



جمهوری اسلامی ایران
وزارت فرهنگ و آموزش عالی

راهنمای ایجاد و توسعه مراکز ارجاعی

مرکز اسناد و مدارک علمی

تهران، ۱۳۶۳

یونسکو

یونیسیست : راهنمای ایجاد و توسعه مراکز ارجاعی /
ترجمه محمدنقی مهدوی - تهران: مرکز اسناد و مدارک علمی،
۱۳۶۳.

PGI-79/WS/4 ۷۴ ص. نمودار، جدول، "ترجمه نشریه شماره

یونسکو - یونیسیست."

Guidelines on Referral Centres. ص. ع. به انگلیسی:

۱. مراجع - خدمات کتابداری. ۴. خدمات اطلاع رسانی.
الف. مهدوی، محمدنقی، مترجم. ب. ایران. وزارت فرهنگ و
آموزش عالی.

مرکز اسناد و مدارک علمی. ۲۵/۵۲

۹۴ ی

۹ ی/۷۱۱ Z

راهنمای ایجاد و توسعه مراکز ارجاعی

نشریه شماره PGI-79/WS/4

یونسکو - یونیسیست

ترجمه: محمدنقی مهدوی

از انتشارات مرکز اسناد و مدارک علمی

تهران: خیابان انقلاب، چهار راه فلسطین، شماره ۱۱۸۸

صندوق پستی: ۱۵۶۸ - ۱۵۸۱۵

قیمت: ۱۰۰ ریال

این نشریه در چاپخانه مرکز اسناد و مدارک علمی به چاپ رسیده است.

"بسمه تعالی"

شبکه جهانی مبادله اطلاعات علمی که به اختصار "یونی سیست" (UNISIST) نامیده می شود بعنوان یکی از برنامه های یونسکو و به منظور هدایت جریان انقلاب اطلاعاتی در سال ۱۹۶۹ بوجود آمد . از آنجائیکه یونی سیست با تهیه راهنماها و دستورالعمل های مختلف سعی در شناساندن اهمیت اطلاعات علمی و تشریح هدفها و وظایف مراکز اطلاع رسانی کرده است، مرکز اسناد و مدارک علمی به منظور آشنایی هرچه بیشتر کتابداران، دکومانتالیست ها و سایر استفاده کنندگان اقدام به جمع آوری و ترجمه برخی از آنها نموده است که نشریه حاضر از جمله آنها به شمار می آید . راهنمای حاضر علاوه برآنکه به تشریح هدفها و وظایف انواع مراکز ارجاعی می پردازد می تواند بعنوان الگوی مناسبی نیز برای ایجاد و توسعه چنین مراکز ارزشمندی در کشور قرار گیرد . در اینجا لازم می داند که از زحمات خانم دکتر مهرانگیز حریری که با دقت خاصی متن ترجمه شده را با متن اصلی مطابقت داده و اصلاحات لازم را انجام داده اند و همچنین از آقای بیژن بیجاری که رسم الخط آن را برعهده داشته اند صمیمانه تشکر گردد .

مرکز اسناد و مدارک علمی

حلاصه

بخش اول مرکز ارجاعی را تعریف می‌کند و وظایفی را که بعهده آن است شرح می‌دهد. این مراکز نه تنها سیاهه‌ای از منابع اطلاعاتی را بطور روزآمد نگهداری می‌کنند و استفاده کنندگان را با توجه به پرسشهایی که مطرح می‌کنند به منابع اطلاعاتی مربوط ارجاع می‌دهند، بلکه راهنماهای مختلفی را هم برای معرفی منابع منتشر می‌نمایند و می‌توانند از طریق بازخواند استفاده کنندگان و منابع، به بهبود نظام اطلاعاتی که در آن فعالیت دارند کمک نمایند.

در بخش دوم روشهای ایجاد و اداره یک مرکز ارجاعی اعم از محل و موقعیتهای ممکن، احتیاجات منابع، پرسنل و روشهای انجام کار مورد بحث قرار گرفته است. مثالهای واقعی و مدلهایی از فرمهای مورد نیاز ارائه گردیده و مسایل تبلیغات، انتشارات و سازمان این قبیل مراکز به اجمال بیان شده است. بخش سوم نگرشی است کوتاه به امکان استفاده از توده‌های اطلاعات جمع آوری شده از طریق سیاهه‌ها و یا از طریق ارزیابی‌های استفاده‌کنندگان. و بالاخره بخش چهارم ضرورت همکاری بین المللی میان مراکز ارجاعی و امکان توسعه تدریجی یک شبکه ارجاعی در سطح جهانی را نشان می‌دهد.

ضمایم آن علاوه بر نمودار مراحل ایجاد و توسعه یک مرکز ارجاعی مشتمل بر نشانی مراکز ارجاعی بین المللی و عنوان راهنماهای بین المللی منابع اطلاعاتی است.

در آمد

نظامهای اطلاعاتی کشورهای صنعتی و کشورهای در حال توسعه و همچنین نظامهای اطلاعاتی در سطح بین المللی با مشکلات عمده‌ای از جمله افزایش تعداد مراجعان و نیازهای تخصصی‌تر آنها مواجه‌اند. برای ارائه خدمات بهتر به استفاده کنندگان و از بین بردن شکافی که آنها را از اطلاعات مورد نیازشان جدا می‌کند، نیاز به کوششی نظام یافته احساس می‌گردد.

یونسکو از زمان شروع برنامه یونی‌سیست در سال ۱۹۷۳ همواره پیاده شدن تدریجی نخستین توصیه مطالعات امکان سنجی یونی‌سیست را به عنوان رهیافتی اساسی برای بهبود این وضعیت تشویق کرده است. در این توصیه چنین آمده است:

فلسفه وجودی یونی‌سیست آنرا به توسعه برنامه‌های بین المللی به منظور مشارکت در کار تولید و انتقال اطلاعات در هر مرحله‌ای از کار، با همکاری داوطلبانه همه طرفهای ذینفع ملزم می‌نماید. بعنوان یک گامی در این جهت بایستی از اعضای یونی‌سیست خواسته شود تا با گسترش فعالیتهای خود اقدام به بررسی خدمات اطلاعاتی در سطح ملی، منطقه‌ای و بین المللی نمایند و امکانات یکپارچه شدن تدریجی خود را در جهت ایجاد شبکه ارجاعی جهانی فراهم کنند. (تاکید فوق در این جزوه به مطلب اضافه شده) تا کنون کارهای زیادی در زمینه بررسی و تهیه سیاهه خدمات اطلاعاتی انجام شده که در آنها حتی امکان کلیه خدمات اطلاعاتی یک کشور یا منطقه منظور شده است. به دلیل اهمیت مسئله، دبیرخانه یونی‌سیست ماموریت یافت که رهنمودی برای تهیه سیاهه‌های ملی از امکانات اطلاعات

-
- 1- UNISIST, Study Report on the Feasibility of a World Science Information system. Paris, Unesco, 1971.

علمی و فنی دکوماناسیون^۱ تهیه و منتشر نماید که هم اکنون در بسیاری از کشورها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

رهنمود حاضر به بهره برداری موثر از سیاهه‌ها از طریق مراکز ارجاعی موجود و قابل دسترسی برای همه استفاده کنندگان بالقوه مربوط می‌شود. از آنجایی که شناخت اهمیت و ضرورت ایجاد چنین مراکزی روبه افزایش است، امیدی رود که این رهنمود، با تشریح وظایف مراکز ارجاعی و توصیه روشهای عملی و قابل قبول، کشورها و سازمانهای علاقه‌مند را در ایجاد چنین مراکزی یاری دهد.

-
- 1- UNISIST , Guidelines on the Conduct of a National Inventory of Scientific and technological Information and Documentation Facilities
(Based on a study by L. Vilentchuk), Paris. Unesco, 1975.

فهرست مطالب

بخش اول - مقدمه

۱-۱ مرکز ارجاعی چیست؟

۲-۱ چرا مرکز ارجاعی؟

۳-۱ وظایف مرکز ارجاعی.

بخش دوم - ایجاد و توسعه مرکز ارجاعی.

۱-۲ محل و موقعیتهای ممکن .

۲-۲ منابع و بودجه

۳-۲ سیاهه منابع اطلاعاتی

۱-۳-۲ پوشش و روش

۲-۳-۲ پرسشنامه‌ها

۳-۳-۲ رده‌بندی موضوعی

۴-۲ بایگانی‌ها (دستی یا کامپیوتری)

۵-۲ آموزش و توسعه کارکنان

۶-۲ روشهای کار در مرکز ارجاعی

۱-۶-۲ انتخاب درخواستها

۲-۶-۲ رسیدگی به درخواستها

۳-۶-۲ رسیدگی به پاسخها

۴-۶-۲ روشهای آماری و کد گذاری

۵-۶-۲ ارزیابی بوسیله استفاده کنندگان

۷-۲ تبلیغات و انتشارات

۸-۲ سازمان مرکز و شبکه ارجاعی

بخش سوم - استفاده‌های احتمالی از سیاهه‌ها و ارزیابی‌ها در جهت بهسازی منابع

بخش چهارم - همکاریهای بین‌المللی مراکز و شبکه‌های ارجاعی.

منابع و مآخذ مورد استفاده .

- ضمیمه ۱ - طرح مراحل اصلی ایجاد و توسعه مرکز ارجاعی.
- ضمیمه ۲ - نشانی تعدادی از مراکز ارجاعی بین المللی.
- ضمیمه ۳ - تعدادی از راهنماهای بین المللی منابع .
- ضمیمه ۴ - نمونه‌ای از جزوه‌های تاشوی تبلیغاتی که توسط مراکز ارجاعی موجود توزیع گردیده است .

۱ - ۱ مرکز ارجاعی چیست؟

فرهنگ پنج زبانه‌ای که توسط یونسکو تحت عنوان " اصطلاحات دکومانتاسیون " منتشر گردیده است اصطلاح " مرکز ارجاعی " را در زبان انگلیسی " Referral centre " در فرانسه " Centre d'orientation " در روسی " Spravotchno - Informatsionnyitsentr " در آلمانی " Informationsvermittlungsstelle " و در اسپانیایی " Centro de referencia " یا " Centro de orientación " ذکر کرده و تعریف زیر را پیشنهاد نموده است .

" مرکزی که پرسشگر را به منبع یا منابعی ارجاع می‌دهد که به احتمال قوی اطلاعات مورد نیازش را فراهم می‌آورند . "

واژه جدید " Referral " که در زبان انگلیسی از ریشه لاتین " Refer " به معنای پس‌گرفتن، اخذ شده در فرانسه و اسپانیایی با ابهام کمتری به " Orientation " و " Orientación " در مقایسه با " Référence " و " Referencia " ترجمه شده است، اگر چه بعضی از متخصصان واژه‌های اخیر را ترجیح می‌دهند. واژه‌های " Référence " و " Referencia " که اغلب در عباراتی نظیر ارجاع کتابشناختی، اطاق مرجع، خدمات مرجع و مانند آن بکار می‌روند ممکن است استفاده کنندگان را براین باور قرار دهد که مرکز ارجاعی مستقیماً اطلاعات مورد نیاز آنها را در اختیارشان قرار می‌دهد و حال آنکه چنین نیست.

قطعا " مراکز ارجاعی خدمات خود را محدود به معرفی منابعی نمی‌کنند که احتمالاً می‌توانند رضایت استفاده کننده را فراهم آورند، و گر نه مسلماً دوباره کاری و افزایش چشمگیری در حجم کار این مراکز پیش خواهد آمد. مراکز ارجاعی

معمولا"، بعنوان مبنایی برای فعالیتشان مسئولیت تعیین و توصیف منابع اطلاعاتی را بعهده دارند و ضمناً "می‌توانند خدمات دیگری را برای شبکه اطلاعاتی که در آن فعالیت دارند تدارک ببینند.

منبع اطلاعاتی منبعی است که قادر و مایل است، با ارائه اطلاعات لازم به پرسشها پاسخ دهد. بعنوان یک اصل کلی، بایگانی‌های مرکز ارجاعی، حداقل در مراحل اولیه، محدود به خدمات اطلاعاتی مراکز دکومانتاسیون، کتابخانه‌ها، مراکز داده‌ها، آرشیوها، کتابفروشیها و غیره می‌گردد، ولی در ادامه وظایفی که بعهده‌دارد، ممکن است بعداً "و به تدریج، دامنه کارش به منابع سازمانی دیگری که اطلاعات تولید یا عرضه می‌کنند نظیر آزمایشگاهها، انجمنهای فرهنگی و حرفه‌ای، شرکتهای مشاوره و موزه‌ها و غیره گسترش یابد، با وجود اینکه افراد متخصص یقیناً "منابع اطلاعاتی خوبی به شمار می‌آیند، اما مراکز ارجاعی زمانی باید متقاضیان را به این قبیل افراد هدایت کنند که از منابع سازمانی شناخته شده کاملاً استفاده شده باشد. در غیر اینصورت متخصصان احساس خواهند کرد که وقت با ارزششان به هدر می‌رود. ضمناً "به شهرت مرکز ارجاعی هم لطمه خواهد خورد.

در خواسته‌های ارجاعی اصولاً باید منحصر به اطلاعات منابع موجود باشد، اما در عمل از این حد تجاوز می‌کند. در قسمتهای بعد (۱-۶) به نحوه اشتخاب درخواستها و روشهایی که برای حل این مشکلات می‌توان بکار برد، اشاره خواهد شد. و بالاخره، اگر چه مراکز ارجاعی موجود عمدتاً "در زمینه اطلاعات علمی و فنی (از جمله علوم اجتماعی) فعالیت دارند، اما روشهای ابداع شده برای خدمات ارجاعی می‌تواند بهمان خوبی در بسیاری از زمینه‌های دیگر اطلاعاتی بکار روند.

۲-۱ چرا مرکز ارجاعی ؟

فعالیت‌های اطلاع رسانی، بویژه اطلاع رسانی علمی و فنی، در طول ۲۰ سال گذشته بصورت یک صنعت درآمده است. امروزه بیش از ۱۰/۰۰۰ نظام اطلاع رسانی علمی و فنی در دنیا وجود دارد. از منابع اختصاصی آمار دقیقی در دست نیست، اما پیش‌بینی رقم چند صد هزار منبع که بصورت نامتعادلی در جهان و در داخل برخی از

کشورها پراکنده‌اند، معقول بنظر می‌رسد. تعداد نظام‌های اطلاعاتی و منابع اطلاعاتی در حال حاضر بقدری زیاد است که یافتن اطلاعات در مورد آنها بدون یاری گرفتن از راهنماهای خوب و متخصصینی که در استفاده از آنها ورزیده هستند امکان پذیر نیست.

مشکلات موجود تنها به رشد حجم اطلاعات محدود نمی‌شود، بلکه با رشد و گسترش دانش مفاهیم تازه‌ای پیدا می‌شود و زمینه‌های جدیدی برای تحقیق و انتشار نتایج حاصل از این تحقیقات بوجود می‌آید. در نتیجه نظامها و منابع اطلاعاتی، فوق‌العاده تخصصی شده‌اند و حتی جامعترین آنها تنها زمینه‌های معین یا محدوده جغرافیایی خاصی را در بر می‌گیرد. بدین ترتیب راهنماها نیز کافی نیستند. بنابراین برای این که پرسشهای مطرح شده به منابع صحیحی هدایت شوند، شناخت کافی ساختار علم و تکنولوژی و سایر زمینه‌های دانش بشری ضروری بنظر می‌رسد.

در نتیجه این گرایشهاست که بنظر می‌رسد فرآیند ارجاعی بعنوان اولین قدم اساسی در کسب اطلاعات و مرکز ارجاعی بصورت رابط اصلی و ضروری بین استفاده کننده و منابع اطلاعاتی بطور فزاینده‌ای مطرح می‌شود.

بعلاوه، توجه بیشتر به خدمات ارجاعی از لحاظ رشد هزینه‌های نگهداری نظامها و منابع اطلاعاتی نیز ضروری است. تنها معدودی از نظامها یا منابع اطلاعاتی منحصر "از طریق حق‌الزحمه" استفاده کنندگان اداره می‌شوند. درحقیقت بیشتر آنها از طریق کمکهای مالی یک سازمان متعهد نظیر وزارتخانه، مرکز تحقیقاتی، شرکت صنعتی، انجمن، دانشگاه و یا حکومت محلی تامین می‌شوند. در حالی که بعید است این وضعیت در جهتی که مطلوب سازمانهای تامین کننده بودجه است، بسرعت تغییر کند. بنفع همه سازمانهای ذیربط است که میزان کارآیی کلی منابع اطلاعاتی را با هدایت هر چه بیشتر استفاده کنندگان به این منابع، استفاده کنندگانی که قادر به بهره‌گیری از خدمات آنها هستند، بالا برند.

به این ترتیب، مرکز ارجاعی نقش ترویجی در شبکه اطلاعاتی ایفا می‌کند. چنین مرکزی به استفاده کنندگان بالقوه اطلاعات کمک می‌کند و منابع اطلاعاتی موجود را به نوعی تبلیغ می‌کند. با این کار مرکز ارجاعی از دو طریق به اثربخشی

هزینه‌ها کمک می‌کند: از طریق استفاده مؤثرتر از منابع اطلاعاتی و از طریق افزایش کارآئی خود استفاده کنندگان.

۳-۱ وظایف مرکز ارجاعی

ارائه خدمات اطلاعاتی به استفاده‌کنندگان اساساً شامل دریافت پرسشهای ارجاعی از گروههای مختلف مراجعین و پاسخ به آنها از طریق کانالهای مناسب (تلفن، پست، تلکس) می‌گردد. در بسیاری از موارد ارجاعات، منجر به پیدایش ارتباط دائمی بین استفاده‌کنندگان و منابع می‌شود و این، افزایش تقاضاهای دریافتی مرکز را محدود می‌کند. به تدریج که بایگانی‌های مربوط به منابع مختلف ایجاد می‌شوند و تجربیات لازم بدست می‌آید، خدمات هم می‌تواند توسعه یابد و شامل انتشار راهنماهای کتابخانه‌ها، مراکز اسناد و سایر منابع اطلاعاتی گردد.

مراکز ارجاعی همچنین باید در ارزیابی کارآئی منابع اطلاعاتی مشارکت نمایند، حتی اگر این کار هدف اولیه آنها نباشد. به دلیل موقعیت استراتژیکی و بیطرفانه مراکز ارجاعی، این مراکز می‌توانند وظیفه مهم تعیین کمیوده‌ها و نارساییها، یا دوباره‌کاریها در خدمات را که مانع فعالیت شبکه‌های اطلاعاتی می‌شوند، انجام دهند.

