

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات  
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار ۱۳۹۷  
شماره پیاپی ۲۳، صص: ۵۳-۷۶

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۱۰/۳۰  
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۰۴/۱۳

## تحلیل روند تاریخی آموزش مراجعان کتابخانه‌ها: آیا کتابداران مربی هم هستند؟

سیده صدیقه طاهرزاده موسویان<sup>۱</sup>

زاهد بیگدلی<sup>۲</sup>

### چکیده

**هدف:** هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی روند تاریخی آموزش مراجعان کتابخانه‌ها و صلاحیت‌های لازم برای افراد مدرس است.

**روش:** پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر ۶ سؤال جمعیت شناختی، ۴ سؤال با پاسخ بلی/خیر و ۱۳ سؤال نظر سنجی با استفاده از طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای تنظیم گردید. روائی این پرسشنامه توسط ۴ استاد از رشته‌های علم اطلاعات و دانش شناسی و روانشناسی مورد تأیید قرار گرفت. پایائی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ تعیین گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که کتابداران دو دانشگاه به طور کل میزان صلاحیت خود را برای آموزش مراجعان "تا اندازه‌ای" می‌دانند، و تنها موردی که در حد "زیاد" اعلام شد "لذت بردن از آموزش" می‌باشد.

نتیجه‌گیری: در رتبه‌بندی گویه‌های مورد پرسش، پاسخ گویان گویه‌های "لذت بردن از آموزش"، "آمادگی برای تدریس"، و "داشتن قدرت بیان برای انتقال مفاهیم" را به ترتیب واجد بالاترین اهمیت دانستند.

**واژه‌های کلیدی:** کتابداران مرجع؛ آموزش مراجعان؛ صلاحیت‌های کتابداران مربی؛ کتابخانه‌های دانشگاهی

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه صنعتی خاتم الانبیاء بهبهان. [taherzadeh\\_58@yahoo.com](mailto:taherzadeh_58@yahoo.com)

۲. استاد گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید چمران (نویسنده رابط). [Bigdeli\\_zahed@yahoo.co.in](mailto:Bigdeli_zahed@yahoo.co.in)

## مقدمه

مقاله حاضر در سه بخش تهیه شده است. در بخش نخست روند تاریخی آموزش مراجعان مورد تحلیل قرار گرفته است. در بخش دوم گزارشی از پژوهشی که در خرداد ماه ۱۳۹۲ در خصوص دیدگاه کتابداران دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی اهواز نسبت به توانمندی‌های خود برای آموزش مراجعان صورت گرفته است عرضه شده است. در بخش آخر بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادها ارائه شده است.

**مالکیت** منابع اطلاعاتی که از نخستین فعالیت‌های کتابخانه‌ها به شمار می‌رفت در طول تاریخ کتابخانه‌ها دستخوش تحول شده است. با ظهور فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی جدید، این وظیفه بسیار متحول شده است و اکنون **دسترسی** به منابع اطلاعاتی در برابر مالکیت آن مورد توجه کتابخانه‌ها و کتابداران می‌باشد و به یک چالش برای کتابداران تبدیل شده است. خادامیان (۱۳۸۱، ص. ۱۱۰) از نیسونگر<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) نقل می‌کند که "این تفکر که به ناچار یکی از این دو گزینه‌ی دسترسی به اطلاعات یا مالکیت اطلاعات را باید انتخاب کرد، تفکر مناسبی نمی‌تواند باشد. بلکه باید تعادلی صحیح بین این دو برقرار شود و شعار "دسترسی در مقابل مالکیت" به "دسترسی و مالکیت" تغییر یابد."

از سوی دیگر، ارائه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی را می‌توان از اهداف بنیادی کتابخانه‌ها دانست. ارائه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی بر اساس منابع اطلاعاتی است و درگذر زمان همچنان پایدار مانده است. رانگانان<sup>۲</sup> هدف غائی کتابخانه‌ها را ارائه خدمات مرجع (همان خدمات کتابخانه‌ای سستی) دانسته است (نقل در مرادی، ۱۳۷۲). اما در نتیجه‌ی تغییرات پیش آمده در منابع و فناوری‌های اطلاعاتی، نقش کتابدار نیز در این ارتباط بسیار متحول و به تبع آن مسئولیت کتابدار سنگین‌تر شده است. هنینجر<sup>۳</sup> ادعا می‌کند که در حال حاضر ۵۵۰ میلیارد مدرک وجود دارد که بالقوه اطلاعات مورد نیاز ما را در بر گرفته‌اند (هنینجر، ۲۰۰۸؛ ترجمه زاهد بیگدلی و همکاران، ۱۳۸۹)، و این نشان از تحولات اساسی در کار خدمات رسانی در دنیای کنونی و نقش‌های جدید کتابداران دارد. تیفل (۱۹۹۵)<sup>۴</sup> اعتقاد دارد که افراد برای مواجهه‌ی موفقیت‌آمیز با تقاضاهای در حال تغییر باید از

- 
- 1- Nisonger
  - 2- Ranganathan
  - 3- Henninger
  - 4- Tiefel

نظر دانش و مهارت‌ها روزآمد باشند. او بر این باور است که بیشتر کتابداران می‌پذیرند که آنها نه تنها مسئولیت تهیه خدمات اطلاعاتی با کیفیت را بر عهده دارند، بلکه مسئولیت آموزش مراجعان برای استفاده مؤثر از خدمات و تولیدات کتابخانه را نیز برعهده دارند.

اوجاسار<sup>۱</sup> معتقد است که آموزش، استفاده کنندگان کتابخانه را مجهز به مهارت‌هایی می‌کند که آنان را قادر می‌سازد تا کاربرانی مستقل و خبره شوند. کتابخانه‌ها به عناصر بسیاری نیاز دارند تا از جایگاه بالائی برخوردار شده و دیده شوند. این عناصر در مرحله نخست عبارتند از خدمات خوب و با کیفیت، کارکنانی حرفه‌ای و دارای صلاحیت و احساسات دوستانه، و منابع اطلاعاتی روزآمد و مرتبط؛ اما کتابداران بایستی دانش و ارزش‌های خود را به دیگران نیز انتقال دهند.

بخشی از این انتقال از طریق آموزش صورت می‌گیرد. آموزش مراجعان نقش مهمی در گسترش رابطه‌ی کتابخانه و کتابدار با مراجعان ایفا می‌کند. انتقال اطلاعات و یا دانش از طریق کتابخانه به مراجعان وجهه‌ی کتابخانه را تقویت می‌کند. فریمن (۱۳۸۵)<sup>۲</sup> به نقل از استیونسون (۱۹۷۹)<sup>۳</sup> یادگیری استفاده از کتابخانه را به یادگیری رانندگی تشبیه کرده بود. استفاده از کتابخانه مهارتی عملی است، بنابراین مانند یادگرفتن رانندگی، در آموزش استفاده از کتابخانه، تماس فردی با ارزش است. در کتابخانه‌ها، معمولاً کتابداران مرجع وظیفه‌ی آموزش و برقراری تماس با مراجعان را بر عهده دارند.

تربیت کتابدار مرجع، از زمان اولین پست کتابدار مرجع تمام وقت در کتابخانه عمومی بوستون<sup>۴</sup> در سال ۱۸۸۳ مورد توجه قرار گرفت. یکی از شرایط و مهارت‌هایی که در آگهی‌های استخدام کتابدار مرجع خواسته می‌شد، "قدرت یاد دهی یا تفهیم کتابشناختی" است. شربی معتقد است که آموزش مراجعان موضوعی است که در مدارس کتابداری باید به دانشجویان کتابداری یاد داده شود (شربی<sup>۵</sup>، ۱۹۹۰، ترجمه شیفته سلطانی، ۱۳۷۱).

