

## بازنگری به رویکرد کاربر مداری در کتابخانه‌های تخصصی

علی حسین قاسمی<sup>1</sup>

### چکیده

آنچه در رابطه با استاندارد کردن کتابخانه‌ها انجام می‌شود، عمدتاً به خدمات فنی، فضای فیزیکی و تجهیزات، و محتوای اطلاعاتی (مجموعه) مربوط می‌شود. اما با توجه به این که بسیاری از حرفه‌مندان و صاحب‌نظران این حرفه، رویکرد کاربرمداری را در ارائه خدمات کتابخانه‌ای به مأموریت‌مداری و مجموعه‌مداری ترجیح می‌دهند، این شیوه نگاه به استانداردسازی، با رویکرد کاربرمدارانه همخوانی ندارد. به بیان دیگر، با وجود ادعای پایبندی به کاربرمداری، عملاً از این شیوه در جهت مأموریت‌مداری و مجموعه‌مداری استفاده می‌شود. این مسئله در کتابخانه‌های تخصصی اهمیتی افزون‌تر می‌یابد، زیرا قرار است نتیجه فعالیت این دسته از کتابخانه‌ها در قالب محصول پژوهش، تجسم یابد و به تولید دانش جدید منجر شود. آموزش کاربران و سوق دادن آنان در جهت تحصیل سواد اطلاعاتی مطابق با حدود هر چه بالاتری از استانداردها، موجب می‌شود کتابخانه‌ها در نیل به اهداف خود و تحقق واقعی رویکرد کاربرمدارانه موفق شوند؛ بویژه آنکه تعاریف جدید سواد اطلاعاتی در آموزشهای کتابخانه‌ای ریشه داشته و کتابخانه‌های تخصصی باید - با توجه به شرایط خاص اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی کشور - بیش و پیش از استاندارد کردن خدمات فنی تجهیزات و فضای کتابخانه؛ به آموزش سواد اطلاعاتی بر مبنای استانداردها به کاربران خود بپردازند تا بدین ترتیب ضمن استقلال بخشیدن به آنان در کسب اطلاعات و دانش‌افزایی، موجب کارآمدی بیشتر خدمات کتابخانه‌های تخصصی گردند. بر این مبنای، کتابخانه‌ها باید در درجه اول به ارزیابی کاربران خود بر مبنای استانداردهای سواد اطلاعاتی و در وهله دوم به طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی بر مبنای این ارزیابی با هدف ارتقای سطح سواد اطلاعاتی، بپردازند.

کلیدواژه‌ها: استانداردهای کتابخانه، کاربرمداری، مجموعه‌مداری، مأموریت‌مداری، کتابخانه‌های تخصصی، سواد اطلاعاتی، آموزش کاربران

### رویکردهای مختلف به خدمات کتابخانه‌ای

در سالهای اخیر، رویکرد حرفه‌مندان و متخصصان اطلاع‌رسانی و کتابداری، تحت تأثیر مؤلفه‌های نوین حاکم بر حوزه‌های علمی و پژوهشی، دستخوش تحولات فراوان شده است. زمانی گردآوری منابع اطلاعاتی برای کتابخانه از اهمیت بسیاری برخوردار بود و کتابداران می‌کوشیدند در راه تکمیل مجموعه منابع خود، بر دشواریهای مجموعه غلبه کنند؛ دشواریهایی همچون کمبود فضا، تجهیزات، بودجه، نیروی انسانی و ... در نتیجه، گسترش مجموعه منابع کتابخانه مستلزم حل مشکلات پیشین و پسین در رابطه با رویکرد «مجموعه‌مداری» بود. مشکلات پیشین از قبیل جذب بودجه و منابع مالی، مکان‌یابی و فراهم‌آوری؛ و مشکلات پسین همچون کمبود فضا، نیروی انسانی، آماده‌سازی و سازماندهی، نگهداری و حفاظت، وجین و ... شاید یکی از آثار ناخوشایند همین دوره و رویکرد این باشد که کتابخانه‌ها به نگرهبانان منابع اطلاعاتی تبدیل شدند - و البته قداست کتاب نیز یادگاری از همین دوره است که آثار خوش و ناخوش خود را تاکنون با خود به همراه داشته است.

