

## جایگاه اجتماعی کتابداران : چالش‌ها و راهکارها<sup>۱</sup>

سمیه صیادی فر<sup>۲</sup>

محبوبه فراشباهی آستانه<sup>۳</sup>

### چکیده

رسالت کتابخانه به‌عنوان نهادی اجتماعی، خدمت به جامعه استفاده‌کننده و پاسخگویی به نیازهای آنان است. از آنجاکه در عصر حاضر، فناوری‌های جدید، تحولات زیادی را در تولید، سازماندهی، و استفاده از اطلاعات به‌وجود آورده است، با افزایش روزافزون حجم اطلاعات، شاهد تغییر زیادی در ساختار ذهنی و نیازهای استفاده‌کنندگان هستیم. اما براساس پژوهش‌های صورت گرفته، در بسیاری از کتابخانه‌ها نیازهای پیچیده و متحول استفاده‌کنندگان پاسخ داده نمی‌شود. بنابراین، استفاده‌کنندگان، کتابخانه‌ها را محلی برای حل مشکل اطلاعاتی و تغذیه فکری به‌شمار نمی‌آورند و وجهه و هویتی برای کتابداران در نظر نمی‌گیرند. از آنجاکه خدمات کتابخانه‌ای یکی از فعالیت‌های عمده در شناساندن رسالت کتابخانه به جامعه است، تأکید اصلی این مقاله بر توسعه خدمات به‌عنوان عاملی برای کسب جایگاه اجتماعی شایسته کتابداران و ارتقای آن است. به این منظور، انواع خدمات و نیز مشکلاتی که در راه طراحی و اجرای آنها وجود دارد، شناسایی می‌شود. چالش‌هایی که کتابداران، برای توسعه خدمات خود، با آنها روبه‌رو هستند، از دیگر بحث‌های این مقاله است. توفیق در این چالش‌ها، راه‌حل و عامل اصلی توسعه خدمات و کسب وجهه اجتماعی کتابداران است.

### کلیدواژه‌ها

کتابداران، جایگاه اجتماعی، خدمات اطلاع‌رسانی، همکاری بین کتابخانه‌ای

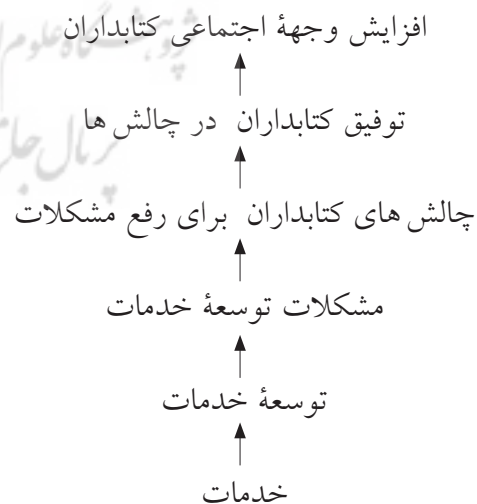
۱. این مقاله، در اولین سمینار دانشجویی کشوری انجمن کتابداران ایران (خرداد ۱۳۸۲) و اولین سمینار دانشجویی انجمن کتابداران ایران شاخه خراسان (آبان ۱۳۸۲) ارائه شده است.

۲. کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد kimia2@gmail.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد astaneh2002@yahoo.com

## مقدمه

کتابخانه نهادی اجتماعی است که تمام فعالیت‌های آن-گزینش، فراهم‌آوری، سازماندهی، اشاعه، و دسترس‌پذیری اطلاعات-به منظور در دسترس گذاردن منابع و ارائه خدمت به جامعه در آن انجام می‌گیرد. به بیان دیگر، می‌توان گفت خدمات، یکی از فعالیت‌هایی است که تا حد زیادی تضمین‌کننده هویت کتابخانه‌هاست. از آنجا که ارائه خدمات یکی از راهکارهای کسب وجهه اجتماعی و تثبیت جایگاه کتابداران است، توسعه خدمات و همخوان کردن آن با محیط متحول و نیازهای متغیر استفاده‌کنندگان ضروری است. برای رسیدن به این هدف باید به سه سؤال پاسخ داد: ۱) توسعه خدمات چیست؟ ۲) کتابداران برای توسعه خدمات چه مشکلاتی دارند؟ و ۳) کتابداران برای حل این مشکلات با چه چالش‌هایی روبه‌رو هستند؟ در نمودار زیر روند کسب وجهه اجتماعی از طریق توسعه خدمات نشان داده شده است:



هدف از نگارش این مقاله، ذکر این نکته است که توسعه خدمات کتابخانه می‌تواند یکی از راه‌های افزایش وجهه اجتماعی کتابداران باشد.

در این بحث منظور از چالش، کوشش و تلاش جدی و پیگیر کتابداران، برای مواجهه با مشکلات و رفع آنهاست. از آنجا که زیربنای این بحث از خدمات آغاز می‌شود، در ابتدا تعریف کوتاهی از خدمات ارائه خواهد شد.

## خدمات

خدمات (عمومی)، تلاش پیش‌بینی شده‌ای است که با هدف بهره‌گیری مفید و صحیح از امکانات و مجموعه کتابخانه برای تأمین نیازهای اطلاعاتی جامعه، بهبود اوقات فراغت افراد، و ایجاد و حفظ تفاهم و هماهنگی دو سویه میان کتابخانه و استفاده‌کنندگان، به شکل‌های مختلف و متداول آن مانند امانت، کار مرجع، و پاسخگویی صورت می‌گیرد (۱۲: ۲۷).

خدمات، هنگامی مفید و ارزشمند خواهد بود که متناسب با نیازها بوده و پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی جامعه باشد. توجه به این نکته ضروری است که ویژگی‌های یاد شده جامعه کنونی، یکی از عوامل تعریف‌کننده و مشخص‌کننده نیازهای اطلاعاتی و، در نتیجه، تعیین‌کننده خدمات کتابخانه است. بنابراین، به طور مختصر به ویژگی‌های جامعه کنونی اشاره می‌شود.

## ویژگی‌های جامعه کنونی

مفهوم جامعه اطلاعاتی در مورد کشور

ما به طور کامل مصداق ندارد، چرا که در بسیاری از موارد، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی نهادها مبتنی بر گردآوری اطلاعات صورت نمی‌گیرد و بسیاری از کارها هنوز هم براساس تجربه و ذهنیت افراد انجام می‌شود. در صورتی که می‌دانیم، با توجه به گستره اطلاعات و سهولت دسترسی به آن، نمی‌توان با اتکا بر دانش موجود و دانسته‌های ذهنی به انجام مطلوب امور پرداخت. اکنون زمانی است که باید برای انجام درست هر کاری از اطلاعات کافی و صحیح برخوردار باشیم، تا بتوانیم آن را به مناسب‌ترین شکل ممکن انجام دهیم (۱۸).

با توجه به موارد یاد شده، جامعه ایران، باید به سوی اطلاعاتی شدن پیش رود. جامعه اطلاعاتی تعاریف زیادی دارد، اما به نظر می‌رسد تعریفی که در ادامه می‌آید، تعریف جامعی باشد (۱۸). جامعه اطلاعاتی، جامعه‌ای است که مشخصه آن عبارت است از: تراکم بسیار زیاد اطلاعات در زندگی روزمره بیشتر شهروندان و سازمان‌ها و کارگاه‌ها؛ استفاده از فناوری رایج یا سازگار در طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های شخصی، اجتماعی، آموزشی، و تجاری؛ و توان انتقال و دریافت سریع داده‌های رقومی بین مکان‌های مختلف بدون توجه به فواصل.

