

کتابداران مرجع در شاهراه‌های اطلاعاتی

فعالیت‌های روزانه کتابدار مرجع از زمان اولین کتابدار مرجع در سومر با پرسش‌های گوناگون شکل گرفته است. از یک کتابدار - که در تاریخ تحول خود با اهدافی گوناگون (از نگرهبان لوح‌های گلین تا دانشمند اطلاع‌رسانی^۱ نوین) رشد کرده است - انتظار می‌رود که برای پرسش‌های گاه سطحی نیز پاسخ‌های دقیقی پیدا کند.^۲ در ابتدا، پاسخ‌ها از حافظه فرد فراخوانی می‌شد. همچنین اطلاعات زیادی وجود نداشت تا یادآوری آن دشوار باشد. یک فرد خردمند می‌توانست ادعا کند که تمام دانستنی‌ها را می‌داند. در جامعه‌های کوچک برای سالمندان احترام قائل می‌شدند (و به آن‌ها نیازمند بودند) چرا که حافظه آن‌ها تاریخ و اطلاعات روزمره مورد نیاز برای بقا را در خود ذخیره داشت - چه اطلاعاتی درباره گریز از غارتگران و یا گریزگاه‌های احتمالی به هنگام کمبود غذا و قحطی؛ تا این‌که در قرن شانزدهم با نظام‌مند شدن دفاتر ثبت کلیساها و گسترش بیشتر صنعت چاپ، سالمندان به تدریج نقش خود را به عنوان حافظه جامعه از دست دادند.

یک کتابخانه معمولی در قرون تاریک (۴۱۰-۸۰۰م) و قرون وسطی و ابتدای رنسانس (۸۰۰-۱۵۰۰م) در حدود چند جلد کتاب داشت. یک کتابخانه بزرگ می‌توانست افتخار کند که ۱۰۰ تا ۵۰۰ جلد کتاب دارد. این تعداد محدود منابع، تصویر یک خواننده تحصیل کرده را به خوبی نشان می‌دهد. زیرا آنچه وی

1. Information Scientist

۲. در حال حاضر کم و بیش به جای واژه "کتابدار مرجع" (Reference Librarian) از واژه «مدیر دانش» (Knowledge Manager) استفاده می‌شود. این واژه کاربردهای زیادی دارد. اما عناصر اصلی آن عبارتند از دسترسی، ارزیابی، مدیریت، سازماندهی، انتخاب و توزیع اطلاعات. البته این عمدتاً همان تعریف کتابدار مرجع است.

فعالیت‌های روزانه کتابدار مرجع با پرسش‌های گوناگون شکل گرفته است و از وی انتظار می‌رود برای پرسش‌های گاه سطحی پاسخ‌های دقیقی پیدا کند.

در ابتدا، پاسخ‌ها از حافظه فرد فراخوانی می‌شد. به همین دلیل برای سالمندان احترام زیادی قائل بودند.

می‌بایست بدانند در حد همین منابع و کتابخانه‌ها بود.

اختراع صنعت چاپ در اواسط قرن پانزدهم، توزیع گسترده کتاب در قرن شانزدهم، رشد سوادآموزی در بین طبقات متوسط در قرن‌های هفده و هجده و نهضت آموزش عمومی در قرن نوزده، هم میزان اطلاعات و هم تقاضا برای آن را افزایش داد. چیزی نگذشته بود که مردم در اواسط قرن هجده گلابه می‌کردند که مطالب خواندنی و دانستنی‌ها بسیار زیاد است.

امروزه کتاب‌هایی که هر سال فقط برای تحلیل انفجار اطلاعات منتشر می‌شود، از تعداد کتاب‌های کتابخانه‌های راهبان از زمان سقوط رم تا اختراع صنعت چاپ بیشتر است؟! این ادعا به نظر مضحک است. اما درست است. تا قرن پانزده (یعنی از سال‌های ۱۰۰ تا ۱۵۰۰ م.) میزان اطلاعات فقط دو برابر شده بود. اما امروزه اطلاعات هر سال چندین برابر می‌شود. آشکار است که یافتن اطلاعات خاص در میان انبوه اطلاعات به هم پیوسته به‌طور فزاینده به چالشی عظیم تبدیل می‌شود. چه کسی در این چالش پیروز می‌شود؟ طبعاً اگر قرار بر معرفی یک فرد باشد: کتابدار مرجع.

منابع اطلاعاتی

کم‌تر از دو دهه قبل، منابع اطلاعاتی همان کتاب چاپی بود. امروزه این تعریف بر محور الکترونیکی است. ممکن است میلیاردها صفحه وب، حاوی اطلاعات مفیدی باشند یا برعکس. کتابداران و افراد آگاه، با وجود این تحول گسترده، بر منابع اطلاعاتی خاصی تأکید دارند تا سایت‌های به هم پیوسته.

منابع پایه مرجع به‌صورت پیوسته، دیسک نوری یا دی‌وی‌دی در دسترس‌اند. استفاده صرف از آثار مرجع چاپی غیرمعمول است مگر آنکه در جست‌وجوی اطلاعات قبل از ابتدای دهه هشتاد باشیم. منابع الکترونیکی معدودی، گذشته‌نگرند. کمی بعد از شروع قرن جدید، تمام منابع اطلاعاتی پایه، خصوصاً منابعی که کتابداران مرجع از آنها استفاده می‌کردند دیجیتالی شده‌اند. در واقع بسیاری از این منابع به‌صورت چاپی در دسترس نیست.

