

توانمندی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در

قرن ۲۱

سید ابراهیم عمرانی^۲ و یزدان منصوریان^۳

چکیده

مقاله حاضر با با مرور پیشینه موجود در زمینه توانمندی‌های حرفه‌ای متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در سه عرصه مهارت، دانش و شایستگی‌های فردی، به سه پرسش اساسی پاسخ می‌دهد. پرسش نخست این است که در پایان دهه نخست قرن ۲۱ مهمترین مهارت‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی کدامند؟ پرسش دوم مربوط به انعکاس این توانمندی‌ها در استانداردهای علمی و حرفه‌ای موجود است. سرانجام پرسش سوم مربوط به نقش نهادهای حرفه‌ای نظیر انجمن‌های علمی این رشته در تدوین و بازنگری در استانداردهایی است که این توانمندی‌ها را تبیین می‌کنند. روش تحقیق شامل بررسی اسناد و مدارک موجود و مرور گزیده و هدفمند پیشینه پژوهش در این زمینه است که به بررسی مدارک و مقالات منتشر شده پس از سال ۲۰۰۰ محدود شده است. دلیل اعمال محدودیت زمانی در بررسی این منابع مربوط به تحولات سریع این عرصه در سال‌های اخیر است که به روشنی در منابع جدید منعکس شده است. ضمناً برای تبیین بهتر این پرسش‌ها در بافتی وسیعتر، مقاله حاضر با اشاره به تغییراتی که در سال‌های اخیر در وجوه مختلف اجتماعی و اقتصادی جهان رخ داده می‌پردازد و به منشاء این تغییرات در مباحثی چون جهانی‌سازی، تلاطم در بازار، بی‌واسطه‌خواهی اطلاعات، فناوری‌های آشوبناک، رقابت، محیط‌های چند فرهنگی و چندزبانی، تغییر در مدیریت سازمان‌ها، تغییر در آموزش عالی و روابط علمی، تغییر در مدل‌های آموزش، تغییر واژگان و منشور اخلاق حرفه‌ای اشاره می‌کند.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که فهرست کاملی از این توانمندی‌ها در منابع این رشته ارائه شده است که اغلب در سه سطح کلان مقولات اصلی، زیرمقوله‌ها (مفاهیم) و شاخص‌های عینی معرفی شده‌اند. به رغم تفاوت‌هایی که در طبقه‌بندی این مهارت‌ها در منابع مختلف مشاهده می‌شود، اغلب آنها در چند اصل مشترکند. نخست آنکه در بسیاری از این آثار به دو دسته از مهارت‌های حرفه‌ای و فردی اشاره شده است. مهارت‌های حرفه‌ای بر اساس عرصه‌های عمده در علم اطلاعات و دانش‌شناسی نظیر مبانی نظری، سازماندهی اطلاعات و دانش، منابع اطلاعاتی، خدمات اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات دسته‌بندی شده است. مهارت‌های فردی نیز که خود بر اساس معیارهای مختلف در منابع گوناگون تفکیک شده‌اند، بیشتر بر مهارت‌های ارتباط میان فردی، انگیزه پیشرفت شغلی، حس همدلی، اشتیاق به خدمت و مشارکت در کارهای گروهی تاکید دارند.

کلیدواژه: توانمندسازی، مهارت‌های حرفه‌ای، مهارت‌های شغلی، دانش‌آموختگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی

^۱ منتشر شده در مجموعه مقالات همایش هر کتابخانه یک رصدخانه، تهران: کتابخانه ملی، ص. ۲۴-۵۱.

^۲ سرپرست مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران emraniebs@gmail.com

^۳ دانشیار دانشگاه خوارزمی mansourian@khu.ac.ir

مقدمه

موفقیت هر حرفه و رشته تخصصی به دانش و توان تخصصی سرمایه انسانی^۴ شاغل در آن بستگی دارد. این سرمایه انسانی خود محصول توانمندی و مهارت‌های^۵ متخصصان و دانش آموختگان آن رشته است که خلال آموزش‌های دانشگاهی و حرفه‌ای موفق به یادگیری و پرورش این مهارت‌ها شده‌اند. برخورداری از مجموعه‌ای از توانمندی‌ها مجوز فعالیت صاحبان هر رشته و حرفه در عرصه‌ای است که جامعه به آنان واگذار کرده است و کسب مهارت‌های نوین مجوزی برای فعالیت در عرصه‌های تازه است.

مثلاً کتابداران و متخصصان علم اطلاعات که قرن‌هاست مسئولیت گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات را در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر عهده دارند، در گذر زمان مجموعه‌ای از دانش نظری و مهارت‌های عملی تولید کرده‌اند که آنان را به ارائه خدمات مورد نیاز کاربران این مراکز قادر ساخته است. البته در سال‌های اخیر تحولات چشمگیر در فناوری اطلاعات و ارتباطات عرصه‌هایی جدیدی برایشان فراهم آورده که در گسترش فرصت‌های شغلی آنان نیز موثر بوده است.

منصوریان (۱۳۹۰) به گزیده‌ای از این فرصت‌های که در اختیار دانش آموختگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی قرار گرفته پرداخته است. نتایج این مطالعه نشان داد که گسترش فناوریهای نوین اطلاعاتی تاثیر مثبتی بر بازار کار علم اطلاعات و دانش‌شناسی گذاشته و از این رهگذر فرصت‌های تازه‌ای در اختیار متخصصان این رشته قرار گرفته است. همچنین، دامنه مشاغل آنان در ابتدای قرن بیست و یکم از گستردگی و وسعتی به مراتب بیش از گذشته برخوردار است. علاوه بر این، با معرفی پست‌های سازمانی جدید، مشاغل معمول و سنتی کتابداران از بازار کار این حرفه حذف نشده و همچنان فعالیت‌های گذشته آنان در کنار عرصه‌های جدید در جریان است.

اکنون باید دید که چه مهارت‌هایی برای انجام این مشاغل مورد نیاز متخصصان این رشته است. زیرا تبیین دقیق این مهارت‌ها زمینه‌ساز شرایط مساعدی برای آموزش موثری است که به بالندگی این سرمایه انسانی کمک خواهد کرد. از سویی دیگر در گذر زمان تغییراتی در عرصه‌های علم و فناوری رخ می‌دهد که نیاز به مهارت‌های تازه را ایجاد می‌کند. بنابراین، متخصصان همه رشته‌های دانشگاهی ناچارند ضمن شناسایی تحولات موجود در بازنگری و بازبینی شاخصهای موجود کوشا باشند. علم اطلاعات و دانش‌شناسی نیز از جمله رشته‌هایی است که با پیوند عمیقی که با فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد، در چند دهه اخیر شاهد تحولات عمده در فرایند تولید، ذخیره، بازیابی و اشاعه اطلاعات بوده است. همچنین نیازهای کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز همراه با این تحولات تغییر یافته است. بر این اساس، لازم است متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با رصد کردن تحولات این عرصه به بازبینی و بازنگری در شاخص‌هایی پردازند که توانمندی دانش آموختگان این رشته را نشان می‌دهد. بر این اساس، مقاله حاضر تلاشی است برای پاسخ به سه پرسش محوری در این زمینه که عبارتند از:

- در پایان دهه نخست قرن بیست و یکم مهمترین مهارت‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی کدامند؟

^۴ Human Capital

^۵ Competencies and Skills

- این مهارت‌ها و توانمندی‌ها در استانداردهای حرفه‌ای این رشته چگونه منعکس شده است؟
- نقش نهادهای حرفه‌ای نظیر انجمن‌های علمی در تدوین و بازنگری در استانداردهایی که این مهارت‌ها و توانمندی‌ها را تبیین می‌کنند، چیست؟

روش تحقیق در این مطالعه شامل بررسی اسناد و مدارک موجود و مرور گزیده و هدفمند پیشینه پژوهش مرتبط در این زمینه است، که به بررسی منابع منتشر شده پس از سال ۲۰۰۰ محدود شده است. دلیل اعمال محدودیت زمانی در بررسی این منابع مربوط به تحولات سریع این عرصه در سال‌های اخیر است که به روشنی در منابع جدید دیده می‌شود.

