

## دیدگاه کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز درباره‌ی میزان آمادگی آنان برای آموزش مراجعان

شبنم شاهینی<sup>۱</sup>، سیده صدیقه طاهرزاده<sup>۲</sup>، زاهد بیگدلی<sup>۳</sup>

### چکیده

**هدف:** هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی روند تاریخی آموزش مراجعان کتابخانه هاست. هدف دیگر این پژوهش خود-ارزیابی کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی اهواز در باره ی میزان برخورداری آنان از برخی ویژگی های اساسی مورد نیاز برای تدریس است.

**روش:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شده است. برای بخش نخست این پژوهش، متون مربوط مطالعه شد. برای بخش دوم، از پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر ۲۳ سؤال استفاده شد. روایی پرسشنامه مورد تأیید چهار استاد رشته کتابداری قرار گرفت و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ ۰/۹۰ تعیین شد. جامعه پژوهش شامل کتابداران دو دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز است. از ۸۰ پرسشنامه توزیع شده در میان تمام کتابداران دو دانشگاه تعداد ۵۶ پرسشنامه تکمیل شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته ها/نتایج:** نتایج نشان داد که کتابداران دو دانشگاه به طور کل میزان صلاحیت خود را برای آموزش مراجعان "تا اندازه ای" می دانند، و تنها موردی که در حد "زیاد" اعلام شد "لذت بردن از آموزش" می باشد.

**نتیجه گیری:** با توجه به حضور و گسترش روزافزون فناوری های جدید اطلاعاتی و ارتباطی و لزوم قطعی آموزش مراجعان ضرورت دارد کتابخانه های دانشگاهی نسبت به ارائه آموزش های نظری و عملی و آشنایی کتابداران با اصول و فنون تدریس اقدام نمایند. این کار علاوه بر ایجاد زمینه مساعد تر برای بهره-وری بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه هاف منزلت اجتماعی کتابداران را نیز ارتقاء خواهد داد.

**کلیدواژه‌ها:** کتابداران؛ آموزش مراجعان؛ کتابخانه های دانشگاهی؛ دانشگاه شهید چمران؛ دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز.

<sup>۱</sup>. کارشناس ارشد و کتابدار مؤسسه علمی جهاد دانشگاهی خوزستان. Shabnam.shahini@yahoo.com

<sup>۲</sup>. کارشناس ارشد و کتابدار دانشگاه صنعتی خاتم الانبیاء بهبهان. Taherzadeh58@yahoo.com

<sup>۳</sup>. استاد دانشگاه شهید چمران. نویسنده مسؤل. Bigdelizahed20@gmail.com

## مقدمه و بیان مساله

ارائه خدمات کتابخانه ای و اطلاعاتی را می توان از اهداف بنیادی کتابخانه ها دانست. رانگانان<sup>۱</sup> هدف غائی کتابخانه ها را ارائه خدمات مرجع یا همان خدمات کتابخانه ای سنتی دانسته است (نقل در مرادی، ۱۳۸۷). اما در نتیجه ی تغییرات پیش آمده در منابع و فناوری های اطلاعاتی، نقش کتابدار نیز در این ارتباط بسیار متحول و به تبع آن مسئولیت کتابدار سنگین تر شده است. هنینجر<sup>۲</sup> ادعا می کند که در حال حاضر ۵۵۰ میلیارد مدرک وجود دارد که بالقوه اطلاعات مورد نیاز ما را در بر گرفته اند (هنینجر، ۲۰۰۸)، و این نشان از تحولات اساسی در کار خدمات رسانی در دنیای کنونی و نقش های جدید کتابداران دارد.

تیفل (۱۹۹۵)<sup>۳</sup> اعتقاد دارد که افراد برای مواجهه ی موفقیت آمیز با تقاضاهای در حال تغییر باید از نظر دانش و مهارت ها روزآمد باشند. او بر این باور است که بیشتر کتابداران می پذیرند 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 (۲۰۱۳)<sup>۴</sup> معتقد است که آموزش، استفاده کنندگان کتابخانه را مجهز به مهارت هائی می کند که آنان را قادر می سازد تا کاربرانی مستقل و خیره شوند. کتابخانه ها 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 حرفه ای و دارای صلاحیت و احساسات دوستانه، و منابع اطلاعاتی روزآمد و مرتبط؛ اما کتابداران بایستی دانش و ارزش های خود را به دیگران نیز انتقال دهند.