با وجود این تغییر، صرف‌نظر از قالبی که ناشر انتخاب کند، محتوا همان است، اگرچه ممکن است شیوه‌های بازبایی تفاوت کند. مسأله حیاتی این است که کتابدار حرفه‌ای برای پاسخ بتواند به منبع مناسب رجوع کند. در این صورت، کتابدار مرجع جدید باید با چه عنوان‌هایی از منابع مرجع آشنا باشد؟

راهنماها، فهرست‌ها و کتاب‌شناسی‌های منابع مرجع - نظیر راهنمای کتاب‌های

انفجار اطلاعات نتیجه ابداع صنعت چاپ، رشد سواد و سایر پدیده‌های اجتماعی و فنی است. این پدیده سبب شد تا نقش کتابداران مرجع در کمک به مراجعان در یافتن اطلاعات از بین انبوه انتشارات بیشتر شود.

امروزه بیشتر منابع مرجع به صورت الکترونیکی قابل دسترس است. با این حال محتوا همان محتوای موجود در منابع جای است.

مسئله اساسی برای یک کتابدار حرفه‌ای این است که بتواند برای پاسخ مناسب به منبع مناسب مراجعه نماید.

مرجع / *Guide to Reference Books* تقریباً ۱۰ هزار پایگاه اطلاعاتی تا ۱۵ هزار کتاب مرجع چاپی را فهرست و معرفی کرده است. لایبریری جورنال / *Li-brary Journal* در بخش "بهترین کتاب‌های مرجع"، ۳۰ تا ۴۰ عنوان را به عنوان «بهترین‌ها»ی سال انتخاب می‌کند.

مطالعات و بررسی‌های رسمی و غیررسمی، همواره منابع مرجع پر استفاده در یک کتابخانه معمولی را ذکر می‌کنند. پاسخ‌ها نشان می‌دهد که عادت کتابداران و کاربران و گزینش دقیق منابع توسط آن‌ها، و نیز ویژگی‌ها و مطلوبیت‌های هر منبع خاص و کل منابع موجود در کتابخانه از نظر تنوع و امکان انتخاب از بین آن‌ها، نقش یکسانی در استفاده بیشتر از برخی از منابع دارند. بسیاری از پاسخ‌ها به این بستگی دارد که چه سؤالی پرسیده شود، چگونه بیان شود و آخر از همه اینکه چگونه توسط کتابدار تحلیل شود. کتابداران در یک روز ممکن است به یک پرسش یکسان به شیوه‌های گوناگونی پاسخ دهند. اگر پاسخ صحیح باشد، و زمان و انرژی یکسانی برای هر پرسش صرف شود، تفاوت‌های مذکور اهمیتی ندارد.

دانشجو باید در استفاده از چند عنوان منبع مرجع در قالب‌های چاپی، دیسک نوری، پیوسته یا قالب‌هایی که در آینده خواهد آمد مهارت کافی داشته باشد؟ پاسخ واحدی وجود ندارد. زیرا به متغیرهای متعددی بستگی دارد. هر کتابخانه نیز دارای مجموعه «هسته» خاص خود، یعنی «قانون» خاص خود می‌باشد. در این کتاب تقریباً ۴۰۰ تا ۵۰۰ عنوان، بنیادی تلقی می‌شود. به عنوان یک قاعده کلی، فرد مبتدی باید با عناوین بسیار رایج، از کتابشناسی و نمایه‌ها تا دایرةالمعارف‌ها و سالنامه‌ها که در هر کتابخانه یافت می‌شود، آشنا باشد. یعنی باید بر ۱۰۰ تا ۳۰۰ اثر مرجع تسلط داشته باشد. و رای این تعداد، دنیایی بیش از ۱۵۰۰۰ عنوان وجود دارد.

اکنون کلیه آثار مرجع چاپی به صورت پیوسته (یا بر روی دیسک فشرده) است. در حالی که قالبها متفاوت است، کاربرد و محتوای کتاب مرجع چه به صورت پیوسته و چه ناپیوسته یکسان است. هم‌چنین، اکنون هزاران وب سایت وجود دارد که منحصر به اینترنت است و گاه می‌توان از آن‌ها در کار مرجع استفاده کرد. خوشبختانه شناخت همان عنوان‌های اصلی - حداقل برای مبتدیان - کافی است.

منابع مرجع را می‌توان به دو گروه کلی دسته‌بندی کرد:

۱. منابع مرجع کنترل، دسترسی، راهنما

۲. منابع مرجع منبع

۱. منابع مرجع کنترل، دسترسی و راهنما^۲

کتابشناسی^۱ نخستین گروه از منابع مرجع است که به شکل‌های گوناگون تعریف شده است، اما در مفهوم عمومی‌تر، "فهرست توصیفی نظام‌مندی از پیشینه‌ها"ست. کنترل، دسترسی و راهنما، سه نقش اصلی کتابشناسی‌هاست.

منبع کنترل / یا مهار. کتابشناسی به عنوان ابزار کنترل / یا مهار عمل می‌کند؛ نوعی فهرست یا سیاهه واریسی. این منبع آنچه را که روزانه و سالانه تولید می‌شود به شیوه‌ای فهرست می‌کند که گردآورنده و نیز کاربر احساس می‌کند به صورت سازماندهی شده بر جریان منظم دانش تسلط دارد. کتابشناسی از طریق جستجو / تحقیق (یافتن منبع خاص)، شناسایی، توصیف و رده‌بندی تهیه می‌شود.

منبع دسترسی. پس از کنترل منابع اطلاعاتی، تک‌تک آن‌ها برای دسترسی آسان و تسهیل کار فکری، سازماندهی می‌شوند. گرچه انواع آثار مرجع از نوع دسترسی را می‌توان به طور کلی کتابشناسی دانست، اما این آثار به صورت زیر ممکن است تقسیم شوند:

۱. کتابشناسی منابع مرجع، و متون و منابع یک حوزه، چه ماهیت عمومی و چه ماهیت موضوعی داشته باشد، برای مثال:

یا *Guide to Reference Books*

The Information Sources of Political Science

۲. فهرست یک کتابخانه یا کتابخانه‌های متعدد که برای دسترسی آسان در یک رایانه تنظیم شده‌اند. این منابع به لحاظ فنی کتابشناسی نیستند، اما اغلب به همین شیوه استفاده می‌شوند.

