

# دانش مرجع آرشیوی

وندی ام. داف، الیزابت یاکل و هلن تیپو  
ترجمه: محبوبه سادات بیدگلی

## چکیده:

این مقاله با استفاده از مدل هوش آرشیوی یاکل و تورس، موضوع دانش موردنیاز برای آرشیودار مرجع را مورد بحث قرار می‌دهد. نویسندگان مقاله بر اساس نظرسنجی برخط صورت گرفته توسط بخش مرجع، دسترسی و توسعه انجمن آرشیوداران آمریکا از آرشیوداران، به مصاحبه با ۲۸ کاربر آرشیو دانشگاهی (۱۲ استاد و ۱۶ دانشجو) و ۲۹ کاربر آرشیو دولتی (۱۱ نسب‌شناس، ۱۱ کارمند دولت و ۷ محقق عمومی) به‌عنوان بخشی از پروژه آرشیوسنجی می‌پردازند. نویسندگان بر اساس داده‌های این مطالعات، مدل دانش مرجع آرشیوی را پیشنهاد می‌دهند. سپس این مدل را با پنج راهنمای آموزش آرشیوی مقایسه می‌کنند و در نهایت، مقاله با پیشنهادهای برای تحقیقات آینده نتیجه‌گیری می‌شود.

## کلیدواژه‌ها

مطالعات کاربر، آموزش آرشیوی، دانش مرجع.

آرشیو ملی، سال چهارم، شماره اول، بهار ۱۳۹۷، شماره پیاپی ۱۳؛ صص: ۳۰-۵۹

# دانش مرجع آرشیوی<sup>۱</sup>

وندی ام. داف، الیزابت یاکل و هلن تیبو  
ترجمه: محبوبه سادات بیدگلی<sup>۲</sup>

## مقدمه:

ویلیام دانوان می‌گوید: «کتابدار مرجع یکی از معدود متخصصانی است که نه تنها برای انجام کار، بلکه برای دانش خود، دستمزد می‌گیرد» (Donovan, 1969, p.197). این عبارت، ارتباط بین کار مرجع و تخصص را برجسته می‌سازد. با این حال، توجه داشته باشید، که همه کارشناسان دارای دانش پایه و همچنین درک عمیق از چگونگی رسیدگی به مشکلات هستند. برخی از محققان، جنبه‌های مختلف دانش مرجع کتابداری را مطالعه کرده‌اند. برای مثال، جان رادول (2001, pp.48-52) و کای‌رستین هیل<sup>۳</sup> (2001, pp.219-228) ارتباط بین سابقه کتابدار مرجع در موضوع مورد نظر و خدمات کیفیت را مورد مطالعه قرار دادند (Smith & Oliva 2010, pp.125-151) نگرش کتابداران دانشگاهی را نسبت به متخصصان عمومی و موضوعی بررسی کردند؛ دیگر محققان، در مورد مسائل مرتبط با به‌روزرسانی تخصص فرد بحث کرده‌اند (Auster & Chan, 2004, pp.57-66). انجمن خدمات مرجع و کاربر (روسا)<sup>۴</sup>، بخشی از انجمن کتابداری آمریکا (ای.ال.ای.ا)، دانش ضروری برای کتابداران خدمات مرجع و کاربر را در سند «شایستگی‌های حرفه‌ای کتابداران خدمات مرجع و کاربر» مشخص کرده است. حوزه‌های ضروری دانش که رؤسا مشخص کرده‌اند، شامل موارد زیر است:

۱- ساختار منابع اطلاعاتی در حوزه‌های دانش برای کاربران اولیه؛

۲- دانش ابزارهای اطلاعات اولیه، از جمله فهرست برخط، سامانه‌های جست‌وجو،

۱. این مقاله ترجمه‌ای است از:

Wendi M. Duff, Elizabeth Yakek, & Helen Tibbo (2013). Archival Reference Knowledge. American Archivist, 76(1), pp.68-94.

۲. کارشناسی ارشد باستان‌شناسی، کارشناس پژوهشکده اسناد، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران؛

mahboobeh\_sadat\_61@yahoo.com

3. Kierstin Hill  
4. The Reference and User Services Association (RUSA)  
5. American Library Association (ALA)



پایگاه‌های داده، وبگاه‌ها، مجلات و تکنگراری‌ها در قالب چاپی و الکترونیکی، فیلم‌ها و پرونده‌های صوتی؛

۳- الگوهای جست‌وجوی اطلاعات و رفتار کاربران اولیه؛

۴- اصول ارتباطات، از جمله تعامل با کاربران به صورت فردی یا از طریق کانال‌های دیگر؛

۵- تاثیر فناوری بر ساختار اطلاعات؛

۶- قانون حق نشر و مالکیت فکری؛

۷- استانداردهای صلاحیت اطلاعات (Reference and User Services Association, 2003).

با وجود اینکه تخصص مرجع کتابداری به‌خوبی مورد پژوهش قرار گرفته، تاکنون درباره دانش مورد نیاز برای آرشیودار مرجع، تحقیقی صورت نگرفته است. انجمن‌های آرشیوی بریتانیا، کانادا و ایالات متحده دستورالعمل‌های آموزشی برای فارغ‌التحصیلان ایجاد کرده‌اند که محتوای برنامه‌های آرشیوی، از جمله دوره‌های مرجع و دسترسی را مشخص می‌کند؛ اما مطالعات محدودی برای آزمون میدانی این مدل انجام شده است. برای مثال، بر اساس «دستورالعمل‌های آموزش فارغ‌التحصیلان» انجمن آرشیوداران آمریکا، دوره‌های آرشیوی مرجع و دسترسی، موارد زیر را پوشش می‌دهد:

خط‌مشی‌ها و روش‌های خدمت به نیازهای اطلاعاتی گروه‌های کاربری مختلف، بر اساس تعهد سازمانی، ماهیت منابع، قوانین مرتبط، ملاحظات اخلاقی و فناوری‌های مناسب طراحی شده‌اند. دستورالعمل باید شامل مطالعه رفتار کاربر، آموزش کاربر، فنون و فناوری‌های ارزیابی اطلاعات، فنون ارزیابی کاربر و تعامل بین آرشیودار و کاربر در روند مرجع باشد (Society of American Archivists, 2011).

از این عبارت می‌توان چنین برداشت کرد که کارکنان مرجع آرشیوی در ارتباط با رفتار کاربر، روش‌های ارزیابی، ارزیابی اطلاعات و قوانین مرتبط، نیاز به تخصص دارند؛ اما مقالات و متون آرشیوی، به‌ندرت دانش مرجع آرشیوی<sup>۲</sup> را مورد بحث قرار داده‌اند و هیچ پژوهشی بر شناسایی دانش مورد نیاز برای ارائه خدمات مرجع آرشیوی در سطح عالی، متمرکز نشده است. در مقاله پیش‌رو، دانش مورد نیاز برای آرشیودار مرجع بررسی شده است. با ۲۸ کاربر آرشیو دانشگاهی (۱۲ استاد و ۱۶ دانشجو) و ۲۹ کاربر آرشیو دولتی (۱۱ نسب‌شناس، ۱۱ کارمند دولت و ۷ محقق عمومی) به‌عنوان بخشی از پروژه آرشیوسنجی، مصاحبه شده است. همچنین از بخش‌هایی از نظرسنجی انجام‌شده توسط بخش مرجع، دسترسی و توسعه (آر. ای.ا) انجمن آرشیوداران آمریکا<sup>۳</sup>، استفاده شد. سپس برای درک آنچه که دانش مرجع تلقی از یافته‌های مصاحبه‌ها و نظرسنجی می‌شود، استفاده شد. بر اساس داده‌های این مطالعات، مدل

1. Society of American Archivists (SAA)
2. Archival Reference Knowledge (ARK) Model
3. For information on the Archival Metrics Project, see Wendy M. Duff, Elizabeth Yakel, Helen Tibbo, Joan M. Cherry, Aprille McKay, Maria G. Krause, and Rebecka Sheffield, "The Development, Testing, and Evaluation of the Archival Metrics Toolkits," *The American Archivist* 73, no 2 (2010): 569-99
4. American Archivists' Reference, Access and Outreach (RAO) Section



دانش مرجع آرشیوی (ای.آر.کا)<sup>۱</sup> ترسیم شده است. سپس این مدل با پنج دستورالعمل آموزش آرشیوی مقایسه شده و با ارائه پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده به پایان می‌رسد. امیدواریم که نتایج این مطالعه منجر به پژوهش، بحث و گفت‌وگو در مورد تخصص موردنیاز برای ارائه خدمات مرجع آرشیوی باکیفیت و همچنین توسعه و تجدیدنظر در گزارش‌های صلاحیت آرشیوی، دستورالعمل‌های حرفه‌ای آموزش آرشیوی و برنامه‌های درسی شود. مقاله در نهایت با ارائه برخی ملاحظات در مورد تأثیر یافته‌های ما در سایر فرایندهای آرشیوی و دعوت به تحقیقات بیشتر نتیجه‌گیری می‌شود.

### پیشینه مطالعات

درحالی‌که رشته کتابداری، تک‌نگاری‌ها، مقالات، مجلات و پایان‌نامه‌های متعددی دارد که پژوهش در مورد کتابدار مرجع را مورد توجه قرار داده‌اند، تحقیقات در موضوع مرجع در محیط آرشیوی وجود ندارد. در سال ۲۰۰۶، سه مطالعه تحقیقاتی منتشر شد که فرایندهای مرجع آرشیوی را مورد بررسی قرار داد و مهارت‌ها و دانش موردنیاز آرشیوداران مرجع را شناسایی کرد. دنیس آنتونی، رفتار آرشیوداران تازه‌کار و حرفه‌ای را در جست‌وجوی منابع، با یکدیگر مقایسه کرد و متوجه شد که آرشیوداران متخصص، به شکل مؤثر و کارآمد از دانش و مهارت‌های خود برای مکان‌یابی منابع<sup>۲</sup>، استفاده می‌کنند. او نتیجه گرفت که آگاهی از محتوای موضوعی مجموعه‌ها و نیز ایجادکنندگان اسناد، از جمله عملکرد بخش‌ها، وظایف افراد در یک سازمان، تاریخچه سازمان و منشأ و زمینه اسناد در فرایند مکان‌یابی اطلاعات کمک می‌کند (Anthony, 2006). ونیدی داف و الیسون فاکس<sup>۳</sup> با آرشیوداران دو آرشیو مختلف مصاحبه کردند و به این نتیجه رسیدند که آرشیوداران به شناخت کافی از تاریخچه و همچنین دانش اسناد، شکل اسناد، ایجادکنندگان آن‌ها و درک نیازهای اطلاعاتی کاربران نیاز دارند (Duff & Fox, 2006, pp.129-153). آن‌ها اظهار کردند که کارکنان مرجع، نیاز به درک سامانه‌های دسترسی آرشیوی خود دارند و باید بتوانند با استفاده از روش‌های منشأ<sup>۴</sup> و نمایه‌سازی محتوا-محور<sup>۵</sup> به جست‌وجوی اسناد بپردازند؛ همان‌طور که ریچارد لایتل<sup>۶</sup> نیز این موضوع را مورد بحث قرار داده است (Lytle, 1980a, pp.64-75 & Lytle, 1980b, pp. 191-207). در نهایت، داف و فاکس پیشنهاد کردند که آرشیوداران مرجع به مهارت‌های گفت‌وگو و ارتباطی بسیار خوب نیاز دارند. مطالعه قوم‌نگارانه کیاران تریس<sup>۷</sup> روی دو آرشیودار نشان داد که آرشیوداران مرجع برای مکان‌یابی اطلاعات، بر دانشی تکیه می‌کنند که هنگام تنظیم و توصیف منابع به دست آورده‌اند (Trace, 2006, pp.124-143). آنتونی همچنین متوجه شد که:

آرشیودار مجرب قادر به مکان‌یابی مدارک یا اسناد خاص است؛ زیرا او خود مجموعه

1. Archival Reference Knowledge (ARK)
2. Locate materials
3. Allison Fox
4. Provenance method
5. Content-indexing method
6. Richard Lytle
7. Ciaran Trace



را پردازش و تمام منابع را بررسی، مرتب، تنظیم، برجسب گذاری و قفسه بندی کرده است ... لذا محلها را به یاد می آورد و قادر به معنادادن به اشیاء فیزیکی است (Antony, 2006, p.129).