مروری بر مفاهیم بنیادی

واژه Competence و Competency واژه‌ای کلیدی در این مطالعه است که در فرهنگ‌های دوزبانه به عنوان توانایی، توان، قدرت، قابلیت، کاردانی، کارآیی، شایستگی، عرضه، لیاقت، صلاحیت، اهلیت، توانش، قدرت مالی، توانمندی و وضع مالی خوب ترجمه شده است (حق شناس و دیگران، ۱۳۸۱). صفت آن یعنی Compotent نیز با عنوان توانا، قادر، قابل، باکفایت، کاردان، وارد، ماهر، کارآمد، شایسته، باعرضه، متبحر، سرشته‌دار، کافی، بسنده، قابل قبول، صالح، ذیصلاح و صلاحیت‌دار معرفی شده است. (حق شناس و دیگران، ۱۳۸۱). همانطور که مشاهده می‌شود هر یک از این کلمات در متون تخصصی رشته‌های مختلف از جمله مدیریت تعاریف مشخصی دارند که ممکن است از بعضی جهات به یکدیگر شبیه و گاه متفاوت باشند. در این مقاله مترادف توانمندی و شایستگی به عنوان نزدیک‌ترین مفاهیم مورد نظر در این پژوهش انتخاب شده‌اند. مک کللند (۱۹۷۳) توانمندی را ویژگی درونی افراد می‌داند که آنان را به انجام وظیفه‌ای مشخص و مبتنی بر معیاری معلوم سوق می‌دهد. به این ترتیب برخورداری از توانمندی‌هایی مشخص رفتار افراد را در سازمان‌های مختلف به گونه‌ای تنظیم می‌کند که منطبق با اهداف آن سازمان حرکت کنند. همچنین این توانمندی‌ها افراد را برای رسیدن به هدفی مشخص مجهز می‌سازد و انگیزه لازم برای پیشرفت و حتی برتری جستن از دیگران را برایشان فراهم می‌آورد.

در آثار و مقالاتی که به موضوع توانمندی می‌پردازند، معمولاً این مفهوم در سه وجه دانش، مهارت و ویژگی‌های شخصیتی تعریف می‌شود. به این معنا که در برخی از آثار بیشتر به ضرورت وجود دانش و آگاهی ویژه‌ای تاکید می‌شود که وجود این مجموعه دانش و آگاهی زمینه ایجاد توانمندی را در فرد فراهم می‌آورد. در برخی دیگر از آثار تاکید بر مهارت‌هایی است که فرد برای برخورداری از این توانمندی‌ها به آنها نیاز دارد. سرانجام در آثار دیگر بیشتر تاکید بر ویژگی‌های شخصیتی افراد است که زمینه‌ساز ایجاد توانمندی‌های مشخصی می‌شود. البته در بسیاری از آثار نیز هر سه وجه این موضوع مورد توجه بوده است. به سخنی دیگر در مباحث مربوط به توانمندی معمولاً مثلثی از دانش، مهارت و ویژگی‌های فردی مطرح می‌شود که گاهی یکی از این سه ضلع از اولویت بیشتری برخوردار است. البته در مقاله حاضر تلاش شده که به هر سه ضلع این مثلث پرداخته شود. در متون موجود در این زمینه بحثی با عنوان «توانمندی‌های پایه یا هسته»^۶ مطرح شده است که اشاره به توانمندی‌هایی ضروری است که برای انجام بهینه یک وظیفه یا شغل مشخص مورد نیاز است. البته بدیهی است که بسته به ویژگی‌های هر شغل یا حرفه این

^۶ Core Competencies

توانمندی‌های پایه متفاوت است. یا بر اساس اولویت‌های سازمانی نیز درجه اهمیت متفاوتی خواهند داشت. همچنین با توجه به تغییراتی که در طول زمان در عرصه‌های کاری متفاوت ایجاد می‌شود نیز رتبه بندی این توانمندی‌ها نیز دستخوش تغییراتی خواهد شد. مثلاً اهمیتی که امروزه مهارت در استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات در علم اطلاعات و دانش‌شناسی دارد، در دو دهه گذشته به این اندازه نبوده است. زیرا در آن زمان استفاده از این ابزار همچون امروز در تمام وجوه این حرفه فراگیر و ضروری نشده بود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که توانمندی‌های پایه ضمن آنکه در حوزه‌ها و عرصه‌های مختلف متفاوت است، در گذر زمان نیز دستخوش تغییر و تحولات متعدد قرار می‌گیرد. اما این تغییر و تحولات تابعی از تحولاتی اساسی‌تر است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.

تغییر در فضا، ابزارها و روشها: فرصتهای تازه برای کتابداران

تغییراتی که حرفه ما را تحت تاثیر قرار داده است، تغییراتی خاص حوزه و رشته ما نیست و می‌توان گفت همه حوزه‌ها را دربر گرفته و همان اندازه که شیوه‌های تولید مادی (مکانیکی و صنعتی) را به هم ریخته، به همان اندازه بر شیوه‌های تولید فکری و توزیع و مصرف نتایج این تولیدات تاثیر گذاشته است.

نکته اساسی که باید درباره تغییرها برآن تاکید شود این است که بنیادهای فکری و مقاصد و اهداف تغییر نکرده است، و ما بر بستر دسترسی به دانش برای کاربران با سهل‌ترین شکل و شیوه و در سریع‌تری زمان ممکن حرکت می‌کنیم که هدف همه کتابداران از چارلز کاتر و بعد از آن بوده و هست. لیکن بدون توجه و هضم تغییرات جهانی از قافله جا می‌مانیم و جای خود را در این حرکت شتابناک به رقیبانی که در نزدیکی ما به دنبال فرصت می‌گردند خواهیم داد. مهمترین جلوه‌های این تغییرات ریشه در مفاهیمی همچون جهانی‌سازی، تلاطم در بازار، بی‌واسطه‌خواهی اطلاعات، فناوری‌های آشوبناک، رقابت، محیط‌های چند فرهنگی و چندزبانی دارد که در ادامه به آنها اشاره می‌شود.

جهانی‌سازی

از مهمترین عوامل این تغییرات باید جهانی‌سازی و جهانی شدن را نام برد، در این پدیده همه عوامل سیاسی، فناوری و اقتصادی مرزها را از میان برداشته و بر فعالیتهای مختلف اقتصادی از جمله فعالیتهای حوزه اطلاعات تاثیر گذاشته است. از تاثیرات مستقیم جهانی سازی در حوزه ما می‌توان به موارد مختصری اشاره کرد. جهانی‌سازی برون‌سپاری (بیرون مرزی)، وبلاگ‌نویسی، آزادگذاری دسترسی به منابع، زنجیره تامین منابع و مواد را تحت تاثیر قرار داده و احتمالاً طی سالهای آینده این تاثیر بیشتر خود را نشان خواهد داد. جهانی‌سازی سیستم‌های جدیدی برای توزیع فراوردها و تولیدات علمی و دانش به وجود آورده است. در این سیستمها، تدریس و پژوهش از پردیسهای دانشگاهها و از صحن کتابخانه‌ها خارج شده و در بستر شبکه به حرکت خود ادامه داده است. دانشگاهها و کتابخانه‌های دانشگاهی اینک بیش از پیش اطلاعات علمی و خدمات اطلاعاتی خود را برون سپاری می‌کنند، تلاشهای بسیاری در این حوزه باید انجام شود که دسترسی به اطلاعات علمی، و به اشتراک گذاری دانش برای استاد و دانشجو و

پژوهشگر را تضمین نماید.^۷ در اینجا قصد پرداختن به جهانی سازی و ابعاد آن را نداریم، لیکن تاکید بر جهانی سازی در اولین قدم، جلب توجه مخاطبان به عمق تغییراتی است که حرفه ما را در کنار بسیاری دیگر تحت تاثیر خود قرار داده است.

ضریب نفوذ فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی

ضریب نفوذ فناوری در جهان هر روز بیش از روز پیش می شود. جمعیت شبکه‌وندان فیس‌بوک نزدیک به یک هفتم جمعیت جهان است؛ و همه این جمعیت با یکدیگر امکان برقراری ارتباط و محاوره دارند. در ایران در اردیبهشت سال ۱۳۹۰ تعداد ۴۸ میلیون کاربر تلفن همراه و ۲۸/۵ میلیون کاربر اینترنت در ۱۱۵۴ شهر ایران گزارش شده است^۸، حال آنکه تعداد کتابخانه‌ها و مطالعه‌کنندگان ایران هرگز به این ارقام نزدیک نشده است. بر اساس آمار منتشر شده تا پایان ۱۳۸۷ تعداد ۱۰۷۶۰۰۰ نفر در کتابخانه‌های عمومی کشور عضو بوده اند^۹. اگر به این عدد تعداد دانشجویان کشور و اعضای کتابخانه‌های شهرداریها و اعضای کتابخانه‌های تخصصی، دولتی، کودک، مساجد و حوزه‌های علمیه را نیز اضافه کنیم، حدود ۳ میلیون نفر عضو کتابخانه بیشتر نداریم. تحقیقات نیز نشان از آن دارند که «نفوذ فناوری بطور مشخص میزان نیاز به کتابداران را کمتر کرده است»^{۱۰}. به علاوه میزان تغییر شغل در این حرفه نسبت به بسیاری حرفه‌ها از درصد بالایی برخوردار بوده است (حدود ۱۵٪). که علت آن را در رشد نیازهای کتابخانه‌ها به کتابداران با تخصصهای فناوری اطلاعات می دانند.

