**نام مقاله: باز نگري به رويكرد كاربرمداري در كتابخانه هاي تخصصي**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 35 \_ شماره سوم، جلد 9**

**پديدآور: علي حسين قاسمي**

**مترجم:**

**چكيده**

**آنچه در رابطه با استاندارد كردن كتابخانه‌ها انجام مي‌شود، عمدتاً به خدمات فني، فضاي فيزيكي و تجهيزات، و محتواي اطلاعاتي (مجموعه) مربوط مي‌شود. اما با توجه به اين‌كه بسياري از حرفه‌مندان و صاحب‌نظران اين حرفه، رويكرد كاربردمداري را در ارائه خدمات كتابخانه‌اي به مأموريت‌مداري و مجموعه‌مداري ترجيح مي‌دهند، اين شيوه نگاه به استانداردسازي، با رويكرد كاربرمدارانه همخواني ندارد. به بيان ديگر، با وجود ادعاي پايبندي به كاربرمداري، عملاً از اين شيوه در جهت مأموريت‌مداري و مجموعه‌مداري استفاده مي‌شود. اين مسئله در كتابخانه‌هاي تخصصي اهميتي افزون‌تر مي‌يابد، زيرا قرار است نتيجة فعاليت اين دسته از كتابخانه‌ها در قالب محصول پژوهش، تجسم يابد و به توليد دانش جديد منجر شود. آموزش كاربران و سوق دادن آنان در جهت تحصيل سواد اطلاعاتي مطابق با حدود هر چه بالاتري از استانداردها، موجب مي‌شود كتابخانه‌ها در نيل به اهداف خود و تحقق واقعي رويكرد كاربرمدارانه موفق شوند؛ بويژه آنكه تعاريف جديد سواد اطلاعاتي در آموزشهاي كتابخانه‌‌اي ريشه داشته و كتابخانه‌هاي تخصصي بايد ـ با توجه به شرايط خاص اجتماعي، اقتصادي و فرهنگي كشور ـ بيش و پيش از استاندارد كردن خدمات فني تجهيزات و فضاي كتابخانه؛ به آموزش سواد اطلاعاتي بر مبناي استانداردها به كاربران خود بپردازند تا بدين ترتيب ضمن استقلال بخشيدن به آنان در كسب اطلاعات و دانش‌افزايي، موجب كارآمدي بيشتر خدمات كتابخانه‌هاي تخصصي گردند. بر اين مبنا، كتابخانه‌ها بايد در درجه اول به ارزيابي كاربران خود بر مبناي استانداردهاي سواد اطلاعاتي و در وهلة دوم به طراحي و اجراي برنامه‌هاي آموزشي بر مبناي اين ارزيابي با هدف ارتقاي سطح سواد اطلاعاتي، بپردازند.**

**كليدواژه‌ها: استانداردهاي كتابخانه، كاربرمداري، مجموعه‌مداري، مأموريت‌مداري، كتابخانه‌هاي تخصصي، سواد اطلاعاتي، آموزش كاربران**

**رويكردهاي مختلف به خدمات كتابخانه‌اي**

**در سالهاي اخير، رويكرد حرفه‌مندان و متخصصان اطلاع‌رساني و كتابداري، تحت تأثير مؤلفه‌هاي نوين حاكم بر حوزه‌هاي علمي و پژوهشي، دستخوش تحولات فراوان شده است. زماني گردآوري منابع اطلاعاتي براي كتابخانه از اهميت بسياري برخوردار بود و كتابداران مي‌كوشيدند در راه تكميل مجموعة منابع خود، بر دشواريهاي مجموعه غلبه كنند؛ دشواريهايي همچون كمبود فضا، تجهيزات، بودجه، نيروي انساني و ... در نتيجه، گسترش مجموعه منابع كتابخانه مستلزم حل مشكلات پيشين و پسين در رابطه با رويكرد «مجموعه‌مداري» بود. مشكلات پيشين از قبيل جذب بودجه و منابع مالي، مكان‌يابي و فراهم‌آوري؛ و مشكلات پسين همچون كمبود فضا، نيروي انساني، آماده‌سازي و سازماندهي، نگهداري و حفاظت، وجين و ... شايد يكي از آثار ناخوشايند همين دوره و رويكرد اين باشد كه كتابخانه‌ها به نگهبانان منابع اطلاعاتي تبديل شدند ـ و البته قداست كتاب نيز يادگاري از همين دوره است كه آثار خوش و ناخوش خود را تاكنون با خود به همراه داشته است.**

