

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و بهداشتی اقشار مختلف جامعه

دکتر هادی شریف مقدم^۱

چکیده

کتابداران مسئول گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات می‌باشند. آنها وظیفه ارائه اطلاعات به افراد مختلف جامعه را بر عهده دارند، بنابراین باید ویژگیهای فرهنگی، اجتماعی، زبانشناسی، آموزشی و... اجتماعات و طبقات مختلف اجتماعی را بشناسند. کتابداران باید در آموزشهای عمومی جامعه نیز شرکت کنند. برای مثال، تهیه اطلاعات مربوط به تندرستی، سلامتی و بهداشت افراد جامعه، از جمله وظایف مهم کتابداران است. کتابداران با توجه به اینکه با مراجعه‌کنندگان و کاربران متفاوت در ارتباطند، می‌توانند پیامها و اطلاعات تندرستی و بهداشتی را به اقشار مختلف جامعه منتقل کنند. چون بیشتر مردم در مورد خدمات بهداشتی و تندرستی رأساً تصمیم‌گیری می‌کنند، بهتر است کتابداران اطلاعات صحیح را با استفاده از روشهای مختلف در اختیار آنها قرار دهند. مراجعه به محل زندگی مردم و محل تشکیل اجتماعات مذهبی، ورزشی، سیاسی و... تأثیر زیادی در انتقال پیامهای تندرستی دارد. کمک گرفتن از رهبران مذهبی و مسئولان ورزشی، آموزشی و... در انتقال اطلاعات و آگاهی مردم تأثیر بسزایی دارد. پاسخ این سؤال که اطلاعات از چه نوع، کجا و در چه زمان باید ارائه شود تا بیشترین تأثیر را داشته باشد، در این مقاله همراه با جزئیات توضیح داده شده است.

کلیدواژه‌ها: کتابدار مرجع، اطلاعات تندرستی، اطلاعات بهداشتی، سلامتی

۱. مدیر گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه پیام نور Email : sh-mogadam@pnu.ac.ir

مقدمه

رشته کتابداری، برخلاف تصور بعضی، فعالیتهای بسیار متنوعی را شامل می‌شود و کتابداران مسئول ارائه خدمات بسیار زیادی می‌باشند. عامه مردم و حتی بعضی کتابداران سنتی، کتابدار را فقط مسئول امانت کتاب می‌دانند، حال آنکه کتابدار نقشهای بسیار زیادی را در جامعه عهده دارد که تهیه اطلاعات و منابع روزآمد و مورد نیاز کاربران و صاحبان فکر، بخشی از آنهاست خدمت‌رسانی به کلیه افراد جامعه و تهیه اطلاعات مورد نیاز آنان و ارتقای سطح فرهنگ و دانش عمومی نیز از وظایف کتابدار به شمار می‌آید. امروزه در کشورهای پیشرفته، همراه با رشد فن‌آوریهای نوین اطلاعاتی، ارائه خدمات کتابخانه‌ها بسیار متنوع و متفاوت شده و جامعه انتظارهای بیشتری را از کتابداران دارد. بخش پاسخ به سؤالات کاربران تقریباً در همه کتابخانه‌ها با استفاده از امکانات الکترونیکی فعال است و مردم می‌توانند بدون مراجعه به کتابخانه و با استفاده از اینترنت، اطلاعات مورد نیاز علمی، فرهنگی، ادبی، اجتماعی، بهداشتی و غیره را از کتابداران دریافت دارند. کتابداران در مسائل و مشکلات عمومی و آموزشهای عام جامعه نیز نقش مهمی را ایفا می‌کنند. ارتقای سطح فرهنگی، آموزشی، علمی، اجتماعی و حتی بهداشتی نیز از وظایف مهم کتابداران است و آنها می‌توانند کمکهای ارزشمندی در این راستا ارائه دهند.

یکی از وظایف کتابداران، کمک به ارتقای سطح بهداشت و تندرستی عمومی جامعه است که در بسیاری از کشورها مورد توجه خاص می‌باشد. جامعه‌ای قادر به رشد اقتصادی، علمی، اجتماعی فرهنگی و... است که کمتر درگیر حل مشکلات بهداشتی و سلامتی مردم باشد. به عبارت دیگر، وجود امراض مختلف و رعایت نکردن نکات بهداشتی در جامعه، موجب اتلاف وقت مسئولان دولتی، صرف هزینه‌های سنگین بهداشتی، جامعه‌ای ناسالم و در نهایت نبود آرامش و بهداشت روانی عمومی برای تفکر صحیح و ارتقا و رشد جامعه می‌شود. اهمیت این موضوع موجب شده است تا نهادها و سازمانهای زیادی به بهبود وضعیت بهداشتی و سلامتی جامعه کمک کنند.