آنتونی و تریس به این نتیجه رسیدند که آرشیوداران اغلب از دانشی که از به یاد آوردن محتوای منابع پردازش شده داشتند، هنگام ارائه خدمات مرجع استفاده می کردند. در سال ۲۰۱۲، کیاران بی. تریس و کارلوس جی اول<sup>۱</sup>، نه برنامه درسی کتابداری و دانش اطلاعات را در ایالات متحده با تخصص آرشیوی مورد بررسی قرار دادند (Trace & Ovalle, 2012, pp.79-84). آن ها مطالب مرجع مورد استفاده در دوره های مقدماتی آرشیو و دوره های تخصصی مرجع آرشیوی را بررسی و اختلافات زیادی را در اطلاعات خاص ارائه شده، یادداشت کردند. محققان دیگر نیز انواع دانش و مهارت هایی را که آرشیودار مرجع نیاز دارد، توصیف کرده اند. ریچارد جی. کاکس<sup>۲</sup> و همکاران چنین فرض کرده اند که آرشیودار مرجع باید نیازهای کاربران را درک کند (Richard J. Cox et al., 2007) و فرانک زابروسکی<sup>۳</sup> پیشنهاد کرد که آرشیودار مرجع به مهارت تحلیلی و توانایی تلفیق کردن<sup>۴</sup> نیز نیاز دارد (Zabrosky, 1986, pp.89-103). بدون شک، آرشیوداران مرجع نیاز به انواع مختلف دانش و مهارت دارند؛ اما همان طور که لیروی بارنت<sup>۵</sup> به ما یادآوری می کند، مرجع خوب بودن از قلب و عقل می آید (Barnett, 1997, pp.39-53). در نهایت، مری جو پاگ<sup>۶</sup> چنین جمع بندی کرد که آرشیوداران، شش نوع مختلف از اطلاعات را به کاربران ارائه می دهند:

- اطلاعاتی در مورد مخزن؛
- اطلاعاتی در مورد مجموعه موجود<sup>۷</sup> (Pugh, 2005, P.23)؛
- اطلاعاتی از منابع<sup>۸</sup>؛
- اطلاعاتی در مورد ایجادکنندگان اسناد؛
- ارجاع به دیگر مخازن یا مجموعه ها؛
- اطلاعاتی در مورد قانون و اخلاق استفاده از اطلاعات (Pugh, 2005, p.23).

باین حال، پاگ نشان نداد که چگونه آرشیوداران باید این اطلاعات را به دست آورند. احتمالاً آن ها از ترکیبی از آموزش، ابزارهای دسترسی و دانش شخصی برای پاسخ به سؤالات استفاده می کنند. از طرف دیگر درحالی که، تحقیقات انجام شده بر آرشیوداران مرجع متمرکز بوده است؛ هیچ پژوهشی به بررسی دیدگاه ها و نظرات کاربران، در مورد دانشی که آرشیوداران مرجع هنگام ارائه خدمات با کیفیت مرجع استفاده می کنند، نپرداخته است.

1. Carlos J. Ovalle
2. Richard J. Cox
3. Frank Zabrosky
4. ability to synthesize
5. LeRoy Barnett
6. Mary Jo Pugh
7. Information about the holdings
8. Information from the holdings



## چارچوب مفهومی

ایلیزابیت یاکل و دیورا تورس (2003, p.51)، مدلی از سه نوع دانش ارائه کردند که کاربران برای دسترسی و استفاده از منابع آرشیوی نیاز دارند: دانش موضوعی<sup>۲</sup>، سواد شیء‌شناختی<sup>۳</sup> و هوش آرشیوی. دانش موضوعی، درک موضوع در دست تحقیق است.

سواد شیء‌شناختی، «عمل نقد، تحلیل و آموزش است که متون را به‌گونه‌ای تفسیر می‌کند، گویی که شیء هستند و اشیاء را همچون متن مطالعه می‌کند» (Bass, as Cited in (yakel & Torress, p.52).

هوش آرشیوی<sup>۴</sup>، دانش شخص از اصول، روش‌ها و نهادهای آرشیوی و درک رابطه بین منابع اصلی و جایگزین‌های آن‌هاست.

آرشیوداران، همراه با کاربران، نیاز به دانش موضوعی کافی و سواد شیء‌شناختی برای پردازش مجموعه‌ها، ایجاد رمز فهرست‌های سودمند و برآوردن نیازهای کاربران دارند. هوش آرشیوی آن چیزی است که آرشیوداران در برنامه‌های آموزش آرشیوی خود با خواندن و تجزیه و تحلیل متون آرشیوی و از طریق سال‌ها تجربه در مخازن یاد می‌گیرند. اما آیا این سه نوع دانش تنها مواردی هستند که برای ارائه خدمات مرجع در سطح مطلوب، مورد نیاز است؟ آیا مهارت‌ها و دانش دیگری وجود دارد که آرشیوداران زبردست مرجع باید داشته باشند؟ کاربران فکر می‌کنند آرشیوداران مرجع چه نوع دانشی باید داشته باشند؟ آیا محققان به آرشیوداران مرجعی که هوش آرشیوی نشان می‌دهند، ارزش می‌نهند و آیا محققان، انواع دیگری از دانش را از کارکنان مرجع انتظار دارند؟

## روش‌شناسی

برای پاسخ به این پرسش‌ها و ترسیم مدل دانش مرجع آرشیوی، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته<sup>۵</sup> با کاربران آرشیوی انجام شد و از داده‌های نظرسنجی از آرشیوداران که بخش مرجع، دسترسی و توسعه «انجمن آرشیوداران آمریکا» (آر.آی.ا.)<sup>۶</sup> به صورت «مبتنی بر وب» انجام داده بود، برداشت شد. علاوه بر این، منتخبی از دستورالعمل‌های آموزش آرشیوی، از سراسر کشورهای انگلیسی‌زبان، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## مصاحبه

برای مصاحبه، دانشجویان و اساتید از طریق آگهی و ارسال دعوت‌نامه به پست الکترونیکی ایشان دعوت به کار شدند و بازدیدکنندگان آرشیوهای دولتی نیز برای شرکت در مصاحبه دعوت شدند. در هر دو مورد، از فنون نمونه‌گیری گلوله‌برفی<sup>۷</sup> برای شناسایی مصاحبه‌شوندگان

1. Elizabeth Yakel and Deborah Torres
2. Domain knowledge
3. Artifacts literacy
4. Archival intelligence
5. Semistructured interviews
6. Society of American Archivists' Reference, Access, and Outreach Section (RAO)

۷. نمونه‌گیری گلوله‌برفی یک روش نمونه‌گیری غیراحتمالی برای مواقعی است که واحدهای مورد مطالعه به راحتی قابل شناسایی نباشند؛ به‌ویژه هنگامی که این واحدها بسیار کمیاب یا بخش کوچکی از یک جامعه خیلی بزرگ را تشکیل می‌دهند. در این روش، آمارگیر پس از شناسایی یا انتخاب اولین واحد نمونه‌گیری، از آن برای شناسایی و انتخاب دومین واحد کمک می‌گیرد. به همین ترتیب واحدهای دیگر نمونه‌شناسایی و انتخاب می‌شوند. این نمونه‌گیری می‌تواند به دو صورت خطی و غیرخطی (غمایی) اجرا شود // <http://amaregan.blogfa.com> (مترجم).



بیشتر استفاده شد. در مجموع، ۴۷ مصاحبه انجام شد. از شرکت‌کنندگان در مورد تجربیات تحقیقاتی خوب و بد آن‌ها در آرشیو و نیز جلسات مرجع و آشنایی پرسیده شد. سؤالاتی مانند: «برای خدمات مرجع خوب چه کیفیتی در نظر دارید؟» و از آن‌ها خواسته شد تا سه عاملی که تجربه آرشیوی آن‌ها را به‌طور مثبت یا منفی تحت‌تأثیر قرار داده است، فهرست کنند. تمام مصاحبه‌ها ضبط و پیاده‌سازی شد و هرگونه اطلاعاتی که هویت افراد را مشخص می‌کرد، حذف شد. پس از آن، متون مصاحبه با استفاده از چارچوب یاکل و تورس، به‌عنوان نقطه شروع برای دسته‌بندی اطلاعات، تجزیه و تحلیل محتوایی شد. در این مقاله، مصاحبه‌شوندگان به دسته‌های دانشجوی، استاد، نسب‌شناس، کارمند دولت و یا محقق عمومی تقسیم و هر کدام با یک عدد ترتیبی شناسایی می‌شوند؛ هنگام اشاره به شرکت‌کنندگان از کلمه «او» استفاده می‌شود.

### پرسش‌نامه برخط

پرسش‌نامه برخط توسط بخش مرجع، دسترسی و توسعه (آر.ای.ا.) جامعه آرشیو داران آمریکا از اول جولای تا ۳۱ اکتبر ۲۰۱۰ طراحی و توزیع شده است. پرسش‌نامه شامل تعدادی سؤالات پایان باز است، اما برای این مقاله، فقط از داده‌های دو سؤال استفاده شده است:

۱- برای آنکه آرشیودار مرجع مؤثری باشیم، چه مهارت‌های اصلی ضروری است؟

۲- چه مهارت‌های بیشتری برای کار مرجع، مفید هستند؟

قالب پرسش‌نامه از پاسخ‌دهندگان می‌خواست تعدادی مهارت تعیین کنند. بسیاری از پاسخ‌دهندگان چهار یا پنج مهارت ضروری و یا نوع دانش را مشخص کردند. آر.ای.ا. این نظرسنجی را از طریق خبرنامه‌ها، لیست‌سروها<sup>۲</sup> و جلسات، تبلیغ کرد. در مجموع ۴۵ نفر به پرسش‌نامه پاسخ دادند.

### دستورالعمل‌های آموزشی و اسناد صلاحیت

دستورالعمل‌های آموزشی و اسناد صلاحیت از طریق وبگاه‌های سازمان‌های حرفه‌ای، متون و تماس‌های شخصی شناسایی شد. این مقاله برای نیل به اهداف خود، بر پنج دستورالعمل آموزشی و اسناد صلاحیت از کشورهای انگلیسی‌زبان متمرکز شده است. این دستورالعمل‌ها بین سال‌های ۱۹۹۰ و ۲۰۱۱ تهیه شده‌اند؛ البته چهار مورد از پنج دستورالعمل در پنج سال گذشته تجدید نظر شده است. این اسناد مربوط به پنج آرشیو و انجمن اسناد چهار کشور (ایالات متحده آمریکا، کانادا، انگلستان و ایرلند و استرالیا) هستند و در جدول ۱ خلاصه شده‌اند. هر سند نشان‌دهنده آخرین اظهارات در مورد آموزش آرشیوی توسط انجمن‌های حرفه‌ای ملی در این کشورهاست.

۱. پرسش‌نامه تعدادی سؤال در حوزه دسترسی، مرجع و توسعه مطرح می‌کند. فقط دو سؤال به‌طور مشخص به دانش و مهارت‌های موردنیاز آرشیودار مرجع می‌پردازد. پرسش‌نامه کامل را به‌نشانی زیر ببینید:  
<http://www.surveymonkey.com/s>

۲. «لیست سرو» برنامه‌ای است که امکان ارسال یک پیام و پراکندن آن را به‌روش کلاسیک غیررایانه‌ای فراهم می‌آورد. در این برنامه، کاربر می‌تواند نشانی‌های پست‌الکترونیکی را جمع‌آوری کرده و آن‌ها را به یک فهرست اضافه کند و سپس به‌جای اینکه پیامی را برای تک‌تک آن‌ها ارسال کند، این برنامه به‌صورت خودکار امکان ارسال پیام را برای همه آن‌ها در یک لحظه فراهم می‌کند.

(مترجم) <http://vista.ir>  
aspx?sm=G2SOI2fnO7ivz  
G1JThRxQ4 hJAv  
HZVv%2b32z4  
GFGHZ65c%3d.



