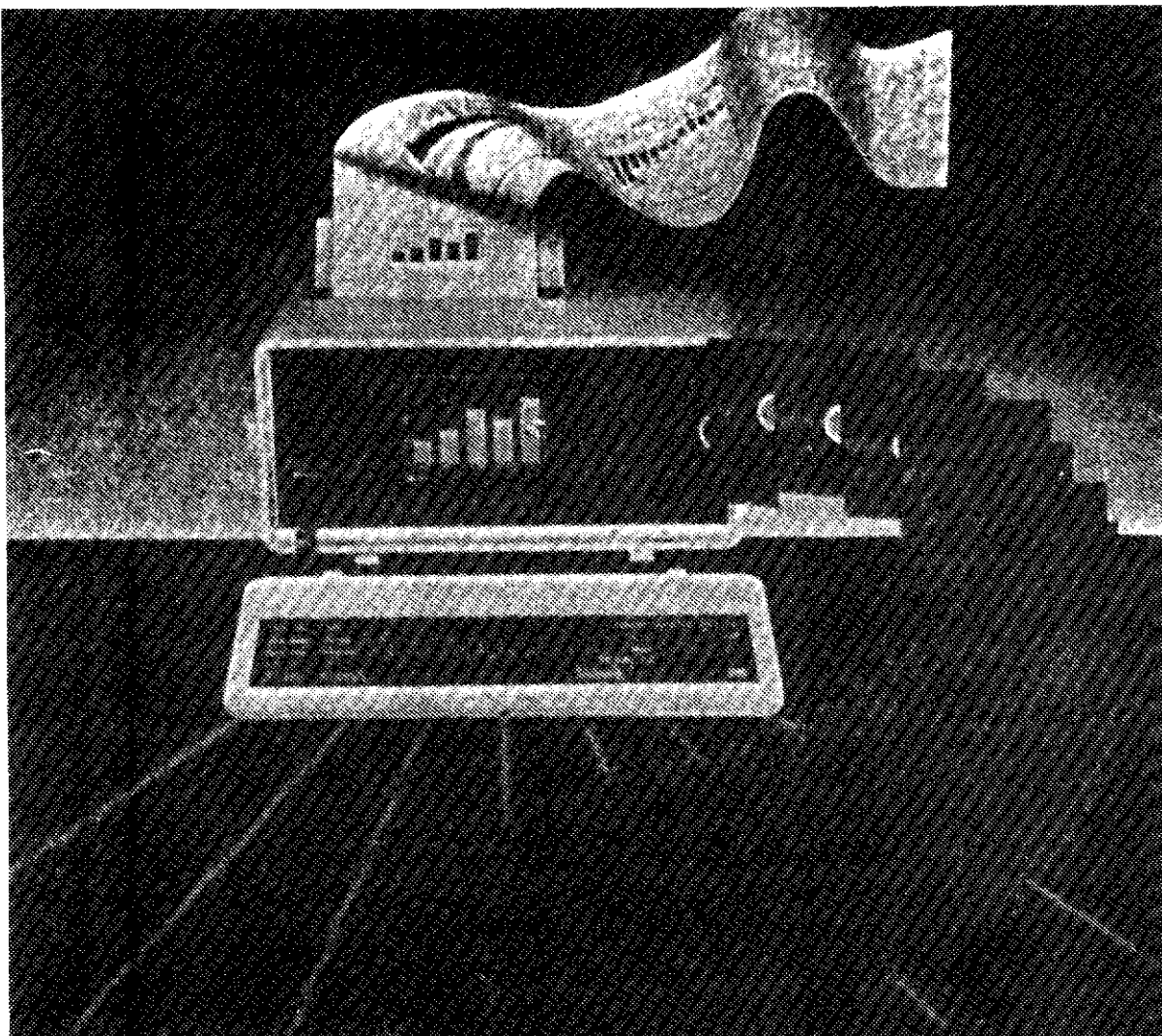




راهنماها^۱

دکتر اسدا... آزاد
عضو هیأت علمی دانشگاه فردوسی



از آن جا برمی خیزد که بخشی چشمگیر از اطلاعات به تکرار در چند منبع می آید. برای نمونه، درونمایه بسیاری از سالنماها نه تنها یکسان است، که بسیاری از همان مضامین و مطالب در دایرةالمعارف ها، سرگذشتنامه ها، منابع جغرافیایی و حتی گاه واژه نامه ها و کتابشناسی ها هم می آید. از سوی دیگر، بسیاری از اطلاعات مندرج در دایرةالمعارف ها، محتوای سالنماها، دستنامه ها و گاه راهنماها را تشکیل می دهد.

