

نقش‌ها، انتظارات و آینده کتابخانه‌های عمومی



با توجه به اینکه اینترنت تغییرات زیادی را در نقش‌های اصلی و انتظارات کاربران کتابخانه‌های عمومی به وجود آورده، مهم است به خاطر داشته باشیم که آن‌ها به‌عنوان نهادی اجتماعی طی کمتر از یک قرن، یا شگفت‌انگیزتر از آن، طی بیست سال گذشته تا چه اندازه تغییر کرده‌اند. اینترنت در نقش اجتماعی و خدماتی که کتابخانه‌های عمومی در زندگی مراجعان ایفا می‌کنند، در سازوکار جوامع، و در خدماتی که به دولت ارائه می‌دهند، توسعه و وسیعی ایجاد نموده است. این تغییرات چنان سریع اتفاق افتاده‌اند که ارزیابی میزان آن و اینکه چقدر بر کتابخانه‌های عمومی تأثیر داشته‌اند، دشوار است.

این مسئله به‌آسانی قابل تصور است که وقتی کتابخانه‌ها فقط مخزنی برای کتاب‌ها بودند، همه چیز ساده‌تر و راحت‌تر بود. البته باید بحث‌های حرفه‌ای اولیه‌ای را که در فصل دوم کتاب برای توصیف نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌ها ارائه شد، در نظر بگیرید؛ بحث‌هایی که در آن اولین نقش‌های اجتماعی پذیرفته شده از سوی کتابخانه‌های عمومی، بدون تردید تجویزی بودند. در نخستین جلسه انجمن کتابداران آمریکا در سال ۱۸۷۶، «اغلب کتابداران هم عقیده بودند که اکثر افراد کتابخوان معمولاً قادر نیستند با درایت موضوع مورد علاقه خود را برای مطالعه انتخاب کنند» (ویگانند ۱۰، ۱۹۷۶). رهبران مدنی و سیاسی معتقد بودند که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند تأثیری تمدن‌ساز بر افراد جامعه داشته باشند و موجب شوند که

مردم به استانداردهای برتری فرهنگی در جامعه دست یابند (آگست، ۲۰۰۱؛ گریسون، ۱۹۹۳؛ هریس، ۱۹۷۳، ۱۹۷۶). این نگرش‌ها در طرز فکر اکثر کتابداران کتابخانه‌های عمومی در انتخاب موضوعات برای بهبود و ارتقاء سطح فرهنگ افراد جامعه در راستای اجتماعی شدن آن‌ها منعکس بوده است (آگست، ۲۰۰۱؛ هکارت، ۱۹۹۱؛ ویگانند، ۱۹۹۶).

اگرچه این نگرش‌ها در سال‌های بعد به شکلی نسبتاً شگفت‌انگیز تحول یافتند، اما همیشه وقتی تغییر بزرگی روی می‌دهد، خطر مقاومت، واکنش بیش از حد، یا سردرگمی وجود دارد. بی‌شک اهمیت یافتن نقش‌ها و خدمات اینترنتی به‌عنوان جزء لاینفک کتابخانه‌های عمومی در اذهان مراجعان، جوامع، و دولت‌ها تغییر بزرگی است، ولی اکنون به‌عنوان بخش نهادینه شده‌ای از خدمات کتابخانه‌های عمومی تلقی می‌شود که به این زودی‌ها از میان نخواهد رفت. کتابخانه عمومی بدون منابع الکترونیکی و بدون خدمات اینترنتی، مانند یک کتابخانه عمومی بدون منابع اطلاعاتی چاپی است که هیچ‌یک نمی‌تواند انتظارات مراجعان را برآورده سازد یا نقش‌های اجتماعی مورد انتظار جامعه را پاسخ‌گو باشد.

زمانی که کتابخانه‌های عمومی برای نخستین بار اینترنت را به کار گرفتند، این امید می‌رفت که اینترنت بتواند به‌عنوان حامی و ارتقاءدهنده نقش‌های اجتماعی نهادینه شده کتابخانه‌ها به منزله جایگاهی برای برخورد افکار و آراء عمل کند. در سال ۱۹۹۸، گفته شد که «با ظهور اطلاعات سودمند، ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی برای حفظ روابط شهروندی، که اساس بسیاری از نظام‌های سیاسی مردمسالار است، ضروری است» (کرسلیک و کینل، ۱۹۹۸، ۱۶۶). به این ترتیب، همان‌طور که پیش‌بینی می‌شد، کتابخانه‌ها اکنون نه تنها نقش‌های جدیدی، مانند ارائه ابزارهای برقراری ارتباط روزانه از طریق رایانامه‌ها به افراد جامعه، و عکس‌العمل در شرایط اضطراری پیش آمده برای اجتماع را برعهده دارند، بلکه نقش‌های سنتی نیز در سایه قابلیت‌های اینترنت توسعه زیادی یافته‌اند.