بازارهای در حال شوک

تلاطم‌های سیاسی، فناوری و اقتصادی، تغییری جدی و اینک مداومی در بازار ایجاد کرده است که هر یک از ما با گوشه‌ای از آن آشنا هستیم. مشکلات اقتصادی سالهای اخیر در برخی کشورهای غربی، به علت وابستگی اقتصادها به یکدیگر، در سایر کشورها نیز در فواصل هزاران کیلومتری از هم تاثیر گذاشته است و بحرانهای سیاسی-اقتصادی در برخی دیگر، مانند کشورهای که در تحریمهای سیاسی سودجویانه غرب قرار داده می شوند مزید بر علت بوده، و همه اینها به شدت بر بازار اشتغال در کشورها تاثیر می گذارد. بسیاری از برون سپاریهایی که موسسات بزرگ اطلاع رسانی در سالهای اخیر داشته اند تحت تاثیر این پدیده نیمه کاره مانده‌اند و در انتظار بهبود وضع اقتصادی و تزریق سرمایه جدید هستند. بحران اقتصادی سالهای اخیر بر بودجه کتابخانه‌های دانشگاهی تاثیر شدید خود را گذاشته و بسیاری از پروژه‌ها تمدید زمان یا از دستور خارج شده اند. این در شرایطی است که

⁷ Knowledge management and academic libraries / Charles T. Townley, p.46. <http://crl.acrl.org/content/62/1/44.full.pdf>

⁸ آمار جدید کاربران اینترنت، تلفن ثابت و همراه در ایران.

تاریخ دریافت ۱۳۹۱/۱۰/۲۲ <http://www.asriran.com/fa/news/>

تاریخ دریافت ۱۳۹۱/۱۰/۲۲ <http://www.hamseda.ir/fa/> فقر کتابخوانی و کتابخانه‌های عمومی ایران.

¹⁰. Librarians Analytical Text – Librarians Type of Work

تاریخ دریافت ۱۳۹۱/۱۰/۲۲ http://www.servicecanada.gc.ca/eng/qc/job_futures/statistics/5111.shtml

افزایش تقاضا کاملاً مشهود است و در این میان افزونگی تعداد کتابداران نسبت به بودجه های موجود دیده می شود^{۱۱}، و نگرانی کتابداران از این وضعیت که هر جا بودجه کم می آورند سخن از کم کردن تعداد کتابداران است. ضمن آنکه این خطر برای کتابداران با تخصص های سنتی کتابخانه ای بیشتر از کتابداران با تخصص های فناوری اطلاعات است.^{۱۲} همین گزارش از کم شدن مراجعات مستقیم اعضای هیات علمی و دانشجویان به کتابخانه های فیزیکی خبر می دهد و تغییر کار کتابداران در بسیاری از کتابخانه ها به عنوان همکار پژوهش در پروژه های اساتید و دانشجویان.^{۱۳} در ایران هم نوسانات اقتصادی سالهای اخیر که بی ارتباط به وضعیت سیاسی اقتصادی جهان نیست بر بازار کار تاثیر مستقیم خود را نشان داده است. در کتابخانه های دانشگاهی ایران نیز نیاز به مهارتهایی که بتوانند در پروژه های پژوهشی کارایی داشته باشند روز به روز بیشتر می شود و کتابداران باید روش تحقیق و آمار و نرم افزارهای مدیریت اطلاعات شخصی پژوهشی مانند Endnote و Zotero و کار با نرم افزارهای آماری را بدانند.

بی واسطه خواهی اطلاعات

تعریفی از کتابدار که حتماً بارها شنیده اید را در اینجا نقل می کنیم. "کتابدار پلی است میان دانش مضبوط و کاربر نهایی". اگر به تعریف نگاه کنید، کتابداران خود را میانجی و واسطه بین دانش موجود و متقاضی و کاربر آن می داند که تعریف غلطی نبوده و نیست. لیکن آیا در نسل گوگل هم این تعریف صادق است؟ آیا اصرار داریم که کماکان این نقش واسطه را داشته باشیم؟ نسل جوانی که با اینترنت زاده و بزرگ می شود، همه آنچه را که خود روی اینترنت می یابد، کافی می بیند و خود را از کمک میانجیان و رابطان بی نیاز می داند. شبکه های اجتماعی باعث شده که هر یک از این کاربران خود را یک متخصص فناوری اطلاعات بداند و گوگل و ویکیها هم این اعتماد به نفس را به ایشان بخشیده اند. فضای آشوبناک اطلاعات روی اینترنت، در کنار واقعیت فرزندان عصر گوگل، به ما می گوید که محیط مطالعه کودکان ما تغییر کرده و باید تالار مطالعه جدیدی برای آنها فراهم کنیم، باید بپذیریم این بچه ها مهاجران سرزمین دیجیتال و مصرف کنندگان منابع «دیجیتال زاد» هستند. حرفه مندان اطلاعات باید بدانند که عصر انقلاب های صنعتی و مکانیکی جای خود را به عصر رایانه داده و خدمات به نسل فعلی و از آن مهمتر به نسل آینده نیاز به مهارتها و توانمندیهایی دارد که از هم اکنون باید در دستور کار دوره های آموزشی مدارس اطلاعات قرار داده شوند. اگر می خواهیم که از نسل علاقه مند جوان پژوهشگران، هنرمندان و نویسندگان و خوبی پرورش دهیم، ابتدا باید در تربیت خود تجدید نظر کنیم و مجبوریم بسیاری از عادات خوب گذشته مان را با عادات خوب دیگری که نیاز جهان در حال تغییر است جایگزین نمائیم.

¹¹. The impact of the economic recession on university library and IT services/ IPSOS MORI social Research Institute; Final report for JISC, SCONUL and UCISA. Septembre 2009. P.6.
<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/libsitimpacts.pdf> دریافت ۱۳۹۱/۱۰/۲۲

¹². همان p. 11

¹³. همان p.11

با اینهمه می دانیم که "نسل گوگل در بیشتر مواقع به اینکه دقیقا چه می خواهد و اینکه چگونه به خواسته اش برسد زیاد واقف نیست و توانایی جستجوی کارا و دقیق را ندارد. آنها تنها زبان طبیعی را می شناسند و با امکان تحلیل اطلاعات از طریق کلیدواژه ها آشنا نیستند. برای رسیدن به موضوع مورد نظرشان با کلیکهای بسیار زیاد تلاش می کنند و باز نتیجه خیلی دقیق نیست و از همه مهمتر اطلاعات را از هر سایتی قابل استفاده می دانند و قدرت ارزیابی و اعتبار سنجی سایتها را ندارند و برای اینکار آموزش ندیده اند. و با اینهمه اولین جایی که می روند گوگل و یاهو است"^{۱۴}. کلایو تامپسون نیز در تحقیق خود به موارد مشابهی از رفتارهای اطلاعاتی جوانان نسل گوگل اشاره میکند: "در سال ۱۹۵۵ مشکل ما [آمریکائیه ها] این بود و می پرسیدیم چرا جانی بلد نیست بخواند، حالا مشکل این است که چرا جانی بلد نیست جستجو کند؟ و در همانجا اضافه می کند، دانش آموزان و دانشجویان در سطح کارشناسی، ممکن است اهل شبکه و اینترنت باز باشند ولی در جستجوی مطالب ارزشمند بسیار عقب و ضعیف هستند"^{۱۵}. مسلما راه کار این مشکلات در دست کتابداران و شیوه های فراگیری جمعی آنان نهفته است.

