



## دسترسی به اطلاعات در کتابخانه‌ها: روش‌ها و مسائل<sup>۱</sup>

ک. مانجوناتا و د. شیوالینگایا

مترجم: (۱) غلام حیدری

**چکیده:** رشد انفجارگونه فناوری اطلاعات، راه‌های دسترسی به اطلاعات را به صورت بی‌سابقه‌ای گسترش داده است. چشم‌انداز کنونی اطلاعات نمایانگر رشد فزاینده کمیت اطلاعات، تولید اطلاعات در انواع و قالب‌های گوناگون و تکراری، بروز زوائد اطلاعاتی در اطلاعات تولیدشده، و ابهام در مورد آینده نشر سنتی مبتنی بر متن است. امروزه دسترسی آزاد به اطلاعات جهانی از راه دور به صورت یک امر رایج یا ضرورت درآمده است. البته کشورهای در حال توسعه در این زمینه با کمبودهای فناورانه زیادی روبرو هستند. لازم است که کتابخانه‌ها پویایی ارائه خدمات در جهان مبتنی بر فناوری اطلاعات را درک کنند و به ایجاد توازن و تعادل در میان منابع چاپی و الکترونیکی بپردازند. این نوشته به بحث درباره انواع و قالب‌های مختلف اطلاعات، روش‌های دسترسی به اطلاعات، فرایند دسترسی به اطلاعات، و مشکلات دسترسی به اطلاعات در کشورهای در حال توسعه می‌پردازد و یک مدل پیشنهادی برای دسترسی یکپارچه به اطلاعات منابع چاپی و الکترونیکی ارائه می‌نماید.

### ۱. مقدمه

جهان امروز شاهد جهش فناوری در ذخیره، پردازش و اشاعه اطلاعات از طریق مجاری آزاد جهانی است. به نظر می‌رسد که دسترسی آزاد یکی از جنبه‌های پیش‌بینی‌نشده و ثابت اینترنت باشد. اینترنت منابع بی‌نظیری را درباره اکتشافات و تازه‌های علوم برای

محققین فراهم می‌نمایند و این کار را خیلی سریع‌تر از آنچه که قبلاً انجام می‌شد، امکان‌پذیر می‌سازد، و آنان مایل‌اند که اطلاعات به صورت الکترونیکی روی میزشان به آنان تحویل گردد. اکنون با ظهور فناوری‌های نوین اطلاعاتی و نظام‌های اطلاعات دیجیتالی، اطلاعات در شکل‌ها و قالب‌های مختلف قابل دسترس شده است و این مهم نیازمند ابعاد تازه‌ای از برنامه‌ریزی و سازماندهی اطلاعات می‌باشد. دنیای امروز با معرفه‌ها و ویژگی‌هایی از جمله حذف فاصله‌ها، حذف تفاوت افق زمانی، و ذخیره و پردازش دیجیتالی، شناخته می‌شود؛ خدمات‌دهی به یک سیستم خاص تحویل مدرک محدود نمی‌شود و نقش نرم‌افزارها در این نظام روز به روز افزایش می‌یابد. دسترسی به وب در دنیای دیجیتالی امروز به عنوان یک ضرورت در آمده است.

«کیرنکراس» در تحقیقی بر روی «انقلاب ارتباطاتی» پیش‌بینی می‌کند که پس از این دیگر فاصله، هزینه برقراری ارتباط الکترونیکی را تعیین نخواهد کرد و حذف فاصله تنها و اقتصادی‌ترین نیروی است که ساختار کل اجتماع را در نیم قرن آینده شکل می‌دهد (Cairncross, 1997, p.XI). وی بعلاوه (p. XII) تأکید می‌کند که کاربران در گوشه و کنار جهان و نیز راه‌های جدید برقراری ارتباط، فاصله به عنوان یک عامل هزینه را از میان برمی‌دارند. همچنین یک مطالعه که توسط «هوکیل»، «آنو» و «والاث» به انجام رسیده، پیش‌بینی‌های «کیرنکراس» را مورد تأیید قرار می‌دهد و بر قدرت فناوری اطلاعات، فناوری شبکه‌ای ساده‌تر، و اهمیت نرم‌افزار در ارتباطات علمی تأکید می‌کند (Hukill, Ono, & Vallath, 2000, p.14).

کتابخانه‌ها با فراهم نمودن دسترسی به مراکز اطلاعات جهانی، نقش مهمی در دنیای پژوهش برعهده دارند و به رشد تحقیقات در جامعه دانشمندان و محققین کمک می‌کنند. تا دهه ۱۹۸۰ کتابخانه‌ها انحصار ارائه اطلاعات موجود در منابع چاپی را در اختیار خود داشتند. استفاده‌کنندگان آن‌ها هم در مورد انتشارات مورد نیاز خود، کاملاً به کتابخانه‌ها وابسته بودند. اما اکنون با ظهور فناوری‌های نوین اطلاعاتی که حجم انبوهی از اطلاعات به صورت پیوسته و «با قالب الکترونیکی برای همگان قابل دسترس گشته»، شرایط به طور کلی دگرگون شده. امروزه استفاده‌کنندگان دارای آگاهی بیشتر، مهارت‌های فنی افزون‌تر و اختیارات گسترده‌تری برای جستجوی اطلاعات هستند.

