



گامی بزرگ به سوی کتابخانه مجازی: اهمیت کتابخانه مجازی برای کتابخانه های عمومی

نوشته : پاول. اس. اُلریخ^۱

ترجمه : یعقوب نوروزی^۲

چکیده : منابع فیزیکی معمولاً محدودیت‌هایی را به کتابخانه و مراجعین تحمیل می‌کنند، آنها نیاز به فضا و هزینه دارند، فرسوده می‌شوند و جهت دستیابی مجبور به حضور فیزیکی در محل کتابخانه هستیم. با ظهور کتابخانه‌های مجازی (مرحله چهارم از مراحل رشد کتابخانه‌ای) دنیای مجازی اطلاع‌رسانی تبدیل به واقعیت می‌شود و امکان غلبه بر این محدودیت‌ها فراهم می‌آید. از جمله مهمترین ویژگی کتابخانه‌های مجازی این است که به جای مالکیت اطلاعات امکان دستیابی به آن را فراهم می‌آورد. در واقع کتابخانه‌های مجازی امکان دستیابی از راه دور به مجموعه‌های کتابخانه‌ای، ایجاد مجموعه‌های مجازی، خدمات‌رسانی به مراجع کنندگان و به‌کارگیری کارکنان مجازی را در اختیار قرار می‌دهند. در این میان کتابخانه‌های مجازی عمومی نقش ویژه‌ای را جهت ارائه منابع به کل جامعه برعهده خواهند گرفت. متن حاضر سعی دارد ضمن بیان اهمیت حرکت به سمت کتابخانه‌های مجازی، مباحث ذکر شده را نیز مورد بررسی قرار دهد.

کلیدواژه‌ها : کتابخانه‌های مجازی^۳ ، دستیابی به کتابخانه^۴ ، خدمات کتابخانه‌ای^۵

کتابخانه به لحاظ سنتی مخزنی از اطلاعات است، محلی که جویندگان اطلاعات برای یافتن جواب سؤالات خود به آنجا مراجعه می‌کنند. و اگر کتابخانه حاری مطالب مورد نیاز نباشد، دارای منابعی است که امکان یافتن اطلاعات را برای مراجعه‌کننده فراهم می‌آورد. این نوع کتابخانه به‌وسیله عناصر فیزیکی، مانند: مکان (شامل: ساختمان و موقعیت)،

اعضاء، کارمندان و موجودی تعریف و مشخص می‌شود.

ساختمان کتابخانه معمولاً بسیار کوچک است و از تجهیزات کافی جهت برآورده ساختن نیازهای رو به رشد مراجعه‌کنندگان و کارکنان برخوردار نیست، همچنین نگهداری آن نیز هزینه زیادی را طلب

1. Ulrich, Paul.S

۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی سازمان انرژی اتمی ایران

3. Virtual Libraries

4. Library access

5. Library Services



می‌کند. موقعیت این نوع کتابخانه در جامعه به راحتی نمی‌تواند جهت پاسخگویی به خواسته‌های عامه مردم و مراجعه‌کنندگان تغییر یابد. و انتظار می‌رود که مراجعین به کتابخانه بیایند و کتابخانه به ندرت به استقبال آنها می‌رود.

هر چه ما مراجعه‌کننده بیشتری داشته باشیم (یعنی وقتی ما موفق هستیم، وقتی ما توانایی‌مان برابر با اهداف حرفه‌ای‌مان است)، آن‌گاه با مشکلات پشتیبانی و مشکلات مربوط به جا و مکان نیز بیشتر روبه‌رو خواهیم بود. تقاضاهای مراجعه‌کننده تنوع بیشتری می‌یابند، کتاب‌های بیشتری امانت گرفته شده و بازگردانده می‌شوند و از کتابخانه انتظار می‌رود که خدمات بیشتری را ارائه دهد. در اینجا دوگانگی عجیبی برای کتابخانه پیش می‌آید. از یک طرف مراجعه‌کننده در پی علت وجودی ما است، از طرف دیگر می‌خواهد تقاضاهای همیشگی خود را از امکانات محدود فیزیکی ما به دست آورد.

ما از مردم استقبال می‌کنیم و سعی می‌کنیم آنها را جهت استفاده از کتابخانه متقاعد سازیم. ما جهت برآورده ساختن عادت‌های استفاده‌متغیر مردم ساعت‌های کاری کتابخانه را افزایش می‌دهیم. و موجودیت خودمان را به وسیله گرفتن آمارهایی مبنی بر این‌که چطور مورد استفاده قرار می‌گیریم، چه تعداد مراجعه‌کننده داریم و چه تعداد کتاب‌هایی را استفاده‌کننده معمولی امانت می‌گیرد، توجیه می‌کنیم.