در سطح ملی، وظایف مرکز ارجاعی بایستی براساس اولویتهای ملی و بعنوان یک جزء تکمیل‌کننده نظام ملی اطلاعات مطرح گردد. تصویر شماره (۱) (صفحه ۱۱) شمائی از وظایف یک نظام ملی اطلاع رسانی را از لحاظ نقش مرکز ارجاعی و عوامل محیطی آن نشان می‌دهد. هر شبکه جامع اطلاع رسانی، چه رسمی و چه غیر رسمی، سه نظام فرعی را شامل می‌شود: نظام تصمیم‌گیری: جایی که خط مشی اطلاعاتی وضع می‌شود، نظام بهره‌برداری از اطلاعات: که بخش اصلی آن است و از استفاده‌کنندگان و منابع تشکیل می‌گردد و نظام جستجو برای اطلاعات که شامل وظیفه اصلی ارجاع دادن استفاده‌کنندگان به منابع می‌باشد.

در کشوری که زیر بنای اطلاعاتی آن بنحو صحیحی پایه گذاری شده باشد، نخستین وظیفه مرکز (مراکز) ارجاعی اطمینان از بهره‌برداری مؤثر از منابع ملی اطلاعات

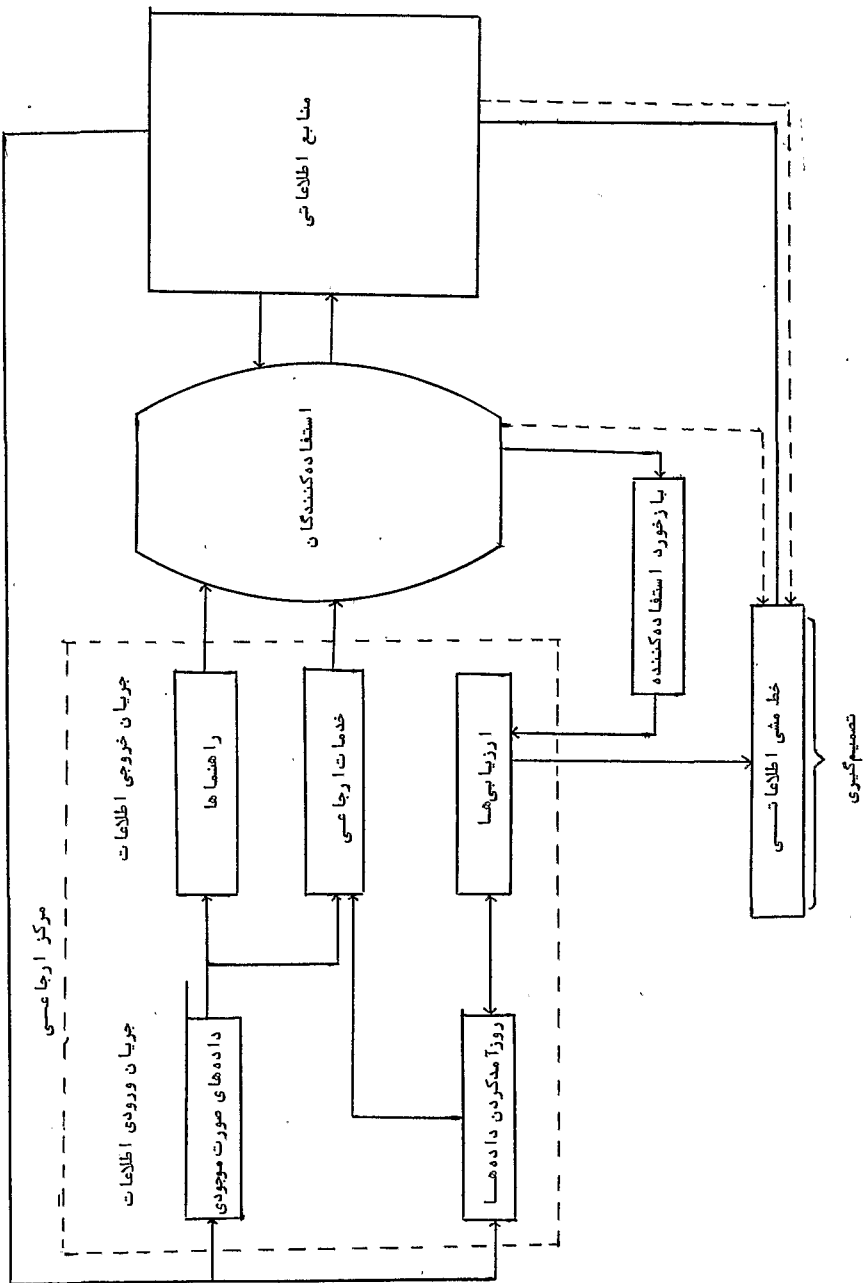
است و فقط گاهی سئوالات تخصصی به منابع خارجی ارجاع داده می‌شود. در سایر کشورهای آن که نظام اطلاعاتی کمتر توسعه یافته است، ممکن است از مراکز ارجاعی خواسته شود تا به نسبت بیشتری پرسشها را به منابع خارجی ارجاع دهد و به این ترتیب مسئولیت ویژه‌ای را بعنوان مرکز ارتباط بین المللی در نظام اطلاعاتی بعهده می‌گیرد.

مرکز ارجاعی می‌تواند با تلفیق تجربه عملی و نظریات استفاده کنندگان و آراشه آن بصورت ارزیابی مفید و بشکل آماری از عملکرد نظام ملی اطلاعات، در نقش ابزاری برای تعیین خط مشی اطلاعاتی در سطح ملی عمل کند. سیاست‌گذاران حکومتی و غیره می‌توانند در نهایت از این اطلاعات برای کمک به توسعه کل نظام و اجزای آن استفاده نمایند.

ضمناً "مراکز ارجاعی تخصصی بین المللی نیز وجود دارند که بسیاری از آنها، در حقیقت برآمده از شبکه‌های ارجاعی تخصصی بین المللی هستند این شبکه‌ها از مراکز ارجاعی ملی و بین المللی ترکیب یافته‌اند. نقش و وظایف چنین شبکه‌هایی در بخش چهارم این راهنما مطرح خواهد شد.

تعمیرشماره (۱) نمونه کلی یک نظام ملی اطلاع رسانی
جستجوی اطلاعات

بهره‌بردار از اطلاعات



بخش دوم - ایجاد و توسعه مرکز ارجاعی

۲- ۱ محل و موقعیت های ممکن

مرکز ارجاعی هم اکنون در بسیاری از کشورها وجود دارد. بیشتر آنها بصورت بخشی از یک سازمان بزرگتر، معمولاً کتابخانه ملی یا مرکز اسناد ملی هستند - نظیر آنچه که در استرالیا، مراکش، شوروی، انگلستان و آمریکا وجود دارد. نمونه ای از یک مرکز ارجاعی نسبتاً مستقل تر ^۱Sos-Doc در فرانسه است که مقررات و روشهای اجرایش را خود تعیین می نماید و در ساختمانهایی که در پاریس از محل درآمدهای خود اجاره نموده است مستقر می باشد. این مرکز وابسته به وزارت صنایع است و بوسیله انجمن ملی تحقیقات فنی^۲ و دفتر ملی اطلاعات علمی و فنی^۳ سرپرستی می شود.

در کشورهای بزرگ که وظایف ارجاعی نمی تواند، توسط یک مرکز واحد برآورد انجام گیرد، غالباً بوسیله شبکه ای از مراکز تخصصی که در یافتن پاسخهای صحیح با هم همکاری می کنند، انجام می شود. نمونه ای از یک مرکز ملی وظیفه گرا، مرکز داده های علوم زمین کانادا^۴ است. حتی در کشورهایی که خدمات ارجاعی نسبتاً غیر متمرکز است، باز هم ممکن است یک مرکز ارجاعی اصلی، بصورت یک کانون ملی وجود داشته باشد که مسئولیت تدارک خدمات ارجاعی و متمرکز کردن سیاهه های

-
- 1- Sos-Doc (Service d' orientation vers les sources d' Information et de Documentation Scientifiques et techniques).
 - 2- Association Nationale de la Recherche technique
 - 3- Bureau National de l' Information scientifique et technique
 - 4- The Canada centre for geoscience data

منابع را عهده دار باشد، مانند مرکز ارجاعی ملی در ایالات متحده آمریکا. در اتحاد جماهیر شوروی که خدمات ارجاعی برای همه سطوح نظام دولتی اطلاعات علمی و فنی در نظر گرفته شده است موسسه اطلاعات علمی فنی اتحاد شوروی (VINITI)^۱ و کتابخانه عمومی دولتی علوم و تکنولوژی (GPNTB)^۲ مراکز اصلی ارجاعی ملی بشمار می‌آیند. این مراکز ابزارهای مرجع بسیار متعددی منتشر می‌کنند که اساس فعالیت‌های ارجاعی سایر واحدهای اطلاعاتی در کشور را تشکیل می‌دهند. مراکز اطلاعاتی منطقه‌ای نیز نقش مهمی را ایفا می‌نمایند. هر یک از این مراکز ضمن آنکه مسئولیت خدمات ارجاعی منطقه خود را به عهده دارد مجرای انتقال خدمات اطلاعاتی از مراکز ملی به استفاده کنندگان محلی نیز بشمار می‌آید.

با توجه به آنچه که گفته شد بنظر می‌رسد که لازم است هر کشوری حداقل یک مرکز ارجاعی داشته باشد و محل آن در جایی تعیین شود که بیشتر استفاده‌کنندگان بالقوه سهولت به آن دسترسی داشته باشند - معمولاً در پایتخت یا نزدیک آن بوده و در صورت امکان شعبات یا مراکزی برای ارتباط در سایر شهرهای عمده داشته باشد. بسیاری از کارشناسان طرف مشورت در این بررسی توصیه کرده‌اند که هر مرکز ارجاعی ملی در صورت امکان با یک مرکز اطلاعاتی ملی قوی پیوند نزدیک داشته باشد. این راه حل، می‌تواند دستیابی سریع استفاده کنندگان را به اطلاعات واقعی مورد نیازشان تسهیل نماید و با افزایش استفاده از اطلاعات و امکان تبحر یافتن کارکنان، اثر بخشی هزینه‌ها را هم در مجموع بیشتر کند. تقسیم وظایف بین خدمات مرکب ارجاعی و سایر خدمات سازمان مادر باید بطور واضح مشخص شود و حدود آن تعیین گردد. از آنجا که ممکن است، مرکز ارجاعی بعنوان وسیله‌ای برای ارزیابی عینی عمل کند، لازم است که تا حدودی هم استقلال عمل داشته باشد.

مرکز ارجاعی، غالباً بعنوان بخشی از مرکز اسناد ملی یا کتابخانه ملی

1- The All-Union Institute of Scientific and Technical Information (VINITI)

2- The State Public Library for Science and Technology (GPNTB)

ایجاد می‌شود و یا بخشهای تخصصی آن می‌تواند برحسب مورد در هر یک از این دو سازمان ایجاد گردد. برای مثال بخشهای مسئول ارجاعات علمی، فنی، تجاری و اقتصادی می‌تواند، در یکی از آنها و بخش ارجاعات فرهنگی و علوم اجتماعی در دیگری تشکیل شود. وقتی اولویتهای ملی بر ایجاد یک مرکز ارجاعی بسیار تخصصی (مثلاً "کشاورزی، صنعت یا محیط زیست") حکم می‌کند چنین مرکزی باید در بزرگترین مرکز اطلاعاتی که در این زمینه تخصص دارد، تاسیس شود. در این صورت مشارکت فعال گروههای تخصصی ذیربط (مثلاً "سازمانهای حرفه‌ای") نیز ممکن است انجام پذیر شود.

تعدادی از کشورها یا سازمانها، مرکزی برای انجام خدمات پرسش و پاسخ تشکیل داده‌اند که فراتر از مرکز ارجاعی است. این گونه مراکز در صورت امکان اسناد مورد نیاز مراجعه کننده را تهیه می‌کنند، اما وقتی که بدانند مرکز یا مراکز دیگری وجود دارند که آمادگی بیشتری برای برآوردن نیاز مراجعان دارند، بعنوان مرکز ارجاعی معمولی عمل کرده و پرسشها را مستقیماً به آن مراکز ارجاع می‌دهند.

۲-۲ منابع و بودجه

وسعت، پرسنل و منابع بودجه مرکز ارجاعی مسلماً "باید با وظایف آن متوازن باشد. در بدو فعالیت ممکن است مرکز ارجاعی تنها توسط یک نفر دکومانتالیست و متخصص بطور نیمه وقت اداره شود. این شخص وظایف دیگری نظیر سیاهه برداری و تهیه راهنماها و غیره را نیز انجام خواهد داد تا زمانی که حجم کارها به حدی برسد که نیاز به کار تمام وقت و اضافه کردن کارکنان باشد.

بعنوان مثال مرکز ارجاعی فرانسه Sos-Doc در ابتدا بوسیله یک دکومانتالیست مهندس بصورت نیمه وقت اداره می‌شد. بعدها با دو دکومانتالیست متخصص علوم و سرانجام با چهار دکومانتالیست بکار خود ادامه داد. آنها نه تنها خدمات ارجاعی را به میزان تقریبی ۳۰۰ پرسش در ماه انجام می‌دهند، بلکه کار تهیه و نگهداری پایگانیها و تدارک راهنماها را نیز بعهده دارند. مرکز ملی ارجاعی علوم و تکنولوژی که بخشی از کتابخانه کنگره ایالات

متحدہ محسوب می‌گردد. در سال ۱۹۷۵، ۱۸ نفر کارمند داشت که کار آماده کردن صورت منابع و تهیه راهنماهای مربوط را با استفاده از کامپیوتر و همچنین کار پاسخگوئی به پرسشها و انجام سایر وظایف محوله به بخش علوم و تکنولوژی کتابخانه کنگره را بعهده داشتند. از این تعداد ۴ نفر برای پاسخگوئی به درخواستهای استفاده کنندگان تعیین شده بودند و این قسمت در آن زمان جوابگوی بیش از ۲۵۰ پرسش در ماه بود.

ارقام بدست آمده از این مراکز نشان می‌دهد که برای هر ۱۰۰ پرسش در ماه تعیین یک نفر کارمند واجد شرایط و تمام وقت کاملاً قابل توجیه است، اگرچه این شخص به سختی می‌تواند همه امور مربوط از جمله آمارگیری، تهیه راهنماها و غیره را انجام دهد. مواد و منابع لازم برای یک مرکز ارجاعی، عبارت خواهند بود از اطلاعاتی که فضای کافی برای آمد و رفت مراجعان داشته باشند، خط (خطوط) تلفن ضروری (ترجیحاً خطوط مستقیم) و بالاخره خط تلکس. بقیه مواد بطور استاندارد عبارتند از فکس برای چیدن راهنماها، فایل کابینت، فایل و در صورت امکان یک دستگاه فتوکپی و یک دستگاه میکروفرم خوانی. به این ترتیب در بودجه سرمایه‌ای وجوه لازم برای تهیه مبلمان اداری، تجهیزات و دکورانتاسیون پیش‌بینی می‌شود و بودجه عملیاتی شامل حقوق و مزایا برای پرسنل متخصص، منشی و احتمالاً هزینه اجاره ساختمان اداری هزینه‌های مربوط به تلفن و تلکس و هزینه‌های پستی خواهد بود. سایر اقلام کوچکتر در بودجه شامل ملزومات اداری و مدارک جاری دکورانتاسیون خواهد بود. اگر وظایف محوله به مرکز معتنا به باشد و خدمات سریعتر و موثق‌تری برای آن در نظر گرفته شود مسلماً هزینه‌های تلفن و تلکس خیلی سنگینی‌تر خواهد شد و این هزینه‌ها نباید در بودجه برنامه‌ای کمتر از میزان واقعی تخمین زده شود.

در این زمینه تلکس، با صرفه‌ترین وسیله ارتباطی است، اگر چه از نظر سهولت مکالمه بین پرسشگر و متخصص مرکز ارجاعی بهترین وسیله بشمار نمی‌آید. از آنجائی که حقوق کارکنان و سایر هزینه‌ها در کشورهای مختلف متغییر است، مشکل بتوان بودجه از پیش تعیین شده‌ای را برای مرکز ارجاعی پیشنهاد نمود.

برای اینکه اجمالا " معیاری ارائه شود، بودجه عملیاتی Sos-Doc را که در نخستین مرحله تشکیل (در ۱۹۷۵) ۴۱۳۰۰۰ فرانک فرانسه تقریبا " معادل ۹۷۰۰۰ دلار آمریکا بود می‌توان بعنوان نمونه ذکر کرد ؛ البته سایر مراکز ممکن است هزینه بیشتری داشته باشند اما مرکز ارجاعی می‌تواند ، با بودجه نسبتا " کمتری هم ایجاد شود و بنابه اقتضای موقعیت محلی و هدف ، حقوق یک متخصص واجد شرایط و همکاران او را تامین کند .

۱-۳-۲ پوشش و روش

برای اینکه بتوان اطلاعات مورد در خواست متقاضیان را در اختیار آنها قرار داد ، لازم است که از منابع اطلاعاتی موجود کاملاً مطلع بود . بنابراین نخستین گام سیاهه برداری از منابع اطلاعاتی است - البته اگر این کار قبلاً انجام نشده باشد . سیاهه برداری باید به دقت برنامه‌ریزی شده و بطور نظامیافته‌ای اجرا شود . این کار حتی الامکان باید تحت نظر یک سازمان صلاحیت دار رسمی و یا یک انجمن حرفه‌ای کتابداران ، دکوماننتالیستها و یا آرشیویست ها انجام گیرد .

محدوده موضوعی و پوشش جغرافیایی سیاهه باید مطابق با وظایف مرکز ارجاعی و رسالت خود سیاهه به دقت تعیین گردد که این به نوبه خود بستگی به اولویتهای ملی ، و خدمات اطلاعاتی ملی و بین المللی موجود دارد .

کدام منابع باید مشمول این سیاهه برداری شود؟ مزایای محدود کردن این پوشش به منابع سازمانی اطلاعاتی اینک روشن است (بند ۱-) ، اما آیا تهیه سیاهه‌ای از سازمانهای عمومی کافی خواهد بود؟ مسلماً نه . ذخایر اسناد و مدارک موجود در یک کشور در حکم یک مجموعه است . بنابراین ، لازم است که همه منابع موجود شناسایی شوند و حتی الامکان منابع مربوط به بخش خصوصی و در صورت لزوم منابع انجمن‌ها ، سازمانهای حرفه‌ای و کارگری ، مراکز علمی و فرهنگی وابسته به سفارتخانه‌ها و جز آن نیز در آن گنجانده شود .

آرشیوها حاوی منابع اطلاعاتی ارزشمندی بصورت چاپ نشده و نسخه‌های خطی هستند . آرشیوهای دانشگاهها ، شرکتها و موسسات خصوصی که غالباً " منابع اطلاعاتی

محسوب نمی شوند باید مورد توجه خاص قرار گیرند.

کتابفروشیهای خاص یک رشته تقریبا "در همه کشورها کمیاب اند، آنها اغلب منابع اطلاعاتی مفیدی برای مشاوره، جای یابی و خرید اسناد بشمار می آیند. فروشندگان آنها اغلب متخصصین صلاحیت داری هستند که می توانند استفاده کننده را به اسناد و منابع خارج از کتابفروشی و نیز آثار موجود در قفسه ها هدایت کنند.