اطلاعات به صورت یک دارایی تجاری درآمدی است و در نتیجه بسیاری از کارگزاران تجاری در حال ارائه اطلاعات بسته‌بندی شده در برابر دریافت وجه می‌باشند. از این رو، کتابخانه‌ها این روزها با رقابت سرسختی از سوی فراهم‌کنندگان خدمات تجاری اطلاعات و فناوری شبکه، بویژه اینترنت و شبکه جهانی وب، روبرو هستند. محققین، دانشگاهیان و مدیران اجرایی به منظور دستیابی بموقع/ فوری به اطلاعات مناسب، به طور فزاینده‌ای به منابع الکترونیکی روی می‌آورند. بقای کتابخانه‌ها به ظرفیت درک آن‌ها از نیازهای استفاده‌کنندگان و پاسخگویی سریع به این نیازها به صورت کارآمد و مؤثر بستگی دارد. «کوگان» و دیگران همچنین تأکید می‌کنند که «کسب سریع اطلاعات، هدف اصلی استفاده‌کنندگانی است که می‌خواهند کتابخانه آنان بسیار پیشرفته، و در برابر نیازهای آنان، حساس باشد. کارکنان آگاه، دسترسی منسجم به اطلاعات را بدون توجه به محمل اطلاعات، برای کاربران کتابخانه، چه در کتابخانه یا در مکان دوردستی باشند، تأمین می‌نمایند.» (Coogan, et al., 1998, p.1) با توجه به دسترسی به اطلاعات در عصر اطلاعات، در این نوشته نویسندگان سعی دارند با نگاه ویژه به خدمات اطلاعاتی و کتابخانه‌ای به سؤالات زیر بپردازند:

- دسترسی به اطلاعات یعنی چه؟
- روش‌های دسترسی به اطلاعات کدام‌اند؟
- «فرایند دسترسی» به اطلاعات چیست؟
- مسائل همایند با دسترسی به اطلاعات کدام‌اند؟

## ۲. دسترسی به اطلاعات

نخست‌وزیر متوفی انگلستان «بنیامین دیزرائیلی»<sup>۲</sup> زمانی ابراز داشت که «به عنوان یک قاعده کلی، موفق‌ترین فرد در زندگی کسی است که بهترین اطلاعات را در اختیار دارد» (Satyanarayana, 1986). «دسترسی به اطلاعات» به روش‌ها یا حالتی که از طریق آن‌ها اطلاعات در دسترس قرار می‌گیرد، یا به گستره جامع امکانات موجود برای دسترس‌پذیر کردن اطلاعات و خدمات اطلاعاتی برای استفاده‌کنندگان، اشاره دارد. «گریفیث» و «کمپل» دسترسی به اطلاعات را به «توانایی یافتن با سرعت و سهولت

اطلاعات دلخواه و مورد نیاز در انبوهه اطلاعات» تعریف می‌نمایند (Griffith, & Campbell, 1994).

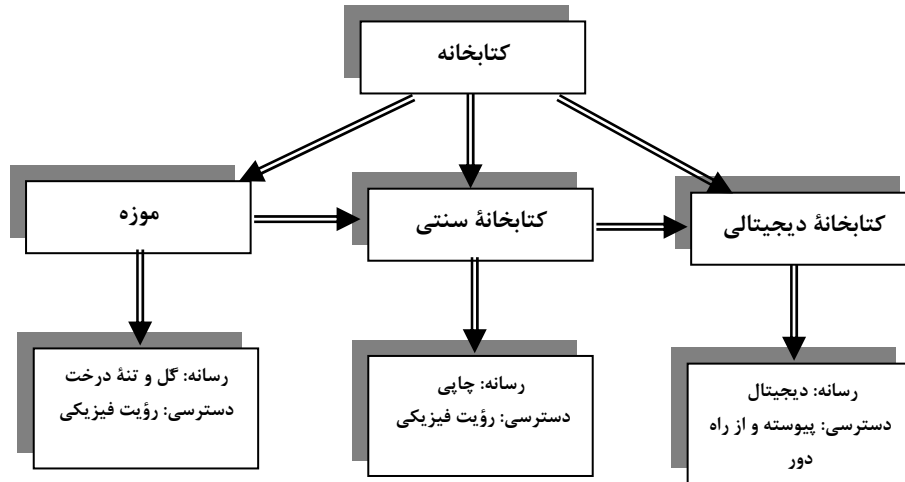
هرکس با توجه به یک یا چند هدف، به دنبال اطلاعات می‌گردد و این اهداف ممکن است از اطلاعات جزئی و پیش‌پاافتاده تا یک حوزه عمیق پژوهشی، متنوع باشند. هدف از دسترسی به اطلاعات ممکن است: (۱) ردگیری روند گسترش یک موضوع شناخته‌شده در یک دوره زمانی، (۲) انجام مجموعه پژوهش‌های تکراری به منظور تحقق هدفی معین، (۳) کشف/ درک یک موضوع مورد علاقه جدید باشد. «سایبرت»، «کرایمر» و «لایدن» عقیده دارند که یک شخص به منظور رشد قابلیت‌ها و مهارت‌های خود به جستجوی اطلاعات می‌پردازد و دسترسی بیشتر به اطلاعات و منابع اطلاعاتی منجر به سطح بالاتر انگیزشی، موفقیت شغلی و ارتقای سازمانی می‌گردد. بعلاوه آن‌ها تأکید می‌کنند که «دسترسی به اطلاعات و منابع اطلاعاتی رابطه مثبتی با موفقیت و رضایت شغلی دارند» (Seibert, Kraimer, & Liden, 2001).

