



کامپیوتر فوبیا^۱ در بین کتابداران

فیروزه زارع فراشبندی^۲

چکیده: این مقاله به بررسی توصیفی کامپیوتر فوبیا در بین کتابداران می‌پردازد. با توجه به کاربرد کامپیوتر و تکنولوژی‌های وابسته به آن، می‌بایست به شیوه‌ای صحیح با این پدیده برخورد کرد و عوامل مؤثر در ایجاد آن را شناسایی نمود. در مقاله حاضر به علایم کامپیوتر فوبیا و به برخی از دلایل ایجاد آن چون عدم آموزش کافی و مهارت لازم در مورد نرم‌افزار و سخت‌افزار، نداشتن دانش نظری کافی در مورد کامپیوتر، ویژگی‌های شخصیتی و... اشاره شده است.

کلید واژه‌ها: رایانه هراسی، نگرانی کامپیوتر، تکنواسترس

مقدمه

اطلاعات دسترسی خواهند یافت. پست الکترونیکی^۳ به تدریج جای ارتباط درون سازمانی و بین افراد را می‌گیرد. استفاده از کامپیوتر شانس برقراری ارتباط با دیگران در سرتاسر دنیا را فراهم می‌سازد و دانشی نامحدود در اختیار فرد قرار می‌دهد. استفاده از این وسیله روشی جدید برای ایجاد، ارسال و مصرف اطلاعات جدید است (اور، ۲۰۰۰). از آنجایی که کتابخانه‌ها، مراکزی برای نگهداری و اشاعه اطلاعات می‌باشند از تأثیر این وسیله جدید بدور نمانده‌اند.

کتابدار و کتابخانه در برابر کامپیوتر

همچنان که محیط‌های تجاری و دانشگاهی به سمت تکنولوژی نوین در حرکتند، کتابخانه‌ها نیز از این جریان بدور نمانده‌اند. امروزه کتابخانه‌ها از برنامه‌های کامپیوتری برای فهرست‌نویسی و ارائه خدمات در بخش‌های مختلف کتابخانه استفاده می‌نمایند و با پیشرفت تکنولوژی، ابزارهای جدیدی

سازش با تغییرات. نیاز به تحمل آنها و یافتن عکس‌العمل و پاسخ مناسب در برابر آنها دارد. در غیر اینصورت تطابق صورت نگرفته و بین فرد و پدیده جدید تنش ایجاد خواهد شد. امروزه کامپیوتر جزئی اصلی از زندگی ما شده و در آن تغییراتی ایجاد نموده است. تطابق با این تغییرات نیاز به یافتن راه‌حل مناسب و پذیرش صحیح این پدیده دارد. برای عده‌ای "کامپیوتری شدن" ناخوشایند و برای عده‌ای دیگر عاملی برای ایجاد ترس است (اور، ۲۰۰۰). بعضاً نوعی نگرش منفی در بین مردم نسبت به کامپیوتر وجود دارد چرا که کامپیوترها فراتر از درک مردم عادی هستند، بر خلاف انسان که اشتباه می‌کند، اشتباه نمی‌کنند و توانایی‌های فراوان نامحدودی دارند. این عوامل باعث شده است که مردم نسبت به کامپیوتر بدبین باشند، چرا که انسانها نسبت به ناشناخته‌ها و امور فراتر از درک خود دارای نوعی بدگمانی هستند.

در حال حاضر کامپیوتر در همه قسمت‌های زندگی افراد تأثیر گذاشته است. ارتباط به وسیله کامپیوتر (CMC)^۴ به سرعت در حال تبدیل به یکی از قسمت‌های پیچیده جامعه ما می‌باشد. امروزه روش‌های دستیابی به مردم، مکانها و اطلاعات عوض شده است. تغییرات اساسی در آموزش رخ داده و به زودی همه دانش‌آموزان از طریق اینترنت به

1- Computerphobia

۲- کارشناس ارشد مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی اهواز

3- Computer Mediated Communication

4- E-Mail



چون کامپیوتر و چند رسانه‌ای‌ها^۱ وارد کتابخانه‌ها نیز شده‌اند، اما به نظر می‌رسد که به موازات آن، زمینه‌های لازم برای بکارگیری این ابزار در کتابخانه‌ها فراهم نشده است. به عنوان مثال عدم آموزش کافی و صحیح در مورد نحوه استفاده از این ابزارها، نداشتن دانش، مهارت، تجربه کافی و ... در این زمینه منجر به بروز مشکلاتی در استفاده از این ابزارها شد که یکی از آنها کامپیوتر فوبیا (رایانه هراسی) است.