۳. کتابشناسی‌های عمومی، که شامل حوزه‌های مختلف موضوعی است، مانند

The National Union Catalog

۴. نمایه‌ها و چکیده‌ها، که معمولاً با کتابشناسی‌ها متفاوت است، اما ابزار کمکی کتابشناختی یا فهرست‌های نظام‌مندی محسوب می‌شوند که به شناسایی و ردیابی مطالب کمک می‌کنند. از منابع بسیار رایج در خدمات مرجع، نمایه مندرجات مجله‌ها و روزنامه‌هاست، مانند

Reader's Guide to Periodical Literature

The New York Times Index

منبع راهنما. کتابشناسی‌ها به طور طبیعی پاسخ‌های قطعی نمی‌دهند، بلکه کاربران را به سوی منبع پاسخ هدایت می‌کنند. منابع اطلاعاتی فهرست شده باید برای استفاده بیشتر در کتابخانه موجود باشد یا از طریق نظام‌های کتابخانه‌ای دیگر

کتابشناسی، فهرست توصیفی نظام‌مندی از پیشینه‌هاست. سه نقش اصلی آن کنترل، دسترسی و راهنمایی است.

کتابشناسی به عنوان منبع کنترل، نوعی فهرست یا سیاهه واریسی است که نشان می‌دهد چه منابعی منتشر شده‌اند. مثل سیاهه آثار منتشر شده در کشور.

کتابشناسی‌ها علاوه بر نقش کنترلی حاوی اطلاعاتی است که دسترسی به منابع یک کتابخانه یا در یک حوزه یا هدف خاص را نیز تسهیل می‌کند.

یک کتابشناسی (یا نمایه نامه و چکیده نامه) حاوی اطلاعات کامل یک اثر نیست. در واقع یکی از نقش‌های مهم آنها، راهنمایی کاربران به سوی منبع پاسخ است.

1. Control
2. Access
3. Directional
4. Bibliography

قابل دستیابی باشد.

این روزها اکثر منابع کنترل و دسترسی به آثار مرجع به شکل الکترونیکی قابل دستیابی است. منابع اندکی به صورت چاپی باقی مانده‌اند.

۲. منابع مرجع منبع^۱

معمولاً منابع مرجع از نوع «منبع» حاوی پاسخ کافی و کامل است. این منابع برخلاف منابع مرجع از نوع دسترسی، حاوی خلاصه‌ای از مطالب نیز می‌باشند. مهم‌ترین منابع مرجع از نوع دسترسی عبارتند از:

۱. دایرةالمعارف‌ها^۲. دایرةالمعارف‌ها از رایج‌ترین منابع‌اند؛ این منابع حاوی مقاله‌های آگاهی‌بخش درباره موضوعاتی در هر حوزه دانش و معمولاً به ترتیب الفباست. این منابع برای پاسخ به سؤال‌های خاص درباره فلان مطلب یا فلان شخص یا پرسش‌های کلی استفاده می‌شوند که ممکن است با جمله «من مطلبی را درباره ... می‌خواهم» شروع شوند. مثل دایرةالمعارف بریتانیکا / *Encyclopaedia Britanica* و *nica* دایرةالمعارف امریکانا / *Americana*. امروزه تمام این منابع به صورت چاپی، پیوسته و دیسک فشرده قابل دستیابی است.

منابع مرجع منبع، فرد را به منبع دیگر هدایت نمی‌کند. بلکه خود منبع یا همان سرچشمه اطلاعات است. مثل دایرةالمعارف‌ها، واژه نامه‌ها، سالنامه‌ها، سالنامه‌ها، دستنامه‌ها، راهنماها، زندگینامه‌ها، منابع جغرافیایی، و مانند آن.

۲. منبع وقایع / واقعیت یا رخ داده‌ها^۳. سالنامه‌ها، سالنامه‌ها، دستنامه‌ها، راهنماها و فهرست‌ها در این طبقه قرار دارند. تمام اینها دارای کیفیت‌های متفاوتی است، ولی یک عنصر مشترک دارند: برای مراجعه سریع و یافتن واقعیت‌ها / وقایع / رخ داده‌ها استفاده می‌شوند. چنین منابعی در کنار یکدیگر، بسیاری از چهره‌های دانش بشری را پوشش می‌دهند. مثل *World Almanac*؛ *Statesman's Year Book* فرهنگ‌ها^۴. منابعی‌اند که عمدتاً به تمام جنبه‌های واژگان، از تعریف مناسب تا هجی می‌پردازند. مثل:

Webster's Third New International Dictionary
Dictionary of American Slang

۴. زندگینامه‌ها^۵. منابع اطلاعاتی درباره افرادی است که در حوزه خاصی برجسته‌اند. مثل:

Who's Who و *Current Biography*

منابع جغرافیایی^۶. مشهورترین آنها اطلس‌ها^۷ هستند که نه فقط کشورها بلکه موضوع‌هایی چون تحولات تاریخی، اجتماعی و مراکز علمی را نیز ممکن است

1. Source type
2. Encyclopedia
3. Fact Source
4. Dictionaries
5. Biographical Sources
6. Geographical Sources
7. Atlases

نشان دهند. همچنین منابع جغرافیایی شامل جاینامه‌های جغرافیایی^۱، فرهنگ‌های اسامی، مکان‌ها و کتاب‌های راهنما^۲ است. مثل *The Times Atlas of the World*

اسناد دولتی^۳

نشریات رسمی که به وسیله نهادهای دولتی تولید شده و طبعاً همان‌ها منتشر می‌کنند. این اسناد ممکن است جزو آثار منبع یا راهنما هم باشند.

