



چالش‌های مقاومت حرفه‌ای و  
سیاست‌گذاری عمومی



انتظارات و نقش‌های اینترنتی، کتابخانه‌های عمومی را با چالش‌های اساسی برای رفع نیازهای اطلاعاتی افراد، جوامع و دولت‌ها مواجه ساخته است. تاکنون چالش‌های جذب نیروی انسانی، آموزش، حمایت، فضا، و سرمایه‌گذاری را مورد بحث و بررسی قرار داده‌ایم. ولی دو چالش مهم دیگر وجود دارد که سزاوار بحث‌های جداگانه هستند: اول اینکه انتظارات و نقش‌های اینترنتی مورد استقبال تمامی اعضای جامعه کتابداری نیست و دوم این واقعیت که تصمیمات سیاسی دولت اغلب اوقات ارائه و مدیریت خدمات اینترنتی را برای کتابخانه‌ها دشوارتر می‌سازد.

### چالش‌هایی از درون حرفه

اگرچه کتابخانه‌ها هزاران سال است که به وجود آمده‌اند، اما معنی و مفهوم ثابتی نداشته‌اند. کتابخانه پدیده و نهادی اجتماعی است که اعضای جامعه را به هم پیوند می‌دهد (شرا، ۱۹۷۰)، و بنابراین نقش و مفهوم آن اغلب در جامعه‌ای که به آن خدمات ارائه می‌دهد شکل یافته است. مفهوم کتابخانه به عنوان مکانی در بطن جوامع در فرهنگ‌ها، ملل و زمان‌های مختلف تغییر یافته است (بوشمن و لکیه، ۲۰۰۷). کتابخانه‌ها در سرتاسر تاریخ انواع نیازهای اجتماعی از جمله مخزن اطلاعات، تأمین‌کننده اطلاعات، مؤسسه آموزشی، و دفاع از اجتماع را پاسخ‌گو بوده‌اند (ریت<sup>۱</sup>، ۱۹۸۴). همچنین، فلسفه‌های مربوط به کتابداری و اصول آموزشی کتابداران طی گذشت زمان شکل گرفته‌اند (مک‌چسنی، ۱۹۸۴؛ راجر، ۱۹۸۴). در واقع کتابخانه‌ها سازمان‌های شکل‌پذیر و در حال تغییر بوده‌اند.

فناوری اطلاعات بخش مهمی از ماهیت در حال تغییر کتابخانه‌ها است، از زمانی که کتابخانه‌های عمومی پیرامون انجمن‌های حرفه‌ای سازمان یافته و استانداردهای حرفه‌ای را در اواخر دهه ۱۸۰۰ ایجاد کردند، فناوری نیز در شکل‌دادن کتابخانه‌ها و حرفه کتابداری نقش داشته است. به‌ویژه ملویل دیویی به ایجاد و به‌کارگیری فناوری‌های جدید برای بهبود فعالیت‌های کتابخانه‌ای تأکید فراوان داشت (گریسون، ۱۹۹۳؛ ویگان، ۱۹۹۶). همزمان با استفاده گسترده از ابزارهای الکترونیک جدید اشاعه اطلاعات - مانند رادیو، سینما و تلویزیون - کتابخانه‌ها با به‌کارگیری بسیاری از این پیشرفت‌ها در ارائه خدمات و انواع گوناگون منابع، واکنش نشان دادند (مک کروسن، ۲۰۰۶؛ پیتمن، ۲۰۰۱؛ پریر، ۲۰۰۱). جس شرا (۱۹۶۴) در دهه ۱۹۶۰ پیش‌بینی کرد که فناوری اطلاعات می‌تواند کارهای دستی را که توسط کتابداران انجام می‌شود به مقدار زیادی کاهش دهد. پیشرفت فناوری اطلاعات نوین روی آنچه که کتابخانه‌ها سعی کرده‌اند مراجعان خود ارائه دهند و آنچه که مراجعان به نوبه خود از کتابخانه‌ها انتظار داشتند، تأثیر به‌سزایی داشته است.

در سال ۱۹۶۷، شرا تأکید نمود که تکامل فناوری «در مورد خدماتی که کتابخانه‌ها می‌توانند ارائه دهند، روش‌هایی که با استفاده از آن‌ها می‌توانند این خدمات را ارائه دهند، پیشرفت‌هایی که می‌توانند با فناوری خود ایجاد کنند، و در مبانی و فلسفه کلی کتابداری اهمیت فوق‌العاده‌ای خواهد داشت». ولی در نهایت، پیش‌بینی تغییرات خاص حاصل از دستاوردهای اینترنتی برای کتابداران دشوار بود. به‌عنوان مثال، کنفرانس کاخ سفید در مورد خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی در سال ۱۹۷۹ زمانی را پیش‌بینی می‌کرد که فناوری اطلاعات به‌طور هم‌زمان هزینه‌های اداره کتابخانه‌ها را کاهش و خدمات اطلاع‌رسانی را گسترش خواهد داد (سیمور<sup>۱</sup>، ۱۹۸۰). اگرچه هیئت مدیره کنفرانس مزبور

---

1. Seymour

تغییرات عمده‌ای را در خدمات‌رسانی کتابخانه در سایه پیشرفت فناوری اطلاعات پیش‌بینی نمود، اما پیش‌بینی هزینه‌ها با حقیقت بسیار فاصله داشت. در مجموعه مقالاتی (لنکستر، ۱۹۹۳) که در سال ۱۹۹۳ توسط کتابداران نوشته شد و کتابخانه‌ها را در قرن بیست و یکم به تصویر می‌کشید، به حضور اینترنت یا وب جهانی به‌عنوان بخشی از آینده کتابخانه‌ها نشده، در حالی که به فناوری لوح فشرده توجه قابل ملاحظه‌ای شده بود.