بخشی از این انتقال از طریق آموزش صورت می گیرد. آموزش مراجعان نقش مهمی در گسترش رابطه ی کتابخانه و کتابدار با مراجعان ایفا می کند. انتقال اطلاعات و یا دانش از طریق کتابخانه به مراجعان وجهه ی کتابخانه را تقویت می کند. فریمن (۱۳۸۵)<sup>۵</sup> به نقل از استیونسون (۱۹۷۹)<sup>۶</sup> یادگیری استفاده از کتابخانه را به یادگیری رانندگی تشبیه کرده بود. استفاده از کتابخانه مهارتی عملی است،

- 
1. Ranganathan
  2. Henninger
  3. Tiefel
  4. Ojasaar
  5. Freeman
  6. Stevenson

بنابراین مانند یادگرفتن رانندگی، در آموزش استفاده از کتابخانه، تماس فردی با ارزش است. در کتابخانه ها، معمولاً کتابداران مرجع وظیفه ی 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>۱</sup> در سال ۱۸۸۳ مورد توجه قرار گرفت. یکی از شرایط و مهارت هائی که در آگهی های استخدام کتابدار مرجع خواسته می شد، "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>۲</sup>، ۱۹۹۰، ترجمه شیفته سلطانی، ۱۳۷۱).

روتشتاین از تدریس "کمک به خوانندگان" در سال ۱۸۸۴ یاد می کند که عنوان متداول آن زمان برای موضوعی بود که بعد ها کار مرجع نامیده شد. در پایان سده نوزدهم جایگاه کار مرجع در آموزش کتابداری به روشنی کوچک اما مطمئن بود. واورک<sup>۳</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>۴</sup> در باره کار مرجع یک فصل کامل به مصاحبه مرجع اختصاص داده شد. آموزش چگونگی استفاده از کتابخانه به مراجعه کنندگان، از ابتدا مولفه اصلی خدمات مرجع بوده، اما از حدود سال ۱۹۶۷ به بعد افزایش قابل توجهی در چنین فعالیت هائی به چشم می خورد (روتشتاین، ۱۹۸۹، ترجمه کیانی، ۱۳۷۱).

وزارت آموزش عالی انگلستان در سال ۱۹۵۹ مصوب نمود که کار کلاس درس و کتابخانه باید یکپارچه شود و کتابخانه باید نقطه مرکزی در برنامه ی هر درس در تمام دانشکده ها 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 دانشکده ها عبارت است از "کتابخانه ای خوب با کارکنان واجد شرایط" (شورای ملی مشورتی برای آموزش در صنعت و تجارت، ۱۹۶۹).

یالبرانت و استیونسون (۱۹۷۸)<sup>۵</sup> معتقدند که تمام تلاش ها برای تبیین این که چرا آموزش مراجعان ضروری است بیشتر بر اساس این باور بود که دانستن شیوه ی بهره گیری از کتابخانه بخش اصلی

- 
1. Boston Public Library
  2. Sherby
  3. Vavrek
  4. Hutchins
  5. Fjallbrant & Stevenson

فرایند "آموزش مادام العمر" است تا دانشجو را برای فرایند مستمر خود-آموزی تربیت کند. انفجار دانش تأکید بیشتری بر دانشجو برای ادامه ی یادگیری در سراسر عمر می گذارد.

بنا به اظهارات بیگدلی (۱۳۸۰)، مطالعات انجام شده نشان می دهد که وظایف کتابدار مرجع در خلال دهه های گذشته دچار تغییرات فراوانی گردید. در سال ۱۹۷۳، در هیچ کدام از آگهی های استخدام کتابداران "آموزش" منظور نشده بود. در سال ۱۹۸۳ فقط در یک آگهی از برنامه "آشناسازی"<sup>۱</sup> نام برده شده بود که شکل اولیه برنامه آموزش کتابخانه است. در سال ۱۹۸۸، از هر ۱۰ آگهی استخدام کتابدار مرجع، در ۸ مورد آن از "آموزش" نام برده بودند.

در سال های اخیر، رشد نظام های اطلاعاتی و خدمات کتابخانه ها موجب مطرح شدن تخصص کتابداران نیز شد. به گونه ای که امروز عناوین کتابدار مرجع علوم، کتابدار سواد اطلاعاتی، کتابدار مرجع خدمات الکترونیکی و مانند آن متداول شده است. فوت (۱۹۹۷)<sup>۲</sup> با بررسی آگهی های مندرج در نشریه College & Research Library News بین سال های ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۴ سمت های مربوط به کتابداران مرتبط با نظام های اطلاعاتی در کتابخانه های دانشگاهی را مطالعه کرد. فوت به این نتیجه رسید که تجربه با فناوری های اطلاعاتی مهارتی است که بیش از همه مورد نیاز است.