بسیاری از کتابخانه‌ها به خدمات اینترنتی به‌عنوان بخشی از نقش‌های اجتماعی نهادینه‌شده و جدید که اهداف کتابخانه‌های عمومی را از نو تعریف می‌کنند، تأکید دارند. اینک، نقش کتابخانه عمومی به‌عنوان ارائه‌دهنده دستیابی به منابع آموزشی، در برگیرنده پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیک است و این امکان را برای کاربران به‌وجود می‌آورد که دوره‌های اینترنتی را در کتابخانه‌ها بگذرانند. نقش پشتیبانی کتابخانه برای کاریابی، اینک شامل کمک به مراجعان در جستجو و ارسال تقاضا برای مشاغل به صورت اینترنتی و استفاده آن‌ها از رایانه‌های کتابخانه برای ایجاد پست‌الکترونیک به منظور ارتباط با کارفرمایان است و نقش کتابخانه به‌عنوان تأمین‌کننده اطلاعات دولتی، اینک، دربرگیرنده حجم عظیم اطلاعات و خدمات دولت الکترونیک است که می‌توان در کتابخانه برای کاربران ارائه نمود. موارد مذکور فقط نمونه‌هایی از انواع خدمات هستند، مثال‌های دیگر در سراسر این کتاب به‌طور مفصل توضیح داده شده‌اند. ولی همان‌گونه که در همه جا ذکر کرده‌ایم، همه این خدمات در همه کتابخانه‌ها در حدی که باید، ارائه نمی‌شوند و حتی در برخی موارد با موانعی نیز روبرو می‌گردند.

در مقابل، ممکن است برخی تمایل داشته باشند مباحث کتاب را، با این استدلال که نقش‌های اجتماعی سنتی کتابخانه‌های عمومی برای محیط شبکه‌ای فعلی، قدیمی و نامناسب هستند، طولانی کنند. تغییرات وسیع پیش آمده در دسترسی و استفاده از فناوری‌های اینترنتی می‌تواند نقش‌های سنتی کتابخانه‌های عمومی، و به تبع آن اهمیت آن‌ها را در جامعه محلی به حاشیه برانند. تلاش کتابخانه‌های عمومی در تلفیق خدمات اینترنتی با نقش‌های اجتماعی مناسب با محیط شبکه‌ای می‌تواند توجیه‌کننده میزان موفقیت آن‌ها در کسب حمایت‌های محلی باشد، که این کار البته به عوامل حاکم بر موقعیت‌های کتابخانه‌ای خاص بستگی خواهد داشت.

با توجه به نگاه‌های مختلفی که به این موضوع وجود دارد، کتابخانه‌های عمومی می‌بایست در مباحث ملی مربوط به نقش‌های اجتماعی

مناسب برای کتابخانه‌های عمومی در محیط شبکه‌ای و مفاهیم این نقش‌های اجتماعی - مانند سرفصل‌های ارائه شده توسط انجمن کتابخانه‌های عمومی در سال ۲۰۰۷ که در شکل «۵» این کتاب درج شد- به شکلی گسترده شرکت کنند. روشن است که مراجعان، جوامع و دولت‌ها انتظارات زیادی از خدمات اینترنتی کتابخانه‌های عمومی دارند و تمامی اعضای جامعه کتابخانه بایستی با هم کار کنند تا اختلاف‌نظرهایی که درباره نقش‌های کتابخانه‌های عمومی وجود دارد حل و فصل نمایند.

در حال حاضر، ممکن است بین نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی، مانند کتابخانه به‌عنوان جایگاهی برای برخورد افکار و آراء، نقش‌های خدماتی سنتی ارائه شده در سال‌های ۱۹۸۷، ۲۰۰۱ و ۲۰۰۷ از سوی انجمن کتابخانه‌های عمومی، و خدمات اینترنتی، که قبلاً در این کتاب توضیح داده شد، تعارض وجود داشته باشد. کتابخانه‌های عمومی با مسئله پاسخ‌گویی به انتظارات در حال تغییر جامعه از محیط شبکه‌ای مواجه هستند. کتابداران کتابخانه‌های عمومی با تدارک برای ارائه خدمات، این مسئله پیچیده مطرح شده را در مسیری که کمترین مقاومت را برمی‌انگیزد و دستیابی عمومی بیشتری را به ایستگاه‌های کاری، دستیابی بی‌سیم، و پهنای باند وسیع‌تر فراهم می‌کند، قرار می‌دهند، بدون اینکه توجه دقیقی داشته باشند به اینکه این دستیابی چگونه مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

