

آموزش استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی

دکتر زاهد بیگدلی^۱

چکیده: آموزش به مراجعان اندیشه جدیدی نیست و تاریخ آن به دهه هفتاد قرن نوزدهم باز می‌گردد. در حلال دهه ۷۰-۱۹۷۹ آموزش مراجعان مورد توجه بسیاری از کتابخانه‌های دانشگاهی قرار می‌گیرد و تعدادی رساله دکتری نیز به این موضوع می‌پردازند. آموزش به مراجعان آنها را قادر می‌سازد تا از ابزار بازیابی اطلاعات از قبیل فهرست‌ها، کتابشناسی‌ها و چکیده‌نامه‌ها بتوانند استفاده کنند. آموزش استفاده از کتابخانه ممکن است رسمی یا غیررسمی باشد. گرچه برخی معتقدند آموزش رسمی تأثیر بیشتری بر مراجعان دارد. گروهی نیز معتقدند که آموزش مراجعان اتلاف وقت و امکانات کتابخانه است. آنها عقیده دارند که استفاده‌کنندگان از کتابخانه اطلاعات می‌خواهند نه آموزش. بررسی نظرات موافق و مخالف نشان می‌دهد که لازم است کتابخانه‌های دانشگاهی از روش‌های مناسب با مطالعه و تحقیق درباره نظرات و نیازهای جامعه خدمتی خود بپردازند و در این میان نه تنها مطالعه استفاده‌کنندگان بالفعل را مورد بررسی قرار دهند. بلکه از نظرات و مسائل استفاده‌کنندگان بالقوه نیز غافل نباشند تحقیقات نشان داده است که اجرای چنین آموزشی برای دانشجویان دانشگاه‌ها بدون همکاری نزدیک با اساتید موفق نخواهد بود.

مقدمه

ملویل دیویی در سال ۱۸۷۶ اظهار داشت اینک زمانی است که کتابخانه‌ها مدرسه هستند و کتابداران معلم، و مراجعه‌کننده خواننده‌ای است در میان کتاب‌ها، همانند صنعتگری در میان ابزارش. در همان سال رابینسون وظیفه کتابدار را فراتر از حفاظت از کتاب‌ها دانست. وی معتقد بود که کتابدار باید معلم باشد و چنانچه کتابدار خود را تا حدی مسئول آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه نداند شایسته این مقام نیست. رابینسون می‌گفت "من خود را سرزنش خواهم کرد اگر

۱. عضو هیأت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشجویی به انتهای دوره تحصیلی اش برسد بدون این که بداند چگونه از کتابخانه استفاده کند. تمام آنچه که در دانشکده آموزش داده می شود ناچیز است، اما چنانچه ما بتوانیم دانشجویان را در تحقیقاتشان متکی به خود از دانشکده بیرون بفرستیم، کار بسیار بزرگی انجام داده ایم (Vincent) ۱.

آنچه دیویی و رابینسون بیش از یک قرن پیش گفتند امروزه به مراتب اهمیت بیشتری پیدا کرده است. اگر کتابخانه های دانشگاهی بخواهند وظیفه خود را به درستی انجام دهند و به اهداف خود نائل شوند، باید آمادگی انجام این رسالت بزرگ را داشته باشند. اگرچه امروزه بسیاری از کتابخانه های دانشگاهی دامنه خدمات خود را به فراسوی مرزهای دانشگاهی و به بخش های وسیع تری از جامعه گسترش داده اند، هر کتابخانه دانشگاهی مؤسسه ای است که در وهله اول برای خدمت به جامعه خود یعنی دانشجویان، اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه تأسیس شده است. کتابخانه های دانشگاهی باید دارای اهداف مشخصی باشند که نیل به این اهداف نهایتاً منجر به این شود که هر دانشجویی قادر باشد از منابع کتابخانه استفاده مؤثر به عمل آورد و بدین ترتیب رضایت موقتی تأمین گردد. برای دستیابی به این اهداف، کتابداران برنامه های مختلفی اجرا می کنند و از شیوه ها، وسایل و ابزار گوناگونی بهره می گیرند. یکی از بهترین شیوه ها عبارت است از آشنا ساختن مراجعان به استفاده از منابع کتابخانه و ایجاد مهارت های لازم در آنها به منظور استفاده مؤثر از این منابع. برنامه های متنوعی از قبیل آشنایی مقدماتی از طریق گردش در کتابخانه^۱، آموزش کتابشناختی^۲ و تشکیل کلاس های کوتاه مدت یا ارائه چند واحد درسی در طول نخستین سال تحصیلی روش هایی هستند که دانشجویان از طریق آنها دانش و مهارت لازم برای بهره گیری صحیح و مفید از منابع کتابخانه را فرا می گیرند.

