

راهنماهای جایگزین برای ارتقاء سواد اطلاعاتی^۱

نوشته:

• جین گالوین

ترجمه:

• علیرضا اسفندیاری مقدم^۲

عضو هیأت علمی گروه کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

• ابوالفضل احمدی^۳

معاون کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی پژوهشگاه حوزه و دانشگاه قم

چکیده

این مقاله به راهنماهای ارتقای سواد اطلاعاتی که در دایره آموزش کلاسی نمی‌گنجند، می‌پردازد. از این‌رو، برخی از خدمات کتابخانه‌ای همچون تدوین راهنماها، روش‌های مرجع کیفی، و ارائه صفحات وب کاربرپسند از این حیث که چگونه می‌توانند در حمایت از طرح‌های سواد اطلاعاتی، سودمند باشند، مورد بحث قرار می‌گیرند.

کلیدواژه‌ها: سواد اطلاعاتی، مصاحبه مرجع، مرجع مجازی

مقدمه

دوره مجزا که در نهایت، باید به‌عنوان بخشی از ملزومات تحصیلات عمومی تلقی شود، حمایت می‌کند (اوسوانساح، ۲۰۰۴). آنچه گاهی مورد غفلت کتابداران قرار می‌گیرد، آن است که برخلاف آموزش کتاب‌شناختی، سواد اطلاعاتی شامل مهارت‌ها و مفاهیمی است که در طول زمان، خواه درون کتابخانه و خواه بیرون از آن، فراگرفته می‌شود (۳). کوهلسا^۴ فرآیند جست‌وجوی اطلاعات را متشکل از مراحل گوناگون می‌داند (۴) و از اهمیت عدم قطعیت^۵ در آن بحث می‌کند (۵). به‌طور حتم، فراگیری این مراحل و حرکت از عدم قطعیت به قطعیت نمی‌تواند در یک جلسه معمولی آموزش کتاب‌شناختی یک‌ساعته حادث شود. حتی در آموزش کلاسی به تقویت و تجارب یادگیری فعال‌تر نیاز است. کتابداران باید برای رسیدن

وقتی از اهمیت سواد اطلاعاتی و روش‌های ارتقای این مهارت‌های بسیار مهم، سخن به‌میان می‌آید، کلاس‌های درس، نخستین ابزاری هستند که به ذهن خطور می‌کنند. بحث درباره این مهم، بر راهنماهای آموزشی مناسب و اینکه آیا چنین آموزشی باید با محتوای دوره‌های آموزشی، یکپارچه شود یا به‌عنوان یک دوره مجزا، تدریس شود، متمرکز است. در حالی که آموزش کلاسی یعنی ادغام سواد اطلاعاتی با محتوای دوره‌های آموزشی، بسیار متداول است و در این میان، مدل ارلهم^۶ از سوی بسیاری از صاحب‌نظران به‌عنوان یک استاندارد پذیرفته‌شده لحاظ می‌شود (کندی، ۱۹۸۶)، انسا^۷ از مورد دوم یعنی تدریس سواد اطلاعاتی به‌عنوان یک



وقتی از اهمیت سواد
اطلاعاتی و روش‌های
ارتقای این مهارت‌های
بسیار مهم، سخن به میان
می‌آید، کلاس‌های درس،
نخستین ابزاری هستند که
به ذهن خطور می‌کنند

به سطح آرمانی در آینده، تلاش کنند، در صورتی که با وجود تمام محدودیت‌های موجود، در حال زندگی و کار کنند.

راهنماهای کتابخانه‌ای و مسیر یاب‌ها

راهنماهای کتابخانه‌ای به منزله ابزاری برای دانشجویانی که نیازمند چگونگی استفاده از کتابخانه به منظور انجام تکالیف محوله هستند، عمل می‌کنند. کاربرد راهنماها در متون مرتبط به دهه ۱۹۷۰ بازمی‌گردد (۸). در این دهه راهنماها در پروژه اینترنت کس^{۱۰} در مؤسسه فناوری ماساچوست^{۱۱} مورد استفاده قرار گرفتند (۹). دانشجویان از چنین راهنمایی استفاده خواهند کرد، زیرا آنها ارائه‌دهنده الگویی برای تکنیک‌های پژوهشی مناسب هستند. مزیت راهنماها نسبت به آموزش تک‌جلسه‌ای استفاده از کتابخانه در خصوص دانشجویان دانشگاه ویکتور^{۱۲} مشهود است. این دانشجویان روی مقالات تاریخی زلاند نو کار می‌کردند. کتابداران به منظور ارزیابی صلاحیت‌های دانشجویان، دوره‌ها و تمریناتی را تدارک دیدند، اما دریافتند که استفاده از راهنماهای کتابخانه‌ای در ارتقای مهارت جست‌وجوی دانشجویان و چگونگی استفاده از منابع کتابخانه به مراتب مؤثرتر است (۱۰). بررسی دیگری (۱۱) درباره رفتار اطلاع‌جویی دانشجویان دانشگاه کلان شهر منچستر^{۱۳} نشان می‌دهد که دانشجویانی که به دلایل مختلف، خواستار کمک از کتابداران نشدند، برای استفاده بهتر از منابع کتابخانه به راهنماهای کتابخانه‌ای مراجعه کردند.

