**نام مقاله: نقش كتابدار مرجع در بهبود وضعيت تندرستي و بهداشتي اقشار مختلف جامعه**

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

**شماره نشريه: 36 \_ شماره چهارم، جلد 9**

**پديدآور: دكتر هادي شريف مقدم**

**مترجم:**

 **چكيده**

**كتابداران مسئول گردآوري، سازماندهي و اشاعه اطلاعات مي‌باشند. آنها وظيفه ارائه اطلاعات به افراد مختلف جامعه را بر عهده دارند، بنابراين بايد ويژگيهاي فرهنگي، اجتماعي، زبانشناسي، آموزشي و... اجتماعات و طبقات مختلف اجتماعي را بشناسند. كتابداران بايد در آموزشهاي عمومي جامعه نيز شركت كنند. براي مثال، تهيه اطلاعات مربوط به تندرستي، سلامتي و بهداشت افراد جامعه، از جمله وظايف مهم كتابداران است. كتابداران با توجه به اينكه با مراجعه‌كنندگان و كاربران متفاوت در ارتباطند، مي‌توانند پيامها و اطلاعات تندرستي و بهداشتي را به اقشار مختلف جامعه منتقل كنند. چون بيشتر مردم در مورد خدمات بهداشتي و تندرستي رأساً تصميم‌گيري مي‌كنند، بهتر است كتابداران اطلاعات صحيح را با استفاده از روشهاي مختلف در اختيار آنها قرار دهند. مراجعه به محل زندگي مردم و محل تشكيل اجتماعات مذهبي، ورزشي، سياسي و... تأثير زيادي در انتقال پيامهاي تندرستي دارد. كمك گرفتن از رهبران مذهبي و مسئولان ورزشي، آموزشي و... در انتقال اطلاعات و آگاهي مردم تأثير بسزايي دارد. پاسخ اين سؤال كه اطلاعات از چه نوع، كجا و در چه زمان بايد ارائه شود تا بيشترين تأثير را داشته باشد، در اين مقاله همراه با جزئيات توضيح داده شده است.**

**كليدواژه‌ها: كتابدار مرجع، اطلاعات تندرستي، اطلاعات بهداشتي، سلامتي**

**مقدمه**

**رشتة كتابداري، برخلاف تصور بعضي، فعاليتهاي بسيار متنوعي را شامل مي‌شود و كتابداران مسئول ارائه خدمات بسيار زيادي مي‌باشند. عامه مردم و حتي بعضي كتابداران سنتي، كتابدار را فقط مسئول امانت كتاب مي‌دانند، حال آنكه كتابدار نقشهاي بسيار زيادي را در جامعه عهده دارد كه تهيه اطلاعات و منابع روزآمد و مورد نياز كاربران و صاحبان فكر، بخشي از آنهاست خدمت‌رساني به كلية افراد جامعه و تهيه اطلاعات مورد نياز آنان و ارتقاي سطح فرهنگ و دانش عمومي نيز از وظايف كتابدار به شمار مي‌آيد. امروزه در كشورهاي پيشرفته، همراه با رشد فن‌آوريهاي نوين اطلاعاتي، ارائه خدمات كتابخانه‌ها بسيار متنوع و متفاوت شده و جامعه انتظارهاي بيشتري را از كتابداران دارد. بخش پاسخ به سؤالهاي كاربران تقريباً در همه كتابخانه‌ها با استفاده از امكانات الكترونيكي فعال است و مردم مي‌توانند بدون مراجعه به كتابخانه و با استفاده از اينترنت، اطلاعات مورد نياز علمي، فرهنگي، ادبي، اجتماعي، بهداشتي و غيره را از كتابداران دريافت دارند. كتابداران در مسائل و مشكلات عمومي و آموزشهاي عام جامعه نيز نقش مهمي را ايفا مي‌كنند. ارتقاي سطح فرهنگي، آموزشي، علمي، اجتماعي و حتي بهداشتي نيز از وظايف مهم كتابداران است و آنها مي‌توانند كمكهاي ارزشمندي در اين راستا ارائه دهند.**

**يكي از وظايف كتابداران، كمك به ارتقاي سطح بهداشت و تندرستي عمومي جامعه است كه در بسياري ازكشورها مورد توجه خاص مي‌باشد. جامعه‌اي قادر به رشد اقتصادي، علمي، اجتماعي فرهنگي و... است كه كمتر درگير حل مشكلات بهداشتي و سلامتي مردم باشد. به عبارت ديگر، وجود امراض مختلف و رعايت نكردن نكات بهداشتي در جامعه، موجب اتلاف وقت مسئولان دولتي، صرف هزينه‌هاي سنگين بهداشتي، جامعه‌اي ناسالم و در نهايت نبود آرامش و بهداشت رواني عمومي براي تفكر صحيح و ارتقا و رشد جامعه مي‌شود. اهميت اين موضوع موجب شده است تا نهادها و سازمانهاي زيادي به بهبود وضعيت بهداشتي و سلامتي جامعه كمك كنند.**

