

## بخش ۵

---

# خدمت و اشاعه اطلاعات در یک کتابخانه و نظام اطلاع‌رسانی

هنگامی که اسناد و اطلاعات تحصیل و آماده سازی شد باید برای استفاده بخدمت درآید و اشاعه گردد. در زمینه خدمات کتابخانه و اطلاع‌رسانی برای استفاده از اسناد و اطلاعات ابعاد وسیعی وجود دارد. پاره‌ای از مهم‌ترین خدماتی که معمولاً توسط نظام اطلاع‌رسانی تخصصی برای استفاده‌کنندگان به کار برده می‌شود عبارتند از:

۱. خدمت گردش اسناد (امانت)
۲. خدمت امانت بین کتابخانه‌ای
۳. خدمت مرجع
۴. خدمت ارجاعی
۵. خدمت جستجوی منابع (متون)
۶. خدمت کتابشناختی
۷. خدمت ترجمه
۸. خدمت نمایه سازی
۹. خدمت چکیده سازی
۱۰. خدمت تهیه گزارش وضعیتی
۱۱. خدمت آگاهی‌رسانی جاری
۱۲. خدمت اشاعه‌گزینشی اطلاعات
۱۳. خدمت اعلان جلسات آتی

۱۴. خدمت پایگاه داده‌ها (بانک اطلاعاتی)
۱۵. خدمت پیوسته<sup>۱</sup>
۱۶. خدمت بریده روزنامه‌ها
۱۷. خدمت تولید اسناد
۱۸. خدمت ضبط ریزنگاشت‌ها<sup>۲</sup>
۱۹. خدمت بازخوانی ریزنگاشت‌ها
۲۰. خدمت روابط عمومی و توجه به نیاز استفاده‌کنندگان

## ۱. خدمت گردش امانت

در یک نظام اطلاع رسانی، هم اسناد و هم استفاده‌کنندگان از طریق دریافت گردش سند یا امانت آن به هم می‌رسند. خدمت امانت شامل یک رشته از امور مثل صدور کارت عضویت برای متقاضیان، صدور یا تحویل اسناد، برگشت یا دریافت اسناد، ارسال تذکر برای تشریاتی که در تحویل آنها تاخیر شده است. جمع‌آوری دیرکردها یا جریمه‌های اسناد که پس از تاریخ سررسید تحویل شده‌اند. نگهداری پیشینه مدارک و غیره است.

### ۱-۱. امانت یا نظام تحویل و بازپس گرفتن اسناد

یک نظام امانت اساساً همان تهیه پیشینه اسناد، مطالعه‌کنندگان و زمان است که مشخص می‌کند چه سندی در امانت است یا قرار است به امانت برود، به چه کسی این سند باید تحویل شود و چه زمانی باید برگردد. علاوه بر تدارک این اطلاعات ضروری، نظام امانت باید برای تهیه اطلاعاتی چون چند کتاب باید به یک مطالعه‌کننده خاص تحویل شود، یک متقاضی عادی چند کتاب و یا سند می‌تواند درخواست کند. برای چه مدت زمانی یک مطالعه‌کننده می‌تواند یک سند را نگهدارد و در یک روز خاص، چه کتابهایی توسط چه خوانندگانی در جزو کتابهای ذخیره قرار دارد و از این قبیل اطلاعات بکوشد. علاوه براین، یک نظام امانت خوب باید به جنبه‌هایی چون دادن و گرفتن اسناد، سریع عمل کند و در نظام عمل حداکثر سادگی را رعایت نماید.

۱) online

۲) micro recording

در واقع به طور معمول نظام‌های چندی در رابطه با امانت کتابخانه‌ای هست که اساساً به نوع و اندازه یک نظام اطلاع‌رسانی، مراجعان و شرایط بستگی دارد. بعضی از نظام‌های مشهور امانت کتابخانه‌ای به قرار زیرند:

### ۱-۱-۱- نظام دفترکل ۱

در این نظام، صورت کتابهای امانت داده شده و نام اشخاصی که کتاب را امانت گرفته‌اند در یک دفترکل ثبت و صفحات آن شماره‌گذاری می‌شود. برای هر خواننده‌ای یک یا دو شماره از صفحه برحسب میزان مراجعه و استفاده او از کتاب‌ها و زمانی که این دفترکل مورد استفاده قرار می‌گیرد مثلاً یک یا دو سال اختصاص داده می‌شود. زمانی که یک کتاب به امانت داده می‌شود همه اطلاعات لازم کتاب مثل مؤلف، عنوان، شماره ثبت، تاریخ صدور و غیره در دفتر ثبت می‌شود و از درخواست‌کننده خواسته می‌شود جلوی نام کتاب را در این دفترکل امضا کند. وقتی که کتاب یا کتابها برگردانده می‌شوند، مسئول میز امانت در دفتر ثبت، برگشت کتاب را با قید تاریخ ثبت می‌کند. این روش بسیار ساده است و در کتابخانه‌های کوچک از آن استفاده می‌شود.

### ۱-۱-۲- نظام دو برگه‌ای

در این نظام امانت، دو برگه برای امانت تهیه می‌شود یکی برای کتاب که بنام برگه کتاب و دیگری برای متقاضی که برگه متقاضی نامیده می‌شود. براساس این نظام دو روش معروف امانت که بسیار مورد استفاده است وجود دارد. این دو روش - روش امانت براون<sup>۱</sup> و روش امانت نیوارک<sup>۲</sup> است.

روش امانت براون که توسط ان.ای. براون در انگلستان تهیه شد برای هر کتاب سه چیز آماده می‌شود - برگه تاریخ سررسید، جیب کتاب و برگه کتاب. برگه سررسید که اندازه‌اش ۵×۳ اینچ است در صفحه آخر کتاب چسبانده می‌شود و معمولاً شامل اطلاعاتی چون نام و مکان کتابخانه، شماره بازبایی، شماره ثبت و تاریخ تحویل و تاریخ برگشت است. جیب کتاب با ابعاد

۱) Ledger

۲) N.E. Brown

۳) Newark

۵×۳ اینچ، که در داخل کتاب روبروی برگه قبلی چسبانده می‌شود شامل اطلاعاتی چون توصیف مختصر قوانین کتابخانه و آموزش‌های لازم است و برگه کتاب با ابعاد ۴×۲ اینچ شامل اطلاعاتی چون شماره بازیابی، شماره ثبت، مولف و عنوان کتاب است. به هر متقاضی تعداد خاصی از برگه متقاضی داده می‌شود. برگه‌های متقاضی با ابعاد ۳×۲ اینچ است و شامل اطلاعاتی چون نام و آدرس متقاضی، تاریخ انقضای برگه و محل امضای اوست.

به هنگام درخواست، متقاضی برگه خود و کتابی را که مورد نظر اوست به مسئول میز امانت ارائه می‌دهد. مسئول میز امانت پس از شناسائی متقاضی، برگه کتاب را از کتاب بیرون می‌کشد سپس تاریخ برگشت را بر روی برگه کتاب و برگه سررسید می‌زند. برگه کتاب در جیب برگه متقاضی قرار داده می‌شود و بدین طریق کتاب به متقاضی تسلیم می‌شود. برگه‌های کتاب با برگه‌های متقاضیان مربوط در یک جعبه امانت در پشت برگه‌های راهنمای تاریخ بر طبق شماره ثبت یا برحسب نام مؤلف بایگانی می‌شوند.

به هنگام برگشت کتاب، مسئول میز امانت پس از بررسی تاریخ تحویل از روی برگه تاریخ برگه کتاب و برگه متقاضی را از پشت برگه تاریخ برمی‌دارد و تاریخ برگشت را در برگه تاریخ و برگه کتاب خط می‌زند. برگه کتاب در جیب کتاب گذاشته می‌شود و برگه متقاضی به او مسترد می‌شود. کتاب نیز به کتابخانه عودت داده می‌شود.

این روش از سرعت خوبی برخوردار است و در کتابخانه‌هایی که تحویل و تحول کتاب وسیع است مناسب است. اما این روش محدودیت‌هایی هم دارد. از آنجا که همه اطلاعات بر روی برگه ثبت شده است به هنگام گم شدن برگه کتاب یا برگه متقاضی یا هر دو برای این که به متقاضی گفته شود کتاب به چه کسی داده شده است بسیار مشکل است مگر اینکه مجلدی از آن وجود داشته باشد. همچنین یافتن این که یک کتاب به چه کسی داده شده است نیز دشوار است.

در روش امانت نیوارک که بوسیله جی.سی. دانا<sup>۱</sup> کتابدار کتابخانه عمومی «نیوارک» در ایالات متحده تهیه شده، هر کتاب یک برگه تاریخ سررسید، جیب کتاب و برگه کتاب دارد. هر عضو کتابخانه یک کارت عضویت دارد که در آن اطلاعاتی چون نام کتابخانه، شماره عضویت، تاریخ انقضا، تاریخ تحویل، تاریخ برگشت، محل امضاء عضو و غیر از آن وجود دارد.

به هنگام درخواست کتاب، عضو، برگه عضویت خود را به همراه کتاب به مسئول میز امانت نشان می‌دهد. مسئول میز امانت، تاریخ سررسید یا تاریخ تحویل را با یک مهر بر روی برگه عضویت، برگه سررسید و برگه کتاب ثبت می‌کند. شماره عضویت متقاضی در مقابل تاریخ تحویل برگه کتاب که هم‌اکنون ثبت شد، یادداشت می‌شود. کتاب و کارت عضویت به عضو تحویل و برگه کتاب در جعبه مخصوص میز امانت در پشت برگه‌های راهنمای تاریخ سررسید نگهداری می‌شود و بدین طریق کتاب تحویل متقاضی می‌شود.

