

آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه: چرا و چگونه؟

■ مهدی محمدی^۱

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم و دانشجوی دکتری علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

چکیده

ارائه آموزش‌های لازم برای استفاده‌کنندگان کتابخانه از سوی کتابداران از اصول مهمی است که موافقان و مخالفانی دارد. عدم آشنایی کتابداران با نیازهای کاربران و روش‌های آموزش و اختصاص وقت کتابداران به آموزش به جای به کارگیری آن در جهت بهبود خدمات کتابخانه‌ها، دلایلی است که مخالفان در توجیه دلایل مخالفت خود اعلام کرده‌اند. قائل بودن نقش معلمی به کتابداران و نقش محیط آموزشی به کتابخانه‌ها، دلایل موافقان برای ارائه این آموزش‌ها از سوی کتابداران هستند. بررسی نقش «مراجع‌کنندگان»، «نیروهای انسانی یا کتابداران»، «مواد و منابع آموزشی» و «روش‌های ارائه آموزش» به عنوان چهار رکن اصلی آموزش استفاده‌کنندگان همراه با بررسی شیوه‌های ارائه این آموزش‌ها اعم از «به کارگیری کتابدار متخصص و مجرب در بخش مرجع جهت ارائه آموزش‌های موردی»، «استفاده از راهنمای چاپی»، «تهیه مواد دیداری و شنیداری»، «بازدیدها»، «برگزاری کارگاه‌های آموزشی» و «برگزاری دوره‌های آموزشی منظم در قالب ارائه یک درس ۲ واحدی» مواردی است که در این نوشته مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

کلید واژه‌ها: آموزش استفاده‌کنندگان، کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابداران، بخش مرجع

مقدمه

جهت پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعان به کار می‌گیرند. متأسفانه در کشور ما مسئله آموزش مراجعان در کتابخانه‌ها، بخصوص در کتابخانه‌های دانشگاهی از سوی مسئولان جدی گرفته نمی‌شود، هنوز بسیاری از دانشجویان حتی در سطح کارشناسی ارشد نحوه استفاده از کتابخانه را به خوبی نمی‌دانند (استیری، ۱۳۷۱، ص ۲). یافته‌های پژوهشگران نشان می‌دهد، هر زمان که از مراجعه‌کنندگان در خصوص ضرورت ارائه آموزش استفاده‌کنندگان سؤال شده است، اکثر آنها به اجرای این آموزش‌ها تاکید داشته‌اند. صمدی (۱۳۸۲، ص ۶۹) معتقد است که ۹۰ درصد دانشجویان، آموزش آشنایی با منابع مرجع را امری لازم و ضروری می‌دانند. در ادامه اهمیت و ضرورت آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

اهمیت آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه

امروزه متخصصان، مس‌ثولیت آموزش عالی را تربیت افرادی آگاه و ماهر می‌دانند و در تحقق آن دو عامل مهم «کیفیت آموزش در دوره‌های آموزش عالی» و «یادگیری دانشجویان» را بسیار ضروری می‌دانند. برای رسیدن به ایدئال‌های لازم در هر دو مورد باید اقدامات خاصی صورت گیرد. در رابطه با متغیر اول، «بهبودی استانداردهای

تغییرات بوجود آمده در حوزه‌های آموزشی و پژوهشی و استفاده از فناوری اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها در سال‌های اخیر، موجب افزایش انتظارات اعضا، از خدمات کتابخانه شده و ضرورت آموزش استفاده‌کنندگان را امری ضروری و مسئولیت کتابداران و اطلاع‌رسانان را سنگین‌تر کرده است. علی‌رغم پیشرفت‌های حاصل شده در کتابخانه‌ها، عواملی چون عدم برنامه‌ریزی و محدودیت‌های آموزش و پرورش، نبود برنامه‌ای جهت آموزش استفاده از کتابخانه و منابع آن در مقاطع مختلف تحصیلی سبب شده تا کتابداران و کتابخانه‌ها در فرآیند آموزش رسمی و غیر رسمی درگیر نباشند و اعضای کتابخانه، به‌ویژه دانشجویان و پژوهشگران کمتر با منابع روز مرجع آشنا شوند. این عوامل انزوای کتابخانه‌ها را سرعت‌بخشیده و عدم استفاده (یا استفاده اندک) از کتابخانه، به خصوص از سوی دانشجویان در کتابخانه‌های دانشگاهی، به‌عنوان یک مشکل همچنان باقی بماند.

امروزه در برخی از دانشگاه‌ها، دانشجویان جدید را از طریق گردش علمی با بخش‌های مختلف کتابخانه و روش استفاده و بهره‌گیری از مواد و منابع کتابخانه آشنا می‌کنند و کتابداران مجرب و آموزش‌دیده‌ای را در هر یک از بخش‌ها و بخصوص در بخش مرجع



آموزش در برخی از دانشگاه‌ها، دانشجویان جدید را از طریق گردش علمی با بخش‌های مختلف کتابخانه و روش استفاده و بهره‌گیری از مواد و منابع کتابخانه آشنا می‌کنند و کتابداران مجرب و آموزش‌دیده‌ای را در هر یک از بخش‌ها و بخصوص در بخش مرجع جهت پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعان به کار می‌گیرند