چنانچه ابزار پایه ای برای تعیین خط مشی ملی اطلاعاتی و خدمات ارجاعی مورد نیاز باشد، بایستی سیاه برداری ابتدا روی بررسی گسترده خدمات اطلاعاتی در نظام اطلاع رسانی متمرکز شود. اگر کاربردهای تخصصی مدنظر است پوشش سازمانی هم متناسب با آن ممکن است تغییر کند. برای مثال، تهیه سیاه خدمات ارجاعی برای صنایع کوچک ممکن است، موسساتی با وظایف زیر را شامل شود:

مطالعات امکان سنجی و تحلیل سیستمها،

مهندسی و طراحی تجهیزات،

محاسبات، اجاره کامپیوتر و توسعه نرم افزار،

بررسی بازار، پیش بینی و تحلیل روندها،

خدمات اطلاعاتی ویژه مدیران و مدیریت بایگانیها،

خدمات ترویجی،

کارهای ویراستاری،

اگر چه این وظایف دقیقا "خدمات اطلاعاتی محسوب نمی شوند، مع هذا با گردآوری، تجزیه و تحلیل یا انتقال اطلاعاتی سروکار دارند که مورد نیاز جامعه استفاده کننده ویژه ای هستند. دامنه پوشش سیاه ها هر چه که باشد باید در تهیه آنها به جزئیات توجه کامل شود. متخصصین مسئول باید قبل از انجام هر بررسی یا روزآمد کردن آن درباره روش بررسی به بحث بپردازند و پرسشنامه اصلی پس از آنکه یکبار تهیه شد بایست آزمایش شود و حاوی یادداشتهای توضیحی روشن باشد. اگر سیاه برداری مستقیما " توسط مرکز مربوطه انجام نگیرد پس از اتمام کار باید به کمک منابع معینی اطلاعات بازرسی و کنترل شود و تاءیید گردد که سیاه حاصله با وضعیت واقعی مطابقت دارد.

چنانچه تصمیم گرفته شود که دامنه سیاهه برداری گسترش یافته، افراد کار شناس و منابع اطلاعاتی خارج از کشور را نیز در بر گیرد باید با نهایت دقت روشی را به کار گرفت که فقط منابع اطلاعاتی غنی و علاقمند به همکاری در امور ارجاعی را تحت پوشش قرار دهد.

۲-۳-۲ پرسشنامه‌ها

در صورت نبودن پرسشنامه استاندارد و واحدی در سطح بین‌المللی برای سیاهه برداری، می‌توان پرسشنامه مناسبی را از میان نمونه‌های موجود انتخاب کرد و توجه داشت که همیشه استفاده از یک پرسشنامه نمونه خوب به ابداع یک پرسشنامه جدید ترجیح دارد. البته ایده آل است که بتوان در آینده در این مورد هم مثل سایر زمینه‌ها، اصول بین‌المللی وضع شود، زیرا که استفاده از پرسشنامه‌های سازگار بوسیله همه اعضا امکان ادغام سیاهه‌ها (مثلاً در سطح منطقه) و تطبیق و مبادله آنها را فراهم خواهد کرد.

بر این اساس یونی‌سیست، مأموریت یافت که مطالعاتی در مورد مساله سیاهه‌ها انجام داده و نتایج آن را تحت عنوان

Guidelines on the Conduct of a National Inventory of scientific and technological Information and Documentation Facilities.*

منتشر و توزیع نماید. این مطالعه حاوی پرسشنامه مفصلی (بصورت ضمیمه B راهنما) می‌باشد که در فرمی مناسب ورود به کامپیوتر تهیه شده است. کشورهایی که در کار تهیه سیاهه‌های ملی از چنین پرسشنامه‌ای استفاده کرده‌اند، می‌توانند از نتایج آن بعنوان مبنایی برای خدمات ارجاعی خود بهره‌گیری نمایند. لازم به توضیح است که اطلاعات مربوط به حق العمل خدمات که بطور دقیق در پرسشنامه سیاهه یونی‌سیست مطرح نشده است نیز باید کسب شود. هر کشوری می‌تواند بسته به هدف

* این راهنما توسط مرکز اسناد و مدارک علمی ترجمه شده و بزودی منتشر می‌شود.

بررسی خود، یا از چنین پرسشنامه سیاهه برداری کاملی که بعنوان یک ابزار اساسی برای سیاست اطلاعاتی طراحی شده است استفاده نماید (اگر چه برای تکمیل آن وقت بیشتری باید صرف گردد) و یا از پرسشنامه ساده‌تری صرفاً " برای خدمات ارجاعی استفاده کند، ما در این زمینه پرسشنامه نمونه‌ای بر اساس آنچه که در مرکز ارجاعی ایالات متحده آمریکا بکار می‌رود ارائه می‌دهیم .

این پرسشنامه نمونه (صفحات ۲۱ - ۲۶) معمولاً با عنوانی که مبین نام سازمانهای مسئول بررسی (یک وزارتخانه یا یک دپارتمان دولتی) و سازمانهای مجری آن است (مثلاً " یک بخش تخصصی مرکز اسناد ملی) شروع می‌شود. همچنین لازم است در آغاز یا پایان پرسشنامه برای نام شخصی که پرسشنامه را تکمیل می‌کند محلی در نظر گرفته شود تا بتوان در صورت نیاز به توضیحات بیشتر با او تماس گرفت . با استفاده از پرسشنامه نمونه حاضر و یا نمونه کاملتری که در راهنمای سیاهه برداری یونیسیست آمده است می‌توان پرسشنامه‌ها را با شرایط محلی و یا زمینه موضوعی خاص تطبیق داد. حداقل اطلاعاتی که باید درخواست شود شامل نام منبع اطلاعاتی، آدرس، تلفن، زمینه تخصصی و شرایط دستیابی استفاده کنندگان به آن می‌باشد. اگر چه شرح و تفصیلات کافی مورد نیاز است، ولی باید توجه داشت که اطلاعات خیلی مفصل در مورد منبع با گذشت زمان احتمالاً ارزش خود را از دست می‌دهد. در نتیجه لازم است که بررسی‌ها تکرار شوند و اطلاعات یا یگانها هر سال بطور کامل روز آمد شود. البته ممکن است با انجام یک بررسی سریع و مقدماتی هم برای تهیه سیاهه اولیه و هم تهیه مطالب کافی جهت مطالعات عمیق بعدی اقدام کرد. در یادداشتهای توضیحی باید به اهمیت هر بخش از پرسشنامه اشاره کرد (برای مثال رجوع کنید به راهنمای سیاهه برداری یونیسیست) و تا آنجا که ممکن است ابهامات را برطرف نمود. بعلاوه تهیه یک نامه توضیحی که هدف یا اهداف کلی سیاهه برداری و فواید آن را برای منابع اطلاعاتی شرکت کننده در طرح تشریح کند، موجب جلب همکاری بیشتر آنها خواهد شد. برای درک بهتر پرسشنامه‌ها حتی می‌توان نسخه نمونه‌ای از فرمی را که بطور صحیح تکمیل شده و احتمالاً حاوی نمونه‌هایی از اشتباهاتی است که باید اجتناب شود، ضمیمه پرسشنامه نمود. چنین مثالهایی

می‌تواند از طریق آزمایشهای مقدماتی توسط متخصصین بدست آید. . بطور کلی کنترل کار و کمکهای میدانی (یعنی در محلی که پرسشنامه پر می‌شود) می‌تواند مکمل این احتیاط کاریها باشد.

برخی از مراکز ارجاعی مانند Sos-D0c پرسشنامه نمی‌فرستند، بلکه بجای آن بایگانی منابعشان را براساس مصاحبه و ملاقات حضوری تکمیل می‌کنند. بنابراین در بعضی موارد ممکن است ترجیح داده شود که گروه منسجمی از متخصصان سازمان مرکزی برای بازدید و ملاقات با مقامات مسئول منابع اطلاعاتی اعزام شوند تا موجودی و خدمات آنها را ارزیابی کند. پرسشنامه‌ای مشابه آنچه که در بالا شرح داده شده می‌تواند اساس چنین مصاحبه‌یی قرار گیرد.

پرسشنامه‌سیاه‌برداری از منابع اطلاعاتی

عنوان
مشخصات سازمان‌های مسئول و مجری این بررسی

الف - نام کامل (و نام اختصاری) منبع اطلاعاتی: با قید کامل سلسله مراتب سازمانی (از جمله دپارتمان، بخش، قسمت (ها) - فقط نام واحدهایی که مستقیماً " مسئولیت خدمات اطلاعاتی را عهده دارند ذکر شود).

ب - آدرس : آدرس پستی و آدرس محل در صورتی که با هم متفاوتند .

شهر : _____ کد پستی : _____

کشور : _____

ج - تلفن : با ذکر کدناحیه : _____ تلکس/تلگراف _____

د - موقعیت سازمانی یا وابستگی سلسله مراتبی منبع اطلاعاتی :
فقط یکی از خانه‌ها علامت‌گذاری شود .

سازمان اداری دولتی یا نیمه‌دولتی (A D M) ☐

در سطح ملی ☐

در سطح استانی ☐

در سطح محلی ☐

خارجی ☐

دانشگاه یا کالج (U N V) ☐

مرکز تحقیقاتی (R C) ☐

- ☐ تجاری (COM)
☐ شرکت مشاوره (CF)
☐ انجمن یا جامعه (ASN)
☐ سایر سازمانهای غیر انتفاعی (NP)
☐ خصوصی (IND)
☐ دیگر (OTH)

ه - وظایف : شامل پروژههای خاص ، توانا ثیها و فعالیتها .

و - پوشش کلی موضوعی : همه آنها یی را که شامل میشود علامت گذاری کنید .

- ☐ علوم فیزیکی
☐ علوم زیستی (شامل کشاورزی و پزشکی)
☐ تکنولوژی (مهندسی)
☐ علوم انسانی ، اجتماعی و فرهنگی

ز - محدوده موضوعی : با توصیفگرهای موضوعی مشخص گردد .

ح - سرپرستی و مسئولیت : اگر منبع اطلاعاتی بوسیله سازمان (ها) یی غیر از سازمان مادر به نحوی سرپرستی میشود ، خانه مناسب را در زیر علامت بزنید

- ☐ حکومت ملی
☐ حکومت استانی
☐ حکومت محلی

○ دیگر

نام سازمانهای مسئول : _____

ط - خدمات : همه خدماتی که منبع اطلاعاتی به استفاده کنندگان خارج از سازمان می‌دهد علامت‌گذاری شود.

خدمات دکومانتاسیون

○ امکان استفاده از مجموعه در محل

○ ارائه مستقیم خدمات امانت

○ ارائه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای

○ ارائه خدمات تکثیر

○ ارائه خدمات میکروفورم

خدمات تجزیه و تحلیل اطلاعات

○ پاسخ به پرسشها ، ارائه خدمات مرجع

○ ارائه خدمات جستجوی گذشته‌نگر

○ ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری (SPI)

○ ارائه خدمات چکیده نویسی و نمایه‌سازی

○ آماده کردن مطالب ترکیبی (نقد و بررسی ها)

○ ارزیابی یا تجزیه و تحلیل داده‌های کمی

○ ارائه خدمات ترجمه

○ ارائه اطلاعات در مورد پروژه‌های در دست انجام تحقیق و

توسعه

○ ارجاع درخواستها به سایر منابع ذیصلاح

○ توزیع انتشارات

○ ارائه خدمات از طریق تهیه نوارهای مغناطیسی

☐ ارائه خدمات مشاوره و راهنمایی

☐ برگزاری سمینارها یا دوره‌های عملی

☐ سایر خدمات (شرح دهید) : _____

ی - حق الزحمه خدمات : آیا استفاده از خدمات فوق برای همه استفاده کنندگان رایگان است ، یا برای بعضی از استفاده کنندگان مستلزم پرداخت هزینه و برای سایرین رایگان یا برای همه استفاده کنندگان مستلزم پرداخت هزینه و یا ؟
توضیح دهید : _____

ک - مراجعه کنندگان : آیا خدمات فوق در دسترس همگان قرار دارد یا فقط گروه‌های خاصی می‌توانند از آنها بهره‌مند شوند ؟

ل - انتشارات : هر یک از اقلام زیر را که توسط منبع اطلاعاتی منتشر می‌شود علامت بزنید و عناوین مربوط و فاصله انتشار را در محلی که برای آن در نظر گرفته شده نشان دهید .

☐ چکیده نامه‌ها و نمایه نامه‌ها

☐ راهنماها

☐ خلاصه پروژه‌های تحقیق و توسعه

☐ کتابشناسیها

☐ مجموعه داده‌ها

☐ نقد نامه‌ها

☐ استانداردها

☐ مشخصه‌ها

☐ کتابها

☐ گزارشهای فنی

☐ گزارشهای بررسی وضعیت موجود

☐ مقالات برای مجلات

☐ ادواریها (عنوان آنها در زیر داده شود)*

☐ چاپ علیحده مقاله ، گزارش کنفرانسها ، و غیره

☐ دیگر (شرح دهید) : _____

* عنوانها : _____

م - مجموعه ها : مجموعه های مهم و یا خاصی را که نگهداری می کنید شرح دهید (نوشته ها

داده ها ، نمونه ها ، نقشه ها ، نسخه های تکثیری ، میکروفورمها و غیره) و میزان هر

مجموعه را تخمین بزنید :

ن - داده های کامپیوتری : کدامیک از مجموعه های شما بر روی کامپیوتر است .

س - موجود بودن برنامه های کامپیوتری و یا پایگاه داده ها (دسترسی به اطلاعات از

طریق نوارهای مغناطیسی یا خط پیوسته) :

ع - نام و عنوان تکمیل کننده فرم : _____

تاریخ : _____

برای هر گونه اطلاعات و توضیحات اضافی می‌توانید از فضای خالی زیر
کاغذ جداگانه استفاده نمایید.

وقتی که سیاهه‌ای از منابع تهیه شد، لازم است که این منابع را بنحوی منظم نمود و برای سهولت بازیابی آنها را کد گذاری کرد. برای کدبندی موضوعی دو راه وجود دارد: یا استفاده از طرح رده‌بندی که امکان می‌دهد به هر یک از منابع کد موضوعی واحد داده شود و یا استفاده از روش نمایه‌سازی پس همارا.

استفاده از طرح رده‌بندی دست‌کم دو مزیت دارد: یکی اینکه استفاده از آن در نظام‌های بایگانی دستی (در موقع تهیه پاسخ) آسان‌تر است و دیگر اینکه کار گردآوری آثار در مورد منابع را تسهیل می‌کند (به بند ۲-۴ رجوع کنید). در کارهای ارجاعی، بویژه در آغاز فعالیت یک مرکز ارجاعی معمولاً "طرح کاملاً" مختصری (کمتر از ۱۰۰ رده موضوعی) کافی بنظر می‌رسد.

چنین طرحی که برای مقاصد ارجاعی مناسب باشد در راهنمای سیاهه‌برداری یونی‌سیست پیشنهاد شده است. (برگه 05 پرسشنامه در ضمیمه B راهنما).

راه دیگر، بویژه وقتی که تصور می‌رود در نهایت کد گذاری مفصلتری مورد نیاز باشد، اینست که با استفاده از سرعنوانهای اصلی موضوعی یکی از نظام‌های کلی و مفصل رده‌بندی نظیر DC رده‌بندی دیوئی یا UDC رده‌بندی ددهی جهانی و یا استفاده از BSO نظام کلی سازمان دهی و یا از یک طرح رده‌بندی تخصصی برای استفاده یک مرکز تخصصی، طرح اولیه رده‌بندی را برگزید. برای سهولت کار بهتر است که نظام جامع منتخب، همچون سه نظام ذکر شده در فوق، به نمایه‌الفبایی مجهز باشد.

طرح رده‌بندی BSO که اخیراً "توسط فدراسیون بین‌المللی دکومان‌تاسیون و یونسکو گسترش یافته، اگر چه به مفصلی دو طرح ذکر شده دیگر نیست، اما این مزیت را دارد که بویژه برای کارهای ارجاعی طراحی شده است. یعنی برای شناسائی

منابع اطلاعاتی بجای اسناد و مدارک . فهرستی مرکب از ۷۶ موضوع اصلی BSO که برای یک طرح مقدماتی رده‌بندی مناسب است، در صفحات بعد آورده شده است . برای توضیح بیشتر خوانندگان را به طرح و نمایه کامل این منبع^۱ ارجاع می‌دهیم .

اگر مراکز ارجاعی بدانند که باید خیلی دقیق و با جزئیات به سئوالات پاسخ دهد، استفاده از طرح زده‌بندی سلسله مراتبی مصلحت نیست و بهتر است که هر منبع را با تعدادی موضوع (بین ۳ تا ۱۰ تا) که معمولاً باید از سیاهه اصطلاحات پذیرفته شده‌ای استخراج نماید، نمایه‌کند .

به هنگام بازیابی، اصطلاحاتی که مبین پرسش هستند گروه‌بندی می‌شوند (همارا می‌شوند) بطوری که مجموعه این اصطلاحات حتی الامکان جنبه‌های مختلف موضوع مورد سؤال را هر چه دقیقتر نشان دهد . اینگونه نظامهای پس‌همارا وقتی در بایگانیهای دستی استفاده شوند نیاز به ابزار ویژه‌ای دارند (برای مثال دستگاه منگنه‌زنی برگه) و گردآوری آمارهای لازم را مشکل می‌کنند . بنابراین، این نظامها باید تنها در موارد ضروری بکار برده شوند .

زمینه‌های اصلی در نظام کلی سازمان دهی (BSO)

۱۰۰	دانش عمومی
۱۱۲	فلسفه
۱۱۶	علم و دانش
۱۱۸	منطق
۱۲۰	ریاضیات
۱۲۵	آمار و احتمالات
۱۲۸	علوم کامپیوتر

1- BSO/Broad system of ordering, schedule and Index, Third Revision. The Hague, International Federation for Documentation, and Paris, Unesco, 1978.

