

نوشته مارتا جین زاچرت
ترجمه افسانه شهرابی
حسن صیامیان^۲

چکیده: پژوهشهای گروههای حرفه‌ای از توصیفهای شخصی آغاز شده و به تحقیقات تجربی و نظری تحول یافته است. این مقاله در ارتباط با مطالعه‌ای تجربی به چهار سؤال پاسخ می‌دهد: پیشفرضهای نهفته در خدمات آموزشی؛ جنبه‌های مدیریتی این نوع کاربرد؛ ملاحظات آموزشی برای دستیابی به بهترین میزان و نسبت هزینه - سودمندی، و بالاخره، شکلهای نوین ارزشیابی جهت استخراج اطلاعاتی که بتواند برای مدیریت تدریس گروهی و بهبود کارایی آموزش مؤثر و مفید باشد.

مقدمه

نوشته‌های متعلق به گروههای شغلی که به نوعی خود را حرفه‌ای می‌نامند، نوعاً از صورت توصیفهای شخصی یا تجارب نهادی، به صورت تحقیق تجربی و بعدها پژوهش نظری تحول پیدا می‌کند. به‌طور کلی نوشته‌های عمومی که توسط کتابداران علوم بهداشتی و دیگر کتابداران

1. Zachert, Martha Jane K. "Information Management Education: Reflections on Educational Research Needed in Special Libraries", *Medical Reference Services Quarterly*, Vol. 10. No.1 (Spring 1991). pp.83-89

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران

متخصص به وجود آمده است نیز از این انگاره (الگو) پیروی می‌کند. نخست به توصیفها و اطلاعاتی در ارتباط با بهبود نحوه انجام امور برمی‌خوریم. آنگاه تجربه به فرضیه‌هایی که آزمون می‌شود و از آنها نتایجی به دست می‌آید بدل می‌شود. پس از آزمون فرضیه‌ها، تکرار و تقویت آنها، نظریه‌ها ضابطه‌بندی می‌شود. این اصول بررسی و مطالعه شده شالوده کارهای بعدی در دراز مدت را فراهم می‌آورند.

بیشتر نوشته‌های مربوط به آموزش گروهی در کتابخانه‌های تخصصی در مرحله نخست این روند پیشرفت قرار دارند. مطالعه‌ای که اخیراً در مورد مقالات منتشر شده در طی بیش از ۱۵ سال انجام شده، نشان می‌دهد که ۷۰ درصد این مقالات توصیف تجربه‌ها در یک کتابخانه است (۱). ده و نیم درصد باقیمانده، نقد و بررسی‌های نوشته‌ها یا توصیف‌هایی است در مورد تجارب چند کتابخانه‌ای. نوشته‌های اخیر، معمولاً شامل نتایج بررسیها و پیمایشهای مقدماتی است. قابل توجه است که هیچ گزارشی از پژوهش تجربی یا نظری در این مقاله‌ها به چشم نمی‌خورد.

بررسی و مطالعه اولیه نوشته‌های کتابخانه‌های علوم بهداشتی که در بالا توضیح داده شد، گزارشهای نشر یافته دیگر کتابخانه‌های تخصصی، به‌ویژه کتابخانه‌های بخش دولتی و خصوصی را هم در برمی‌گیرد (۲). همان‌طور که انتظار می‌رفت اندک بودن تعداد پژوهشها و تأکید بر توصیفها، کاملاً آشکار بود. مهمتر از این، هر دو مطالعه به دو نکته عمده منتهی شده بود:

۱. چهار گروه عمده از خدمات آموزشی کتابخانه‌ها بهره می‌برند. در بین تعداد یاد گیرندگان، استفاده کنندگان از کتابخانه، بزرگترین گروه هستند. هرچند، کارکنان کتابخانه، دانشجویان مدارس کتابداری و کتابداران حرفه‌ای نیز گروه عمده استفاده کننده از آموزشهایی هستند که کتابخانه ارائه می‌دهد (۳).

۲. خدمات آموزشی در کتابخانه‌های تخصصی یک روند روبه رشد، پویا، ابتکاری و مناسب تحقیق است.

در این مقاله پرسشهایی برای مطالعه تجربی در چهار زمینه مطرح خواهد شد: (۱) پیشفرضهای نهفته در خدمات آموزشی؛ (۲) جنبه‌های مدیریتی این نوع کار؛ (۳) ملاحظات آموزشی برای دستیابی به بهترین میزان و نسبت هزینه - سودمندی؛ (۴) شکل‌های نوین ارزشیابی جهت استخراج اطلاعاتی که بتواند برای مدیریت تدریس گروهی و بهبود کارایی آموزشی مؤثر و مفید باشد.

