

برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات برون‌کتابخانه‌ای در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی

دکتر رحمت الله فتاحی

چکیده

به موازات تحولاتی که فن‌آوری‌های نوین در محیط اطلاعاتی و در دسترسی راه دور به شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی پدید آورده است، مراجعه حضوری کاربران به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کاهش یافته است. این تحولات کتابداران را ناگزیر می‌سازد تا رویکردهای تازه‌ای را برای ارائه خدمات به جامعه مورد نظر خود 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 برآنست که توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای به برنامه‌ریزی و ملزومات ویژه‌ای نیاز دارد تا مؤثر و کارآمد واقع شود. مفاهیم، بنیانهای نظری و رویکردهای نوین 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، بویژه در کتابخانه‌های تخصصی و با هدف توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای، از دیگر پیشنهادها 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 عرصه های زندگی شخصی، حرفه ای و اجتماعی شده است. حرفه کتابداری و اطلاع رسانی نیز همچون بسیاری از حرفه ها تحت تاثیر این تحولات قرار داشته و شاهد تغییرات زیادی در فرایندها و روشهای کاری خود بوده است. کتابداران و اطلاع رسانیان همواره تلاش داشته اند تا خود را با توجه به تحولات و تغییرات پیوسته ای که در جامعه رخ می دهد با شرایط جدید تطبیق دهند. به بیان دیگر، کتابداری و اطلاع رسانی 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 می داند.

اندیشمندان کتابداری و اطلاع رسانی با مطالعه و تحلیل تحولات و عوامل مؤثر بر آن، تلاش دارند تا از دیدگاهی نظری و مفهومی، راهکارهای مناسب برای پاسخ به تغییرات و برآوردن نیازهای اطلاعاتی جامعه را شناسایی و ارائه دهند. طی دو دهه اخیر که فن آوریهای نوین رایانه ای و ارتباطاتی (شبکه ها) به طور چشمگیری در تمام زمینه های اقتصادی، صنعتی، علمی و آموزشی رسوخ کرده است، شاهد رشد مباحث نظری و کاربردی در عرصه حرفه کتابداری و اطلاع رسانی نیز بوده ایم. به موازات این تحولات، محافل علمی و آموزشی کتابداری و اطلاع رسانی، بویژه دانشکده ها و گروه های آموزشی مربوطه نیز در ساختار و محتوای برنامه ای خود تغییراتی را به وجود آورده و یا پیشنهاد کرده اند (برای مثال نگاه کنید به دیانی، ۱۳۷۹؛ فتاحی، ۱۳۷۹؛ مرتضایی، ۱۳۸۳؛ حیاتی، ۱۳۸۳؛ Ostler et al, ۱۹۸۹; Wilson, ۱۹۸۹; Radford, ۱۹۷۸; Fergusson, ۱۹۹۷; ۱۹۹۵). مدیران و کتابداران حرفه ای که در عرصه کار، به طور عینی و پیوسته با تحولات روبرو هستند در واقع جلودار و پیشاهنگ پیاده کردن طرحها و برنامه های جدید می باشند. به همین خاطر، توجیه چارچوبها، سیاستها و روشهای ایجاد تحول در کار و بازنگری در شیوه های پاسخ به نیازهای روبه تحول کاربران برای آنها از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

مجموعه کتابخانه های سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به لحاظ حساسیت در کمک به کارشناسان و پژوهشگران در شرایطی قرار دارند که ضرورت تحول در خدمات اطلاع رسانی، بویژه خدمات برون کتابخانه ای را بیش از پیش در آنها مطرح ساخته است. نگارنده در همایشهای سالهای اخیر کتابداران این سازمان بحثهایی را ارائه داده است 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 عبارت است از دسترسی مستقیم و بدون واسطه کاربران از راه دور (یعنی از طریق شبکه) به منابع کتابخانه‌ها. 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 در ایجاد ارتباط میان کاربران و منابع اطلاعاتی کاسته شده است تا جایی که برخی صاحب نظران از آن به عنوان قطع واسطه‌گری یا واسطه‌رهایی (Disintermediation) یاد می‌کنند (مگوایر [۱]، ۱۳۷۷؛ دیانی، ۱۳۸۲). در مقایسه با گذشته که کتابداران، به عنوان میانجی، نقش جستجوگران حرفه‌ای را برای نیازمندان به اطلاعات ایفا می‌کردند و جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی بیشتر توسط آنها صورت می‌گرفت، اکنون دسترسی کاربران به شبکه‌ها و انواع پایگاه‌ها موجب آن شده است تا از میزان جستجوهای واسطه‌ای [۲] (توسط کتابداران) شدیداً کاسته شود و در عوض خود کاربران به جستجو بپردازند (Steer, ۲۰۰۲, quoted in Hursh, ۱۹۹۷). این وضعیت پیامدهای مثبت و منفی برای خود کاربران و نیز کتابداران در بر دارد. 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 بوجود آمدن رقابت فشرده در همه بخش‌های اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و مانند آنها شده است. این رقابت در میان موسسات 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 آنچنان فعال نبوده‌اند به طوری که بخشی از مراجعان بالقوه و بالفعل خود را از دست داده‌اند.

