



فرصتهای از دست رفته در ایجاد محیط اطلاعاتی مناسب
عامة مردم و آموزش کتابشناختی:

ترجمه: فریده سیدمنیر
فیلا. اس. اینتر



چکیده ۵: از آن جایی که آموزش کتابشناختی به بسیاری از کسانی که از کتابخانه استفاده می‌کنند، ارانه می‌شود می‌توان انتظار داشت که تعداد کسانی که از دانش بیشتری برخوردارند و دیدی مثبت نسبت به محیط اطلاعاتی دارند، افزایش یابد. چه کسانی از آموزش کتابشناختی بهره می‌برند و چه می‌آموزند؟ به چه کسانی این خدمات ارانه نمی‌شود و پیامدهای این کوتاهی و قصور چیست؟ آیا می‌توانیم چیزی به نام «ارزشمندی کتابخانه» را تعریف کنیم و آیا باید آن را پیش از هر آموزش دیگری به مراجعان تعلیم داد؟

متون عالی بسیاری موجود است که خدمات گسترده‌ای را به عنوان زیر مجموعه سرفصل «آموزش کتابشناختی» توصیف می‌کنند. خدمات آموزشی صرف نظر از نوع کتابخانه، محل آن یا گردانندگان آن در همجا به طور یکسان خواهد بود. چنین به نظر می‌رسد که این متون در همه بخشهای دانشگاهی، و همچنین در کتابخانه‌های عمومی آینده‌نگر، بخشی از

1. Sheila S. Intner. "The Public and Bibliographic Instruction: Missed Opportunities in Creating a Positive Information Environment."

۲. آرشیویست سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

استانداردهای اجرایی باشند. باید به این نکته اذعان کرد که در واقع نادیده گرفتن خدمات آموزش کتابشناختی در روند عادی استفاده از کتابخانه غیر ممکن است.

از آن جایی که به گروه بزرگی از استفاده کنندگان کتابخانه‌ها آموزش کتابشناختی داده می‌شود، می‌توان انتظار داشت که به ایجاد قشر آگاهتری بینجامد که در واقع در بیست ساله اخیر چنین شده است، و می‌توان انتظار داشت که دید مثبتی از محیط اطلاعاتی در ذهن مراجعان، خواه از طریق شرکت مستقیم در برنامه‌های آموزشی و خواه بهره‌گیری غیرمستقیم از این آموزشها، شکل پذیرد. این مقاله با موضوعات زیر سروکار دارد: چه کسانی باید آموزش کتابشناختی ببینند و چه باید بیاموزند؟ چه کسانی محروم از این آموزش هستند و مشکلات ناشی از این محرومیت چیست؟

تعیین حدود حوزه آموزش

آموزش کتابشناختی انواع بسیار دارد. پیش از شروع هربخشی در این باره لازم است ابتدا حدود و ثغور موضوع تعیین شود. کجا خدمات مرجع پایان می‌پذیرد و آموزش کتابشناختی از کجا آغاز می‌گردد؟ از جهتی تقریباً هر کاری که یک کتابدار به منظور کمک به مراجعان برای دستیابی به منابعی که نیاز دارند، انجام می‌دهد و ما آن را خدمات مرجع یا خدمات مشاوره می‌نامیم، می‌تواند به عنوان آموزش به حساب آید.

اگر از کتابدار مرجعی بپرسیم که منابعی در ارتباط با شرح حال بتهوون را کجا می‌توانیم پیدا کنیم، پاسخی که به ما می‌دهد در واقع پاسخ به یک سؤال مرجع است. درحالی که می‌توان آن را از نظر فنی در قالب آموزش کتابشناختی نیز تعبیر کرد. به طور قطع اگر کتابداری درباره این موضوع در یک کلاس سخنرانی می‌کرد، آموزش کتابشناختی محسوب

می‌شد چرا که اغلب ما سخنرانی را با پاسخگویی به سئوالات مرجع یکسان نمی‌دانیم، (لااقل من از وجود چنین چیزی بی‌خبرم).

پس آموزش کتابشناختی تا حدودی شامل ابلاغ دانش درباره مواد و خدمات کتابخانه به بیش از یک نفر می‌گردد.

با این حال، هر وقت من با کتابداران کتابخانه‌های عمومی صحبت می‌کنم نظریه آموزش کتابشناختی به تک تک مراجعه کنندگان مطرح می‌گردد. از آنجایی که بندرت پیش می‌آید که تعداد زیادی از بزرگسالان همزمان با هم به شهری وارد شوند، تا با هم و به صورت گروهی کار روزانه خود را آغاز کنند، لذا، کار کتابداران مرجع بزرگسالان در کتابخانه‌های عمومی هیچ‌گونه شباهتی به کار کتابداران مدارس یا دانشگاهی ندارد که هر ساله با کلاسهای جمعی سروکار دارند. در عوض، کتابداران مرجع کتابخانه‌های عمومی با بزرگسالانی برخورد می‌کنند که به‌طور انفرادی یا در نهایت به همراه دوستی یا فردی از افراد خانواده به کتابخانه آمده‌اند. آیا ممکن است این تلاش و زحمات آنان را آموزش کتابشناختی به حساب نیاورد؟ از جهتی شاید زمانی تحت شرایطی جواب این سؤال «آری» باشد. ولی به طور کلی کتابدار بایستی به افراد بسیاری درس مشابهی را تعلیم دهد. اگر این کار برای افراد متعددی در زمانهای مختلف تکرار شود اساساً با تعلیم یک گروه در یک زمان تفاوتی ندارد.

