

## آموزش شیوه استفاده از منابع کتابخانه‌ای<sup>۱</sup>

نویسنده ویلیام ا. کتز<sup>۲</sup>

مترجم دکتر سعید رضایی شریف آبادی<sup>۳</sup>

### چکیده

اکثر دانشجویان از آنچه که می‌توانند از طریق جستجوی پایگاه‌های اطلاعاتی به دست آورند، برداشتی مبهم و انتظاری محدود دارند. بیشتر آنها با شناخت کم و بدون این که بدانند چه مسایلی در جستجو دخیل است به جستجو می‌پردازند و از مطالب غیردقیق و نامرتبلی که می‌یابند راضی هستند. برای آنها نتیجه همه چیز است و دقت در مرتبه بعدی قرار دارد. در چنین شرایطی، میانجیگری کتابدار مرجع یا کاری نظیر آن ضروری است. بدون آن، عده کمی آنچه را که واقعاً نیاز دارند، خواهند یافت. شاید آموزش به ما و به آنها کمک کند تا به بهترین امکانات موجود در دنیای کتابداری و اطلاع‌رسانی نزدیکتر شویم.

کتابدار مرجع، شادمانی خود را در تلاش برای یافتن پاسخ می‌بیند. بیشتر افراد عادی از اینکه زیر انبوه داده‌ها تصمیمات اشتباه می‌گیرند ناراحتند. "حتی در شرایط کنترل شده نیز اشخاص تصمیم‌هایی می‌گیرند که غالباً و بطور تأسف بار اشتباه بوده و دخالت یک

---

۱ - عنوان اصلی مقاله BIBLIOGRAPHICAL INSTRUCTION می‌باشد که از فصل نهم جلد دوم کتاب کتز درباره کار مرجع با مشخصات کتابشناختی زیر گرفته شده است:

William A. Katz, Introduction to Reference Work, 7<sup>th</sup> ed. New York : McGraw Hill, 1997. 2 vol.  
علاوه بر واژه " bibliographic instruction " یا BI، توصیف‌گرهای دیگری نیز در متون یافت می‌شود. از جمله: " user education "، " library instruction "، " educating users "، " computer instruction "، " CD-ROM and online instruction " و واژه‌های مشابه که بعنوان بخشی از توصیف‌گرهای " آموزش " در بسیاری از کتابخانه‌هاست بچشم می‌خورد.

2. William A. Katz

۳ - عضو هیأت علمی گروه کتابداری دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهرا

شخص صاحب نظر را برای تصحیح می طلبد. این مطلب بنوبه خود گویای این حقیقت است که یک فرد معمولی نیازمند اعتماد به شبکه های اجتماعی است که ما را در برگرفته اند<sup>۴</sup>. با فرض اینکه اکثر مردم تصمیمات اشتباه می گیرند و به دلایلی که تعداد آنها به تعداد خود افراد است، بنظر می رسد که تنها کار اصولی اینست که کتابدار مرجع دخالت نموده و درباره هر چیزی اعم از یافتن مقاله یا کتاب مورد نظر گرفته تا جستجوی دیسک های نوری مناسب برای یافتن مقاله ای درباره اقتصاد، و یا موضوعاتی نظیر حق انتخاب و خوشبختی بگیرد. کتابدار مرجع امیدوار است انتخابهایی را که غالباً انتخابهای نادرستی است اصلاح تصمیم نماید.

در یک کتابخانه آرمانی، کتابداری حضور دارد که پاسخگوی هر گونه پرسشی است، بویژه پرسشی که به نوعی تفسیر و تصمیم گیری درباره پاسخ مناسب، کامل و صحیح به یک شخص میانجی احتیاج دارد. معمولاً کتابدار برای میانجیگری در دسترس نیست. بنابراین، دو راه حل اولیه وجود دارد: ۱) استخدام تعداد بیشتری کتابداران مرجع با کم کردن ساعات کار و کاهش سایر خدمات، این راه حل بندرت پذیرفتنی است. ۲) در صورت فقدان کتابدار، به کاربر آموزش کافی داده شود تا حداقل دست به تصمیم گیری صحیح زند. راه دوم برای اکثر آموزش های استفاده از کتابخانه معقولتر است.

براساس تجربه و مشاهده، بیشتر کاربرانی که به کتابخانه می آیند بندرت نیازمند کمک هستند. آنها با کمک فهرست و کتابدار و یا بدون کمک آنها دریافتن محل نشریات ادواری یا کتابشناسی ها موفق هستند. بیشتر کاربران قادرند که حداقل یک جستجوی مقدماتی را بر روی یک دیسک فشرده<sup>۵</sup> انجام دهند، درست همانگونه که قادرند منابع پایه را بر روی هر نمایه نامه عمومی چاپی نظیر The Readers Guide to Periodical Literature جستجو نمایند. بیشتر مردم به حداقل کمک نیازمند هستند زیرا آنها بدنبال حداقل اطلاعات می باشند.

4. "Choice Dose Not Pave the Road to Happiness", Guardian Weekly, November 14, 1993, P. 21.

5. CD - ROM

### کتابدار بعنوان کارمند فنی

بحث واقعی، که غالباً مورد توجه قرار نمی‌گیرد، اینست که اکثر مردم به حداقل اطلاعات نیاز دارند. زیرا این حداقل تمام آن چیزی است که انتظار بدست آوردن آن را دارند. با توجه به این نکته که آنها آموخته‌اند خودشان بدنبال یافتن پاسخ برای پرسش‌هایشان باشند، دلیل کمی برای مراجعه به کتابدار دارند. آیا داده‌های بیشتر مفید است؟ آیا کمک از سوی کتابدار کارساز است؟ شاید بلی، اما به دلیل محدودیتهای اقتصادی و دیدگاه برخی از کتابداران درباره خدمات مرجع، کتابخانه‌های کمی به ارائه اطلاعات بسیار زیاد به کاربران می‌پردازند.

بیشتر این مسائل در جهت خدمت بیشتر برای مراجعه کننده در حال تغییر است. با گسترش ابزارهای بازیابی الکترونیکی، پیچیده‌تر شدن روشهای جستجو و دسترس‌پذیری داده‌های بیشتر، افراد عادی به کمک بیشتری از سوی کتابداران نیازمندند. وجود کتابدار بطور روزافزون هم به عنوان فردی فنی که نرم‌افزار و سخت‌افزار را درک می‌کند و هم بعنوان یک خبره اطلاع رسانی ضروری و پراهمیت تلقی می‌شود.