طبقه‌بندی انواع منابع مرجع بر مبنای "دسترسی و منبع" همیشه آن قدر واضح و صریح نیست. در صورتی که سؤال مرجع تنها برای بازبینی یا تکمیل یک استناد کتابشناختی باشد، کتابشناسی ممکن است تنها منبع مورد نیاز برای تهیه پاسخ باشد. یعنی یک کتاب مرجع از نوع راهنما نقش یک مرجع «منبع» را ایفا کرده است که حاوی پاسخ سؤال است و جوینده را به منبع دیگر هدایت نکرده است. برعکس، کتابشناسی در پایان یک مقاله دایرةالمعارف یا مقاله مجله ممکن است کاربر را به سمت منبعی دیگر هدایت کند. به عبارت دیگر، یک مرجع منبع حاوی اطلاعاتی از نوع راهنماست. به طور کلی، دو طبقه اصلی منابع مرجع - یعنی دسترسی و منبع - برای ایجاد تمایز بین انواع اصلی آثار مرجع است.

اسناد دولتی اسنادی است که توسط نهادهای دولتی تولید می‌شود. این مدارک ممکن است از نوع منبع یا راهنما باشد.

منابع الکترونیکی

«شاهراه اطلاعاتی»^۴ «برشاهراه اطلاعاتی»^۵ «زیرساخت اطلاعاتی»^۶ و «شبکه ارتباطات»^۷ توصیفگرهایی اند که حکایت از تغییر و آشفستگی دارند. این پدیده بسیاری از کتابداران مرجع را برای گفت‌وگوهای صمیمی و دوستانه در مکان‌های غیررسمی دور هم جمع می‌کند. تغییر و تحول دائمی در فن‌آوری و محل‌های اطلاعاتی نه فقط گیج‌کننده بلکه گران نیز هست. زمان مورد نیاز برای تسلط بر شکل‌های مختلف و به‌روز نگهداشتن منابع کتابخانه وحشتناک است. بی‌توجهی به این امر نیز می‌تواند کتابداران نوین امروزی را به عتیقه‌های فردا تبدیل کند.

فقط برای یادآوری گذرا باید گفت که یک سی‌دی‌رام ظاهراً دیسک فشرده‌ای

1. Gazetteers
2. Guidebooks
3. Government Documents
4. Information highway
5. Information superhighway
6. Information infrastructure
7. Communication network

است که انسان از طریق آن به موسیقی گوش می‌کند؛ صدها هزار صفحه متن را در خود جای می‌دهد؛ دیسک‌های چندرسانه‌ای دارای تصویر، صدا، موسیقی و غیره است. بسیاری، از جمله بنده، معتقدند که در آینده از دیسک‌های نوری برای خدمات مرجع استفاده نخواهد شد. آن‌ها جای خود را حداقل در مورد آثار مرجع به منابع درون‌خطی / پیوسته خواهند داد. از دیسک‌های نوری برای ذخیره منابع تفریحی و سرگرمی همچنان سال‌ها استفاده خواهد شد.

ویژگی "پیوسته"، گردآوری اطلاعات از «پایگاه اطلاعاتی»^۲ ذخیره شده در رایانه‌های راه دور یا خدمت‌رسان است.^۳ این پدیده می‌تواند دارای خصوصیات چندرسانه‌ای باشد و این ویژگی‌ها پیچیده‌تر نیز خواهد شد. منابع پیوسته به دو بخش عمده تقسیم می‌شوند: هزینه‌ای^۴ و رایگان.^۵ فروشندگان و ناشران تجاری پیوسته (یعنی کارگزاران داده‌ای) برای عرضه اطلاعات "پیوسته" انتظار دریافت پول دارند. کتابخانه‌ها برای محصولات آن‌ها، از نمایه‌نامه‌ها گرفته تا دایرةالمعارف‌ها، باید هزینه‌های بازایی اطلاعات را به صورت ساعتی یا اشتراک^۶ یا سایر روش‌های مجاز بپردازند. (اصطلاح "مطالب دروازه‌دار"^۷ به این معناست که پول اطلاعات توسط کاربر به شرکت تجاری یا «دروازه‌دار» پرداخت می‌شود). بخش دوم عمدتاً اطلاعات و تفریحات رایگان ارائه می‌کند. دسته‌بندی رایگان یا پولی ممکن است از میان برود. در صورتی که روش‌های دیگری برای انتفاع مانند تبلیغ و آگهی یا مواردی مثل آن وجود داشته باشد، مانند آنچه که سبب می‌شود شرکت‌هایی مثل گوگل و یاهو اطلاعات رایگان ارائه کنند، تمام اطلاعات رایگان عرضه خواهد شد. بسیاری، از جمله مؤلف این کتاب، معتقدند که پایگاه‌های پولی عمومی، زمانی که مخاطبان زیادی داشته باشند، رایگان عرضه می‌شوند.

چرا الکترونیکی؟

تا چند سال پیش اگر می‌خواستید صفحه‌ای از واژه‌نامه انگلیسی آکسفورد/

1. Online

2. Database

۳. پایگاه اطلاعاتی شکل الکترونیکی داده‌هاست. در این کتاب منظور همان محتوایی است که سال‌های قبل در کتاب‌های مرجع یافت می‌شد. به طور طبیعی پایگاه اطلاعاتی در یک فایل رایانه‌ای یا دیسک نوری ذخیره می‌شود. پایگاه اطلاعاتی می‌تواند متنی یا عددی یا هر دو باشد و معمولاً ویژگی‌های چندرسانه‌ای، شکل و صدا و تصویر هم دارند.

4. For-fee

5. Free

6. Subscribe

7. Gated content

بسیاری معتقدند که در آینده از دیسک‌های نوری برای خدمات مرجع استفاده نخواهد شد. آن‌ها جای خود را حداقل در مورد آثار مرجع به منابع پیوسته خواهند داد.