باید توجه داشت که اندیشه آموزش به مراجعان اندیشه جدیدی نیست. تاریخچه این کار به دهه هفتاد قرن نوزدهم باز می گردد. یک قرن بعد، در خلال دهه ۷۹-۱۹۷۰ آموزش مراجعان کانون اصلی توجه کتابداران دانشگاهی قرار گرفت. بلیزک^۳ نشان داد که نشریه^۴ در اواسط دهه ۳۰ به طور میانگین در سال هفت عنوان مقاله در باب آموزش مراجعان به چاپ رساند. در دهه ۴۰ این رقم به چهار عنوان کاهش یافت، ولی در دهه ۵۰ به ۹ عنوان، در دهه ۶۰ به شانزده عنوان و در دهه ۷۰ به سی و دو عنوان در سال افزایش یافت. در فاصله سال های ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۲ علاقه و توجه به آموزش مراجعان بسیار زیاد شد به گونه ای که میانگین تعداد عناوین چاپ شده در نشریه مزبور به چهل و دو عنوان در سال رسید. علاوه بر این نشریه، نشریات حرفه ای دیگری

1. Library tour

2. bibliographical instruction 3. Blazek

4. Library Literature

نظیر (RO)^۱ و نشریه^۲ نیز به آموزش مراجعان توجه خاصی مبذول داشتند و نشریه^۳ که فعالیت خود را در سال ۱۹۸۳ آغاز کرد تأکید زیادی بر این موضوع داشته است. تجدید حیات این فعالیت در رساله‌های دکتری در رشته کتابداری نیز مشهود است. شلاشر^۴ و تامپسون^۵ تنها از سه رساله دکتری مربوط به آموزش مراجعان به کتابخانه‌های دانشگاهی برای سال‌های ۱۹۲۵ تا ۱۹۷۲ خبر می‌دهند. در حالی که این رقم برای سال‌های ۱۹۷۳ تا ۱۹۸۲ به هفده رساله دکتری افزایش می‌یابد.

هاریسون^۶ ۱۹۹۰ معتقد است که در آموزش مراجعان کتابخانه‌های دانشگاهی در دهه ۶۰ قرن بیستم و به دنبال کاری که گوردون رایت^۷ و همکارانش در پلی تکنیک هتفیلد انجام دادند به طور جدی آغاز شد. آنها نقش کتابدار دانشگاهی را بیش از انتخاب و مدیریت مواد یافتند و تصمیم گرفتند نقش آموزشی کتابدار را توسعه داده و نشان دهند که چگونه آموزش و یادگیری می‌تواند از طریق همکاری نزدیک میان کتابداران، کادر آموزشی و دانشجویان پیشرفت کند.

ضرورت و اهمیت آموزش استفاده از کتابخانه

کتابخانه‌ها نهادهای دیرپا و پویایی هستند که از دیرباز به ارائه خدمت مشغول بوده‌اند. پیشرفت‌های حاصل از نوآوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد رایانه در کتابخانه در دهه‌های اخیر تأثیر شگرفی بر تمام امور کتابخانه‌ها گذاشته است.

بخش خدمات مرجع کتابخانه‌ها بی‌تأثیر از این تغییرات و تحولات نبوده‌اند به طوری که این نوآوری‌ها ضمن سرعت و سهولت بخشیدن به روند کار در بخش مرجع، بر سر راه بسیاری از مراجعان که قصد دارند از امکانات، ابزار و خدمات مرجع استفاده کنند. مشکلات، پیچیدگی‌ها و موانعی نیز به وجود آورده است.

آنچه به دنبال می‌آید نظرات موافق و مخالف با آموزش دانشجویان به منظور بالابردن دانش استفاده از کتابخانه و نیز ایجاد مهارت‌های لازم در دانشجویان است.

