



پیامدهای نقش‌های اینترنتی

اهمیت قابل توجه اینترنت در کتابخانه‌ها تأثیرات چشمگیری بر نقش‌های آن دارد. دسترسی به اینترنت و خدمات اینترنتی و آموزش آن موجب به‌وجود آمدن نقش‌های جدیدی در کتابخانه‌ها شده است، همین تغییرات نیز منجر به بروز تغییراتی در نقش‌های قبلی و نهادینه کتابخانه‌ها گردیده است. گذشته از این، کتابخانه‌ها با چالش‌های جدیدی برای سازگار کردن نقش‌های جدید با وظایف سنتی و مرسوم کتابخانه‌ها، که کتابخانه‌های عمومی با آن‌ها شناخته شده‌اند، مواجه هستند.

نقش‌های جدید

پژوهش‌های سال‌های پیش در زمینه جنبه‌های مختلف کتابخانه‌های عمومی ملی - بررسی نظرات گروه‌های کانونی متشکل از کتابداران به کتابخانه‌های عمومی، کاربران، و اعضای جامعه درباره کاربردهای فناوری و استفاده از آن در کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور، و توسعه کتابخانه‌های دیجیتال استانی و خدمات کتابخانه‌ای - نقش‌های اجتماعی اینترنت محوری را نشان می‌دهد که در حال توسعه بوده و از سوی کتابخانه عمومی ارائه می‌شود. تصویر ۵ خلاصه‌ای از مهم‌ترین آن را نشان می‌دهد.

گزارش اخیر پیوا^۱ در مورد اینترنت و زندگی در آمریکا (استبروک، ویت و رینی^۲، ۲۰۰۷) بسیاری از خدمات اینترنتی را که هم اکنون در

1. Pew Internet and American Life Project report 2. Estabrook & Witt and Rainie

کتابخانه‌های عمومی آمریکا ارائه می‌شود یا احتمال قوی برای ارائه آن‌ها توسط کتابخانه‌های عمومی وجود دارد، مستند کرده است. برخی از یافته‌های این پژوهش به شرح زیر است:

مکانی برای دسترسی عمومی به اینترنت: همه مردم می‌بایست دارای این فرصت برابر باشند تا به کتابخانه عمومی مراجعه نمایند و از طریق اینترنت به انواع منابع و خدمات دسترسی پیدا کنند. در اکثر جوامع، کتابخانه‌های عمومی تنها مکانی هستند که می‌توان دسترسی آزاد به اینترنت داشت. این خدمات به کارکنانی نیاز دارد که در کمک به کاربران جهت دستیابی به خدمات و منابع آموزش دیده باشند و به احتیاج به این دارد که کتابخانه از زیرساخت فناوری با کیفیتی برخوردار باشد، برای مثال پایانه‌ها و پهنای باند کافی و نرم‌افزارها و تجهیزات به روز داشته باشد.

ارائه‌دهنده خدمات دولت الکترونیک: مردم برای دستیابی به اطلاعات دولت فدرال، ایالتی، و محلی و تعامل مؤثر با واحدهای دولتی به کتابخانه‌های عمومی نیاز دارند تا به خدمات ویژه‌ای مانند تکمیل فرم‌های یارانه و برخورداری از خدمات حمایت از کودک دسترسی پیدا کنند. کارکنان کتابخانه باید در مورد گستره خدمات دولت الکترونیک فدرال، ایالتی و محلی موجود اطلاعات کافی داشته باشند و در صورت نیاز بتوانند به کاربران در تکمیل این فرم‌ها و دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات بیشتر درباره نهادها برحسب مورد یاری رسانند.