**كتابداران نيز كه خود را مسئول ارائه اطلاعات بهينه به جامعه مي‌دانند، در اين جهت نقش مهمي را در جوامع مختلف داشته‌اند. اهميت نقش كتابداران در ارتقاي سلامت جامعه تا حدي است كه نشرية Library Trends در زمستان سال 2005 ويژه‌نامه‌اي را به مقاله‌هاي مربوط به نقش كتابداران در بهبود و ارتقاي سطح تندرستي و سلامتي جامعه اختصاص داده است. در اين شماره از نشريه، مقاله‌هاي بسياري شامل نتيجه طرحهاي تحقيقاتي و تجربه‌هاي كاري كتابداران، همچنين مقالاتي كه جنبه‌هاي تئوري مسئله را بيان كند، ارائه شده است.**

**به لحاظ اهميت موضوع بويژه در زمان حاضر كه هر روز شاهد امراض مهلك مختلف مانند سارس، آنفولانزاي مرغي، تبهاي دينگو، كنگوكريمه، مالت، وبا و... هستيم، تلاش گرديد تا يك جمع‌بندي از مجموعه مقاله‌ها را با تأكيد بر مقاله «تهيه اطلاعات تندرستي در محل زندگي طبقات مختلف جامعه. ويژگيهاي كتابدار فرهنگ‌دوست ماهر» نوشته «نانسي اوتمان پرس» و «مري ديگز هابسون» براي استفاده كتابداران تهيه كنم. اميد است كتابداران علاقه‌مند با توجه به شناخت موقعيت، جايگاه، نقش و ارزش ارائه خدمات خود، بتوانند خدمات ارزنده‌اي را به جامعه در جهت رشد و توسعه مسائل مختلف فرهنگي و اجتماعي، اقتصادي، بهداشتي و... ارائه كنند. پرواضح است، اگر خدمات ارائه شده با استفاده از امكانات الكترونيكي باشد، نتيجه سريعتر و مفيدتري را در پي خواهد داشت. مراجعه كنندگان و كاربران سايت كتابخانه از قشرهاي مختلف جامعه هستند و مي‌توانند هر كدام به سهم خود پيامها و اطلاعات بهداشتي و... را به اجتماعي كه در آن زندگي مي‌كنند، منتقل كنند.**

**نياز به اطلاعات تندرستي و سلامتي**

**ضرورت دانستن اطلاعات مربوط به تندرستي و سلامتي در سطح بين‌المللي، هميشه مورد تأكيد بوده است. بسياري از سازمانها و نهادهاي مسئول حفظ سلامتي عمومي جامعه، فعاليتهاي گسترده و مداومي را براي جلوگيري از شيوع انواع بيماريها، بويژه امراض خاص و واگير، به صورت شبانه‌روزي انجام مي‌دهند. مسئولان دولتي متوجه اين مهم هستند كه براي جلوگيري از شيوع يك بيماري بايد هزينه سنگيني را بپردازند. بنابراين، بهترين روش جلوگيري از امراض مختلف را آگاه كردن مردم مي‌دانند. اگرچه سازمانهاي مشخصي مسئوليت بهداشت عمومي و تندرستي جامعه را برعهده دارند، ولي مراكز مختلف خدمات فرهنگي وآموزشي از جمله كتابخانه‌ها، مي‌توانند نقش مهمي را در اين راستا ايفا كنند. كتابداران بخش مرجع كه مسئوليت تهيه و اشاعه اطلاعات روزآمد براي قشرهاي مختلف جامعه را بر عهده دارند، مي‌توانند در اين جهت نقش تعيين‌كننده‌اي داشته باشند. كتابدار مرجعِ علاقه‌مند قادر است اطلاعات دقيق، روزآمد و كامل را به مسئولان مربوط، بهداشت كاران و مراقبان بهداشت برساند و يا اين اطلاعات را به طور مستقيم در اختيار مراجعه‌كنندگان به كتابخانه قرار دهد.**

**از آنجا كه همه مردم صاحب بدن و فكر هستند و نسبت به سلامتي خود حساسند در به دست آوردن اطلاعات تندرستي و سلامتي نيز كوشا بوده و چنانچه اين اطلاعات را به آنها برسانيم، به گرمي از آن استقبال مي‌كنند. البته، بايد يادآور شد كه مردم معمولاً براي كسب اطلاعات مربوط به تندرستي و سلامتي خود، كمتر به كتابخانه‌ها مراجعه مي‌كنند. آنها بيشتر ترجيح مي‌دهند اين اطلاعات را به صورت منفعل و از رسانه‌هاي گروهي به صورت گذرا و يا از روزنامه‌ها و از دوستان خود دريافت كنند. بنابراين، كتابدران كه مسئوليت اشاعه اطلاعات علمي گوناگون را بر عهده دارند، مي‌توانند در آگاه كردن مردم از مسائل تندرستي و سلامتي، نقش مهمي را ايفا كنند. مراجعه‌كنندگان به كتابخانه‌ها كه اطمينان زيادي به كتابدار مرجع در ارائه اطلاعات مفيد و روزآمد، دارند از ارائه اطلاعات تندرستي و سلامتي كتابداران نيز استقبال كرده و مي‌توانند اين اطلاعات را به ديگران و خانواده خود نيز منتقل كنند.**