وقتی موفق هستیم که مراجعه‌کنندگان بیشتری داریم، در این صورت سعی می‌کنیم راههای بهتری را برای برآوردن تقاضاهای آنها پیدا کنیم، بدون اینکه آنها مجبور باشند به کتابخانه مراجعه کنند. ما سعی می‌کنیم آنها را از مراجعه حضوری به کتابخانه باز داریم! ما مراکز امانت غیرمتمرکز کتاب را ایجاد

می‌کنیم، تجدید اشتراک را تلفنی انجام می‌دهیم و خدمات پاسخگویی تلفنی ارائه می‌دهیم و نیز دستیابی جالب توجهی را به فهرست‌هایمان پیشنهاد می‌کنیم. انتظارات و تقاضاهای مراجعه‌کننده باعث می‌شود که در این زمینه تلاش بیشتری نیز داشته باشیم.

در اینجا هرگز کارکنان کافی جهت مدیریت تمامی خدماتی که تقاضا می‌شوند، وجود ندارد. علاوه بر این آنها به اتاق‌های کار، لوازم (میز) و تجهیزات نیاز دارند. مریض می‌شوند، مسائل شخصی خود را به کارشان ربط می‌دهند، به تعطیلات می‌روند (یا در کنفرانس‌ها شرکت می‌کنند)، و اینکه معمولاً تمایل ندارند در ساعت‌هایی کار کنند که مردم دوست دارند به کتابخانه مراجعه کنند، و ... (موارد یاد شده بطور قابل توجهی می‌تواند گسترش یابد).

منابع باید خریداری، فهرست‌نویسی، قفسه‌بندی و اشاعه شوند. اگر کتابی عامه پسند است آن را برای برآوردن تقاضاهای جاری نگهداری می‌کنیم، همان‌طور که شما نیز می‌دانید به زودی تقاضا کم می‌شود و ما نسخه‌های اضافی کتاب‌ها را از موجودی کتابخانه خارج خواهیم کرد. چاپ سالیانه کتاب (بدون ذکر پیاپی‌ها)، نه تنها در تعداد انتشارات بلکه در هزینه‌ها نیز در حال انفجار است.

چیزی که در این میان اضافه نمی‌شود بودجه مربوط به گردآوری منابع است. رقم‌هایی که ما در اینجا با آنها سروکار داریم، بر روی هر کتابخانه‌ای که در آنجا همه‌گونه اطلاعاتی را می‌توان یافت اثر معکوس دارند.

اگر چه ممکن است مالکیت منابع فیزیکی را داشته باشیم، اما صاحب آنها نیستیم و کنترلی بر محتوای آنها نخواهیم داشت چرا که آنها تحت حمایت قانون حق مؤلف هستند. ما تنها وظیفه



مدیریت منابع فیزیکی را داریم، بدون اینکه بطور مستقیم قادر به بهره‌برداری از آنها باشیم.

اخیراً تغییرات جدیدی به وجود آمده است. حتی طولی نمی‌کشد که مالکیت اشیائی که مدیریت می‌کنیم را نیز به دست بیاوریم، اما تنها حق استفاده از آنها را داریم. برای مثال در مورد سی.دی.رام‌ها، تنها ممکن است برای مدت زمان معینی قبل از اینکه به فروشندگان‌شان برگشت داده شوند، بتوانیم از آنها استفاده کنیم. با گرایش جدید به سمت تهیه منابعی که تنها در شکل الکترونیکی از یک سرویسگر در نقاط مختلف دنیا قابل دستیابی هستند، حتی طولی نخواهد کشید که "مالکیت" موقت اشیاء را نیز داشته باشیم.

منابع فیزیکی معمولاً محدودیت‌هایی را به خود ما، خدمات ما و مراجعان ما تحمیل می‌کنند. منابع فضا اشغال می‌کنند (که معمولاً برای نیازها کافی نبوده است)، به هزینه‌های مادی (که هرگز به اندازه کافی نداریم) نیز نیاز دارند، فرسوده می‌شوند، مجبورند جهت رسیدن به ما مسافتی را طی کنند و موارد دیگر. اما، ناگهان دنیای "مجازی" تبدیل به واقعیت می‌شود و همراه با آن ما با دنیایی مواجه می‌شویم که هیچ یک از محدودیت‌های فیزیکی دنیای اطراف ما را ندارد. تعجب‌آور نیست که اغلب پیش‌بینی‌هایی را در رابطه با سقوط کتابخانه‌های فعلی می‌شنویم. طولی نمی‌کشد که نگرانی‌های شنیده شده همراه با پیدایش دنیای مجازی به وقوع بپیوندد.

