



مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه خدمات و منابع مرجع در جهان و ایران

فاطمه زندیان

به عقیده صاحب‌نظران، خدمات مرجع و اطلاعات، عبارت از برآوردن نیازهای مراجعه‌کننده و حرکت در جهت رفع آن نیازها با استفاده از تمام امکانات موجود است. به گفته کارل راجرز^۱ «کتابدار باید «مشتري محور» باشد. باید از مشکل مراجعه‌کننده باخبر شود و با توجه به نیاز او و حدود امکانات و ساخت مجموعه موجود، سعی کند که رضایت او را فراهم سازد.» این نظریه گرچه درباره خدمات مرجع است، در مجموع نظریه جامعی در مورد عمل مرجع را ارائه نمی‌دهد. این نوع نظریات فقط برای آغاز کار مفیدند.

نظریات معاصر

جیمز وایر در کتاب خود به نام «کار مرجع» چنین می‌نویسد: «نظریه حاکم بر خدمات مرجع در قرون اخیر چنین بوده است: فراهم کردن کتابها و دورنگاه داشتن هرچه بیشتر آنها از دسترس خوانندگان.»^۲ او می‌گوید که «کتابداران به سؤالا جواب نمی‌دادند بلکه صرفاً مواد را سازماندهی می‌کردند و به مراجعه‌کنندگان می‌آموختند که به یکدیگر کمک نمایند.» او معتقد است که «باید جواب سؤال داده شود نه اینکه نام منبع حاوی جواب به مراجعه‌کننده معرفی گردد.»^۳

ساموئل روتستین نظریه جدیدی طرح کرده است بدین مضمون که: «احتیاجات جدید از سوی مراجعه‌کنندگان خاص و تحقیقات جدید منجر به ایجاد نیاز جدیدی برای کتابداران بخش مرجع گردیده است و آن مشارکت مستقیم آنان در امر تحقیق است. چنین مشارکتی باعث می‌شود که راهنمایی اطلاعاتی، جایگزین راهنمایی آموزشی گردد و به جای کار با کتاب، در درون کتاب غور و بررسی کنند.»^۴ عده دیگری در مقابل نظریه وایر می‌گویند که کتابداران نقش فعال در عمل انتقال اطلاعات ندارند، بلکه آنان فقط راهنمای خدمات مرجع هستند، زیرا نسبت به جواب سؤالات بی‌اطلاع هستند و نقشی در تغییر عقیده مراجعه‌کننده ندارند ولی به عقیده بیل کتزوآن کلی‌فورد «کتابداران مرجع با اهداف تحقیقات ارتباط مستقیم دارند.»^۵

نظریه‌های اساسی سالهای ۱۸۷۶ تا ۱۹۳۰

نظریه‌پردازان قرن نوزدهم از جمله ساموئل گرین معتقد هستند که: «باید به سؤال‌کننده پاسخ داده شود، نه آنکه یک دوره

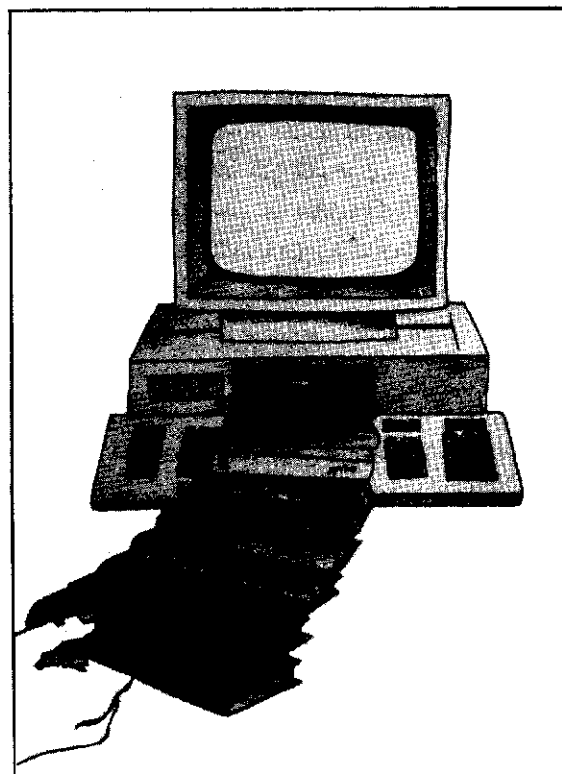
آینده برایشان ایجاد خواهد شد از طریق استفاده از کاتالوگها و نمایه نامه ها و سایر منابع مرجع آموزش می بینند. از دیدگاه او «کتابدار مرجع نباید فقط به مسائل و پرسشهای روزمره — که از روی عادت و آموزش به دست وی می رسد — بسنده کند، بلکه باید در مسیر تمام فرصتهایی که در آینده پدید می آید نیز گام بردارد»^۸. به نظریشاپ «کتابدار مرجع میزان کمک و مقدار زمانی را در نظر می گیرد که باید برای ایجاد سؤال در آینده صرف شود». متخصصین جدید اطلاعات اساساً با نظریشاپ موافقت میکنند. الگویی که وایر در مورد خدمات مرجع ارائه داده بر این اساس استوار بود که کار کتابدار مرجع در واقع دادن جواب است نه آموزش و معرفی منبع جوابها.