**نتيجه اين رويكرد بتدريج در اهميت و ارزش بلامنازع كتابها و منابع اطلاعاتي نمود يافت و هدف اوليه از گردآوري منابع اطلاعاتي ـ كه پاسخگويي به پرسش كاربران بود ـ به فراموشي سپرده شد يا به درجات چندم تنزل يافت. كتابخانه‌ها به موزه‌هايي تبديل شدند كه كتابها فقط به آنها وارد مي‌شدند و تقدس مجموعه، وجين و پيرايش آن را با دشواريهاي جدي مواجه مي‌ساخت. تعصب كتابداران در تكميل مجموعه موجب مي‌شد آنچه در درجه اول اهميت قرار دارد، پرشدن پي‌درپي طبقات قفسه‌هاي كتابخانه باشد و بعضاً كتابخانه‌ها به نمايشگاههاي كتاب مبدل شوند.**

**در رويكردي ديگر و با توجه به مشكلاتي از اين قبيل، حرفه‌مندان و متخصصان كتابداري و اطلاع‌رساني چاره كار را در آن ديدند كه اصول كار و وظايف شغلي هر يك از كتابداران را به روشني تعريف و هر يك از شاغلان كتابخانه را ملزم كنند كه به وظايف خود عمل نمايند، با اين هدف كه اين رويكرد، موجب تثبيت نظم و نظام كتابخانه گردد و از سنگيني وزن مجموعه منابع كتابخانه كاسته گردد و كتابخانه بتواند بر انجام وظايف خود ـ يعني اطلاع‌رساني و اشاعة محتواي منابع اطلاعاتي ـ موفق گردد.**

**اما اين مقاصد مثبت و مقبول، پس از مدتي متحول گرديد و مأموريت‌مداري موجب شد گرايشهاي بوروكراتيك در اين رويكرد نفوذ كرده و پايبندي به انجام وظايف، رنگي بيش از نيازهاي كاربران كتابخانه و تلاش در راه تأمين آنها، به خود بگيرد.**

**عصر اطلاعات و فناوري اطلاعات، و رويكرد نو به خدمات كتابخانه‌اي**

**اكنون نوبت به رويكردي جديد، در ارائه خدمات كتابخانه‌اي رسيده بود: «كاربرمداري» جوهرة اين رويكرد در رابطه با كاربر عبارت است از انتخاب اطلاعات مناسب در زمان مناسب؛ دانستن اين كه چه وقت، كجا و چگونه بايد به جستجو بپردازد و چگونه به اكتشاف آنچه كه قبلاً كشف شده، نپردازد. در رابطه با كتابداران، اين رويكرد به معناي آن است كه اطلاعاتي را كه كاربرانمان خواستار آن هستند، به شكلي كه مي‌خواهند و در زماني كه به آن نياز دارند، در اختيارشان قرار دهيم. نكته اصلي اين نيست كه كتابدار به عنوان متصدي اطلاعات چه چيزي را ارائه مي‌دهد يا چكار مي‌خواهد بكند؛ نكته اصلي آن چيزي است كه مورد تقاضاي كاربر است.**