پیدایش رایانه پیش‌بینی اداره بدون کاغذ را به یاد می‌آورد. از زمان پیدایش رایانه به بعد مقدار کاغذ افزایش یافته، هیچ کاهشی نداشته است، پس می‌بینیم که پیش‌بینی‌ها اشتباه بوده است. ادعاهایی که کتابخانه به وسیله شبکه‌های جامعی از تمامی اطلاعات مهجور

خواهد شد نیز به همین اندازه اشتباه هستند. پایداری کتابخانه‌ها معمولاً براساس تلفیق موجودی‌های آنها و اشخاص آموزش دیده در هدایت محیطی شامل مقادیر عظیمی از اطلاعات بوده است. با آنکه شمار منابع فیزیکی موجود در کتابخانه ممکن است کاهش یابد، اما بدین معنی نیست که آنها برای همیشه ناپدید می‌شوند. ما باید یاد بگیریم منابع غیرفیزیکی را در راستای موجودی‌های فیزیکی خودمان بپذیریم.

مهمترین عنصر در شکل‌گیری کتابخانه در مقایسه با تمامی اشکال مختلف اطلاعات (شامل کتاب و سایر اشکال جدیدی که هم اکنون در دسترس هستند و همچنین آنهایی که مشخصاً در آینده توسعه خواهند یافت)، نیروی انسانی است که این عامل همچنان مورد نیاز خواهد بود. ما در جامعه اطلاعاتی زندگی می‌کنیم، جامعه‌ای که می‌دانیم چطور اطلاعات را در آن به دست آوریم، چطور از جریان اطلاعاتی که وجود دارند عبور کنیم و نقش بسزایی را از خود برجای بگذاریم.

کتابداران به عنوان متخصصان منابع در فراهم‌آوری اطلاعات به خود افتخار می‌کنند. بدون مهارت‌های حرفه‌ای ما، مراجعه‌کنندگان در مواجهه با جریان اطلاعات کنترل نشده در نبرد مغلوبه‌ای درگیر خواهند شد. نیاز به خدمات و مهارت‌های حرفه‌ای ما به مانند استفاده از کاغذ در اداره رایانه‌ای شده، نه تنها کاهش پیدا نخواهد کرد بلکه افزایش نیز خواهد یافت. از سوی دیگر اگر ما نسبت به شناخت و بازاریابی خدمات و مهارت‌های خودمان قادر نباشیم، بطور حتم دیگران این کار را انجام خواهند داد و احتمالاً در این فرآیند سود زیادی را به دست می‌آورند.



کار کردن در دنیای مجازی نیازمند این است که ما به این بیندیشیم که در کجا قرار داریم و در حال انجام چه کاری هستیم، چرا این کار را انجام می‌دهیم و اگر می‌خواهیم به این کار ادامه دهیم، در گذشته چه کاری را باید انجام می‌دادیم. دنیای مجازی، دنیای شبکه‌بندی شده‌ای است که در آن دستیابی به اطلاعات مهمتر از مالکیت آن است. قبل از اینکه به اطلاعات دستیابی داشته باشیم، باید بدانیم نقاط دستیابی در کجا قرار دارند و چطور باید از آنها استفاده کرد.

با وجود اینکه بیشتر ما به اینترنت دسترسی داریم، اما به جرأت می‌توانم بگویم که هنوز دارای ساختار ذهنی نیستیم که ما را به سمت محیط شبکه‌بندی شده هدایت کند. ما به گذشته عادت کرده‌ایم که بطور گسترده با حضور فیزیکی مشخص شده است. نگرش ما مثل رفتار کسی است که یک رایانه شخصی دارد و از داشتن تمامی چیزها بر روی آن عاجز است و می‌خواهد بطور فیزیکی هر چیزی را داشته باشد. ما از مجازی بودن صحبت می‌کنیم، اما به صورت محلی عمل می‌کنیم.