اساس اختلاف آموزش کتابشناختی با دیگر خدمات مرجع فقط در این نیست که تعدادی از افراد همزمان آموزش ببینند، یا اینکه نوعی از آموزش در حین ارتباط کتابدار و مراجعه کننده انجام پذیرد. بلکه مهم ماهیت سیستماتیک کار آموزش است - شامل مجموعه‌ای از اصول یا روش تجسس در ارتباط با کتابخانه و مجموعه و خدمات آن - و بکارگیری قوانین از پیش تعیین شده به منظور پیشبرد مجموعه‌ای از اهداف از پیش تعریف شده. این تعریف خوبی از آموزش کتابشناختی است که در سراسر

این مقاله مدنظر است.

با در نظر گرفتن این تعریف، پاسخ به پرسشی مثلاً دربارهٔ بتهوون که مراجعه کننده را به سادگی به قفسهٔ سرگذشتنامه‌ها، که به صورت الفبایی مرتب شده‌اند، راهنمایی می‌کند دقیقاً پاسخی است به یک سؤال مرجع. این فقط در صورتی آموزش کتابشناختی به شمار می‌آید که پیش از طرح سؤال توسط مراجعه کننده، کتابدار خود به این فکر افتاده باشد که برای استفاده از منابع سرگذشتنامه‌ها و راههای تجسس در این باب، آموزش مراجعه کننده ضروری است. پس مراحل تجسس و منابع مربوطه را در قالب یک طرح درس درآورده باشد، تا بتواند با استفاده از آن مراجعان را آموزش دهد. در این صورت می‌توان انتظار داشت که راهنمایی از نشان دادن جای قفسه‌های منابع فراتر برود. بالطبع این درس برای تک تک مراجعانی که در جستجوی سرگذشتنامه‌ها یا موضوعات مربوط به آنها هستند، تکرار خواهد شد.

بدین ترتیب نکتهٔ مهمی دربارهٔ آموزش کتابشناختی مطرح می‌شود. اغلب متون اساساً به آنچه در مدارس (مخصوصاً کالجها و دانشگاهها و حتی در مدارس ابتدایی و راهنمایی) برای آموزش مراجعان کتابخانه انجام می‌پذیرد تأکید می‌ورزند. کتابخانه‌های مدارس ابتدایی و راهنمایی وجه اشتراك زیادی با کتابخانه‌های کالج و دانشگاهی دارند. کتابخانه لااقل در کلاسهای بالاتر، برای هدفهای یکسانی مورد استفاده قرار می‌گیرد و عموماً مراجعان مشکلات مشابهی دارند که باید حل گردد. برخی مؤسسات کلاسهایی در زمینهٔ مهارتهای کتابخانهای نیز دایر می‌کنند. این کلاسها در سطوح مختلفی ممکن است دایر گردند، از کلاس سوم ابتدایی تا سال آخر دبیرستان و حتی بالاتر. تفاوت اساسی بین مؤسسات آموزشی پایین تر و بالاتر (این اصطلاحات صرفاً برای شناسایی است تا برای نشان دادن درجهٔ اهمیت) ظاهراً در ارتباط با آموزش کتابشناختی برای استادان

و پژوهشگران دوره‌های کارشناسی ارشد و بالاتر در دانشگاه مطرح می‌گردد. چون این تفاوتها به بعضی از کالجها نیز تعمیم داده می‌شود، لذا در این مقاله از آنها چشم پوشی شده است. هرآن چیزی که اختصاص به گوشه‌ای از دنیای دانشگاهی داشته باشد عموماً شامل موقعیتهای دبیرستانی نیز می‌گردد، بدون توجه به سن یا کلاس دانش آموزان.

اصطلاح دیگری که نیاز به تعریف دارد واژه «عامه» یا «عموم مردم» است، «عامه» از چنان ماهیت نامحدود و غیر مشخصی برخوردار است که بحث و سخن با معنی و معقول درباره آن بدون اینکه تعریفی از آن بشود، غیر ممکن است. اشتباه بزرگی است که «عامه» را سرسری معنا کرد، برای مثال کسی بگوید: هرکسی که از کتابخانه استفاده می‌کند (تعریفی که به گمان من غیر معمول نیست و بنا بر مفهوم کلی از کتابخانه یعنی «مراجعه کنندگان» بدون توضیح اضافی). این تصور که «عامه» معنا و تصور واحدی را القا می‌کند - یعنی تعداد زیادی از افراد که در واقع همگی یکسان هستند - سر منشأ تمامی مشکلات است. چرا که تعداد کمی از کتابخانه‌های مدارس، عمومی و دانشگاهی به گروهی مراجعه کننده همگن ارائه خدمات می‌کنند. در عوض از نظر گردانندگان کتابخانه، هر کدام از مراجعه کنندگان نیازها، اهداف، مشکلات و وضعیت و مقام اجتماعی خاصی دارند. ممکن است مهمترین تمایز را بین گروه مراجعان اصلی و جنبی یک کتابخانه قائل شد. اینکه کتابداران چگونه گروهها را تعریف کنند - بطور کلی یا اختصاصی - و اینکه تعبیر و تفسیر آنها در مورد مسئولیت کتابخانه نسبت به هر گروه چگونه باشد به یقین مشخص کننده این است که به چه کسی باید آموزش کتابشناختی داد، اگر قرار باشد کسی آموزش ببیند، شکل و نوع آموزش و نوع اطلاعاتی که باید در دوره‌های آموزشی در اختیار قرار گیرد، چه خواهد بود.

چه کسانی باید آموزش کتابشناختی ببینند؟

پاسخ فوری به این سؤال که «چه کسانی باید آموزش کتابشناختی ببینند؟» این است که: گروه استفاده کننده اصلی از کتابخانه. به یقین این در مورد مدارس ابتدایی و راهنمایی صادق است جایی که گروه استفاده کننده اصلی دانش آموزان هستند که در واقع از کلیه برنامه‌های آموزش کتابشناختی موجود بهره‌مند می‌شوند. برخورد آموزشی رسمی بادیگر گروهها در محیط مدارس از جمله هیئت مدیره، کادر آموزشی یا والدین بندرت مطرح شده اگرچه بدون شک در بعضی جاها حضور دارند.

