

بسم الله الرحمن الرحيم

مجموعه مقالات

هشتمین همایش کتابداران

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

اصفهان: ۱-۳ دی ۱۳۸۳

برگزار کنندگان:

سازمان مدیریت و برنامه ریزی
استان اصفهان

مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

فهرست برگه

همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (هشتمین: ۱۳۸۳: اصفهان)
مجموعه مقالات هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، اصفهان ۱-۳ دی ۱۳۸۳- تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی، مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات، ۱۳۸۴.

۲۹۰ ص.: جدول، نمودار. - (انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور؛ ۸۴/۰۰/۳۱)

ISBN 964-425-623-9

برگزارکنندگان: مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

اصفهان

۱. کتابداری - کنگره‌ها. ۲. کتابخانه‌های تخصصی - خدمات اطلاع‌رسانی - کنگره‌ها. ۳. کتابخانه‌های الکترونیکی - کنگره‌ها. الف. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان اصفهان. ب. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات. ج. عنوان.

۱۳۸۳ ۸۱۷ س / ۱۵ / ۶۷۲ Z

ISBN 964-425-623-9

شابک ۹۶۴-۴۲۵-۶۲۳-۹

مجموعه مقالات هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور،

اصفهان ۱-۳ دی ۱۳۸۳

ناشر: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی، مرکز مدارک

علمی، موزه و انتشارات

چاپ اول، ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۲۰۰۰۰ ریال

تاریخ انتشار: سال ۱۳۸۴

لیتوگرافی: قاسملو

چاپ و صحافی: خرمی

همه حقوق برای ناشر محفوظ است.

برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات

برون کتابخانه‌ای در

مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی

(رویکردی: برای پاسخ به تحولات جدید در محیط اطلاعاتی)

نویسنده: دکتر رحمت الله فتاحی*

چکیده

به موازات تحولاتی که فناوری‌های نوین در محیط اطلاعاتی و در دسترسی راه دور به شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی پدید آورده، موجب شده تا مراجعه حضوری کاربران به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کاهش یابد. این تحولات کتابداران را ملزم می‌کند تا رویکردهای تازه‌ای را برای ارائه خدمات به جامعه مورد نظر خود در پیش گیرند. این وضعیت برای کتابخانه‌های تخصصی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این مقاله، چارچوب‌ها، سیاست‌ها و روش‌های توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای مورد بحث قرار گرفته است. تأکید مقاله بر آن است که توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای به برنامه‌ریزی و ملزومات ویژه‌ای نیاز دارد تا مؤثر و کارآمد واقع شود. مفاهیم، بنیان‌های نظری و رویکردهای نوین

* دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد

مطرح در خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در محیط اطلاعاتی جدید و شبکه‌ای از جمله نکات مورد توجه مقاله حاضر است. اجرای برنامه‌های آموزشی برای کتابداران و بازآموزی خاص محیط جدید، به ویژه در کتابخانه‌های تخصصی و با هدف توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای، از دیگر پیشنهاد‌های این مقاله برای آماده‌سازی کتابداران در پاسخ به تحولات جاری است.

مقدمه

گسترش فناوری‌های جدید در دو دهه اخیر موجب بروز تحولات و تغییرات بسیار زیادی در بیشتر عرصه‌های زندگی شخصی، حرفه‌ای و اجتماعی شده است. حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز همچون بسیاری از حرفه‌ها تحت تأثیر این تحولات قرار داشته و شاهد تغییرات زیادی در فرایندها و روش‌های کاری خود بوده است. کتابداران و اطلاع‌رسانان همواره در تلاش‌اند تا با توجه به تحولات و تغییرات پیوسته‌ای که در جامعه رخ می‌دهد خود را با شرایط جدید تطبیق دهند. به بیان دیگر، کتابداری و اطلاع‌رسانی همواره به لحاظ نظری و کاربردی در حال تغییر و تحول پیوسته بوده و خواهد بود و این تحول را شرط ماندگاری خود و نیز ضرورتی برای مؤثر واقع شدن در فرایند توسعه جامعه بشری می‌داند.

اندیشمندان کتابداری و اطلاع‌رسانی با مطالعه و تحلیل تحولات و عوامل مؤثر بر آن، تلاش می‌کنند تا برای پاسخ به تغییرات و برآوردن نیازهای اطلاعاتی جامعه از دیدگاه نظری و مفهومی، راهکارهای مناسب را شناسایی کنند و ارائه دهند. طی دو دهه اخیر که فناوری‌های نوین رایانه‌ای و ارتباطاتی (شبکه‌ها) به طور چشمگیری در تمام زمینه‌های اقتصادی، صنعتی، علمی و آموزشی رسوخ کرده است، شاهد رشد مباحث نظری و کاربردی در عرصه حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز بوده‌ایم. به موازات این تحولات، محافل علمی و آموزشی کتابداری و اطلاع‌رسانی، به ویژه دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی مربوط نیز در ساختار و محتوای برنامه‌های خود تغییراتی به وجود آورده و یا پیشنهاد کرده‌اند (برای مثال نگاه کنید به دیانی، ۱۳۷۹؛ فتاحی، ۱۳۷۹؛ مرتضایی، ۱۳۸۳؛ حیاتی، ۱۳۸۳؛