مهمترین ویژگی کتابخانه‌ها در آینده دستیابی به اطلاعات است، نه مالکیت آن. کتابخانه‌هایی که بطور منظم دستیابی به اطلاعات را فراهم می‌آورند جزء برندگان خواهند بود. مدیریت موجود و ساختارهای مالی باید بطور مداوم جهت ایجاد یک محیط شبکه‌بندی شده بین‌المللی، چندجانبه و چندزبانه طراحی شوند. این امر کاری بیش از اتصال ساده کابل‌ها و رایانه‌ها به یکدیگر می‌باشد. با وجود اینکه اینها جهت عملکرد کتابخانه مجازی لازم هستند، اما ابزارهای فنی به حساب می‌آیند و داشتن آنها برای یک کتابخانه، بجز کتابخانه‌های مجازی منطقی به

نظر نمی‌رسد. یک ساختمان بدون کتاب‌ها و کارکنان آن، کتابخانه محسوب نمی‌شود حتی اگر اصطلاح کتابخانه را بر بالای سردر خود داشته باشد. در واقع مجموعه و تعامل حرفه‌ای با مجموعه، خدمات و کارکنان هستند که یک محیط کتابخانه‌ای را فراهم می‌آورند. یک کتابخانه به همراه رایانه‌ها و سایت‌های وب الزاماً یک کتابخانه مجازی به حساب نمی‌آید.

"مایکل باکلند"^۱ (۱۹۹۲، ص ۶-۵) سه مرحله رشد کتابخانه‌های نوین، یعنی کتابخانه کاغذی، کتابخانه ماشینی و کتابخانه الکترونیکی را یادآور شد. این سه مرحله با محیط فیزیکی ساختار موجود قبلی پیوند دارند. هم اکنون مرحله چهارمی در حال شکل‌گیری است، مرحله‌ای که انقلابی‌تر از تمامی مراحل دیگر است که همانا کتابخانه مجازی می‌باشد. اصطلاح "کتابخانه مجازی"^۲ واژه رایجی است همراه با معانی ضمنی بسیاری که معمولاً درک اینکه واقعاً به چه چیزی اشاره دارد مشکل است.

۱. حضور بر روی اینترنت

اینترنت به عنوان محلی که دستیابی به فهرست همگانی پیوسته^۳ را پیشنهاد می‌کند یا به عنوان محلی که خدمات کتابخانه‌ای سنتی را (هنوز به صورت کاملاً فیزیکی) معرفی می‌کند مورد استفاده قرار می‌گیرد. در اینجا کتابخانه منتظر مراجعه‌کننده می‌ماند تا خدماتی که به روی اینترنت عرضه می‌شود را کشف کرده و سپس جهت استفاده از آنها به کتابخانه مراجعه کند. تجربه نشان داده است که دستیابی اینترنتی به فهرست‌های پیوسته (چه به صورت

1. Michael Buckland
2. Virtual Library
3. Online Public Access Catalog



منابع ممکن است دارای ارزش تجاری باشند، بنابراین در اینجا مسئولیت حفاظت و حمایت از سرمایه با اطمینان از اینکه گروههای ثالثی مجاز به سوء استفاده از آن نیستند، نیز وجود دارد. کتابخانه‌ها تلاش خواهند کرد از این گونه منابع سرمایه‌ای برای خود فراهم آورند. از همین رو در تصور آن هستند که نقش دوگانه‌ای را ایفا کنند که هم گنجینه اطلاعات و هم تولیدکننده آن باشند.

۳. ارائه مجموعه‌های مجازی

این بخش در آینده اهمیت بیشتری خواهد یافت. افزایش انفجارآمیز اطلاعات در شکل الکترونیکی آن، یافتن چیزی که شخص از میان تمامی اطلاعات در جستجوی آن است را مشکل می‌سازد. (اجازه بدهید فراموش نکنیم که هر دوی اشکال چایی و الکترونیکی اطلاعات همراه ما خواهند بود). درست همان‌طور که در کتابخانه‌های سنتی منابع از میان تولیدهای ناشران انتخاب می‌شدند و رابطی تهیه می‌شد که به‌وسیله آن مراجعین قادر به یافتن منابع مورد نیازشان بودند. در محیط پیوند یافته اینترنتی و چایی نیز بدون توجه به قالبی که اطلاعات در آن وجود دارند، تقاضای روبه‌رشدی جهت داشتن ابزارهایی برای کمک به یافتن هر گونه اطلاعات مورد نیاز وجود خواهد داشت. موتورهای جستجو و اتاق‌های مذاکره ممکن است کمک مناسبی جهت این کار باشند، اما آنها قادر نیستند تمامی اطلاعات مورد نیاز را برآورده سازند. اینجا محلی است که مهارت‌های حرفه‌ای کتابداران به عنوان رابط‌های انسانی بین مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان اطلاعات عمل می‌کند که در آینده اهمیت بیشتری نیز خواهند یافت. بیشترین اختلاف با گذشته در این است که