جدول ۱- دستورالعمل‌های آموزشی و اسناد صلاحیت

کشور	تاریخ	نویسنده	عنوان
استرالیا	۲۰۱۱	انجمن آرشیوداران استرالیا، متخصصان مدیریت اسناد و اطلاعات <sup>۲</sup> استرالیا	شرح دانش برای متخصصان نگهداری اسناد
کانادا	۱۹۹۰	انجمن آرشیوداران کانادا	دستورالعمل توسعه برنامه درسی دوساله کارشناسی ارشد مطالعات آرشیوی
انگلستان و ایرلند	۲۰۱۰	انجمن آرشیو و اسناد انگلستان و ایرلند	مجوز صلاحیت فارغ‌التحصیلان مقطع کارشناسی ارشد آرشیو و مدیریت اسناد
امریکا	۲۰۰۸	بخش کتاب‌ها و نسخ خطی نادر، انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی <sup>۳</sup> / انجمن کتابداری آمریکا	دستورالعمل صلاحیت متخصصان مجموعه‌های خاص
امریکا	۲۰۱۱	انجمن آرشیوداران آمریکا	دستورالعمل برنامه مقطع کارشناسی مطالعات آرشیوی

## تحلیل داده‌ها

### مصاحبه

متن مصاحبه‌های آرشیوسنجی با استفاده از نرم‌افزار کیفی بررسی و کدگذاری شد و برای هر مجموعه از مصاحبه‌ها، یک فرهنگ کدگذاری تهیه شد. در بررسی کدها، متوجه شدیم که بسیاری از شرکت‌کنندگان، دانشی را که آرشیوداران مرجع برای پاسخ به سؤالات آن‌ها استفاده کرده بودند، مورد بحث قرار داده‌اند. داده‌ها چندین بار بازخوانی و کدگذاری و سپس برای شناسایی انواع خاص دانش، طبقه‌بندی شدند. در مرتبه اول خواندن، به دنبال دسته‌های تعیین شده در مدل مفهومی یا کل و توریس بودیم؛ همچنین عباراتی را که در آن کاربران، در مورد انواع دیگر دانشی بحث کرده بودند که آرشیوداران دارند، مانند دانش اسناد و یا مجموعه‌های اشاره شده توسط پاگ (Pugh, 2005, pp.33-44) و زمینه اسناد مشخص شده توسط





آنتونی، یادداشت کردیم. پس از کدگذاری، مصاحبه هر فرد برای درک بهتر متن و لحنی که شرکت‌کنندگان با آن، در مورد دانش آرشیوداران صحبت کرده بودند، بازخوانی شد. مصاحبه اساتید و دانشجویان قبل از کدگذاری مصاحبه کاربران آرشیوهای دولتی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### نظرسنجی آر.ای.ا.

همچنین پاسخ‌های مربوط به دو سؤال نظرسنجی انجام‌شده در سال ۲۰۱۰ توسط بخش مرجع، دسترسی و توسعه انجمن آرشیوداران آمریکا، کدگذاری شد. بسیاری از پاسخ‌ها، عبارات کوتاهی بودند که حدود چهار تا پنج مهارت و یا نوع دانش را مشخص می‌کردند. پاسخ‌ها تحت‌عنوان نوع دانش، مهارت، کیفیت شخصی و یا موارد دیگر کدگذاری شدند. در نهایت، تعداد دفعاتی که پاسخ‌دهندگان، به نوع خاصی از دانش اشاره کرده بودند، شمارش شد. فرهنگ کدگذاری تهیه‌شده برای مصاحبه‌ها، برای کدگذاری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

### دستورالعمل‌های آموزشی و اسناد صلاحیت

هر سند صلاحیت یا دستورالعمل به‌طور کامل تجزیه و تحلیل شد، نه فقط بخش مرجع؛ زیرا فرض شد یک صلاحیت خاص وقتی برای همه انواع آرشیوداران مهم در نظر گرفته می‌شود، برای یک آرشیودار مرجع نیز مناسب است. کدگذاری تا حد ممکن، منحصربه‌فرد بود و هیچ کدی دو بار استفاده نشد. بنابراین، اگر سند صلاحیت، درباره گفت‌وگو در مورد سؤال بحث می‌کرد، به همان نحو و نه به‌عنوان دانش مرجع عمومی کدگذاری می‌شد. برای سند بخش کتب نادر و نسخه‌های خطی<sup>۱</sup>، فقط صلاحیت مرتبط با مرجع، تجزیه و تحلیل شد؛ اگرچه سند شامل مجموعه کلی‌تری از صلاحیت‌ها برای کتابداران بود که در دستورالعمل‌های آموزشی انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی جنوب شرقی<sup>۲</sup> برشمرده شده بود. بیانیه بخش کتب نادر و نسخه‌های خطی حاضر، بر تشریح اسناد صلاحیت انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی جنوب شرقی و استفاده از آن‌ها در محیط مجموعه‌های خاص تمرکز دارد.

### محدودیت‌ها

این مطالعه دارای دو محدودیت عمده است. اول، مصاحبه‌ها منعکس‌کننده دیدگاه‌های استادان، دانشجویان و کاربران آرشیوهای دولتی است و نظرات همه کاربران آرشیو را نشان نمی‌دهد. علاوه بر این، شرکت‌کنندگان، همگی به‌طور فیزیکی با آرشیو در تعامل بودند و محققان راه‌دور

1. The Rare Books and Manuscripts Section (RBMS)
2. Association of Southeastern Research Libraries (ASERL)



به کار گرفته نشدند. در نهایت، استفاده مجدد از داده‌هایی که توسط دیگران برای مقاصد دیگری جمع‌آوری شده، همیشه مشکل‌ساز است. دیگر آن که نظرسنجی بخش مرجع، دسترسی و توسعه (آر.ای.ا.) انجمن آرشیوداران آمریکا، سرعت پاسخ بسیار کمی داشت و نمی‌توانستیم روش نمونه‌برداری را کنترل کنیم. این داده‌ها ممکن است جانبدارانه باشند.

### یافته‌ها

مصاحبه‌شوندگان در بیان تعاملات مثبت و منفی قبلی خود با آرشیوداران، انواع اطلاعاتی را که آرشیوداران به آن‌ها ارائه کرده بود و نحوه استفاده آرشیوداران از دانش خود برای شناسایی منابع موردنیاز پژوهش آن‌ها را توضیح دادند. این نظرسنجی همچنین انواع دانش موردنیاز برای ارائه خدمات مرجع را شناسایی کرد. انواع دانش شامل دانش موضوعی، سواد شیء‌شناختی، هوش آرشیوی، دانش مربوط به بازیابی اطلاعات، دانش مربوط به مجموعه‌ها و اطلاعات محتوایی در مورد مجموعه‌ها، کاربران و روش‌های تحقیق است.

### دیدگاه‌های کاربران

#### دانش موضوعی

در مصاحبه‌ها، ۱۶ نفر (۳ دانشجو، ۱ استاد، ۶ نسب‌شناس، ۲ محقق عمومی و ۴ نفر از کارکنان دولت) اشاره کردند که آرشیوداران گاهی اوقات دانش خود از دوره‌های تاریخی را برای کمک به مکان‌یابی و شناخت اسناد استفاده می‌کنند.

برای مثال، نسب‌شناس شماره ۳ توضیح داد: «برخی امور در تحقیقات نسب‌شناسی استنباطی هستند ... و آداب و رسوم اجتماعی امروز لزوماً آن‌هایی نیستند که ۲۰۰ سال پیش بودند. بسیار عالی است کسی به‌عنوان یک متخصص جنگ انقلابی<sup>۱</sup> وجود داشته باشد؛ به طوری که بتواند مانند یک منبع صحبت کند». محقق عمومی شماره ۱ نیز بر ارزش برخورد با آرشیوداری با دانش موضوعی اشاره کرد: «آرشیوداران دانش تاریخ دارند که حوزه بزرگی در تحقیق من است».

#### سواد شیء‌شناختی

شش مصاحبه‌شونده در مورد اهمیت سواد شیء‌شناختی، اظهار نظر کردند. دانشجوی شماره ۷ توضیح داد که چگونه برای درک نقشه به او کمک شده است. وی «در مورد جهت‌یابی کل شهر سردرگم شده بود؛ زیرا هر نقشه از دیگری متفاوت بود. آرشیودار آنجا نشست و کمی با من همراهی کرد. سپس به این نتیجه رسیدیم که یکی از آن‌ها قطعاً اشتباه است». به نظر

1. Rev[olutionary] War



می‌رسد که آرشیودار به دانشجوی شماره ۷ کمک کرد تا از سواد شیء‌شناختی برای درک و تفسیر یک سند استفاده کند. دو نفر استاد (شماره ۲ و ۳) در مورد نوع اطلاعات شیء‌شناختی که آرشیوداران باید با دانشجویان در میان بگذارند، اظهار نظر کردند؛ اما نوع آموزشی را نیز که آرشیوداران نباید به دانشجویان ارائه‌دهند، معرفی کردند. استاد شماره ۲ پیشنهاد کرد که آرشیوداران باید انواع اطلاعات زیر را در مورد اسناد ارائه دهند:

- استاد شماره ۲: جانبداری، نه؛ چگونه اسناد شکل گرفته‌اند و اصالت آن‌ها، بله.

- مصاحبه‌کننده: تفاوت چیست؟

- استاد شماره ۲: خب به علت تعصب، اینکه آیا منبع، مغرضانه است یا نه؛ قضاوت درباره شکل سند نیست؛ بلکه قضاوت در مورد محتوای سند است و این کار مورخ است نه آرشیودار. کار آرشیودار این است که به ما بگوید سند چیست؛ نه اینکه چه چیزی در آن است.

به گفته این دو استاد، نقش آرشیودار، شناسایی احتمال وجود جانبداری در اسناد یا تفسیر آن‌ها نیست، بلکه درک چگونگی شکل گرفتن اسناد و قضاوت درباره اصالت آن‌ها - اجزای سواد شیء‌شناختی - است.

سه کاربر آرشیو دولتی بر ارزش تعامل با آرشیوداری با سواد شیء‌شناختی تأکید کردند. کارمند دولت شماره ۴ اشاره کرد: «آن‌ها در مورد خود نقشه اطلاع داشتند و می‌دانستند کجا قرار دارد؛ آن‌ها نقشه را می‌شناختند؛ زیرا از موضوع آگاه بودند؛ به طوری که ما قادر بودیم به خوبی در مورد موضوع و همچنین خود شیء، بحث کنیم». دو شرکت‌کننده بر دانش آرشیوداران از ماهیت اسناد و نگهداری از آن‌ها تأکید کردند. کارمند دولت شماره ۱ اشاره کرد، «این کار آرشیودار است که ماهیت انواع مختلف اسناد را توضیح دهد و به مردم در درک چگونگی کار اسناد کمک کند».

### هوش آرشیوی

همچنین بسیاری از شرکت‌کنندگان اشاره کردند که دانش مربوط به هوش آرشیوی را ارزش می‌نهند. یاکل و تورس (2003, p.51)، هوش آرشیوی را به‌عنوان «دانش محقق از اصول، عملکرد و نهادهای آرشیوی و درک رابطه بین منابع اولیه و جایگزین‌های آن» تعریف می‌کنند. از دانشجویان پرسیده شد که آیا جلسه آشنایی با آرشیو داشته‌اند و اگر چنین بوده است، انواع اطلاعات ارائه‌شده در آن جلسه، چه بوده است. جای تعجب نیست که تعدادی اشاره کردند جلسات آن‌ها شامل اطلاعاتی در مورد اصول آرشیوی و همچنین راهنمایی در مورد شیوه‌ها و روش‌ها، رمزفهرست‌های آرشیوی و سایر ابزارهای دسترسی مؤسسه آرشیوی خاص بود.



ده نفر از شانزده دانشجوی، به جلساتی اشاره کردند که در آن آرشیودار، دانش خود را در مورد سامانه‌های دسترسی آرشیوی به اشتراک گذاشته بود. اغلب این اطلاعات به توانمندسازی دانشجویان در جست‌وجو برای خود و کار مستقل کمک کرده بود. دانشجوی شماره ۱۰ توضیح داد:

اینکه آرشیوداری باشد که شما را در مسیر راهنمایی کند، واقعاً کمک می‌کند. اینکه آگاهی داشته باشی و بدانی همه چیز را کجا پیدا کنی، عالی است. شما نوعی ایده دارید؛ اما گاهی اوقات این آرشیوداران هستند که با راهنمایی مسیر درست، به شما کمک می‌کنند. فکر می‌کنم بسیار کمتر از آرشیو می‌ترسم. آرشیوداران این ترس را شکستند. مثل آن بود که می‌توانید همه چیز را اینجا پیدا کنید. فقط باید قادر به جست‌وجوی آن باشید.