دسترسی به اطلاعات یک پدیده جدید نیست و در طول اعصار وجود داشته است. هر چند مفهوم دسترسی به اطلاعات [در طول زمان] و از شکل سنتی و شفاهی تا حالت پیوسته خود تغییری نداشته، ولی روش‌ها و ابزارهای مورد استفاده برای دسترسی به اطلاعات در طول زمان همواره در تحول بوده است. ابتدا فناوری چاپ، عمدتاً از طریق منابع چاپی باعث دسترسی به اطلاعات می‌شد و سپس فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، منابع اطلاعات دیجیتال را از طریق پیوسته قابل دسترس نمود. این دگرگونی در دسترسی به اطلاعات در شکل یک نشان داده شده است.



شکل ۱ سیر تحول دسترسی به اطلاعات

کتابخانه به عنوان گنجینه اطلاعات از این تحول مستثنی نیست. ما تحول مشابهی را از موزه تاریخی تا کتابخانه سنتی و بالاخره کتابخانه دیجیتال مشاهده می‌کنیم. این تحول در شکل ۲ نمایش داده شده است.



شکل ۲ تاریخچه تحول کتابخانه

### ۳. روش‌های دسترسی به اطلاعات

نیازها و خواسته‌های اطلاعاتی، فرد را وادار به جستن اطلاعات باریط برای رفع این نیاز می‌نماید. به طور سنتی حرفه‌مندان اطلاعاتی گستره متنوعی از فنون تحلیل، تثبیت، سازماندهی، و تأمین دسترسی به اطلاعات را ایجاد کرده‌اند. روش‌های زیادی وجود دارند که فرد از طریق آن‌ها اطلاعات مورد نیاز خود را جستجو کند. در یک بیان کلی، سه روش برای جستجوی اطلاعات وجود دارد که عبارت‌اند از: (۱) ارتباط‌های شخصی، (۲) شبکه‌های رایانه‌ای، (۳) مراجعه به کتابخانه.

#### ۳-۱. ارتباط‌های شخصی

ارتباط‌های شخصی اغلب روش بسیار ارزشمندی برای دسترسی به اطلاعات هستند. ایجاد ارتباط شخصی با افراد و سازمان‌های مربوطه غالباً چشم‌اندازهای بی‌نظیر یا

اطلاعات خاصی را فراهم می‌آورند. مصاحبه/ بحث با متخصصان و انجام مطالعات پژوهشی راه‌های مطمئنی برای دسترسی به اطلاعات هستند. در این روش منابع اصلی اطلاعات ممکن است دوستان، همکاران، معلمان و اساتید، آشنایان و فامیل، و متخصصان باشند.

### ۳-۲. شبکه‌های رایانه‌ای

شبکه‌های رایانه‌ای راه جدیدی برای تأمین نیازهای اطلاعاتی افراد در خانه، اداره یا- با استفاده از یک رایانه قابل حمل- هر جای دیگر محسوب می‌شوند. کیفیت تجارب استفاده‌کنندگان از شبکه‌های رایانه‌ای تا حدود زیادی، موضوعات فنی را تعیین می‌نمایند. فناوری شبکه نقش مهمی در شرایط دسترسی به اطلاعات ایفا می‌نماید و این مهم را با در اختیار گذاشتن امکان انتخاب بیشتر، قدرت بالاتر، سرعت افزون‌تر، پیچیدگی بالاتر، و استلزامات بیشتر از نظر مهارت و قابلیت فنی به انجام می‌رساند. دسترسی سریع و تعاملی به مقادیر عظیمی از اطلاعات پویا و مورد درخواست مشتریان از طریق اینترنت و وب، ارتقای روابط با مشتریان را تسهیل می‌کند (Lederer, Mirchandani, & Sims, 2001). قدرت نهفته در دستیابی پیوسته در این است که به استفاده‌کنندگان امکان می‌دهد با استفاده از زبان طبیعی، به جستجوی مفهومی بپردازند. دسترسی به اطلاعات و منابع الکترونیکی معمولاً به دو صورت «دسترسی باز»<sup>۳</sup> و «دسترسی محدود»<sup>۴</sup> انجام می‌گیرد:

**دسترسی باز:** در روش دسترسی باز یا آزاد، کاربران برای مرور اطلاعات از طریق شبکه، به اطلاعات دسترسی آزاد دارند. برخی موتورهای کاوش در وب (مثل یاهو، لیکوس، اینفوسیک، گوگل، و ...) امکان دسترسی کاربران به اطلاعات را به صورت رایگان فراهم می‌نمایند. هزینه این دسترسی از طریق آگهی‌ها و پشتیبان‌های مالی تأمین می‌شود.

**دسترسی محدود:** دسترسی به اطلاعات بسیاری از انجمن‌های حرفه‌ای و پایگاه‌های اطلاعاتی متن کامل مجلات پژوهشی به صورت رایگان امکان‌پذیر نیست. این مراکز اطلاعات خود را در قبال دریافت هزینه بر مبنای میزان استفاده و/یا حق اشتراک

ارائه می‌نمایند. امروزه پرداخت حق اشتراک معمول‌ترین روش پرداخت هزینه دسترسی به اطلاعات پژوهشی در وب است.

### ۳-۳. مراجعه به کتابخانه

کتابخانه‌ها محل گردآوری نتایج هزاران مطالعه پژوهشی هستند که بوسیله اساتید و محققان انجام گرفته است. کتابخانه‌ها امکان دسترسی به اطلاعات، عقاید و آثار فکری را فراهم می‌نمایند و به عنوان دروازه‌های دانش عمل می‌کنند. در کتابخانه انواع گوناگون منابع اطلاعات در شکل‌های مختلف چاپی، غیرچاپی، میکروفرمی و الکترونیکی در دسترس استفاده‌کنندگان است. امروزه گزینه‌های فراوانی برای دسترسی به انواع اطلاعات در قالب‌های گوناگون وجود دارد که به شکل خلاصه در جدول یک آورده شده‌اند.