مستقیم یا به واسطه استاندارد Z39.50 به همراه جستجوهای موازی فهرست‌های پیوسته متعدد) باعث افزایش استفاده از موجودی‌های کتابخانه می‌شود، یعنی افزایش چشمگیر در استفاده از امکانات فیزیکی موجود، اعم از اینکه به‌وسیله مراجعه‌کنندگان بی‌شماری که در عمل برای امانت کتابها یا سایر رسانه‌های اطلاعاتی به کتابخانه می‌آیند صورت گیرد و یا به‌وسیله سایر کتابخانه‌هایی که امانت بین کتابخانه‌ای را برقرار می‌کنند. عرضه کاملاً سنتی منابع کتابخانه فرصت‌های تبدیل آن را به عنوان یک بازیگر فعال در عرضه جامعه اطلاعاتی محدود می‌کند. کتابخانه‌های پیشرفته در نمایش وب خود این کار را به سطح قابل رؤیت پایینی کاهش خواهند داد، چرا که شانس رقابت در بازار اطلاعات بین‌المللی را از آنها می‌گیرد. تنها با رسیدن به سطح بالای رقابت است که کتابخانه‌ها امکان کسب منابع مالی را خواهند داشت که به آنها اجازه خواهد داد تا پایه‌های خودکفایی را برای توسعه بیشتر خدمات برقرار نمایند.

۴. ارائه مجموعه‌ها به صورت مجازی

کتابخانه آن دسته از منابعی را که نسبت به آنها (عموماً در مورد منابع قدیمی و تاریخی) کنترل محتوایی دارد به شکل الکترونیکی تبدیل و به صورت الکترونیکی در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار می‌دهد. این امر نشان‌دهنده توسعه نقش سنتی کتابخانه به عنوان مخزن منابع است. با وجود این، مجموعه‌ها بر روی سرویس‌گرهای کتابخانه حضور فیزیکی دارند و کتابخانه مسئولیت مدیریت آنها یعنی فراهم آوردن فضای ذخیره الکترونیکی، بازاریابی و در دسترس قرار دادن آنها را برعهده دارد. از آنجایی که این گونه



مدت زمان زیادی طول نمی‌کشد که منابع تنها در شکل فیزیکی آن در کتابخانه وجود داشته باشند. اما آنها همچنان به صورت الکترونیکی قابل دسترس هستند و ارزش افزوده خدمات فراهم آمده به وسیله کتابخانه کلید مهمی بر افرادی خواهد بود که بطور جدی در جستجوی مناسب‌ترین اطلاعات ممکن هستند.

کتابخانه‌های امروزی مجموعه‌های پیوند یافته با سایر کتابخانه‌ها را در بر می‌گیرند که بطور رایگان به روی اینترنت عرضه می‌شوند. این امر شبیه به کتابخانه‌ای است که تنها بریده‌های جراید و آگهی‌ها را در فایل‌های عمودی خود عرضه می‌کند، این کار برای چیزی که درخواست می‌شود و چیزی که مورد نیاز است کفایت نمی‌کند. کتاب‌ها (و سایر رسانه‌ها) هزینه مالی دارند، کتابخانه‌ها به طور سنتی کتابها را فراهم آورده و آنها را بدون هزینه در اختیار مراجعه‌کنندگان خود قرار می‌دادند. بیشتر اطلاعاتی که بطور سنتی در شکل چاپی آن در دسترس بودند بطور روزافزونی تنها به صورت خدمات مبتنی بر هزینه بر روی اینترنت در دسترس خواهند بود. گفتن اینکه چطور چنین خدماتی در کتابخانه‌های مجازی یکپارچه خواهند شد، مشکل است. اما چیزی که روشن است، این است که این بخش بطور فزاینده‌ای برای کتابخانه‌ها اهمیت خواهد یافت، اعم از اینکه آنها کتابخانه‌های دانشگاهی، تخصصی یا عمومی باشند. عدم امکان ایجاد دستیابی به چنین منابعی تأثیرگذاری کتابخانه را کاهش خواهد داد.