تغییر سریع تکنولوژی به واقعیتی در زندگی کتابخانه‌ها و کتابداران در دهه ۱۹۹۰ تبدیل شده است. این تغییر در تمامی قسمت‌های سازمان کتابخانه تأثیر گذاشته است: در بخش‌های مرجع، اسانت، فهرست‌نویسی و حتی در بخش اداری. نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای وارد بخش‌های مختلف کتابخانه شده‌اند و کارمندان این بخش‌ها می‌بایست علاوه بر انجام وظایف قبلی خود به شیوه دستی، آموزش لازم برای اداره امور به شیوه ماشینی را نیز بیاموزند.

فاصله زمانی که بین تغییر سیستم دستی به سیستم ماشینی وجود دارد، محدوده بحرانی و پرفشاری است که می‌تواند در افراد استرس شغلی، ناراضی‌تی از کار و نهایتاً فشارهای روانی ایجاد نماید. دلیل این امر هم واضح است: نمی‌توان به یکباره نظام دستی را متوقف نمود و کار را تعطیل کرد تا کلیه امور به نظام ماشینی تبدیل شود. در فاصله زمانی بین این دو نقطه کتابدار ناگزیر است نقشی دوسویه داشته باشد: هم به شیوه سنتی با همان ابزارهای قدیمی کار نماید و هم آموزش کامپیوتر و نرم‌افزار کتابخانه را دیده و ورود اطلاعات را انجام دهد زیرا تا زمانی که ورود قسمت عمده اطلاعات کتابخانه به سیستم کامپیوتری صورت نگرفته، عملاً هیچ استفاده‌ای نمی‌توان از این نظام کرد.

رانگانانان یکی از مهمترین وظایف کتابخانه‌ها را ارائه اطلاعات در حداقل زمان ممکن به مراجعه‌کننده می‌دانند. استفاده از ابزارهای جدید مانند کامپیوتر و دیسک‌های فشرده (CD-ROM) می‌تواند از دوسو مفید باشد. نخست اینکه حجم کار هر کارمند را کاهش می‌دهد. دوم اینکه باعث تسریع در ارائه اطلاعات به مراجعان می‌شود. افزون بر این با بکارگیری کامپیوتر در بخش‌های مختلف، مراجعه‌کننده (یا کاربر) نیز می‌تواند خود، قسمتی از کار را انجام دهد، مثلاً می‌تواند

جستجو در منابع اطلاعاتی را به صورت بی‌واسطه (بدون حضور کتابدار) انجام دهد.

با توجه به تمامی مطالب فوق، می‌توان نتیجه گرفت که کتابخانه‌ها و کتابداران ناگزیرند پا به پای پیشرفت تکنولوژی، ابزارهای ارائه خدمات خود را نیز تغییر دهند. هر تغییری در محیط کار، خانه، و به طور کلی زندگی نیازمند نوعی سازش و تطابق است. در واقع می‌بایست به نوعی با تغییر کنار آمد و اگر این سازگاری صورت نگیرد، مشکل بروز خواهد کرد. این مشکل عدم سازگاری یا عدم پذیرش پدیده جدیدی است که نهایتاً یک رشته عکس‌العمل‌های تنش‌زا را به دنبال خواهد داشت.

از آنجایی که بتدریج حافظه کامپیوتر در حال جایگزین شدن به جای برگه‌دان سنتی کتابخانه و CD به جای کتاب و نشریه است، این تغییرات منجر به بروز مشکلاتی هم در بین کتابداران و هم مراجعه‌کنندگان شده است. قبلاً مراجعه‌کننده از برگه‌دان که شیوه استفاده از آن را فرا گرفته بود برای جستجوی منابع مورد نیازش استفاده می‌کرد، ولی در حال حاضر می‌بایست از طریق کامپیوتر جستجو را انجام دهد. این وسیله هم برای مراجعه‌کننده و هم کتابدار ناآشناست و هر دو نیاز به آموزش استفاده از آن را دارند. در واقع در جامعه امروزی نیاز آشکاری به کامپیوتر وجود دارد و این خود نیازمند داشتن سواد کامپیوتری می‌باشد، در حالی که بسیاری از مردم کامپیوتر را فراتر از درک خود و توانایی‌های فراوان آن را فشار و تهدیدی برای خود می‌دانند.