اطلاعات حاکی از واقعیت ها و حقایق به سبب بی شماری خود این پدیده ها، فزون از شمار و دسته بندی است. اما برای آن که نمونه هایی از آنها به دست داده شود، شمه ای از آنها را نام می بریم: برای مثال، این نوع اطلاعات در باب سازمان ها و گروه ها شامل عنوان، نشانه های اختصاری، عناصر سازنده هویت، تاریخچه، هدف ها، زمینه فعالیت، نشانی، نام مسئولان، شرح احوال آنان، شعبه ها و مقام های سازمانی و متصدیان امور؛ در مورد مراکز تجاری

هرگونه اثر مرجعی ویژگی هایی دارد که آن را از دیگر انواع منابع ارجاعی متمایز می سازد.

و صنعتی و خدماتی دربرگیرنده نام و نشان آن مراکز، نوع فعالیت و تولید، آمارهای مربوط، بازارهای تولید و فروش و توزیع، نمایشگاه ها، دیدنی ها، موزه ها و مرکز جلب جهانگردان؛ به لحاظ حرفه ها و تخصص ها شامل نام و نشانی صاحبان آنها، شرح احوال، عوامل سبب ساز شهرت و دستاوردهاست و از جمله نمونه های دیگر، نام و نشانی رهبران سیاسی، هیأت دولت، نمایندگان مجلس ها، مؤسسه های آموزشی، بانکی، حقوقی، قانونگذاری، مذهبی، احزاب سیاسی، میزان جمعیت و نیروی انسانی، وضع

به جز گروه اندکی از مردم، بیشتر کسانی که به کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی رجوع می کنند پرسش هایی فراوان و گونه گون دارند که به امید یافتن پاسخ آنها به چنین مراکزی سر می زنند. گستره و ژرفای چنین پرسش هایی متفاوت است و کتابداران، بویژه کارکنان بخش مرجع، ناگزیرند با توجه به دو عامل آگاهی از انواع مواد و منابع و آشنایی با شیوه بازیابی اطلاعات از آنها و با رهبری شامل بازگرداندن پرسش به زبانی که در منابع بازیافتنی است، نیازهای اطلاعاتی را برآورند. دامنه پرسشها را حد و مرزی نیست؛ پاسخ به برخی سریع و آسان داده می شود و جواب پاره ای زمان، تلاش، جست و جو، تفکیک و ترکیب و تنظیم داده ها و اطلاعات را می طلبد. با این حال، برای آسانی کار، منابع مرجع را — که بنا به سئو برآیند که نه برای مطالعه سراسر آنها، بل برای پاسخهایی از بخشی از آنها مورد استفاده قرار گیرد — معمولاً به دو دسته عمده تقسیم می کنند: «منابع ردیف اول»، به دست دهنده اطلاعات به گونه ای مستقیم و «منابع ردیف دوم»، دراختیار گذارنده اطلاعاتی از نوع نخست و نیز راهبرنده به دیگر منابع حاوی اطلاعات دلخواه.

برخی پرسشها را که بنا به ماهیت خود بر واقعیات و حقایق مبتنی است و تفسیر و تعبیر بردار نیست، پرسشهایی می شمرند که می توان پاسخ آنها را سرعت و سادگی از منابع ارجاع سریع (یا آماده) بازیافت. این گونه منابع آثاری چون دایرةالمعارف ها (دانشنامه ها) و انواع شبه دایرةالمعارف ها — نظیر سالنامه، سالنما، دستنامه، راهنما، سرگذشتنامه و منابع جغرافیایی — را دربر می گیرد. اما یکایک این نوع منابع از چنان ساختار و محتوای واحدی برخوردار نیستند که ما را به گونه هایی ویژه از اطلاعات راهبر شوند. به سخن دیگر، بسا مطالب و اطلاعاتی که در بیشتر آنها مشترک است و مأخذی خاص را نمی توان به طور قاطع برای یافتن اطلاعاتی ویژه برگزید و مورد استفاده قرار داد. دشواری کار



راهنماهای حرفه‌ای بیشتر بر نام و نشان صاحبان حرفه، متخصصان، اعضای انجمن‌ها و اتحادیه‌ها تکیه دارد.