وقتی که کتاب برگشت داده می‌شود، مسئول میز امانت پس از بازرسی تاریخ تحویل با تاریخ نوشته شده در برگه سررسید، برگه کتاب مربوطه را از بین سایر برگه‌ها از دورن جعبه مخصوص بیرون می‌کشد و پس از بازرسی شماره ثبت و شماره بازبایی با آنچه که بر روی برگه تاریخ سررسید ثبت شده برگه کتاب را بیرون می‌آورد و تاریخ برگشت را بر روی برگه کتاب، برگه عضویت و برگه تاریخ سررسید ثبت می‌کند و به عنوان علامت برگشت کتاب مقابل این شناسه‌ها را امضاء می‌کند. برگه عضویت به متقاضی داده می‌شود و برگه کتاب در داخل جیب کتاب گذاشته می‌شود. بدین طریق کتاب برگشت داده شده است.

در بعضی از کتابخانه‌ها، روش «نیوارک» با بعضی از تغییرات بکار می‌رود. در پاره‌ای از کتابخانه‌ها برگه عضویت صادر نمی‌شود. در عوض نام متقاضی، سمت و قسمت او بر روی برگه کتاب ثبت می‌شود و برگه‌های کتاب بر طبق شماره بازبایی یا برحسب نام مؤلف فایل می‌شوند. مشخصات کامل کتاب یعنی مؤلف، عنوان، شماره ثبت و غیره بر روی صفحه‌ای که به متقاضی در یک دفتر کل اختصاص داده شده ثبت می‌شود و از متقاضی خواسته می‌شود که فضای مقابل تاریخ تحویل کتاب را امضا کند. در بعضی از کتابخانه‌ها، بجای برگه عضویت یک دفترچه عضویت با مشخصاتی چون عنوان کتاب، شماره ثبت، تاریخ تحویل، محل امضای مسئول میز امانت و غیره تهیه می‌شود. بدین طریق با این روش نگهداری، ثبت نسخه‌های مکرر کتاب‌های تحویل شده ممکن می‌شود. اگرچه در این روش وقت بیشتری گرفته می‌شود اما در عوض اطمینان کاملی از آنچه ثبت شده و اطلاعات سریع در برابر کتاب‌های تحویلی، شماره کتابهای تحویل شده به هر متقاضی، چه کتابی به چه کسی داده شده و تاریخی که یک کتاب مشخص باید برگردد را به دست می‌دهد.

علاوه بر این روش‌ها، تعدادی روش‌های تحویل و دریافت سریع کتاب که بر وسایل عکس برداری مکانیکی، الکترونیکی یا کامپیوتری متکی است و در بسیاری از کتابخانه‌های

بزرگ کشورهای پیشرفته مورد استفاده قرار گرفته است و وجود دارد.

برای تحویل و دریافت سایر انواع مدارک مانند گزارش‌ها، پیاپی‌ها، استانداردها و مشخصات فنی، ثبت نامه‌ها، اسناد طبقه‌بندی شده و متون تجاری و غیره یک روش مشابه همانند آنچه برای کتاب است با مختصر تغییراتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای مثال، گزارش‌ها، نشریات مجلد شده، گزارش کنفرانس‌ها و مانند آن‌ها می‌توانند مانند کتاب به امانت داده شوند. برای تک تک شماره‌های نشریات، میتوان دفتر ثبت جداگانه‌ای به کار برد و ثبت امانت می‌تواند در زیر نام نشریات انجام شود. سایر مدارک مانند، استانداردها، ثبت نامه‌ها، کاتالوگ‌های تجاری، جزوه‌ها و مانند آن را می‌توان همانند تک شماره‌های نشریات به امانت داد. در واقع، اگر نظام امانت، اطلاعاتی چون چه مدرکی به امانت است (یعنی پیشینه مدرک) به چه کسی تحویل شده (پیشینه متقاضی) و چه زمانی مدرک برگشت داده می‌شود (یعنی دفتر ثبت تاریخ برگشت) فراهم کند کافی است.

برای همه انواع مدارک و اسناد، اگر قرار باشد با همه استفاده‌کنندگان به طور عادلانه رفتار شود باید مقرراتی بر روش امانت حاکم باشد. تعداد مدارکی که می‌تواند به یک متقاضی تحویل شود معمولاً به تعدادی عوامل چون ماهیت سازمان، و مقدار کار مورد نظر که باید توسط متقاضی انجام شود، حجم مدارک و تعداد نسخ یک سند و مدرک، زمان امانت، تسهیلات موجود برای تکثیر، نزدیکی<sup>۱</sup> استفاده‌کنندگان از مرکز اطلاع‌رسانی، و نظام جریمه برای تاخیرکنندگان در برگرداندن اسناد و مدارک و مانند آن بستگی دارد. میانگین مدت امانت می‌تواند بین یک شب تا یکماه باشد البته اساساً به ماهیت سند و شرایط بستگی دارد. برای نمونه، منابع مرجع مانند دائرةالمعارف‌ها، دست‌نامه‌ها و مانند آن در شرایط استثنائی می‌توانند برای یک شب امانت داده شوند. نشریات جاری از یک تا هفت روز برحسب نیاز متقاضی و سایر کتاب‌ها و گزارش‌ها برای مدت دوهفته تا یک ماه به امانت داده می‌شوند. تا آن جا که مقدور است باید چارچوب مقررات برحسب نیاز متقاضیان انعطاف پذیر باشد.

## ۲ - خدمت امانت بین کتابخانه‌ای

هیچ کتابخانه و یا مرکز اطلاعاتی به تنهایی نمی‌تواند در برابر نیازهای مراجعان خودکفا باشد. اگر یک مدرک خاصی در یک کتابخانه موجود نباشد باید برای یک مدت مشخصی از سایر کتابخانه‌ها در برنامه امانت بین کتابخانه‌ای قابل تحصیل باشد. برنامه امانت بین کتابخانه‌ای

یعنی تلاش جمعی در بین کتابخانه‌های گونه‌گون بهم مرتبط، که در آن مواد یک کتابخانه می‌تواند مورد استفاده کتابخانه دیگر قرار گیرد. هم کتابخانه امانت گیرنده و هم کتابخانه امانت دهنده باید از یک مقررات مشترکی استفاده کنند تا بتوانند خدمت مؤثری را انجام دهند.

از طریق خدمت امانت بین کتابخانه‌ای هر کتابخانه می‌تواند منابع خود را تکمیل کند. ولی باید توجه داشت که هیچ کتابخانه‌ای نباید برای نیازهای معمولی مراجعان خویش به کتابخانه دیگر متکی باشد. کتابخانه امانت گیرنده باید از کتابخانه امانت دهنده موادی را طلب کند که قاعدتاً انتظار نیست خود آن را دارا باشد. وظیفه کتابخانه امانت گیرنده این است که در زمان تعیین شده مواد امانت گرفته شده را صحیح و سالم تحویل دهد.

### ۳ - خدمت مرجع

خدمت مرجع یک یاری و مساعدت شخصی است که توسط کتابدار مرجع در تفسیر مجموعه کتابخانه برای مطالعه و پژوهش به متقاضی صورت می‌گیرد. خدمت مرجع در یک نظام اطلاع‌رسانی برای رفع نیازمندیهای متقاضیان به وجود می‌آید و شکل می‌گیرد. یک کتابدار مرجع، در عمل، دو وظیفه را با هم انجام می‌دهد. او به متقاضی کمک می‌کند تا اطلاعات مورد لزوم خویش را از منابع اطلاعاتی موجود بدست آورد و نیز در استفاده از مدارک و منابع کتابخانه برای هدفگیری مطالعاتش کمک می‌کند.

بر طبق طبقه‌بندی وسیع‌تر، خدمت مرجع مورد نیاز متقاضی ممکن است پویا یا ایستا باشد. در خدمت مرجع پویا، کارکنان بخش مرجع، اطلاعات را برای متقاضی شخصاً فراهم می‌کنند در حالی که در خدمت مرجع ایستا، کتابخانه و یا مرکز اطلاع‌رسانی کتابهای مرجع و سایر منابع را برای متقاضی فراهم می‌کنند و این خود اوست که اطلاعات مورد نظر خویش را از بین آنها فراهم می‌آورد.

در خدمت مرجع، زمان بسیار اهمیت دارد. زمان پاسخ، یعنی زمانی که صرف می‌شود تا به یک سؤال، پاسخ قانع کننده داده می‌شود، ممکن است به عنوان یک شاخص اثربخش تلقی شود. نوع پاسخی که به یک سؤال بخصوصی داده می‌شود و یا زمانی که صرف می‌شود تا به یک سؤال جواب گفته می‌شود و یا خود سؤال می‌تواند به عنوان مبنائی برای طبقه‌بندی

سئوالات مرجع به حساب آیند. بر طبق نظر سی.تی. اسپایسر<sup>۱</sup> سئوالات مرجع را می توان به صورت زیر تقسیم بندی نمود:

### ۳-۱- نوع اطلاعی و راهبردی ۲

این نوع سئوالات شامل سئوالات ساده درباره پاره‌ای از واقعیات یا ارقام یا مکان‌یابی است که ممکن است با استفاده یا بدون استفاده از منابع مرجع چون شناسه‌ها، فهرست کتابخانه‌ای و یا رجوع به قفسه کتابخانه‌ای انجام شود. این سئوالات در ظرف یک تا پنج دقیقه پاسخ گفته می‌شود.

### ۳-۲- نوع ارجاعی

این نوع سئوالات شامل سئوالاتی است که برای پاسخ گوئی به آن‌ها ممکن است استفاده از یا تفسیر منابع کتابخانه‌ای مورد لزوم باشد. برای مثال، ممکن است سؤال در رابطه با پاره‌ای از اطلاعات در زمینه‌های جدیدی باشد که پاسخ به آن در مجلات یا چکیده‌نامه‌ها و یا نمایه‌ها باشد پاسخ به این گونه سئوالات ممکن است حداکثر پانزده دقیقه طول بکشد.

### ۳-۳- نوع جستجو

این نوع سئوالات شامل سئوالاتی است که بیش از ارجاع پیچیده است. کتابدار مرجع باید به سه ابزار ارجاعی و یا بیشتر مراجعه کند. برای مثال، سؤال ممکن است مربوط به همه اطلاعات ممکن در یک زمینه بخصوص باشد؛ پاسخ به این سؤال ممکن است در کتابشناسی‌های موضوعی، مجلات چکیده و نمایه و نقد نامه‌ها و غیر از آن باشد. پاسخ به این گونه سئوالات ممکن است بین ۱۵ دقیقه تا یک ساعت طول بکشد.