زمانی که مراجعه کننده متوجه شود که می‌تواند برای توضیح راجع به هر چیزی، از توصیه درباره بهترین نرم‌افزارها برای رایانه خانگی گرفته تا یافتن بهترین مقاله در مجله‌ای معروف، به کتابدار مراجعه کند، کتابدار نقشی ضروری و کلیدی را در جامعه بازی می‌کند و نمی‌توان چنین نقشی را نادیده گرفت.

افراد فنی مورد احترام هستند. خواسته یا ناخواسته، کتابدارانی که با رایانه کار می‌کنند در زمره این افراد هستند. با اینحال، چنین کتابدارانی وقت کمی را برای آموزش دیگران صرف می‌کنند. کتابداران سعی می‌کنند کمک کرده و مشکلات مراجعه کنندگان را برطرف کنند و نه آنکه به آنها آموزش بدهند.

### خدمت و آموزش

آموزش استفاده از کتابخانه با مفهوم کمک و حل مسائل افراد یکی نیست. کتابدار مرجع تنها می‌تواند یکی از این دو کار را انجام دهد و نه هر دوی آنها را. تلاش برای پاسخ به

پرسش‌ها و حل مشکلات رایانه‌ای کاربران ، در حالیکه چنانچه اصرار بر آموزش آنها برای حل مشکلات فنی و اطلاعاتی باشد برای آنها گیج کننده خواهد بود . بعلاوه ، نهایتاً چنین دوگانگی ، نقش کتابخانه را بعنوان منبع اطلاع‌رسانی به مخاطره می‌اندازد .

بفرض آنکه مدارس کتابداری و احتمالاً بعضی از کتابخانه‌های عمومی آموزش استفاده از کتابخانه را در برنامه‌هایشان گنجانده باشند و بفرض آنکه هر دو نهاد یاد شده چنین برنامه آموزشی را ( اگر چه محتوای برنامه قابل بحث و انتقاد است ) در دست اجرا داشته باشند ، " مراجعه کنندگان بزرگسال به خاطر آموزش به کتابخانه نمی‌آیند ، مگر آنکه خودشان بطور مشخص به شما بگویند که برای چنین هدفی به کتابخانه آمده‌اند . معمولاً آنها در کتابخانه انتظار ارائه خدمات از سوی کتابدار را دارند . . . و هدایت کلی آنها بسوی مخزن . . . یک کار مرجع نیست<sup>۶</sup> ."

در این مورد ، دو دیدگاه اساسی وجود دارد . گروهی که فعالتر هستند موافق آموزش شیوه استفاده از کتابخانه می‌باشند . آنها معتقدند که چنین آموزشی بعنوان بخشی از فرآیند آموزشی افراد ( بویژه در کتابخانه‌های آموزشگاهی و دانشگاهی ) یک ضرورت است . آنها دنباله روی یک سنت تاریخی هستند که ریشه آن به قرن نوزدهم برمی‌گردد<sup>۷</sup> . به بیان ساده کتابدار بعنوان معلم ، یک جنبه اساسی از کتابدار حرفه‌ای است .

گروه دیگر ، از جمله این نگارنده ، مخالف آموزش رسمی هستند . اما با این نکته موافقت می‌کنند که چنانچه از کتابداران درخواست شود ، باید چنین آموزشی را بدهند . دلیل چنین مخالفتی اینست که شما حتی نمی‌توانید به یک مراجعه کننده آن مقدار آموزش کافی بدهید که او

---

6 . Herbert White , " The Reference Librarian as Information Intermediary " , The Reference Librarian , 1992 , no . 37 , P.26.

۷ - در قرن نوزدهم ، آموزش روش استفاده از کتابخانه بخش مهمی از خدمات کتابخانه‌های عمومی امریکا شد . کتابداران چنین آموزشی را برای کسانی که خودآموزی می‌کردند ضروری می‌دانستند . نقش آموزش از دوران پس از جنگ جهانی دوم در کتابخانه‌های عمومی بعنوان نقشی حاکم در حرفه کتابداری در آمد . چنین امری با شوق و علاقه تا به امروز ادامه پیدا کرده است . برای دیدن یک مآخذ عالی نسبتاً مختصر درباره تاریخچه آموزش روش استفاده از کتابخانه نگاه کنید به :

Mary F. Salony, " The History of Bibliographic Instruction, " The Reference Librarian, 1995, no. 50/51.

بتواند در مورد منابع پیچیده اطلاعاتی تصمیم صحیح بگیرد و درباره پیشرفتهای فنی اطلاع‌رسانی چنین آموزشهایی به مراتب کم رنگتر خواهد بود .

میانگیری اطلاعات ، حرفه‌ای بسیار تخصصی است که نمی‌توان آنرا به یک فرد عادی یا دانشجویی که ۵ یا ۱۰ ساعت از وقت اضافی خود را در کتابخانه می‌گذراند ، آموخت . حتی افرادی که دوره‌های رسمی آموزش استفاده از کتابخانه را می‌گذرانند چنین مهارتی را بطور کامل کسب نمی‌کنند . برای افراد عادی نادرست و احمقانه است که باور کنند فردی بتواند در چند دقیقه و یا حتی چند جلسه رسمی آموزش چنین مسائل مهمی را بطور کامل آموزش و یا توضیح بدهد . اعتقاد به چنین باوری نفی حرفه کتابداری است .

### مرزهای دروغین اختلاف ( نزاع )

نیازی به ترسیم مرز اختلاف بین آنهایی که طرفدار آموزش استفاده از کتابخانه هستند و مخالفینی که این امر را غیرممکن می‌دانند نیست . حتی نمی‌توان چنین امری را توصیه کرد . مهم نیست که کتابدار بطور نظری چگونه فکر می‌کند و به چه چیزی اعتقاد دارد ، نکته مهم به شخصیت کتابدار و اینکه آیا او علاقمند به کمک به دیگران هست یا خیر برمیگردد . به این نکته نیز می‌بایست توجه کرد که هر موقعیتی با موقعیتهای دیگر متفاوت است .