نگرش منفی نسبت به کامپیوتر

همانطور که جامعه به سوی تکنولوژی کامپیوتر پیش می‌رود، نگرانی کامپیوتر^۲ نیز رو به رشد است. نگرانی کامپیوتر با کمی استفاده از آن و اجتناب نادرست از تکنولوژی اطلاعات ارتباط مستقیم دارد (اور، ۲۰۰۰). آنطور که زمک^۳ می‌گوید کامپیوترها شیوه‌های بهتر، سریعتر و جدیدتری را برای انجام امور در اختیار ما می‌گذارند و روش‌های عملکرد

1- Multimedia

2- Computer Anxiety

3- Zemke



نوزدهم برای توصیف ترس‌های بیمارگونه بکار گرفته شد. انواع مختلف فوبیا را با افزودن اصطلاح یونانی یا لاتینی شیء یا موقعیت ترساننده قبل از کلمه فوبی نام‌گذاری می‌نمایند، مانند هیدروفوبیا، فوتوفوبیا و یا کامپیوتر فوبیا (گودوین، ۱۳۷۲).

به طور کلی فوبیا ترسی شدید، عودکننده و غیرمنطقی است. ترسی مبرم، مفرط و غیرمنطقی از یک شیء، فعالیت یا موقعیت که میل جبرآمیزی را برای اجتناب از آنها بوجود می‌آورد. چنین ترسی را خود شخص، بسیار افراطی و غیرمنطقی تشخیص می‌دهد (گودوین، ۱۳۷۲).

شخص فوبیک در مواجهه با شیء یا موقعیت ترساننده بیش از اندازه هراسان و ناآرام می‌شود و علائمی مانند: تپش قلب، تعریق، احساس سرگیجه، دشواری در تنفس و ... پیدا می‌کند. به طور کلی فوبی ممکن است در مقابل هر شیء یا موقعیتی پدید آید.

پیش از پرداختن به تعریف کامپیوتر فوبیا نخست می‌بایست تکنواسترس^۲ را تعریف کرد. کریج براد^۳ می‌گوید که تکنواسترس بیماری جدیدی است که بوسیله عدم توانایی در سازگاری با تکنولوژی‌های جدید کامپیوتر به شیوه‌ای صحیح، حاصل شده است. این بیماری به دو شیوه مشخص خود را نشان می‌دهد:

الف) کشمکش در پذیرفتن تکنولوژی کامپیوتر

ب) به گونه‌ای خاصتر کشمکش در آشنایی با تکنولوژی کامپیوتر و یاد گرفتن آن (هادیبرگ به نقل از کریج براد، ۱۹۸۴). پژوهشگران دیگر کلمات متفاوتی مانند: تکنوفوبیا^۴، سیبرفوبیا^۵، کامپیوتر فوبیا، نگرانی کامپیوتر، استرس کامپیوتر^۶، نگرش منفی نسبت به کامپیوتر^۷، بیزاری کامپیوتر^۸ و ... را برای بیان این پدیده بکار برده‌اند. تمامی این واژه‌ها در

سازمانی را تغییر می‌دهند، اما ترسی غیرطبیعی در مورد آنها وجود دارد، ترسی که توانایی کار کردن با کامپیوتر را تغییر دهد. یادگیری کار با کامپیوتر شبیه کار کردن با ابزار موسیقی است، فوراً زندگی را آسان نمی‌کند، بلکه ابتدا سخت‌تر می‌کند (کانیشیگ به نقل از زمک، ۱۹۸۴).

اصولاً هر تغییر یا بهتر بگوییم هر اندیشه‌ای برای تغییر، یکی از سرچشمه‌های نگرانی معمولی را تشکیل می‌دهد. در واقع، تغییر این تهدید را در بردارد که شیئی را که ما توفیق تسلط بر آن را داشته‌ایم (مانند برگه‌دان) یا شیء دیگری (مانند کامپیوتر) جایگزین کند. پس یقیناً تغییر منشاء بسیاری از نگرانی‌هاست. ورود کامپیوتر به کتابخانه‌ها تغییر عمده‌ای است که بر کلیه عملکرد کتابخانه‌ها و کتابداران تأثیر می‌گذارد و محیط کاری جدیدی ایجاد می‌کند، بنابراین می‌تواند منشاء نگرانی، اضطراب یا ترس شود.