از زمانی که اینترنت به‌عنوان یکی از خدمات رایج در کتابخانه‌ها متداول شده، تأثیر واقعی آن در بسیاری از بخش‌های کتابخانه کم‌ارزش و ناچیز تلقی شده است. در سال ۲۰۰۱ بسیاری از کتابداران اینترنت را به‌عنوان ابزار مرجع اولیه به‌حساب می‌آوردند که در عین حال دارای ظرفیت‌هایی برای سرگرمی و ارتباط نیز بود (شومن، ۲۰۰۱). در سال ۲۰۰۲، کتابی در مورد حرفه کتابداری بیان داشت که داشتن مهارت‌های رایانه‌ای برای تمام سمت‌های کتابخانه مورد نیاز است، ضمن اینکه نشان داد که اینترنت برای کارکنان مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها در تمام سطوح تغییرات اساسی به‌وجود آورده است (فوری و داوول، ۲۰۰۲، ۲۵۴).

برخی معتقدند که جنبه‌های خاصی از اینترنت و فناوری‌های مرتبط با آن، برخلاف نقش‌های اجتماعی نهادینه شده کتابخانه‌های عمومی از جمله مکانی برای برخورد افکار و آراء است و یا آن‌ها را تضعیف می‌کند. منتقدین در رسانه‌های عمومی و نیز در کتابخانه‌ها آشفتگی اهداف کتابخانه‌ها را درک کرده و سوق‌یافتن کتابخانه‌ها به‌سوی اینترنت را مورد بحث و بررسی قرار داده‌اند و از جمله اظهار داشته‌اند که اینترنت ابزاری برای سرگرمی بوده و منبعی غیرکتابی است، در حالی که از کتاب به‌عنوان ماده اولیه خدمات‌رسانی ناب به جامعه یاد می‌شود (بیکر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶، ۲۰۰۱؛ تیزدیل<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷). سایر منتقدین حوزه (براون و دوگاید، ۲۰۰۲؛ بوشمن، ۲۰۰۳) موضوعات زیر را مطرح ساخته‌اند:

- فناوری‌های جدید گران‌قیمت است؛
- هزینه فناوری‌های جدید امکان صرف هزینه بیشتر برای منابع سنتی در کتابخانه‌ها را کاهش می‌دهد؛
- اطلاعات الکترونیک پایدار نیست؛
- بسیاری از اطلاعات ارائه شده توسط اینترنت خارج از ضوابط اطلاعات ارائه شده توسط رسانه‌های دیگر در کتابخانه است؛
- کامپیوترها هیچ جایی در کتابخانه ندارند.

این‌ها افراطی‌ترین دیدگاه‌ها در واکنش به ظهور اینترنت به‌عنوان جنبه اصلی خدمات کتابخانه عمومی نیستند، حتی برخی اینترنت را به‌عنوان ابزار احتمالی افول کتابخانه‌ها می‌دانند. برای مثال، مقدمه کتابی می‌گوید که کتابخانه‌ها مورد تهدید هستند و به نظر می‌رسد به دوره‌ای در زمان گذشته تعلق دارند. نویسنده تأکید دارد که: «من نگران کتابخانه‌ها هستم»، این خطر واقعی وجود دارد که کتابخانه‌ها و کتابداران متروک شده و به‌راحتی به مرداب تبدیل شوند (بروفی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

مقاومت در برابر اینترنت یا ترس از آن و اثرات آن فقط مختص کتابخانه‌ها نیست. دانشمند معروف علوم رایانه، بن اشنایدرمن<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) گفته است که انقلاب‌های فناوری اطلاعات طی بیست سال گذشته چنان فراگیر و در شکل‌گیری جامعه مهم بوده‌اند که روش‌های علمی سنتی لازم است به‌لحاظ مفهومی مورد بازنگری قرار گیرند. کتابخانه عمومی در مفهوم خود به‌منزله یک نهاد اجتماعی صرف لازم است تجدیدنظر کند. از این گذشته، به نظر می‌رسد این مطلب برای بخش‌های خاصی از کتابخانه‌های عمومی هنوز دشوار باشد.

ترس‌های اظهارشده نسبت به اینترنت در میان جامعه کتابداری واقعی است و باید مورد توجه قرار گیرند. مقداری از این ترس‌ها کاملاً انتزاعی است. بعضی به این علت نگرانند که رایانه‌ها در کتابخانه‌ها موجب از میان رفتن