استفاده‌کننده جزء روند کلی برنامه‌های درسی به‌شمار رود رویکرد سیستم آموزشی به‌گونه‌ای طراحی خواهد شد که فراگیران را قادر سازد تا برای برآوردن نیازهای اطلاعاتی خویش به یادگیری مستقل و مادام‌العمر دست زنند و در توسعه جامعه‌ای آگاه سهیم باشند. دونا ترنت^۱ استادیار رشته مدیریت دانشکده آکرا، بر نقش آموزش استفاده‌کنندگان در تقویت استقلال دانشجویان در پیش‌برد تحصیلات‌شان تاکید بسیار داشته و معتقد است که «آموزش استفاده‌کننده فرصتی برای دانشجویان فراهم می‌سازد تا به‌صورت مستقل و خود فراگیر اطلاعات بیشتری در رابطه با موضوع مورد نظر به دست آورند. علاوه بر این، چون آموزش استفاده‌کننده به دانشجویان جریان یادگیری فعال را آموزش می‌دهد لذا، گنجاندن آن در نظام آموزشی ضروری است» (نقل شده در پریخ، ۱۳۷۷، ص ۴۵).

به نظر می‌رسد تا زمانی که آموزش مبانی اولیه استفاده از کتابخانه در قالب برنامه‌های رسمی، مدون و تأییدشده در کلیه رده‌های سنی و تحصیلی دبستان و دبیرستان، دانشگاه به مرحله اجرا در نیاید نتایج لازم کسب نخواهد شد (شکوری منفرد، ۱۳۷۹، ص ۸۳-۸۴). در خصوص آموزش استفاده‌کنندگان و چگونگی آن در

آموزشی»، «افزایش موفقیت‌های تحصیلی دانشجویان» و «روش تدریس» نیازمند تغییر هستند. چرا که یادگیری تنها به کلاس درس محدود نمی‌شود و هر موقعیت یا مکان دیگری اعم از کتابخانه‌ها و آزمایشگاه‌ها و... که یادگیری را تسهیل کنند یک مکان آموزشی بشمار می‌رود و می‌تواند در یادگیری موثر باشند. این نوع نگاه، موقعیت کتابخانه‌ها را به عنوان محیطی مناسب برای یادگیری و نهادی مطلوب برای آموزش مستحکم کرده است.

در رابطه با متغیر دوم، اعتقاد بر این است که روش‌های سنتی تدریس باید به روش‌های جدید و دانشجو محوری تغییر یابد، تا نوع یادگیری به یادگیری پژوهش‌گرا و مبتنی بر انجام تمرین‌های پژوهشی استوار شود. در این شیوه کتابخانه هسته اصلی یادگیری به‌شمار می‌رود. در این کانون، تاکید بر یک درس یا یک کتاب و جزوه نیست بلکه دانشجو باید برای کسب اطلاعات بیشتر در راستای همان موضوع، منابع متعددی را مطالعه نموده و تحقیقاتی را به‌عمل آورد. برای کسب موفقیت در این امر باید مهارت دستیابی به اطلاعات را کسب کند. حصول این امر خطیر پرورش افرادی ماهر و آگاه را که خود بتوانند به‌نیازهای اطلاعاتی مورد نظر خود دست یابند را می‌طلبد. این به عنوان وظیفه‌ای جدید بر وظایف مؤسسه‌های آموزشی و دانشگاه‌ها اضافه می‌گردد. توجه به این نیاز فراگیران، مسئولان دانشگاه‌ها بخصوص کتابخانه‌های دانشگاهی را برآن داش‌ته تا تدابیری بر این امر تدارک ببینند (پریخ، ۱۳۷۷، ص ۳۹).

با توجه به شرایط موجود و اهمیت بالای آموزش استفاده‌کنندگان، سعی می‌کنیم به این سؤال، که چرا باید آموزش استفاده‌کنندگان در کتابخانه‌ها جدی گرفته شود؟، پاسخ دهیم. استفاده از کتابخانه مهارتی است که باید عملاً در جریان انجام فعالیت‌های عملی و در طول زمان آموخته‌شود. چنانچه آموزش



**یافته‌های پژوهشگران
نشان می‌دهد،
هر زمان که از
مراجعه‌کنندگان در
خصوص ضرورت
ارائه آموزش
استفاده‌کنندگان
سؤال شده است،
اکثر آنها به اجرای
این آموزش‌ها تاکید
داشته‌اند**

بین متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی نظرات متفاوتی وجود دارد. برخی از آنها موافق اجرای این موارد و برخی دیگر مخالف این امر هستند. لازم است قبل پرداختن به ارکان و عناصر آموزش استفاده‌کنندگان دیدگاه‌های موافق و مخالف را مورد بررسی قرار دهیم.

مخالفان آموزش استفاده‌کننده از سوی کتابداران

لوبانز^۲ معتقد است کتابداران به تنهایی نمی‌توانند در طرح برنامه آموزش استفاده‌کننده شرکت داشته باشند. زیرا کتابداران غالباً همان برداشتی را از نیاز دانشجویان دارند که فکر می‌کنند. بنابراین، طبیعی است که در برنامه‌ریزی آموزشی مراجعان کتابخانه‌ها، کادر هیئت علمی و حتی دانشجویان نیز مشارکت داشته باشند تا بتوانند نیازهای واقعی استفاده‌کننده را شناسایی کرده و محتوا و روش آموزش و فرد آموزش‌دهنده را تعیین کنند (استیری، ۱۳۷۱، ص ۲).