ما بنا نداریم که دانشجویانمان را به موتور جست‌وجوی گوگل، به عنوان تنها ابزار پژوهشی آنها، راهنمایی کنیم. برای ارتقای سواد اطلاعاتی، ابزارهای جایگزین چندی وجود دارد. در این مقاله، می‌خواهیم فرصت‌های ایجادشده توسط راهنماهای کتابخانه‌ای، آموزش فردی در میز مرجع، آموزش در محیط مرجع

واقعیت آن است که برخی از استادان برای عدم توجه به آموزش استفاده از کتابخانه در برنامه‌های کلاسی‌شان بهانه‌های مختلفی می‌آورند

فراهم می‌کنند. این راهنماها برخی از ویژگی‌های نظام‌های بازیابی اطلاعات را که کوهلسا بررسی کرده، دارا هستند (۱۲). کوهلسا در این باره چنین می‌پرسد: «آیا می‌توان نظام‌هایی طراحی کرد که این قدر سریع، تلاش جست‌وجوگر را به بن‌بست نرسانند، یعنی در حد کفایت، مجال کاوش و فرمول‌بندی درخواست وی را فراهم سازند؟». دانشجویانی که با راهنماها کار می‌کنند، با تنوعی از منابع آماده برای خودشان مواجه می‌شوند. از این‌رو، می‌توانند با توجه به سطح مهارت خود، در مراحل گوناگون فرآیند اطلاع‌جویی درگیر شوند. اهمیت تهیه راهنماها یا راهنماهای موضوعی مرتبط با رشته‌ها یا تکالیف کلاسی خاص را نمی‌توان نادیده گرفت. همان‌گونه که شیرلی ویلبرت^{۱۴} در سال ۱۹۸۱ گزارش داد (۱۳)، تلاش ادیسون ولسلی^{۱۵} در توزیع تجاری راهنماها با شکست مواجه شد، زیرا راهنماهای عمومی، انطباق چندانی با مجموعه کتابخانه‌های خاص نداشتند. به تازگی، ریب و گیونز^{۱۶} به مطالعاتی اشاره می‌کنند که در آنها راهنماهای موضوعی عمومی وب پایه به دلیل اینکه نیازهای اطلاعاتی تخصصی کاربران را برآورده نکردند، مدنظر قرارنگرفتند (۱۴). اگرچه آماده‌سازی راهنماهای وب پایه از این حیث که آسان‌تر توزیع و روزآمدسازی می‌شوند، امتیازات بالایی دارند، اما پژوهش مگی^{۱۷} در دانشگاه ورمونت^{۱۸} نشان داد (۱۵) که دانشجویان رشته اقتصاد و امور تجاری، راهنماهای وب پایه را مبهم توصیف کردند، در حالی که همین دانشجویان، نهایت رضایت خود را از راهنماهای چاپی اعلام کردند. داهل^{۱۹} در مطالعه‌ای درباره راهنماهای موجود در دانشگاه‌های کانادا (۱۶) نیز دریافت که سازندگان راهنماهای الکترونیکی نسبت به تولیدکنندگان راهنماهای چاپی از شیوه‌های پذیرفته‌شده تدوین راهنماهای سودمند، بیشتر غفلت کردند. راهنماها باید خوانا بوده، نیازهای تخصصی را مدنظر قرارداده و دسترس‌پذیر باشند و روی وبسایت کتابخانه، قابل مشاهده باشند. وقتی راهنماهای چاپی و الکترونیکی در بافت موردنظر قرار می‌گیرند و به آنها برچسب مناسبی داده می‌شود تا دانشجویان، آنها را به عنوان ابزار پاسخ‌گویی به نیازهای خاص تلقی کنند، درواقع نقش آموزشی کتابخانه را گسترش می‌دهند. اهمیت برچسب‌گذاری مناسب و مباحث ویژه مرتبط با راهنماهای وب پایه از سوی کارلا دانسمور^{۲۰} بررسی شده است (۱۷). راهنماهایی که صرفاً، منابع را فهرست می‌کنند و درباره نوع اطلاعات ارائه‌شده در منابع مختلف، توضیح خاصی نمی‌دهند، چگونگی ارزیابی اطلاعات را به دانشجویان آموزش

نخواهند داد. کوهلسا در این باره، چنین می‌نویسد: «طی فرآیند جست‌وجو، این قبیل راهنماها کارآیی چندانی ندارند و به موازات سیر تکاملی فرآیند جست‌وجو، یاریگر دانشجویان در کسب معنا نیستند. انبوهی منابع الزاماً به درک و یادگیری نمی‌انجامد» (۱۸). راهنماهای خوش‌ساخت شامل اطلاعاتی درباره نوع منبع پیشنهادی (برای مثال، کتاب مرجع، اسناد دولتی، ادواری‌ها، پایگاه اطلاعاتی) و حتی علت سودمندی آن هستند.

به طور حتم، از جمله پیش‌شرط‌های تدوین راهنماهای مفید، همکاری استادان با کتابداران خواهد بود. در دانشکده کینگزپور^{۲۱} واقع در بروکلین^{۲۲} استادانی که از این خدمات استفاده کرده‌اند، بسیار علاقه‌مندند که مجدداً آنها را برای رشته‌ها و تکالیف مختلف به کار گیرند. استادان گروه‌های اقتصاد و زبان معتقدند که دانشجویانی که دارای راهنماهای تخصصی بوده‌اند، به احتمال قوی از منابع علمی، بیشتر استفاده می‌کنند. در سایه چنین کارآیی و استقبالی، کتابخانه مدام در تلاش است که بیش از پیش، دسترس‌پذیری راهنماها را برای تمام استادان میسر سازد (۱۹).

برخی از کتابخانه‌ها مثل کتابخانه دانشگاه رود ایسلند^{۲۳} راهنماهای مختلف را ارائه می‌دهند. این راهنماها شامل راهنماهای عمومی هستند که نشان‌دهنده مکان‌ها و خدمات کتابخانه بوده و عرضه‌کننده اطلاعات عمومی درباره چگونگی استفاده از فهرست کتابخانه و یافتن مقالات مجلات می‌باشند. همچنین، راهنماهایی برای هریک از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه می‌شود. راهنماهای تخصصی - موضوعی، منابع تخصصی اعم از چاپی و الکترونیکی مرتبط با حوزه‌های موضوعی را تشریح می‌سازند. در نهایت، در صورت تقاضای استادان، راهنماهای تکالیف تخصصی در دسترس قرار می‌گیرند. این راهنماها شامل راهکارهایی هستند که از طریق آنها کاربران می‌توانند به دنبال کمک بیشتر در میز مرجع باشند، حتی راهنماهای تکالیف درسی شامل نام کتابدار متخصص موضوعی هستند که برای مشاوره می‌توان به وی مراجعه کرد.