امدادرسان در بلایا و شرایط اضطراری: در شرایط اضطراری مانند وقوع گردباد، توفان‌ها، و حملات مسلحانه کتابخانه‌های عمومی منبع اطلاعات جاری و نیز مکانی برای ارتباط با ساکنان مناطق دیگر و افراد خارج از جامعه خود محسوب می‌شوند. کارکنان کتابخانه‌های عمومی برای کمک به

مردم و امداد رسانیان برای دستیابی، مدیریت و ارائه اطلاعات روزآمد آموزش می‌بینند. منابع اینترنتی و فناوری‌های رایانه‌ای اساس ارائه این خدمات هستند.

مربی فناوری اطلاعات و اینترنت: مردم برای یادگیری چگونگی دسترسی به اینترنت و نحوه استفاده از آن، چگونگی استفاده از برنامه‌های کاربردی مختلف برای رفع نیازهای فردی خویش، نحوه استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی جدید، و چگونگی استفاده از خدمات اینترنتی (مثلاً پست الکترونیک) به کتابخانه‌های عمومی متکی هستند. این خدمات شامل کمک فرد به فرد است و به کاربران آموزش می‌دهد که چگونه تقاضا نامه‌های کار و فرم‌های دولتی را تکمیل کنند و به اطلاعاتی در زمینه‌های مختلف، برای مثال پزشکی دسترسی پیدا کرده و از آن‌ها استفاده کنند. کارکنان کتابخانه دارای دانش کافی در مورد فناوری‌ها و برنامه‌های کاربردی و نیز آموزش سطح بالا هستند و کتابخانه‌ها تسهیلات و امکاناتی در اختیار دارند که آموزش را به شکل آسان و مؤثر امکان‌پذیر می‌سازند.

مدیریت کتابخانه دیجیتال: برای بسیاری از کاربران کتابخانه‌های عمومی دستیابی و استفاده اولیه از کتابخانه از طریق وبسایت کتابخانه امکان‌پذیر است. در واقع دسترسی و استفاده از بسیاری از خدمات و منابع کتابخانه به صورت الکترونیک سهل‌تر از استفاده به صورت شخصی و حضوری است. در حالت کلی، ساخت کتابخانه مجازی در محیط وب بسیار متفاوت از فراهم ساختن منابع و ارائه خدمات در ساختمان‌های فیزیکی است. برای موفقیت در ارائه این نوع خدمات، کارکنان کتابخانه باید دانش طراحی و مدیریت کتابخانه‌های مجازی را داشته باشند، نحوه ارائه منابع الکترونیک را به کاربران مجازی به بهترین شیوه تعیین کنند، و زیرساخت‌های لازم برای

ارائه فراهم‌آوری اطلاعات با کیفیت و روزآمد را در کتابخانه مجازی داشته باشند.

تأمین‌کننده بی‌وقفه منابع الکترونیک مجازی: کاربران ممکن است ندانند که منابع مورد نیاز کجا قرار دارند، چه کسی آن منابع را دارد، یا چگونه می‌توان در اسرع وقت به آن منابع دسترسی پیدا کرد. آن‌ها فقط می‌دانند که به آن منبع اکنون نیاز دارند. کتابخانه‌های عمومی با در اختیار داشتن شبکه‌های اشتراک منابع الکترونیک ایالتی و ملی، که مجازی و اینترنتی، بی‌وقفه، و بی‌پایان و تقریباً بلادرنگ هستند، با ارائه منابع و اغلب به صورت تمام متن به این نیاز کاربران پاسخ می‌دهند. کتابخانه‌های عمومی باید در چنین شبکه‌هایی مشارکت داشته باشند، بدانند چگونه این منابع را در اسرع وقت دسترس‌پذیر سازند، و نیز باید زیرساخت‌های لازم فناوری اطلاعات و اینترنت با پهنای باند کافی برای چنین شبکه‌هایی را داشته باشند تا منابع را مستقیماً برای کاربران ارسال کنند.

