

## Qualitative Analysis of the Documentation Process in the National Library and Archives of Iran: a Research Based on the Grounded Theory

M. Ghorbani<sup>1</sup>| F. Hashemi<sup>2</sup>| A. Tajbakhsh<sup>3</sup>

Received: 5, Oct. 2018

Accepted: 3, Mar. 2019

**Purpose:** Pathology of Issues and Problems in the Documentation Section of the National Library and Archives of Iran and its solutions

**Methodology:** This research is carried out with qualitative method, Grounded Theory approach, using deep interviews with experts and experts in the field of documentation of the National Library of Iran.

**Findings:** After the investigation, the damages and problems were identified in 6 categories of human resources, documentation process, management, standards and the relationship between the documentation sector and other groups and organizations.

**Conclusion:** Manpower is an effective determinant of the issues and problems that exist in this group. In addition, management, especially manpower management, was recognized as a major issue.

DOI: 10.30484/nastinfo.2019.2313

### Keywords:

Authorization, National Library and Archives of Iran, Grounded theory,  
Qualitative Analysis.

1. Expert in Authority  
Department, National  
Library and Archives of  
Iran, f3116h@yahoo.com
2. PhD of Knowledge and  
Information Science,  
National Library  
and Archives of Iran  
(Corresponding author),
3. PhD Candidate, Knowledge  
and Information Science,  
Tehran Sciences and  
Research Branch,  
Islamic Azad University,  
a.tajbakhsh@sbtmu.ac.ir

## مستندسازی در کتابخانه ملی ایران: تحلیل کیفی فرایند با رویکرد نظریه پردازی بنیادی

فریبا هاشمی<sup>۱</sup> | محبوبه قربانی<sup>۲</sup>  
افسانه تاج‌بخش<sup>۳</sup>

دریافت: ۹۷/۰۷/۱۴ پذیرش: ۹۷/۱۲/۱۳

۱. کارشناس گروه مستندسازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران  
f3116h@yahoo.com
۲. دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ معاون اداره کل پژوهش کتابداری سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران (نویسنده مسئول)  
mahghorbani1353@gmail.com
۳. دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران  
a.tajbakhsh@sbmu.ac.ir

**هدف:** آسیب‌شناسی چالش‌های بخش مستندسازی کتابخانه ملی ایران و ارائه راهکارهای مطلوب.

**روش‌شناسی:** پژوهش حاضر با روش کیفی و رویکرد نظریه‌پردازی بنیادی با استفاده از مصاحبه با متخصصان و کارشناسان حوزه مستندسازی کتابخانه ملی ایران انجام شده است.

**یافته‌ها:** پس از تحلیل و کدگذاری پاسخ‌های دریافتی، آسیب‌ها و مشکلات در شش مقوله نیروی انسانی، فرایند مستندسازی، مدیریت، استانداردها، و ارتباط بخش مستندسازی با سایر گروه‌ها و سازمان‌ها، و آموزش شناسایی شد.

**نتیجه‌گیری:** مدیریت به‌ویژه مدیریت نیروی انسانی به‌عنوان مقوله مرکزی شناخته شد. کمبود نیروی انسانی به‌عنوان عامل تعیین‌کننده مهمی در ایجاد مسائل و مشکلات موجود در این گروه مؤثر بود.

### کلیدواژه‌ها

مستندسازی، کتابخانه ملی ایران، مدیریت نیروی انسانی، آموزش مستندسازی

## مقدمه

در طول تاریخ تمدن بشر، کتاب و منابع اطلاعاتی که به‌عنوان نوعی حافظه جمعی، آراء و اندیشه‌های انسان را در خود حفظ می‌کنند از اهمیت بسیاری برخوردار است. رشد سریع صنعت چاپ و نشر و به‌دنبال آن توسعه و گسترش منابع در اینترنت و محیط وب سبب افزایش تنوع اطلاعات در دسترس شده است و این امر شناسایی و انتخاب منابع حاوی اطلاعات معتبر را با مشکلاتی روبه‌رو کرده است. در این میان، هیچ گروهی بیشتر از کتابداران که در طول قرن‌های متمادی برای گردآوری، سازماندهی، و اشاعه دانش ثبت‌شده تلاش کرده‌اند، از این مسئله آگاه نیستند. نبود راهکارهای مناسب برای سازماندهی و کنترل و دسترس‌پذیری این منابع، کتابداران را به‌سمت یافتن راه‌هایی برای کنترل و بازیابی سریع اطلاعات سوق داده است تا از این طریق کاربران بتوانند در زمان کوتاه‌تر و با صرف هزینه کمتر به اطلاعات مد نظرشان دسترسی پیدا کنند. سازماندهی منابع کتابخانه‌ای، یکی از بهترین روش‌های دستیابی به این منابع است. سازماندهی، فرایند ایجاد فراداده و نقاط دستیابی برای منابع کتابخانه‌ای است. در این فرایند، مستندسازی یکی از مهم‌ترین مراحل سازماندهی و دسترس‌پذیرکردن منابع کتابخانه‌ای است.

براساس تعریف دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی به هر دو عمل تولید و استفاده از سیاهه واژگان پذیرفته‌شده در نظام ذخیره و بازیابی اطلاعات مستندسازی می‌گویند. در نظام‌های بازیابی متنی، واژگان پذیرفته‌شده، بیشتر نقاط دستیابی را تشکیل می‌دهند. کنترل واژگان به‌منظور رفع نارسایی‌های زبان طبیعی انجام می‌شود و به فهم روابط میان مفاهیم و رفع ابهام و چندشکلی واژگان کمک می‌کند. مهار واژگان مزایای زیادی دارد. از جمله می‌توان به سهولت جستجو در فهرست، هدایت کاوشگران به اصطلاحات مشابه دیگر، و امکان تغییر سریع شناسه‌های فهرست اشاره کرد (حاجی زین‌العابدینی، ۱۳۸۵).