۲. درک و پذیرش شرایط جدید از سوی همه بخشهای اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و مانند آنها یکی دیگر از این پیامدهاست. حوزه کتابداری و اطلاع رسانی نیز تلاش داشته است تا به درک مناسبی از ماهیت و فرایند تحولات جاری برسد. کتابداران شاهد ظهور بسیاری از فن‌آوریهای جدید و پیامهای ناشی از آن بوده و هستند. این تحولات اجتناب ناپذیر 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، ارتباطات و به بررسی جوانب آن بپردازند. به طور معمول، اندیشمندان حوزه‌های 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 بدیهی 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 بقاء خدمات کتابخانه در شرایط متحول است. این امر مستلزم آنست که مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران متخصص برنامه عملی برای سازگار کردن خدمات با تحولات جاری داشته باشند. هرش (Hursh, ۲۰۰۳)، ضمن اشاره به لزوم تغییر رویکرد کتابداران برای پاسخ به تغییر محیط اطلاعاتی، تأکید می‌کند که کتابداران جدید باید راهنمایان و مشاوران اطلاعاتی [۲] باشند که مهمترین وظیفه آنها ادغام فناوریهای اطلاعاتی با مهارتهای اطلاع‌یابی کاربران است. نکته مهمتر آنکه، کتابخانه‌ها باید تلاش کنند تا خدمات خود را از محدوده و چهاردیواری کتابخانه خارج ساخته و برای توسعه خدمات برون از کتابخانه برنامه ریزی کنند. اگرچه با توجه به تحولات و شرایط جدیدی که روی داده است توسعه خدمات به کاربران خارج از کتابخانه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است اما کتابداران به اندازه کافی به این امر نپرداخته‌اند. به همین دلیل است که اشاره‌های ضعیفی در مقاله‌ها و متون علمی کتابداری و اطلاع رسانی به خدمات برون کتابخانه‌ای مشاهده می‌شود.

ملاحظات نظری و کاربردی پیرامون لزوم توسعه خدمات برون کتابخانه ای

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 می‌کند. به عبارت دیگر، کتابخانه‌های تخصصی در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها باید تلاش بیشتری برای ارائه خدمات برونی بنمایند. دلیل عمده این امر، نوع کاربران یا جامعه استفاده کننده از کتابخانه‌های تخصصی است که به طور معمول از کارشناسان و پژوهشگران تشکیل می‌شود که در مقایسه با جامعه استفاده کننده از کتابخانه‌های دانشگاهی، یعنی دانشجویان و اعضای هیأت علمی، اجباری به مراجعه مرتب و مستمر به کتابخانه ندارند.

۲. در مقایسه با سایر انواع کتابخانه‌ها، امکان تغییر سریع در این کتابخانه‌ها در زمینه گزینش و فراهم‌آوری مواد، سازماندهی و ارائه خدمات مبتنی بر نیاز کاربران بیشتر است. در این راستا، تعامل پیوسته و از راه‌های گوناگون با کاربران می‌تواند به شناسایی نیازهای آنها کمک کند.

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 نیازهای و ملزومات تخصصی کاربران تهیه و تامین شود.