فضا و محل کار دیجیتال: کتابخانه‌های عمومی ابزارها، منابع، و خدماتی ارائه می‌دهند که کاربران بتوانند هر زمان که تمایل داشته باشند از آن‌ها از طریق کتابخانه محلی یا از کتابخانه‌های دورافتاده استفاده کنند. این ابزارها می‌تواند شامل وبلاگ‌ها، ویکی‌ها، دوربین‌های دیجیتال، فیدهای آراس‌اس^۱، گروه‌های بحث، سیاهه‌ها و غیره باشند. دسترسی به این مکان و فضای کار به کاربران اجازه می‌دهد که فناوری‌های کنونی را به کار ببرند، فناوری‌هایی که در غیر این صورت به آن‌ها دسترسی نداشتند. لازمه این کار آن است که کتابخانه به فناوری‌های اطلاعاتی نوین و سیستم پشتیبانی مجهز بوده و نیز کارکنانی کاملاً متخصص داشته باشند که بتوانند به کاربران خود

در مورد نحوه استفاده از این برنامه‌های کاربردی مختلف آموزش دهند. کتابدار ویژه خدمات دیجیتال: کتابخانه‌های عمومی ممکن است علاوه بر فراهم‌آوری منابع اینترنتی و ارائه خدمات اینترنتی برای کاربران خود، نحوه استفاده از این منابع و خدمات را نیز آموزش دهند. برای ارائه این خدمات در کتابخانه‌های عمومی، کتابداران توصیه‌ها و فنون ویژه‌ای را برای به‌کارگیری در خدمات اینترنتی و دیجیتال مختلف به منظور برآوردن نیازهای خاص کاربران خود ارائه می‌دهند. در اینجا هم باید ذکر کرد که ارائه خدمات توسط کتابدار ویژه خدمات دیجیتال مستلزم این است که کتابخانه به فناوری نوین و سیستم پشتیبانی مجهز بوده و نیز از کارکنانی کاملاً متخصص برای راه‌حل‌های نوآورانه و خلاقانه در برنامه‌های دیجیتال گوناگون بهره‌مند باشد.

پشتیبانی آموزشی جوانان: کتابخانه‌های عمومی حمایت و پشتیبانی وسیعی از جوانان نیازمند به اطلاعات الکترونیکی در آموزش رسمی و نیازهای تحصیل مکاتبه‌ای به عمل می‌آورند. در واقع، بسیاری از کتابخانه‌های عمومی برنامه‌های اینترنتی ویژه‌ای دارند که عمدتاً برای کمک به موفقیت تحصیلی جوانان (و والدین) در نظر گرفته شده‌اند. کتابداران باید در مورد این منابع دانش کافی داشته باشند، بتوانند درباره نحوه استفاده از آن منابع به جوانان کمک کنند، و مهارت لازم را برای کار با جوانان برای کاربرد این اطلاعات در تکالیف مربوط و پروژه‌های دیگر داشته باشند. کتابخانه‌ها باید امکانات فیزیکی لازم را برای حمایت و دسترسی به برنامه‌های کاربردی فراهم آورده باشند.

ارتباط‌دهنده دوستان، خانواده‌ها و سایر افراد: یکی از خدمات مهم کتابخانه‌های عمومی در محیط وب این است که وسیله‌ای باشد برای اینکه

کاربران از طریق پست الکترونیک و برنامه‌های کاربردی دیگر با دوستان، خانواده و افراد دیگر در تماس باشند. گردشگران از کتابخانه‌های عمومی برای ارتباط با خانواده و دوستان خود استفاده می‌کنند، در بلایای طبیعی مردم از کتابخانه‌های عمومی برای ردیابی و یافتن اعضای خانواده و دوستان خود استفاده می‌کنند، مهاجران با اعضای خانواده‌شان در وطن اصلی (هرجا که باشند) در ارتباط باقی می‌مانند؛ و انواع گوناگونی از کسب و کارها و ارتباط‌های الکترونیک در کتابخانه‌های عمومی صورت می‌گیرد. برای ارائه این خدمات، کتابخانه‌ها باید به تعداد کافی ایستگاه کاری عمومی داشته باشند تا بتوانند تقاضای کاربران را در طول روز برآورده سازند و کارکنانی داشته باشند که بتوانند به مراجعان نیازمند به آموزش اولیه برای دستیابی به خدمات ارتباطی مختلف یاری رسانند.