کتابخانه‌ها امیدوارند که راهنماهای چگونگی استفاده از منابع مناسب را برای یک درس به عنوان الگو تدوین کنند و سپس، دانشجویان بکوشند همین مهارت‌های جست‌وجو (اطلاع‌یابی) را برای سایر تکالیف محوله به کار گیرند.

مصاحبه مرجع و آموزش در میز مرجع

افزایش گرایش به استفاده از ابزارهای کاوش به جای میز مرجع برای رفع نیازهای اطلاعاتی، موجه به نظر می‌رسد (۲۰). اغلب کتابخانه‌ها، اگر نگوئیم همه، از افت آمار میز مرجع خبر می‌دهند (۲۱). در حالی که قرار نیست کتابداران را برای عدم توانایی دانشجویان در درک ضرورت مهارت‌های اطلاعاتی مقصر دانسته و ملامت کنیم، به منظور بهبود میز مرجع، به عنوان مکانی برای یادگیری، راه‌حلی را می‌توان درپیش گرفت. از جمله این راه‌حل‌ها می‌توان به رویارویی مرجع^{۳۴}، مرجع سیار^{۳۵} و آگاهی از مشکلات نهفته جست‌وجوی پیوسته اشاره کرد.

در اوایل دهه ۱۹۸۰، انجمن کتابداری آمریکا خاطر نشان کرد که آموزش باید به عنوان یکی از اهداف عمده خدمت‌رسانی در تمام کتابخانه‌ها لحاظ شود (۲۲). بیشتر کتابداران بر این باورند که در صورت فراگیری مهارت‌های اطلاعاتی، احتمال می‌رود که دانشجویان برای پاسخ‌گویی به نیازهایشان این مهارت‌ها را به کار گیرند. کتابداران مرجع، گزارش می‌دهند که وقتی کاربران به اهمیت اطلاعات ارائه شده از سوی پایگاه‌ها و سایر منابع اینترنتی واقف شوند، میز مرجع شلوغ‌تر خواهد شد و به دنبال آن، کتابداران وقت بیشتری را برای آموزش کاربرانی که برای استفاده از منابع الکترونیکی به میز مرجع مراجعه می‌کنند، صرف می‌نمایند (۲۳). اگرچه مبرای^{۳۶} هشدار می‌دهد که صرفاً باید به ارائه اطلاعات مورد نیاز کاربران بسنده کرد (۲۴)، کتابداران باید به رویارویی مرجع به عنوان یک لحظه آموزشی بنگرند. در هر رویارویی مرجع، آموزه‌هایی هر چند اندک درباره سواد اطلاعاتی می‌توان انتقال داد.

فریتچ و مندرناک^{۳۷} از رویارویی به عنوان جلسات آموزشی کوچک^{۳۸} یاد می‌کنند (۲۵). در خلال رویارویی مرجع، کتابدار فرصت دارد که برخی از مهارت‌های کلی جست‌وجو را به دانشجویان یا مراجعه‌کننده آموزش دهد. به دنبال آن، انتظار می‌رود که دانشجویان بتوانند با گستره منابع آشنا شوند، جست‌وجویی را ترتیب دهند، عملگرهای بولی را به کار گیرند، از پیوندهای فرامتنی استفاده نمایند و اطلاعات بازبایی شده را ارزیابی کنند. رادفورد^{۳۹} درباره رفتار غیر کلامی کتابداران میز مرجع، مثل مکالمات تلفنی طولانی، گفت‌وگوهای روزمره با همکاران، اشتغال در پروژه‌های شخصی، هشدار می‌دهد و کتابداران را از این نوع رفتارها برحذر می‌دارد (۲۶). درواقع چنین رفتاری بر میزان مرجع‌گزینی کاربران تأثیر بسزایی دارد. کتابداران مرجع در حد توان باید در دسترس و علاقه‌مند به

کمک کردن به دانشجویان باشند. دسترس پذیر بودن کتابدار به ویژه زمانی بسیار مهم جلوه می‌کند که دانشجویان راه جایگزین مثل جست‌وجو از طریق گوگل را در اختیار دارد. کتابدار مرجع هیچ‌گاه نباید احساس تکراری بودن سؤالات مراجعان را به ذهن خود راه دهد، بلکه باید هر دفعه تصور کند که سؤال منحصر بفردی را می‌شنود و نباید از اینکه سؤال واحدی را برای دهمین بار پاسخ می‌دهد، آزرده شود (۲۷).

مرجع سیار، دیگر راهبرد پیشنهادی در متون کتابداری است.

دانشجویان از اینکه از جای بلند شوند و برای کمک به سمت میز مرجع بروند، اکراه دارند. وجود یک کتابدار سیار این مسئله را حل می‌کند. درواقع، کتابدار سیار می‌تواند در صورت نیاز، آموزش‌های ارزشمندی ارائه دهد. هاو^{۴۰} حتی پیشنهاد می‌کند که کتابدار سیار در مخزن و سالن‌های مطالعه با استفاده از فناوری بی‌سیم حاضر باشد. گاهی اوقات، کتابداران مشکلات دانشجویان در جست‌وجوی اطلاعات پیوسته را درک نمی‌کنند. کتابداران مرجع از این واقعیت که دانشجویان تفاوت بین نتایج موتورهای کاوش و پایگاه‌های علمی مستند رانمی‌دانند، غفلت می‌کنند.