موریس^۳ مدعی است که با پیشرفت‌های رایانه‌ای و فراهم بودن انواع و اقسام نرم‌افزارها در قالب لوح فشرده در کتابخانه‌ها، دیگر ضرورتی به ارائه آموزش استفاده‌کننده نیست؛ چون دانشجویان هر زمان که وقت داشته باشند با سرعت دلخواه خود می‌توانند از طریق آزمایش و خطا به جستجو به‌پردازند (بیگدلی، ۱۳۷۷، ص ۵۴). کلمن^۵ عقیده دارد که بیشتر استفاده‌کنندگان از کتابخانه اطلاعات می‌خواهند نه آموزش، و کتابداران معلم نیستند و نقش کتابدار معلم یک افسانه سازمانی می‌باشد که توسط کتابداران به منظور بهبود پایگاه اجتماعی عنوان می‌شود. وی و هم‌فکرانش معتقدند که شیوه استفاده از کتابخانه نمی‌تواند بطور کافی در یک جلسه سخنرانی یا حتی یک دوره مشخص آموخته شود. چون بعد از آموزش کوتاه مدت دانشجویان به غلط تصور می‌کند که آنها هر آنچه را نیاز هست فراگرفته‌اند (بیگدلی، ۱۳۷۷، ص ۵۴).

لاین^۶ معتقد است «این آموزش‌ها موجب اتلاف وقت

کتابداران و امکانات کتابخانه می‌شود در حالی که این منابع می‌تواند صرف بهبود خدمات کتابخانه به ویژه صرف ارائه کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی افراد شود. وی به این خطر اشاره می‌کند که در کتابخانه‌هایی که خدمات ضعیفی ارائه می‌شود ممکن است آموزش مراجعان جانشین خدمات کتابخانه گردد. وی خاطر نشان می‌کند که کتابداران منابعی را که در راه آموزش مراجعان بکار می‌برند تا آنها یاد بگیرند چگونه از برگه‌دان‌های پیچیده استفاده کنند، می‌توانند به‌گونه‌ای مفیدتر در آسان ساختن استفاده از کتابخانه بکار ببرند (بیگدلی، ۱۳۷۷، ص ۵۴).

وتسون^۷ معتقد است که «وجود کتابخانه‌ها همواره در فرایند آموزش ضروریست ولی آنها صرفاً یک مرکز اطلاعاتی محسوب شده و کتابداران یک اشاعه‌دهنده اطلاعات می‌باشند. آنها معلم نیستند که امر آموزش را عهده‌دار باشند. در بین نظر مخالفان شاید نظر دیویسون^۸ از همه تندتر می‌باشد. وی معتقد است که «برای پیدایش امپراطوری وسیعی که نامش آموزش مراجعان است، هیچ دلیلی جز اینکه چنین برنامه‌هایی وسیله‌ای می‌باشد برای نوعی احترام به پایگاه اجتماعی کتابدارانی که دچار عقده حقارت هستند وجود ندارد». وی نفع شخصی را انگیزه قوی برای انجام این کارها می‌داند چرا که هزاران مراجعه‌کننده ساعت‌های بیشماری آموزش ببیند صرفاً به این دلیل که کتابداران آن را برای مهم جلوه‌دادن وظیفه خود لازم می‌دانند. در بررسی هر یک از این نظرات به این نتیجه می‌رسیم که احتمالاً کیفیت ضعیف برنامه‌های آموزشی اجراشده باعث ایجاد نگرش منفی بر این امر می‌باشد. آموزش و قدرت انتقال مفاهیم به شرکت‌کنندگان در کلاس‌های آموزش استفاده‌کننده، عامل مهمی در شکل‌دهی نگرش و چگونگی قضاوت شرکت‌کنندگان در کلاس‌ها می‌باشد. مخالفان معتقدند که کتابداران چون با اصول علمی و روش‌های تدریس آشنا نیستند و فرصت کسب مهارت‌های تدریس به شیوه‌ی منظم را بدست نیاورده‌اند لذا مجریان خوبی برای این امر

نمی‌باشند.

(بیگدلی، ۱۳۷۷، ص ۷۷).

بررسی دیدگاه‌های موافق و مخالف نشان می‌دهد که ضرورت اجرای این اصل از همان ابتدا مد نظر بنیانگذاران اصلی این رشته بوده است. دیویی یکی از بنیانگذاران رشته کتابداری و از مؤسسان انجمن کتابداری آمریکا که با طرح نظام رده‌بندی خود شهرت جهانی پیدا کرده ضرورت این مهم را بیش از پیش بازگو کرده است. اما آنچه از فحوای سخنان مخالفان برمی‌آید، اکثر آنها نیز ضرورت آموزش استفاده‌کنندگان را قبول کرده و در نحوه اجرای آن و اینکه چه کسانی این آموزش‌ها را ارائه کنند بحث دارند. شاید عمده دغدغه آنها از عدم آشنایی کتابداران با شیوه‌های تدریس و نیازهای آموزشی فراگیران ناشی شده باشد. اما باید توجه داشت که این‌گونه آموزش‌ها، آموزش‌های صرف نیستند بلکه آموزش‌هایی هستند که در راستای استفاده بهینه از خدمات و منابع کتابخانه بوده و در صورت عدم ارائه آن مراجعه‌کنندگان متضرر می‌شوند و ضمن از دست دادن وقت خود نمی‌توانند از منابع و خدمات استفاده بهینه داشته باشند.