محدود به موضوعی خاص از برخی اطلاعات ویژه نظیر تاریخ تأسیس، اهداف، فعالیت‌ها، نام و نشان گردانندگان، انواع مشاغل و مقام صاحب‌منصبان هم یاد می‌شود.

هدف‌ها

تعریف راهنما بروشنی هدف‌های آن را می‌نماید که از آن میان می‌توان به اطلاعاتی درباره موارد زیر اشاره کرد:

۱. نشانی و شماره تلفن افراد یا مؤسسه‌ها؛
۲. نام کامل افراد، شرکت‌ها یا سازمان‌ها؛
۳. مشخصات تولید، محصول یا خدمات ویژه؛
۴. اطلاعات مربوط به شرح احوال افراد یا هرپرسی که با کلمه «که؟» آغاز شود؛
۵. اطلاعات تاریخی و جاری مربوط به مؤسسه‌ها.

گستره

دامنه شمول و گستره مطالب و محتوای راهنما معمولاً از عنوان آن پیداست که خود گویای نوع اطلاعات ویژه‌ای است که در آن درج شده است. با این حال، به‌طورکلی راهنماها در سه سطح بین‌المللی، ملی و محلی تدوین و منتشر می‌شود و اطلاعاتی بسیار عینی و ملموس در اختیار می‌نهد.

کاربرد

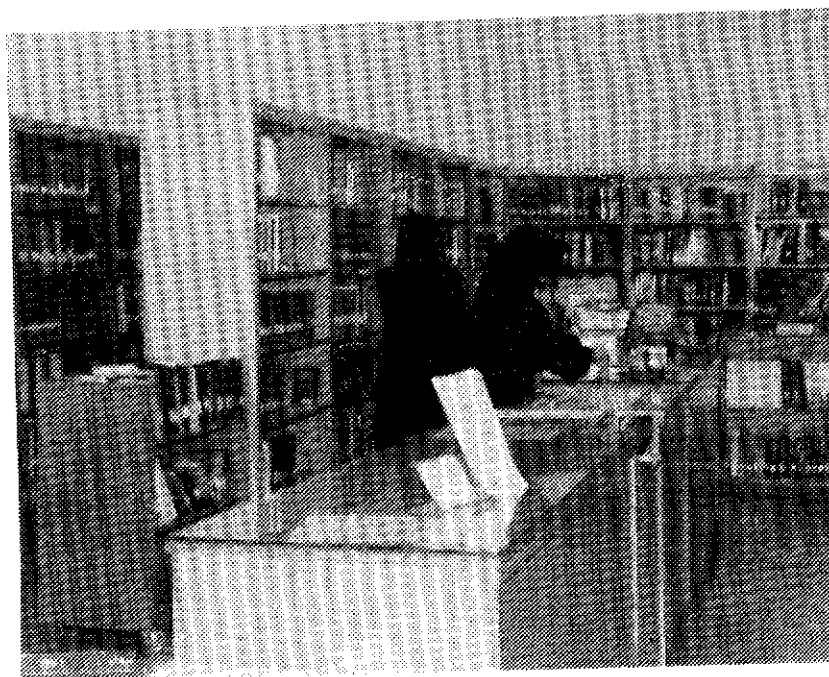
- سوی اطلاعات ذکرشده در بخش هدف‌ها که توجه‌گر بهره‌جویی مستقیم و روشن از راهنماهاست، برخی کاربردهای ناپیداتر این گونه منابع مرجع عبارت است از:
۱. منبع اطلاعات محدود، اما روزآمد سرگذشتنامه‌ای؛
 ۲. سرچشمه داده‌های تاریخی و جاری نهادها، سازمان‌ها و گروه‌های مختلف؛
 ۳. مأخذ گزینش سیاهه‌هایی در باب فعالیت‌های تجاری و خدماتی؛
 ۴. مرجع مورد استفاده نمونه‌برداری‌های نابسامان [تصادفی] در پژوهش‌های اجمالی و تجاری؛
 ۵. منبع پژوهش‌های تاریخ محلی؛
 ۶. سرچشمه اطلاعاتی مفید در باب افراد ناشناخته و نه‌چندان نامور؛

حمل و نقل، شرایط مالی، مکان‌های دیدنی، رویدادهای تاریخی، هزینه زندگی، جمعیت، عوارض جغرافیایی و جز آنها را می‌توان در این شمار دانست.