1- Ojasaar

2- Freeman

3- Stevenson

4- Boston Public Library

5- Sherby

سوی سایر مسائل و مشکلات کتابخانه‌ها، از آنجائی که خدمات کتابداری گاه حداقل در کوتاه مدت مشهود و قابل اندازه‌گیری نیست، اقناع جامعه به سودمندی و کارائی کتابخانه‌ها همیشه مشکل می‌نماید. برای مثال، در سال ۱۸۹۰ ملویل دیوئی<sup>۱</sup> از آندرو کارنگی<sup>۲</sup> برای پشتیبانی مدرسه کتابداری جدید خود درخواست کمک مالی کرد. کارنگی با این اندیشه که اصلاً مدرسه کتابداری مورد نیاز نیست، این درخواست را رد کرد. کارنگی نوشت من از فرصت استفاده کرده از چند گروه درباره تأمین افراد مناسب برای کتابخانه تحقیق کردم و دریافتم که مشکلی برای پیدا کردن افرادی که ذاتاً برای این کار مناسب هستند، وجود ندارد (روتشتاین<sup>۳</sup>، ۱۹۸۹، ترجمه رزا کیانی، ۱۳۷۱).

روتشتاین از تدریس "کمک به خوانندگان" در سال ۱۸۸۴ یاد می‌کند که عنوان متداول آن زمان برای موضوعی بود که بعدها کار مرجع نامیده شد. در پایان سده نوزدهم جایگاه کار مرجع در آموزش کتابداری به روشنی کوچک اما مطمئن بود. واورک<sup>۴</sup> ذات کتابداری مرجع را کنش متقابل مراجعه کننده و کتابدار در یک رفتار ارتباطی نامید؛ و در سال ۱۹۴۴ در کتاب درسی مارگارت هاجینز<sup>۵</sup> درباره کار مرجع یک فصل کامل به مصاحبه مرجع اختصاص داده شد. آموزش چگونگی استفاده از کتابخانه به مراجعه کنندگان، از ابتدا مؤلفه اصلی خدمات مرجع بوده، اما از حدود سال ۱۹۶۷ به بعد افزایش قابل توجهی در چنین فعالیت‌هایی به چشم می‌خورد (روتشتاین، ۱۹۸۹، ترجمه رزا کیانی، ۱۳۷۱).

فریمن (۱۳۸۵) ویژگی‌های برنامه آموزشی را شامل برنامه‌ریزی و طراحی نظام‌مند، ارزیابی دقیق، تعریف دقیق نیازها، مشخص کردن اهداف، طراحی آموزش، راهبردها، روش‌ها، و مواد لازم برای رسیدن به اهداف می‌داند. وی اضافه می‌کند که بسیار عجیب است که برنامه‌های موفق آموزش مراجعان منجر به ایجاد کار بیشتری برای کتابخانه‌ها می‌شود، نه کار کمتر. به عبارت دیگر، سندروم "شما هر چه بیشتر فراهم کنید، آنان بیشتر می‌خواهند" فعال می‌شود. دانشجویانی که آموزش می‌بینند مطلع‌تر هستند، پرسش‌های آنان فرهیخته‌تر است، انتظارات آنان بالاتر است، و احتمال بیشتر وجود دارد که آنان پاسخ نادرست یا ناقص را تمیز دهند.

- 
- 1- Melvil Dewey
  - 2- Andrew Carnegie
  - 3- Rotestein
  - 4- Vavrek
  - 5- Hutchins

وزارت آموزش عالی انگلستان در سال ۱۹۵۹ مصوب نمود که کار کلاس درس و کتابخانه باید یکپارچه شود و کتابخانه باید نقطه مرکزی در برنامه‌ی هر درس در تمام دانشکده‌ها باشد (وزارت آموزش عالی، ۱۹۵۹). در سال ۱۹۶۹، شورای ملی مشورتی برای آموزش در صنعت و تجارت مصوب کرد که یکی از لوازم اصلی در تمام دانشکده‌ها عبارت است از "کتابخانه‌ای خوب با کارکنان واجد شرایط" (شورای ملی مشورتی برای آموزش در صنعت و تجارت، ۱۹۶۹). یالبرانت و استیونسون (۱۹۷۸)<sup>۱</sup> معتقدند که تمام تلاش‌ها برای تبیین این که چرا آموزش مراجعان ضروری است بیشتر بر اساس این باور بود که دانستن شیوه‌ی بهره‌گیری از کتابخانه بخش اصلی فرایند "آموزش مادام‌العمر" است تا دانشجو را برای فرایند مستمر خود-آموزی تربیت کند. انفجار دانش تأکید بیشتری بر دانشجو برای ادامه‌ی یادگیری در سراسر عمر می‌گذارد. گفته شده است که سرمایه انسانی ۷۰ درصد تمام سرمایه‌های هر مملکت است، و سرمایه‌گذاری روی مردم کشور، بسیار پر سود است. مبنای اقتصاد مملکت در دانش، مهارت‌ها و قابلیت‌های بالقوه مردم است و باید برای آن ارزش قائل شد (فرهادی، ۱۳۸۴، به نقل از دولائی، ۱۳۸۲).

طبق گفته‌ی بیگدلی (۱۳۸۰)، مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که وظایف کتابدار مرجع در خلال دهه‌های گذشته دچار تغییرات فراوانی گردید. در سال ۱۹۷۳، در هیچ کدام از آگهی‌های استخدام کتابداران "آموزش" منظور نشده بود. در سال ۱۹۸۳ فقط در یک آگهی از برنامه "آشناسازی"<sup>۲</sup> نام برده شده بود که شکل اولیه برنامه آموزش کتابخانه است. در سال ۱۹۸۸، از هر ۱۰ آگهی استخدام کتابدار مرجع، ۸ مورد آن از "آموزش" نام برده بودند.

در سال‌های اخیر، رشد نظام‌های اطلاعاتی و خدمات کتابخانه‌ها موجب مطرح شدن تخصص کتابداران نیز شد. به گونه‌ای که امروز عناوین کتابدار مرجع علوم، کتابدار سواد اطلاعاتی، کتابدار مرجع خدمات الکترونیکی و مانند آن متداول شده است. مارگارت فوت<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) با بررسی آگهی‌های مندرج در نشریه *College & Research Library News* بین سال‌های ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۴ سمت‌های مربوط به کتابداران مرتبط با نظام‌های

---

1 -Fjallbrant & Stevenson

2- orientation

3- Foote

اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی را مطالعه کرد. فوت به این نتیجه رسید که تجربه با فناوری‌های اطلاعاتی مهارتی است که بیش از همه مورد نیاز است.

رایس (۱۹۸۴) معتقد است که برخی از فزونی که لازم است کتابداران به کار گیرند شامل مواردی مانند مهارت‌های گفتاری و شنیداری، خوش برخوردی، قابل دسترس بودن، توجه کامل به مراجعه کننده و مهارت در خلاصه کردن مطالب است.

تاریخچه آنچه در کل خدمات مرجع نامیده می‌شود به اواخر دهه ۱۸۷۰ و پیشنهاد ساموئل گرین<sup>۱</sup> باز می‌گردد. انگیزه اصلی گرین برای مطرح ساختن چنین پیشنهاد تهورآمیزی در آن زمان مشکلات مراجعان کتابخانه‌های عمومی در استفاده از کتابخانه و نیاز به آموزش شیوهی بهره‌گیری از منابع و خدمات کتابخانه بود. با وجود مقاومت‌ها و مخالفت‌های اولیهی برخی از کتابداران، این پیشنهاد سال بعد مورد پذیرش و اقبال عمومی کتابداران واقع شد و آنچه امروز به عنوان خدمات اطلاعاتی موسوم شده است، ادامه‌ی همان خدمات اولیه و به نوعی شکل متحول و تکامل یافته‌ی آن است.

یکی از عناصر مهم و اصلی خدمات مرجع، آموزش مراجعان است، اگر چه در عرصه‌ی آنچه امروز خدمات اطلاعاتی نامیده شده است نقش آموزش کم رنگ‌تر شده است. هدف از آموزش مراجعان در کتابخانه‌ها ایجاد آشنائی و فراهم ساختن بستر احساس آرامش در محیط کتابخانه و آموزش مهارت‌های لازم شامل مهارت‌های ارتباطی و فنی به منظور بهره‌وری بهینه از امکانات، منابع، و خدمات کتابخانه‌هاست. آموزش مراجعان در طول تاریخ کتابخانه‌ها سیر تدریجی و تکاملی داشته است و این نوع آموزش تابع مستقیمی از تحولات اجتماعی، علمی، و فنی جوامع بوده است.