حال که ضرورت و اهمیت آموزش استفاده‌کنندگان از دیگر

هاچینگز^۹ از تاثیر برنامه‌های ضعیف و برداشت بدی که ممکن است در جریان آموزش‌ها در ذهن دانشجویان نقش ببندد به‌عنوان یک مشکل یاد می‌کند. وی یادآوری می‌کند که کتابخانه و کتابداران ضعیف نه تنها انگیزه‌ای برای استفاده کردن از کتابخانه را در دانشجویان بوجود نمی‌آورند بلکه ممکن است باعث شوند دانشجویان نگرش منفی نسبت به کتابداران کتابخانه پیدا کنند (بیگدلی، ۱۳۷۷، ص ۵۵). همچنین ویلسون^{۱۰} معتقد است «کتابداران توجیه قابل قبولی برای این ادعا که می‌توانند مدرس باشند ندارند و اگر چنین تلاشی کنند ممکن است زبان‌هایی به این حرفه وارد آورند (رایس، ۱۳۷۱، ص ۴۴).

از لابلای سخنان مخالفان چنین می‌توان نتیجه گرفت که آنها دو مشکل عمده «عدم آشنایی با شیوه‌های آموزش و روش‌های تدریس» و «اختصاص وقت ارائه خدمات به امر آموزش» را از معایب ارائه آموزش از سوی کتابداران می‌دانند و معتقدند که چون کتابداران آشنایی چندانی با شیوه‌های تدریس ندارند، پس بهتر است امر تدریس را به معلمان واگذار کنند و وقتی که قرار است صرف امر آموزش کنند بهتر است صرف بهبود خدمات کتابخانه‌ها کنند.

نظر موافقان:

ملویل دیویی^{۱۱} متفکری که اصول پنجگانه آن اساس و شالوده خدمات کتابداری را تشکیل می‌دهد در سال ۱۸۷۶ عنوان کرد که «اینک زمان آن است که کتابخانه‌ها به عنوان مدرسه و کتابداران به عنوان معلم و مراجعه‌کننده در نقش خواننده‌ای که نیاز به آموزش دارد انجام وظیفه نمایند» (بیگدلی، ۱۳۷۷، ص ۷۷). رابینسون^{۱۲} به تاسی از دیویی معتقد است که «من خود را سرزنش خواهم کرد اگر دانشجویی به انتهای دوره برسد بدون اینکه بداند چگونه از کتابخانه استفاده کند. تمام آنچه در دانشکده آموزش داده می‌شود ناچیز است اما چنانچه ما بتوانیم دانشجویان را در تحقیقات متکی به خود از دانشکده بیرون بفرستیم کار بسیار بزرگی را انجام داده‌ایم». وی معتقد است وظیفه کتابدار فراتر از حفاظت از کتاب‌هاست کتابدار باید معلم باشد و چنانچه کتابداری خود را مسئول آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه نداند، شایسته این مقام نیست (بیگدلی، ۱۳۷۷، ص ۷۷).

موافقان این نظریه معتقدند که شناساندن نقش آموزشی کتابداران به عهده خود آنهاست از این رو، آنچه آموخته‌اند بایستی بکار گیرند و خود به راه حل بیندیشند و متولی اجرای آن باشند و با همت و تلاش خود به مدیران و برنامه‌ریزان آموزشی نشان دهند که نیازهای اطلاعاتی مراجعان را جدی گرفته و پاسخ‌گویی به این نیازها را وظیفه سنگین خود تلقی کرده‌اند، چنانچه از آن غفلت کنند لطمه‌های جدی به فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی، اعضاء و کتابخانه‌ها وارد خواهد شد. آنها بر خلاف نظریه‌های مخالفان معتقدند که یکی از دلایلی که آموزش استفاده‌کنندگان نتوانسته در عمل موفقیت‌هایی بدست آورد ناشی از آن است که کتابداران به حرفه خود بیشتر به عنوان حرفه خدماتی نگاه می‌کنند، در حالی آنها وظیفه خود را باید بخشی جدایی‌ناپذیر از نظام آموزشی که قادر است در توسعه این نظام دخالت داشته باشد به‌شمار آورند و به‌صورت جدی خواستار تغییر نگرش خدماتی صرف از سوی کتابداران می‌باشند

چهار رکن اساسی برنامه‌های

آموزش استفاده‌کنندگان را

«استفاده‌کنندگان»، «کتابداران»،

«محتوای آموزشی» و «شیوه‌های

ارائه آموزش» تشکیل می‌دهند

مخالفان و موافقان مورد بررسی قرار گرفت بهتر است با ارکان و عناصر و چگونگی اجرای آن در کتابخانه‌ها آشنا شویم.

ارکان آموزش استفاده‌کنندگان

چهار رکن اساسی برنامه‌های آموزش استفاده‌کنندگان را «استفاده‌کنندگان»، «کتابداران»، «محتوای آموزشی» و «شیوه‌های ارائه آموزش» تشکیل می‌دهند. ضرورت بحث اینجا می‌کند که نقش و جایگاه هر کدام از این موارد در فرایند آموزشی به‌روشنی تبیین گردد.