### ۳-۴- نوع کتابشناختی

این نوع سئوالات ممکن است شامل سئوالاتی باشد که سیاهه کردن همه منابع در یک

۱) C.T.Spicer

۲) Directorial



موضوع خاص یا همه آثار یک مؤلف را طلب کند. برای مثال، جمع‌آوری آثار کتابشناختی در رابطه با «تاثیر رامان»<sup>۱</sup> یا همه کتابهایی که بوسیله دکتر سی.وی.رامان<sup>۲</sup> نوشته شده ممکن است سوالی از این نوع باشد [جمع‌آوری آثار کتابشناختی در رابطه با علامه طباطبائی و یا همه کتابهایی که بوسیله ایشان نوشته شده ممکن است سوالی از این نوع باشد]. پاسخ به این نوع سوالات ممکن است پس از بررسی همه ابزارهای مرجع و منابع کتابخانه‌ای صورت پذیرد. پاسخ به این سوالات دست کم یک ساعت به طول می‌انجامد.

### ۳-۵- نوع مسأله‌ای<sup>۳</sup>

این نوع سوالات ممکن است شامل سئوالاتی باشد که برای پاسخ به آن‌ها باید فراتر از ابزارهای مرجع معمولی استفاده نمود. سؤال ممکن است درباره یک موضوع بسیار خاص مثلاً درباره یک نوع از موشک‌ها باشد، پاسخ به این گونه سئوالات عملاً با استفاده از مقالات مجلات و یا سایر منابع مربوط به موضوع بدست می‌آید و یا باید پاسخ آن را از ترکیب اطلاعات منابع مختلف بدست آورد. پاسخ به این سئوالات بیش از یک ساعت به طول می‌انجامد.

همدردی و علاقمندی کتابدار مرجع در یافتن پاسخ سئوالات متقاضی، داشتن ابزار مرجع مناسب، و دانش اینکه چگونه از این ابزار باید استفاده نمود سه عامل ضروری برای توفیق در خدمت ارجاعی است. بسیار مفید است اگر کتابدار مرجع از همه سئوالات مرجع و راه وصول به پاسخ‌های آن‌ها سابقه‌ای را نگهداری کند. این سابقه‌ها برای پاسخ‌گویی به سئوالات بعدی بسیار مفید است. هرچه جستجو و تلاش برای یافتن سئوالات در آغاز بیشتر باشد. این سابقه از ارزش بیشتری برخوردار است. او چنانچه از سئوالاتی که پس از جستجو به پاسخ نرسیده‌اند نیز سابقه‌ای را داشته باشد بسیار مفید خواهد بود. زیرا بعضی اوقات در جستجوی کامل و ماهرانه در یک موضوع خاص ممکن است جواب آن سئوالات نیز یافت شود.

### ۴ - خدمت ارجاعی

اگر یک کتابخانه و یا یک مرکز اطلاع‌رسانی قادر نیست که به یک سؤال خاص از طریق

۱ ) Raman Effect

۲ ) C.V. Raman

۳ ) Problem type

منابع موجود خویش پاسخ گوید، انتظار می‌رود کتابدار مرجع راهی را پیدا کند تا متقاضی بتواند پاسخ قانع کننده‌ای را بدست آورد. این وظیفه در یک مرکز اطلاع‌رسانی مستلزم پیمودن راهی است که به آن خدمت ارجاعی<sup>۱</sup>، پشاهنگ اطلاعاتی<sup>۲</sup> یا خدمت راهبردی<sup>۳</sup> گفته می‌شود. خدمت ارجاعی هدایت و راهنمایی متقاضی است به منابع درست که در آن اطلاعات و یا داده مورد نظر یافت شود. به طور مشخص‌تر، خدمت ارجاعی یک خدمت واسطه‌ای است بین متقاضی و منابع اطلاعاتی که در آن کتابدار و یا مدیر اطلاعاتی خود را آماده می‌کند تا بداند چه کسی چه اطلاعی را در کجا دارد و سرانجام متقاضی را به طرف شخص، مکان، سازمان، فعالیت‌ها و سایر منابع درون سازمان و یا خارج آن و یا هر دو می‌فرستد تا پاسخ خویش را دریافت کند. این خدمت همچنین می‌تواند اطلاعاتی را در زمینه‌هایی فراهم کند که معمولاً در رسانه‌های ارتباطاتی نه ثبت و نه منتشر شده‌اند.

برای تسهیل در کار خدمت ارجاعی، لازم است که کتابدار مرجع سیاهه و یا فهرست برگه‌هایی در پاره‌ای از زمینه‌ها مثل، پیمایش‌های خاص، مطالعات پژوهشی، رساله‌ها، گزارش متخصصان و غیره در زمینه‌های مورد علاقه؛ افراد متخصص در زمینه‌های مطلوب، آدرس‌ها و فعالیت‌های سازمان‌ها، موسسات، انجمن‌ها و کارگزاران (آژانس) و غیره که در زمینه‌های مورد علاقه سازمان کار می‌کنند؛ وقایعی چون کنفرانس‌ها، سمینارها، نمایشگاه‌ها و غیره در موضوعات مورد نظر؛ برنامه‌های آموزشی، جوایز و بورسیه‌ها و غیره در فعالیت‌هایی که برای افراد سازمان ارزشمند است نگهداری کند.

## ۵ - خدمت جستجوی متون

این یک نوع مخصوص از خدمت مرجع است که فقط با جستجوی اطلاعات در یک موضوع ویژه ارتباط دارد. این خدمت ممکن است جستجوی آگاهی رسانی جاری، جستجوی جامع و یا جستجوی گذشته‌نگر فراگیر باشد.

جستجوی آگاهی رسانی جاری برای آگاه کردن استفاده‌کننده از وضعیت جاری مسأله در زمینه موضوعی خاص است. جستجوی جامع در برابر درخواست استفاده‌کننده در یک موضوع

۱ ) Referral service

۲ ) Information Scouting

۳ ) Directory service

مشخص صورت می‌گیرد. این جستجو معمولاً ابعاد وسیعی دارد و اساساً پول و زمان، جامعیت تحقیق را معین می‌کنند. جستجوی گذشته‌نگر فراگیر نیز در مقابل تقاضای استفاده‌کننده انجام می‌شود. جستجو، معمولاً کامل است و تقریباً شامل همه انواع ممکن اطلاعاتی است که در آن موضوع چاپ شده است.

## ۶ - خدمت کتابشناختی

همه اطلاعات درباره یک موضوع که در منابع مختلف پراکنده‌اند در کتابشناسی گرد هم می‌آیند. کتابشناسی‌ها نتایج نهائی جستجوی متون هستند. جمع‌آوری کتابشناسی‌ها در موضوعاتی که مورد علاقه سازمان است به عنوان یک فعالیت معمولی یک مرکز اطلاع رسانی تلقی می‌شود. این کتابشناسی‌ها ممکن است برحسب درخواست و یا قبل از آن به منظور پیش‌بینی تهیه شوند. کتابشناسی‌ها معمولاً نقطه شروع جستجوهای عمیق و دقیق‌تری هستند که توسط متقاضی انجام می‌شود.

کتابشناسی‌ها فراوان و متنوعند - مانند کتابشناسی پدیدآورنده، کتابشناسی تجاری، کتابشناسی ملی و کتابشناسی موضوعی، هر یک از این‌ها اشکال مختلفی دارند مانند کتابشناسی جاری، کتابشناسی گذشته‌نگر که ممکن است گزیده، جامع یا فراگیر باشند. به هنگام تهیه یک کتابشناسی، باید نکات زیر را مد نظر قرار داد:

(الف) دامنه موضوعی بدین معنی که پوشش موضوعی باید معلوم باشد.

(ب) شکل شناسه بدین معنی که مقدار و حدود جزئیات کتابشناختی که در ذیل هر شناسه می‌آید باید معلوم باشد. مثلاً اطلاعات شامل حداقل اطلاعات کتابشناختی و یا توصیفی است.

(ج) روش تنظیم یعنی چگونه شناسه‌ها باید مرتب شوند برحسب طبقه‌بندی‌های معمول، الفبائی، برحسب موضوع، مولف یا عنوان یا با هر ترتیب دیگری مثل ترتیب زمانی، فرهنگی برحسب زبان، مکان چاپ و یا انتشار و غیر از آن.

(د) نوع مواد یعنی آیا همه مواد مانند کتاب، مجلات، مقالات، جزوه‌ها، گزارش‌ها، کنفرانس‌ها، نسخ خطی، میکروفرم‌ها و غیره را شامل می‌شود و یا فقط انواع کمی از مواد مورد نظر است.

(ه) زبان یعنی آیا اطلاعات در یک موضوع خاص مربوط به همه زبان‌ها است و یا به

یک زبان (زبانهای) خاص محدود می شود.

- (و) دوره زمانی یعنی چه دوره زمانی، مورد نظر است. آیا فقط متون جاری چاپ شده است و یا اطلاعات زمان گذشته هم باید جمع آوری شود.
- (ز) یادداشت یعنی شناسه‌ها باید شامل یادداشت‌ها هم باشد یا خیر.
- (ح) نمایه‌ها یعنی آیا هر نمایه (ها) ای مثل مؤلف، عنوان یا موضوع یا همه آنها باید با کتابشناسی همراه باشد یا نه.