پیشفرض‌های نهفته در آموزش

در نوشته‌های مربوط به آموزش استفاده از کتابخانه چندین پیشفرض مطرح شده است و تصمیمات عملی اجرایی براساس آنها اتخاذ می‌شود. علی‌رغم گذشت بیش از ۱۵ سال که طی آن خدمات آموزشی در کتابخانه‌های تخصصی رشد کرده، این پیشفرضها هنوز آزمایش نشده‌اند. برنامه‌های آموزشی نیازمند صرف هزینه‌های سنگین برای تهیه منابع زیادی است و این مهم به بررسی دقیق، و در صورت امکان آزمون تجربی هریک از این پیشفرضها نیاز دارد. سئوالات تحقیقی عبارتند از: آیا این پیشفرضها معتبر هستند؟ آیا تنوع و گوناگونی موجود در محیط‌های کتابخانه‌های اختصاصی براین اعتبار تأثیر دارد؟ اگر جواب مثبت است، چگونه؟

پیشفرض‌های عمده زیر در تصمیم‌گیری درباره آموزش استفاده از کتابخانه مورد استفاده قرار می‌گیرد:

۱. به دلیل وجود خودکفایی نسبی استفاده کنندگان؛ هزینه‌های

نهایی کل خدمات کتابخانه کاهش می‌یابد.

۲. هزینه‌های نهایی کل کتابخانه با آموزش کارکنان، چه به صورت آموزش شغلی اولیه و چه آموزش مداوم، پایین می‌آید و کیفیت بالای خدمات کتابخانه حفظ می‌شود.

۳. شرکت در برنامه‌های آموزشی انجمنهای کتابداران فایده‌ای دو جانبه دارد، بخصوص زمانی که کتابخانه به کتابداران خود اجازه می‌دهد به عنوان آموزشگر در این برنامه‌ها خدمت کنند.

۴. پس از دوره آموزش استفاده از کتابخانه، دانشجویان استفاده کننده از کتابخانه‌های تخصصی دانشگاهی فرا می‌گیرند تا به گونه‌ای مؤثرتر همه جوانب کارهای عملی دروس خود را انجام دهند.

۵. بعد از آموزش استفاده از کتابخانه، افراد متخصص و حرفه‌ای که استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های تخصصی هستند کارشان را با کارایی بیشتری انجام می‌دهند.

بر چگونگی ارائه آموزش، توجه چشمگیری معطوف می‌شود. هنگام توجه به تدارکات فعالیتهای آموزشی، فراموش نکردن این نکته که عنایت به شالوده استوار پژوهش جهت تصمیم‌گیری ضرورت دارد، از امهات امور است. آگاهی از اعتبار اینها و پیشفرضهای دیگر، زمینه مطمئنتری نسبت به آنچه اینک وجود دارد فراهم می‌سازد.

مدیریت خدمات آموزشی

آن دسته از کتابخانه‌های تخصصی که در زمینه خدمات آموزشی فعالیت و همکاری می‌کنند راه و روشهای گوناگون برای سازماندهی کارکنان خود جهت خدمت پیدا کرده‌اند. انگاره‌های غالبی که نویسنده در

تحلیل‌هایش به آنها رسیده است عبارت است از:

۱. فردی از یکی از بخش‌های کتابخانه (معمولاً بخش خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی) به‌عنوان «کتابدار آموزشی» انتخاب می‌شود و تمام جنبه‌های خدمات را برعهده می‌گیرد.
۲. یک نفر «هماهنگ‌کننده آموزشی» منصوب می‌شود تا برواگذاری و سپردن وظایف مختلف و مرتبط به کارکنان واجد شرایط در کل سازمان کتابخانه نظارت داشته باشد.
۳. بخش آموزش جداگانه‌ای با مدیریت خاص خود، و گاهی نیز با کتابداران مدرس و کارکنان پشتیبانی به‌وجود می‌آید. این بخش می‌تواند از کارکنان کل کتابخانه در جهت اهداف خاص استفاده کند. (۴)

صرف‌نظر از انگاره انتخاب شده، روابط بین انگاره سازمانی، قبول برنامه و هزینه - سودمندی احتیاج به مطالعه و بررسی دارد. آیا انگاره سازمانی ویژه‌ای از بعضی جهات برتر از دیگر انگاره‌ها است؟ آیا انگاره معینی در محیط کتابخانه‌ای معین، بر انگاره‌های دیگر ترجیح دارد؟ محاسن و معایب هر یک از نظام‌های سازمانی در چیست؟ همچنین، بررسی‌های تطبیقی هزینه‌ای این انگاره‌ها و دیگر انگاره‌ها هم مورد نیاز است.