1. Brophy

2. Ben Shneiderman

اقتدار، تاریخ، و پیوستگی فعالیت‌های کتابخانه‌ای از طریق «فناوری سالاری» خواهد شد که جایگزین اهداف سنتی کتابخانه‌ها است (بوشمن، ۲۰۰۳). سایر ترس‌ها ریشه در این استنباط دارند که ظهور فزاینده رایانه‌ها در کتابخانه‌ها باعث می‌شود که کتابخانه‌ها شبیه به بسیاری از مؤسسات اجتماعی دیگر شوند. در این لحظه تاریخی، تغییراتی که در کتابخانه‌ها روی می‌دهد باعث می‌شود که آن‌ها در کنار سایر عوامل دیگری که در صدد زایل کردن دسترسی به اطلاعات و از هم پاشیدن پیوندهای نسل‌های گذشته و آینده هستند، قرار گیرند (منوف<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱، ۳۷۴). عامل دیگر می‌تواند این باشد که کتابخانه‌ها در طول تاریخ پناهگاه‌هایی در تحولات اجتماعی بوده‌اند (ریوارد و جنکینز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷) اما تحولات اجتماعی - در شکل قابل لمس حضور رایانه‌ها در ساختمان‌های کتابخانه‌ها - به ذات خود کتابخانه می‌رسند. «ما به‌طور نیمه‌خودآگاه می‌دانیم که کتابخانه‌ها پیچیده‌تر از مراکز اطلاع‌رسانی هستند (داول، ۲۰۰۸، ۴۲). البته از نظر بسیاری از کتابداران وجود رایانه‌ها ممکن است باعث شود کتابخانه‌ها صرفاً بسیار شبیه به مراکز اطلاع‌رسانی به نظر برسند.

تردید در پذیرش یا مقاومت آشکار در اعتراف به اهمیت خدمات اینترنتی در مقالات خاصی که به ارزیابی فناوری پرداخته‌اند، مشهود است. در مطالعه انجمن کتابخانه‌های عمومی (۲۰۰۷) در خصوص نقش‌های کتابخانه‌های عمومی، پیشتر به‌طور مفصل بحث شده است، ولی این تنها مورد نیست. برای مثال اخیراً در کتابی درباره ارزیابی کتابخانه، هر یک از موضوعات ارزیابی منابع الکترونیک، خدمات فنی و سیستم‌های برخط فصل‌هایی می‌باشند که جدا از خدمات سنتی مانند کاربران، مجموعه فیزیکی، خدمات مرجع، خدمات مراجعان و امانت بین کتابخانه‌ای مورد بحث قرار گرفته‌اند (ماتیوز، ۲۰۰۷).

در سال ۲۰۰۴ نیز در کتابی مشابه در زمینه تعیین کارایی کتابخانه‌ها، همان نویسنده گه‌گاه به اینترنت یا فناوری‌های وابسته به آن اشاره کرده است

(ماتیوز، ۲۰۰۴ الف). این عجیب است، چرا که این کتاب بسیار مشهور بوده و در سایر جنبه‌های کتابداری بسیار خوب نوشته شده است. پرداختن به بحث فناوری اطلاعات و اینترنت به صورت جداگانه و نه همراه با سایر جنبه‌های کتابداری در این کتاب نشان می‌دهد که فناوری در خدمات کتابخانه‌ها چندان مورد استقبال نیست. جدا کردن مباحث سنتی کتابداری از فناوری اطلاعات وقتی بیشتر موجب شگفتی است که بدانیم نویسنده همان کتاب، کتابی دربارهٔ تهیهٔ طرح‌های فناوری اطلاعات برای کتابخانه‌ها نیز نوشته است (ماتیوز، ۲۰۰۴ ب). این امر اگر نشان‌دهندهٔ چیز دیگری نباشد، بیانگر شک و تردید خیلی‌ها دربارهٔ حضور اینترنت و فناوری‌های مربوط به آن در کتابخانه‌های عمومی است.

نقطهٔ مورد توافق بین طرفداران و منتقدان حضور اینترنت در کتابخانه‌های عمومی این است که اینترنت طی بیست سال اخیر نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌ها را به‌طور چشمگیری شکل داده است. بسیاری از مشکلاتی که کتابخانه‌ها در پرداختن به حضور فناوری‌ها و منابع اطلاعاتی جدید در سال‌های گذشته با آن‌ها مواجه بوده‌اند، مشابه همان مشکلاتی است که با حضور اینترنت مجبورند به بررسی آنها بپردازند (پریر، ۲۰۰۶). میان موارد متعدد می‌توان این مثال را مطرح کرد که عصر دیجیتال کتابخانه‌ها را مجبور کرده تا معنای آزادی فکر در کتابخانه‌ها و معنای کتابخانه به عنوان یک دورهٔ عمومی را از نو تعریف کنند (درسنگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ گاتگی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵).

دلایل مختلف مقاومت در برابر اینترنت هر چه باشد، این دیدگاه‌ها در برنامه‌ریزی و استفاده از فناوری‌های اینترنتی غیرواقعی و غیرمفید هستند. این احتمال که کتابخانهٔ عمومی به‌لحاظ فنی سیر فقه‌هرایی طی کند، وجود ندارد. در سدهٔ گذشته، کتابخانه‌های عمومی فناوری‌های بسیار متنوعی را برای تداوم گسترش خدمات خود، برای در ارتباط ماندن با مراجعان، و برای



ایجاد اعتماد در جوامع به‌کار گرفته‌اند (ایگر و فلایشمان، ۲۰۰۷؛ مک کروسن، ۲۰۰۶؛ پیتمن، ۲۰۰۱؛ پریر، ۲۰۰۶). اینک انتظارات اجتماعی مشخصی وجود دارد که کتابخانه‌های عمومی باید خدمات اینترنتی داشته باشند و بتوانند نقش‌های اجتماعی مبتنی بر این فناوری‌ها را ایفا کنند. در این زمان خاص، این نقش‌ها تعریف جدیدی از نقش‌های خدماتی سنتی کتابخانه‌های عمومی را مطرح می‌سازند. هر چقدر تمام بخش‌های جامعه کتابخانه این واقعیت را زودتر بپذیرد، کتابخانه‌ها در موقعیت بهتری برای رودرویی با چالش‌های دیگر خواهند بود.