اگر کتابدار تشخیص بدهد که آموزش استفاده از کتابخانه برای مراجعه کننده مفید خواهد بود باید چنین آموزشی را ارائه دهد . در غیراینصورت ، راه ساده‌تر آنست که پاسخ را برای متقاضی پیدا کرد . بطور مثال ، ممکن است یک دانشجوی باهوش که بدنبال اطلاعاتی درباره پیشینه سرماخوردگی معمولی است ، از ارائه آموزش مختصری راجع به روش استفاده از نشریه Readers Digest و یا Index Medicus احتمالاً روی دیسک فشرده استقبال کند . فرد دیگری با علاقه یا حساسیت کمتر احتمالاً ترجیح می‌دهد که مطلبی از یک مجله مشهور یا مقاله‌ای از یک دائرةالمعارف را دریافت کند . بهرحال پرسش‌های گوناگون ، پاسخ‌های متفاوتی را بدنبال خواهد داشت . تعداد کمی از کتابداران ممکن است اقدام به آموزش روش استفاده از World Almanac کنند ، زیرا می‌توانند با رجوع به سالنامه دیگری

بسرعت پاسخ پرسش چه تعدادی از امریکاییها به کالج می‌روند را بدست آورند. برای پرسش‌های سریع و آماده مرجع معمولاً نیازی به آموزش روش استفاده از منابع نیست. نوع کتابخانه نیز اهمیت دارد کتابخانه‌های آموزشی و دانشگاهی تأکید زیادی بر آموزش روش استفاده از کتابخانه دارند. آنها چنین آموزشی را بخشی از فرآیند کلی آموزش دانشجو می‌دانند. کتابخانه‌های عمومی وقت کمی را برای آموزش مراجعه‌کنندگان صرف می‌کنند چون تعداد کمی از افراد عادی مایلند تا، بعنوان مثال، به آنها روش استفاده از یک نمایه آموزش داده شود. استثنایی که وجود دارد در مورد روش استفاده از دیسک نوری یا استفاده از پایگاه‌های پیوسته<sup>۸</sup> است. این مسئله نیازمند درک فن‌آوری و الگوهای جستجو است. با گسترش حضور دیسک‌های فشرده در کتابخانه‌های عمومی، نقش آموزش روش استفاده از منابع کتابخانه‌ای ابعاد گسترده‌تری بخود گرفته است. کتابدار باید بهمان اندازه که با بانک‌های اطلاعاتی آشناست با فن‌آوری بکارگیری این بانک‌ها نیز آشنا باشد. بطور آرمانی، کتابدار باید بتواند کاربر را در کتابخانه و حتی در خانه در زمینه نرم‌افزار و سخت‌افزار کمک و توصیه کند.

در طول روز کتابدار مرجع به پرسش‌هایی نظیر محل فلان منبع کجاست، یا چگونه می‌توان از این یا آن نمایه استفاده کرد پاسخ می‌دهد و یا راجع به این مطلب که چگونه می‌توان برای رسیدن به اطلاعات مورد نیاز کاوش کرد توضیح می‌دهد. هیچ کتابدار مرجع شاغلی مخالف این قضیه نیست که مراجعه‌کنندگان درباره مراحل اصلی کار کتابخانه خبره شوند. دانش چگونگی استفاده از فهرست کتابخانه یا روش جستجوی یک نمایه ذخیره شده بر روی دیسک فشرده برای علاقمندان سودمند است. این کمک (یا آموزش) بهمان اندازه بخشی از وظایف یک کتابدار حرفه‌ای محسوب می‌شود که توضیحات یک پزشک در مورد یک آزمایش به بیمار خود، یا نشان دادن قطعات معیوب یک ماشین توسط یک مکانیک و چگونگی تعویض آنها، و یا اطمینان دادن یک نجار راجع به دقت او در محاسبه بخشی از

وظایف آنها محسوب می‌شود. برعکس، این وظیفهٔ پزشکان، مکانیک‌ها و یا نجارها نیست که حرفه یا کسب خود را به افراد عادی آموزش بدهند. بسیاری از مطالب دیگر را به کاربر باید گفت تا او بتواند در این مورد تصمیم بگیرد که آیا او، ۱- فقط خواستار اطلاعات مورد نیاز خود است، یا ۲- بدنبال آموزش است، و یا ۳- خواهان ترکیبی از هر دوی آنهاست.

### فواید آموزش

هر کس که برای اولین بار به محیط کتابخانه‌ای پا می‌گذارد متوجه دوستانه، خنثی و یا خصمانه بودن محیط آن می‌شود. کتابداران معمولاً کتابخانه را بصورت اوّل توصیف می‌کنند، اما دانشجویان غالباً نظرشان معطوف به دو حالت بعدی است. به تعداد کتابخانه‌ها و کتابداران برای چنین طرز نگرشی دلیل وجود دارد. یکی از عمده‌ترین نقاط اختلاف نظرها، سوء تفاهم راجع به هدفهای کتابخانه است. برای هر کسی هدفهای نظری-تاریخی مشخص است، اما یک فرد معمولی با نیازهای شخصی بیشتر علاقمند است که بداند تا چه حد می‌تواند فلان یا بهمان کتاب، مقاله، یا این روزها، منابع الکترونیکی را به آسانی پیدا کند. در این شرایط، چهرهٔ دوستانه، خندهٔ با وقار و یا ظاهر آراستهٔ کتابدار می‌تواند محیطی را که تا چند لحظه قبل از نظر کاربر خصمانه بود به محیطی دوستانه تبدیل کند.

آموزش روش استفاده از کتابخانه ارائه می‌شود تا افراد را متقاعد کند که کتابخانه برای کمک به دیگران است. چنین کمکی با احترام به نیازهای خاص افراد و با کمال امتنان داده می‌شود. حتی مخالف‌ترین موضع‌گیری‌ها نسبت به آموزش، با این مطلب موافقت می‌کند که باید محیط کتابخانه را بصورت محیطی دوستانه در آورد.

### راهبردهای اساسی

هنگامی که آموزش روش استفاده از کتابخانه ارائه می‌شود راهبردهای گوناگونی وجود دارد. اکثر آموزش‌ها ابتدا با توضیحاتی راجع به انواع منابع کتابخانه‌ای شروع می‌شوند، سپس فهرست کتابخانه معرفی می‌شود و بدنبال آن تمرینی دربارهٔ چگونگی یافتن و مطالعهٔ مآخذ موجود بصورت چاپی و یا موجود بر روی دیسک‌های نوری داده می‌شود. در این

مرحله ممکن است فقط به محل نگهداری منابع اشاره شود و یا بطور کاملتری راجع به روش جستجوی اینگونه منابع بحث و تمرین شود.

آموزش دیسک‌های نوری، اینترنت، جستجوی پیوسته و مسائلی از این قبیل کتابداران را به مبارزه‌ای نو فرا می‌خواند. اگر چه اینگونه فرض می‌شود که افراد جوان با رایانه آشنا تر هستند اما چنین فرضی بندرت اثبات شده است. در واقع حضور رایانه در کتابخانه با داشتن رایانه در منزل و احتمالاً بازی کردن متفاوت است. گاهی اوقات پیچیدگی فرآیند جستجو فرزند با اعتماد به نفس عصر رایانه‌ها را نیز دچار وحشت می‌کند. در واقع او بهمان اندازه از قضایا بدور است که خواهران و برادران بزرگتر او از روش استفاده از نمایه‌های چاپی بدور بودند. غالباً کتابداران مرجع به این نکته اعتراف می‌کنند که حتی ورزیده‌ترین دانشجویان آشنا به رایانه نیز در ارتباط با فهرست همگانی کتابخانه<sup>۹</sup> دچار سردرگمی می‌شوند و بطور مثال، برای یافتن یک کتاب بجای استفاده از فهرست کتابخانه، در بانک اطلاعاتی ERIC بدنبال آن می‌گردند.