۴. افزون بر خاص بودن و کاربرمدار بودن خدمات، آنچه که 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 آنست که کتابداران، با توجه به کمبود وقت پژوهشگران و نیز با توجه به ارزشمندی بیشتر دانش در مقایسه با اطلاعاتی در فعالیتهای پژوهشی، باید شرایطی را فراهم سازند تا کاربران به دانش

دسترسی داشته باشند. بنابراین، یکی از کارکردهای اصلی کتابداران در این نوع کتابخانه ها، 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 می باشد. 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 مولف که به ششمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه ریزی ارائه شد مورد بحث واقع شده است (فتاحی، ۱۳۸۱).

۵. سرانجام آنکه، یکی از ملاحظات نظری مهم آنست که به خدمات کتابخانه باید به منزله یک نظام که دارای ساختار، محتوا، اجزای بهم پیوسته و هدفهای مشخص می باشد نگریست. باکلند (۱۳۸۲: ۵۴)، ضمن تاکید بر این مفهوم، اهمیت این رویکرد را در ارتباط کتابخانه با کاربران خود می داند. به عبارت دیگر، نظام کتابخانه یک نظام تعاملی است که برای مخاطبان خاص و با هدفها و کارکردهای مشخص ایجاد می شود. درک مفهوم نظام مداری کتابخانه موجب آن می شود که برنامه ریزی برای توسعه انواع خدمات، بویژه خدمات برون کتابخانه ای با توجه به کلیات نظام، هدفها و کارکردهای صورت گیرد. یعنی، هر نوع خدماتی که برای ارائه در نظر گرفته می شود باید در چارچوب کلیات نظام بوده و حداقل در پاسخ به یکی از هدفهای آن باشد.

توجه به مواردی که به منزله ملاحظات نظری بر شمرده شد می تواند مشکل عدم حضور کاربران به کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی، یعنی "واسطه رهایی" را به شیوه ای نو برطرف کند. بدین ترتیب، می توان مجدداً ارتباط کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی را در قالبی جدید تعریف کرده و به اصطلاح به "واسطه گری دوباره" (Reintermediation) اقدام کرد.

اصول توسعه خدمات در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی

به جرأت می توان گفت که همه کارکردها و فعالیتهای کتابخانه مبتنی بر اصولی است که به لحاظ ارزشمند بودن و جهت دادن به کار کتابداران همواره، صرف نظر از نوع محیط اطلاعاتی (اعم از

سنتی یا الکترونیکی)، 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 انسانها است. در این راستا، 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 مسؤولیت 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، برنامه ریزی خدمات از حساسیت و ارزش خاصی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی تخصصی 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 بتوانند آنها را در تمام مراحل و فرایند کاری پشتیبانی کنند، بدون تردید حاصل مطالعات و برنامه ریزی‌های 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، بویژه کارشناسان متخصص و پژوهشگران تمایل دارند تا از طریق امکاناتی که فن‌آوریهای جدید در اختیار گذارده است از محل کار خود به اطلاعات دسترسی داشته باشند. آنها همچنین در مقایسه با گذشته وقت کمتری برای مراجعه به کتابخانه دارند و مایلند فرایند جستجو، 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 روان سازی فرایند پژوهش دانست. در این راستا، همانگونه که پیشتر اشاره شد، کتابداران باید در نقش مشاور و راهنمای پژوهشگران انجام وظیفه کنند.

در همین راستا، در برنامه ریزی برای ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای، لازم است به اصول زیر توجه کرد:

۱. سهولت در دسترسی به اطلاعات (ساده‌سازی فرایند مدیریت اطلاع)
۲. سرعت در دسترسی به اطلاعات (تسریع در فرایند مدیریت اطلاع)
۳. مناسبت 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 يك رایانه به همه بخشها، منابع و خدمات کتابخانه) خاص بودن و مرتبط بودن اطلاع (تلاش برای افزایش ربط در نظام بازیابی اطلاع)
۵. کیفیت اطلاع و دانش (تلاش برای گزینش، فراهم آوری و ایجاد دسترسی به منابع با کیفیت و هسته اطلاع و دانش)
۶. روزآمدی اطلاع (ایجاد دسترسی به جدیدترین منابع اطلاع چاپی و الکترونیکی)

بدیهی است پژوهشگران و کارشناسان خود به تنهایی قادر نیستند اطلاع مورد نیاز خود را شناسایی کرده و به منابع مورد نیاز با توجه به جنبه های مطرح شده دسترسی یابند. از این رو، ضرورت دخیل بودن کتابداران در فعالیتهای اطلاع یابی آنها، بویژه زمانی که از راه دور (برون از کتابخانه) دسترسی دارند، بیش از پیش آشکار می شود. در مجموع، "مدیریت دسترسی" مقوله ای است که برای توسعه خدمات برون کتابخانه باید به آن توجه کرد و ملاحظات مرتبط با آن را مد نظر قرار داد.