### چالش‌هایی از سوی سیاست‌گذاری عمومی

قوانین مربوط به فناوری‌های اطلاعات و دستیابی به اینترنت که در کتابخانه‌ها ارائه می‌شود - مانند قانون پاتریوت ایالات متحده، سی‌آی‌پی‌ای، قانون امنیت ملی، قانون دولت الکترونیک، قانون ارتباطات از راه دور سال ۱۹۹۶ و ال‌اس‌تی‌ای<sup>۱</sup> - محدودیت‌های جدیدی در فراهم‌آوری و دستیابی به اطلاعات در کتابخانه‌ها به‌وجود آورده است که از امتیاز فیلتر کردن دستیابی به اینترنت گرفته تا تنظیم خط‌مشی‌های جدید برای فراهم‌آوری اطلاعات الکترونیک برای محققان را شامل می‌شود (ایگر، برتوت، و مک‌لور، ۲۰۰۴؛ ایگر و بورت، ۲۰۰۵؛ ایگر و دیگران، ۲۰۰۶). تمامی این قوانین بر نحوه انجام نقش‌های کتابخانه‌ها به‌عنوان مکانی برای برخورد افکار و آراء از طریق استفاده از منابع الکترونیک تأثیر می‌گذارد. موارد زیر فقط نمونه‌های مختصری از چالش‌های کتابخانه‌های عمومی در قبال سیاست‌های اطلاعاتی می‌باشند.

### ارتباطات از راه دور

موفقیت کتابخانه‌های عمومی در دسترس‌پذیر ساختن اینترنت و منابع اینترنتی، به کیفیت و بالا بودن پهنای باند موجود در کتابخانه مربوط است

---

1. LSTA

(برتوت و مک‌لور، ۲۰۰۷). به‌طور کلی، سیاست و امور فنی پیرامون باند پهن اینترنت در ایالات متحده بسیار پیچیده است (وایزر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). در سال‌های اخیر، بحث‌های مهمی پیرامون تأثیر سیاست باند پهن و میزان ارتباطات از راه دور دولت فدرال بر دستیابی روزافزون به باند پهن با کیفیت بالا و هزینه کاهش یافته صورت گرفته است.

یافته‌های مطالعات مختلف نشان می‌دهد که کاهش خدمات با پهنای باند بالا توسط کتابخانه‌های عمومی، موجب محدودیت‌هایی در خدمات اطلاع‌رسانی اینترنتی و منابع اینترنتی شده است (انجمن کتابداران آمریکا و مؤسسه اطلاعات<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). این امر به‌ویژه در مورد فراهم‌آوری منابع اطلاعاتی بزرگ مانند منابع اطلاعاتی سازمان ملی هوا و فضا<sup>۳</sup>، و یا در بسیاری از فناوری‌های وب<sup>۴</sup>، که به پهنای باند وسیعی برای خدمات دیداری، شنیداری، تعاملی، و خدمات شبکه‌های اجتماعی نیاز دارند، صادق است. مسائل متعددی مرتبط با سیاست‌های اطلاع‌رسانی مبتنی بر پهنای باند از جمله دستیابی، کیفیت، هزینه و دسترس‌پذیری (در هر دو منطقه شهری و روستایی) وجود دارد که در موفقیت کتابخانه‌های عمومی برای برآوردن انتظارات کاربران در دریافت خدمات اینترنتی تأثیرگذار هستند.

### هزینه‌های اتصال و خدمات جهانی

در مبحث گسترده‌ی سیاست‌های ارتباطات راه دور بحث سیاست‌های اطلاعاتی در مورد تخفیف اتصال به شبکه و خدمات جهانی مطرح است که بر کیفیت و سودمندی دسترس‌پذیر ساختن اینترنت در کتابخانه‌های عمومی تأثیر می‌گذارد. قانون ارتباطات از راه دور سال ۱۹۹۶ که صندوق خدمات جهانی<sup>۴</sup> را ایجاد کرد که توسط شرکت اجرایی خدمات جهانی<sup>۵</sup> مدیریت

1. Weiser

2. American Library Association and Information Institute

3. www.nasa.gov

4. Universal Service Fund

5. Universal Service Administrative Company

می‌شود تا بر برنامه مدارس و کتابخانه‌ها نظارت کند<sup>۱</sup>. به‌عنوان بخشی از این برنامه، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند درخواست تخفیف کنند تا برای ارتباطات از راه دور، دستیابی اینترنتی، و شبکه داخلی تخفیف بگیرند. این تخفیف‌ها زیاد هستند؛ چیزی بین ۲۰ درصد تا ۹۰ درصد. رویه درخواست این تخفیف‌ها به دلایل زیادی مورد انتقاد بوده است (ایگر، برتوت، و دیگران، ۲۰۰۷؛ ایگر، مک‌لور، و برتوت، ۲۰۰۵). کتابخانه‌ها فقط ۴ درصد از کل این تخفیف را دریافت می‌کنند و این مبلغ هنوز بسیار چشمگیر است به‌طوری که کتابخانه‌های عمومی بیش از ۲۵۰ میلیون دلار بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۳ دریافت کردند (ایگر، مک‌لور، و برتوت، ۲۰۰۵).