۱. دانشجوی دکتری اطلاع‌رسانی و کتابداری دانشگاه فردوسی مشهد، tvahn@yahoo.com

نتیجه این رویکرد بتدریج در اهمیت و ارزش بلامنازع کتابها و منابع اطلاعاتی نمود یافت و هدف اولیه از گردآوری منابع اطلاعاتی - که پاسخگویی به پرسش کاربران بود - به فراموشی سپرده شد یا به درجات چندم تنزل یافت. کتابخانه‌ها به موزه‌هایی تبدیل شدند که کتابها فقط به آنها وارد می‌شدند و تقدس مجموعه، وجین و پیرایش آن را با دشواریهای جدی مواجه می‌ساخت. تعصب کتابداران در تکمیل مجموعه موجب می‌شد آنچه در درجه اول اهمیت قرار دارد، پرشدن پی‌درپی طبقات قفسه‌های کتابخانه باشد و بعضاً کتابخانه‌ها به نمایشگاههای کتاب مبدل شوند.

در رویکردی دیگر و با توجه به مشکلاتی از این قبیل، حرفه‌مندان و متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی چاره کار را در آن دیدند که اصول کار و وظایف شغلی هر یک از کتابداران را به روشنی تعریف و هر یک از شاغلان کتابخانه را ملزم کنند که به وظایف خود عمل نمایند، با این هدف که این رویکرد، موجب تثبیت نظم و نظام کتابخانه گردد و از سنگینی وزن مجموعه منابع کتابخانه کاسته گردد و کتابخانه بتواند بر انجام وظایف خود - یعنی اطلاع‌رسانی و اشاعه محتوای منابع اطلاعاتی - موفق گردد. اما این مقاصد مثبت و مقبول، پس از مدتی متحول گردید و مأموریت‌مداری موجب شد گرایشهای بوروکراتیک در این رویکرد نفوذ کرده و پایبندی به انجام وظایف، رنگی بیش از نیازهای کاربران کتابخانه و تلاش در راه تأمین آنها، به خود بگیرد.

### عصر اطلاعات و فناوری اطلاعات، و رویکرد نو به خدمات کتابخانه‌ای

اکنون نوبت به رویکردی جدید، در ارائه خدمات کتابخانه‌ای رسیده بود: «کاربرمداری» جوهره این رویکرد در رابطه با کاربر عبارت است از انتخاب اطلاعات مناسب در زمان مناسب؛ دانستن این که چه وقت، کجا و چگونه باید به جستجو پردازد و چگونه به اکتشاف آنچه که قبلاً کشف شده، پردازد. در رابطه با کتابداران، این رویکرد به معنای آن است که اطلاعاتی را که کاربرانمان خواستار آن هستند، به شکلی که می‌خواهند و در زمانی که به آن نیاز دارند، در اختیارشان قرار دهیم. نکته اصلی این نیست که کتابدار به عنوان متصدی اطلاعات چه چیزی را ارائه می‌دهد یا چکار می‌خواهد بکند؛ نکته اصلی آن چیزی است که مورد تقاضای کاربر است.

به بیان دقیق‌تر، وجوه مشخصه کتابخانه کاربرمدار از دید کارشناسان بدین ترتیب است<sup>2</sup>:

- هدف اصلی آن، تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران است.

- مجموعه منابع اطلاعاتی برای تأمین خواسته‌های اطلاعاتی جاری کاربران طراحی شده‌اند. بنابراین، اکثر این گونه مراکز (به استثنای آنهایی که کارکرد ویژه‌ای دارند) دارای مجموعه‌های قدیمی نیستند، یا این که چنین منابعی را فقط در حد محدود نگهداری می‌کنند، منابع و مراجع بی‌استفاده به کناری گذاشته می‌شوند، یا در مجموعه‌های انبارشی نگهداری می‌گردند.

1.Karel Sosan (1998). "New developments in library services and technology: modernization of information services of the parliamentary library of the Czech Republic", INSPEL 32 (1998) 2, 126-136. available: [http://www.ifla.org/VII/d2/inspel/98-2\\_sosk.pdf](http://www.ifla.org/VII/d2/inspel/98-2_sosk.pdf) (84/11/3).

- کتابخانه، دسترسی به طیف گسترده‌ای از منابع اطلاعاتی - از جمله داده پایگاه‌های درون‌خطی، منابع اطلاعاتی لوح فشرده، و خدمات اینترنتی (صرف نظر از رسانه مورد استفاده: متنی، دیداری، شنیداری، ...) - را تأمین می‌کند.