شناسایی انواع خدمات برون کتابخانه ای

شناسایی انواع خدماتی که می توان به کاربران راه دور ارائه داد باید با توجه به نوع کاربران و نوع نیاز آنها انجام گیرد. به عبارت دیگر، نوع خدمات مورد نیاز جامعه و اولویت هر يك باید با توجه به ملاحظات مربوطه صورت پذیرد. در این زمینه، مطالعه منابع تخصصی و آگاهی از تجربه های سایر کتابخانه های تخصصی بسیار مفید است. آنچه در زیر می آید، مروری بر برخی از خدمات

متعارف کتابخانه هاست که می توان برای کتابخانه و یا مرکز اطلاع رسانی مورد نظر برنامه ریزی کرد.

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

در شرایط کنونی، استفاده از جدیدترین فناوریها برای دسترسی همه جانبه کاربران به انواع شبکه ها، نظامها، پایگاهها و منابع از بدیهی ترین امور در کتابخانه های تخصصی به شمار می آید. برای این منظور، در اختیار داشتن امکانات سخت افزاری و نرم افزاری پیشرفته ضروری است و سرمایه گذاری در آن، به دلیل ارزشمندی در دسترسی سریع و یکپارچه به اطلاعات، می تواند کاملا توجیه پذیر باشد. به عبارت دیگر، کاربران کتابخانه های تخصصی باید بدون نیاز به مراجعه حضوری به کتابخانه قادر باشند راحتی به امکانات وسیعی از اطلاعات مورد نیاز برای طرحهای در دست مطالعه خود دسترسی داشته باشند.

۲. آگاهی رسانی جاری در زمینه های مورد علاقه پژوهشگران و کارشناسان

حرفه کتابداری و اطلاع رسانی از چند دهه قبل با این نوع خدمت آشنا هستند و تجربیات خوبی را در این زمینه کسب کرده اند. ارزش این نوع خدمت در کتابخانه های تخصصی و بویژه برای کاربران راه دور بسیار قابل توجه است. بدیهی است آنچه را که کتابخانه به طور مرتب به مجموعه خود می افزاید و همچنین آنچه را که کتابداران تشخیص می دهند برای کاربران مفید خواهد بود، حتی اگر در مجموعه خود کتابخانه وجود نداشته باشد، باید به طور منظم به آگاهی کاربران رسانید. این خدمت موجب می شود 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 نهایتا موجب جلوگیری از پژوهشهای تکراری و نیز باعث صرفه جویی در وقت کارشناسان و پژوهشگران می شود.

۳. آگاهی رسانی تخصصی از طریق خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات

نیازهای خاص پژوهشگران مستلزم ارائه خدمات خاص می باشد. اشاعه گزینشی اطلاعات که برخی از مقاله های همایش حاضر به طور اختصاصی به آن پرداخته اند مناسب ترین خدمت کتابخانه های تخصصی بویژه برای کاربران راه دور است. این نوع خدمت نیز ارزش فوق العاده 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 شیوه های آگاهی رسانی گزینشی است که می تواند 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، می توان انتظار داشت که جستجوهای آنها به اندازه کافی نتیجه بخش نباشد و آنها با دشواریهای بسیار روبرو شوند. از همین رو، نیاز به ارائه خدمات مشاوره ای از راه دور و از طریق پست الکترونیکی می تواند این مشکل را برطرف سازد. ریبیلر (Ribler, ۱۹۹۶) بر این نکته تاکید می کند که کتابداران کتابخانه های تخصصی نه صرفا اطلاعات بلکه راه حلهای مشکلات اطلاعاتی را باید ارائه دهند. در این راستا، کتابخانه می تواند امکانات و توانمندیهای خود را جهت ارائه خدمات مشاوره و راهنمایی کاربران، بویژه در زمینه جستجوهای 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 گذارده است که می توان از آنها برای توسعه خدمات برون کتابخانه ای استفاده کرد. ایجاد مجموعه های دیجیتال از منابع و مدارک مورد نیاز پژوهشگران و کارشناسان و فراهم ساختن دسترسی آسان و سریع به این مجموعه ها از طریق شبکه های موجود، بویژه شبکه اینترنت و اینترنت

اکنون به صورت يك ضرورت در آمده است. با استفاده از فناوری جدید مخابراتي، حتي این امکان وجود دارد که دسترسي به شبکه و منابع دیجیتالي از طریق تلفن همراه فراهم شود و بدین ترتیب انعطاف پذیری بیشتری برای کاربران به وجود آید.