علوم اطلاع رسانی و دکومانتاسیون	۱۴۰
علوم و فنون و ارتباطات	۱۵۰
سیستم شناسی و سیرنیتیک	۱۶۰
مدیریت	۱۶۵
تحقیق	۱۸۲
<u>علوم و تکنولوژی (در ارتباط با یکدیگر)</u>	۲۰۰
علوم طبیعی	۲۰۳
علوم فیزیکی	۲۰۵
فیزیک	۲۱۰
بلورشناسی	۲۲۸
شیمی	۲۳۰
علوم فضا و زمین (در ارتباط با یکدیگر)	۲۵۰
نجوم و فیزیک نجومی	۲۵۲
علوم زمین	۲۶۰
مسابی و نقشه برداری	۲۶۲
ژئوفیزیک	۲۶۳
زمین شناسی	۲۷۰
جغرافیا	۲۹۰
علوم زیستی (بطور جمعی، شامل کشاورزی و پزشکی)	۳۰۰
علوم زیست شناسی	۳۱۰
میکروب شناسی	۳۲۰
گیا شناسی (= زیست شناسی گیاهی)	۳۳۰
جانورشناسی (= زیست شناسی جانوری)	۳۴۰
کشاورزی (= زراعت = کشت و زرع و دامداری با هم)	۳۶۰
علم دام پزشکی (= دام پزشکی)	۳۶۸
جنگلداری	۳۷۰

بهره برداری از حیات وحش	۳۸۰
شکار (شامل تیراندازی و دام گستری)	۳۸۴
ماهیگیری و پرورش ماهی	۳۸۷
محیط زیست	۳۹۰
علوم زیست پزشکی (= علوم پزشکی = زیست شناسی انسان و پزشکی در ارتباط با یکدیگر)	۴۱۰
پزشکی (= علوم بهداشتی)	۴۲۰
علوم رفتاری (بطور کلی)	۴۴۵
روانشناسی	۴۵۰
آموزش و پرورش	۴۶۰
نیازهای بشری (شامل کار و فراغت)	۴۷۰
ورزش (ها) و بازیها	۴۸۰
<u>علوم انسانی ، اجتماعی و فرهنگی (در ارتباط با یکدیگر)</u>	۵۰۰
تاریخ و علوم وابسته	۵۱۰
مطالعات زمینه‌ای (زندگی ، جامعه ، فرهنگ)	۵۲۰
علوم اجتماعی (مطالعات عمومی و روشها)	۵۳۰
علوم سیاسی و سیاست	۵۴۰
اداره امور عمومی (اداره امور دولتی)	۵۵۰
حقوق و علوم قضائی	۵۶۰
رفاه و خدمات اجتماعی	۵۷۰
اقتصاد	۵۸۰
<u>تکنولوژی (مهندسی)</u>	۶۰۰
مهندسی و تکنولوژی هسته‌ای	۶۴۰
تکنولوژیهای الکتریکی و الکترونیکی	۶۵۰
مهندسی حرارت و ترمودینامیک عملی	۶۷۰
مهندسی مکانیک	۶۸۰

تکنولوژی ساختمان	۷۱۰
تکنولوژی محیط زیست (شامل کنترل آلودگیها)	۷۳۰
تکنولوژی و خدمات حمل و نقل	۷۴۰
تکنولوژی و علوم نظامی	۷۶۰
معدن	۷۸۰
منابع پردازشی	۸۰۰
تکنولوژی غذا، آشامیدنیها و مواد محرک	۸۴۰
تکنولوژیهای مواد معدنی غیر فلزی	۸۵۰
تکنولوژی فلز، ذوب فلز و محصولات فلزی	۸۶۰
تکنولوژی منسوجات	۸۷۷
تولید و تکنولوژی محصولات خاص غیر از زمینههای ذکر شده در شماره های ۶۰۰ تا ۸۷۷	۸۹۰
زبان، زبان شناسی و ادبیات (با هم = علم زبان)	۹۱۰
مطالعات زبان شناسی خاص (زبان و ادبیات)	۹۲۰
هنر (ها) (بویژه هنرهای زیبا	۹۴۰
موسیقی و هنرهای نمایشی (در ارتباط با یکدیگر)	۹۵۰
موسیقی	۹۵۱
هنرهای نمایشی (شامل تاتر)	۹۵۵
مذهب و الحاد (در ارتباط با یکدیگر)	۹۷۰
۴-۲ بایگانیهای (دستی یا کامپیوتری)	
وقتی که دادههای مربوط به موجودی، گردآوری، طبقه بندی یا نمایه شد، لازم است دو بایگانی تدارک دیده شود: یکی برحسب منابع و دیگری برحسب موضوع. در بایگانی منابع برای سهولت آماده کردن، استفاده و به روز درآوردن سوابق بهتر است که از برگههایی با شکل استاندارد استفاده شود. برای مثال یک نمونه از کارت بایگانی منابع (براساس آنچه که در Sos-Doc بکار برده می شود) در زیر ارائه شده است.	

سابقه منبع

نام اختصاری :

نام کامل :

آدرس :

تلفن :

تلکس / تلگراف

محدوده موضوعی :

هدف :

مراجعه کنندگان :

وظایف	خدمات	بله / خیر	ملاحظات	حق الزحمه	مقام مسئول
خدمات دکومنتاسیون	کتاب ادواریها دیگر				
	مشاوره امانت تکثیر میکروفرم				
خدمات تجزیه و تحلیل اطلاعات	پرسش و پاسخ کتابشناسی مطالب ترکیبی داده های عددی				
سایر خدمات					

ملاحظات :

پشت کارت سابقه منبع				
ملاحظات	درخواستهای ارجاع شده (شماره های ارجاع)	تاریخها		
		مکاتبات	تلفن	ملاقات
		دریافتی	ارسالی	

یادداشت های اضافی

از پشت کارت برای ثبت اطلاعات مربوط به روابط رو به گسترش مرکز ارجاعی و منبع اطلاعاتی استفاده می‌شود.

سوابق با نظم الفبایی تحت نام اختصاری یا نام کامل منبع (بنا به اینکه کدام بیشتر معمول و مورد استفاده است) بایگانی می‌شوند. هر سابقه در بردارنده خلاصه‌ای از اطلاعات کاملی است که در پرسشنامه سیاهه ارائه شده است. پرسشنامه‌های سیاهه، برای تسریع در مراجعات بعدی در فایلها، مثلاً "در پوشه‌های آویزان در داخل یک فایل کابینت نگهداری می‌شوند.

بایگانی موضوعی می‌تواند مختصرتر باشد؛ هر برگه فقط حاوی کد موضوعی است کد در بالای کارت ثبت شده و نام (های) اختصاری یا نام (های) منبع اطلاعاتی که در روی کارت قید گردیده است. این بایگانی با مطابق طرح رده بندی انتخاب شده تنظیم می‌گردد و یا به ترتیب الفبائی اصطلاحاتی که برای نمایه سازی استفاده شده‌اند. از این بایگانی صرفاً " برای تقویت حافظه متخصصین ارجاعی به منظور یافتن منبعی که احتمالاً " می‌تواند به درخواست مطرح شده درباره موضوعی خاص پاسخ دهد، استفاده می‌شود. برای اطلاعات اضافی می‌توان به فایل منابع مراجعه کرد.

در وضعیت فوق، شخص با مشکلات قدیمی بایگانیهای موضوعی و بازبایی موضوعی اطلاعات مواجه خواهد شد. بدین جهت مرکز می‌تواند، از طرحهای رده‌بندی ——— اصطلاحنامه‌های موجود استفاده کند یا اینکه طرح رده‌بندی و یا فهرست اصطلاحاتی (کلید واژه‌هایی) را برای خود تدارک ببیند.

علاوه بر بایگانیهای موضوعی و منابع گاهی مصلحت ایجاب می‌کند که بایگانیها را بر مبنای سایر جنبه‌ها بوجود آورد. برای مثال اگر دامنه کار منابع طوری باشد که انواع خدمات مختلف (مثلاً " خدماتی که ورای قلمرو خدمات اطلاعاتی بمعنای اخص کلمه هستند (رجوع شود به بند ۲-۳-۱) را دربرگیرد، ممکن است تهیه ——— بایگانی بر اساس وظایف ضرورت داشته باشد. همچنین برای یک مرکز بین‌المللی ممکن است راحت‌تر باشد که بایگانی خود را بر حسب کشور تنظیم کند. مع هذا در اکثر مراکز چنین بایگانیهایی برای بازبایی اطلاعات لازم نیست. ایجاد چنین ——— بایگانیهایی زمانی لازم می‌شود که حجم یا پیچیدگی سیاهه‌ها و یا تقاضاهای رسیده

به مرکز اجازه چنین کاری را بدهد.

نظام کد گذاری مورد استفاده هر چه که باشد (مثلاً طرح رده‌بندی یا نمایه سازی پس هماراسته) ممکن است ضرورت بکارگیری کامپیوتر را مطرح کند. برای توجیه هزینه کامپوتری کردن بایگانیها، لازم است که تعداد منابع اطلاعاتی به حد کافی (۱۰۰۰ یا بیشتر) رسیده باشد. ضمناً "برای پاسخگویی فوری به متقاضیان به کامپیوتر دسترسی فوری باشد. همانطور که قبلاً" اشاره شد روش نمایه سازی پس هماراسته وقتی که در نظامهای دستی استفاده شود بسیار پر زحمت خواهد بود. در هر صورت برای استفاده از خدمات کامپوتری می‌توان با یونسکو یا سازمان دیگری که برنامه‌های عملیات را در اختیار دارد و در استفاده از آنها تجربه دارد، مشورت نمود.

۵-۲ آموزش و توسعه کارکنان

برای آنکه نتیجه کار رضایتبخش باشد، لازم است که کارکنان مرکز ارجاعی مهارت‌های خاصی را دارا باشند. این مهارتها عبارتند از: تمرکز فکر و سرعت انتقال - بویژه وقتی که پاسخگویی به سئوالات تلفنی مطرح است، سیاستمداری، برای روشن تر کردن سئوالات ارباب رجوعی که نمی‌دانند چگونه نیاز خود را مطرح کنند، حساسیت از لحاظ روانشناسی، مهارت دربرقراری تماسهای موثر و مفید، و بالاخره منطق و پشتکار دریافتن پاسخهای صحیح که لازمه بازیابی اطلاعات است.

برای ایفاء این نقش، متخصصین اطلاع رسانی با تجربه مورد نیاز است. این افراد باید با کتابخانه‌ها، مراکز اسناد و آرشیوهای منطقه خود آشنایی کامل داشته باشند، دارای زمینه قوی علمی - بطور نمونه درجه دانشگاهی - باشند و استعداد و علاقه کافی برای کارهای ارجاعی داشته باشند. تسلط به زبان استفاده کنندگان و حداقل به یک زبان بین‌المللی که برای انتقال اطلاعات بکار می‌رود نیز از ضروریات است.

فردی که چنین شرایطی را دارا باشد، تنها به یک آموزش ضمن خدمت و در برخی موارد به یک دوره کارورزی در یک مرکز ارجاعی نیاز دارد تا صلاحیت و شایستگی لازم را بعنوان متخصص ارجاعی پیدا کند. تجربه نشان داده است شخصی که چنیــــن

استعدادی دارد می‌تواند در زمان کوتاهی مستقیماً " پاسخگوی سئوالات ، به استثنای باره‌ای از سئوالات بسیار مشکل باشد . البته پرسشهای مشکل توسط متخصصینی که در این نوع کارها تجربه دارند سریعتر پاسخ داده می‌شوند . بهرحال ، وقتی که منابع محلی تکاپو نمی‌کنند لازم است که از شبکه‌های بین المللی کمک گرفته شود . در این رابطه بعداً " بحث خواهد شد .

ملاحظات فوق برای یک مرکز ارجاعی با اهداف و وظایف کلی صادق است در حالی که مرکز تخصصی ممکن است به کارکنانی با دانش تخصصی بیشتر نیاز داشته باشد .

۶-۲ روشهای کار در مرکز ارجاعی

۶-۲-۱ انتخاب درخواستها

مرکز ارجاعی باید وظایفش را بطور کامل انجام دهد ، همه وظایفش را ، اما تنها همان وظایفش را . بنابراین اگر خدمات مختلف دیگری (نظیر خدمات پاسخ به پرسشها) را برای خود پیش‌بینی کند باید از نام دیگری استفاده کند تا در وظایف مرکز تشتت ایجاد نشود .

انجام " همه وظایف " مستلزم آن است که نه تنها اطلاعات ارجاعی را تدارک ببیند ، بلکه ، تا آنجایی که ممکن است صحت این اطلاعات را از پیش مورد رسیدگی قرار دهد تا اطمینان یابد که آنچه را که درخواست‌کننده می‌خواهد پیدا خواهد کرد و یا حداقل به هدفش نزدیک خواهد شد . بعلاوه وقتی که درخواست‌کننده اطلاعات مورد نظر را گرفت ، باید بررسی شود که آیا متقاضی راضی شده است یا خیر؟ (مراجعه شود به بند ۶-۲-۵ ارزیابی بوسیله استفاده کنندگان) .

پرسشهایی که در قالب خدمات مرکز نمی‌کنند ، باید مودبانه و با متانت برگردانده شود و یا اگر ممکن است سرعت بجای دیگری ارجاع داده شود . چارچوب فعالیتهای مرکز محدود به ارجاع استفاده کنندگان به منابعی است که آمادگی برآوردن نیازهای اطلاعاتی آنان را در قلمرو موضوعی مرکز دارند .

عدم درک صحیح وظایف یک مرکز (مثلاً " در اثر تبلیغات مبهم ، رجوع کنید به بند ۷-۲) ممکن است موجب گردد که استفاده کنندگان ، انتظار انجام هر نوع خدماتی را داشته باشند . در حقیقت ، وظیفه اصلی مرکز ارجاعی ، تنها این است که راهنمایی

مراجعان ، آنها را در صرفه جوئی کردن وقتشان یاری کند .

۲-۶-۲ رسیدگی به درخواستها

تماس مراجعان با مرکز ارجاعی ، بوسیله تلفن، مکاتبات (بطور غیر رسمی یا با استفاده از پرسشنامه) یا تلکس انجام میگیرد . تلفن رایجترین و همچنین راحت ترین وسیله است ، زیرا موجبات مکالمات سریع را فراهم میآورد و ضمن آن ، درخواست میتواند بیان ، محدود و روشن شود . مع هذا باید توجه داشت که هزینه آن زیاد است . وقتی که یک درخواست تلفنی دریافت میشود ، ابتدا لازم است نام تلفن کننده و همچنین آدرس و شماره تلفن او پرسیده شود تا اگر ارتباط قطع شد و یا اگر امکان پاسخ فوری نبود ، مجدداً " بتوان با او تماس گرفت . چه پاسخها کتبی باشد و چه تلفنی بهتر است از یک فرم درخواست نظیر مدل زیر که فقط برای ثبت اطلاعات اساسی و لازم در مورد ارباب رجوع و درخواست او طراحی شده ، استفاده گردد . هدف از تهیه چنین فرمی آنست که اولاً " اطمینان یافت که اطلاع مهمی حذف نشده است و ثانياً " بتوان سوابق آماری لازم را فراهم کرد .

قسمت بالائی فرم درخواست نمونه مربوط به مشخصات متقاضی میشود . نه تنها نام او پرسیده میشود ، بلکه اگر سؤال ماهیت حرفه ای دارد ، نام سازمان و قلمرو فعالیت آن و وظایف درخواست کننده نیز قید میگردد . این امر ، به روشن شدن علت طرح پرسش کمک میکند و همچنین کار کدگذاری درخواست را برای هدفهای آماری (برای کد گذاری آماری بر حسب وظایف درخواست کننده و نوع سازمان ، مراجعه شود به بند ۲-۶-۴) آسان می کند .

اگر ارباب رجوع برای نخستین بار با مرکز ارجاعی تماس میگیرد ، این مسئله قابل توجه است که چگونه بوجود این مرکز پی برده است : از طریق تبلیغات گفته های دیگران و جز آن ؟

اگر مراجعه کننده قبلاً از خدمات مرکز استفاده کرده باشد ، قاعدتاً " بیشتر این اطلاعات باید در بایگانی ، در سوابق درخواست قبلی یا در سوابق استفاده کننده ، در صورتیکه مرکز چنین بایگانی ای داشته باشد (در بند ۲-۶-۵ بحث خواهد

شد)، موجود باشد. به این ترتیب مراحل شناسایی درخواست کننده تا حدودی کمتر می‌شود.

مهمترین گام بعدی، تشخیص سؤال است. معمولاً "متقاضی سؤال را مطابق روش خود بیان می‌کند. متخصص ارجاعی باید از طریق تلفن یا مکاتبه آنقدر با او به گفتگو بپردازد تا مساله، محدوده و بافت آن بنحو مطلوب تشریح شود. مساله حائز اهمیت این است که رهیافت اصلی به قضیه روشن باشد. یعنی معلوم شود که اطلاعات مورد نظر تجاری است یا فنی یا فرهنگی و یا علمی. استفاده از فضای منظور شده در فرم درخواست نمونه که برای کد گذاری پرسش به منظور استفاده‌های آماری است بعداً" در بند ۲-۴ بحث خواهد شد.

مرکز ارجاعی، همچنین باید بررسی کند که مراجعه کننده تا کنون چه جستجوهای کرده است. این کار به منظور اجتناب از ارجاع مجدد پرسشگر به منابعی است که قبلاً استفاده کرده اما توفیقی نیافته است. البته باید توجه داشت که در بسیاری از مواقع، عدم موفقیت می‌تواند مورد سؤال قرار گیرد. ممکن است پرسشگر جستجوی خود را خوب انجام نداده باشد و یا دکومانتالیست بطور دقیق، مجموعه‌های منبع اطلاعاتی خاص را مورد رسیدگی قرار نداده باشد.

مسئله دیگر مشکلات گوناگون در برقراری ارتباط است. در برخی از موارد ممکن است استفاده کننده، واقعاً "ندانند که چه می‌خواهد در عین حال آنچه که می‌خواهد همیشه آن چیزی نیست که واقعاً" نیاز دارد. سؤال واقعی، ممکن است مستقیماً "پرسیده نشود و یا اینکه موقتاً" در میان مطالب کم اهمیت تر نهفته باشد. در چنین شرایطی، نقش متخصص مرکز ارجاعی این است که به درک درستی از مساله برسد. عدم تفاهم بین مراجعه کننده و متخصص مرکز ارجاعی نه فقط ممکن است از نتیجه کار بکاهد، بلکه به شهرت و اعتبار مرکز نیز لطمه بزند.

طرف پشت فرم درخواست نمونه خلاصه‌ای از پاسخ داده شده به متقاضی (رجوع کنید به بند ۲-۴) و ارزیابی وی از خدمات ارائه شده (رجوع کنید به بند ۲-۵) ثبت می‌شود.

فرم درخواستهای کتبی یا تلفنی

عنوان
نام و آدرس مراکز ارجاعی

(این قسمت توسط خدمات
ارجاعی تکمیل می شود)
شماره:
کدهای آماری:

تاریخ:

درخواست برای خدمات ارجاعی

شخص ارائه دهنده درخواست: _____ عنوان یا سمت: _____
نام سازمان یا شرکت: _____
نوع فعالیت و تخصص: _____
آدرس: _____
تلفن: _____ تلکس / تلگراف: _____
(اختیاری) آیا این نخستین مشاوره است؟ بلی: _____ خیر: _____ اگر بلی: چگونه از وجود
چنین مرکزی آگاه شدید؟: _____

تذکر: (لطفاً) در بیان موضوع مورد علاقه و اطلاعات مورد نیاز دقت نمائید. اگر درخواست خیلی کلی باشد پاسخ آن نیز احتمالاً "کلی داده خواهد شد. لطفاً" از فرم جداگانه ای برای هر درخواست استفاده شود، این کار سبب خواهد شد که پاسخها سریعتر داده شود.)

