

## بررسی نقش آموزش مراجعان در بهره‌وری بیشتر از کتابخانه‌ها: گزارشی از یک تجربه کوچک

علیرضا پورمند<sup>۱</sup>

زهره آمارلو<sup>۲</sup>

«کتابداری یک شغل نیست، بلکه امانتی است مقدس  
و فرصتی است مناسب برای خدمتگزاری»

«ملویل دیویی»

### چکیده

این مقاله ضمن برشمردن فواید آموزش استفاده‌کنندگان کتابخانه، به طور گذرا به مباحث و عوامل دخیل در آموزش مراجعان از جمله استفاده از فن‌آوری جدید می‌پردازد. سپس بحثی در زمینه‌های آموزش مراجعان و روشها و ابزارهای لازم برای این مقوله به میان می‌آورد. در ادامه به ویژگیهای خاص کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی - که یکی از کتابخانه‌های اقماری کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی است - اشاره می‌شود. در نهایت ضمن تشریح تجربه‌ای که در زمینه آموزش مراجعان در کتابخانه مذکور به دست آمده است، یافته‌های حاصل از آن ارائه می‌گردد.

### مقدمه

ما در عصری دشوار زندگی می‌کنیم. عصری که نقطه تلاقی تکنولوژی و ارزشهای کتابداری سنتی ماست. مباحث اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و تکنولوژیکی زیادی وجود دارد که باید به آنها بپردازیم تا کتابخانه‌هایمان نه تنها به حیات خود، بلکه به رشد و رونق خود در این دوران جدید اطلاعات ادامه دهند (چی‌چن، ۱۳۷۶، ص ۲۹۴). در یکی دو سال گذشته، توسعه تکنولوژی ارتباطات، چنان چشمگیر بوده است که ما به راستی قدرت نظام باز، یعنی اینترنت را تجربه می‌کنیم. همه‌تکنولوژی جدید، همه جا به گوش می‌رسد. دهکده جهانی، ابر بزرگراههای اطلاعاتی دیجیتال، عصر اطلاعات، فضای سبیرنتیکی، مرزهای الکترونیک و... (همان، ۲۹۵). به این ترتیب اطلاعات به عنوان کلید بهره‌وری مطرح شده و روند فعلی به سوی «جامعه خلاق» مبتنی بر دانش و آموزش محور در حال تغییر است (همان، ۲۹۸).

واضح است که در جامعه‌ای در حال دگرگونی که به طور مداوم از لحاظ تکنولوژی در حال پیشرفت است، تغییرات اجتماعی و اقتصادی، کتابخانه‌ها را به تعیین چالشهای جدید دعوت می‌کند. چنین جامعه‌ای از کتابخانه‌ها

۱- کارشناس علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، رئیس کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی

۲- کاردان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابدار کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی

می‌خواهد تا از روشهای سنتی دستیابی به اطلاعات در چهارچوب ساختار فیزیکی کتابخانه دست کشیده و به سوی تأمین دستیابی به خدمات و منابع اطلاعاتی به مردم در منازلشان، مدارس، محل کار یا هر مکانی که آنها مایل هستند، گام بردارند (همان، ۲۹۸).

نقش فعلی کتابخانه‌ها باید بسیار فراتر از محل نگهداری گنجینه‌ها باشد. هر کتابخانه‌ای می‌تواند تدارک‌کننده پویا و پرتلاش اطلاعات از منابع بسیار غنی اطلاعاتی کشور خود باشد و در عین حال نقطه تلاقی فعالی از شبکه اطلاع‌رسانی جهانی باشد که می‌تواند به همه اطلاعات جهانی مورد نیاز، دسترسی دهد (همان، ۲۹۹). برای پذیرفتن چنین نقشی به کارگیری تکنولوژی جدید اطلاعاتی ضروری است.

بدیهی است برای همگامی مراجعان کتابخانه‌ها با خدمات کتابخانه‌ای جهانی، آنها نیز اطلاعاتشان در رابطه با تکنولوژی به روز شود که این می‌تواند به وسیله آموزش کتابخانه‌ای فراهم گردد.

برای اینکه کتابخانه‌ها مراکز یادگیری برای استفاده‌کنندگان باشند، باید به چشم یک سازمان یادگیری به آن نگرست. «سازمان یادگیری» جایی است که الگوهای فکری جدید و رو به گسترش در آن پرورش می‌یابند. جایی که مردم به طور پیوسته می‌آموزند که چگونه با هم یاد بگیرند (دولین، ۱۳۷۸، ۵۴).

ولی برای موفقیت باید یک پل ارتباطی برای خویش ایجاد کنیم، موانع بزرگی بین دانش قابل دسترس در کتابخانه و علوم و اطلاعات و افرادی که به آنها نیازمندند، وجود دارد (همان، ۵۶) که آموزش مراجعان با یک برنامه‌ریزی صحیح می‌تواند گره‌گشای این مشکل باشد.

### اهداف مقاله حاضر

- ۱- شناساندن جایگاه آموزش مراجعان در کتابخانه‌های عمومی و نقشی که این آموزش می‌تواند در بهره‌وری و استفاده بهتر از خدمات کتابخانه، ایفا کند.
- ۲- شناساندن امکانات لازم برای برگزاری دوره‌های آموزش مراجعان در کتابخانه‌های عمومی (وابسته به آستان قدس رضوی)
- ۳- معرفی زمینه‌های مختلف آموزش مراجعان در کتابخانه‌های عمومی، که لازم و قابل اجرا به نظر می‌رسند.