اما نکته‌ای که در این ارتباط قابل تأمل و کانون توجه مقاله حاضر است ویژگی‌های لازم برای کتابدارانی است که به آموزش می‌پردازند. فقدان یا ضعف همین ویژگی‌ها در کتابداران علت مخالفت‌هایی است که از سوی دیگران نسبت به ارائه آموزش توسط کتابداران ابراز شده است. بررسی متون (از جمله بیگدلی، ۱۳۸۰؛ مورفی و نیلون<sup>۲</sup>، ۱۹۷۴، نقل در روتشتاین<sup>۳</sup>، ۱۹۸۳) نشان می‌دهد که کتابداران برای آموزش چندان مقبولیت نداشته‌اند و انتقادهای بسیاری

- 
- 1- Samuel Green
  - 2- Murphy and Nilon
  - 3- Rothstein

در آموزش به کتابداران وارد شده است. حتی برخی پا را فراتر گذاشته و از واژه‌ها و عبارات هائی نه چندان مناسب و احترام آمیز و شاید نه چندان منصفانه برای ابراز مخالفت خود با آموزش توسط کتابداران استفاده کرده‌اند. آن اف. رابرتز<sup>۱</sup> (۱۹۸۴)، ترجمه طاهره زرین) معتقد است که نوشته‌های حرفه‌ای درباره آموزش کتابداران آموزشگر، بسیار ناچیز بوده است. یکی از دلایل این امر ناشی از این تصور است که هر کس می‌تواند آموزش دهد. پرسش این است، چرا چنین است؟ چرا این همه مخالفت با آموزش توسط کتابداران نشان داده شده است؟ در دنباله مطلب به این موضوع پرداخته خواهد شد.

موریس بوید<sup>۲</sup> معتقد است چنانچه ما به کتابخانه به عنوان نهادی آموزشی اعتقاد داشته باشیم، نباید از نظر دور بداریم که نقش تدریس مرجع در تمام کتابخانه‌ها به اندازه‌ی نقش ارائه اطلاعات دارای اهمیت است. اما، شیلر<sup>۳</sup> بر این باور است که نقش آموزش و نقش تهیه و تدارک اطلاعات با یکدیگر ارتباطی متضاد دارند و جنبه‌های مربوط به آموزش لزوماً از وظایف بخش مرجع نیست. ویلسون<sup>۴</sup> نیز در مورد تدریس توسط کتابداران تردید خود را چنین نشان می‌دهد: کتابداران توجیه قابل قبولی برای این ادعا که می‌توانند مدرس باشند، ندارند و اگر چنین تلاشی کنند ممکن است زیان‌هایی به این حرفه وارد آورند (نقل شده در رایس، ۱۹۸۴؛ ترجمه قائم مقامی فراهانی، ۱۳۷۱). رایس ادامه می‌دهد که ویلسون و شیلر هیچ یک مدارک و شواهدی برای اثبات ادعای خود ارائه نداده‌اند. آرای آنها می‌تواند در حکم فرضیه‌های یک تحقیق ارزشمند به حساب آید. یکی از مهم‌ترین راه‌های هماهنگ شدن با دنیائی که هر روز شاهد تغییرات جدید است، آموزش مربیان و معلمان و به روز در آوردن اطلاعات علمی آنهاست. از سوی دیگر، یکی از ویژگی‌های بارز محیط‌های اطلاعاتی تغییر است. مارکوم<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) در ارتباط با تغییر در محیط اطلاعاتی و نقش کتابداران عصر دیجیتال می‌نویسد: محیط اطلاعاتی متغیر می‌باشد و انتظارات و تقاضاهای مراجعان، کتابخانه‌ها را وادار به ارزیابی دوباره نقش خود در عصر دیجیتال کرده است. موفقیت در محیط جدید از ما می‌طلبد که نسبت به آنچه اکنون می‌دانیم بسیار بیشتر یاد بگیریم. و درباره استفاده از منابع

1- Anne F. Roberts

2- Maurice Boyd

3- Schiller

4- Wilson

5- Marcum

دیجیتالی، حفظ و مالکیت آنها، و آموزش‌های لازم برای اداره کتابخانه درآینده. دقیق‌تر عمل کنیم. ما کتابداران باید تلاش کنیم پاسخ پرسش‌های زیر را در اختیار داشته باشیم:

۱- بهترین شکل خدمات رسانی به استفاده‌کنندگان از منابع دیجیتال کدوم است؟ ۲- استفاده‌کنندگان چگونه می‌خواهند از این منابع استفاده کنند؟ ۳- چه خدماتی این استفاده را بهتر خواهد کرد؟ ۴- چه نوع آموزش‌هایی کتابداران آینده نیاز خواهند داشت؟

مارکوم (۲۰۰۰) اعتقاد دارد که ماهیت کار کتابخانه و وظایف کتابخانه دیجیتال به شدت متحول خواهد شد. در دنیای دیجیتال کتابخانه‌ها و کتابداران در انزوای کار نمی‌کنند و نمی‌توانند کار کنند. او معتقد است که هم زمان با حرکت کتابخانه‌ها از مالکیت مواد به سمت تأمین دسترسی الکترونیکی، مطالعات کاربران به طور فزاینده مهم خواهد شد و کتابخانه‌ها به جای این که مالکان مواد اطلاعاتی باشند، درگاه‌هایی برای دسترسی به مواد می‌شوند.

از سوی دیگر، آموزش مراجعان برخی کتابداران را در این اندیشه برده است که ممکن است استقلال مراجعان جایگاه و منزلت کتابداران را تنزل دهد. برای مثال، ایتنر (۱۹۹۰)، ترجمه فریده سید منیر، (۱۳۷۱)<sup>۱</sup> معتقد است که جست و جو توسط استفاده‌کننده نهایی ممکن است منجر به حذف پاره‌ای از خدمات کتابخانه‌ها بشود و پاره‌ای از ارکان برنامه‌های مهارتی جاری کتابداران را کنار بگذارد. بدین ترتیب لاقبل بخشی از آن پیش بینی شوم، در حال تحقق یافتن است. انجمن کتابخانه‌های دانشکده‌ای و تحقیقاتی امریکا<sup>۲</sup> در سال ۲۰۰۷ استانداردهایی را برای تخصص‌های مورد نیاز کتابداران مربی به شرح زیر و بدون اولویت‌بندی به تصویب رساند: مهارت‌های مدیریتی، مهارت‌های ارزیابی، مهارت‌های ارتباطی، دانش برنامه‌نویسی درسی، مهارت‌های یکپارچه از سواد اطلاعاتی، مهارت‌های طراحی آموزشی، مهارت‌های رهبری، مهارت‌های برنامه‌ریزی، مهارت‌های ارائه، مهارت‌های ترویج، تخصص موضوعی، و مهارت‌های تدریس.

انجمن کتابخانه‌های پژوهشی کانادا نیز در اکتبر سال ۲۰۱۰ صلاحیت‌های هسته برای کتابداران دانشکده‌ای و کتابخانه‌های تحقیقاتی برای قرن بیست و یکم را به شرح زیر اعلام نمود: دانش بنیادی، مهارت‌های بین فردی، رهبری و مدیریت، مجموعه گسترده‌تری، سواد اطلاعاتی، پژوهش و هم افزایی به حرفه، و مهارت‌های فناوری اطلاعات.

1- Intner

2- Association of College & Research Libraries(ACRL)



در تحقیقی در مالزی، شماسی علی سلیمان (۲۰۱۲)<sup>۱</sup> دریافت که ۵۰ درصد از دانشجویان "قبول دارند" و ۴۸ در "کاملاً قبول دارند" که بعد از آموزش قادر به پیدا کردن اطلاعات مرتبط مورد نیاز هستند. وی پیشنهاد می‌کند برای این که کتابخانه با نیازهای دانشجویان همگام باشد، کتابخانه باید تعداد کتابداران ماهر و خبره‌ای را که می‌توانند برنامه‌های آموزش کاربران را فراهم آورند، افزایش دهد.