بارها شنیده، خواننده و تجربه کرده‌ایم که بسیاری از پرسش‌های ارجاعی سریع را می‌توان به یاری مأخذ عمده — که بواقع فزون از شمار انگشتان دست نیست — پاسخ داد. به همین سبب تعداد منابع مرجع کتابخانه‌ها اندک است و به تقریب هسته اصلی هر بخش مرجعی را بیش از هفتاد و پنج تا صد عنوان تشکیل نمی‌دهد.^۲ با این حال، از دیدگاهی فنی، هرگونه اثر مرجعی ویژگی‌هایی دارد که آن را از دیگر انواع منابع ارجاعی متمایز می‌سازد. راهنماها نیز از این گونه‌اند که اینک به شرح و بررسی آنها می‌پردازیم.

تعریف

«راهنما سیاهه‌ای از نام اشخاص و سازمان‌هاست که به شیوه الفبایی یا موضوعی تنظیم شده و به بیان مشخصات و نشانی افراد، سازمان‌ها، فعالیت‌ها یا سایر اطلاعات مشابه می‌پردازد».^۳ امروزه تعداد سازمان‌ها، کارگزاری‌ها، گروه‌های وابسته به انجمن‌های مذهبی، شرکت‌های تجاری و صنعتی و باشگاه‌ها به حدی سرسام‌آور رسیده است و ناگزیر مردم به سبب سروکار داشتن با آنها ناچار از آشنایی با چند و چون فعالیت‌های این گونه مؤسسه‌ها بوند. معمولاً راهنماها — یا دقیقتر بگوییم نشاننامه‌ها^۴ — سوی نام و نشانی، اطلاعاتی در باب ساختار و فعالیت سازمان‌ها و اعضا و مسؤولان آنها به دست می‌دهند، هرچند در راهنماهای اختصاصی و



۷. مأخذ واریسی درستی نام و نشانی‌ها، عنوان گروه‌ها، نام فرآورده‌ها و جز آنها.^۶

انواع

راهنماها را با عنایت به محتوای آنها به گونه‌های مختلف — گاه بطور کلی و گاه جزئی — تقسیم کرده‌اند. تقسیمات کلی، انواعی چون راهنماهای محلی، سازمانی و بازرگانی را دربر می‌گیرد.^۷ تقسیم‌بندی دیگری شامل انواع راهنماهای سرگذشتنامه‌ای، جغرافیایی و خدماتی^۸ می‌شود و تقسیم‌بندی جزئی‌تر انواع محلی، دولتی، سازمانی، حرفه‌ای و تجاری را فرا می‌پوشاند.^۹ از آن‌جا که پرداختن به دسته‌های جزئی‌تر، موارد و ویژگی‌های بیشتری را نمودار می‌سازد، از این رو انواع تقسیم‌بندی اخیر مورد اشاره قرار می‌گیرد:

راهنماهای محلی

این نوع راهنماها به دو گروه عمده دفترچه‌های راهنمای تلفن و راهنماهای شهری تقسیم و به مناطق جغرافیایی محدود می‌شود. بهره‌جویی از دفترچه راهنمای تلفن منوط به داشتن اطلاعاتی در باب: الف) نام فرد مورد نظر، ب) نشانی محل سکونت وی، و گاه پ) نوع کار، حرفه و شغل اوست. اطلاعات حرفه‌ای معمولاً در بخشی مجزا از راهنمای تلفن که به «صفحه‌های زرد» مشهور است می‌آید. از جمله این راهنماها می‌توان از راهنمای تلفن مشهد و دیگر راهنماهای تلفن شهرهای مختلف نام برد. راهنماهای شهری اطلاعاتی موجز و مختصر در باب اداره‌ها و سازمان‌ها، آموزشگاه‌ها، دیدنی‌ها، اماکن مذهبی و فعالیت‌های آنها را به دست می‌دهد و شامل بخش‌های زیر است که برای آسانی دسترسی اطلاعات مربوط را در آنها می‌گنجانند: بخش «رسمی» شامل اطلاعاتی دربارهٔ مسئولان و مقامات محلی، مؤسسه‌های رسمی و خدمات آنها، آموزشگاه‌ها، اماکن دیدنی و آثار تاریخی، عبادتگاه‌ها و دیگر اطلاعات مورد توجه عموم؛ بخش دربرگیرنده «سیاههٔ الفبایی» دارای نام خیابان‌ها، جاده‌ها، همراه با نام کسان و نشانی تقریبی آنها، نشانی محل‌های کار و کسب و جز آنها؛ بخش «رده‌ای»، که سیاههٔ کاملی از مشاغل و حرفه‌ها و خدمات آنهاست.^{۱۰} راهنمای شهر تهران، راهنمای شهرستان‌های ایران و راهنمای دیگر شهرهای کشور در زمرهٔ این راهنماهاست.

راهنماهای دولتی

برخی کشورها راهنماهایی دولتی منتشر می‌کنند که شامل اطلاعاتی در باب ساختار و سازمان و مقام‌ها و خدماتی است که سازمان‌های لشکری و کشوری در سطوح مرکزی، ایالتی، و شهری انجام می‌دهند. برخی، راهنماهای کارگزاران و کارگزاری‌های بین‌المللی را نیز در این مقوله جای می‌دهند. گاه اطلاعاتی از قبیل

مشخصات و نشانی شعبه‌های سازمان‌ها، پست‌های سازمانی، نام و نشانی افراد مصدر امور، مشاوران و نام اعضای کمیته‌های مختلف هم در آنها به چشم می‌خورد. از این نوع، به عنوان نمونه، می‌توان از آثاری چون راهنمای شوراهای عالی کشور و راهنمای سازمان ملل متحد نام برد.

راهنماهای سازمانی

این راهنماها در باب تشکیلات و مؤسسه‌های گوناگون دولتی و غیردولتی — به جز شرکتهای صنعتی و مؤسسه‌های تجاری — که فعالیت‌هایی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، علمی، پژوهشی و آموزشی دارند، اطلاعاتی عرضه می‌کند. ممکن است اطلاعات آنها به یک سازمان خاص مربوط شود و برحسب فعالیت‌های ویژه آن مطالبی ارائه کند. چنین مطالبی می‌تواند شامل آمارهای گونه‌گون صنعتی و کشاورزی، تولیدی، نیروی انسانی، وضع حمل و نقل، مسائل مالی، ارتباطی و جز آنها باشد. گاه اطلاعات آنها در باب آموزشگاه‌ها، بنیادها، کتابخانه‌ها، بیمارستان‌ها، موزه‌ها و سازمان‌های مشابه است و تاریخچه، هدف‌ها و شرح فعالیت‌های آنها را دربر می‌گیرد. راهنمای مرکز اسناد و کتابخانه‌های تخصصی دانشگاهی، راهنمای دانشگاه تهران، راهنمای موزه‌های ایران و راهنمای کتابخانه‌های عمومی ایران از این گونه است.

راهنماهای حرفه‌ای

راهنماهای حرفه‌ای بیشتر بر نام و نشان صاحبان حرف، متخصصان، اعضای انجمن‌ها و اتحادیه‌ها تکیه دارد. گاه ممکن است مطالبی ورای آوردن نام و نشان‌ها به دست دهد و به اختصار





اطلاعات حاکی از واقعیت‌ها و حقایق به سبب بی‌شماری خود این پدیده‌ها، فزون از شمار و دسته‌بندی است.

اطلاعاتی سرگذشتنامه‌ای از افراد نامبرده فراهم سازد؛ مثلاً از میزان تحصیلات، صلاحیت‌های حرفه‌ای، منصب‌ها و مشاغل افراد، آثار و نوشته‌ها، انواع فعالیت‌ها، عوامل کسب شهرت کارشناسان و نظایر آنها یاد شود. این گونه راهنماها برقراری تماس و ارتباط میان متخصصان یک رشته را آسان می‌سازد و خبرگان هر رشته را به سازمان‌ها و افرادی که ممکن است به آنان نیاز داشته باشند می‌شناساند. از جمله این منابع می‌توان از راهنمای متخصصان شیمی و صنایع وابسته در ایران، راهنمای دانش‌آموختگان کتابداری ایران، و راهنمای پزشکی نام برد.