در کالجها و دانشگاهها ممکن است دو یا سه گروه عمده استفاده کننده وجود داشته باشد، از جمله: دانشجویان و کادر آموزشی، یا گاهی می‌توان آنها را به دانشجویان دوره کارشناسی، کارشناسی ارشد و کادر آموزشی تقسیم کرد. اگرچه کادر اداری در این مؤسسات نیز بایستی برای امانت گرفتن کتاب، از همان امتیازات دانشجویان و کادر آموزشی بهره مند شوند، ولی ارائه خدمات به آنها بندرت جزو وظایف ضروری کتابخانه‌ها محسوب شده و بنابراین آنها جزو استفاده کنندگان اصلی به حساب نیامده اند. اغلب آموزش کتابشناختی برای هردو یا همه گروههای اصلی مطرح و تأیید شده است. ولی ممکن است فقط دانشجویان هدف برنامه‌های آموزشی باشند و به کادر آموزشی خدمات مختلف دیگر کتابخانه در جهت معرفی مجموعه کتابخانه ارائه شود. این خدمات از قرار دادن جزوهای اطلاعاتی در صندوق پستی آنهاست تا ملاقاتهای خصوصی با کتابدارانی که در نظام مورد علاقه آنها متخصص اند - و شاید از این هم بیشتر.

کتابخانه‌های عمومی که معمولاً ساکنان محل مراجعان اصلی آنها هستند، آموزش کتابشناختی رسمی برای بزرگسالان ندارند. در مقابل

کودکان از هرگونه خدمات آموزشی مهیا شده برخوردار می‌گردند. کودکان مدارس محل ممکن است به صورت گروهی همراه آموزگاران خود یا تک تک یا دو تا دو تا به همراه پدران و مادران خود به کتابخانه بیایند. در هر صورت، احتمالاً کتابداران بخش کودکان آموزش را به عهده می‌گیرند.

کتابداران بخش مرجع یا خدمات اطلاعاتی بیشتر آموزش کتابشناختی بزرگسالان را بر عهده دارند، اگر چنین آموزشی در کار باشد.

چه یاد می‌گیرند؟

آموزش کتابشناختی شامل چندین نوع خدمات جداگانه است ولی می‌توان آنها را در سه دسته طبقه‌بندی کرد: مهارتهای کتابداری؛ منابع و متون؛ و یادگیری درباره کتابخانه‌ای که این آموزشها در آن انجام می‌گیرد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

مهارتهای کتابداری

دوره آموزش مهارتهای کتابداری به طور سنتی روی تجسسهای کتابشناختی و نظامهای بازیابی اطلاعات، شرح مرکز تشکیلاتی که زمینه کلیه عملیات و کارکردهای کتابخانه است، متمرکز می‌شود. مهارتهای کتابداری شامل تجسس درست و مؤثر در برگردان و یافتن مدخلها، آشنایی با نظام رده‌بندی که مواد کتابخانه‌ای براساس آن در قفسه جایگزین شده‌اند و استفاده از نمایه‌ها جهت پیدا کردن اطلاعات مندرج در نشریات ادواری یا انواع دیگر اسناد و مدارک است. بهرحال، به کارگیری نظامهای اطلاعاتی مکانیزه باعث دردسر و مشکلاتی برای آموزش کتابشناختی شده و روشهای خدمات آموزشی مربوط به آن از بدو

ورود این نظامها به کتابخانه تاکنون چندین بار دستخوش تغییرات گشته‌اند. بازیابی اطلاعات از نمایه‌های کامپیوتری در روش اطلاعاتی پیوسته^۳ علاوه بر مهارت‌های بازیابی سنتی، نیاز به آموزش طرز استفاده از کامپیوتر را نیز دارد، خواه فهرستگان یک شبکه کتابخانه‌ای یا فهرست یک کتابخانه محلی باشد، خواه یک نظام مرجع چندین پایگاهی داده‌ها مثل «دیالوگ»^۴. کار نظامهای اطلاعاتی پیوسته جدید به حدی پیچیده و تکنیکی بود که تنها گروه بسیار محدودی از مبتدیان امکان دسترسی به آنها را داشتند. حرفه کتابداری برای مدتی ظاهراً بخاطر دو تقاضای ناهمگن از حرکت بازماند: یکی تمایل طبیعی برای پذیرفتن نظامهای اطلاعاتی پیوسته و آموزش طرز استفاده از آن به عموم مردم آنها بدون کمک کتابدار (کاری که آنها همواره در مورد نمایه‌های به صورت کتابی می‌کرده‌اند) و دیگری عدم توانایی آنها در صرف زمان کافی برای تجربه و تعلیم و یا در مواردی حتی عدم توانایی در متخصص شدن خودشان.

طی دهه ۱۹۷۰ برخی پیش بینی می‌کردند که کامپیوترها جایگزین کتابداران خواهند شد ولی پیش از فرارسیدن سال ۱۹۸۰ ظاهراً نه تنها این پیش بینی درست از آب درنیامد بلکه معلوم شد که کامپیوترها خدمات تخصصی تازمائی را می‌طلبند.

افراد عادی - حتی کتابداران معمولی - نمی‌توانند خودشان پشت پایانه او. سی. ال. سی^۵ یا دیالوگ بنشینند و به تجسس پردازند. شخص می‌بایست یک دوره آموزشی برای تجسس پیوسته را دیده باشد، و چون هزینه تجسس با نظام پیوسته زیاد است، قیمت دریافتی برای زمان تجسس اجباراً به حداکثر می‌رسد. کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات تجسس پیوسته مبالغی دریافت می‌کردند و از آنجا که این مبالغ بندرت کفاف خرج را

3. On-line

4. DIALOG

5. O.C.L.C.

می‌کرد، همزمان روشهایی اتخاذ شد تا استفاده از نظامهای پیوسته را به حداقل برساند. کتابداران، آموزش مردم در زمینه استفاده از نمایه‌های پیوسته را به دست فراموشی سپرده و بجای آن خود کار تجسس مراجعان را برعهده گرفتند. تجسس پیوسته غیر مستقیم در حالی به عموم ارائه شد که بطور تام و تمام به کتابداران وابسته بود. درحالی که مفهوم آموزش سواد کامپیوتر به عنوان یک مهارت کتابداری از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار گردید، بخصوص برای آنهایی که موقعیت را دست نیافتنی می‌دانستند.