فراهم‌آورنده اطلاعات فردی در هر مکان و زمان: در حال حاضر ساکنان محلی و سایر استفادکنندگان می‌توانند به خدماتی مانند پرسش از کتابدار به صورت الکترونیک از طریق پست الکترونیک، گپ‌زنی، ابزارهای ذخیره و انتقال اطلاعات^۱ و در برخی موارد تحویل اطلاعات ویدیویی و وبلاگ‌ها دسترسی داشته باشند. جالب این‌که کاربران می‌توانند در هر زمان و از هرجا و به‌طور مجازی از هر مکانی به چنین خدماتی دسترسی داشته باشند. کتابداران باید برای استفاده از نرم‌افزارهای ارتباطی تعاملی در اینترنت آموزش‌های لازم دیده و مهارت‌های اخلاقی را کسب کرده باشند و بتوانند از رویکردهای گوناگون اشتراک منابع برای دسترس‌پذیر ساختن این اطلاعات بهره ببرند.

شکل ۵. گزیده نقش‌های خدمات اینترنتی

برخی یافته‌ها نشان می‌دهد که:

اینترنت وسیله‌ای برای رسیدن به منابع اطلاعاتی مورد نیاز است، به‌طور کلی مردم در خانه، محل کار، کتابخانه‌ها و جای‌های دیگر بیشتر از آنکه به هر منبع دیگری از جمله متخصصان و اعضای خانواده مراجعه کنند، به اینترنت روی می‌آورند. جوانان بین سنین ۱۸-۲۹ هنگام مواجه شدن با مشکل و برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود به کتابخانه‌های عمومی مراجعه کرده، شصت و پنج درصد از بزرگسالانی که برای رفع مشکل خود به کتابخانه مراجعه می‌کنند، دلیل اصلی خود برای انتخاب کتابخانه را دستیابی به سیستم‌های رایانه‌ای عنوان کرده‌اند.

مطالعه حاضر نقش اصلی کتابخانه‌ها را متوجه دستیابی به اطلاعات دولتی و دولت الکترونیک قرار داده، اما اهمیت و نقش خدمات اینترنتی فراتر از آنچه که در تصویر ۵ توضیح داده شده، می‌باشد. ممکن است خدمات اینترنتی بیشتر از آنچه که در تصویر ۵ درج شده، وجود داشته باشد، اما موارد فهرست شده، مواردی هستند که شناسایی شده یا به‌طور مرتب مورد مشاهده قرار گرفته‌اند. نقش‌های حاضر در اکثر کتابخانه‌های عمومی تغییرات مهمی را در خدمات کتابخانه‌ها و سطح انتظارات و نیازهای کاربران به‌وجود می‌آوردند. برخی ابعاد نقش‌های اجتماعی خدمات اینترنتی در مقایسه با خدمات مرسوم و سنتی کتابخانه‌ها شامل موارد زیر است:

توجه به جوامع محلی و جوامع مجازی: کتابخانه‌های عمومی باید هم خدمات محلی و هم خدمات از راه دور را در نظر بگیرند، بنابراین، توسعه و مدیریت این خدمات با خدمات سنتی کاملاً متفاوت است.

سنجش: ارزیابی موفقیت یا تأثیر ارائه این نقش‌های اجتماعی بسیار پیچیده است. ارزیابی‌هایی که تصور می‌شد آسان باشد، مانند جستجوی برخط پایگاه‌های داده، اکنون به‌سختی محاسبه می‌شوند.