دیگر دانشجویان به اطلاعات خاص در مورد منابع آرشیو، رمزفهرست‌ها، وبگاه‌ها و راهبردهای جست‌وجویی که در طول جلسات آشنایی یاد گرفته بودند، اشاره کردند. تقریباً همه دانشجویان گفتند که اطلاعات مربوط به هوش آرشیوی به آن‌ها کمک کرده است تا منابع را بیابند و در نتیجه در زمان جست‌وجو، صرفه‌جویی کردند. با این حال، یکی از دانشجویان (شماره ۹) گفت که ترجیح می‌داده است به‌طور مستقل کار کند و خود در مورد سامانه یاد بگیرد. همچنین هوش آرشیوی شامل دانش روش‌ها و رویه‌های آرشیو است. هفت تن از دانشجویان، درباره دریافت این نوع از اطلاعات از آرشیوداران در طول جلسه آشنایی صحبت کردند. در حالی که برخی دانشجویان اظهار کردند که قوانین، محدودکننده به نظر می‌رسید، دانشجوی شماره ۱۵ بیان کرد که در رابطه با قوانین، نیاز به اطلاعات دارد تا اطمینان یابد که اشتباه نمی‌کند. در کل، دانشجویان در مورد چگونگی استفاده از سامانه دسترسی آرشیوی و اطلاعات در مورد قوانین و رویه‌های آرشیو، دستورالعمل می‌خواستند. با این حال، به نظر می‌رسید دانشجویان، اطلاعات در مورد سامانه‌های دسترسی را نسبت به حدود قوانین و رویه‌ها، بیشتر درک می‌کنند. این توضیحات نشان می‌دهد که دانشجویان ارزش به‌دست‌آوردن اطلاعات مربوط به هوش آرشیوی از آرشیوداران مرجع را درک می‌کنند. با این حال، مصاحبه‌شوندگان بین اطلاعات مربوط به سامانه‌های دسترسی آرشیوی و اطلاعات مربوط به انواع دیگر هوش آرشیوی، مانند قوانینی که دسترسی به منابع را محدود می‌کند، تمایز قائل شدند. جای تعجب نیست که در اکثر موارد به نظر می‌رسید استادان، قوانین و رویه‌های آرشیوی و همچنین اصول آرشیوی را درک می‌کنند و هیچ‌کدام از آن‌ها در مورد کسب این اطلاعات از آرشیوداران بحث نکردند. با این حال، تقریباً همه استادان در این مطالعه از آرشیوداران می‌خواستند این نوع اطلاعات را در طول جلسات آشنایی به دانشجویان ارائه دهند.



درحالی که هیچ‌یک از کاربران آرشیوهای دولتی بر ارزش دانستن قوانین و رویه‌های آرشیو تأکید نکردند، یک نفر، به اهمیت داشتن آرشیوداری که به او بیاموزد چگونه از رمزفهرست استفاده کند، اشاره کرد.

### دانش از مجموعه

درحالی که شرکت‌کنندگان معدودی به‌طور مطلوب در مورد دانش موضوعی آرشیوداران و اطلاعات مربوط به هوش آرشیوی اظهار نظر کردند، بیش از نیمی از شرکت‌کنندگان به تعامل با آرشیودارانی که دانش عمیقی از مجموعه آرشیوی داشتند، اشاره کردند. اساتید، دانشجویان و کاربران آرشیوهای دولتی این موضوع را بیان کردند. دانشجوی شماره ۲ در مورد برخورد با «خانمی بحث کرد که آنجا کار می‌کند و آنجا را مثل خانه خودش می‌شناسد». استاد شماره ۳ در مورد آرشیوهایی که استفاده کرده بود، اشاره داشت «آرشیوداران آنجا واقعاً مجموعه گسترده خود را می‌شناسند و گذشته از نوع مجموعه‌ای که روی آن کار می‌کنید، بسیار مفید هستند». دانشجویان اغلب کمک‌گرفتن از آرشیودار با دانش عمیق از مجموعه‌های آرشیو را گاهی اوقات با شگفتی توصیف می‌کردند. در یک مورد، آرشیودار نه‌تنها محتوای کلی منابع را می‌دانست، به‌نظر می‌رسید که دانش دقیقی از هر سند نیز داشت. دانشجوی شماره ۱۰، در مقطع کارشناسی، تجربه خود را این‌گونه بیان کرد:

در پایان مقاله ... بسیار اشتباه کردم و ننوشتم جعبه‌هایی که اطلاعاتم را از آن‌ها گرفته بودم، کجا هستند و چه چیزهایی از آن‌ها به‌دست آورده‌ام و بدیهی است که باید کتاب‌شناسی می‌کردم. آرشیودار بر اساس نقل‌قول‌هایی که در مقاله‌ام استفاده کرده بودم، تک‌تک اسنادی را که به‌کار برده بودم، یافت تا بتوانم شماره جعبه را یادداشت کنم!

در این مورد، به‌نظر می‌رسد آرشیودار، منابع را به‌اندازه کافی می‌شناخته است تا اسناد و مدارکی را که شامل نقل‌قول‌های خاص هستند، شناسایی کند.

همچنین مصاحبه‌شوندگان از آرشیودارانی کمک گرفته بودند که با استفاده از حافظه خود، بدون نیاز به کمک‌گرفتن از سامانه‌های دسترسی آرشیوی منابع را بازیابی کرده بودند. به‌نظر می‌رسد این آرشیوداران نقش «رمزفهرست سیار» را ایفا می‌کنند. نقشی که بسیاری از شرکت‌کنندگان قدر آن را می‌دانند.

همچنین دانشجوی شماره ۱۴ تعامل خود را با آرشیوداری شرح داد که قادر به پیشنهاد منابعی بود که ممکن بود مربوط باشد: «[نام آرشیودار] چند بار گفت که فکر می‌کنم بخواهی این مورد را بررسی کنی، فکر می‌کنم مایل باشی آن مورد را بررسی کنی».



بسیاری از استادان، تعامل با آرشیوداران را توصیف کردند که منابع تحقیقاتی جدید را می‌شناختند. برای مثال، استاد شماره ۱ تعریف کرد که چگونه آرشیودار، او را به پنجاه پرونده خاص در یک مجموعه بزرگ که مربوط به تحقیقات او بود، هدایت کرده بود. کاربران آرشیوهای دولتی نیز به ارزش ارتباط با آرشیودار مرجع با دانش عمیق از مجموعه اشاره کردند. چهار محقق عمومی، دو نفر از کارکنان دولت و هشت نسب‌شناس، تعامل با این نوع آرشیوداران مرجع را مورد بحث قرار دادند. برای مثال، کارمند دولت شماره ۴ باور داشت برای آرشیوداران، «شما باید درک خوبی از منابع خود داشته باشید.» وقتی پرسیدیم «چه کیفیت‌هایی را برای خدمات مرجع خوب در نظر دارید؟» نسب‌شناس شماره ۳ پاسخ داد: «دانش اسناد. منظورم این است که هیچ چیز دیگری برای پرکردن جای آن وجود ندارد. کارکنان در یک سال و نیم گذشته بازده خوبی داشته‌اند و من واقعاً راضی بوده‌ام که چقدر سریع اسناد را شناخته‌اند و این برای من مهم است.» محقق عمومی ۶ اظهار داشت: «دومین چیز خوب، دانش از مجموعه است ... می‌دانید، فرد باید همه چیزهایی را که آن عقب وجود دارد، بشناسد.»

برخی از دانشجویان و اساتیدی که مصاحبه شدند، تشخیص داده بودند که دانش آرشیودار، محدودیت‌هایی دارد و هیچ آرشیوداری از همه اسناد آرشیو خود، دانش کافی ندارد. وجود آرشیوداری که مجموعه را بشناسد و بتواند برای شروع کار، شما را به محل دقیق ارجاع دهد، مفید است. اما روشن است که هیچ آرشیوداری همه مجموعه را نمی‌شناسد و به این علت است که رمزفهرست‌ها و [نام یک فهرست برخط] به وجود آمده‌اند؛ اما داشتن برخی جهات کلی، ایده کلی در مورد موضوع یا اینکه کدام مقالات ممکن است برای موضوع مفید باشند، مهم است (دانشجوی شماره ۸).

آنتونی پیشنهاد کرد که آرشیوداران این دانش را در هنگام پردازش مجموعه و مدیریت منابع به دست می‌آورند، اما چند نفر از شرکت‌کنندگان با تعجب در مورد دانش آرشیودار صحبت کردند. برای مثال، دانشجوی شماره ۱۴ ابراز کرد که توانایی آرشیودار برای پیدا کردن منابع، «مرموز» است. ما نمی‌دانیم که چگونه آرشیوداران این دانش را به دست می‌آورند. آرشیوداران ممکن است از وظایف و فعالیت‌های ایجادکنندگان اسناد آگاهی داشته باشند و بر اساس این دانش، بدانند که اسناد این ایجادکنندگان ممکن است دارای اطلاعات مربوط به موضوع یک تحقیق باشند. از سوی دیگر، آرشیوداران ممکن است بتوانند یک تحقیق خاص را به اطلاعاتی سوق دهند که معمولاً در شکل‌های خاصی از اسناد یافت می‌شود و کاربران را به آن اسناد هدایت کنند. با این حال، همان‌طور که قبلاً توضیح داده شد، برخی آرشیوداران ممکن است از



برخی منابع موجود در مجموعه، دانش عمیق داشته باشند؛ مانند موردی که آرشیودار، اسناد را بر اساس نقل قول‌ها شناسایی کرد.

استاد شماره ۳ اشاره کرد که آرشیوداران منابع را می‌شناسند؛ زیرا از نزدیک با منابع کار می‌کنند. بنابراین، قادرند «فراتر از فهرست اولیه را ببینند». جالب توجه است که مصاحبه‌شوندگان نیز اشاره کردند آرشیوداران اغلب می‌دانند چه چیزی در مجموعه نیست و می‌توانند کاربران را از منابعی که مربوط نیستند، دور کنند.

شرکت‌کنندگان اظهار کردند که هنگامی که رمزفهرست و وبگاه، به‌روز نیست، صحبت کردن با آرشیودار بسیار مهم است. آرشیوداران گاهی اوقات می‌توانند منابعی را که هنوز فهرست نشده‌اند، معرفی کنند (همان‌طور که در بالا اشاره شد). استاد شماره ۲ اظهار داشت: «همیشه به‌واقع، کسب به‌روزترین اطلاعات، وقتی که شخصاً با کسی صحبت می‌کنید، آسان‌تر است؛ زیرا هرچه که وبگاه می‌گوید، فقط آن چیزی است که وبگاه می‌گوید».

شرکت‌کنندگان بارها و بارها اشاره کردند که آرشیوداران با دور کردن آن‌ها از محل اشتباه و یا با هدایت آن‌ها به منابع مرتبط، زمانشان را حفظ کرده‌اند. آرشیوداران دارای دانش عمیق از منابع، می‌توانند دانش خود را برای راهنمایی دانشجویان استفاده کنند (استاد شماره ۱۱)، «سؤال را محدود کنند» (استاد شماره ۱۲)، «سوالات را شکل دهند» (استاد شماره ۳)، و به «اصلاح» سوالات کمک کنند (استاد شماره ۹). دانشجوی شماره ۱۳ اشاره کرد که نمی‌خواست بیش از حد هدایت شود و استاد شماره ۱۰ گفت که گاهی اوقات آرشیوداران کمی بیش از حد، راهنمایی می‌کنند و جذابیت مسیر جست‌وجو را کاهش می‌دهند.

مصاحبه‌شوندگان گفتند که آرشیوداران نه تنها به مجموعه‌های موجود در آرشیو خود اشاره می‌کنند، گاهی اوقات منابع مرتبطی را که در مخازن آرشیوی دیگر نگه داشته می‌شود، معرفی می‌کنند. دانشجویان شماره ۲، ۵ و ۱۰ و استادان شماره ۹ و ۱۰ تعامل با آرشیودارانی که آن‌ها را به منابع خارج از مؤسسه خود هدایت کرده بودند، مورد بحث قرار دادند.

فکر می‌کنم اگر آرشیوداری می‌گفت ما این اثر را نداریم، اما مجموعه‌ای را در جای دیگر

می‌شناسم، برای دانشجویان کارشناسی واقعاً مفید بود؛ و گاهی اوقات در آرشیوی برای من

اتفاق افتاد که آرشیوداران قادر به هدایت من به مکان‌های دیگر بودند (استاد شماره ۱۰).