## ۷ - خدمت ترجمه

امر پژوهش جهانی است، ولی وسیله انتقال آن جهانی نیست بلکه توسط زبان‌های گوناگونی در جهان تدوین شده‌اند که به طور غیرعادلانه در سراسر جهان پراکنده‌اند. زبان یکی از بزرگ‌ترین موانع اشاعه جامع و جهانی اطلاعات علمی و فنی است. امروزه تقریباً ۵۰٪ ادبیات علمی و فنی به زبان غیر انگلیسی منتشر می شوند. به صورت ایده‌آل، یک مرکز اطلاع‌رسانی خوب باید تلاش کند تا همه اطلاعات و مدارک مربوط را از هر زبانی که موضوعاً به کار سازمان می خورد جمع آوری کند و آنها را به زبان‌هایی که برای متقاضیان آشناست تبدیل کرده و بفرستد. این کار تنها از طریق تسهیلات ترجمه‌ای کافی امکان پذیر است.

مرکز اطلاع‌رسانی معمولاً، خدمات ترجمه‌ای را برای متقاضیان خود از سه طریق اصلی زیر انجام می‌دهد.

- (الف) یافتن مقالات و اسناد از زبان‌های خارجی برای ترجمه.
- (ب) یافتن اشخاص، سازمان‌ها یا خدماتی که قادرند مواد خارجی را به زبان‌های شناخته شده ترجمه کنند و
- (ج) ایجاد تسهیلات ترجمه‌ای داخلی از یک یا چند زبان به زبانی که برای متقاضیان شناخته شده است.

همیشه فراهم کردن انواع تسهیلات ترجمه‌ای داخلی نه لازم است و نه اقتصادی. داشتن تسهیلات داخلی ترجمه برای یک یا دو زبان خارجی که مورد علاقه خاص سازمان است کفایت می‌کند و برای نیازهای ترجمه‌ای بقیه متقاضیان، می‌توان بر مبنای همکاری، از منابع خارج از سازمان، مانند مردم و سازمان‌هایی که مترجمان حرفه‌ای هستند، خدمات ملی و بین‌المللی

ترجمه‌ای و مراکزی که کار ترجمه را به‌مراه جمع‌آوری ترجمه‌های فنی انجام می‌دهند استفاده کرد. این مراکز عبارتند از: «اینزداک»<sup>۱</sup> مرکز ملی اسناد علمی هند، در هندوستان؛ مرکز ملی ترجمه در ایالات متحده<sup>۲</sup>؛ مرکز ترجمه اروپائی در هلند<sup>۳</sup>؛ بخش امانت کتابخانه‌های بریتانیا در بریتانیا. خدمات ترجمه نشریات مخصوص مانند نمایه ملی ترجمه‌ها از موسسه اینزداک، نمایه ثبت ترجمه از ان.تی.سی.، نمایه جهانی ترجمه علمی و سیاهه ترجمه‌های ان.تی.سی. از بولتن خبری بی. ال. ال. دی<sup>۴</sup>، نمایه ترجمه‌های منتشر نشده کشورهای مشترک‌المنافع از «اسلیب»<sup>۵</sup>، نمایه ترجمه از یونسکو و خدمات نمایه سازی و چکیده نویسی بین‌المللی گوناگون که حجم عظیمی از ادبیات منتشر شده علمی و فنی را در زبانهای مختلف - مانند انگلیسی، فراهم و کمک می‌کند تا موانع زبانی را تا سطح قابل توجهی برای بسیاری از استفاده‌کنندگان از بین ببرد. کوشش‌هایی در بسیاری از کشورهای پیشرفته برای استفاده از ماشین ترجمه در دست انجام است ولی هزینه ترجمه کاملاً بازدارنده و مافوق طاقت و ظرفیت بسیاری از مراکز اطلاع‌رسانی کوچک در جهان است.

## ۸ - خدمت نمایه سازی

استفاده‌کننده تنها علاقمند به دریافت توصیف فیزیکی سند که از طریق فهرست نویسی به او عرضه می‌شود نیست بلکه به مندرجات فکری آن نیز علاقه مند است. تشخیص یا بیان جایابی این مندرجات مفهومی، موضوعات یا مفهوم در اسناد را از طریق خدمت نمایه سازی می‌توان بدست آورد.

نمایه سازی عملاً تکنیک ایجاد یک نمایه است؛ و نمایه یک راهنمای منظم به مکان‌های واژه‌ها، مفاهیم و سایر عناصر مربوط در سند یا سایر پیشینه (رکورد) هاست. این کلمات یا مفاهیم اخذ شده که بیانگر موضوعات با جزئیات کامل کتابشناختی هستند در یک نظم شناخته و تعیین شده و قابل جستجو مانند نظم الفبائی، نظم سنواتی یا نظم شماره‌ای قرار می‌گیرند. نمایه ساخته شده که ممکن است از طریق یک روش مشخص نمایه سازی، یک طرح طبقه‌بندی، تزاروس یا کلید واژه‌های آزاد باشد تهیه شده باشد، ابزار اصلی برای جستجوی سند یا اطلاعات است. هیچ نظام بازیابی اطلاعات بدون نمایه سازی کامل نیست و مشکل جاری

۱) INSDOC;

۲) NTC: National Translation Center

۳) ETC: European Translation Center

۴) BLLD: British Libraries Lending Service

۵) ASLIB

این است که چگونه یک فرد می تواند برای بازیابی کامل، دقیق و کارآمد، بهتر، نمایه سازی کند. با در نظر گرفتن وظیفه فوق الذکر در زمینه نمایه سازی پیشرفت زیادی شده است. تعدادی از روش های نمایه سازی مانند نمایه سازی الفبائی کلید واژه ای آزاد، نمایه سازی های هم آرا، نمایه سازی طبقه بندی شده، نمایه سازی زنجیره ای، نمایه سازی کنترل شده با استفاده از تزاروس، «پرسی» (نظام نمایه سازی مفاهیم حفظ شده)، پوپ سی<sup>۱</sup> (نمایه موضوعی گردان منطقی) (سلیک)<sup>۲</sup> (فهرست گزینشی در ترکیب)، نمایه سازی خودکار متن آزاد کامپیوتری مانند کوئیک (کلید واژه در متن) و کووک (کلید واژه خارج از متن)، نمایه سازی بر مبنای نقل قول و غیره در طول سالهای گذشته پدید آمده اند. شخصیت های مهمی چون سی.ای.جی. کوتز، جی-کی زر<sup>۳</sup>، اس.آر. رانگانانان، جل فرادان<sup>۴</sup>، ای.جی. کوتز<sup>۵</sup>، جی.آر. شارپ<sup>۶</sup>، دی.آستین<sup>۷</sup>، ای. گارفیلد<sup>۸</sup>، اچ.پی لوهن<sup>۹</sup> و ام.اف. لینچ<sup>۱۰</sup> و دیگران بطور موثر در این زمینه نقش داشته اند. خدمت نمایه سازی امروزه بهترین ابزار جستجوی اطلاعات در زمینه های مورد علاقه برای استفاده کنندگان است.

## ۹ - خدمت چکیده نویسی

استفاده کننده نه تنها علاقه مند به شناسایی و یافتن مکان موضوعی خاص در یک سند، بهمان طریقی که در نمایه سازی گفته شد می باشد، بلکه به خلاصه مختصر موضوع نیز علاقه مند است تا بتواند از آن طریق خیلی سریع و قبل از اینکه خود متن یا موضوع را در اصل مدرک ببیند از آن اطلاع یابد. خلاصه سازی یک سند یا یک مفهوم خاص موضوعی در یک سند از طریق عملی که آن را خدمت چکیده نویسی می نامیم قابل دسترسی است.

۱) POPSI: postulate-based permuted subject index

۲) SLIC: selective listing in combination

۳) J. Kaiser

۴) Jel Ferradane

۵) E.J. Coats

۶) J.R. Sharp

۷) D. Austin

۸) E. Garfield

۹) H.P. Luhn

۱۰) M.F. Linch

چکیده نویسی عملاً نوشتن خلاصه محتوای یک سند است. سند ممکن است یک گزارش مقاله مجله، یا هر نشریه مشابه باشد. بدین طریق چکیده نتیجه عمل چکیده سازی است. نمایه سازی به مکان یابی یک سند یا اطلاع مناسب از یک فایل اطلاعاتی کمک می کند در حالی که چکیده نویسی هم مکان اطلاع یا سند و هم خلاصه ای از محتوای آن را بدست می دهد. بدین طریق هر چکیده ای از دو قسمت اصلی تشکیل شده است - بیان و نقل سندی که چکیده شده است و چکیده سند که بدنبال آن آمده است. هدف اصلی خدمت چکیده سازی صرفه جویی در وقت متقاضی در جمع آوری و انتخاب اطلاع است. از طریق چکیده، متقاضی می تواند موضوع سند اصلی را بشناسد و به سادگی تصمیم بگیرد که آیا سند اصلی به کارش می آید یا نمی آید. خدمت چکیده سازی هم برای متخصصان که علاقه خاصی به موضوع دارند و هم برای آنان که دانش کلی نسبت به موضوع را طالبند مفید است.

اساساً دو نوع چکیده سازی وجود دارد - چکیده سازی اطلاعی یا تمام نما و چکیده سازی راهنمایا توصیفی. معمولاً دسترسی عملی به اسناد اصلی برای متقاضی، طبیعت اسناد، نوع تقاضا برای استفاده و هزینه آماده سازی و مانند آن، نوع چکیده ای را که باید در یک خدمت چکیده سازی مطرح باشد تعیین می کنند.

یک چکیده اطلاعی یا تمام نما شامل شکل خلاصه شده همه اطلاعات مهم، جنبه ها و مفاهیمی است که در اصل یک سند وجود دارد. اطلاعات در این نوع چکیده آنچنان جامع است که ممکن است چکیده به عنوان جایگزین اصل سند مطرح شود. چکیده سازی اطلاعی در زمینه اسنادی تهیه می شود که بیانگر فعالیت های تجربی یا کاوشگرانه ای درباره یک موضوع یا مفهوم خاصی باشد. یک چکیده اطلاعی خود محتوا است و شامل اطلاعاتی چون - طبیعت، دامنه و هدف یافته های اصلی یا نتایج گزارش شده؛ استنتاج<sup>۱</sup>، پیشنهادها، توصیه ها و ارزش نتایج؛ و نیز هر اطلاع تابعی یا تکمیلی مانند اثرات جنبی، جداول و مانند آن که در جای دیگر بیان نشده اند می باشد. معمولاً طول یک چکیده اطلاعی از حدود صد کلمه تا ۲۵۰ کلمه برای گزارش های تحقیقی، از حدود ۲۰۰ تا ۵۰۰ کلمه برای رساله ها و گزارش ها، و حدود ۱۰۰ کلمه یا کمتر برای گزارش های کوتاه تغییر می کند.