برخلاف این نظریه، بیشاپ — که یک تئوریسین میانه است — می گوید: «وظیفه اصلی یک کتابخانه یافتن جوابها نیست، بلکه کار آن سازمان دادن مواد و منابع خود به شیوه مطلوب و نیز آموزش مراجعه کنندگان جهت خودیاری است»^۹. وایر می گوید که کتابخانه باید به عنوان یک مرکز اطلاعاتی، عملاً از طریق هدایت و کمک به مراجعه کنندگان در فراهم آوردن اطلاعات درخواستی خدمت کند.^{۱۰} مارگارت هاتچینز در سال ۱۹۴۴ نظر داد که: «کتابدار باید در تشخیص میزان کمکی که می کند، دقیق باشد. اگر محقق سؤالی تحقیقاتی داشته باشد که احتیاج به تجزیه و تحلیل و ارزشیابی اطلاعات برای رسیدن به یک نتیجه جدید دارد، کتابدار باید اطلاعات را در اختیار او بگذارد، ولی کتابخانه مسئول جوابگویی به سؤالات شخصی نیست»^{۱۱}. با این نظریه، محدودیت جدیدی در ارائه خدمات مرجع به وجود آمد. این عقیده با نظریه بیشاپ — که معتقد بود نباید کار مراجعه کننده را برایش انجام داد — موافق است.

نظریات جدید

نظریات قدیم و میانه مبنایی برای ایجاد نظریات جدید گردید. کلیدواژه «اطلاعات» اساس نیاز مراجعه کننده تشخیص داده شد. آنتیا شیلر واژه «آموزش یا اطلاعات» را به کار برده، می گوید: «راهنمایی و آموزش برای کسب اطلاعات مهمتر از دادن اطلاعات صرف است. کتابداران باید نیازهای اطلاعاتی را تشخیص دهند و برای کسب اطلاعات، سؤال کننده را از طریق معرفی بهترین و مناسبترین منابع یاری دهند»^{۱۲}. این عقیده بسیار نزدیک به نظریه بیشاپ است.

ویلیام کتز در ویرایش جدید کتاب خود به نام «مقدمه ای بر کار مرجع» در سال ۱۹۷۴ بیشتر بر ماشینی کردن و ارزشیابی

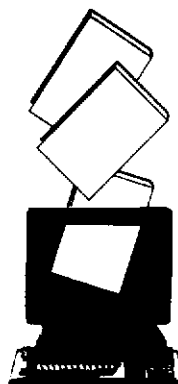


آموزشی برای او برگزار شود. آموزش قسمتی از یافتن جواب است که مراجعه کننده را قادر می سازد که تحقیق خود را به بهترین نحو انجام دهد. این کتابدار است که خود باید انتخاب کند و کارهایی را که وی نیاز دارد برایش انجام دهد و در اختیارش گذارد»^{۱۳}.

نظریه های میانه

ویلیام دبلیو بیشاپ یکی از بهترین تئوریسین های اوایل قرن بیستم معتقد است که «کتابدار جواب سؤالات را پیدا نمی کند، بلکه به طور غیرمستقیم منابع را سازماندهی می کند و به مراجعه کننده می آموزد که چگونه این سازمان را کشف کند». او از این راه به کتابدار یادآور می شود که: «محقق از طریق اهدافی که در سر دارد، وارد مرحله یادگیری و مطالعه و بررسی می شود. این وظیفه کتابدار نیست که این بررسی را انجام دهد بلکه باید از هر طریق ممکن به محقق کمک نماید»^{۱۴}.

در نظریه بیشاپ که بیشتر بر کتابخانه های دانشگاهی تأکید دارد، دانشجویان برای روبرو شدن با مسائل و پرسشهایی که در





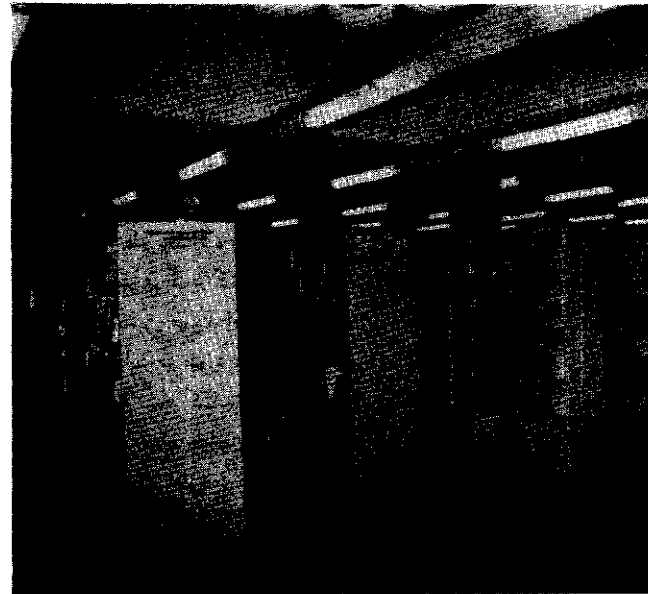
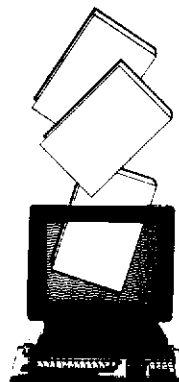
می‌شود که فرضیات مربوط به مجموعه مرجع در علم کتابداری رنگ باخته و بطور صحیح در مورد آن بحث و بررسی انجام نگرفته است. ریشه این امر ناشی از این تصور است که مجموعه مرجع شامل کتابهایی است که دارای تعریفهای ویژه‌ای هستند و بندرت مجموعه مرجع یک مجموعه اطلاعات مورد نیاز استفاده کنندگان از کتابخانه تلقی شده است.

فرض ۲. مجموعه مرجع برای استفاده مکرر از مفاد آن است. مجموعه مرجع برای استفاده افرادی که به آن مراجعه می‌کنند به کار می‌رود. چنین مجموعه‌ای در کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و آموزشگاهی برای رفع نیازهای افرادی که به آن مراجعه می‌کنند فراهم می‌شود.