این یافته‌ی سلیمان در راستای نظر ویلیام کتز (۲۰۰۲)<sup>۲</sup> است که معتقد است دوره‌ی نیازهای عمومی گذشته است و بیشتر مردم می‌توانند نیازهای معمول خود را برآورده سازند. کتابدار امروزی باید متخصص و خبره باشد و بتواند به نیازهای تخصصی افراد پاسخ دهد. صمدی (۱۳۷۷) در ضرورت آشنائی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با منابع مرجع تخصصی پژوهشی انجام داد. وی دریافت که ۹۰ درصد از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز معتقد بودند که آموزش شناسائی منابع مرجع تخصصی برای آنان ضروری است.

اغلب مقالات نوشته شده و تحقیقات انجام شده در این حوزه به منابع اطلاعاتی، چگونگی آموزش و شرایط خدمات مرجع و کسانی که آموزش می‌بینند پرداخته‌اند، و کمتر مقاله‌ای به شرایط یا ویژگی‌های لازم برای کتابداران مربی توجه نموده است.

برای پاسخ به این پرسش که "چه نوع آموزش‌هایی کتابداران آینده نیاز خواهند داشت؟"، ابتدا لازم است به ویژگی‌های لازم برای فرد آموزش دهنده (مربی، آموزشگر، معلم، استاد، یا هر واژه دیگری که حاوی نقش تعلیم دهنده باشد) نگاهی بیندازیم. این افراد به طور معمول باید دارای ویژگی‌های زیر باشند: دانش موضوعی، قدرت بیان و انتقال و تفهیم دانسته‌ها، مهارت مدیریت کلاس، مهارت‌های فنی تدریس و آشنائی با روش‌های گوناگون تدریس، اعتماد به نفس، توان استفاده از آخرین ابزار و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، توان طراحی سئوالات امتحانی، اهمیت دادن به یادگیری فعال یادگیرندگان، استفاده از طرح درس برای تدریس، علاقه‌مند بودن به تدریس، و آشنائی با شیوه ارزشیابی فراگیران بر اساس فعالیت‌ها و برنامه‌های مرتبط با آموزش.

1- Shammasi Ali Suleimann  
2- William Katz

علاوه بر موارد فوق، برای مربی در قرن ۲۱ ویژگی‌های دیگری نیز بر شمرده شده است که اهم آنها عبارتند از: واهمه نداشتن از شکست، تشخیص پیش نیازهای فراگیران، درمان ناتوانی‌های یادگیری، نشاط و شادابی، آراستگی ظاهر، شخصیت دادن به دیگران، و اخلاص. تا یکی دو دهه‌ی پیش در ایران با توجه به نیاز وزارت آموزش و پرورش، دانشجویان برخی از رشته‌ها و به ویژه علوم پایه تحت عنوان دانشجویان دبیری ضمن یادگیری دروس تخصصی رشته‌های مربوط، موظف به گذراندن تعداد ۲۲ واحد درسی در دانشکده‌های علوم تربیتی و روانشناسی بودند تا به دانش و مهارت‌های مورد نیاز یک فرد مربی نیز مجهز شوند. موضوعات درسی مورد نظر با عنوان دروس دبیری به قرار زیر بودند: اصول و فنون روش تدریس، روانشناسی تربیتی، اصول و فنون مشاوره، تمرین دبیری ۱، تمرین دبیری ۲ و چند موضوع دیگر. به نظر می‌رسد واحدهای فوق برای هر فردی که امر آموزش را بر عهده می‌گیرد یک ضرورت است. اما آیا کتابداران برای آموزش دادن مراجعان کتابخانه، در طول دوره‌های تحصیلی کارشناسی، کارشناسی ارشد، و حتی دکتری چنین دروسی را می‌گذرانند تا برای تدریس آمادگی لازم را کسب نمایند؟

بررسی سر فصل‌های این رشته نشان می‌دهد که به این امر مهم هیچ توجهی نشده است. تنها در دوره‌ی دکترا درسی تخصصی اختیاری به عنوان "تدریس عملی" منظور شده است که تا آنجا که نگارندگان مقاله اطلاع دارند در هیچ گروه آموزشی تا کنون ارائه نشده است در سر فصل‌های دوره کارشناسی مصوب ۱۳۸۸/۳/۳۱ نیز یک درس با عنوان "مبانی و روش‌های آموزش سواد اطلاعاتی" به میزان دو واحد (یک واحد نظری و یک واحد عملی) به عنوان درس تخصصی اجباری لحاظ شده است. صرف نظر از این که چنین درسی را چه کسی و چگونه و در چه شرایط و با چه امکاناتی تدریس خواهد کرد، تجربه نشان داده است که این تصور نادرست در جامعه‌ی ما جا افتاده است که هر کس مدرک دانشگاهی دارد توان آموزش دارد.

بسیاری از کتابداران به صرف داشتن نوعی دانش و مهارت و توان بالای استفاده از ابزار و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و بدون آشنائی اولیه با شرایط و مهارت‌های تدریس به خود اجازه می‌دهند به آموزش دیگران و به ویژه در محیط‌های دانشگاهی بپردازند. حاصل کار در بسیاری از موارد می‌تواند خراب کردن وجهه‌ی کتابداران، کاهش منزلت آنان، کتابخانه‌گریزی مراجعان و ... باشد. چرا باید چنین باشد؟ آیا چاره‌ای برای جبران این نقیصه وجود دارد؟

برای غلبه بر این مشکل و به منظور ارتقاء منزلت کتابداران دو راه حل می‌توان پیشنهاد نمود.

الف- گنجاندن برخی از دروس دبیری در برنامه‌های رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دوره‌های کارشناسی و کارشناسی ارشد.

ب- برگزاری کلاس‌های آموزش ضمن خدمت برای تدریس دروس دبیری و تشویق و ملزم نمودن کتابداران به شرکت در این دوره‌ها. دوره‌ها بایستی تحت نظر و توسط مدرسان مورد تأیید انجمن‌های حرفه‌ای مانند انجمن کتابداران و تا حد ممکن با همکاری متخصصان رشته علوم تربیتی برگزار شود. بدیهی است که این آموزش‌ها برای کتابداران بخش خدمات عمومی و به ویژه کتابدارانی که به ارائه خدمات متنوع مرجع، خدمات اطلاعاتی و امثال آن می‌پردازند یک ضرورت تلقی می‌شود.

در ادامه و در بخش دوم مقاله حاضر، به گزارش پژوهش‌های اخیر که به منظور آگاهی از دیدگاه کتابداران دانشگاهی اهواز در این ارتباط صورت گرفته است، اشاره می‌شود.

در این مطالعه تعداد ۸۰ پرسشنامه در میان کتابداران دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به صورت داوطلب و در دسترس در خردادماه سال ۱۳۹۲ توزیع شد. از این تعداد ۵۶ کتابدار پرسشنامه را به صورت کامل عودت دادند (۳۳ کتابدار دانشگاه شهید چمران و ۲۳ کتابدار دانشگاه علوم پزشکی). پرسشنامه‌ی محقق ساخته شامل ۶ سؤال جمعیت‌شناختی، ۴ پرسش به صورت بلی/خیر، و ۱۳ پرسش برای سنجش نگرش کتابداران درباره ملزومات تدریس با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای بود. بخش سنجش نگرش شامل پرسش‌هایی درباره مفهوم وب ۲، اصول و فنون تدریس و اصول مدیریت کلاس است. با این تصور که ممکن است این مفهوم‌ها برای برخی خوانندگان چندان آشنا نباشد، در ادامه مطلب توضیح کوتاهی در این زمینه ارائه می‌شود.