یک چکیده راهنما یا توصیفی، تنها به طور خیلی خلاصه طبیعت و دامنه یک سند را بیان یا

۱) self contained

۲) conclusion

توصیف می‌کند. این چکیده توضیح می‌دهد که در سند چه چیزی مورد بحث یا تحقیق قرار گرفته ولی معمولاً نتایج این مباحثات یا پژوهش‌ها را گزارش نمی‌کند و به علت داشتن اطلاعات مستقیم و محدود نمی‌تواند به عنوان جانشین سند اصلی تلقی شود. چکیده‌های راهنما درباره اسنادی نوشته می‌شود که چکیده‌های اطلاعی آن‌ها از نظر طول و عرض از خلاصه اطلاعی آن‌ها زیادتر می‌شود. مانند کتابشناسی‌ها، گزارش‌های کنفرانس‌ها، دستنامه‌ها، نقدنامه‌ها و گزارش‌های پیشرفت کار و مانند آن. از آنجا که چکیده بیانی نسبت به چکیده اطلاعی به ارزیابی مفهومی محتوای سند کمتر نیاز دارد لذا می‌تواند سریع‌تر و اقتصادی‌تر تهیه شود.

علاوه بر این دو شکل چکیده سازی، انواع دیگری هم وجود دارد. این انواع عبارتند از:

چکیده اطلاعی توصیفی (تمام‌نما- راهنما) که در آن هم عناصر اطلاعی و هم عناصر بیانی وجود دارند. چکیده تفسیری<sup>۱</sup> که در آن عنوان سند که در چند کلمه یا جمله به عنوان تفسیری برای بیان طبیعت سند بسط داده شده است؛ با خلاصه<sup>۲</sup> که در آن نسبت به چکیده اطلاعی معرفی طولانی‌تری از سند شده است و به عنوان یک جانشین کامل اصل سند به منظور پاسخ به نیازمندی‌های گروه‌های مختلف متقاضیان آماده و نوشته شده است؛ چکیده گرایشی<sup>۳</sup> (سوگرفته) که در آن محتوای اسناد بر موضوع و گروه کاری خاص مربوط تاکید دارد؛ چکیده پدید آورنده که در آن شخص مولف با نوشتن خلاصه یا سرفصل‌های سند در تهیه آن مشارکت دارد؛ عصاره<sup>۴</sup> که در آن جملات کلیدی یا بندهایی از اصل سند انتخاب می‌شود و به ترتیب منطقی کنار هم گذارده می‌شود؛ چکیده نموداری<sup>۵</sup> که در آن ترکیبات شیمیایی به جای استفاده از نام‌هایشان با فرمول‌های مولکولی و ساختمانی خود معرفی می‌شوند؛ خود- چکیده<sup>۶</sup> که در آن جملات مخصوصی که حاوی کلمات مهم سند هستند بوسیله کامپیوتر انتخاب و در نظم منطقی قرار می‌گیرند؛ و چکیده انتقادی<sup>۷</sup> که در آن یک متخصص موضوعی سند را بگونه‌ای انتقادی و از جنبه‌های عملکرد، بسندگی آزمایش‌ها و تازگی و اهمیت نتایج و مانند آن مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

۱ ) Annotated

۲ ) Digest

۳ ) Slanted

۴ ) Extract

۵ ) Graphic

۶ ) Auto- abstract

۷ ) Critical-Abstract



دستورالعمل‌های خاصی برای نگارش چکیده وجود دارد. نقل قول‌ها و یا جزئیات کتابشناختی هم در انواع اسنادی که چکیده می‌شوند باید از یک قالب استاندارد شده پیروی کنند. چکیده نباید حاوی اطلاعات یا ادعاهایی باشد که در اصل سند وجود ندارد. تا آنجا که ممکن است چکیده‌ها باید عینی و بدون هیچ انتقادی یا تفسیرهای اضافی باشند. چکیده‌ها باید دارای عباراتی که به سادگی خوانده می‌شوند با جملات کوتاه و فارغ از کلمات بی‌معنا باشد تا استفاده‌کننده آن را سریع بفهمد. برای توصیف فعالیت‌های مخصوصی که مولف آن را گزارش می‌کند باید از زمان گذشته استفاده کرد در حالیکه در میان نتایج این فعالیت‌ها که در زمان حاضر اتفاق می‌افتد باید زمان حال را به کار برد.

نوشتن یک چکیده خوب خود یک هنر است. یک چکیده نویس خوب باید در اول برای تشخیص مفاهیم یا واقعیات کلیدی در متن سند آن را خوب بخواند تا بتواند از کار مولف درک روشنی را بدست آورد. سپس باید این مفاهیم را به نظامی منطقی که احتمالاً برای استفاده‌کننده بیشترین استفاده را دارد درآورد. توالی و توصیف مفاهیم در یک چکیده ممکن است با هدف کار، روشی که مولف برای رسیدن به اهداف بیان شده نتایج یا یافته‌ها به کار برده است شروع شود و سرانجام با استنتاج‌های مهمی که مولف ترسیم کرده است پایان یابد. زمانی که مفاهیم مشخص شده و دارای سازمان یا ساختار باشند چکیده در وضعیت دقیق و عینی نوشته می‌شود. چکیده‌هایی که توسط مولف تهیه می‌شوند اگرچه خوب هستند اما بعضی اوقات در توضیح مطالب جانب افراط و تفریط را می‌پیمایند. چکیده‌ای که توسط یک متخصص موضوعی آموزش یافته تهیه می‌شود در ایجاد هم شکلی در روش، حجم مطالب و معرفی سند اصلی موفق‌تر است.

یک مرکز اطلاع‌رسانی باید خدمت چکیده یا خلاصه‌سازی را به شکل بولتن‌هایی برای آگاهی متقاضیان فراهم کند تا با نظامی که در آن ایجاد میکند اطلاعات آن‌ها را در زمینه‌های موضوعی کارشان روزآمد کند. این بولتن ممکن است حاوی چکیده مقالاتی باشد که از مجلات جاری یا از مقالات کنفرانس‌ها، گزارش‌های موردی، متون تجاری و سایر مواد متناسب با نیاز متقاضیان گرفته شده‌اند. چکیده‌ها باید به شکل موضوعی مرتب شوند تا متقاضی مستقیماً بتواند به اطلاعات مورد علاقه‌اش دست یابد. از طریق خدمت چکیده‌سازی، متقاضی به طور کامل و همه‌جانبه از دستاوردها و پیشرفت‌های مهم در زمینه مورد علاقه‌اش آگاه می‌شود.

## ۱۰ - خدمت گزارش دهی

مرکز اطلاع رسانی باید نه فقط اطلاعاتی را که اغلب متقاضیان نیاز دارند فراهم کند بلکه باید تلاش نماید که اطلاعاتی که کار پژوهشی آینده آنان را تدارک می کند نیز فراهم نماید. این وظیفه مرکز اطلاع رسانی از طریق انجام عملی که به آن خدمت گزارش دهی می گویند انجام می شود. یک مدیر خوب اطلاع رسانی باید همواره خود را نسبت به فعالیت های پژوهشی و توسعه که در سازمان وی در جریان است کاملاً آگاه ببیند. با در نظر گرفتن این فعالیت ها او باید نسبت به متون موجود ارزیابی وسیعی انجام دهد و نوعی از خلاصه گزارش ها را در زمینه های مهم مورد علاقه سازمان جمع آوری نماید. نشانه ها یا زمینه های جدید پژوهشی تنها از طریق فعالیت خدمت گزارش دهی فراهم می شود. استفاده کنندگان می توانند اطلاعات خود را همیشه روزآمد نگاه دارند و کار پژوهشی آینده خود را بر مبنای چنین گزارش هایی برنامه ریزی کنند. این یکی از ابزارهای مهمی است که متقاضیان را به زمینه های جدید کاربردی یا پژوهشی هدایت می کند.

## ۱۱ - خدمت آگاهی رسانی جاری

یک مرکز اطلاع رسانی خوب، متقاضیان خود را نسبت به اطلاعاتی که همیشه مورد علاقه آنهاست آگاه نگه می دارد. این وظیفه از طریق آنچه که به آن خدمت آگاهی رسانی جاری می گویند فراهم می شود. اطلاعات مربوط از مجلات جاری، مقالات کنفرانس ها، گزارش ها، کتاب ها، متون صنعتی و مانند آن فراهم می شود و با هر وسیله و روش ممکن مثل تلفن به متقاضی، گزارش مجلات جاری، ارسال فهرست مندرجات مجلات، فراهم کردن سیاهه اسناد یا سیاهه اضافات برای کتاب ها، مجلات، گزارش ها، روند کنفرانس ها، استاندردها، ثبت نامه ها، متون صنعتی و مانند آن به اطلاع متقاضی می رسد و این کار در فاصله زمانی منظم تکرار می شود.