فرض ۳. مجموعه مرجع نقش «قفل» را دارد که سؤال مرجع در حکم «کلید» آن است. فرض سوم یعنی تشبیه «قفل» و «کلید»، در تعریف‌های زیست‌شناسی و در تعریف از ویروسها به کار می‌رود. از آن می‌توان در مورد مرجع — سؤال (به عنوان یک کلید) متناسب با منبع اطلاعات ویژه (به عنوان یک قفل) — استفاده کرد. به نظر می‌رسد که این تشبیه در درک بهتر مجموعه سنتی مرجع برای وجه تمایز از خدمات مرجع به ما کمک می‌کند. با این تشبیه مجموعه سنتی مرجع همانند یک مجموعه ساکن، ثابت و به هم چسبیده تلقی می‌شود، زیرا کتابها نمی‌توانند تغییر پیدا کنند. در صورتی که سؤال امری پویا و موضوع قابل دستکاری و تغییر است. بنابراین کتابدار در مورد سؤال با مراجعه کننده مصاحبه می‌کند و او را هدایت می‌کند تا کلید نرم و قابل انعطاف (سؤال) را آن قدر تغییر دهد تا به قفل (جواب) تغییرناپذیر و مطمئن برسد. همچنین مصاحبه با مراجعه کننده در مورد سؤال می‌تواند تمرینی باشد تا استفاده کننده سؤالهای خود را آن قدر تغییر دهد تا به وسیله کتابی که به آن مراجعه کرده است، جواب داده شود. یک نظریه فلسفی دیگر سؤال را همانند امری ثابت و منبع مرجع را همانند امری متغیر می‌داند.

مالکیت مجموعه مرجع و اندازه آن

معمولاً چنین تصور می‌شود که یک مجموعه مرجع جدا از استفاده کننده یا استفاده معنادار از کتابخانه وجود دارد. کتر چنین می‌گویند: «غیرممکن است بتوان اندازه مطلوب یک مجموعه مرجع را تعیین نمود، ولی یک فرد به طور دلخواه می‌تواند بگوید که یک مجموعه ۳۰۰۰ جلدی از کتب مرجع مطلوب است، سپس از طریق تجربه و در طی چند سال نظر خود را تعدیل کند و آن را برطبق معیارهای دیگری بالا یا پایین ببرد.»^{۱۵}

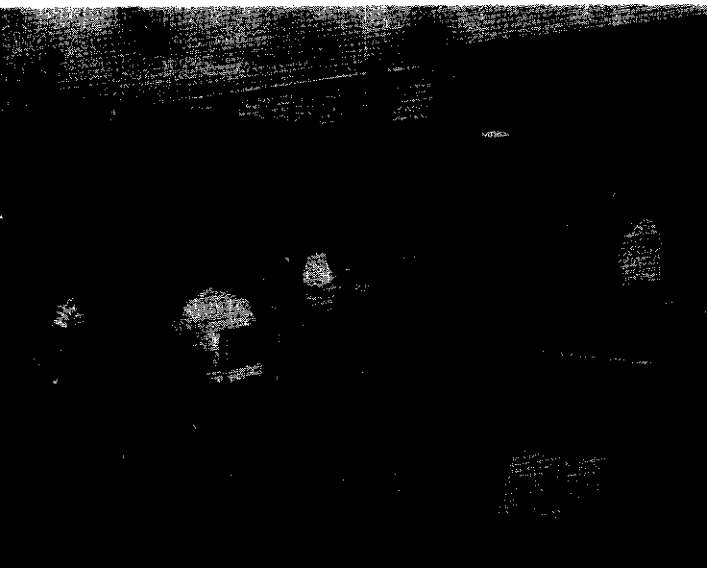


خدمات مرجع تکیه دارد. وی همچنین از اطلاعات ویژه و الگوهای تحقیق و پاسخ سخن می‌گوید. او بر اهمیت خدمات مرجع در راه به حداکثر رساندن این خدمات نیز تأکید دارد.^{۱۳} محققان جدید دیگری چون برنارد و اورک، توماس گالوین و جرالد جاهودا، با کتر هم عقیده هستند.

تعریف‌های جدید و ارزیابی مجموعه مرجع

سه فرض اولیه اساسی در تعریف‌های رایج مجموعه مرجع وجود دارد:

۱. مجموعه مرجع شامل کتابهای مرجع است.
 ۲. مجموعه مرجع برای استفاده مکرر از مفاد آن است.
 ۳. مجموعه مرجع نقش «قفل» را دارد که سؤال مرجع در حکم «کلید» آن است.
- به علاوه، این تعریف‌ها در مورد تمام منابع مرجع، در انواع مختلف کتابخانه‌ها در سطح بین‌المللی صادق است.
- فرض ۱. مجموعه مرجع شامل کتابهای مرجع است. معمولاً ارزیابی یک مجموعه مرجع از نقش کتابهای مرجع آن شناخته می‌شود و مورد توجه قرار می‌گیرد. کتر مجموعه مرجع را از طریق اندازه، موضوع و قیمت آن مورد ارزیابی قرار می‌دهد.^{۱۴} در تاریخچه ارزیابی مجموعه مرجع، نوعی سردرگمی بین ارزیابی «خدمات مرجع» و «مجموعه مرجع» به چشم می‌خورد. بسیاری از مقالات مربوط به ارزیابی مجموعه مرجع در مورد ارزیابی عمل و خدمات مرجع است. گمان می‌رود که این امر از آنجا ناشی

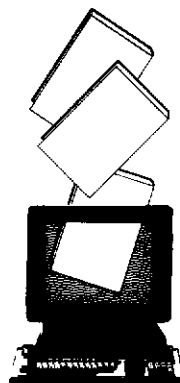


توسعه مجموعه مرجع

مجموعه منابع مرجع کتابخانه‌ها نیاز به مدیریت صحیح و اصولی دارند. توسعه مجموعه بدون برنامه‌ریزی دقیق و اصولی به خدمات مرجع آسیب می‌رساند.