راهنماهای تجاری

این گونه راهنماها به زمینه تجارت و داد و ستد صرف نمی‌پردازد، بلکه زمینه‌های کار صنایع و خدمات را نیز فرا می‌گیرد. سیاهه‌هایی مربوط به اطلاعات ویژه کارخانه‌ها، شرکتها، مراکز صنعتی و خدماتی محتوای اصلی این نوع راهنماهاست. جویندگان اطلاعات مربوط به سرمایه‌گذاری، بازار بورس، نوع و میزان و کیفیت تولید و خدمات، راه و رسم‌های مشارکت در سرمایه‌گذاری، آمارهای اقتصادی، وضع فعلی و چشم‌اندازهای آتی این گونه مراکز را می‌توان معمولاً از دو بخش «الفبایی» و «رده‌ای» راهنماهای تجاری به دست آورد. در برخی موارد این اطلاعات مرتبط با فعالیت‌های صنعتی و تجاری گروهی و در مواردی دیگر مربوط به فعالیت‌های منفرد است. از ویژگی‌های بارز این گونه راهنماها وجود آگاهی‌ها و مطالب تبلیغی برای بازاریابی و جلب مشتریان است. نمونه‌های آنها عبارت است از راهنمای روزنامه‌های ایران، فهرست نام و نشانی کارخانه‌های ایران، کتاب‌آبی: راهنمای تجارت، صنایع، معادن، خدمات.

شیوه تنظیم

برای بازاریابی آسان اطلاعات راهنماها، مطالب گردآمده را عموماً به سه صورت الفبایی، موضوعی و جغرافیایی تنظیم می‌کنند. تصمیم‌گیری در باب روش تنظیم برپایه موضوع و محتوای خاص هر راهنما و هدف‌های پیش‌اندیشیده از تدوین آن به عمل می‌آید. گاه ترکیبی از روش‌های معمول به کار گرفته می‌شود؛ برای نمونه، ذیل موضوع‌های برگزیده، شناسه‌های اطلاعات به ترتیب الفبایی آورده می‌شود. می‌توان ترتیب زمانی و گاهنامه‌ای را برای درج اطلاعات برگزید. گاه به جای نظم الفبایی یا موضوعی، فهرست مندرجات مفصلی در آغاز اثر می‌آید و مطالب برحسب آن تنظیم می‌شود.

شیوه ارزیابی

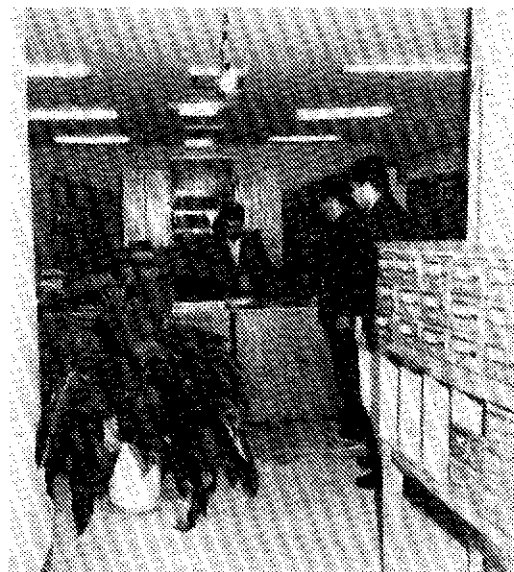
سوی ضوابط و معیارهای کلی ارزیابی مواد مرجع که مواردی کلی چون هدف، اعتبار، دامنه کار، گروه مخاطبان و شکل اثر را دربر می‌گیرد،^{۱۱} نکته‌های زیر نیز در امر سنجش ارج و ارزش راهنماها شایان یادآوری است.

الف. نحوه گزینش افراد، سازمانها، مراکز تجاری و صنعتی، آموزشی، پژوهشی، انجمن‌ها و جز آنها.