ولی در آستانه سال ۱۹۸۰ میکرو کامپیوتر با امتیاز استفاده مستقیم توسط مردم عادی وارد بازار اطلاعات شد. مدتی نگذشت که ناشران نمایه‌های تجارتي این نمایه‌های میکرو کامپیوتری را با چنان قیمتی به بازار عرضه داشتند که نه تنها دهها هزار کتابخانه بلکه میلیونها فرد قادر به خرید آن شدند.

قسمت مهم و جالب توجه در مورد نمایه‌های کامپیوتری این بود که کار تجسس با آنها براحتی و سریع انجام می‌گرفت. ناشران دریافته بودند که هرچقدر کار تجسس لذت بخش‌تر و سیستم از کارآیی بیشتر و ارضاکننده‌تری برخوردار باشد، بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. این بازار بالقوه عظیم که از طریق گسترش مالکیت و استفاده از کامپیوترهای شخصی حمایت شده، همچنین پیشرفت سخت افزارها و نرم افزارهای کامپیوتری و ارتباطات از راه دور، و افت شدید قیمتها باعث شد تا ناشران در جستجوی راههایی برای خودآموزی باشند که ضرورت آموزش طرز استفاده از نظام آنها را ازبین ببرد. تجسس استفاده کننده‌نهایی ممکن است منجر به حذف پارهای از خدمات کتابخانه‌ها بشود و پارهای از ارکان برنامه‌های مهارتهای جاری کتابداران را کنار بگذارد. بدین ترتیب لایق بخشی از آن پیش بینی شوم، در حال تحقق یافتن است.

منابع و متون

ابزار تجسس که اغلب در جلسات آموزش کتابشناختی مطرح می‌شوند به‌طور عمده منابع مرجع هستند، از کتابشناسیها و نمایه‌ها گرفته تا دایرةالمعارفها، راهنماها و فرهنگها. منابع استنادات کتابشناختی که راهنمای مواد و مطالب دیگر هستند از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند، از این رو بر موادی که آنها را فراهم می‌آورند تأکید بسیار می‌شود، از آن جمله است: کتابشناسیها، سرگذشت - و کتابشناسیها^۶، نمایه‌ها و دایرةالمعارفها. کتابهایی همانند اطلسها، سالنها، فرهنگها و راهنماها نیز مهم هستند ولی معمولاً جزء «مرجع آماده و فوری» به حساب می‌آیند نه برای کمک به تجسس بیشتر.

نوشته‌های مهم چون پایاننامه‌ها، نشریات ادواری، مقالات و آثار ادبی که اسناد اولیه و ثانویه تحقیقی را تشکیل می‌دهند نیز ممکن است جزء منابع مرجع به حساب آیند. بخصوص اگر حوزه موضوع در یک دوره آموزشی به یک نظام واحد یا یک پاره نظام محدود شود. در این صورت برای بحث و گفتگو درباره انواع متون در آن زمینه خاص زمان کافی موجود است، با توجه به آثار برجسته یا تالیفات ادیبانه و مفید بخصوص برای یک محقق مبتدی. ولی محل نمایه نشریات ادواری و شماره‌ها و دوره‌های آنها تقریباً همیشه دور از چشم و پنهان هستند، زیرا که اینها تشکیل دهنده یک سیستم منبع با ارزش هستند.

کتابدارانی که بیشتر دوره‌های عمومی تجسس منابع را تدریس می‌کنند احتمالاً از بحث درباره عنوانهای معین می‌پرهیزند چرا که بسیاری از آنها برای اکثریت دانشجویان جالب نخواهد بود. یکی از دانشجویان علم کتابداری درباره تمرینهای دوره آموزش کتابشناختی کالج خود

توضیح می‌داد که هر دانشجو در کلاس درس تشویق می‌شد تا سه موضوع یا عنوان مربوط به یک مبحث انتخابی را پیدا کند و گزارشی از روش پیدا کردن آنها ارائه دهد. آنگاه کتابداری که تدریس کلاس را به عهده داشت مراحل تجسس هر دانشجو را برحسب عناوینی که یافته بود و چگونگی یافتن آنها را ارزیابی می‌کرد. شاید چنین آموزش مرسوم‌تری نادرتر از آن است که من تصور می‌کنم، ولی هیچ بررسی‌ای در رد یا قبول عقیده‌ام نیافتام.

یادگیری درباره کتابخانه خاص

به گمان بسیاری از کتابداران، آموزش کتابشناختی یعنی بازبینی هدایت شده از کتابخانه، نشان دادن بخش مرجع (این میز اطلاعات کتابخانه ماست...) و معرفی برخی از معروفترین منابع (راهنمای خوانندگان در روی فلان میز نگهداری می‌شود...) و ذکر دیگر مواد و خدمات که در تیررس دید مراجعان قرار ندارد (برای مثال شماره‌های قدیمی نشریات ادواری به صورت میکروفیلم در مرکز رسانه‌ها، واقع در پشت زمین فوتبال در قسمت دیگر ساختمان قرار دارد...). واضح است که هرکس باید کار را از جایی شروع کند و بازدید کتابخانه می‌تواند نخستین گام سودمند و مثبتی برای هر تازه واردی باشد.