اینترنت فرصت‌های متعددی برای حمایت از نقش‌های اصلی و ایجاد نقش‌های جدید فراهم می‌آورد، که اگر به‌طور مؤثر با نقش‌های نهادینه هماهنگ شود، می‌تواند ارزش و اهمیت کتابخانه‌های عمومی برای جامعه را افزایش دهد. همزمان با اهمیت‌یافتن روزافزون نقش‌های سنتی، توسط اینترنت کامل شده و اعتلا می‌یابند. ولی با عدم تلفیق کافی نقش‌های اینترنتی با نقش‌های سنتی یا با تأکید بر ارائه نقش‌های اینترنتی به قیمت نادیده گرفتن نقش‌های سنتی، کتابخانه‌های عمومی ممکن است به‌طور چشمگیری

نقش‌های وسیع‌تری را که در جامعه ایفا می‌کنند، در مسیرهایی ناخواسته تغییر دهند یا حتی تلاش‌های خود را برای اجرای انتظارات مراجعان، جوامع و دولت‌ها کم‌رنگ نمایند.

راه‌های تأثیر نقش‌های اینترنتی بر نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی بایستی بیشتر بحث و بررسی شوند تا اطمینان حاصل شود که نقش‌های جدید کتابخانه‌های عمومی، نقش‌های اجتماعی اصلی را تکمیل کرده و آن‌ها را تقویت می‌کنند و اهمیت و ارزش کتابخانه‌های عمومی را در جامعه گسترش می‌دهند. میزان توانایی کتابخانه‌های عمومی برای حفظ نقش‌های خدماتی سنتی و گسترش نقش‌های خدماتی اینترنتی سؤالی است که برای این حرفه اهمیت حیاتی دارد. توضیح نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی، که باید در جامعه اینترنت‌محور به آن‌ها عمل شود، بحث مهمی است که می‌تواند اثرات بلند مدت بر سلامت و پایداری کتابخانه‌های عمومی در آینده داشته باشد؛ آینده‌ای که به همین زودی‌ها به اینترنت محور بودن خود ادامه خواهد داد.

کتابداران می‌توانند راهبردهای خاصی را به عهده بگیرند تا واکنش‌ها و نقش‌های خدماتی اینترنتی را بهتر درک کرده و به آن‌ها پاسخ دهند. اول از همه، و همان‌گونه که پیشتر توضیح داده شد، پژوهش عمده‌ای که وضعیت کنونی نقش‌های خدماتی و اجتماعی کتابخانه‌های عمومی را بهتر شرح دهد، لازم است. بر اساس یافته‌های این گونه تلاش‌های پژوهشی، احتمال دارد نوآوری‌های متعددی در کتابخانه‌های عمومی پدید آید:

- طراحی و برگزاری نشست‌ها و گفت و شنودهای آزاد منطقه‌ای - استانی در سرتاسر کشور برای بحث در مورد موضوعات مربوط به نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی و کسب اطلاعات عملی در مورد چگونگی توسعه و اجرای نقش‌های اینترنتی. رهبری این تلاش‌ها از سوی انجمن کتابخانه‌های

عمومی، کتابخانه‌های ایالتی، و سایر مراکز توجه زیادی را به سوی این جلسات معطوف خواهد ساخت.

- استفاده از توسعه خدمات اینترنتی در کتابخانه‌های عمومی برای بحث و بررسی کارآمدتر در مورد اهمیت کتابخانه‌های عمومی در سطح محلی، از جمله توضیح و سنجش مزایا و آثار گوناگون خدمات ارائه شده به جامعه محلی در نتیجه این نقش‌های خدماتی. این امر می‌تواند دستاورد بزرگی باشد.
- همکاری با مقامات دولتی، محلی و ایالتی برای تعیین اینکه خدمات اینترنتی را چگونه می‌توان به بهترین نحو تأمین مالی نمود و این نقش‌ها را با همکاری متقابل توسعه داد تا از مردم‌سالاری دیجیتال و خدمات دولت الکترونیک پشتیبانی شود. کار مهم در این فعالیت‌ها این است که آثار عمده خدمات اینترنتی کتابخانه‌های عمومی بر زندگی روزمره و کارکرد آن در شرایط اضطراری جامعه با تمام جزئیات و به بهترین نحو به سیاستمداران و سیاست‌گذاران ارائه شود.
- درگیر شدن در سیاست‌های دولت فدرال، محلی و ایالتی که کتابخانه‌های عمومی اینترنتی را اداره می‌کنند. سیاست‌ها و قوانین ویژه مرتبط با تأمین منابع مالی موارد فوق باید مشخص گردد. متن سیاست کلانی که گنگ و چالش‌آفرین است، باید مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و جزئیات آن صراحت پیدا کند تا اطمینان حاصل شود که سیاست‌های دولتی هیچ‌گونه مانعی در برابر کتابخانه‌های عمومی برای اجرای نقش‌ها و برطرف کردن انتظارات جامعه به وجود نمی‌آورد.
- تعیین موضوعات و برگزاری همایش‌های آموزشی و ارتباطی