در فرهنگ فشرده علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، «کنترل مستند» یا «کنترل واژگان»<sup>۱</sup> به «کنترل اصطلاحات نمایه یا نقاط دستیابی با استفاده از سیاهه اصطلاحات کنترل‌شده یا پذیرفتنی به‌منظور حفظ یکدستی در نمایه‌سازی» تعریف شده است (خسروی و حاجی زین‌العابدینی، ۱۳۸۹، ص ۳۶۷؛ نقل در عزیزیان، ۱۳۹۷).

از فواید مستندسازی می‌توان به سهولت جستجو در فهرست و راهنمایی کاوشگران به اصطلاحات مشابه اشاره کرد. لنکستر هم معتقد است واژگان یک نظام، تأثیر مستقیمی بر جامعیت و مانعیت دارند (رضایی شریف‌آبادی، خسروی، و حاجی زین‌العابدینی، ۱۳۸۶).

۱. واژگانی که در زبان فارسی یا زبان‌های دیگر معانی متفاوتی دارند و با توضیحگر از هم جدا شوند مثل شیر، یا واژگانی که مترادف هستند یکی را به‌عنوان ارجح انتخاب کنند و از شکل‌های دیگر به آن ارجاع دهند.

2. Authority control

مستندسازی فرایندی است که هر دو مقوله فهرست‌نویسی توصیفی و تحلیلی در آن مطرح است و به‌طور مستقیم به انسجام فهرست و تحقق کارکردهای آن کمک می‌کند. برای تحقق کارکردهای مستندسازی به کنترل مستندات نیاز است.

«نقش کنترل مستند در زمان ذخیره‌سازی اطلاعات، تطبیق واژه‌های مدنظر با استانداردهاست که برای فهم روابط میان واژگان و یکدستی آنها انجام می‌شود» (عزیزیان، ۱۳۹۷، ص ۱۵). این فرایند نه‌تنها در ذخیره‌سازی اطلاعات بلکه در جستجوی آن نیز کارایی دارد. کنترل مستندات، فقط یکدستی را برای تعیین و استفاده از اصطلاحات یا سرعنوان‌های موضوعی فراهم نمی‌کنند، بلکه برای اصطلاحات عناوین و نویسندگان نیز یکدستی را رعایت می‌کنند. «واژگان کنترل‌شده برای استفاده اثربخش از نمایه‌ها و اصطلاحنامه حیاتی بوده و برای تحقق عملکرد فهرست کتابخانه ضروری هستند» (روبین<sup>۱</sup>، ۱۳۸۷، ص ۲۳۵). هدف از کنترل واژگان، ساختاری کردن نقاط بازیابی است به‌شکلی که کاربران آنچه را که لازم دارند به‌سرعت بیابند. کنترل واژگان فرایندی وقت‌گیر است؛ بنابراین هدف کتابداران مستندساز باید تبادل رکوردهای مستند با سایر کتابداران باشد که نتیجه آن تهیه فهرست‌های مستند در سطح ملی یا بین‌المللی است (ماریس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

به دلیل اهمیت مستندات و ضرورت ارائه شکل صحیحی از مستندات در پایان کنگره بین‌المللی «کتابشناسی‌های ملی» که ایفلا و یونسکو در سال ۱۹۷۷ برگزار کرد این پیشنهاد مهم ارائه شد که هر نهاد کتابشناختی ملی باید یک نظام کنترل مستند نام‌های ملی، تئالگانی، و عنوان‌های قراردادی طبق رهنمودهای بین‌المللی تهیه و نگهداری کند (فرج‌پهلوی، کوبکی، فتاحی، حاجی‌زین‌العابدینی، ۱۳۸۹).

با شروع کار فهرست‌نویسی در مرکز خدمات کتابداری در سال ۱۳۴۸ پایه کار مستندسازی هم گذاشته شد. در همان سال‌ها با فهرست‌کردن کتاب‌ها، شناسه مستندشده‌ای هم برای نویسنده در نظر گرفته شد تا از ناهمگونی اسامی جلوگیری کند. از سوی دیگر، با شروع کار فهرستگان ایران که سرشناسه‌ها می‌بایست هماهنگ و یکدست باشند همکاری بین دو سازمان (مرکز خدمات کتابداری و فهرستگان ایران) ایجاد شد تا شکل اسامی به‌طور یکدست حفظ شود (فهرست مستند اسامی مشاهیر و مؤلفان فارسی، ۱۳۵۶).

با توجه به این هدف و به‌منظور هماهنگ‌سازی فرایندهای کتابخانه‌ای، منابع مرجع و ابزارهایی نظیر کتابشناسی ملی، سرعنوان‌های موضوعی فارسی، فهرست مستند اسامی مؤلفان و مشاهیر، فهرست مستند اسامی مؤسسات و سازمان‌های دولتی

1. Robin  
2. Maris

ایران، و... در اداره کل پردازش و سازماندهی کتابخانه ملی تدوین و در اختیار سایر کتابخانه‌ها گذاشته می‌شود.