رادفورد^۱، ویلسون^۲، اوستلر^۳ و دیگران، ۱۹۹۵؛ فرگوسن^۴، ۱۹۹۷). مدیران و کتابداران حرفه‌ای که در عرصه کار، به طور عینی و پیوسته با تحولات رو به رو هستند، در واقع جلودار و پیشاهنگ اجرا کردن طرح‌ها و برنامه‌های جدید می‌باشند. به همین خاطر، توجیه چارچوب‌ها، سیاست‌ها و روش‌های ایجاد تحول در کار و بازنگری در شیوه‌های پاسخ به نیازهای رو به تحو کاربران برای آنها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

مجموعه کتابخانه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به سبب حساسیت در کمک به کارشناسان و پژوهشگران در شرایطی قرار دارند که ضرورت تحول در خدمات اطلاع‌رسانی، به ویژه خدمات برون کتابخانه‌ای را بیش از پیش در آنها مطرح ساخته است. نگارنده در همایش‌های سال‌های اخیر کتابداران این سازمان بحث‌هایی ارائه داده که به طور تسلسلی و در یک پیوستار تلاش داشته است تا ملزومات همخوانی با شرایط جدید را برای کتابخانه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی متذکر شود (فتاحی ۱۳۷۷، ۱۳۸۰، ۱۳۸۲).

یکی از مهم‌ترین تحولاتی که بازنگری در خدمات کتابخانه‌های تخصصی را ناگزیر می‌سازد، دسترسی مستقیم و بدون واسطه کاربران از راه دور (یعنی از طریق شبکه) به منابع کتابخانه‌هاست. این تحول پیام‌های گوناگونی را برای کتابداران و کاربران به دنبال داشته است که به برخی از آنها در زیر اشاره می‌شود:

۱. مراجعه حضوری کاربران به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کاهش یافته است. به بیان دیگر، از میزان میانجی‌گری کتابداران در پاسخگویی به پرسش‌ها و نیز ایجاد ارتباط میان کاربران و منابع اطلاعاتی کاسته شده است تا جایی که برخی صاحب نظران از آن به عنوان قطع واسطه‌گری یا واسطه‌رهایی^۵ یاد می‌کنند (مگوایر^۶، ۱۳۷۷؛ دپانی، ۱۳۸۳). در مقایسه با گذشته که کتابداران، به عنوان میانجی، نقش جست و جوگران حرفه‌ای را برای نیازمندان به

1. Radford
 2. Wilson
 3. Ostler et al
 4. Fergussen
 5. Disintermediation
 6. Maguire

اطلاعات ایفا می‌کردند و جست و جو در پایگاه‌های اطلاعاتی بیشتر توسط آنها صورت می‌گرفت، اکنون دسترسی کاربران به شبکه‌ها و انواع پایگاه‌ها موجب شده است تا از میزان جست و جوهای واسطه‌ای^۱ (توسط کتابداران) شدیداً کاسته شود و در عوض خود کاربران به جست و جو بپردازند (استیر^۲ ۱۹۹۷، نقل قول در: هرش^۳، ۲۰۰۳). این وضعیت پیامدهای مثبت و منفی برای خود کاربران و نیز کتابداران در بردارد. دسترسی مستقیم و سریع کاربران نکته مثبت، اما عدم توانمندی در بازیابی اطلاعات مفید و مرتبط از نکات منفی به شمار می‌رود. کاسته شدن از فشار کار کتابداران در پاسخگویی به کاربران و مستقل شدن فرایند اطلاع‌یابی آنها از نکات مثبت، اما عدم مراجعه حضوری کاربران و قطع تماس آنها با کتابداران از نکات منفی واسطه‌رهایی محسوب می‌شود.

۲. شرایط جدید همچنین موجب به وجود آمدن رقابت فشرده در همه بخش‌های اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و مانند آنها شده است. این رقابت در میان مؤسسات انتفاعی و شرکت‌های اطلاع‌رسانی و خدمات فروش اطلاعات نیز کاملاً آشکار است. همین امر باعث شده تا این شرکت‌ها امکان دسترسی آسان و پرسرعت را از راه دور برای مشتریان خود و با هزینه‌های رقابتی فراهم سازند. در این رقابت، کتابخانه‌ها آن چنان فعال نبوده به طوری که بخشی از مراجعان بالقوه و بالفعل خود را از دست داده‌اند.

۳. درک و پذیرش شرایط جدید از سوی همه بخش‌های اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و مانند آنها یکی دیگر از این پیامدهاست. حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز تلاش کرده تا به درک مناسبی از ماهیت و فرایند تحولات جاری برسد. کتابداران شاهد ظهور بسیاری از فناوری‌های جدید و پیام‌های ناشی از آن بوده و هستند. این تحولات اجتناب‌ناپذیر بوده و در برخی زمینه‌ها بسیار سریع رخ می‌دهد. درک تحولات جاری به لحاظ دامنه، سرعت و پیام‌های آن نخستین قدم در مسیر همخوانی با شرایط جدید به شمار می‌رود. برای کمک به درک بهتر و عمیق‌تر شرایط جدید، کتابداران باید از جنبه‌های گوناگون جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، و ارتباطات به بررسی جوانب آن بپردازند. به طور معمول، اندیشمندان حوزه‌های

1. Librarian-mediated searches

2. Steer

3. Hursh

کتابداری، علوم ارتباطات، جامعه‌شناسی و مانند آنها این تحولات را مورد توجه قرار داده، و مقالات آنها می‌تواند در درک بهتر شرایط راهگشا باشد. در حال حاضر مقالات بسیاری درباره تغییر و لزوم آمادگی ذهنی برای درک آن وجود دارد.