اذعان به اهمیت معرفی کردن ساختمان، نظم و ترتیب فیزیکی مجموعه‌ها و نشان دادن محل خدمات کتابخانه در هر صورت نباید بدین معنا باشد که آن را با آموزش کتابشناختی اشتباه گرفت و یکی به حساب آورد، چرا که در این بازدیدها هیچ چیز کتابشناختی مطرح نیست.

شاید معرفی فهرستهای کتابخانه و دیگر ابزار دستیابی به منابع به عنوان «آموزش کتابشناختی» صحیح‌تر و شایسته‌تر باشد. گاهی این نوع معرفیها قسمتی از برنامه بازدیدهای هدایت شده از کتابخانه است. (برای

مثال وقتی یک کتابدار برای گروه بازدید کننده توضیح می‌دهد که مثلاً «این برگه‌دان است و در این برگه‌دان صورت مواد کتابخانه آمده و برحسب عنوان، نویسنده و موضوع قابل دستیابی است» و همراه این توضیحات با دست محل آن را نشان می‌دهد، این ترکیبی از مجموعه اطلاعات درباره برگه‌دان است که به گروه بازدید کننده داده می‌شود.

گاهی اوقات طرز استفاده از برگه‌دان در جلسات آموزشی جداگانه، به صورت کلاس یا برای گروه‌های کوچک یا گاهی برای تک تک افراد تدریس می‌گردد. ظاهراً و به احتمال قوی اطلاعات مفیدی درباره مسایلی که در برگه‌دان نیامده، مثل روش‌های خاص کتابخانه در فهرستنویسی، نحوه برگه‌آرایی و طرز رده بندی منابع در قفسه و ابزارهای دستیابی دیگر در جلسه آموزشی مورد بحث قرار می‌گیرد که جزو برنامه بازدیدها نیست و از این رو، این نحوه آموزش با ارزش‌تر ارزیابی می‌شود.

آموزش روش استفاده از نظام‌های کامپیوتری دستیابی همگانی به کتابخانه^۷ نیز ممکن است به دیگر اطلاعات خاص کتابخانه افزوده شود. قسمت عمده نوشته‌های اخیر در آموزش کتابشناختی به روش‌های به کارگیری کامپیوتر بجای کتابداران در تدریس مهارت‌های سنتی کتابداری یادگیرنده‌های برنامه آموزش اختصاص دارد. وقتی می‌بینیم که تعداد هرچه بیشتری از مراجعان کتابخانه از آموزش کتابشناختی بهره‌مند می‌گردند و در این راه کتابداران کمتری درگیر می‌شوند، در می‌یابیم که به راه حل نوید بخشی دست یافته‌ایم.

فرصتهای از دست رفته و اثرات آنها

فرصتهای ازدست رفته در دو گروه طبقه‌بندی می‌شوند: کسانی که از

برنامه‌های آموزش کتابشناختی بی‌بهره مانده‌اند و درسهایی که در برنامه‌های موجود آموزشی منظور نشده‌اند.

چه کسانی آموزش کتابشناختی نمی‌بینند

به آسانی می‌توان تمامی استفاده کنندگان را در طراحی برنامه‌های آموزش کتابشناختی ندیده گرفت. حتی اگر مسامحه اجتناب ناپذیر باشد، بازهم بودجه ناچیز، پرسنل ناکافی، یا مشکلات چاپ مواد مورد نیاز با هزینه‌هایی گزاف مقصر هستند. گمان می‌رود که بزرگترین و مهمترین طبقات نادیده گرفته شده کسانی هستند که اصلاً و به هیچ وجه از کتابخانه استفاده نمی‌کنند، لیکن این گروه تنها نیستند در بسیاری از کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی نیروی اداری استفاده کننده نیز به حساب نمی‌آیند. در مراکز رسانه‌های کتابخانه‌های مدارس آموزگاران تقریباً ندیده گرفته می‌شوند. در واقع در تمامی کتابخانه‌ها عموم مردم برابر است با گروه اصلی استفاده کننده، هرآنچه که هست، و بقیه گروه‌های بعدی یا جنبی از امتیاز مختصری برخوردارند. گرچه گاهی موارد استثنائی قابل ملاحظه‌ای نیز وجود دارند.

آشکارا، کسانی که استفاده کنندگان بالقوه کتابخانه هستند و کسانی که جزو گروه اصلی استفاده کننده نیستند در روند آموزش کتابشناختی پذیرفته نمی‌شوند.

حتی ممکن است استفاده کنندگان اصلی و عمده کتابخانه نیز از آموزش محروم بمانند. دسترسی به هرکس در دانشگاه‌های بزرگ آسان نیست. مشکلات عظیم تدارکی در برگزاری یک بازدید عمومی برای همه دانشجویان جدید وجود دارد، تا چه رسد به دسترسی به تک تک آنها و تعقیب و گریزهای مرسوم در دوره‌های آموزشی. دانشجویانی که به دانشگاهی منتقل شده‌اند دوست ندارند با دانشجویانی که از آنها پایین‌تر

هستند در یک گروه قرار بگیرند. اگر درسها اجباری نباشند مسئله‌ای که با آن روبرو می‌شویم این است که دانشجویان آن درسها را انتخاب نمی‌کنند. کلاسهای مربوط به دوره‌های آموزش کتابشناختی فقط به آنهایی می‌رسد که کلاسهای خاصی را می‌گذرانند و کادر آموزشی بندرت جزو آنان هستند. یک بررسی غیر رسمی از یک کلاس فهرست‌نویسی نشان داد که از بیست و یک دانشجوی کارشناسی ارشد، چهار نفر هیچ‌گاه با آموزش کتابشناختی سروکار نداشته‌اند و دو نفر دیگر آموزش را تنها از والدین خود کسب کرده بودند.