در چنین جامعه‌ای نیازهای اطلاعاتی نیز متغیر و متنوع است. از آنجا که نیاز اطلاعاتی کاربران همواره باید مرکز توجه تهیه‌کنندگان خدمات اطلاع‌رسانی و کتابداران باشد و نیز براساس اصل دوم و سوم رانگاناتان، - هر خواننده‌ای کتابش و هر کتابی خواننده‌اش -

در برنامه‌ریزی برای خدمات، کتابخانه‌ها باید به گونه‌ای خدمت کنند که استفاده‌کنندگان همواره در مرکز توجه باشند تا بتوانند از راه‌های مختلف و برای رفع نیازهای اطلاعاتی مختلف، اطلاعات مناسب را در اختیار آنان قرار دهند. این امر، توسعه و تنوع خدمات کتابخانه را می‌طلبد و کتابداران، نمی‌توانند به خدمات سنتی (امانت، فتوکپی، مخزن‌داری، و یا مرجع) بسنده کنند، زیرا این خدمات نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی جدید استفاده‌کنندگان باشد. اما، بر اساس پژوهش‌های انجام شده (۷؛ ۲۱)، در بسیاری از کتابخانه‌ها خدمات، پاسخگوی نیازهای پیچیده و متحول استفاده‌کنندگان نیست. با وجود اینکه هر کدام از کتابخانه‌های کشور ما، به‌ویژه کتابخانه‌های بزرگ، بودجه و نیروی انسانی بسیار زیادی را برای فراهم‌آوری، سازماندهی، توسعه ساختمان، و تجهیز بخش‌های مختلف کتابخانه به فناوری روز، صرف می‌کنند، اما در بیشتر آنها، فقط به ارائه خدمات سنتی، از جمله امانت مواد، بسنده می‌شود. در واقع می‌توان گفت خدمات که نتیجه نهایی همه فعالیت‌های موجود و فلسفه وجودی کتابخانه‌هاست، در بسیاری از کتابخانه‌ها، به فراموشی سپرده شده است. این امر، از دو جهت آسیب‌رسان است: اول اینکه، جامعه را از دسترسی گسترده به اطلاعات محروم می‌سازد؛ دوم اینکه حرفه کتابداری نیز جایگاه اجتماعی شایسته خود را به دست نخواهد آورد. بنابراین، تلاش برای توسعه انواع خدمات و نیز استفاده هرچه بهتر از سرمایه‌گذاری‌های به عمل آمده، یکی

از مهم‌ترین مسائلی است که کتابخانه‌ها باید آن را سرلوحه کار خویش قرار دهند (۱۳): ۶۳-۴۹. کتابداران برای اینکه بتوانند جایگاه اجتماعی خود را حفظ نمایند، باید به‌طور فعال با فناوری جدید و فرآورده‌های آن آشنا شده و برای ارائه خدمات بهتر از امکانات آن استفاده کنند.

### توسعه خدمات چیست؟

توسعه یعنی تحول در وضعیت موجود و حرکت به سوی شرایط بهتر (۱۶: ۹-۲۵). اگر این مفهوم را برای خدمات کتابخانه در نظر بگیریم، خدمات باید به‌صورتی متحول شود که بتواند نیازهای جامعه کنونی را پاسخ دهد. در این صورت، کتابداران درحالی‌که خدمات سنتی ارائه می‌دهند، باید به دنبال توسعه مجموعه‌ای از مهارت‌های جدید بوده و نقش‌ها و وظایف تازه‌ای را در خود پرورش دهند. به عبارت دیگر، کتابداران باید در کنار ارائه خدمات سنتی، خدمات جدید را نیز توسعه دهند و بهبود بخشند.

### خدمات توسعه یافته

افزون بر خدمات سنتی (امانت، فتوکپی، مخزن داری، و یا مرجع)، خدمات زیر نیز باید ارائه شود تا کتابخانه بتواند به نیازهای کنونی جامعه پاسخ دهد:

- خدمات مرجع، شامل: خدمات آگاهی‌رسانی جاری، خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات، سایر خدمات مرجع؛
- همکاری بین کتابخانه‌ای، شامل: امانت

بین کتابخانه‌ای، اشتراک، تهیه، و استفاده از منابع، خدمات تحویل مدرک؛  
• آموزش استفاده‌کننده؛ و

• سایر خدمات و تبلیغات، شامل: برگزاری نمایشگاه، همایش، و انتشارات (تهیه چکیده‌نامه، خبرنامه، تازه‌های کتابخانه، و راهنمای استفاده).  
برای ارائه این خدمات، کتابداران با مشکلاتی مواجهند. این مشکلات باید به دقت شناسایی و بررسی شوند تا راه برای توفیق در چالش‌ها هموار شود.

در اینجا، برخی از عمده‌ترین خدمات مورد نیاز جامعه اطلاعاتی مطرح می‌شود. در هر بخش، به تاریخچه هر کدام از خدمات، تعریف مختصر، و ذکر مشکلات پرداخته می‌شود و در انتهای هر بخش راهکاری برای رفع مشکلات پیشنهاد می‌شود.

### خدمات مرجع

خدمات رسمی مرجع، در اواخر قرن ۱۹ و اوایل قرن ۲۰ پدید آمد، یعنی زمانی که نظام‌های استاندارد فهرست‌نویسی و رده‌بندی گسترش یافت (۲۹: ج ۲۵، ص ۳۷۰-۳۷۲). به گفته ساموئل روتشتاین<sup>۴</sup> (۱۹۷۰) شروع خدمات مرجع به دوران باستان برمی‌گردد، در آن زمان کتابداران به مراجعان کتابخانه‌ها از روی احترام و محبت یاری می‌رساندند. اما ارائه این خدمات به شکل رسمی، در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی امریکا و از آخرین دهه‌های قرن نوزدهم آغاز می‌شود.  
خدمات مرجع، طیف بسیار گسترده‌ای دارد. در این بحث به چند مورد از آنها، مانند

خدمات آگاهی‌رسانی جاری<sup>۵</sup>، خدمات اشاعه<sup>۶</sup> گزینشی اطلاعات<sup>۱</sup>، و تازه‌های مرجع پرداخته می‌شود. البته، پاسخگویی به مراجعان موردی نیز (که در اکثر کتابخانه‌ها انجام می‌شود) در حیطه خدمات مرجع قرار دارد، اما به جهت سنتی بودن این خدمت، در این بحث به آن پرداخته نمی‌شود.

مکمل، خدمت مرجع را خدمت ویژه‌ای می‌داند که خواننده را در یافتن موادی که جوابگوی نیازهای آنی اوست، یاری می‌کند (۲۰: ۶۹-۸۵). این تعریف بر سرعت و نامحدود بودن منابع تأکید دارد، اما باید افزون بر نیازهای آنی، در طیفی گسترده‌تر، پاسخگویی به انواع نیازهای اطلاعاتی را مد نظر قرار داد.

در واقع، ویژگی خدمات مرجع آن است که حداکثر استفاده مراجعان از منابع اطلاعاتی را تضمین کند. برای تحقق این امر، کتابدار مرجع باید به عنوان میانجی میان اطلاعات و مراجعه‌کننده عمل کند.

فناوری‌های جدید سبب بروز تغییر جدیدی در روند میانجیگری اطلاعات شده است. با توجه به این امر، امروزه نقش‌های جدیدی برای کتابداران مرجع به وجود آمده و آنها باید با بهره‌گیری از امکاناتی که فناوری فراهم آورده، از اطلاعات، به هر شکل و در هر کجا، استفاده کنند تا به نیازهای مراجعان پاسخ گویند. برای این امر آنها می‌توانند با بسته‌بندی و دسته‌بندی اطلاعات، استفاده راحت‌تر از آن را میسر کنند (۳: ۱۸۴-۲۰۰).

### مشکلات و چالش‌ها

به دلیل گستردگی حجم منابع اطلاعاتی موجود در اینترنت و با توجه به وجود موتورهای جست‌وجوی قوی و کارآمد در آن، از اینترنت باید به عنوان یک منبع مهم و توانا در ارائه خدمات مرجع استفاده شود. تقوی معتقد است که واگذاری اطلاعات جامع و مانع به کاربران وظیفه اصلی هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی است و به همین دلیل در صورت عدم استفاده از شبکه مذکور تا حد زیادی جامعیت خدمات اطلاعاتی کاهش می‌یابد (۵: ۲۳۳).

