**نام مقاله: رهنمودهايي براي خدمات اطلاع رساني**

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

**شماره نشريه: 38 \_ شماره دوم، جلد 10**

**پديدآور: ترجمه ميهن دخت افيوني**

**مترجم:**

**چكيده**

**در اين راهنما خدمات اطلاع‌رساني كتابخانه‌ها با عناوين خدمات، منابع، دسترسي، نيروي انساني، ارزيابي و اصول اخلاق مورد توجه قرار گرفته است. اين خدمات در پيوند با وظيفه اصلي كتابخانه‌ها كه عبارت است از برآورده ساختن نيازهاي آموزشي،‌ تفريحي، ‌شخصي و اقتصادي كليه افراد جامعه تبيين شده است. تأكيد شده است كه خدمات اطلاع‌رساني نه تنها بايد نيازهاي كاربر را برآورده سازد، بلكه آن نيازها را بايد پيشي‌بيني كند تا از اين طريق منابع مناسب را گردآوري و در دسترس قرار دهد. خدمات بايد بر اساس رفتارها و عادات جستجوي اطلاعات،‌ نيازهاي اطلاعاتي و خدمات مورد انتظار افراد آن جامعه طراحي شوند. در اين متن 31 رهنمود ارائه شده است كه بيشترين آن به خدمات مربوط است.**

**كليدواژه‌ها: خدمات كتابخانه، منابع كتابخانه، دسترسي به منابع،‌نيروي انساني كتابخانه،‌ارزيابي خدمات، ‌اصول اخلاقي.**

**مقدمه**

**وظيفه اصلي و ذاتي كتابخانه‌ها ارائة خدمات اطلاع‌رساني به منظور برآوردن نيازهاي آموزشي، تفريحي، شخصي و اقتصادي كليه افراد جامعه، در چارچوب رسالت ويژة كتابخانه‌هاست. خدمات اطلاع‌رساني كتابخانه‌ها به شكلهاي مختلفي صورت مي‌گيرد، از جمله كمكهاي مستقيم شخصي،كتابهاي راهنما، علايم، تبادل اطلاعات گلچين شده از يك منبع مرجع، ارائه خدمات مشاوره به خوانندگان، اشاعة اطلاعات با توجه به پيش‌بيني نيازها و علايق كاربران، و دستيابي به اطلاعات الكترونيكي. از آن‌جا كه كتابخانه وظيفه تهيه و تنطيم كليه منابع اطلاعاتي را براي اعضاي خود بر عهده دارد، بايد خدمات اطلاع‌رساني را متناسب با نيازهاي جامعه كاربران خود و همچنين مطابق با مفاد «حقوق كتابخانه‌هاي انجمن آمريكايي كتابداران»[4] ارائه نمايد. در ارائه اين خدمات، بايد رفتارها و عادتهاي جستجوي اطلاعات، نيازهاي اطلاعاتي و خدمات مورد انتظار افراد آن جامعه را در نظر گرفت. بالاترين شاخص كاركرد كتابخانه، تهيه و تدارك اطلاعات است، به نحوي كه بيشترين استفاده را به كاربرانش برساند. با اين توصيف، اين رهنمود ها براي تمامي كساني كه مسئوليتي در زمينه تهيه و ارائه خدمات اطلاع‌رساني دارند ـ نظير هيئتهاي امنا، مديران، آموزش دهندگان، راهنمايان، سرپرستان بخشها و كليه كاركنان اطلاعاتي ـ در انواع كتابخانه‌ها، كاربرد دارد.**

**رهنمودهاي زير، چه از لحاظ محتوا و چه از نظر طرح، بيش از آنكه نحوه اجراي خدمات را بيان كنند، اهداف آن را بيان مي‌نمايند. در انتشار اين رهنمود ها دو هدف دنبال مي شود: نخست اين‌كه اين بيانيه براي خدمت به اين حرفه و نيز كاربران كتابخانه‌ها عمر مفيد طولاني‌تري پيدا كند و دوم اين‌كه به مديران و توليدكنندگان اطلاعات، هدفهايي را براي برنامه‌ريزيهاي آينده پيشنهاد نمايد. و چون اين رهنمودها مي‌بايست نيازهاي انواع كتابخانه‌ها را برآورده سازد، تمام نكات اين بيانيه در مورد تمام انواع كتابخانه‌ها صادق نخواهد بود. بنابراين كاركنان كتابخانه در كاربرد اين رهنمودها بر روي آن نكاتي تأكيد كنند كه با كتابخانه خاص آنها، هدف كتابخانه و جامعه‌اي كه به آن خدمات ارائه مي‌كند، متناسب است. آنها همچنين بايد تلاش كنند تا اهدافي را كه در اين بيانيه ذكر شده است، خوب بشناسند. اين راهنماها خدمات اطلاع‌رساني را در موارد زير بررسي مي‌كند:**