ما اگر خود را میانجی اطلاعات و کاربر می شناختیم و کار خود را ربط دادن اطلاعات به کاربر تعریف می کردیم، باید در جستجوی تعریف جدیدی برای حرفه خود و مهارتهای جدیدی برای حرفه مندان خود باشیم. اگر تاکنون وظیفه ما کنار هم قرار دادن محتوا و کاربر بود (هر خواننده ای کتابش و هر کتابی خواننده اش)، اینک عنصر جدیدی باید به این مجموعه اضافه کنیم و آن فناوری است. و باید بتوانیم ارتباط بین کاربر، فناوری پیشرفته، و محتوا ایجاد نمائیم و یادمان باشد که فناوری پیشرفته میانجی نیست و کماکان حرفه مندان حوزه اطلاعات نقش میانجی را بازی خواهند کرد و فناوریهای نو ابزار لازم و ضروری برای همه کتابداران است. کتابداران باید خود را در موقعیت معلمان سواد اطلاعاتی، معلمان آفراگیری جمعی و معلمان خواند انقادی ابتدا باور کنند و بعد به جامعه بیاوراند و این مستلزم حرکتی جدی و پشتکاری فراوان از طرف کل حرفه است و مسلما آموزشهای مدارس علوم اطلاعات در این مورد بسیار پر اهمیت است.

امیدوارم که افزوده شدن عنصر سوم را برما خرده نگیرید، و از بعد ارزش و اهمیت آن را جنبی و ابزاری ندانید، چون هیچ از دو عنصر دیگر (دانش و کاربر) کم اهمیت تر نیست. به علاوه می خواهم در تعریف یک تغییر جنبی دیگر هم پیشنهاد بدهم، نقش همراهی بجای میانجی صرف باید بطور جدی مورد بحث قرار داده شود، چرا که کتابداران اینک معلمان سواد اطلاعاتی و معلمان روش تحقیق و روشهای آماری و دستیار پروژه های تحقیقاتی در دانشگاههای پیشرو دنیا هستند. شاید بتوانیم تعریفی که در ابتدا از کتابدار دادیم را با تغییرات مختصر اینگونه تغییر بدهیم. "کتابدار همراه و رابط میان دانش مضبوط، فناوریهای پیشرفته و کاربر نهایی است".

¹⁴. Information behaviour of the researcher of the future, University College of London, Jan 2008. p.12
http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf ۱۳۹۱/۱۰/۲۲

¹⁵. Clive Thompson on Why Kids Can't Search/ By Clive Thompson.- Magazin 1st, Nowember, 2011.
http://www.wired.com/magazine/2011/11/st_thompson_searchresults/ ۱۳۹۱/۱۰/۲۲ برداشت

فناوریهای آشوبناک

فناوریهای نوین آشوبی به پا کرده‌اند که در عین کمرنگ کردن برخی مهارتها و تخصصهای قدیمی، فرصتهای فراوانی برای همه در فضای جهانی و با استفاده از امکانات مجازی ایجاد شده است. خلاقیت و نوآوری اینک بسیار می‌تواند بر توان افراد، و حوزه‌های کاری آنها تاثیر گذار باشد. فکر خلاق و نوآور در این آشوب می‌تواند بسیاری از مشاغل را به یک سو بکشد و فرصتهای نوینی ایجاد نماید. حوزه ما در این فضای آشوبناک بسیار حوزه پر مخاطبی است و آموزش سواد اطلاعاتی و آموزشهای گروهی ابزار اولیه‌ایست که افراد جامعه برای پرسه زدن در این محیط پر فراز و نشیب به آن نیاز دارند و سریع وارد شدن و درست وارد شدن به این عرصه باید از توانمندیها و فعالیتهای جدی ما باشد، حتی اگر بی واسطه خواهان فکر کنند که خودشان توان کشف همه راه حلها را دارند. مسلما کاربران و پژوهشگران انتظاراتی نوین دارند که حرفه‌مندان ما باید به آنها اشراف داشته باشند. البته این فرصت جدی است ولی بدون نوآوری و خلاقیت به نتیجه مطلوبی منجر نخواهد شد و اگر به سرعت شیوه‌های آموزشمان را تغییر ندهیم از حفظ منزلت و موقعیتی هم که اکنون داریم و همیشه از آن می‌نالیم، عاجز خواهیم بود و شرایطمان سخت‌تر می‌شود.

فرصتی که برای حرفه‌مندان اطلاعات ایجاد شده این است که حرفه‌های دیگر به کار شما نیاز دارند، پزشکان و حوزه زیست پزشکی، دانشمندان و فناوران و دانشمندان حوزه علوم کاربردی، دانشمندان علوم اجتماعی و حتی هنرمندان و دانشمندان علوم انسانی. همه در فضایی بزرگ به نام شبکه در کنار شما و در دسترسند، نیاز بسیار مهم آنها اطلاعات است و راههای به دست آوردن و استفاده از اطلاعات را آموزش نمی‌بینند، و به این آموزشها و همکاریها نیاز مبرم دارند. ولی یادتان باشد که اگر مهارتهای لازم را نداشته باشید، در میدانی بسیار رقابتی، شانس خود را به دیگران واگذار خواهید کرد. مدارس علوم اطلاعات باید بر توانمندیهای فناورانه دانشجویان تاکید عمده و اساسی داشته باشند تا فارغ التحصیلان آنها بتوانند از این فضای آشوبناک به نفع خود استفاده کنند و در پایان دوره گذار جایگاهی تثبیت شده برای خود یافته باشند. انجمنهای حرفه‌ای باید به برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاههایی اقدام نمایند که کتابداران را در میدان رقابت موجود کمک کند.

رقابت

ساز و کار جهانی‌سازی بر رقابت استوار است. همه تلاشهای جهانی نیز بر تحمیل مدل‌های مبتنی بر بازار برای همه حرفه‌هاست. در مدل‌های مبتنی بر بازار در حرفه‌هایی کاملاً فرهنگی مانند پژوهش نیز از حرفه‌مند یک رقیب می‌سازند و در این بازار رقابت آمیز شما می‌توانید یک برنده یا بازنده باشید. این مدلها که اکنون حوزه‌های دانشگاهی - پژوهشی ایران را هم در نوردیده‌اند، فرصتهای خوب و فرصت‌طلبی‌های بدی را ایجاد می‌کند که اگر در اقتصادی سالم و فضایی سلامت مشغول باشید، مسلماً به نوآوری و رشد ختم می‌شود. ولی اگر در اقتصادی ناسالم و فضایی نا سلامت بکار گرفته شود نتیجه‌اش آمارهای کاذب، درشت‌نمایی‌های دروغ و رشد فرد ناسالم در سیستم ناسالم است، نه رشد اقتصادی واقعی. این درشت‌نمایی‌ها و آمارهای دروغ درست است که برای عده‌ای نان می‌شود، ولی رشد اقتصادی ما کماکان وابسته به تزریق درآمدهای نفتی خواهد ماند. با اینهمه و فارغ از ارزش‌گذاری اینک شاهد رقابت شدیدی هستیم که بر فعالیتهای ما در سطح جهان سایه انداخته و همه حرفه‌ها را

تحت تاثیر قرار داده است. شاید درک ارزش اطلاعات توسط حرفه‌مندان اطلاعات، قدم بزرگی برای بردن سهمی از اشتغال از بازار رقابتی جهانی و منطقه ای و ملی برای ما ایجاد کند. در این راستا شناخت جایگاه قبلی، جایگاه فعلی در دوره گذار و آنچه می‌خواهیم در آینده انجام دهیم، بسیار مهم و استراتژیک است. روی آوردن به برنامه‌های استراتژیک در انجمنهای علمی حوزه علوم اطلاعات، و هماهنگی آموزشی کارا در مدارس علوم اطلاعات، پیوند کلیدی برای به دست آوردن موقعیتهای برتر در فضای رقابتی خواهد بود.