در حال حاضر، با توجه به استفاده از نرم‌افزار جامع کتابخانه ملی (رسا) بانک‌های کتابشناختی، مستندات، و موجودی مارک ایران که براساس یونی مارک طراحی شده‌اند، اطلاعات لازم در فیله‌های مرتبط در پیشینه‌های مستند ثبت می‌شوند. در فرایند مستندسازی در کتابخانه ملی هریک از اسامی یا موضوعاتی که در بانک مستندات وجود نداشته باشد و به تشخیص فهرست‌نویسان و براساس قواعد فهرست‌نویسی نیاز به ایجاد نقطه دستیابی (سرشناسه، شناسه افزوده، یا سرعنوان موضوعی هر یک از آنها) وجود داشته باشد، شکل پیشنهادی مستند هر یک به بخش مستندسازی ارجاع می‌شود. سپس مستندسازان با بررسی پیشنهادات و مطابقت با استانداردهای بین‌المللی شکل مستند هر یک از پیشنهادات را ایجاد و به بانک مستندات اضافه می‌کنند. حاصل این فرایند بانک‌های مستند اسامی مشاهیر و مؤلفان فارسی و لاتین، مستند اسامی سازمان‌ها و تنالگان‌های دولتی، و سرعنوان‌های موضوعی فارسی است. هر یک از این بانک‌ها به شکل چاپی<sup>۱</sup> و برخط<sup>۲</sup> در دسترس کتابداران و سایر کاربران است.

«پایه و اساس سرعنوان‌های موضوعی فارسی بر مبنای سرعنوان‌های موضوعی کتابخانه کنگره است. هر سرعنوان بر مبنای پشتوانه انتشاراتی و با استفاده از واژه‌های به‌کاررفته توسط نویسنده کتاب در دست فهرست، متخصصان موضوعی در متون فارسی، واژه‌نامه‌ها، و دایره‌المعارف‌های تخصصی فارسی شکل گرفته است. ویژگی مهم سرعنوان‌های موضوعی فارسی نظام پیش‌همارایی آن است. مرور نوشتارها و بررسی نظرات دانشمندان حوزه نظام‌های پیش‌همارا و پس‌همارا نشان می‌دهد که سرعنوان‌های موضوعی به‌عنوان پیش‌همارا به‌دلیل دارا بودن مزایایی مانند حفظ بافت، پیشنهاددهندگی، مرورپذیری و درنهایت، تأمین دقت نسبت به نظام‌های پس‌همارا برتری‌هایی دارد که با بهره‌گیری از آن می‌تواند در عصر انفجار اطلاعات که در آن سازماندهی درست اطلاعات ضرورت بیشتری پیدا کرده است نقش مؤثرتری ایفا کند و به حیات خود ادامه دهد» (خادمیان، کوبکی، ۱۳۹۳، ص ۲۱۷).

فهرست مستند اسامی مشاهیر و مؤلفان نیز یکی از مراجع معتبری است که کتابخانه ملی منتشر می‌کند این اثر یکی از ابزارهای ضروری فهرست‌نویسی است که با استفاده از آن می‌توان آثار یک نویسنده یا درباره او را کنار هم آورد. علاوه بر آن، تمامی مترجمان و پژوهشگران می‌توانند از آن به‌منزله یک کتاب مرجع بهره‌گیرند

۱. «فهرست مستند اسامی مشاهیر و مؤلفان ابتدا در سال ۱۳۵۶ منتشر شد. سپس در سال ۱۳۵۸ پیوست یک و در سال ۱۳۶۳ پیوست دو و سه به آن افزوده شد. از آن سال به بعد انتشار پیوست‌های بعدی متوقف ماند تا اینکه در آذرماه ۱۳۷۴، شرکت نوسا، الکترونیکی کردن آن را برعهده گرفت و در سال ۱۳۷۶ لوح فشرده آن منتشر شد» (هدایت، خان‌سفید، و رحیمی‌پور، ۱۳۹۶، ص ۱۶) آخرین نسخه این کتاب نیز در سال ۱۳۸۲ منتشر شده است. سرعنوان‌های موضوعی فارسی در سال ۱۳۸۱ و پیوست‌های آن در سال‌های ۱۳۸۳ و ۱۳۸۵ منتشر شد. آخرین ویرایش آن نیز در ۱۳۹۸ منتشر شد. ویراست سوم فهرست مستند اسامی نهادها، سازمان‌ها و موسسات دولتی ایران در سال ۱۳۸۶ توسط انتشارات پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران منتشر شده است.

2. <http://opac.nlai.ir/opac-prod/index.jsp>

این اثر و ضمائیم بعد از آن، اکنون به‌عنوان یک پایگاه اطلاعاتی موجود است (سلطانی و راستین، ۱۳۸۱).

فهرست مستند اسامی مؤسسات و سازمان‌های دولتی ایران نیز برای انتشارات سازمان‌ها و مؤسسات، به‌ویژه از نظر تعیین سرشناسه تدوین شده است. سرشناسه‌ها با استفاده از قوانین کلی مربوط به فهرست‌نویسی انتشارات دولتی از قواعد فهرست‌نویسی انگلو-امریکن تعیین شده است. درباره ارائه مشخصات هر سرشناسه، نام کامل آن همراه با سال تأسیس و تاریخچه‌اش آمده است (بهنام، ۱۳۸۷).