بدین طریق در عمل، آگاهی رسانی جاری بخشی از نظام اطلاع رسانی است که از طریق آن متقاضیان سریعاً نسبت به متون جاری در زمینه های وسیع تر مورد علاقه شان آگاه می شوند. این خدمت به جامعه استفاده کنندگان به عنوان یک جمع عرضه می شود. زمان در آگاهی رسانی جاری عامل مهمی است. وظیفه اصلی در آگاهی رسانی جاری پل زدن بین شکاف زمانی است که بین انتشار یک مقاله مجله یا هر سند دیگر و فرجام های بعدی آن در خدمت فراگیر چکیده یا

۱) State of the art report service

۲) Fully abreast

نمایه سازی وجود دارد. بنابراین، یک مرکز اطلاع رسانی باید یک بولتن آگاهی رسانی جاری را درست پس از دریافت اسناد ولی کاملاً قبل از دریافت انتشارات ردیف دوم که حاوی چنین مدارکی است تهیه کند. از آنجا که آگاهی رسانی جاری بر سرعت تاکید دارد، بنابراین پوشش اطلاعات برخلاف آنچه در خدمات نمایه سازی یا چکیده نویسی بود گزینشی است. بولتن آگاهی رسانی جاری معمولاً برحسب موضوع مرتب می شود. از آنجا که این بولتن فقط برای نگاهی گذرا است بنابراین دارای نمایه برای نشان دادن مکان اطلاعات داخل آن نیست. استفاده از آن ارزش موقتی دارد و بنابراین در هم کرد و فهرست دوره ای این بولتن ها مفید بنظر نمی رسد.

همچنین، آگاهی رسانی جاری معمولاً در سطوح مختلف تهیه می شود - محلی، ملی و بین المللی. در سطح محلی، تاکید بر موادی است که برای استفاده کنندگان محلی مفید است بنابراین معمولاً خدمت جنبه مصرف محلی دارد مانند سیاهه اسناد محلی که مواد به آسانی برحسب نیاز متقاضیان می تواند انتخاب شوند. در سطح ملی، تاکید بر روی موادی است که مورد علاقه ملی است و بنابراین مجموعه خیلی جامع نیست مانند خدمت اطلاعاتی سریع که توسط وینیتی<sup>۱</sup> تهیه می شود در سطح بین المللی، تاکید بر پوشش جامع متون در یک موضوع است. مثل فهرست مندرجات جاری که خدمتی هفتگی از موسسه اطلاعات علمی است<sup>۲</sup>، مقالات جاری شیمی<sup>۳</sup> خدمت ماهانه از انجمن شیمی انگلستان؛ عناوین شیمی<sup>۴</sup> خدمتی دو هفته یکبار از انجمن شیمی امریکا که نمونه هایی از آگاهی رسانی جاری در سطح بین المللی است. همه سطوح این خدمت برای یک مرکز اطلاع رسانی مفیدند. مشکل است که یک خدمت آگاهی رسانی جاری را برای همه موضوعات در یک فهرست فراهم کرد. علت آن محدودیت های جمع آوری مواد، حجم انبوه و هزینه غیر معمول آن است اگر بخواهید به طور منظم در فاصله زمانی کوتاه منتشر شود.

## ۱۲ - خدمت اشاعه گزینشی اطلاعات

در یک مرکز اطلاع رسانی که به یک موسسه از نوع تحقیقی وابسته است وقت متقاضیان بیشترین ارزش را دارد. در این مکان ها، خدمت اطلاع رسانی به گونه ای طراحی شده تا علاقه فردی استفاده کننده را بیش از علاقه جمعی مد نظر قرار دهد. وظیفه خدمت اطلاع رسانی از طریق آن چه به آن اشاعه اطلاعات گزینشی می نامند انجام می شود. بدین طریق، اشاعه گزینشی

۱) VINITI

۲) Current Contents: Institute of scientific information

۳) Current chemical papers: chemical society of U.K.

۴) Chemical titles

اطلاعات<sup>۱</sup> در عمل یک آگاهی رسانی جاری است که بیشتر توجه به فرد دارد. با انجام این خدمت، اطمینان حاصل می‌شود که فقط اطلاعات لازم به فردی می‌رسد که مستقیماً به آن علاقمند است. به طور خلاصه، چنین خدمتی همان خدمت آگاهی رسانی جاری<sup>۲</sup> به فرد یا جمعی است که در زمینه‌های خاص مربوط و یکسانی کار می‌کنند.

برای این که خدمت اشاعه اطلاعات گزینشی انجام شود، در آغاز یک پرونده<sup>۳</sup> استفاده کننده ایجاد می‌شود. پرونده استفاده کنندگان چیزی جز پیشینه سازمان یافته‌ای از اصطلاحات مورد علاقه استفاده کنندگان که در قالب تعدادی کلید واژه‌های استاندارد شده متجلی شده‌اند نیست. یک تزاروس مستند به عنوان پایه‌ای برای برگرداندن اصطلاحات مورد علاقه استفاده کنندگان به اصطلاحات استاندارد شده مورد استفاده قرار می‌گیرد. پس از ایجاد پرونده استفاده کنندگان، یک پرونده اسناد ایجاد می‌شود. پرونده اسناد چیزی جز یک پیشینه سازمان یافته مندرجات همه اسناد که در قالب تعدادی کلید واژه‌های استاندارد شده ریخته شده است نیست. بخاطر اطمینان از مطابقت و یک شکلی اصطلاحات به کار برده شده و برای تسهیل مقایسه اصطلاحات به کار رفته در پرونده استفاده کنندگان و پرونده اسناد، از یک تزاروس برای ایجاد هر دو پرونده استفاده می‌شود. مرحله سوم در جریان کار اشاعه اطلاعات گزینشی، مقایسه است. در این مرحله در فواصل زمانی مشخص، مثلاً هفتگی یا دو هفته یکبار، پرونده استفاده کنندگان و پرونده اسناد، اصطلاح به اصطلاح با یک دیگر مقایسه می‌شوند و هنگامیکه یک مقایسه دقیق انجام شد، برحسب تقاضا، جزئیات هر دو پرونده بر روی برگه‌های یادداشت ویژه ثبت می‌شود. در مرحله چهارم، برگه یادداشت اشاعه اطلاعات گزینشی برای استفاده کنندگان به همراه اصل سند و یا بدون آن با ذکر مشخصات آن سند و یا به همراه چکیده آن فرستاده می‌شود. در مرحله پنجم، استفاده کنندگان مورد بحث بازخورد لازم و یا پاسخی را به هنگام دریافت این برگه‌های یادداشت ارسال خواهند کرد و در آن بیان خواهند نمود که اسناد فرستاده شده و یا نقل قول‌ها مورد علاقه آن‌ها بوده است یا نه. یا ممکن است آنها توضیحات و یا راهنمایی‌هایی را در رابطه با کلید واژه‌ها و یا درباره اطلاعاتی که دریافت کرده‌اند بدهند. آخرین مرحله در جریان اشاعه اطلاعات گزینشی بازبینی مجدد پرونده استفاده کنندگان است که برحسب بازخورد رسیده از طرف استفاده کنندگان گوناگون پرونده آنان تصحیح می‌گردد. پرونده استفاده کنندگان بدین طریق گاه به گاه روزآمد می‌شود و پرونده اسناد یا فایل نمایه‌ها برای این که بتواند پاسخ نیازهای استفاده کنندگان را بدهد همواره مورد بازبینی قرار می‌گیرند.

یک «برگه یادداشت شخصی اشاعه گزینشی اطلاعات» و جریان کار در یک خدمت اشاعه اطلاعات گزینشی در جدول‌های ۵-۱ و ۵-۲ نشان داده شده‌اند.

از مراکز اطلاعات فنی

شماره فایل شما.....

به

تاریخ.....

خاطر شما رابه نکات زیر که ممکن است مورد توجه قرار گیرد جلب می‌کنیم

خواهشمند است انتخاب بفرمائید:

۱. مربوط است، لطفاً سریعاً اصل سند یا تصویر آن را برایم بفرستید

۲. مربوط است، ولی الان مورد لزوم نیست، برحسب نوبت برایم بفرستید

۳. مربوط نیست

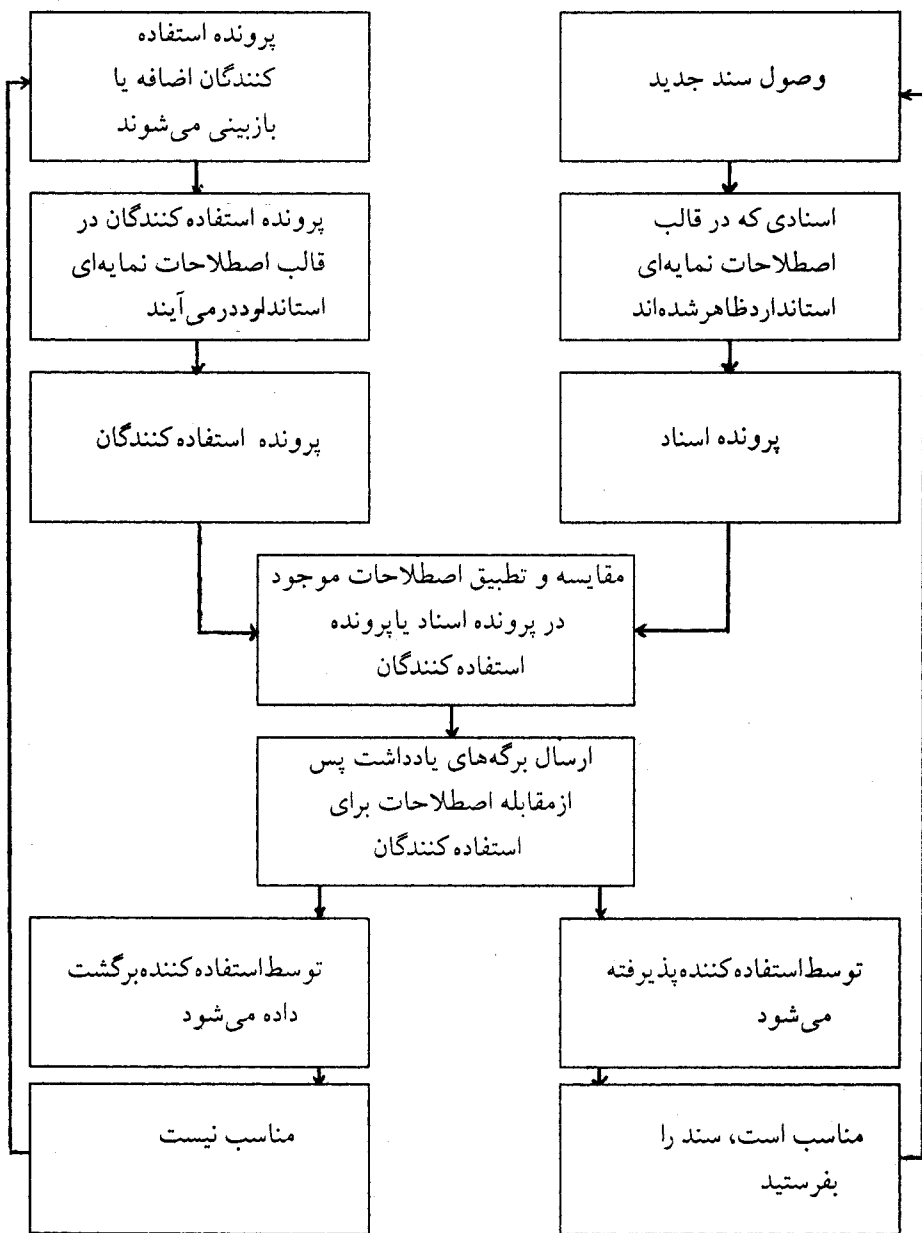
۴. برای من اطلاعاتی در زمینه‌های زیر نیز ارسال دارید:

و همچنین

۲.