اگرچه استفاده از رایانه‌ها و شبکه‌های اطلاعاتی امکانات زیادی را برای استفاده دسترس‌پذیری منابع اطلاعاتی فراهم کرده است، اما شناخت ناکافی از منابع اطلاعاتی موجود در اینترنت باعث می‌شود کتابداران نتوانند برای ارائه خدمات مرجع از این امکانات استفاده لازم را ببرند. افزون بر آن، شناسایی نیازهای اطلاعاتی مراجعان، لازمه استفاده مناسب از منابع اطلاعاتی و همچنین دسترس‌پذیر کردن آنها از سوی کتابداران است. بنابراین، نبود شناخت درست و مناسب از نیازهای اطلاعاتی مراجعان، از دیگر مشکلات است. با گسترش فناوری، کتابداران مرجع باید به مراجعان از راه دور نیز خدمات ارائه دهند، پس، ضعف کتابداران در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان از راه دور نیز از مشکلاتی است که باید به آن توجه کرد.

5. CAS = Current Awareness Services

6. SDI = Selective Dissemination of Information

برای کسب توانمندی کتابداران در ارائه خدمات مرجع و رفع مشکلات یاد شده می‌توان به چالش‌های زیر اشاره کرد:

۱. گسترش بینش کتابداران نسبت به وظیفه خود و تقویت دید تحقیقاتی در آنها. کتابدار مرجع باید در مورد هدف، رسالت، و وظایف خود مطالعه کند تا بینش او نسبت به کاری که باید انجام دهد، افزایش یابد و بر اساس این بینش به کار پردازد. بنابراین، خودسازی از جمله چالش‌های او به شمار می‌رود. او باید به ارزیابی خود، دیدگاه‌ها، برنامه‌ریزی‌ها، تصمیم‌ها، و اجرای آنها پردازد و، به طور پیوسته، خدماتی را که ارائه می‌دهد بررسی کند تا همخوانی آن را با نیازهای اطلاعاتی مراجعان بسنجد. فعالیت‌هایی مانند ارزیابی خدمات، سنجش نیازهای مراجعان، مطالعه خدمات سایر کتابخانه‌ها و مقایسه آنها با خدماتی که خود ارائه می‌دهد، می‌تواند به او دید و بینش تحقیقاتی بدهد.

۲. شناسایی نیازهای اطلاعاتی گوناگون کتابداران با مطالعه نظریه‌های روان‌شناختی و علوم تربیتی و کسب مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط، می‌تواند با مراجعه‌کننده به‌طور مناسب ارتباط برقرار کرده و ضمن شناسایی نیازهای اطلاعاتی آنان، به ارائه اطلاعات متناسب با نیازهایشان پردازند.

۳. ارتقای سواد اطلاعاتی کتابداران. با توجه به عقیده تقوی "در عصر اطلاعات، توانایی دستیابی، بازیابی، و ارزیابی اطلاعات باید ویژگی برجسته سواد به شمار آید. از این رو، سواد اطلاعاتی را نه فقط توانایی

و استعداد شناسایی اطلاعات، بلکه توانایی ارزیابی اطلاعات و استفاده کارآمد از آن تعریف می‌کنند (۸). بنابراین، برای رفع مشکلاتی مانند نبود شناخت کافی نسبت به منابع اطلاعاتی، کتابداران باید سواد اطلاعاتی خود را افزایش دهند تا بتوانند با این مهارت، اطلاعات مورد نیاز را جست‌وجو کنند و آن را به درستی به کارگیرند.

۴. کسب قابلیت‌های لازم برای کار در عصر الکترونیک و اطلاعات توسط کتابداران مرجع. در حقیقت کتابداران با فهم منطق پردازش اطلاعات به‌وسیله رایانه و کسب توانایی در استفاده مناسب از آن، خواهند توانست از امکاناتی که گسترش فناوری در اختیار آنها قرار داده است، در جهت انجام هرچه بهتر خدمات مرجع استفاده کنند.

به نظر می‌رسد، توفیق در این چالش‌ها، افزون بر تحقق رسالت کتابخانه در کسب وجهه اجتماعی کتابداران نیز تأثیرگذار باشد.

#### ۱. خدمات آگاهی رسانی جاری (CAS)

به گفته فیدوتن<sup>۷</sup> (۱۹۷۱) تعیین اولین کاربرد اصطلاح خدمات آگاهی رسانی، دشوار است. همین بس که بگوییم این‌گونه خدمات از نیاز برای روزآمد نگه داشته شدن سرچشمه می‌گیرد (۲۸: ج ۶، ص ۳۳۲-۳۳۴).

به‌طورکلی، این نوع خدمت یکی از روش‌های جدید اشاعه اطلاعات روزآمد است. کتابداران، از این طریق استفاده‌کنندگان را از منابع اطلاعاتی موجود در حوزه مورد علاقه آنها در زمان اندک، آگاه می‌کنند. به

7. Fidoten

این صورت، در کل زمان صرف شده برای جست‌وجوی اطلاعات صرفه‌جویی بسیار زیادی به‌عمل خواهد آمد. این نوع خدمات چندین مزیت دارد: اول اینکه، استفاده‌کننده را از آنچه دربارهٔ موضوع‌های مورد توجه او منتشر می‌شود، با خبر می‌کند و به او اطمینان می‌دهد که اطلاعات به شیوه‌ای که فقط اطلاعات مناسب باقی بماند، گلچین می‌شود. دوم اینکه، این خدمات می‌تواند روش‌ها، ایده‌ها، مفاهیم، تجربه‌ها، و یا اطلاعات سودمندی فراهم آورد که نتایج آن موجب صرفه‌جویی در وقت استفاده‌کننده، و آگاهی دادن به او نسبت به موضوع‌های مورد علاقه‌اش می‌شود. در حقیقت می‌توان گفت این نوع خدمت، برای استفاده‌کنندگان، از جمله متخصصانی که فرصت کافی برای جست‌وجو در منابع منتشر شده را ندارند بسیار مناسب است (۶: ۳۰-۳۴). این خدمت از طریق انتشار تازه‌های کتابخانه، برگه‌های اطلاعاتی، راهنمای استفاده از منابع، تهیهٔ سیستم Alert (اطلاع‌رسانی جاری و روزآمدسازی اطلاعات اعضا از طریق سیستم‌های رایانه‌ای)، و آگاهی‌رسانی منظم و نظام‌مند نسبت به اخبار علمی (مانند دریافت مجله، مقاله، و یا کتاب جدید) از طریق پست الکترونیکی، تلفن، و نمابر می‌تواند انجام شود.

خدمات آگاهی‌رسانی جاری هنگامی موفق خواهد بود که روزآمد باشد و تا حد امکان انواع منابع اطلاعاتی را پوشش دهد تا بتواند علائق استفاده‌کنندگان را برانگیزد و از

این طریق بخشی از نیازهای اطلاعاتی را رفع کند (۲۴: ۱۱۴-۱۲۴).

### مشکلات و چالش‌ها

از جمله مشکلات برای ارائهٔ شایستهٔ این خدمات، بی‌اطلاعی کتابداران از اهمیت این فعالیت است. موارد دیگری که می‌توان به آن اشاره کرد کمبود کتابدار مناسب، کمبود وقت، و نداشتن مهارت لازم برای تهیهٔ انتشارات توسط کتابداران است.

برای رفع این مشکلات، کتابداران با چالش‌هایی چند روبه‌رو هستند. برای مثال، می‌توان به فراگیری چگونگی ارائهٔ این فعالیت توسط کتابداران، و درک اهمیت و لزوم پرداختن به آن از سوی کتابداران اشاره کرد. همچنین شناخت راه‌های مناسب برای هرچه بهتر به انجام رسانیدن این فعالیت، آموزش مداوم از طریق خودآموزی کتابداران، و بالاخره تقویت سواد رایانه‌ای و مهارت‌های جست‌وجو در منابع چاپی و الکترونیکی از چالش‌های دیگری است که کتابداران با آن روبه‌رو هستند.

باید به این امر توجه کرد که ابتدا باید خود کتابداران به ارزش این خدمات پی‌ببرند، آنگاه بخشی از وقت خود را به این خدمت اختصاص دهند و تلاشی هدف‌دار را برای توفیق در چالش‌ها آغاز کنند.