با توجه به عوامل بالا، اکنون جامعه کتابداری به این نتیجه بديهی و درک مسلم رسیده است که در عصر دسترسی آزاد و گسترده به شبکه‌ها، کتابداران نمی‌توانند مانند گذشته بر نقش خود به عنوان گردآورندگان و حفظ‌کنندگان اطلاعات تکیه کنند. یکی از نکاتی که در ارائه خدمات مورد توجه برخی صاحب نظران قرار دارد (برای مثال، باکلند، ۱۳۸۲، ص ۳۲۶)، سازگاری و بقای خدمات کتابخانه در شرایط متحول است. این امر مستلزم آن است که مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران متخصص برنامه عملی برای سازگار کردن خدمات با تحولات جاری داشته باشند. هرش (۲۰۰۳)، ضمن اشاره به لزوم تغییر رویکرد کتابداران برای پاسخ به تغییر محیط اطلاعاتی، تأکید می‌کند که کتابداران جدید باید راهنمایان و مشاوران اطلاعاتی^۱ باشند که مهم‌ترین وظیفه آنها ادغام فناوری‌های اطلاعاتی با مهارت‌های اطلاع‌یابی کاربران است. نکته مهم‌تر آنکه، کتابخانه‌ها باید بکوشند تا خدمات خود را از محدوده و چهار دیواری کتابخانه خارج ساخته و برای توسعه خدمات برون از کتابخانه برنامه‌ریزی کنند. اگرچه با توجه به تحولات و شرایط جدید، توسعه خدمات به کاربران خارج از کتابخانه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، کتابداران به اندازه کافی به این امر نپرداخته‌اند. به همین دلیل، اشاره‌های ضعیفی در مقاله‌ها و متون علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی به خدمات برون کتابخانه‌ای شده است.

ملاحظات نظری و کاربردی درباره لزوم توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای

آنچه در زیر می‌آید، ملاحظات نظری و کاربردی مورد نیاز برای پاسخ به تغییر و برنامه‌ریزی و توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای و پذیرش مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی، از جمله در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور است:

۱. اولین نکته مهمی که توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های تخصصی را نسبت به سایر انواع کتابخانه‌ها اجتناب‌ناپذیر می‌کند، تفاوت این نوع کتابخانه‌ها با سایر کتابخانه‌ها، مانند کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی است. به عبارت دیگر، کتابخانه‌های تخصصی در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها باید برای ارائه خدمات برونی تلاش بیشتری کنند. دلیل عمده این امر، نوع کاربران یا جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌های تخصصی است که به طور معمول از کارشناسان و پژوهشگران تشکیل می‌شود که در مقایسه با جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌های دانشگاهی، یعنی دانشجویان و اعضای هیئت علمی، اجباری به مراجعه مرتب و مستمر به کتابخانه ندارند.
۲. در مقایسه با سایر انواع کتابخانه‌ها، امکان تغییر سریع در این کتابخانه‌ها در زمینه‌های گزینش و فراهم‌آوری مواد، سازماندهی و ارائه خدمات مبتنی بر نیاز کاربران بیشتر است. در این جهت، تعامل پیوسته و از راه‌های گوناگون با کاربران به شناسایی نیازهای آنها کمک خواهد کرد.
۳. از سوی دیگر، نوع منابع و نوع خدمات کتابخانه‌های تخصصی نیز در مقایسه با کتابخانه‌های دانشگاهی متفاوت بوده و از خاص بودن و تنوع بیشتری برخوردار است. خاص بودن به این معناست که نوع منابع و خدمات کتابخانه‌های تخصصی باید بر اساس نیازها و ملزومات تخصصی کاربران تهیه و تأمین شود.
۴. افزون بر خاص بودن و کاربرمدار بودن خدمات، آنچه در ارائه خدمات به کاربران کتابخانه‌های تخصصی باید مورد توجه خاص قرار گیرد، لزوم تأکید بیشتر بر ارائه دانش به جای اطلاعات صرف است. این امر مستلزم آن است که کتابداران، با توجه به کمبود وقت پژوهشگران و نیز با توجه به ارزشمندی بیشتر دانش در مقایسه با اطلاعات در فعالیت‌های پژوهشی، باید شرایطی را فراهم سازند تا کاربران به دانش دسترسی داشته باشند. بنابراین، یکی از کارکردهای اصلی کتابداران در این نوع کتابخانه‌ها، فراهم کردن دسترسی به دانش و یا پردازش اطلاعات موجود با هدف تولید دانش است. در واقع، ایجاد ارزش افزوده برای اطلاعات از مهم‌ترین وظایف کتابداران می‌باشد. بدیهی است راه‌ها و روش‌های ایجاد دسترسی به دانش و یا تولید دانش باید به کتابداران آموزش داده شود. برخی از این موارد در مقاله دیگری از مؤلف که به ششمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی ارائه شد، بحث شده است (فتاحی، ۱۳۸۱).