### اهمیت و فواید آموزش استفاده‌کنندگان در کتابخانه‌ها

به طور کلی آموزش استفاده‌کنندگان مزایای عمده‌ای برای مراجعان و در عین حال کتابخانه در بر دارد که به برخی از موارد آن در زیر اشاره می‌گردد:

- ۱- افراد پس از طی دوره آموزشی قادر خواهند بود با سرعت و سهولت بیشتری نیازهای آموزشی و اطلاعاتی خود را برآورند.
- ۲- آموزش استفاده‌کنندگان باعث می‌شود که مراجعان با کتابخانه‌ها و تغییرات و تحولات آنها آشنا و همگام شوند.
- ۳- آموزش استفاده‌کنندگان باعث می‌شود افراد از نزدیک با فعالیت کتابداران آشنا شوند و به ارزش کار تخصصی آنها پی ببرند.
- ۴- آموزش استفاده‌کنندگان، فاصله‌ای را که بین کتابداران و اعضا وجود دارد از بین برده و شناخت بیشتری از طرفین برای یکدیگر حاصل می‌شود.
- ۵- کتابداران، خود و نیز کتابخانه خویش را برای ارائه خدمات بیشتر و مؤثرتر، آماده کرده و بطور کلی بر کیفیت کار کتابخانه‌ها می‌افزایند.
- ۶- آموزش استفاده‌کنندگان باعث می‌شود مراجعان در برخی موارد از جمله انتخاب و گردآوری منابع و خدمات

بهرتر به کتابداران مدد رسانند.

- ۷- از طریق آموزش استفاده کنندگان، می‌توان کنجکاوی آگاهانه‌ای در آنها ایجاد کرد و آنها را به استفاده بیشتر از منابع کتابخانه‌ای، تشویق و ترغیب نمود.
- ۸- توانایی افراد در مطالعه توسعه می‌یابد و با روشها و تکنیکهای مطالعاتی آشنا می‌شوند.
- ۹- آگاهی افراد نسبت به ساختار و روش استفاده از بازیابی اطلاعات، افزایش می‌یابد (فتاحی، ۱۳۷۰، ۷۹۲-۷۹۰).

### نقش آموزش مراجعان در ایجاد و تقویت سواد اطلاعاتی

میان آموزش و کتابخانه به عنوان دو نهاد بسیار مهم اجتماعی و خدماتی توأمان، که هر دو لازم و ملزوم یکدیگرند، رابطه نزدیکی وجود دارد. همچنانکه جامعه در برابر خوراک، پوشاک و مسکن مناسب افراد متعهد است، در برابر آموزش، یعنی «تغذیه معنوی» آنان از طریق نهادهای آموزشی و کتابخانه‌ها هم تعهدی مشابه دارد. این تعهد توأمان از مهمترین لازمه‌های وجودی یک جامعه نوین است که با تغذیه جسمی و ذهنی تمام مردم به شکوفایی می‌رسد (موکهرجی، ۱۳۷۵، ص ۶۸-۶۷).

کتابخانه مایل است از طریق فعالیتهای متنوعش که به طور عمده در راستای تشجیع و تشویق مطالعه در سطوح و اهداف مختلف، قرار دارد خواندن را لذتبخش کند و در این روند، جایگاهی شامخ دارد و کتابخانه عمومی در تکوین برنامه‌ها یا برنامه‌ریزی یک جامعه، به واسطه داشتن بیشترین تعداد خواننده، اهمیتی ویژه دارد.

اگر فرد به جامعه‌ای پیشرفته متعلق باشد، برای حفظ پایگاه خویش در جامعه به کوشش آگاهانه، در جهت بارور نمودن عادت مطالعه که به ساختار نیازهای او مربوط است، دست می‌زند. به عنوان یک فرد برای کسب یک پایگاه و بالا بردن ارج آن، لازم است یک دوره آموزش ببیند و با در نظر گرفتن آن هدف، به مطالعه بپردازد (همان، ص ۷۲). عدم موفقیتش در راه رسیدن به آن هدف، مشکلات اجتماعی می‌آفریند و اما بخش عظیمی از این سواد اطلاعاتی، از طریق آموزش و کار در کتابخانه حاصل می‌شود. و وقتی ایجاد شد، منجر به استفاده از امکانات و خدمات کتابخانه می‌شود و نهایتاً به بهره‌وری بیشتر منجر می‌شود.

مطمئناً برای استفاده آگاهانه، فرد باید بداند که اطلاعات چیست؟ چگونه تولید شده، و در دسترسی به آن با چه مشکلاتی روبروست. درک چگونگی کار نظامها و کارکرد بالقوه آنها در فرد قدرتی برای کنترل بیشتر روی عمل متقابل با آنها، دقت و درستی بیشتر و استفاده مؤثرتر از این نظامها، ایجاد می‌کند. چیزی همانند فوایدی که از دانستن ماهیت فیزیکی الکتروسیته، حتی عاید کسانی که نه فیزیکدان و نه مهندس برق خواهند شد، می‌گردد (ایننتر، ۱۳۷۱، ۱۳۰).

در واقع اگر افراد با دنیای اطلاعاتی بزرگتری روبرو شوند، ممکن است بعضی از آنان تشویق و ترغیب شوند تا راه شغلی خودشان را در خدمات اطلاعاتی یا کتابخانه‌ها دنبال کنند که این یک استفاده ضمنی بارز است (همان، ۱۳۲).

### نقش آموزش مراجعان در افزایش بهره‌وری

کلیه فعالیتهایی که در یک کتابخانه صورت می‌گیرد، از نخستین مراحل انتخاب، سفارش و گردآوری مواد و منابع تا تنظیم و آماده‌سازی آنها، در نهایت به منظور ارائه خدمات مطلوب و کارساز انجام می‌پذیرد. خدمات کتابخانه‌ها زمانی مفید و مؤثر واقع می‌شود که استفاده کنندگان، دانش و توانایی به کارگیری صحیح، سریع و آسان منابع و امکانات موجود را داشته باشند. کسب این توانایی به خودی خود حاصل نمی‌شود مگر آنکه آموزشهای لازم، از راههای مناسب و اصولی به استفاده کنندگان داده شود (فتاحی، ۱۳۷۰، ۷۸۹).