انجمن کتابداران آمریکا (۲۰۰۲) یادآور شده است که برنامه تخفیف در گسترش دستیابی اینترنتی برای مراجعان کتابخانه، هم در جوامع روستایی و هم در جوامع محروم، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده است. علاوه بر تأثیر بر کتابخانه‌ها، تخفیف اتصال به شبکه و منابع مالی ال‌اس‌تی‌ای در زندگی افراد و جوامع تأثیر به‌سزایی داشته است. گلدشتاین<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) برآورد کرده است که تقریباً ۱۱ میلیون نفر از افراد کم‌درآمد برای استفاده از اطلاعات آنلاین به کتابخانه‌های عمومی متکی هستند. سرانجام اینکه، موفقیتی که کتابخانه عمومی از طریق تخفیف اتصال به شبکه به دست آورد، تأثیر مستقیمی بر کیفیت زیرساخت اطلاعاتی کتابخانه و مقدار خدماتی که با آن زیرساخت می‌توان ارائه کرد، دارد.

### امنیت ملی

میزان ارائه موفقیت‌آمیز خدمات و اطلاعات دولتی مورد انتظار دولت از سوی کتابخانه‌های عمومی، به‌علت سیاست‌های امنیت ملی وخیم‌تر شده است؛ سیاستی که از حملات تروریستی ۱۱ سپتامبر سال ۲۰۱۱ ناشی

1. [www.usac.org/about/universal-service](http://www.usac.org/about/universal-service)

2. Goldstein

می‌شود. از زمان وقوع این حملات، اطلاعات دولتی، ایالتی و محلی با دقت بیشتری مورد بررسی قرار گرفته است تا اطمینان حاصل شود که چنین اطلاعاتی در اختیار عموم مردم قرار نمی‌گیرد. کنترل‌های شدید روی دسترسی به اطلاعات عمومی شامل اطلاعات دولتی‌ای است که از روی وبسایت‌های ادارات دولتی حذف شده، دربرگیرندهٔ محدودیت‌هایی است که روی اشاعه و دسترس‌پذیرسازی اطلاعات «حساس» دولتی وجود دارد، و شامل دشواری‌های روزافزونی است که کتابخانه‌های عمومی برای شناسایی و دسترس‌پذیرسازی انواع خاصی از اطلاعات دولتی یا غیره به مراجعان با آن مواجه‌اند.

عرصه‌های متعدد سیاست اطلاعاتی، که بسیاری از آن‌ها با قانون پاتریوت ایالات متحده آمریکا تغییر می‌یابند، تأثیری مستقیم بر ارائهٔ خدمات و منابع کتابخانه‌های عمومی دارند (ایگر و برنت، ۲۰۰۵؛ ایگر و دیگران، ۲۰۰۴). برای مثال، کتابخانه‌ها ممکن است دسترسی به مدارک خاص یا مدارک خاصی به افراد خاص را محدود کنند از ترس اینکه مبادا مأموران دولت فدرال اطلاعات شخصی فرد مورد نظر را به دلیل دسترسی‌ای که به آن مدارک داشته، درخواست نمایند. عوامل دولت فدرال ممکن است به کنترل بخش خاصی از ارتباطات راه دور در داخل یا خارج از کتابخانه بپردازند تا اطلاعاتی در مورد تروریست‌های مشکوک به دست آورند. اگر کتابداری فاش کند که دولت فدرال بخشنامه‌ای دربارهٔ امنیت ملی دستیابی به فایل‌های کتابخانه منتشر کرده است، این کتابدار ممکن است با پیامدهای قانونی روبه‌رو شود.

این موضوعات و موضوعات سیاست اطلاعاتی دیگر تأثیر قابل توجهی بر میزان راحتی مراجعان در جستجوی اطلاعات از طریق ابزارهای الکترونیک خواهد داشت. حتی اگر جستجو در اطلاعات دولت بی‌ضرر و بی‌غرضانه باشد، ممکن است مراجعان نگران آن باشند که آنچه جستجو

می‌کنند سوء تعبیر شود یا اینکه صرفاً بخواهند حریم خصوصی خود را حفظ کنند.

### حریم خصوصی

درک سیاست‌های اطلاعاتی در ارتباط با حریم خصوصی کاربران برای ارائه موفقیت‌آمیز خدمات اینترنتی توسط کتابخانه‌های عمومی مهم و حیاتی است. حریم خصوصی نگرانی‌های زیادی برای کاربران و کارکنان کتابخانه به وجود می‌آورد، و این نگرانی‌ها با قوانین و سیاست‌های متعدد به شکلی پیچیده درآمده‌اند و از کتابخانه‌ها انتظار دارد صرفاً دسترسی به انواع خاصی از اطلاعات را تأمین کنند یا رکوردهای خاصی را که دولت می‌خواهد بر آن‌ها نظارت داشته باشد، کنترل کنند (آدامز<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۰۵).