ویژگی پیوسته / درونخطی، گردآوری اطلاعات از پایگاه اطلاعاتی ذخیره شده در رایانه‌های راه دور یا خدمت‌رسان است. در واقع همه منابع اینترنتی، منابع پیوسته یا درونخطی محسوب می‌شوند.

منابع پیوسته به دو دسته عمده تقسیم می‌شوند: هزینه‌ای و رایگان

پیش‌بینی می‌شود که پایگاه‌های پولی رایگان خواهند شد. آنها درآمد خود را از طریق تبلیغات و آگهی کسب می‌کنند. بیشتر پایگاه‌های پولی دولتی نیز در محیط اینترنت رایگان شده‌اند.

Oxford English Dictionary را بخوانید - که حاوی تاریخچه لغات است - باید جلد سنگین این فرهنگ را از قفسه بیرون می‌آوردید، اطلاعات مورد نظر را پیدا می‌کردید و احتمالاً آن را می‌نوشتید یا رونوشتی از آن تهیه می‌کردید. در صورتی که کتابخانه شما فاقد این اثر مرجع بود، باید درخواست می‌کردید تا این صفحه برای شما ارسال شود یا به کتابخانه‌ای می‌رفتید که نیازمندی‌های شما را برطرف کند. مشکلات دیگری نیز وجود داشت. شاید جلد مورد نظر شما مفقود بود، یا صفحه مورد نظر پاره شده بود و غیره. اکنون وارد فرهنگ الکترونیکی آکسفورد شوید. در این جا می‌توانید در یک پایانه رایانه‌ای به دنبال لغت خود بگردید. به علاوه، در میلیون‌ها نقل قول موجود در دوره کامل این فرهنگ می‌توانید جست‌وجو نمایید. داده‌های متعدد دیگری نیز وجود دارد که می‌توانید ظرف چند ثانیه آن را به صورت الکترونیکی استخراج نمایید. چنین کاوشی با استفاده از نسخه چاپی ممکن است ساعت‌ها یا حتی ماه‌ها طول بکشد. اکنون میان‌برهای مشابهی در آثار مرجع بی‌شمار وجود دارد.

پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیکی، به صورت پیوسته یا دیسک فشرده، کارایی بالایی دارند. امتیاز یافتن یک مقاله دایرةالمعارف به شکل رقمی آن است که این مقاله به‌طور هم‌زمان متن، تصویر، احتمالاً جلوه‌های صوتی و ویدئویی موضوع مورد نظر - از زندگی پرندگان گرفته تا یک شخصیت برجسته - را ارائه می‌کند. محققان اکنون می‌توانند آرشیوها، نسخه‌های دست‌نویس و کتاب‌های کمیاب را بررسی کنند.

چرا ناشران (به‌ویژه ناشران مرجع) قالب الکترونیکی را به چاپی ترجیح می‌دهند؟ چندین دلیل اساسی وجود دارد. اول آن که هزینه قالب الکترونیکی از چاپی بسیار کم‌تر است. هم‌چنین هزینه‌های زیاد بسته‌بندی و پست وجود نخواهد داشت. ثانیاً داده‌های پیوسته را می‌توان هر لحظه روزآمد کرد. این امر، استفاده (و فروش متون) مرجع را افزایش می‌دهد. ثالثاً برخی منابع الکترونیکی، اگر چه نه همه آن‌ها، امکان تعامل و گفت‌وگوی متقابل را فراهم می‌کنند. این امر به کاربران امکان می‌دهد تا سؤالات خود یا بازخورد لازم را بفرستند. دلیل چهارم آن که قالب الکترونیکی، استفاده از ویژگی‌های چند رسانه‌ای از تصویر گرفته تا صوت را ممکن می‌سازد.

درباره آینده اطلاعات رقمی تردیدی وجود ندارد. در سال ۲۰۰۰ تقریباً ۸۰ درصد از کتابخانه‌های آمریکا، صرف‌نظر از نوع و اندازه آن‌ها، به نوعی دارای آثار مرجع الکترونیکی، معمولاً یک دایرةالمعارف یا یک نمایه بودند. هر چه کتابخانه،

کارایی زیاد منابع الکترونیکی سبب شده است تا هم ناشران و هم کاربران از آن استقبال کنند. هزینه پایین تر تولید، بسته بندی، ارسال، روزآمدسازی سبب شده است تا ناشران به آن توجه بیشتری کنند.

جستجوی سریع و هم‌زمان میلیون‌ها رکورد در چند جلد یا منبع مختلف از جمله امتیازات منابع الکترونیکی برای کاربران است. دسترسی بیشتر به تصویر، جلوه‌های صوتی و ویدئویی، علاوه بر متن را هم باید یادآوری کرد.

بزرگ‌تر و غنی‌تر باشد، بیشتر شاهد شکل‌های الکترونیکی اطلاعات هستیم. حدوداً تا دهه‌ای دیگر، آثار مرجع چاپی به‌طور کل ناپدید خواهند شد، خصوصاً وقتی نمایه‌نامه‌های گذشته‌نگر به‌صورت پیوسته درآیند. اگر چه باید توجه داشت که این پیش‌بینی برای کل آثار چاپی نیست، بلکه عمدتاً شامل آثار مرجعی است که استفاده از آن‌ها به‌صورت پیوسته بسیار آسان‌تر است.

دانش پایگاه اطلاعاتی

کتابدار باید دانش کامل درباره پایگاه اطلاعاتی الکترونیکی را داشته باشد و بتواند سریعاً از مواردی نظیر دوره پوشش، نوع منابع موجود و توالی روزآمدسازی اطمینان حاصل کند.

ایسکو، یو ام آی، ویلسون، اسی‌ال‌سی، سوئیز، آی‌آی‌سی از جمله شرکت‌های مهم تولید منابع مرجع الکترونیکی است.