دانشجو انتظار دارد که با تایپ کلیدواژه‌ها و زدن اینتر^{۴۱} به نتایج خوبی برسد. فریتچ و مندرناک یادآور می‌شوند که اغلب کاربران با وجود آشنایی جزئی با موتورهای کاوش وب خود را خبر تصور می‌کنند. در حالی که نزدیک به تمام جست‌وجوهای آنها به بازبایی انبوه نتایج می‌انجامد (۳۲). بکر^{۴۲} می‌نویسد که ناتوانی کاربران اینترنت در ارزیابی منابع وب، معلول عدم شناخت آنان از سامانه‌های اینترنت و ناآشنایی با تفاوت میان موتورهای جست‌وجو و پایگاه‌های اطلاعاتی است (۳۳).

همچنین، کتابداران باید آگاه باشند که از منابع پیوسته رایگان، به عنوان ابزارهای مرجع مهم، استفاده کنند. در عین حال، کتابداران مرجع نباید همه راه‌ها را منتهی به اینترنت بدانند، بلکه باید به آن، به مثابه یک فروشگاه مجاور و نه بخشی از تراکش^{۴۳} واقعی مرجع نگاه کنند (۳۴). دیواین و ایگر-سایدر^{۴۴} در مقاله‌ای درباره وب پنهان به روش مؤثری برای راهنمایی دانشجویان به استفاده از فهرست‌ها و پایگاه‌ها اشاره می‌کنند. آنها به دانشجویان کاربر گوگل متذکر می‌شوند که در صورت بسنده کردن به گوگل و سایر موتورهای کاوش، حدود ۸۰ درصد اطلاعات پیوسته موجود را از دست خواهند داد. درحقیقت، آنها با تشویق دانشجویان، ضرورت آموزش

راهنماها، امکان فراگیری
چگونگی استفاده از منابع
گونگون هم چون کتاب‌های
مرجع، فهرست کتابخانه،
پایگاه‌های اطلاعاتی و
نشریات ادواری را برای
دانشجویان فراهم می‌کنند

همان گونه که کتابداران در رویارویی فیزیکی با کاربران، خواهان آموزش چگونگی یافتن و ارزیابی اطلاعات به آنان هستند، کتابداران دست‌اندرکار میز مرجع مجازی نیز علاقه‌مند به آموزش کاربران و تبدیل آنان به باسوادان اطلاعاتی می‌باشند

چگونگی استفاده از منابع کتابخانه‌ای و ارزیابی اطلاعات را تبیین می‌کنند.

با توجه به آنچه گذشت، بر کتابدار است که پشت میز مرجع حاضر باشد و از فرصت‌های موجود برای آموزش استفاده کند، دانشجویان را به منابع پیوسته مناسب و معتبر هدایت نماید و به آنها چگونگی ارزیابی اطلاعات بازیابی شده را انتقال دهد.

مرجع مجازی

در اوایل سال ۱۹۴۳، مرجع تلفنی به‌عنوان ابزار پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی کاربرانی بدل گشت که بنا به دلایلی با به کتابخانه نمی‌گذاشتند (۳۶). اما اکنون، ارائه خدمات از راه دور به کاربران گسترش یافته و در لوای میز مرجع مجازی، شامل مرجع الکترونیکی، مرجع چت و خدمات شبانه‌روزی (۲۴/۷) می‌باشد. با وجود اینکه عملیاتی‌شدن خدمات میز مرجع مجازی به لحاظ مباحث فنی و کارکنان در مرحله گذار به سر می‌برد، اما کتابداران متوجه قابلیت‌های این خدمات برای ارتقای سواد اطلاعاتی هستند.

همان گونه که کتابداران در رویارویی فیزیکی با کاربران، خواهان آموزش چگونگی یافتن و ارزیابی اطلاعات به آنان هستند، کتابداران دست‌اندرکار میز مرجع مجازی نیز علاقه‌مند به آموزش کاربران و تبدیل آنان به باسوادان اطلاعاتی می‌باشند. محیط پیوسته، چالش‌های جدیدی را باعث شده و البته برخی از سازمان‌ها گام‌های درخوری برداشته‌اند. نخستین این گام‌ها بر مرجع آماده^{۳۵} (مثل پروژه مرجع مجازی ایالت کانزاس^{۳۶}) یا تأمین منابع و ارجاع‌دهی (مثل مرکز مرجع و ارجاع‌دهی دانشگاه فلوریدای جنوبی^{۳۷}) متمرکز بودند. از جمله نمونه‌های شاخص مشغول بودن کتابدار با فراگیران از راه دور از سوی ویلر و فورنیر^{۳۸} گزارش شده است (۳۹).

در یک دوره آموزش دائمی در دانشگاه کالیاری، فراگیران از راه دور از طریق پست الکترونیکی با کتابدار در ارتباط بوده و از آموزش‌های مربوط به مباحث پژوهشی بهره‌مند می‌شدند. در این دوره، نقش فعالانه کتابدار مرجع مشهود است.

دیگر روش مرجع مجازی، مرجع چت زنده است. اگرچه بررسی‌ها نشان می‌دهد که چت زنده برای رایج‌شدن به زمان نیاز دارد، گزارش‌ها حاکی از سودمندی آن برای ارتقای سواد اطلاعاتی هستند. با وجود اینکه عدم‌ای مرجع پیوسته را محدود به پاسخ‌گویی به سؤالات می‌دانند، اما جانسون گزارش می‌دهد که تحلیل جلسات مرجع چت در دانشگاه

نیوبرانزویک^{۳۹} نشان داد که آموزش در حدود ۶۰ درصد از رویارویی‌های مجازی، دخیل بوده است (۴۰).