در گزارشی از یک تحقیق که توسط بیللی^{۱۸} در سال ۱۹۸۳ درباره ۷۵ کتابخانه دانشگاهی کوچک انجام گردید از فهرستی که برای انتخاب دایرة المعارفها از آن استفاده می‌شود سؤال شده است. او می‌گوید جوابهای رسیده حاکی از آن بود که قاعده کلی بر این است که ویرایش جدید دایرة المعارفها می‌باید حداقل هر ۵ سال یک بار خریداری شوند. بیگز و بیگز^{۱۹} در گزارش عمومی و جالب خود از یک تحقیق بر روی توسعه مجموعه مرجع در ۵۶۵ کتابخانه دانشگاهی با داشتن یک بخش انتخاب مواد بر مبنای طبقه‌بندی مواد، خاطرنشان ساخته‌اند که حدود نیمی از کتابخانه‌های دانشگاهی به صورت طبقه‌بندی منابع خود را انتخاب نمی‌کنند و از آن بالا تر بیشتر کتابخانه‌های خوب ترجیح می‌دهند که از این روش استفاده نکنند. تحقیق بیشتری در این زمینه در گذشته انجام نگرفته است.

گرچه در اکثر کتابخانه‌ها خط‌مشی انتخاب مواد و منابع مرجع به صورت مکتوب وجود ندارد ولی مطالعات انجام شده بر روی فهرست خرید و اسناد مربوطه نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها از نوعی فهرست که معمولاً توسط متخصصان تنظیم می‌گردد استفاده می‌کنند. هرچه فهرست از کیفیت بالاتری برخوردار باشد مجموعه مرجع نیز از کیفیت بالاتری برخوردار خواهد بود.



همچنین کنز به یک نظریه واقع‌بینانه‌ای متوسل می‌شود و می‌گوید: «اگر مجموعه‌ها خیلی سریع و صحیح پاسخگویی بیشترین سؤالات باشند، آن وقت مجموعه دارای اندازه‌ای مطلوب است.»^{۱۶} فرضیه جواب دادن به سؤالات با یک مجموعه مرجع خوب درست مثل این است که بگوییم اگر استفاده‌کننده به آمدن به کتابخانه ادامه دهد، آن وقت آن کتابخانه یک کتابخانه خوب است. چنین تحلیل‌هایی استفاده‌کنندگانی را که به علت نیافتن جواب سؤالات ویژه خود به کتابخانه نمی‌آیند، نادیده می‌گیرد. اگر کتابخانه به سؤالات رسیده خیلی خوب و سریع جواب دهد، این به آن معنا نیست که این امر نقش اساسی کتابخانه را بالا می‌برد. بنابراین روشهای ارزیابی را می‌توان بر مبنای عقاید کلارک و کوران استوار دانست که بین شاخص‌ها میزان اجرا و خدمات کتابخانه و نتایج بیرونی آن تفاوت قائلند. کتابداران فعالیت‌های اجرایی و خدمات کتابخانه را از طریق اهداف مطلوب تعیین می‌کنند و نتایج بیرونی را اعمال استفاده‌کنندگان مشخص می‌کند.^{۱۷}

فعالیت‌های مربوط به ارزیابی

برای ارزیابی مجموعه مرجع می‌توان در مورد هر عنوان از مجموعه و ادواریها سه سؤال را مطرح کرد: ۱). آیا احتمال دارد که این کتاب برای اهداف آینده کتابخانه نیز به کار رود؟ ۲). آیا این کتاب توسط ناشر شناخته شده در حوزه موضوعی خود منتشر شده است؟ ۳). آیا این کتاب منبع واحد و منحصر به فردی از اطلاعات است و یا این اطلاعات در منابع دیگر نیز یافت می‌شود؟

معیار اول. کاربرد کتابخانه برای اهداف آینده کتابخانه بستگی به شناسایی و تطبیق اهداف اصلی و جاری کتابخانه دارد. معیار دوم. مشخص کردن بهترین ناشران کتاب. این امر مستلزم انجام بهترین انتخاب و استفاده از راهنماهای استاندارد است. این کار همچنین به یک ارزیابی کامل از تمام سفارشها نیاز دارد تا بیشترین عناوین در هر موضوعی مطابق با نیاز کتابخانه مورد ارزیابی قرار گیرد. همچنین ارزیابی کامل یکایک عنوان‌های مجموعه مرجع نیز باید انجام گیرد و در نتیجه بر طبق معیارهای ارزیابی، تغییرات جدی در مورد سفارشهای آنها انجام شود.

معیار سوم. منبع واحد و ثابت - شاید غیرممکن باشد که بتوان دقیقاً معین نمود که منبعی تنها منبع منحصر به فرد در نوع خود است ولی تا حدودی می‌توان جامعترین و بهترین منابع را انتخاب کرد.



تقسیم کار و مسئولیت بین بخشهای مربوطه و در اولویت قرار دادن کارهای معین مربوط به مجموعه مرجع.

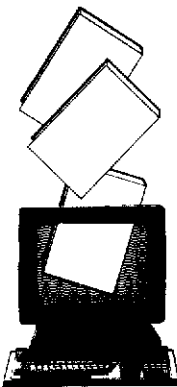
همان طور که کرول و انجلیدینگر گفته اند: خط مشی های اجرایی جهت پیشگیری از بروز مشکلات به کتابداران مرجع کمک می کند تا کنترل کافی بر توسعه مجموعه داشته باشند.^{۲۰} علی رغم وجود چنین مشکلاتی هنوز بسیاری از کتابخانه ها فاقد خط مشی مجموعه مرجع هستند. بر طبق تحقیقی که تروث در مورد بسیاری از کتابخانه های عمومی و دانشگاهی انجام داده است بسیاری از مشکلات را ناشی از انتخاب مواد و ارزیابی و وجین می داند و به این نتیجه رسیده است که بسیاری از کتابخانه ها فاقد خط مشی مکتوب هستند و حتی نمی دانند که چگونه مرجع خود را از نظر کیفی و کمی ارزشمند و غنی نگاه دارند.^{۲۱}

ارزیابی و وجین مجموعه ها

یک خط مشی خوب برای ایجاد و توسعه منابع باید دارای بخشهای مربوط به ارزیابی و وجین مواد نیز باشد. ارزیابی و وجین نیز جزو مبانای مدیریت مجموعه مرجع است. این امر از اموری است که از سوی کتابداران مرجع بسیار مورد بی توجهی قرار می گیرد. یکی از دلایل آن این است که کتابداران بسیار سخت و مشکل می توانند تصمیم بگیرند که چه کتاب مرجعی در آینده مورد نیاز است. کرول و اکونر و دایر معتقدند که صرف توجه به توسعه مجموعه مرجع اختیارات ما را محدود به انتخاب و برگزیدن و مالکیت مواد می سازد، در حالیکه تهیه اطلاعات و نه مالکیت آن، باید هدف غایی ما باشد.