آنطور که نیس بیت^۱ اظهار می‌دارد کامپیوتر وسیله‌ای ضروری برای هر فرد است که دائماً تغییر قیافه می‌دهد (کانیشیگ به نقل از نیس بیت، ۱۹۸۲). بنابراین سازگاری کتابداران با این تغییرات سریع نیز نیاز به تلاشی بیشتر دارد. همانگونه که قبلاً ذکر شد مردم کامپیوترها را فراتر از درک خود می‌دانند و چون اصولاً انسانها در مقابل ناشناخته‌ها و امور فراتر از درک خود دچار استرس، نگرانی یا بدبینی می‌شوند کامپیوتر نیز می‌تواند در افراد، استرس، نگرانی یا فوبی ایجاد نماید. فوبی می‌تواند در برابر هر شیء یا پدیده جدیدی حاصل شود. بنابراین کامپیوتر فوبیا پدیده‌ای است که واقعاً وجود دارد و می‌بایست علل پیدایش و راه‌های غلبه بر آن را یافت.

کامپیوتر فوبیا چیست و کامپیوتر فوب چه کسی است؟

کلمه «فوبیا» از «فوبوس» گرفته شده است. «فوبوس» نام یکی از خدایان یونانی بوده که برای ترساندن دشمنان به یاری خوانده می‌شد. به تدریج فوبوس یا فوبیا به معنای ترس و هراس بکار رفته است. کلمه فوبیا برای نخستین بار در حدود ۲۰۰۰ سال پیش در لغات طبی روم دیده شد. یعنی زمانی که اصطلاح «ترس از آب» برای توصیف علامتی در هاری مورد استفاده قرار گرفت. این اصطلاح به شکل فزاینده‌ای در قرن

1- Nais bitt

2- Technostress

3- Craig Brod

4- Technophobia

5- Cyberphobia

6- Computer Stress

7- Negative Computer Attitude

8- Computer Aversion



متون پژوهشی مربوط به تعامل بین انسان و کامپیوتر دیده می‌شوند و علائم مشابهی را تعریف می‌کنند. لذا از بین تمامی این واژه‌ها، واژه کامپیوتر فوبیا را برای بیان مفهوم موردنظر مناسبتر تشخیص داده و به تعریف آن می‌پردازیم.

در واقع کامپیوتر فوبیا جزئی از تکنواسترس می‌باشد که پدیده‌ای رایج بین کتابداران در دهه ۱۹۹۰ است. کانیشیگ آنرا نرس یا وحشتی می‌داند که شخص از کامپیوتر دارد (کانیشیگ، ۲۰۰۰). کندی^۱ اظهار می‌دارد که کامپیوتر فوبیا دومینج دارد: نخست ترس کلی از تکنولوژی و دوم ترس واقعی از شکست خوردن و مغبون شدن توسط کامپیوتر (کانیشیگ به نقل از کندی، ۱۹۹۸). لی کامپیوتر فوبیا را عدم علاقه به کامپیوتر می‌داند که از فقدان درک و دانش نسبت به کامپیوتر ریشه می‌گیرد و منجر به اجتناب از کامپیوتر و یادگیری آن می‌شود (۱۹۹۷).

با توجه به تعاریف فوق، کامپیوتر فوب (کامپیوتر هراس) کسی است که به نوعی از کامپیوتر می‌ترسد و دارای یکی از حالت‌های نگرانی، استرس، اضطراب یا هراس بیمورد نسبت به کامپیوتر است. چنین فردی می‌تواند علائم جسمی یا روحی ناشی از کامپیوتر فوبیا را از خود بروز دهد.

علائم کامپیوتر هراسی

این علائم عبارتند از: بی‌میلی و اکراه از یادگیری کامپیوتر؛ ترس از آن؛ تندمزاجی و تحریک‌پذیری؛ سردرد؛ کابوس؛ مقاومت در برابر یادگیری کامپیوتر؛ امتناع و رد کردن آشکار تکنولوژی؛ داشتن یک رشته افکار منفی در مورد خود مانند: خودارزیابی منفی، داشتن انتظار شکست و افکار نامربوط و آشفته، نگرانی در مورد انجام کار (که از عهده آن برنیاید)، اضطراب، عدم اعتماد بنفس در کار کردن با تکنولوژی جدید و...