۱.

مدیر مرکز اطلاع رسانی



جدول ۵-۲ - گردش کار خدمت اشاعه گزینشی اطلاعات

### ۱۳ - خدمت تهیه بریده‌های جراید

روزنامه‌ها نیز منبع مهمی از اطلاعات به ویژه برای مدیریت هستند. روزنامه‌ها اطلاعات جاری را در زمینه‌های مختلف مانند فعالیت‌های مدیریتی، تحقیق و توسعه، بازاریابی، پیمایش‌ها، آموزش، سمینارها و سمپوزیوم‌ها، جوایز و نشان‌ها، بورس‌ها و کمک هزینه‌های تحصیلی، صادرات و واردات، اشتغالات محلی، آگهی‌های پذیرش، تبلیغات پستی در رابطه با تأسیس و مانند آن که برای مدیریت قابل توجه‌اند فراهم می‌سازد. در بعضی موارد، مانند سرگذشتنامه افراد مهم، تحقیق‌های بازاریابی و مانند آن، بریده جراید اطلاعات قدیمی موجود در کتابهای مرجع مانند «کی کیست»<sup>۱</sup> و راهنماها و مانند آن‌ها را که بوسیله کتابخانه و یا مرکز اطلاع‌رسانی نگهداری می‌شوند تکمیل می‌کند.

مواد مناسب روزنامه‌ها که حاوی اطلاعات مورد علاقه استفاده‌کنندگان در رابطه با اطلاعات جاری و آینده است توسط مرکز اطلاع‌رسانی بریده و بایگانی می‌شود. بریده‌های روزنامه‌ها اغلب بر روی صفحاتی بزرگ چسبانده می‌شوند و در گیره‌های آویزان در کابینت بایگانی‌های عمودی نگهداری می‌شوند. اطلاعاتی مانند نام و تاریخ روزنامه، شماره صفحه‌ای که این اطلاعات از آن تهیه شده، سرعنوان موضوعی، و شماره طبقه و مانند آن بر روی صفحه مزبور نوشته می‌شود. بریده جراید معمولاً باید برحسب الفبائی موضوع یا برحسب رده‌بندی مرتب شوند.

### ۱۴ - خدمت اعلان برگزاری جلسات آتی

اطلاع به استفاده‌کنندگان در باره جلسات آینده، سمپوزیوم‌ها، سمینارها، کنفرانس‌ها، بحث و گفتگوها، دوره‌ها و مانند آن که مورد علاقه سازمان است یکی از فعالیت‌های مهم یک مرکز اطلاع‌رسانی است. همچنین مرکز اطلاع‌رسانی، اطلاعاتی چون عنوان دقیق کنفرانس، محل تشکیل، برگزارکننده، آخرین مهلت تسلیم چکیده و اصل مقاله، و سایر جزئیات مربوط را باید فراهم کند و به کنفرانس و استفاده‌کننده جهت ارائه مقاله یا نمایش تولیدات و مانند آن برساند. ارائه مقاله در مجامع فنی موجب افزایش حیثیت سازمان می‌شود. به عنوان آخرین دستاوردهای پژوهش و توسعه که معمولاً در این گونه مجامع عرضه می‌شود یک مرکز اطلاع‌رسانی باید سعی کند روند مذاکرات این کنفرانس‌ها را که به کار سازمان می‌آید فراهم نماید. انجام چنین اموری سازمان را در صحنه رقابت در زمینه‌های تحقیق و توسعه مربوط به کارش فعال می‌سازد.

## ۱۵ - خدمت ایجاد پایگاه داده‌ها (بانک اطلاعاتی)

هیچ مرکز اطلاع‌رسانی نمی‌تواند خودکفا باشد. برای پاسخگویی به نیازهای استفاده کنندگان، بسیاری از مراکز اطلاع‌رسانی سعی می‌کنند تا هرچه بیشتر اطلاعات مربوط به زمینه‌های کاری سازمان خود را فراهم نمایند. پایگاه داده‌ها امروزه منبع مهمی از اطلاعات هستند. به بسیاری از خدمات نمایه سازی و چکیده نویسی در قالب پایگاه‌های اطلاعاتی قابل خواندن توسط کامپیوتر می‌توان دست یافت. برای مثال، «ایندکس مدیکوس» چاپی پایگاه اطلاعاتی ماشینی چون مدلارا، چکیده‌های علوم پایگاه «اینس پک»<sup>۱</sup>، چکیده‌های شیمی «کاس»<sup>۲</sup>، چکیده‌های فلزات «متادکس»<sup>۳</sup> دارند و همینطور در سایر زمینه‌ها چنین پایگاه‌هایی فراهم شده است. امروزه، بیش از ششصد پایگاه اطلاعاتی تجاری قابل دسترس وجود دارد. این پایگاه‌ها منابع گسترده اطلاعاتی در زمینه‌های تخصصی هستند و به سادگی می‌توانند منابع اطلاعاتی مرکز اطلاع‌رسانی را تکمیل و تقویت کنند. از طریق پایگاه‌های اطلاع‌رسانی، هرکس می‌تواند فوراً به میلیونها رکورد اطلاعاتی از طریق کامپیوتر دست یابد. علاوه بر دسترسی به خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی خارجی، مرکز اطلاع‌رسانی می‌تواند پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی خود را برای انواع اسناد مانند کتاب‌ها، گزارش‌ها، روندها، کنفرانس‌ها، استانداردها، ثبت نامه‌ها، متون صنعتی و مانند آن همانند پایگاه‌های داده‌ها در زمینه‌های تخصصی مورد علاقه سازمان فعال سازد. این پایگاه‌های داده‌ها برای بازیابی اطلاعات و جمع‌آوری فهرست‌های خواندنی و کتابشناسی‌ها در موضوعات مختلف به هنگام نیاز استفاده کننده می‌توانند به طور مؤثر مورد استفاده قرار گیرند.

## ۱۶ - خدمت جستجوی پیوسته (آن لاین).

جستجوی سریع اطلاعات مناسب از منابع گسترده اطلاعاتی موجود در فاصله‌های دور یعنی پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته از طریق خدمت جستجوی پیوسته خیلی آسان و ساده شده است. در جستجو یا بازیابی پیوسته، استفاده کننده با ارتباط با پایگاه‌های اطلاعاتی دور از طریق

۱) MEDLARS

۲) INSPEC

۳) CAS

۴) METADEX



کامپیوتر اطلاعات مورد علاقه خویش را می‌گیرد. اکنون یکی از مهم‌ترین امتیازات نظام‌های پیوسته این است که بدون توجه به موقعیت جغرافیایی، دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی میسر است و جستجوگر و مرکز اطلاع‌رسانی می‌توانند تماس متقابل داشته باشند و با تغییراتی که ایجاد می‌کنند اطلاعات مورد لزوم خویش را سریعاً دریافت کنند. نظام‌های پیوسته برای تدارک کتابشناسی‌های جاری و گذشته‌نگر و نیز برای خدمات اشاعه اطلاعات گزینشی مورد استفاده قرار می‌گیرند. خدمات پیوسته، استفاده‌کننده را قادر ساخته است تا سریعاً به منابع اطلاعاتی دور و گسترده‌ای که در مجموعه کتابخانه نیست دسترسی پیدا کند و از اطلاعات جاری که در منابع چاپی هنوز نمایه و چکیده نشده‌اند باخبر شود. بدین طریق، خدمات جستجوی پیوسته در یک مرکز اطلاع‌رسانی، مقدار زیادی از وقت استفاده‌کننده را برای یافتن یک قطعه اطلاعاتی معین صرفه‌جویی می‌کند. جستجوهای پیچیده می‌تواند به سادگی و بطور مؤثر اجرا شود.

## ۱۷ - خدمات نسخه برداری اسناد<sup>۱</sup>

توزیع اطلاعات به استفاده‌کننده نهایی از اهداف اولیه یک مرکز اطلاع‌رسانی است. این هدف نظام اطلاع‌رسانی از طریق خدمات تصویربرداری اسناد یا خدمات فتوکپی انجام می‌پذیرد. ماشین‌های نسخه برداری اسناد مانند ماشین‌های زیراکس، فتوکپی، چاپ، تکثیر<sup>۲</sup> به هنگامی که نسخه‌های زیادی از یک سند در یک آگهی کوتاه مدت مورد لزوم است نقش مهمی دارند. از طریق خدمات نسخه برداری اسناد، شخص می‌تواند اطلاعات مشخصی را به تعداد زیادی از استفاده‌کنندگان برساند. هم‌زمان که استفاده‌کننده بخواهد از بعضی اسناد برای مراجعه و استفاده موردی خود نسخه‌ای داشته باشد توسط مرکز اطلاع‌رسانی به سادگی این کار انجام می‌شود. خدمات نسخه برداری اسناد، نه تنها زحمت تحویل اصل سند را به استفاده‌کننده کم می‌کند بلکه هم زمان استفاده از یک سند را برای استفاده‌کنندگان دیگر فراهم می‌سازد. وظیفه انتشار در یک مرکز اطلاع‌رسانی از طریق خدمات نسخه برداری اسناد انجام می‌پذیرد.

