

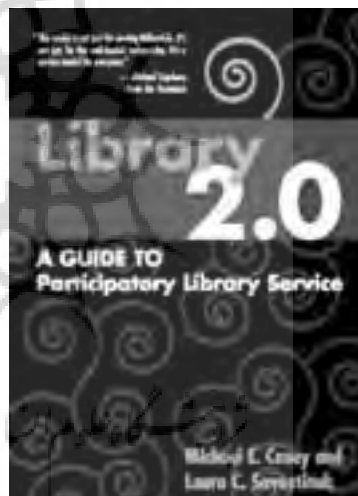
## کتابخانه ۲

### راهنمایی برای خدمات کتابخانه‌ای مشارکتی

• دکتر علیرضا نوروزی<sup>۱</sup>

دکترای علوم اطلاعات و ارتباطات و عضو هیأت علمی دانشگاه تهران

راهنمایی برای خدمات کتابخانه‌ای مشارکتی<sup>۱</sup> را تألیف کردند که مؤسس، اینفرمیشن تودی<sup>۲</sup>، یکی از معروف‌ترین ناشران حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، منتشر کرد. مشخصات کتاب‌شناختی اثر به شرح زیر است:



این اثر بنیادین حاصل فکر و اندیشه دو تن از متفکران «کتابخانه ۲» است که به معرفی مفاهیم بنیادی «کتابخانه ۲» پرداخته و روش‌های خوبی برای ایجاد، بهبود و ارتقای سطح خدمات اطلاعاتی به کاربران کتابخانه ارائه کرده‌اند. بسیاری از داستان‌ها، نظریه‌ها و دیدگاه‌های نقل شده در این اثر برگرفته از یک پژوهش پیمایشی با عنوان «کتابخانه‌ها، کتابداران و تغییر»<sup>۱۱</sup> است که نویسندگان در آوریل ۲۰۰۶ انجام داده‌اند. این اثر شامل پیشگفتاری از مایکل استفان<sup>۱۲</sup>، یکی از طرفداران «کتابخانه ۲» است. وی بر این باور است که «کتابخانه ۲» سکوی پرتاب برای ایجاد نوآوری و تحول در شیوه‌های ارائه خدمات اطلاعاتی است و در واقع محل گردهمایی کاربران کتابخانه است.

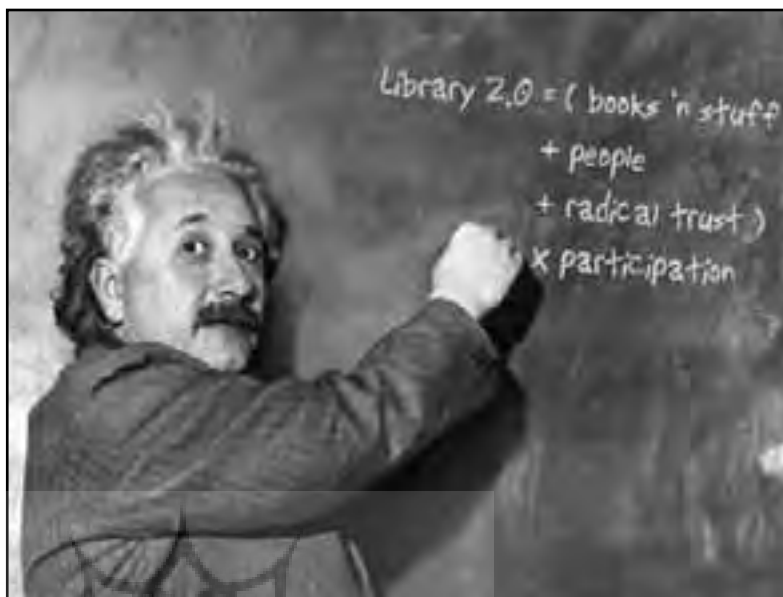
این اثر در قالب نه فصل به معرفی و توصیف یک مدل ارائه خدمات برای ایجاد تغییرات مداوم و هدفمند، ارزیابی، و روزآمدسازی خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر مشارکت کاربران کتابخانه می‌پردازد. در واقع، این اثر جامع، ضمن بیان شالوده‌های نظری و بنیادی «کتابخانه ۲»، تمام جنبه‌های آن را پوشش داده و به ارائه پیشنهادها و راهکارهای عملی برای ایجاد تغییر و

■ Michael E. Casey, Laura C. Savastinuk, Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service, Published by Information Today, Inc., 172 p, 2007, ISBN;1573872970, 9781573872973