با گسترش اینترنت در سطح جهان و بالا رفتن کاربران و استفاده‌کنندگان اینترنت، نسل جدیدی از وب پدید آمد به نام "وب ۲" که جذاب‌تر، آسان‌تر و کاربردی‌تر می‌باشد. وب اکنون تبدیل به بستری شده که می‌توان همه نوع نرم افزاری را بر پایه آن ساخت تا کاربران فارغ از نیاز به نصب آن بر روی کامپیوتر شخصی خود بتوانند از هر جایی به آن‌ها دسترسی داشته باشند. در وب ۲، دیگر محدودیت سخت افزاری مطرح نیست بلکه وب ۲ می‌کوشد همه اسباب و لوازم الکترونیکی را به هم متصل کند. گوشی‌های موبایل، تلویزیون‌های اینترنتی و دوربین‌های دیجیتالی

و... در دنیای وب ۲ می‌تواند بدون واسطه با اینترنت ارتباط برقرار کنند، داده بگیرند و خود بر غنای محتوای آن بیفزایند. "وب ۲" در واقع پدیده‌ای است که در نحوه استفاده از فناوری و طراحی سایت‌ها در اینترنت رایج شده است. سایت‌ها یا خدمات اینترنتی که امکان تبادل اطلاعات را بین کاربران فراهم می‌کنند، یا به آنها اجازه تولید یا دستکاری در اطلاعات را می‌دهند، معمولاً "وب ۲" تلقی می‌شوند. در واقع مفهوم وب ۲ به این معناست که با گسترش اینترنت و افزایش کاربران، دیگر کاربران تنها به خواندن اطلاعات اکتفا نمی‌کردند، بلکه به نوشتن و تبادل اطلاعات با کاربران مختلف نیز علاقه‌مند بودند و بدین ترتیب مبحث وب ۲ در اینترنت و طراحی سایت مطرح شد. منظور از اصول و فنون تدریس و همچنین اصول مدیریت، آشنائی با اصول کلی و پایه در این زمینه‌ها می‌باشد.

روائی این ابزار توسط سه تن از استادان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و یک نفر از استادان رشته روانشناسی تأیید شد. ضریب پایائی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای زنان ۰/۹۱، برای مردان ۰/۷۹ و در کل ۰/۹۰ محاسبه گردید. پرسش اصلی پژوهش این بود که کتابداران دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه میزان خود را واجد صلاحیت‌های لازم برای آموزش می‌بینند. در زیر یافته‌های پژوهش در بخش‌های مختلف ارائه می‌شوند:

### الف. یافته‌های جمعیت شناختی

جدول ۱. فراوانی و در صد فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی

ویژگی	جمعیت شناختی پاسخگویان	فراوانی	در صد
دانشگاه	چمران	۳۳	۵۸/۹
	علوم پزشکی	۲۳	۴۱/۱
	مجموع	۵۶	۱۰۰
جنسیت	مرد	۱۳	۲۳/۲
	زن	۴۳	۷۶/۸
	مجموع	۵۶	۱۰۰
مدرک تحصیلی	کارشناسی ارشد	۱۶	۲۸/۵
	کارشناسی	۲۱	۳۷/۶

۵/۴	۳	فوق دیپلم	گروه سنی
۲۸/۵	۱۶	دیپلم	
۱۰۰	۵۶	مجموع	
۳/۶	۲	۲۵-۲۰	
۱۲/۵	۷	۳۰-۲۶	
۲۱/۴	۱۲	۳۵-۳۱	
۳۳/۹	۱۹	۴۰-۳۶	
۲۸/۶	۱۶	۴۱ سال و بالاتر	
۱۰۰	۵۶	مجموع	

همان گونه که جدول ۱ نشان می‌دهد، بیشتر پاسخگویان در دانشگاه شهید چمران به خدمت مشغول هستند، و بیش از سه چهارم آنان زن هستند. این نسبت‌ها در کل جامعه کتابداران دو دانشگاه نیز صادق است. ۲۱ نفر از آزمودنی‌ها دارای مدرک کارشناسی، ۱۶ نفر دیپلم، ۱۶ نفر کارشناسی ارشد، و ۳ نفر فوق دیپلم هستند. تعداد کتابداران دیپلمه در کتابخانه‌های این دو دانشگاه قابل تأمل است. احتمال دارد اینان کارکنان قدیمی و یا کارکنانی باشند که از واحدهای دیگر دانشگاه به علل مختلف به کتابخانه‌ها مأمور شده‌اند. از نظر سنی، ۶۲/۵ درصد کتابداران دو دانشگاه بالای ۳۶ سال سن دارند که با گروه سنی ۳۱ تا ۳۵ سال مجموعاً ۸۳/۹ درصد را شامل می‌شود که از نظر پیری کتابداران قابل تأمل است.

جدول ۲. فراوانی و درصد فراوانی ماده‌های چهارگانه

سؤال	فراوانی بلی	درصد بلی	فراوانی خیر	درصد خیر	فراوانی بدون پاسخ	درصد بدون پاسخ	فراوانی کل	درصد کل
آیا تاکنون به طور غیررسمی مراجعان را آموزش داده‌اید؟	۳۸	۶۷/۹	۱۵	۲۶/۸	۳	۵/۴	۵۶	۱۰۰
آیا تاکنون در دوره‌های آمادگی برای تدریس شرکت کرده‌اید؟	۹	۱۶/۱	۴۴	۷۸/۶	۳	۵/۴	۵۶	۱۰۰
آیا در دوران تحصیل خود واحدهای مرتبط با اصول و روش تدریس گذرانده‌اید؟	۱۶	۲۸/۶	۳۷	۶۶/۱	۳	۵/۴	۵۶	۱۰۰
آیا تاکنون به طور رسمی (برگزاری)	۱۹	۳۳/۹	۳۵	۶۲/۵	۲	۳/۶	۵۶	۱۰۰

									کارگاه، سخنرانی، کلاس درس) مراجعات را آموزش داده‌اید؟
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

جدول ۲ نشان می‌دهد که ۶۷/۹ در صد از پاسخگویان بنا بر ضرورت کاری و به صورت غیررسمی مراجعات را آموزش می‌دهند. این در صد از پاسخگویان آموزش دهنده تمامی دارندگان مدرک کارشناسی ارشد (۲۸/۵ در صد) و تمامی دارندگان مدرک کارشناسی (۳۷/۶ در صد) و ۱/۸ در صد از کتابداران دارای مدارک فوق دیپلم و دیپلم آموزش دهنده را شامل می‌شود. در حالی که از ۶۷/۹ در صد آموزشگران، تنها ۱۶/۱ در صد از آنان در دوره‌های آمادگی شرکت داشته‌اند و مابقی افراد فاقد چنین ویژگی بودند.

به علاوه، کسانی که به صورت رسمی و با برگزاری کارگاه، کلاس درس، و انجام سخنرانی به آموزش مراجعات پرداخته‌اند برابر با ۳۳/۹ است که ۱/۸ در صد از آنان از هر دو شیوه رسمی و غیر رسمی به منظور آموزش مراجعات استفاده نموده‌اند؛ از میان کسانی که به طور رسمی به آموزش مراجعات پرداخته‌اند، بیش از ۵۲ در صد از آنان بدون کسب دانش و مهارت‌های لازم برای تدریس و بدون شرکت در دوره‌های آمادگی برای تدریس اقدام به آموزش نموده‌اند.

### ب. تفاوت در توانایی‌ها با توجه به دانشگاه، جنسیت، و مدرک تحصیلی

به منظور پی بردن به این که آیا نظر پاسخگویان با توجه به دانشگاه محل خدمت یا جنسیت درباره توانایی‌های خود برای تدریس متفاوت است یا خیر ابتدا از آزمون همگنی واریانس لوین استفاده شد. معلوم شد که واریانس‌های توانایی‌های تدریس با توجه به دانشگاه و جنسیت معنی‌دار نیستند و بنابراین می‌توان پاسخگویان را با توجه به این دو متغیر مستقل بر حسب یک متغیر وابسته مقایسه کرد. آزمون تحلیل واریانس عاملی نشان داد که بین توانایی‌های کتابداران بر اساس متغیرهای دانشگاه، در دو سطح ( $F=0.30$ ،  $P=0.582$ ) و متغیر جنسیت، در دو سطح ( $F=0.10$ ،  $P=0.751$ ) تفاوت وجود ندارد. لازم به ذکر است که توانایی گزارش شده بر اساس پرسشنامه خوداظهاری است و می‌تواند کاستی‌های خود را داشته باشد، زیرا بسیار اتفاق می‌افتد که افراد در اظهار توانمندی‌های خود اغراق نمایند.