### دانش زمینه‌ای

همچنین شش شرکت‌کننده (۲ دانشجوی، ۱ استاد و ۳ کاربر اسناد دولتی) اشاره کردند که آرشیوداران مرجع، اطلاعاتی در مورد ایجادکنندگان اسناد به ایشان ارائه داده بودند. دانشجوی شماره ۵ ابراز کرد که دانش آرشیودار از منشأ و تولید اسناد به او کمک کرد اسناد را بهتر درک



کند. دانشجوی شماره ۲ شرح داد که چگونه از دانش زمینه‌ای آرشیودار بهره‌مند شده است و بیان کرد، «از آنجا که من قبلاً چیزی در مورد این نوع مسائل نمی‌دانستم؛ آرشیودار در مورد [نام] می‌دانست؛ او همچنین در مورد افرادی که با آن‌ها کار می‌کرد، می‌دانست و تصویر بزرگتری داشت». در نهایت، استاد شماره ۴، ارزش کمک‌گرفتن از آرشیودار با آگاهی از منشأ و تاریخچه اسناد را مطرح کرد. او تجربه خود را این‌گونه توضیح داد:

به‌خاطر دارم که به [نام آرشیو] رفتم و [نام آرشیودار] آنجا مشغول به کار بود و مسئول گروهی از اسناد بود که من به آن‌ها علاقه‌مند بودم. ما فقط نشستیم و به مدت یک ساعت و نیم صحبت کردیم. صحبت‌هایی در مورد جایی که منابع از آنجا به‌دست آمده بود ... همه نوع رمز و رازی در اسناد وجود دارد و آرشیودار به شما کمک می‌کند آن را درک کنید.

مصاحبه‌کننده: و چگونه این گفت‌وگو بر تحقیقات شما تأثیر می‌گذارد؟  
استاد شماره ۴: خب کمک می‌کند تا منابع را مورد سؤال قرار دهید؛ می‌دانید از چه استفاده می‌کنید و آن‌ها چه چیزی به شما ارائه می‌دهند و می‌توانید به‌عنوان یک مورخ حرفه‌ای در مورد تعصبات موجود در داده‌ها صحبت کنید.  
اطلاعات در مورد منشأ و تاریخچه اسناد به این شرکت‌کنندگان کمک کرد تا اسناد را تفسیر کنند.

## درک کاربران

یافته‌ها نشان می‌دهد که برای کمک به پژوهشگران، بین نیاز اطلاعاتی آن‌ها، موجودی آرشیو و درک آرشیوداران از نیازهای کاربران، ارتباط وجود دارد. نه تنها بسیاری از شرکت‌کنندگان به اهمیت ارتباط با آرشیوداری که به موضوع مورد تحقیق آن‌ها علاقه نشان می‌داد، اشاره کردند، بلکه برخی از مصاحبه‌شوندگان نیز اظهار کردند که بارها عمداً روابط خوبی با آرشیودار ایجاد کرده‌اند؛ تا پشتیبانی او را در شناسایی منابع مرتبط به‌دست آورند.

فکر می‌کنم مهم است که با آرشیودار و یا آرشیودارانی که با آن‌ها کار می‌کنید، ارتباط برقرار کنید؛ چون در این صورت، آن‌ها تمایل زیادیتری به انجام جست‌وجوهای بیشتر، رفتن، پیدا کردن و فکر کردن در این مورد دارند که چگونه اسناد مورد نیاز شما ممکن است آرشیو شده باشد (دانشجوی شماره ۵).

اساتید معدودی نیز تعریف کردند که چگونه دانشجویان کارشناسی خود را از ارزش ایجاد ارتباط خوب با آرشیوداران آگاه ساخته‌اند. استاد شماره ۱۱ اظهار داشت: «در سطح کارشناسی





فقط باید مطمئن شوید دانشجویان می‌دانند که ایجاد رابطه خوب با آرشیداران خوب می‌تواند پروژه‌شان را به شیوه‌ای پیش ببرد که رابطه بد نمی‌تواند». این نتیجه، نظر کاترین جانسون<sup>۱</sup> و وندی داف را تأیید می‌کند که آرشیداران می‌توانند به‌عنوان سرمایه اجتماعی مورخان عمل کنند (Johnson & Duff, 2007, pp.113-129).

باین‌حال، همه مایل نیستند با آرشیداران رابطه نزدیکی داشته باشند. استاد شماره ۲، ارزش داشتن ارتباط خوب با آرشیداران را در آرشیه‌های شوروی که استفاده کرده بود، می‌دانست؛ اما حاضر به انجام این کار نبود. او احساسات خود را در این مورد، چنین توضیح داد: مهم است روابط خوبی با کسی داشته باشید که قرار است به شما کمک کند. اما من واقعاً نمی‌خواهم زمانم را صرف ایجاد نوع خاصی از رابطه دوستانه با شخصی خاص کنم تا کارهایی را که به هر حال باید انجام شود، به انجام برساند. فقط احساس می‌کنم این کار درست نیست.

روابط قوی‌تر بین آرشیداران و کاربران ممکن است به تسهیل دسترسی به منابع کمک کند اما همه مایل به ایجاد این روابط نیستند. علاوه‌براین، همان‌طور که توسط استاد شماره ۲ اشاره شد، در شرایط خاص، ایجاد روابط عمده خوب با آرشیداران ممکن است به محقق، مزیتی ناعادلانه ارائه کند. شش شرکت‌کننده (۳ نسب‌شناس، ۱ محقق عمومی و ۲ محقق دولتی) نیز به اهمیت تعامل با آرشیداری که کاربران خود را می‌شناسد و نیازهای آنان را درک می‌کند، اشاره کردند. محقق عمومی ۳ اشاره کرد: «مهم است کارکنانی داشته باشیم که بتوانند آنچه را که می‌خواهم، پیش‌بینی و درک کنند؛ اگرچه ممکن است آن را به شیوه‌ای خاص بیان نکنم. کسی که افراد را خوب بشناسد، وقتی پرسیدیم که چه چیز باعث خدمات خوب می‌شود، نسب‌شناس ۵ اظهار داشت: «... اینکه چگونه به حامی دست می‌یابید و قادرید حمایت و حس نگرش او را به‌دست آوردید ... و با او رابطه دوستانه برقرار کنید». کارمند دولت شماره ۱۱ پاسخ داد: «توانایی گوش‌دادن به پرسش اصلی، تلاش برای انجام ارزیابی بسیار خوب از آنچه که کاربر واقعاً به دنبال آن است؛ به‌جای آنچه که کاربر می‌گوید». از این گفته‌ها به‌نظر می‌رسد که دانش اصول ارتباطات و فنون مصاحبه، به آرشیداران مرجع کمک می‌کند تا خدمات با کیفیت ارائه دهند.

### روش‌شناسی پژوهش

هر چند نه دانشجویان و نه اعضای هیئت‌علمی که مورد مصاحبه قرار گرفتند، ابراز نکردند که آرشیداران نیاز به آگاهی از روش تحقیق دارند، نسب‌شناس شماره ۹ اظهار داشت: در گذشته، آن افراد را می‌شناختم که خودشان تحقیقات بسیاری انجام داده بودند و یکی

1. Catherine Johnson



از مشکلات امروزی من این است که اگر شما خود در تاریخ و منابع محلی، تحقیق انجام ندهید، لزوماً نمی‌دانید که چگونه به عموم کمک کنید و یکی از بزرگترین سوالات من این است که کارکنان چگونه و چه نوع آموزشی دریافت می‌کنند؟

در این مورد به نظر می‌رسد که آرشیودار می‌تواند با انجام تحقیقات تاریخی، دانش و تجربه خود را برای کمک به کاربران به کار گیرد.

## دیدگاه آرشیوداران

در بخش بعدی، در مورد یافته‌های مربوط به دیدگاه آرشیوداران، درباره دانش مورد نیاز آرشیوداران مرجع بر اساس داده‌های نظرسنجی آرای.ا. بحث می‌شود.

## دانش موضوعی

بیست و چهار نفر (۵۳٪) از چهل و پنج پاسخ‌دهنده به نظرسنجی آرای.ا.، اهمیت دانش موضوعی را مورد تأکید قرار دادند. آن‌ها پیشنهاد دادند که آرشیودار مرجع نیاز به «تخصص موضوعی»، «سابقه و زمینه تاریخی»، «دانش تاریخی گسترده» یا «دانش تاریخی عمومی از منطقه/ ناحیه پوشش داده شده توسط منابع مؤسسه» دارد.

## سواد شیء‌شناختی

هیچ پاسخ‌دهنده‌ای، سواد شیء‌شناختی را به‌عنوان نوع ارزشمند دانش مشخص نکرد، هرچند یک نفر اشاره کرد که سواد نقشه، مهارت مهمی است. دانش عمیق از منابع و مجموعه‌ها ممکن است درک شکل‌های اسناد و چگونگی پشتیبانی این شکل‌ها از عملکرد کسب‌وکار را در بر بگیرد. علاوه بر این، دانش روش تحقیق تاریخی - تأکید شده توسط بسیاری از پاسخ‌دهندگان به نظرسنجی - ممکن است سواد شیء‌شناختی را شامل شود.

## هوش آرشیوی

پاسخ‌دهندگان به نظرسنجی به اهمیت یک پایه خوب هوش آرشیوی برای آرشیوداران مرجع اشاره کردند؛ از جمله «درک منشأ و فنون پردازش آرشیوی»، «فهم و توانایی توضیح ساده اصول و شیوه‌های آرشیوی»، «دانستن نحوه استفاده از رمزفهرست‌ها» و «درک کلی از ابزارهای مرجع مبتنی بر وب و چایی به‌عنوان راهنما». پاسخ‌دهندگان معدودی نیز مهارت‌های اضافه مفید برای آرشیودار مرجع را مشخص کردند: «آشنایی با کارت فهرست»، «آشنایی

1. Card catalog



با آپک<sup>۱</sup> و «آشنایی با فهرست»<sup>۲</sup>. یکی از پاسخ‌دهندگان نیز به اهمیت «درک مسائل حق نشر<sup>۳</sup>، حفاظت، مدیریت منابع، محدودیت‌ها و غیره» اشاره کرد و فرد دیگری اظهار داشت که آرشیوداران مرجع نیاز به «درک قانونی / سیاسی» دارند.

### سامانه‌های دسترسی

پاسخ‌دهندگان بر اهمیت دانش‌بازیابی اطلاعات تأکید کردند، و ۱۰ نفر از ۴۵ نفر (۲۲٪) اهمیت شناخت پایگاه‌های مختلف داده، از جمله «چکیده‌های تاریخی، WorldCat»<sup>۴</sup>، نحوه جست‌وجو برای منابع و شناخت مهارت‌های اولیه‌ی بازیابی اطلاعات و «فنون جست‌وجو» را ذکر کردند. برای مثال، یک پاسخ‌دهنده اعلام کرد که آرشیوداران مرجع، نیاز به درک «روند جست‌وجو و توانایی هدایت دیگران از طریق آن» دارند و فرد دیگری اهمیت داشتن «آگاهی از طیف وسیعی از ابزارهای جست‌وجوی مختص به آرشیو و ابزارهای اطلاعات عمومی» را موردتوجه قرار داد.

### دانش مجموعه‌ها

موردتوجه‌ترین مهارت در این نظرسنجی (۲۶ نفر از ۴۵ پاسخ‌دهنده، و یا ۵۸٪)، دانش از مجموعه بود. پاسخ‌دهندگان مطرح کردند که «شناخت کامل و عمیق منابع آرشیو»، «دانش پایه از مجموعه‌ها» و «دانش عمومی از منابع» مهارت‌های اصلی و اساسی آرشیودار مرجع هستند. فقط دو نفر از پاسخ‌دهندگان به نظرسنجی، اهمیت آگاهی از پایگاه‌های داده‌ای را موردتأکید قرار دادند که دسترسی به منابع موجود در مخازن دیگر را فراهم می‌کنند و یک نفر به اهمیت آگاهی از ArchiveGrid<sup>۵</sup> (فهرستگان واحد توصیف آرشیوی از مؤسسات در سراسر جهان) اشاره کرد.

### دانش زمینه‌ای از مجموعه

هیچ‌یک از پاسخ‌دهندگان اظهار نکردند که آرشیودار مرجع نیاز به دانش از ایجادکنندگان اسناد دارد. بااین‌حال، «درک کامل و عمیق از منابع آرشیو» ممکن است مستلزم دانش از ایجادکنندگان اسناد نیز باشد.