**1.خدمات[5]**

**2.منابع[6]**

**3.دسترسي[7]**

**4.نيروي انساني[8]**

**5.ارزيابي[9]**

**6.اصول اخلاقي[10]**

**1. خدمات**

**1-1. هدف اصلي خدمات اطلاع‌رساني ارائة اطلاعاتي است كه كاربر در جستجوي آن است. خدمات اطلاع‌رساني نه تنها بايد نيازهاي كاربر را برآورده سازد، بلكه بايد آنها را پيش بيني نمايد. به علاوه، اين خدمات بايد كاربر را به آگاهي و شناخت منابع اطلاعاتي موجود تشويق نموده، از اين طريق نيازهاي اطلاعاتي وي را تأمين كند.**

**1-2. كتابخانه بايد اطلاعات، مرجع، و خدمات راهنمايي را متناسب با اهداف مؤسسه و يا جامعه‌اي كه به آن خدمات ارائه مي‌دهد، ايجاد كند.**

**1-3. كتابخانه بايد بكوشد براي سؤالها و نيازهاي كاربران، هرچند مشكل و پيچيده، پاسخهاي كامل و صحيح ارائه نمايد.**

**1-4. كتابخانه بايد راهنماهايي داشته باشد براي كمك به كاربران در شناخت مسايل مورد نياز و علاقه‌شان. كار اين راهنماها مي‌تواند شامل ارائه ساعات كار، خدمات، نقشه طبقات و ساير اطلاعاتِ مربوط به ساختمان (ها) باشد؛ همچنين آنها مي‌توانند در استفاده از منابع ويژه يا تحقيقي در زمينه‌اي خاص كمك كند.**

**1-5. كتابخانه بايد دستورالعملهايي براي استفاده مؤثر از منابع خود، تهيه و ارائه نمايد. مثلاً دستورالعملها مي‌توانند درباره هر منبع اطلاعاتي، توضيحاتي بدهند.**

**1-6. كتابخانه بايد فعالانه، وسعت، ماهيت و در دسترس بودن خدماتي را كه ارائه مي‌دهد، به اطلاع عموم برساند. در اين راه، بايد از مؤثرترين رسانه‌ها براي ارتباط با همه مراجعان، يا بخشي از آنها ـ بسته به مورد ـ استفاده نمايد.**

**1-7. كتابخانه بايد نيازهاي اطلاعاتي جامعه خود را بررسي و ارزيابي نمايد و براي آن گروه از نيازهايي كه با مواد موجود برآورده نمي‌شود، مواد اطلاعاتي تهيه كند.**

**1-8. كتابخانه بايد با جمع آوري و ايجاد فايلهاي اطلاعاتي و ارجاعي، امكان دستيابي كاربران خود را به خدمات و منابع موجود در سازمانهاي ديگر محلي، منطقه اي و استاني فراهم آورد.**

**1-9. كتابخانه بايد بر اساس خواسته‌ها و علايق شناخته شده مراجعان خود، منابع اطلاعاتي فراهم آورد، اگرچه اين اطلاعات به وضوح درخواست نشده باشد.**

**1-10. چنانچه اطلاعات به صورتي كه در منبع موجود است، قابل استفادة فوري نباشد، كتابخانه بايد به ارزش آن اطلاعات بيفزايد. فرايند افزودن ارزش، بسته به مورد، مي‌تواند از مرتب كردن و طبقه‌بندي ساده اطلاعات تا مرور و تجزيه و تحليل آنها براي مراجعه‌كنندگان كتابخانه متغير باشد.**

**1-11. كتابخانه بايد براي دستيابي به منابع اطلاعاتي و خدماتي كه خود به تنهايي قادر به تأمين آنها نيست، در كنسرسيومها و شبكه هاي اطلاعات علمي شركت نمايد.**

**1-12. اگر كتابخانه قادر به ارائة اطلاعات مورد نياز كاربر نباشد، بايد كاربر يا درخواست او را به مؤسسات ديگر، يك فرد خبره و يا كتابخانه ديگري كه بتواند اطلاعات خواسته شده را تهيه كند، ارجاع دهد. قبل از ارجاع كاربر به مؤسسه، فرد خبره و يا كتابخانة ديگر بايد كاركنان خدمات اطلاع‌رساني كتابخانه اطمينان پيدا كنند كه آن مؤسسه، فرد خبره و يا كتابخانه ديگر، قادر به ارائه اطلاعات بوده و به كاربر، خدمات لازم را ارائه خواهد داد. هنگامي كه يك درخواست به مؤسسه ديگري ارجاع مي شود، كتابخانه ارجاع‌ دهنده بايد از تمام پروتكلهاي جاري محلي، استاني، منطقه‌اي يا ملي ـ از جمله آنهايي كه بر مجموعه فرمهاي ارسالي و رسانه‌هاي ارتباطي، حاكم است‌ـ پيروي كند.**