کلیه جنبه‌های مالی خدمات آموزشی نیاز به بررسی دارد؛ تنوع این جنبه‌ها آن‌چنان زیاد است که نمی‌توان همه را در اینجا بیان کرد. آنچه توجه به آن اهمیتی ویژه دارد کاربرد ضابطه‌بندی‌های هزینه‌ی بالاسری [مخارج عمومی] تدبیر شده جهت استفاده، در ارتباط با دیگر خدمات کتابخانه، و با خدمات آموزشی است. (۵) آیا چنین ضابطه‌هایی برای

بودجه‌های خدمات آموزشی معتبر است؟.

هزینه‌های نیروی انسانی نوعاً، سرمایه‌گذاری عمده‌ای را در برنامه خدمات آموزشی کتابخانه می‌طلبد و ارتباط بین کارایی کارکنان و موفقیت برنامه، بی‌هیچ گفتگو آشکار است. از این رو تمام جنبه‌های مدیریت کارکنان که هر یک مسایل پژوهشی مربوط به خود را دارد، باید موضوع تحقیق قرار گیرد. از آن‌جا که این زمینه و موضوع نسبت به دیگر موضوعها در نوشته‌های توصیفی چندان مناسب عرضه نشده است، مطالعات واقعی در محیط‌های کتابخانه‌های گوناگون ضروری است تا مقدمه‌ای برای مطالعات تطبیقی فراهم سازد. (۶)

موفقیت یا شکست برنامه و نسبت هزینه - سودمندی خدمات آموزشی ممکن است بستگی به روشهایی داشته باشد که براساس آنها این خدمات بازاریابی می‌شود. (۷) مهم است که بپرسیم: مجاب‌کننده‌ترین طرحهای بازاریابی کدام است؟ آیا موفقیت برنامه بستگی به محیط کتابخانه یا جامعه استفاده‌کننده بستگی دارد؟ آیا روشهای کار بازاریابی رسمی ارزش هزینه‌های مربوط را دارد؟

ملاحظات تربیتی

چه انگیزه‌ای باعث شده تا افراد بزرگسال از این آموزشهای کتابخانه‌ای استفاده کنند؟ این یادگیرندگان کدام یک از روشهای یادگیری را ترجیح می‌دهند؟ کدامیک از روشهای یادگیری بیشترین بازدهی را برای آنها دارد؟ آیا روشهای یادگیری مرجح را می‌توان در طرحهای آموزشی نوعی کتابخانه همساز کرد؟ آیا آموزشگران روش بهره‌جویی از کتابخانه می‌توانند خودشان را با روشهای مورد علاقه یادگیرندگان وفق دهند بی‌آنکه هزینه‌ای به هزینه‌های قبلی آموزشی اضافه کنند؟ در پاسخ دادن به این سئوالات ملاحظات هزینه سودمندی را

بایستی مدنظر قرار داد. (۸) اینجاست که نوشته‌های مربوط به آموزش عمومی بزرگسالان، چنانچه بادوراندیشی به کار رود، می‌تواند به تنظیم فرضیه‌ها کمک کند. (۹) پس از وقوف بر امکانات مربوط به روشهای انگیزشی کاربردپذیر و شیوه‌های یادگیری و تدریس، می‌توان تحقیق را با آزمودن طرحهای آموزشی دیگر و هزینه‌های نسبی آنها به جریان انداخت و به پیش برد. (۱۰)

ارزشیابی برنامه‌های آموزشی

ارزشیابی که بیگمان مهمترین بخش مدیریت برنامه‌های آموزشی است، متأسفانه فاقد عناصر توجه، دقت، قاطعیت، تداوم در طول زمان و عینیت است، می‌توان روشهای بهبود یافته‌ای به‌وجود آورد (یا از دیگر شاخه‌های علوم اقتباس کرد) و آنها را در محیط آموزشی کتابخانه مورد آزمایش قرار داد. آنگاه پرسشهای عامتری باید مطرح شود. آیا خدمات مناسب با اهداف کتابخانه است؟ آیا فنون منتخب مدیریت مؤثر است؟ برای به‌دست آوردن فواید گوناگون، چه منابعی مورد نیاز است؟ دقیقاً نتایج قطعی یادگیری و کار آموزشی متمایز انجام شده در کتابخانه‌های تخصصی چیست؟