از بین بیش از ۶۰۰۰ پایگاه اطلاعاتی، حدوداً چند پایگاه بسیار استفاده می‌شوند. این پایگاه‌ها عمدتاً توسط چند شرکت بزرگ مثل *EBSCO*, *UMI*, *Wilson*, *IAC* و *OCLC* ارائه می‌شود.

نرم‌افزارها و نظام‌های گوناگون به کاوشگر امکان می‌دهد تا (۱) در پایگاه‌های اطلاعاتی و در حوزه‌های بزرگ موضوعی یا یک حوزه خاص کاوش کنند و (۲) پی‌برند که کلیدواژه‌ها چند بار در هر یک از پایگاه‌های اطلاعاتی ظاهر می‌شوند. بسیاری از نظام‌ها به کاربر امکان می‌دهد تا کلیدواژه را تایپ کنند و ببینند چند بار در ۲۰ پایگاه اطلاعاتی مرتبط یا کم‌تر ظاهر شده است.

ابتدا کاوشگر باید حوزه موضوعی کلی و مناسب خود را انتخاب نماید. سپس تصمیم بگیرد که از کدام پایگاه اطلاعاتی استفاده نماید.

ابزارهای کمکی مفیدی برای کاوشگران ماهر وجود دارد که کاربرد چندانی برای افراد عادی ندارد. در ابتدا فرد باید حوزه موضوعی کلی و مناسب را انتخاب کند که چندان دشوار نیست؛ سپس باید تصمیم بگیرد که برای کاوش خود از کدام پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده کند. صرفاً افراد آشنا با پایگاه‌های اطلاعاتی می‌توانند انتخاب خوبی داشته باشند.

چه کسی از خدمات مرجع استفاده می‌کند؟

اکثر مردم در کجا به جست‌وجوی اطلاعات می‌پردازند؟ این روزها اکثر مردم به اینترنت روی می‌آورند، خصوصاً در خانه. مطالعات نشان می‌دهد که جدای از اینترنت و دوستان و همکاران، حدود ۵۰ درصد از مردم به کتابخانه روی می‌آورند. با کمی اختلاف، خواندن مجلات و روزنامه‌های شخصی و هم‌چنین کتابخانه حاوی منابع چاپی خانه قرار دارد. آن‌چه که والدین، معلمان و کتابداران باید به آن بسیار توجه کنند این است که اکنون نوجوانان اینترنت را به کتابخانه

ترجیح می‌دهند؛ حتی اگر یافتن مطلبی ساعت‌ها طول بکشد و جست‌وجوی آن در کتابخانه چند ثانیه باشد. آنها در خانه مجبور نیستند درخواست کمک کنند یا به‌زحمت به ساختار اطلاعات سازمان یافته کتابخانه پی ببرند.

کاربران، مشتریان، مراجعه‌کنندگان - افرادی که در کتابخانه‌ها و بخش‌های مرجع پرسه می‌زنند- به‌طور کلی شامل سه یا چهار دسته عمده‌اند. درصد کمی، احتمالاً کم‌تر از یک درصد در کتابخانه‌های دانشگاهی و تعداد اندکی در کتابخانه‌های عمومی، محققانی هستند که به‌دنبال داده‌های خام می‌گردند. نیاز اصلی کاربران فوق این است که مسیر دستیابی به اطلاعات مورد نظر به آن‌ها نشان داده شود تا مطلب مورد نیاز خود را سریعاً پیدا کنند. جدای از این نیازها، کاربران فوق عموماً در حوزه کاری و پوشش کتابدار مرجع نمی‌گنجند.

گروه بزرگ دیگر، افرادی هستند که پاسخی خاص برای سؤالاتی به همان اندازه خاص را جست‌وجو می‌کنند. این گروه، مخاطبان اولیه کتابدار مرجع به عنوان میانجی است. اکثر این افراد مطالب چندانی درباره کتابخانه نمی‌دانند. آنها صرفاً به پاسخ مورد نیاز خود علاقه‌مندند که باید دقیق، مختصر و کاملاً مربوط به هدف مورد نظر باشد. این کاربران نیز بیش از ۵ تا ۱۰ درصد کاربران، حداقل در کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی نیستند. کتابخانه‌های عمومی درصد کم‌تری از این نوع کاربران را خواهند داشت و کاربران مزبور طبعاً در حوزه بازرگانی و تجارت جای خواهند گرفت.

بزرگ‌ترین گروه نیازمند به کتابداران مرجع، آن‌هایی هستند که همیشه به اطلاعات نیاز دارند. این کاربران ممکن است طیف‌های مختلفی از افراد باشند: از دانشجویی که مجبور است درباره سرگرمی‌های لینکلن مقاله‌ای بنویسد تا دکتری که شاید به‌دنبال سرگرمی‌هایی برای دور کردن ذهن خود از پزشکی و تمدد اعصاب است. هیچ‌یک از این‌ها به‌دنبال اطلاعات خاص نیستند. هر دو در جست‌وجوی مطالب متنوع با عمق و پیچیدگی متفاوت‌اند. کتابدار مرجع نباید آن‌ها را همانند افرادی تلقی کند که شخصاً به‌دنبال اطلاعات‌اند یا این‌که حداکثر به فردی در بخش مطالعه عمومی معرفی شوند. در این صورت کتابدار فرایند میانجی‌گری اطلاعات را در جایی رها کرده که بیشترین نیاز به آن است. دانشجو و فرد عادی می‌خواهد بداند که چه بخواند و چه چیزی نخواند. هر دوی این‌ها به تجزیه و تحلیل نیاز دارند که برخی کتابداران مرجع آن را بخشی از فعالیت حرفه‌ای خود تلقی نمی‌کنند.