افزون بر آن، برخی از یافته‌ها (۴۱ و ۴۲)، نشان‌دهنده افزایش اقبال عمومی به استفاده از مرجع چت است. این یافته‌ها حاکی از آن است که به‌علت راحتی و گمنام‌بودن، کاربران حتی دانشجویان مقیم پردیس‌های دانشگاهی که امکان رویارویی فیزیکی با کتابدار مرجع را دارند، مرجع پیوسته را ترجیح می‌دهند. آموزش از طریق مرجع چت، نمونه بارز یادگیری فوری است و کتابداران دریافته‌اند که کاربران در موقعیت مرجع چت، به یادگیری بیشتر توجه دارند. الیس^{۴۰} یادآور می‌شود که ارتقای سواد اطلاعاتی در محیط پیوسته، مستلزم آن است که کتابداران، اهمیت آموزش در میز مرجع را چیزی فراتر از پاسخ‌گویی صرف به کاربران تلقی کنند (۴۳). کتابدارانی که از طریق مرجع مجازی آموزش می‌دهند، باید به دستنامه‌ها و آموز‌شنامه‌هایی مجهز باشند که بتوان آنها را به کاربران ارسال کرد.

از آنچه گفته شد، می‌توان نتیجه گرفت که مرجع مجازی و مرجع چت، نقش بسزایی در افزایش صلاحیت‌های سواد اطلاعاتی دارند. یافته‌های پژوهش فرانکور^{۴۱} بر این مهم صحنه می‌گذارد (۴۴).

وب‌سایت کتابخانه‌ها

وب‌سایت هر کتابخانه باید معرف خدمات و منابع آن کتابخانه باشد. در صورتی که کتابخانه دانشگاهی یکی از اهدافش ارتقای سواد اطلاعاتی باشد، وب‌سایتش باید زمینه‌ساز آموزش رفتار اطلاع‌جویی مناسب برای دانشجویان شود. کتابداران باید نسبت به این واقعیت که مهارت‌های اطلاعاتی در زمان نیاز، فراگرفته می‌شوند و نیاز الزاماً همیشه در کتابخانه احساس نمی‌شود، واقف باشند.

متون کتابداری حاکی از استفاده دانشجویان از وب‌سایت کتابخانه‌ها هستند. او. سی. ال. سی^{۴۲} در مقاله‌ای درباره عادت‌های اطلاعاتی دانشجویان، گزارش می‌دهد که به‌زعم دانشجویان، دسترسی از راه دور به منابع تمام متن، مقدور نبوده یا بسیار دشوار است (۴۵). یانگ و سیجرن^{۴۳} معتقدند که دانشجویان در فرمول‌بندی‌های راهبردهای جست‌وجو در پایگاه‌های عمومی و تخصصی نیازمند راهنمایی و کمک هستند (۴۶). وجود راهنماهای استفاده از سایت که همچنین نشان می‌دهند چه منابعی در سایت گنجانده شده است، سودمند به نظر می‌رسد. بررسی‌های صورت گرفته درباره

استفاده‌پذیری^{۴۴} در دانشگاه ایلینویز، نشان داد که دانشجویان بابت واژگان بکاررفته در سایت کتابخانه، سردرگم می‌شوند (۴۷). این سردرگمی استفاده مؤثر از اطلاعات موجود در وبسایت کتابخانه را مخدوش می‌سازد. برای رفع این معضل، آنها از موتور کاوش تعبیه‌شده روی وبسایت استفاده کردند یا خواهان کمک از کتابداران و کاربران آشنا به محتویات سایت شدند.

براون^{۴۵} تأکید می‌کند که به‌منظور حذف واژگان تخصصی و استفاده از واژگان قابل‌فهم دانشجویان، بررسی و ویرایش وبسایت کتابخانه ضروری است (۴۸). در پژوهشی که در دانشگاه میشیگان غربی^{۴۶} صورت گرفت، وبسایت کتابخانه برای دانشجویانی که از آنها خواسته شده بود مقالات مجلات را بیابند، سودمند ارزیابی نشد. (برای مطالعه بیشتر، به کاکرل و جین^{۴۷} که در اثر خود (۴۹)، چگونگی حذف واژگان تخصصی و بهبود استفاده‌پذیری وبسایت‌ها را توضیح می‌دهند، رجوع شود).

از سوی دیگر، مطالعات لوبانز^{۴۸} نشان می‌دهد که در صورت آگاهی دانشجویان از وجود وبسایت کتابخانه، آن را برای راهنمایی به منابع پژوهشی مناسب می‌دانند (۵۰). شایان ذکر است که این دانشجویان به دسترسی موضوعی و کمک وبسایت علاقه بیشتری نشان دادند. زیرا در مسیر رسیدن به منابع تمام‌متن، مفید بودند. به‌دنبال نتایج یک پژوهش (۵۱)، بورزیو^{۴۹} بر این باور است که کتابداران باید تلاش کنند که کاربر پسندتر باشند و بدین منظور به‌ویژه باید وبسایت کتابخانه‌های خود را بهبود بخشند. همچنین، طراحی یک وبسایت مناسب و زیبا می‌تواند برای کلاس‌هایی که هدفشان افزایش مهارت دانشجویان جست‌وجوگر است، در اولویت قرار گیرد.