جدول ۱ انواع و قالب‌های اطلاعات

انواع و شکل‌های اطلاعات	
شکل‌های اطلاعات	انواع اطلاعات
<p><b>چاپی / کاغذی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مجلات عمومی / پژوهشی</li> <li>- کتاب‌ها</li> <li>- روزنامه‌ها</li> </ul> <p><b>غیرچاپی / الکترونیکی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نوار ویدیویی</li> <li>- پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته</li> <li>- سی‌دی‌رام‌ها</li> <li>- نوارهای مغناطیسی</li> <li>- فایل‌های اینترنتی</li> </ul> <p><b>میکروفرم:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- میکروفیلم</li> <li>- میکروفیش</li> <li>- میکروکارت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- متنی</li> <li>- عددی</li> <li>- کتابشناختی/استنادی</li> <li>- گرافیکی (عکس، نقشه، نمودار، جدول، و ...)</li> <li>- دیداری و شنیداری</li> <li>- چندرسانه‌ای</li> </ul>

استفاده‌کنندگان ممکن است در جستجوی اطلاعات، از یک یا همه قالب‌های اطلاعات استفاده کنند. نیز ممکن است برای تامین نیازهای اطلاعاتی خود به کارکنان کتابخانه مراجعه نمایند. شکل‌های دسترسی به اطلاعات ممکن است از یک قالب تا قالب دیگر و از یک نوع به نوع دیگر متفاوت باشد و از یک مرور عمومی تا استفاده از تجهیزات خاص را در بر بگیرد. رشد تصاعدی فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات بر روش‌ها، رسانه‌ها و قالب‌های اطلاعات بسیار اثر گذاشته است. همانطور که این مقاله بر دسترسی به اطلاعات از طریق کتابخانه تأکید دارد، ارتباط‌های شخصی و شبکه‌های رایانه‌ای نیز به عنوان راه‌های بدیهی دسترسی به اطلاعات به حساب می‌آیند و مورد بحث قرار نمی‌گیرند. بعلاوه این مقاله شبکه‌های رایانه‌ای را عنصر اصلی در قلمرو خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه به کاربران به شمار می‌آورد.

#### ۴. دسترسی به اطلاعات در کتابخانه

در یک محیط آکادمیک، استفاده‌کنندگان کتابخانه را منبع اصلی اطلاعاتی خود می‌دانند. همانطور که قبلاً هم گفته شد کتابخانه مخزن منابع اطلاعات چاپی و غیرچاپی محسوب می‌شود. کتابخانه دسترسی اطلاعاتی برای استفاده‌کنندگان را با روش‌های زیر فراهم می‌نماید:

۱. منابع چاپی متعارف، نمایه‌شده و فهرست‌شده (منابع چاپی)؛
  ۲. ریزاسناد با تسهیلات چاپگر/ میکروفرم‌خوان (منابع ریزنگاشتی)؛
  ۳. مجموعه سی‌دی‌رام‌های شبکه‌شده، اعم از اطلاعات کتابشناختی یا متن کامل؛ پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره‌شده بر روی نوار و قابل دسترس از طریق رایانه (منابع الکترونیکی)؛
  ۴. اشتراک خدمات پیوسته و خود وب‌سایت‌ها؛
  ۵. تعامل رو در رو با کارکنان (خدمات مرجع)؛
  ۶. اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع دیگر با مؤسسات مجاور (اشتراک منابع)؛
  ۷. خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای.
- افراد هنگامی که از وجود منابع یا خدمات مفید و بالقوه آگاه باشند، اما قادر نباشند که در چارچوب زمانی لازم از آن‌ها استفاده کنند احساس سرخوردگی می‌کنند.