واژه «کتابخانه ۲»<sup>۲</sup> را در سال ۲۰۰۵ مایکل کیسی<sup>۳</sup> ابداع کرد. وی برای نخستین بار آن را در وب‌نوشت<sup>۴</sup> خود<sup>۵</sup> به کاربرد. واژه «کتابخانه ۲» از واژه «وب ۲»<sup>۶</sup> الهام گرفته و همانند آن مبتنی بر کاربرمحوری و کاربرمداری است. به عبارت روشن‌تر، «کتابخانه ۲» عبارت است از: وب ۲ + کتابخانه = کتابخانه ۲

مایکل کیسی و لورا سی. ساواستینوک<sup>۷</sup> (دو کتابدار کتابخانه عمومی<sup>۸</sup>) در سال ۲۰۰۷ کتاب کتابخانه ۲:

این اثر بنیادین حاصل فکر  
و اندیشه دو تن از متفکران  
«کتابخانه ۲» است که  
به معرفی مفاهیم بنیادی  
«کتابخانه ۲» پرداخته و  
روش‌های خوبی برای ایجاد،  
بهبود و ارتقای سطح خدمات  
اطلاعاتی به کاربران کتابخانه  
ارائه کرده‌اند



تحول در کتابخانه‌ها برای تبدیل شدن به «کتابخانه ۲» می‌پردازد. عناوین فصل‌های کتاب عبارتند از:

**فصل نخست: نشان کتابخانه ۲.** در این فصل ابتدا تعریف مختصری از «کتابخانه ۲» ارائه می‌شود، سپس خدمات سنتی در برابر خدمات نوین معرفی می‌گردد.

نویسندگان بر این باورند که هر تحول و تغییری که در نظام کتابخانه ایجاد می‌شود، باید برای دستیابی به اهداف و مأموریت‌های کتابخانه باشد و کاربران در این تحولات جایگاه ویژه‌ای دارند. در این فصل همچنین تشریح می‌شود که یک روش واحد برای تبدیل شدن به «کتابخانه ۲» در همه کتابخانه‌ها صادق نیست، بلکه کتابخانه‌های مختلف عمومی، تخصصی و دانشگاهی باید مأموریت‌های سازمان مادر و جامعه کاربر خود را در نظر بگیرند.

**فصل دوم: ترکیبات اساسی.** فصل دوم به معرفی و تشریح ترکیبات اساسی و پایه‌های اصلی «کتابخانه ۲» یعنی تغییرات هدفمند و پایدار، مشارکت کاربران و دریافتن کاربران بالقوه و بالفعل می‌پردازد. کتابخانه به‌عنوان یک نهاد پاسخ‌گو و زنده و پویا باید بتواند نیازهای اطلاعاتی کاربران بالفعل موجود و کاربران بالقوه آینده را برآورده کند. بنابراین، فقط از طریق تغییرات هدفمند و پایدار می‌توان به چنین هدفی دست یافت.

**فصل سوم: یافتن راهی برای کتابخانه ۲.** هر کتابخانه‌ای برای تبدیل شدن به یک «کتابخانه ۲» باید چارچوب و روش ویژه خود را داشته باشد و مطابق اهداف سازمان

و نیازهای کاربرانش راه رسیدن به این مقصود را تعریف کند. بنابراین کتابخانه باید جایگاه ویژه خود را در میان جامعه کاربر مشخص کرده و کاربران بالقوه و بالفعل خود را به‌درستی دریابد تا بتواند برای تبدیل شدن به یک «کتابخانه ۲» گام بردارد.

**فصل چهارم: چارچوبی برای تغییر.** ایده و سپس «کتابخانه ۲» درک ضرورت تغییر و تحول در کتابخانه برای دریافتن کاربران آینده، ایجاد و ارائه خدمات نوین، و واکنش و پاسخ سریع به تغییرات موردنظر مشتریان کتابخانه است. کتابخانه‌ها باید به‌صورت دوره‌ای اقدام به تغییر در ساختار سازمانی خود کنند تا بتوانند نیازهای کاربران را برآورده نمایند. در نتیجه، لازم است برنامه‌های استراتژیک کوتاه‌مدت و بلندمدت برای ایجاد تحول در اهداف و فناوری‌های خود داشته باشند. لذا ضروری است که کتابخانه‌ها از خرد جمعی و مشکل‌گشایی گروهی موسوم به طوفان فکری<sup>۳</sup> استفاده کنند و برای ارائه بهینه خدمات و موفقیت کتابخانه برنامه‌ریزی مبتنی بر ارزیابی ادواری داشته باشند و گروهی برای برنامه‌ریزی، تحول و تغییر داشته باشند. در واقع، فصل چهارم مفهوم تغییر پایدار و هدفمند را که در فصل دوم مطرح شده است، به‌طور کامل توضیح می‌دهد و شیوه اجرای آن را در ساختار سازمانی نشان می‌دهد.