چند فرهنگی و چند زبانی

جهانی‌سازی، تغییرات فراوانی در همه فضاهای دانشی ایجاد کرده است. تغییرات مدل‌های اقتصادی و در نتیجه مهاجرت سرمایه، تاثیر این دو بر نیاز به دانش و دانشمندان در همه کشورها و نه فقط در کشورهای بزرگ صنعتی که از آن به مهاجرت دانش یاد می‌کنیم، همه نتایج این تغییر است. سرمایه‌های آمریکایی در چین و برزیل و هند و برندهای آلمانی در اندونزی و مالزی و سنگاپور، شرکت در کلاسهای دانشگاههای مجازی کشورهای پیشرفته در کوچکترین کشورها و مناطق دنیا، به ما می‌گوید رقابت جهانی و امنیت ملی عناصر مهمی هستند که پایداری فرهنگها را به ورطه نوینی سوق داده است. شاید هم اکنون بتوانیم بگوئیم که زبان علمی دنیا انگلیسی است و حتی تا چندی پیش شاهد بحثهایی بودیم که با فراگیر شدن اینترنت زبان انگلیسی تنها زبان دنیای مجازی خواهد بود، لیکن با پا گذاشتن به سال ۲۰۱۳ و نگاهی به اتفاقات ۱۵ سال گذشته، تاکید بر انتشار تولیدات علمی ژاپن به زبان ژاپنی و "اشارات ژاپنیها به اینکه ما برای خواندن مقاله‌های شما انگلیسی یاد گرفته‌ایم و شما هم اگر دوست دارید مقاله‌های ما را بخوانید باید ژاپنی یاد بگیرید"، و ادامه این روند توسط چین به عنوان قدرت اقتصادی رو به صعود، فضای تسلط مطلق زبان انگلیسی را در شبکه علمی دنیا تحت تاثیر قرار داده است. اینک از ۳۰۴۷ عنوان مجله در حوزه علوم، علوم کاربردی و علوم زیست پزشکی که در ژاپن منتشر می‌شود، ۲۶۷۳ عنوان به زبان ژاپنی، و فقط ۳۷۴ عنوان به زبان انگلیسی است و در بین مجلات الکترونیک این رقم ۷۷۹ مجله به ژاپنی و ۲۹۸ عنوان به انگلیسی است^{۱۶}. شاید در سالهای آینده افتخار اساتید برزیلی پرتغالی زبان این نباشد که در مجلات انگلیسی آمریکای شمالی و اروپای غربی مقاله داشته باشد و بخوانند که مجلات علمی خود را به رخ جهانیان بکشانند. شاید هم دولت برزیل آئین نامه‌هایی تصویب کند که اساتید مقالات بیشتری به زبان پرتغالی و در مجلات برزیلی منتشر کنند.

اینک و با مهاجرت دانش و فناوری از کشورهایی معدود و پراکنده شدن دانش و دانشمندان در کشورهای مختلف، این نیاز رو به رشد به وجود آمده که هر کسی دوست دارد در هر گوشه دنیا اطلاعاتش را به زبان خودش جستجو کند و این مساله بر حرفه ما تاثیر گذار خواهد بود، چرا که باید ابزارها، و سیستمهای لازم برای چنین فرایندی را در هر کشوری و به هر زبانی در دسترس بگذاریم. نرم افزارهای اطلاع رسانی چند زبانه، تزاروسهای چند زبانه، و ذخیره و بازیابی اطلاعات به چندین زبان، حضور جدی در شبکه جهانی و از آن مهمتر در بازار جهانی فرصت تازه ایست برای کتابداران.

¹⁶. Implementing XML for Japanese-language scholarly articles /Soichi Tokizane (National Center for Biotechnology Information Advances) <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK100380/> ۱۳۹۱/۱۰/۲۲

تغییر در حوزه مالکیت فکری و لزوم تسلط کتابداران بر قواعد تازه

از مهمترین تغییرات در جهان یکپارچه شده که آوای دهلش از هم اکنون شنیده می‌شود، تغییر در مدل‌های حقوقی مالکیت فکری است. مهمترین نتیجه‌ای که از مطالعه و بررسی تغییرات این حوزه گرفته خواهد شد، نگاهی کالایی به اطلاعات است که بر اخلاق حرفه‌ای، کارکنان حوزه اطلاعات تاثیر خواهد گذاشت. مدل‌های قدیمی حفاظت از مالکیت فکری مانند کنوانسیون حق مولف - درست است که هنوز پایدارند و هنوز کارایی خود را برای برخی منابع حفظ کرده اند - لیکن برای حفظ مالکیت در دنیای مجازی کاراییهای لازم را نداشته و نیاز به قوانین مکمل دارند، که کتابداران حتما آنها را در قالب اجازه‌نامه‌ها دیده‌اند. اجازه‌نامه‌ها در واقع قرارداد یا Contract نیستند و بیشتر تفاهمنامه‌های شیوه استفاده از منابعی است که در اختیار شما قرار می‌گیرد، لیکن کلمه لایسنس در واقع به وضعیت حقوقی این تفاهمنامه یا Agreement اشاره می‌کند. مسایل خاص و مشخصی برای هر محصول خاص که در قواعد کلی حق مولف نشانی از آنها نمی‌بینید. از سوی دیگر کتابداران و دانشمندان (اینک در کنار هم) مروجان دسترسی آزادند که آن نیز برای مالکیت فکری دانشگاهها و موسسات پژوهشی و صنعتی که تولیدات علمی با بودجه آنان تحقیق و نوشته می‌شوند، داعیه‌هایی دارد و قواعدی تازه پیشنهاد می‌دهد. تسلط کتابداران بر قواعد مالکیت فکری، باید بخشی از آموزش حرفه‌ای آنها باشد تا بتوانند در مذاکرات با تولید کنندگان، مجموعه سازان و ناشران از قدرت و تسلط لازم برخوردار باشند.

تغییر در مدیریت دانش سازمان: فرصت پیدایی بیشتر خدمات حرفه‌مندان حوزه اطلاعات

اینک مدیریت همه سازمانها تحت تاثیر فناوری اطلاعات به مدیریت دانش سازمانی گرایش پیدا کرده و در این گرایش همه اجزای سازمان بیش از پیش به یکدیگر مرتبطند. در مدل‌های ماقبل مدیریت دانشی، کتابخانه‌ها به عنوان بخشی مستقل درون یک سازمان (موسسه مادر) و زیر نظر مسئول مربوطه فعالیت می‌کردند و در ارزیابی‌های سازمان چندان جدی گرفته نمی‌شدند. در نتیجه در پیشروترین برنامه‌های ارزیابی کتابخانه‌ها با کتابخانه‌های همگن مقایسه می‌شد. کما اینکه در کنار پیشنهادها ارزیابی به عنوان بخشی از سازمان مادر همچنان اینگونه ارزیابی‌ها (مقایسه کتابخانه‌ها با هم) به عنوان یکی از راههای ارزیابی از سوی انجمن کتابداران تخصصی به کتابخانه‌ها توصیه می‌شود.^{۱۷}

مدیریت دانش سازمانی فرصتی است برای کتابخانه‌ها و کتابداران تا نقش خود را در چشم مدیران موسسه مادر که از کار و خدمات این حرفه خبری ندارند برجسته نمایند. حاصل این تغییر اولین کارکردش منزلت کاری است که در فضاها دانشی و نوین به وضوح بالاتر رفته و یکی از مشکلات همیشگی کتابداران را پاسخ گفته است. یکی از مشکلات همیشگی کتابداران دیده نشدن از سوی مدیریتها بود، که اگر با مایتور شدن همه ابعاد سازمان ایشان هم در معرض دید قرار گرفته اند و میتوانند توانمندیهای خود را دقیقاً در چشمان مدیران به نمایش بگذارند و از آنها بودجه و امکانات و حمایت بیشتری دریافت نمایند. کتابداران در این فرایند

¹⁷. Standards for Libraries in Higher Education/ Approved by the ACRL Board of Directors, October 2011. The Association of College and Research Libraries (ACRL), a division of the American Library Association. <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries> ۱۳۹۱/۱۰/۲۲ برداشت

باید بتوانند کارایی و اثر بخشی خود را ارتقاء دهند تا از فرصت به دست آمده به بهترین وجه استفاده نمایند. چارلز تاونلی استاد دانشگاه ایالتی نیو مکزیکو در ایالات متحده بر این باور است که: "آموزش و پذیرفتن دانش و عادات تازه مهمترین و با ارزشترین بخش هر برنامه کاربردی مدیریت دانشی است."¹⁸ نکته تازه ای که در این نقل قول و علاوه بر نیاز به آموزشهای جدید که مکرر بر آن تاکید شده است، کنار گذاشتن عادات قدیم و کسب عادات تازه است که معمولاً در ایران کار سختی تلقی می شود. ولی به کمک ساز و کارهای مدیریت دانشی، و با آگاهی از شناخت فرایندهای تازه، این کار نیز قابل اجرا خواهد بود و بر توانمندیهای کتابداران خواهد افزود.