**افراد نيازمند اطلاعات بهداشتي، تندرستي و سلامتي را مي‌توان در اجتماعات مذهبي، ورزشي، فرهنگي، اقتصادي و... شناسايي كرد. كساني كه براي ديدن يك مسابقه ورزشي ساعتها وقت صرف مي‌كنند، مي‌توانند اجتماع مناسبي براي دريافت و انتقال اطلاعات تندرستي باشند. اصولاً اين گروه از افراد فرصت كافي براي گوش دادن و يا مطالعه اطلاعات مربوط به تندرستي و سلامتي دارند. همچنين، علاقه‌مندند نيازهاي مربوط به تندرستي و سلامتي خود را با مشاوران و مسئولان بهداشت عمومي و حتي كتابداران در ميان بگذارند. بنابراين، مي‌توان اطلاعات تندرستي و سلامتي را به اين گروه از افراد به صورت مؤثر و مناسب منتقل كرد. علاقه‌مندان به مسابقات ورزشي كه از گروههاي مختلف جامعه مي‌باشند، مبلّغان خوبي براي انتشار اطلاعات و پيامهاي تندرستي و سلامتي به شمار مي‌روند.**

**مكانهاي مذهبي نيز داراي ويژگيهاي منحصر به فردي است. كساني كه در نمازهاي جماعت، جمعه و يا دعاها و مراسم مختلف مذهبي و حتي راه‌پيماييهاي آرام شركت مي‌كنند، مي‌توانند اطلاعات تندرستي و سلامتي را دريافت و به ديگران نيز منتقل كنند. اين گروه از افراد نيز چون وقت خود را به نيايش، يادگيري و ملاقات با ديگر همفكران خود اختصاص مي‌دهند، مي‌توانند ابزار مناسبي براي دريافت و رساندن پيامهاي تندرستي و سلامتي به خانواده و ديگر همنوعان خود باشند. با توجه به شرايط خاص مراسم مذهبي در ايران، شايد بتوان گفت بهترين محل براي انتقال پيامهاي تندرستي و سلامتي، اجتماعات مختلف مذهبي در كشور است. البته، بهتر است پيامها و اطلاعات با همكاري مبلّغان مذهبي و روحانيون به مردم منتقل شود تا تأثير بيشتري داشته باشد.**

**پيامهاي تندرستي و سلامتي را مي‌توان از طريق مراكز آموزشي و فرهنگي كشور نيز به اطلاع مردم رساند. براي مثال، دانش‌آموزي كه اين پيامها را از طريق معلم خود دريافت كند معمولاً به آنها عمل كرده و باعث مي‌شود به صورت مسقيم و غيرمستقيم پيامها را به خانواده و دوستان خود نيز منتقل كند.همچنين، در مكانهايي كه فعاليتهاي اقتصادي و تجاري نيز در جريان است، مي‌توان اطلاعات تندرستي و سلامتي را به مردم رساند. رعايت مسائل بهداشتي توسط كارگران كارخانه‌ها و يا كارگاههاي ساختماني، تأثير فراوان در بهداشت كارگران و محصولاتي كه توليد مي‌كنند، دارد. چنانچه پيامهاي تندرستي و سلامتي به صورت صحيح به كارگران برسد، مي‌توان انتظار داشت سلامت عمومي جامعه بيشتر تضمين شود. براي مثال، در يك كارخانه محصولات لبني، رعايت نكردن بهداشت و مسائل تندرستي مي‌تواند ضايعات و لطمات جبران‌ناپذيري را براي جامعه مصرف‌كننده به همراه آورد. كارگران و مسئولان اين نوع كارگاهها بايد به پيامهاي تندرستي و سلامتي مسئولان بهداشتي را بپذيرند ايمان آورده و ملزم به رعايت آنها شوند. رعايت اصول بهداشتي در كارخانه‌هاي توليدي كه توليدات آنها در دراز مدت ممكن است ضايعاتي را براي جامعه به وجود آورد نيز بسيار ضروري است. مسئولين بهداشتي بايد پيام و اطلاعات تندرستي و سلامتي و عواقب عدم رعايت اصول بهداشتي را در اين نوع كارگاهها و كارخانه‌ها نيز متذكر شوند.**