همان گونه که قبلاً اشاره شد کتابخانه‌های دانشگاهی از برنامه‌های متنوعی مانند گردش در کتابخانه، آموزش کتابشناختی و همینطور از دوره‌هایی که ممکن است واحد درسی تلقی شوند یا نشوند برای آموزش دانشجویان استفاده می‌کنند. میانگین مدت زمان گردش در کتابخانه بین ۳۰ تا ۶۰ دقیقه است و معمولاً دانشجویان فقط فرصت می‌یابند که با بخش‌های مختلف

1. Research Quarterly

2. Journal of Academic Librarianship

3. Research Strategies

4. Schlachter

5. Thompson

6. Harrison

7. Gordon Wright

کتابخانه از نظر فیزیکی آشنا شوند. در آموزش کتاب‌شناختی؛ دانشجویان یاد می‌گیرند برای بهره‌گیری از منابع و خدمات کتابخانه هوشمندانه و مستقل تصمیم بگیرند. در دوره‌های کوتاه مدت یا دراز مدت علاوه بر آشنا ساختن دانشجویان با کلیات استفاده از کتابخانه، بر منابع مطالعه و تحقیق مورد نیاز دانشجویان رشته‌های مختلف تأکید می‌شود. این‌گونه دوره‌ها اغلب با درخواست دانشکده‌ها و همکاری نزدیک میان دانشکده و کتابخانه اجرا می‌شود. به‌طور خلاصه طرف‌داران آموزش دانشجویان دلایل ذیل را برای حمایت از این نظریه ارائه می‌دهند: آنها معتقدند که مهارت‌ها و دانش پایه‌ای وجود دارد که هر دانشجویی باید دارا باشد (Budd). آموزش مراجعان موجب می‌شود تا کتابداران از توانایی‌های استفاده‌کنندگان در استفاده از ابزارهای اطلاعاتی از قبیل فهرست‌ها، کتابشناسی‌ها، چکیده‌نامه‌ها و غیرمطمئن شوند. آنچه دانشجویان در طی دوره‌های آموزشی و مخصوصاً در دوره آموزشی رسمی فرا می‌گیرند تأثیر چشمگیر و دراز مدتی بر رفتار اطلاع‌یابی آنها خواهد گذاشت. این‌گونه دانشجویان به‌نحو مؤثری از امکانات، خدمات و منابع موجود در کتابخانه، یا قابل دسترسی از طریق کتابخانه، استفاده می‌کنند (Kemp Anspaugh, Dolphin). کتابخانه‌ها از روش‌ها و نظام‌های متفاوتی برای نظم‌دادن به مجموعه و به‌ویژه نشریات ادواری استفاده می‌کنند. بعضی از کتابخانه‌ها نشریات ادواری را رده‌بندی می‌کنند، برخی طبق الفبای عنوان آنها را مرتب می‌کنند، بعضی کتابخانه‌ها آنها را امانت می‌دهند و بعضی دیگر نمی‌دهند (Dykeman). این موارد نمونه‌ای از ساده‌ترین مسائلی است که مراجعان به کتابخانه‌ها باید نسبت به آنها آشنایی داشته باشند.

متأسفانه از آموزش مراجعان در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران هیچ‌گونه اطلاع درستی در دست نیست. ممکن است در بعضی موارد خاص آن‌هم به‌طور مقطعی فعالیت‌هایی در این زمینه در برخی دانشکده‌ها یا دانشگاه‌ها صورت گیرد. برای مثال، بیش از یک دهه قبل با تلاشی که آقای دکتر دیانی به‌عمل آورد، دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز ملزم به گذراندن ۲ واحد درسی آشنایی با کتابخانه شدند. این برنامه بعداً به تعطیلی کشانده شد. هم‌اکنون نیز دانشجویان رشته علوم تربیتی ۲ واحد درس مذکور را باید بگذرانند. علی‌رغم مفیدبودن این برنامه، محدود بودن آن به تعداد معدودی از دانشجویان نقص بسیار بزرگی در اجرای این برنامه است.

موریس^۱ در این زمینه می‌نویسد: "آموزش مراجعان بسیار بیشتر از ایستادن در مقابل گروهی از دانشجویان و صحبت‌کردن درباره فهرست کتابخانه است. آموزش باید به دامنه‌کاملی از نیازهای اطلاعاتی دانشجویان مربوط باشد و تمام جنبه‌های خدمات کتابخانه را به‌اطلاع آنان برساند."