۵. سرانجام آنکه، یکی از ملاحظات نظری مهم آن است که به خدمات کتابخانه باید به منزله یک نظام دارای ساختار، محتوا، اجزای به هم پیوسته و هدف‌های مشخص، نگریست. باکلند (۱۳۸۲: ۵۴)، ضمن تأکید بر این مفهوم، اهمیت این رویکرد را در ارتباط کتابخانه با کاربران خود می‌داند. به عبارت دیگر، نظام کتابخانه یک نظام تعاملی است که برای مخاطبان خاص و با هدف‌ها و کارکردهای مشخص ایجاد می‌شود. درک مفهوم نظام مداری کتابخانه موجب آن می‌شود که برنامه‌ریزی برای توسعه انواع خدمات، به ویژه خدمات برون کتابخانه‌ای با توجه به کلیات نظام، هدف‌ها و کارکردها صورت گیرد. یعنی، هر نوع خدماتی که برای ارائه در نظر گرفته می‌شود باید در چارچوب کلیات نظام، و دست کم در پاسخ به یکی از هدف‌های آن باشد.

توجه به مواردی که به منزله ملاحظات نظری بر شمرده شد، می‌تواند مشکل عدم حضور کاربران به کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی، یعنی «واسطه‌رهایی» را به شیوه‌ای نو برطرف کند. بدین ترتیب، می‌توان مجدداً ارتباط کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی را در قالبی جدید تعریف، و به اصطلاح به «واسطه‌گری دوباره»^۱ اقدام کرد.

اصول توسعه خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

به جرأت می‌توان گفت که همه کارکردها و فعالیت‌های کتابخانه مبتنی بر اصولی است که به لحاظ ارزشمند بودن و جهت دادن به کار کتابداران، صرف نظر از نوع محیط اطلاعاتی (اعم از سنتی یا الکترونیکی)، همواره اصولی ارزشمند و پایدار خواهند ماند. محور و جانمایه این اصول، ارائه خدمت به کاربران و برآوردن نیازهای خاص آنان است. به عبارت دیگر، فلسفه وجودی کتابخانه، خدمت به جامعه و بهره‌گیری هر چه بیشتر از منابع دانش بشری در جهت تعالی همه انسانهاست. در این راه، نقش کتابداران در مطالعه جامعه و بررسی نیازهای آن، و نیز طراحی خدمات مناسب با استفاده از فناوری‌های روز بسیار حیاتی است.

از سوی دیگر، ارائه خدمت به آن بخش از جامعه که مسئولیت برنامه‌ریزی برای کل کشور را برعهده دارند، یعنی مدیران و کارشناسان سازمان‌های کلیدی کشور، همچون سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، یکی از مهم‌ترین عرصه‌های فعالیت کتابداران قلمداد می‌شود. به همین دلیل، برنامه‌ریزی خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی از حساسیت و ارزشی خاص برخوردار است. این حساسیت و ارزشمندی بدان لحاظ است که چنانچه مدیران و کارشناسان کشور به مناسب‌ترین منابع مورد نیاز برای برنامه‌ریزی در اسرع وقت دسترسی داشته باشند و کتابداران نیز بتوانند آنها را در تمام مراحل و فرایندهای کاری پشتیبانی کنند، بدون تردید حاصل مطالعات و برنامه‌ریزی‌های آنان و در نتیجه برنامه‌های تدوین شده ملی از کیفیت و عمق بیشتری برخوردار خواهد بود.

همان‌گونه که در ابتدای مقاله اشاره شد، کاربران کتابخانه‌ها، به ویژه کارشناسان متخصص و پژوهشگران تمایل دارند تا از طریق امکاناتی که فناوری‌های جدید در اختیار گذارده است از محل کار خود به اطلاعات دسترسی داشته باشند. آنها همچنین در مقایسه با گذشته، برای مراجعه به کتابخانه وقت کمتری دارند و مایلند فرایند جست و جو، بازیابی و دسترسی به اطلاعات بسیار کوتاه باشد. به عبارت دیگر، آنها مایلند که بخشی از فعالیت‌های مطالعاتی و پژوهشی آنان را کتابداران انجام دهند. این امر را می‌توان تسهیل و روان‌سازی فرایند پژوهش دانست. بدین جهت، همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، کتابداران باید در نقش مشاور و راهنمای پژوهشگران انجام وظیفه کنند.