**فصل پنجم: خدمات مشارکتی و نتیجه بلندمدت.** این فصل به معرفی و تشریح بحث مشارکت و خدمات مشارکتی به‌منزله یکی دیگر از پایه‌های اساسی

**«کتابخانه ۲» مدلی است  
برای ایجاد تغییرات  
مداوم و هدفمند در  
نظام کتابخانه به منظور  
ارائه خدمات کتابخانه‌ای  
کاربرمدار مبتنی بر  
مشارکت کاربران کتابخانه**

«کتابخانه ۲» می‌پردازد. نویسندگان بر این باورند که خدمات مشارکتی درصدد است تا آنچه «وب ۲» برای وب انجام داده است، برای کتابخانه انجام دهد.

نگاهی به سیر تاریخ زندگی انسان از کودکی تا کهنسالی نشان می‌دهد که کتابخانه‌های عمومی، به‌ویژه در یک جامعه مدنی و شهروندمدار، به کاربران خود هنگامی که آنها نوباوه و بچه هستند، خدمات کتابخانه‌ای ارائه می‌کند، اما هنگامی که نوجوان می‌شوند، آنها را از دست می‌دهند، بعدها برخی از آنها را زمانی که پدر یا مادر می‌شوند و می‌خواهند بچه‌های خود را به کتابخانه بیاورند، دوباره به‌دست می‌آورند و سعی می‌کنند آنها را در ارائه خدمات کتابخانه سهیم کنند. اما هنوز تعداد زیادی از آنها را از دست می‌دهند. آنهایی که در میانه راه بازنشستگی هستند، و سرانجام آنان را برای آخرین بار به‌عنوان شهروندان کهنسال دوباره به کتابخانه می‌آورند. بنابراین، تهیه مواد کتابخانه‌ای و مواد خواندنی و برنامه مناسب برای هر گروه سنی و مشارکت آنها در این فرآیند ضروری است.

**فصل ششم: فناوری وابسته.** این فصل، درواقع، هسته اصلی اثر را تشکیل می‌دهد. «کتابخانه ۲» مبتنی بر مفاهیم و فناوری‌های «وب ۲» است. در این فصل نمونه‌هایی از فناوری‌های «وب ۲» که می‌توانند در کتابخانه‌ها به‌کار گرفته شوند تا به «کتابخانه ۲» تبدیل شوند، معرفی می‌گردند. درواقع، در این فصل به کتابداران گفته می‌شود که چگونه می‌توانند از خدمات و فناوری‌های «وب ۲» در کتابخانه‌ها استفاده کنند. مهم‌ترین فناوری‌های «وب ۲» که به‌راحتی قابل استفاده در کتابخانه هستند، عبارتند از: وبلاگ، ویکی<sup>۱۴</sup>، پیام کوتاه<sup>۱۵</sup>، گپ<sup>۱۶</sup> (گفت‌وگو)، پادکست<sup>۱۷</sup>، و شبکه‌های اجتماعی<sup>۱۸</sup>.

**فصل هفتم: مشارکت داخلی: مشارکت همگانی در تحولات.** در این فصل پیشنهاد می‌شود که همه

دست‌اندرکاران کتابخانه (مدیر، کتابداران و کاربران) به‌عنوان مهم‌ترین عناصر اجرای «کتابخانه ۲»، در فرآیند تحولات و تغییرات نقش اساسی داشته باشند و پای همه آنها به عرصه تحولات کشانده شود. بنابراین لازم است که همه دست‌اندرکاران کتابخانه با همدیگر همکاری و همیاری داشته باشند تا تحولات و تغییرات موفقیت‌آمیز باشند.

**فصل هشتم: نگهداری نیروی فزاینده.** در این فصل پیشنهادها و راهکارهایی معرفی می‌شود تا کتابخانه‌ها بتوانند جنبش تحول و تغییر به سوی «کتابخانه ۲» را هدایت کنند. این فصل همچنین نشان می‌دهد که چگونه می‌توان در صدد یافتن ایده‌های جدید و شیوه اجرای آنها بود. نویسندگان بر این باورند که یکی از بهترین شیوه‌ها برای یافتن و ارزیابی کردن فناوری‌های جدید، جست‌وجو در خارج از حوزه کتابخانه و کتابداری است.

**فصل نهم: نتیجه‌گیری پایانی.** در این فصل مطالب نهایی درباره «کتابخانه ۲» و نیازهای متغیر کاربران مطرح می‌شود. نویسندگان بر این باورند که «کتابخانه ۲» مبتنی بر تغییر مداوم و همیشگی است. آنها همچنین معتقدند که کتابداران نسبت به تغییرات فردا دلهره دارند، زیرا در جریان تغییرات امروز نیستند. به‌باور آنان تغییر ساختار سازمانی کتابخانه یک‌شبه ممکن نیست، بلکه برای تبدیل شدن به یک «کتابخانه ۲»، تحول و تغییر آرام و همیشگی ضروری است.