### روش‌های آموزش

کتابخانه‌ها روش‌های سنتی متعددی برای آموزش در پیش گرفته‌اند.

بازدیدهای گروهی - مسلماً بازدیدهای گروهی از کتابخانه متداولترین روش آموزش هستند. امکان دارد چنین بازدیدهایی خدمات مرجع را نیز تحت پوشش قرار بدهد یا ندهد، گرچه معمولاً یک کتابدار مرجع مسئول اینگونه برنامه‌هاست<sup>۱۰</sup>.

در کتابخانه‌های دانشگاهی و آموزشگاهی، آموزش مراجعه‌کنندگان از الگوی معینی پیروی می‌کند. هر ساله کتابداران در زمان معینی طی بازدیدهای گروهی، موارد مورد علاقه بازدیدکنندگان را خاطر نشان شده، به قوانین و مقررات کتابخانه اشاره می‌کنند و

9. OPAC ( ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG )

10. Mary DuMont and Barbara Scholman, " The Evolution and Reaffirmation of a Library Orientation Program in an Academic Research Library," Reference Services Review, Spring 1995, PP. 85-93.

یک تحلیل نمونه از بازدیدهای گروهی از کتابخانه همراه با روش‌های دیگر آموزش استفاده از کتابخانه است. نویسندگان مقاله نتیجه‌گیری می‌کنند که " بازدیدهای گروهی از کتابخانه... بعنوان اساس برنامه آموزش روش استفاده از کتابخانه ادامه پیدا خواهد کرد."



آنها را با چنین احساسی که در زمان نیاز باید از کتابدار مرجع پرسش کرد ترک می‌کنند. اینگونه برنامه‌ها ممکن است با نوارهای صوتی، ویدئویی و راهنماهای چاپی همراه باشند. راهنماهای چاپی که یا عمومی هستند (مانند راهنمای خودآموز روش استفاده از کتابخانه)، و یا تخصصی (مانند راهنمای استفاده از منابع انسان شناسی) معمولاً توسط کتابدار مرجع تهیه می‌شوند. چنانچه ساختمان کتابخانه بزرگ باشد باید طرح طبقات ساختمان در معرض دید بازدید کنندگان کتابخانه قرار بگیرد. همچنین نمایش راهنماها و نقشه‌ها باید از یک نظم و ترتیب منطقی تبعیت کنند و قسمت‌های مختلف کتابخانه را از زمانی که فرد پا به محیط کتابخانه می‌گذارد تا زمانی که از آنجا خارج می‌شود نشان دهد. در کتابخانه‌های عمومی برنامه‌های مشابه‌ای، اما معمولاً با هدف‌های عام‌تر، وجود دارد. بعنوان مثال، بجای آنکه جزئیات امر بهنگام آموزش بیان شود، مطالبی نظیر مدت امانت، محل میز امانت و موارد مشابه از طریق جزوه‌های چاپی ارائه می‌شوند. بازدیدها در کتابخانه‌های عمومی معمولاً غیررسمی و در صورت تقاضا بطور انفرادی انجام می‌گیرد. بعضی از کتابخانه‌های عمومی روابط خوبی با مدارس داشته و بازدیدهای اختصاصی برای بازدید دانش‌آموزان می‌گذارند. در چنین بازدیدهایی که برای دانش‌آموزان طراحی شده معمولاً مطالب و مواد خاص مورد نیاز دانش‌آموزان دبستانی و دبیرستانی ارائه می‌شود.

اشکال بازدیدهای گروهی، سطحی بودن جنبه آموزشی آنهاست که بدلیل خلاصه بودنشان غالباً فراموش می‌شوند. با اینحال اگر چه اینگونه بازدیدها هیچگونه تجربه آموزشی مداومی را بدنبال نخواهند داشت اما حداقل سه هدف عمده را تعقیب می‌کنند:

- ۱- بازدیدها به فرد آرامش بیشتری در محیط کتابخانه می‌دهد. ۲- بازدیدها فرد را تشویق می‌کند تا بهنگام نیاز، طلب کمک کند. بازدیدها باید به فرد اینگونه القاء کند که کتابدار فردی دارای روحیه همکاری و آماده یاری رسانی است. ۳- بازدیدها به کتابدار اجازه می‌دهد تا شناخت بیشتری نسبت به نیازها و مشکلات کاربرانی که برای اولین بار پا به محیط کتابخانه می‌گذارند پیدا کند. چنانچه برنامه بازدیدها بخوبی اجرا شود این امکان را به مسئولین کتابخانه می‌دهد تا خدمات کتابخانه‌ای (مانند قراردادن میز مرجع در محل مناسب نصب علائم راهنما به مقدار کافی و تسهیل در امر گردش کتاب) را توسعه دهند.

غالباً بخشی از برنامه بازدیدها به تمرین در فهرست کتابخانه اختصاص دارد. این برنامه‌ها از یک آموزش ۵ تا ۱۰ دقیقه‌ای برای دانشجو که همراه با جزوه‌های آموزشی مربوطه است تا برنامه‌های ویژه گروه‌های کوچکی که مسائل و مشکلات ویژه‌ای دارند متغیر هستند.

دوره‌های رسمی تردید کمی نسبت به این مسئله وجود دارد که مؤثرترین روش آموزش برگزارای دوره‌های رسمی است. این دوره‌ها را می‌توان بصورت دوره‌های رسمی عام یا کلاس‌هایی برای برطرف کردن نیازهای خاص افراد در یک حوزه تخصصی نظیر تاریخ یا جامعه‌شناسی برگزار کرد. با توجه به شرایط موجود، دوره یا مجموعه‌ای از سخنرانی‌ها می‌تواند در حوزه صلاحیت یک کتابدار و یا یک معلم باشد و یا ترکیبی از هر دوی آنها این دوره‌ها را برگزار کنند. امروزه گرایش بیشتر به سمت حالت اخیر است. در صورت امکان باید دوره‌های رسمی آموزش درخواست شود. در صورت عدم درخواست، دو چیز ممکن است اتفاق بیافتد: ۱- آموزش به آن سطحی که در پی درخواست افراد ارائه می‌شود نرسد و انگیزه‌ای برای استفاده از کتابخانه بوجود نیآورد. ۲- کتابدار ممکن است بدلیل عدم اطلاع از تعداد شرکت کنندگان در دوره و میزان علاقه و اشتیاق آنها به فراگیری مطالب، خود نیز با شور و علاقه کافی به آماده کردن مطالب برای دوره نپردازد.