**1-13. كتابخانه بايد در مواقعي كه سيستمهاي اطلاعاتي خارج از كتابخانه نسبت به منابع داخلي مي توانند نياز هاي اطلاعاتي را به صورت مؤثرتر وكارآمدتري برآورده نمايند، از آنها استفاده نموده، يا امكان دستيابي به آنها را فراهم آورد.**

**1-14. كتابخانه بايد بيانيه‌اي درباره تمام خدمات اطلاع‌رساني‌اي كه مي‌كوشد در اختيار افراد جامعه قرار دهد، تهيه كند و در دسترس عموم قرار دهد.**

**1-15. كتابخانه بايد بيانيه اي در زمينه سياست خدمات ارجاعي خود تهيه نموده در اختيار عموم قرار دهد.**

**2. منابع**

**2-1. كتابخانه بايد منابع اطلاعاتي خود را متناسب با رسالتش جمع‌آوري كند، يا در دسترس قرار دهد، به گونه‌اي كه همه از آن استفاده كنند.**

**2-2. كتابخانه بايد براي گردآوري مجموعه‌‌ها و توليد منابع اطلاعاتي سازگار با اهداف مؤسسه يا جامعه، شيوه مناسبي پديد آورد. اين منابع اطلاعاتي از نظر محتوا، به روزبودن، قالب، سازمان و كميّت بايد نيازهاي گوناگون كاربران را برآورده كند.**

**2-3. در صورت نياز, كاركنان خدمات اطلاع‌رساني بايد با استفاده از منابع سازمانهاي ديگري كه اطلاعات جمع‌آوري و ارائه مي‌كنند, مشاوره با افراد خبره و يا منابع اطلاعاتي خارجي، از محدوده مجموعه‌ها و متخصصان داخلي فراتر روند.**

**2-4. كتابخانه بايد امكان دستيابي به جديد ترين منابع مرجع موجود را براي اطمينان از صحّت اطلاعات فراهم آورد.**

**3. دسترسي**

**3- 1 كتابخانه بايد خدمات اطلاع‌‌رساني را بر اساس يك طرح منطقي تنظيم نمايد و در اين راه دسترسي آسان كاربران را به منابع اطلاعاتي مد نظر قرار دهد. فضاي كار خدمات اطلاع‌رساني بايد به اندازه اي باشد كه بتواند كاركنان بخش، مجموعه منابع اطلاعاتي، وسايل مورد نيازبراي دسترسي به تمام ابزارهاي ارتباطي و ساير لوازم و همچنين كاربراني را كه متقاضي خدمات هستند، در خود جاي دهد.**

**3-2. كتابخانه بايد فضاي مخصوص خدمات اطلاع‌رساني را كاملا در معرض ديد قرار داده، نيازهاي كاربران از جمله كاربران معلول را در آن تأمين نمايد. علايم بايد بدون هيج ابهامي كاربران را به مكانهايي راهنمايي كنند كه در آن جا كمكهاي لازم را براي پيدا كردن اطلاعات مورد نظرشان دريافت نمايند.**

**3-3. كتابخانه بايد پيشرفته‌ترين و مدرن‌ترين روشهاي ارتباطي را براي دسترسي همه كاربرانش به منابع اطلاعاتي داشته باشد.**

**3-4. كتابخانه بايد چه براي كاركنانش و چه سايرين، وسايل مناسب را به ميزان لازم و در شرايط كاري مناسب براي مشاورة سهل و مؤثر براي دسترسي به منابع اطلاعاتي محلي و دوردست فراهم كند. اين وسايل شامل سخت‌افزار و نرم‌افزارهاي ارتباطي لازم براي دريافت و پاسخگويي نيازهاي كاربران مي‌شود.**

**3-5. ساعات كار خدمات اطلاع‌رساني بايد پاسخگوي نيازها و رفتارهاي جامعه و همچنين منابع مالي و نيروي انساني كتابخانه باشد.**

**4. نيروي انساني**

**4-1. كتابخانه بايد براي ساعاتي كه مراجعه كنندگان بيشترين نياز را به اطلاعات دارند، نيروي انساني كارآزموده به تعداد كافي تدارك ببيند.**

**4-2. كاركنان خدمات اطلاع‌رساني بايد براي برقراري ارتباط با انواع مراجعه‌كنندگان كتابخانه بدون توجه به سن، جنسيت، ترجيح جنسي، قوميت، معلوليت و يا مهارت آنها در زبان تمام تلاش خود را به كار گيرند.**