تغییر و گسترش دانش و مهارت‌های فناوری: گرچه شاید برخی ادعا کنند که کتابداران همیشه مجبور بوده‌اند مطابق با فناوری‌های نو تغییر کنند، بعضی دیگر معتقدند که مهارت‌ها و دانشی که کتابداران حتی پیش از ظهور اینترنت بایستی یاد بگیرند و روزآمد نگه دارند خیلی وسیع‌تر است.

هزینه‌ها: توقعات جامعه از کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مرکز ارائه‌دهنده خدمات فناوری اطلاعات، مستلزم وجود کارکنان، بودجه و تجهیزات است. هزینه‌های مربوطه باید به‌طور منظم روزآمد شود و بیش از بودجه‌ای باشد که کتابخانه عمومی زمانی فقط نقش‌های خدمات سنتی ارائه می‌داد.

مدل‌های ائتلافی برای ارائه خدمات: اشتراک منابع اصطلاحی است که در ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی طی سال‌های گذشته مورد استفاده قرار گرفته است. اشتراک منابع در سطوح ملی، منطقه‌ای و محلی، مدیریت ائتلاف و خدمات تحویل مدرک اینترنتی نقش‌های خدماتی کتابخانه‌های عمومی را خیلی پیچیده کرده‌اند.

ارائه خدمات و منابع اطلاعاتی در هر مکان و زمان: خدمات اینترنتی، ارائه به‌موقع اطلاعات، منابع و خدمات را به کاربران امکان‌پذیر می‌سازد. در ارائه این خدمات مکان فیزیکی اطلاعات، منابع و خدمات اهمیت دارند، در حالی که در ارائه خدمات سنتی کتابخانه‌های عمومی مکان فیزیکی برای فراهم ساختن منابع اطلاعاتی و یا ارائه خدمات برای کاربران اهمیت فراوانی داشت.

سیاست‌های اطلاعاتی: کتابخانه‌های عمومی همیشه مجبور بودند با سیاست‌های اطلاعاتی دولت فدرال، ایالتی و محلی هماهنگ باشند، اما این دوره با ظهور نقش‌های خدماتی اینترنتی به‌طور چشمگیری گسترش یافته است. سیاست‌های گوناگون مربوط به فناوری‌ها، ارتباطات راه دور، امنیت ملی، حریم خصوصی و موضوعات سیاسی دیگر در محیط اینترنت کاملاً متفاوت و پیچیده‌تر از نقش‌های خدمات سنتی است. این‌ها برخی از عواملی

است که در حرکت از خدمات سنتی به سوی خدمات اینترنتی مؤثر هستند. خلاصه اینکه، حرکت از کتابخانه‌های عمومی سنتی به سوی کتابخانه‌های عمومی اینترنتی مفاهیم متعددی را برای کتابخانه‌های عمومی و نقش آن‌ها در جامعه به وجود آورده است.

مفاهیم مدیریت، برنامه‌ریزی و ارزیابی

یافته‌های بحث بالا نشان می‌دهد که نقش‌های اجتماعی و خدماتی کتابخانه‌های عمومی تغییر کرده‌اند و به دلیل توجه کتابداران کتابخانه‌های عمومی به دسترس‌پذیر ساختن اینترنت و خدمات فناوری‌های مرتبط با آن، به تغییر خود ادامه می‌دهند. یافته‌ها همچنین روشن می‌سازد که کتابخانه‌های عمومی فعالیت‌های مرتبط با اینترنت خود را لزوماً به نقش‌های اجتماعی کتابخانه عمومی به عنوان محل برخورد افکار و آراء محدود نمی‌کنند. تمرکز کتابخانه‌ها از مجموعه‌ای از نقش‌های اجتماعی روشن به سوی توجه بیشتر روی ارائه دسترسی به اینترنت و پشتیبانی از انواع فناوری‌های مختلف معطوف شده است. اما سؤال اصلی این است که آیا ارائه دسترسی اینترنتی ماهیتاً یک نقش اجتماعی است یا سازوکاری حمایتی برای تسهیل در ارائه خدمات دیگر؟ همان‌طور که در تصویر ۵ نشان داده شده، کتابخانه عمومی به جای یافتن روش‌هایی برای ارائه بهترین کاربردهای فناوری‌ها برای حمایت از نقش‌های اجتماعی سنتی، به نظر می‌رسد این خدمات را کاهش می‌دهند تا خدمات اینترنتی را افزایش دهند.