ساختار واقعی دوره‌های آموزشی نیز متفاوت است. راهنماهایی که سرنخی درباره‌ی این ساختار و روش‌های آموزش ارائه کنند موجود هستند. حداقل در مراحل پیچیده آموزش، نظریه‌های یادگیری مهم هستند. هیچگونه کمبودی در راهنمایی و کمک وجود ندارد. بالاخره اینکه در هر یک از مقالات مربوط به آموزش روش استفاده از کتابخانه پیشنهادهایی یافت می‌شود<sup>۱۱</sup>.

۱۱ - مقالات بيشماري درباره نظريه‌های یادگیری وجود دارد. برای مثال نگاه کنید به:

Diane Porak et al., "Teaching Method . . .," RQ, Summer 1994, pp. 484 - 495.

این مقاله یک مرور بسیار خوب است.

## پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیکی و آموزش

موافقت و مخالفت در مورد آموزش استفاده از کتابخانه ظرف ۵ تا ۱۰ سال گذشته به دو صورت متحول شده است. اول و مهمتر آنکه فن‌آوری جدید بویژه دیسک‌های نوری ارزیابی تازه‌ای را از اهمیت آموزش بدنبال داشته است. دوم، تفاوت‌های فرهنگی و تأکید بر زمینه‌های فرهنگی متفاوت چنین آموزشی را بعنوان بخشی از فرآیند تعلیم و تربیت امری ضروری می‌نماید. این مطلب بویژه در محیط دانشگاهی که دانشجو شدیداً به کمک نیازمند است صحیح بنظر می‌رسد. در دانشگاهی که افراد با فرهنگ‌های مختلف حضور دارند حداقل یک نقطه نظر مشترک وجود دارد. کاربران کتابخانه با پایگاه‌های اطلاعاتی آشنا هستند، گرچه همیشه نحوه کارکرد آنها را نمی‌دانند. برای آموزشگر همین مطلب وجه مشترکی جهت آموزش به علاقمندان است. برای آموزش پایگاه‌های اطلاعاتی رایانه‌ای، روش‌ها و خط‌مشی‌های مکتوب و جاری را باید به بحث و تبادل نظر گذاشت و توسط کتابداران مرجع به تأیید رساند. علاوه بر اولویت دادن به پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی، باید به این نکته توجه کرد که آیا پایگاه‌های موجود نسخه‌برداری از مواد چاپی هستند، یا پایگاه‌های اطلاعاتی محلی می‌باشند و یا اینکه برای اجرا باید بر روی کدام پایانه نصب شوند، در اینجا نیز باید سیاست آموزش دیسک‌های نوری بطور مشروح بیان شود. همچنین "خط‌مشی‌های نوشته شده بی‌فایده هستند، مگر آنکه یک مصاحبه مرجع عمق و دامنه نیاز دانشجو را مشخص کند کتابداران قبل از آنکه خود را محدود به تعدادی از منابع بکنند باید مطمئن شوند که چنین جستجویی مفید است. میزان کمک مورد نیاز مراجعه کننده را نیز باید مشخص کرد. چه بسا ارائه چنین کمکی را باید به تأخیر انداخت"<sup>۱۲</sup>.

### مراحل آموزش

دو گام مقدماتی در آموزش پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیکی وجود دارد:

12. Charles R. Hixon, "CD - ROM and the Undergraduate: Reference and Instruction at Risk," Reference Services Review, Fall 1993. P. 34.

۱- با شخصی که به دنبال یافتن پاسخ برای پرسشی است باید با توجه به نیازش مصاحبه شود ( حتی اگر در چند کلمه یا در عرض چند ثانیه ) . هر کسی نمی‌تواند و شاید هم الزامی نیست که از فن‌آوریهای جدید استفاده کند . مصاحبه مشخص می‌کند که آیا فرد باید از منابع رایانه‌ای یا از مواد مرجع دیگر استفاده کند .

۲- هر کسی که بخواهد از دیسک‌های نوری استفاده کند باید حداقل سه پرسش اساسی را مطرح کند : آیا فرد می‌داند که کدام نمایه یا منبع را جستجو نماید ؟ آیا فرد می‌داند که چگونه یک جستجوی معمولی و حداقل را انجام دهد ؟ آیا فرد نتیجه جستجو را می‌فهمد ؟ در صورت منفی بودن پاسخ به هر یک از این پرسش‌ها ، کتابدار باید فرد را راهنمایی و کمک کند .

چنانچه اظهار علاقه فرد به یادگیری ادامه یابد ، کتابدار باید به فرد علاقمند یادآور شود که دوره‌های آموزش رسمی و غیررسمی جهت افزایش مهارتهای لازم در مورد اصول جستجو در پایگاههای اطلاعاتی موجود است . پیش فرض چنین پیشنهادی آنست که این دوره‌ها در آن مرکز در حال برگزاری باشد . سوای مشکلات جستجو ، کتابدار باید بمنظور پاسخگویی به پرسش‌های مختلف کاربر در مورد رایانه ، نرم‌افزار و جنبه‌های فنی کار آمادگی داشته و در دسترس باشد . چنین کمکی معمولاً چیزی بیش از برطرف کردن مشکلات بهنگام جمع شدن کاغذ در چاپگر ، یا چگونگی چاپ یک مأخذ و یا نحوه روشن و خاموش کردن رایانه نمی‌باشد . بندرت ، بعنوان مثال ، کتابدار جنبه‌های فنی شبکه رایانه‌ای را به کاربر توضیح می‌دهد . یا اینکه کاربر چه نوع رایانه‌ای را برای استفاده شخصی بخرد تا بیشترین استفاده را از امکانات اطلاع‌رسانی بکند . غیر متعارف‌تر از آن هنگامی است که شخصی از منزل تماس بگیرد و در مورد عمل نکردن یک برنامه ، و یا مشکلات یک دیسک پرسش کند . فرض براینست که اینگونه توضیحات از طرف کارشناسان مراکز رایانه‌ای و یا کارخانجات سازنده رایانه ارائه شود ، اما عده‌ای در اینمورد تردید دارند که شاید ارائه اینگونه توضیحات از سوی یک کتابدار با تجربه مفیدتر خواهد بود .

ورای فعالیتهای روزمره ، کتابخانه باید دوره‌های آموزشی راجع به فن‌آوری ، رایانه‌ها ، شبکه‌ها و موضوعاتی از این قبیل ارائه کند . این دوره‌ها که ممکن است بطور رسمی یا

غیررسمی برگزار شوند، باید برای استفادهٔ مراجعه کنندگان علاقمند موجود باشند. ممکن است عده‌ای اینگونه بحث کنند که چنین دوره‌هایی هم اکنون توسط کارکنان مراکز رایانه‌ای عرضه می‌شود، اما منطقی‌تر اینست که دوره‌های یاد شده بر روی مسائل کتابخانه متمرکز شوند. البته، کتابخانه‌های عمومی و آموزشگاهی نیز باید چنین دوره‌هایی را عرضه کنند.