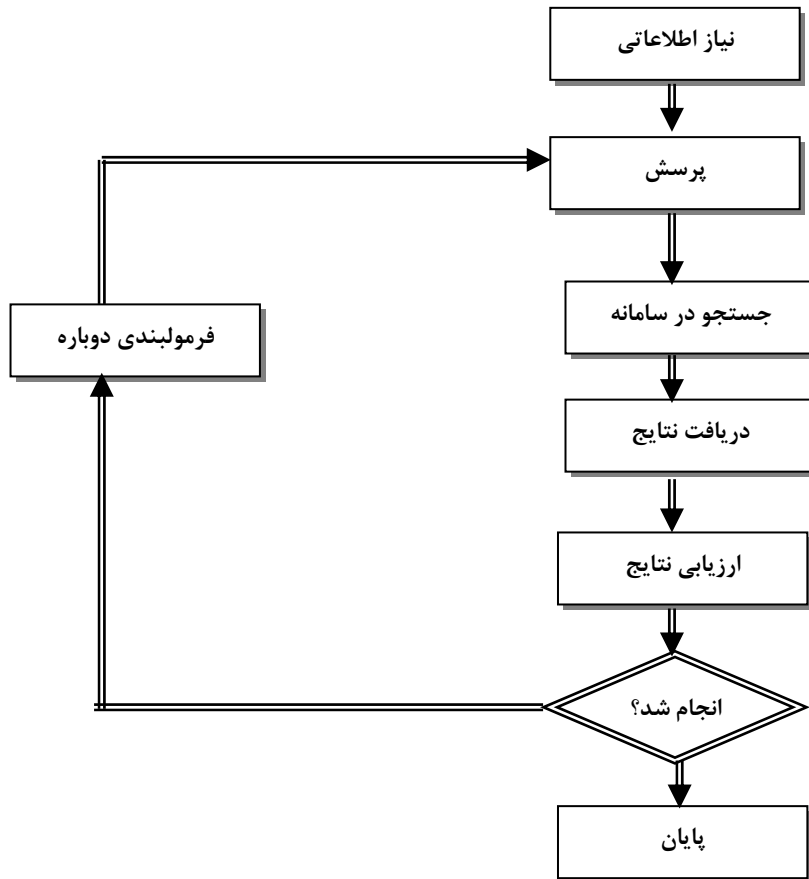
کتابخانه متعارف با وجود حجم عظیمی از کاغذ که موجب تولید غبار می‌شود و پژوهش کارآمد را محدود می‌کند، مؤسسه کاغذ- مبنای دیگری است که به صفحه کلید [و رایانه] روی می‌آورد. احساس اینکه اطلاعات مورد نیاز در «یک جایی» وجود دارد، اما نمی‌توان آن را پیدا نمود، هر کسی را به فکر دیجیتالی نمودن اطلاعات می‌اندازد (Brown, & Duguid, 2000, p. 197). کاربردهای فناوری اطلاعات سریع‌تر از تصور ما رشد و پیشرفت داشته‌اند و این امر به انفجار اطلاعات منجر شده و کتابخانه‌ها به حل چالش‌های ناشی از نیاز رو به رشد استفاده‌کنندگان به منابع اطلاعاتی وادار شده‌اند. برای حرفه‌مندان کتابخانه در عین فراهم نمودن دسترسی به منابع الکترونیکی از طریق شبکه‌های دانشگاهی، مطلوب و لازم است که از دسترسی آزاد به منابع و دسترسی محدود آگاه باشند و برای استفاده از منابع، تلاش‌هایشان را همسو کنند.

## ۵. فرایند دسترسی به اطلاعات

در «روزگاران قدیم» (به عبارتی تا همین چند دهه قبل) جستن اطلاعات یک فرایند نسبتاً ساده مکانیابی منابع چاپی و استخراج اطلاعات مورد نیاز بود. معمولاً مراجعه به کتابخانه یا کتابفروشی کفایت می‌کرد. نقاط دسترسی، راه‌های گوناگونی را برای جستجوی اطلاعات در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌دهند. از نقاط عمده دسترسی به اطلاعات کلیدواژه، موضوع، مؤلف و عنوان هستند. استفاده از این‌ها بستگی به این دارد که استفاده‌کنندگان از منابع چاپی استفاده کنند یا از منابع الکترونیکی. در محیط چاپی، مسیر دسترسی به اطلاعات از طریق فهرستبرگه، فهرست مندرجات، و نمایه بود، اما اکنون این حالت دگرگون شده است. امروزه هرکس باید بداند که چه منبعی - چاپی یا الکترونیکی، چگونه مورد دسترسی و استفاده قرار می‌گیرد. استفاده از کلیدواژه یک روش معمول برای مکانیابی اطلاعات چاپی موجود در منابع پیوسته است. عبارات سلسله‌مراتبی مورد استفاده در منابع چاپی، در دنیای الکترونیکی جایی ندارد.

فرایند دسترسی به اطلاعات یک چرخه تعاملی، و شامل تشخیص سؤال، دریافت و بررسی نتایج بازبایی‌شده، و سپس پایان فرایند دسترسی یا فرمولبندی مجدد سؤال تا رسیدن به نتایج مطلوب می‌باشد (Baeza-Yates, & Ribeiro-Neto, 1999, Chap. 3). آن‌ها همچنین تأکید می‌کنند که نیاز اطلاعاتی استفاده‌کننده، حالت ایستایی دارد و

فرایند اطلاعجویی یک فرایند پالایش پی در پی سؤال تا بازیابی مدارک مربوط به نیاز اطلاعاتی اصلی است. علاوه، یک مدل تعاملی ساده (مورد استفاده در موتورهای کاوش وب) را که اغلب اطلاعجویان امروزه به کار می‌گیرند و در شکل ۳ نشان داده شده، توصیف می‌نمایند.



شکل ۳ مدل فرایندهای دسترسی به اطلاعات

«اودی» و «جفریز» عقیده دارند که جستجوی اطلاعات فقط قسمتی از کل فرایند کاری دسترسی به اطلاعات است. «علاوه بر» یا «در حین» دسترسی به اطلاعات،

استفاده‌کنندگان ممکن است سرگرم خواندن، یادداشت و/یا تحلیل اطلاعات بازیابی شده گردند. همچنین این دو فرایند دسترسی به اطلاعات را به دو جزء اصلی، یعنی «جستجو/بازیابی اطلاعات» و «تحلیل/ترکیب اطلاعاتی نتایج» تقسیم می‌نمایند (O'Day, & Jeffries, 1993). یک مطالعه توسط «لدرر»، «میرچندانی» و «سیمز» بر «اهمیت دسترسی به اطلاعات، انعطاف‌پذیری اطلاعات، کیفیت اطلاعات، کارآمدی ارتباطات و کارآمدی توسعه سیستم برای ایجاد ارتباط با مشتریان» تأکید می‌نماید. این ملاحظات، فرد را قادر می‌سازد که برتری سازمانی و نیز برتری آکادمیک خود را تضمین نماید (Lederer, Mirchandani, & Sims, 2001).