رکن اول: استفاده‌کنندگان. اولین و مهم‌ترین رکن برنامه‌های آموزشی، استفاده‌کنندگان هستند. استفاده‌کننده مهم‌ترین عنصر در جریان اطلاعات و در هر نظام اطلاع‌رسانی محسوب می‌شود و برای استفاده‌کنندگان جایگاه والایی در نظر گرفته شود. به‌همین دلیل رانگانانان به استفاده‌کنندگان به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت‌های کتابخانه‌ای می‌نگرد. وی پیوسته بر این اصل تاکید می‌ورزد که همه تلاش‌ها باید در راستای برآوردن نیازهای استفاده‌کنندگان صورت پذیرد. به‌طور کلی استفاده‌کننده به فردی اطلاق می‌شود که به خدمات یا فرآورده‌های یک نظام اطلاع‌رسانی نیاز دارد (درباغ‌عنبران، ۱۳۷۷، ص ۱۵).

لازم است کتابدار دانش و شناخت خویش را از استفاده‌کنندگان



**شناساندن نقش
آموزشی کتابداران به
عهده خود آنهاست
از این رو، آنچه
آموخته‌اند بایستی بکار
گیرند و خود به راه
حل بیندیشند و متولی
اجرای آن باشند**

و اجزاء کتابخانه، ساختار نظام‌های اطلاعاتی و نقش کتابخانه‌ها به‌عنوان یک عامل اساسی است که در بسیاری از کتابخانه به‌علت نبود کتابدار متخصص به عهده افراد غیر متخصص گذاشته می‌شود و آنها به علت ناآشنایی باعث ایجاد تأثیرات منفی در مراجعان می‌گردند (اینتر، ۱۳۷۱، ص ۱۲۷).

رکن چهارم: شیوه‌های ارائه آموزش. رکن مهم دیگری که باید مد نظر آموزش‌دهندگان استفاده از کتابخانه قرار گیرد به‌کارگیری روش اصولی منطبق بر یافته‌های علمی که آنها را در دستیابی بر اهداف عالی‌ه‌شان یاری کند، می‌باشد. در کتابخانه‌های مختلف برای اجرای این آموزش‌ها از روش‌های متفاوتی استفاده می‌شوند که مهمترین و رایج‌ترین آنها عبارتند از:

۱. **به‌کارگیری کتابدار متخصص و مجرب در بخش مرجع جهت ارائه آموزش‌های موردی:** یکی از مواردی که کتابخانه‌ها باید به آن توجه جدی داشته باشند به‌کارگیری نیروهای متخصص می‌باشد. زیرا نقش آموزش‌های موردی و تأثیر آن در یادگیری امروزه بر هیچ‌کس پوشیده نیست. مراجعان نیز بر این امر تأکید جدی دارند. محمدی و فضل‌الهی (۱۳۸۳، ص ۳۱۹) دریافته‌اند که مراجعان وجود کتابدار متخصص در بخش مرجع و ارائه آموزش‌های موردی را بر همه روش‌های ارائه آموزش استفاده‌کنندگان از جمله استفاده از بروشور یا جزوه چاپی، تهیه نوار ویدیویی، تشکیل کارگاه یا سمینار آموزشی، بازندهای علمی مقدم می‌دانند به‌طوری که این روش با ۷۳/۹ درصد در صدر روش‌های مذکور قرار گرفت.

۲. **استفاده از راهنمای چاپی:** معمولی‌ترین روش در کتابخانه‌ها چاپ راهنما و جزوه چاپی است. در کتابخانه‌ها برای آشنایی مراجعان با محل کتابخانه و بخش‌های مختلف آن، خدمات و وظایف هر بخش، همچنین ارائه آموزش در خصوص شیوه‌های جستجوی اطلاعات از برکه‌دادن‌ها یا نظام‌های رایانه‌ای، نحوه استخراج اطلاعات از منابع مرجع از جمله کتابشناسی‌ها، مقاله‌نامه‌ها، دایرةالمعارف‌ها و ارائه

استفاده از کامپیوتر نیاز دارد. یکی از راه‌های تشویق مراجعه‌کننده به بهره‌گیری فعالانه از اطلاعات نگهداری‌شده در کتابخانه آن است که به او بیاموزیم که چگونه باید مواد و منابع مورد نیاز خود را بازیابی کند. اولین و مهم‌ترین وظیفه هر کتابخانه معرفی کتابخانه و خدمات آن برای مراجعان می‌باشد.