**پيامهاي بهداشتي و سلامتي و نحوه تبليغ آنها**

**به طور كلي، اطلاعات بهداشتي و پزشكي كه رعايت نكردن آنها سلامت جامعه را به خطر مي‌اندازد و دانستن آنها مورد نياز همگان است، بايد تهيه شود. پيامهاي سلامتي و بهداشتي كوتاه را مي‌توان در اطلاعيه‌هاي مجزا و يا پشت اطلاعيه‌هاي مخصوص مكانهاي مذهبي، ورزشي، آموزشي و غيره چاپ كرد. در مؤسسه‌هاي فرهنگي و آموزشي مي‌توان آدرس الكترونيكي كتابخانه‌ها و سايتهاي پزشكي و بهداشتي را معرفي نمود. معرفي وب‌سايت كتابخانه‌ها بويژه كتابخانه‌هاي پزشكي و آدرس و تلفن تماس كتابدار مرجع، در اين خصوص بسيار مهم و مؤثر است. معرفي مراكز بهداشتي و آدرس پزشكان مختلف نيز در آگاهي مردم و كسب اطلاعات تندرستي و بهداشتي مفيد است.**

**كتابداران چگونه از نياز اطلاعات تندرستي و سلامتي افراد جامعه آگاه مي‌شوند؟ با مراجعه مستقيم به محل زندگي مردم، نه در كتابخانه‌ها، جايي كه انتظار داريم آنها را ملاقات كنيم. اگر شناخت صحيح از كساني كه بايد خدمات به آنها ارائه شود در دست نباشد، كتابداران نمي‌توانند اطلاعات تندرستي و بهداشتي افراد را مشخص كنند. بايد محل و زمان مشخصي را براي ارائه اطلاعات تعيين كرد. نوع اطلاعاتي كه بايد تهيه شود و اينكه چه كسي بايد اين اطلاعات را تهيه كند بايد مشخص باشد.**

**به طور كلي، همه خدمات كتابخانه بايد براساس افرادي كه خدمات براي آنها تهيه مي‌شود، تعيين گردد. وقتي جامعه مورد خدمت را به درستي بشناسيم، مي‌توانيم پاسخ كجا، كي و چه نوع اطلاعات و اينكه چه كسي خدمات را بايد ارائه كند، پيدا كنيم. از آنجا كه شناخت جامعه براي كتابداران كار ساده اي نيست، مي‌توان از اطلاعات متخصصان ديگر رشته‌ها كه گروههاي اجتماعي را مي‌شناسند، كمك گرفت.دو گروه از اين نمونه شامل مراقبان بهداشتي و متخصصان آموزشهاي عمومي است. گروه اول به خاطر ارتباطي كه موضوع اطلاعات بهداشتي با آنها دارد و گروه دوم به خاطر اينكه آنها نيز مانند كتابداران در جهت رساندن اطلاعات و دانش به مردم حركت مي‌كنند. اطلاعات و نوشته‌هاي اين دو گروه براي كتابداران بسيار ارزشمند است. البته گروههاي مختلف اجتماعي و اكثر افراد هر روز در حال تغيير هستند كه بايد نيازهاي آنان را بشناسيم.**

**ويژگيهاي مختلف جامعه اي كه قرار است خدمات تندرستي و بهداشتي به آن ارائه شود، شامل زبان، فرهنگ، منطقه، جنسيت، تواناييهاي خواندن (سواد)، خصوصيات جنسي، روشهاي بهداشتي، روشهاي يادگيري، ناتوانيها، روشهاي فكري، انتقادي، اولويتهاي همانند سازي اطلاعات و روشهاي تصميم گيري كه بخشي از ويژگيهاي جامعه مورد مطالعه است، بايد شناخته شود. اين ويژگيها را مي‌توان براي افراد به صورت انفرادي و يا براي كل جامعه مطالعه كرد.**

**در يكي از قديم‌ترين اصول تئوريهاي يادگيري (كه به زمان يونانيها برمي‌گردد) آمده است كه بهترين حالت يادگيري و به خاطرسپاري مردم زماني است كه اطلاعات جديد با دانش و تجربيات فعلي آنان در ارتباط باشد ( ويتراك، 1986). بنابراين، زماني كه پيامهاي تندرستي و سلامتي را براي مردم تهيه مي‌كنيم، بايد از دانش و تجربيات بهداشتي گذشته آنان اطلاع داشته باشيم كه ممكن است با پيامهاي تهيه شده ما بسيار متفاوت باشد. بايد سعي شود پيامهاي تندرستي و سلامتي با دانش و اطلاعات افراد هماهنگ و مرتبط باشد تا در برابر پيامها مقاومت نشان ندهند. بايد دانست كه هرگز از افراد و جوامع و رفتارها و اعتقادهاي آنها به اندازه خودشان اطلاع نداريم. در ابتدائي ترين سطح، حساسيتهاي فرهنگي شامل تفاوتها و شباهتهاي فرهنگي است كه بايد كتابدار از آنها براي مقاصد خوداستفاده كند.**