بدین ترتیب، در برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای، لازم است به اصول زیر توجه کرد:

۱. سهولت در دسترسی به اطلاعات (ساده‌سازی فرایند مدیریت اطلاعات)؛
۲. سرعت در دسترسی به اطلاعات (تسریع در فرایند مدیریت اطلاعات)؛
۳. مناسبیت در دسترسی به اطلاعات (ایجاد راهبرد مناسب برای تطابق نظام اطلاعاتی با نیازهای اطلاعاتی کاربران)؛
۴. یکپارچگی در دسترسی به اطلاعات (فراهم ساختن دسترسی از یک رایانه به همه بخش‌ها، منابع و خدمات کتابخانه) خاص بودن و مرتبط بودن اطلاعات (تلاش برای افزایش ربط در نظام بازیابی اطلاعات)؛

۵. کیفیت اطلاعات و دانش (تلاش برای گزینش، فراهم‌آوری و ایجاد دسترسی به منابع با کیفیت و هسته اطلاعات و دانش)؛
۶. روزآمدی اطلاعات (ایجاد دسترسی به جدیدترین منابع اطلاعات چاپی و الکترونیکی).
- بدیهی است پژوهشگران و کارشناسان به تنهایی قادر نیستند اطلاعات مورد نیاز خود را شناسایی کنند و به منابع مورد نیاز با توجه به جنبه‌های مطرح شده دسترسی یابند. از این رو، ضرورت دخیل بودن کتابداران در فعالیت‌های اطلاع‌یابی آنها، به ویژه زمانی که از راه دور (برون از کتابخانه) دسترسی دارند، بیش از پیش آشکار می‌شود. در مجموع، «مدیریت دسترسی» مقوله‌ای است که برای توسعه خدمات برونی کتابخانه باید به آن توجه کرد و ملاحظات مرتبط با آن را مد نظر قرار داد.

شناسایی انواع خدمات برون کتابخانه‌ای

شناسایی انواع خدماتی که می‌توان به کاربران راه دور ارائه داد، باید با توجه به نوع و نیاز کاربران انجام گیرد. به عبارت دیگر، نوع خدمات مورد نیاز جامعه و اولویت هر یک باید با توجه به ملاحظات مربوط صورت پذیرد. در این زمینه، مطالعه منابع تخصصی و آگاهی از تجربه‌های سایر کتابخانه‌های تخصصی بسیار مفید است. آنچه در زیر می‌آید، مرور برخی از خدمات متعارف کتابخانه‌هاست که می‌توان برای کتابخانه و یا مرکز اطلاع‌رسانی مورد نظر برنامه‌ریزی کرد.

۱. فراهم کردن دسترسی راه دور به شبکه‌ها، نظام‌ها، پایگاه‌ها و منابع اطلاعات

در شرایط کنونی، استفاده از جدیدترین فناوری‌ها برای دسترسی همه جانبه کاربران به انواع شبکه‌ها، نظام‌ها، پایگاه‌ها و منابع از بدیهی‌ترین امور در کتابخانه‌های تخصصی به شمار می‌آید. برای این منظور، در اختیار داشتن امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری پیشرفته ضروری است و سرمایه‌گذاری در آن، به دلیل ارزشمندی در دسترسی سریع و یکپارچه به اطلاعات، می‌تواند کاملاً توجیه‌پذیر باشد. به عبارت دیگر، کاربران کتابخانه‌های تخصصی باید بدون نیاز به مراجعه حضوری به کتابخانه قادر باشند به راحتی به امکانات وسیعی از اطلاعات مورد نیاز برای طرح‌های در دست مطالعه خود دسترسی داشته باشند.

۳. آگاهی‌رسانی جاری در زمینه‌های مورد علاقه پژوهشگران و کارشناسان

حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی از چند دهه قبل با این نوع خدمت آشنا هستند و تجربیات خوبی را در این زمینه کسب کرده‌اند. ارزش این نوع خدمت در کتابخانه‌های تخصصی و به ویژه برای کاربران راه دور بسیار قابل توجه است. بدیهی است آنچه را که کتابخانه به طور مرتب به مجموعه خود می‌افزاید و همچنین آنچه را که کتابداران تشخیص می‌دهند برای کاربران مفید خواهد بود، حتی اگر در مجموعه خود کتابخانه وجود نداشته باشد، باید به طور منظم به آگاهی کاربران رساند. این خدمت موجب می‌شود تا کاربران همواره از منابع جدید و جاری و اطلاعات مرتبط با فعالیت‌های کاری خود آگاه شوند و چنانچه منبع یا منابعی را مناسب تشخیص دادند در اختیار گیرند. این امر نهایتاً موجب جلوگیری از پژوهش‌های تکراری و نیز باعث صرفه‌جویی در وقت کارشناسان و پژوهشگران می‌شود.

۳. آگاهی‌رسانی تخصصی از طریق خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات

نیازهای خاص پژوهشگران مستلزم ارائه خدمات خاص است. اشاعه‌گزینشی اطلاعات که برخی از مقاله‌های همایش حاضر به طور اختصاصی به آن پرداخته‌اند، مناسب‌ترین خدمت کتابخانه‌های تخصصی به ویژه برای کاربران راه دور است. این نوع خدمت نیز ارزش فوق‌العاده زیادی در کمک به پژوهشگران برای آگاهی از اطلاعات تخصصی و روزآمد مرتبط با فعالیت‌های خاص هر فرد دارد. تدوین و ارسال فهرستی از منابع تخصصی و مرتبط با نیازهای فردی پژوهشگران و کارشناسان یکی از شیوه‌های آگاهی‌رسانی گزینشی است که می‌تواند به صورت منظم ارائه شود.