**به بيان دقيق‌تر، وجوه مشخصه كتابخانه كاربرمدار از ديد كارشناسان بدين ترتيب است[2]:**

**ـ هدف اصلي آن، تأمين نيازهاي اطلاعاتي كاربران است.**

**ـ مجموعه‌ منابع اطلاعاتي براي تأمين خواسته‌هاي اطلاعاتي جاري كاربران طراحي شده‌اند. بنابراين، اكثر اين‌گونه مراكز (به استثناي آنهايي كه كاركرد ويژه‌اي دارند) داراي مجموعه‌هاي قديمي نيستند، يا اين كه چنين منابعي را فقط در حد محدود نگهداري مي‌كنند، منابع و مراجع بي‌استفاده به كناري گذاشته مي‌شوند، يا در مجموعه‌هاي انبارشي نگهداري مي‌گردند.**

**ـ كتابخانه، دسترسي به طيف گسترده‌اي از منابع اطلاعاتي ـ از جمله داده پايگاههاي درون‌خطي، منابع اطلاعاتي لوح فشرده، و خدمات اينترنتي (صرف‌ نظر از رسانه مورد استفاده: متني، ديداري، شنيداري، ...) ـ را تأمين مي‌كند.**

**ـ كتابخانه، دسترسي به خدمات و منابع اطلاعاتي خارج از كتابخانه را تأمين مي‌كند و ارائه خدمات، بخش محوري در ارائه اطلاعات به كاربران است. دسترسي كاربران به متون و منابع اطلاعاتي در تمامي شكلهاي آنها، بسيار مهم‌تر از نگهداري مستقيم آنها در محل كتابخانه است.**

**ـ تهية توصيفات كتاب‌نگاشتي از منابع به مفهوم سنتي آن، كفايت نمي‌كند. فهرست‌نويسي توصيفي معمول، از سامانه‌هاي فهرست كه در خارج از كتابخانه موجودند به كتابخانه منتقل مي‌شود و تأكيد عمده كتابخانه بر پردازش موضوعي (فهرستهاي موضوعي) و نمايه‌هاي اسناد است.**

**ـ كتابخانه خدمات اطلاع‌رساني گسترده و خدمات پشتيباني هر چه گسترده‌تري را ارائه مي‌دهد. كتابدار صرفاً امانت‌دهندة منابع اطلاعاتي نيست، بلكه بيشتر به مدير اطلاعاتي تبديل مي‌شود.**

**بدين ترتيب، كتابداران بايد از نگهبانان منابع اطلاعاتي و اسناد، به مديران اطلاعات و اشاعه دهندگان آن تبديل شوند. در اين سناريوي جديد، فناوري اطلاعات نقش بسيار مهمي بازي مي‌كند. كتابخانه‌هاي فعال در بخشهاي گوناگون، در عين بهره‌برداري از عناصر گوناگون فناوري اطلاعات، بايد به اشتراك منابع و شبكه‌ كردن مراكز اطلاعات، و بازاريابي براي اطلاعات و خدمات اطلاعاتي بپردازد.[3]**

**شكاف اطلاعاتي شمال و جنوب**

**از سوي ديگر، از شكاف اطلاعاتي بين كشورهاي شمال و جنوب، و از فقراي اطلاعاتي و ثروتمندان اطلاعاتي، سخن بسيار رفته است. اين تفاوت از كجا ناشي مي‌شود؟ با وجود امكانات و فناوريهاي اطلاعاتي موجود، آيا مي‌توان به اندازه گذشته بر «حصر اطلاعاتي» از سوي كشورهاي شمال، تأكيد كرد؟**

**با مقايسه مجموعه منابع كتابخانه‌ها، خدمات اطلاعاتي، قابليت بكارگيري فناوريهاي نوين اطلاعاتي، اقدامهاي پژوهشي و توانمنديهاي كاركنان كتابخانه‌ها در كشورهاي توسعه يافته و در حال توسعه، تفاوتهاي چندي آشكار مي‌شوند. اين تفاوتها نه فقط به دليل تفاوتهاي فرهنگي و شرايط اقتصادي متفاوت، بلكه عمدتاً به دليل يك ويژگي اساسي پديد آمده‌اند: كتابخانه‌هاي كشورهاي توسعه يافته، غني از اطلاعات و دسترسي ـ محور هستند و كتابخانه‌هاي كشورهاي توسعه نيافته، محروم از اطلاعات و مجموعه ـ محورند.**