برای مثال، کاربرانی به کتابخانه‌های عمومی فلوریدا می‌آیند تا فرم‌هایی را تکمیل کرده و از برنامه‌های متعددی که توسط سازمان کودکان و خانواده‌ها اداره می‌شود، کمک بگیرند. تعدادی از کتابخانه‌های عمومی برای کمک به این برنامه‌های دولت الکترونیک با این سازمان همکاری می‌کنند. چون کتابداران به کاربران کمک می‌کنند تا این فرم‌ها را تکمیل کنند، ممکن است مقداری اطلاعات فردی برای آن‌ها افشا شود. کتابداران چگونه می‌توانند خود را از این اطلاعات دور نگاه دارند؟ آن‌ها با کمک به کاربران به چه میزان از سیاست‌های حریم خصوصی دولت فدرال، ایالتی یا محلی تخطی می‌کنند، البته اگر این کار تخطی تلقی شود؟ اگر این اطلاعات به دست شخص سومی رسیده باشد، کتابداران به چه میزان مقصرونند؟ این مثال به دفعات بی‌شماری و با مراجعه کاربران به کتابداران برای گرفتن کمک در مورد موضوعاتی حساس مانند سلامت فردی، درخواست شغل، یافتن محلی برای دریافت مقرری، پر کردن فرم‌های مالیاتی و فرم‌های دولتی دیگر، ارسال نامه‌های الکترونیک،

---

1. Adams

گفتگوی الکترونیک و فعالیت‌های بسیار دیگر، که می‌تواند جزئیات خصوصی زیادی از زندگی فرد را آشکار سازد، تکرار می‌گردد.

### مسئله فیلترینگ

سی‌آی‌پی‌ای از کتابخانه‌های عمومی، که انواع مختلف تخفیف‌های الکترونیک یا کمک‌های مالی ال‌اس‌تی‌ای را دریافت می‌کنند، می‌خواهد که روی تمامی رایانه‌ها فیلتر قرار دهند تا کودکان را از سایت‌هایی که مضر هستند، محافظت کنند. طبق مقررات سی‌آی‌پی‌ای، از مدارس عمومی و کتابخانه‌های عمومی دریافت‌کننده انواع خاصی از کمک‌های فدرال خواسته می‌شود که از برنامه‌های فیلترینگ استفاده کنند تا کودکان زیر ۱۷ سال از تصاویر زیان‌آور در اینترنت محافظت شوند و تذکرات و هشدارهای عمومی برای افزایش آگاهی‌های عمومی از ایمنی اینترنت را ارائه دهند.

بسیاری از کتابخانه‌ها با شرایط فیلترینگ سی‌آی‌پی‌ای مخالفت کرده‌اند چون استنباط آن‌ها این است که این شرایط برخلاف اصول کتابداری در دستیابی برابر به اطلاعات می‌باشد. این نگرانی‌های فلسفی با نگرانی‌های مهمی در مورد کارایی و عملکرد فیلترها گره خورده‌اند، که با اعتراضاتی راجع به شرایط فیلتر کردن دستیابی برای مراجعان بزرگسال و کارکنان و همچنین نوجوانان همراه است (کیب<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲؛ گلدشتاین، ۲۰۰۲؛ هورویتس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰؛ مینو<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷؛ پلتز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). در سال ۲۰۰۷، تقریباً یک سوم کتابخانه‌های عمومی درخواست برای تخفیف اتصال به شبکه یا ال‌اس‌تی‌ای را رد کردند تا از شرایط سی‌آی‌پی‌ای اجتناب کرده باشند، و این افزایش نسبت به ۱۵/۳ درصد کتابخانه‌هایی که در سال ۲۰۰۶ تخفیف الکترونیک سی‌آی‌پی‌ای را رد می‌کردند چشمگیرتر بود (برتوت، مک‌لور، و ایگر، ۲۰۰۸). کتابخانه‌هایی که در راستای دفاع از حقوق مراجعان برای

1. Cabe

2. Horowitz

3. Minow

4. Peltz

دستیابی آزاد به اطلاعات به علت وجود شرایط سی‌آی‌پی‌ای تخفیف اتصال به شبکه درخواست نمی‌کنند، مجبور می‌شوند فرصت کمک مالی برای پرداخت هزینه‌های دستیابی جامعه به اینترنت را رد کنند. چون بسیاری از کتابخانه‌ها احساس می‌کنند که نمی‌توانند برای دریافت تخفیف اتصال به شبکه درخواست بدهند، سطوح مختلفی از دسترسی به اینترنت برای مراجعان کتابخانه‌های عمومی در بخش‌های مختلف کشور وجود دارد (ایگر، برتوت، و دیگران، ۲۰۰۷).

### دسترسی عمومی

سیاست‌های دولت، می‌تواند در مسیر تلاش کتابخانه‌ها جهت ارائه اطلاعات و خدمات خاص از طریق اینترنت چالش‌هایی ایجاد کند. اطلاعات دولتی را در نظر بگیرید: مجموعه قوانین ایالات متحده، به‌ویژه سند شماره ۴۴، گستره‌ای از قوانین مربوط به دسترسی عمومی به برنامه کتابخانه‌های واسپاری و نقش آن‌ها در فراهم‌آوری اطلاعات دولت را ارائه می‌کند. چون بسیاری از بخش‌های این قانون در مورد محیط شبکه‌ای و الکترونیک و ارائه خدمات دولت الکترونیک به‌روز نشده‌اند، سیاست‌های موجود، که توسط اداره انتشارات دولتی<sup>۱</sup> اعمال می‌شود، می‌تواند ارائه خدمات و منابع دولت الکترونیک کتابخانه عمومی را پیچیده‌تر سازد. در واقع، برخی از سیاست‌های انتشارات دولتی در عصر اینترنت چنان قدیمی هستند که یکی از پیش‌نیازهای مدیریت انتشارات دولتی هم‌چنان، داشتن مهارت بالا در هنر صحافی است.