اشتباه خواهد بود که فکر کنیم این پیشرفت رخ نخواهد داد. این روند از قبل در حال وقوع است و خدمات الکترونیکی مبتنی بر دریافت حق‌الزحمه بطور روزافزون امری عادی به شمار می‌آید. سؤالی که

برای کتابخانه‌ها می‌ماند این است که چطور چنین مخارجی را در مدیریت جدید و ساختارهای مالی کنترل کنند؟ یک چنین برنامه‌ای نیاز دارد که کتابخانه‌ها با یکدیگر (یا با ناشران) جهت تشکیل ائتلافی به منظور ایجاد دستیابی به منابع مالی کارآمد جهت این گونه منابع متحد شوند. بیشتر کارهای ائتلافی در شرایط مشابه محیط شبکه‌ای بسته، معمولاً به وسیله آدرس‌های IP قابل دسترس برای گروههای کاربری کاملاً مشخص و به آسانی قابل شناسایی تعریف می‌شوند. کتابخانه‌های عمومی و غیر دانشگاهی از چنین محیط قابل تعریفی برخوردار نیستند. بنابراین عامه مردم از دستیابی به منابع موجود در گروههای دانشگاهی محروم می‌مانند. از این رو ضروری است که عامه مردم نیز راه دستیابی به منابع الکترونیکی را که بطور سنتی در کتابخانه‌های عمومی موجود بودند را بدانند. البته این امر صحیح به نظر نمی‌رسد تا منتظر بمانیم آنها راه رسیدن به منابع را با پیشنهاداتشان ارائه دهند، ما کتابداران باید ابتکار عمل و گنجانیدن اشکال جدید از شیوه‌های قدیمی را به مانند منابع موجود در محیطهای جدیدمان در دستور کار خود قرار دهیم.

۴. سرویس‌دهی به مراجعه‌کننده مجازی در

دنیای مجازی

حضور بر روی اینترنت بدین معنی است که ما در حال ارائه خدمات خود در بازار بین‌المللی جهت تمامی افرادی هستیم که منابع را یافته و یا به آنها نیاز دارند. مدت زمان زیادی طول نمی‌کشد که شناسایی جایی که کاربر کتابخانه مجازی در حالی که از خدمات ما استفاده می‌کند، ممکن شود. مراجعه‌کننده



می‌کند این گونه فشارهای روانی را به کارکنان تحمیل نخواهد کرد. کارکنان می‌توانند بطور کارآمدتری سازماندهی شوند. دیگر لازم نیست که کتابدار مرجع بنشیند و منتظر مراجعه‌کننده‌ای باشد که می‌خواهد از مهارت‌های او استفاده کند، به بیان دقیق‌تر او قادر خواهد بود زمانی که وقت کافی دارد به سؤال پاسخ گوید یا مسئله را به کسی ارجاع دهد که وقت کافی دارد یا در شرایط بهتری جهت پاسخگویی به مسئله موجود می‌باشد.

۶. به‌کارگیری کارکنان مجازی

کسی که به نیازهای مراجعه‌کننده مجازی در حال پاسخگویی است اهمیتی ندارد که بطور فیزیکی در کتابخانه‌های مختلف حضور داشته باشد. درست همان‌طور که نیازی نیست خدمات تلفنی شرکت‌ها بر روی سایت شرکت آورده شود، در صورتی که آن می‌تواند در هر جای دنیا نصب و راه‌اندازی شود. بنابراین بطور یکسانی قابل تصور است که اشخاص در حال پاسخگویی به کاربران مجازی در هر جایی باشند و ضرورتی ندارد که کارکنان مؤسسه فراهم‌آورنده رابط مجازی جهت پاسخگویی به مراجعه‌کننده در محل کار خود حاضر باشند. با ادغام و بهره‌برداری از تسهیلات کارکنان بر روی شبکه، تمامی کتابخانه‌های مشارکت‌کننده بطور چشم‌گیری می‌توانند قابلیت خدمات خاص خودشان را بدون افزودن به تعداد کارکنان واقعی افزایش دهند.