رایس<sup>۳</sup> (۱۹۸۴) معتقد است که برخی از فنونی که لازم است کتابداران به کار گیرند شامل مواردی مانند مهارت های گفتاری و شنیداری، خوش برخوردی، قابل دسترس بودن، توجه کامل به مراجعه کننده و مهارت در خلاصه کردن مطالب است.

اما نکته ای که در این ارتباط قابل تأمل و کانون توجه مقاله حاضر است ویژگی های لازم برای کتابدارانی است که به آموزش می پردازند. فقدان یا ضعف همین ویژگی ها در کتابداران علت مخالفت هائی است که از سوی دیگران نسبت به ارائه آموزش توسط کتابداران ابراز شده است. بررسی متون (از جمله بیگدلی، ۱۳۸۰؛ مورفی و نیلون<sup>۴</sup>، ۱۹۷۴، نقل در روتشتاین<sup>۵</sup>، ۱۹۸۳) نشان می دهد که کتابداران برای آموزش چندان مقبولیت نداشته اند و انتقاد های بسیاری در آموزش به کتابداران وارد شده است. حتی برخی پا را فراتر گذاشته و از واژه ها و عبارت هائی نه چندان مناسب و احترام آمیز

---

1. orientation

2. Foote

3. Rice

4. Murphy and Nilon

5. Rothstein

و شاید نه چندان منصفانه برای ابراز مخالفت خود با آموزش توسط کتابداران استفاده کرده اند. رابرتز<sup>۱</sup> (۱۹۸۴)، ترجمه طاهره زرین) معتقد است که نوشته های حرفه ای در باره برنامه آموزش کتابداران آموزشگر، بسیار ناچیز بوده است.

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 کتابخانه ها به اندازه ی 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 جنبه های مربوط به آموزش لزوماً از وظایف بخش مرجع نیست. ویلسون<sup>۴</sup> نیز در مورد تدریس توسط کتابداران تردید خود را چنین نشان می دهد: کتابداران توجیه قابل قبولی برای این ادعا که می توانند مدرس باشند، ندارند و اگر چنین تلاشی کنند ممکن است زیان هائی به این حرفه وارد آورند (نقل شده در رایس، ۱۹۸۴؛ ترجمه قائم مقامی فراهانی، ۱۳۷۱).

. مارکوم<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) در ارتباط با تغییر در محیط اطلاعاتی و نقش کتابداران عصر دیجیتال می نویسد که محیط اطلاعاتی متغیر می باشد و انتظارات و تقاضاهای مراجعان، کتابخانه ها را وادار به ارزیابی دوباره نقش خود در عصر دیجیتال کرده است. موفقیت در محیط جدید از ما می طلبد که نسبت به آنچه اکنون می دانیم بسیار بیشتر یاد بگیریم و درباره استفاده از منابع دیجیتالی، حفظ و مالکیت آنها، و آموزش های لازم برای اداره کتابخانه در آینده دقیق تر عمل کنیم. وی اعتقاد دارد که ماهیت کار کتابخانه و وظایف کتابخانه دیجیتالی به شدت متحول خواهد شد. در دنیای دیجیتال کتابخانه ها و کتابداران در انزوا کار نمی کنند و نمی توانند کار کنند. او معتقد است که هم زمان با حرکت کتابخانه ها از مالکیت مواد به سمت تأمین دسترسی الکترونیکی، مطالعات کاربران به طور فزاینده مهم خواهد شد و کتابخانه ها به جای این که مالکان مواد اطلاعاتی باشند، درگاه هائی برای دسترسی به مواد می شوند.

انجمن کتابخانه های دانشکده ای و تحقیقاتی امریکا<sup>۶</sup> در سال ۲۰۰۷ استانداردهائی را برای تخصص های مورد نیاز کتابداران مربی به شرح زیر و بدون اولویت بندی به تصویب رساند: مهارت

1. Anne F. Roberts
2. Maurice Boyd
3. Schiller
4. Wilson
5. Marcum
6. Association of College & Research Libraries(ACRL)

های مدیریتی، مهارت های ارزیابی، مهارت های ارتباطی، دانش برنامه نویسی درسی، مهارت های یکپارچه از سواد اطلاعاتی، مهارت های طراحی آموزشی، مهارت های رهبری، مهارت های برنامه ریزی، مهارت های ارائه، مهارت های ترویج، تخصص موضوعی، و مهارت های تدریس.

انجمن کتابخانه های پژوهشی کانادا نیز در اکتبر سال ۲۰۱۰ صلاحیت های هسته برای کتابداران دانشکده ای و کتابخانه های تحقیقاتی برای قرن بیست و یکم را به شرح زیر اعلام نمود: دانش بنیادی، مهارت های بین فردی، رهبری و مدیریت، مجموعه گسترده سواد اطلاعاتی، پژوهش و هم افزایی به حرفه، و مهارت های فناوری اطلاعات.