۴. مشاوره و راهنمایی پژوهشگران

با توجه به فرصت کم پژوهشگران در گردآوری اطلاعات مرتبط و نیز به دلیل مهارت پایین آنها در کار با نظام‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی، می‌توان انتظار داشت که جست و جوی آنها به اندازه کافی نتیجه‌بخش نباشد و آنها با دشواری‌های بسیار رو به رو شوند. از همین رو، ارائه خدمات مشاوره‌ای از راه دور و از طریق پست الکترونیکی می‌تواند این مشکل را برطرف سازد. ریبلیر^۱ (۱۹۹۶) بر این نکته

1. Ribler

تأکید می‌کند که کتابداران کتابخانه‌های تخصصی نه صرفاً اطلاعات بلکه باید راه‌حل‌های مشکلات اطلاعاتی را ارائه دهند. بدین منظور، کتابخانه می‌تواند امکانات و توانمندی‌های خود را برای ارائه خدمات مشاوره و راهنمایی کاربران، به ویژه در زمینه جست و جوهای دشوار، از طریق وب سایت و یا بروشورهای آموزشی به آگاهی کاربران خود برساند.

۵. خدمات تحویل مدرک از راه دور

فناوری‌های نوین امکانات بسیار زیادی در اختیار کتابداران گذاشته است که می‌توان از آنها برای توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای استفاده کرد. ایجاد مجموعه‌های دیجیتالی از منابع و مدارک مورد نیاز پژوهشگران و کارشناسان و فراهم ساختن دسترسی آسان و سریع به این مجموعه‌ها از طریق شبکه‌های موجود، به ویژه شبکه اینترنت و اینترنت اکنون به صورت یک ضرورت در آمده است. با استفاده از فناوری جدید مخابراتی، حتی این امکان وجود دارد که دسترسی به شبکه و منابع دیجیتالی از طریق تلفن همراه فراهم شود و بدین ترتیب انعطاف‌پذیری بیشتری برای کاربران به وجود آید.

۶. آموزش مجازی کاربران در زمینه مهارت‌های اطلاع‌یابی (سواد اطلاعاتی)

محیط اطلاعاتی همواره در حال تحول، تغییر و توسعه است. وجود انواع شبکه‌ها، پایگاه‌ها، وب‌سایت‌ها، و منابع اطلاعاتی در شکل‌های مختلف ضرورت آموزش سواد اطلاعاتی و تقویت مهارت‌های اطلاع‌یابی را در انواع کتابخانه‌ها بیش از پیش نشان می‌دهد. به همین دلیل، در چند سال گذشته، گرایش به برنامه‌های آموزش کاربران، به ویژه از طریق ایجاد فضاهای مجازی در بسیاری از عرصه‌های آموزشی افزایش یافته است (مجموعه مقالات همایش آموزش مراجعان و توسعه سواد اطلاعاتی، ۱۳۸۳). کتابخانه‌ها و از جمله کتابخانه‌های تخصصی نیز برای توسعه مهارت‌های اطلاع‌یابی کاربران خود از برنامه‌های آموزش از راه دور و تولید برنامه آموزش مجازی استفاده می‌کنند. بسیاری از کتابخانه‌ها از طریق وب سایت خود امکان آموزش و خودآموزی کاربران را فراهم می‌سازند. بدین ترتیب، نه تنها آموزش سواد اطلاعاتی یک خدمت جدید در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی به شمار می‌آید بلکه موجب می‌شود تا کاربران، حتی از راه دور، بتوانند بهره‌وری بیشتری از محیط اطلاعاتی به عمل آورند.

۷. ارسال منابع و استانداردهای تدوین گزارش‌های پژوهشی و نگارش علمی

کاربران کتابخانه‌های تخصصی را کارشناسان و پژوهشگران تشکیل می‌دهند. با توجه به ماهیت کاری آنها که نهایتاً باید در قالب گزارش‌های پژوهشی به سازمان متبوع ارائه شود، لازم است منابعی که در تدوین این گونه گزارش‌ها کمک می‌کند، یعنی دستنامه‌ها، راهنماها و استانداردها را در دسترس آنها قرار داد. این خدمت می‌تواند از طریق تهیه متون الکترونیکی این منابع و گذاشتن آنها در وب سایت کتابخانه انجام شود.

۸. خدمات مرجع تلفنی و اینترنتی

احتمال اینکه پژوهشگران در جریان فعالیت‌های خود نیاز به برخی اطلاعات فوری داشته باشند و یا بخواهند پرسشی را مطرح کنند بسیار زیاد است. کتابداران بخش مرجع کتابخانه‌ها تجربیات سودمندی در این زمینه دارند. در شرایط کنونی که کاربران به سادگی از راه دور به کتابخانه دسترسی دارند احتمال طرح چنین پرسش‌هایی نیز وجود دارد. به همین دلیل، بسیاری از کتابخانه‌ها از طریق تلفن، پست الکترونیکی و یا از طریق وب سایت خود امکان تعامل نزدیک میان کاربران و کتابداران را فراهم کرده‌اند. این امر نیاز به آموزش و مهارت خاصی دارد که کتابداران باید برای ارائه خدمات بهتر کسب کنند.