آموزش شیوه بهره‌گیری از کتابخانه، تأثیری متقابل در استفاده کنندگان و کتابخانه می‌گذارد و در کل فرایندی پویا و بالنده است (همان، ۱۳۷۰، ۷۹۱). در واقع همانطور که بنیه علمی کارمندان کتابخانه لازم است از طریق آموزشهای

ضمن خدمت مطابق روز شود، اطلاعات و آگاهیهای مراجعان نیز باید روزآمد و قابل استفاده برای بهره‌وری بیشتر و استفاده هر چه مؤثرتر از منابع کتابخانه‌ها باشد.

افزایش آگاهیهای اعضای کتابخانه‌ها و تلاش کارکنان در جهت رسیدن به این امر، مساوی است با (۱) بهره‌وری در وقت، (۲) سرمایه و (۳) انرژی که سه عنصر بنیادی تأثیر گذار در استفاده از خدمات کتابخانه‌ها می‌باشند. اگر مراجعان نحوه استفاده صحیح از امکانات کتابخانه را یاد داشته باشند وقت کمتری از آنها جهت رسیدن به اطلاعات مورد نظرشان، صرف می‌شود. در همین راستا وقتی مراجعان زمان کمتری را صرف جستجوهای خود بنمایند هزینه کمتری را به کتابخانه‌ها تحمیل می‌نمایند. چرا که مثلاً مراجعانی که به جستجو در بانک‌های اطلاعاتی می‌پردازند اگر قبلاً آموزش‌های لازم را از طرف کتابخانه دیده باشند، هزینه اشتراک کمتری را به سبب زمان استفاده کمتر به وجود خواهند آورد. همینطور، وقتی مراجعان شیوه استفاده صحیح از رایانه، شیوه استفاده مناسب از کتاب و کمتر آسیب رساندن به امکانات کتابخانه‌ای را یاد گرفته باشند، کتابخانه‌ها را از سرمایه‌گذاری زیاد در این زمینه‌ها که شامل هزینه‌های تعمیر رایانه، میز و صندلی و کتاب و مجلات و سایر موارد می‌باشد، باز می‌دارند.

### نقش آموزش مراجعان در ارتقاء سطح معرفت کاربران از جهان دانش

در جهان کنونی که به قول دی.اچ. لارنس، نویسنده انگلیسی «جهان دانش» است و نه «جهان تجربه»، اگر شخص نتواند خود را با دانش روز هماهنگ نماید، بزودی این تنها وسیله ارتباط با جهان را نیز از دست می‌دهد، به ویژه دانشجویان و دانش‌آموزان اگر توان بهره‌گیری از منابع دانش موجود را نداشته باشند، بطور مضاعف زیان می‌بینند، زیرا به هدف اصلی تحصیلات عالی که رسیدن به نوعی اجتهاد است، نخواهند رسید (خدیوی و طالبی، ۱۳۷۴، مقدمه مؤلفین).

اینجاست که آشنایی با شیوه بهره‌گیری از کتابخانه و دیگر وسایل تحقیق و نیز چگونگی تحقیق، جایگاه ویژه خود را پیدا می‌کند و اهمیت شیوه صحیح اطلاع‌یابی، مطالعه و کتابخوانی روشن می‌شود. یکی از کارکردهای اصلی کتابدار، خدمت به آموزش است. برای این منظور کتابداران باید از بین افرادی انتخاب شوند که خوشفکر باشند و در ضمن قبلاً آموزش‌های لازم را دیده باشند.

### نقش آموزش مراجعان در ایجاد توانایی مطالعه مستقل در کاربران

هدف غایی و نهایی (برنامه) آموزش استفاده‌کنندگان ایجاد توانایی در فراگیری مستقل کتابخانه‌ای (Independent Learning) است. این هدف به آن منظور دنبال می‌شود که افراد از مرحله «دیگر هدایتی» به مرحله «خود هدایتی» متحول شوند؛ یعنی مرحله‌ای که فرد بتواند پس از تشخیص و تبیین نیاز ویژه‌اش، با استفاده از امکانات کتابخانه، منابع مورد نظر را جستجو و بازیابی کرده، روش بهره‌گیری از مواد و منابع را آموخته و از آنها به طور صحیح استفاده کند (فتاحی، ۱۳۷۰، ۷۹۷).

### زمینه‌های آموزش مراجعان

زمینه‌های عمده آموزش مراجعان به طور معمول به شرح زیر است:

#### آموزش مهارت‌های جستجو و اطلاع‌یابی

این آموزش شامل مهارت در تجسس درست و مؤثر در برگه‌دان و یافتن اطلاعات، آشنایی با نظام رده‌بندی که مواد کتابخانه‌ای بر اساس آن در قفسه قرار داده شده‌اند و استفاده از نمایه‌ها، جهت پیدا کردن اطلاعات موجود در

نشریات ادواری یا انواع دیگر اسناد و مدارک است (ایتنتر، ۱۳۷۱، ۱۱۹).

بازیابی اطلاعات از نمایه‌های رایانه‌ای به شیوه پیوسته، علاوه بر مهارت‌های بازیابی سنتی نیاز به آموزش طرز استفاده از کامپیوتر را نیز دارد (ایتنتر، ۱۳۷۱، ۱۲۰).

افراد عادی حتی کتابداران معمولی، نمی‌توانند خودشان در پایگاهها و شبکه‌های اطلاعاتی به تجسس بپردازند، شخص می‌بایست یک دوره آموزشی برای جستجوی پیوسته را دیده باشد و آموزش مواد کامپیوتری در مورد او صورت گرفته باشد (همان، ۱۲۰).

### آموزش مهارت‌های اطلاع‌یابی

کتابداران به عنوان تعلیم دهندگان استفاده کنندگان از کتابخانه، باید سواد رایانه‌ای و شبکه‌ای را کسب کنند. به این معنی که باید با منابع اطلاعات شبکه‌ای و نرم‌افزارهای مربوطه، آشنا شده و دانش و مهارت مورد نیاز یک محیط شبکه‌ای را فرا گیرند و آن را از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی جمعی و یا انفرادی به افراد و مراجعان منتقل کنند (جین هو، ۱۳۷۶، ۱۱۶).