- کتابخانه، دسترسی به خدمات و منابع اطلاعاتی خارج از کتابخانه را تأمین می‌کند و ارائه خدمات، بخش محوری در ارائه اطلاعات به کاربران است. دسترسی کاربران به متون و منابع اطلاعاتی در تمامی شکل‌های آنها، بسیار مهم‌تر از نگهداری مستقیم آنها در محل کتابخانه است.

- تهیه توصیفات کتاب‌نگاشتی از منابع به مفهوم سنتی آن، کفایت نمی‌کند. فهرست‌نویسی توصیفی معمول، از سامانه‌های فهرست که در خارج از کتابخانه موجودند به کتابخانه منتقل می‌شود و تأکید عمده کتابخانه بر پردازش موضوعی (فهرست‌های موضوعی) و نمایه‌های اسناد است.

- کتابخانه خدمات اطلاع‌رسانی گسترده و خدمات پشتیبانی هر چه گسترده‌تری را ارائه می‌دهد. کتابدار صرفاً امانت‌دهنده منابع اطلاعاتی نیست، بلکه بیشتر به مدیر اطلاعاتی تبدیل می‌شود.

بدین ترتیب، کتابداران باید از نگاهبانان منابع اطلاعاتی و اسناد، به مدیران اطلاعات و اشاعه دهندگان آن تبدیل شوند. در این سناریوی جدید، فناوری اطلاعات نقش بسیار مهمی بازی می‌کند. کتابخانه‌های فعال در بخش‌های گوناگون، در عین بهره‌برداری از عناصر گوناگون فناوری اطلاعات، باید به اشتراک منابع و شبکه کردن مراکز اطلاعات، و بازاریابی برای اطلاعات و خدمات اطلاعاتی پردازد.<sup>3</sup>

### شکاف اطلاعاتی شمال و جنوب

از سوی دیگر، از شکاف اطلاعاتی بین کشورهای شمال و جنوب، و از فقرای اطلاعاتی و ثروتمندان اطلاعاتی، سخن بسیار رفته است. این تفاوت از کجا ناشی می‌شود؟ با وجود امکانات و فناوریهای اطلاعاتی موجود، آیا می‌توان به اندازه گذشته بر «حصر اطلاعاتی» از سوی کشورهای شمال، تأکید کرد؟ با مقایسه مجموعه منابع کتابخانه‌ها، خدمات اطلاعاتی، قابلیت بکارگیری فناوریهای نوین اطلاعاتی، اقدام‌های پژوهشی و توانمندیهای کارکنان کتابخانه‌ها در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، تفاوت‌های چندی آشکار می‌شوند. این تفاوت‌ها نه فقط به دلیل تفاوت‌های فرهنگی و شرایط اقتصادی متفاوت، بلکه عمدتاً به دلیل یک ویژگی اساسی پدید آمده‌اند: کتابخانه‌های کشورهای توسعه یافته، غنی از اطلاعات و دسترسی - محور هستند و کتابخانه‌های کشورهای توسعه نیافته، محروم از اطلاعات و مجموعه - محورند.

### استانداردها و استاندارد کردن کتابخانه

از سوی دیگر، یکی از تدابیری که در کتابخانه‌ها - بویژه در کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی ایران - با اقبال فراوانی روبه‌روست، استاندارد کردن کتابخانه است. اما آنچه در استاندارد کردن کتابخانه مورد توجه قرار می‌گیرد، با ویژگی‌هایی که برای کاربرمداری برشمردیم، همخوانی ندارد. بینیم در این استانداردها به چه مواردی توجه می‌شود.

1. Kaalpana Dasgupta (2000). "Libraries and librarians in India on the threshold of the 3<sup>rd</sup> millennium: challenges and risks", 66<sup>th</sup> IFLA Council and general Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August. Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/039-120e.htm>.

در کتاب «استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران»<sup>4</sup>، در عنوان کلی استانداردها این مباحث آمده است: اهداف و وظایف، سازمان و مدیریت، نیروی انسانی، مجموعه، سازماندهی منابع، خدمات، ساختمان و تجهیزات، بودجه. در بخشهایی که به استانداردهای مربوط به مجموعه، سازماندهی مواد و خدمات اختصاص داده شده تلاش گردیده مفاد تدوین شده با رویکرد کاربرمداری، همخوانی داشته باشند.