نکته جالب چنین وضعیتی این است که کتابخانه‌های عمومی بدون اینکه دیدگاه خاصی از نقش‌های اجتماعی جدید و هم‌راستا با جامعه اینترنتی و فناوری‌های امروزی داشته باشند، توجه خود را نسبت به نقش‌های اجتماعی نهادینه شده کاهش داده‌اند. با توجه به وجود نزدیک به ۱۰۰ درصد کتابخانه‌های عمومی متصل به اینترنت، کاملاً منطقی است که به نقش و تأثیر

ارتباط تقریباً جهانی برای کتابخانه‌های عمومی توجه شود. تفاوت چشمگیری بین تمرکز بر ساعت قصه‌گویی به کودکان به‌عنوان بخشی از نقش‌های اجتماعی نهادینه فعلی مرکز حمایت از آموزش‌های رسمی و شیوه تمرکز بر یادگیری کودکان پیش دبستانی با استفاده از پایانه‌های موجود در بخش کودکان وجود دارد.

زمانی که کتابخانه عمومی از مکانی برای بازتاب ذائقه عمومی به مکانی برای برخورد افکار و آراء تغییر نقش داد، صاحب‌نظران این تغییر را قابل تأمل یافته و به‌طور وسیعی مورد بحث و بررسی قرار دادند و نتیجه، تغییر در راهبردهای برنامه‌ریزی و حمایت از آن بود. فراتر از این باور عمومی که وجود فناوری بیشتر بهتر است، به نظر نمی‌رسد که دیدگاه تأیید شده مشابهی برای نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی مانند فراهم‌آوردن‌گان به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات و دستیابی اینترنتی باشد. کتابداران کتابخانه‌های عمومی باید نقش‌های اجتماعی و نقش‌های خدماتی منتج از آن‌ها را در جامعه به صورت شبکه‌ای مورد تفکر قرار دهند و به‌ویژه باید نقش‌های سنتی کتابخانه را با نقش‌های جدید ادغام کرده، آنها را تحکیم ببخشند، یا آن‌ها را به عنوان ارائه‌دهنده خدمات اینترنتی با نقش‌های جدید عوض کنند.

اگر کتابخانه‌های عمومی نتوانند نقش‌های سنتی خود را با نقش‌های جدید و خدمات اینترنتی سازگار کنند، با خطر از دست دادن نقش‌های نهادینه شده و تعریف و تعیین نقش‌های جدید روبرو خواهند شد. اگر نقش‌های سنتی برای تأمین نقش‌های خدمات اینترنتی جدید جدی گرفته نشوند، مسائل متعددی می‌تواند به‌وجود آید (رجوع شود به شکل ۵). در واقع، بدیهی است که برخی از این موارد مسئله‌ساز می‌توانند آشکار شوند. اول این‌که، اگر نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی در جامعه بیش از حد لازم با فناوری اطلاعات گره خورده باشند، دستیابی به حمایت جامعه

در سطح محلی ممکن است دشوار باشد. ممکن است اینترنت عمومی رایگان در حال حاضر یا در آینده در مدارس ابتدایی و متوسطه، ادارات دولتی محلی یا استانی، دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها، کتاب‌فروشی‌ها، یا حتی قهوه‌خانه‌ها یا حتی در شبکه‌های بی‌سیم محلی ارائه شود. اگر نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی در جوامع بیش از حد تحت‌الشعاع دسترسی به اینترنت باشد، به‌خاطر آوردن سایر دلایلی که اهمیت کتابخانه‌های عمومی و نقش‌های اجتماعی نهادینه‌شده آن‌ها را امکان‌پذیر می‌سازد، دشوار خواهد بود. این احتمال با توجه به این حقیقت تقویت خواهد شد که بینیم که کتابخانه‌های عمومی به‌طور کلی، خدمات اینترنتی را به مشاغل محلی، سازمان‌های جامعه و سازمان‌های دولتی ارائه نمی‌کنند.