تغییر در مدل‌های آموزش عالی، روابط علمی، کتابخانه‌های دانشگاهی و آموزشگاهی

از مواردی که در شاهد تغییر گسترده آن در سطوح ملی، منطقه‌ای و جهانی هستیم، تغییر در روابط علمی است که به آن اشاره شد. یکی از حرفه‌هایی که تحت تاثیر این تغییر قرار گرفته، حرفه اطلاعات است. حرفه‌مندان اطلاعات باید این تغییر را بشناسند و نقش خود را در فرایند این تغییر بازآفرینی کنند. نقش کتابدار هیات علمی که در واقع مدرس سواد اطلاعاتی و دستیاران آموزش و پژوهش در دانشگاهها و پژوهشگاهها است، به نقشهای قبلی ما اضافه شده است. تغییرات وسیع روابط علمی نقش کتابخانه‌های تخصصی آینده را تغییر خواهد داد و کتابدار این کتابخانه‌ها بیشتر وظیفه همکار پژوهش را خواهد داشت تا وظایفی که اینک بر عهده دارد. وجه دیگر تغییر در روابط علمی ارتباط آزاد و دسترسی آزاد به نتایج پژوهشی است که با عنوان مدل دسترسی آزاد شناخته شده و در حال حاضر به موضوعی پر چالش برای نشر خصوصی تبدیل شده است. با رشد مجلات دسترسی آزاد و از آن مهمتر واسپارگاههای دسترسی آزاد شیوه‌های استفاده از کتابخانه‌ها را تغییر خواهد داد و حرفه ما از این تغییر تاثیر بیشتری خواهد پذیرفت که باید برای آن آمادگی لازم را داشته باشیم.

مروری بر گزیده‌ای از پیشینه پژوهش

انجمن کتابداران امریکا ۱۹ به عنوان یکی از قدیمی‌ترین نهادهای حرفه‌ای این رشته در دنیا، طی چند دهه گذشته به تدوین و انتشار توانمندی‌های پایه کتابداران و متخصصان علم اطلاعات پرداخته، که آخرین ویرایش آن در سال ۲۰۰۹ منتشر شده است. در این سند مهارت‌های پایه دانش‌آموختگان مقطع کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی که قرار است در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مشغول به کار شوند با ذکر جزئیات تبیین شده است.

البته در ابتدای این سند به روشنی تاکید شده که آنچه در اینجا آمده، مجموعه مهارت‌های پایه است و افرادی که قرار است در کتابخانه‌های مدارس، دانشگاهی، عمومی، تخصصی و سایر مراکز که نیازهای خاصی دارند استخدام شوند، باید بسته به نیازهای آن سازمان‌ها از مهارت‌های دیگری نیز برخوردار باشند. با این حال توانمندی‌های پایه متخصصان این رشته که در میان همه آنان مشترک است در هشت مقوله اصلی معرفی شده که عبارتند از: مبانی نظری حرفه، شناخت منابع اطلاعاتی، آشنایی با

¹⁸ . Knowledge management and academic libraries / Charles T. Townley, p. 45, American Library Association <http://crl.acrl.org/content/62/1/44.full.pdf>

سازماندهی دانش و اطلاعات مضبوط، برخورداری از مهارت و دانش فناوری، آشنایی با خدمات مرجع، آشنایی با مهارت‌های پژوهشی، آموزش ضمن خدمت و یادگیری مادام‌العمر، و مدیریت و رهبری (انجمن کتابداران امریکا، ۲۰۰۹).

برای هر یک از این هشت مقوله فوق نیز تعدادی زیر مقوله معرفی شده که پرداختن به تمام آنها در این اثر مختصر میسر نیست. فقط به عنوان نمونه به برخی از آنها اشاره می‌شود. مثلاً در مقوله نخست که با عنوان مبانی حرفه معرفی شده است، یازده بند دیده می‌شود: اخلاق حرفه‌ای، ارزش‌ها و مبانی بنیادی علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ نقش متخصصان این رشته در گسترش اصول مردم‌سالاری و آزادی بیان؛ تاریخ کتابخانه‌ها و علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ تاریخچه ارتباطات انسانی و تاثیر آن بر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛ انواع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نظیر کتابخانه‌های آموزشی، عمومی، دانشگاهی، تخصصی و غیره؛ آشنایی با روندها و خط‌مشی‌های جاری در سطوح ملی و بین‌المللی مرتبط با علم اطلاعات و دانش‌شناسی و عرصه‌های اجتماعی، اطلاعاتی، اقتصادی و فرهنگی اثرگذار در این زمینه؛ آشنایی با چارچوب‌های قانونی مرتبط با خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نظیر حقوق مالکیت معنوی، حریم خصوصی، آزادی بیان، برابری حقوق، و مالکیت معنوی؛ آشنایی با چگونگی جلب حمایت عمومی برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و ارتقاء خدمات این نهادها؛ تکنیک‌های تحلیل شرایط دشوار و توانایی در ارائه راهکارهای مناسب؛ مهارت‌های ارتباطی شفاهی و نوشتاری؛ برخورداری از مهارت‌های لازم برای وجوه خاص حرفه.

ابلز و دیگران (۲۰۰۳) در انجمن کتابخانه‌های تخصصی ۲۰ مهارت‌های پایه مورد نیاز برای متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی را در دو مقوله کلان معرفی می‌کنند. مقوله نخست با عنوان «مهارت‌های حرفه‌ای»^{۲۱} مطرح شده که خود شامل چهار زیر مجموعه است: مدیریت سازمان‌های اطلاعات‌مدار، مدیریت منابع اطلاعاتی، مدیریت خدمات اطلاعاتی و کاربست ابزار و فناوری‌های اطلاعاتی. دومین مقوله کلان «مهارت‌های فردی»^{۲۲} است که به معرفی نگرش‌ها، باورها و توانمندی‌هایی می‌پردازد که هر یک از دانش‌آموختگان این رشته برای موفقیت در انجام وظایف حرفه‌ای خود به آنها نیاز دارند. زیر مجموعه‌های اصلی در این مقوله که هر یک شامل چند شاخص عینی است، عبارتند از: توانایی مواجهه با چالش‌ها و شناخت فرصت‌های لازم برای عبور از آنها، بررسی هر مسئله در افقی وسیع‌تر که به شناخت بهتر آن مسئله کمک کند، مهارت‌های ارتباط میان‌فردی موثر، توانایی در بیان افکار و عقاید خود و اعتماد به نفس در مذاکره و گفتگو با افراد، ایجاد حس همکاری و همدلی در دیگران، توانایی در ایجاد اعتماد و احترام متقابل با دیگران، روحیه همکاری و مشارکت در کارهای گروهی، اعتماد به نفس در مواجهه با نظرات مخالف و جسارت و شجاعت کافی در این زمینه، توان برنامه‌ریزی و رتبه‌بندی مسائل در مواقع بحرانی، توانایی در رشد حرفه‌ای، خلاقیت، نوآوری، شناخت ارزش و اهمیت مجامع حرفه‌ای، توانایی برقراری تعادل میان تعهدات شغلی، اجتماعی و خانوادگی، انعطاف و نگرش مثبت در شرایط دشوار، توانایی در ارج نهادن به دستاوردهای خود و دیگران. البته همانطور که گفته شد، برای هر یک از این مقولات شاخص‌هایی عینی مشخص شده است. مثلاً شاخص‌هایی که برای ارتباط موثر معرفی شده، عبارتند از: مهارت در بیان

²⁰ The Special Libraries Association (SLA) <http://www.sla.org/>

²¹ Professional Competencies

²² Personal Competencies

روشن و موجز ایده‌ها و عقاید خود به صورت کتبی و شفاهی و متناسب با دانش و تجربه مخاطب، رعایت اصول حرفه‌ای در ارائه مطالب، شنیدن فعال، درخواست برای بازخورد از دیگران و استفاده موثر از این بازخوردها در بهبود مهارت‌های خود.

تقسیم‌بندی مطالعات انجام شده به شکل‌های مختلف میسر است. مثلاً برخی از آثار بر یکی از وجوه کار کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تاکید داشته‌اند. به عنوان نمونه فیشر (۲۰۰۱) بر مهارت‌های مورد نیاز کتابداران شاغل در بخش فراهم‌آوری و مجموعه‌سازی تاکید داشته است. دو سال بعد، فیشر (۲۰۰۳) همین تاکید و تمرکز را بر منابع الکترونیکی این مراکز متمرکز ساخته است. گورمن و کوریبت (۲۰۰۲) نیز دامنه مطالعه خود را به آموزش مهارت‌های مدیریت اطلاعات محدود ساخته‌اند.