**استانداردها و استاندارد كردن كتابخانه**

**از سوي ديگر، يكي از تدابيري كه در كتابخانه‌ها ـ بويژه در كتابخانه‌هاي دانشگاهي و تخصصي ايران ـ با اقبال فراواني روبه‌روست، استاندارد كردن كتابخانه است. اما آنچه در استانداردكردن كتابخانه مورد توجه قرار مي‌گيرد، با ويژگيهايي كه براي كاربرمداري برشمرديم، همخواني ندارد. ببينيم در اين استانداردها به چه مواردي توجه مي‌شود.**

**در كتاب «استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران»[4]، در عنوان كلي استانداردها اين مباحث آمده است: اهداف و وظايف، سازمان و مديريت، نيروي انساني، مجموعه، سازماندهي منابع، خدمات، ساختمان و تجهيزات، بودجه. در بخشهايي كه به استانداردهاي مربوط به مجموعه، سازماندهي مواد و خدمات اختصاص داده شده تلاش گرديده مفاد تدوين شده با رويكرد كاربرمداري، همخواني داشته باشند.**

**در ص93 (پيوست 10) «استانداردهاي بين‌المللي ايزو 11620 ـ شاخصهاي عملكرد كتابخانه (ويراست نخست ـ 1988) در بند «5ـ3ـ3ـ مهارتهاي كاربران و عملكرد كتابخانه» به رابطة بين فعاليت كتابخانه و مهارتهاي كاربران اشاره شده است.**

**شاخصهاي عملكرد كتابخانه تا حدي از نحوة ارتباط كاربران با كتابخانه تأثير مي‌پذيرد. براي مثال، رضايت كاربران از نظر موجود بودن مواد، ممكن است در كتابخانه‌اي بسيار كم باشد. اين امر مبيّن چند چيز است: يكي اين كه كاربران آگاهي كافي براي يافتن جاي منابع در آن كتابخانه خاص را نداشته باشند، يا آن‌كه كتابخانه مدارك كافي براي پاسخ گفتن به تقاضاي افراد ندارد. بدين ترتيب، نمرة پايين نشانة آن است كه بخشي از كتابخانه به بررسي نياز دارد. حاصل بررسي ممكن است ارائة پيشنهادي در رابطه با اتخاذ سياستهايي براي بهبود آگاهي و مهارتهاي كاربران در ارتباط با فعاليتهاي كتابخانه باشد و يا ارائة پيشنهادي براي دسترس‌پذيرتر كردن كتابها از طريق تغيير مدت امانت كتاب يا خريد نسخه‌هاي اضافي» اما در ص97 (پيوست 10) در فهرستي كه از شاخصهاي عملكرد كتابخانه داده شده، در رديف «ب ـ 2ـ 8» در تعريف حوزه‌هاي مورد اندازه‌گيري در باب «آموزش كاربران» آمده است:**

**«هيچ شاخصي در اين استاندارد بين‌المللي تعريف نشده است.»**

**اما در مقدمه (ص دو) نيز در تعريف استانداردهاي كتابخانه‌اي چنين آمده:**

**«استانداردهاي كتابخانه‌اي ضوابطي است كه با استفاده از آن مي‌توان خدمات كتابخانه را سنجش و ارزيابي كرد. استانداردها توسط كتابداران متخصص تدوين مي‌شود تا كار دستيابي به هدفهاي تعيين شده از سوي آنان را ميسر سازد. استانداردهاي كتابخانه‌اي را مي‌توان به عنوان الگوي مطلوب، راهكارهاي نمونه، ملاك ارزشيابي، انگيزه‌اي براي توسعه و پيشرفت آتي، و نيز به عنوان ابزارهاي ضروري براي كمك به تصميم‌گيري و عمل، نه تنها براي كتابداران، بلكه براي عموم افراد غيركتابداري كه به طور غيرمستقيم با مقولة برنامه‌ريزي و مديريت كتابخانه‌ها و خدمات كتابخانه‌اي سر و كار دارند، توصيف كرد.»**