همچنین آزمون تحلیل واریانس عاملی برحسب مدرک تحصیلی نشان داد که میان پاسخگویان با توجه به مدرک تحصیلی (کارشناسی ارشد، کارشناسی، فوق دیپلم و دیپلم) تفاوت معنی‌دار دیده می‌شود. آزمون پی‌گیری شفه نشان داد که بین آزمودنی‌های با مدرک تحصیلی کارشناسی و دیپلم ( $P=0.023$ ) تفاوت دیده می‌شود.

### ج. پاسخ به پرسش‌های اصلی پرسشنامه

در پاسخ به پرسش اول مبنی بر "آمادگی برای آموزش" بیشترین درصد (۳۷/۵) به گزینه "تا اندازه‌ای" و سپس به گزینه "زیاد" (۳۳/۹) اختصاص دارد. برای پرسش دوم یعنی "آشنائی با مفهوم و ابزار وب ۲"، بیشترین درصد (۳۰/۴) به گزینه "تا اندازه‌ای" و سپس "بسیار کم" (۲۸/۶) داده شد. در پاسخ به پرسش سوم در مورد "آشنائی با خدمات مرجع الکترونیکی" بیشترین درصد متعلق به گزینه "تا اندازه‌ای" (۵۰) و سپس "کم" (۲۳/۲) بود. در پاسخ به پرسش چهارم، میزان "لذت بردن از آموزش"، بالاترین درصد به گزینه "زیاد" (۳۵/۷) و سپس "تا اندازه‌ای" (۳۲/۱) اختصاص دارد. در مورد پرسش پنجم مبنی بر "آشنائی با اصول و فنون کلی روش تدریس" بیشترین درصد مربوط به گزینه "تا اندازه‌ای" (۴۸/۲) و سپس گزینه "کم" (۲۳/۲) بود. برای پرسش ششم، "آشنائی با اصول کلی مدیریت کلاس"، بیشترین درصد متعلق به گزینه "تا اندازه‌ای" (۳۵/۷) و سپس گزینه "کم" (۳۰/۴) بود.

برای پرسش هفتم، "برخوردار بودن از دانش لازم برای آموزش"، بیشترین درصد به گزینه "تا اندازه‌ای" (۵۳/۶) و سپس گزینه "زیاد" (۱۷/۹) تعلق داشت. برای پرسش هشتم، "مهارت‌های لازم برای تدریس"، بالاترین درصد (۵۵/۴) به گزینه "تا اندازه‌ای" و سپس گزینه "زیاد" (۱۹/۶) تعلق داشت. برای پرسش نهم، "تسلط بر موضوعات مورد نیاز مراجعان"، بالاترین درصد به گزینه "تا اندازه‌ای" (۵۱/۸) و سپس گزینه "زیاد" (۳۰/۴) تعلق داشت. برای پرسش دهم، "باور داشتن خود به عنوان مربی موفق"، بالاترین درصد مربوط به گزینه "تا اندازه‌ای" (۴۶/۴) و سپس "کم" (۲۱/۴) بود. برای پرسش یازدهم، "داشتن قدرت بیان"، بالاترین درصد متعلق به گزینه "تا اندازه‌ای" (۴۸/۲) و سپس گزینه "زیاد" (۲۵) بود. بالاترین درصد برای پرسش دوازدهم، "آشنائی با ابزار و فناوری‌های روز"، مربوط به گزینه "تا اندازه‌ای" (۵۱/۸) و سپس گزینه "زیاد" (۲۱/۴) بود. برای آخرین پرسش، "آشنائی با

اصول طراحی سؤال امتحانی"، گزینه "تاندازه‌ای" با ۳۳/۹ بالاترین درصد و سپس گزینه "بسیار کم" با ۲۶/۸ درصد قرار دارند.

نتایج نشان می‌دهد که از ۱۳ پرسش این بخش در ۱۲ مورد بالاترین درصدها متعلق به گزینه‌ی "تا اندازه‌ای" می‌باشد. تنها موردی که بالاترین درصد مربوط به گزینه "زیاد" است، مربوط به "لذت بردن از آموزش" است. تحلیل کلی پرسش‌های اصلی پژوهش این است که در مجموع پاسخگویان به توانایی خود به طور نسبی باور دارند. به منظور آگاهی از دیدگاه پاسخ‌گویان درباره‌ی میزان اهمیت و اولویت‌بندی مقوله‌های پرسش‌های اصلی، از آزمون فریدمن استفاده شد تا رتبه‌بندی از معیاری علمی برخوردار باشد. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. اولویت‌بندی ماده‌های توانایی تدریس

میانگین رتبه	پرسش
۱۰/۴۲	لذت بردن از آموزش
۸/۷۱	آمادگی برای تدریس
۸/۳۲	داشتن قدرت بیان برای انتقال مفاهیم
۷/۹۰	تسلط بر موضوعات مورد نیاز مراجعان
۷/۶۳	داشتن دانش لازم برای آموزش
۶/۸۵	داشتن مهارت‌های لازم برای آموزش
۶/۸۴	باور خود به عنوان مربی موفق
۶/۸۰	آشنایی با ابزار و فناوری‌های روز
۶/۱۳	آشنایی با خدمات مرجع الکترونیکی
۵/۹۶	آشنایی با اصول و فنون کلی روش تدریس
۵/۶۱	آشنایی با اصول کلی مدیریت کلاس
۵/۰۶	آشنایی با مفهوم و ابزار وب ۲
۴/۷۷	آشنایی با طراحی سؤال امتحانی

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، آزمون رتبه‌ای فریدمن نشان داد که بین شرکت‌کنندگان از لحاظ ۱۳ ماده مربوط به دانش و مهارت‌های لازم برای تدریس در سطح  $P < ۰/۰۱$  تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < ۰/۰۱$ ,  $df = ۱۲$ ,  $t = ۱۵۴/۶۱۰$ ). به عبارت دیگر،



آزمودنی‌ها بیشترین اهمیت و اولویت را به ماده ۴ پرسشنامه (لذت بردن از آموزش مراجعان) با میانگین ۱۰/۴۲، سپس ماده ۱ (آمادگی آموزش مراجعان) با میانگین ۸/۷۱ و ماده ۱۱ با میانگین ۸/۳۲ (داشتن قدرت بیان) دادند. جدول ۳ همچنین نشان می‌دهد که کتابداران نسبت به توانمندی خود در زمینه مسائل فنی و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی از اعتماد به نفس کافی برخوردار نیستند. "آشنائی با ابزار و فناوری‌های روز" رتبه ۸، "آشنائی با خدمات مرجع الکترونیکی" رتبه ۹، و "آشنائی با مفهوم و ابزار وب" رتبه ۱۲ را به خود اختصاص دادند. آخرین ماده از نظر اولویت و اهمیت از دیدگاه پاسخگویان به ماده ۱۳ (آشنائی با طراحی سؤال امتحانی) با میانگین ۴/۷۷ اختصاص داده شد.

### بحث و نتیجه‌گیری

حرفه کتابداری دیگر به طور انحصاری تمرکز بر کتابخانه‌ها و وظایف آنها نیست. بلکه در عوض، اکنون شامل مدیریت اطلاعات گردآوری شده در هر جا، و انتقال و استفاده از آن می‌شود. فارغ‌التحصیلان مدارس کتابداری در شرکت‌های توسعه نرم‌افزارها، و سایر مشاغل ایجاد شده یا متحول شده توسط انقلاب فناوری اطلاعات مشاغلی پیدا می‌کنند. با دیدن این تنوع آینده‌ی فارغ‌التحصیلان و چالش‌های ایجاد شده توسط رشد علم اطلاعات در سایر دانشکده‌ها، مدارس کتابداری نومیدانه در جست و جو و باز تعریف نقش خود و برنامه‌های خود بوده‌اند. به قول مارکوم (۲۰۰۰) این وضعیت متحول علم اطلاعات در دانشگاه‌ها، موقعیت مدارس کتابداری را تضعیف کرده است. بسیاری از مدرسی که تعطیل شدند صرفاً به خاطر ناتوانی در برآوردن نیازها و همخوانی با استانداردها و علائق جدید هم‌قطاران خود در رشته‌های مهندسی، تجارت، اقتصاد و غیره بوده است. به عبارت دیگر، مدارس کتابداری در تربیت کتابداران خبره که قادر به برآوردن نیازهای تخصصی افراد به خصوص در محیط‌های دانشگاهی و علمی باشند، چندان موفق نبوده‌اند. اوجاسار (۲۰۰۰) می‌گوید که اصل بنیادین بازاریابی این است که استفاده کنندگان از کتابخانه می‌دانند بهترین چیز برای آنان چیست. این استفاده کننده است که بازاریابی را به پیش می‌راند و خدمات را شکل می‌دهد؛ و ما کتابداران باید زمانی که برنامه‌ها و خدمات آموزشی را طراحی می‌کنیم نیازها و خواسته‌های آنان را در اولویت قرار دهیم.