دسته‌بندی افرادی که برای دریافت کمک به کتابداران مرجع روی می‌آورند

مراجعه بخش مرجع را می‌توان به ۴ گروه تقسیم کرد: گروه اول (کمتر از ۱ درصد) محققانی هستند که داده‌های خام می‌خواهند. گروه دوم (۵ تا ۱۰ درصد) به دنبال پاسخ‌هایی خاص برای سؤالات خاص‌اند. گروه سوم (بزرگ‌ترین گروه) کسانی‌اند که در جست‌وجوی مطالب متنوع با عمق و پیچیدگی متفاوت‌اند. گروه چهارم افرادی بی‌خیال و بی‌اطلاع‌اند که به کتابخانه‌ها مراجعه می‌شوند.

دشوار است. با این حال شناسایی یک گروه، سرگیجه‌آورتر از گروه‌های دیگر است؛ این افراد، "بی‌اطلاع و بی‌خیال" اند، توسط پدر و مادر یا به‌خاطر نیازی مانند قبول شدن در یک درس به کتابخانه هل داده می‌شوند. این قشر از جامعه، در مورد رویدادهای جاری، تاریخ، جغرافیا، و تقریباً هر موضوع دیگر اطلاعات کمی دارند. در این مورد دلایل متعددی را می‌توان ذکر کرد؛ مثل بی‌علاقگی به اموری که در پیشرفت شغلی تأثیری ندارد. به عقیده برخی، دلایل این وضعیت را باید در گذران وقت جلوی صفحه تلویزیون، اینترنت، آموزشگاه‌های نامناسب، فقدان انگیزه یا... جست‌وجو کرد. کتابدار مرجع خوشبین تلاش می‌کند تا در حد امکان آگاهی‌های عمومی را تقویت کند.

مهارت‌های مورد نیاز

آیا شما کتابدار مرجع خوبی خواهید شد؟ پاسخ این سؤال هم به کتابخانه و هم به فرد بستگی دارد. اگر تعداد کارکنان زیاد شد، فرد آشنا با فن‌آوری‌ها برای خود موقعیتی خواهد یافت تا به کمک کاوش‌های رایانه‌ای و راهنمایی دیگران در مورد بهترین سخت‌افزار، نرم‌افزار، تغییر و تحولات، و سراسیمی‌ها و سربالایی‌های شاهراه‌های اطلاعاتی خدمات مناسبی ارائه کند. اگر کتابدار، تنها فرد حرفه‌ای کتابخانه باشد، فرصت‌های تسلط بر مهارت‌های فنی از بین خواهد رفت (به دلیل فقدان پول، فضا، زمان، و عدم تمرکز بر کار مرجع). کتابداران مرجع متوسط بین این دو قرار می‌گیرند. کتابداران مرجع درباره این‌که یک کتابدار موفق به چه چیزهایی نیاز دارد بر این موارد اتفاق نظر دارند:

۱. دانش موضوعی (یعنی این‌که چه چیز به صورت چاپی، پیوسته، و غیره قابل دستیابی است). این امر نه فقط به معنای درک ماهرانه منابع مرجع می‌باشد، بلکه کتابدار مرجع بهتر از هر کس دیگر می‌داند که چگونه داده‌هایی را از یک حوزه موضوعی خاص بازبایی نماید. فردی دارای اطلاعات عمومی با دانشی خاص مورد نیاز است.
۲. مهارت‌های مکالمه‌ای. این امر به معنای توانایی گفت‌وگو با افراد گوناگون و درک نیاز آن‌هاست. علاوه بر این باید دانست که آیا به یک مصاحبه مرجع رسمی نیاز است یا صرفاً اطلاعات کتابشناختی مدنظر است؟
۳. توانایی انتخاب و فراهم‌آوری مواد- از پایگاه‌های اطلاعاتی تا سالنهای چاپی و منابع زندگی‌نامه‌ای.

خدمات عمومی یکی از جذاب‌ترین جنبه‌های این حرفه است. البته موانعی هم وجود دارد. گاهی سؤالات، تکراری، خسته‌کننده و ساده‌اند اگرچه برای پرسشگر حائز اهمیت است. همه نمی‌خواهند مفهوم هنر یا بهترین رویکرد در حل

کتابدار آشنا با فناوری‌ها می‌تواند کتابدار مرجع موفق‌تری باشد - پاسخ این سؤال به کتابخانه و فرد هم بستگی دارد.

دانش موضوعی، مهارت مکالمه‌ای، و توانایی انتخاب و فراهم‌آوری منابع (مرجع) هم از شاخص‌های یک کتابدار مرجع موفق است.

مشکل مواد مخدر را بدانند. در واقع اکثر پرسش‌های مرجع، از نوع مرجع فوری است که پاسخ حقیقی و سریع را طلب می‌کند؟ آیا کتابدار مرجع فردی چندمنظوره و صاحب اطلاعات عمومی بالاست؟ آیا همان قدر که با موضوع شکسپیر راحت است با موضوع انشتین هم آشناست؟ چند سال قبل پاسخ به این سؤالات یک "آری" قطعی بود و کتاب‌ها و مقالات، از کتابدار در این نقش حمایت می‌کردند. به تدریج در سایه پیشرفت‌های الکترونیکی و شاخه شاخه شدن هر چه بیشتر منابع اطلاعاتی، متأسفانه این نقش ناپدید شد. اکنون در کتابخانه‌هایی که بیش از یک فرد حرفه‌ای دارد، وجود متخصص نیز ضروری است. گاهی کتابدار دارای دو مدرک کارشناسی ارشد است، نه تنها می‌تواند نقش فردی چندمنظوره را به راحتی ایفا کند، بلکه در صورت نیاز و درخواست، سؤالات را در نقش زندگی‌نامه‌نویس، متخصص ادبیات قرن نوزدهم و علوم مختلف پاسخ می‌دهد. جالب این جاست که همین متخصصان با جایگاهی بسیار مشخص با روحیه‌ای بشاش، در حال ساختن نرم‌افزارهایی برای واسپاری نقش خود به آن‌ها هستند؛ همان‌طور که شرکت آبی‌ام قهرمان شطرنج دنیا را با پیروزی قاطع از مقام اول پایین آورد.