(این قسمت توسط خدمات
ارجاعی تکمیل می شود)
زمینه درخواست: _____
نوع پرسش: _____

منابعی که بر آنها مراجعه شده: (بدون این اطلاعات، می توانید منابعی را که برای شما شناخته شده هستند پیشنهاد کنید).

اسناد و مدارک:

مؤسسات:

شرایط استفاده کننده : (بعضی از منابع اطلاعاتی برای استفاده همگان نیستند . درخواست کنندگان ، فقط وقتی به منابع ارجاع داده می شود که مشخص شود شرایطی را که برای دسترسی به منابع لازم است دارا هستند . لطفاً اگر در یک قرارداد دولتی مشارکت دارید ، یا به یکی از سازمانهای اداری وابسته هستید و یا در یک انجمن حرفه ای یا اتحادیه تجاری عضویت دارید و یا غیره مشخص فرمائید .

نحوه پاسخ مورد تقاضا : نامه : _____ تلفن : _____ تلکس/تلگراف : _____

طرف پشت فرم

این قسمت توسط خدمات ارجاعی استفاده خواهد شد

معرفی شده به مراجعه کننده	بررسی شده توسط خدمات ارجاعی	منابع احتمالی		
مدت زمان لازم برای تهیه جواب	ملاحظات	پرسشنامه ارزشیابی دریافت شده است (تاریخ)	تاریخ	جواب
		بله خیر		نام تلفن تلکس / تلگراف

وقتی که همه اطلاعات مربوط به درخواست کننده و سؤال یا سئوالات مشخص شد ، متخصص ارجاعی می‌تواند به جستجوی یک یا چند منبع معتبر بپردازد . در مورد سئوالات صریح و ساده ممکن است فوراً " منابع را پیدا کند . اما امکان هم دارد که مجبور شود پس از تجزیه و تحلیل و رسیدگیهای اولیه - چنانچه مشخص شود اطلاعاتی که در اختیار دارد کافی نیست با مراجعه کننده مجدداً " تماس بگیرد .

متخصص ارجاعی اغلب (مطابق اطلاعات Sos-Doc در حدود ۳۰٪ موارد) در وضعیتی قرار دارد که بلافاصله و حتی بدون کنترل کردن مواد مرجع به پرسشها پاسخ می‌دهد . برای مثال ، اگر مراجعه کننده ای بخواهد بداند که یک کتاب فنی یا استاندارد را از کجا می‌تواند پیدا کند ، معمولاً " ممکن است او را به یک کتابخانه ، یا یک کتابفروشی کتب فنی هدایت کرد که در آنجا احتمالاً " می‌تواند کتاب مورد نظر را پیدا کند یا سفارش دهد . و یا سازمانی که مسئولیت استانداردها را بعهده دارد به او معرفی نمود . وقتی که پرسشگر می‌خواهد مطلبی را در کتاب واریسی کند ، کاریکه معمولاً " نمی‌تواند در یک کتابفروشی انجام دهد ، متخصص ارجاعی باید مرکز دکومانتاسیونی را پیدا کند که در آن زمینه فعالیت دارد و سعی نماید ، قبل از اینکه به مراجعه کننده پاسخ دهد ، معلوم کند که آیا آن مرکز واقعاً " کتاب مورد نظر را دارد یا خیر (این کار ، معمولاً " از طریق مراجعه به فهرست مشترک - اگر وجود داشته باشد - و یا تماس مستقیم با مرکز انجام می‌گیرد) . اگر کتاب مورد نظر موجود نیست ، جستجو باید در جای دیگری ادامه یابد .

موجبات واقعی بقای مراکز ارجاعی اینست که قبل از پاسخ دادن به متقاضی ، تلاش می‌کنند با کنترل کردن هر چه بیشتر این مساله که منابع مورد بحث قدرت برآوردن نیاز او را دارند ، اطلاعات موثق و قابل اطمینانی را فراهم آورند . در مواردی متخصص ارجاعی می‌تواند از این کنترل صرفنظر کند . در سایر موارد بعد مسافت مانع تماس تلفنی می‌شود و ارزش ندارد که با استفاده از مکاتبه ، پاسخ را به تاخیر انداخت (استفاده از تلکس در شب که کمترین نرخ را دارد در چنین مواردی می‌تواند ، بشرط آنکه امکان دسترسی باشد ، بسیار موثر واقع شود) .

بعلاوه (رجوع شود به بند ۲-۵) مراکز ارجاعی سعی می‌کنند که دریا بند آیا متقاضی اطلاعاتی را که جستجو می‌کرد دریافت کرده است یا خیر؟ و اگر نه چسرا؟ بدیهی است که این امر، جستجوی دوباره‌ای را سبب می‌شود که احتمالا " مبتنی بربینش جدیدی است. هنر ارجاع در آن است که زنجیره جستجوها و ارجاعات را، تا آنجا که ممکن است کوتاه تر کند و تاخیر در بدست آوردن پاسخهای موثق را به حداقل برساند. متخصص ارجاعی با تجربه، قادر خواهد بود با استفاده از تجربیاتی که بدست می‌آورد و همچنین آگاهی فزاینده‌ای که نسبت به منابع اطلاعاتی دور برو خود و نیز ابزارهای بازیابی موجود (راهنماها و سایر اسناد مربوط به منابع اطلاعاتی، فهرستهای مشترک و ابزارهای تهیه شده بوسیله خود مرکز ارجاعی نظیر پایگانیهای منابع، پایگانیهای موضوعی، پایگانیهای استفاده کننده و پایگانیهای پرسشهایی که تا کنون درخواست و پاسخ داده شده) پیدا می‌کند پاسخ درخواستها را سریعاً بدهد. تجربه نشان داده است که وقتی منابع اطلاعاتی و ابزارهای ارجاعی در سطح ملی بخوبی گسترش یافته باشند، بیشتر پرسشها ظرف مدت ۲۴ تا ۴۸ ساعت پاسخ داده می‌شوند.

معهدا مرکز ارجاعی ممکن است، پرسشهای مشکل و یا با مواردی روبرو شود که هیچ منبع محلی مناسبی برای آنها وجود نداشته باشد. در صورتیکه چنین درخواستهایی مکرر باشند، ممکن است کسب تجربه با آموزش خاصی به کارکنان برای توفیق در پاسخگوئی ضرورت پیدا کند.

وقتی که به پرسشهای خیلی مشکل رسیدگی می‌شود، لازمست به منابع مرجع تخصصی (دائره المعارفها، اصطلاحنامهها و غیره) و پس از آن به راهنماها مراجعه کرد تا منابعی را که بیشتر با موضوع مورد بررسی مربوط اند، معین نمود. متخصصان ارجاعی ممکن است در یابد که لازم است در جستجوی خود تجدید نظر کرده و بدنبال مدارکی باشد که بنحوی با سؤال مورد نظر مربوط است و تدریجا " به راه حل مؤقتی قانع کننده‌ای نزدیک شود. در خلال این مدت باید، مراجعه کننده در جریان جستجوها قرار گیرد. این کار، از آن جهت لازم است که متقاضی از کوششی که می‌شود آگاه باشد. در ضمن، ممکن است که پرسشگر نظرش را عوض کرده باشد، بنابراین چنین تماسهایی می‌تواند، از اتلاف وقت و هدر رفتن تلاشها جلوگیری کند.

وقتی که منابع اطلاعاتی کافی در محل وجود ندارد (اینگونه موارد ممکن است در کشورهای در حال توسعه مصداق پیدا کند) پاسخ ارجاعی را می‌توان در راهنماها پیدا کرد. در این صورت، پی‌گیری و جستجو باید بوسیله خود متقاضی انجام گیرد، مگر اینکه رسالت مرکز ارجاعی ایجاب کند که کمک بیشتری به مراجعه کننده نماید. اگر ابزارهای ارجاعی موجود در محل، راه حل مفیدی بدست ندهند در این صورت، متخصص ارجاعی با شبکه‌های بین المللی تماس خواهد گرفت و این تماسها را ابتدا با مراکزی می‌گیرد که بنظر می‌رسد برای پاسخگویی سریع آماده‌تر هستند (رجوع شود به بخش ۴). هدف از این کار برقراری تماس با زنجیره‌ای از مراکزی است که می‌توانند پرسش را به یک یا چند منبع اطلاعاتی کم و بیش دور اما قانع کننده هدایت کنند.

گاهی ممکن است - اگر چدنبه ندرت اتفاق می‌افتد - که هیچ منبعی در هیچ کجا نتواند اطلاعات مورد نیاز را فراهم کند و این نشان می‌دهد که سؤال کاملاً جدید و یا بی اساس است. اگر درخواست کننده مجاب شده باشد که برای یافتن پاسخ مورد نظرش همکاری که ممکن بوده انجام شده است (شاید برای اینکه کاملاً متقاعد شود لازم باشد اقداماتی که انجام گرفته برایش شرح داده شود) با متانت این حقیقت را خواهد پذیرفت که هیچ اطلاعاتی در رابطه با مشکل مورد نظرش پیدا نمی‌شود. در بعضی موارد نادر، ممکن است این مسئله نقطه شروع یک پروژه تحقیقاتی علمی یا تکنولوژیکی گردد، بشرط آنکه موضوع مهم بوده و منابع لازم قابل دسترس باشد. تصمیمی مشابه این را می‌توان در حوزه فعالیتهای تجاری بدنبال مراجعه به موسساتی نظیر موسسه بین المللی پروانه‌های ثبت اختراع در " لاهه " یا سازمان جهانی حمایت از حقوق فعالیتهای فکری^۱ در ژنو و تحقیق درباره اینکه سؤال مورد نظر در هیچ پروانه ثبت اختراعی مطرح شده است یا خیر؟ اتخاذ نمود.

و بالاخره همانطور که در بحث مربوط به انتخابها و حدود عمل مرکز ارجاعی دیده شد، همیشه بعضی از سؤالات از دایره وظایف مرکز خارج اند. دستورالعمل کار مرکز، سیاستی را که باید در این گونه موارد اعمال شود تعیین خواهد کرد. فقط

1- The World Intellectual Property Organization

در اینجا باید گفت که وجود خدمات اطلاعاتی قبل از هر چیز برای استفاده کننده است و لذا رد کردن درخواستهای ارجاعی بطور مرتب، عدول کردن از مسئولیتهاست، حتی اگر چنین مسئولیتهایی عمدتاً "مربوط به دیگر زمینههای موضوعی باشند."

به این ترتیب مرکز ارجاعی معمولاً، نه تنها دارای راهنماهای لازم برای پوشاندن حوزه عمل انتخابش خواهد بود، بلکه راهنماهایی را که جنبه کلی و تروعمومی تر دارند، نیز تهیه و نگهداری می کند. به عنوان مثال اگر در مورد آدرس یک تولید کننده یا فروشنده سؤال شود نشانی های مربوط را می توان پیدا کرد (از روی راهنماهای "Kompas" - نگاه کنید به بخش، C. 6 پیوست III -، سالنامه اطاقهای بازرگانی یا سالنامه شاخه های از صنعت و غیره) و با درخواست کننده رابطه انجمن تجاری مناسب یا منبع معتبر دیگری ارجاع داد.

برای تکمیل این بخش، چند نمونه از پرسشها و پاسخهای مطرح شده، ارائه می شود.

مثال ۱- (NRC, Washington) : منابع اطلاعاتی مربوط به مواد جذب کننده موریانه.

پرسشگر: مهندس، نوع سازمان: تجاری

پاسخ: آزمایشگاه تولیدات جنگلی، دپارتمان کشاورزی ایالات متحده

مثال ۲- (SOS-DOC Paris) : منابع اطلاعاتی مربوط به گردآوری تاریخچه راه آهن.

پرسشگر: آگهی دهنده

پاسخ: کتابخانه فرنی، پاریس.

اتحادیه بین المللی راه آهن، پاریس.

اگر متقاضی میخواست تحقیق تاریخی بکند، مجموعه های آرشیوی هم منابع مناسبی بودند.

مثال ۳- (NRC, Washington) : منابع اطلاعاتی در مورد طب سوزنی

پرسشگر: نویسنده

پاسخ: (انجمن بین المللی طب سوزنی، پاریس، فرانسه).

۲- آکادمی پزشکی آمریکا .

۳- موسسه چین در آمریکا .

۴- بخش علوم و تکنولوژی کتابخانه کنگره .

۵- نمایه نامه پزشکی^۱ .

۶- چکیده نامه پزشکی در جهان^۲ .

دو منبع آخر مدارکی هستند که به درخواست و نیاز متقاضی هم مربوط می‌شوند .

۲-۴ روشهای آماری و کد گذاری

به منظور استخراج اطلاعات آماری از فایل پرسشهایی که رسیدگی شده، لازم است که پرسشها طبقه‌بندی شوند . برای اجتناب از بکار بردن توصیف‌های طولانی، بسیاری از مراکز ارجاعی برای آن دسته از خصوصیات برجسته‌ای که در عمل با آن مواجه‌اند نوعی کد ایجاد می‌کنند .

برای مثال این کدها را می‌توان برای نشان دادن شغل مراجعان بکار برد MGR (مدیر سازمان)، DOC (متخصص اطلاع رسانی)، STU (دانشجو)، RENG (مهندس تحقیق)، PENG (مهندس تولید)، SALES (متخصص فروش/بازاریابی)، MD (پزشک)، JOUR (روزنامه‌نگار)، PROF (استاد / معلم)، TECH (تکنیسین) و غیره همچنین کدهای زیر می‌توانند برای مشخص کردن نوع سازمان بکار رود: ADM (اداره)، ASN (انجمن)، CF (شرکت مشاوره)، RC (مرکز تحقیقات)، COM (واحد تجاری)، INN (سازمان اختصامی) و نظایر آن (برای ملاحظه کامل تر آن به بخش د - پرسشنامه منابع ، صفحه ۲۱ رجوع کنید) .

کدهایی که نوع درخواست را توصیف می‌کنند، می‌توانند شامل موارد زیر باشند :

ADR (آدرس ها) برای تشخیص درخواستهای کلی در مورد آدرس منابع اطلاعاتی ، MFR (آدرس تولید کننده ها / عرضه کننده های کالا)، LAB (وقتی که مراجعه

1- Index Medicus

2- Abstracts of World Medicine

کننده در جستجوی آدرس یک آزمایشگاه است)، DAT (وقتی داده‌های مشخصی مورد نظر است) STAT (آمار)، STAN (استانداردها)، DOC (مدارک منتشر شده روی یک موضوع خاص)، REC (سوابق اداری / تاریخی)، TA (درخواست برای منابعی که کمکهای فنی می‌دهند) و غیره.

برای تعیین تخصص موضوعی سازمانهای درخواست‌کننده، یا موضوع مورد درخواست بهتر است که از همان طرح رده‌بندی یا صورت‌اصطلاحات انتخاب شده برای رده‌بندی منابع اطلاعاتی (بند ۲-۳-۳) استفاده شود، مگر اینکه دلایل قانع‌کننده‌ای برای عدم استفاده از آنها وجود داشته باشد. اما شاید بهتر باشد که مجموعه کوچکتری از کدهای موضوعی براساس سرعنوانهای موضوعی عمده در نظر گرفته شود (برای مثال BIO برای علوم زیستی یا EGO برای علوم زمین). اندازه مجموعه بستگی به حدود اطلاعات آماری مورد نیاز دارد.

معمولاً نباید از استفاده‌کننده انتظار داشت که در روشهای کد گذاری مشارکت نماید. کدهایی که مراجعه‌کننده و درخواست‌او را توصیف می‌کند، می‌تواند توسط متخصصین ارجاعی بر روی سابقه درخواست‌یادداشت شود (به فرم نمونه ۲-۶-۲ رجوع شود). این کار در مورد درخواست تلفنی می‌تواند پس از مکالمه با متقاضی انجام گیرد. راه دیگر اینکه، از سیاهه‌های پیش‌چاپ کدها می‌توان برای ثبت اطلاعات مربوط به درخواستها استفاده نمود.

در فواصل زمانی مشخص، مثلاً هفته‌ای یکبار یا ماهی یکبار و سپس بصورت در هم کرد فصلی یا سالانه، تعداد تقاضاهای مربوط به هر طبقه موضوعی معین اعم از اینکه کدگذاری شده باشد و یا نشده باشد، محاسبه می‌شوند و آمار مربوط به پاسخهای داده شده و ارزیابی کد توسط متقاضیان بعمل آمده (به بند ۲-۶-۵ رجوع شود) جدول‌بندی می‌شود. به این ترتیب می‌توان بطور مرتب گزارشهایی تهیه نمود (برای مثال ماخذ شماره ۳ و ۹ و ۱۰) که ضمن مستند کردن فعالیتهای مرکز، به درک بهتر مراجعان و انتظاری که از کل سیستم اطلاعاتی می‌رود، نیز کمک می‌کند. مهمتر اینکه آنهاپی که مسئولیت کل نظام اطلاعاتی را به‌عهده دارند پی خواهند برد که چنین گزارشهایی حاوی اطلاعات مفیدی برای تعیین خط مشی اطلاعاتی می‌باشند.

وقتی که درخواستی در قالب فعالیتهای تعیین شده قرار داشت و خدمات ارجاعی لازم داده شد بهتر است که میزان موفقیت خدمات ارجاعی سنجیده شود. اگر مراکز ارجاعی این کار را با ارسال نامه محترمانه‌ای همراه با پرسشنامه مخصوص ارزیابی، حدود دو هفته پس از اینکه پاسخ لازم داده شد، انجام می‌دهند.

نمونه پیشنهادی پرسشنامه ارزیابی و نامه ضمیمه آن (براساس فرمهای SOS - DOC) در صفحات بعد نشان داده شده است.

اگر مرکز بودجه کافی دارد، بهتر است که نامه پرسشنامه همراه با پاکت تمبردارى که آدرس مرکز روی آن نوشته شده، ارسال گردد. البته باید برای بیهوشی نسبی که از جانب استفاده کنندگان نسبت به شیوه ارزیابی نشان داده می‌شود آمادگی لازم را داشت، حتی تعداد زیادی از این درخواستها ممکن است بی‌جواب بماند. برای تایید روندی که از تجزیه و تحلیل اطلاعات پرسشنامه‌ها بدست می‌آید، می‌توان تماسهای تلفنی یا مصاحبه‌های فردی تصادفی با استفاده کنندگان ترتیب داد.