دانشجویان و کتابداران در مواجهه با نتایج بازیابی شده موتورهای کاوش، مأیوس می‌شوند. والدهارت^{۵۰} در این زمینه می‌گوید: «موتورهای کاوش، هنوز قابلیت خود را در یافتن انواع دسترسی گزینشی و تخصصی به منابع اینترنتی کیفی، به‌گونه‌ای که مورد نیاز و درخور مؤسسات آموزش عالی باشند، بروز نداده‌اند» (۵۲). درست است که موتورهای جست‌وجو نتایج بسیار زیادی را بازیابی می‌کنند، اما دانشجویان در تعیین مدارک کیفی مناسب برای انجام پژوهش، مشکل دارند. چنین مشکلاتی را می‌توان با تعبیه یک پورتال روی وبسایت کتابخانه تا حدی تعدیل کرد. والدهارت معتقد است که شناسایی منابع اینترنتی ارزشمند برای جامعه دانشگاهی

و دسترس‌پذیرسازی کارآمد و سودمند این منابع، یکی از روش‌هایی است که کتابخانه‌ها برای کمک به کاربرانشان به‌منظور استفاده مؤثر از اینترنت اتخاذ کرده‌اند (۵۳).

چندین راهنمای موضوعی^{۵۱} اینترنت همچون آکادمیک اینفو^{۵۲}، اینترنت پابلیک لایبرری^{۵۳} و اینفومین^{۵۴}، راه رسیدن به وبسایت‌های دانشگاهی مناسب را نشان می‌دهند. در عین حال، آدامز^{۵۵} پیشنهاد می‌کند که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، براساس معیارهای علمی، زبان مناسب، طراحی خوب و روزآمدی، به طراحی و نگهداری پورتال‌های اختصاصی کتابخانه خود بپردازند (۵۴). یک پورتال مناسب و زیبا که با دقت، نگهداری و روزآمد می‌شود، ابزار خوبی خواهد بود که می‌تواند مرز بین منابع اینترنتی رایگان مورد نیاز دانشجویان و پایگاه‌های علمی مستند، که از طریق گوگل دسترس‌پذیر نیستند، را بشکند.

نتیجه‌گیری

مهارت‌های سواد اطلاعاتی را می‌توان به شیوه‌های گوناگون فراگرفت. در این خصوص، تامپسون^{۵۶} می‌گوید: «هیچ راه‌حل واحدی برای مسئله چگونگی کمک به دانشجویان برای بهبود مهارت‌های پژوهشی، مهارت‌های کتابخانه‌ای یا مهارت‌های سواد اطلاعاتی آنان وجود ندارد. بنابراین، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی باید تلفیقی از رویکردهای یادشده را به کار گیرند و مهم‌تر از همه، لازم است که در تلاش‌های خود برای کمک به سواد اطلاعاتی دانشجویان، ثابت‌قدم باشند» (۵۵).

آموزش کلاسی، چه به‌عنوان بخشی از برنامه درسی و چه یک برنامه مستقل، ارزشمند است. شرایط کلاس، دانشجو را وامی‌دارد که بر فرآیند پژوهش متمرکز شود. در عین حال، واقعیت آن است که آموزش کلاسی به‌تنهایی، کافی نیست یا شاید، برگزاری آن مقدور نباشد. از سوی دیگر، دوره‌های آموزشی کتابخانه به‌لحاظ زمانی، محدود است. به همین دلیل کتابدار نمی‌تواند آن‌طور که باید، یادگیری فعال را تسهیل کند. راهنماها و آموزش فردی در میز مرجع (اعم از سنتی و مجازی) می‌تواند دانشجو را در تعامل با نیازهای اطلاعاتی خاص، توانمند سازند. بر این اساس، از دانشجو خواسته می‌شود تا یکی از انواع مدل‌های رفتار اطلاع‌جویی را دنبال کند.

وبسایت‌ها و پورتال‌های کتابخانه‌ها اگر ساختار خوبی داشته باشند و به‌طور مناسبی نگهداری شوند، به دانشجویان امکان می‌دهند تا هوشمندانه، اینترنت‌نوردی کنند. در برخی

وبسایت هر کتابخانه
باید معرف خدمات
و منابع آن کتابخانه
باشد. در صورتی که
کتابخانه دانشگاهی
یکی از اهدافش
ارتقای سواد اطلاعاتی
باشد، وبسایتش باید
زمینه‌ساز آموزش رفتار
اطلاع‌جویی مناسب
برای دانشجویان شود

- 20 Carla Dunsmore
21 Kingsborough
22 Brooklyn
23 Rhode Island, available at: www.uri.edu/library/instruction_services/infolitplan.html
24 Reference encounter
25 Roving reference
26 Mabry
27 Fritch and Mandernack
28 Mini-instruction
29 Radford
30 Huwe
31 Enter
32 Becker
33 Transaction
34 Devine and Egger-Sider
35 Ready reference
36 Kansas State Virtual Reference Project
37 Reference and Referral Center at the University of south Florida
38 wheeler and Fournier
39 New Brunswick
40 Ellis
41 Francoeur
42 OCLC
43 Young and Seggern
44 Usability
45 Brown
46 Western Michigan University
47 Cockrell and Jayne
48 Lubans
49 Burzio
50 Waldhart
51 Directory
52 AcademicInfo
53 Internet Public Library
54 Infomine
55 Adams
56 Thompson
- از مواقع، این راهبردهای جایگزین، مؤثرتر از آموزش رسمی است.
بررسی استیوارت^{۵۷} نشان داد که آموزش کلاسی، عملاً حجم پرسش‌های میز مرجع را افزایش می‌دهد. زمانی که دانشجویان، اطلاع‌جویان و کاربران پیشرفته‌تری می‌شوند، در بهبود دانش شخصی و استفاده از منابع خواهند کوشید (ص ۵۶). «آموزش کاربران برای استفاده کامل، سنجیده و آگاهانه از اطلاعات، یک مسئولیت اساسی است که تمام کتابداران در آن سهیمند» (ص ۵۷).
خواه این مسئولیت با آموزش‌های کلاسی، راهنماها و آموزش فردی در میز مرجع تحقق پذیرد و خواه از طریق وبسایت کتابخانه‌ها، هدف هیچ تغییری نخواهد کرد. ما کتابداران، مسئول ایجاد عاداتی هستیم که یادگیری مادام‌العمر را در میان کاربرانمان نهادینه خواهند ساخت و از این فرآیند پشتیبانی خواهند کرد.
- پی‌نوشت‌ها:**
1 Galvin, Jeanne (2005), "Alternative Strategies for Promoting Information Literacy", The Journal of Academic Librarianship, Volume 31, Number 4, pages 352-357.
2 . ali.isfandiyari@gmail.com
3 . ahmadi5242@yahoo.com
4 Earlham
5 Ansah
6 Owusu- Ansu
7 Kuhlthau
8 Uncertainty
9 Hardesty
10 INTREX
11 Massachusetts Institute of Technology
12 University of Waikato
13 Manchester Metropolitan University
14 Shirley Wilbert
15 Addison Wesley
16 Reeb and Gibbons
17 Magi
18 University of Vermont
19 Dahl