### ۲. خدمات اشاعهٔ گزینشی اطلاعات

این اصطلاح در سال ۱۹۵۸ برای نظام‌های رقومی به کار رفت. شروع آن به زمانی برمی‌گردد که شخصی به نام هانس پیتر لوهن<sup>۸</sup>

8. Hans Peter Luhn

از شرکت آی. بی. ام در سال ۱۹۶۱ اولین نمایه درون‌بافتی (کوئیک)<sup>۹</sup> را ایجاد کرد. این امر زمینه ایجاد نظام‌های اشاعه‌گزینشی اطلاعات را در همان سال برای او فراهم آورد (۲۸: ج ۶، ص ۳۳۲-۳۳۴).

به‌طور کلی، خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات از جمله روش‌های جدید خدمات آگاهی‌رسانی جاری است. همان‌طور که از نام آن پیداست، هدف از این نوع خدمات، آگاهی‌رسانی پیوسته به کلیه افرادی است که نیاز و علاقه‌مندی خود را نسبت به آگاهی و دریافت اطلاعات جدید درباره موضوعی خاص اعلام داشته‌اند. بیشترین ارزش خدمات آگاهی‌رسانی جاری، در ارائه اطلاعات پیش از آگاهی رقبای از وجود آن اطلاعات است. در واقع این خدمت، فعالیتی در جهت فراهم‌آوری منظم اطلاعات ویژه (با تأکید بر کلمه ویژه) بر اساس درخواست افراد است (۶: ۳۰-۳۴).

در واقع می‌توان گفت تفاوت اساسی اشاعه‌گزینشی اطلاعات با آگاهی‌رسانی جاری این است که این خدمت با اعلام نیاز استفاده‌کننده آغاز می‌شود. در حالی که آغاز خدمات آگاهی‌رسانی جاری، نیازی به اعلام درخواست استفاده‌کننده ندارد.

انجام این فعالیت از طریق تهیه اطلاعیه و اطلاع‌رسانی در مورد امکان ارائه چنین خدمتی آغاز و به تهیه اطلاعات مورد درخواست به صورت مانع، جامع، و به موقع ختم می‌شود. برای اطلاع از نیاز اطلاعاتی متقاضی،

تشکیل پرونده‌های پژوهشی<sup>۱۰</sup> روزآمد ضروری است. ابتدا، پرونده‌های پژوهشی افراد بر اساس فرایند شاخص‌سازی تهیه می‌شود. عملیات شاخص‌سازی با استخراج کلیدواژه‌های اصلی بر مبنای عبارات و موضوعات ارائه شده از سوی کسانی انجام می‌گیرد که به نوعی نیاز و علاقه خود را برای دریافت اطلاعات اعلام کرده‌اند. پس از این مرحله با انتخاب اصطلاحنامه‌ای استاندارد و متناسب با محتوای موضوعی هر پرونده، به انتخاب توصیفگرهای مناسب اقدام، و پرونده پژوهشی با انتخاب راهبردهای کاوش مناسب تکمیل می‌شود. با توجه به این پرونده‌ها، اطلاعات جدید به‌طور مداوم از مدارک جدید استخراج، و به سریع‌ترین روش ممکن برای متقاضی ارسال می‌شود (۶: ۳۰-۳۴). برای اینکه بتوان اطلاعات گردآوری شده را به متقاضی رسانید، ضروری است امکانات لازم نیز، نظیر تلفن، نمابر، و پست الکترونیکی در اختیار باشد. اطلاع‌رسانی در مورد چنین خدمتی از جمله فعالیت‌هایی است که باید انجام شود و تضمین‌کننده تداوم و مفید بودن آن است.

#### مشکلات و چالش‌ها

کتابداران برای ارائه این خدمت با مشکلاتی روبه‌رو هستند، مانند ناآشنایی با این خدمات، کمبود منابع علمی مناسب، کمبود اصطلاحنامه‌ها و عدم آشنایی کتابداران با ساختار آنها، ناآشنایی کتابداران با رایانه و

9. KWIC = Keyword In Context

10. Profiles



پایگاه‌های مقاله‌ها، و نداشتن مهارت لازم در استفاده از راهبردهای جستجو.

برای رفع مشکلات یاد شده می‌توان به چالش‌هایی چون فراگیری مهارت‌های لازم از طریق شرکت در دوره‌های آموزشی، خودآموزی، و کسب مهارت‌های موردنیاز برای راهبردهای جست‌وجو، شناسایی اصطلاحنامه‌ها و به‌کارگیری صحیح و مناسب آنها و در نهایت افزایش سواد رایانه‌ای و مهارت‌های بهره‌گیری از اطلاعات الکترونیکی، اینترنت، و پایگاه‌های مقاله‌های مجله‌ها اشاره کرد.

نکته‌ای که در اینجا باید یادآوری کرد، توجه کتابداران به خودآموزی، علاوه بر آموزش‌های رسمی است که در حین خدمت به آنها داده می‌شود. این امر، از آن جهت مهم است که در کتابخانه‌ها معمولاً به دلیل کمبود بودجه، امکان برگزاری کلاس‌های آموزشی وجود ندارد.

باید توجه کرد که ارزش این‌گونه خدمات (CAS و SDI) در این است که محدودیت زمانی را برای مراجعه‌کننده از بین می‌برد. یعنی وقتی اطلاعات در کمترین زمان به استفاده‌کننده برسد (برای مثال برای محققان و یا اطلاع‌رسانی در مورد همایش‌ها، که مسئله زمان اهمیت دارد)، اگر کتابدار به اطلاع‌رسانی به موقع پرداخته و این خدمات را به درستی انجام دهد، مراجعه‌کننده به ارزش خدمات او پی خواهد برد و کتابدار را فردی متخصص و قابل اعتماد خواهد دانست.

### ۳. سایر خدمات مرجع

از جمله خدمات جالب دیگری که می‌تواند در بخش مرجع ارائه شود، موارد

زیر است:

- معرفی منابع مرجع جدید (چاپی و الکترونیکی) و شیوه استفاده از آنها؛
- تهیه راهنماهای چاپی و الکترونیکی در مورد معرفی مجموعه‌های خاص و انواع خدمات؛ و
- تهیه بروشورهای مختلف برای چگونگی استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی موضوعی.

### مشکلات و چالش‌ها

اولین و مهم‌ترین مشکل برای انجام این فعالیت‌ها کمبود کتابدار متخصص است که به نوعی سایر مشکلات را نیز می‌توان زیر مجموعه آن در نظر گرفت. برای مثال، نبود بینش مناسب نسبت به این خدمات، ناآشنایی کتابداران با پایگاه‌های اطلاعاتی موضوعی مختلف، و همچنین ناآشنایی آنها با منابع چاپی و الکترونیکی از مواردی است که اگر کتابداری متخصص باشد می‌توان امیدوار بود که تا حدی این مشکلات وجود نخواهد داشت. نداشتن روحیه ابتکار و خلاقیت برای تهیه بروشورها و راهنماها و همچنین ناتوانی کتابداران در نگارش از مشکلات دیگر است.

اگر کتابداران و کتابخانه‌ها در چالش‌هایی چون تربیت کتابدار متخصص، تقویت روحیه ابتکار و خلاقیت در کتابداران، و یادگیری فنون نگارش توفیق یابند، تا حدودی مشکلات یاد شده رفع خواهد شد.

## همکاری بین کتابخانه‌ای<sup>۱۱</sup>

کتابخانه دانشگاه مینسوتا در زمینه همکاری بین کتابخانه‌ای تاریخچه‌ای طولانی دارد. به این ترتیب که جرولد<sup>۱۲</sup> (۱۹۱۸) مشاهده کرد که کتابخانه دانشگاهی می‌تواند منبعی مهم در کمک‌رسانی به مؤسسات کوچک‌تر باشد. نظیر این امور، زمینه‌ای را ایجاد کرد که باعث شد دانشگاه مینسوتا در سال ۱۹۴۸، هنگام تصویب طرح فارمینگتون، وظیفه توسعه دسترسی و اشتراک در سطح ملی را بپذیرد (۲۷: ج ۱۸، ص ۱۶۶).