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و ... / ۱۶۷

کتابداران نیز که خود را مسئول ارائه اطلاعات بهینه به جامعه می‌دانند، در این جهت نقش مهمی را در جوامع مختلف داشته‌اند. اهمیت نقش کتابداران در ارتقای سلامت جامعه تا حدی است که نشریه Library Trends در زمستان سال ۲۰۰۵ ویژه‌نامه‌ای را به مقاله‌های مربوط به نقش کتابداران در بهبود و ارتقای سطح تندرستی و سلامتی جامعه اختصاص داده است. در این شماره از نشریه، مقاله‌های بسیاری شامل نتیجه طرح‌های تحقیقاتی و تجربه‌های کاری کتابداران، همچنین مقالاتی که جنبه‌های تئوری مسئله را بیان کند، ارائه شده است.

به لحاظ اهمیت موضوع بویژه در زمان حاضر که هر روز شاهد امراض مهلک مختلف مانند سارس، آنفولانزای مرغی، تب‌های دینگو، کنگو کریمه، مالت، وبا و... هستیم، تلاش گردید تا یک جمع‌بندی از مجموعه مقاله‌ها را با تأکید بر مقاله «تهیه اطلاعات تندرستی در محل زندگی طبقات مختلف جامعه. ویژگیهای کتابدار فرهنگ دوست ماهر» نوشته «نانسی اوتمان پرس» و «مری دیگز هابسون» برای استفاده کتابداران تهیه کنم. امید است کتابداران علاقه‌مند با توجه به شناخت موقعیت، جایگاه، نقش و ارزش ارائه خدمات خود، بتوانند خدمات ارزنده‌ای را به جامعه در جهت رشد و توسعه مسائل مختلف فرهنگی و اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی و... ارائه کنند. پرواضح است، اگر خدمات ارائه شده با استفاده از امکانات الکترونیکی باشد، نتیجه سریعتر و مفیدتری را در پی خواهد داشت. مراجعه کنندگان و کاربران سایت کتابخانه از قشرهای مختلف جامعه هستند و می‌توانند هر کدام به سهم خود پیامها و اطلاعات بهداشتی و... را به اجتماعی که در آن زندگی می‌کنند، منتقل کنند.

نیاز به اطلاعات تندرستی و سلامتی

ضرورت دانستن اطلاعات مربوط به تندرستی و سلامتی در سطح بین‌المللی، همیشه مورد تأکید بوده است. بسیاری از سازمانها و نهادهای مسئول حفظ سلامتی عمومی جامعه، فعالیتهای گسترده و مداومی را برای جلوگیری از شیوع انواع بیماریها، بویژه امراض خاص

و واگیر، به صورت شبانه‌روزی انجام می‌دهند. مسئولان دولتی متوجه این مهم هستند که برای جلوگیری از شیوع یک بیماری باید هزینه سنگینی را بپردازند. بنابراین، بهترین روش جلوگیری از امراض مختلف را آگاه کردن مردم می‌دانند. اگرچه سازمانهای مشخصی مسئولیت بهداشت عمومی و تندرستی جامعه را برعهده دارند، ولی مراکز مختلف خدمات فرهنگی و آموزشی از جمله کتابخانه‌ها، می‌توانند نقش مهمی را در این راستا ایفا کنند. کتابداران بخش مرجع که مسئولیت تهیه و اشاعه اطلاعات روزآمد برای قشرهای مختلف جامعه را برعهده دارند، می‌توانند در این جهت نقش تعیین‌کننده‌ای داشته باشند. کتابدار مرجع علاقه‌مند قادر است اطلاعات دقیقی، روزآمد و کامل را به مسئولان مربوط، بهداشت کاران و مراقبان بهداشت برساند و یا این اطلاعات را به طور مستقیم در اختیار مراجعه‌کنندگان به کتابخانه قرار دهد.

از آنجا که همه مردم صاحب بدن و فکر هستند و نسبت به سلامتی خود حساسند در به دست آوردن اطلاعات تندرستی و سلامتی نیز کوشا بوده و چنانچه این اطلاعات را به آنها برسانیم، به گرمی از آن استقبال می‌کنند. البته، باید یادآور شد که مردم معمولاً برای کسب اطلاعات مربوط به تندرستی و سلامتی خود، کمتر به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. آنها بیشتر ترجیح می‌دهند این اطلاعات را به صورت منفعل و از رسانه‌های گروهی به صورت گذرا و یا از روزنامه‌ها و از دوستان خود دریافت کنند. بنابراین، کتابداران که مسئولیت اشاعه اطلاعات علمی گوناگون را برعهده دارند، می‌توانند در آگاه کردن مردم از مسائل تندرستی و سلامتی، نقش مهمی را ایفا کنند. مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌ها که اطمینان زیادی به کتابدار مرجع در ارائه اطلاعات مفید و روزآمد، دارند از ارائه اطلاعات تندرستی و سلامتی کتابداران نیز استقبال کرده و می‌توانند این اطلاعات را به دیگران و خانواده خود نیز منتقل کنند.