**در دنباله، دبير كميتة تدوين استانداردها گفته است:**

**«از آنجا كه كتابخانه‌هاي دانشگاهي مهم‌ترين پايگاههاي اطلاع‌رساني علمي، آموزشي و پژوهشي كشور محسوب مي‌شوند، مراعات كردن استانداردهاي اين كتابخانه‌ها راه مطمئني براي كاستن هزينه‌ها، جلوگيري از اتلاف نيروي انساني و ـ مهم‌تر از همه ـ ارتقاي خدمات كتابخانه‌اي به كاربران است. مراعات كردن استانداردها مآلاً دو اصل مهم «سازگاري سيستم‌ها» و «اشتراك منابع» را، كه زيربناي خدمات نوين كتابخانه‌اي با كيفيت بالا محسوب مي‌شوند، تحقق مي‌بخشند.»**

**جان كلام در اين دو بند آمده است: هدف از بكارگيري استانداردها عبارت است از: سنجش و ارزيابي خدمات كتابخانه، تسهيل در دستيابي به اهداف تعيين شده، حصول ابزارهاي ضروري براي برنامه‌ريزي و مديريت كتابخانه، كاهش هزينه‌ها، جلوگيري از اتلاف نيروي انساني و نهايتاً ارتقاي خدمات كتابخانه‌اي به كاربران.**

**در كتاب «رهنمودها و استانداردهاي كتابخانه‌هاي عمومي كوئينزلند»[5] نگاهي به فهرست مطالب از موضوعات محتوايي استانداردها خبر مي‌دهد: استانداردهاي مديريت، كاركنان، ساعات كار، ساختمان، فراهم‌آوري و وجين، امانت بين كتابخانه‌اي، مجموعه منابع محلي و مرجع، خدمات تخصصي، فناوري، فهرستنويسي و ... در اينجا نيز اشاره‌اي به كاربران نشده است.**

**استانداردهاي كنوني كتابخانه و رويكرد كاربرمداري**

**بدين ترتيب، ما در رويكرد نوين خود به كتابخانه و خدمات كتابخانه‌اي، از كاربرمداري سخن مي‌گوييم، اما همه چيز در خدمت مجموعه‌مداري، مأموريت‌مداري، وظيفه‌مداري و ... است. تنها جايي كه در آن به استانداردهاي كاربران پرداخته مي‌شود، سايت «انجمن كتابخانه‌هاي دانشكده‌اي و پژوهشي»[6] است كه به استانداردهاي سواد اطلاعاتي مي‌پردازد. اما در اينجا نيز اشكال كار در اين است كه اين استانداردها با مجموعه استانداردهاي كتابخانه تلفيق و يكپارچه نشده‌اند.**

**نتيجه**

**در پيش گرفتن رويكرد كاربرمدارانه در كتابخانه‌ها، بويژه در كتابخانه‌هاي تخصصي كه اهداف، وظايف و كاربران خاص دارند، با نقشي كه بر اين كتابخانه‌ها مترتب مي‌باشد، گريزناپذير است. نتيجة فعاليت اين دسته از كتابخانه‌ها در قالب محصول پژوهش تجسّم مي‌يابد و به توليد دانش جديد منجر مي‌شود، يا اين‌كه كاربران متخصص كتابخانه را در گره‌گشايي مسائل و مشكلات مبتلا به سازمان مادر، ياري مي‌رساند. طبيعي است، آنچه از ويژگيهاي كتابخانه كاربرمدار گفته شد، بايد با قدرت و تنوع بيشتري در اين دسته از كتابخانه‌ها تحقق يابد.**