برای اینکه نیاز استفاده کننده بطور کامل مشخص شود، تقاضاهای بی‌مقدمه‌ای که برای خدمات ارجاعی می‌شود به خودی خود کافی نخواهند بود. به این ترتیب ارزیابی استفاده کننده فقط یک جنبه از بازخورد استفاده کننده و منابع را (به بند ۲-۸ رجوع کنید) تشکیل می‌دهد که این بازخورد، امکان سنجش نحوه اجرای خدمات ارجاعی و اصلاح کمبودهای منابع و مرکز را فراهم می‌کند. بنابراین بهتر است قبل از اینکه این داده‌ها در اختیار افراد تصمیم گیرنده گذاشته شود منتظر شد تا اطلاعات آماری موثق تر و همبسته‌تری بدست آید. بهر حال احتمال دارد اطلاعات جمع‌آوری شده توسط یک مرکز ارجاعی بیطرف براساس انتقادات و پیشنهادات مکرر متقاضیان در فاصله زمانی یک یا دو سال بتواند مشخص نماید که برای اصلاح کلی نظام اطلاعاتی چه گامهای اساسی باید برداشته شود.

بررسی‌های موردی، براساس ارزیابی‌های فردی می‌تواند برای هدفهای تبلیغاتی نیز مفید باشد.

بعنوان آخرین نکته باید ذکر شود که فایل استفاده کننده می‌تواند کار مطالعه

بر روی مراجعان و تهیه آمارهای لازم را تسهیل کند. ضمناً این فایل کاربریابی اطلاعات اولیه مربوط به مراجعان دائمی را آسان کرده و نیاز به کسب همان اطلاعات را در هربار مراجعه‌شان به مرکز از میان می‌برد. در فرم نمونه سابقه استفاده کننده در زیر تمام تماسهایی که با مراجعه کنندگان یک سازمان گرفته می شود روی یک برگه واحد ثبت می شود (از روشهای دیگر هم ممکن است استفاده شود).

نمونه نامه‌ای که همراه پرسشنامه ارزیابی فرستاده می شود

تاریخ:

سرنامه

(آدرس، تلفن و غیره...)

با زگشت به: درخواست تلفنی شما در تاریخ _____

نامه شما در تاریخ _____ به شماره _____

تلکس / تلگراف شما در تاریخ _____

موضوع: پرسشنامه ارزیابی

خانم / آقای محترم

«اخیراً» این فرصت دست داد که به درخواست در فوق ذکر شده شما پاسخ دهیم.

امید داریم که پاسخ ما تهیه اطلاعات مورد نیاز شما را تسهیل کرده باشد.

با آگاه کردن ما از نظریات خود در باره ارزشی که خدمات ما برای شما داشته

ما را در افزایش کارآئیمان یاری خواهید کرد. به این دلیل است که از فرصت

استفاده کرده از شما تقاضا می‌کنیم پرسشنامه ارزیابی مختصری را که ضمیمه است

تکمیل فرمائید.

ارزیابی شما و سایر مراجعه کنندگان مرکز، به ما یاری خواهد کرد تا به

تدریج کیفیت خدماتی را که عرضه می‌کنیم افزایش دهیم. با تشکر از همکاری شما.

ارادتمند شما

(امضا)

نام و عنوان رئیس مرکز

پرسشنامه ارزیابی

(این قسمت بوسیله خدمات ارجاعی تکمیل می شود)
 شماره درخواست _____
 صورت ستوال :

آیا پاسخ قانع کننده ای دریافت کرده اید؟
 بلی خیر تا اندازه ای (دور پاسخ صحیح خط بکشید)
 اگر جواب خیر یا تا اندازه ای بوده ، لطفاً اشاره فرمائید که چرا تا حدودی و یا اصلاً راضی نشده اید .

نظریات یا پیشنهادات :
 پیشنهاد ما این بود که شما با منابعی که در زیر آمده تماس حاصل فرمائید . اگر تماس های شما با این منابع تا به آن حد پیشرفته است که اظهار نظرتان را توجیه کند ، لطفاً ارزیابی خودتان را در خانه های زیر منظور فرمائید .

آیا تماسها مفید بوده			
بلی	تا اندازه ای	خیر	تماس گرفته نشد
(این قسمت قبلاً توسط خدمات ارجاعی تکمیل میگردد)			
منبع شماره ۱			
منبع شماره ۲			
منبع شماره ۳			
منبع شماره ۴			
منبع شماره ۵			

اگر شما اطلاعات مورد نیازتان را از منابع دیگری بجز منابعی که در بالا آمده است بدست آورده اید ، آیا می توانید نام و آدرس آنها را بجا بدهید تا سایر مراجع کنندگان را نیز از خدمات آنها بهره مند کنیم ؟

تاریخ _____

امضای تکمیل کننده پرسشنامه

بمحض اینکه مرکز ارجاعی شروع بکار کرد، باید موحودیت خود را به اطلاع استفاده کنندگان بالقوه، در همه بخشهای فعالیت که در حوزه عمل انتخابی اش قرار میگیرند، برساند. برای این کار روشهای گوناگونی وجود دارد: آگهی در نشریات تخصصی و در مطبوعات عمومی، پست کردن جزواتی در مورد اینکه مرکز چه کارهایی میتواند انجام دهد (و چه کارهایی نمیتواند انجام دهد)، شرکت در نمایشگاههای تجاری و عمومی، سخنرانی درباره فعالیتها و نقش مرکز، پیام دهی از طریق رسانهها و غیره.

هرگونه بی‌توجهی در تهیه طرح تبلیغاتی میتواند به نتایج اسفباری منتهی گردد. یک آگهی از این نوع که با نام انتخاب شده برای مرکز ارجاعی (! Sos) همراه بود سبب شد که توده عظیمی از درخواست های غیر مربوط به مرکز خدمات ارجاعی فرانسه که در ۱۹۷۴ تازه شروع بکار کرده بود سرازیر شود.

برخی از مراکز ارجاعی از در و دیوارها و تابلوهای عمومی استفاده کرده و با نصب اعلانات و آگهی ها تبلیغات وسیعی می‌کنند. یکی از مراکز اطلاعات عمومی (در دانمارک) تا آنجا پیشرفته است که مستقیماً "به شرکتهای تجاری مراجعه کرده و درخواست پرسش می‌کند (نه فقط برای امور ارجاعی، بلکه همچنین برای جستجوهای کتابشناسی. کارکنان این مرکز بطور منظم با استفاده کنندگان بالقوه در مورد مشکلاتشان مصاحبه می‌کنند و هر زمان که میسر باشد بر می‌گردند تا عوامل حل مسئله را در اختیار آنها بگذارند.

خبرنامه‌هایی نیز توسط چندین مرکز ارجاعی منتشر می‌شود و تا ضمن اینکه اطلاعاتی درباره مرکز و محیط آن (استفاده کننده و منابع) بدهد پاسخ آندسته از پرسشهایی را که احتمالاً مورد توجه خوانندگان زیادی است منعکس کند و با ارائه دلیل مستند در باره توانائی ارجاعی مرکز، استفاده کنندگان بالقوه را به خودجذب نماید.

اساسی ترین تبلیغات حاصل شهرت خوبی است که یک مرکز ارجاعی با داشتن کارایی در فراهم کردن اطلاعات برای تعداد معتناهی از استفاده کنندگان به تدریج برای

خود ایجاد می‌نماید. مع‌هذا، ممکن است در مراحل اولیه شروع کار، مشکل باشد که مراجعان را نسبت به مفید بودن مرکز قانع کرد. بنابراین توصیه می‌شود برنامه ترویجی قوی و به دقت طرح ریزی شده‌ای تهیه شود. در این زمینه تجربیات بدست آمده در کانادا می‌تواند برای مراکز جدیدالتاسیس جالب توجه باشد.

نشریات مرکز ارجاعی می‌تواند شامل راهنماهای عمومی و تخصصی باشد که بر اساس سیاهه‌ها و اطلاعات روزآمد شده آنها تهیه شده باشند. این راهنماها غالباً جوابگوی جامعه وسیعی از استفاده کنندگان هستند.

ضمناً "گزارشهایی از فعالیتهای نیز در فاصله‌های معین، فصلی یا سالیانه، تهیه می‌شود که با آمار استفاده از مرکز، سایر داده‌های موجود و تفسیرهای لازم همراه می‌باشد. در ضمیمه ۴ این راهنما دو نوع جزوه ناشوی تبلیغاتی که توسط مراکز ارجاعی موجود توزیع گردیده نشان داده شده است.

۸-۲ سازمان مرکز و شبکه ارجاعی

وظایف مراکز ارجاعی و نحوه انجام کار در این گونه مراکز به تفصیل بیان گردید. در اینجا مسئله کلی سازماندهی مرکز ارجاعی و پیوستن آن به یک شبکه همکاری منابع اطلاعاتی اختصاراً "بررسی خواهد شد.

تصمیم‌گیری در مورد ایجاد مرکز ارجاعی با رسالت یا محدوده موضوعی معین، معمولاً براساس معیارهایی شبیه به آنچه که در سایر تصمیم‌گیری‌های مربوط به خط مشی اطلاعاتی و توسعه زیربنا استفاده می‌شود، صورت می‌گیرد. وقتی که چنیتی تصمیمی گرفته شد، اولین گام در فرآیند سازمانی، مشخص کردن مراجعان اصلی به منظور تعیین نیازهای کلی توسعه خواهد بود. سپس در مورد انواع خدماتی که نظر به تخصص و سطح استفاده کنندگان اصلی، زیربنای کنونی منابع و منابع مالی موجود باید ارائه شوند، تصمیم گرفته می‌شود. اینکه مرکز به یک سازمان موجود وابسته باشد یا مستقل اداره شود و نیز محیط لازم برای پشتیبانی و قواعد عمل باید از پیش آماده شوند.

ضمیمه (۱) بصورت نمودار، مراحل اصلی سازماندهی یک مرکز ارجاعی را نشان

می‌دهد.

از آنجایی که هدف اولیه مرکز ارجاعی فراهم آوردن امکان استفاده موثر از منابع اطلاعاتی موجود می باشد منطقی است که هزینه های عملیاتی مرکز را خود منابع اطلاعاتی یا سازمانهای متبوع آنها تقبل نمایند. مع هذا، این واحدها و سازمانها متعدد و گوناگونند و متقاعد کردن آنها در مورد مزایای پیشرفت مرکز و یا لزوم تامین بودجه آن کار مشکلی است. ضمناً "کمک مالی منابع به مرکز ارجاعی ممکن است در موارد خاصی موجودیت آن را به مخاطره اندازد..

از این رو، بار این مسئولیت را گروه مراجعه کنندگان بدوش می گیرد و این در عمل بدان معنی است که مسئولیت بعهده حکومت ملی یا سازمانی که به امر بهبود و گسترش استفاده از منابع اطلاعاتی در منطقه اشتغال دارد، گذاشته می شود. اگر مرکز نتواند خدماتش را مجانی ارائه کند این خطر وجود دارد که حداقل تا زمانی که کارآئیش ثابت نشده، تعداد مراجعانش بسیار کم باشد، لذا بودجه مرکزی که خدماتی در سطح کشور یا منطقه ارائه می کند، ممکن است برای سازماندهنده آن بسیار سنگین باشد. در رابطه با مسئولیت اجرایی چنین مراکزی، دیده شده است (بخش ۱-۲) که یک دیپارتمان یا سازمان دولتی (از جمله یک مرکز اطلاعاتی دایر) یا یک انجمن (نظیر انجمن کتابداران یا دکومانتالیستها) می تواند مسئولیت ایجاد و توسعه آن را عهده دار شود.

گر چه ممکن است که شکل گیری مرکز قبل از شناسایی کلیه منابع اطلاعاتی و ایجاد ارتباط با آنها، صورت گیرد اما موفقیت مرکز بستگی کامل به ایجاد رابطه ای مکمل و هماهنگ با شبکه منابع خواهد داشت. تلاش مداوم و فزاینده ای لازم است تا منابع را متقاعد ساخت که مرکز بیشتر در جهت حمایت و کمک به آنها عمل می کند نه رقابت با آنها و آنها را وادار کرد تا تعهداتی را که با ورود به فایل ارجاعی می پذیرند بهتر درک کنند. در عوض مرکز قادر خواهد بود کارش را از طریق دریافت بازخورد مستمر از منابع در رابطه با ارجاعاتی که به آنها محول شده است توسعه دهد. از آنجایی که هر یک از منابع اطلاعاتی، مراجعان و اهداف خاص خود را دارند، تنها از طریق درک متقابل است که می توان بدین آرمانها دست یافت. مشکل است روش ثابتی را برای ایجاد جامعدای از منابع جوابگو و فعال

توصیه کرد، زیرا استراتژی های متعددی برای سازماندهی یک شبکه ارجاعی موفقی وجود دارد. بجای آن چندین روش که توسط مراکز موجود بکار برده شده در زیر آورده می شود.

برقراری تماس های شخصی و غیر رسمی بین کارکنان مرکز و کارکنان مهم و اصلی منابع، بیشترین اهمیت را دارا است. این کار می تواند از طریق تماس های تلفنی و گفتگوهای اتفاقی و جداگانه با مدیران ارشد هر یک از منابع انجام گیرد. مرکز ارجاعی می تواند با ترتیب دادن جلسات و سمینارها، جامعه منابع - و در صورت امکان جامعه استفاده کننده - را گرد هم آورد تا پیرامون مسائل مشترکشان به بحث بپردازند.

برخی از منابعی که صلاحیت زیادی در یک زمینه تخصصی دارند (مانند موسسه ملی آمار یا موسسه استاندارد) می توانند مسئولیت پاسخگویی همه درخواستهای ارجاعی در آن زمینه را بعهده داشته باشند.

بولتنی بطور منظم برای منابع منتشر شود (شاید هم همراه با خبرنامه های جهت توزیع گسترده تر که در قسمت ۲-۷ ذکر آن رفت)

مرکز ارجاعی می تواند "گواهینامه مشارکت" برای منابع صادر کند. بخش سوم - امکان استفاده های احتمالی از سیاهدها و ارزیابی ها در جهت بهسازی منابع.

یکی از جالب ترین تولیدات جنبی فعالیتهای مرکز ارجاعی، بازخورد مراجعه کنندگان در مورد منابعی است که بدانها ارجاع داده شده اند. اگر چه این کار واجب و ضروری نیست، اما بسیاری از مراکز ارجاعی تلاش می کنند تا اظهار نظر استفاده کنندگان (۲-۵) را گرفته و از آن به بهترین وجهی استفاده نمایند. اطلاعات حاصل از این ارزیابی و آنچه که از گردآوری سیاهدها (۲-۳) و از بازخورد منابع (۲-۸) بدست می آید باید با احتیاط و با در نظر گرفتن هدفهای کاملاً مشخص یعنی در جهت کمک به بهسازی مرکز ارجاعی، نظام اطلاع رسانی در مجموع و خدمات هر یک از منابع بطور مجزا مورد استفاده قرار گیرد.

قبل از هر چیز، باید مشاهدات و نظریات استفاده کنندگان بهم ربط داده شده و در ارتباط درست و مناسبی با یکدیگر قرار گیرند - بویژه اگر انتقاداتی را طرح

کرده باشند. وقتی چندین متقاضی شکایتهای یکسانی درباره ضعف خدمات یکی از منابع تسلیم کنند، احتمالاً "ضرورت اقدامی نظیر حذف منبع مورد نظر از فایل منابع توصیه شده مرکز را، در صورتی که هیچ بهبودی در خدماتش مشاهده نشود، پیشنهاد کرده اند. چنین مشکلی ممکن است سرانجام، نیاز به یک اقدام اصلاحی داشته باشد، بویژه اگر منبع مورد نظر موقعیت منحصراً فردی داشته باشد (برای مثال وقتی که تنها منبع در نوع خود در منطقه باشد). در سایر موارد ممکن است، ارزیابی استفاده کنندگان در مجموع بر فقدان یک منبع اطلاعاتی ضروری دلالت داشته باشد.

لازم است تاکید شود که مرکز ارجاعی، معمولاً در چنین اموری مستقیماً "مداخله نمیکند، مگر از طریق مذاکرات غیر رسمی برای روشن شدن مسئله و رفع سوء تفاهم جزئی. مرکز باید خودش را وقف وظیفه اصلی یعنی ارائه خدمات ارجاعی پاسخگو و سودمند به استفاده کنندگان نماید. در امر ارزیابی منابع، نقش مرکز ارجاعی اینست که اطلاعات موجود را برای انتقال به نظام تصمیم گیری، یعنی سازمان مسئول خط مشی اطلاعاتی که کار تصمیم گیری در باره اقدامات لازم را بعهده دارد، به اختصار تجزیه و تحلیل نماید. اطلاعات حاصل از این ارزیابی ها به نحو مناسبی در گزارش فعالیتهای مرکز ارجاعی منعکس خواهد شد.

مسئله دیگر، وجود منابع تکراری است: مجموعه هایی که یا یکسانند یا خیلی مشابه، دارای هزینه های زیاد و استفاده بالنسبه کم می باشند. فایل منابع مرکب از ارجاعی اغلب چنین تداخلی را نشان می دهد و فهرستهای مشترک، چنانچه موجود باشند، این امر را تایید خواهند کرد. اگر چه در خدمات، فراوانی بیش از حد زیانش کمتر از نقایص و کمبودهاست، اما تقلیل تکراریها ممکن است به منابع اجازه دهد تا کمبودهای آشکارتر مجموعه ها را از میان بردارند. مرکز ارجاعی، بنابه مقتضیات می تواند اطلاعاتی را تهیه کند که بعنوان عنصری از خط مشی اطلاعاتی، موجب پیدائی راه حلی برای تقسیم بهتر وظایف و اشتراک سفارش شود.

در ارائه پیشنهادات برای اصلاح سازمان مراکز اطلاعاتی، لازم است که گام به گام و با در نظر گرفتن راه حل های میان مدت و بلند مدت پیش رفت و در این کار نه فقط نظام اطلاعاتی که مرکز در درون آن عمل می کند، باید مد نظر قرار گیرد، بلکه

منابعی هم که از طریق نظامهای همجوار قابل دسترسی هستند، و به اجمال در بخش ۴ در زمینه همکاریهای منطقه‌ای و بین‌المللی بدانها اشاره شده، نیز باید در نظر گرفته شوند.

بخش چهارم - همکاریهای بین‌المللی مراکز و شبکه‌های ارجاعی

مراجعه کنندگان معمولاً "توقع دارند که بلافاصله پاسخ سئوالاتشان را دریافت نمایند. انتظار بیش از حد، از شدت علاقه می‌کاهد. اینهم مسلم است که هیچ نظام اطلاعاتی نمی‌تواند همه اطلاعات را بلافاصله تهیه کند، بویژه وقتی که در خارج کشور تولید شده باشند. بنابراین، ضروری است که یک نظام منطقی ارتباطی بین مراکز ارجاعی ایجاد شود و انواع نیازهای اطلاعاتی ممکن را با حداقل هزینه برآورد.

"حداقل هزینه" از آن جهت مهم است که هزینه گردآوری راهنماهای منابع از سایر کشورها و سازمانها و بهره‌گیری از آنها در مبادله درخواستهایی که نمی‌توان در محل به آنها پاسخ داد، بمراتب از ایجاد منابع جدید برای پاسخگویی به نیازهای محلی کمتر خواهد بود. مع‌هذا این به آن مفهوم نیست که باید از ایجاد و توسعه منابع اطلاعاتی داخلی پرهیز کرد. البته باید توجه داشت که درخواستهای زیاده از حد از خارج، به دلیل کمبود منابع محلی، نیز بسیار گران تمام خواهد شد. این نکات، مسائلی را در رابطه با خط مشی اطلاعاتی مطرح می‌کنند.