فرایند مستندسازی از مهم‌ترین فعالیت‌های اداره کل پردازش و سازماندهی است که به تولید ابزارهای مهم کنترل واژگان در حوزه موضوع و اسامی منجر می‌شود. در این فرایند پیشنهادات مستندسازی اسامی اشخاص و سازمان‌ها و موضوعات از طرف فهرست‌نویسان بخش فهرست‌نویسی برای ساخت شکل مستند به بخش مستندسازی ارجاع می‌شوند. در این بخش، متخصصان مستندسازی با استفاده از روزآمدترین منابع چاپی و برخط شکل مستند و ارجاعات آن را در بانک مستندات ایجاد می‌کنند تا فهرست‌نویسان در فهرست‌نویسی منابع از آنها استفاده کنند. روزآمدی، دقت، کیفیت، و سرعت تولید بانک‌های مستند هماهنگ با فرایند فهرست‌نویسی برای دسترسی کاربران نهایی به منابع کتابخانه ملی و همچنین استفاده سایر کتابداران و فهرست‌نویسان به بانک‌های مستند کتابخانه ملی ضرورت و اهمیت مدیریت این فرایند را آشکار می‌کند. براساس تجربه پژوهشگران، از آنجاکه در بحث روزآمدی فهرست‌نویسی منابع کتابخانه ملی، تناسب حجم منابع ورودی با فهرست‌نویسی آن از چالش‌های مهم در این فرایند است و هماهنگی، سرعت، و دقت مستندسازی نیز بر فرایند فهرست‌نویسی تأثیرگذار است، این پژوهش چالش‌ها و مشکلات موجود در فرایند مستندسازی را در کتابخانه ملی بررسی و شناسایی می‌کند.

در این راستا، مسئله اساسی پژوهش حاضر این است که متخصصان بخش مستندسازی درباره چالش‌ها و مشکلات فرایند مستندسازی به‌ویژه در مدیریت، نیروی انسانی، استانداردها، و ارتباط بخش مستندسازی با سایر گروه‌ها و سازمان‌های ذی‌نفع، و آموزش چه دیدگاهی دارند. همچنین از دیدگاه آنها، چه راهکارهایی را می‌توان برای رفع چالش‌ها و مشکلات فرایند مستندسازی در کتابخانه ملی ارائه داد؟ در نهایت چه پیامدهایی از این راهکارها حاصل می‌شود؟

پژوهش‌های اندکی فرایند مستندسازی را در کتابخانه‌ها بررسی کرده‌اند. در پژوهش حاضر، مطالعاتی مرور شده است که فرایند مستندسازی را از جنبه‌های

مختلفی مانند مشکلات آن و اهمیت کنترل مستند بررسی کرده‌اند. کولچاک<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) مطالعه‌ای در سال ۱۹۹۶ در کتابخانه‌های «دانشگاه آرکانزاس»<sup>۲</sup> به منظور ارزشیابی مستند برای فهرست‌نویسی تک‌نگاشت‌ها انجام داد و نتیجه گرفت با توجه به لزوم کنترل مستند برای ارجاعات و یادداشت‌ها و نیز تعداد زیاد خطاها، واحد نگهداری پایگاه داده‌ها، همچنان سرعنوان‌های موجود را در کتابخانه بررسی کند و کار مستندسازی را انجام دهد.

تیلت<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) در مقاله‌ای با عنوان کنترل مستند و وضعیت هنر و چشم‌اندازهای جدید آورده است که کنترل مستند برای برخورداری از اهداف فهرست‌نویسی که کاربران را قادر به یافتن آثار نویسنده و تلفیق تمامی آثار فرد کند، ضروری و لازم است. وی همچنین تدریس کنترل مستندات را در مدارس کتابداری ضروری و یکی از نیازهای اصلی این رشته می‌داند.

حاتمی (۱۳۸۴) نیز در پژوهشی با بررسی شیوه‌های ضبط اسامی در فهرست مستند مشاهیر و مؤلفان نشان داد تعداد خطاهای موجود در فهرست مستندات کمتر از چیزی است که انتظار می‌رود. او همچنین اذعان کرده است که منابع و لوازم مستندسازی روزآمد و کامل نیست و این یکی از دلایلی است که اطلاعات تعدادی از شناسه‌ها (اسامی) کامل نیست. به اعتقاد وی برای یکدستی مستندسازی، مشورت و کار گروهی لازم است و تصمیم‌گیری‌های فردی سبب ناهماهنگی در روند مستندسازی می‌شود.

قربانی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با بررسی چالش‌های تحلیل موضوعی کتاب از نظر متخصصان مستندسازی دریافتند توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصی کارشناسان تحلیل موضوعی اهمیت زیادی دارد. رعایت قواعد و اصول مهمی چون اختصاص وقت کافی در بررسی و تحلیل، مشاوره با پدیدآوران و صاحب‌نظران آگاه به موضوع کتاب، مراجعه به منبع اصلی اثر، و... باید همواره مد نظر تحلیل‌گر موضوعی قرار گیرد. فشار کاری، شرایط فیزیکی محل کار، تعامل همکاران در تصمیم‌گیری‌های موضوعی، و مدیریت بهینه دورکاری نیز تأثیر درخور توجهی در تحلیل موضوعی دارد. متخصصان بر بازآموزی و افزایش توانایی‌های کارشناسان در کنار بهبود شرایط کاری و نظارت دقیق بر فرایند فهرست‌نویسی و مستندسازی تأکید داشته‌اند. ویژگی‌ها و قابلیت‌های شخصی کارشناسان، مدیریت گروه‌های مستندسازی و فهرست‌نویسی، شرایط کاری، و مدون‌سازی قواعد و اصول تحلیل موضوع منابع در دسترس تأثیر به‌سزایی بر کیفیت فرایند تحلیل موضوعی دارد و سبب تضمین

1. Kulczak
2. University of Arkansas
3. Tillet

اعتبار و صحت کتابشناسی ملی و بانک مستند سرعنوان‌های موضوعی می‌شود. بررسی پیشینه‌های موجود نشان می‌دهد صحت داده‌های مستند در فهرست‌نویسی اهمیت ویژه‌ای دارد و برای افزایش دستیابی به فهرست کتابخانه منبع مهمی به‌شمار می‌رود. چالش‌ها و مسائل فرایند مستندسازی نیز در پیشینه‌ها بررسی شده‌اند که نشان می‌دهد در کنترل مستند نام و همچنین تحلیل موضوعی برای مستندسازی موضوعات، تصمیم‌گیری‌های گروهی، مسائل مدیریتی، ویژگی‌ها و قابلیت‌های شخصی و شرایط کاری مستندسازان تأثیرگذار است. پژوهش‌های بررسی‌شده به‌جز پژوهش قربانی و باب‌الحواجی (۱۳۹۵) که با رویکرد کیفی انجام شده است، بیشتر ناظر بر روش‌های مروری یا پیمایشی هستند. به‌نظر می‌رسد در بررسی فرایندهای تخصصی استفاده از روش‌های کیفی که به‌طور عمیق‌تری سعی در استخراج و تحلیل اطلاعات دارند می‌تواند مفید باشد.