توسعه مجموعه مرجع با استفاده از طرح RLG^{۲۲}

در اتخاذ تصمیم جهت توسعه مجموعه کتابخانه های تخصصی و دانشگاهی نه تنها باید نیاز جامعه کتابخانه را در نظر گرفت، بلکه باید نیازهای متخصصان آینده را نیز در نظر داشت. روش مطلوب آن است که به امر توسعه مجموعه مرجع به عنوان بخشی فوق اساسی از مدیریت مجموعه تخصصی و دانشگاهی توجه شود. چنین تصمیماتی نیاز به برنامه و همکاری مؤثر دارد. استفاده از طرح گروه کتابخانه های پژوهشی RLG^{۲۳} به عنوان روش ارزیابی، خدمات عمومی و اداره مجموعه کتابخانه ها، می تواند جهت برنامه ریزی و ایجاد خط مشی های توسعه اساسی مجموعه مورد استفاده قرار گیرد و در عین حال می توان ارتباط بین منابع کتابخانه را با مجموعه عمومی بر مبنای موضوعات اساسی حفظ کرد.



کتابخانه ها سعی می کنند که دارای مجموعه ای با کیفیت خوب باشند و یکی از راههایی که می توان به چنین کیفیتی دست یافت تنظیم یک خط مشی مناسب و مطلوب است.

ایجاد و توسعه خط مشی

به طور عمده، ایجاد یک خط مشی توسعه مجموعه مرجع نیاز به تصمیم گیری حول سه محور اساسی دارد:

اولاً، کتابداران مرجع باید اهداف ایجاد مجموعه را بشناسند یا شناخت کاملی از اهداف ایجاد مجموعه داشته باشند. برای چه منظوری مواد در ردیف مرجع قرار می گیرند و همچنین مجموعه مرجع با چه نوع از نیازهای کتابدار و استفاده کننده سروکار دارد؟ ثانیاً، آنان باید مفاد مجموعه را تعریف کنند. طبیعت و ساختمان قسمتهای مختلف مجموعه، معیارها و ضوابط قرار گرفتن مواد در هر قسمت و نسبت و درجه تهیه دو نسخه برای مواد مرجع. ثالثاً، باید با بخشهای دیگر کتابخانه برای توسعه روشها همکاری کنند؛ از قبیل آنکه چه منابعی به مجموعه اضافه یا حذف شود،



تقسیمات مدیریت مجموعه

جهت ایجاد طرحهای مؤثر و همکاری در اتخاذ تصمیمات توسعه مجموعه، تقسیمات مدیریت مجموعه جهت رهبری، توسعه مجموعه و برنامه‌های ارزیابی ایجاد گردید. ایجاد خط‌مشی مدیریت مجموعه، تجزیه و تحلیل مجموعه به منظور شناخت نقاط ضعف و قوت آن، سرپرستی انتخاب مواد، تعیین و اداره بودجه، چگونگی نگهداری و مرمت مجموعه (شامل ارزیابی و جایجایی مواد گمشده و کتابهای کهنه)، تجدیدنظر درباره مجموعه‌های اهدایی، همکاری با انتخاب‌کنندگان کتابخانه، استادان و دانشجویان بخش کوچکی از وظایف اساسی است که توسط تقسیمات مدیریت مجموعه در یک کتابخانه جهت تسهیل در امر توسعه مجموعه و برنامه‌های ارزیابی ایجاد می‌گردد.

به هر حال کتابداران مدیریت مجموعه، طرح خط‌مشی توسعه مجموعه را اساسی‌ترین و کاملترین قسمت از طرح‌های خود جهت تهیه منابع مهم می‌دانند که می‌تواند برای ایجاد مجموعه‌ای که جوابگوی میزان درخواست دانشکده‌ها در چنین دورانی باشد، به کار رود. چنین سندی بیانگر ضوابط کمی و کیفی برای مشخص نمودن اهداف کتابخانه در جهت مجموعه آن است. یک کتابدار موفق می‌تواند دو هدف فوق‌العاده فعال در آن مشاهده کند: ۱. طبقه‌بندی اطلاعات و مواد ارائه شده آن، ۲. ارائه نوعی شیوه اندازه‌گیری و ارزیابی روشها برای تهیه بودجه درخواستی جهت ارائه به مسئولان اجرایی کتابخانه و دانشگاه. این امر جهت پاسخگویی به احتیاجات بوده و بیانگر روابط عملی و نظری نیز هست.

مزیت دیگر طرح و ایجاد یک خط‌مشی جامع توسعه مجموعه این است که کتابداران مدیریت مجموعه که موجودی کامل کتابخانه و کتابداران و انتخاب‌کنندگان مرجع را در نظر دارند، عمل انتخاب کتابداران مرجع را از اضافه نمودن ساده کتابها به کتابخانه، به نوعی تلاش مضاعف در جهت توجه به درون مجموعه به طور کلی و نه عناوین به طور انفرادی تبدیل می‌کنند. خط‌مشی توسعه مجموعه که از درون چنین اتحادی بوجود می‌آید می‌تواند مانند سندی اساسی و مکتوب برای گرفتن تصمیمات با توجه به موقعیت منابع کتابخانه و جایگاه خاص عناوین در کتابخانه باشد.