برای کشف زمینه‌های مختلف خدمات اینترنتی در کتابخانه‌های عمومی. ابزارهای اینترنتی می‌تواند شامل توضیحاتی باشد در مورد خدمات اینترنتی مورد استفاده در کتابخانه‌های عمومی، روش‌های ارزیابی این نقش‌ها، وبلاگ‌ها و ویکی‌هایی برای تبادل دیدگاه‌ها در مورد نقش‌های خدماتی، به روزرسانی نقش‌های مورد استفاده یا جدید، و اطلاعات دیگر.

- اصلاح و روزآمدکردن خدمات اینترنتی کتابخانه‌های عمومی و بازخوردهای مربوطه برای شناسایی و درک بهتر فعالیت‌هایی که کتابخانه‌های عمومی در آن‌ها دست دارند و کمک به کتابخانه‌ها برای ورود سریع و مؤثر به نقش‌های خدمات اینترنتی محلی.
- ارتقاء نوآوری‌ها و برنامه‌های آموزشی، و بالا بردن سطح آموزشی خدمات اینترنتی کتابخانه‌های عمومی در برنامه‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. متخصصان جدید کتابداری باید برای فعالیت و رشد در محیط نقش‌های اینترنت-محور آمادگی لازم را کسب کرده باشند.
- آموزش و آگاهی دادن اعضای جامعه. کتابخانه‌ها لازم است بر اهمیت نقش‌های اینترنتی در رفع نیازهای روزمره (برای مثال، یافتن فرم‌های مالیاتی)، کمک به مسائل زندگی (برای مثال، یافتن کار جدید)، و شرایط اضطراری جامعه تأکید داشته باشند. حمایت اعضای جامعه از کتابخانه‌ها می‌تواند موجب توسعه حمایت ملموس از جانب دولت‌ها و شاید احترام بیشتر برای کتابخانه‌ها شود.

این‌ها تعدادی راهبرد هستند که می‌توان آن‌ها را در ترویج نقش‌های خدماتی و واکنشی اینترنت-محور، که توسط کتابخانه‌های عمومی برای جوامع محلی ارائه می‌شود، در نظر گرفت.

اطلاعات و شواهد اشاره شده در این کتاب ثابت و لایتغیر نیست؛ نوآوری‌های اینترنتی کتابخانه‌های عمومی نیز همین‌طور. نقش‌های اجتماعی و خدمات کتابخانه‌های عمومی در عصر اینترنت با تغییر فناوری و سطح انتظارات درباره فناوری به تکامل خود ادامه خواهد داد. در پژوهش‌ها و بررسی‌های آتی در مورد کتابخانه‌های عمومی مشخص خواهد شد که آن‌ها چگونه تکامل می‌یابند. کنترل این تغییرات باید ادامه یابد.

هم زمان با تکمیل این کتاب، داده‌های جدیدی [درباره خدمات کتابخانه‌های عمومی] به دست رسیدند که مباحث این کتاب را تحت تأثیر قرار دادند. تحقیقی که در دسامبر سال ۲۰۰۷ انجام شد، نشان داد که کاربران اینترنت بیش از کاربرانی که از اینترنت استفاده نمی‌کنند، اطلاعات را از کتابخانه‌های عمومی جستجو می‌کنند (استبروک، ویت، و رینی، ۲۰۰۷). مطالعه‌ای که در فوریه سال ۲۰۰۸ انجام شد، حاکی از آن بود که کتابخانه‌های عمومی میزان اعتماد افراد را به شدت جلب می‌کنند و نیز عموم مردم مزایای چشمگیری را در دریافت خدمات اینترنتی مشاهده می‌نمایند (گریفیس و کینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). هر دو بررسی اهمیت کتابخانه را به‌عنوان منبع مطمئن ارائه منابع اینترنتی از سوی انواع کاربران از گروه‌های سنی مختلف نشان می‌دهند.