دلایل ایجاد کامپیوتر هراسی

همانطور که ذکر شد کامپیوتری شدن برای عده‌ای ناخوشایند و برای عده‌ای دیگر ترس‌آور است. لیچمن^۲ دریافت که یک سوم از مردم موردبررسی در تحقیق او، احساس می‌کنند که کامپیوترها فراتر از درک مردم عادی

هستند (کانیشیگ به نقل از لیچ من، ۱۹۷۹).

کامپیوترها به قدری سریع تغییر می‌کنند که سازش با آن آسان نیست و بسیاری از مردم در سعی و تلاش برای سازگاری با این تغییرات دچار ترسی طبیعی از عدم مهارت خود در زمینه کامپیوتر می‌شوند. دلایل زیادی برای این ترس وجود دارد. شاید یکی از این دلایل، ناقص بودن دستنامه‌های کامپیوتری است که بسیاری از مباحثی را که باید برای کاربران توضیح دهند ناگفته می‌گذارند. در نتیجه فرد هنگام برخورد به مشکلی در سیستم در صورتی که نتواند از عهده حل کردن آن برآید، دچار برداشت منفی در مورد خود می‌شود و احساس می‌کند که مهارت کافی ندارد و این می‌تواند در نهایت منجر به هراس از کامپیوتر شود. اینجاست که شخص در توانایی خود برای یادگیری و کار کردن با کامپیوتر دچار تردید و نگرانی می‌گردد.

پژوهشگر در مطالعه متون مربوط و نیز بر پایه تجارب شخصی خود در کتابخانه‌ها به دلایلی چند از عوامل ایجاد کامپیوتر فوبیا در بین کتابداران دست یافته که در ذیل به آنها اشاره می‌شود:

(۱) عدم آموزش کافی: با پیشرفت تکنولوژی، ابزارهای جدیدی چون کامپیوتر، CD، چندرسانه‌ای‌ها و ... وارد کتابخانه‌ها شده‌اند در حالی که بعضاً به موازات آن، آموزش کافی در مورد نحوه استفاده از این ابزارها به کتابداران داده نشده و این امر منجر به بروز مشکلاتی در استفاده از این ابزارها شده است که یکی از آنها می‌تواند نگرش منفی نسبت به کامپیوتر یا کامپیوتر هراسی باشد. در واقع در اینجا کتابدار تجربه، مهارت و دانش عملی کافی در مورد کار با کامپیوتر را ندارد. لذا به جاست هنگام بکارگیری ابزارهای جدید، آموزش لازم در مورد چگونگی استفاده از آن به کتابداران داده شود.

(۲) فقدان مهارت کافی در استفاده از نرم‌افزار:

نرم‌افزارهای مشخصی در کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند که معمولاً اگر کتابداران را به شیوه‌ای صحیح برای کار با آنها آموزش دهند مشکلی بروز نخواهد کرد. نرم‌افزار کتابخانه معمولاً برای ورود اطلاعات کتابخانه شامل اطلاعات

1. Kennedy

2. Lichtman



۶) **شخصیت فرد:** خصوصیات اخلاقی، زیست‌شناختی، روانی و به طور کلی خصوصیات فردی هر شخص با دیگری متفاوت است. بنابراین عواملی که در فرد ایجاد استرس، نگرانی یا اضطراب می‌کند می‌تواند در فرد دیگری هیچ تغییری ایجاد نکند. عامل دیگری که باید در این مورد در نظر گرفت نقش فرهنگ است. فرهنگ افراد با یکدیگر متفاوت است، بنابراین نحوه برخورد آنها با مسائل و مشکلات نیز متفاوت می‌باشد.

تأثیر عواملی که ذکر شد ممکن است از مکانی به مکان دیگر (به لحاظ فرهنگ‌های متفاوت) فرق داشته باشد. یک عامل می‌تواند در جایی ایجاد کامپیوتر هراسی کند و در جایی دیگر چنین هراسی را ایجاد ننماید. لازم به ذکر است که عوامل متعدد دیگری نیز می‌توانند در بروز این پدیده سهیم باشند. ولی در هر صورت می‌توان تمامی این مشکلات را به نوعی برطرف نمود و راه‌حل‌هایی مناسب برای غلبه بر هراس بیمورد از کامپیوتر در بین کتابداران یافت.