آمار بدست‌آمده از مراکز ارجاعی ملی که در تهیه راهنماهای حاضر — مورد استفاده قرار گرفته است نشان می‌دهد که درخواستهای ارسال شده به کشورهای خارجی در صد کوچکی از مجموع درخواستها را شامل می‌شود (تقریباً ۱ در صد) و ارجاعانی که به منابع خارجی داده شده نیز به‌مین منوال بخش کوچکی از مجموعه ارجاعات را در بر می‌گیرد. این آمارها بدون شک منعکس‌کننده این حقیقت‌اند که این بررسی‌ها اصولاً در کشورهای صنعتی که از نظر منابع اطلاعاتی داخلی غنی هستند، انجام گرفته است، در حالی که در کشورهای درحال توسعه "بویژه در کشورهای فقیر که به‌علت محدودیت منابع مالی و انسانی، مسائل بفرنج ارزهای خارجی، کمی اختیارات و مشکلات پستی اغلب اطلاعات کافی و روزآمد در دسترس بخشهای اصلی فعالیت نیست،

نسبت تماسهای خارجی بیشتر خواهد بود.

وقتی شبکه اطلاعاتی منعکس شده در فایل‌های مرکز نتواند به درخواستی پاسخ دهد، متخصص ارجاعی می‌تواند از راهنماهای سایر مراکز و شبکه‌ها، برای دادن یک یا چند آدرس به درخواست‌کننده، با یا بدون رسیدگی در مورد صحت و سقم آنها استفاده کند. متخصص ارجاعی همچنین می‌تواند با یک همکار خارج از مرکز، که احتمال دارد پاسخ قانع‌کننده‌ای به پرسش بدهد از طریق نامه، تلکس یا تلفن (بستگی به بودجه موجود دارد) تماس بگیرد. در مواردی که معمولاً "حق الزحمه خدمات دریافت می‌شود" این همکاری بین مراکز ارجاعی ممکن است براساس مبادله دوجانبه انجام گیرد.

روش فوق نسبتاً ساده و کم خرج است و می‌تواند به یک فرآیند ارتباطی بسیار مهم منجر شود. این روش، بصورت طرحی در تصویر شماره ۲- که تعمیم داده شده‌ی تصویر شماره (۱) (صفحه ۱۱ است) از سطح ملی تا سطح بین‌المللی نشان داده شده است. این نمودار استفاده‌کنندگان جهانی اطلاعات، مراکز ارجاعی جهان که بصورت یک گروه در نظر گرفته شده‌اند و سرانجام منابع اطلاعاتی از جمله نظامهای تخصصی بین‌المللی اطلاعات را ترسیم می‌کند. هدف هر یک از سلسله مراحل انتقال اطلاعات، چه در سطح ملی و چه در سطح بین‌المللی فراهم نمودن امکانات برای مبادله متناسب اطلاعات بین استفاده‌کننده و حداقل یک منبع است. در موارد کلی‌تر این فرآیند شامل ۵ مرحله زیر خواهد بود که تا کنون و بقدر کافی شرح داده شده‌اند:

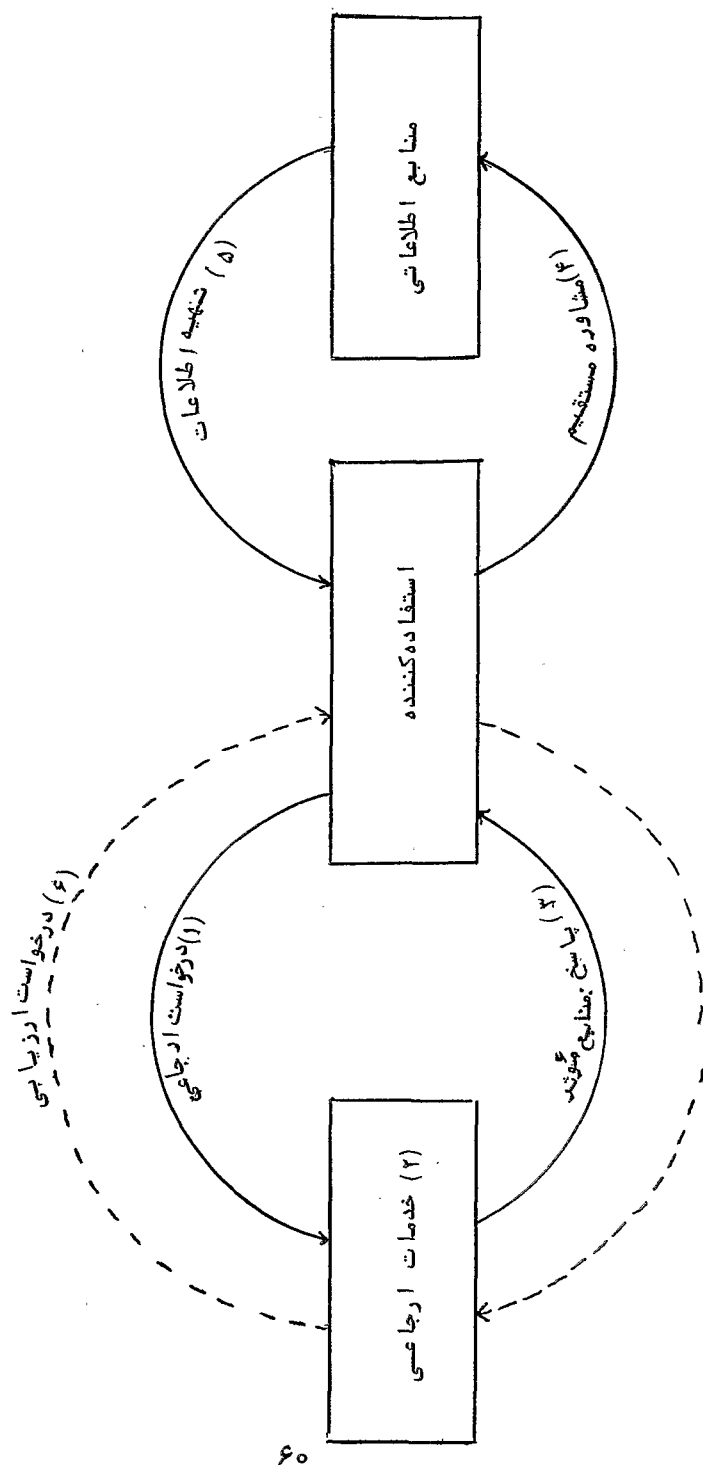
- (۱) درخواست برای ارجاع (۲-۶-۲)،
- (۲) جستجو برای یک منبع، مشاوره با ابزارهای ارجاعی و شاید با یک مرکز ارجاعی دیگر، رسیدگی به مناسبت منبع یا منابع یافته شده با مورد درخواست.
- (۳) پاسخ ارجاعی به درخواست‌کننده.
- (۴) مشورت مستقیم استفاده‌کننده با منبع (ها).
- (۵) دادن اطلاعات به درخواست‌کننده.

یک مرحله اضافی هم ممکن است وجود داشته باشد و آن ارزیابی است که قبلاً

بحث شد (۲-۶-۵).

تصویر شماره ۲: نقش خدمات ارجاعی در شبکه جهانی اطلاع رسانی

شبکه جهانی اطلاع رسانی



(۷) ارزیابی استفاده کننده

بر اثر تماسهای کاری با منابع اطلاعاتی و مراکز ارجاعی خارجی، امکان همکاریهای عمیقتر و پربارتر بین المللی، آشکار و فراهم میگردد و بطور قطع ثابت شده است که با فشارهای مضاعفی که نیازهای مراجعان و هزینهها وارد میکنند تقسیم کردن و تخصیص وظایف، منابع مالی و فعالیتهای ضروری است. چنین همکاری در ایده یونیسیست مبتنی بر تشکیل شبکهای آزاد و داوطلبانه از همه نظامها و مراکز اطلاعاتی جهان، پیشبینی شده است، ایدهایی که توسط نظام سازمان ملل و کشورهای عضو آن به تایید و تصویب رسیده است. در بعضی از زمینههای اطلاع رسانی، همکاریهای بین المللی منجر به ایجاد نظامهای اطلاعاتی جدیدی شده که خود منابع را بصورت گروهی مأمور تدارک خدمات بین المللی اسنادی نموده است (مانند AGRIS و INIS به ترتیب در زمینههای کشاورزی و انرژی هسته ای). اما این راه حل پر خرج، در حال حاضر فقط در تعداد محدودی از زمینههایی که اولویت دارند امکان پذیر است. بنابراین، بطور فزایندهای بنظر میرسد که جنبه مهمی از شبکه جهانی اطلاعات، همکاری در خدمات ارجاعی برای ایجاد ارتباط بین استفاده کننده و منابع، در زمینههایی که خدمات دکومانتاسیون با پوشش بین المللی وجود ندارد و همچنین برای برقراری ارتباط بین نظامهای اطلاعاتی بین المللی موجود میباشد.

البته برای همه کشورها ضرورتی ندارد که به عنوان مثال یک واحد اطلاعاتی در زمینه روشهای کنترل میزان جیوه در غذا بوجود آورند، در حالی که تشخیص داده شده که این مساله عمدتاً در کشورهای حاشیه دریا پیدا میشود و این کشورها همه کوشش خود را در جهت ایجاد چند مرکز اطلاعاتی که برای رفع نیازهای موجود بخوبی مجهز شده باشند، متمرکز نموده اند. مورد مشابه دیگر، مسائل مربوط به مناطق خشک و لم یزرع است. در مورد موضوعات عام تر، ممکن است اطلاعات بیشتر پراکنده باشد، اما مسائل تخصصی تنها میتواند بوسیله تعداد محدودی از مراکز تخصصی حل و فصل گردد.

تقریباً "اینک همکاری های بین المللی مراکز ارجاعی در زمینه مسائل محیط زیست (مثلاً) مسائل آلودگی بر اثر جیوه و مسائل مناطق خشک که در بالا به آن اشاره شد) از طریق INFOTERRA (نظام ارجاعی بین المللی سابق) کاملاً برقرار شده

است. این نظام در سال ۱۹۷۷ تحت نظارت برنامه زیست محیطی ملل متحد فعالیت خود را آغاز کرد. از طریق INFOTERRA، ۷۳ مرکز ارجاعی تخصصی ملی و منطقه‌ای (کانونهای مرکزی) اطلاعات خود در مورد منابع را برای تهیه یک راهنما و فایل کامپیوتری که بیش از ۷۰۰۰ منبع اطلاعاتی زیست محیطی را در بر می‌گیرد، رویه‌م گذاشته‌اند. تفاضات ارجاعی بین المللی می‌تواند از طریق یکی از کانونه‌های مرکزی شرکت‌کننده در این نظام و یا بوسیله مرکز ارجاعی مستقر در اداره مرکزی UNEP در "نایروبی" پاسخ داده شود.

مثالهای دیگری از برنامه‌های بین المللی در زمینه خدمات ارجاعی می‌توان ذکر کرد: (از جمله چند برنامه‌ای که توسط سازمانهای تخصصی ملل متحد سرپرستی می‌شوند) در اینجا تنها به مراکز ارجاعی عضو نظام اطلاعات صنعتی UNIDO (سازمان توسعه صنعتی ملل متحد) و مراکز ملی مشابه که با آن همکاری می‌کنند، CARIS (نظام اطلاعاتی تحقیقات جاری کشاورزی) تحت نظارت FAO (سازمان خواروبار و کشاورزی ملل متحد) پروژه همکاری که استفاده کنندگان را به منابع اجرا کننده تحقیقات مستمر در زمینه‌های مورد علاقه کشورهای در حال توسعه ارجاع می‌دهد و نظام اطلاعاتی پیشنهاد شده DEVSIS در زمینه علوم توسعه که هدف آن ایجاد یک فایل بین المللی ارجاعی و نیز ارائه خدمات اسنادی در سطح بین المللی است، اشاره می‌شود.

در قلمرو داده‌های کمی علوم و تکنولوژی، مراکز ارجاعی ملی و بین المللی متعددی بصورت برنامه بلند مدت CODATA (کمیته داده‌های علوم و تکنولوژی شورای بین المللی اتحادیه‌های علمی) همکاری دارند. مرکز ارجاعی داده‌های جهانی (WDRC) بوسیله CODATA در سال ۱۹۷۷ تاسیس شد تا ابزارهای ارجاعی خدمات مشورتی لازم را برای مراکز علاقه مند تدارک ببیند و موجبات سهولت پاسخگوئی به درخواستهای ارجاعی در سطح بین المللی را در مواقع لازم فراهم آورد.

یکی از جنبه‌های حیاتی برای همکاریهای بین المللی در هر یک از این برنامه‌ها، اشتکاء آن به شبکه‌ای از فعالیتهای ارجاعی در سطوح ملی است. نشانی چند برنامه ارجاعی بین المللی در ضمیمه (۲) مشخصات چند ابزار ارجاعی بین المللی در ضمیمه

(۳) این راهنما آمده است .

چگونه می توان این نوع همکاریها را در همه کشورها و در همه زمینهها گسترش داد؟ هماهنگی بین المللی تا حدی ضروری است ، اما این ضرورتا " بدان معنی نیست که باید سازمانهای بین المللی جدیدی ایجاد شوند . برای استفاده بهتر از آنچه که در حال حاضر وجود دارد ، هر یک از کشورها ، هر یک از مناطق همسان و هر یک از بخشها ، تخصصی مهم می توانند برای خود مرکز یا شبکه ای از مراکز ارجاعی برای پیوستن به برنامه های همکاریهای بین المللی موجود ، ایجاد کنند .

برای ایجاد و افزایش این قبیل مراکز و شبکه ها در کشورهای در حال توسعه ، باید کوششهای لازم بعمل آید . مراکز ارجاعی منطقه ای بویژه در زمینه هایی که نظامهای ملی اطلاعاتی در حال تشکیل و توسعه هستند و منابع اطلاعاتی مناسب و لازم در سطح منطقه پراکنده اند ، مفید خواهند بود . حمایت رسمی اولیای امور کشورهای منطقه می تواند ایجاد و توسعه چنین مراکزی را تسهیل کند . بهمین نحو برنامه های ارجاعی منطقه ای و بین المللی مورد توجه خاص کشورهای در حال توسعه (برای مثال برنامه هایی در رابطه با کالاهای تجاری) باید پیوندهای خود را با مراکز ملی ارجاعی در این کشورها مرتبا " مستحکمتر نمایند . بهرحال باید تاکید شود که هر نظام ارجاعی منطقه ای یا بین المللی برای آنکه تاثیر بسزائی در انتقال اطلاعات داشته باشد ، نیاز به زیر ساخت ارتباطاتی کافی و مناسب چه در سطح ملی و چه در سطح منطقه ای خواهد داشت .

راهنماهایی که بوسیله مراکز ارجاعی و شبکه ها تهیه می شوند به محض انتشار باید مبادله شوند تا متخصصین ارجاعی در جریان منابع موجود خارجی قرار گیرند . برای انجام این امر کافی است که همکاری منظمی بین مراکز برقرار گردد و با مبادله آدرسهای ، پایه این همکاری گذاشته شود . از همین جا می توان راهنمای ساده ای از مراکز خدمات ارجاعی تهیه نمود (برای مثال رجوع کنید به شماره B-8 ضمیمه ۳ که منابع و خدمات ارجاعی فرانسه زبان را شامل می شود) که در نهایت امکان ارجاع اطلاعاتی به هر محل و در هر زمینه ای را فراهم می سازد .

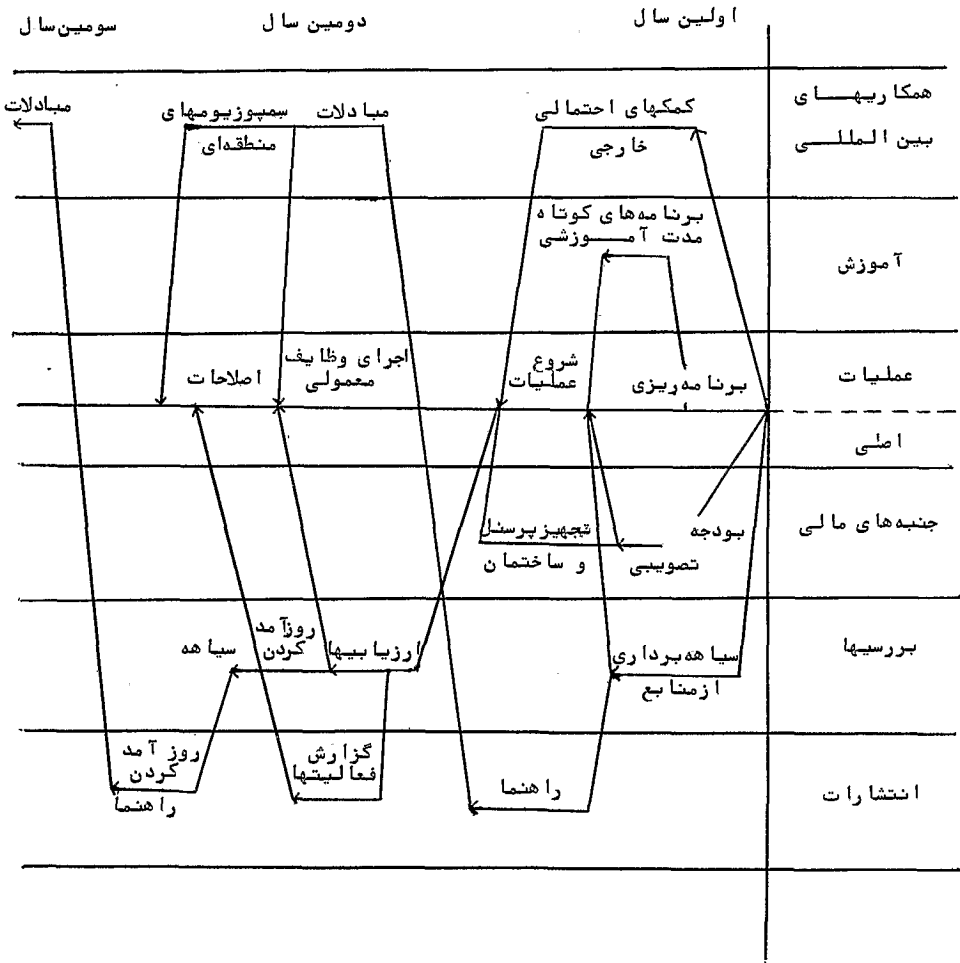
ضمنا " ترتیب دادن جلساتی برای متخصصین ارجاعی به منظور تبادل تجربیاتی که

در زمینه‌های مسائل مشترک و برنامه‌ها دارند می‌توانند برای مثال در سطح منطقه مفید باشد. نوع مطلوب دیگری از این همکاریها، خاصه در آغاز فعالیت یک مرکز ارجاعی جدید، تشکیل دوره‌های کوتاه مدت آموزشی برای متخصصین آن در مراکز سازمان یافته است. در بلند مدت ممکن است همکاریهای نظام یافته‌تر و پیچیده‌تری را پیش‌بینی کرد. از جمله اینکه براساس یک استاندارد عمومی سیاهه‌ها و روشهای سازش‌پذیر ذخیره و بازیابی اطلاعات، بجای راهنماهای چاپ شده نوارهای مغناطیسی مبادله شود و یا از شبکه‌های کامپیوتری برای مبادله درخواستها استفاده گردد. به این ترتیب، کوشش در جهت ایجاد یک شبکه داوطلبانه ارجاعی جهانی موجب تقلیل تدریجی نابرابریهای خدماتی خواهد شد که در نقاط مختلف جهان در دسترس استفاده کنندگان اطلاعات است.