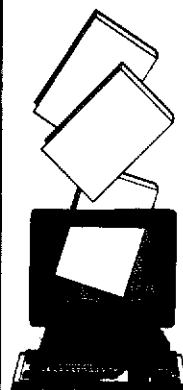
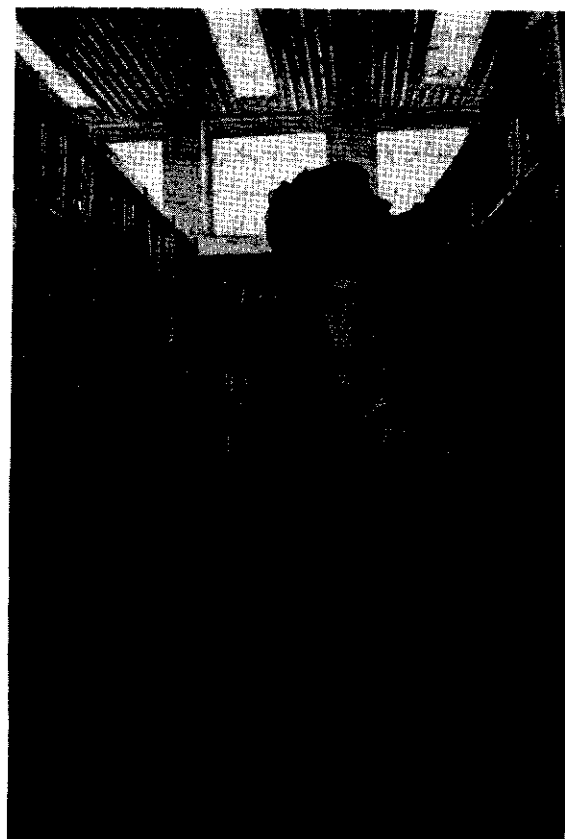
خصوصیات طرح RLG

برای اولین بار در سال ۱۹۷۰ طرح RLG به عنوان فهرستی از مجموعه مرجع کتابخانه‌ها، تحت عنوان «طرح» تلاش برای ساختن مجموعه‌ای که نیاز به همکاری دارد مطرح گردید. پس از

سال‌ها به صورت راهنمای جامع ارزیابی مجموعه شامل صدها بخش موضوعی گسترش یافت که می‌توانست جهت ارزیابی کیفی و عمقی مجموعه‌سازی کتابخانه به کار رود. این طرح دارای دو نوع مقیاس اندازه‌گیری بود: صفر (۰) برای مجموعه صفر و پنج (۵) برای مجموعه جامع، همراه با بندی برای اهداف آینده مجموعه‌سازی در رشته‌های مختلف موضوعی همان زمینه. یک شماره یا «کد» زبان که بیانگر سطح کتابخانه در جهت استفاده از منابع انگلیسی و یا زبان خارجی دیگر است نیز برای هر سرفصلی معین گردیده است.

خط‌مشی توسعه مجموعه آخرین دستاورد مکتوب از یک پروژه ارزیابی مجموعه است. هنگامی که نتیجه ارزیابی بر اساس این طرح استوار باشد، خط‌مشی ملاک ارزیابی کارهای مرجع در کلیه موضوعات خاص به کار می‌رود و می‌تواند به عنوان راهنمایی برای انتخاب مواد جاری و گذشته به کار رود. یک خط‌مشی توسعه مجموعه از این نوع شامل اجزاء زیر است:

۱. شرح میکروبی از دامنه موضوعی در دوره‌های عمومی،





واحدهای درسی (شامل تغییرات و روشهایی که در واحدهای درسی اعمال می‌شود) و استادان (محدوده ویژگیهای درسی و تحقیقات و کارهای انتشاراتی آنان برای پنج سال گذشته و طرحهای تحقیقاتی آینده)، تعداد دانشجویان شاغل به تحصیل و فارغ التحصیل که در دوره‌های تحصیلی ثبت نام نموده‌اند، کارهای انتشاراتی سالانه در زمینه موضوعی (برای رساله‌ها و مجلات)، شرحی از نوع مواد جاری مجموعه در محدوده موضوعی و برآورد هزینه آنها (شامل رساله‌ها، مجلات، میکروفیلها، مواد خارجی زبان)، شرحی از هر نوع همکاری و یا تلاشهای اشتراکی (شامل برنامه‌های مربوط به رشته‌های مختلف علمی با دانشکده‌های دیگر در داخل دانشگاه و یا مراکز علمی خارج از دانشگاه در همان منطقه و یا جاهای دیگر).

۲. یک مقایسه سفارشی از تعداد رف‌برگه‌ها در هر زمینه موضوعی در مورد دانشکده‌های انتخابی با برنامه‌های مشابه.

۳. خلاصه‌ای از نقاط ضعف و قوت مجموعه در هر زمینه موضوعی بر اساس تحلیلی از مجموعه کتابها و مجلات، با استفاده از فهرستهای مقایسه‌ای^{۲۴}، لیستهای استاندارد مجموعه‌های هسته‌ای^{۲۵} و استفاده از طرح RLG به عنوان راهنما.