آیا هنوز به متون و منابع توصیفی نیازی هست؟

در حقیقت، هنوز به متون توصیفی نیازی هست! توصیف خدمات آموزشی انجام شده در بعضی از محیطهای کتابخانه‌ای، به‌ویژه برای آماده ساختن فرضیه‌ها جهت مطالعه تجربی، مورد نیاز است. به عنوان مثال در نوشته‌ها از تجربه کتابخانه‌های تخصصی کوچک و کتابخانه‌هایی در رشته‌های غیر از علوم بهداشتی در محیطهای غیر دانشگاهی کمتر نشانی به‌چشم می‌خورد. همه انواع کتابخانه‌ها و تمامی انواع خدمات آموزشی

نیاز به گزارش توصیفی مدام و مستمر دارند، چه این گزارشها به بررسی درست و بازنگری دقیق کارهای عملی می‌انجامد. هراندازه پایه و اساس چنین بررسیهایی، گسترده‌تر باشد، فرضیات ایجاد شده از دل این بررسیها پربارتر است. بازاریابی، به عنوان عنصری جدیدتر و کمتر ملازم و مورد استفاده مدیریت برنامه، هم به نوشته‌های توصیفی بیشتر و هم به تحقیق تجربی نیازمند است.

بازده دراز مدت خدمات آموزشی چیست؟ این پرسشی متفاوت با مسئله نتایج بلافصل رویدادهای خاص است. پیامدهای آن، هم برای هزینه‌ها و هم برای سودمندی خدمات آموزشی فوق‌العاده مهم است. برای پاسخ به این پرسش حیاتی، نخست به نوشته‌های توصیفی مربوط به نتایج دراز مدت برنامه‌ها، در انواع گوناگون کتابخانه‌های تخصصی نیازمندیم. آنگاه می‌توان مطالعات تجربی را تنظیم و ضابطه‌بندی کرد.

آیا تحقیق نظری لازم است؟

بیگمان، در نهایت به تحقیق نظری حاجت است. آموزش کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های تخصصی، به استثنای آموزشی کتابشناختی در کتابخانه‌های تخصصی - دانشگاهی یک تحول تازه است. در محیط خارج از دانشگاه، آموزش کتابشناختی اغلب، کمتر ارائه می‌شود. مطالب آموزشی که ارائه شده بیشتر پاسخگوی نیازهای گوناگونی است و معمولاً هم با استفاده از روشهایی بسیار متفاوتی ارائه می‌شود. آموزش کتابشناختی به روش دانشگاهی برای خود منابع زیادی دارد که در برگیرنده گزارشهای تحقیقی متعدد است و از دل این گزارشها، نظریه‌های متعددی ایجاد شده است. کتابخانه‌های تخصصی غیر دانشگاهی نیاز بر حرکت پژوهش توصیفی به سوی تحقیق تجربی و ایجاد نظریه‌ها دارد. این تحولی است که امروزه برای کتابخانه‌های تخصصی غیردانشگاهی

ضروری است.

نتیجه

می‌توان این پرسش را مطرح کرد که: «چنانچه کار خدمات آموزشی به خوبی انجام می‌شود، چرا باید نگران تحقیق باشیم؟» اطلاعات حاصل از تحقیق کتابداران کتابخانه‌های تخصصی را قادر خواهد ساخت که در زمینه سرمایه‌گذاری برای خدمات آموزشی یا استفاده از این منابع برای دیگر اهداف و مقاصد آگاهانه تصمیم‌گیری کنند. توجیه مدیریت درباره خدمات آموزشی، اگر براساس تحقیق استوار باشد، متقاعد کننده‌تر خواهد بود. به عبارت دیگر، مهمترین دلیل این نوع تحقیق عملیاتی تسهیل تصمیم‌گیری درست برای اعمال مدیریت است. مزایای دیگر آن، از قبیل تکوین نظریه‌ها نیز خود از جمله دیگر امتیازات است.

پانویسها

1. Zachert, M.J.K. "Educational Services in Health Sciences Libraries: An Analysis of the Literature, 1975-86." *Bulletin of the Medical Library Association* 75 (July 1987): 234-8.
2. Zachert, M.J.K. *Educational Services in Special Libraries: Planning and Administration*. Chicago: Medical Library Association, 1990.
3. *Ibid.*, pp. 3-5.
4. *Ibid.*, pp. 117-21.
5. *Ibid.*, p. 151.
6. *Ibid.*, pp. 21-8.
7. *Ibid.*, pp. 187-9, 194-5.
8. *Ibid.*, pp. 19-22.
9. Cross, K.P. *Adults as Learners*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1981. See especially Chapters 3-6, pp. 50-151.
10. See examples of classic and innovative instructional methods in Zachert, *Educational Services in Special Libraries*, Chapters 4 and 5 and their accompanying case studies, pp. 57-94.
11. *Ibid.*, pp. 149-69.