**اولين قدم اين است كه بپذيريم راجع به ديگران خيلي اطلاعات نداريم. با اين اطلاعات ناقص چه بايد كرد تا براي مراجعه كننده قابل احترام باشيم ؟قدم دوم اين است كه ارزشها و تعصبهاي خود را بشناسيم و قدم سوم اين كه با مراجعه كننده ارتباط برقرار سازيم تا موارد و روشهاي قابل قبول را پيدا كنيم. براي مثال، روشهاي منطق «بول» كه براي گسترش، محدوديت و يا دقت جستجوهاي اينترنتي به كار مي‌رود و ماكتابداران به دانستن آن مي‌باليم و يا نسبت به استفاده از آنها تعصب داريم، ممكن است مورد پذيرش مراجعه‌كننده به كتابخانه نباشد. بنابراين، نبايد نسبت به استفاده از آنها تعصب نشان دهيم، بلكه بايد مراجعه‌كننده را با روشهايي كه وي قبلاً آموخته است و استفاده از روشهاي خودمان هدايت كنيم.**

**اگر بپذيريم كه اطلاعات كمي از جامعه استفاده‌كنندگان كتابخانه داريم، مي‌توانيم سؤالهايي را از طريق پرسشنامه، مصاحبه، گروههاي كاري يا يك مكالمه ساده شروع كنيم تا اطلاعات بيشتري نسبت به جامعه به دست آوريم. پس از به دست آوردن اين اطلاعات، بايد مصاحبه اي با رهبران مذهبي محلي نيز داشته باشيم تا اطلاعات جمع‌آوري شده را كامل كنيم.**

**در فرايند شناخت متقابل افراد و جوامع بايد رابطه اعتماد متقابل را به وجود آوريم. «هاول» حتي بر اهميت يك تعامل لذت بخش به عنوان شرايط اجباري بحث دوستانه و صميمي و قابل اعتماد تأكيد دارد. (هاول، 2003). يك راه گسترش اعتماد متقابل، يافتن شباهتها و يا ارزشهاي دو جانبه است. بنابراين، بايد ارزشهاي مذهبي، فرهنگي و اجتماعي يا افرادي كه تصميم داريم با آنها ارتباط برقرار كنيم، بشناسيم. بنابراين، براي شناخت جامعه بايد:**

**1.بپذيريم كه شناخت ما نسبت به مردم و جوامع مختلف كمتر از خود آنان است.**

**2. تعصبات خود و جامعه كتابداران را بشناسيم.**

**3. نسبت به يادگيري از ديگران و دربارة ديگران تلاش كنيم.**

**4. سعي كنيم يك رابطه قابل اطمينان با ديگران و جوامع مختلف برقرار كنيم.**

**هر چه شناخت ما از مردم و جامعه بيشتر شود، پاسخ به سؤالهاي ديگر آسانتر خواهد بود.**

**اطلاعات چه زماني و كجا ارائه شود؟**

**سؤال بعدي اين است كه پيامها و اطلاعات مربوط به تندرستي و سلامتي را چه زماني و كجا بايد ارائه كرد. آنچه مسلم است، افراد كمي اطلاعات تندرستي مورد نياز خود را در كتابخانه‌ها جستجو مي‌كنند. بعضي از منابع تهيه اطلاعات مربوط به سلامتي،خانواده ها، دوستان، متخصصان مراقبتهاي بهداشتي، اينترنت، تلويزيون، راديو، روزنامه‌ها، مجله‌ها و كتابها هستند (هادسون و واتس 1996، تو وهارگريوز 2003، دياز، گريفيس، رينرت، فريدمن ومولتون، 2002 ). مطالعات انجام شده نشان مي دهد تعداد كمي از افراد محل جستجوي اطلاعات تندرستي را كتابخانه‌ها ذكر مي‌كنند ( نانسي اوتمان پرس و ماري ديگزهابسون، 2005).**

**متخصصان بهداشت عمومي معمولاً پيشنهاد مي‌كنند براي رساندن پيامهاي سلامتي و تندرستي به افراد، بايد به سراغ آنها برويم و انتظار نداشته باشيم مردم به سراغ ما بيايند. آموزشگران بهداشت عمومي معمولاً براي رساندن اطلاعات در برنامه‌هاي تلويزيوني شركت مي‌كنند، در رستورانهاي عمومي حاضر مي‌شوند، به سالنهاي آرايشي و زيبايي مراجعه مي‌كنند و به طور كلي در هر جا كه رعايت مسائل بهداشتي اهميت ويژه‌اي دارد، حاضر مي‌شوند. كتابداران اغلب فكر مي‌كنند مردم بايد براي كسب اطلاعات مختلف به كتابخانه‌ها مراجعه كنند، لذا اطلاعات مربوط به سلامتي و بهداشت را فقط به كساني كه به كتابخانه‌ها مراجعه كنند ارائه مي‌نمايند. ولي اگر اين اطلاعات به ميان مردم برده شود، بويژه در محلهايي مانند مساجد، سالنهاي ورزشي و... كه مردم آمادگي پذيرش بيشتري دارند، اثر بيشتر و بهتري خواهد داشت و شانس استفاده از اين اطلاعات بيشتر است (راجرز، 2000).**