**اما بايد به خاطر داشت ـ همان‌طور كه از واژة «كاربرمدار» برمي‌آيد ـ كه محور و كانون فعاليتهاي كتابخانه در اين رويكرد، «كاربر» كتابخانه و مركز اطلاعات است و اقدام به استاندارد كردن كتابخانه در وجوه گوناگون، نتيجه‌اي نخواهد داد، مگر اين‌كه مخاطب اصلي ـ يعني كاربر‌ـ توانايي استفاده از اين خدمات استاندارد شده و ارتقا يافته را داشته باشد.**

**با نگاهي به تعريف سواد اطلاعاتي اين مطلب روشن‌تر مي‌شود[7]:**

**«سواد اطلاعاتي عبارت است از توانايي درك اين كه چه زماني به اطلاعات نياز است و توانايي مكان‌يابي، ارزيابي و استفادة كارآمد از اطلاعات مورد نياز ... با سواد اطلاعاتي كسي است كه آموخته است چگونه ياد بگيرد. او مي‌داند چگونه ياد بگيرد، زيرا مي‌داند كه اطلاعات چگونه سازماندهي مي‌شود، چگونه مي‌توان اطلاعات را يافت، و چگونه مي‌توان به شيوه‌اي از اطلاعات استفاده كرد كه ديگران نيز بتوانند از او بياموزند.»**

**به روشني مي‌بينيم كه اين تعريف، با آنچه از مشخصات يك كتابخانه كاربرمدار گفته شد، و با اهداف مترتب بر استانداردهاي كتابخانه، همخواني بسياري دارد. به بيان ديگر، استاندارد كردن كتابخانه را بايد بيش و پيش از هر چيز با استاندارد كردن سواد اطلاعاتي كاربران آغاز نمود. آموزش كاربران و سوق دادن آنان در جهت تحصيل سواد اطلاعاتي مطابق با حدود هر چه بالاتري از استانداردها، موجب مي‌شود كتابخانه‌ها در نيل به اهداف خود در راستاي تحقق واقعي رويكرد كاربرمدارانه موفق شوند، بويژه آنكه تعاريف جديدي كه از سواد اطلاعاتي ارائه مي‌شوند، همگي خاستگاه سواد اطلاعاتي را آموزشهاي كتابخانه‌اي و شيوة بهره‌گيري از كتابخانه مي‌دانند.**

**با توجه به ضريب نفوذ فناوري اطلاعات در كشور و ضرورت استفاده از منابع برون سازماني و برون كتابخانه‌اي و نقش ارتباطات در تأمين اطلاعات و نيازهاي اطلاعاتي، كتابخانه‌هاي تخصصي به لحاظ مأموريتهاي خود بايد به تدوين مدل خاص خود از استانداردهاي سواد اطلاعاتي با هدف آموزش كاربران بپردازند. اين امر در كتابخانه‌هاي تخصصي كه كاربران خاص، معدود و تقريباً ثابت، مشخص و هميشگي دارند، به امري سهل و ممتنع تبديل مي‌شود؛ زيرا از يك سو به دليل معدوديت و مشخص بودن اين عده، مي‌توان برنامه‌اي مدون، مشخص، طولاني مدت و مرحله‌بندي شده را بدين منظور طراحي كرد و از سوي ديگر، به دليل تخصص موضوعي و سطح بالاي توان علمي و فني آنان، بايد از سطوح بالاي استاندارد بهره گرفت و كارمندان مسئول اين مدل آموزشي در دست اقدام، بايد از تواناييهاي ويژه‌اي برخوردار باشند. در نتيجة اين اقدام، ضمن استقلال بخشيدن به كاربران در كسب اطلاعات و دانش‌افزايي، كارآمدي بيشتر در خدمات كتابخانه‌هاي تخصصي محقق مي‌شود و كتابداران ديگر نه فقط كارمندان اداري يك مؤسسه، بلكه به مديران اطلاعات و افراد فعال و پويا در عرصة توليد دانش و حل مسئله تبديل مي‌گردند كه سهمي در فرايند توليد دانش دارند و متخصصان و كارشناسان سازمان به عنوان دستياران خود، در حل مسائل موضوعي و تخصصي از آنان ياري مي‌گيرند.**