ویلیام کتز (۲۰۰۲) معتقد است که دوره ی نیاز های عمومی گذشته است و بیشتر مردم می توانند نیازهای معمول خود را برآورده سازند. کتابدار امروزی باید متخصص و خبره باشد و بتواند به نیازهای تخصصی افراد پاسخ دهد.

در تحقیقی در مالزی، سلیمان (۲۰۱۲)<sup>۱</sup> دریافت که ۵۰ درصد از دانشجویان "قبول دارند" و ۴۸ درصد "کاملاً قبول دارند" که بعد از آموزش قادر به پیدا کردن اطلاعات مرتبط مورد نیاز هستند. وی پیشنهاد می کند برای این که کتابخانه با نیاز های دانشجویان همگام باشد، کتابخانه باید تعداد کتابداران ماهر و خبره ای را که می توانند برنامه های آموزش کاربران را فراهم آورند، افزایش دهد.

صمدی (۱۳۷۷) دریافت که ۹۰ درصد از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز معتقد بودند که آموزش شناسائی منابع مرجع تخصصی برای آنان ضروری است.

بررسی سر فصل های رشته کتابداری (علم اطلاعات و دانش شناسی و کتابداری پزشکی) توسط پژوهشگران حاضر نشان داد که در این سر فصل ها به آموزش اصول تدریس هیچ توجهی نشده است. تنها در دوره ی دکترا درسی تخصصی اختیاری به عنوان "تدریس عملی" منظور شده است که تا آنجا که نگارندگان مقاله اطلاع دارند در هیچ گروه آموزشی این درس تا کنون ارائه نشده است. در سر فصل های دوره کارشناسی مصوب ۱۳۸۸/۳/۳۱ نیز یک درس با عنوان "مبانی و روش های 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 جامعه ی ما جا افتاده است که هر کس مدرک دانشگاهی دارد توان آموزش دارد.

1. Shammasi Ali Suleimann

در همین ارتباط، مساله ی پژوهش حاضر این است که دیدگاه کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز در مورد برخورداری آنان از صلاحیت های لازم برای آموزش مراجعان چیست؟

### سؤالات پژوهش

- ۱- چه در صدی از کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز در دوران تحصیل خود واحدهای مربوط به اصول و فنون روش تدریس را گذرانده اند؟
- ۲- چه در صدی از کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز در دوره های آمادگی برای تدریس شرکت کرده اند؟
- ۳- چه در صدی از کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا کنون آموزش رسمی یا غیر رسمی به مراجعان کتابخانه داده اند؟
- ۴- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه با اصول و فنون روش تدریس آشنائی دارند؟
- ۵- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه با اصول کلی مدیریت کلاس آشنائی دارند؟
- ۶- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه با اصول طراحی سؤال امتحان آشنائی دارند؟
- ۷- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه با ابزار و فناوری های روز آشنائی دارند؟
- ۸- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه با مفهوم و ابزار وب ۲ آشنائی دارند؟
- ۹- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه با خدمات مرجع الکترونیکی آشنائی دارند؟
- ۱۰- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه از قدرت بیان لازم برای تدریس برخوردارند؟
- ۱۱- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه از دانش لازم برای آموزش برخوردارند؟

- ۱۲- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه از مهارت های لازم برای آموزش برخوردارند؟
- ۱۳- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه بر موضوعات مورد نیاز مراجعان تسلط دارند؟
- ۱۴- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه برای آموزش مراجعان آمادگی دارند؟
- ۱۵- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه از آموزش دادن به مراجعان لذت می برند؟
- ۱۶- کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه اندازه خود را مربی موفق می دانند؟

### روش شناسی پژوهش

در این مطالعه تعداد ۸۰ پرسشنامه در میان کتابداران دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به صورت حضوری 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). پرسشنامه ی محقق ساخته شامل ۶ سؤال جمعیت شناختی، ۴ پرسش به صورت بلی/خیر، و ۱۳ پرسش برای سنجش نگرش کتابداران در باره ملزومات تدریس با طیف لیکرت ۵ گزینه ای بود. روائی این ابزار توسط سه تن از استادان رشته علم اطلاعات و دانش شناسی 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 دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز تا چه میزان خود را واجد صلاحیت های لازم برای آموزش می بینند؟" در زیر یافته های پژوهش ارائه شده اند:



## الف: یافته های جمعیت شناختی

جدول ۱- فراوانی و در صد فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی

در صد	فراوانی	ویژگی جمعیت شناختی پاسخگویان	
۵۸/۹	۳۳	چمران	دانشگاه
۴۱/۱	۲۳	علوم پزشکی	
۱۰۰	۵۶	مجموع	
۲۳/۲	۱۳	مرد	جنسیت
۷۶/۸	۴۳	زن	
۱۰۰	۵۶	مجموع	
۲۸/۵	۱۶	کارشناسی ارشد	مدرک تحصیلی
۳۷/۶	۲۱	کارشناسی	
۵/۴	۳	فوق دیپلم	
۲۸/۵	۱۶	دیپلم	
۱۰۰	۵۶	مجموع	
۳/۶	۲	۲۵-۲۰	گروه سنی
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 می دهد، بیشتر پاسخگویان در دانشگاه شهید چمران به خدمت مشغول هستند، و بیش از سه چهارم آنان زن هستند. این نسبت ها در کل جامعه کتابداران دو دانشگاه نیز صادق است. ۲۱ نفر از آزمودنی ها دارای مدرک کارشناسی، ۱۶ نفر دیپلم، ۱۶ نفر کارشناسی ارشد، و ۳ نفر فوق دیپلم هستند. تعداد کتابداران دیپلمه در کتابخانه های این دو دانشگاه قابل تأمل است. احتمال دارد اینان کارکنان قدیمی و یا کارکنانی باشند که از واحدهای دیگر دانشگاه به علل مختلف به کتابخانه ها مأمور شده اند. از نظر سنی، ۶۲/۵ در صد کتابداران دو دانشگاه بالای ۳۶ سال

سن دارند که با گروه سنی ۳۱ تا ۳۵ سال مجموعاً ۸۳/۹ درصد را شامل می شود که از نظر درصد اندک کتابداران جوان قابل تأمل است.

### ب- پاسخ به پرسش های آمادگی کتابداران برای آموزش

جدول ۲، بیانگر پاسخ های مربوط به میزان آمادگی کتابداران برای دادن آموزش و نیز میزان مشارکت عملی آنان در آموزش مراجعان است (سؤالات ۱ تا ۳ پژوهش).

جدول ۲. فراوانی و در صد فراوانی ماده های مربوط به دادن آموزش

در صد کل	فراوانی کل	در صد بدون پاسخ	فراوانی بدون پاسخ	در صد خیر	فراوانی خیر	در صد بلی	فراوانی بلی	سؤال
۱۰۰	۵۶	۵/۴	۳	۶۶/۱	۳۷	۲۸/۶	۱۶	گذرانیدن واحدهای مرتبط با اصول و روش تدریس در دوران تحصیلات
۱۰۰	۵۶	۵/۴	۳	۷۸/۶	۴۴	۱۶/۱	۹	شرکت در دوره های آمادگی برای تدریس
۱۰۰	۵۶	۳/۶	۲	۶۲/۵	۳۵	۳۳/۹	۱۹	آموزش رسمی به مراجعان
۱۰۰	۵۶	۵/۴	۳	۲۶/۸	۱۵	۶۷/۹	۳۸	دادن آموزش غیر رسمی به مراجعان

جدول ۲ نشان می دهد که ۶۷/۹ درصد از پاسخگویان بنا بر ضرورت کاری و به صورت غیر رسمی مراجعان را آموزش می دهند. تمام این پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی ارشد (۲۸/۵ درصد) هستند. تمامی دارندگان مدرک کارشناسی (۳۷/۶ درصد) و ۱/۸ درصد از کتابداران دارای مدارک فوق دیپلم و دیپلم نیز آموزش می دهند.

از ۶۷/۹ درصد آموزشگران، تنها ۱۶/۱ درصد از آنان در دوره های آمادگی شرکت داشته اند و باقی افراد فاقد چنین ویژگی بودند. به علاوه، در صد کسانی که به صورت رسمی و با برگزاری کارگاه، کلاس درس، و انجام سخنرانی به آموزش مراجعان پرداخته اند برابر با ۳۳/۹ است که ۱/۸ درصد از آنان از هر دو شیوه رسمی و غیر رسمی به منظور آموزش مراجعان استفاده نموده اند؛ از میان کسانی که به طور رسمی به آموزش مراجعان پرداخته اند، بیش از ۵۲ درصد از آنان بدون کسب

دانش و مهارت های لازم برای تدریس و بدون شرکت در دوره های آمادگی برای تدریس اقدام به آموزش نموده اند.