### دانش از کاربران

پاسخ‌دهندگان به طرق مختلفی اشاره کردند که آرشیوداران باید کاربران آرشیو را درک کنند. درک رفتار اطلاع‌یابی و فنون مصاحبه‌ی مرجع می‌تواند کمک کند. برای مثال، یک پاسخ‌دهنده اشاره کرد که مهم است آرشیوداران «در مورد عادات کاربر، به‌روز» باشند و یک نفر نیاز به «دانش از چگونگی آشکارشدن رفتار جست‌وجوی اطلاعات» را موردتأکید قرار داد. فرد دیگری

1. Online Public Access (OPAC) (فهرست همگانی پیوسته): فرهنگ تخصصی انجمن کتابداران آمریکا فهرست پیوسته را این‌گونه تعریف کرده است: «پایگاه اطلاعاتی کتاب‌شناختی رایانه‌ای قابل‌دسترسی از طریق پایانه‌ها که استفاده‌کننده می‌تواند در آن، بدون کمک واسطه انسانی نظیر کارکنان کتابخانه، به‌طور مستقیم و مؤثر به جست‌وجو و بازیابی رکوردهای کتاب‌شناختی پردازده، بازیابی از: سید حسین محمدی: درآمدی بر فهرست‌های همگانی پیوسته آپک در: پیام کتابخانه، سال سیزدهم، شماره سوم و چهارم، ص ۵۳. از طریق: www.ensani.ir. تاریخ بازیابی: ۹۶/۱۱/۱۷ (مترجم).

2. Catalog  
3. Copyright

4. Worldcat بزرگترین شبکه جهانی محتوا و خدمات کتابخانه‌ای است. کتابخانه‌های عضو آن، دسترسی به منابع‌شان را از طریق وب فراهم می‌آورند؛ یعنی جایی که بیشتر افراد، جست‌وجو برای اطلاعات را از آن‌جا شروع می‌کنند. <https://www.worldcat.org>. تاریخ بازیابی: ۹۶/۱۱/۱۷ (مترجم).

5. ArchiveGrid شامل بیش از چهار میلیون سند توصیف منابع آرشیوی و اطلاعات گردآوری‌شده در مورد اسناد تاریخی، نوشته‌های شخصی، تاریخ خانوادگی و غیره است. ArchiveGrid با بیش از ۱۰۰۰ نهاد آرشیوی در سراسر جهان که در آن ارائه شده است، به محققان در جست‌وجوی منابع اولیه‌ای که در آرشیوها، کتابخانه‌ها و موزه‌ها در سراسر جهان نگهداری می‌شوند، کمک می‌کند. <https://beta.worldcat.org>. تاریخ بازیابی: ۹۶/۱۱/۱۷ (مترجم).



با توانایی «استنباط نیازهای محقق» اشاره کرد. علاوه بر این، بسیاری از پاسخ‌دهندگان اعلام کردند آرشیداران نیاز به مهارت‌های خوب گوش‌دادن دارند. برای مثال، یک پاسخ‌دهنده اشاره کرد که مهارت اصلی «پرسش از مراجعان برای درک بهتر نیازهای آن‌هاست». افراد دیگری اشاره کردند که آرشیدار باید «شنونده مؤثری» باشد تا «مهارت مصاحبه مرجع» و غیره داشته باشد. این نوع پاسخ که توسط ۲۴ پاسخ‌دهنده ارائه شد، به‌عنوان دانش، کدگذاری شد.

### روش‌شناسی تحقیق

ده پاسخ‌دهنده به نظرسنجی (۲۲٪) ابراز کردند که دانش روش‌شناسی تحقیق، برای خدمات مرجع مؤثر، ضروری است. یک پاسخ‌دهنده اشاره کرد که آرشیداران مرجع نیاز به «درک روش‌های تحقیق تاریخی» دارند؛ یکی دیگر از پاسخ‌دهندگان، اهمیت داشتن «سابقه تاریخ‌نگاری و روش تحقیق» را مورد تأکید قرار داد؛ درحالی‌که مخاطب دیگری اهمیت «تخصص در انواع روش‌های تحقیق» را برجسته کرد. باین‌حال یکی دیگر از پاسخ‌دهندگان، ارتباط بین تجارب تحقیقاتی خودش و ارائه خدمات مرجع را بدین‌شکل توصیف کرد: «تجربه محقق‌بودن، خود بهترین بینش‌ها را در جهت مفیدبودن برای دیگران فراهم می‌کند».

### دیگر دانش‌ها

دیگر انواع دانش که توسط پاسخ‌دهندگان مورد تأکید قرار گرفت، شامل دانش از زبان‌های بسیار، «سواد رایانه» و «مهارت‌های آموزشی-شیوه آموزش مؤثر» است. این یافته‌ها نشان‌دهنده طیف متنوعی از دانش برای آرشیداران مرجع است. در بخش بعدی، با استفاده از این یافته‌ها، نوعی مدل مفهومی ترسیم می‌شود که به‌عنوان دانش مرجع آرشیوی از آن یاد می‌شود.

### دانش مرجع آرشیوی

انواع دانش مرجع مشخص شده توسط آرشیداران و کاربران در سه دسته دانش طبقه‌بندی شد: تحقیقاتی، مجموعه و ارتباطی؛ چنانکه در جدول ۲ ارائه شده است. تعداد کلی و درصدها، موارد توافق و اختلاف نظرات را در میان آرشیداران و کاربران نشان می‌دهد. کاربران و آرشیداران، دانش منابع و دانش از مؤسسات آرشیوی را با درصد یکسان ارزش‌گذاری کردند. آرشیداران، دانش موضوعی، مهارت افراد و توانایی کار با سامانه‌ها را بیشتر از کاربران ارزش نهادند. از سوی دیگر، کاربران، سواد شیء‌شناختی و دانش زمینه‌ای در مورد مجموعه‌ها را بیش از آرشیداران ارزش‌گذاری کردند.



جدول ۲- دانش مرجع آرشیوی (ای.آر.کا)

مصاحبه‌های آرشیوسنجی (تعداد: ۵۷)	نظرسنجی RAO (تعداد: ۴۵)	انواع دانش	
۱۶ (۲۸٪)	۲۴ (۵۳٪)	دانش موضوعی	دانش تحقیقاتی
۶ (۱۱٪)	۱ (۲٪)	سواد شیء‌شناختی	
۱ (۲٪)	۲ (۴٪)	روش تحقیق و تاریخ‌نگاری	
۳۲ (۵۶٪)	۲۶ (۵۸٪)	دانش منابع	دانش مجموعه
۵ (۹٪)	۰ (۰٪)	دانش زمینه‌ای	
۱۲ (۲۱٪)	۲۴ (۵۳٪)	افراد	دانش ارتباطی
۱۶ (۲۸٪)	۱۲ (۲۷٪)	مؤسسه	
۰ (۰٪)	۱۰ (۲۲٪)	سامانه‌های دسترسی	



شکل ۱- دانش مرجع آرشیوی

بر اساس تحلیل داده‌های مصاحبه‌ها و نظرسنجی، مدل جدید دانش مرجع آرشیوی را پیشنهاد می‌کنیم که در شکل ۱ ارائه شده است.

دانش مرجع آرشیوی شامل سه نوع گسترده دانش است: دانش تحقیقاتی، دانش ارتباطی و دانش مجموعه و هر دسته‌بندی متشکل از انواع خاصی از دانش مشخص شده در تحلیل داده‌های ماست. در مدل یاکل و تورس دانش تحقیقاتی شامل دو نوع دانش سواد شیء‌شناختی و دانش موضوعی است. ما بر اساس این مطالعه، روش تحقیق را به این گروه اضافه کرده‌ایم. سواد شیء‌شناختی شامل درک چگونگی خواندن متون به‌عنوان اشیاء، چگونگی تفسیر شکل‌های مختلف اسناد و چگونگی ایجاد ارتباط میان انواع مختلف اسناد و ترتیب آن‌ها در مجموعه اصلی است. دانش موضوعی مربوط به کانون توجه مجموعه‌ها و موضوعات اصلی است که می‌تواند مورد بررسی قرار گیرد. در نهایت، تخصص روش تحقیق، آرشیودار مرجع را قادر می‌سازد تا در شناسایی فنون جست‌وجو و همچنین رمزگشایی و درک معنای اسناد آرشیوی به کاربران کمک کند.

ارائه خدمات مرجع همچنین شامل دانش ارتباطی است. آرشیوداران مرجع برای درک درست نیازهای کاربران خود و شناسایی منابع مربوط برای کمک به آنان نیاز به دانش ارتباطی دارند. این دانش دارای سه جنبه است: دانش از مؤسسات آرشیوی و شیوه‌ها، دانش سامانه‌های دسترسی آرشیوی و دانش از مردم. این دسته‌بندی‌ها به‌نوبه خود از دانش‌های خاصی تشکیل شده‌اند. دانش از مؤسسات آرشیوی شامل قوانین آرشیو و رویه‌هایی که دسترسی را محدود می‌کنند و همچنین آگاهی از خطمشی‌های خدمات مرجع است. در مدل یاکل و تورس، این نوع دانش به‌عنوان «هوش آرشیوی» در نظر گرفته شده است (Yakel and Torres, 2003). دانش مربوط به بازیابی اطلاعات شامل شناخت پایگاه‌های داده، فنون جست‌وجو، ساختار رمزفهرست‌ها و سایر امکانات آرشیوی هستند که بخشی از سامانه‌های دسترسی می‌باشند. این نوع از دانش نیز در مدل یاکل و تورس بخشی از هوش آرشیوی است. دانش افراد مربوط به ارتباطات است؛ از جمله مهارت‌ها و فنون گوش‌دادن برای ایجاد تفاهم و همچنین درک رفتار جست‌وجوی اطلاعاتی کاربران.

دسته نهایی دانش، دانش مجموعه است که شامل دانش از منابع و نیز دانش زمینه‌ای در مورد منابع است. همان‌طور که قبلاً اشاره شد، کاربران و آرشیوداران نشان دادند که آگاهی از مجموعه‌های نگهداری شده در مخازن آرشیوی دیگر نیز مهم است. دانش مجموعه از طریق کار در مجموعه، بررسی رمزفهرست‌ها و دسترسی به منابع در میز مرجع به‌دست می‌آید. دانش مجموعه به آرشیودار مرجع کمک می‌کند تا برای پاسخ به سؤالات، منابع را شناسایی و یا تحقیقات را پشتیبانی کند. کاربران همچنین اشاره می‌کنند که آرشیودار مرجع باید در مورد مجموعه، دانش زمینه‌ای داشته باشد؛ مانند دانش در مورد منشأ منابع.



## مفاهیمی برای آموزش‌های مرجع

پنج مجموعه از دستورالعمل‌های آموزشی منتشر شده توسط پنج انجمن آرشیوی به نمایندگی از چهار کشور انگلیسی‌زبان، مورد بررسی قرار گرفت (به جدول ۱ مراجعه شود). این اسناد، دانش مورد نیاز برای کار مرجع در بخش‌های اختصاص داده شده به آن و همچنین در بخش‌های عمومی را مشخص می‌کنند. ارزش‌های کلی و تأکیدات در میان اسناد صلاحیت، متفاوت است؛ دستورالعمل‌های ایالات متحده (انجمن آرشیو داران آمریکایی و کتب نادر و نسخه‌های خطی (اس.ای.ای و آر.بی.ام.اس) بر کاربران تمرکز می‌کنند، در حالی که اسناد صلاحیت استرالیا بر پاسخ‌گویی متمرکز است (Hoy, 2007, pp.47-65, Hoy, 2008, pp.8-30). در جدول ۳، نمای کلی از نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مطالب، ارائه شده است.

یکی از بزرگترین اختلاف‌های بین دستورالعمل‌های آموزشی و یافته‌های ما، در زمینه نوع دانش تحقیقاتی دیده شد. دستورالعمل‌ها بیشتر از مطالعه ما بر روش تحقیق تأکید می‌کنند. دستورالعمل‌های آموزشی، دانش موضوعی را بسیار کمتر از شرکت‌کنندگان و پاسخ‌دهندگان در مطالعه ما ارزش می‌نهند. بخش کتب نادر و نسخ خطی فقط مجموعه دستورالعمل‌هایی را دارد که به‌طور خاص به دانش موضوعی خارجی اشاره می‌کند: «توسعه و حفظ دانش علوم انسانی، تاریخ و فرهنگ» (Rare Books and Manuscripts Section, 2008). به همین ترتیب، دستورالعمل انجمن آرشیو داران آمریکا، اهمیت مهارت‌های تفکر انتقادی و راه‌های شناخت را برجسته می‌کند. این انجمن و نیز انجمن آرشیو داران کانادا<sup>۱</sup> اهمیت پژوهش علمی را به‌عنوان ابزاری برای «افزایش توانایی تفکر انتقادی دانشجویان»<sup>۲</sup> یا نوشتن پایان‌نامه ذکر می‌کنند که نوعی «تجزیه و تحلیل انتقادی» است (Association of Canadian Archivists, 1990).