۲. **منابع و متون:** آموزش ابزار و نحوه تجسس اطلاعات از منابع مرجع از جمله کتابشناسی‌ها، نمایه‌ها، دایرةالمعارف‌ها و فرهنگ‌ها و منابع کتاب‌شناختی از جمله مواردی است که ذهن بسیاری از کتابداران را به خود مشغول ساخته است. در سال ۱۹۴۳ آن موریس بوید^{۱۷} بیان کرد که چنانچه ما به کتابخانه به‌عنوان نهادی آموزشی اعتقاد داشته باشیم نباید فراموش کنیم که نقش تدریس مرجع در تمام کتابخانه‌ها به اندازه نقش ارائه اطلاعات حائز اهمیت است. آموزش بهره‌گیری از کتابخانه‌ها چند سالی است که در خط مشی بخش مرجع گنجانیده شده است و مدتی است که آموزش برای خدمات مرجع جزء استانداردهای انجمن کتابداران آمریکا لحاظ شده است

۳. **یادگیری درباره کتابخانه خاص:** به‌گمان بسیاری از کتابداران، آموزش کتاب‌شناختی، بازدید هدایت‌شده از کتابخانه جهت نشان دادن بخش‌های مختلف کتابخانه و معرفی برخی از معروف‌ترین منابع و ذکر مواد دیگر و خدماتی که دور از چشم مراجعان قرار داده شده است می‌باشد. به‌عنوان مثال، نشان دادن شماره‌های قدیمی نشریات، بخش‌های مختلف کتابخانه، نحوه ارائه خدمات توسط بخش‌های مختلف کتابخانه، آشنایی با قوانین و مقررات کتابخانه از موارد آموزش این بخش بشمار می‌رود.

شیلا اس اینتر معتقد است که در کنار آموزش‌های سه‌گانه فوق شناساندن قدر و منزلت کتابخانه مهمترین درسی است که متاسفانه آموزش داده نمی‌شود. وی یادآوری می‌کند که شناساندن قدر و منزلت کتابخانه، شامل مروری بر فرهنگ اطلاعات، ارکان

اطلاعات در خصوص بانک‌های اطلاعاتی و دیسک‌های کامپیوتری جزوای را چاپ و در اختیار مراجعان قرار می‌دهند. این نوع راهنماها بیشتر مورد استفاده مراجعانی قرار می‌گیرد که دارای انگیزه‌های قوی برای آموزش بوده و خود در جهت کسب مهارت برای جستجو و پیدا کردن راه و روش استفاده بهینه از امکانات منابع کتابخانه هستند. مجیری خاطر نشان می‌کند که این روش پس از به‌کارگیری نیروی متخصص در بخش مرجع یکی از مهمترین روش‌های ارائه آموزش استفاده‌کننده‌گان از دیدگاه مراجعان به شمار می‌رود (مجیری، ۱۳۸۰، ص ۵۹).

۳. تهیه مواد دیداری و شنیداری: روش دیگری که این روزها بیشتر مورد استفاده آموزش‌دهندگان قرار می‌گیرد تهیه مواد سمعی و بصری از جمله نوارهای کاست و نوارهای ویدیویی و یا لوح‌های فشرده آموزشی در خصوص کتابخانه و بخش‌های مختلف آن، نحوه قرار گرفتن منابع در کتابخانه یا شیوه رده‌بندی منابع در کتابخانه، منابع مرجع و انواع آن و شیوه استفاده از آنها و راه‌های جستجوی اطلاعات

یکی از بهترین روش‌های آموزشی که برخی از دانشگاه‌ها و رشته‌ها و بعضی از متخصصان در صدد اجرای آن هستند ارائه یک دوره آموزشی منظم در قالب ۱ یا ۲ واحد درسی و بصورت برنامه مدون و منظم است

از برگه‌دان‌های کتابخانه یا نظام‌های رایانه‌ای و ارائه اطلاعات در خصوص بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی و... می‌باشد. رایج‌ترین این وسایل استفاده از فیلم است که می‌تواند در هر نوبت برای عده زیادی از مراجعان کتابخانه نمایش داده شود. هزینه تولید فیلم آموزشی هرچند زیاد است اما امکان به‌کارگیری آن برای مراجعان بیشتر و در دفعات متعدد سنگین بودن هزینه را تا حدی جبران می‌کند و روش مناسبی برای آشنایی مراجعان با کتابخانه بشمار می‌رود.

۴. باز دیده‌ها: یکی از رایج‌ترین روش‌هایی که در آشنایی با کتابخانه و منابع آن مورد استفاده قرار می‌گیرد تشکیل جلسات بازدید از کتابخانه می‌باشد. علیرغم اینکه در اکثر کتابخانه‌ها خدمات آموزش استفاده‌کنندگان جدی گرفته نمی‌شود ولی در برخی از دانشگاه‌ها در هفته اول آغاز سال تحصیلی جدید یا ترم جدید جلسه بازدید از کتابخانه به منظور آشنا ساختن دانشجویان با کتابخانه و منابع آن ترتیب می‌دهند و می‌توان با مطالعه نتایج گزارش‌های مراجعان، به نتایج و روش‌های بهتر در این خصوص دست یافت. علمی بودن، یکی از مزایای این روش محسوب شده که می‌تواند به کرات در گروه‌های مختلف بازدیدکنندگان اجرا گردد. اما کمبود وقت، عدم کنترل دقیق مراجعان، نبودن شرایط مناسب یادگیری برای مراجعان، وقت‌گیر بودن و مشکل بودن در اجرا از معایب این روش بشمار می‌رود.

۵. برگزاری کارگاه‌های آموزشی: این روش با اینکه یکی از عملی‌ترین روش آموزش استفاده از کتابخانه به‌شمار می‌رود اما مشکل بزرگ آن ارائه مطالب زیاد در زمان اندک و عدم استفاده از وسایل کمک آموزشی و عدم اطمینان کافی از دقت شنوندگان در دریافت مطالب ارائه شده می‌باشد. این روش برای اس‌تادان و محققان‌ی که از انگیزه بیشتری برخوردار هستند موثرتر می‌باشد.