تسلط بر آثار مرجع، آشنایی با فناوری اطلاعات و ارتباطات، مهارت گفتگو با کاربران و در نهایت، تجربه از جمله نیازهای آموزشی پایه برای کتابداران مرجع است.

به‌طور کلی فرد برای کار مرجع یا برای این حرفه باید چه آموزش‌های مقدماتی را فراگیرد؟ فرد مبتدی برای آسایش در بخش مرجع بایستی بر آثار مرجع تسلط یابد. وی باید هم با یک پایانه رایانه‌ای راحت باشد و هم هنگام گفت‌وگو با فردی نه چندان اهل صحبت که به دنبال دستورالعمل پخت مربا یا شیوه‌ای برای گذراندن روز خود است. با گذشت زمان، فرد مبتدی به فردی باتجربه تبدیل می‌شود. و کتابداران باتجربه هرگز کوتاه نمی‌آیند، اخراج نمی‌شوند. یانمی‌میرند.

دستورالعمل‌های رفتاری در خدمات مرجع

دستورالعمل‌های رفتاری به کتابداران اصرار می‌ورزد که: (۱) خوش‌برخورد باشید. پاسخ‌های گفتاری و غیرگفتاری اولیه کتابدار بر عمق و سطح تعامل بین کتابدار و کاربر مؤثر است. (۲) علاقه نشان دهید. یک کتابدار موفق باید به گفت‌وگوی مرجع علاقه زیادی نشان دهد. (۳) مصاحبه مرجع انجام دهید. در این جا ویژگی‌های رفتاری برای یک مصاحبه خوب و نیز شیوه‌های تبیین سؤال کاربر اهمیت دارد. (۴) کاوش کنید. بار دیگر اقدامات رفتاری در کمک به کاوش مؤثر است، چرا که بدون رویکردی کارآمد، بعید است اطلاعات دقیق یافت شود. (۵) بی‌گیری. گفت‌وگوی مرجع هنگامی که کتابدار از کاربر فاصله می‌گیرد پایان

دستورالعمل رفتاری برای کتابدار مرجع: برخورد خوش، علاقه نشان دادن، انجام مصاحبه مرجع، اجرای کاوش، بی‌گیری

نمی‌یابد. کتابدار مسئولیت دارد که ببیند آیا کاربر از نتایج کاوش راضی است یا خیر.

سؤالات و کاوش‌ها

برای تحلیل سؤالات مرجع دو یا سه رویکرد سنتی وجود دارد. رویکرد معمول، شمردن سؤالات و محاسبه زمان صرف شده برای ارائه پاسخ است. این شیوه نیازمند تهیه گزارش‌های آماری است و طبعاً تهیه آن به پول و کارمند بیشتر نیاز دارد. البته این گونه نیست که طبقه‌بندی و دسته‌بندی انواع سؤالات آسان باشد. بارها، هنگام ارائه خدمات به کاربران کاوش‌های الکترونیکی، تعیین نوع سؤالات آن‌ها دشوار شده است. در عین حال چارچوب کاری پرسش‌ها تا حد زیادی یکسان است. این شیوه را می‌توان به دو نوع کلی تقسیم کرد:

۱. کاربر منبع شناخته‌شده‌ای را درخواست می‌کند. این درخواست معمولاً برای سند، کتاب، مقاله، فیلم یا منبع مشخص دیگری است که می‌توان آن را با بیان اطلاعات خاصی نظیر مؤلف، عنوان یا اطلاعاتی دیگر شناسایی کرد. کتابدار صرفاً باید منبع مورد نیاز را از طریق فهرست، نمایه، کتابشناسی یا یک منبع مشابه مکان‌یابی کند و اغلب تمام این‌ها نیز در یک پایانه رایانه‌ای کاوش می‌شوند.
۲. کاربر بدون آگاهی از منبعی خاص، اطلاعات درخواست می‌کند. چنین پرسشی مصاحبه مرجع را به دنبال خواهد داشت که در ارائه خدمات مرجع حائز اهمیت بسیاری است. اکثر سؤالات مرجع از نوع عمومی است خصوصاً سؤالاتی که در کتابخانه‌های دبیرستان و عمومی مطرح می‌شود. در این کتابخانه‌ها کاربر معمولی، اطلاع چندانی از خدمات مرجع ندارد.

پرداختن به دو نوع کلی سؤال ممکن است به آن آسانی که به نظر می‌رسد، نباشد. برای مثال فردی که به دنبال کتاب خاصی از طریق نام مؤلف است ممکن است: (۱) نام مؤلف را اشتباهی ذکر کرده باشد، (۲) در واقع کتاب دیگری را با نام آن مؤلف بخواهد، (۳) بی‌ببرد که کتاب مورد درخواست در واقع کتاب مورد نیاز (چه برای اطلاعات یا تفریح) نیست، یا (۴) از کتابدار بخواهد که کتاب را از طریق نظام امانت بین کتابخانه‌ای تهیه کند و سپس زمانی که کتاب دریافت شد نتواند به کتابخانه مراجعه کند. این موارد است که اکثر کتابداران مرجع با تجربه را در تعیین کیفیت نوع سؤال و منبع مورد نظر هدایت می‌کند. فرضیه ارائه شده توسط کتابدار معمولاً صحیح است و کاربر در واقع به اطلاعات و کمک بیشتری نسبت به آنچه اشاره شده است نیاز دارد. بنابراین کتابداران تمایل دارند برای تبیین نیازهای واقعی کاربر، سؤال کافی بپرسند تا آن‌چه را که ممکن است اشاره کوچک برای کمک باشد بپذیرند.