افراد نیازمند اطلاعات بهداشتی، تندرستی و سلامتی را می‌توان در اجتماعات مذهبی، ورزشی، فرهنگی، اقتصادی و... شناسایی کرد. کسانی که برای دیدن یک مسابقه ورزشی ساعتها وقت صرف می‌کنند، می‌توانند اجتماع مناسبی برای دریافت و انتقال

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و ... / ۱۶۹

اطلاعات تندرستی باشند. اصولاً این گروه از افراد فرصت کافی برای گوش دادن و یا مطالعه اطلاعات مربوط به تندرستی و سلامتی دارند. همچنین، علاقه‌مندان نیازهای مربوط به تندرستی و سلامتی خود را با مشاوران و مسئولان بهداشت عمومی و حتی کتابداران در میان بگذارند. بنابراین، می‌توان اطلاعات تندرستی و سلامتی را به این گروه از افراد به صورت مؤثر و مناسب منتقل کرد. علاقه‌مندان به مسابقات ورزشی که از گروه‌های مختلف جامعه می‌باشند، مبلغان خوبی برای انتشار اطلاعات و پیامهای تندرستی و سلامتی به شمار می‌روند.

مکانهای مذهبی نیز دارای ویژگیهای منحصر به فردی است. کسانی که در نمازهای جماعت، جمعه و یا دعاها و مراسم مختلف مذهبی و حتی راه‌پیماییهای آرام شرکت می‌کنند، می‌توانند اطلاعات تندرستی و سلامتی را دریافت و به دیگران نیز منتقل کنند. این گروه از افراد نیز چون وقت خود را به نیایش، یادگیری و ملاقات با دیگر همفکران خود اختصاص می‌دهند، می‌توانند ابزار مناسبی برای دریافت و رساندن پیامهای تندرستی و سلامتی به خانواده و دیگر هموعان خود باشند. با توجه به شرایط خاص مراسم مذهبی در ایران، شاید بتوان گفت بهترین محل برای انتقال پیامهای تندرستی و سلامتی، اجتماعات مختلف مذهبی در کشور است. البته، بهتر است پیامها و اطلاعات با همکاری مبلغان مذهبی و روحانیون به مردم منتقل شود تا تأثیر بیشتری داشته باشد.

پیامهای تندرستی و سلامتی را می‌توان از طریق مراکز آموزشی و فرهنگی کشور نیز به اطلاع مردم رساند. برای مثال، دانش‌آموزی که این پیامها را از طریق معلم خود دریافت کند معمولاً به آنها عمل کرده و باعث می‌شود به صورت مسقیم و غیرمسقیم پیامها را به خانواده و دوستان خود نیز منتقل کند. همچنین، در مکانهایی که فعالیتهای اقتصادی و تجاری نیز در جریان است، می‌توان اطلاعات تندرستی و سلامتی را به مردم رساند. رعایت مسائل بهداشتی توسط کارگران کارخانه‌ها و یا کارگاههای ساختمانی، تأثیر فراوان در بهداشت کارگران و محصولاتی که تولید می‌کنند، دارد. چنانچه پیامهای تندرستی و سلامتی به صورت صحیح به کارگران برسد، می‌توان انتظار داشت سلامت

عمومی جامعه بیشتر تضمین شود. برای مثال، در یک کارخانه محصولات لبنی، رعایت نکردن بهداشت و مسائل تندرستی می‌تواند ضایعات و لطمات جبران‌ناپذیری را برای جامعه مصرف‌کننده به همراه آورد. کارگران و مسئولان این نوع کارگاهها باید به پیامهای تندرستی و سلامتی مسئولان بهداشتی را بپذیرند ایمان آورده و ملزم به رعایت آنها شوند. رعایت اصول بهداشتی در کارخانه‌های تولیدی که تولیدات آنها در دراز مدت ممکن است ضایعاتی را برای جامعه به وجود آورد نیز بسیار ضروری است. مسئولین بهداشتی باید پیام و اطلاعات تندرستی و سلامتی و عواقب عدم رعایت اصول بهداشتی را در این نوع کارگاهها و کارخانه‌ها نیز متذکر شوند.