دسترسی به کادر آموزشی، اگرچه گروه خیلی کوچکتري هستند، مشکل است. برخی از آنان انتظار دارند که بازديد‌هایی از کتابخانه داشته‌باشند، یا درباره تجسس یا خدمات اطلاعاتی پیوسته چیزهایی بشنوند و با رغبت زیاد با گروه همراه می‌شوند در حالی که برخی دیگر احساس می‌کنند که حضور آنها در جلسات آموزشی یا در بازدیدها، حاکی از عدم آگاهی آنهاست (به عبارتی حضور آنها در کلاس به حساب عدم آگاهی آنها گذاشته خواهد شد).

لیکن بزرگترین گروهی که مطمئناً آموزش نمی‌بیند بزرگسالانی هستند که از کتابخانه‌های عمومی استفاده می‌کنند. آنها باید دست یاری دراز کنند (که برای اکثر ما کار آسانی نیست) و کتابداران باید مشتاق و قادر به پاسخگویی فراتر از جوابهای ساده باشند (که این هم کار آسانی نیست). آموزش کتابشناختی در محیط کتابخانه‌های عمومی کاملاً جان‌پوشده و نیاز به آن هم در حد کتابخانه‌های مدارس و دانشگاهی در نوشته‌هایی که با مسایل کتابخانه‌های عمومی سروکار دارد، مطرح نشده است.

در مورد بزرگسالانی که از کتابخانه‌های عمومی استفاده می‌کنند اگر قرار باشد که از آموزش بهره‌مند شوند، ضروری است این کار در

مراحل زودتری از زندگی آنها انجام پذیرد.

آنچه که آموزش داده نمی‌شود

مهمترین درسی که آموزش داده نمی‌شود، شناساندن قدر و منزلت کتابخانه است - شامل مروری بر فرهنگ اطلاعات، ارکان، اجزا، ساختار و نظامهای اطلاعاتی و نقش کتابخانهها به عنوان یک عامل اساسی در آن. بسیاری از مدارس ابتدایی و حتی دبیرستانها کتابدار ندارند، بنابراین آموزش روش استفاده از کتابخانهها را آموزگاران مدارس برعهده دارند و نه کتابداران حرفهای که آموزش اصول و نظامهای کتابشناختی را دیده‌اند. این امر می‌تواند روی آنچه به کودکان تعلیم داده می‌شود و هم چنین تأثیر آنچه تدریس می‌گردد، تأثیر منفی داشته باشد، البته به هیچ وجه قصد کم ارزش کردن مهارتها و دانش آموزگاران کلاسها دربین نیست.

خیلی سهل و آسان است که در کالجها و دانشگاهها اهمیت آشنایی با کتابخانه را نادیده گرفت و این کار را به هرکس که در دسترس بود واگذارد تا به آنهایی که واقعاً مشتاق یا خیره هستند. یقیناً، حتی کارهای روزمره را باید جدی گرفت و آنها را به کارکنان آگاه واسپرد، آن هم باروشهایی که به طور دقیق طراحی شده و از برکت پیشنهادهای خاصی برای پیگیری آنها نظام یافته است. بازدید از کتابخانه می‌بایستی دقیقاً به عنوان یک دست گرمی و شروع کار تلقی شود و لازم است دوره‌های آموزشی بعدی را بدنبال داشته باشد. (در ارتباط با بازدیدهای آشنایی با کتابخانه، دانشجویانی که داشتم اظهار می‌کردند که اغلب فقط یکی دو مورد از دهها موردی که در بازدید به آنها توضیح داده بودند به خاطر می‌آورند. با توجه به اینکه کتابخانه کالجی که در آن تدریس می‌کنم کتابخانه‌ای نسبتاً متمرکز و کوچک است، وضعیت در مؤسساتی با

مجموعه‌های بزرگ و خدمات غیر متمرکز به مراتب بدتر خواهد بود.

ارزشمندی کتابخانه:^۸

فرصتی برای ایجاد محیط اطلاعاتی مثبت

یک بار در جمع گروه زیادی از متخصصان کتابداری، یکی از همکاران جلیل‌القدر نقل می‌کرد که دخترش به درس «ارزشمندی موسیقی» که در دوره کارشناسی گذرانده بود، نام «کف زدن برای کسب نمره» داده بود. همه از این حرف خندیدند. لیکن در پشت این خنده یک پیام جدی وجود داشت: پیش از آنکه دانش آموزان قادر به فهمیدن موسیقی باشند باید به ارزشمندی آن پی ببرند. در بهترین حالت «ارزشمندی موسیقی» می‌تواند مشوق موسیقیدانان تازه کار، موسیقی شناسان و دوستان موسیقی باشد. و در بدترین حالت به افرادی که ذوق موسیقی ندارند، کمک می‌کند تا با آگاهی یافتن از تاریخ موسیقی، تکنیک اجرا و ساخت آن و با شناختن قطعات بسیار دوست داشتنی بیشتر از پیش از موسیقی لذت ببرند.

آیا آموزش کتابشناختی فرصتی است برای آفرینش استفاده کنندگان قدرشناس کتابخانه‌ها (یا به عبارتی در ایجاد دیدی مثبت تر و آگاهتر از محیط اطلاعاتی) با همان نتیجه‌ای که آموزش «ارزشمندی موسیقی» برای شنوندگان موسیقی به ارمغان آورد؟ آیا می‌توانیم چیزی به نام «ارزشمندی کتابخانه» را تعریف کنیم و آیا می‌توان آن را به عنوان اولین قسمت آموزش کتابشناختی تعلیم داد؟ سه عامل به طور عمده شباهتهای میان «ارزشمندی موسیقی» و آموزش کتابشناختی به عنوان فرصتی برای تعلیم «ارزشمندی کتابخانه» را ترسیم می‌کند: اول، تأکید بر روش بازننگری؛

دوم، ایجاد ارتباط بین تئوری و عمل؛ و سوم، کسب افتخار و اعتبار (این عامل آخری فقط در کارهای دانشگاهی کاربرد دارد).