۶. برگزاری دوره‌های آموزشی منظم یا ارائه واحد درسی: یکی از بهترین روش‌های آموزشی که برخی از دانشگاه‌ها و رشته‌ها و بعضی از متخصصان در صدد اجرای آن هستند ارائه یک دوره آموزشی منظم در قالب ۱ یا ۲ واحد درسی و بصورت برنامه مدون و منظم است. اما نبودن پشتوانه اجرایی قوی، نبودن نیروی انسانی مناسب برای اجراء عدم تمایل و رغبت فراگیران برای اجرای آن، از مشکلاتی است که دست‌اندرکاران را در اجرای این برنامه با مشکلاتی روبه‌رو می‌کند. ضرورت و اهمیت این روش بارها در تحقیقات قبلی از جمله تحقیق بنی‌اقبال (۱۳۷۱، ص ۵۵)؛ مدیرامانی (۱۳۷۷، ص ۲۱)؛ استیری (۱۳۷۱، ص ۳) و حمیدرضا مختاری (۱۳۷۵، ص ۲) تأیید شده است. تمامی تحقیقات فوق ضرورت اجرای این روش را توصیه کرده بودند اما در تحقیق دیگری، دانشجویان با اضافه شدن ۲ واحد درسی تحت عنوان «آشنایی با کتابخانه و منابع آن» و یا هر عنوان دیگر موافق نبوده و روش‌های دیگر را بر این روش ترجیح دادند. محققان با نظرخواهی از ۳۰۷ نفر از دانشجوی شاعل به تحصیل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم دریافتند که تنها ۴۸/۲ درصد از دانشجویان مناسب‌بودن این روش را در حد بسیار زیاد و زیاد مطرح کرده بودند و این روش پس از روش به‌کارگیری کتابدار متخصص در بخش مرجع جهت ارائه آموزش‌های موردی (۸۱/۴ درصد)، جزوه یا بروشور چاپی (۷۳/۹ درصد)، تشکیل کارگاه یا سمینار آموزشی (۵۴/۷ درصد)، تهیه نوار ویدیویی (۴۸/۲ درصد) در رتبه آخر قرار گرفت (محمدی، فضل‌الهی، ۱۳۸۳، ص ۳۱۹). غیر دولتی بودن دانشگاه و پرداخت شهریه از سوی دانشجویان در قبال هر واحد درسی این یافته علمی را که قبلاً در تحقیقات متعددی مطرح شده بود را در حاله‌ای از ابهام قرار داد. اما همخوانی نتیجه با تحقیق مجیری (۱۳۸۰، ص ۵۹) که در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد صورت گرفته بود این نگرش را آشکار ساخت که امروزه دانشجویان با ارائه آموزش جهت آشنایی با کارکرد سنتی کتابخانه‌ها در قالب یک واحد درسی موافق نبوده و روش‌های دیگر را بر این روش ترجیح می‌دهند. این یافته‌ها کتابداران را ملزم می‌کند که در برنامه‌های آموزشی خود ضمن آموزش کارکردهای سنتی کتابخانه‌ها ابزارهای نوین اطلاع‌رسانی مرتبط با این موضوع را نیز مد نظر قرار دهند.

نتیجه‌گیری

تحولات به‌وجود آمده در سال‌های بعد از جنگ جهانی دوم و پیشرفت‌های مبتنی بر فناوری، کتابخانه‌ها را به عنوان کانون‌های اطلاعاتی مطرح ساخته است و هزینه‌های هنگفتی برای این‌گونه مراکز اختصاص می‌یابد. عدم آشنایی مراجع‌کنندگان با شیوه‌های جستجوی اطلاعات و منابع اطلاعاتی باعث شده که استفاده بهینه از این همه هزینه صرف‌شده به عمل نیاید. آموزش استفاده‌کنندگان از طریق «به‌کارگیری کتابدار متخصص و مجرب در بخش مرجع

رسانی، دوره اول، ۳، (بهار)، ص ۵۵ - ۳۶.
۶- در باغ عنبران، جعفر (۱۳۷۷). «بحثی نظری در باب بررسی استفاده کنندگان». کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره اول، ۳، (بهار)، ص ۳۵-۱۴.

۷- رایس، جیمز (۱۳۷۱). «آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به هر یک از استفاده کنندگان: یا آموزش باید در پرسش و پاسخ‌های مرجع گنجانیده شود». ترجمه نازنین فائمی مقامی فراهانی. فصلنامه کتاب، دوره سوم، (بهار - زمستان)، ص ۵۵ - ۴۲.

۸- سامانیان، مصیب (۱۳۷۹). «چگونه می‌توان رفتار استفاده کننده از کتابخانه را ارتقاء بخشید». فصلنامه کتاب، یازدهم، (تابستان)، ص ۱۳۶ - ۱۲۶.

۹- شکوری منفرد، هاشم (۱۳۷۹). «آموزش استفاده کنندگان در کتابخانه‌های دانشگاهی پزشکی». پیام کتابخانه، دوره دهم، ۲، (تابستان)، ص ۸۴ - ۸۰.