همکاری بین کتابخانه‌ای گسترده‌تری دارد، ولی مادر اینجا به همکاری‌هایی می‌پردازیم که دسترس‌پذیری به اطلاعات را بیشتر و اشتراک استفاده را تضمین می‌کند. همکاری بین کتابخانه‌ای هنگامی مصداق می‌یابد که یک یا چند کتابخانه با بهره‌گیری از امکانات و فناوری مناسب و به منظور ارائه خدمات سودمندتر، با یکدیگر به اقدامی مشترک بپردازند. همکاری بین کتابخانه‌ای مزایای بسیاری دارد، از جمله می‌توان به حل مشکل کمبود بودجه و نیروی متخصص (در تهیه، سازماندهی، و پاسخگویی به نیازها در زمان مناسب و تهیه منابع مناسب) اشاره کرد. این خدمت تنوع زیادی دارد. در ابتدا، و به طور کلی، به چگونگی اجرا و مشکلات موجود می‌پردازیم و سپس به طور خاص به همکاری‌هایی می‌پردازیم که به اشتراک خدمات منجر می‌شود.

همکاری بین کتابخانه‌ای از طریق عقد قرارداد بین کتابخانه‌ها؛ روابط مناسب با کتابخانه‌های

دیگر؛ و تهیه فهرستگان و فهرست‌های مشترک از منابع، تهیه کتاب، اسناد، و نشریه‌ها ممکن می‌شود و دوام پیدا می‌کند.

## مشکلات و چالش‌ها

مشکلاتی که ممکن است مانع عقد قرارداد شود و یا در صورت بستن قرارداد مانع اجرای آن شود به شرح زیر است:

۱. توافق نداشتن بر سر مراحل و اجرای همکاری (تعدیل در ساختار)،
  ۲. سرمایه‌گذاری ناکافی،
  ۳. نبود منابع قابل اشتراک،
  ۴. نبود ارتباطات مؤثر،
  ۵. نبودن نیروی انسانی کارآموده و متخصص در سطوح مدیریتی و اجرایی،
  ۶. نبود فهرست مشترک روزآمد،
  ۷. نبود طرح امانت بین کتابخانه‌ای فراگیر،
  ۸. نبود مرکز هماهنگ‌کننده، و
  ۹. نبود شبکه ملی اطلاع‌رسانی (۲۲: ۴۵-۸۲).
- برای رفع هر یک از این مشکلات، به طور کلی چالش‌هایی چند به نظر می‌رسد. برای رفع مشکل اول باید تا حد امکان، قراردادهای واضح و روشن تدوین شود. مشکل سرمایه‌گذاری ناکافی با توجه لازم برای صرف بودجه؛ و مشکل نبود منابع قابل اشتراک، با تلاش برای خرید اشتراکی قابل حل است. نبود ارتباطات مؤثر، با تلاش برای ایجاد زیرساخت‌های شبکه‌ای قابل اعتماد حل می‌شود. همچنین، باید به ارزش تهیه فهرست مشترک روزآمد توجه داشت تا برای تهیه آن تلاش صورت گیرد و در نهایت

11. Interlibrary Cooperation

12. Gerould

می‌توان گفت باید برای ایجاد شبکه ملی اطلاع‌رسانی، کوشش به عمل آید. همکاری کتابدار در سازماندهی استاندارد و هماهنگ منابع، کمک مؤثری در مفید واقع شدن شبکه ملی اطلاع‌رسانی خواهد بود.

### ۱. امانت بین کتابخانه‌ای

امانت بین کتابخانه‌ای نوعی همکاری بین کتابخانه‌ای است که در آن امکان امانت یا واسپاری مواد یک کتابخانه به کتابخانه دیگر وجود دارد. از جمله مزایایی که این خدمت فراهم می‌آورد، می‌توان به صرفه‌جویی در بودجه، فراهم‌آوردن منابع بیشتر برای رفع نیاز اطلاعاتی و افزایش دسترس‌پذیری اشاره کرد.

امانت بین کتابخانه‌ای در ایران از طریق طرح غدیر انجام می‌شود. این طرح از تیر ۱۳۷۸ توسط مرکز مدارک علمی ایران اجرا می‌شود. به‌طور ساده می‌توان گفت در این طرح، افراد زیر پوشش باید به محلی که برای آنها در "سیاهه مؤسسه‌ها و افراد زیر پوشش و واحدهای مبدأ"، به عنوان "مبدأ" تعیین شده است، مراجعه و تقاضای عضویت خود را ارائه کنند. مبدأ، با انجام مراحل به هر فرد، یک کارت عضویت در طرح و سه کارت امانت می‌دهد. اعضای طرح با استفاده از کارت اول می‌توانند مستقیماً به کلیه کتابخانه‌های زیر پوشش، مراجعه و از تمامی خدمات آنها در محل استفاده کنند و در صورت نیاز، با سپردن هر کارت امانت یک جلد کتاب را که طبق مقررات کتابخانه امانت‌دانی باشد برای مدت سه هفته به امانت گیرند (۲۳). برای

اجرای طرح امانت بین کتابخانه‌ای، تدوین آیین‌نامه، تهیه فهرست مشترک، و دادن اجازه دسترسی ضروری است.

### مشکلات و چالش‌ها

به نظر می‌رسد عدم وجود آیین‌نامه و یا عدم استفاده درست از آیین‌نامه‌های موجود، از مهم‌ترین مشکلات در انجام این فعالیت است. همچنین، نداشتن تمایل برای انجام امانت بین کتابخانه‌ای از سوی کتابخانه‌ها، که می‌تواند به دلیل گرفتاری‌های ناشی از ضوابط دست و پاگیر باشد؛ و یا نبود فهرستگان ملی مشترک قابل اعتماد از منابع موجود، از جمله موارد مشکل‌آفرین در راه اجرای این فعالیت است.

برای اجرای موفق خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، کتابداران باید در چالش‌هایی چند توفیق یابند. در اینجا، عقاید فرزین و لاری مطرح، و در ادامه موارد ذکر شده توسط آنان، به توضیحی کوتاه در هر مورد پرداخته می‌شود:

۱. شناخت نیاز مراجعه‌کننده. توفیق در این چالش از آن جهت دارای اهمیت است که هدف اصلی از امانت بین کتابخانه‌ای، دسترس‌پذیر کردن منابع برای رفع نیاز اطلاعاتی مراجعان است. بنابراین، باید تدبیری برای شناخت درست نیاز اطلاعاتی مراجعان اندیشیده شود.

۲. شناسایی محل نگهداری منابع مورد نیاز. بدیهی است برای انجام امانت بین کتابخانه‌ای و دسترس‌پذیری منابع اطلاعاتی، شناسایی درست محل منابعی که مراجعه‌کننده نیاز

دارد بسیار مهم به نظر می‌رسد. به این سبب، طراحی و ایجاد شبکه ملی اطلاع‌رسانی که فهرست منابع کتابخانه‌های کشور را نیز ارائه دهد، اهمیت زیادی دارد.

۳. ابزارهای برقراری ارتباط. برای توفیق هر چه بیشتر در این چالش، استفاده از ابزارهایی مانند نامبر و پست الکترونیکی که باعث سرعت، صحت، و دقت بیشتری در ارسال تقاضا می‌شود، ضروری است.

۴. بهره‌گیری از نظام‌های تعاونی الکترونیکی. برای اجرای این امر، کتابخانه‌ها باید از نظام‌های رایانه‌ای امانت کتاب استفاده کنند و به این ترتیب زمان دریافت و ارسال پاسخ از سوی کتابخانه مقصد را کاهش دهند. با استفاده از سیستم تعاونی رایانه‌ای در نظام امانت بین کتابخانه‌ای، گردش کار با سرعت بیشتری انجام می‌پذیرد و وضعیت کتاب‌هایی که به امانت رفته یا به امانت داده نمی‌شود، سریعاً مشخص می‌شود (۱۷: ۳-۸).