برای اینکه کتابداران بتوانند آموزشهای لازم را به استفاده کنندگان منتقل کنند باید در طرح‌ریزی و سازماندهی یک محیط کارآمد آموزشی که شامل تسهیلات و انتخاب یک روش آموزشی مناسب برای ارائه یک برنامه مطلوب آموزشی درباره سواد رایانه‌ای و شبکه‌ای به استفاده کننده است مشارکت جویند. به طور کلی محتوای اصلی آموزش سواد رایانه‌ای و شبکه‌ای باید شامل این موارد باشد (همان، ۱۱۷): ۱) دانش و مهارت عملیات رایانه که سواد رایانه‌ای را تشکیل می‌دهد، از قبیل این که چگونه ایستگاه کاری ریزرایانه مربوط به فهرست کتابخانه (OPAC) را باید به کار انداخت، چگونه از چاپگر موجود در شبکه برای چاپ اطلاعات استفاده کرد و... (همان، ۱۱۸).

۲) دانش شبکه: مثل برخی از مفاهیم اساسی در مورد فن آوری شبکه، مروری بر محیط شبکه‌ای کتابخانه، نظام‌های متفاوت شبکه‌ای، خصوصیات و کاربرد شبکه محلی، شبکه گسترده اینترنت، شبکه جهان گستر وب (www)، پست الکترونیکی، پایگاه داده‌های دیسک‌های فشرده قابل بازخوانی، عملگرها و فرمان‌های لازم برای استفاده از نظام‌های شبکه‌ای، چون برقراری و قطع ارتباط.

۳) دانش چندرسانه‌ای‌ها و مهارت‌هایی برای منابع ترسیمی و تصویری، منابع اطلاعاتی صوتی و سایر وسایل چون پویشر (اسکتر) با کاربردهای OCR (دستگاه نویسه‌خوان نوری)

۴) اطلاعات موجود در نظام‌های شبکه‌ای، در محتوای پایگاه داده‌ها (در موضوعات مختلف)، پوشش‌ها و قالب‌ها، ساختار پرونده‌ها و پیشینه‌ها، خدمات تحویل اطلاعات، نوع اطلاعات، مثل نمایه‌ها و نرم‌افزارهایی برای جستجوی منابع اینترنتی (از قبیل Jewels, Veronica, www, Lycos, Yahoo, Google) (همان، ۱۱۸).

### ۵) مهارت‌های بازیابی اطلاعات

۶) معیارهای ارزیابی اطلاعات بازیابی شده برای استفاده مؤثر از آن (همان، ۱۱۹).

کتابداران می‌توانند با مدرسان برای تولید برنامه‌های آموزش سواد رایانه‌ای و شبکه‌ای در رشته‌های موضوعی ویژه، مطابق الزامات درسهای آنها، همکاری کنند. مدرسان نیز می‌توانند با کتابداران برای روزآمد کردن درس خود، مطابق الزامات اطلاعات شبکه‌ای شده، مشورت کنند (همان، ۱۱۹).

### آموزش مهارت‌های مرجع

منابع مرجع از مهمترین ابزار تجسس هستند. از کتابشناسیها و نمایه‌ها گرفته تا دایره‌المعارفها، راهنماها و فرهنگها. استنادنامه‌ها که راهنمای مواد و مطالب دیگر هستند، از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند، از این رو بر موادی که آنها را فراهم می‌آورند، تأکید بسیار می‌شود. از آن جمله است کتابشناسیها، سرگذشت و کتابشناسیها، نمایه‌ها و دایره‌المعارفها.

کتابهایی همانند اطلسها، سالنامه‌ها، فرهنگها و راهنماها نیز مهم هستند. ولی معمولاً جزء «مراجع آماده و فوری» به حساب می‌آیند نه برای کمک به تجسس بیشتر. نوشته‌های مهم چون پایان‌نامه‌ها، نشریات ادواری، مقالات و آثار ادبی

که اسناد اولیه و ثانویه تحقیقی را تشکیل می‌دهند نیز ممکن است جزء منابع مرجع به حساب آیند (اینترنت، ۱۳۷۱، ۱۲۲). محل نمایه نشریات ادواری و شماره‌ها و دوره‌های آنها تقریباً همیشه دور از چشم و پنهان هستند هر چند که اینها معمولاً تشکیل دهنده یک سیستم منبع باارزش هستند (همان، ۱۲۲). نشان دادن بخش مرجع و معرفی برخی از معروفترین منابع و ذکر دیگر مواد و خدمات که در معرض دید مراجعان قرار ندارد (برای مثال شماره‌های قدیمی نشریات ادواری به صورت میکروفیلم در مرکز رسانه‌ها و...) مؤثر است. واضح است که بازدید کتابخانه می‌تواند نخستین گام سودمند و مثبت برای هر تازه‌واردی باشد (اینترنت، ۱۳۷۱، ۱۲۳).

### آموزش روش تحقیق و نگارش مقاله پژوهشی

این بحث شامل آموزش موارد زیر می‌شود:

- اهمیت پژوهش
- آشنایی با الگوی نظام مندیک مقاله پژوهشی و خصوصیات هر بخش
- آشنایی با نحوه تنظیم و نگارش فهرست منابع مختلف (مدیر امانی، ۱۳۷۷، ۲۲).

### خدمات جنبی کتابخانه و نقش آن در آموزش مراجعان

امروزه کتابخانه‌ها در کنار روش‌های تبلیغاتی صرف، به توسعه امور جدیدی همّت گماشته‌اند که علاوه بر آموزشی و تفننی بودنشان به تبلیغات به عنوان محصول ثانویه مهم منجر می‌شوند. چنین فعالیت‌هایی، خدمات جنبی کتابخانه نامیده می‌شوند.

هدف از خدمات جنبی، تبدیل کتابخانه به مرکزی اجتماعی، فرهنگی و معنوی است که در آن امر مطالعه مورد تشویق قرار می‌گیرد و خوانندگان و کتابها را در یک مکان گرد می‌آورند. این امر به بهره‌برداری و پیشرفت مجموعه کتابخانه منجر می‌شود (کومار، ۱۳۷۳، ۱۲۴).