## ۶. مسائل دسترسی به اطلاعات

کتابخانه‌ها علاوه بر منابع چاپی، با چالش‌های مربوط به رشد منابع در قالب رسانه‌های الکترونیکی، ترجیح مراجعین به استفاده از رسانه‌های الکترونیکی، دگرگونی شکل اسناد، و دشواری‌های ذخیره‌سازی، روبرو هستند. «کتابدار دانشگاه ملی استرالیا» در گزارش سال ۲۰۰۰<sup>۵</sup> خود بیان می‌کند که دسترسی فزاینده به اطلاعات و منابع کتابخانه‌ای، بیش‌تر از طریق رایانه صورت گرفته، تا استفاده فیزیکی از ساختمان کتابخانه. بعلاوه می‌گوید که دانشجویان بیش از پیش به دنبال اطلاعات به صورت یکجا هستند، زیرا نسبت به گذشته با محدودیت‌های زمانی بیش‌تری روبرویند و تأکید می‌کند که حضور استفاده‌کنندگان در ساختمان کتابخانه، در حال کاهش است. نتایج بحث و تبادل نظر مؤلفان این مقاله با بسیاری از حرفه‌مندان کتابخانه‌ها نشان داد که کتابخانه‌های هند نیز موقعیت خوبی دارند. شبکه جهانی وب عرصه جدیدی برای دسترسی به اطلاعات گشوده است، اما این دسترسی، بخصوص در کشورهای در حال توسعه با توجه به کمبودهای ارتباطاتی و فنی، با تنگناهایی همراه است. این کمبودها در زمینه‌های زیر است:

- هزینه‌های تلفن و ارتباط راه دور،
- شبکه‌سازی،
- نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای رایانه‌ای،
- زیرساختار،

- طراحی وب،
- تخصیص بودجه،
- مهارت‌های فنی/ حرفه‌ای،
- حمایت مدیریتی،
- پاسخگویی سریع به کاربران،
- دستیابی راه دور/ و در سطح دانشگاهی.

مطالعه «رسچ» در مورد مسائل دسترسی به اطلاعات در آفریقا، به بسیاری از موانع دسترسی به اطلاعات در آفریقا می‌پردازد: محدودیت بودجه، دسترسی محدود، ظرفیت محدود تولید تلویزیونی، هزینه‌های بالای تولید، کوچکی پایگاه‌های اطلاعاتی، و پیچیدگی دسترسی به وب (Wresch, 1998). گزارش «برنامه مدیریت دسترسی از راه دور» که توسط دانشگاه کالیفرنیا ارائه شده، ویژگی‌های زیر را که باید در تلاش برای تأمین دسترسی از راه دور به اطلاعات مورد توجه قرار گیرند آشکار می‌سازد (Remote Access Management Programme (RAMP 98):

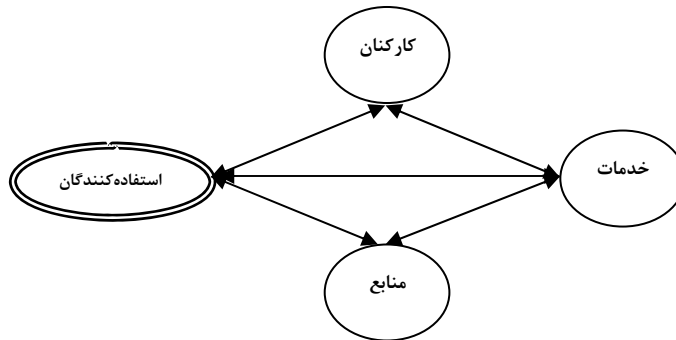
- دسترسی راه دور/ در سطح دانشگاهی،
- هزینه دستیابی راه دور/ در سطح دانشگاهی،
- دسترس‌پذیری،
- سرعت،
- هزینه پایین نگهداری،
- دسترسی برابر به همه بخش‌ها،
- دسترسی فراتر از محدوده دانشگاهی،
- ایمنی،
- همکاری دانشکده‌های تابعه،
- پشتیبانی درخواست‌هایی که از طریق خدمات دسترسی از راه دور انجام می‌گیرد.

کشور هند در مسیر برتری فناوری [اطلاعات] و کاربردهای آن، به سرعت در حال پیشروی است. با این حال هنوز راه درازی در پیش است. موارد ذکر شده بالا در ضمن تأمین دسترسی آزاد/ راه دور برای مردم، باید توسط دولت و سازمان‌های خصوصی و

سیاستگذاران مورد توجه قرار گیرند. بهبود تسهیلات زیرساختی در فراسوی شهرها، تداوم اختصاص بودجه، رایانه‌های جدید و لوازم به آن‌ها با قیمت پایین، و استانداردهای نرم‌افزاری با سازگاری بین‌المللی، برای غلبه بر این موانع، بسیار مطلوب‌اند.

## ۷. الگوی دسترسی به اطلاعات در کتابخانه‌ها

معمولاً در جریان جستجو به دنبال اطلاعات، استفاده‌کننده با منابع، خدمات و کارکنان تعامل می‌کند. رابطه این چهار عنصر در شکل چهار نشان داده شده است:



شکل ۴ تعامل بین استفاده‌کننده و کتابخانه

هدف اصلی کتابخانه ارائه خدمات به مراجعین است. مراجعین یا کابران، بهره‌برداران اصلی [جریان دسترسی به اطلاعات] هستند و دیگر مؤلفه‌ها در تأمین نیازهای مراجعین و بهبود ارتباط با آنان اهمیت یکسانی دارند. هر چند پیشرفت‌های فناورانه و منابع الکترونیکی، دنیای ارتباطات علمی را فراگرفته است، از رسانه‌های چاپی هم نمی‌توان چشم پوشید، زیرا رسانه‌های چاپی در بین دانشمندان و محققین، یک منبع معتبر به حساب می‌آیند. برخی از موضوعات فنی از حیطة اختیار و کنترل حرفه‌مندان کتابخانه بیرون است. پیشنهاد ما برای ترکیب منابع چاپی و الکترونیکی به عنوان «مدل دسترسی به اطلاعات» در شکل ۵ نشان داده شده است.