## ۲. اشتراک منابع

بحث اشتراک منابع در کتابخانه‌ها به سال ۱۹۷۶ برمی‌گردد، زمانی که طرح ایجاد نوعی همکاری وسیع، به لحاظ دامنه، در کتابخانه‌های تحقیقاتی دو دانشگاه برکلی و استنفورد مطرح شد (۳۰: ج ۲۵، ص ۲۹۳-۲۹۴). از جایگاه تعریف، اشتراک منابع نوعی همکاری بین کتابخانه‌ای است که در آن، کتابخانه‌ها به منظور رفع نیاز اطلاعاتی جامعه استفاده‌کننده، در استفاده از منابع یکدیگر، سهیم و شریک می‌شوند. در حال حاضر، با توجه به عواملی چون، پدیده انفجار

اطلاعات و رشد روزافزون دانش بشری، رشد پژوهش‌های بین رشته‌ای، پدید آمدن تنوع در تقاضا برای منابع، رشد روزافزون قیمت منابع، و کمبود و یا محدود بودن منابع مالی کتابخانه‌ها هیچ کتابخانه‌ای نمی‌تواند به صورت مستقل به نیازهای اطلاعاتی مراجعان پاسخ دهد و به دلایلی چون، افزایش حجم مواد و اطلاعات کتابخانه‌ای، هزینه فزاینده فراهم‌آوری و پردازش آنها، نیاز به کارکنان آموزش‌دیده و فضای ذخیره‌سازی، و تقاضای فزاینده بهره‌گیران باعث می‌شود کتابخانه‌ها به اشتراک منابع روی آورند. اشتراک منابع با همکاری و هماهنگی کتابخانه‌ها همراه است و باعث تعامل بیشتر بین کتابخانه‌ها و کتابداران می‌شود. همچنین، این نوع همکاری موجب آگاهی بیشتر از موضوع‌ها، مسائل مشترک، و یافتن راه‌های مناسب می‌شود و سرانجام ایده‌های جدید برای خدمات‌دهی بهتر، برنامه‌های مفیدتر، و بودجه‌بندی مناسب‌تر خلق می‌شود (۱).

### مشکلات و چالش‌ها

از مهم‌ترین مشکلاتی که در راه اشتراک منابع وجود دارد، می‌توان به مواردی چون، نبود برنامه‌ریزی و تدبیر لازم از سوی مسئولان برای انجام چنین خدماتی به صورت گسترده، و پایین بودن سرعت رساندن منابع به مراجعه‌کننده اشاره کرد. همچنین، بی‌اطلاعی از اهمیت انجام چنین خدماتی برای دسترس‌پذیرکردن اطلاعات، بی‌توجهی به این واقعیت که با توجه به حجم زیاد انتشارات و کمبود بودجه امکان تهیه تمام

منابع مورد نیاز وجود ندارد، و نیز علاقه به نگهداری منابع تا دسترس پذیر کردن آنها از دیگر مشکلات به نظر می‌رسد.

برای غلبه بر این مشکلات، کتابداران با چالش‌هایی از جمله کسب بیش از لازم نسبت به اهمیت این خدمات و دسترس پذیری اطلاعات، تبیین روش‌هایی برای ارائه بهتر خدمات، ایجاد بینش مناسب و درست نسبت به این خدمات در مسئولان، و در نتیجه هموار کردن راه برای امکان انجام این فعالیت روبه‌رو هستند.

### ۳. تحویل مدرک

خدمات اشتراک منابع این‌گونه تعریف می‌شود:

فراهم کردن متن کامل مدرک از طریق فرایند سفارش الکترونیکی آن؛ و تهیه نسخه‌ای از مدرک برای درخواست‌کننده براساس نسخه امانی و یا خرید تصویر مدرک و به طور معمول، تصویر مجلات از تهیه‌کنندگان (۱۹: ذیل "تحویل مدرک").

در حقیقت می‌توان گفت تحویل مدرک اشاره به اقلامی دارد که از سوی یک کتابخانه در اختیار کتابخانه دیگر قرار می‌گیرد و بازگرداندن آن درخواست نمی‌شود. این اقلام، کپی فصل‌ها یا بخش‌هایی از کتاب‌ها، مقاله‌ها، و یا بخش‌هایی از ریزنگار را شامل می‌شوند. این اصطلاح، همچنین به انتقال اسناد یا بخش‌هایی از اسناد به شکل الکترونیکی اشاره دارد (۱۱). خدمات تحویل مدرک، نتیجه تغییر سیاست کتابخانه‌ها از

تهیه و نگهداری، یا به عبارتی مالکیت<sup>۱۳</sup> منابع اطلاعاتی، به دسترس پذیری<sup>۱۴</sup> منابع اطلاعاتی است.

این نوع خدمات در برخی کشورهای آسیایی و نیز استرالیا تجربه شده و مزایای متعددی دارد که عبارتند از:

۱. اگر چه خدمات تجاری تحویل مدرک در مقایسه با خدمات سنتی امانت بین کتابخانه‌ای پرهزینه به نظر می‌رسد، اما قابلیت دستیابی به چنین خدماتی برای مدارکی که به طور سریع مورد نیاز است و ممکن نیست به آسانی در جای دیگر قابل دسترسی باشد، قابل توجه است.

۲. افزایش قیمت‌ها برای بسیاری از کتابخانه‌ها مانعی برای تهیه مجلات و کتاب‌های خارجی است؛ در نتیجه این روند، بیشتر کتابخانه‌های استرالیا و آسیا از خدمات تجاری تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌کنند. این خدمات تجاری دستیابی پیوسته به گروهی از مجلات را فراهم می‌سازد که به شکل الکترونیکی تهیه می‌شوند.

۳. استفاده‌کننده از این خدمات می‌تواند مقاله مورد نیاز خود را از طریق پایگاه اطلاعاتی پیوسته جایابی کند و سپس یک کپی از نسخه اصلی و یا برونداد چاپی نسخه الکترونیکی را دریافت دارد. به همین جهت، در صورتی که کتابخانه‌های استرالیا و آسیا بتوانند به خدمات تجاری تحویل مدرک دستیابی داشته باشند، دسترسی به مدارک خارجی جدید از این طریق انجام می‌گیرد (۴: ۷۶-۷۹).

13. Ownership  
14. Accessibility

شرط اول خدمات تحویل مدرک، شناسایی مدارکی است که توسط دیگر تهیه‌کنندگان اطلاعات تهیه می‌شود. "دسترسی از راه دور" به پایگاه اطلاعاتی ویژه‌ای که تهیه‌کنندگان اطلاعات فراهم می‌کنند، مکان‌یابی سریع مدرک، و نیز درخواست آن را در صورت اعلام نیاز مراجعه‌کننده برای کتابخانه‌ها امکان‌پذیر می‌سازد (۴: ۷۷).

### مشکلات و چالش‌ها

مشکلاتی که در این بین می‌توان به آنها اشاره کرد، عبارت است از: دسترسی نداشتن به فهرست موجودی منابع کتابخانه‌ها، دسترسی نداشتن به مدارکی که در خارج از کشور موجود است، و کمبود بودجه ریالی و ارزی.

اگر کتابخانه‌ها در استفاده مناسب از نیروی انسانی و امکانات موجود، برنامه‌ریزی صحیح داشته باشند، در رفع این مشکلات موفق خواهند شد. همچنین، تهیه قرارداد، تفاهم‌نامه و یا تعرفه‌های مدون و مصوب، برای ارائه مناسب این نوع خدمات، ضرورت دارد.

### آموزش استفاده‌کننده

دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی از آموزش استفاده‌کننده با عنوان "آموزش کتابشناختی" یاد کرده و متذکر شده است، تا دهه ۱۸۵۰ کتابداران نحوه استفاده از کتابخانه را به مراجعان آموزش می‌دادند. تلاش ساموئل گرین برای ایجاد میز مرجع در کتابخانه‌های

عمومی در دهه ۱۸۷۰ نخستین اقدام رسمی در این زمینه محسوب می‌شود (۲: ج ۱، ص ۶۸-۶۹).