پیامهای بهداشتی و سلامتی و نحوه تبلیغ آنها

به طور کلی، اطلاعات بهداشتی و پزشکی که رعایت نکردن آنها سلامت جامعه را به خطر می‌اندازد و دانستن آنها مورد نیاز همگان است، باید تهیه شود. پیامهای سلامتی و بهداشتی کوتاه را می‌توان در اطلاعیه‌های مجزا و یا پشت اطلاعیه‌های مخصوص مکانهای مذهبی، ورزشی، آموزشی و غیره چاپ کرد. در مؤسسه‌های فرهنگی و آموزشی می‌توان آدرس الکترونیکی کتابخانه‌ها و سایتهای پزشکی و بهداشتی را معرفی نمود. معرفی وبسایت کتابخانه‌ها بویژه کتابخانه‌های پزشکی و آدرس و تلفن تماس کتابدار مرجع، در این خصوص بسیار مهم و مؤثر است. معرفی مراکز بهداشتی و آدرس پزشکان مختلف نیز در آگاهی مردم و کسب اطلاعات تندرستی و بهداشتی مفید است.

کتابداران چگونه از نیاز اطلاعات تندرستی و سلامتی افراد جامعه آگاه می‌شوند؟ با مراجعه مستقیم به محل زندگی مردم، نه در کتابخانه‌ها، جایی که انتظار داریم آنها را ملاقات کنیم. اگر شناخت صحیح از کسانی که باید خدمات به آنها ارائه شود در دست نباشد، کتابداران نمی‌توانند اطلاعات تندرستی و بهداشتی افراد را مشخص کنند. باید محل و زمان مشخصی را برای ارائه اطلاعات تعیین کرد. نوع اطلاعاتی که باید تهیه شود و اینکه چه کسی باید این اطلاعات را تهیه کند باید مشخص باشد.

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و ... / ۱۷۱

به طور کلی، همه خدمات کتابخانه باید براساس افرادی که خدمات برای آنها تهیه می‌شود، تعیین گردد. وقتی جامعه مورد خدمت را به درستی بشناسیم، می‌توانیم پاسخ کجا، کی و چه نوع اطلاعات و اینکه چه کسی خدمات را باید ارائه کند، پیدا کنیم. از آنجا که شناخت جامعه برای کتابداران کار ساده‌ای نیست، می‌توان از اطلاعات متخصصان دیگر رشته‌ها که گروه‌های اجتماعی را می‌شناسند، کمک گرفت. دو گروه از این نمونه شامل مراقبان بهداشتی و متخصصان آموزشهای عمومی است. گروه اول به خاطر ارتباطی که موضوع اطلاعات بهداشتی با آنها دارد و گروه دوم به خاطر اینکه آنها نیز مانند کتابداران در جهت رساندن اطلاعات و دانش به مردم حرکت می‌کنند. اطلاعات و نوشته‌های این دو گروه برای کتابداران بسیار ارزشمند است. البته گروه‌های مختلف اجتماعی و اکثر افراد هر روز در حال تغییر هستند که باید نیازهای آنان را بشناسیم.

ویژگیهای مختلف جامعه‌ای که قرار است خدمات تندرستی و بهداشتی به آن ارائه شود، شامل زبان، فرهنگ، منطقه، جنسیت، تواناییهای خواندن (سواد)، خصوصیات جنسی، روشهای بهداشتی، روشهای یادگیری، ناتوانیها، روشهای فکری، انتقادی، اولویتهای همانند سازی اطلاعات و روشهای تصمیم‌گیری که بخشی از ویژگیهای جامعه مورد مطالعه است، باید شناخته شود. این ویژگیها را می‌توان برای افراد به صورت انفرادی و یا برای کل جامعه مطالعه کرد.

در یکی از قدیم‌ترین اصول تئوریهای یادگیری (که به زمان یونانیها برمی‌گردد) آمده است که بهترین حالت یادگیری و به خاطر سپاری مردم زمانی است که اطلاعات جدید با دانش و تجربیات فعلی آنان در ارتباط باشد (ویتراک، ۱۹۸۶). بنابراین، زمانی که پیامهای تندرستی و سلامتی را برای مردم تهیه می‌کنیم، باید از دانش و تجربیات بهداشتی گذشته آنان اطلاع داشته باشیم که ممکن است با پیامهای تهیه شده ما بسیار متفاوت باشد. باید سعی شود پیامهای تندرستی و سلامتی با دانش و اطلاعات افراد هماهنگ و مرتبط باشد تا در برابر پیامها مقاومت نشان ندهند. باید دانست که هرگز از افراد و جوامع و رفتارها و اعتقادهای آنها به اندازه خودشان اطلاع نداریم. در ابتدائی‌ترین سطح،

حساسیتهای فرهنگی شامل تفاوتها و شباهتهای فرهنگی است که باید کتابدار از آنها برای مقاصد خود استفاده کند.