در گروهی دیگر از آثار این حوزه، به مهارت‌های مورد نیاز در مدیریت شکل خاصی از منابع یا نوع ویژه‌ای از خدمات توجه شده است. مثلاً کواسیک (۲۰۰۲) که تقریباً همزمان با فراگیر شدن نقش مجله‌های الکترونیکی است به مهارت‌های مورد نیاز برای مدیریت این آثار اشاره کرده است. هفت سال بعد و همراه با پررنگتر شدن نقش این منابع در کتابخانه‌ها، هنریش و لیم (۲۰۰۹) در مقاله خود بیشتر به مهارت‌های مرتبط با فناوری‌های رایانه‌ای توجه نموده‌اند. پاتریج و دیگران (۲۰۱۰) به نوعی جمع‌بندی خود را از مجموعه مهارت‌های مورد نیاز برای استفاده از منابع و ابزار الکترونیکی ارائه کرده‌اند.

لو (۲۰۰۸) نیز در پژوهشی کمی با محدود ساختن دامنه بررسی خود به شکلی خاصی از خدمات مرجع مجازی، یعنی خدمات مبتنی بر چت اینترنتی، تلاش کرده تفاوت‌هایی که ارائه خدمات در محیط مجازی با محیط واقعی دارند را به روشی برجسته سازد. او در تحقیق خود دریافت که کتابدارانی که مسئولیت ارائه خدمات مرجع مجازی را بر عهده دارند، علاوه بر برخورداری از مهارت‌های مصاحبه مرجع در محیط واقعی باید با ظرافت‌های ارتباط الکترونیکی نیز آشنا باشند و اهمیت آن را به خوبی بدانند. مثلاً سرعت عمل کتابدار، توانایی او در مدیریت زمان، همزمانی در پرداختن به چند وظیفه، آشنایی با فرهنگ و اصطلاحات متداول در محیط مجازی، مهارت‌های نگارشی، انعطاف‌پذیری و آمادگی برای مواجهه به پرسش‌های بسیار متنوع در این خدمات از جمله مهارت‌های ویژه برای این بخش می‌داند. مستر (۲۰۱۰) نیز به اهمیت جنبه‌های فرهنگی در تعامل با کاربران و برخورداری از مهارت‌های لازم برای درک تفاوت‌های فرهنگی پرداخته است.

برخی از این آثار نیز با مرور پیشینه موجود در این زمینه به پیش‌بینی آینده پرداخته‌اند. مثلاً تانلوت و تامسوک (۲۰۱۱) در اثر خود به معرفی مهارت‌های مورد نیاز کتابداران دانشگاهی در دهه آینده اشاره می‌کنند. آنان در پژوهش خود، که به روش دلفی انجام شده است، نظرات بیست و یک نفر از متخصصان این رشته را گردآوری کرده‌اند. هشت نفر از آنان عضو هیئت علمی و مدرس این رشته بودند، هشت نفر از میان مدیران کتابخانه‌ها انتخاب شده و پنج نفر دیگر از پیشکسوتان این رشته بودند که در این گروه بیست و یک نفره عضویت داشتند. نتایج حاصل از این تحقیق در سه بخش ارائه شده است. بخش نخست شامل دانش تخصصی مورد نیاز کتابداران است که خود از هشت مقوله تشکیل شده: آگاهی از مبانی علم اطلاعات، آشنایی با منابع اطلاعاتی، مدیریت دانش و اطلاعات، فناوری اطلاعات، خدمات اطلاع‌رسانی، مدیریت سازمانی، آموزش ضمن خدمت و یادگیری مادام‌العمر. بخش دوم مهارت‌هاست که شامل یازده مقوله عمده است: خدمات به کاربران، مدیریت منابع اطلاعاتی، خدمات فناوری اطلاعات، بازاریابی، مهارت‌های زبانی و ارتباطی، کار گروهی، تفکر انتقادی، مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری،

برنامه‌ریزی و مدیریت، آموزش و یادگیری، تفکر مفهومی و مدیریت دانش. بخش سوم شامل نگرش‌های فردی است که هفت مقوله را در بر می‌گیرد: مهارت رهبری، نگرش خدمت‌مدار، ملاحظات اخلاقی و حرفه‌ای، انگیزه رشد شخصی، اعتمادپذیری، خودتنظیمی، و قابلیت انطباق. با بررسی پیشنهاد پژوهش و مقدمه‌ای که پیش از آن درباره تغییرات در سطوح مختلف مطرح شد، مقاله حاضر پیشنهادهایی دارد که در ادامه آمده است.

پیشنهاد تغییر مدل آموزش: آموزش کتابداری برای بازار، و نه فقط بازار ملی

همه تغییراتی که نام برده شد بر بازار کار و ساز و کار حرفه اطلاعات تاثیر گذاشته و در هر تغییری، نیاز به آموزشهای نوین به خوبی خود را نشان می‌دهد. بر ماست که نقش آموزش واقعی و مبتنی بر نیاز بر حرفه را از نظر دور نداشته باشیم. مسلماً بازارهای رقابتی و اقتصادهای مبتنی بر دانش به آموزش نظری و کاربردی مفید اجبار دارند و بطور منظم مورد بازرسی نهادهای ذیربط قرار می‌گیرند، لیکن در کشورهایی با اقتصادهای مشوش، و پژوهشهایی که مبتنی بر نیاز واقعی بازار نیست، آموزش تاثیر چندانی بر حرفه نمی‌گذارد. لیکن با توجه به آنچه آن را تجاری‌سازی نامیدیم، ما لزوماً نباید نیاز بازار ملی را نگاه کنیم، ما می‌توانیم نیاز بازار منطقه‌ای و جهانی را لحاظ کنیم و آموزشهایمان را به سمتی هدایت کنیم که از برون سپاری خدماتی که مبتنی بر نیازهای کشورهای منطقه و دنیا هستند برای حرفه‌مندان کشورمان بازار بیافرینیم. آموزشی مبتنی بر فناوری، و چند فرهنگی. آموزشی چند جانبه و میان رشته‌ای که علوم و فناوری اطلاعات پایه آن و ارتباطات و اقتصاد هم لوازم جانبی آن باید باشند. در این میان جذب کارشناسان رشته‌های تخصصی به آموزشهای کتابداری در مقاطع تحصیلات تکمیلی را نباید از نظر دور داشت.

البته همه تغییرات در محیط و فناوری، با همه آشوبناکی برای ما فرصتهای تازه‌ای به ارمغان آورده است. در این شرایط کتابخانه‌های نوین باید موقعیتی تازه برای خود تثبیت کنند. برای این منظور باید خدمات و فعالیت کتابخانه‌ها توان پژوهشی و آموزشی سازمان مادر را بالا ببرد. برای اینکار ما نیاز به متخصصان موضوعی داریم که در رشته ما تحصیلات تکمیلی داشته باشند و باید برای پذیرفتن این دانشجویان جدید و همکاران آینده انعطاف زیادی ایجاد نمائیم. ما برای ارائه خدمات پژوهشی به یک محقق کشاورزی، اقتصاد و پزشکی، نیاز به این تخصصها در کتابخانه‌های خود داریم و باید بتوانیم برای دوره‌های کارشناسی ارشد علوم اطلاعات از رشته‌های دیگر به میزان مورد نیاز دانشجو جذب کنیم و در این راه باید دست از تعصبات خود برداریم. اینکار به کارا بودن و اثر بخش بودن کتابخانه‌ها کمک میکند و موقعیت کتابخانه را تضمین خواهد کرد و در آن شرایط ما می‌توانیم از جایگاهی تثبیت شده‌تر با مدیران گفتگو کنیم.

پیشنهاد تغییر واژگان و تغییر تیتراها

تغییر تیتراها همین روزها هم دیده می‌شوند. لیکن آنجا که حرفه‌های مرتبط با علوم اطلاعات در بیرون از بخش دولتی و کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، همه از عناوینی مانند مسئول سایت، طراح وب سایت، متخصص بانکهای اطلاعاتی، مدیریت پایگاه داده، مشاور اطلاعات و غیره استفاده می‌شود، ولی وقتی به بخش دولتی و کتابخانه و آرشیو می‌رسد، همه عناوین شغلی به کتابدار، آرشیویست و موزه‌دار ختم می‌شود. این تعابیر جدید و این شیوه نام‌گذاری نوین باید به دوره‌های آموزشی

تعمیم یابد و در گرایشهای تحصیلی خود را نشان دهد. به علاوه اطلاق این شغل به کسی که در کتابخانه کار میکند از عادات عمومی است که باید آن را به فراخور کار واقعی افراد در جامعه تغییر داد و شناساند. در نقطه مقابل باید از اتلاف بیجای تیتراهای خوش آیند صرفاً برای ایجاد پرستیژ خودداری شود تا جایگاه این عناوین برای جامعه برقرار بماند. درست استفاده کردن از تیتراها در چشم جامعه فرصت است ولی استفاده غلط از آنها به تخریب چهره رشته خواهد انجامید.