تأکید بر رهیافت بازنگرانه

برنامه‌های آموزش کتابشناختی بیشتر بر اهداف عملی تأکید دارند مثل تجسس درنمایه نشریات ادواری برای یافتن مقالات مربوط به یک تحقیق، سپس بازیابی آنها در کتابخانه. وقت بسیار کم است، کار زیاد و افراد کمی قادر به انجام این کارند. ممکن است برنامه را براساس تعداد افرادی که از خدمات بهره می‌گیرند، ارزیابی کرد و نه کیفیت خدمات ارائه شده که در این صورت ارزیابی حالتی کنی به خود می‌گیرد. (در چنین مؤسسه‌هایی بهتر است در یک ساعت به ۱۰۰۰ دانشجوی آموزش کتابشناختی داده شود اگرچه آنان خیلی کمتریاد می‌گیرند تا اینکه به ۵۰۰ دانشجوی مهارت‌های سودمند کتابداری را که احتمالاً سه تا چهار ساعت وقت می‌گیرد، آموزش داد.)

مشکل بتوان آموزش کتابشناختی را به سوی «تصویری بزرگ» یا به عبارتی کمیّت گرایی سوق داد. فرق بین روشهای «ارزشمندی» یا «پیمایشی» از یک سو و سایر روشهایی که بسیار تخصصی نیز هستند، در تلاشی است که روش ارزشمندی برای ایجاد بازنگری بر تمامی زمینه می‌کند. بدون ایجاد رهیافتی بازنگرانه مشکل می‌توان برای یادگیری یافتن محلّ مقاله نشریه‌ای که برای تهیه یک کار تحقیقی یا انجام تمرین یک درس مفید است، ارزشی قایل شد. در عوض آغاز کردن با یادگیری اینکه اطلاعات چگونه تولید شده، منتشر گشته و استفاده می‌گردد، چطور نوشته‌های قبلی پایه و اساس تحقیق و هنر آینده شده، چطور اطلاعات می‌توانند ساخته شده و بازسازی شوند، به علاوه اینکه چطور دانش و اطلاعات به هم در می‌آمیزند بدون اینکه یکسان و یکی باشند؛ به فرد

چشم انداز و دید متفاوتی در مورد دستیابی به مقاله نشریه و کاربرد آن در روند فعال فعالیت فکری و معنوی بشر می‌دهد.

اصول اقتصادی و اخلاقی در استفاده از اطلاعات و همچنین مفاهیم ضمنی مختلف سیاست اطلاعاتی باید مورد بررسی قرار گیرد. شایسته است تمامی اینها در روش «ارزشمندی کتابخانه» مطرح گردد، اگرچه طرح آنها در یک جلسه آموزش کتابشناختی عادی وقتگیر و غیر عملی است.

مرتبط کردن اصول نظری و عملی

تحلیل عمل برای درک اینکه عمل چگونه به اصول مهم مربوط می‌گردد و اینکه چگونه ساختار نظری که نظام اطلاعاتی متکی بر آن است، نهایتاً به نتایج و خدمات مفید می‌انجامد؛ نیز می‌بایستی قسمتی از روش «ارزشمندی کتابخانه» باشد. آیا بررسی زیربنای اطلاعات مفید است یا نه؟ مطمئناً برای استفاده آگاهانه، فرد باید بداند که اطلاعات چیست، چگونه درست شده، چگونه عمل کرده و با چه مشکلاتی روبروست. درک چگونگی کار نظامها و کارکرد بالقوه آنها در فرد قدرتی برای کنترل بیشتر روی عمل متقابل با آنها، دقت و درستی بیشتر و استفاده مؤثرتر از این نظامها ایجاد می‌کند - چیزی همانند فوایدی که از دانستن ماهیت فیزیکی الکتریسته حتی عاید دانشجویانی که نه فیزیکدان و نه مهندس برق خواهند شد، می‌گردد

اگر دانشجویان تصور کنند که نمایه‌های نشریات ادواری خود بخود روی قفسه‌های کتابخانه جا گرفته‌اند، بهمان اندازه غیرآموزنده و ناآگاهانه است که تصور کند که قوطیهای کنسرو سبزیجات روی قفسه‌های سوپرمارکتها سبز شده‌اند. ما سعی می‌کنیم مسئله قوطی کنسرو را برای آنها روشن کنیم پس چرا در مورد نمایه‌های نشریات ادواری این کار را نکنیم؟

کسب نمره

افراد بشر با وجودی که قادر به تشخیص اعمالی هستند که به نفع آنها و باعث پیشرفت آنهاست، بازهم، در انتخاب شکست می‌خورند چرا که موجودات کاملی نیستند. این تصادفی نیست که «ارزشمندی موسیقی» به شوخی نام «کف زدن برای کسب نمره» را می‌گیرد. کمتر دانشجوی دوره کارشناسی است که قبول کند برای هیچ و پوچ کف بزند (یا درسی را انتخاب کند که از نظر معنوی برایش مفید فایده باشد). تصور می‌کنم بدون تشویق (نمره قبولی) یا تنبیه (نمره مردودی) در درسی، برای فارغ التحصیلی، معدودند دانشجویان دوره کارشناسی که درسهایی چون «ارزشمندی کتابخانه»، آموزش کتابشناختی، یا به هر اسم دیگری بخوانیم، را بپذیرند، حتی اگر آن درس به آنها قدرتی عظیم فوق اطلاعاتی‌ای که در آن زندگی یا کار می‌کنند ببخشد. صرف خوبی برای آنان کافی نیست. (مثل کاری که بسیاری از کالجها و دانشگاهها در مورد درس تربیت بدنی کردند به خاطر ندادن نمره درسی به ورزشهایی چون تنیس، والیبال، گلف و غیره)