۶. آموزش مجازي کاربران در زمینه مهارت‌هاي اطلاع يابي (سواد اطلاعاتي)

محیط اطلاعاتي همواره در حال تحول، تغییر و توسعه است. وجود انواع شبکه ها، پایگاهها، وب سایتها، و منابع اطلاعاتي در شکلهاي مختلف ضرورت آموزش سواد اطلاعاتي و تقویت مهارت‌هاي اطلاع يابي را در انواع کتابخانه ها بیش از پیش نشان مي دهد. به همین دلیل، در چند سال گذشته، گرایش به برنامه هاي آموزش کاربران، بویژه از طریق ایجاد فضاهای مجازي در بسیاری از عرصه هاي آموزشی افزایش یافته است (مجموعه مقالات همایش آموزش مراجعان و توسعه سواد اطلاعاتي، ۱۳۸۳). کتابخانه ها و از جمله کتابخانه هاي تخصصي نیز برای توسعه مهارت‌هاي اطلاع يابي کاربران خود از برنامه هاي آموزش از راه دور و تولید برنامه آموزش مجازي استفاده کرده و مي کنند. بسیاری از کتابخانه ها از طریق وب سایت خود امکان آموزش و خودآموزي کاربران را فراهم مي کنند. بدین ترتیب، نه تنها آموزش سواد اطلاعاتي يك خدمت جدید در کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتي به شمار مي آید بلکه موجب مي شود تا کاربران، حتي از راه دور، بتوانند بهره وري بیشتری از محیط اطلاعاتي به عمل آورند.

۷. ارسال منابع و استانداردهای تدوین گزارشهای پژوهشي و نگارش علمي

کاربران کتابخانه هاي تخصصي را کارشناسان و پژوهشگران تشکیل مي دهند. با توجه به ماهیت کاري آنها که نهایتا باید در قالب گزارشهای پژوهشي به سازمان متبوع ارائه شود، لازم است منابعي را که به آنها در تدوین این گونه گزارشها کمک مي کند، يعني دستنامه ها، راهنماها و استانداردها در دسترس آنها قرار داد. این خدمت مي تواند از طریق تهیه متون الکترونيکي این منابع و گذاردن آنها در وب سایت کتابخانه انجام شود.

۷. 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 کتابخانه ها تجربیات سودمندی در این زمینه دارند. در شرایط کنونی که کاربران بسادگی از راه دور به کتابخانه دسترسی دارند احتمال طرح چنین پرسشهایی نیز وجود دارد. به همین دلیل، بسیاری از کتابخانه ها از طریق تلفن، پست الکترونیکی و یا از طریق وب سایت خود امکان تعامل نزدیک میان کاربران و کتابداران را فراهم کرده اند. 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 مشتری مداری، بسیاری از موسسه ها و از جمله کتابخانه ها با تعیین و اعزام کارشناسان خود به محل کار افراد تلاش می کنند تا ارتباط موثرتری با مشتریان خود برقرار سازند. به طور معمول، یکی از وظایف فرد یا کتابداری که با عنوان "رابط"، "Liaison" و یا "Outreach librarian" تعیین می شود مسئول 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 می دهد موجب ایجاد فضای ارتباطی و تعامل نزدیک و در نتیجه رضایت بیشتر در اعضا می شود.

۱۰. خدمات ارجاعی

کمتر کتابخانه ای 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 می تواند با هماهنگی های قبلی، اعضای خود را برای استفاده از منابع و خدمات سایر کتابخانه ها و حتی سازمانهای دیگر به آنها معرفی کرده و ارجاع دهد. خدمات ارجاعی، بویژه در مورد

کتابخانه های تخصصی از سابقه بیشتری برخوردار است. برای ارجاع کارشناسان به سایر سازمانها و مراکز می توان از امکانات فناوری جدید، از جمله پست الکترونیکی استفاده کرد.