در مجموع، می‌توان گفت که بحث و پژوهش در حیطه مستندسازی و جستجوی راهکارهای بهبود آن همچنان ضروری است و پژوهش حاضر نیز به همین منظور و در همین راستا انجام شده است و از این نظر اهمیت و ضرورت دارد که سیاست‌گذاران و مدیران حوزه مستندسازی بتوانند از یافته‌های آن استفاده کنند؛ زیرا این نتایج بازتاب دیدگاه‌ها و نظرات متخصصان همین حوزه است.

### روش‌شناسی

این پژوهش با رویکرد کیفی و روش «نظریه‌ای بنیادی»<sup>۱</sup> به‌منظور استخراج الگوی تحلیلی و جامع از مسائل و چالش‌های مؤثر در فرایند مستندسازی به‌عنوان بخشی مهم از سازماندهی منابع در کتابخانه ملی انجام شده است. «رویکردهای کیفی پژوهش، رویدادها را از دیدگاه کسانی مشاهده می‌کنند که درگیر این وقایع هستند. این روش‌ها سعی دارند که چرایی رفتارهای آدمی را درک کنند و در حل مسائل پژوهش، رویکرد طبیعی‌تری را اتخاذ می‌کنند» (پاول، ۱۳۸۵، ص ۳). در این پژوهش برای انتخاب مصاحبه‌شوندگان از روش نمونه‌گیری هدفمند پشت سرهمی استفاده شد به این معنی که مصاحبه‌ها و ارسال و دریافت پاسخ‌ها تا زمانی ادامه داشت که اطلاعات تکراری شد و اطلاعات جدیدی کسب نشد. یعنی براساس این روش، اشباع داده‌ها عامل اساسی اتمام مصاحبه‌ها بود. بنابراین، ۱۳ نفر از متخصصان و کارشناسانی از حوزه مستندسازی انتخاب شدند که اطلاعات دست اول و تجربه پدیده مد نظر و دیدگاه‌های خاصی در این حوزه داشتند. انجام مصاحبه‌های باز

1. Grounded theory



و نیمه‌ساختاریافته و گردآوری اطلاعات تا مرحله اشباع، کدگذاری باز، کدگذاری محوری، و کدگذاری انتخابی داده‌ها ادامه داشت. «در کدگذاری باز، پژوهشگر تلاش می‌کند بیشترین مفاهیم ممکن را درون داده‌ها شناسایی کند، بی‌آنکه در ابتدا در جستجوی روابط میان آنها باشد. در مرحله بعد که به کدگذاری محوری معروف است پژوهشگر با مقایسه مفاهیم کشف‌شده مقوله‌هایی را می‌سازد که مفاهیم مشترک را دربرمی‌گیرند. در کدگذاری انتخابی نیز پژوهشگر می‌تواند مقوله مرکزی را شناسایی کند و مؤلفه‌های مرتبط با آن را بیابد. به این ترتیب در مراحل آغازین کدگذاری، داده‌های گردآوری‌شده به اجزای کوچک‌تر خرد می‌شوند و در مراحل بعدی اجزای خردشده با ترتیبی تازه کنار یکدیگر قرار خواهند گرفت. ترتیبی که می‌تواند تصویری تازه از داده‌های گردآمده را ترسیم کند. تصویری که پاسخ‌گوی پرسش‌های پژوهش است» (منصوریان، ۱۳۹۱، ص ۷۲). پس از مقوله‌بندی داده‌ها، با استفاده از الگوی نظریه‌ای بنیادی مسائل و مشکلات مستندسازی، تحلیل و نظریه‌بنیادی مرتبط ارائه شده است.

### یافته‌ها

#### کدگذاری باز و محوری

در مرحله کدگذاری باز ۳۵ مفهوم که بارمعنایی داشتند از پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان، شناسایی و استخراج شد. سپس با دسته‌بندی مفاهیم مرتبط در مرحله کدگذاری محوری، شش مقوله استخراج شد که یکی از آنها مقوله مرکزی و پنج مقوله بعدی در قالب شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، مداخله‌گرها، راهبردها، و پیامدها قرار گرفتند. پس از رمزگذاری مفاهیم، ۳۴ مفهوم شناسایی‌شده در شش مقوله اصلی مطابق جدول ۱ طبقه‌بندی شدند.