ضمیمه (۱)

مراحل اصلی ایجاد و توسعه مرکز ارجاع

زمان سپری شده از آغاز فعالیتها



ضمیمہ (۲) نشانی تعدادی از مراکز ارجاعی بین المللی

APPENDIX II

Addresses of several international referral centres

A. Information systems and services of the United Nations family

N.B. Many of the United Nations agencies provide or sponsor referral services: see reference A.1 (Appendix III) for further details and additional examples.

1. INFOTERRA (formerly International Referral System)
United Nations Environment Programme (UNEP)
P.O. Box 30552
Nairobi, Kenya
2. Industrial Information System
United Nations Industrial Development Organization (UNIDO)
P.O. Box 707
1011 Vienna, Austria
- 3a. AGRIS (International Information System for the Agricultural Sciences and Technology)
Scope: agricultural documentation (including referral services).
- b. CARIS (Current Agricultural Research Information System)
Scope: information on agricultural research in progress in developing countries.

Library and Documentation Systems' Division
Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO)
Via delle Terme di Caracalla
00100 Rome, Italy

B. Other international and regional referral centres

1. World Data Referral Centre (WDRC)
Scope: data in science and technology
CODATA Secretariat
51 boulevard de Montmorency
75016 Paris, France
2. Development Reference Service
Scope: economic and social development
Society for International Development
49 rue de la Glacière
75013 Paris, France
3. EUSIREF (European Scientific Information References)
Scope: machine-readable data bases of member centres
European Association of Scientific Information Dissemination Centres
(EUSIDIC)
Executive Secretary: Cyril Cleverdon
Rose Cottage, Moulsoe, Newport Pagnell
Buckinghamshire, England, U.K.

4. International Referral Centre for Information Handling Equipment (IRCIHE)
Trg. Marsala Tita
P.O.B. 327
41001 Zagreb, Yugoslavia

N.B. The above examples are only indicative; many international and regional organizations provide referral services, often as an aspect of wider information activities (e.g. see references A.2 and A.3, Appendix III, for examples).

C. National referral centres

These are too numerous to list in the present appendix. Many such centres, both specialized and of wide subject scope, can be located through directories such as those in Appendix III. National libraries and documentation centres very often provide (or are establishing) referral services; they should be approached when no specific referral centre is known to exist.

ضمیمہ (۳) تعدادی از راهنماهای بین المللی منابع

APPENDIX III

Several international directories of sources

A. General

1. Directory of United Nations Information Systems and Services. Geneva, Inter-Organization Board for Information Systems and Related Activities (IOB), 1978, 267 p. (also includes addresses of national and regional participating centres).
2. Handbook on Information, Computer and Communications Activities of Major International Organizations. Paris, Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). Directorate for Science, Technology and Industry, to be published 1979.
3. World Guide to Technical Information and Documentation Services. 2nd ed. Paris, Unesco, 1975, 515 p. (N.B. contains lists of international, regional and national directories as well as describing institutions)
4. Encyclopedia of Information Systems and Services. 3rd ed. Edit. A.T. Kruzas. Detroit, Gale Research Company, 1978, 1,030 p. ISBN 0-8103-0940-8.
5. Guide to World Science, Reference Guide to Sources of World Scientific Information. Guernsey (U.K.), Francis Hodgson 1977, 24 vol.
6. World Guide to Libraries. New York, Bowker and Munich, Verlag Dokumentation, 1974, 4 vol.
7. Information Services on Research in Progress, a Worldwide Inventory. Ed. Smithsonian Science Information Exchange (U.S.A.) in co-operation with Unesco. Springfield (U.S.A.), National Technical Information Service (orders within U.S.A. only), and Budapest (P.O.B. 12), Hungarian Central Technical Library and Documentation Centre, 1978, 432 p. NTIS No. PB-282 025/AS or ISBN 963-592-142-X.
8. Annuaire International des Archives/International Directory of Archives. Paris, Presses universitaires de France, 1975 (same as Archivum, vols. XXII-XXIII, 1972-1973).

B. Regional

1. Directory of Development Documentation and Information Facilities in Asia and the Pacific. Bangkok, United Nations Asian Development Institute, 1976, loose leaf. (N.B. Social sciences and economics are emphasized, but many entries have holdings in science and technology).
2. Directory of Special Libraries and Information Centers. 4th ed. Detroit, Gale Research Company, 1977, 1,039 p. ISBN 0-8103-0453-8 (periodic supplements and 5 vol. subject index available), (coverage: limited to Canada and the United States).
3. Directory of Documentation, Libraries and Archives Services in Africa. 2nd ed. Edit. D. Zidouemba and E. de Grolier. Paris, Unesco, 1977.

4. Guia de Bibliotecas Especializadas e Centros de Documentação da America Latina. Prepared under the auspices of FID/CLA. Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (now Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia). Loose leaf (FID publication 470; FID/CLA special publication No. 3).
5. EUSIDIC Database Guide. Edit. A. Tomberg. Oxford, Learned Information, 1978, 130 p., ISBN 0-904933-13-X.
6. Guide to European Sources of Technical Information. 4th ed. Guernsey, Francis Hodgson, 1976.
7. Organy Nauchno-tehnicheskoy Informatsii Stran-chlenov Centra. Spravochnik. Moscow, International Centre of Scientific and Technical Information (ICSTI), 1971, 288 p. (coverage: scientific and technical information services of the CMEA Member States; availability limited to CMEA Member States).
8. Répertoire Sélectif des Sources d'Information de Langue Française. Edit. M. Saint-Arnaud. Prepared under the auspices of International Development Research Centre (Canada) and Bureau National de l'Information Scientifique et Technique (France). Paris, Documentation Française, 1977, 71 p., ISBN 2-11-000007-4 (coverage: French-language sources in science, technology, economic and social development).

C. Specialized

1. Agriculture:

Agricultural Research in Developing Countries. Vols. 1-3. Rome, FAO, 1978 (directories of research institutions, research workers, research programmes).

2. Education:

Directory of Educational Documentation and Information Services. Paris, Unesco, 1975, 60 p.

3. Environment:

International Directory of IRS Sources. Nairobi (Kenya), United Nations Environment Programme, 1979, 5 vols. UNEP/INFOTERRA D79 A...E plus index UNEP/INFOTERRA 179 A-E (available to designated focal points only, cost free).

4. Industrial development:

(a) National Referral Services for Industry. Worldwide Directory. The Hague, International Federation for Documentation, 1974. FID Publication 522.

(b) UNIDO Guides to Information Sources. Vienna, United Nations Industrial Development Organization, 6-8 issues/year (each issue covers a branch of industry of primary concern to developing countries).

5. Numerical data in science and technology:

CODATA Directory of Data Sources for Science and Technology.

Ed. B. Dreyfus. Paris, Committee on Data for Science and Technology, International Council of Scientific Unions, chapters issued in series (already available: Chapter 1 (CODATA Bulletin in No. 24), "Crystallography" 1977; to be published in 1979: Chapter 2, "Astronomy", and Chapter 3, "Geodesy".

6. Products, commercial services and firms:

- (a) KOMPASS international registers, published and regularly updated in several countries, e.g.:

Répertoire Général de la Production Française, Annuaire Industriel KOMPASS-France. Paris, SNEI.

Register of British Industry and Commerce. Croydon (United Kingdom), KOMPASS Publishers Ltd.

- (b) Thomas Register of American Manufacturers. New York, Thomas Publishing Company, published annually.

7. Series, How to Find Out About Oxford and New York, Pergamon Press (guides to written sources by subject or class of information).

D. Bibliographies of directories

1. International Bibliography of Directories. 5th ed. Munich, Verlag Dokumentation, 1973, 536 p.
2. Harvey, A.P. Directory of Scientific Directories. Guernsey, Francis Hodgson, 1972, 491 p.

It is hoped that the titles in this appendix will serve as useful examples from the wealth of such information available.

Detailed notices of new directories and bibliographies, at the national as well as international level, appear in many sources, e.g.:

FID News Bulletin. The Hague (Netherlands), International Federation for Documentation, monthly.

● a free service no charges or subscription fees although the services rendered by the sources of information recommended are, in certain cases, charged for. ● a practical service It enables you to learn of organizations responsible for collecting and disseminating scientific and technological information. ● a fast service for most questions referrals can be given within 24 hours.	 Founded and financed by the: NSTIO National Scientific and Technical Information Organisation Official national body responsible for defining and implementing a national scientific and technological information policy. Managed by: the National Technical Research Association NTRA	Referral service to sources of scientific and technological information and documentation a service which is public, free, practical and fast.
SOS DOC refers requesters of information to the various services or specialized organizations which can provide the answers, help or technical assistance requested. When you are looking for: ● information on an industrial process ● a study on a specific type of technology ● advice for improving a manufacturing process ● technical assistance in studying a new product ● identification of documents (books, journal articles and so on) concerning some technical field SOS DOC will refer you to agencies and organizations such as: ● technical industrial centres ● documentation centres ● trade associations ● specialized libraries which possess scientific and technological information and are willing to provide it.	Several suggestions: ● indicate clearly your address and telephone ● formulate your questions as precisely as possible ● inform SOS DOC of the steps already affected (in your search) ● make clear to the information sources recommended that SOS DOC directed you to them How to get in touch with SOS DOC?	 ● by telephone 281-03-44 Monday, through Friday, from 8.30 a.m. to 6 p.m. ● by correspondence SOS DOC 19 rue Blanche 75009 Paris ● by telex Didimline Paris 270-257 (your message must begin with: attention SOS DOC)

translation from original french version

HOW TO REGISTER SPECIALIZED CAPABILITIES

The National Referral Center invites contributions by organizations or individuals who have, or are aware of, specialized information capabilities in the physical, biological, social, or engineering sciences.

A data form designed by the center for its continuing survey is available on request, but its use is not mandatory. Descriptive information may be submitted in any terms convenient to the contributor but should contain as many details as possible concerning the following:

- **SUBJECT COVERAGE AND SPECIALIZATION.**
Areas of interest should be reported in depth to enable the center in its referrals to match the specificity of an inquiry with the resources most appropriate to it.
- **INFORMATION FUNCTIONS AND SERVICES.**
These include responses to technical questions; consulting, advisory, identification, and testing services; literature searches; preparation of bibliographies; and other assistance an organization or individual is willing to provide in response to requests for information.
- **SERVICE CONDITIONS AND RESTRICTIONS.**
Any limitations that may apply to the accessibility of a resource and its services are of vital importance to the center in carrying out its policy of referring an inquirer only to resources willing to serve him.
- **AUTOMATION.** Because of a growing number of inquiries about computer-based collections and services, the center is now regularly eliciting information on the automation capabilities of resources, including access to data bases (whether on-line or through computer tapes) and the availability of computer programs.

NATIONAL REFERRAL CENTER

426-5670 for referral service

SCIENCE AND TECHNOLOGY DIVISION

Correspondence should be addressed to:

Library of Congress
Science and Technology Division
National Referral Center
10 First St. SE.
Washington, D.C. 20540

LIBRARY OF CONGRESS

III. NATIONAL REFERRAL CENTER assists those who have questions in science and technology by referring them to organizations that can answer those questions. Operating in the Science and Technology Division, Library of Congress, the center provides a single place to which anyone may turn for advice on where to obtain information on specific topics in science and technology.

The data base for this free service is a subject-indexed inventory, continuously updated by a professional staff of analysts, that contains descriptions of some 11,500 organizations (called "information resources" by the center) having specialized knowledge in the broad range of science and technology. Included in the descriptions are detailed data on each resource's areas of interest and the types of information services it provides.

The center does not itself attempt to furnish technical answers to inquiries—or even references to literature that might contain such answers (requests for bibliographic assistance should be directed to the Science and Technology Division). Instead, functioning as an intermediary, it directs those who have a question concerning a particular subject to organizations or individuals with specialized knowledge of that subject.

SCOPE

The center is concerned with all fields of science and technology: the physical, biological, social, and engineering sciences, and the many technical areas relating to them. Similarly, it is concerned with all kinds of information resources, wherever they exist: in government, in industry, and in the academic and professional world.

The concept of "information resources" that the center has adopted is an extremely broad one. It extends to any organization, institution, group, or individual with specialized knowledge in a given field and a willingness to share this knowledge with others. Included are professional societies, university research bureaus and institutes, federal and state agencies and units within them, industrial laboratories, museum specimen collections, testing stations, and individual

experts, as well as more traditional sources of information, such as technical libraries, information and document centers, and abstracting and indexing services. The center's criterion for registering a resource is not size but the ability and willingness to supply information to others within reasonable limitations.

SERVICES

In its efforts to bring together those who ask and those who know, the center handles inquiries covering the widest possible spectrum of science and technology. Illustrative of the kinds of questions received are the following:

- WHO can tell me about on-board production of methane for vehicle propulsion?
- WHAT organization can advise me about procedures for disc electrophoresis of protein in striated skeletal muscle?
- WHERE can I find data on the flash point of textiles and other consumer products?
- HOW can I locate information on the use of satellites as collectors of population and natural resources data?

In answer to such inquiries, the National Referral Center provides names, addresses, telephone numbers, and brief descriptions of appropriate information resources. In each case the response is individually tailored to the inquirer's special interest.

No special forms are required to obtain referral service, but the center can make its replies more effective if the inquirer presents precise statements of:

- THE INFORMATION DESIRED. A request submitted in clear, precise terms will make it possible to select the most specifically pertinent resources. Referral service is speeded up if each request is limited to a single topic.
- INFORMATION RESOURCES ALREADY QUERIED. To avoid being referred to resources already known to him the inquirer should tell the center what resources he is already familiar with.

• HIS SPECIAL QUALIFICATIONS. Participation in a government contract, affiliation with a recognized project, or membership in a professional society sometimes entitles an inquirer to use resources otherwise not open to him. Any such qualifications should be indicated.

PUBLICATIONS

Broad selections from the data base are occasionally compiled by the center and published by the Library of Congress under the general title *A Directory of Information Resources in the United States*. Subtitled as listed below, these directories may be purchased from the Superintendent of Documents, U.S. Government Printing Office, Washington, D.C. 20402. Except as otherwise noted, they were produced with support from the National Science Foundation.

- Federal Government, With a Supplement of Government-Sponsored Information Analysis Centers.* Rev. ed. (1923) 416 p. \$4.25 (GPO catalog no. LC 1.31:D62/4.974)
- Social Sciences.* Rev. ed. (1973) 700 p. \$6.90 (GPO catalog no. LC 1.31:D62/2.973)
- Biological Sciences* (1972) 577 p. \$5.00 (GPO catalog no. LC 1.31:D62/77)
- Physical Sciences, Engineering* (1971) 803 p. \$7.40 (GPO catalog no. LC 1.31:D62/6)
- General Toxicology* (1969) 293 p. \$3.30 (GPO catalog no. LC 1.31:D62/5) Produced with support from the Toxicology Information Program, National Library of Medicine.
- Water* (1966) 248 p. \$2.95 (GPO catalog no. LC 1.31:D62/3)

Also compiled by the center is a directory similar to those in the above series entitled *Directory of Federally Supported Information Analysis Centers* 3d ed. (1974) which is sold through the National Technical Information Service, Springfield, Va. 22151. In addition, the center occasionally issues informal lists of organizations having specialized knowledge in given subject areas (e.g. hazardous materials, population, environmental education, etc.) Called "selected lists," these are available free from the center.

منابع و مأخذ

BIBLIOGRAPHY USED FOR THE PRESENT STUDY

1. UNISIST, Study Report on the Feasibility of a World Science Information System. Paris, Unesco, 1971, 161 p.
2. UNISIST, Guidelines on the Conduct of a National Inventory of Scientific Technological Information and Documentation Facilities (based on a study by L. Vileňčuk), Paris, Unesco, 1975, 50 p. bibliogr. (SC/75/WS/28).
3. SOS-DOC (Service d'orientation vers les sources d'information et de documentation scientifiques et techniques). Contrat BNIST/ANRT. September 1974 - April 1976. Rapport. Paris, SOS-DOC, 1976, 6 p.
4. Burk, C.F., Jr. "The National Data Referral System for Canadian Geoscience", Geoscience Information Society Proceedings, vol.8, 1978, pp.31-41.
5. McFarland, M.W. "The National Referral Center", Special Libraries, vol.66, No.3, March 1975, pp.126-132.
- 6a. Organy nauchno-technicheskoy informatsii SSSR (Scientific and Technical Information Organs of the USSR). Moscow, State Committee for Science and Technology, 1976.
- b. Mihajlov, A.I. et al. Osnovy Informatiki (Fundamentals of Information Science). Moscow, Nauka, 1968.
7. BSO/Broad System of Ordering, Schedule and Index, Third Revision. The Hague, International Federation for Documentation, and Paris, Unesco, 1978, 184 p. FID Publication 564.
8. National Referral Center for Science and Technology. Representative Referral Requests. Washington, Library of Congress, no date, 8 p., multigraphed.
9. The Final Report of the Network Development and Implementation Group. Ottawa, National Research Council of Canada, 1977, 81 p. + appendices. NRC No. 16180.
10. Marx, B. Correspondant du Service de Renseignements Industriels de l'ONUDI. Rapport d'Activité (French correspondent to the UNIDO Industrial Information Service. Activity report. Paris, ANRT last report February 1974 - July 1976, multigraphed.
11. Directory of United Nations Information Systems and Services. Geneva, Inter-Organization Board for Information Systems and Related Activities (IOB), 1978, 267 p.
12. International Referral System for Sources of Environmental Information (IRS) Operations Manual (revised version). Nairobi, UNEP, 1977.
13. DEVSIS, Preliminary Design of an International Information System for the Development Sciences. Ottawa, International Development Research Centre (IDRC) 1976, 247 p.
14. CODATA/ADD Task Group. Feasibility Study of a World Data Referral Centre. Paris, CODATA, 1975, 39 p. Special Report No.2.

Guidelines on Referral Centres

Translated by: M.N. Mahdavi

Publisher: Iranian Documentation Centre

(P.O. Box 15815/1568)

Circular: 1000 Copies

Price: Rials 100

Printing House: Iranian Documentation Centre.