بدون شک واکنش اولیه در اینجا این است که چیزی که در حال پیشنهاد است باعث می‌شود کارکنان از رده خارج شوند. باید گفت کاملاً برعکس، کارکنان از جمله مهمترین منابع کتابخانه به شمار می‌آیند و لازم است که بطور کامل‌تر و مؤثرتری

بطور بالقوه هر کسی و در هر جای دنیا می‌تواند باشد و تنها مختص مراجعه‌کننده سنتی ما نیست. درست همان‌طور که ممکن است ندانیم مراجعه‌کننده ما کیست و در کجا قرار دارد، او نیز ممکن است از اینکه کتابخانه در کجا قرار دارد و در حال استفاده از خدمات چه کتابخانه‌ای است آگاه نباشد (و حتی ممکن است به این کار اهمیت ندهد). این امر منشأ مشکلات مدیریتی برای کتابخانه‌ها خواهد بود. کتابخانه‌های تخصصی و عمومی معمولاً به یک گروه محلی خاص که آنها را تأمین مالی می‌نمایند اختصاص دارند. از دست دادن کنترل اینکه مراجعه‌کنندگان چه کسانی هستند و در کجا قرار دارند بطور جدی بیشترین نتیجه را در تأمین‌کنندگان مالی خواهد داشت که می‌خواهند کتابخانه‌ها خدمات خودشان را به این اجتماع بین‌المللی ارائه دهند. در مقابل لازم خواهد بود کتابخانه‌ها محدودیت‌های دستیابی مشخصی را در مورد مراجعه‌کنندگان مجازی آنها یا جهت جستجوی اشکال جدید حمایت‌های مالی برقرار نمایند.

۵. ارائه و استفاده از خدمات مجازی

به لحاظ سنتی ضروری بود که مراجعه‌کنندگان بطور حضوری وقتی که کتابخانه باز است به آنجا مراجعه کنند. باید گفت که کتابخانه مجازی این محدودیت را از بین می‌برد. خدمات می‌توانند بطور قابل توجهی، به خصوص با استفاده از پست الکترونیکی توسعه یابند و حتی سرمایه‌گذاری انبوهی جهت فراهم‌آوری تسهیلات لازم نیست. مراجعه‌کننده کم‌طاقتی که در جلوی میز مرجع می‌ایستد و رسیدگی فوری را تقاضا می‌کند از بین نخواهد رفت، اما مراجعه‌کننده‌ای که از خدمات مجازی استفاده



نسبت به آن چیزی که در گذشته وجود داشته به کار گرفته شوند. در اینجا سؤال در این مورد نیست که آیا کارکنان می‌توانند کاهش پیدا کنند، بلکه در این مورد است که چطور مهارت‌های حرفه‌ای و شخصی آنها می‌تواند بطور مناسبی در مورد خدمات کتابخانه یکی شود تا مراجعه‌کننده از دریافت بهترین طریقه ممکن جواب سؤال‌های خود اطمینان یابد.

این عقیده در اصل به آن تازگی نیست که ممکن است به نظر برسد. فهرست‌های مشترک در ابتدا جهت کمک به کتابداران در یافتن محلی که یک کتاب خاص نگهداری می‌شد تهیه شدند. و اما منابع شبکه‌های امانت بین کتابخانه‌ای به منظور اینکه کتابخانه‌های مختلف بتوانند مقادیر بیشتری از منابع را برای مراجعه‌کنندگان خود فراهم آورند در دسترس قرار گرفتند مرحله بعدی که به نظر می‌رسد به میز مرجع و سایر خدمات اضافه شود این اصل است که کجا مهارت‌های حرفه‌ای و شخصی کتابداران می‌تواند بیشتر مؤثر باشد و بطور کارآمدی جهت بازاریابی خدمات کتابخانه‌ای در اختیار قرار گیرد. این امر می‌تواند بطور رسمی و غیررسمی به وسیله پیوستن به ارتباطات همکاری با سایر مؤسسات حاصل شود. اخیراً گروه‌های کوچکی از کتابداران ابزارهای اولیه‌ای (مانند لیست‌های مرجع پستی انگلیسی زبان Stumpers-L و لیست پستی آلمانی زبان RABE) را به وجود آورده‌اند که تا حدی این مشکل را از بین می‌برد، آنها لیست‌های پستی را سازماندهی کرده‌اند که خدمات مرجع را به وسیله گسترش آن به کل موجودی شبکه‌ای از منابع آماده می‌سازد تا پاسخگویی نیازهای کتابخانه‌های مختلف باشد. این گونه لیست‌های پستی نه تنها بطور رسمی به وسیله کتابخانه‌ها ایجاد نشده‌اند، و در جهت خدمات

کتابخانه‌های مختلف نیز به ثبت نرسیده‌اند. بلکه آنها به وسیله متخصصانی تهیه شده‌اند که قابلیت‌های استفاده‌های گروهی را درک کرده‌اند برای اینکه آنها هیچ یک به تنهایی به لیست‌ها دستیابی نداشتند.