جدول ۳- مقایسه دانش مرجع آرشیوی و اسناد صلاحیت آموزشی و دستورالعمل‌ها

انواع دانش	نظر سنجی RAO (تعداد: ۴۵)	مصاحبه آرشیوسنجی (تعداد: ۵۷)	صلاحیت / دستورالعمل (تعداد: ۵)	
دانش تحقیقاتی	دانش موضوعی	۲۴ (۵۳٪)	۱۶ (۲۸٪)	۲۰٪ (۱)
	سواد شیء‌شناختی	۱ (۲٪)	۶ (۱۱٪)	۱۰۰٪ (۵)
	روش تحقیق و تاریخ‌نگاری	۲ (۴٪)	۱ (۲٪)	۸۰٪ (۴)
دانش مجموعه	دانش منابع	۲۶ (۵۸٪)	۳۲ (۵۶٪)	۸۰٪
	دانش زمینه‌ای	۰ (۰٪)	۵ (۹٪)	۰٪
دانش ارتباطی	افراد	۲۴ (۵۳٪)	۱۲ (۲۱٪)	۴۰٪
	مؤسسه	۱۲ (۲۷٪)	۱۶ (۲۸٪)	۸۰٪
	سامانه‌های دسترسی	۱۰ (۲۲٪)	۰ (۰٪)	۶۰٪

1. Association of Canadian Archivists (ACA)
2. SAA, "Guidelines"



در بررسی اطلاعات مربوط به دانش مجموعه، اشتراکات بیشتری بین دستورالعمل‌ها و یافته‌هایمان پیدا کردیم. همهٔ دستورالعمل‌های انگلیسی‌زبان به‌جز دستورالعمل‌های انگلستان و ایرلند همانند اکثریت کاربران و آرشیداران، بر اهمیت دانش منابع تأکید می‌کنند. علاوه بر کار کلاسی، دانشجویان دانش مجموعه را از طریق کارآموزی به‌دست می‌آورند، اما آیا آن‌ها روش‌های کسب آشنایی با منابع مخزن را نیز یاد می‌گیرند؟ همان‌طور که برخی از شرکت‌کنندگان اشاره کردند، آرشیداران اغلب این تخصص را هنگام ارزیابی، پردازش، توصیف و دسترسی به این منابع کسب می‌کنند. گفتهٔ کتلاز نیز اهمیت این دانش را برجسته می‌کند (Ketelaar, 2011). «آرشیدار قادر است به‌اندازهٔ کافی و به‌سرعت با محتوا و ویژگی آرشیدو و مجموعهٔ "خودش" آشنا شود».

در نهایت، دیدگاه‌ها دربارهٔ دانش ارتباطی مختلف بودند. اسناد استرالیا، کانادا، انگلستان و ایرلند و ایالات متحده، همگی، دانش سامانه‌های نگهداری اسناد و روش‌های کسب دانش موضوعی را در نظر می‌گیرند که مورد نیاز همه آرشیداران است. این دانش تحت عنوان «دانش سازمانی از شیوه‌ها» کدگذاری شد. بنابراین دستورالعمل‌ها، بیشتر از کاربران و یا آرشیداران به این دانش اهمیت می‌دهند.

ایجاد رمزفهرست‌ها و انواع دیگر ابزارهای دسترسی به‌عنوان دانش سامانه‌های دسترسی کدگذاری شد. با این حال، دستورالعمل‌ها به‌طور یکنواخت در مورد ماهیت فکری رمزفهرست‌های در حال توسعه ساکت بودند. در رابطه با دانش مرجع خاص، سه دستورالعمل (کانادا، انگلستان و ایرلند، و کتب نادر و نسخه‌های خطی)، راهنمایی بسیار کلی در مورد آنچه دانشجویان باید در مورد خدمات مرجع بدانند، ارائه می‌دهند. اشارهٔ خاص به اهمیت ارزیابی نیازهای کاربران و الگوهای ارتباطات فقط در سه سند (استرالیا، انجمن آرشیداران آمریکا و کتب نادر و نسخه‌های خطی) ظاهر می‌شود. به‌نظر نمی‌رسد که دستورالعمل‌ها این مهارت‌ها را به‌اندازهٔ پاسخ‌دهندگان این مطالعه، مهم تلقی کرده باشند.

در حالی که دستورالعمل‌های آموزشی زبان انگلیسی را به‌طور دقیق تجزیه و تحلیل می‌کردیم، برخی شواهد تطبیقی از دیگر سنت‌های آرشیدوی ملی نیز وجود داشتند. اریک کتلاز در ایمیلی برای ما نوشت:

آرشیداران حرفه‌ای، ۹ حوزه مربوط به عملکردهای آرشیدوی را فهرست می‌کنند ... حوزهٔ مرجع به دانش مرجع آرشیدوی شما مرتبط‌تر است؛ اما صلاحیت‌هایی در حوزه‌های دیگر نیز وجود دارند که مرتبط هستند. برای مثال، در آخرین حوزه -دربرگیرندهٔ تمام وظایف- اعلام می‌کند: «آرشیدار قادر به آشنایی کافی و سریع با محتوا و ویژگی آرشیدو و مجموعه‌های «خودش» است و در حوزهٔ تحقیقات یک نفر بیان کرد: منابع و استفاده از آن‌ها تخصصی است و در ارتباط با محققان مانند یک شریک عمل می‌کند (Ketelaar, 2011).





کتالار در مقاله منتشرشده‌ای در مقایسه اسناد صلاحیت ملی، مطرح می‌کند: خدمات مرجع توجه کمتری را در استرالیا، فرانسه و ایتالیا جلب می‌کند اما ... برای آرشیوداران اسپانیایی بسیار مهم است. پژوهش در مورد آرشیو برای آرشیوداران فرانسوی و هلندی مهم است؛ اما در اسپانیا، فلاندر و سوئیس اهمیت کمتری دارد. تمرکز در ایتالیا و اتریش بر تاریخ و دیرین‌خط‌شناسی<sup>۱</sup> و توانایی‌های زبانی است (Ketelaar, 2010).

استفانو ویتالی<sup>۲</sup> نیز از تجزیه و تحلیل کتالار از این شرایط در ایتالیا پشتیبانی می‌کند: تا آنجا که من می‌دانم، ما هیچ دوره دانشگاهی یا طرح آموزشی حرفه‌ای برای آموزش آرشیوداران مرجع نداریم. علاوه بر این، در هیچ کتابچه راهنمای آرشیوی ایتالیایی، یک فصل و یا حتی چند صفحه ندیده‌ام که به آرشیودار مرجع اختصاص داده شده باشد ... در کتابی نوشته روبرتو چری<sup>۳</sup> (L'archivio storico dell'ente locale come servizio pubblico, Archilab, 1999)، بخشی سه صفحه‌ای با عنوان "archivistico II" refrence" وجود دارد. بنابراین، تا آنجا که من می‌دانم، در ایتالیا مدل صلاحیت خاصی برای آرشیوداران مرجع نداریم (Vitali, 2011).

تری ایستوود<sup>۴</sup> (pp.27-38, 1997) و جانیس روث<sup>۵</sup> (pp.266-276, 1988)، عناصر مورد نیاز در دوره‌های آموزشی مربوط به برنامه‌نویسی عمومی و مرجع را مشخص کرده‌اند. ایستوود مطرح کرد که دوره‌های آموزشی خدمات مرجع باید شامل برنامه‌نویسی عمومی و همچنین بحث در مورد دسترسی برابر به منابع آرشیوی، نگرانی‌های اخلاقی، کاربران و استفاده از آرشیو و آموزش آرشیوی باشد. روث اشاره می‌کند که محتوای دوره‌های مرجع آرشیوی، شامل جنبه‌های نظری فرایند مرجع، نظریه ارتباطات، جست‌وجوی اینترنتی، اطلاعات در مورد نحوه دستیابی گروه‌های کاربری بزرگ به تحقیقات آن‌ها و شبیه‌سازی مصاحبه مرجع است.

ما از مطالعه برنامه‌های آموزش آرشیوی به این نتیجه رسیدیم که مدل مرجع آرشیوی در جهان، تدریس نمی‌شود. لیتل در مطالعه اولیه برنامه‌های آموزش آرشیوی، دریافت که برخی برنامه‌های آموزشی رسمی، دانشجویان آرشیوی را با اطلاعاتی در مورد اصول آرشیوی، قالب و سازمان‌مندی رمزفهرست‌های آرشیوی، فنون بازیابی اطلاعات از جمله منشأ و روش‌های بازیابی موضوعی مجهز می‌کند (Lytle, 1980, pp.64-75). مطالعات بعدی نشان داد که بسیاری از دوره‌های مقدماتی آرشیو (۸۳/۳۳٪ از ۳۰ دوره) (Bastian & Yakel, 2006, pp.133-150)، مرجع آرشیوی را پوشش می‌دهند؛ اما فقط شش دانشکده از ۶۲ دانشکده‌ای که آموزش آرشیوی ارائه می‌دهند، دوره‌ای را به موضوع مرجع اختصاص می‌دهند (Bastian & Yakel, 2006, p.139). به‌طور کلی، این مقالات نشان

1. Palaeographic
2. Stephano Vitali
3. Roberto Cerri
4. Terry Eastwood
5. Janice Ruth



می‌دهند که در آموزش رسمی آرشیوی، تأکید کمی بر دانش مرجع شده است. برخی از انواع دانش که توسط بسیاری از شرکت‌کنندگان در این مطالعه، ارزش‌گذاری شد و اکثریت پاسخ‌دهندگان به نظرسنجی، آن را مشخص کردند، به راحتی از طریق آموزش رسمی به دست نمی‌آید. باین حال، برنامه‌های آموزشی می‌توانند فنون خواندن رمزفهرست‌ها و درک ارتباط آن‌ها با مجموعه‌ها (این توانایی برای درک ارتباط بین بازنمایی‌ها و اسناد واقعی به عنوان مهارت هوشی در مدل یا کل و توریس اشاره شده است) و چگونگی تفکر در مورد مجموعه، به خصوص راه‌هایی برای ایجاد ارتباط میان شکل اسناد، وظایف و فعالیت‌های ایجادکنندگان اسناد و محتوای اسناد، آموزش دهند. روشن است که آموزش آرشیوی باید شامل دانش موضوعی - چنانکه در اسناد انجمن آرشیوداران آمریکا و انجمن آرشیو و اسناد انگلستان و ایرلند نشان داده شده است - و همچنین توانایی شناختی باشد تا دانشجو بتواند مانند یک آرشیودار فکر کند. برای مثال، دانشجویان باید فنونی را برای به دست آوردن دانش در مورد مخزن، مجموعه‌ها، ایجادکنندگان اسناد و دانش موضوعی داشته باشند که زمینه‌ای را برای منابع آرشیوی فراهم می‌کند.