آیا دایه ضروری است؟

عده‌ای هستند که برخلاف بحث‌های مربوط به فن‌آوریهای جدید دیسک‌های نوری، آنچه را که مایکل گورمن<sup>۱۳</sup> بعنوان "دیدگاه شدیداً دایه گونه از سوی کتابداران مرجع" مردود می‌شمارد قبول ندارند. در استفاده از دیسک‌های نوری کاربر باید آزادی عمل داشته باشد. جستجوهای ناقص و یا معیوب باید توسط افراد مشخص شوند و نه کتابدار. "بعنوان کتابدار، ما باید نسبت به این قضیه که فن‌آوری جدید نظامهایی را برای ما به ارمغان آورده که بخوبی مقبول افتاده و بشدت مورد استفاده قرار می‌گیرند ذوق زده و خوشحال باشیم... بهترین نظامها آنهایی هستند که توسط کاربر نسبتاً باهوش حتی آموزش ندیده قابل استفاده باشند. بسیاری از برنامه‌های آموزش روش استفاده از کتابخانه حیات و توفیق خود را مدیون نظامهایی می‌دانند که کاربر مدار و دوستانه نیستند و آموزش روش استفاده از آنها الزامی است. جایگزین کردن این نظامها با نظامهای حقیقتاً کاربر مدار تمامی هدف آموزش را زیر سؤال خواهد برد"<sup>۱۴</sup>.

در پی تقاضا برای حذف آموزش روش استفاده از کتابخانه، گورمن یک نکتهٔ خوشبینانه را متذکر می‌شود: کتابخانه "خدمت مدار خواهد بود و تلاش خواهد نمود تا خدماتی را فراهم کند که کاربر آنها را می‌خواهد و نه آنهایی که ما معتقدیم باید آنها را خواست"<sup>۱۵</sup>. البته نکته در اینجا است که تنها عدهٔ خیلی از مردم دقیقاً می‌دانند که چه می‌خواهند و یا نیاز

13. MICHAEL GORMAN

14. Michael Gorman, "Send for a Child of Four or Creating the BI - Less Academic Library," Library Trends, Winter 1991, P. 355.

۱۵ - همان، ص. ۳۵۷.

دارند و زمانی ابعاد چنین خواستن و یا نیازی مشخص می‌شود که آنها درخواست راه‌حل برای مشکل خود بکنند.

### آموزش اساسی

معمولاً هنگامی که کمک‌های طولانی‌تری عرضه می‌شود روش مشخصی در سه یا چهار مرحله برای آموزش مهارت‌های لازم برای استفاده از دیسک‌های نوری ( و فن‌آوریهای وابسته ) وجود دارد. اول، یک سخنرانی و نمایش امکانات وجود دارد. مورد اخیر اغلب همراه با استفاده دانشجوی و استاد از دیسک‌های نوری است که با مشکلات ساده جستجو مواجه می‌شوند. گام بعدی ممکن است بصورت بصری و ویدئویی و یا روشهای مناسب دیگر برای نمایش فرایند جستجو باشد. نهایتاً برای دانشجوی یا گروهی از دانشجویان آموزش و تمرین رایانه‌ای همراه با توزیع جزوه و یادداشت وجود دارد.

آموزش پایه و تکرار نکات اصلی بسیار مهم است. افزون بر آن، استاد باید مرتباً از صحت عمل دانشجوی اطمینان حاصل کند. " جستجوگران برای این که از گردونه خارج نشوند به طور مستمر به انگیزه و تشویق نیاز دارند"<sup>۱۶</sup>. به طور کلی تنها بر اثر مرور زمان تجربه و تمرین است که فرد معمولی در مقابل رایانه آسوده خاطر می‌شود. ورای روشهای جستجو، محتوا نیز اهمیت دارد. محتوا حداقل برای یک فرد عادی از چگونگی استفاده و یا جنبه‌های نظری جستجو اهمیت بیشتری دارد<sup>۱۷</sup>.

انواع تمرینهای روش استفاده از دیسک‌های نوری تقریباً به تعداد اساتید، کتابداران و دانشجویان متنوع هستند. برای مثال، بطور تصادفی از بین مقالات متعدد می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

16. Carol Tenopir, "The Emotions of searching," *Library Journal*, September 1, 1994, P. 136.

۱۷ - در متون موجود چنین روندی در رابطه با دیسک‌های نوری بخوبی مورد توجه قرار گرفته است. یکی از مقالات بهتر که

خلاصه‌ای از روش‌های آموزش نیز می‌باشد مقاله زیر است:

Dorothy Davis, "A Comparison of Bibliographic Instruction Methods on CD - ROM Databases," *Research Strategies*, Summer 1993, PP. 156 - 163.

- ۱- تمرین‌هایی دربارهٔ منطق بول ، با تأکید ویژه در مورد کاربرد عملگرهای "و" و "یا" ، بندرت فرآیند جستجو پیچیده‌تر از آن می‌شود .
- ۲- کاربرگه‌ای که دانشجو پرسش خود را در آن توضیح دهد و تلاش کند کلید واژه‌های مفید را مشخص نماید . گروه‌های پیشرفته‌تر با واژه‌های کنترل شده ، سرعنوانهای موضوعی و ابزاری از این قبیل آشنا می‌شوند .
- ۳- تمرین پیرامون استراتژی جستجو با استفاده از رایانه . در این قسمت به هر دانشجو یک پرسش داده می‌شود و از او خواسته می‌شود سه الی شش عدد از بهترین مآخذ را معرفی نماید .

### اینترنت

هر روزه کتابخانه‌های بیشتری ، از هر نوع ، آمادهٔ ارائهٔ خدمات دسترسی به اینترنت به مراجعه‌کنندگان خود هستند . غالباً ، فردی که به کتابخانه مراجعه می‌کند با اینترنت آشناست اما یک آموزش مقدماتی در اینمورد ضروری است . در اینجا سه راهبرد مناسب وجود دارد ، که البته هیچیک از آنها منحصر بفرد نیستند . در روشی که اکثر اوقات بکار گرفته می‌شود ، به فرد جزوه‌هایی داده می‌شود که در آنها بصورت پانویس به این نکته اشاره شده است که چنانچه " گنج شدید ، بمن اطلاع بدهید " . پس از یک آموزش انفرادی ، غالباً برای کسانی که علاقهٔ بیشتری دارند یک کارگاه آموزشی ارائه می‌شود . این کار به همان دلیل همیشگی ، یعنی کمبود وقت و عدم مهارت خود کتابدار در زمینهٔ اینترنت که توأم با پرسش‌ها و مشکلات فراوان می‌باشد ، بندرت توسط کتابدار انجام می‌شود .