**با توجه به اينكه تقريباً همه مردم به تلويزيون و برنامه‌هاي مختلف آن توجه مي‌كنند، همچنين افراد بيشتري هر روز به اينترنت دسترسي پيدا مي‌كنند، بهتر است اطلاعات بهداشتي را از اين طريق نيز در اختيار افراد قرار داد. همچنين، كتابداران مي‌توانند اطلاعات مناسب و دقيق را در اختيار مسئولان بهداشت عمومي قرار دهند تا از طريق روزنامه‌هاي محلي، كانالهاي تلويزيون محلي و سايتهاي اينترنتي، در اختيار مردم قرار دهند. البته، كتابخانه‌هايي كه سايتهاي اينترنتي فعال دارند، مي‌توانند اطلاعات سلامتي و بهداشتي را از آن طريق در اختيار مراجعه كنندگان قرار دهند. در ارائه اطلاعات بايد ويژگيهاي خاص مراجعه‌كنندگان مختلف را در نظر گرفت و اصولاً نبايد به روش خاصي براي ارائه اطلاعات اصرار ورزيد و نبايد در پي تغيير رفتار اطلاع يابي مراجعه‌كنندگان بود، بلكه بايد سعي شود كساني را كه به دنبال اطلاعات هستند، راهنمايي كرد.**

**براي اينكه دريابيم كجا و چه موقع اطلاعات و پيامهاي تندرستي و سلامتي را براي مردم فراهم كنيم، بايد نسبت به موارد زير شناخت كافي به دست آوريم.**

**1. بدانيم افراد و گروههاي مختلف جامعه در حال حاضر كجا به دنبال اطلاعات تندرستي هستند.**

**2. روشهاي موجود جستجوي اطلاعات آنها را تأييد و تشويق كنيم.**

**3. مراكز فعلي اطلاعات و محلي را كه مردم قبلاً در آن جا به دنبال تهيه اطلاعات هستند، تقويت كنيم.**

**چه نوع اطلاعات تندرستي و سلامتي را بايد فراهم كرد؟**

**چه نوع اطلاعات را بايد در دسترس مردم قرار داد؟ به نظر مي‌رسد اطلاعاتي كه مورد نيازمردم است، بيشتر تأثيرگذار است تا اطلاعات غير ضروري. البته، بايد بدانيم نيازهاي افراد طيف وسيعي را در بر مي‌گيرد. اگر جامعه نياز اطلاعاتي نداشته باشد، تهيه اطلاعات تندرستي ثمره‌اي نخواهد داشت، مگر اينكه اطلاعات فراهم شده موجب شود اطلاعات ناقص قبلي افراد كامل شود. به سخن ديگر، اطلاعات بايد در راستاي اطلاعات فراهم شدة قبلي افراد باشد.**

**در تعيين نياز بايد توجه داشت كه نياز در واقع ارزش گذاري نياز به جستجوي اطلاعات است تا اينكه واقعاً تهيه هر نوع اطلاعات باشد. يعني مراجعه‌كننده بيشتر به فكر اين است كه نشان دهد به دنبال پرسش ارزشمندي است و بايد اين ارزش مورد احترام كتابدار باشد. بنابراين، پرسش مراجعه‌كنندگان بايد هميشه جدي و ارزشمند تلقي شود. كتابداران معمولاً تمايل دارند جستجوكنندگان و يابندگان اطلاعات مؤثري باشند. دوست دارند هميشه به هرنوع پرسشي كه از سوي مراجعه كننده مطرح مي‌شود، پاسخ بدهند و علاقه‌مندند هميشه اطلاعات مورد نياز را پيدا كنند و به پرسش مراجعه كننده پاسخ دهند. بنابراين، كتابداران براي يافتن اطلاعات مورد نياز بايد:**