پذیرش تغییرات و آمادگی ذهنی برای تحول

بروز تغییر در واقع یک واقعیت جدید است که کتابداران باید با آن روبرو شوند. هرش (۲۰۰۳) معتقد است که واقعیت تغییر کتابداران را بناچار ملزم به تغییر می کند. "درک تغییر" به تدریج به آمادگی ذهنی برای انجام تغییر در راستای هدفهای مورد نظر منتهی می شود. به بیان دیگر، انجام تغییر بدون آمادگی ذهنی پیرامون آن یا ممکن نیست و یا راه به جایی نمی برد. آمادگی ذهنی یعنی فراهم ساختن شرایط فکری لازم در مورد برنامه هایی که می توان و یا باید برای هماهنگ ساختن خدمات و فرایندهای کاری اجرا کرد. با کسب آمادگی ذهنی برای تغییر، ضرورت مطالعه تجربه سایر کتابخانه ها در سایر کشورها نیز در زمینه چگونگی برخورد با تغییر و مدیریت آن آشکار می شود. بدین لحاظ، اندیشمندان و مدیران و حتی کتابداران باید همواره مباحث مربوط به مدیریت تغییر در حرفه کتابداری و اطلاع رسانی را در متون تخصصی دنبال کنند. در طول دهه اخیر، مقاله ها و کتابهای متعددی از سوی کتابداران و متخصصان برخی حوزه های دیگر (بویژه رشته مدیریت) انتشار یافته است که می تواند زمینه ها، روشها و رویکردهای مطرح در مدیریت تغییر را ارائه دهد.

بازآموزی و آموزش مداوم برای پاسخ به تغییرات

پاسخ به تغییر نمی تواند تنها به مطالعه متون تخصصی محدود شود. امروزه بیشتر سازمانها و نهادهای دولتی و خصوصی برای آماده سازی مدیران و نیروی انسانی خود اقدام به اجرای برنامه های بازآموزی و آموزش مداوم می کنند. این آموزشها عموماً در زمینه مباحث جدید و چگونگی استفاده از یافته ها، راهکارها، و فناوریهای جدید می باشد. برای این منظور، مشاهده می شود که انواع کارگاههای آموزشی حضوری و مجازی در همه سازمانها و از جمله کتابخانه ها برگزار می شود. نگاهی به مباحث مطرح در دوره های بازآموزی نشان دهنده آنست که محتوای این برنامه های آموزشی گرایش خاصی به مسایل جدید وجود دارد.

طراحی دوباره نظامهای اطلاعاتی بویژه از بعد محیط رابط کاربر

همانگونه که اشاره شد، برای بهینه سازی خدمات برون کتابخانه ای 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، و 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 بخش های نظام اطلاعاتی در نظر گرفت تا کاربران بتوانند حداکثر بهره گیری را از راه دور از کتابخانه بنمایند.

نتیجه سخن

تغییرات و تحولات همه جانبه ای که در محیط اطلاعاتی، بویژه در دسترسی راه دور به اطلاعات و کاهش مراجعه حضوری کاربران به کتابخانه ها، به وقوع پیوسته است همه انواع کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی را تحت تاثیر قرار داده است و کتابخانه های تخصصی از این قاعده مستثنی نیستند. تحولات گوناگونی که طی سالهای اخیر در نظامهای خرد و کلان جامعه رخ داده است موجب شده تا کتابخانه ها، از جمله کتابخانه های تخصصی در سیاستها، ساختارها، فرایندها و خدمات خود تحولاتی را بوجود آورند. یکی از این تحولات، ایجاد تغییراتی در ارائه خدمات به کاربران راه دور می باشد. به موازات توسعه شبکه ها و گسترش دسترسی راه دور به کتابخانه ها، ضرورت برنامه ریزی برای توسعه خدمات برون کتابخانه ای اکنون بیش از پیش ملموس شده است. این امر توجه به اصول و چارچوبهای خاصی را می طلبد که مهمترین آنها ایجاد سرعت، سهولت، مناسبت، یکپارچگی و روزآمدی در دسترسی به اطلاعات از راه دور می باشد. توجه به نیازهای فردی کارشناسان و پژوهشگران و ارائه انواع خدمات مناسب با نیاز هر فرد، ضمن آنکه نقش نوین کتابداران را مشخص می سازد، می تواند ارتباط کتابخانه با کاربران غیرحضوری را به نحو موثر برقرار سازد و کتابخانه همچنان نقش خود را در میانجی گری بین منابع دانش بشری و نیازمندان آن حفظ کند. در یک کلام، کتابداران می توانند وضعیت "واسطه رهایی" [4] موجود را با برنامه ریزی برای توسعه خدمات برون کتابخانه ای به وضعیت "واسطه گری