### ج- نگرش کتابداران در مورد توانمندی های خود برای آموزش

در مورد پرسش چهارم مبنی بر "آشنائی با اصول و فنون کلی روش تدریس" بیشترین درصد مربوط به گزینه "تاندازه ای" (۴۸/۲) و سپس گزینه "کم" (۲۳/۲) بود. برای پرسش پنجم، "آشنائی با اصول کلی مدیریت کلاس"، بیشترین درصد متعلق به گزینه "تاندازه ای" (۳۵/۷) و سپس گزینه "کم" (۳۰/۴) بود. برای پرسش ششم، "آشنائی با اصول طراحی سؤال امتحانی"، گزینه "تاندازه ای" با ۳۳/۹ بالاترین درصد و سپس گزینه "بسیار کم" با ۲۶/۸ درصد قرار دارند.

بالاترین درصد برای پرسش هفتم، "آشنائی با ابزار و فناوری های روز"، مربوط به گزینه "تاندازه ای" (۵۱/۸) و سپس گزینه "زیاد" (۲۱/۴) بود. برای پرسش هشتم، یعنی "آشنائی با مفهوم و ابزار وب ۲"، بیشترین درصد (۳۰/۴) به گزینه "تاندازه ای" و سپس "بسیار کم" (۲۸/۶) داده شد. در پاسخ به پرسش نهم در مورد "آشنائی با خدمات مرجع الکترونیکی" بیشترین درصد متعلق به گزینه "تاندازه ای" (۵۰) و سپس "کم" (۲۳/۲) بود.

برای پرسش دهم، "داشتن قدرت بیان"، بالاترین درصد متعلق به گزینه "تاندازه ای" (۴۸/۲) و سپس گزینه "زیاد" (۲۵) در صد بود. برای پرسش یازدهم "برخورداری از دانش لازم برای آموزش"، بیشترین درصد به گزینه "تاندازه ای" (۵۳/۶) و سپس گزینه "زیاد" (۱۷/۹) تعلق داشت. برای پرسش دوازدهم، "مهارت های لازم برای تدریس"، بالاترین درصد (۵۵/۴) به گزینه "تاندازه ای" و سپس گزینه "زیاد" (۱۹/۶) تعلق داشت. برای پرسش سیزدهم، "تسلط بر موضوعات مورد نیاز مراجعان"، بالاترین درصد به گزینه "تاندازه ای" (۵۱/۸) و سپس گزینه "زیاد" (۳۰/۴) تعلق داشت.

در پاسخ به پرسش چهاردهم، مبنی بر "آمادگی برای آموزش" بیشترین درصد (۳۷/۵) به گزینه "تاندازه ای" و سپس به گزینه "زیاد" (۳۳/۹) اختصاص داشت. در پاسخ به پرسش پانزدهم، میزان "لذت بردن از آموزش"، بالا ترین درصد به گزینه "زیاد" (۳۵/۷) و سپس "تاندازه ای" (۳۲/۱) اختصاص داشت. در نهایت برای پرسش شانزدهم، "باورداشتن خود به عنوان مربی موفق"، بالاترین درصد مربوط به گزینه "تاندازه ای" (۴۶/۴) و سپس "کم" (۲۱/۴) بود.

نتایج نشان می دهد که از ۱۳ پرسش مربوط به نگرش کتابداران در مورد توانمندی های خود برای آموزش مراجعان، در ۱۲ مورد بالاترین درصد ها متعلق به گزینه ی "تاندازه ای" می باشد. تنها

موردی که بالاترین درصد مربوط به گزینه "زیاد" است، مربوط به "لذت بردن از آموزش" است. تحلیل کلی یافته های پژوهش این است که در مجموع پاسخگویان به توانائی خود "به طور نسبی" باور دارند. به منظور آگاهی از دیدگاه پاسخ گویان در باره ی میزان اهمیت و اولویت بندی مقوله های پرسش ها، از آزمون فریدمن استفاده شد تا رتبه بندی از معیاری علمی برخوردار باشد. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. اولویت بندی ماده های توانائی تدریس

میانگین رتبه	پرسش
۱۰/۴۲	۱- لذت بردن از آموزش
۸/۷۱	۲- آمادگی برای آموزش
۸/۳۲	۳- داشتن قدرت بیان برای انتقال مفاهیم
۷/۹۰	۴- تسلط بر موضوعات مورد نیاز مراجعان
۷/۶۳	۵- داشتن دانش لازم برای آموزش
۶/۸۵	۶- داشتن مهارت های لازم برای آموزش
۶/۸۴	۷- باور خود به عنوان مربی موفق
۶/۸۰	۸- آشنائی با ابزار و فناوری های روز
۶/۱۳	۹- آشنائی با خدمات مرجع الکترونیکی
۵/۹۶	۱۰- آشنائی با اصول و فنون کلی روش تدریس
۵/۶۱	۱۱- آشنائی با اصول کلی مدیریت کلاس
۵/۰۶	۱۲- آشنائی با مفهوم و ابزار وب ۲
۴/۷۷	۱۳- آشنائی با طراحی سنوآل امتحانی