توضیح در مورد پروتکل‌های اینترنت غالباً طی دوره‌های کوتاه مدت ، سخنرانیها ، همایش‌ها و روش‌های مشابه ارائه می‌شود . تجربهٔ عمومی راجع به آموزش اینترنت نشان می‌دهد که دوره‌های پیشرفتهٔ آموزش اینترنت یک ضرورت است . در این دوره‌های پیشرفته باید بر روی روش‌های جستجو و پیدا کردن منابع خاص از طریق اینترنت تأکید کرد .

هنوز هم متداولترین روش آموزش ، زمانی که کاربری حواس پرت برای یافتن پاسخ یک پرسش به کتابدار روی می‌آورد ، استفاده از رایانه در آموزش اینترنت است . البته پرسش‌ها

از روش استفاده یک دکمه رایانه گرفته تا استفاده از گوفر و تا آشنایی با الگوهای صحیح جستجو متغیر هستند<sup>۱۸</sup>.

### ارزیابی آموزش<sup>۱۹</sup>

پس از سالها تلاش در امر آموزش افراد سنین مختلف با پیشینه‌های متفاوت برای استفاده صحیح از منابع کتابخانه، پرسشی اساسی هنوز بی‌پاسخ مانده است. آیا چنین آموزشی موفق بوده است؟ هیچکس پاسخ آنرا با اطمینان کامل نمی‌داند، زیرا تعداد کمی از کتابداران وقت و دانش آنرا دارند تا با انجام مطالعاتی چند چنین آموزش‌هایی را ارزیابی کنند. با اینحال، تلاش‌هایی که برای مطالعه مؤثر بودن اینگونه آموزش‌ها صورت گرفته بیانگر ارزشمند بودن آن می‌باشد.

بی‌شک موفقیت آموزش روش استفاده از کتابخانه با ارائه دوره‌های آموزشی در دانشگاه‌ها و بصورت دروس واحدی بدست می‌آید. بنابراین با یک جلسه غیررسمی و مشاوره بین کتابدار و کاربر آموزش واقعی حاصل نمی‌شود. همانگونه که در بالا اشاره شد فقدان وقت کافی و عدم مهارت کافی کتابدار نیز دو مشکل اساسی برای ارزیابی آموزش

۱۸ - در مجموعه‌های استاندارد راجع به آموزش روش استفاده از کتابخانه، مقالات بسیار کمی راجع به آموزش اینترنت یافت می‌شود.

تعدادی از ماخذ با ارزش که غالباً به آنها ارجاع داده می‌شود عبارتند از:

Macro Silva and Glenn Cartwright, "The Design and Implementation of Internet Seminars," *Education for Information*, June 1993; Pamela McLaughlin, "Embracing the Internet," *Bulletin of the American Society for Information Sciences*, February / March 1994; Susan Kendall, "Internet Training."

همچنین نگاه کنید به:

Nina Stephenson and Deborah Willis, "Internet In - Service Training . . .," *The Reference Librarian*, 1994, No. 41 / 42, P. 217.

این مقاله مرور خوبی بر فعالیتهای جاری آموزشی کتابداران ارائه می‌کند.

۱۹ - روش ارزیابی آموزش مورد علاقه‌ای بوده که مطالب زیادی درباره آن نوشته شده است. بویژه نگاه کنید به:

*Evaluating Bibliography Instruction* (Chicago: American Library Association, 1983)

و فصل ارزیابی

*Sourcebook for Bibliographic Instruction* (Chicago: American Library Association, Association of College and Research Libraries, 1993).



است. نتیجه کار ارزیابی حوزه‌های محدودی از آموزش روش استفاده از کتابخانه خواهد بود و روش اعلام نتایج تنها یکی دو قدم فراتر بیان حکایت است<sup>۲۰</sup>.

یکی از ویژگیهای نسبتاً متعارف تمامی ارزیابی‌های آموزش روش استفاده از کتابخانه اضطراب و هیجان‌زدگی است. این نکته قابل درک است که کتابداران همانند اکثر مردم زمانیکه کارشان مورد ارزیابی کمی و کیفی قرار می‌گیرد نگران و مضطرب هستند. عده کمی از کتابداران مایلند که کار آنها بطور منظم مورد ارزیابی قرار گیرد. البته تمامی آنها علاقمندند تا پیشنهاداتی در زمینه ساعات مناسب کار کتابخانه، مکان مناسب برای آموزش و موضوعات قابل بحث در اینگونه آموزش‌ها دریافت کنند.

### روش‌های ارزیابی

توافق عمومی وجود دارد که جدای از ارزیابی آشکار در مورد موفقیت یا شکست آموزش، چنین مطالعه و ارزیابی‌ای باید انواع و عمق مواد و مهارتهای آموزش داده شده، روش‌های بکار گرفته شده در آموزش و دیدگاههای آنهايي که آموزش داده و دریافت کرده‌اند را نیز مورد توجه و ارزیابی قرار دهد. در تلاشی برای تمرکز بر روی آموزش، دومین ویرایش کتاب نشریه Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction<sup>۲۱</sup> بر این نکته تأکید دارد که نباید بطور ساده تنها به روش خواندن یک شماره راهنما و یا فهمیدن مشخصات یک مأخذ اکتفا کرد بلکه باید دانش نظری و مفهومی راجع به کتابخانه را آموخت. هدف غایی آموزش اینست که فرد بهنگام حضور

۲۰ - برای مثال نگاه کنید به :

Graig Gibson, "Accountability for BI programs . . .," *The Reference Librarian*, 1992, no. 38, PP. 99 - 108 ;

همچنین نگاه کنید به :

Donald Barclay, "Evaluating Library Instruction," *RQ Winter 1993*, PP. 195 - 202 .

21 . Chicago : American Library Association of College and Research Libraries , 1991 .

در کتابخانه احساس راحتی بکند و بهنگام پژوهش و استفاده از منابع کتابخانه بتواند از نقطه الف بسمت نقطه ب حرکت کند و در صورت نیاز از کتابدار کمک بگیرد<sup>۲۲</sup>.

چگونه کتابداری ( بدور از معلم یا آموزش دهنده‌ای با تجربه بودن ) می‌تواند همانند عدهٔ قلیلی میزان درک مفهومی دانشجو را اندازه‌گیری کند ؟ فقدان افرادی که به مشکل تقریباً لاینحل اندازه‌گیری اشاره کرده باشند گواهی بر مشکل بودن چنین کاری است . عدهٔ کمی که از آموزش روش استفاده از کتابخانه حمایت می‌کنند بدرستی می‌توانند قضاوت درستی نیست به مفید بودن آن بکنند .