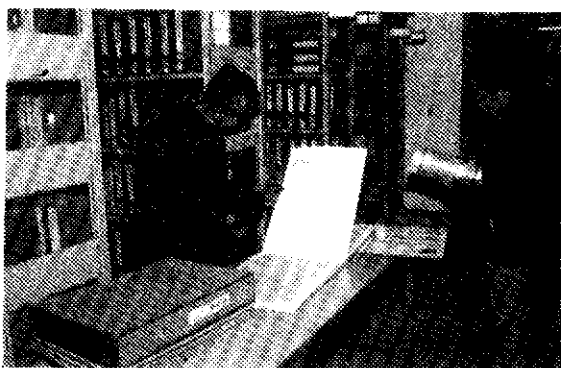
۱. آیا معیارهای انتخاب — که معمولاً در پیشگفتار اثر ذکر می‌شود — در مورد تمام گزینه‌ها رعایت شده است؟

۲. آیا براساس نام ناموران هر رشته آمده است؟

۳. آیا نام مشاهیر، در زمینه مورد ادعای آن منبع، آورده شده



نکتهٔ اخیر از آن جهت اهمیت دارد که عصر ما، دوران سازمان‌هاست و سازمان‌ها نیز — نظیر انسان‌ها — زاده می‌شوند، رشد می‌کنند و از بین می‌روند. چه بسا که نام و نشان مسئولان و نشانی خود آنها در طی زمان تغییر کند. لذا، معمولاً اطلاعات مندرج در راهنماها بسرعت کهنه می‌شود و نیاز به بازنگری دارد. بدین سان می‌بینیم که راهنماهای درست تنظیم یافته و دارای ابزارهای متنوع و یاری‌رسان به بازیابی اطلاعات، از منابع مهم مرجع به شمار می‌رود و پاسخگوی پرسش‌هایی بسیار در باب افراد، سازمان‌ها و خدمات آنهاست. تا زمانی که سامان اجتماعی روزگار ما بدین سان و سیاق است که در آن افراد و سازمان‌ها و خدمات نقشی عمده برعهده دارند، از راهنماها — این منابع هدایتگر به اطلاعات مبتنی بر واقعیت‌ها — بی‌نیاز نیستیم و نخواهیم بود.



توضیحات:

1. Directories
2. William A. Katz, **Introduction to Reference Work** (New York: McGraw-Hill, 1962), vol. 1, p. 150.
۳. عباس حری، مراجع و بهره‌گیری از آنها (تهران: مرکز اسناد فرهنگی آسیا، ۱۳۵۶)، ص ۳۵.
۴. همانجا.
۵. جعفر مهرداد، مقدمه‌ای بر خدمات مرجع عمومی (شیراز: دانشگاه، ۱۳۶۷)، ص ۱۹۱-۱۹۲.
6. Katz, pp. 160-161.
۷. عباس حری، ص ۳۵.
۸. جعفر مهرداد، ص ۱۲۹.
9. Katz, pp. 160-161.
10. Katz, pp. 162-163.
۱۱. جعفر مهرداد، ص ۵.



است؟

۴. آیا مطالب مندرج در این منبع به تکرار در دیگر منابع آمده یا

جدید است؟

ب. منابع کسب اطلاع و مراجع گردآوری اطلاعات

۱. آیا اعتبار گردآورندگان و تدوین کنندگان منابع اطلاع

بررسی شده است؟

۲. آیا اطلاعات مربوط به افراد، سازمان‌ها و مراکز صنعتی و

تجاری را خود آنها — مثلاً بر پایهٔ تکمیل پرسشنامه‌ها — فراهم کرده‌اند؟

پ. آیا ارجاع‌هایی برای کسب اطلاعات بیشتر آورده‌اند؟

ت. آیا مطالب با تصاویری روشن‌نگر همراه است؟

ث. آیا صورت کامل نشانه‌های اختصاری و کلیدها را

آورده‌اند؟

ج. آیا اطلاعات از چنان صحتی برخوردار است که به

گمراهی و سرگردانی جویندگان نینجامد؟

چ. آیا به حد کافی نمایه‌هایی وجود دارد که بتواند پرسش‌های بالقوهٔ طالبان را با هدایت به اطلاعات متن پاسخ دهد؟

ح. آیا مطالب متن در فواصل زمانی معین تجدیدنظر و روزآمد شده است؟