تبصره‌هایی از قانون دولت الکترونیک به‌ویژه فصل ۳۶ این قانون (مدیریت و ترویج خدمات دولت الکترونیک) وجود دارد که به نظر می‌رسد برخی از مقررات و سیاست‌های اطلاعاتی در مورد دستیابی عمومی را، که از

---

1. Government Printing Office (GPO)

زمان گذشته در حوزه اختیارات اداره انتشارات دولتی بوده، نادیده می‌گیرد و با وجود نهادهای دولتی و ایالتی متعدد، که استفاده از کتابخانه‌های عمومی را درخواست یا توصیه می‌کنند، هیچ اشاره‌ای به نقش کتابخانه‌های عمومی در قانون دولت الکترونیک نشده است. چگونگی تعبیر و تفسیر این ابهامات و تناقضات احتمالی بر موفقیت کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارد.

### مالکیت معنوی

گسترش حفاظت از حق مؤلف، که مدت زمان طولانی - تمام سال‌های زندگی نویسنده به‌اضافه هشتاد سال - را شامل است، مسائل مالکیتی زیادی را به‌وجود می‌آورد. این‌گونه تضادها با افزایش دستیابی به اطلاعات حاصل از منابع الکترونیک و اینترنت بیشتر نمود پیدا می‌کند. تبصره‌های ایجاد شده برای حل و فصل این مسائل، مانند معافیت استفاده منصفانه و معافیت‌های استفاده در آموزش‌های مکاتبه‌ای، فقط آنها را مبهم‌تر ساخته و بسیاری از کتابخانه‌ها را سردرگم باقی می‌گذارد (باتلر<sup>۱</sup> ۲۰۰۳؛ تراویس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). آثار یتیم<sup>۳</sup> - کارهای قدیمی‌تر که مالک حق مؤلف آن قابل شناسایی نیست - حتی در مجموعه‌هایی که این آثار را دارند، در عمل غیرقابل استفاده‌اند (بریتو<sup>۴</sup> و دولینگ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶؛ کارلسون<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵).

کتابخانه‌ها باید کوشش کنند تا از تجاوز به حقوق مالکیت معنوی خیلی‌ها، از جمله فروشندگانی که محتوای دیجیتال ارائه می‌دهند، پرهیز کنند. کتابخانه‌ها با موضوعاتی مانند امانت بین کتابخانه‌ای، منابع الکترونیک و خدمات برای آموزش‌های مکاتبه‌ای به‌سختی در کشمکش هستند، دانشگاه‌ها باید تصمیم بگیرند چگونه منابعی را برای دانشجویان مکاتبه‌ای

1. Butler  
4. Brito

2. Travis  
5. Dooling

3. Orphan works  
6. Carlson



فراهم کنند (آلنر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ کاریکو<sup>۲</sup> و دون اسمال<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴؛ فرولو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴، گاساوی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰). کتابخانه‌ها باید دربارهٔ فایل‌های الکترونیک و امکان مشارکت در انواع منابعی مانند موسیقی، فیلم، کتاب‌ها و قالب‌های محتوایی دیگر تصمیم‌گیری کنند (استریکلند<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳، ۲۰۰۴). واضح است که تمامی این مسائل، فراهم‌آوری خدمات و دستیابی به اینترنت در کتابخانه‌های عمومی را پیچیده‌تر می‌سازد.

### غلبه بر چالش‌ها

سرانجام، چالش‌های سیاستی نه تنها بر توانایی کتابخانه‌ها برای استفاده از فناوری برای بهتر انجام دادن انتظارات و نقش‌های اجتماعی تأثیر می‌گذارد، بلکه می‌تواند موقعیت کتابخانه را نیز به چالش بکشد. فقط بخش کوچکی از کتابخانه‌های عمومی قبل از سی‌آی‌پی‌ای از فیلتر استفاده می‌کردند (مکارتی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴). از زمان ظهور کامپیوترها در کتابخانه‌ها، کتابداران نوعاً عملیات کنترل‌های غیررسمی بکار برده‌اند تا اطمینان حاصل شود که هیچ گروه سنی نامتناسبی در معرض مسائل ضداخلاقی قرار نگیرند (استبروک و لاکنر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۰). برخی از نظام‌های کتابخانه‌های ایالتی مانند کانزاس و ایندیانا، حتی شیوه‌های رسمی یا غیر رسمی را برای این منظور در سراسر ایالت به وجود آوردند (کامر<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵؛ ردیک<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۴).