مطالعه‌ای در خصوص رابطهٔ زمان ، تلاش و تأثیرگذاری می‌تواند در شناخت مشکل مراجعه کنندهٔ کتابخانه ارزشمند باشد . در واقع ، آیا برای کتابدار سریع‌تر و مقرون به صرفه‌تر است که مواد مورد نیاز را بصورت پیوسته جستجو کند یا با استفاده از دیسک‌های نوری یا منابع چاپی بدنبال آنها بگردد ؟ یا عاقلانه‌تر آنست که به کاربر نشان داده شود چگونه اطلاعات مورد نیاز خود را بدست آورد ، حتی اگر چنین کاری مستلزم این باشد که به او اصول اساسی روش استفاده از نظام بازیابی دیسک نوری آموزش داده شود . برای مثال ، اگر ۲۰۰ نفر در روز پرسشی دارند که بر روی یک رایانه با دسترسی به تعدادی از خدمات چکیده نویسی و نمایه‌سازی بر روی دیسک‌های نوری یا بطور پیوسته قابل پاسخگویی است ، آیا چنانچه کتابدارانی را در کنار رایانه داشته باشیم که پاسخ‌های مناسب را پیدا کنند هزینهٔ کمتری در بر نخواهد داشت ؟ بیشتر اوقات مراجعه کننده پس از پرسش کردن ، محل را ترک می‌کند و پس از یک ساعت یا چند ساعت و یا یک روز برای دریافت پاسخهای چاپی خود ، که با استفاده از دیسک‌های فشرده و یا بطور پیوسته بدست آمده ، به کتابخانه مراجعه می‌کند .

۲۲ - غالباً ، مطالعات نشان می‌دهند که بیشتر مردم به ویژه دانشجویان در کتابخانه راحت نیستند . اگر آموزش چنین ناراحتی و

اضطرابی را تقلیل دهد کمتر کسی راجع به ارزش آن شک کرده و بحث می‌کند . بعنوان مثال نگاه کنید که :

Constance Mellon , " Library Anxiety , " College & Research Libraries . March 1986 , PP. 162 - 163 .

## نتیجه‌گیری

مهم نیست که چه توجیهی وجود داشته باشد، از فلسفه خدمات مرجع گرفته تا فقدان کارکنان، در سالهای آینده افراد عادی و دانشجویان خودشان پاسخ‌های خود را خواهند یافت. ممکن است اینگونه بحث بشود که کتابدار باید داده‌های ضروری را پیدا کند و یا حداقل او بعنوان واسطه بین داده‌ها و نیاز کاربران عمل کند. این امر یک هدف است اما در عین حال کتابدار باید با آنچه که موجود است کار کند. حقایق زیر برخلاف ایده آلهاست:

۱- بودجه‌های ناکافی، کارکنان محدود و فن‌آوری جدید ارائه خدمات مفید را محدود می‌کند.

۲- در جایی که کاربر باید، حداقل گاهی اوقات، اطلاعات را خودش پیدا کند ضروری است که نوعی آموزش استفاده از کتابخانه به او داده شود. حتی اگر چنین آموزشی به دادن یک نقشه چاپی درباره روش تنظیم منابع در قفسه‌ها محدود شود.

۳- فن‌آوری جدید توجه بیشتری به کاربر را می‌طلبد: افزایش و تنوع پرسش‌ها که بواسطه پیدایش و رشد فرآورده‌های دیسک نوری بوجود آمده، نمایانگر این مطلب است که دانشجویان بیشتری با خوشحالی و روی گشاده از خدمات مرجع استقبال می‌کنند. " بدون چنین کمکی از سوی کتابدار مرجع، کاربر بی‌تجربه غالباً یا هیچ مأخذی پیدا نمی‌کند، یا مأخذ بازیابی شده در دسترس نبوده، ناخوانا، نامناسب و یا غیرمربوط با نیازهای اطلاعاتی او هستند"<sup>۲۳</sup>.

جای تعجب نیست اما اکثر دانشجویان دانشگاهی تنها یک برداشت مبهم و انتظار محدود از آنچه را که می‌توان از طریق جستجوی پایگاه‌های اطلاعاتی بدست آورد دارند. بیشتر آنها با شناخت کم و یا اینکه بدانند چه مسائلی در جستجو دخیل هستند به اینکار می‌پردازند و تازه با نتایج غیردقیق و نامرتبط نیز راضی هستند. برای آنها نتیجه بالاتر از همه چیز است و دقت در مرتبه بعدی قرار دارد. کتابدار مرجع هر چه قدر هم که ضعیف باشد به این

---

<sup>۲۳</sup> Hixon - همان، ص ۳۲. هیکسون با ارجاع دادن به مطالعات متعدد ملاحظه کرد که از هر سه مأخذ بازیابی شده توسط دانشجو یکی از آنها غیرقابل استفاده است و ۴۰٪ دانشجویان معنای کامل مأخذ را نمی‌فهمند. برای فرد عادی واژه‌های معمولی مورد استفاده در حوزه‌های کتابداری و رایانه هیچ معنایی ندارد.

نوع خدمات ناقص برای دانشجو راضی نیست. پرسش، همانگونه که گورمن در ابتدای این بحث مطرح کرد، اینست که: این نوع نتیجه جستجو تا چه حد شایع و مهم است؟ آیا کتابدار مرجع یک دایه مزاحم است که اعتقاد کمی به توان دانشجو در یافتن آنچه که بدنبال آن است بدون آموزش و کمک کتابدار دارد<sup>۲۴</sup>؟

در شرایط مطلوب دنیای کتابداری و اطلاع‌رسانی شاید این نوع پرسش مفید یا ضروری نباشد. متأسفانه امروزه فن‌آوری از نیازهای یک کاربر معمولی بسیار بدور است. میانجیگری یا کاری نظیر آن، همانگونه که نگارنده حاضر به آن اعتقاد دارد، ضروری است بدون آن، عده کمی آنچه را که واقعاً نیاز دارند خواهند یافت. از سوی دیگر، شاید آموزش بما کمک کند تا به بهترین امکانات موجود در دنیای کتابداری و اطلاع‌رسانی نزدیکتر شویم، قضاوت با دیگران است.

24. Patricia Wallace, "How Do patrons Search the Online Catalog...?" RQ Winter 1993, PP. 239-252

این یک مطالعه فوق‌العاده خوب است که همراه با پیشنهاداتی درباره چگونگی گسترش آموزش روش جستجوی پیوسته می‌باشد.