هم زمان با تحولات فناوری، نقش کتابداران و مسئولیت‌های آنان نیز دستخوش تغییرات اساسی می‌شود. اکنون که نقش اساسی کتابداران مرجع عبارت است از ارائه خدمات اطلاعاتی و آموزش استفاده از ابزارهای ویژه، در وهله‌ی اول خود کتابداران باید به دانش و مهارت‌های لازم برای استفاده از آن‌ها مسلط شوند و آنگاه به انتقال دانسته‌ها و تجربیات خویش به دیگران پردازند. امروز تصویری که از کتابخانه‌ها انتظار می‌رود مرکزی برای ارائه خدمات در انواع و سطوح مختلف است.

کتابداران برای ارائه خدمات علاوه بر در اختیار داشتن یا در دسترس داشتن منابع اطلاعاتی، باید نقش‌ها و وظایف مختلفی را ایفا کنند. این نقش‌ها گاه آسان و گاه پیچیده است و کتابداران برای موفقیت در ایفای نقش‌های مربوط باید از ویژگی‌ها و مهارت‌های فردی خاصی برخوردار باشند. آموزش کاربران یا کار در کسوت معلمی مستلزم برخورداری کتابداران از برخی حداقل‌هاست. اما کتابداران در گذر زمان و تنها به صرف داشتن دانش و یا مهارت‌های مورد نیاز مراجعان بی‌پروا به خود جرأت داده‌اند تا در بسیاری از موارد بدون برخورداری از صلاحیت‌های یک مربی دست به آموزش دیگران بزنند. در ایران، نیز اغلب کتابداران دارای چنین تجربه‌ای هستند. نتیجه به جز در شرایط و موقعیت‌های استثنائی، اگر رضایت‌بخش بوده است به معجزه می‌ماند.

این بدعت غیر علمی و غیر منطقی در بسیاری از سازمان‌ها و موسسه‌های آموزشی کشور ساری و جاری است. بسیاری از افراد با داشتن مدرک دانشگاهی، از جمله مدرک دکتری، جذب دانشگاه‌ها می‌شوند و بدون داشتن کم‌ترین آموزش یا تجربه در تدریس یا بدون برخورداری از مهارت‌های لازم و تنها به صرف داشتن مدرک دانشگاهی به عنوان مربی، مدرس، یا هر عنوان دیگری شروع به آموزش دیگران می‌کنند. بسیاری از آنان حتی با اصول اولیه کلاس داری، روش تدریس، طرح سؤال، روانشناسی کلاس، و سایر ملزومات یک مدرس خوب هیچگونه آشنائی ندارند. البته این انتظار که کتابداران بتوانند بدون آموزش مهارت‌های لازم را به دست آورند و خود را با تغییرات محیط اطلاعاتی سازگار سازند، انتظار نا به جایی است. برای مثال، "با ورود به سیستم آموزش الکترونیکی، کتابخانه‌ها نیز همچون زیر سیستم‌های دیگر دچار تغییرات زیادی خواهند شد. این که کتابخانه‌ها در سیستم جدید چه نقشی پیدا خواهند کرد بستگی زیادی به رویکرد کتابداران به فناوری‌های جدید دارد. آنچه مسلم است این است که کتابداران باید همگام با تحولات، پیش روند و گر نه نقش آن‌ها در صحنه‌ی آموزش بسیار کم رنگ خواهد شد" (فرهادی، ۱۳۸۴، ص. ۶۲).

تحلیل نتایج داده‌های مربوط به بخش نظرسنجی در خصوص نگرش کتابداران نسبت به صلاحیت‌ها و توانمندی‌های خود برای امر آموزش، نشان داد که در ۱۲ گویه از ۱۳ گویه بالاترین درصدها به گزینه "تا اندازه‌ای" تعلق داشت و تنها گویه‌ای که بالاترین در صد آن گزینه "زیاد" بود مربوط به "لذت بردن از آموزش" است. تحلیل کلی پرسش‌های اصلی پژوهش حاضر این است که در مجموع پاسخگویان به توانایی خود به طور نسبی باور دارند. شاید همین مقدار باور هم ناشی از آن باشد که به قول آن اف. رابرتز (ترجمه طاهره زرین) یکی از دلایل این امر می‌تواند یک اسطوره دیگر باشد، و آن این که هر کس می‌تواند آموزش دهد.

از سوی دیگر، "لذت بردن از آموزش" می‌تواند انگیزه‌ای قوی برای آماده‌سازی کتابداران برای آموزش باشد. این آماده‌سازی باید یا در دوران تحصیل و از طریق لحاظ کردن واحدهای دبیری در سرفصل‌ها انجام شود، یا پس از استخدام و در بدو شروع کار از طریق شرکت در کلاس‌های رسمی و با کیفیتی که زیر نظر نهادی قانونی و حرفه‌ای برگزار می‌شود صورت گیرد.

تحلیل نتایج همین بخش در ضمن نشان می‌دهد که نگرش کتابداران در مورد ویژگی‌های فردی خود و داشتن اعتماد به نفس و خودباوری در سطح مطلوبی است که نکته بسیار مهمی است. در رتبه‌بندی گویه‌ها، چهار گویه منظور شده در پرسشنامه حائز دربارۀ ویژگی‌های فردی رتبه‌های ۱، ۲، ۳، و ۷ به این مقوله اختصاص داشت. به نظر می‌رسد کتابداران در زمینه دانش و مهارت‌های عملی و فنی، توان خود را به اندازه ویژگی‌های فردی نمی‌بینند. این کاستی به ویژه در مورد توان فنی در ارتباط با فناوریهای اطلاعاتی مشهودتر است. برای مثال، رتبه ۸ به "آشنائی با ابزار و فناوری‌های روز"، رتبه ۹ به "آشنائی با خدمات مرجع الکترونیکی"، و رتبه ۱۲ به "آشنائی با مفهوم و ابزار وب ۲" تعلق داشت. این بخش از نتایج تحقیق حاضر متفاوت از نتیجه‌گیری فوت (۱۹۹۷) است که اظهار داشت تجربه با فناوری‌های اطلاعات مهارتی است که بیش از همه مورد نیاز کتابداران است.

در زمینه مسائل علمی و فنی تدریس نیز همین وضعیت مشاهده شد و نتایج نشان می‌دهد علی‌رغم استفاده از پرسشنامه خود اظهاری، کتابداران با صداقت به پاسخگویی پرداختند. به طوری که آثار عدم شرکت اکثر آنان در کلاس‌های آمادگی تدریس یا گذراندن واحدهای دانشگاهی در این موضوع، در قضاوت پاسخگویان درباره خود مشهود بوده است. اخذ رتبه ۱۰ برای گویه

"آشنائی با اصول و فنون کلی روش تدریس"، رتبه ۱۱ برای گویه "آشنائی با اصول کلی مدیریت کلاس"، و رتبه ۱۳ برای گویه "آشنائی با اصول طراحی سئوال امتحانی" شاهدی بر این مدعاست. با توجه به تحولات زیاد و سریع در حوزه‌های فناوری‌های اطلاعات و ارتباط، دور شدن دانش‌آموختگان آر پیشرفت‌های جدید و به روز نبودن آنان همیشه محتمل است؛ و این مسئله نقش آموزش‌های ابتدای خدمت و ضمن خدمت و دراز مدت را آشکار می‌سازد. این سه مورد اخیر در برگزاری هر دوره آموزشی از اهمیت بسیار برخوردارند و چنانچه فرد آموزشگر نتواند با طراحی سئوالات متناسب دانش و مهارت‌های انتقال داده شده را ارزیابی کند، نمی‌تواند نسبت به نتیجه کار مطمئن باشد و از بازخورد مناسب نیز محروم خواهد شد. در نتیجه نمی‌تواند در دراز مدت نیز بر نقاط قوت خویش بیفزاید و یا از نقاط ضعف خود بکاهد. ارزیابی بخش جدائی ناپذیر هر دوره آموزش تلقی می‌شود.