**منابع**

**تعاوني (خالقي)، شيرين (1381). استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران، تهران: كتابخانه ملي جمهوري اسلامي ايران، 1381.**

**شوراي كتابخانه‌هاي كوئينزلند و انجمن كتابداران عمومي ارشد (1381). رهنمودها و استانداردهاي كتابخانه‌هاي عمومي كوئينزلند، ترجمه علي‌حسين قاسمي، تهران: دبيزش.**

**قاسمي، علي‌حسين (1383). ضرورت و چگونگي آموزش سواد اطلاعاتي در توسعه و تقويت آموزش عالي. در: آموزش استفاده‌كنندگان و توسعه سواد اطلاعاتي در كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني (مجموعه مقاله‌ها)، به كوشش رحمت‌الله فتاحي، مشهد: سازمان كتابخانه‌ها، موزه‌ها و مركز اسناد آستان قدس رضوي، ص 178 ـ 153.**

**ACRL (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators and Outcome. Association of College & Research Libraries. Available at: http://www. Ala.org/content/NavigationMenu/ACRL/Standards-and- Guidelines/Standards-and-Guidelines-by-Topic.htm (accessed 10/27/2004).**

**Dasgupta, Kalpana (2000). "Libraries and librarians in India on the threshold of the 3rd millennium: challenges and risks", 66ht IFLA Council and General Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August. Available:http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/039-120e.htm(1384/11/3).**

**NISO Standards. Available:http://www.niso.org/Standards/ index.html (1384/11/3)**

**Sosan, Karel (1998). "New developments in library services and technology: modernization of information services of the parliamentary library of the Czech Republic", INSPEL 32 (1998) 2, 126-136. available: http://www.ifla.org/VII/d2/inspel/98-2sosk.pdf (1384/11/3).**

**Standards at library of congress (2005). Available: http://www.loc.gov/standards/ (1384/11/3).**

**Verrier, June R (2000). "How to establish a parliamentary research service: does one size fit all?", 66th IFLA Council and General Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August 2000. Available: http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/079-098e.htm (1384/11/3).**

**--------------------------------------------------------------------------------**

**1. دانشجوي دكتري اطلاع‌رساني و كتابداري دانشگاه فردوسي مشهد، tvahn@yahoo.com**

**1.Karel Sosan (1998). "New developments in library services and technology: modernization of information services of the parliamentary library of the Czech Republic", INSPEL 32 (1998) 2, 126-136. available: http://www.ifla.org/VII/d2/ inspel/98-2 sosk.pdf (84/11/3).**

**1. Kaalpana Dasgupta (2000). "Libraries and librarians in India on the threshold of the 3rd millennium: challenges and risks", 66th IFLA Council and general Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August. Available: ttp://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/039-120e.htm.**

**1. شيرين تعاوني (خالقي) (1381). استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران. تهران: كتابخانه ملي جمهوري اسلامي ايران.**

**1. شوراي كتابخانه‌هاي كوئيزلند و انجمن كتابداران عمومي ارشد (1381). رهنمودها و استانداردهاي كتابخانه‌هاي عمومي كوئينزلند. ترجمة علي حسين قاسمي. تهران: دبيزش.**

**2. ACRL (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators and Outcome. Association of College & Research Libraries. Available at: http://www.ala.org/content/Navigation Menu/ACRL/ Standards-and- Guidelines/Standards - and - Guidelines – by – Topic.htm (accessed 10/27/2004).**

**1. قاسمي، علي‌حسين (1383). ضرورت و چگونگي آموزش سواد اطلاعاتي در توسعه و تقويت آموزش عالي» در: آموزش استفاده‌كنندگان و توسعه سواد اطلاعاتي در كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني (مجموعه مقاله‌ها)، به كوشش رحمت‌الله فتاحي، مشهد، سازمان كتابخانه‌ها، موزه‌ها و مركز اسناد آستان قدس رضوي، ص 178 ـ 153.**