پیشنهاد برای تغییراتی در منشور اخلاق حرفه‌ای

تبدیل اطلاعات به کالا طبیعتاً باید بر اخلاق حرفه‌ای کتابداران تأثیری مشخص داشته باشد، حال آنکه کتابداران در برابر این تغییر به شدت مقاومت می‌کنند. هنوز در بین بسیاری کتابداران دنیا و کتابداران ایرانی این موضوع محل مناقشه است. بیش از نیمی و حتی باید گفت اکثریت کتابداران ایران، از بعد کالا شدن اطلاعات و خدمات اطلاعاتی، هنوز بر خدمات کتابخانه‌ای به شیوه سنتی و رایگان تأکید دارند و حاضر نیستند وجهی بابت خدمات خود از مشتریان دریافت کنند. این کتابداران خدمات قدیمی را ناقض مشتری‌مداری نمی‌بینند و حقوق مشتری است را کاملاً پذیرفته‌اند ولی ترجیح می‌دهند که از مشتریان خود بابت این خدمات وجهی دریافت نکنند؛ و هزینه این خدمات از بودجه‌های عمومی و دولتی پرداخت گردد. گرفتن وجه برای خدمات کتابخانه‌ها برای کتابداران پذیرفتنی نیست و باعث برخوردهایی بین ایشان و مدیران تازه کار، به ویژه مدیرانی که از حوزه فناوری آمده‌اند می‌گردد.

کتابداری ریشه در سنتی شاید دوهزار ساله دارد و از زمانی که الواح گلی نیاز به نگهداری داشته تا کتابخانه‌های قرون وسطی و کتابخانه‌های قرن بیستم خدمات کتابخانه‌ها رایگان و کتابداران به عنوان حافظان گنجینه‌ها با حمایت شاه و خاقان و مسجد و کلیسا و این اواخر دولت و شهرداریها با حق الزحمه‌ای که می‌گرفتند خود را در خدمت مردم می‌دیدند و برای خرید منابع هم از بودجه‌ای که صاحب تشکیلات به آنها می‌داد، منابعی را تأمین می‌کردند. لیکن در مقابل رشته کامپیوتر چه در کسوت علم و چه در کسوت فناوری زاده عصر کالایی هستند و در دوره‌ای پا به عرصه گذاشتند که پول گردش فعال داشت و هر تولید یا خدمتی کالایی بود که باید برای دریافتش مبلغی بپردازید. اینکه همه تولیدات و خدمات شما کالا محسوب گردد، برای کتابداران قدیمی تر جدید است. اینکه تالار مطالعه‌ای که در اختیار کاربران می‌گذارید یک کالا است، برای کسی که اقتصاد و مدیریت خوانده امری طبیعی است و قیمت آن را بر اساس مترارز، قرار گرفتن در کدام محل شهر و زیر چتر کدام نام بزرگ یا کوچک می‌توانند محاسبه و به شما اعلام نمایند. آنها به شما می‌گویند که ممکن است که دولت این تالار را برای این کار تأمین کرده باشد ولی این کار چیزی از کالا بودن تالار شما نمی‌کاهد. تعمیم مدل‌های ارزشیابی کالاها و خدمات تجاری برای کتابخانه‌ها خود نشانی از این تبدیل رویکرد و تغییر نگاه است، مانند تبدیل ServQual به LibQual برای ارزشیابی کتابخانه‌ها. بنابراین کتابداران نوین ناگزیرند برای هماهنگی با سایر بخشهای حرفه به اخلاق نوین کتابداری به عنوان اخلاق کسب و کار حوزه اطلاعات نگاه کنند و انجمنها لازم است بر این مبنا، مبانی اخلاقی جدید کتابداران را ترسیم نمایند. و خیلی متأسفیم که بگوییم اگر این ترسیم را و ترویج آن را خود ما کتابداران نویسیم و انجام ندهیم، دیگران و در بیرون حوزه برای ما انجام خواهند داد. در جامعه کالایی و مصرفی جهانی امروز که به اطلاعات هر روز بیش از پیش به چشم یک کالا نگریسته می‌شود کسی منتظر ما نخواهد ماند. کتابداران در تدوین اخلاقیات کتابداران نوین و حرفه‌مندان حوزه علوم اطلاعات، باید حتماً نگاهی به موضوع مالکیت فکری و

حق مولف و انواع و اقسام اجازه نامه ها داشته باشند. نگاهی به این موضوع از دو جنبه بسیار مهم خواهد بود. یکی اینکه به قبول کالا بودن اطلاعات در ذهن کتابدارن کمک می کند. دوم اینکه حریم مالکیت فکری را به عنوان بخشی از اخلاقیات اطلاع رسانیان مدرن خواهیم آموخت.

سخن پایانی

همهء تحولاتی که در این مقاله به آنها اشاره شد، به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر شرایط کار کتابداران و حرفه‌مندان علم اطلاعات تاثیر گذاشته است. در نتیجه آنان ناگزیرند با شرایط جدید خود را تطبیق دهند و در این زمینه به کسب مهارت‌های تازه نیاز دارند، که در این مقاله به گزیده‌ای از آنها نیز اشاره شد. به رغم تفاوت‌هایی که در طبقه‌بندی این مهارت‌ها در منابع مختلف مشاهده می‌شود، اغلب آنها در چند اصل اساسی مشترکند. نخست آنکه در بسیاری از این آثار به دو دسته از مهارت‌های حرفه‌ای و فردی اشاره شده است. مهارت‌های حرفه‌ای بر اساس عرصه‌های عمده در علم اطلاعات و دانش‌شناسی نظیر مبانی نظری، سازماندهی اطلاعات و دانش، منابع اطلاعاتی، خدمات اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات دسته‌بندی شده است. مهارت‌های فردی نیز که خود بر اساس معیارهای مختلف در منابع گوناگون تفکیک شده‌اند، بیشتر بر مهارت‌های ارتباط میان فردی، انگیزه پیشرفت شغلی، حس همدلی، اشتیاق به خدمت و مشارکت در کارهای گروهی تاکید دارند. البته فقط کسب مهارت‌های جدید کافی نیست، بلکه به شیوه جدید فکر کردن درباره خودشان و اهمیت کاری که انجام می‌دهند و تصویر تازه‌ای که از این حرفه ترسیم می‌کنند، نیاز است.

منابع و مأخذ:

- حق شناس، علی محمد؛ سامعی، حسین و انتخابی، نرگس. ۱۳۸۱. فرهنگ معاصر هزاره: انگلیسی-فارسی. تهران: فرهنگ معاصر.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۹۰. صد شغل برای کتابداران: پست‌های سازمانی نوین در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. فصلنامه کتاب: مجله مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. ۲۲ (۳): ۱۰۳-۸۹.
- Abels, E., Jones, R., Latham, J., Magnoni, D., & Gard, J. 2003. Competencies for information professional of the 21st century. Retrieved from: http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf (Accessed 30 December 2012)
- ALA's Presidential Task Force. 2009. ALA's core competences of librarianship, Retrieved from: <http://www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences> (Accessed 30 December 2012)
- Fisher, W. 2001. Core competencies for the acquisitions librarian, Library Collections, Acquisitions, and Technical Services. 25 (2): 179-190.
- Fisher, W. 2003. The electronic resources librarian position: a public services phenomenon?, Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, 27 (1): 3-17.
- Gorman, G. E., & Corbitt, B. F. 2002. Core competencies in information management education, New Library World, 103: 436-445.
- Heinrichs, J. and Lim J. 2009. Emerging requirements of computer related competencies for librarians, Library & Information Science Research, 31 (2): 101-106.
- Kwasik, H. 2002. Qualifications for a serials librarian in an electronic environment, Serials Review, 28 (1): 33-37.

Luo, L. 2008. Toward sustaining professional development: Identifying essential competencies for chat reference service, *Library & Information Science Research*, 30 (4): 298-311.

McClelland, D. 1973. Testing for competence rather than for intelligence, *American Psychologist*, 1-14.

Mestre, L. 2010. Librarians working with diverse populations: What impact does cultural competency training have on their efforts?, *The Journal of Academic Librarianship*, 36 (6): 479-488.

Partridge, H. and Menzies, V., Lee, J. and Munro, C. 2010. The contemporary librarian: Skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies, *Library & Information Science Research*, 32 (4): 265-271.

Tanloet, P. and Tuamsuk, K. 2011. Core competencies for information professionals of Thai academic libraries in the next decade (A.D. 2010–2019), *The International Information & Library Review*, 43 (3): 122-129.