در تحقیقی که توسط انسیا^۱ به عمل آمده معلوم شد که همبستگی مثبت و قوی میان افرادی که از کتابداران تقاضای کمک نمی‌کنند و آنهایی که در کتابخانه آنچه را جست‌وجو می‌کنند نمی‌یابند، وجود دارد.

عدم مهارت کافی در استفاده از کتابخانه و خودداری از مراجعه به کتابدار برای دریافت کمک منجر به استفاده ناموفق از منابع کتابخانه می‌شود. این امر به سهولت می‌تواند به‌گریز از کتابخانه تبدیل شود و بدین ترتیب کتابدار هرگز فرصتی پیدا نمی‌کند که حتی ابتدایی‌ترین مهارت‌های استفاده از کتابخانه را به‌طور موثر به این افراد آموزش دهد.

مخالفت با آموزش استفاده از کتابخانه

رشد فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌ها مسئله مهمی است که بر آموزش استفاده‌کنندگان تأثیر بسیار دارد. اگرچه گروهی معتقدند که پیچیدگی ناشی از تنوع و تعدد این نوآوری‌ها و همچنین کسب دانشی از ساختارهای اطلاعات و جست‌وجوی آثار و مطالب منتشر شده نیاز به آموزش را امری قطعی می‌سازد، مخالفان آموزش مراجعان، نظری کاملاً متفاوت با این عقیده دارند. برای مثال موریس (Morris) مدعی است که فهرست‌های رایانه‌ای همگانی^۲ کتابخانه و به کارگیری دیسک‌های فشرده باعث شده‌اند تا آموزش مراجعان در کتابخانه‌ها غیرضروری بنماید، زیرا دانشجویان هر زمان که وقت داشته باشند و با سرعت دلخواهشان می‌توانند از طریق آزمایش و خطا به جست‌وجو بپردازند. گروه دیگری از مخالفان معتقدند شیوه استفاده از کتابخانه نمی‌تواند به‌طور کافی در یک جلسه سخنرانی یا حتی یک دوره آموخته شود. بعد از آموزشی کوتاه، دانشجویان به غلط تصور می‌کنند که آنها هر آنچه را که نیاز هست فراگرفته‌اند. این مخالفان از جمله کلمن^۳ عقیده دارند که بیشتر استفاده‌کنندگان از کتابخانه اطلاعات می‌خواهند نه آموزش. کلمن معتقد است کتابداران معلم نیستند و نقش کتابدار - معلم را "افسانه سازمانی"^۴ می‌داند که توسط کتابداران و به‌منظور بهبود پایگاه اجتماعی‌شان عنوان شده است. لاین^۵ نیز آموزش مراجعان را موجب اتلاف وقت کتابداران و امکانات کتابخانه می‌داند و معتقد است که این منابع می‌تواند صرف بهبود خدمات کتابخانه به‌ویژه صرف ارائه کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی افراد شود. لاین در ضمن به این خطر اشاره می‌کند که در کتابخانه‌هایی که خدمات ضعیفی ارائه می‌کنند یا استفاده از آنها مشکل است، آموزش مراجعان ممکن است

1. Anspaugh

2. Online public Access Catalogue (OPAC)

3. Coleman

4. Organizational legend

5. Line

جانشین خدمات کتابخانه شود. وی عقیده دارد منابعی که در راه آموزش مراجعان به کار می‌رود تا یاد بگیرند چگونه از برگه‌دان پیچیده استفاده کنند، می‌تواند به گونه‌ای مفیدتر در آسان‌تر ساختن استفاده از کتابخانه به کار برده شود. یکی از انگیزه‌های اصلی و شاید اصلی‌ترین انگیزه در ترویج برنامه‌های آموزشی استفاده از کتابخانه، حفظ موقعیت کتابداران به‌عنوان عضو هیأت علمی است، موقعیتی که در امریکا Faculty Status و در بریتانیا Academic Status خوانده می‌شود. و تسون می‌نویسد عده‌ای اصرار دارند کتابداران معلم نیستند و علی‌رغم اینکه کتابخانه‌ها همواره در فرایند آموزش ضروری هستند، آنها صرفاً مراکز اطلاعات و کتابداران صرفاً اشاعه‌دهندگان اطلاعات هستند. اما دیوینسون^۱ پا را فراتر گذاشته و می‌گوید برای پیدایش و رشد امپراطوری وسیعی که نامش آموزش مراجعان است هیچ دلیلی جز اینکه چنین برنامه‌هایی وسیله‌ای هستند برای نوعی احترام به پایگاه اجتماعی کتابدارانی که دچار عقده حقارت هستند وجود ندارد. دیوینسون اضافه می‌کند که خیلی خوشایند است که باور کنیم چون مراجعان به آموزش استفاده از کتابخانه نیاز دارند کتابداران آن را برای مراجعان تدارک دیده‌اند.