کتابخانه مجازی کامل محیطی مستقل از محدودیت‌های فیزیکی کتابخانه سنتی است. این نوع کتابخانه از تسهیلات بی‌شمار کتابخانه‌های سنتی جهت ایجاد کتابخانه جدید پویایی، بهره‌برداری می‌کند که بطور گسترده‌ای تمامی پتانسیل آنها را جهت منابعی توسعه می‌دهد که قادر به رقابت با سایر رقیبان در جامعه اطلاعاتی هستند.

اشتباه خواهد بود که فرض کنیم یک کتابخانه بتواند بطور مؤثری در برابر نام‌های بزرگ، مگر یک کتابخانه عمومی تنها، رقابت کند. لازم به ذکر نیست که تمامی کتابخانه‌ها در حال رقابت برای کسب پایگاهی در بازار اطلاعات هستند. مراجعه‌کنندگان نیازمند کمک هستند، آنها جواب می‌خواهند، اعم از اینکه آن را چه در کتابخانه شما پیدا کنند یا از کتابخانه من، این نکته برای آنها در درجه دوم اهمیت قرار دارد. اگر در اینجا یک کتابخانه (مجازی) وجود داشت جایی که خدمات در آنجا ارائه می‌شد و اگر این کتابخانه و خدمات آن می‌توانست نشان داده شود و نیازهای مراجعه‌کنندگان را برآورده سازد، این خدمات مورد استفاده قرار می‌گرفت.

چیزی که ما هم اکنون نیازمند آن هستیم عبارتند از: همکاری با یکدیگر و با سایر نهادها، شکل دادن به اتحادیه‌های رسمی و غیررسمی جهت ایجاد ائتلافی که فعالیت‌های مشترک ما را جهت یافتن اطلاعات و پاسخگویی به تقاضاهای روبه رشدی که برآوردن آنها برعهده ماست عرضه می‌دارد. این امر به ما بستگی خواهد داشت که راههایی را پیدا کنیم



منابع

1. Ulrich, Paul S. "Taking The Big Step to the Virtual Library: What the Virtual Library Really Means for Public Libraries". In Libraries and Associations in the Transient World: New Technologies and New Forms of Cooperation. Conference Proceedings. Sixth International Conference : Crimea 99, Vol. 1. , Sudak, Crimea, Ukraine 1999, PP. 328-332. Sixth International Conference : Crimea 99 , 6 June 1999, in Feodosia, Crimea, Ukraine.
2. Buckland, Michael. "Redesigning library Services". Chicago : ALA 1992. PP. 5-6.

که از طریق آنها بتوانیم بطور مؤثری این گونه امکانات جدید را عرضه و بازاریابی کنیم، بنابراین می‌توانیم موقعیت خودمان را جهت داشتن پیش و باوری بهتر در اجتماع مجازی مشخص کنیم، شبیه به همانی که به طور سنتی در جوامع محلی داشتیم.

ما دیگر نباید به کتابخانه به عنوان یک موقعیت فیزیکی نگاه کنیم، اما از بعد دقیق‌تر آن به عنوان بخش ذاتی از کتابخانه جهانی است. ما باید مشخص کنیم چه چیزی را بطور گروهی می‌توانیم ارائه دهیم که دیگران نمی‌توانند. ما جهت خلق خدمات اجرایی و مالی کارآمد به اتحاد نیاز داریم. حرکت به سمت کتابخانه مجازی واقعی شجاعتی بیش از آن که ما بتوانیم تصور کنیم را نیاز خواهد داشت، برای اینکه آن تجدید سازمان ساختارهای اجرایی، سازمانی، مالی و انسانی را در بر خواهد داشت.

اینجا در سوداک^۱ نماینده‌هایی از انواع مختلف کتابخانه دور هم جمع شده‌اند. هر یک از شما اینجا را با برداشت‌های شخصی خود ترک خواهید کرد که بطور امیدوارانه‌ای در کارهای شخصی‌تان برای شما مفید خواهند بود. من همچنین امیدوارم شما اینجا را با برداشت‌ها و توافقی‌هایی ترک کنید که در خدمات (قدیم و جدیدی) که برای مراجعه‌کنندگان خود فراهم می‌آورید انعکاس یابند. این نوع خدمات دلیلی بر وجود ما کتابداران هستند. آیا ما آماده هستیم و تمایل داریم که کتابداران مجازی باشیم، کتابدارانی که خدمات مجازی را برای مراجعه‌کنندگان مجازی خود فراهم می‌آورند؟

1. Sudak