جدول ۱. کدگذاری باز و کدگذاری محوری

شرایط زمینه‌ای	
کدگذاری محوری: استانداردها	
کدگذاری باز: مفاهیم استخراج‌شده	
۱	کمبود منابع مرجع
۲	پراکندگی منابع مرجع
۳	تطابق نداشتن با استانداردهای نوین

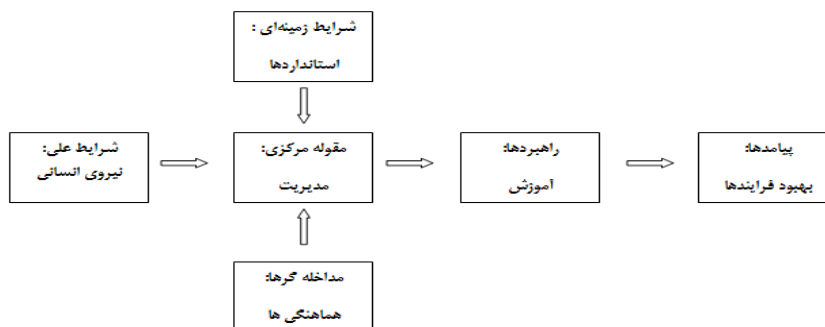
شرایط علی		
کدگذاری محوری: نیروی انسانی		
کدگذاری باز: مفاهیم استخراج شده		
۱	کمبود نیروی انسانی	
۲	کمبود نیروی متخصص	
۳	فردی نیروی انسانی	
۴	انگیزه کم نیروی انسانی	
۵	نیروی انسانی غیرمتخصص	
مداخله گرها		
کدگذاری محوری: هماهنگیها		
کدگذاری باز: مفاهیم استخراج شده		
۱	ارائه ندادن اطلاعات دقیق توسط ناشران	
۲	هماهنگی نکردن با سایر ادارات و ارگانها	
۳	هماهنگی نکردن با ناشران	
مقوله مرکزی		
کدگذاری محوری: مدیریت		
کدگذاری باز: مفاهیم استخراج شده		
۱	اولویت بندی فعالیتها	
۲	آرامش در فضای کار	
۳	شرایط حاکم بر فضای کار	
۴	اعتماد میان مدیریت و کارکنان	
۵	گردش نیروی انسانی	
راهبردها		
کدگذاری محوری: آموزش		
کدگذاری باز: مفاهیم استخراج شده		
۱	نیاز به دوره های آموزشی	
۲	تدوین دستورعمل	
۳	توجه به روش های علمی	
پیامدها		
کدگذاری محوری: بهبود فرایندها		
کدگذاری باز: مفاهیم استخراج شده		
۱	بهره وری زمان	۸ تعریف فرایند کار
۲	رفع مشکلات جستجو و بازیابی	۹ ایجاد یکدستی در تصمیمات
۳	پرهیز از تصمیم گیری های غیرتخصصی	۱۰ پردازش دسته ای
۴	مدیریت حجم زیاد ورودی	۱۱ رفع کاستی های فهرست نویسی
۵	حذف نظام سنتی و برگه ای	۱۲ یکپارچگی بانک های اطلاعاتی
۶	توجه به سرعت	۱۴ توجه به کمیت
۷	جلوگیری از ایجاد رکوردهای تکراری	۱۵ توجه به کیفیت

مطابق جدول ۱، در این پژوهش براساس تحلیل و کدگذاری پاسخ‌های دریافتی، مدیریت فرایند مستندسازی به‌عنوان مقوله مرکزی شناسایی شد که شامل مفاهیم اولویت‌بندی فعالیت‌ها، آرامش در فضای کار، شرایط حاکم بر فضای کار، اعتماد میان مدیریت و کارکنان، و گردش نیروی انسانی است. شرایط زمینه‌ای در رویکرد نظریه بنیادی، شرایطی است که مقوله مرکزی در بافتار آن عمل می‌کند. در این پژوهش استانداردها مقوله شرایط زمینه‌ای شناسایی شد که از مفاهیم کمبود و پراکندگی منابع مرجع و تطابق‌نداشتن با استانداردهای نوین تشکیل شده است. شرایط علی نیز از عوامل مؤثر بر مقوله مرکزی است و میان این مقوله با مقوله مرکزی رابطه علت و معلولی برقرار است که در اینجا نیروی انسانی مهم‌ترین مقوله علی شناسایی شد که شامل مفاهیم کمبود نیروی انسانی و متخصص، فرسودگی و انگیزه کم نیروی انسانی موجود، و وجود نیروی انسانی غیرمتخصص است. همچنین بحث هماهنگی‌ها، به‌عنوان مداخله‌گر که به‌طور غیرمستقیم بر مقوله مرکزی تأثیرگذار هستند در این تحلیل شناسایی شدند که شامل ارائه‌ندادن دقیق اطلاعات توسط ناشر، هماهنگی نکردن با سایر ادارات و ارگان‌ها، و هماهنگی نکردن با ناشران است. در فرایند تحلیل پس از شناسایی مقوله مرکزی و شرایط زمینه‌ای، مداخله‌گرها و شرایط علی، راهبردهایی برای بهبود مقوله مرکزی از پاسخ‌ها استخراج شد که آموزش اصلی‌ترین راهبرد شناسایی شد که شامل نیاز به دوره‌های آموزشی، تدوین دستورعمل‌ها، و توجه به روش‌های علمی است. درنهایت، پیامدهای حاصل از راهبردها در این پژوهش بهبود فرایندها شناسایی شده است که شامل بهره‌وری زمان، رفع مشکلات جستجو و بازیابی، پرهیز از تصمیمات غیرتخصصی، تعریف فرایند کار، ایجاد یکدستی در تصمیمات، و پردازش دسته‌ای است.

### کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی، فرایند یکپارچه‌سازی و بهبود مقوله‌هاست (استراوس و کوربین، ۱۹۹۸، نقل در قربانی، باب‌الحوائجی، ۱۳۹۵). در این مرحله با تشریح روابط میان مقوله‌های حاصل از کدگذاری، سعی شده است تا به‌شکل روایت‌گونه نحوه تأثیر و تأثر مقوله‌ها از همدیگر ترسیم شود. مقوله‌های رمزگذاری شده در شش مقوله اصلی دسته‌بندی شده است. روابط مقوله‌ها در شکل ۱ ارائه شده است.