وقتی دانشگاه کارولینای شرقی در گرین ویل^۱ واقع در کارولینای شمالی برای درس مهارتهای کتابشناختی چند واحد قایل شد، دانشجویان رغبت زیادی برای گرفتن آن درسا ابراز داشتند البته این تنها نمونه نبود. تنها افرادی که جذب برنامه آموزش کتابشناختی شده و برای این کار نیازی به انگیزه دیگری جز بالابردن سطح آگاهی‌شان ندارند، بزرگسالانی هستند که از کتابخانه‌های عمومی استفاده می‌کنند، یعنی کسانی که دلایل شخصی مختلفی برای بهتر شناختن نظامهای اطلاعاتی دارند. باقی اقشار

ناآگاه نیاز به بهره‌های ملموس بیشتری از فرصتهای پیشنهادی دارند تا وعده حلوای نسیه توانایی غیرقابل توصیف در آینده.

برای اینکه درسی ارزش آن را داشته باشد که نمره درسی و دانشگاهی برای آن منظور شود، بایستی بیشتر از صرف نشان دادن محل نمایه‌ها یا طرز کار تجسس در فهرست کامپیوتری کتابخانه، محتوا داشته باشد. چنین دوره‌ای باید به بررسی زیربنایی دنیای اطلاعاتی معاصر، اصول نظری و قوانین ذخیره اطلاعات و نظامهای بازیابی آن، و شاید حتی سیاست اطلاعات و اوضاع اقتصادی و جنبه‌های اخلاقی آن پردازد. مباحث مفید و مهم بسیاری وجود دارند که می‌توان مطرح کرد؛ و علاوه بر یادگیری بهترین روش برای جستجو در یک نمایه نشریات ادواری، دانشجویان باید اصولی را که بر اساس آن نمایه‌ها معمولاً رده‌بندی می‌شوند و همچنین اینکه آنها چگونه و چرا منتشر و نگهداری می‌شوند را فراگیرند. در واقع، اگر شاگردان ابتدایی و متوسطه و دانشجویان دوره کارشناسی با دنیای اطلاعاتی بزرگتر روبرو شوند ممکن است بعضی از آنان تشویق و ترغیب شوند تا راه شغلی خودشان را در خدمات اطلاعاتی یا کتابخانه‌ها دنبال کنند که این یک استفاده ضمنی باارزش است.

نتایج

آموزش کتابشناختی به ندرت جهت آشنایی مراجعان کتابخانه با تمامی دنیای اطلاعات طراحی شده است. اغلب فعالیت آنها تقریباً به طور مختصر در جهت امور موضعی و مکانی است مانند اینکه: کتابهای ویژه، مجلات یا پایان نامه‌ها در کجا واقعند و نحوه دستیابی به آنها چگونه است، تأکیدی بر ارزشمندی اصول و نظامهای کتابشناختی به عمل نمی‌آید. غالباً، اگر یک تمرین ویژه تدریس می‌شود، مناسبت آن با دیگر منابع یا دیگر نظامها ذکر نمی‌شود. این اتلاف فرصتها در ایجاد مجموعه

مراجعان آگاهتر و قدرشناستر کتابخانه‌ها - کسانی که درک می‌کنند که کتابداران واقعی کارشان فقط مهرزدن به کتابها و مراجعان را به سکوت دعوت کردن نیست بلکه آنها متخصصانی هستند که می‌توانند با محیط اطلاعاتی وسیعتری ارتباط برقرار کنند - انعکاس منفی دربردارد. نبودن دوره‌های کاملتر آموزش کتابشناختی خیلی به ضرر مراجعان است که از یک کتابخانه به کتابخانه دیگر درگذرند. فقدان جزء «ارزشمندی کتابخانه» طرح تشویق مردم را در جهت بهره‌گیری از راهنماییها و تخصص کتابداران در محیط اطلاعاتی گمراه کننده‌ای که ما در آن زندگی می‌کنیم، ناموفق می‌گذارد. در عوض در برخوردهای غیرکتابشناختی و آموزشی خاص ظاهراً به مراجعان یاد می‌دهند که خود همه چیز را برای خود در کتابخانه تهیه کرده و کتابخانه‌ها به عنوان نظامهای ساده به آنان معرفی می‌گردند.

آنهايي که از آموزش کتابشناختی بهره‌ای نبرده‌اند یا اصلاً با این آموزش آشنا نشده‌اند، ممکن است کتابخانه را با علایق، احتیاجات و خواسته‌های خود غیرمرتبط ببینند، مثل آنهايي که هیچ سروکاری با موسیقی نداشته‌اند و موسیقی یا هنر را نمی‌فهمند، بنابراین علاقه کمی به سالنهای کنسرت، گالریها و موزه‌ها دارند.

کتابخانه‌ها را می‌توان فقط برای دیگران «سودمند» خواند، یا به عنوان جذابیتهای فرهنگی باارزش ولی غیرضروری در جوامع تلقی کرد. ولی نباید آنها را به عنوان جایی در نظر گرفت که مردم دوست داشته باشند خودشان هر آنچه را می‌خواهند ببینند و آنچه را می‌خواهند بشناسند، جایی که عقاید فراوان است و جایی که آنها می‌توانند طول و عرض آن را متر کرده و میراث معنوی بشریت را استنشاق نمایند. این نه تنها برای مردم زیان‌آور است بلکه یک اتلاف اساسی برای ما به عنوان متخصصان کتابخانه است و برای کتابخانه‌های ما.



گام به گام در روند مرجع

نوشته جerald یهودا^۱

ترجمه ویدا بزرگ چمی^۲



شوشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پرتال جامع علوم انسانی

فصلنامه علمی-پژوهشی
شوشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی
شماره ۱۰، زمستان ۱۳۹۰
صفحه ۱۰۰-۱۰۵