خدمات جنبی مرتبط با آموزش مراجعان رابه این ترتیب می‌توان ذکر کرد:

- ۱- تشکیل دوره‌های مطالعه ۲- برقراری ساعات کتابخوانی ۳- تشکیل جلسات سخنرانی و گفتگوهای عمومی توسط اشخاص برجسته ۴- برگزاری نمایشگاه (همان، ۱۲۴).

### آموزش مراجعان جهت حفاظت از مواد و تجهیزات کتابخانه

با توجه به تنوع منابع و بخشهای کتابخانه، موضوع فوق باید از ابعاد مختلف مورد بحث قرار گیرد. هر سال، کتابخانه‌ها مبالغ قابل توجهی از بودجه خود را صرف تعمیر وسایل کتابخانه و نیز صحافی کتابها می‌نمایند. از آنجا که ثابت شده پیشگیری بهتر از معالجه است، این امر را می‌توان با آموزش صحیح به مراجعان به حداقل رساند و از محل صرفه‌جویی در این بودجه، نسبت به خرید مواد و تجهیزات جدید اقدام نمود. چرا که طبق نظرسنجی از صحافان کتاب، حداقل، یک سوم کتابهایی که به بخشهای صحافی، ارسال می‌شوند به علت بی‌توجهی و ناآگاهی استفاده‌کنندگان در مطالعه و استفاده کتاب بوده است.

اگر چه به طور طبیعی، استفاده از کتاب توسط انسان به تدریج سبب آسیب‌دیدگی آن می‌شود ولی آنچه مورد نظر ماست این است که چه شده انسانها مانند گذشته حرمت کتابها را قایل نیستند و انگیزه آنان در آسیب رساندن به کتابها چیست؟ با توجه به تجارب به دست آمده در امر کتابداری، به نظر می‌رسد عوامل ذیل سبب آسیب‌رسانی به کتابها می‌باشند:

- ۱- عدم آموزش صحیح نحوه مطالعه و نگهداری کتاب از کودکی
- ۲- عدم اطلاع برخی از مراجعان از سیر مراحل تهیه و چاپ یک کتاب و مشکلات آن از ابتدا تا زمانی که روی

قفسه قرار می‌گیرد.

- ۳- کم‌رنج شدن نسبی ارزش امانتداری در جامعه
  - ۴- نبود یا عدم اطلاع مراجعان از وسایل تکثیر یا فتوکپی
  - ۵- فقر مالی بعضی از اعضا
  - ۶- نایاب بودن کتاب در بازار
  - ۷- مراقبت ضعیف در تالارهای مطالعه
  - ۸- کمبود نسخ تکراری در برخی از موضوعات
  - ۹- شرایط سنی خاص برخی از مراجعان
  - ۱۰- آسان بودن استفاده از تالارهای قفسه باز نسبت به تالارهای قفسه بسته
  - ۱۱- عدم رضایت برخی مراجعان از نحوه خدمات و برخورد کتابداران
- اگر چه برای برخی از موارد فوق راه حل اساسی‌ای وجود ندارد ولی حداقل می‌توان با عملی نمودن اقدامات پیشنهادی آموزشی ذیل تا حدودی در حفظ و نگهداری اصولی منابع کوشید:
- ۱- از طریق توزیع بروشور و نمایش فیلم‌های خاص که در آنها سیر مراحل و زحمات تهیه یک کتاب از ابتدا تا انتها را در برداشته باشد.
  - ۲- نوشتن احادیث و جملات زیبایی از بزرگان که درباره ارزش امانتداری باشد و نصب آنها در کتابخانه
  - ۳- بازدید از بخشهای مختلف کتابخانه‌های مهم، که از طریق آن اعضا از نزدیک با نحوه شکل‌گیری یک کتابخانه از ابتدا تا انتها و نیز ارائه خدمات مختلف آشنا شوند، در حین این بازدیدها، مراجعان را با حقوق خود آشنا کرده و به آنها یادآوری کنیم که با توجه به محدودیت بخش صحافی، کتاب ارسال شده باید مدتی در نوبت قرار گرفته و مدتی افراد از مطالعه آن محروم خواهند شد و برخی از آسیبها مانند علامت زدن و یا کندن اوراق، قابل جبران نیست تا احساس مسؤولیت و دقت بیشتری بنمایند.
- به جز آن کتابداران با رفتار خود می‌توانند الگوی استفاده صحیح از وسایل کتابخانه باشند، برگزاری کلاسهای آموزشی برای کتابداران در زمینه ارتباط هر چه بهتر و دوستانه‌تر با مراجعان در خیلی از موارد از آسیب‌رسانی افراد به کتابخانه که به علت ناآگاهی و یا غفلت آنها صورت می‌گیرد، جلوگیری می‌کند یا خواهد کرد.

## روشها و ابزارهای آموزش مراجعان

- هر کتابخانه بسته به شرایط و امکانات خود می‌تواند روشی مناسب برای آموزش مراجعان تدبیر کند. آن چه در زیر پیشنهاد می‌شود روشهایی است که در کتابخانه‌های عمومی قابل اجرا به نظر می‌رسند:
- الف) بازدید از کتابخانه‌های نسبتاً بزرگ و فعال: بازدید از کتابخانه، نخستین گام مؤثر و سودمند برای هر تازه واردی می‌باشد. در حین این بازدیدها، مراجعان با بخشهای مختلف کتابخانه و خدمات متنوع هر بخش آشنا می‌شوند، ضمن اینکه معرفی فهرستهای کتابخانه و دیگر ابزار دستیابی به منابع که با عنوان «آموزش کتابشناختی» از آن نام برده می‌شود در همین بازدیدها امکان پذیر است.
  - ب) برگزاری کلاسهای آموزشی از سوی کتابخانه مرکزی و نیز کتابخانه‌های وابسته اطلاعات مفیدی درباره خدمات عمومی و ویژه، مهارتهای اطلاع‌یابی از منابع مرجع و پایگاههای اطلاعاتی، اینترنت و نیز جستجوهای کامپیوتری در جلسات آموزشی مورد بحث قرار می‌گیرند. مباحث این کلاسها معمولاً جزو برنامه بازدیدها نیست و از این رو، این نوع آموزشها که به شکل کلاس برگزار می‌گردد با ارزش‌تر است (اینترن، ۱۳۷۱، ۱۲۴).
  - ج) آموزش انفرادی بهره‌گیری از خدمات مرجع و آشنایی با شیوه‌های اطلاع‌یابی: که با ارتباط مؤثر و کارساز کتابدار و مراجعه کننده صورت می‌پذیرد.
  - د) تهیه بروشورهای خودآموزی که در آنها اطلاعاتی درباره شیوه استفاده صحیح از منابع کتابخانه، معرفی منابع