طرح موضوعی

قبل از برداشتن گامهای مختلفی که به ایجاد یک خط‌مشی توسعه مجموعه موضوعی می‌انجامد، لازم است نخست محدوده موضوعی معین و تعریف شود، زمان لازم برای مشخص نمودن محدوده موضوعی معین شود و سپس واحدهای درسی تشریح گردد، همچنین توضیحی در مورد تغییرات و روشهای واحدهای درسی داده شود. این عمل ممکن است از سه طریق انجام شود: مشورت با استادان (معمولاً استادان نماینده از سوی دانشکده‌ها برای کتابخانه)، کتابدار سرپرست مجموعه، و کتابدار مرجع و انتخاب‌کننده. تعریفی باز محدوده موضوعی و چگونگی برداشت هریک از دانشکده‌ها از آن، جهت ایجاد مفهوم مناسب برای درخواستهای بعدی طرح لازم است. عمل جمع‌آوری این اطلاعات با اجزاء دیگری که در بند ۱ ذکر گردید تلفیق می‌گردد و این امر به تعیین اصول اساسی و کلی که با مجموعه منابع و برنامه‌های دانشگاه پیوند می‌خورد و باید در طرحهای جامع منعکس گردد، کمک می‌کند.

تحلیل محدوده موضوعی

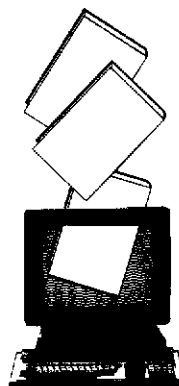
کتابدار سرپرست مجموعه و کتابدار مرجع و انتخاب‌کننده می‌توانند با همکاری یکدیگر تعداد رف‌برگه‌ها را امتحان و بررسی کنند. این بررسی شامل مشخص نمودن شماره راهنما همخوانی آن با یک محدوده موضوعی و فهرست کردن تعداد عناوین موجود بر اساس آن شماره راهنما، همراه با گرفتن

آمارهایی جهت تعیین میانگین سال انتشار و زبان منبع است (بعضی از کتابداران مجموعه‌ای از تمام این داده‌ها را جهت ضبط در پرونده جمع‌آوری می‌کنند). استفاده از این اطلاعات و کتابشناسی موضوعی، به عنوان مبنایی جهت قضاوت نسبت به مجموعه به کار می‌رود. این یکی از بهترین راهها جهت بررسی عمیق و گسترده مجموعه است و نتایج آن باید قبل از بررسی اجمالی رف‌برگه‌ها مشخص گردد. با استفاده از اطلاعاتی که از شمارش رف‌برگه و سایر کارهای موجود در طرح به دست می‌آید، مجموعه مرجع و مجموعه عمومی، هر دو، جهت تعیین نقاط ضعف و قوت کل مجموعه مورد بررسی قرار می‌گیرند (مثلاً میزان خرید جاری کتابخانه). زمان لازم جهت این کار بستگی به میزان و وسعت محدوده موضوعی و بررسی دقیق انتخاب‌کننده دارد. این بخش از کار به کتابدار مرجع و انتخاب‌کننده و سرپرست مجموعه کتابخانه در تعیین شکافهای موجود در مجموعه مرجع و مجموعه عمومی که مستلزم دقت بیشتر است، کمک می‌کند. همچنین جهت بالا بردن پوشش مجموعه تا رسیدن به حد مطلوب به کار می‌رود. بعضی از کتابداران اصل سومی به طرح خود که شامل نقاط قوت مجموعه یا ECS^{۲۶} و نقاط ضعف مجموعه یا CCI^{۲۷} است، اضافه می‌کنند. نتیجه آن خط‌مشی مطلوب یا DCI^{۲۸} است که نشان‌دهنده اهداف آینده توسعه مجموعه در جهت دواصل دیگر است. از آنجا که این خط‌مشی تعیین‌کننده یک مجموعه بر اساس معیارهای ارزیابی است، جهت مشارکت و متحد کردن کارکنان کتابخانه برای عمل ارزیابی بسیار مهم است. این مشارکت می‌تواند از طریق بررسی نهایی توسط اساتید و یا مصاحبه مستقیم با اساتید، پس از ارزیابی‌هایی که از طریق تعیین نقاط ضعف و قوت مجموعه (ECS و CCI) انجام می‌گیرد به پایان رسد. کتابدار مدیریت مجموعه و کتابدار مرجع و انتخاب‌کننده با این کار فرصت می‌یابند تا به تبادل نظر با استادان در مورد نقاط ضعف و قوت مجموعه‌ها بپردازند و در مورد چگونگی ایجاد مجموعه مطلوب (DCI) از دید استادان تصمیم‌گیری کنند. با این کار روحیه ارتباط متقابل و مشارکت و همکاری بین کتابداران و استادان رشد می‌یابد.

نتیجه‌گیری

تعیین خط‌مشی توسعه مجموعه که در گذشته از آن دوری می‌جستند، امروزه بتدریج به عنوان بهترین وسیله پیشبرد مدیریت صحیح در کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی استفاده می‌شود. برنامه بسیاری از کتابخانه‌ها بر اهمیت وضع قوانین توسعه مجموعه تأکید دارد. به طور روزافزونی طرح RLG به عنوان ابزاری برگزیده جهت ارزیابی مجموعه به کار می‌رود.

خط‌مشی توسعه مجموعه به طور کامل نوشته‌ای مکتوب از نقاط قوت مجموعه در گذشته، حال و آینده است که به عنوان وسیله مفیدی می‌تواند به کار گرفته شود. این خط‌مشی مکتوب



دارای کمبود است که با تأسیس دوره‌های عالی این نیاز چشمگیرتر خواهد شد.
البته تحقیقاتی هم در سایر دانشگاه‌ها در زمینه‌های عام خدمات مرجع انجام گرفته است.