دوباره" [۵] تبدیل کنند و از این طریق رسالت تاریخی و اجتماعی خود را در برقراری ارتباط میان نیازمندان اطلاعات و پدیدآورندگان آن تداوم بخشند.

منابع:

دیانی، محمد حسین. "برنامه آموزش دوره کارشناسی کتابداری و اطلاع رسانی، پیشنهادهایی برای تحول". فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی. جلد سوم، شماره ۱، ص. ۱-۲۰.

"تضاد بین واسطه رهایی و کارگزار اطلاعات بودن" در: مجموعه مقالات همایش آموزش استفاده کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه ها، مراکز اسناد و موزه ها، ۱ و ۲ خرداد ۱۳۸۳، مشهد. مشهد: سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۳۸۳: ۱۱-۲۰.

فتاحی، رحمت الله. "برخی از زمینه های تاثیر فن آوری نوین بر کار کتابخانه ها و کتابداران"، کتابداری و اطلاع رسانی. سال اول، ش ۴ (تابستان ۱۳۷۷): ۴۹-۶۳

"الگوی برای بازنگری و تجدید ساختار آموزشهای کتابداری و اطلاع رسانی" کتابداری و اطلاع رسانی. سال سوم، شماره ۱ (بهار ۱۳۷۹): ۲۱-۴۴.

"برنامه ریزی و مدیریت توسعه خدمات در کتابخانه ها"، کتابداری و اطلاع رسانی، جلد ۵، ش ۱ (بهار ۱۳۸۱): ۳-۱۴.

"از اطلاعات به دانش: رویکردی نو به کارکردهای کتابخانه ها در عصر فناوری اطلاعات" در: مجموعه مقالات ششمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، یزد ۱۶-۱۸ بهمن ۱۳۸۰. تهران: مرکز مدارک علمی و انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱: ۱۳-۳۲.

"تحلیل و بازآفرینی نقش کتابداران و اطلاع رسانیان در عصر تحول" در: مجموعه مقالات هفتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، رشت ۱۹-۲۱ اسفند ۱۳۸۲. تهران: مرکز مدارک علمی و انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۲.

مرتضایی، لیلا. ۱۳۸۳. طراحی برنامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی. (گرایش اطلاع رسانی). تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.

مگواپر، کارمل "برخی از مباحث عمده خدمات اطلاع رسانی" ترجمه رحمت الله فتاحی، کتابداری و اطلاع رسانی. سال اول، ش ۳ (بهار ۱۳۷۷): ۸۴-۹۴.

مهراد، جعفر. برنامه درسی مدیریت اطلاعات و سیستمهای اطلاعاتی و ارتباطاتی. شیراز: دانشگاه شیراز، بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۳۸۱.

Ferguson, Stuart.(oct ۱۹۹۷). "Preparing LIS graduates for the emerging market: An Australian education down under in the UK". *Education for Information*,V.۱۵ (۳). Available online in Ebsco database.

Hursh, David D. "The corporate librarian's role in today's information marketplace" InsitePro, ۲۰۰۲ (Online: www.insitepro.com/hursh1.htm)

Ostler, L. J., Dahlin, T. C. and Willardson, J. D. *The closing of American library science: problems and opportunities*. Westport, Conn.: Greenwood Press, ۱۹۹۵.

Radford, Nail A.(May ۱۹۷۸) "Education for librarianship: The changing role". *The Australian Library Journal*, P.۱۰۲ -۱۰۶

Ribler, Judith. "Delivering solutions for the knowledge economy." Online (Sept-Oct ۱۹۹۶) ۱۲-

Wilson, Tom. (۱۹۸۹). Towards an information management curriculum" *Journal of Information Science*, ۱۵: ۲۰۳-۲۱۰.