**1. روشهاي متنوعي را براي جستجوي اطلاعات از نظر موضوع، سطح علمي، شكل مطالب و... به كار برند.**

**2. به دنبال مطالب جاري كه در ارتباط با نياز مورد نظراست، باشند.**

**3. اگر اطلاعات خواسته شده بازيابي نشد، زمان ديگري را براي تهية مطالب تعيين و يا از افراد ديگر كمك بگيرند.**

**چه كسي مسئول تهيه اطلاعات تندرستي و سلامتي است؟**

**آخرين پرسش اين است كه چه كسي اطلاعات تندرستي را تهيه مي‌كند؟ سازمانهاي بسياري در تهيه اين اطلاعات مسئولند، ولي الزاماً كتابداران جزو آنها نيستند. اگر هدف دولتها تهيه اطلاعات تندرستي مناسب براي مردم است و در اين مسير متعهدانه عمل مي‌كنند، كتابداران مستقيماً مسئوليت زيادي ندارند. البته، كتابداران مي‌توانند نقش تهيه اطلاعات تندرستي را براي مسئولان بهداشتي بر عهده گيرند. نقش ديگر كتابداران اين است كه اطلاعات تهيه شده را با توجه به ارتباطي كه با مراجعه‌كنندگان مختلف دارند، اشاعه دهند. شركت كتابداران در اشاعه اطلاعات سلامتي، مي‌تواند به عنوان يك فعاليت بسيار مطمئن و اساسي تلقي شود زيرا كتابداران معمولاً با افراد مختلف جامعه در ارتباطند. رهبران جامعه و افراد با صلاحيت و داراي نفوذ نيز مي‌توانند در رساندن اطلاعات سلامتي و تندرستي به مردم نقش تعيين‌كننده‌اي داشته باشند. مراجعه‌كننده به كتابخانه، مطالب و اطلاعات جديد را معمولاً از كسي كه ارتباط فكري نزديكتري با وي دارد، بهتر كسب مي‌كند (وايت،2000).**

**مسلماً كتابدار مسئول تهية اطلاعات تندرستي و بهداشتي نيست. اطلاعات و پيامهاي تندرستي و بهداشتي بايد توسط متخصصان مربوط، پزشكان، مراقبان بهداشتي، متخصصان آموزشهاي عمومي و مسئولان دولتي تهيه شود. البته، كتابدار مي‌تواند در معرفي منابع مختلف به مسئولان تهيه پيامها نقش مؤثري داشته باشد. كمك كتابداران موجب تهيه پيامهاي روز آمد و مفيد مي‌شود.شناخت جامعه كار دشواري است و كتابداران بايد در اين زمينه از تجربيات ديگر مؤسسه‌ها و نهادها استفاده كنند.**

**شايد بتوان گفت در فرايند رساندن اطلاعات و پيامهاي سلامتي و بهداشتي به مردم، كتابداران مي‌توانند نقش تهيه اطلاعات روزآمد و بين‌المللي و از بين بردن سدهاي رسيدن به اين اطلاعات را برعهده گيرند.بنابراين، در تعيين اينكه چه كسي بايد اطلاعات تندرستي و سلامتي را تهيه كند، كتابداران بايد:**

**1. مشخص كنند چه كسي اطلاعات را تهيه مي‌كند.**

**2. با تهيه‌كنندگان اطلاعات همكاري نزديكي داشته باشند.**

**3. در ارتباط با تهيه‌كنندگان اطلاعات، به عنوان يك متخصص اطلاع‌رساني عمل كنند.**

**ويژگيهاي كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر به قرار زير است:**

**در رشته كتابداري همانند بسياري از رشته‌هاي ديگر، بايد قابليتهاي فرهنگي جامعه مدنظر قرار گيرد. كتابدار كارآمد و ماهر بايد ويژگيهاي فرهنگي افراد جامعه را بشناسد تا بتواند نقش و وظيفه خود به عنوان اطلاع‌رسان را به خوبي انجام دهد. در اين زمينه، موارد زير قابل توجه است.**

**الف) نگرش**

**1.كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، شخصي است كه از نظر فرهنگي به تاريخ و گذشته خود و ديگران حساس و از آن آگاه است.**

**2. اين كتابدار مي‌تواند به صورت انفرادي هدايتگر باشد و آگاه است كه ارزشها، تعصبها، نگرشها و اعتقادات وي مي‌تواند بر ديگران تأثير بگذارد.**

**3. اين كتابدار با تفاوتهايي كه بين خود و ديگران مي بينيد، به راحتي كنار مي آيد.**

**4. كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، براي موارد زير ارزش قايل است.**

**الف) هويت فردي: چيزي كه افراد را از يكديگر متمايز مي‌سازد.**

**ب) هويت گروهي: شامل خانواده، نژاد، قوم، جنس، مذهب، سن و...**

**ج) هويت بين المللي: جنبه هاي مشتركي كه همه افراد به عنوان انسان مطرح هستند.**

**ب) دانش**

**1. كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر هميشه به دنبال جمع آوري اطلاعات و آگاهي ويژه از جامعه‌اي است كه در آن كار مي كند.**

**2. كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر هميشه به دنبال شناخت نظام سياسي اجتماعي جامعه و موقعيت اقليتهاي اجتماعي است.**

**3. كتابدار فرهنگ دوست و ماهر‌، دانش و آگاهي لازم از روشهاي جستجوي اطلاعات و استفاده از آن را دارد.**

**4. كتابدار با فرهنگ و ماهر، از عواملي كه مانع رسيدن اقليتها به اطلاعات مي‌شود، آگاه است.**

**ج) مهارتها**

**1. كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، سؤالات و پاسخهاي شفاهي و كتبي زيادي را تهيه مي‌كند، مي‌فرستد و دريافت مي‌كند.**

**2. كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر راهكارهايي را براي همكاري با اجتماع تهيه و توسعه مي‌دهد كه شامل تعيين اهداف، نيازها و ارزيابي خدمات مي‌باشد.**