بدون تردید آنان درگذر زمان و با آزمون و خطا و یا پیش آمدن برخی موقعیت‌ها بخشی از این دانش و مهارت‌های مورد نیاز یک مدرس را کسب خواهند کرد. اما، حداقل در آغاز راه ضربه‌های سنگینی به یادگیرندگان و نظام آموزشی خواهند زد. گاه برداشت‌های اولیه یادگیرندگان از یک مدرس بذر قضاوت و باورهای نادرست و بدی را در ذهن آنان می‌کارد که سالیان درازی بر رفتار و اندیشه‌ی آنان تأثیر خواهد گذاشت.

### محدودیت‌های پژوهش

در پژوهش حاضر، دو محدودیت موجود ممکن است بر نتایج تحقیق اثر گذاشته باشند. اول این که جامعه پژوهش تا اندازه‌ای محدود بود. دوم این که چون از پرسشنامه خود اظهاری استفاده شد، این امر ممکن است بر صحت داده‌های گردآوری شده و در نتیجه بر نتایج تحقیق اثر بگذارد. اما لازم به ذکر است که، در تحقیقات پیمایشی و استفاده از پرسشنامه اصل بر صداقت پاسخگویان است و این امر برای پاسخگویان نیز توضیح داده شده بود و پرسش‌های جمعیت شناختی طوری بود که احراز هویت افراد مشکل بود و پاسخگویان بدون ترس از شناخته شدن جواب دادند. نتایج هم همین را نشان داد؛ به طوری که پرسش‌های مربوط به خودباوری که معمولاً افراد خود را برتر از آنچه هستند می‌بینند، بالاترین رتبه‌ها را کسب کردند، اما در مورد فناوری‌های روز پائین‌ترین رتبه‌ها را.

### پیشنادهای پژوهش

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود:

۱. در سرفصل‌های دوره‌های کارشناسی و کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی تعدادی از واحدهای اصلی دروس دبیری گنجانده شود تا دانش‌آموختگان این رشته واجد حداقل صلاحیت‌های لازم برای تدریس باشند. این وضعیت شاید به جذب آنان در نظام آموزش و پرورش نیز کمک نماید.

۲. در بدو استخدام کتابداران، با توجه به ضعف موجود در دروس کارورزی و کارآموزی، کتابخانه‌ها و سازمان‌ها، به دادن آموزش‌های لازم به افراد اقدام کنند تا اطلاعات و مهارت آنان ارتقاء پیدا کند.

۳. با توجه به تحولاتی که در این حوزه رخ می‌دهد، ضرورت آموزش‌های جدی با نظارت دقیق مسئولان به کارکنان الزامی است. در این راستا پیشنهاد می‌شود که انجمن کتابداران ایران با هماهنگی‌های لازم مجوز رسمی برگزاری این دوره‌ها را اخذ نماید و افراد شایسته برای آموزش را در سراسر کشور شناسائی و با استفاده از انجمن‌های استانی نسبت به برگزاری دوره‌های عملی و مستمر بازآموزی اقدام نماید. لازمه کار اخذ مجوز از مقامات مسئول و الزام سازمان‌های استخدام‌کننده به قبول این رسالت می‌باشد تا افرادی که حتی در بدو استخدام مورد تأیید علمی و فنی انجمن کتابداران نیستند نتوانند در موقعیت‌های سازمانی مناسبی قرار گیرند و ارتقاء افراد نیز منوط به گذراندن دوره‌های ضمن خدمت و اخذ دانش و مهارت‌های مورد نیاز آنان باشد. در این صورت، بدون تردید کتابداران مربی هم می‌توانند باشند.

### منابع

ایتنر، شیلا اس. (۱۹۹۰) عامه‌ی مردم و آموزش کتابشناختی: فرصت‌های از دست رفته در ایجاد محیط اطلاعاتی مثبت. ترجمه فریده سید منیر (۱۳۷۱). فصلنامه کتاب. دوره سوم، شماره ۱، صص ۱۱۳-۱۳۵.

بیگدلی، زاهد (۱۳۸۰). پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه‌ها. مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، سال هشتم، شماره‌های ۱ و ۲. صص ۱۳۵-۱۵۴.

رابرتز، آن اف. (۱۹۸۴). آموزش کتابداران مرجع با بهره‌گیری از روش‌های آموزش استفاده از کتابخانه. ترجمه طاهره زرین. برگرفته از سایت:

<http://persianarticle.compersianblog.ir/post/35>. مورخ ۱۳۹۲/۹/۷.

رایس، جیمز (۱۹۸۴) آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به هر یک از استفاده کنندگان: آیا آموزش باید در پرسش و پاسخ‌های مرجع گنجانیده شود؟ ترجمه نازنین قائم مقامی فراهانی (۱۳۷۱). فصلنامه کتاب. دوره سوم، شماره؟، صص ۴۲-۵۶.

روتشتاین، ساموئل (۱۹۸۹) تربیت کتابدار مرجع. ترجمه رزا کیانی (۱۳۷۱). مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. سال سوم. شماره ۱-۴. صص ۲۳۵-۲۶۶.

صمدی، ثریا (۱۳۷۱) ضرورت آشنائی دانشجویان دوره‌های تحصیلات تکمیلی با منابع مرجع تخصصی. پیام کتابخانه. سال هشتم، شماره سوم، صص ۴۷-۵۰.

فرهادی، ربابه (۱۳۸۴) آموزش الکترونیکی: پارادایم جدید در عصر اطلاعات. علوم و فناوری اطلاعات. دوره ۲۱، شماره ۱، صص ۴۹-۶۶.

Association of College & Research libraries:

[www.ala.org/acrl/standards/profstandards](http://www.ala.org/acrl/standards/profstandards). Retrieved 24 June, 2013.

- Fjallbrant, Nancy & Malcolm Stevens (1978). User education in libraries. 2<sup>nd</sup> edition. London: Clive Bingley.
- Foote, M. (1997). The systems librarian in U.S. academic libraries: a survey of announcements from College and Research Libraries News, 1990-1994. *College & Research Libraries*, 58(6): 517-26.
- Freeman, Mike (1985) User education: The new frontier? The vocational aspect of education, 37(97): 65-67.
- Henninger, Maureen (2008). The hidden web: Finding quality information on the Net. 2<sup>nd</sup> edition. Sydney: UNSW Press.
- Katz, William (2002). An introduction to reference work. 2<sup>nd</sup> edition. New York: Academic Press.
- Marcum, Deanna B. (2003) Research questions for the digital era library. *Library Trends*, 51(4): 636-651.
- Ojasaar, Hela. The role of user education in library marketing. In: What is library user training?, Available at: lib. eduskunta.fi/dman/Document.phx/Luennot/.../Ojasaar%20Hela/. Retrieved, June 24, 2013.
- Rothstein, Samuel (1983). The making of a reference librarian. *The Reference Librarian*. Winter 1983: 375-399.
- Snavely, J. and Cooper, N. (1997) The information literacy debate. *Journal of Academic Librarianship*, 23(1): 9-14.
- Suleiman, Shammasi Ali (2012) user education programs in academic libraries: the experience of the International Islamic University Malaysia students. Unpublished MLIS thesis. Department of Library & Information Science. Faculty of Information & Communication Technology. IIUM, Malaysia.
- Tiefel, V.M.(1995) Library user education: examining its past, projecting its future. *Library Trends*, 44(2): 318-38.

---

Tucker, J.M. (1979) The origins of bibliographic instruction in academic libraries, 1876-1914. In: Stueart & R.d. Johnson (eds.) *New Horizon for academic Libraries*(pp.268-276). New York: K.G. Saur.

Wyer, J.I. (1930). *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*. Chicago: ALA.