ما کتابداران، مسئول ایجاد عاداتی هستیم که یادگیری مادام‌العمر را در میان کاربرانمان نهادینه خواهند ساخت و از این فرآیند پشتیبانی خواهند کرد

described by Katherine G. Cipolla in "M.I.T.'s Point-of-Use Concept: A Five Year Update." *Journal of Academic Librarianship* 5 (January 1980): 326–329.

10. Jeanine Graham and Kathryn Parsons, "Enhancing Information Literacy: A Practical Exemplar," *Academic Exchange Quarterly* 7 (Fall 2003). <http://rapidintellect.com/AEQweb/mo2458may.htm> (accessed July 24, 2004).

11. Jackie Murtagh and Caroline Williams, "dTell me what you want, what you really, really want! T Developing Students' Information Skills at Manchester Metropolitan University (MMU) Library by Asking the Right Questions and Giving the Right Answers," *New Review of Academic Librarianship* 9 (December 2003): 106.

12. Kuhlthau, Seeking Meaning.

13. Shirley Wilbert, "Library Pathfinders Come Alive. In dThe Visible CollegeT, edited by Sinikka Koskiala." *Journal of Education for Librarianship* 21 (4): 345–349.

14. Brenda Reeb and Susan Gibbons, "Students, Libraries and Subject Guides: Improving a Poor Rate of Return," *portal: Libraries and the Academy* 4 (January 2004): 123–130 (In Project Muse. Cited 3 August 2004. Available from Kingsborough Community College).

15. Trina J. Magi, "What's Best for Students? Comparing the Effectiveness of a Traditional Print Pathfinder and a Web-Based Research Tool." *Portal* 3 (October 2003): 671–686.

16. Constance Dahl, "Electronic Pathfinders in Academic Libraries: An Analysis of Their Content and Form [At Nine Canadian Universities]," *College & Research Libraries* 62 (May 2001): 227–237.

17. Carla Dunsmore, "A Qualitative Study of Web-Mounted Pathfinders Created by Academic Business Libraries," *Libri* 52 (September 2002): 137–156.

18. Kuhlthau, Seeking Meaning, p. 117.

19. The author is Chief of Reference and Bibliographic

57 Stewart

مآخذ:

1. James R. Kennedy, "Integrated Library Instruction," in *User Instruction in Academic Libraries*, edited by Larry Hardesty, (Metuchen, N.J: Scarecrow, 1986), pp. 231–242.

2. Edward K. Owusu-Ansah, "Information Literacy and Higher Education: Placing the Academic Library in the Center of a Comprehensive Solution," *Journal of Academic Librarianship* 30 (January 2004): 3–16 (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 15 July 2004. Available from Kingsborough Community College).

3. Hannelore Rader & William Coons, "Information Literacy: One Response to the New Decade," in *The Evolving Educational Mission of the Library*, edited by Betsy Baker & Mary Ellen Litzinger (Chicago: Bibliographic Instruction Section, Association of College & Research Libraries, 1992), p. 113.

4. Carol Collier Kuhlthau, "Accommodating the User's Information Search Process: Challenges for Information Retrieval System Designers," *Bulletin of the American Society for Information Science* 25 (February/March 1999) (In Free E-Journals. Cited 8 August 2004).

5. Kuhlthau, Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services. 2nd ed., (Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004).

6. Philip M. Davis, "The Effect of the Web on Undergraduate Citation Behavior: A 2000 Update," *College & Research Libraries* 63 (2002): 53–60.

7. Larry Hardesty, "Faculty Culture and Bibliographic Instruction: An Exploratory Analysis," *Library Trends* 44 (Fall 1995): 339–367.

8. J.J. Gardner, "Point of Use Library Instruction," *Drexel Library Quarterly* 8 (July 1972): 281–285.

9. Project INTREX was a research project on computer-based information retrieval and transfer. Part of the project, the Model Library Program, is