نفع شخصی انگیزه‌ای قوی برای این کار است، هزاران مراجعه‌کننده ساعت‌های بی‌شماری آموزش دیده‌اند صرفاً به این دلیل که کتابداران آن را برای مهم جلوه‌دادن و وظیفه خود لازم می‌دانند. احتمالاً پیدایش نگرش‌های منفی از کیفیت ضعیف برنامه‌های آموزشی کتابخانه‌ها سرچشمه گرفته است. شیوه آموزش و قدرت انتقال مفاهیم به شرکت‌کنندگان در کلاس‌های آموزش استفاده از کتابخانه عامل مهمی در شکل‌دهی نگرش و چگونگی قضاوت شرکت‌کنندگان در کلاس‌ها است. موريس مشکل عمده در این زمینه را عده‌ای قلیل کتابدارانی می‌داند که با اصول معلمی و روش‌ها و فنون تدریس آشنا هستند. او می‌نویسد کتابداران اغلب فرصت کسب مهارت‌های تدریس به شیوه‌ای منظم را به دست نمی‌آورند و جزوه‌ها و سایر مواد کمکی را که تهیه می‌کنند کیفیت پائینی دارد. هاریسون از قول پایپ^۲ می‌نویسد که این اشکال بزرگی است که بسیاری از کتابخانه‌های دانشگاهی فقط جزوه‌ای مختصر یا برنامه‌کو تاد و سریعی برای گردش در کتابخانه در نخستین روز ورود دانشجویان به کتابخانه تدارک می‌بینند.

بدین ترتیب مجموعه نارسایی‌ها و نقاط ضعیف موجود در برنامه‌های آموزش مراجعان باعث انتقادهای و مخالفت‌هایی شده است که در نهایت منجر به بروز نگرش‌های منفی در گروهی از دست‌اندرکاران شده است.

مشکلات اجرایی برنامه‌های آموزش استفاده از کتابخانه

باد^۱ معتقد است که اولین مشکل در بررسی برنامه‌های آموزشی کتابخانه‌ها تفکیک و درک واژگان مختلفی است که نویسندگان به کار می‌گیرند. برای مثال، جیمز رایس^۲ میان "آموزش کتابخانه‌ای" و "آموزش کتاب‌شناختی" فرق قائل می‌شود. وی می‌گوید اصطلاح نخست شامل آموزش کاربرد مواد خاص کتابخانه‌ای از قبیل نمایه‌ها، ابزار کتاب‌شناختی و غیره است. دومین اصطلاح طبق ادعای رایس نشانگر سطح پیشرفته‌تری از آموزش است که تمرین‌ها و روش‌های تحقیق و همچنین مطالعه کتاب‌شناسی را دربرمی‌گیرد.

هاچینگز^۳ می‌نویسد نگرش و احساس دانشجویان در مورد کتابخانه در برنامه‌ریزی کتابخانه از اهمیت حیاتی برخوردار است. دانشجویان جدید ممکن است این‌گونه تصور کنند که برنامه آشنایی با کتابخانه بی‌اهمیت است یا اصولاً این برنامه‌ها نامربوط هستند. هاچینگز آنگاه از تاثیر برنامه‌های ضعیف و برداشت بدی که دانشجویان ممکن است به عنوان نخستین تجربه کتابخانه داشته باشند به ما هشدار می‌دهد. کتابخانه‌ها و کتابداران ضعیف نه تنها انگیزه‌ای برای استفاده از کتابخانه در دانشجویان به وجود نمی‌آورند بلکه ممکن است باعث شوند دانشجویان نگرشی منفی نسبت به کتابداران کتابخانه پیدا کنند.