دوم، تأکید بر نقش فناوری در مقابل نقش‌های نهادینه‌شده کتابخانه‌های عمومی نیز ممکن است مشکلاتی را در سطح ملی به‌لحاظ سیاست‌های عمومی دولت به‌وجود آورد. استنباط دولت فدرال از کتابخانه‌ها به‌عنوان ارائه‌دهنده صرف شبکه دسترسی به اینترنت به‌طور چشمگیری این احتمال را افزایش می‌دهد که دولت فدرال در حمایت کافی از انواع خدمات اینترنتی موفق نخواهد شد. به‌نظر می‌رسد محل برخورد افکار و آراء در چشم دولت فدرال کمتر از شبکه‌ای از ارائه‌دهندگان اینترنتی قابل تعدیل است. این تغییر استنباط از سوی دولت فدرال می‌تواند از چندی قبل شروع شده باشد، برای مثال از طریق انواع زیادی از قوانین اخیر از جمله قانون سی‌آی‌پی‌ای، پاتریوت، و قانون امنیت کشوری که محدودیت‌های تازه‌ای در کاربرد اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی به‌وجود آورد و ابزارهای جدیدی که دولت به‌وسیله آن‌ها می‌تواند اطلاعات را جمع‌آوری کند (ایگر و بورنت ۲۰۰۵؛ ایگر و دیگران، ۲۰۰۴). این محدودیت‌ها برخلاف نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مکانی برای برخورد افکار و آراء است، اما ظاهراً بیشتر در راستای کنترل کتابخانه‌ها به‌عنوان یک شبکه است. شواهد بیشتر درباره انتظار

دولت‌ها از کتابخانه‌های عمومی در کنترل دسترس‌پذیری اینترنت را می‌توان در تعلیق موقت وجوه تخفیف الکترونیک در سال ۲۰۰۴ مشاهده کرد، که برخی از کتابخانه‌ها را با بحران بودجه مواجه کرد (ایگر، مک‌لور، و برتوت ۲۰۰۵؛ ایگر و دیگران، ۲۰۰۵). به زبان ساده‌تر، دولت فدرال کتابخانه‌های عمومی را از نقش نهادینه‌شده اجتماعی دور ساخته و آن‌ها را به ارائه دسترسی اینترنتی تشویق می‌کند.

سوم و شاید مهم‌تر از همه اینکه فاصله گرفتن از نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌ها به‌عنوان محل برخورد افکار و آراء می‌تواند مفهوم حرفه کتابداری را تغییر دهد. نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌ها با این مفهوم که کتابداری به‌لحاظ اجتماعی حرفه‌ای خودآگاه و پیش‌تاز است، گره خورده است. لایحه حقوق کتابخانه‌ها، که کتابخانه‌های عمومی را محل برخورد آراء و افکار قلمداد می‌کند، مستقیماً به نقش‌های اجتماعی اصلی منتهی شد. تغییر موضع کتابخانه‌ها به سوی محل برخورد افکار و آراء بازتاب مستقیم تصمیم حرفه کتابداری به افزایش نقش اجتماعی خودآگاه و فعالانه در جامعه بود (برنینگ هاوزن، ۱۹۵۳؛ فیسک، ۱۹۵۹؛ گلار، ۱۹۸۴، ۱۹۷۴؛ رابین، ۱۹۹۶؛ استیلو، ۲۰۰۱). کاسته شدن از اهمیت نقش‌های اجتماعی نهادینه شده در ارتباط با ایده محل برخورد افکار و آراء موجب به خطر افتادن روح کتابداری (از خود گذشتگی برای کمک به جامعه به روش‌های مختلف) می‌شود. کتابخانه اینترنتی می‌تواند با تمرکز کافی، از فناوری اطلاعات در بهبود نقش خود به‌عنوان محل برخورد افکار و آراء سود ببرد. با این حال، اگر نقش دستیابی به فناوری نقش اجتماعی نهادینه‌شده را از خود می‌داند، بسیاری از ابعاد فعال و خودآگاه اجتماعی کتابخانه ممکن است به‌دلیل اینکه کنترل، نگهداری و ارتقاء فناوری به فعالیت‌های اولیه و مقدماتی این حرفه تبدیل می‌شود، کم‌رنگ گردد.