مرجع، شیوه‌های جستجو و... آمده باشد، بسیار مهم است. این بروشورها باید میان مراجعان توزیع شود. (ه) تهیه و نصب تابلوهایی در ورودی کتابخانه‌ها که خدمات مختلف کتابخانه را به مراجعان معرفی کند می‌تواند در زمینه آموزش کارساز باشد.

(و) نمایش فیلمهای آموزشی در ارتباط با چگونگی استفاده از امکانات موجود کتابخانه‌ها برای مراجعان: برای استفاده از امکانات فراهم شده لازم است مراجعان آموزش ببینند و در غیر این صورت از افزایش امکانات نتیجه‌ای مطلوب حاصل نمی‌شود.

(ز) هماهنگی با تلویزیونهای محلی و تهیه و نمایش فیلمهایی که در رابطه با معرفی کتابخانه و خدمات آن باشد. (ح) تهیه و توسعه مواد دیداری-شنیداری که در انتقال دانش و نیز جذب هر چه بیشتر مراجعان به کتابخانه مؤثر است.

### ویژگیهای کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی و ملاحظاتی بر آموزش مراجعان در این کتابخانه:

یکی از راههای برقراری ارتباط با مراجعان، آموزش استفاده از کتابخانه است. در راستای این هدف، یک برنامه آموزش در کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی صورت گرفت که ابتدا به معرفی کلی کتابخانه مذکور و سپس محتوا و ارزیابی برنامه آموزش می‌پردازیم:

کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی در سال ۶۱ در جنب مسجد امام رضا (ع) منطقه خواجه ربیع شهرستان مشهد با ۵ هزار جلد کتاب و در یک شیفت افتتاح گردید و سپس با توجه به استقبال اهالی محل، به تدریج گسترش یافته به طوریکه هم اکنون با ۴۰ هزار جلد کتاب و ۱۰ عنوان مجله و روزنامه، در دو بخش آقایان و بانوان و حدود ۱۵۰۰ عضو فعال مشغول به خدمت می‌باشد و ماهانه به طور متوسط، ۳ هزار جلد کتاب به امانت می‌دهد. این کتابخانه به علت همجواری با کتابخانه کودکان و نوجوانان، شرط سنی بالای ۱۸ سال را برای عضوگیری در نظر گرفته است. که شامل طیف گسترده‌ای از دانش آموزان مقطع پیش دانشگاهی، کنکوری‌ها، دانشجویان، طلبه‌ها، شاغلان و خانم‌های خانه‌دار که نیازهای اطلاعاتی متنوعی دارند، می‌باشد.

این کتابخانه دارای ۹ نفر نیروی انسانی ثابت و ۲ نفر نیروی متغیر است که در جدول زیر، سطح تحصیلی آنها آمده است:

		نیروی انسانی
زن	مرد	مقطع تحصیلی
۱	۲	کارشناسی کتابداری
۲	-	کاردانی کتابداری
۱	۱	دیپلم
-	۲	زیر دیپلم
۴	۵	جمع

### معرفی محتوای برنامه آموزش مراجعان در کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی:

با برگزاری کلاسهای آموزشی در ۲ نوبت و توزیع بروشورهای معرفی رده‌بندی کتابخانه، آشنایی اولیه با مبانی



اینترنت و نیز معرفی منابع مرجع برای ۱۶ نفر از مراجعان (بصورت داوطلب) برنامه آموزش مراجعان انجام شد.

#### هدف کلی:

نشان دادن تأثیر آموزش مراجعان کتابخانه‌های عمومی در بهره‌وری بیشتر از خدمات کتابخانه

#### اهداف اختصاصی

- ۱- شناساندن منابع موجود در کتابخانه و شیوه استفاده از آنها
- ۲- آشنایی با شیوه رده‌بندی کتابخانه
- ۳- توضیح مراحل مختلف تهیه کتاب و لزوم کاهش هزینه‌های صحافی کتابها از طریق استفاده صحیح از آنها
- ۴- آشنایی اولیه با مبانی اینترنت و خدمات آن

#### مباحث آموزش

- مباحث آموزشی به صورت شفاهی، توسط کتابدار تالار آموزش داده شد و جزوه‌هایی (به شکل بروشور)، با عناوین زیر بین شرکت‌کنندگان کلاس توزیع گردید:
- آشنایی با شیوه استفاده از کتابخانه
  - آموزش شیوه تنظیم کتابخانه و نیز آشنایی افراد با طرز استفاده از راهنماهای نصب شده در روی قفسه‌ها همراه با توضیح درباره شماره راهنمای کتاب
  - آموزش آشنایی با منابع موجود در کتابخانه شامل: معرفی این منابع و تاریخچه انتشار آنها، شیوه تنظیم و بازیابی اطلاعات آنها و گستره موضوعی آنها
  - آشنایی با سیر کلی تهیه یک کتاب از ابتدا تا انتها (به صورت شفاهی)
  - آشنایی با شیوه‌های جستجوی رایانه‌ای، از طریق انجام نمونه‌های عملی برای مراجعان و نیز پرسش و پاسخ در حین جستجو