اولین قدم این است که بپذیریم راجع به دیگران خیلی اطلاعات نداریم. با این اطلاعات ناقص چه باید کرد تا برای مراجعه کننده قابل احترام باشیم؟ قدم دوم این است که ارزشها و تعصبات خود را بشناسیم و قدم سوم این که با مراجعه کننده ارتباط برقرار سازیم تا موارد و روشهای قابل قبول را پیدا کنیم. برای مثال، روشهای منطقی «بول» که برای گسترش، محدودیت و یا دقت جستجوهای اینترنتی به کار می‌رود و مکتابداران به دانستن آن می‌بالیم و یا نسبت به استفاده از آنها تعصب داریم، ممکن است مورد پذیرش مراجعه کننده به کتابخانه نباشد. بنابراین، نباید نسبت به استفاده از آنها تعصب نشان دهیم، بلکه باید مراجعه کننده را با روشهایی که وی قبلاً آموخته است و استفاده از روشهای خودمان هدایت کنیم.

اگر بپذیریم که اطلاعات کمی از جامعه استفاده کنندگان کتابخانه داریم، می‌توانیم سؤلهایی را از طریق پرسشنامه، مصاحبه، گروههای کاری یا یک مکالمه ساده شروع کنیم تا اطلاعات بیشتری نسبت به جامعه به دست آوریم. پس از به دست آوردن این اطلاعات، باید مصاحبه ای با رهبران مذهبی محلی نیز داشته باشیم تا اطلاعات جمع‌آوری شده را کامل کنیم.

در فرایند شناخت متقابل افراد و جوامع باید رابطه اعتماد متقابل را به وجود آوریم. «هاول» حتی بر اهمیت یک تعامل لذت بخش به عنوان شرایط اجباری بحث دوستانه و صمیمی و قابل اعتماد تأکید دارد. (هاول، ۲۰۰۳). یک راه گسترش اعتماد متقابل، یافتن شباهتها و یا ارزشهای دو جانبه است. بنابراین، باید ارزشهای مذهبی، فرهنگی و اجتماعی یا افرادی که تصمیم داریم با آنها ارتباط برقرار کنیم، بشناسیم. بنابراین، برای شناخت جامعه باید:

۱. بپذیریم که شناخت ما نسبت به مردم و جوامع مختلف کمتر از خود آنان است.

۲. تعصبات خود و جامعه کتابداران را بشناسیم.

۳. نسبت به یادگیری از دیگران و درباره دیگران تلاش کنیم.

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و ... / ۱۷۳

۴. سعی کنیم یک رابطه قابل اطمینان با دیگران و جوامع مختلف برقرار کنیم. هر چه شناخت ما از مردم و جامعه بیشتر شود، پاسخ به سؤالهای دیگر آسانتر خواهد بود.

اطلاعات چه زمانی و کجا ارائه شود؟

سؤال بعدی این است که پیامها و اطلاعات مربوط به تندرستی و سلامتی را چه زمانی و کجا باید ارائه کرد. آنچه مسلم است، افراد کمی اطلاعات تندرستی مورد نیاز خود را در کتابخانه‌ها جستجو می‌کنند. بعضی از منابع تهیه اطلاعات مربوط به سلامتی، خانواده‌ها، دوستان، متخصصان مراقبتهای بهداشتی، اینترنت، تلویزیون، رادیو، روزنامه‌ها، مجله‌ها و کتابها هستند (هادسون و واتس ۱۹۹۶، تو وهارگریوز ۲۰۰۳، دیاز، گریفیس، رینرت، فریدمن و مولتون، ۲۰۰۲). مطالعات انجام شده نشان می‌دهد تعداد کمی از افراد محل جستجوی اطلاعات تندرستی را کتابخانه‌ها ذکر می‌کنند (نانسی اوتمان پرس و ماری دیگرهاپسون، ۲۰۰۵).

متخصصان بهداشت عمومی معمولاً پیشنهاد می‌کنند برای رساندن پیامهای سلامتی و تندرستی به افراد، باید به سراغ آنها برویم و انتظار نداشته باشیم مردم به سراغ ما بیایند. آموزشگران بهداشت عمومی معمولاً برای رساندن اطلاعات در برنامه‌های تلویزیونی شرکت می‌کنند، در رستورانهای عمومی حاضر می‌شوند، به سالنهای آرایشی و زیبایی مراجعه می‌کنند و به طور کلی در هر جا که رعایت مسائل بهداشتی اهمیت ویژه‌ای دارد، حاضر می‌شوند. کتابداران اغلب فکر می‌کنند مردم باید برای کسب اطلاعات مختلف به کتابخانه‌ها مراجعه کنند، لذا اطلاعات مربوط به سلامتی و بهداشت را فقط به کسانی که به کتابخانه‌ها مراجعه کنند ارائه می‌نمایند. ولی اگر این اطلاعات به میان مردم برده شود، بویژه در محلهایی مانند مساجد، سالنهای ورزشی و... که مردم آمادگی پذیرش بیشتری دارند، اثر بیشتر و بهتری خواهد داشت و شانس استفاده از این اطلاعات بیشتر است (راجرز، ۲۰۰۰).