سرانجام، به‌عنوان موضوعی عملی، کتابداران همچنان باید با موفقیت برنامه‌ریزی خدمات‌رسانی را با برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات ادغام کنند، چرا که خرید و نصب فناوری ضرورتاً به مفهوم خدمات‌رسانی نیست. مک‌لور (۱۹۹۳) در اوایل دهه ۱۹۹۰، منتقد ادامه استفاده از برنامه‌ریزی تعیین نقش برای کتابخانه‌های عمومی سال ۱۹۸۷ بود، چرا که این طرح برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات را با برنامه‌ریزی خدمات‌رسانی تلفیق نمی‌کرد. با وجود این نگرانی‌ها، تلاش‌های دستنامه انجمن کتابخانه‌های عمومی در خصوص تلفیق برنامه‌ریزی خدمات‌رسانی و فناوری در سال‌های ۱۹۹۹ و ۲۰۰۱ بی‌ثمر ماند. در واقع، دستنامه اخیر برنامه‌ریزی فناوری انجمن کتابخانه‌های عمومی برای کتابخانه‌های عمومی با عنوان *فناوری برای اطلاعات در حد یک دستنامه برنامه‌ریزی برای فناوری اطلاعات باقی مانده است (میو، ۲۰۰۵)*. با این حال این دستنامه به سیزده نقش خدماتی در دستنامه برنامه‌ریزی جدید برای موفقیت اشاره می‌کند (نلسون، ۲۰۰۱) و تهیه طرح‌های خدمات محور عنوان فرعی آن است. اما انجمن کتابخانه‌های عمومی برنامه‌ریزی خدمات‌رسانی و فناوری اطلاعات را با موفقیت و به صورت گام به گام تدوین نکرده است. این وضعیت چیزی جز شاخص دیگری برای برنامه‌ریزی فناوری (شامل دستیابی اینترنت) به عنوان پیش‌برنده برنامه‌ریزی کتابخانه عمومی نیست و در آن توجه کافی به پیوند نقش‌های اجتماعی اینترنتی کتابخانه عمومی و محیط شبکه‌ای به‌عمل نیامده است.

مضمون اصلی این فصل حرکت کتابخانه عمومی از نقش اجتماعی با عنوان مکانی برای برخورد افکار و آراء، ارائه‌دهنده خدمات و دستیابی به اینترنت است. سیاهه خدمات سال ۲۰۰۷ اتصال به دنیای برخط را به‌عنوان یک خدمت ممکن درج کرده است. منظور از اتصال (ارائه دسترسی) صرفاً همان ارائه نقش‌های خدماتی اینترنتی نیست که در تصویر ۵ آمده است، بلکه

بسیاری از آن‌ها را می‌توان به‌خوبی توسط کتابخانه‌ عمومی ارائه داد. به‌طور خلاصه، کتابخانه عمومی نمی‌تواند به‌سادگی پیوند دهنده یا تأمین‌کننده دسترسی به اینترنت باشد، بلکه باید نقش‌های خدمات اینترنتی را در نقش‌های اجتماعی بزرگتر ادغام کند تا اهمیت آن در محیط شبکه‌ای افزایش یابد.