در ص 93 (پیوست 10) «استانداردهای بین‌المللی ایزو 11620 - شاخصهای عملکرد کتابخانه (ویراست نخست - 1988) در بند «3.3.5- مهارتهای کاربران و عملکرد کتابخانه» به رابطه بین فعالیت کتابخانه و مهارتهای کاربران اشاره شده است.

شاخصهای عملکرد کتابخانه تا حدی از نحوه ارتباط کاربران با کتابخانه تأثیر می‌پذیرد. برای مثال، رضایت کاربران از نظر موجود بودن مواد، ممکن است در کتابخانه‌ای بسیار کم باشد. این امر مبین چند چیز است: یکی این که کاربران آگاهی کافی برای یافتن جای منابع در آن کتابخانه خاص را نداشته باشند، یا آن که کتابخانه مدارک کافی برای پاسخ گفتن به تقاضای افراد ندارد. بدین ترتیب، نمره پایین نشانه آن است که بخشی از کتابخانه به بررسی نیاز دارد. حاصل بررسی ممکن است ارائه پیشنهادی در رابطه با اتخاذ سیاستهایی برای بهبود آگاهی و مهارتهای کاربران در ارتباط با فعالیتهای کتابخانه باشد و یا ارائه پیشنهادی برای دسترس‌پذیرتر کردن کتابها از طریق تغییر مدت امانت کتاب یا خرید نسخه‌های اضافی» اما در ص 97 (پیوست 10) در فهرستی که از شاخصهای عملکرد کتابخانه داده شده، در ردیف «ب - 2 - 8» در تعریف حوزه‌های مورد اندازه‌گیری در باب «آموزش کاربران» آمده است:

«هیچ شاخصی در این استاندارد بین‌المللی تعریف نشده است.»

اما در مقدمه (ص دو) نیز در تعریف استانداردهای کتابخانه‌ای چنین آمده:

«استانداردهای کتابخانه‌ای ضوابطی است که با استفاده از آن می‌توان خدمات کتابخانه را سنجش و ارزیابی کرد. استانداردها توسط کتابداران متخصص تدوین می‌شود تا کار دستیابی به هدفهای تعیین شده از سوی آنان را میسر سازد. استانداردهای کتابخانه‌ای را می‌توان به عنوان الگوی مطلوب، راهکارهای نمونه، ملاک ارزشیابی، انگیزه‌ای برای توسعه و پیشرفت آتی، و نیز به عنوان ابزارهای ضروری برای کمک به تصمیم‌گیری و عمل، نه تنها برای کتابداران، بلکه برای عموم افراد غیر کتابداری که به طور غیرمستقیم با مقوله برنامه‌ریزی و مدیریت کتابخانه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای سر و کار دارند، توصیف کرد.»

در دنباله، دبیر کمیته تدوین استانداردها گفته است:

«از آنجا که کتابخانه‌های دانشگاهی مهم‌ترین پایگاههای اطلاع‌رسانی علمی، آموزشی و پژوهشی کشور محسوب می‌شوند، مراعات کردن استانداردهای این کتابخانه‌ها راه مطمئنی برای کاستن هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف نیروی انسانی و - مهم‌تر از همه - ارتقای خدمات کتابخانه‌ای به کاربران است. مراعات کردن استانداردها مآلاً دو اصل مهم «سازگاری سیستم‌ها» و «اشتراک منابع» را، که زیربنای خدمات نوین کتابخانه‌ای با کیفیت بالا محسوب می‌شوند، تحقق می‌بخشند.»

جان کلام در این دو بند آمده است: هدف از بکارگیری استانداردها عبارت است از: سنجش و ارزیابی خدمات کتابخانه، تسهیل در دستیابی به اهداف تعیین شده، حصول ابزارهای ضروری برای برنامه‌ریزی و

۱. شیرین تعاونی (خالقی) (۱۳۸۱). استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

مدیریت کتابخانه، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف نیروی انسانی و نهایتاً ارتقای خدمات کتابخانه‌ای به کاربران.

در کتاب «رهنمودها و استانداردهای کتابخانه‌های عمومی کوئینزلند»<sup>5</sup> نگاهی به فهرست مطالب از موضوعات محتوایی استانداردها خبر می‌دهد: استانداردهای مدیریت، کارکنان، ساعات کار، ساختمان، فراهم‌آوری و وجین، امانت بین کتابخانه‌ای، مجموعه منابع محلی و مرجع، خدمات تخصصی، فناوری، فهرست‌نویسی و ... در اینجا نیز اشاره‌ای به کاربران نشده است.