#### مشخصات شرکت‌کنندگان و نحوه جمع‌آوری اطلاعات

- کلیه شرکت‌کنندگان (یعنی ۱۶ نفر)، همگی از اعضای کتابخانه بودند و بیشتر مقاطع تحصیلی‌شان دیپلم بوده است. کلاسها در دو روز جداگانه برگزار شد. همچنین قبل و بعد از اجرای برنامه آموزش، از طریق توزیع پرسشنامه‌هایی از اعضای نظرخواهی و ارزشیابی صورت گرفت.
- در پرسشنامه اولی، بر روی شناخت کلی اعضای نسبت به کتابدار و کتابخانه‌ها و اینکه نسبت به اجرای برنامه آموزشی در کتابخانه، چه نظری دارند تأکید گردید که تعداد قابل توجهی از این افراد نظرشان مثبت بود.
- در پرسشنامه‌ای که بعد از آموزش مراجعان توزیع شد سؤالاتی از این قبیل مطرح شده بود که:
    - برنامه‌ها تا چه حد مورد نیاز و علاقه استفاده‌کنندگان بوده است؟ (میزان نیاز و علاقه‌مندی)
    - آیا این برنامه به آنان در نگارش مقالات تحقیقی، کمک کرده است؟ (نقش آموزش در نگارش مقالات پژوهشی)
    - آیا اطلاعات جدید و مفیدی کسب شده است؟ (کیفیت و محتوای برنامه)
    - تا چه حد تجربیات بدست آمده را به دوستانشان منتقل خواهند کرد؟ (مفید بودن برنامه و تعمیم‌پذیری آن)
    - برنامه آموزش تا چه میزان در رابطه آنها با کتابدار و نیز آشنایی با حرفه کتابداری، تأثیر داشته است؟ (نشان دادن بُعد اجتماعی کتابخانه)

## نتیجه‌گیری و بررسی

جدول فراوانی و فراوانی نسبی میزان رضایت از برنامه آموزش مراجعان

تأثیر در فعالیتهای پژوهشی		تأثیر برنامه در رابطه عضو با کتابدار		انتقال تجارب به دوستان		کیفیت و محتوای مطالب		مورد علاقه بودن برنامه‌ها		مورد نیاز بودن برنامه‌ها		زمینه‌های رضایتمندی درجه رضایت
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۷۵%	۱۲	۷۵%	۱۲	۳۷/۵%	۶	۷۵%	۱۲	۷۵%	۱۲	۸۱/۲۵%	۱۳	زیاد
۲۵%	۴	۱۸/۷۵%	۳	۵۶/۲۵%	۹	۱۸/۷۵%	۳	۱۸/۷۵%	۳	۱۸/۷۵%	۳	متوسط
-	-	۶/۲۵%	۱	۶/۲۵%	۱	۶/۲۵%	۱	۶/۲۵%	۱	-	-	کم
۱۰۰%	۱۶	۱۰۰%	۱۶	۱۰۰%	۱۶	۱۰۰%	۱۶	۱۰۰%	۱۶	۱۰۰%	۱۶	جمع کل

به طور کلی، از پاسخ‌های ارائه شده چنین استنباط می‌شود که:

اکثریت افراد (۸۱/۲۵%) از شرکت در کلاسهای آموزش رضایت زیاد داشته و تمایل به استفاده از تجربیات بدست آمده و آموزش و انتقال این تجربیات به دوستانشان دارند. درباره مورد نیاز بودن برنامه‌ها که ۸۱/۲۵% از مراجعان شرکت کننده در آزمون، آن را به مقدار زیادی ضروری ترجیح داده‌اند، باید گفت با توجه به اینکه در برنامه درسی مراجعان (به خصوص دانش آموزان) تاکنون واحدی به منظور آشنایی با کتابخانه و شیوه استفاده از آن وجود نداشته و نیز در رسانه‌های گروهی خیلی کم به این مسأله پرداخته می‌شود، به این جهت افراد نیاز شدیدی به این برنامه آموزشی احساس می‌کنند.

۷۵% افراد، برنامه‌ها را مورد علاقه دانسته‌اند و این علاقه زیاد، بیشتر به سبب آن است که افراد سریعتر به نیازهای مطالعاتی‌شان دست خواهند یافت.

در مورد کیفیت و محتوای مطالب، ۷۵% از مراجعان، سطح مطالب را با کیفیت بالا قلمداد کرده‌اند. این نتیجه احتمالاً به این جهت بوده است که برنامه آموزشی از طرق مختلف به افراد آموزش داده شد و در واقع برنامه ضمن اینکه با سلیقه‌های مختلف هماهنگی داشته است، از طریق یک ابزار مکتوب (بروشور)، از طریق شفاهی (برگزاری کلاس) و نیز از طریق عملی (کار با کامپیوتر) با مراجعان مختلف ارتباط داشته است.

اینکه فقط ۵۶/۲۵% افراد، انتقال تجاربشان را به دوستان، در حد متوسط ذکر کرده‌اند احتمالاً ممکن است به این دلیل باشد که مراجعان فقط از نیازهای خودشان مطلع هستند و سیر مطالعاتی دوستانشان را نمی‌دانند و یا از تجربه مؤثری برخوردار نشده‌اند تا بتوانند به راهنمایی دیگران بپردازند.

## نتیجه‌گیری

درباره تأثیر برنامه در ارتباطات اعضاء با کتابداران، بسیاری (۷۵%) از مراجعان آن را در حد بسیار زیاد و مؤثری، مفید دانسته‌اند. این برنامه‌ها باعث می‌شود که مراجعه کننده یک رابطه دوستانه و نزدیک با کتابدار برقرار کند و آگاهی کافی نسبت به کار کتابداران و رشته کتابداری داشته باشد.

۷۵% از شرکت کنندگان در حد زیادی تأثیر برنامه را در فعالیتهای پژوهشی مثبت دانسته‌اند و معتقدند این تجربه را به خاطر روشهای تحقیق و نیز آشنایی با استفاده از منابع مرجع آموخته‌اند. البته اگر آموزش به صورت بنیادی و با استفاده از امکانات دیداری-شنیداری و... که برای مراجعان جذابتر است و یادگیری‌اش نیز آسانتر است، صورت گیرد نقش مؤثری در انجام فعالیتهای پژوهشی به خصوص در قشر دانش آموز و دانشجو خواهد داشت.