منابع

- ۱- شرکت بلوکراس و بلوشید. **روانشناسی استرس: موفق زیستن در دنیای امروز را بیاموزیم**. ترجمه عباس چینی. [بی جا]: نرمة، ۱۳۷۱.
- ۲- گودوین، داند. **فوبی**. ترجمه نصرت‌اله پورافکاری. تهران: رشد، ۱۳۷۲.
- ۳- لورگال، آندره. **نگرانی و اضطراب**. ترجمه محمدرضا شجاع رضوی. مشهد: آستان قدس رضوی، ۱۳۷۱.
- ۴- هاید، مارگارت آر. **ترس و ترس‌های مرضی**. ترجمه شمسی زند سلیمی. تهران: ایبس، ۱۳۷۲.
- 5- Hudiburg, Richard A. "Collaborative Solutions to Technostress: Librarians Lead the way". **Assessing and Managing Technostress**. New York: ALA, 1996.
- 6- Kunishige, Reid. To fear or not to fear the Computer. URL: <http://www.soc.hawaii.edu/leong/499S99/yamauchi/fear.htm>.
- 7- Lee, Carrie. **Do you have computerphobia about the Internet ... what can be Done to Help you?** URL: <http://www.villanova.pvt.k12.ca.us/computer2/compliteracy/cox/,1997>.
- 8- ort, Linda V. **Computer Anxiety**. URL: <http://www.usm.maine.edu/ucom/lindapu.htm>.

مربوط به کتاب، نشریات، پایان‌نامه‌ها، اسناد و اعضاء می‌باشد. تمامی این اطلاعات در فرآیند امانت دادن منابع به مراجعه‌کننده مورد استفاده قرار می‌گیرد. حال اگر کتابدار مهارت کافی در استفاده از نرم‌افزار نداشته باشد دچار نگرانی یا ترس می‌شود، بویژه اگر مراجعه‌کننده‌ای در حال نظاره کردن وی باشد.

۳) فقدان مهارت کافی در استفاده از سخت‌افزار:

اگر در حین چاپ نتایج جستجو، چاپگر از کار بیافتد و کتابدار نتواند و نداند که چطور مشکل آنرا برطرف کند دچار استرس یا نگرانی می‌شود. این مشکل می‌تواند در هر یک از قسمت‌های سخت‌افزاری دیگر کامپیوتر نیز رخ دهد. بنابراین بجاست که برطرف کردن مشکلاتی را که معمولاً اتفاق می‌افتند به کتابدارها آموزش داد.

۴) نبودن دانش نظری کافی در مورد کامپیوتر: آشنا

نبودن با اصطلاحات کامپیوتری، نداشتن دانش کافی در مورد نرم‌افزار و سخت‌افزار کامپیوتر و ... باعث می‌شود که کتابدار توانایی شرکت در بحث‌های مربوط به استفاده جاری از کامپیوتر و تکنولوژی آن را نداشته باشد. در نتیجه نگرشی منفی نسبت به توانایی خود در او بوجود می‌آید که کار کردن وی را با کامپیوتر تحت تأثیر قرار می‌دهد. لذا به جاست کلاس‌های آموزشی نظری کامپیوتر نیز برای کتابداران برگزار شود.

۵) عدم آشنایی با جامعه اطلاعاتی: معمولاً مراجعان

یک کتابخانه همگن نیستند و نیازهای اطلاعاتی یکسانی ندارند. مراجعه‌کننده یک کتابخانه می‌تواند یک دانشجوی جدیدالورود و ناآشنا با کامپیوتر یا سیستم کتابخانه باشد، یا یک هیأت علمی آشنا به سیستم جستجوی بانک‌های اطلاعاتی ولی ناوارد نسبت به جستجو در نرم‌افزار کتابخانه، یا یک متخصص کامپیوتر و یا شخصی که کاملاً به کامپیوتر وارد است. بنابراین کتابدار باید در هر لحظه آمادگی پاسخ‌دهی به نیازهای متفاوت مراجعان را داشته باشد. گاهی این نیاز به قدری متفاوت است که کتابدار، خود نیز پاسخ آنرا نمی‌داند و این می‌تواند عاملی برای ایجاد نگرانی و اضطراب باشد. بنابراین لازم است تدابیری برای روزآمد کردن اطلاعات کتابداران در زمینه کامپیوتر توسط کتابخانه بکار گرفته شود.