این مدل پیشنهادی، ادغام منابع چاپی و الکترونیکی است. بعلاوه این مدل عناصر دیگر از جمله کارکنان، شبکه‌های درون/ بین سازمانی و اتخاذ فناوری را به صورت

تلفیقی ارائه نموده است. موضوعاتی که باید در ذیل هر عنصر این مدل باید مورد توجه قرار گیرند، در زیر توصیف شده است:

#### الف. مجموعه چاپی هسته:

- ایجاد مجموعه کتاب‌های هسته با استفاده از آخرین ویرایش‌ها و عناوین جدید؛
- گسترش مجموعه مجلات پژوهشی در حوزه‌های موضوعی هسته؛
- افزایش تنوع در خرید روزنامه‌ها از نظر حوزه موضوعی.

#### ب. منابع الکترونیکی:

- ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی از مجموعه چاپی در کتابخانه؛
- ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی محلی مثل فهرستگان‌ها؛
- اشتراک خدمات پیوسته یا پایگاه‌های اطلاعاتی تجاری؛
- تأمین پیوند با دیگر منابع آزاد موجود در وب،
- آگاهی‌رسانی دوره‌ای و مرتب.

#### ج. یکپارچه‌سازی فناوری:

- فراهم نمودن دسترسی از طریق شبکه دانشگاهی (دسترسی از راه دور)/ دسترسی شبکه داخلی؛
- سخت‌افزارهای با عملکرد بالا؛
- نرم‌افزارهای سازگار با استانداردهای بین‌المللی؛
- تهیه بسته‌های نرم‌افزاری استاندارد از تولیدکنندگان/کارگزاران شناخته‌شده (در صورتی که ایجاد نرم‌افزارهای داخلی ممکن نیست)؛
- ایجاد امکان دسترسی از طریق اینترنت/وب سایت اختصاصی.

#### د. اشتراک منابع:

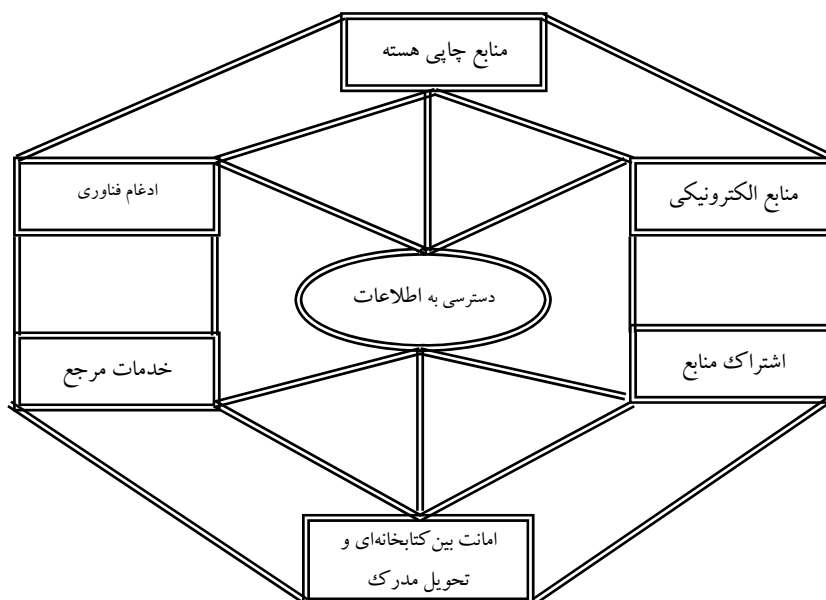
- ایجاد شبکه با کتابخانه‌های محلی؛
- ایجاد شبکه با مؤسسات مشابه؛
- ایجاد فهرستگان قابل دسترس به صورت الکترونیکی؛
- تدوین موافقت‌نامه‌ها/خط‌مشی‌های اشتراک منابع دوطرفه.

### ه. امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک:

- توجه به شعار کلاسیک فلسفه کتابخانه‌ها در بستر دسترسی الکترونیکی؛
- تکثیر و کپی برداری از مدرک هنگامی که فقط متن مورد نیاز باشد؛
- تحویل الکترونیکی منابع دیجیتالی شده؛
- تعیین خط‌مشی برای تحویل بموقع مدارک به صورت دستی یا الکترونیکی.

### و. خدمات مرجع:

- ایجاد قابلیت در کارکنان برای پاسخگویی به سؤالات مراجعین؛
- تمایل کارکنان برای کمک به کاربران و ارائه خدمات فوری؛
- پاسخگویی بموقع به سؤالات کاربران.



شکل ۵ مدل دسترسی به اطلاعات

با این الگو، می‌کوشیم با ترکیب منابع سنتی و دارای فناوری‌های نوین، به ارائه خدمات کارآمد و مؤثر بپردازیم. بدون وجود کارکنان آگاه، مسئولیت‌پذیر، و علاقه‌مند به

پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران، حتی با داشتن منابع و تسهیلات عالی به موفقیت منجر نمی‌شود.