با توجه به اینکه تقریباً همه مردم به تلویزیون و برنامه‌های مختلف آن توجه می‌کنند، همچنین افراد بیشتری هر روز به اینترنت دسترسی پیدا می‌کنند، بهتر است اطلاعات بهداشتی را از این طریق نیز در اختیار افراد قرار داد. همچنین، کتابداران می‌توانند اطلاعات مناسب و دقیق را در اختیار مسئولان بهداشت عمومی قرار دهند تا از طریق روزنامه‌های محلی، کانال‌های تلویزیون محلی و سایتهای اینترنتی، در اختیار مردم قرار دهند. البته، کتابخانه‌هایی که سایتهای اینترنتی فعال دارند، می‌توانند اطلاعات سلامتی و بهداشتی را از آن طریق در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار دهند. در ارائه اطلاعات باید ویژگیهای خاص مراجعه‌کنندگان مختلف را در نظر گرفت و اصولاً نباید به روش خاصی برای ارائه اطلاعات اصرار ورزید و نباید در پی تغییر رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان بود، بلکه باید سعی شود کسانی را که به دنبال اطلاعات هستند، راهنمایی کرد.

برای اینکه دریابیم کجا و چه موقع اطلاعات و پیامهای تندرستی و سلامتی را برای مردم فراهم کنیم، باید نسبت به موارد زیر شناخت کافی به دست آوریم.

۱. بدانیم افراد و گروههای مختلف جامعه در حال حاضر کجا به دنبال اطلاعات تندرستی هستند.

۲. روشهای موجود جستجوی اطلاعات آنها را تأیید و تشویق کنیم.

۳. مراکز فعلی اطلاعات و محلی را که مردم قبلاً در آن جا به دنبال تهیه اطلاعات هستند، تقویت کنیم.

چه نوع اطلاعات تندرستی و سلامتی را باید فراهم کرد؟

چه نوع اطلاعات را باید در دسترس مردم قرار داد؟ به نظر می‌رسد اطلاعاتی که مورد نیاز مردم است، بیشتر تأثیرگذار است تا اطلاعات غیر ضروری. البته، باید بدانیم نیازهای افراد طیف وسیعی را در بر می‌گیرد. اگر جامعه نیاز اطلاعاتی نداشته باشد، تهیه اطلاعات تندرستی ثمره‌ای نخواهد داشت، مگر اینکه اطلاعات فراهم شده موجب شود

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و ... / ۱۷۵

اطلاعات ناقص قبلی افراد کامل شود. به سخن دیگر، اطلاعات باید در راستای اطلاعات فراهم شده قبلی افراد باشد.

در تعیین نیاز باید توجه داشت که نیاز در واقع ارزش گذاری نیاز به جستجوی اطلاعات است تا اینکه واقعاً تهیه هر نوع اطلاعات باشد. یعنی مراجعه کننده بیشتر به فکر این است که نشان دهد به دنبال پرسش ارزشمندی است و باید این ارزش مورد احترام کتابدار باشد. بنابراین، پرسش مراجعه کنندگان باید همیشه جدی و ارزشمند تلقی شود. کتابداران معمولاً تمایل دارند جستجو کنندگان و یابندگان اطلاعات مؤثری باشند. دوست دارند همیشه به هر نوع پرسشی که از سوی مراجعه کننده مطرح می شود، پاسخ بدهند و علاقه مندند همیشه اطلاعات مورد نیاز را پیدا کنند و به پرسش مراجعه کننده پاسخ دهند. بنابراین، کتابداران برای یافتن اطلاعات مورد نیاز باید:

۱. روشهای متنوعی را برای جستجوی اطلاعات از نظر موضوع، سطح علمی، شکل مطالب و... به کار برند.
۲. به دنبال مطالب جاری که در ارتباط با نیاز مورد نظر است، باشند.
۳. اگر اطلاعات خواسته شده بازیابی نشد، زمان دیگری را برای تهیه مطالب تعیین و یا از افراد دیگر کمک بگیرند.