I. Strauss & Corbin



شکل ۱. کدگذاری انتخابی مقوله‌های اصلی

با استفاده از الگوی شکل ۱ می‌توان نظریه بنیادی به‌دست‌آمده را که تشریح روابط میان مقوله‌هاست را به شرح ذیل بیان کرد:

در این پژوهش مفهوم مدیریت مقوله مرکزی شناخته شد. مدیریت در فرایند مستندسازی هسته اصلی فعالیت اصلی این گروه است که می‌تواند با تصمیمات خود در بهبود فرایند مستندسازی مؤثر و تعیین‌کننده باشد. شرایط زمینه‌ای مرتبط با مقوله مرکزی در مقوله اصلی استانداردها می‌گنجد. از آنجایی‌که در فرایند مستندسازی استفاده از انواع منابع مرجع و استاندارد برای یکدستی و صحت کار بسیار اهمیت دارد در تحلیل پاسخ‌های دریافتی نقش استانداردها به‌عنوان زمینه‌ای که مقوله مدیریت فرایند مستندسازی در بافتار آن فعالیت می‌کند مهم و اثرگذار شناسایی شد. براساس نظرات متخصصان گروه مستندسازی، نیروی انسانی به‌عنوان شرط علی بر مدیریت فرایند مدیریت به‌عنوان مقوله اصلی اثرگذار است. در تحلیل پاسخ‌های دریافتی، نیروی انسانی به‌شکل علی بر مدیریت اثرگذار شناسایی شد به این معنی که هرگونه سیاست‌گذاری و تعامل مدیریت با نیروی انسانی و ویژگی‌های نیروی انسانی بر مدیریت فرایند تأثیر مستقیم دارد. در کنار اینها، آموزش به‌عنوان عامل راهبردی در تحقق مدیریت بهینه فرایند مستندسازی شناسایی شده است که نشانگر حساسیت و اهمیت علمی و تخصصی فرایند مستندسازی است و نشان می‌دهد مستندسازان به آموزش مداوم به‌شکل رسمی و خودآموزی و نیز سایر روش‌های آموزشی نیاز دارند. پیاده‌سازی راهبرد استخراج‌شده که شامل آموزش است به پیامد بهبود فرایندها در مستندسازی منجر می‌شود که مدیریت می‌تواند به آن توجه کند. بدیهی است

مدیران هر سازمانی به بهبود فرایندها توجه می‌کنند و همواره به دنبال راهکارهای بهبود فرایندهای خود هستند تا در نهایت به افزایش بهره‌وری و رضایت کاربران منجر شود.

### نتیجه‌گیری

در این پژوهش با روش کیفی، چالش‌های بخش مستندسازی کتابخانه ملی از دیدگاه کارشناسان و متخصصان این بخش آسیب‌شناسی شد. یافته‌های حاصل از این پژوهش از دید متخصصان بیانگر این مطلب است که فرایند کار، نیروی انسانی، مدیریت، آموزش، هماهنگی، و استانداردها، آسیب‌ها و مشکلات متعددی دارند.

در فرایند کار ویژگی‌هایی مانند زمان، حجم زیاد ورودی، رکوردهای تکراری، توجه به کمیت، تصمیم‌گیری‌های غیرتخصصی، کاستی‌های فهرست‌نویسی، نظام‌های سنتی و برگه‌ای، یکدست نبودن در تصمیم‌گیری، کم‌توجهی به کیفیت، و یکپارچه نبودن بانک‌های اطلاعاتی نقش مهمی را ایفا می‌کنند. تیلت (۲۰۰۴) نیز در پژوهش خود حفظ یکدستی در پیشینه‌های کتاب‌شناختی را در مستندسازی ضروری دانسته است. در مقوله نیروی انسانی که بیشترین مشکلات را دارد و کارشناسان و متخصصان این بخش، همگی به آن اذعان داشته‌اند کمبود نیروی انسانی و متخصص، فرسودگی نیروی انسانی، و انگیزه کم کارکنان این بخش است.

کمبود منابع مرجع، پراکندگی منابع مرجع، تطابق نداشتن با استانداردهای نوین از مشکلات مربوط به مقوله استانداردها شناخته شد.

در مقوله آموزش، نیاز به دوره‌های آموزشی، نبود دستورعمل مدون، و بی‌توجهی به روش‌های علمی از مسائل مربوط به این بخش است که متخصصان به آن توجه کرده‌اند. در مقوله هماهنگی یا ارتباط بخش مستند با سایر گروه‌ها و سازمانها، ارائه ندادن اطلاعات دقیق توسط ناشران، همکاری نکردن سایر ادارات و سازمانها با بخش مستند، و ناهماهنگی ناشران با بخش مستندسازی از جمله گزینه‌هایی است که به آن توجه شده است. از دیگر عوامل مهم و تاثیرگذار در این بخش مدیریت است. استفاده از مدیریت غیرمتخصص، بی‌توجهی به گردش کار میان نیروی انسانی، شرایط فیزیکی محل کار، نبود صمیمیت و تعامل میان همکاران در تصمیم‌گیری‌ها، و فشار کاری و استرس‌های ناشی از آن از سوی مدیریت از جمله مشکلات مربوط به این بخش در مقوله مدیریت است. با توجه به نظریه زمینهای استخراج‌شده از داده‌های گردآوری‌شده در این پژوهش، مدیریت در افزایش کیفیت و بهبود کار نقش مهمی را ایفا می‌کند. فعالیت‌هایی نظیر آموزش‌های مستمر و بازآموزی فرایند کار، تصمیم‌گیری جمعی، یکدستی در