حیاتی، معتقد است: "چون کتابخانه‌ها به ارائه فناوری‌های اطلاعاتی به منظور بهبود خدمات خود ادامه می‌دهند، ضروری است که نسبت به آموزش کارکنان و استفاده‌کنندگان اقدام کنند. در ادامه باید افزود، ضرورت آموزش استفاده‌کننده، افزون بر مورد ذکر شده، دلایل بسیار دیگری نیز دارد. برای مثال، به دلیل حجم زیاد اطلاعات و پیچیدگی‌های دسترسی به آن، نیاز به آموزش استفاده‌کننده بیشتر شده است. همچنین تعداد اندک کتابداران و کمبود وقت آنان برای اینکه بتوانند به تک تک مراجعان کمک کنند، از مواردی است که آموزش استفاده‌کننده را ضروری می‌سازد. در صورتی که مراجعان خود بتوانند از امکانات کتابخانه استفاده کنند، یعنی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنند و از آن استفاده ببرند، کمتر به راهنمایی مستقیم کتابدار نیاز دارند" (۸: ۶۷-۹۵).

برخی از مزایای آموزش استفاده‌کننده از دیدگاه فتاحی به شرح زیر است:

۱. آموزش استفاده‌کنندگان باعث می‌شود که مراجعان با کتابخانه‌ها و تغییرات و تحولات آنها آشنا و همگام شوند؛
۲. افراد از نزدیک با فعالیت کتابداران آشنا شوند و به ارزش کار تخصصی آنها پی ببرند؛
۳. فاصله‌ای را که بین کتابداران و اعضا وجود دارد از بین برده و شناخت بیشتری از

طرفین برای یکدیگر حاصل می‌شود؛  
۴. کتابداران، خود و کتابخانه خویش را برای ارائه خدمات بیشتر و مؤثرتر آماده کرده و به‌طور کلی بر کیفیت کار کتابخانه‌ها می‌افزایند.

همچنین مواردی چون، کمک به مراجعان در استفاده مستقل از اطلاعات و ایجاد انگیزه بیشتر در استفاده از اطلاعات نیز از مزایای آموزش استفاده‌کننده است.

اجرای این فعالیت‌ها از طریق برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های رسمی، تورهای آموزشی، آموزش فرد به فرد، و انتشار منابع آموزشی میسر می‌شود. استفاده‌کننده باید بیاموزد که چگونه از فهرست رایانه‌ای کتابخانه و منابع اینترنت استفاده کند. در گذشته، استفاده‌کنندگان چگونگی استفاده از برگه‌دان دستی را می‌آموختند، اکنون آنها باید فراگیرند که چگونه از مرورگر "وب" برای جست‌وجو در فهرست‌های پیوسته و دستیابی به منابع اضافی در وب جهانی استفاده کنند (۹۵-۶۷:۸).

### مشکلات و چالش‌ها

باید یادآور شد که مهارت نداشتن کتابداران در امر تدریس، نبود ارتباط مناسب با استادان و اطلاع از نیازهای استفاده‌کنندگان، بی‌اعتقادی برخی کتابداران و استفاده‌کنندگان به نیاز به آموزش، ناآشنایی کتابداران با فن نگارش منابع و راهنماهای آموزشی، کمبود بودجه برای برگزاری کلاس‌های آموزش استفاده‌کننده، کمبود کتابدار متخصص و آموزش‌دیده برای

برنامه‌ریزی و برگزاری کلاس‌ها، نبود ارتباط مؤثر کتابدار با مراجعه‌کننده، از جمله مشکلاتی است که در راه آموزش استفاده‌کننده وجود دارد.

برای رفع مشکلات یاد شده، کتابداران با چالش‌هایی روبه‌رو هستند. برای مثال، به‌منظور رفع مشکل کمبود بودجه و عدم استخدام کتابدار، باید همکاران بخش‌ها پس از طی دوره‌های خاص در آموزش مراجعان همکاری کنند. برای رفع مشکل کمبود کتابدار آموزش دیده، باید انگیزه در کتابداران آنقدر قوی باشد که ضرورت خودآموزی را درک و به‌طور مستمر به فراگیری فنون تدریس و تهیه منابع آموزشی بپردازند تا بتوانند به هدف خود که آموزش استفاده‌کننده است، جامعه عمل بپوشانند. برای برقراری ارتباط مؤثر با استفاده‌کنندگان، کتابداران باید با اصول جامعه‌شناسی، روان‌شناختی، و فنون ارتباط آشنا شوند که این مورد هم آموزش و هم خودآموزی را می‌طلبد. کتابداران باید با تمرین نوشتن به مهارت‌های خود در نگارش افزوده و به تهیه انواع منابع آموزش مانند راهنماها و دستنامه‌ها بپردازند و با انتقال صحیح دانسته‌های خود، استفاده‌کنندگان را آموزش دهند.

حال، اگر به این چالش‌ها جنبه عملی ببخشیم، خواهیم دید که مراجعه‌کننده برای کتابدار نیز ارزش علمی در نظر می‌گیرد و حتی اگر خود نیز نیاز اطلاعاتی‌اش را رفع کند، انعکاس (فلش‌بک) ذهنی او این خواهد بود که این مهارت را کتابدار به او آموخته است.

## تبلیغات

به گفته دسایدیو<sup>۱۶</sup> (۱۹۷۲) تبلیغات به اشاعه آگاهانه و تعمدی عقاید، دیدگاه‌ها و دیگر افکار بشر برمی‌گردد. شیوه‌های تبلیغات به اشکال مختلف صورت می‌گیرد و متفاوت است. مثلاً کتاب‌ها، پوسترها، سخنرانی‌ها، و شایعات از راه‌های آن است. تبلیغات از این کانال‌ها می‌تواند با اهداف مختلف سیاسی، اجتماعی، و آموزشی و به منظور تأثیر بر افکار عمومی صورت پذیرد (۲۶: ج ۶، ص ۳۷۰-۳۷۲).

با توجه به اینکه در دنیای امروز، نقش کتابخانه‌ها از مکانی برای نگهداری کتاب‌ها به مراکز اطلاع‌رسانی پویا تبدیل شده است، کتابداران باید به آگاهی رسانی در مورد این امر از طریق تبلیغات بپردازند. با تبلیغات است که آنها می‌توانند جایگاه کتابخانه را به عنوان یک مرکز اطلاع‌رسانی پویا، فعال، و فراگیر (در سطوح مختلف جامعه با نیازهای اطلاعاتی گوناگون) به اثبات رسانند. البته، تبلیغات حوزه گسترده‌ای دارد و بسته به جایی که مورد استفاده قرار می‌گیرد، به شکل‌های متفاوتی می‌تواند ظاهر شود. از جمله آنها می‌توان به انتشارات اشاره کرد. انتشارات، مواردی چون انتشار چکیده‌نامه‌ها، خبرنامه‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی، راهنمای استفاده از کتابخانه، و منابع را در بر می‌گیرد. همچنین، آگاهی رسانی در مورد هرگونه تغییر و تحول در خدمات کتابخانه و نیز برگزاری نمایشگاه‌ها و همایش‌ها در زمینه‌های مختلف را می‌توان نوعی تبلیغات به حساب آورد.

## مشکلات و چالش‌ها

به نظر می‌رسد ناآگاهی از تأثیر تبلیغات در ارتقای جایگاه اجتماعی کتابخانه‌ها، همچنین عدم شناسایی راه‌های گوناگون برای تبلیغ در مورد کتابخانه و فعالیت‌های آن و عدم پویایی کتابخانه‌ها از مشکلات ارائه این‌گونه خدمات است.

مطالعه در مورد نقش تبلیغات در اطلاع‌رسانی، افزایش اطلاعات، و مهارت در انجام فعالیت‌های تبلیغاتی، و به کارگیری خلاقیت برای انجام تبلیغات، از جمله چالش‌های پیشنهادی است.