- Roving Reference,” *Computers in Libraries* 23 (March 2003): 34–37.
30. Martin Courtois and Maira Liriano, “Tips for Roving Reference,” *College and Research Libraries News* 61 (April 2000): 289–292.
31. E.H. Kramer, “Why Roving Reference: A Case Study in a Small Academic Library,” *Reference Services Review* 24 (3) (1996): 67–80.
32. Fritch and Mandernack, p. 295.
33. Nancy A. Becker, “Google in Perspective: Understanding and Enhancing Student Search Skills,” *The New Review of Academic Librarianship* 9 (December 2003): 84–99.
34. Catherine Sheldrick Ross and Kirsti Nilsen, “Has the Internet Changed Anything in Reference?” *Reference and User Services Quarterly* 40 (Winter 2000): 147–155.
35. Jane Devine and Francine Egger-Sider, “Beyond Google: The Invisible Web in the Academic Library,” *Journal of Academic Librarianship* 30 (July 2004): 265–269 (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 12 November 2004. Available from Kingsborough Community College).
36. Florence M. Gifford, “Telephone Reference Service,” *Wilson Library Bulletin* 17 (1943): 630.
37. Marcia Stockham, Elizabeth Tuttle and Eric Hansen, “KANAnswer: A Collaborative Statewide Virtual Reference Pilot Project,” *The Reference Librarian* 79/80 (2002/2003): 257–266.
38. Rhoda M. Smith, Stephanie F. Race and Meredith Ault, “Virtual Desk, Real Reference,” *Journal of Library Administration* 32 (January 2001): 371–382.
39. Justine Wheeler and Leslie Fournier, “Working in the Asynchronous Environment: Two Case Studies,” *Journal of Library Administration* 32 (January 2001): 425–438.
40. Patricia E. Johnson, “Digital Reference as an Instructional Tool,” *Searcher* 11 (March 2003): Instruction at Kingsborough Community College. She has established ongoing relationships with members of the Economics and English faculty who routinely request pathfinders to support their assignments.
20. Steve Jones, et al., “The Internet goes to college: How students are living in the future with today’s technology,” in *Pew Internet and American Life Project* (updated 15 September 2002; cited 3 August 2004), http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_College_Report.pdf.
21. Association of Research Libraries, “ARL Statistics Interactive Edition,” (updated 21 April 2004; cited 3 August 2004), <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>.
22. American Library Association, “Policy Statement: Instruction in the Use of Libraries, Council Document #45,” (Chicago: ALA, 1980).
23. Carol Tenopir, “Reference Use Statistics,” *Library Journal* 123 (May 10, 1998): 32.
24. Celia Hales Mabry, “The Reference Interview as Partnership: An Examination of Librarian, Library User, and Social Interaction,” *Reference Librarian* 83/84 (2003): 54.
25. J.W. Fritch and S.B. Mandernack, “The Emerging Reference Paradigm: A Vision of Reference Services in a Complex Information Environment,” *Library Trends* 50 (Fall 2001): 295 (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 2 August 2004. Available from Kingsborough Community College).
26. Marie L. Radford, “Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User’s Decision to Initiate a Reference Encounter,” *Library Trends* 35/6 The Journal of Academic Librarianship 46 (Spring 1998) (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 2 August 2004. Available from Kingsborough Community College).
27. Mabry, p. 41.
28. Fritch and Mandernack, p. 302.
29. Terence K. Huwe, “Casting a Wider Net with

49. Barbara J. Cockrell and Ellaine Anderson Jayne, "How Do I Find an Article? Insights from a Web Usability Study," *Journal of Academic Librarianship* 28 (May 2002): 122–133.
50. John Lubans, "I Can't Find You Anywhere But Gone: Avoiding Marginalization," *Library Administration & Management* 14 (Spring 2000): 67–69.
51. Virginia Massey-Burzio, "From the Other Side of the Reference Desk: A Focus Group Study," *Journal of Academic Librarianship* 24 (May 1998) (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 23 August 2004. Available from Kingsborough Community College).
52. Thomas J. Waldhart, Joseph B. Miller and Lois Mai Chan, "Provision of Local Assisted Access to Selected Internet Information Resources by Arl Academic Libraries," *Journal of Academic Librarianship* 26 (March 1, 2000) (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 24 August 2004. Available from Kingsborough Community College).
53. Ibid.
54. Michael Adams, "Meeting Reference Responsibilities through Library Websites," *Reference Librarian* Number 74 (2001): 91–101.
55. Christen Thompson, "Information Illiterate or Lazy: How College Students Use the Web for Research," *portal: Libraries and the Academy* 3 (April 2003): 266 (In Project Muse. Cited 30 July 2004. Available from Kingsborough Community College).
56. E. Stewart Saunder, "The Effect of Bibliographic Instruction on the Demand for Reference Services," *portal: Libraries and the Academy* 3 (January 2003): 35–39 (In Project Muse. Cited 15 July 2004. Available from Kingsborough Community College).
57. L.A. Wilson, "Instruction as a Reference Service," in *Reference and Information Services: An Introduction*, edited by Richard E. Bopp, Linda C. Smith (Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1991), p. 145.
- 31–33 (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 19 November 2004. Available from Kingsborough Community College).
41. S. Francoeur & L.A. Ellis, "Information competency standards in chat reference," (3rd Annual Virtual Reference Desk Conference, Electronic Proceedings: Setting Standards and Making It Real, 2001), <http://www.vrd.org/conferences/VRD2001/proceedings/francoeur.shtml> (Accessed November 19, 2004).
42. Kelly M. Broughton, "Usage and User Analysis of a Real-Time Digital Reference Service," *The Reference Librarian* 79/80 (2002/2003): 183–200.
43. Lisa A. Ellis, "Approaches to teaching through digital reference," *Reference Services Review* 32 (Summer 2004): 103–119.
44. S. Francoeur, "An analytical survey of chat reference services," *Reference Services Review* 29 (Fall 2001): 189–203.
45. OCLC Online Computer Library Center, OCLC White Paper on the Information Habits of College Students: How Academic Librarians Can Influence Students' Web-Based Information Choices, (updated June 2002; cited 15 July 2004). Available from <http://www5.oclc.org/downloads/community/informationhabits.pdf>.
46. Nancy J. Young and Marilyn Von Seggern, "General Information Seeking in Changing Times: A Focus Group Study," *Reference and User Services Quarterly* 41 (Winter 2001): 166.
47. Susan Augustine and Courtney Greene, "Discovering How Students Search a Library Web Site: A Usability Case Study," *College and Research Libraries* 63 (July 2002): 354–365.
48. Stephen Willen Brown, "Test, Edit, Repeat: Steps to Improve Your Web Site," *Computers in Libraries* 22 (November/December 2002) (In Ebsco Academic Search Premier. Cited 6 July 2004. Available from Kingsborough Community College).