## ۱۸ - خدمات ریزنوشته‌ها<sup>۳</sup>

فضای ذخیره سازی، قابل حمل بودن و تکثیر، ملاحظات بسیار مهم در یک مرکز

۱) Copying

۲) duplicating

۳) micro-recording service

اطلاع‌رسانی هستند. اسناد ریزنوشته شده<sup>۱</sup> یا ریزشکل‌ها<sup>۲</sup> که در آن مواد اطلاعاتی به قدری کوچک شده‌اند که نمی‌توان آن را با چشم غیرمسلح دید، نیازهای فوق‌الذکر را بخوبی برآورده می‌کند. آنها جای بسیار کمی را اشغال می‌کنند، حمل و نقل آنها بسیار آسان است و برای تکثیر هزینه زیادی ندارند. استفاده کنندگان نیز به طور کاملاً مؤثر می‌توانند از آن استفاده کنند. یک مرکز اطلاع‌رسانی معمولاً خدمت ریزنوشته را براساس نیاز استفاده کنندگان خود تدارک می‌کند. خدمت تولید ریزنوشته شامل انواع میکروفورم‌ها مانند میکروفیلیم‌ها، میکروفیش‌ها، فیش‌های بزرگ<sup>۳</sup>، کارت منگنه‌ها، میکروکارت‌ها و غیر از آن است که برحسب مقصد و نیاز تهیه می‌شود.

خدمت ریزنوشته‌ها با نسبت کوچک کردن ابعاد سند مطرح است. نسبت کوچک سازی چنین تعریف شده‌است: «نسبت اندازه خطی سند به اندازه خطی تصویر میکروفورم سند» این نسبت معمولاً به ۲۰:۱ یا ۲۰× برای یک سند نمایش داده می‌شود که به اندازه  $\frac{1}{3}$  اندازه اصلی آن کوچک شده است. اندازه (یعنی طول × عرض) تصاویر ممکن است از حدود ۲۴×۱۸ میلیمتر تا حدود ۱×۱/۵ میلیمتر تغییر کند. تعداد تصاویر، یعنی تعداد صفحات در هر میکروفیش به اندازه ۴×۶ اینچ ممکن است از حدود ۳۲ تا ۱۴۵۰۰ تغییر کند. شماره ردیف‌ها × شماره ستون‌ها ممکن است از حدود ۴×۸ تا حدود ۹۰×۱۶۰ تغییر نماید. تعداد تصاویر بر روی یک حلقه میکروفیلیم به طول ۱۰۰ فوت ممکن است از حدود ۱۶۵۰ تا ۳۴۵۰۰ تغییر نماید. برای مثال، یک صفحه معمولی به ابعاد ۲۷۹/۴×۲۱۶×۲۱۶ میلیمتر (۸/۵×۱۱ اینچ) که ۲۰ بار کوچک شده است، تصویری به ابعاد ۱۰/۸×۱۳/۹ میلیمتر بدست می‌دهد. یک میکروفیش به ابعاد ۴×۶ اینچ ممکن است تا ۷۲ صفحه (۶ ردیف در ۱۲ ستون) و یک میکروفیلیم به طول ۱۰۰ فوت ممکن است تا ۲۷۰۰ صفحه را در خود جای دهد. به طور کلی، شمار تصاویر یک میکروفیش، نسبت کوچک سازی، اندازه میکروفیش با طول میکروفیلیم، اندازه صفحه اصلی سند، حجم و فضای مربوط به حاشیه‌ها، سرعنوان‌ها و فضای بین صفحات تصویر، ارتباط دارد. ریزنوشته‌ها مزایای قابل توجهی چون صرفه‌جویی در فضای ذخیره سازی، استفاده آسان و خودکار، پست و توزیع آسان‌تر، هزینه کمتر تکثیر در مقایسه با عکس برداری و غیره دارند. تنها عامل منفی استفاده از این ریزنوشته‌ها اساساً به نظام ساختمانی مرکز اطلاع‌رسانی محدود می‌شود. نگهداری مواد اطلاعاتی کم مصرف بهتر و اقتصادی‌تر است که به صورت ریزشکل (میکروفورم) باشد تا بصورت اصلی.

۱) micro recorded

۲) micro form

۳) Ultra fishes

## ۱۹ - خدمت و امانت ریزنوشته‌ها<sup>۱</sup>

اگر یک مرکز اطلاع‌رسانی خدمت ریزنوشته را برای تهیه ریزنوشته‌ها (میکروفرم‌ها) به کار می‌برد کاملاً لازم است که انواع بازخوان‌ها<sup>۲</sup> یا بازخوان‌های قابل انعطافی که بتواند انواع آن‌ها را بخواند داشته باشد. داشتن بازخوان چاپگر نیز به منظور تهیه نسخه چاپی برای استفاده کننده‌نیازمند به یک سند - چنانچه آن سند به صورت ریزنوشته درآمده است به همان اندازه مهم است. شخص به هنگام انتخاب یک میکروفیلم خوان یا بازخوان چاپگر باید خیلی مواظب و دارای درک سلیم باشد. بعضی از جنبه‌ها، مانند دقت، کنترل و گردش تصویر، اندازه، شفافیت، روشنی چه یک‌نواخت یا غیر یک‌نواخت، و نوع، خواه شفاف، مات یا غیر شفاف، رنگ، زاویه صفحه؛ گنجایش [صفحه] جستجو<sup>۳</sup> خصوصیات کاربردی مثل داشتن کلید روشن - خاموش، میزان صدا و مانند آن، حفاظت میکروفیلم، شدت نور، وزن، ویژگی‌های برق مورد لزوم... تامین قطعات و مواد مصرفی، مطابقت با بعضی از استانداردها، و مانند آن به هنگام انتخاب یک میکروفیلم خوان یا بازخوان چاپگر آن باید مد نظر باشد.

## ۲۰ - خدمت روابط عمومی و خدمت آشناسازی استفاده‌کنندگان

روابط عمومی جزء لاینفک یک مرکز اطلاع‌رسانی خوب است. روابط عمومی یک فلسفه اجتماعی یا فرایندی برای اجرای سیاست‌ها، خدمات و اعمالی است که بوسیله کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی برای عموم (یعنی کارمندان کتابخانه، استفاده‌کنندگان کتابخانه و مدیریت) تهیه یا تفسیر شده است، تا تفاهم کامل، قدردانی و حسن نیت آن را توجیه کند. یک روابط عمومی خوب روابط قوی بین استفاده‌کنندگان و کارشناسان کتابخانه ایجاد می‌کند و این تا حد قابل توجهی سبب استفاده بیشتر از منابع کتابخانه توسط استفاده‌کنندگان می‌شود. کارکنان کتابخانه نقش مهمی در ایجاد و تغییر سیاست‌های کتابخانه‌ای در جلب علاقه استفاده‌کنندگان دارند. کارکنان باید نسبت به مشکلات آن‌ها آگاه باشند و تلاش کنند تا با آن‌ها به‌منظور تامین نیازمندی‌های آنان متواضعانه، دقیق، مؤثر، ماهرانه و خلاق برخورد نمایند.

یک مرکز اطلاع‌رسانی برای استفاده‌کننده بوجود آمده است و بدین طریق استفاده‌کنندگان مهم‌ترین عامل یک مرکز اطلاع‌رسانی هستند. مهم‌ترین نگرانی یک مرکز خوب اطلاع‌رسانی،

۱) Microform reading

۲) readers

۳) Scanning

چگونگی تدارک خدمت بهتر و مؤثرتر اطلاع رسانی به استفاده کننده است. برای رسیدن به این هدف، یک چنین نظام های اطلاع رسانی معمولاً به طور مرتب دست به مطالعه بر روی استفاده کنندگان می زنند. پرسشنامه، مصاحبه، یادداشت ها، سئوالات موردی<sup>۱</sup> مشاهده و ترکیب هر دو یا چندتا از این فعالیت ها، روش های مرسوم برای مطالعه و درک نیازمندی ها و خدمات اطلاعاتی استفاده کنندگان است.

فعالیت آشناسازی استفاده کنندگان نقش مهمی در افزایش سطح استفاده و دسترسی به منابع اطلاعاتی از طرف استفاده کنندگان دارد. یک مرکز اطلاع رسانی باید به استفاده کنندگانش اطلاع دهد که چه خدماتی می تواند عرضه کند و توضیح دهد که چگونه ابزارهایی مثل برگه ها، فهرست ها، نمایه ها، کتابشناسی ها و خدمات چکیده نویسی در جهت بازیابی سریع اسناد و اطلاعات می توانند مورد استفاده قرار گیرند. همه کارکنان و مدیریت فنی جدید مرکز اطلاع رسانی باید به جلسات معرفی و آشنایی با استفاده کنندگان دعوت شوند. آنهایی که قبلاً با کار مرکز اطلاع رسانی آشنایی داشته اند این جلسات آشناسازی به عنوان دوره یادآوری یا بازآموزی تلقی می شود؛ و برای آنهایی که اولین بار شرکت می کنند به عنوان یک تجربه مفید تلقی خواهد شد و مردم از فعالیت ها و خدمات و ابزار گوناگون قابل دسترس آگاه می شوند و این نیز به نوبه خود به آنها کمک می کند که از منابع قابل دسترسی در وضع بهتر و مؤثرتری استفاده کنند. همچنین این جلسات به درهم برهمی و سوء تفاهم های ناشی از توزیع موادی که دسترسی به آنها محدودیت دارد، مدت امانت و سایر سیاست ها و مراحل انجام کار خاتمه می دهد. پیشنهادها و ایده های جدید عرضه شده توسط استفاده کنندگان نیز چنانچه توسعه در خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی را به دنبال داشته باشد مورد بررسی قرار می گیرند.