## ۸. نتیجه

روش‌ها و فرایندهای دسترسی به اطلاعات به سرعت در حال دگرگونی است. اضافه بار اطلاعاتی، کیفیت اطلاعات، مدیریت اطلاعات و سرعت دسترسی‌پذیری موضوعات اصلی دنیای مبتنی بر فناوری اطلاعات شمرده می‌شوند. دسترسی جهانی/آزاد/از راه دور یک شعار امروز است، به طوری که خوانندگان امروزه زمان کم و کم‌تری برای مراجعه به کتابخانه و خواندن به منظور گذراندن فراغت دارند. روشن است که دسترسی به زیرساخت اطلاعاتی، توانایی تولید و مصرف [اطلاعات] عوامل تعیین‌کننده در موفقیت اقتصادی افراد و در تحرکات اجتماعی هستند. کتابخانه‌ها باید پویایی ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان را درک کنند و در جهت تأمین دسترسی سریع به منابع چاپی و الکترونیکی، عمیقاً تلاش نمایند. این دو نوع منبع گاهی اوقات مکمل همدیگرند و گاهی هم در روشن شدن مفاهیم همدیگر مؤثر هستند. با توجه به این که منابع چاپی هنوز قسمت غالب انتشارات علمی را دربردارند، کتابخانه‌ها باید در استفاده از منابع چاپی و الکترونیکی توازن ایجاد نمایند. استلزامات دسترسی به منابع چاپی و ذخیره و گردآوری این منابع باید به صورت کارآمد انجام شود و تأمین دسترسی به منابع الکترونیکی از طریق رایانه، باید تقویت شود.

خدمات کتابخانه‌ای باکیفیت، یک بخش ضروری از دسترسی جهانی به اطلاعات محسوب می‌گردد و کتابخانه‌ها مسئولیت تسهیل در دسترسی به منابع دانش و فعالیت‌های فکری بشری را به عهده دارند. پیشرفت مستمر کتابخانه‌ها به پردازش، عملیات‌ها و ارائه خدمات به مراجعین بستگی دارد. برای تحقق این مهم باید از توانایی‌های کتابخانه‌ها برای استفاده از فرصت‌ها بهره‌گرفت تا این توانایی‌ها ارتقا یابند و این فرصت‌ها به واقعیت تبدیل شوند. حرفه‌مندان سنتی کتابخانه‌ها نباید نگران کاهش گرایش به استفاده از منابع چاپی باشند، بلکه باید به صورت فعال از فرصت‌هایی که در اختیار آنان قرار دارد، حداکثر استفاده را به عمل آورند. این امر مستلزم تعهد واقعی و خلاقیت حرفه‌مندان کتابخانه برای ایجاد نظامی است که به استفاده‌کنندگان امکان



خواهد داد که نه تنها در چهاردیواری فیزیکی کتابخانه، بلکه با یک فشار بر روی موشواره به اطلاعات دسترسی داشته باشند. وقوع این امر همچنین مستلزم حرفه‌ای‌گرایی در بین کتابداران و تعهد و علاقه‌مندی مدیریت به تأمین تشویق‌ها و حمایت‌های مالی کافی است.

## ۹. منابع

1. Baeza-Yates, R., & Ribeiro-Neto, B. (Eds.). (1999). *Modem Information Retrieval*. Boston: Addison-Wesley-Longman Publishing Co.
2. Brown, J. S., & Duguid, P. (2000). *The Social Life of Information*. Boston: Harvard Business School Publishing.
3. Cairncross, F. (1997). *The death of Distance: how the communications revolution Will change our lives*. Boston: Harvard Business School Publishing.
4. Coogan, E., DePalo, D., Gervais, S., Kline, C., Knopf, C., Tatian, C., et al. (1998, October). *Service to Users Task Force*. Brown University Library.
5. Griffith, A and Campbell, P. A. (1994). Information Access-a corner stone for web publishing. In *Electronic Proceedings of the second World Wide Web Conference 94: Mosaic and the Web*. University of Illinois at Urbana-Champaign.
6. Hukill, M., Ono, R., & Vallath, C. (2000). *Electronic Communication Convergence*. New Delhi: Sage Publications India Pvt. Ltd.
7. Lederer, A. L., Mirchandani, D. A., & Sims, K. (2001). The search for strategic advantage from World Wide Web. *International Journal of Electronic Commerce*, 5(4), 117-133.
8. O'Day, V. L. & Jeffries, R. (1993). Orienteering in an information landscape: how information seekers get from here to there. *Proceedings of the INTERCHI 93*, Amsterdam, Netherlands, IOS Press, 438-445.
9. Satyanarayana, P. V. (1986). Business information: great lacuna. *Business World*, 4(13), Sep 16-29: 56-57.

10. Seibert, S. E., Kraimer, M. L. & Liden, R. C. (2001). A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal*, 44(2), 219-237.
11. Wresch, W. (1998). Information access in Africa: problems with every channel. *Information Society*, 14(4), 295-301.

#### پی نوشتها

1. Manjunatha, K., Shivalingaiah, D. (2003). Information access in Libraries: Methods and Problems. In M. Bavakutty & et al, *Information access, Management and exchange in the technological age* (pp. 65-82). New Dehli: ESS ESS Publication.
2. Benjamin Disraeli
3. open access
4. restricted access
5. <http://www.anu.edu.au>

(۱) کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه رازی  
پست الکترونیکی: hhaidari52@yahoo.com