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود، آزمون رتبه ای فریدمن نشان داد که بین شرکت کنندگان از لحاظ ۱۳ ماده مربوط به نگرش کتابداران در مورد میزان برخورداری خود از دانش و مهارت های برای تدریس در سطح  $P < 0/01$  تفاوت معنا داری وجود دارد ( $P < 0/01$ ،  $df = 12$ ،  $t = 154/610$ ). به عبارت دیگر، آزمودنی ها بیشترین اهمیت و اولویت را به "لذت بردن از آموزش مراجعان" با میانگین رتبه ی ۱۰/۴۲، سپس "آمادگی برای آموزش" با میانگین رتبه ی ۸/۷۱ و "داشتن قدرت بیان" با میانگین رتبه ی ۸/۳۲ دادند. جدول ۳ همچنین نشان می دهد که اگر چه کتابداران نسبت به توانمندی خود در زمینه مسائل فنی و فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی خوشبین هستند، اما

از اعتماد به نفس کافی برخوردار نیستند. "آشنائی با ابزار و فناوری های روز" با میانگین رتبه ی ۶/۸۰، "آشنائی با خدمات مرجع الکترونیکی" با میانگین رتبه ی ۶/۱۳، و "آشنائی با مفهوم و ابزار وب ۲" با میانگین رتبه ی ۵/۰۶ در جدول مذکور از جایگاه خوبی برخوردار نیستند. آخرین ماده از نظر اولویت و اهمیت از دیدگاه پاسخگویان، "آشنائی با طراحی سوال امتحانی" با میانگین رتبه ی ۴/۷۷ بود.

### بحث و نتیجه گیری

هم زمان با تحولات فناوری، نقش کتابداران و مسئولیت های آنان نیز دستخوش تغییرات اساسی می شود. مارکوم (۲۰۰۳) معتقد است که وضعیت متحول علم اطلاعات در دانشگاه ها، موقعیت مدارس کتابداری را تضعیف کرده است. مدارس کتابداری در تربیت کتابداران خبره که قادر به برآوردن نیازهای تخصصی افراد به خصوص در محیط های دانشگاهی و علمی باشند، چندان موفق نبوده اند.

اوجاسار (۲۰۰۰) می گوید که اصل بنیادین بازاریابی این است که استفاده کنندگان از کتابخانه می دانند بهترین چیز برای آنان چیست. این استفاده کننده است که بازاریابی را به پیش می راند و خدمات را شکل می دهد؛ و ما کتابداران باید زمانی که برنامه ها و خدمات آموزشی را طراحی می کنیم نیازها و خواسته های آنان را در اولویت قرار دهیم.

آموزش کاربران مستلزم برخورداری کتابداران از برخی حد اقل هاست. اما کتابداران در گذر زمان و تنها به صرف داشتن دانش و یا مهارت های مورد نیاز مراجعان بی پروا به خود جرأت داده اند تا در بسیاری از موارد بدون برخورداری از صلاحیت های یک مربی دست به آموزش دیگران بزنند.

البته این انتظار که کتابداران بتوانند بدون آموزش مهارت های 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، کتابخانه ها نیز همچون زیر سیستم های دیگر دچار تغییرات زیادی خواهند شد. این که کتابخانه ها در سیستم جدید چه نقشی پیدا خواهند کرد بستگی زیادی به رویکرد کتابداران به فناوری های جدید دارد. آنچه مسلم است این است که کتابداران باید همگام با تحولات، پیش روند و گر نه نقش آن ها در صحنه ی آموزش بسیار کم رنگ خواهد شد" (فرهادی، ۱۳۸۴، ص. ۶۲).

تحلیل نتایج داده های مربوط به بخش نظر سنجی در خصوص نگرش کتابداران نسبت به صلاحیت ها و توانمندی های خود برای امر آموزش، نشان داد که در ۱۲ گویه از ۱۳ گویه بالاترین در صد ها به گزینه "تا اندازه ای" تعلق داشت و تنها گویه ای که بالاترین در صد آن گزینه "زیاد" بود مربوط به "لذت بردن از آموزش" است. تحلیل کلی یافته های 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 رابرتز (ترجمه طاهره زرین) یکی از دلایل این امر می تواند این تصور باشد که هر کس می تواند آموزش دهد.

از سوی دیگر، "لذت بردن از آموزش" می تواند انگیزه ای قوی برای آماده سازی کتابداران برای آموزش باشد. این آماده سازی باید یا در دوران تحصیل و از طریق لحاظ کردن واحدهای دبیری در سرفصل ها انجام شود، یا پس از استخدام و در بدو شروع کار از طریق شرکت در کلاس های رسمی و با کیفیتی که زیر نظر نهادهای قانونی و حرفه ای برگزار می شود صورت گیرد.