### پژوهش‌های آینده

این مطالعه، انواع دانش موردنیاز را برای ارائه خدمات مرجع در محیط آرشیوی بررسی کرد. باین حال، سؤالاتی را نیز مطرح می‌کند. مطالعه حاضر، مصاحبه با کاربرانی است که از آرشیوهای فیزیکی بازدید کرده‌اند؛ هر چند بسیاری از مصاحبه‌شوندگان بیان کردند که با آرشیوداران از طریق پست الکترونیکی مکاتبه دارند و فقط از راه دور از آرشیو استفاده می‌کنند. باین حال، پژوهش‌های آینده، باید بررسی کنند که کاربرانی که فقط به آرشیو برخط دسترسی دارند، می‌خواهند آرشیوداران مرجع، چه چیزی بدانند. علاوه بر این، وقتی میانجیگری کاهش می‌یابد و اسناد و خدمات آرشیوی بیشتری روی وب قرار می‌گیرد، آیا تخصص آرشیودار از دست می‌رود و یا بی‌ربط می‌شود؟ و آیا کاربران راه دور، دسترسی به آن نخواهند داشت؟ آیا آرشیوداران در فعالیت‌های تحقیقاتی، بیشتر درگیر شده و نیاز به آموزش در مورد روش تحقیق خواهند داشت؟ وقتی فرصت شناخت کاربران از طریق تعاملات شخصی، از بین می‌رود، آیا آرشیوداران نیاز به اطلاعات بیشتر از مطالعات کاربران خواهند داشت؟ همچنین نیاز به تحقیق داریم تا انواع مهارت‌های ارتباطی را که آرشیوداران برای استفاده از رسانه‌های اجتماعی، وبلاگ‌ها، توییتر، ویکی‌ها و یا مرجع چت، نیاز دارند بهتر درک کنیم. برای مثال، آیا مهارت‌های موردنیاز برای ارتباط چهره‌به‌چهره در محیط مجازی لازم است؟ تاکنون، نه آرشیوداران و نه دستورالعمل‌های آموزشی رسمی، بیان نکرده‌اند که دسترسی برخط چگونه ممکن است آموزش مرجع را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین این مطالعه پرسش‌هایی در مورد اینکه آیا کاربران بهتر است توسط کارکنان مرجع اختصاصی، خدمت‌رسانی شوند یا آرشیودارانی که فقط بخشی از وقت خود را در میز مرجع



و بقیه را برای پردازش منابع، صرف می‌کنند؟ همان‌طور که داف اشاره کرد، «کارکنان مرجع اختصاصی اغلب در پاسخ به سؤالات و توسعه راهبردهای جست‌وجو، بسیار ماهر می‌شوند» (Duff, 2010, p.132). اما مطالعات تحقیقاتی انجام‌شده توسط تریس (۲۰۰۶) و آنتونی (۲۰۰۶) به این نتیجه رسید که آرشیوداران متخصص اغلب، دانش به‌دست‌آمده را هنگام تنظیم و توصیف مجموعه به‌کار می‌گیرند. نیاز به پژوهش داریم تا بررسی کنیم چگونه آرشیوداران می‌توانند دانش عمیق موردنیاز مجموعه‌های خود را به‌خصوص در عصر «بازده بیشتر، فرایند کمتر»<sup>۱</sup> (Greene & Meissner, 2008, pp.208-263) (MPLP) به‌دست آورند.

در این مطالعه، مدل دانش مرجع آرشیوی بر اساس پاسخ کاربران از تجارب آن‌ها در استفاده از آرشیوها و تعامل با آرشیوداران مرجع، داده‌های نظرسنجی از آرشیوداران و مقایسه دستورالعمل‌های آموزشی، پیشنهاد داده شده است. کاربران با توجه به دانشی که مشاهده و ارزش‌گذاری کرده بودند، ارائه نظر کردند. مطالعات قبلی که بر اساس مشاهدات و مصاحبه با آرشیوداران مرجع و نظرسنجی انجام شده بود و در این مقاله گزارش شده است، دانش آرشیوداران مرجع را شناسایی می‌کند و یافته‌های آن‌ها از مدل دانش مرجع آرشیوی حمایت می‌کند (Anthony, 2006; Duff and Fox, 2006; Trace, 2006). با این حال، مطالعات بیشتری که از روش‌های مختلف پژوهشی استفاده کند و بر اساس بررسی نظرات انواع مختلف کاربران آرشیوی باشد، برای آزمون مدل دانش مرجع آرشیوی موردنیاز است. همچنین، نیاز به درک بهتری از چگونگی تأثیر آرشیوداران مرجع بر تجربیات محققان داریم. برخی شرکت‌کنندگان اظهار کردند که آرشیوداران مرجع، قادر به صرفه‌جویی در وقت آن‌ها، اصلاح سؤالاتشان، کمک به آن‌ها در تفسیر اسناد، ارائه دانشی که آن‌ها را توانمند می‌کند و مکان‌یابی اطلاعات بودند. با این حال، برخی دیگر پیشنهاد کردند که آرشیوداران مرجع، گاهی کاربران را بیش از حد راهنمایی می‌کنند و ممکن است جذابیت جست‌وجو را از بین ببرند. به‌هرحال، برای سنجش تأثیر خدمات مرجع در تجربه کاربران و تأثیر تخصص آرشیودار مرجع در کیفیت خدمات مرجع، نیاز به تحقیقات بیشتر داریم.

### نتیجه‌گیری:

این مطالعه، مدل ای.آر.کا. (دانش مرجع آرشیوی) را پیشنهاد می‌کند که سه جنبه از دانش (تحقیق، مجموعه و تعامل) موردنیاز آرشیوداران مرجع را برای ارائه خدمات باکیفیت، موردتأکید قرار می‌دهد. آنچه ما را بیشتر نگران می‌کند، دو روند هم‌زمان است: MPLP (بازده بیشتر و فرایند کمتر) و افزایش فعالیت‌های آرشیوی برخط (رمزفهرست‌ها، مجموعه‌های رقمی و غیره). این روندها ممکن است تخصص مبتنی بر مجموعه آرشیوداران مرجع را تضعیف کند و یا آن را برای شمار زیادی از کاربران راه دور، غیرقابل‌دسترس سازد. باید به بررسی دانش آرشیوداران مرجع ادامه داد و بهتر درک کرد که

1. More Product,  
Less Process



چگونه مهارت‌های آن‌ها را می‌توان در دوران MPLP حفظ کرد و به‌طور مؤثر، روی وب منتقل کرد. هدف این بوده است که دانش خدمات مرجع اساسی را به‌عنوان تخصص موردنیاز آرشیوداران مرجع برای کار کردن در فضای مابین مجموعه و محققان، تجزیه و تحلیل کنیم.

## یادداشت

این پژوهش با کمک مالی بنیاد آندرو دَبلیوِ مِلون<sup>۱</sup> و کمیسیون انتشارات و اسناد تاریخی ملی<sup>۲</sup> تأمین شد. همچنین از بخش مرجع، دسترسی و توسعه انجمن آرشیوداران آمریکا، برای استفاده از داده‌های آن‌ها و دانشجویان، ریکاردو پونزالان<sup>۳</sup>، آیونگ یون<sup>۴</sup>، آدام کریزبرگ<sup>۵</sup>، و امیر کوشینگ<sup>۶</sup>، که به ما در کدگذاری این داده‌ها کمک کردند، تشکر می‌کنیم.

## منابع:

- Anthony, D. (2006). *Beyond Description: An Exploration of the Knowledge and Skills of Experienced Archivists* (PhD dis., University of Michigan School of Information).
- Association of Canadian Archivists (1990). *Guidelines for the Development of a Two-Year Curriculum for a Master of Archival Studies*.
- Auster, E. & Chan, D. C. (2004). Reference Librarians and Keeping Up-to-Date: A Question of Priorities. *Reference and User Services Quarterly*, 44, no. 1, pp.57-66.
- Barnett, L. (1997). *Sitting in the Hot Seat: Some Thoughts from the Reference Chair*. in *Reference Services for Archives and Manuscripts*, ed. Laura B. Cohen (New York: Haworth Press 1997), pp. 39-53.
- Bastian, J. A. & Yakel, E. (2006). Towards the Development of an Archival Core Curriculum: The United States and Canada. *Archival Science*, 6, no.2, pp.133-150.
- Cox, R. J. et al., (2007). *Machines in the Archives: Technology and the Coming Transformation of Archival Reference*. *First Monday*, 12, <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2029/1894>.
- Donovan, W. (1969). *The Reference Librarian and the Whole Truth*, RQ8, p.197.
- Duff, W. & Fox, A. (2006). You're a Guide Rather than an Expert: Archival Reference from an Archivist's Point of View. *Journal of the Society of Archivists*, 27, no.2, pp.129-153.

1. Andrew W. Mellon Foundation
2. National Historical Publications and Records Commission
3. Ricardo Punzalan
4. Ayoun Yoon
5. Adam Kriesberg
6. Amber Cushing



- Duff, W. M. (2010). Archival Mediation: In Digital and Physical Environments. in *Currents in Archival Thinking*, ed. Terry Eastwood and Heather MacNeil (Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited, 2010), p.132.
- Eastwood, T. (1997). Public Services Education for Archivists. *Reference Librarian*, 26, no.56, pp.27-38.
- Greene, M. A. & Meissner, D. (2008). More Product and Less Process: Revamping Traditional Archival Processing. *The American Archivist*, 68, no.2 , pp.208-63.
- Hill, K. C. (2001). Acquiring Subject Knowledge to Provide Quality Reference Service. *The Reference Librarian*. 34, no. 72, pp. 219-228.
- Hoy, M. (2007). Record-keeping Competency Standards: The Australian Scene. *Journal of the Society of Archivists*, 28, no.1, pp.47-65.
- Hoy, M. (2008). Understanding the Role, Place and Potential of the 'Statement of Knowledge for Recordkeeping Professionals'. *Archives and Manuscripts* 36, no.1, pp.8-30.
- Johnson, C. A. & Duff, W. M. (2007). Chatting Up the Archivist: Social Capital and the Archival Researcher. *The American Archivist*, 68, no.1, pp.113-129.
- Ketelaar, E. (2010). Competenties Comparatief. in *Archivaris Professie Jaarboek 10*, ed. Hokke and T. Laeven 2, (The Hague: Stichting Archiefpublicaties 2010), p.120.
- Ketelaar, E. email to Wendy Duff, June 7, 2011, "Beroepsprofiel Archivaris (archieffbeherende instelling)" ("Professional Profile Archivist in an Archival Institution"), <http://www.kvan.nl/files/nota/Beroepsprofiel%20archivaris.pdf>.
- Lytle, R. H. (1980). Intellectual Access to Archives I: Provenance and Content Indexing Methods of Subject Retrieval. *The American Archivist*, 43, no.1, pp. 64-75.
- Pugh, M. J. (1982). The Illusion of Omniscience: Subject Access and the Reference Archivist. *The American Archivist*, 45, no.1, pp.33-44.
- Pugh, M. J. (2005). Providing Reference Services for Archives and Manuscripts (Chicago: Society of American Archivists), p.23.
- Rare Books and Manuscripts Section, ACRL/ALA Task Force on Core Competencies for Special Collections Professionals (2008). Guidelines: Competencies for Special Collections Professionals. approved by the ACRL Board, July 1, 2008, <http://www.ala.org/acrl/standards/comp4speccollect>.

- Reference and User Services Association (2003). Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>.
- Rodwell, J. (2001). Dinosaur or Dynamo? The Future for the Subject Specialist Reference Librarian. *New Library World* 102, no.1-2, pp.48-52.
- Ruth, J. (1988). Educating the Reference Archivist. *The American Archivist*, 51, no.3, pp.266-76.
- Smith, D. A. & Oliva, V. T. (2010). Becoming a Renaissance Reference Librarian in Academe: Attitudes toward Generalist and Subject Specific Reference and Related Profession Development. *Reference Services Review*, 38, pp.125-251.
- Society of American Archivists (2001). Guidelines for a Graduate Program in Archival Studies. <http://www2.archivists.org/gpas>.
- Trace, C. (2006). For Love of the Game: An Ethnographic Analysis of Archival Reference Work. *Archives and Manuscripts*, 34, no.1, pp.124-143.
- Trace, C. B. & Ovalle, C. J. (2012). Archival Reference and Access: Syllabi and a Snapshot of the Archival Canon. *Reference Librarian*, 53, no.1, pp.76-94.
- Vitali, S. (2011). Email to Wendy Duff, June 19.
- Yakel, E. & Torres, D. A. (2003). AI: Archival Intelligence and User Expertise. *The American Archivist*, 66, no.1, pp.51-78.
- Zabrosky, F. (1986). Researching the Past: An Archivist," in *Reference Services in Archives*, ed. Lucille - Whalen (New York: Haworth Press), pp.89-103.
- Lytle, R. H. (1980b). Intellectual Access to Archives II: Report of an Experiment Comparing Provenance and Content Indexing Methods of Subject Retrieval. *The American Archivist*, 43, no.2, pp.191-207.

#### پیوندها:

- <http://amaregan.blogfa.com/post/7/>
- <https://beta.worldcat.org/archivegrid/about/?site=about>
- <http://www.ensani.ir/storage/Files/20120329123729-2150-445.pdf>
- <http://vista.ir/article/238683/>
- <http://www.worldcat.org/whatis/default.jsp>