چه کسی مسئول تهیه اطلاعات تندرستی و سلامتی است؟

آخرین پرسش این است که چه کسی اطلاعات تندرستی را تهیه می کند؟ سازمانهای بسیاری در تهیه این اطلاعات مسئولند، ولی الزاماً کتابداران جزو آنها نیستند. اگر هدف دولتها تهیه اطلاعات تندرستی مناسب برای مردم است و در این مسیر متعهدانه عمل می کنند، کتابداران مستقیماً مسئولیت زیادی ندارند. البته، کتابداران می توانند نقش تهیه اطلاعات تندرستی را برای مسئولان بهداشتی بر عهده گیرند. نقش دیگر کتابداران این است که اطلاعات تهیه شده را با توجه به ارتباطی که با مراجعه کنندگان مختلف دارند، اشاعه دهند. شرکت کتابداران در اشاعه اطلاعات سلامتی، می تواند به عنوان یک فعالیت

بسیار مطمئن و اساسی تلقی شود زیرا کتابداران معمولاً با افراد مختلف جامعه در ارتباطند. رهبران جامعه و افراد با صلاحیت و دارای نفوذ نیز می‌توانند در رساندن اطلاعات سلامتی و تندرستی به مردم نقش تعیین‌کننده‌ای داشته باشند. مراجعه‌کننده به کتابخانه، مطالب و اطلاعات جدید را معمولاً از کسی که ارتباط فکری نزدیکتری با وی دارد، بهتر کسب می‌کند (وایت، ۲۰۰۰).

مسلماً کتابدار مسئول تهیه اطلاعات تندرستی و بهداشتی نیست. اطلاعات و پیامهای تندرستی و بهداشتی باید توسط متخصصان مربوط، پزشکان، مراقبان بهداشتی، متخصصان آموزشهای عمومی و مسئولان دولتی تهیه شود. البته، کتابدار می‌تواند در معرفی منابع مختلف به مسئولان تهیه پیامها نقش مؤثری داشته باشد. کمک کتابداران موجب تهیه پیامهای روز آمد و مفید می‌شود. شناخت جامعه کار دشواری است و کتابداران باید در این زمینه از تجربیات دیگر مؤسسه‌ها و نهادها استفاده کنند.

شاید بتوان گفت در فرایند رساندن اطلاعات و پیامهای سلامتی و بهداشتی به مردم، کتابداران می‌توانند نقش تهیه اطلاعات روزآمد و بین‌المللی و از بین بردن سدهای رسیدن به این اطلاعات را برعهده گیرند. بنابراین، در تعیین اینکه چه کسی باید اطلاعات تندرستی و سلامتی را تهیه کند، کتابداران باید:

۱. مشخص کنند چه کسی اطلاعات را تهیه می‌کند.
۲. با تهیه‌کنندگان اطلاعات همکاری نزدیک داشته باشند.
۳. در ارتباط با تهیه‌کنندگان اطلاعات، به عنوان یک متخصص اطلاع‌رسانی عمل کنند.

ویژگیهای کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر به قرار زیر است:

در رشته کتابداری همانند بسیاری از رشته‌های دیگر، باید قابلیت‌های فرهنگی جامعه مدنظر قرار گیرد. کتابدار کارآمد و ماهر باید ویژگیهای فرهنگی افراد جامعه را بشناسد تا بتواند نقش و وظیفه خود به عنوان اطلاع‌رسان را به خوبی انجام دهد. در این زمینه، موارد زیر قابل توجه است.

الف) نگرش

۱. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، شخصی است که از نظر فرهنگی به تاریخ و گذشته خود و دیگران حساس و از آن آگاه است.

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و ... / ۱۷۷

۲. این کتابدار می‌تواند به صورت انفرادی هدایتگر باشد و آگاه است که ارزشها، تعصبا، نگرشها و اعتقادات وی می‌تواند بر دیگران تأثیر بگذارد.
۳. این کتابدار با تفاوت‌هایی که بین خود و دیگران می‌بیند، به راحتی کنار می‌آید.
۴. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، برای موارد زیر ارزش قایل است.
(الف) هویت فردی: چیزی که افراد را از یکدیگر متمایز می‌سازد.
(ب) هویت گروهی: شامل خانواده، نژاد، قوم، جنس، مذهب، سن و...
(ج) هویت بین‌المللی: جنبه‌های مشترکی که همه افراد به عنوان انسان مطرح هستند.

ب) دانش

۱. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر همیشه به دنبال جمع‌آوری اطلاعات و آگاهی ویژه از جامعه‌ای است که در آن کار می‌کند.
۲. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر همیشه به دنبال شناخت نظام سیاسی اجتماعی جامعه و موقعیت اقلیتهای اجتماعی است.
۳. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، دانش و آگاهی لازم از روشهای جستجوی اطلاعات و استفاده از آن را دارد.
۴. کتابدار با فرهنگ و ماهر، از عواملی که مانع رسیدن اقلیتها به اطلاعات می‌شود، آگاه است.

ج) مهارتها

۱. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، سؤالات و پاسخهای شفاهی و کتبی زیادی را تهیه می‌کند، می‌فرستد و دریافت می‌کند.
۲. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر راهکارهایی را برای همکاری با اجتماع تهیه و توسعه می‌دهد که شامل تعیین اهداف، نیازها و ارزیابی خدمات می‌باشد.
۳. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر، قادر است دانش و یافته‌های خود را در جنبه‌های مختلف تصمیم‌گیری، مدیریت، آموزش و ارائه خدمات دخالت دهد.