و بالأخره آموزش استفاده کنندگان و وظیفه اساسی کتابداران، جهت خدمت بهتر به آنها است. محتوا و روشهای آموزش برای تعلیم استفاده کننده با تغییرات اجتماعی و نیازهای استفاده کنندگان دگرگون می‌شود. نیز لازم است کتابداران وظیفه‌ای جدید به عهده گیرند که نه تنها مستلزم تغییر در محتوا و روشهای آموزشی است بلکه مهم‌تر از آن، کتابداران باید این تغییرات را درک کنند و آنها را بپذیرا شوند. با پذیرش وظایف جدید در عصر اطلاعات، کتابداران

\_\_\_\_\_ بررسی نقش آموزش مراجعان در بهره‌وری بیشتر از... / ۱۱

می‌توانند مشارکت بیشتری در عملکرد جامعه نسبت به قبل داشته باشند (جین هو، ۱۳۷۶، ۱۱۹).

### فرم ارزیابی آموزش روش استفاده از کتابخانه

تهیه شده در کتابخانه حاج شیخ عباس تربتی

نام و نام خانوادگی: شماره عضویت:  
سابقه عضویت: میزان تحصیلات و شغل:

- ۱- آیا برنامه‌ها مورد نیاز و علاقه استفاده کنندگان بوده است؟  
کم  متوسط  زیاد
- ۲- آیا احساس و برخورد استفاده کنندگان نسبت به برنامه مثبت است؟  
کم  متوسط  زیاد
- ۳- آیا برنامه آموزش روش استفاده از کتابخانه، در نگارش مقالات تحقیقی به استفاده کنندگان کمک کرده و یا خواهد کرد؟  
کم  متوسط  زیاد
- ۴- آیا مهارت‌های آموزش داده شده، کافی است؟  
کم  متوسط  زیاد
- ۵- آیا اطلاعات جدیدی کسب کرده‌اید و آیا این اطلاعات را به حال خود مفید می‌دانید؟  
کم  متوسط  زیاد
- ۶- آیا وسایل جنبی استفاده شده نظیر بروشور راهنمای رده‌بندی کتابخانه و بروشور منابع جدید، مفید و مؤثر بوده‌اند؟  
کم  متوسط  زیاد
- ۷- تا چه حد این تجربه را به دوستانتان منتقل می‌کنید؟  
کم  متوسط  زیاد
- ۸- کدامیک از برنامه‌ها بیشتر برایتان مفید و جالب بوده است؟
- ۹- اجرای برنامه آموزشی چه تأثیری در رابطه‌تان با کتابدار تالار خواهد داشت؟
- ۱۰- چه موارد و مطالبی در برنامه نبوده و افراد میل دارند در برنامه گنجانده شود؟
- ۱۱- انتظار کلی شما نسبت به این برنامه چه بوده است؟

## فهرست منابع

- اینترنت، شیلا. اس. «عامه مردم و آموزش کتابشناختی: فرصتهای از دست رفته در ایجاد محیط اطلاعاتی مثبت»، ترجمه فریده سیدمنیر، فصلنامه کتاب، دوره ۳، ش ۱-۴ (بهار-زمستان ۱۳۷۱): ۱۱۲-۱۳۳.
- جین هو، شین، «سوادآموزی شبکه‌ای: وظایف جدید کتابداران پیرامون آموزش استفاده‌کنندگان»، ترجمه بابک پرتو، *گزیده مقالات ایفلا ۹۶*، زیر نظر عباس حری، به همت تاج‌الملوک ارجمند (تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۶): ص ۱۱۹-۱۱۱.
- چی چن، چینگ، «وظایف جدید و فرصتهای نو برای کتابخانه‌ها در محیط دیجیتال»، ترجمه حسین مختاری معمار، *گزیده مقالات ایفلا ۹۶*، زیر نظر عباس حری، به همت تاج‌الملوک ارجمند (تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۶): ص ۳۰۳-۲۹۴.
- خدیبوی، شهناز و محمدرضا طالبی، *شیوه استفاده از کتابخانه و نوشتن مقالات تحقیقی*. - اصفهان: جهاد دانشگاهی، ۱۳۷۴.
- دولین، کنت، «کتابخانه به منزله مؤسسه یادگیری»، ترجمه زهره میرحسینی، *کتابداری*، دفتر ۳۲-۳۳ (۱۳۷۸): ۵۷-۴۸.
- رایس، جیمز، «آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به هر یک از استفاده‌کنندگان: آیا آموزش باید در پرسش و پاسخهای مرجع گنجانده شود؟»، ترجمه نازنین قائم مقام فراهانی، *فصلنامه کتاب*، دوره ۳، ش ۱-۴ (بهار-زمستان ۷۱)، ص ۵۶-۴۲.
- فتاحی، رحمت‌الله، «ارهنمودهایی بر آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاهی»، *مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد*، سال ۲۴، ش ۴ (زمستان ۱۳۷۰): ص ۸۱۳-۷۸۸.
- کومار، کریشن، *سازمان کتابخانه*، ترجمه مریم امین سادات. - تهران: سازمان مدارک فرهنگی انقلاب اسلامی، ۱۳۷۳.
- مدیرامانی، پروانه، «ارزیابی یک تجربه آموزشی: آموزش استفاده از کتابخانه و شیوه نگارش مقاله پژوهشی»، فصلنامه *پیام کتابخانه*، دوره ۸، ش ۴ (زمستان ۱۳۷۷): ۲۳-۲۱.
- موکهرجی، ا.ک.، *تاریخ و فلسفه کتابداری*، ترجمه اسدالله آزاد، مشهد، آستان قدس رضوی، مؤسسه چاپ و انتشارات، ۱۳۷۵.