برنامه‌های آشنایی با کتابخانه اغلب زمانی ارائه می‌شود که دانشجویان انگیزه‌ای ضعیف برای استفاده از کتابخانه دارند یا اصولاً هیچ انگیزه‌ای برای این کار ندارند. به همین دلیل همکاری کتابداران و کادر آموزشی به عنوان مسئله‌ای مهم مورد تأکید بسیاری از مؤلفان قرار گرفته است. این گروه معتقدند که همکاری گسترده با کادر آموزشی همراه با ارزیابی توانایی‌های کارکنان کتابخانه و قرارداد آموزش در زمینه‌ای انگیزش‌دهنده نکات مهم برنامه موفق هستند. در جامعه‌ای که دانشگاهیان کتابخانه را سازمانی تفننی و پرهزینه تلقی می‌کنند، اگر لازم شود بخشی از بودجه دانشگاه کاهش داده شود کتابخانه از اولین بخشی‌هایی است که بودجه‌اش تقلیل می‌یابد. در چنین جامعه‌ای وظیفه کتابداران بسیار سنگین‌تر خواهد بود زیرا برقراری ارتباط با افراد بی‌علاقه یا کسانی که نگرش چندان مثبتی نسبت به موضوع ندارند کار چندان آسانی نخواهد بود. به همین دلیل داشتن روابط عمومی خوب با استادان، عامل مهمی برای حمایت از برنامه‌های آموزشی کتابخانه به‌شمار می‌آید. مشکل عمده در راه ایجاد رابطه خوب میان کادر آموزشی و بخش خدمات عمومی کتابخانه این است که استادان استفاده از کتابخانه را آسان می‌دانند. به نظر می‌رسد که دانشجویان نیز چنین نگرشی دارند، و اگر دانشجویان باور دارند که

1. Budd

2. James Rice

3. Hutchings

می‌دانند چگونه از کتابخانه به شیوه‌ای مؤثر استفاده کنند، این باور ممکن است ناشی از نحوه قضاوت و القائات استادان آنها باشد. در نتیجه اگر برنامه‌های آموزشی کتابخانه به وسیله کتابداران به تنهایی اجرا شود با مشکلات عدیده‌ای مواجه می‌شود و محکوم به شکست است. به این دلیل که کتابخانه به تنهایی نمی‌تواند ایجاد انگیزه کند، زیرا کتابخانه نمی‌تواند پاداش دهد. این بدین معنی است که بدون همکاری کادر آموزشی بهترین برنامه آموزشی یا موفق نخواهد شد یا به تدریج تضعیف می‌شود. مشکل بزرگ در این میان غلبه بر بی‌علاقگی کادر آموزشی است. سوالی که در اینجا مطرح است این است که کتابداران دانشگاهی تا چه میزان از نظرات و نیازهای اطلاعاتی جامعه دانشگاهی مطلع هستند. تاکنون مطالعات اندکی در مورد دیدگاه‌های گروه‌های مختلف (دانشجویان، کادر آموزشی، کادر اداری و کارکنان کتابخانه) انجام گرفته است. با وجود این همین مطالعات اندک معلوم می‌دارد که نگرش‌ها و انتظارات دانشجویان در میان گروه‌های مختلف به میزان چشمگیری متفاوت است.

در سال ۱۹۸۸، کاولی^۱ پیشنهاد کرد کتابداران دانشگاهی باید وقت بیشتری را به ایجاد رابطه نزدیکتر با بخش‌های مختلف دانشگاه اختصاص دهند. این ایجاد رابطه می‌تواند هم به شکل رسمی از طریق حضور در کمیته‌های مربوط و هم به شکل غیررسمی از طریق تماس با بخش‌ها و تماس‌های فردی با اعضای کادر آموزشی صورت گیرد.

آگاهی از نظرات و نیازهای اطلاعاتی جامعه دانشگاه کاری بسیار با اهمیت و در عین حال ممکن و شدنی است. ایجاد ارتباط با افراد و گروه‌ها، در اختیار گذاشتن برگه‌هایی در قسمت میز امانت و بخش مرجع برای اظهار نظر و انجام تحقیقات پیمایشی از جمله شیوه‌هایی هستند که می‌توانند اطلاعات کافی در این زمینه در اختیار مسئولان کتابخانه قرار دهند. روش بسیار آسان این است که همراه هر ماده‌ای که امانت داده می‌شود (کتاب، نشریه، رسانه‌های دیداری و شنیداری و غیره) پرسشنامه‌ای به امانت گیرنده داده شود تا پس از تکمیل به کتابخانه بازگرداند. لیکن یکی از مسائل بسیار قابل توجهی که نبایستی هرگز فراموش شود این است که کتابخانه نباید صرفاً به نظرات و نیازهای استفاده‌کنندگان بالفعل بسنده کند، بلکه در صدد دسترس‌ی به استفاده‌کنندگان بالقوه که به دلایل مختلف از کتابخانه استفاده نمی‌کنند نیز باشند. دانستن نگرش این گروه که در انگلیسی به آنها "Non-Users" می‌گویند کم‌اهمیت‌تر از آگاهی از نظرات استفاده‌کنندگان بالفعل نیست.