همان‌گونه که در این کتاب تعریف شده است، «کتابخانه ۲» مدلی است برای ایجاد تغییرات مداوم و هدفمند در نظام کتابخانه به‌منظور ارائه خدمات کتابخانه‌ای کاربرمدار مبتنی بر مشارکت کاربران کتابخانه. بر این اساس «کتابخانه ۲» درصدد است تا به‌واسطه ایجاد تغییرات مداوم و هدفمند، خدمات اطلاعاتی خود را برای کاربران ارتقا بخشد.

تمام کتابخانه‌ها اعم از دانشگاهی یا عمومی برای ارائه خدمات اطلاعاتی مناسب به کاربران خود در کوتاه‌ترین زمان ممکن، ناچارند به مفاهیم، فلسفه، اهداف و خدمات «کتابخانه ۲» که مبتنی بر مشارکت کاربران است توجه کنند

مقاطع مختلف تحصیلی که کتابداران آینده خواهند بود، پیشنهاد می‌شود. این اثر به کتابداران می‌گوید که چگونه می‌توان برنامه‌های کتابخانه‌ای موفق داشت؛ چگونه می‌توان جامعه را به کتابخانه علاقه‌مند کرد؛ و چگونه می‌توان نیازهای اطلاعاتی آنها را برآورده کرد. در پایان، ترجمه این اثر به زبان فارسی یا تألیف کتابی مشابه آن به زبان فارسی پیشنهاد می‌شود تا فاصله میان خدمات کتابخانه‌ای ارائه‌شده در جهان غرب و کشورمان کمتر شود.

#### پی‌نوشت‌ها:

1. anouruzi@yahoo.com
2. Library 2.0
3. Michael E. Casey & Laura C. Savastinuk
4. Weblog
5. LibraryCrunch
6. Web 2.0
7. Laura C. Savastinuk
8. Gwinnett County Public Library; www.gwinnettpl.org
9. Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service
10. Information Today
11. Libraries, Librarians, and Change
12. Michael Stephens
13. Brainstorming
14. Wiki
15. Instant Messaging
16. Chat
17. Podcast
18. Social network

نویسندگان بر این باورند که ایجاد تغییرات منظم، نوسازی و تطابق با شرایط روز به منظور ارائه خدمات اطلاعاتی موردنیاز کاربران، و توجه به نیازهای اطلاعاتی آنان ضرورتی اساسی برای کتابخانه‌هاست. تأکید اصلی کتاب بر کتابخانه‌های عمومی است، شاید به این دلیل که کتابخانه‌های عمومی در خدمت عموم جامعه هستند و در واقع دانشگاه عمومی هستند. البته مفاهیم مطرح‌شده می‌تواند برای هر نوع کتابخانه یا مرکز اطلاعاتی به کار گرفته شود. این کتاب مفاهیم مختلفی مانند ایجاد تحول و مدیریت تغییر و استفاده از فناوری‌های روز در «کتابخانه ۲» را دربردارد.

تمام کتابخانه‌ها اعم از دانشگاهی یا عمومی برای ارائه خدمات اطلاعاتی مناسب به کاربران خود در کوتاه‌ترین زمان ممکن، ناچارند به مفاهیم، فلسفه، اهداف و خدمات «کتابخانه ۲» که مبتنی بر مشارکت کاربران است توجه کنند. در واقع، «کتابخانه ۲» کلید اساسی برای ایجاد و توسعه نسل نوین کتابخانه‌ها برای تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران است.

ضعف اصلی اثر فقدان مثال‌های عینی و واقعی برای نشان دادن این نکته است که کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند از مصادیق و فناوری‌های «کتابخانه ۲» آگاه شوند. البته از یک اثر نظری و حاوی اندیشه‌های فکری نوین، آن‌هم تنها چند سال پس از ابداع یک مفهوم، انتظار زیادی است که حاوی مثال‌های واقعی باشد. نویسندگان نقطه شروع خوبی را برای کتابداران پاسخ‌گو، به‌ویژه آنان که طرفدار تغییر، تحول و هماهنگی با زمان مبتنی بر کاربران و نیازهای آنان هستند، فراهم کرده‌اند. در واقع، می‌توان گفت که ستون‌های اصلی «کتابخانه ۲» و این اثر بر تغییرپذیری و مشارکت‌پذیری کتابخانه‌ها استوار است.

مطالعه این اثر، به تمام کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و تخصصی و استادان و دانشجویان