۱۰- صمدی، ثریا (۱۳۸۲). «بررسی میزان آشنایی دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری رشته‌های علوم پایه دانشگاه تبریز با منابع تخصصی». فصلنامه کتاب، دوره چهاردهم، ۱، (بهار)، ص ۷۰ - ۶۳.
۱۱- گوزو، آ. (۱۳۶۹). «خدمات مناسب کتابخانه‌های علوم پزشکی در کشورهای جهان سوم». ترجمه طاهره زرین. فصلنامه کتاب، دوره اول، ۱، (بهار)، ص ۸۴ - ۹۲.

۱۲- مجیری، شهین (۱۳۸۰). «بررسی میزان آشنایی و استفاده دانشجویان دانشگاه فردوسی از منابع مرجع». کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره چهارم، ۱، (بهار)، ص ۴۵-۶۹.

۱۳- محمدی، مهدی؛ فضل‌الهی، سیف‌اله (۱۳۸۳). «بررسی میزان آشنایی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم با منابع مرجع کتابخانه و ضرورت ارائه آموزش استفاده کنندگان از دیدگاه آنان». در مجموعه آموزش استفاده کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. به کوشش رحمت‌الله فتاحی... و دیگران. مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۳۸۳، ص ۳۲۶-۳۹۹.

۱۴- مختاری، حمید رضا (۱۳۷۵). «بررسی برنامه‌ها و روش‌ها و امکانات آموزشی استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشگاه‌های شهر تهران و دیدگاه مدیران کتابخانه‌ها و نظرات آنها در مورد برنامه‌های ارائه شده». پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی ایران.

۱۵- مدیر امانی، پروانه (۱۳۷۷). «ارزیابی یک تجربه آموزشی: آموزش استفاده از کتابخانه و شیوه نگارش مقاله نویسی». پیام کتابخانه، دوره هشتم، ۴، (زمستان)، ص ۲۳ - ۲۱.

۱۶- مهدی فر، فاطمه (۱۳۷۵). «بررسی تاثیر اجرای برنامه آموزشی استفاده از کتابخانه بر توانایی استفاده از کتابخانه توسط دانشجویان در رشته شنوایی سنجی دانشکده علوم توان بخشی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده مدیریت اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

۱۷- هنری، جیمز؛ های، لین (۱۳۷۴). «فرانسوی الگوی کتابشناختی: آموزش استفاده کنندگان در عصر اطلاعات». ترجمه فائزه خاجویی. در گزیده مقالات ایفلا کوبا ۲۷ - ۲۱ اوت ۱۹۹۴، زیر نظر عباس حری. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ص ۱۱۷ - ۱۳۱.

کتابخانه»، «استفاده از راهنمای چاپی»، «تهیه مواد دیداری و شنیداری»، «بازدیدها»، «برگزاری کارگاه‌های آموزشی» و «برگزاری دوره‌های آموزشی منظم در قالب واحدهای درسی» و آشناکردن مراجعان با شیوه‌ها و فناوری‌های بازیابی اطلاعاتی راه حلی است که از سوی متخصصان اطلاع‌رسانی برای حل این مشکل ارائه شده است و لازم است کتابداران ضمن آشنایی با مزایا و معایب و کاربردهای هر یک از روش‌های ذکر شده و اعمال آنها در کتابخانه، خود زمینه‌های هر چه بیشتر استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها را فراهم ساخته و کتابخانه‌ها را از انزوای ایجاد شده رهایی بخشند.

بی‌نوشت‌ها:

- 1 . Mahdi.mohammadi203@gmail.com
2. Donna trent
- 3 . Lubans
- 4 . Morris
- 5 . Coleman
- 6 . line
- 7 . Wetson
- 8 . Davinson
- 9 . Hutchings
- 10 . Wilson
- 11 . Melvil dewey
- 12 . Robinson
- 13 . Kirk
- 14 . Hardesty
- 15 . Tucker
- 16 . Sheila S. Intner
- 17 . Anne Morris Boyd

مأخذ:

- ۱- استیری، علی‌رضا (۱۳۷۱). «تاثیر آموزش استفاده کنندگان بر میزان بهره‌گیری از مراجع در کتابخانه مرکزی تربیت مدرس». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۲- اینتر، شیلا (۱۳۷۱). «عامه مردم و آموزش کتابشناختی: فرصت‌های از دست رفته در ایجاد محیط اطلاعاتی مثبت». ترجمه فریده سید منیره. فصلنامه کتاب، دوره سوم، (بهار - زمستان)، ص ۱۱۳ - ۱۳۳.
- ۳- بنی اقبال، ناهید (۱۳۷۱). «نقش آموزشی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها». پیام کتابخانه، دوره دوم، ۴ (زمستان)، ص ۵۶ - ۵۰.
- ۴- بیگدلی، زاهد (۱۳۷۷). «آموزش استفاده از کتابخانه‌ها دانشگاهی». فصلنامه کتاب، دوره نهم، ۴ - ۳ (پاییز و زمستان)، ص ۵۹ - ۴۹.
- ۵- پریخ، مهری (۱۳۷۷). «نقش آموزشی کتابخانه‌های دانشگاهی: مروری بر مباحث عمده و جریان شکل‌گیری». کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره دهم، ۲، (تابستان)، ص ۸۴ - ۸۰.