ویژگی های برنامه مطلوب

کمپ^۱ چهار مشخصه اصلی برای برنامه ای مطلوب جهت آموزش استفاده از کتابخانه برمی شمارد.

۱. برنامه مطلوب گذشته افراد تحت آموزش (تحصیلات، تجارب و مهارت ها را در نظر می گیرد.

۲. برنامه مطلوب زمان حال افراد تحت آموزش (شرایط سازمانی و آموزشی که منجر به نتایج فوری حاصل از آموزش می شود) را مورد توجه قرار می دهد.

۳. برنامه مطلوب آینده افراد تحت تعلیم را نیز در نظر دارد. به منظور یقین از استفاده مؤثر از کتابخانه دانشکده باید برنامه های آموزشی و حرفه ای دوره هایی که تعلیم گیرندگان در آنها شرکت می کنند هم اهداف کمی و دراز مدت و هم اهداف کوتاه مدت و محلی را مدنظر داشته باشد.

۴. چنین برنامه ای تعمداً براساس خواست استادان و نیازمندی های دوره تحصیلی و با توجه به اهداف کلی و همچنین اهداف فردی تعلیم گیرندگان پایه گذاری می شود.

کمپ سپس شش ویژگی دیگر برنامه مطلوب برای آموزش مراجعان را به شرح ذیل بیان می کند:

- عادت به تفکر در مورد ماهیت و هدف پرسش یا نیاز قبل از اقدام به یافتن پاسخ یا راه حل را تشویق کرده و آن را توسعه می دهد.

- درک این نکته که آگاهی از نیاز به اطلاعات ولی عجز در بیان واضح خواسته ها امری طبیعی است.

- تعلیم گیرندگان را آگاه می سازد که فرایند جست و جوی اطلاعات، خود ممکن است منجر به درک بهتر نیاز شود.

- توانایی های پردازش اطلاعات و سایر ویژگی های تعلیم گیرنده را در نظر می گیرد. بدین دلیل برنامه باید انعطاف پذیر و سازگار باشد.

- در مراحل مختلف متناسب با نیاز تعلیم گیرندگان و با ملحوظ داشتن تدوین نیازهای آنها و با توجه به شرایط حاکم بر دوره تحصیلی آنان ارائه می شود.

- تشخیص می دهد که افراد و گروه های مختلف ممکن است اهداف و نگرش های متفاوت از جمله درکی متفاوت از ارزش اطلاعات و مهارت های جست و جوی اطلاعات داشته باشند.

لیکن علی رغم این موارد، تعلیم گیرنده را تشویق می کند که افق دیدش فراتر از نیازهای فوری و

در عین حال در جهت آینده بعد از فراغت از تحصیل باشد. اما همه کتابداران و مراجعان باید توجه داشته باشند که آموزش‌های ارائه شده نباید با هدف بی‌نیازکردن دانشجو از مراجعه به بخش مرجع و کتابداران طراحی شود. اگرچه یقیناً آموزش می‌تواند دانش و مهارت‌های دانشجویان را افزایش دهد. این بدان معنی نیست که کتابخانه‌ها از هر دانشجو یک کتابدار مرجع بسازند. هرگز نباید در دانشجویان شرکت‌کننده در برنامه‌های آموزشی کتابخانه این تصور نادرست شکل بگیرد که به آنها کلیدی داده شده است که آنها می‌توانند با آن کلید تمام درهای کتابشناختی را باز کنند (سوان) و طراحان و مجریان این‌گونه برنامه‌ها باید عوامل مؤثر در موفقیت این برنامه‌ها (مدیریت، بودجه کافی، امکانات کافی، کارکنان مشتاق و با انگیزه قوی، رابطه خوب و سازنده با کادر آموزشی) و همچنین جنبه‌هایی که باید بیشتر بر آنها تأکید کنند را مد نظر داشته باشند.