نشست دادگاه عالی در مورد سی‌آی‌پی‌ای با تأیید این طرز برداشت که «ما می‌دانیم چه چیزی برای شما بهتر است» سوء برداشت‌های متعددی را در مورد کتابخانه‌ها منعکس می‌سازد (گاتگی، ۲۰۰۵، ۱۲). پیش‌فرض این دادگاه این است که کتابخانه‌ها بدون میل به حفاظت مردم، کتاب‌ها را انتخاب کنند و بدون توجه به این واقعیت که تعداد اندکی از منابع چاپی می‌توانند در یک

---

1. Allner      2. Carrico      3. Smalldon      4. Ferullo      5. Gasaway  
6. Strickland      7. McCarthy      8. Lakner      9. Comer      10. Reddick

کتابخانه جای بگیرند، سانسور نمایند. اگر چه اینترنت کتابخانه‌ها را از بسیاری از هزینه‌های مربوط به منابع چاپی آزاد می‌سازد، پیش‌فرض دادگاه این است که کتابخانه‌ها باید اینترنت را هم سانسور کنند، و نتیجه کار این می‌شود که دسترسی یکسان به اطلاعات توسط مراجعان بزرگسال و کتابداران در کتابخانه‌های عمومی و دانش‌آموزان در کتابخانه‌های مدرسه خدشه‌دار می‌شود. به‌علاوه، چون شرکت‌های تولیدکننده نرم‌افزار فیلترکننده نحوه کارکرد محصولاتشان را تعیین می‌کنند، تصمیمات مربوط به تعیین محتوا و مجموعه برای منابع الکترونیک در کتابخانه‌های مدارس و عمومی از اختیار کتابداران و جوامع خارج بوده و در اختیار محصولات نرم‌افزاری قرار دارد (مکارتی، ۲۰۰۴).

این نوع سوء برداشت‌ها از ظرفیت‌ها و نقش‌های اجتماعی جاری کتابخانه‌ها، که در سیاست‌گذاری دولتی منعکس است، با مقاومت جامعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی برای پذیرفتن اهمیت انتظارات و نقش‌های اینترنتی برای کتابخانه‌ها تشدید می‌شوند. شکاف وسیعی میان سیاست‌های دولت و فناوری اطلاعات وجود دارد که در حال گسترش است، چرا که ایالات متحده بر اساس ذهنیت پیش از ظهور فناوری الکترونیک، فعالانه به وضع قوانین همچنان ادامه می‌دهد (برمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). شکاف میان جریانات سیاسی و واقعیت‌های فناوری آن‌قدر چشمگیر است که می‌تواند بحث‌هایی را در این زمینه به‌وجود آورد، به‌طوری که سیاست‌های اطلاعات دوباره به‌طور کامل مورد بررسی قرار گیرند (تراویس، ۲۰۰۶).

کتابخانه‌های عمومی در کانون بسیاری از بحث‌های مرتبط با این جریانات سیاسی قرار دارند. به علت وجود مشکلات در اطمینان از دسترسی به اینترنت، و معضلات در آموزش و خدمات مربوط به آن است که به

---

1. Braman

کتابخانه‌های عمومی فرصت داده شده تا به شیوه‌های جدید، اهمیت مضاعفی را برای جوامع خود کسب کنند. تا اواخر دهه ۱۹۹۰، نقش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مکانی برای برخورد افکار و آراء و به‌منزله جایگاهی امن برای دستیابی به خدمات اینترنتی و جلوگیری از نابرابری در دسترسی در حال افزایش بود (مکلور، جاگر، و برتوت، ۲۰۰۷). اینترنت از بدو ظهور، با شکاف‌هایی در دسترسی مواجه بود که شامل مشکلات مربوط به شبکه‌های اجتماعی، جغرافیایی، سطح درآمد، اقوام گوناگون، موفقیت‌های تحصیلی و عوامل دیگر بود که باعث می‌شد تعداد کثیری از اهالی به جز از طریق کتابخانه عمومی نتوانند به خدمات اینترنت دسترسی داشته باشند (برتوت و ایگر، ۲۰۰۸؛ بورت و ایگر، و تامپسون، ۲۰۰۸؛ ایگر و تامپسون، ۲۰۰۳، ۲۰۰۴). کتابخانه‌های عمومی برای اطمینان از برخورداری از نقش اجتماعی به‌عنوان جایگاهی برای برخورد افکار و آراء، نقش اجتماعی جدیدی به‌عنوان تضمین‌کننده دستیابی عمومی به خدمات اینترنتی برای همه را پذیرفتند و سپس خدمات اینترنتی مانند ارائه‌دهنده خدمات دولت الکترونیک را به‌عنوان مرکز پاسخ‌گویی در موارد اضطراری و بازپروری اتخاذ کردند (شکل پنج را ببینید).

برای مقابله مؤثر با چالش‌های تحمیل شده از جانب سیاست‌های دولتی، تمام اعضای جامعه کتابخانه‌های عمومی نیازمند پذیرش اهمیت خدمات اینترنتی برای تحقق مفهوم اجتماعی کتابخانه‌های عمومی هستند. وجود حامیانی متحد برای ارزیابی، بررسی و توصیف تکامل نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی و خدمات اینترنتی، به کتابخانه‌ها کمک شایانی خواهد کرد تا در فرآیند سیاست‌گذاری و آموزش عموم و سیاست‌گذاران تأثیر بگذارد، به‌گونه‌ای که آن‌ها ارزش بالای کتابخانه‌های عمومی را برای جامعه به‌رسمیت بشناسند.

خدمات اینترنتی اکنون جزء اصلی خدمات کتابخانه‌های عمومی و قسمتی از انتظارات اجتماعی از کتابخانه عمومی است. فناوری اطلاعات اکنون پیش‌برنده خدمات کتابخانه‌های عمومی و نیروی زوال‌ناپذیر است. به رسمیت شناختن نقش‌های اینترنتی در کلیه امور کتابخانه‌ها از سوی سیاست‌گذاران به کتابخانه‌ها کمک خواهد کرد تا انتظارات مراجعان، جامعه، و دولت را برآورده سازند.