۴. کتابدار فرهنگ‌دوست و ماهر قادر است در موقعیتهای زیادی شامل موارد زیر نقش داشته باشد.

الف) خدمات خارج از کتابخانه: در خارج از کتابخانه و در محل حضور اجتماعات مختلف حاضر شود.

ب) مشاور: به عنوان منبع مورد مراجعه برای حرفه‌های دیگر و اقلیتهای اجتماعی عمل کند.

ج) تسهیل‌کننده خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه و آموزش مهارت استفاده از اطلاعات به مراجعه‌کنندگان باشد.

نتیجه‌گیری

ما کتابداران در شرایط ایده‌آل، در جایگاهی قرار داریم که مسئول تهیه اطلاعات تندرستی و بهداشتی مفید و مؤثر برای همه افراد جامعه و در هر سطحی هستیم. - می‌دانیم چگونه تحقیقی را برای آشنا شدن با آحاد مردم انجام دهیم. - علاقه داریم در مواجهه با مشکلات اجتماعی، به صورت فعال برخورد کنیم تا اینکه بی‌تفاوت باشیم.

- اعتماد متقابل را به وجود می‌آوریم. - روشهای عملی کسب سواد اطلاعاتی را می‌دانیم. - معمولاً روشهای متفاوت پاسخ به سؤالهای مراجعه‌کنندگان را می‌دانیم. - می‌توانیم اطلاعات گسترده و متنوعی را برای پاسخگویی به نیازهای متفاوت مردم به دست آوریم.

- روش ارائه خدمات مطمئنی داریم که دیگران را متقاعد می‌سازد اطلاعات ارائه شده به آنان کاملاً مرتبط، علمی و روز آمد است.

بنا به آنچه گفته شد، کتابداران می‌توانند:

- به همه اقشار جامعه خدمت کنند.

نقش کتابدار مرجع در بهبود وضعیت تندرستی و ... / ۱۷۹

- اطلاعات را در هر زمان و مکان مورد نیاز تهیه کنند.
- مناسب‌ترین اطلاعات را برای رفع نیاز مراجعه‌کنندگان تهیه کنند.
- به مراجعه‌کننده اطمینان دهند که اطلاعات تهیه شده، بیشترین کارایی را برای استفاده دارد.

صحبت با افراد و گروهها راجع به بهداشت فردی و سلامت جسمی آنان، با تواضع و افتخار همراه است. وقتی شخصی اطلاعات مربوط به سلامتی را ارائه می‌کند، همچنین کتابداری که با تواضع با افراد جامعه برخورد می‌نماید، آنان نیز این تواضع را می‌ستایند و به خود اجازه می‌دهند موارد بیشتری را از کتابدار بپرسند. کتابداران در انتقال اطلاعات سلامتی و بهداشتی به مردم، موقعیت استثنایی دارند. مسئولان اشاعه اطلاعات و پیامهای تندرستی و سلامتی نیز باید روی فهم، احترام و اعتماد متقابل کتابداران حساب کنند.

منابع

-Howell. (۲۰۰۳). Communication ۱۰۱, or one person at a time. In CD Cynergy Basic Edition (Version ۳,۰) [Computer software]. Atlanta: Centers for Disease Control.

-Hudson, J.C., & Watts, E. (۱۹۹۶). Hispanic preferences for health care providers and health care information. *Health Mark Quarterly*, ۱۴(۱), ۶۷-۸۳.

-Press, N.O and Mary Diggs-Hobson(۲۰۰۵). Providing health information to community members where they are: characteristics of the culturally competent librarian. In *Library Trends*, ۵۳(۳) ۲۰۰۵, ۳۹۵-۴۱۰.

-Rogers, E. (۲۰۰۰). The diffusion of innovation: Model and outreach from the National Network of Libraries of Medicine to Native American communities. In Burroughs, C., *Measuring the Difference: Guide to Planning and Evaluating Health Information Outreach*. Seattle: National Network of Libraries of Medicine, Pacific

Northwest Region. Retrieved May ۷, ۲۰۰۴, from <http://nmlm.gov/evaluation/guide/>

-Witte, K. (۲۰۰۰). Theory-based interventions and evaluation of outreach efforts. In C. Burroughs, Measuring the difference: Guide to planning and evaluating health information outreach. Seattle: National Network of Libraries of Medicine, Pacific Northwest Region. Retrieved August ۱۸, ۲۰۰۴, from <http://nmlm.gov/evaluation/guide/>.

-Wittrock, M. C. (۱۹۸۶). Students' thought processes. In M. C. Wittrock (Ed.), Handbook of research on teaching (۳rd ed., pp. ۲۹۷-۳۲۷). New York: Macmillan.