### استانداردهای کنونی کتابخانه و رویکرد کاربرمداری

بدین ترتیب، ما در رویکرد نوین خود به کتابخانه و خدمات کتابخانه‌ای، از کاربرمداری سخن می‌گوییم، اما همه چیز در خدمت مجموعه‌مداری، مأموریت‌مداری، وظیفه‌مداری و ... است. تنها جایی که در آن به استانداردهای کاربران پرداخته می‌شود، سایت «انجمن کتابخانه‌های دانشکده‌ای و پژوهشی»<sup>6</sup> است که به استانداردهای سواد اطلاعاتی می‌پردازد. اما در اینجا نیز اشکال کار در این است که این استانداردها با مجموعه استانداردهای کتابخانه تلفیق و یکپارچه نشده‌اند.

### نتیجه

در پیش گرفتن رویکرد کاربرمدارانه در کتابخانه‌ها، بویژه در کتابخانه‌های تخصصی که اهداف، وظایف و کاربران خاص دارند، با نقشی که بر این کتابخانه‌ها مترتب می‌باشد، گریزناپذیر است. نتیجه فعالیت این دسته از کتابخانه‌ها در قالب محصول پژوهش تجسم می‌یابد و به تولید دانش جدید منجر می‌شود، یا این که کاربران متخصص کتابخانه را در گره‌گشایی مسائل و مشکلات مبتلا به سازمان مادر، یاری می‌رساند. طبیعی است، آنچه از ویژگی‌های کتابخانه کاربرمدار گفته شد، باید با قدرت و تنوع بیشتری در این دسته از کتابخانه‌ها تحقق یابد.

اما باید به خاطر داشت - همان‌طور که از واژه «کاربرمدار» برمی‌آید - که محور و کانون فعالیتهای کتابخانه در این رویکرد، «کاربر» کتابخانه و مرکز اطلاعات است و اقدام به استاندارد کردن کتابخانه در جوه گوناگون، نتیجه‌ای نخواهد داد، مگر این که مخاطب اصلی - یعنی کاربر - توانایی استفاده از این خدمات استاندارد شده و ارتقا یافته را داشته باشد.

با نگاهی به تعریف سواد اطلاعاتی این مطلب روشن‌تر می‌شود:<sup>7</sup>

---

۱. شورای کتابخانه‌های کوئینزلند و انجمن کتابداران عمومی ارشد (۱۳۸۱). رهنمودها و استانداردهای کتابخانه‌های عمومی کوئینزلند. ترجمه علی حسین قاسمی. تهران: دبیرش.

2. ACRL (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators and Outcome. Association of College & Research Libraries. Available at: [http://www.ala.org/content/Navigation\\_Menu/ACRL/Standards-and-Guidelines/Standards-and-Guidelines-by-Topic.htm](http://www.ala.org/content/Navigation_Menu/ACRL/Standards-and-Guidelines/Standards-and-Guidelines-by-Topic.htm) (accessed 10/27/2004).

۱. قاسمی، علی حسین (۱۳۸۳). ضرورت و چگونگی آموزش سواد اطلاعاتی در توسعه و تقویت آموزش عالی: در: آموزش استفاده‌کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (مجموعه مقاله‌ها)، به کوشش رحمت‌الله فتاحی، مشهد، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ص ۱۷۸ - ۱۵۳.

«سواد اطلاعاتی عبارت است از توانایی درک این که چه زمانی به اطلاعات نیاز است و توانایی مکان‌یابی، ارزیابی و استفاده کارآمد از اطلاعات مورد نیاز... با سواد اطلاعاتی کسی است که آموخته است چگونه یاد بگیرد. او می‌داند چگونه یاد بگیرد، زیرا می‌داند که اطلاعات چگونه سازماندهی می‌شود، چگونه می‌توان اطلاعات را یافت، و چگونه می‌توان به شیوه‌ای از اطلاعات استفاده کرد که دیگران نیز بتوانند از او بیاموزند.»