۹. مراجعه حضوری کتابداران به محل کار پژوهشگران و کارشناسان

به موازات تحول در نظام‌های اداری و تجاری در چند دهه گذشته و گرایش به سوی مشتری‌مداری، بسیاری از مؤسسه‌ها و از جمله کتابخانه‌ها با تعیین و اعزام کارشناسان خود به محل کار افراد تلاش می‌کنند تا ارتباط مؤثرتری با مشتریان خود برقرار سازند. به طور معمول، یکی از وظایف فرد یا کتابداری که با عنوان «رابط»، «Liaison» و یا «Outreach librarian» تعیین می‌شود، ارائه خدمات به افرادی است که به دلایل مختلف قادر به مراجعه به کتابخانه نیستند. این حرکت علاوه بر آنکه خدمات را به کاربران دور از کتابخانه توسعه می‌دهد موجب ایجاد فضای ارتباطی و تعامل نزدیک و در نتیجه رضایت بیشتر در اعضا می‌شود.

۱۰. خدمات ارجاعی

کمتر کتابخانه‌ای وجود دارد که برای ارائه خدمات فقط متکی به منابع و خدمات خود باشد. در بسیاری از موارد، کارشناسان و پژوهشگران نیازهایی دارند که منابع موجود در کتابخانه پاسخگوی آنها نیست. در چنین شرایطی، کتابخانه می‌تواند با هماهنگی‌های قبلی، اعضای خود را برای استفاده از منابع و خدمات سایر کتابخانه‌ها و حتی سازمان‌های دیگر به آنها معرفی کند و ارجاع دهد. خدمات ارجاعی، به ویژه در مورد کتابخانه‌های تخصصی از سابقه بیشتری برخوردار است. برای ارجاع کارشناسان به سایر سازمان‌ها و مراکز می‌توان از امکانات فناوری جدید، از جمله پست الکترونیکی استفاده کرد.

پذیرش تغییرات و آمادگی ذهنی برای تحول

پرواز تغییر در واقع، واقعیت جدید است که کتابداران باید با آن رو به رو شوند. هersh (۲۰۰۳) معتقد است که واقعیت تغییر کتابداران را به ناچار ملزم به تغییر می‌کند. «درک تغییر» به تدریج به آمادگی ذهنی برای انجام تغییر در جهت هدف‌های مورد نظر منتهی می‌شود. به بیان دیگر، انجام تغییر بدون آمادگی ذهنی پیرامون آن یا ممکن نیست و یا راه به جایی نمی‌برد. آمادگی ذهنی یعنی فراهم ساختن شرایط فکری لازم در مورد برنامه‌هایی که می‌توان و یا باید برای هماهنگ ساختن خدمات و فرایندهای کاری اجرا کرد. با کسب آمادگی ذهنی برای تغییر، ضرورت مطالعه تجربه کتابخانه‌های کشورهای دیگر نیز در زمینه چگونگی برخورد با تغییر و مدیریت آن آشکار می‌شود. بدین لحاظ، اندیشمندان و مدیران و حتی کتابداران باید همواره مباحث مربوط به مدیریت تغییر در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی را در متون تخصصی دنبال کنند. در طول دهه اخیر، مقاله‌ها و کتاب‌های متعددی از سوی کتابداران و متخصصان برخی حوزه‌های دیگر (به ویژه رشته مدیریت) انتشار یافته است که می‌تواند زمینه‌ها، روش‌ها و رویکردهای مطرح در مدیریت تغییر را ارائه دهد.

بازآموزی و آموزش مداوم برای پاسخ به تغییرات

پاسخ به تغییر تنها به مطالعه متون تخصصی محدود نمی‌شود. امروزه بیشتر سازمان‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی برای آماده‌سازی مدیران و نیروی انسانی خود به اجرای برنامه‌های بازآموزی و

آموزش مداوم اقدام می‌کنند. این آموزش‌ها عموماً در زمینه مباحث جدید و چگونگی استفاده از یافته‌ها، راهکارها، و فناوری‌های جدید است. برای این منظور، مشاهده می‌شود که انواع کارگاه‌های آموزشی حضوری و مجازی در همه سازمان‌ها و از جمله کتابخانه‌ها برگزار می‌شود. نگاهی به مباحث مطرح در دوره‌های بازآموزی نشان‌دهنده آن است که در محتوای این برنامه‌های آموزشی گرایش خاصی به مسائل جدید وجود دارد.

طراحی دوباره نظام‌های اطلاعاتی به ویژه از بعد محیط رابط کاربر

همان‌گونه که اشاره شد، برای بهینه‌سازی خدمات برون کتابخانه‌ای باید به برخی ملاحظات اساسی توجه کرد. یکی از راه‌های عملی توجه به این ملاحظات، کاربرد آنها در طراحی اجزای نظام اطلاعاتی است. مواردی چون: سهولت، سرعت، مناسبت، یکپارچگی در دسترسی به اطلاعات، و نیز توجه به کیفیت اطلاعات و تبدیل آن به دانش، خاص بودن، مرتبط بودن، و روزآمدی اطلاعات را باید در طراحی هر یک از بخش‌های نظام اطلاعاتی در نظر گرفت تا کاربران بتوانند حداکثر بهره‌گیری را از راه دور از کتابخانه داشته باشند.