## جمع‌بندی

یکی از راه‌های کسب جایگاه اجتماعی مناسب برای کتابداران توسعه خدمات است. در این مقاله این روند بررسی شد. بسیاری از خدمات توسعه یافته چون خدمات آگاهی‌رسانی جاری، خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات، امانت بین کتابخانه‌ای، اشتراک در تهیه و استفاده از منابع، خدمات تحویل مدرک، آموزش استفاده‌کننده و تبلیغات، نام‌برده و تاریخچه و مشکلات اجرا و چالش‌های موجود جهت رفع مشکلات، بیان شد.

اگر کتابداران و کتابخانه‌ها برای رفع مشکلاتی که در راه ارائه خدمات مناسب وجود دارد، در چالش‌های مربوط توفیق یابند، خدمات توسعه می‌یابد و آنان نقش خود را در پاسخگویی به نیازهای جامعه ایفا خواهند کرد. در این صورت، استفاده‌کنندگان، نیاز به مراجعه و کمک گرفتن از کتابداران را درک



کرده و آنان را افرادی متخصص به شمار می‌آورند و وجهه اجتماعی آنان نادیده گرفته نمی‌شود. به عبارت دیگر، خدمات کتابخانه و توسعه آن می‌تواند تضمین‌کننده وجهه اجتماعی کتابداران باشد. کتابداران باید بدانند، نقش آنها در تاریخ به‌عنوان نخبگان فرهنگی - اجتماعی به ثبت رسیده است (۱۸). آنچه اکنون نیاز دارند، این است که از ایفای نقش خود برای رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه هراسی به دل راه ندهند و با دیدی روشن و خلاق به آینده بنگرند و از نظر فکری این توان را داشته باشند که با مشکلاتی که بر سر راه آنها به عنوان یک کتابدار متخصص قرار گرفته است، دست و پنجه نرم کنند. در نهایت، می‌توان گفت آنها، در صورتی می‌توانند در افزایش وجهه اجتماعی خود مؤثر واقع شوند که به چالش‌های حرفه‌ای بیندیشند و تلاش کنند در آنها توفیق یابند، آنگاه دور از ذهن نیست اگر گفته شود کتابداران، در افزایش وجهه اجتماعی خود گامی محکم و بلند برداشته‌اند.

## منابع

۱. احمد، آمنه. «اشتراک منابع: توسعه خدمات کتابخانه‌ای». ترجمه علی حسین قاسمی. اطلاع‌رسانی، دوره دوازدهم، ۴ (تابستان ۱۳۷۶). به نقل از <http://www.irandoc.ac.ir/ETELA-ART/12-4-6.htm>
۲. بیگز، مری. "آموزش کتابشناختی". ترجمه مرتضی کوکی. *دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ج ۱، ص ۶۸-۶۹.

۳. پریخ، مه‌ری. «اینترنت و خدمات مرجع». اینترنت، جنبه‌های نظری و کاربردی آن. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۷۸.
۴. پیزلی، جنیفر. «تحویل مدرک؛ مباحثی پیرامون تهیه اطلاعات». ترجمه نرگس جواندل. اطلاع‌رسانی، دوره سیزدهم، ۲ و ۳ (۱۳۷۶): ۷۶-۷۹.
۵. تقوی، سید مهدی. «ملاحظات در مدیریت اینترنت». اینترنت، جنبه‌های نظری و کاربردی آن. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۷۸.
۶. جعفر بیگلو، موسی. «SDI راه کاری نوین در اشاعه اطلاعات». پیام کتابخانه، دوره هفتم، ۲ (تابستان ۱۳۷۶): ۳۰-۳۴.
۷. حاجبی، رابعه. میزان آگاهی پژوهشگران علوم پزشکی کشور از منابع اطلاعاتی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۴.
۸. حیاتی، زهیر. «استفاده از اینترنت در آموزش». اینترنت، جنبه‌های نظری و کاربردی آن. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۷۸.
۹. حیاتی، زهیر؛ تصویری قمصری، فاطمه. «بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران». فصلنامه کتاب، دوره دهم، ۲ (تابستان ۱۳۷۸): ۲۷-۴۲.
۱۰. رداد، ایرج. «ملاحظات نیروی انسانی: عناصر اصلی در مدیریت تغییر جهت توسعه خدمات». کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره پنجم، ۱ (بهار ۱۳۸۱): ۴۱-۴۸.
۱۱. شورای کتابخانه‌های عمومی کوئینزلند. رهنمودهایی بر کتابخانه‌های عمومی کوئینزلند. ترجمه علی حسین قاسمی. تهران: دبیرش، ۱۳۸۱.
۱۲. عماد خراسانی، نسرين دخت. خدمات عمومی کتابخانه و روشهای آن. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۷۹.
۱۳. فتاحی، رحمت الله. «برخی از زمینه‌های تاثیر فناوری نوین بر کار کتابخانه‌ها و کتابداران». کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره

۲۳. وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. عضویت فراگیر کتابخانه‌ها: عضو همه کتابخانه‌ها شوید. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۷۸. [بروشور طرح غدیر].

۲۴. ویوینگ، ادموند. «مراکز اطلاع رسانی و خدمات آگاهی رسانی جاری». ترجمه عباس گیلوری. کتابداری و اطلاع رسانی، دوره دوم، ۱ (بهار ۱۳۷۸): ۱۱۴-۱۲۴.

۲۵. هیل، مایکل. تأثیر اطلاعات بر جامعه، بررسی ماهیت، ارزش و کاربرد اطلاعات. ترجمه محسن نوکاریزی. تهران: چاپار، ۱۳۸۱.

26. Desiderio, R. Micheal. "Library and Propaganda". *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 6, pp. 370-372.

27. Edward B. Stanford. "Inter Loan Corporation". *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 18, pp. 166.

28. Fidoten, E. Robert. "Current Awareness Service". *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 6, pp. 332-334.

29. Galvin, J. Thomas. "Reference Services and Libraries". *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 25, pp. 370-372.

30. Kent, Alen. "Resources Sharing in Libraries". *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 25, pp. 293-294.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۳/۲/۲۸

اول، ۴ (تابستان ۱۳۷۷): ۴۹-۶۳.

۱۴. همو. «برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات در کتابخانه‌ها». کتابداری و اطلاع رسانی، دوره پنجم، ۱ (بهار ۱۳۸۱): ۳-۱۳.

۱۵. همو. «رهنمودهایی بر آموزش استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاهی». مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، دوره بیست و چهارم، ۳ و ۴ (زمستان ۱۳۷۰): ۷۸۸-۸۱۳.

۱۶. همو. «دوره دکترای کتابداری و اطلاع رسانی: ملاحظات پیرامون شرایط، ویژگیها و ملزومات نظری و کاربردی این مقطع و شایستگی‌های دانش آموختگان آن». کتابداری و اطلاع رسانی، دوره چهارم، ۱ (بهار ۱۳۸۰): ۹-۲۵.

۱۷. فرزین، فرزانه؛ لاری، رکن الدین. «امانت بین کتابخانه‌ها». اطلاع رسانی، دوره سیزدهم، ۱ (پاییز ۱۳۷۶): ۳-۸.

۱۸. کاراسگو، لورا ارتگا. «متخصص اطلاع رسانی در جامعه شبکه‌بندی شده». ترجمه جواد بشیری. چهل و هشتمین کنگره فید (گزیده مقالات). تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰.

۱۹. کینن، استلا. فرهنگ فشرده کتابداری و اطلاع رسانی. ترجمه فاطمه اسدی گرکانی. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۷۸.

۲۰. گیلوری، عباس. «اطلاع رسانی و تغییر روند خدمات مرجع». فصلنامه کتاب، دوره ششم، ۳ و ۴ (پاییز و زمستان ۱۳۷۴): ۶۹-۸۵.

۲۱. مکی‌زاده، فاطمه. «بررسی نیازهای اطلاعاتی استادان دانشگاه شیراز». فصلنامه کتاب، دوره دهم، ۴ (زمستان ۱۳۷۸): ۵۶-۶۸.

۲۲. نشاط، نرگس. «همکاری میان کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی در ایران». فصلنامه کتاب، دوره هفتم، ۳ (پاییز ۱۳۷۵): ۶۵-۸۲.