**3. كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، قادر است دانش و يافته‌هاي خود را در جنبه‌هاي مختلف تصميم‌گيري، مديريت، آموزش و ارائه خدمات دخالت دهد.**

**4. كتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر قادر است در موقعيتهاي زيادي شامل موارد زير نقش داشته باشد.**

**الف) خدمات خارج از كتابخانه: در خارج از كتابخانه و در محل حضور اجتماعات مختلف حاضر شود.**

**ب) مشاور: به عنوان منبع مورد مراجعه براي حرفه‌هاي ديگر واقليتهاي اجتماعي عمل كند.**

**ج) تسهيل كنندة خدمات اطلاع‌رساني كتابخانه و آموزش مهارت استفاده از اطلاعات به مراجعه كنندگان باشد.**

**نتيجه‌گيري**

**ما كتابداران در شرايط ايده‌آل، در جايگاهي قرار داريم كه مسئول تهيه اطلاعات تندرستي و بهداشتي مفيد و مؤثر براي همه افراد جامعه و در هر سطحي هستيم.**

**- مي‌دانيم چگونه تحقيقي را براي آشنا شدن با آحاد مردم انجام دهيم.**

**- علاقه داريم در مواجهه با مشكلات اجتماعي، به صورت فعال برخورد كنيم تا اينكه بي‌تفاوت باشيم.**

**- اعتماد متقابل را به وجود مي‌آوريم.**

**- روشهاي عملي كسب سواد اطلاعاتي را مي‌دانيم.**

**- معمولاً روشهاي متفاوت پاسخ به سؤالهاي مراجعه‌كنندگان را مي‌دانيم.**

**- مي‌توانيم اطلاعات گسترده و متنوعي را براي پاسخگويي به نيازهاي متفاوت مردم به دست آوريم.**

**- روش ارائه خدمات مطمئني داريم كه ديگران را متقاعد مي‌سازد اطلاعات ارائه شده به آنان كاملاً مرتبط، علمي و روز آمد است.**

**بنا به آنچه گفته شد، كتابداران مي‌توانند:**

**- به همه اقشار جامعه خدمت كنند.**

**- اطلاعات را در هر زمان و مكان مورد نياز تهيه كنند.**

**- مناسب‌ترين اطلاعات را براي رفع نياز مراجعه‌كنندگان تهيه كنند.**

**- به مراجعه‌كننده اطمينان دهند كه اطلاعات تهيه شده، بيشترين كارآيي را براي استفاده دارد.**

**صحبت با افراد و گروهها راجع به بهداشت فردي و سلامت جسمي آنان، با تواضع و افتخار همراه است. وقتي شخصي اطلاعات مربوط به سلامتي را ارائه مي‌كند، همچنين كتابداري كه با تواضع با افراد جامعه برخورد مي‌نمايد، آنان نيز اين تواضع را مي ستايند و به خود اجازه مي‌دهند موارد بيشتري را از كتابدار بپرسند. كتابداران در انتقال اطلاعات سلامتي و بهداشتي به مردم، موقعيت استثنايي دارند. مسئولان اشاعه اطلاعات و پيامهاي تندرستي و سلامتي نيز بايد روي فهم، احترام و اعتماد متقابل كتابداران حساب كنند.**

**منابع**

**-Howell. (2003). Communication 101, or one person at a time. In CD Cynergy Basic Edition (Version 3.0) [Computer software]. Atlanta: Centers for Disease Control.**

**-Hudson, J.C., & Watts, E. (1996). Hispanic preferences for health care providers and health care information. Health Mark Quarterly, 14(1), 67-83.**

**-Press, N.O and Mary Diggs-Hobson(2005). Providing health information to community members where they are: characteristics of the culturally competent librarian. In Library Trends, 53(3) 2005, 395-410.**

**-Rogers, E. (2000). The diffusion of innovation: Model and outreach from the National Network of Libraries of Medicine to Native American communities. In Burroughs, C., Measuring the Difference: Guide to Planning and Evaluating Health Information Outreach. Seattle: National Network of Libraries of Medicine, Pacific Northwest Region. Retrieved May 7, 2004, from http://nnlm.gov/ evaluation/guide/**

**-Witte, K. (2000). Theory-based interventions and evaluation of outreach efforts. In C. Burroughs, Measuring the difference: Guide to planning and evaluating health information outreach. Seattle: National Network of Libraries of Medicine, Pacific Northwest Region. Retrieved August 18, 2004, from http://nnlm.gov/evaluation/guide/.**

**-Wittrock, M. C. (1986). Students’ thought processes. In M. C. Wittrock (Ed.), Handbook of research on teaching (3rd ed., pp. 297-327). New York: Macmillan.**

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

**1. مدير گروه كتابداري و اطلاع رساني دانشگاه پيام نور Email : sh-mogadam@pnu.ac.ir**