نتیجه سخن

تغییرات و تحولات همه جانبه‌ای که در محیط اطلاعاتی، به ویژه در دسترسی راه دور به اطلاعات و کاهش مراجعه حضوری کاربران به کتابخانه‌ها، به وقوع پیوسته، انواع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را تحت تأثیر قرار داده است و کتابخانه‌های تخصصی از این قاعده مستثنا نیستند. تحولات گوناگونی که طی سال‌های اخیر در نظام‌های خرد و کلان جامعه رخ داده است موجب شده تا کتابخانه‌ها، از جمله کتابخانه‌های تخصصی در سیاست‌ها، ساختارها، فرایندها و خدمات خود تحولاتی را به وجود آورند. یکی از این تحولات، ایجاد تغییراتی در ارائه خدمات به کاربران راه دور است. به موازات توسعه شبکه‌ها و گسترش دسترسی راه دور به کتابخانه‌ها، اکنون ضرورت برنامه‌ریزی برای توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای بیش از پیش ملموس شده است. این امر توجه به اصول و چارچوب‌های خاصی را می‌طلبد که مهم‌ترین آنها ایجاد سرعت، سهولت، مناسبت، یکپارچگی و روزآمدی در دسترسی به

اطلاعات از راه دور است. توجه به نیازهای فردی کارشناسان و پژوهشگران و ارائه انواع خدمات مناسب با نیاز هر فرد، ضمن آنکه نقش نوین کتابداران را مشخص می‌سازد، می‌تواند ارتباط کتابخانه با کاربران غیرحضور را به نحو مؤثری برقرار سازد و کتابخانه همچنان نقش خود را در میانجی‌گری بین منابع دانش بشری و نیازمندان آن حفظ کند. در یک کلام، کتابداران می‌توانند وضعیت «واسطه‌رهایی» موجود را با برنامه‌ریزی برای توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای به وضعیت «واسطه‌گری دوباره» تبدیل کنند و از این طریق رسالت تاریخی و اجتماعی خود را در برقراری ارتباط میان نیازمندان اطلاعات و پدیدآورندگان آن تداوم بخشند.

منابع

الف) فارسی

- دیانی، محمد حسین. "برنامه آموزش دوره کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی، پیشنهادهایی برای تحول"، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، جلد سوم، شماره ۱، ص ۱-۲۰.
- (۱۳۸۳). "تضاد بین واسطه‌رهایی و کارگزار اطلاعات بودن" در: مجموعه مقالات همایش آموزش استفاده‌کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها، مراکز اسناد و موزه‌ها، ۱ و ۲ خرداد ۱۳۸۳ مشهد، مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ص ۱۱-۲۰.
- فتاحی، رحمت‌الله (تابستان ۱۳۷۷). "برخی از زمینه‌های تأثیر فناوری نوین بر کار کتابخانه‌ها و کتابداران"، کتابداری و اطلاع‌رسانی، سال اول، ش ۴، ص ۴۹-۶۳.
- (بهار ۱۳۷۹). "الگوی برای بازنگری و تجدید ساختار آموزشهای کتابداری و اطلاع‌رسانی"، کتابداری و اطلاع‌رسانی، سال سوم، شماره ۱، ص ۲۱-۴۴.
- (بهار ۱۳۸۱). "برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات در کتابخانه‌ها". کتابداری و اطلاع‌رسانی، جلد ۵، ش ۱، ص ۳-۱۴.
- (۱۳۸۱). "از اطلاعات به دانش: رویکردی نو به کارکردهای کتابخانه‌ها در عصر فناوری اطلاعات" در: مجموعه مقالات ششمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، یزد ۱۶-۱۸ بهمن ۱۳۸۰، تهران: مرکز مدارک علمی و انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ص ۱۳-۳۲.
- (۱۳۸۳). "تحلیل و بازآفرینی نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در عصر تحول" در: مجموعه مقالات هفتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، رشت ۱۹-۲۱ اسفند ۱۳۸۲، تهران: مرکز مدارک علمی و انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- مرتضایی، لیلا (۱۳۸۳). طراحی برنامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. (گرایش اطلاع‌رسانی)، تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.

مگواپر، کارمل (بهار ۱۳۷۷). "برخی از مباحث عمده خدمات اطلاع‌رسانی"، ترجمه رحمت‌الله فتاحی، کتابداری و اطلاع‌رسانی، سال اول، ش ۳، ص ۸۴-۹۴.

مهراد، جعفر (۱۳۸۱). برنامه درسی مدیریت اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی، شیراز: دانشگاه شیراز، بخش علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی.

ب) انگلیسی

- Ferguson, Stuart (oct 1997). "Preparing LIS graduates for the emerging market: An Australian education down under in the UK", *Education for Information*, V.15 (3), Available online in Ebsco database.
- Hursh, David D. (2003). "The corporate librarian's role in today's information marketplace" InsitePro, (Online: www.insitepro.com/hursh1.htm)
- Ostler, L. J., Dahlin, T. C. and Willardson, J. D. (1995). *The closing of American library science: problems and opportunities*, Westport, Conn.: Greenwood Press.
- Radford, Nail A. (May 1978). "Education for librarianship: The changing role", *The Australian Library Journal*, pp.102-106
- Ribler, Judith (Sept-Oct 1996). "Delivering solutions for the knowledge economy", Online 12.
- Wilson, Tom (1989). "Towards an information management curriculum", *Journal of Information Science*, 15: 203-210.