شاید گویاتر از همه، اطلاعات جدید حاصل از مطالعه دسترسی به فناوری و تأمین منابع مالی کتابخانه عمومی انجمن کتابداران آمریکا باشد (انجمن کتابداران آمریکا و مؤسسه اطلاعات، ۲۰۰۸). بین سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸، افزایش قابل توجهی در ارائه منابع اینترنتی توسط کتابخانه‌های

---

1. Griffiths and King

عمومی مشاهده می‌شود. داده‌های بررسی جدید، رشد دو برابر از سال ۲۰۰۷ تا ۲۰۰۸ در ارائه منابع در پنج حوزه خدمات برخط را نشان می‌دهد:

- منابع شنیداری از ۳۸ درصد به ۷۱ درصد؛
- منابع دیداری از ۱۶/۶ درصد به ۴۸/۹ درصد؛
- منابع تکالیف درسی از ۶۸/۱ درصد به ۸۳/۴ درصد؛
- دسترسی به کتب الکترونیک از ۳۸/۳ درصد به ۵۱/۸ درصد؛
- مجموعه‌های خاص دیجیتال از ۲۱/۱ درصد به ۳۲/۸ درصد.

این یافته‌ها نه تنها محوریت اینترنت را در نقش‌های کتابخانه‌های عمومی را آشکار می‌کنند، بلکه پیوند قوی میان سطح انتظارات از خدمات اینترنتی و کتابخانه‌های عمومی را نیز نشان می‌دهد.

اطلاعات به‌دست آمده، بیشتر توسط پژوهشگران مستقل و به‌وسیله مؤسسات سازمانی مانند انجمن کتابداران آمریکا، آی‌ام‌ال‌اس<sup>۱</sup>، بنیاد بیل و ملیندا گیتز، پروژه اینترنت و سبک زندگی آمریکایی پیو<sup>۲</sup>، دفتر آمار ایالات متحده و دیگران بوده است. نقش‌های خدمات اینترنتی در کتابخانه‌های عمومی و تغییرات به‌وجود آمده در جامعه که این مؤسسات تعریف می‌کنند، لازم است به‌طور مرتب با توجه به این داده‌های جدید مورد بررسی و تحلیل قرار گیرند. بالاخره اینکه، بحث سلامت و موفقیت درازمدت کتابخانه‌های عمومی به سیر تکامل جامعه الکترونیک، شبکه‌ای و اینترنتی وابسته است. یافتن توازن بین نقش‌های سنتی و نقش‌های اینترنتی که به عوامل محلی وابسته هستند، در آینده چالشی اساسی برای کتابخانه‌های عمومی خواهد بود. اما در واقع، مهم است درک کنیم که کتابخانه‌های عمومی در حال حاضر خدمات گوناگونی ارائه می‌دهند و می‌توانند انواع وسیع و گوناگونی از خدمات اینترنتی را نیز ارائه دهند. مشارکت بین کتابخانه‌های عمومی و اینترنت می‌تواند به نفع کتابخانه‌های عمومی و در حالت کلی به نفع جامعه باشد. این

امر همچنین می‌تواند در انتقال ارزش‌های واقعی کتابخانه‌های عمومی به عموم مردم، به نهادهای مالی و به سیاست‌گذاران یاری رساند. تغییر می‌تواند با تلاطم و مستمر ادامه یابد، اما همین تغییر می‌تواند کام‌بخش بوده و به کتابخانه‌های بهتر و به خدمات بهتر کتابخانه‌ها منجر شود. قابلیت‌ها و ظرفیت‌های کتابخانه‌های عمومی مجهز به اینترنت نسبت به کتابخانه‌هایی که منحصراً دارای منابع چاپی هستند، بسیار بیشتر است. کتابداران پنجاه سال قبل نمی‌توانستند تصور کنند که کتابخانه‌های عمومی زمانی قادر خواهند بود دسترسی به اطلاعات دولتی را با فشار دادن یک دکمه امکان‌پذیر سازند یا نقش مهمی در کمک به نوسازی منطقه‌ای که به دلیل بلایای طبیعی ویران شده است، ایفا نمایند ولی آنان بی‌شک مشتاق فرصت‌هایی برای ارائه خدمات به جامعه به این شیوه‌ها بودند. در حال حاضر وظیفه اصلی این است که اطمینان حاصل شود که کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان جایگاهی برای برخورد افکار و آراء و قابل دسترس برای تمامی اعضاء جامعه باقی می‌مانند، ضمن اینکه اهمیت اینترنت را به رسمیت می‌شناسند و خدمات اینترنتی را که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به جامعه ارائه دهند، در نقش‌های اصلی خود مستحیل می‌کنند.