تحلیل نتایج همین بخش در ضمن نشان می دهد که نگرش کتابداران در مورد ویژگی های فردی خود و داشتن اعتماد به نفس و خود باوری در سطح مطلوبی است که نکته بسیار مهمی است. در رتبه بندی گویه ها، چهار گویه منظور شده در پرسشنامه در باره ویژگی های فردی رتبه های ۱، ۲، ۳، و ۷ به این مقوله اختصاص داشت. به نظر می رسد کتابداران در زمینه دانش و مهارت های عملی و فنی، توان خود را به اندازه ویژگی های فردی نمی بینند. این کاستی به ویژه در مورد توان فنی در ارتباط با فناوریهای اطلاعاتی مشهود تر است. برای مثال، رتبه ۸ به "آشنائی با ابزار و فناوری های 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 نتیجه گیری فوت (۱۹۹۷) است که اظهار داشت تجربه با فناوری های اطلاعات مهارتی است که بیش از همه مورد نیاز کتابداران است.

در مینه مسائل علمی و فنی تدریس نیز همین وضعیت مشاهده شد و نتایج نشان می دهد علی رغم استفاده از پرسشنامه خود اظهاری، کتابداران با صداقت به پاسخگوئی پرداختند. به طوری که آثار عدم شرکت اکثر آنان در کلاس های آمادگی تدریس یا گذراندن واحد های دانشگاهی در این موضوع، در قضاوت پاسخگویان در باره 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" شاهدهی بر این مدعاست. با توجه به تحولات زیاد و سریع در حوزه های فناوری های اطلاعات و ارتباط، دور شدن دانش آموختگان از پیشرفت

های جدید و به روز نبودن آنان همیشه محتمل است؛ و این مساله نقش آموزش های بدو خدمت و ضمن خدمت و دراز مدت را آشکار می سازد.

بدون تردید آنان در گذر زمان و با آزمون و خطا و یا پیش آمدن برخی موقعیت ها بخشی از این دانش و مهارت های مورد نیاز یک مدرس را کسب خواهند کرد. اما، حد اقل در آغاز راه ضربه های سنگینی به یادگیرندگان و نظام آموزشی خواهند زد. گاه برداشت های اولیه یادگیرندگان از یک مدرس بذر قضاوت و باورهای نادرست و بدی را در ذهن آنان می کارد که سالیان درازی بر رفتار و اندیشه ی آنان تأثیر خواهد گذاشت.

### پیشنهاد های پژوهش

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می شود:

- ۱- در سر فصل های دوره های کارشناسی و کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش شناسی تعدادی از واحدهای اصلی دروس دبیری گنجانده شود تا دانش آموختگان این رشته واجد حداقل صلاحیت های لازم برای تدریس باشند.
- ۲- در بدو استخدام کتابداران، کتابخانه ها و سازمان ها، به دادن آموزش های عملی لازم به افراد اقدام کنند تا اطلاعات و مهارت آنان ارتقاء پیدا کند.
- ۳- با توجه به تحولاتی که در این حوزه رخ می دهد، ضرورت آموزش های جدی با نظارت دقیق مسئولان به کارکنان الزامی است. در این راستا پیشنهاد می شود که انجمن کتابداران ایران نسبت به برگزاری دوره های عملی و مستمر بازآموزی اقدام نماید.

### فهرست منابع

- بیگدلی، زاهد (۱۳۸۰). پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه ها. مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، سال هشتم، شماره های ۱ و ۲. صص ۱۳۵-۱۵۴.
- رابرتز، آن اف. (۱۹۸۴). آموزش کتابداران مرجع با بهره گیری از روش های آموزش استفاده از کتابخانه. ترجمه طاهره زرین.
- بر گرفته از سایت: <http://persianarticle.compersianblog.ir/post/35>. مورخ ۱۳۹۲/۹/۷.

- رایس، جیمز (۱۹۸۴) آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به هر یک از استفاده‌کنندگان: 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.
- شربی، لوئیز. "آموزش کتابدار مرجع: یک دوره مقدماتی". ترجمه شیفته سلطانی. فصلنامه کتاب. دوره سوم، ۱-۴ (۱۳۷۱): ۲۹-۴۱؛ (۲۲)
- صمدی، ثریا (۱۳۷۷) 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.
- مرادی، نوراله (۱۳۸۷). مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتاب‌هاب مرجع. تهران: فرهنگ معاصر.
- 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.
- Heninger, 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/](http://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.
- 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.