نویسندگان:

1. Carl B. Rogers, "On Becoming a person", Boston: Houghton Mifflin, 1961, P. 184.
2. James I. Weyer, "Reference work", Chicago: American Library Association, 1930, P. 6.
3. Ibid., P.P. 10-11.
4. Samuel Rothstein, "The development of services though Academic Traditions, public library practice and special librarianship", Boston: Gress, 1972, P. 42.
5. Bill Katz, Anne Clifford, "Reference and Information services A New Reader". London: The scarecrow press, Inc., 1982, P. 15.
6. Samuel S. Green, "Personal Relations between librarians and Readers", Library Journal, 1 (1876): P. 79.
7. William W. Bishop, "The theory of Reference work", Ala Bulletin, 9 (1915): P. 134.
8. Ibid., P. 138.
9. William W. Bishop, "The Amount of help to be given to Readers", Library Journal, 33 (1908): p. 265.
10. Weyer, "Reference work", P. 5.
11. Margaret Hutchins, "Introduction to Reference work". (Chicago: American Library Association, 1944), P. 10.
12. Anita R. Schiller, "Reference service: Instruction or Information", Library Quarterly, 35 (1965): 53.
13. William A. Katz, "Introduction to Reference service," Vol. 2: Reference services and Reference processes (New York: McGraw-Hill, 1974), P. 62.
14. Katz, William A. "Introduction to Reference work", Vol. II: Reference services and Reference processes, 5th ed. New York: McGraw-Hill, 1987.
15. Katz, William A. "Introduction to Reference work", Vol. II: Reference services and Reference processes, 5th ed. New York: McGraw-Hill, 1987. P. 210.
16. Ibid., P. 210.
17. Clark, Philip and Curran, Charles, "Implications of Tying state Aid to performance Measures." Papers presented at New Jersey Library Association Annual conference, Atlantic city, NJ, May 4, 1989.
18. Bailey
19. Mary Biggs and Victor Biggs, "Reference collection Development in Academic libraries: Report of a survey," RQ27: 67-79 (Fall 1987).
20. Engeldinger, Eugene A. "Weeding of Academic library Reference collections: A survey of current practice." RQ25 (spring 1986): 366-371.
21. Truett Carol. "Weeding and Evaluating the Reference collection", The Reference librarian, 29, (1990) 53-68.
22. Research libraries Group.
23. Tezla, Kathy B, "Reference collection Development, using the RLG conspectus", The Reference librarian, 29, 1990. PP. 43-51 Research libraries Group.
24. Checklist.
25. Core collection.
26. Existing collection strenght.
27. Current collection Intensity.
28. Desired collection Intensity.

۲۹. جنتی (صدیق)، شهاب. «ارزشیابی مجموعه مرجع کتابخانه ملاصدرا دانشکده ادبیات و علوم دانشگاه شیراز در زمینه علوم انسانی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۵۶، ۷۵ ص.
۳۰. جوکان عبدالرسول، «ارزشیابی مجموعه کتب مرجع کتابخانه ملاصدرا دانشکده ادبیات و علوم دانشگاه شیراز»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۵۷، ۴۶ ص.

می‌تواند بر روی میز مرجع قرار گیرد تا کتابدار مرجع و انتخاب‌کننده بتوانند بهتر از مجموعه مرجع اطلاع حاصل کنند و آن را به کار برند.

مشارکت در تهیه یک طرح مبتنی بر ارزیابی مجموعه و خط‌مشی مکتوب برای کتابدار مرجع منافع دربر دارد. این منافع عبارتند از: ۱. درک بهتری از طبیعت مجموعه مرجع و چگونگی ارتباط آن با سایر مجموعه‌ها در محدوده موضوعی مشابه (مثلاً مجموعه‌های ویژه، میکروفرمها، مدارک دولتی، مجموعه‌های موضوعی مشخص و منحصر به فرد)، ۲. به دست آوردن اطلاعات بیشتر از مفاد و عمق مجموعه در یک زمینه موضوعی خاص، ۳. درک روشنتری از چگونگی و میزان شناخت هر دانشکده از محدوده موضوعی مراجع خود، ۴. کسب مهارت‌های بهتر توسعه مجموعه (مانند استفاده از الگوهای انتخاب کتاب در برابر روشهای ناشران). نتیجه این امر به وجود آوردن اطمینان و دلگرمی در کابردان مجهز شدن بهتر با داده‌های ویژه از مجموعه‌های کتابخانه و توانایی بیشتر در جهت بالا بردن کیفیت است.

مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه خدمات و

منابع مرجع در ایران

طبق تحقیقات به عمل آمده درباره کلیه پایان‌نامه‌های موجود در سطح کشور و سایر منابع فارسی مشخص گردید که فقط دو بررسی در زمینه مجموعه منابع مرجع انجام گرفته است:

۱. ارزشیابی مجموعه مرجع کتابخانه ملاصدرا دانشکده ادبیات و علوم دانشگاه شیراز در زمینه علوم انسانی. ۲۹ محقق به منظور انجام این تحقیق و برای جمع‌آوری اطلاعات مورد لزوم از روش مشاهده عینی و مطالعه و مقایسه مجموعه مرجع این کتابخانه با استانداردهای بین‌المللی استفاده نموده است. همچنین مصاحبه‌هایی با سرپرستان و استادان بخشهای علوم انسانی انجام داده است. وی همچنین با بررسی فهرستبرگه‌ها و مقایسه آن با استانداردهای بین‌المللی و همچنین با ترسیم نمودارها و جداول مختلف توانسته است فرضیه رساله خود را تأیید نماید.

۲. ارزشیابی مجموعه کتب مرجع کتابخانه ملاصدرا دانشکده ادبیات و علوم دانشگاه شیراز. ۳۰ این تحقیق یک بررسی از مجموعه کتب مرجع در رشته‌های علوم زیست‌شناسی، شیمی و فیزیک کتابخانه ملاصدرا است. روش انجام این تحقیق نیز مانند تحقیق قبلی به صورت بررسی کامل مجموعه کتب موجود در کتابخانه در سه موضوع ذکر شده و مصاحبه با یک‌چهارم استادان بخشهای مربوطه انجام گرفته است. بررسی نتیجه این تحقیق معلوم ساخت که مجموعه‌های موجود کتابخانه حتی اگر در حال حاضر کافی باشند به هیچ‌وجه در آینده کافی نخواهند بود. کتابخانه از نظر وسعت مکان و میز و صندلی هم اکنون نیز