تصمیمات، اطلاع‌رسانی تصمیمات، مدون‌سازی تصمیمات، برقراری تناسب میان تعداد نیروی انسانی و حجم کار، اسکن منابع لازم برای مستندسازان و در دسترس قرار دادن آنها به شکل الکترونیکی، کاهش میزان کمیت کار و توجه به کیفیت، جذب نیروهای متخصص و کارآمد، ایجاد انگیزه به شکل‌های مختلف در کارمندان، ایجاد فضای مناسب کاری، و تهیه بروشور برای ناشران و سازمان‌ها به منظور آشنایی با بخش مستندسازی و درخواست برای همکاری با این بخش، از جمله اقداماتی است که متخصصان بر آن تأکید داشتند که می‌تواند بر افزایش کیفیت در بخش مستندسازی اثرگذار باشد.

### مآخذ

- بهنام، مهوش (۱۳۸۷). فهرست مستند اسامی نهادها، سازمان‌ها و موسسات دولتی ایران (ویرایش ۳). تهران: پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- پاول، رونالد آر. (۱۳۸۵). روش‌های اساسی پژوهش برای کتابداران (ویراست ۲) (مترجم نجلا حریری). تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- حاتمی، مریم (۱۳۸۴). بررسی شیوه‌های ضبط اسامی در کتاب مستند مشاهیر و مؤلفان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.
- حاجی زین‌العابدینی، محسن (۱۳۸۵). مستندسازی، در دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی (ج ۲، ص ۱۷۳۸-۱۷۴۰). تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- خادمیان، مهدی؛ کوکبی، مرتضی (۱۳۹۳). آینده سرعنوان‌های موضوعی: پیش‌همارایی در مقابل پس‌همارایی. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴ (۱)، ۱۹۷-۲۲۰.
- خسروی، عبدالرسول؛ حاجی زین‌العابدینی، محسن (۱۳۸۹). ضرورت مستندسازی موضوعی پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی موجود بر روی وب. در داریوش علیمحمدی و محسن حاجی زین‌العابدینی، سازماندهی اطلاعات: رویکردها و راهکارهای نوین: مجموعه مقالات اولین همایش سالانه انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران ۱۶ و ۱۷ اسفند ۱۳۸۵، (ص ۳۶۵ - ۳۸۲). تهران: کتابدار.
- رضایی شریف‌آبادی، سعید؛ خسروی، عبدالرسول؛ حاجی زین‌العابدینی، محسن (۱۳۸۶). امکان‌سنجی مهار مستندات موضوعی پزشکی در پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی موجود بر روی وب. مطالعات تربیتی و روانشناسی، ۸ (۳)، ۱۸۳-۲۰۱.
- روبین، ریچارد (۱۳۸۷). مبانی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی (مهدی خادمیان، مترجم). مشهد: کتابخانه رایانه‌ای.
- سلطانی، پوری؛ راستین، فروردین (۱۳۸۱). دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: فرهنگ معاصر.
- عزیزیان، نرگس خاتون (۱۳۹۷). دستنامه مستندسازی موضوع براساس مارک ایران. تهران: سازمان اسناد

- و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- فرح‌پهلوی، عبدالحسین؛ کوکبی، مرتضی؛ فتاحی، رحمت‌الله؛ حاجی زین‌العابدینی، محسن (۱۳۸۹). ملزومات کارکردی داده‌های مستند (فراد): الگوی مفهومی رابطه-موجودیت مستندات در پیشینه‌های کتابشناختی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۳ (۴)، ۲۳۳-۲۶۰.
- فهرست مستند اسامی مشاهیر و مؤلفان. (۱۳۵۶). تهران: مؤسسه تحقیقات و برنامه‌ریزی علمی آموزشی، مرکز خدمات کتابداری.
- قربانی، محبوبه؛ باب‌الحوادثی، فهیمه (۱۳۹۵). چالش‌های تحلیل موضوعی کتاب از نظر متخصصان مستندسازی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۷ (۲)، ۴۱-۵۷.
- قواعد فهرست‌نویسی انگلوامریکن. (۱۳۷۱). (رحمت‌الله فتاحی، مترجم؛ اسدالله آزاد، ویراستار). مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی.
- منصوریان، یزدان (۱۳۹۱، مرداد). هفتاد نکته کاربردی در طراحی و اجرای پژوهش کیفی. کلیات کتاب ماه، ۶۸-۷۵.
- هدایت، مرضیه؛ خان‌سفید، مرضیه؛ و رحیمی‌پور، راضیه (۱۳۹۶). *دستنامه ساخت مستند اسامی مشاهیر و مؤلفان*. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- Kulczak, D. E. (1999). Name authority control work for OCLC copy cataloging: Is it worth the effort? *Cataloging and classification Quarterly*, 28 (1). 69-81.
- Maris, H. (2004). Authority control in an academic library consortium using a union catalogue maintained hority control. Unpublished doctoral dissertation, University of South Africa. Retrieved May 1, 2019, from <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/2546/thesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tillet, B. (2004). Authority control: State of the art and new perspective. *Cataloging & classification quarterly*, 38 (314), 23-41.

### استناد به این مقاله:

- هاشمی، فریبا؛ قربانی، محبوبه؛ و تاجبخش، افشان (۱۳۹۸). چالش‌های بخش مستندسازی کتابخانه ملی ایران: تحلیلی کیفی با رویکرد نظریه‌پردازی بنیادی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۰ (۱)، ۱۰۰-۱۱۴.