خلاصه آن‌که، مرور آثار موجود نشان می‌دهد که اندیشه آموزش استفاده‌کنندگان در ربع آخر قرن نوزدهم در غرب به اذهان خطور کرد. نوشتن درباره آموزش استفاده‌کنندگان در عمل در اواسط دهه ۳۰ قرن بیستم آغاز شد و در مؤسسات آموزش عالی در دهه ۶۰ رونق یافت.

ضرورت و پویایی برنامه آموزش استفاده از کتابخانه مورد تأیید بسیاری از کتابداران است. در حالی که برخی دیگر معتقدند که این برنامه‌ها اتلاف وقت است. این عده معتقدند که این نقش کتابدار است که کمک کند تا مراجعان آنچه را که می‌خواهند بیابند.

واژه‌ها و اصطلاح‌های مورد استفاده برای تعریف برنامه‌های متنوع آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاهی نخستین مشکل ارزیابی این‌گونه برنامه‌ها است. موضوع دیگر نگرش نه چندان مناسب اعضای هیأت علمی و عدم همفکری آنها با کتابداران است. این موضوع به وسیله اکثریت مؤلفانی که معتقدند اعضای هیأت علمی می‌توانند در دانشجویان ایجاد انگیزه کنند تا احساس نیاز به کتابخانه کنند، نیز مورد تأکید قرار گرفته است.

در کشور ما، علی‌رغم فعالیت‌های پراکنده در برخی از دانشگاه‌ها، ضروری است تا کاری بنیادی در این زمینه صورت گیرد. کتابداران و گروه‌های کتابداری دانشگاه‌ها مهم‌ترین مسئولیت را در این مورد برعهده دارند. نخستین وظیفه آنان شناساندن این برنامه در سطح دانشگاه‌ها، مطرح‌کردن نیازهای اطلاعاتی دانشجویان، شناساندن توانایی‌های خود، حذف افکار و جذب افراد به منظور فراهم‌آوردن بستری مناسب برای شروع جدی چنین فعالیتی است.

1. Anspaugh, Sheryl. "Public Libraries: Teaching the User?" In: John Lubans, Jr. (ed). *Progress in educating the Library user*. New York: R.R.Bouker, 1978.
2. Blazek, Ron. "The Administrative Climate for Bibliographic Instruction in Large Academic Libraries." *Reference Librarian*. No. 10, 1984.
3. Budd, John. "The question of questioning" *Reference Librarian*. No. 10, 1984.
4. Coeman, Kathleen. "Library Instruction and the advancement of reference service." *Reference Librarian* No. 10, 1984.
5. Davinson, Donald. "Never Mind the quality. Feel the Width". *Reference Librarian*. No. 10, 1984.
6. Dolphin, Philippa. "Evaluation of user education programmes." In: *user education in academic libraries* Hugh Fleming (ed). London: The Library Association, 1990.
7. Dykeman, Amy. "Botwin and Between: Some thoughtson, the technical services librarian involved in reference and bibliographic instruction". *Reference Librarian*. No. 10, 1984.
8. Tyülbrant, Nancy. "Progress and recent developments in Scandinavian librarits." In *Progress in educating the library user* John Lubuns, Jr. (ed). New York: R.k.Bowker, 1978.
9. Harrison, Colin. "User education in Further and higher education compared and constricted." In *user education in academic libraries*. Hugh Fleming London: The Library Association, 1990.
10. Hutchings, Maggie. "Hypertext for Library orientation." In: *User education in academic libraries*. Hugh Fleming (ed). London: The Library Association, 1990.
11. Kemp, D. Alasdair. "User" *user education in academic libraries* In: Hugh Fleming (ed). London: The Library Associalion, 1990.
12. Morris, Beryl. "Integrated user education". In *User education in academic libraries* Hugh Fleming (ed). London: In Library Association, 1990.
13. Swan, John C. "The refernce librarian who teaches: the confessions of a mother hen." *Reference Librarian* No. 10, 1984.
14. Vincent, C. Paul. "Bibliographic instruction and the reference desk: a symbolic relationship." *Reference Librarian* No. 10, 1984.