**4-3. كاركنان بخش خدمات اطلاع‌رساني، بايد دانش و مهارت لازم، متناسب با نيازهاي اطلاعاتي كاربران كتابخانه داشته باشند. كاركنان مسئول خدمات فناوري اطلاعات، بايد در زمينة تخصصي خود، مهارت و آگاهي كافي داشته باشند.**

**4-4. ادامه تحصيل كاركنان خدمات اطلاع‌رساني براي بالا بردن آگاهي هاي تخصصي، يك اصل است. اين مسئوليت تك تك كاركنان بخش است كه براي ادامه تحصيل تلاش كنند و همچنين مسئوليت سازمان استخدام كننده است كه از اين تلاشها پشتيباني نمايد. در صورت امكان، سازمان بايد برنامه هايي براي ادامة تحصيل فراهم نمايد.**

**5. ارزيابي**

**5-1. كتابخانه بايد به طور مرتب خدمات اطلاع‌رساني خود را ارزيابي نمايد تا مطمئن شود خدمات ارائه شده، اهداف سازمان را پيش مي برند و همچنين اين اهداف، نيازها و علايق جامعه را در بر مي‌گيرند. ارزيابيهاي رسمي و غير رسمي بايد انجام شود تا براي اختصاص بهينه منابع، جهت ارائه خدمات با كيفيت بالا تصميم گيري شود.**

**5-2. كتابخانه بايد در ارزيابي كلي خدمات اطلاع‌رساني، هم از نظرات كاركنان و هم از نظر جامعه استفاده كند.**

**5-3. كتابخانه بايد در ارزيابي خدمات اطلاع‌رساني، تأكيد را بر عواملي قرار دهد كه بيشترين اهميت را براي جامعه استفاده كننده از آن خدمات دارد. از ميان آنها زمان پاسخگويي؛ دسترسي به خدمات (از لحاظ دسترسي فيزيكي، راحتي محل، راحتي ساعات ارائة خدمات)؛ ارزش و كارآيي خدمات براي گروههاي مختلف جامعة گيرندة خدمات و توان پيش‌بيني نيازهاي جامعه را مي‌توان نام برد.**

**5-4. كتابخانه بايد آمارهاي مورد نياز را براي اين ارزيابي جمع‌آوري نمايد. اين كار بايد با تكنيكها و مقياسهايي انجام شود كه داده‌هاي قابل مقايسه با داده هاي سازمانهاي مشابه به دست مي دهد و از اين معيارهاي ملي و استانداردهاي متعارف به همان شكل موجود، يا در صورت لزوم با اعمال تغييراتي ـ با توجه به نيازهاي محلي ـ استفاده شود.**

**5-5. كتابخانه بايدتك تك منابع موجود در مجموعه را بر اساس استانداردهاي تخصصي و نيازهاي كاربران ارزيابي كند. همچنين، بايد منابع اطلاعاتي خود را كه شامل منابع چاپي و غيرچاپي داخلي به علاوه منابع خارجي موجود است، به صورت يك سيستم اطلاعاتي واحد ارزيابي نمايد.**

**5-6. كتابخانه بايد نحوة عملكرد كاركنان خدمات اطلاع‌رساني را به صورت انفرادي و نيز دسته ‌جمعي در فواصل زماني منظم ارزيابي كند. اين كار با استفاده از تكنيكها و ابزار شناخته شدة ارزيابي نيروي انساني كه ارزيابي شوندگان و ارزيابي‌كنندگان از قبل در مورد آنها توافق دارند، صورت مي گيرد.**

**6. اصول اخلاقي**

**6-1 نظامنامة اصول اخلاقي انجمن كتابداران آمريكا ( آن گونه كه در دستورالعمل ALA در كتاب راهنماي سازمانALA[11] آمده است) بر رفتار تمام كاركناني كه خدمات اطلاع‌رساني ارائه مي‌كنند، حاكم است.**

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

**1. Guidelines for Information Services.**

**2. RUSA (Reference and User Services Association) Reference Guidelines; available at: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm accessed: JAN 15, 2006.**

**3. كارشناس ارشد خدمات آموزشي و پژوهشي شاغل در كتابخانه مركزي دانشگاه صنعتي اصفهان**

**mafyouni@cc.iut.ac.ir**

**1. American Library Association’s Library Bill of Rights**

**1. Services.**

**2. Resources.**

**3. Access.**

**4. Personnel.**

**5. Evaluation.**

**6. Ethics.**

**1. The American Library Association’s Code of Ethics (as stated in the ALA Policy Manual in the ALA Handbook of Organization).**