به روشنی می‌بینیم که این تعریف، با آنچه از مشخصات یک کتابخانه کاربرمدار گفته شد، و با اهداف مترتب بر استانداردهای کتابخانه، همخوانی بسیاری دارد. به بیان دیگر، استاندارد کردن کتابخانه را باید پیش و پیش از هر چیز با استاندارد کردن سواد اطلاعاتی کاربران آغاز نمود. آموزش کاربران و سوق دادن آنان در جهت تحصیل سواد اطلاعاتی مطابق با حدود هر چه بالاتری از استانداردها، موجب می‌شود کتابخانه‌ها در نیل به اهداف خود در راستای تحقق واقعی رویکرد کاربرمدارانه موفق شوند، بویژه آنکه تعاریف جدیدی که از سواد اطلاعاتی ارائه می‌شوند، همگی خاستگاه سواد اطلاعاتی را آموزشهای کتابخانه‌ای و شیوه بهره‌گیری از کتابخانه می‌دانند.

با توجه به ضریب نفوذ فناوری اطلاعات در کشور و ضرورت استفاده از منابع برون سازمانی و برون کتابخانه‌ای و نقش ارتباطات در تأمین اطلاعات و نیازهای اطلاعاتی، کتابخانه‌های تخصصی به لحاظ مأموریت‌های خود باید به تدوین مدل خاص خود از استانداردهای سواد اطلاعاتی با هدف آموزش کاربران بپردازند. این امر در کتابخانه‌های تخصصی که کاربران خاص، معدود و تقریباً ثابت، مشخص و همیشگی دارند، به امری سهل و ممتنع تبدیل می‌شود؛ زیرا از یک سو به دلیل محدودیت و مشخص بودن این عده، می‌توان برنامه‌ای مدون، مشخص، طولانی مدت و مرحله‌بندی شده را بدین منظور طراحی کرد و از سوی دیگر، به دلیل تخصص موضوعی و سطح بالای توان علمی و فنی آنان، باید از سطوح بالای استاندارد بهره گرفت و کارمندان مسئول این مدل آموزشی در دست اقدام، باید از تواناییهای ویژه‌ای برخوردار باشند. در نتیجه این اقدام، ضمن استقلال بخشیدن به کاربران در کسب اطلاعات و دانش‌افزایی، کارآمدی بیشتر در خدمات کتابخانه‌های تخصصی محقق می‌شود و کتابداران دیگر نه فقط کارمندان اداری یک مؤسسه، بلکه به مدیران اطلاعات و افراد فعال و پویا در عرصه تولید دانش و حل مسئله تبدیل می‌گردند که سهمی در فرایند تولید دانش دارند و متخصصان و کارشناسان سازمان به عنوان دستیاران خود، در حل مسائل موضوعی و تخصصی از آنان یاری می‌گیرند.

## منابع

- تعاونی (خالقی)، شیرین (1381). **استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران**، تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، 1381.
- شورای کتابخانه‌های کوئینزلند و انجمن کتابداران عمومی ارشد (1381). **رهنمودها و استانداردهای کتابخانه‌های عمومی کوئینزلند**، ترجمه علی حسین قاسمی، تهران: دبیرش.
- قاسمی، علی حسین (1383). **ضرورت و چگونگی آموزش سواد اطلاعاتی در توسعه و تقویت آموزش عالی**. در: آموزش استفاده‌کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (مجموعه

مقاله‌ها)، به کوشش رحمت‌الله فتاحی، مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ص 153-178.

ACRL (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators and Outcome. Association of College & Research Libraries. Available at: <http://www.Ala.org/content/NavigationMenu/ACRL/Standards-and-Guidelines/Standards-and-Guidelines-by-Topic.htm> (accessed 10/27/2004).

Dasgupta, Kalpana (2000). "Libraries and librarians in India on the threshold of the 3<sup>rd</sup> millennium: challenges and risks", 66<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August. Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/039-120e.htm> (1384/11/3).

NISO Standards. Available: <http://www.niso.org/Standards/index.html> (1384/11/3)

Sosan, Karel (1998). "New developments in library services and technology: modernization of information services of the parliamentary library of the Czech Republic", INSPEL 32 (1998) 2, 126-136. available: <http://www.ifla.org/VII/d2/inspel/98-2sosk.pdf> (1384/11/3).

Standards at library of congress (2005). Available: <http://www.loc.gov/standards/> (1384/11/3).

Verrier, June R (2000). "How to establish a parliamentary research service: does one size fit all?", 66<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August 2000. Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/079-098e.htm> (1384/11/3).

Yang, Chunhua (2001). "Bridging the information gap between China and Sweden", 67<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference August 16-25, 2001. available: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/032-1pdf> (1384/11/3).