

## مطالعه و آموزشی استفاده کننده از کتابخانه و اطلاعات

دکتر مهرداد نیکنام<sup>۱</sup>

**چکیده:** استفاده کنندگان کسانی هستند که نظام های اطلاعاتی برای آنها به وجود آمده است. یعنی "استفاده کنندگان نهایی". استفاده کنندگان از کتابخانه در مجموع انتظار دارند خود از ابزار بازیابی نظیر فهرست ها، کتابشناسی ها، و چکیده نامه ها استفاده کنند. یکی از اهداف اصلی آموزش استفاده کننده حصول اطمینان از این مطلب است. تأکید امروزی بر آموزش استفاده کننده و رایانه ای کردن کتابخانه این است که کاربران نهایی را قادر به کاربرد مستقیم نماید. به این منظور لازم است ابتدا استفاده کنندگان مورد مطالعه قرار گیرند، و سپس با طراحی مدلی خاص با توجه به خصوصیات استفاده کنندگان آموزشی مناسب برای آنها تدارک دیده شود.

### مقدمه

تعاریف زیر می تواند راهگشایی بر درک بهتر مسئله باشد:

**اطلاعات.** عبارتست از داده های شکل یافته، به طوری که معنی دار و مفید باشند.

**نظام اطلاعاتی.** عبارتست از مجموعه ای از اجزای به هم پیوسته ای که برای گردآوری (یا بازیابی)، پردازش، ذخیره و اشاعه اطلاعات با هم کار می کنند تا به تصمیم گیری و کنترل در یک سازمان کمک کنند. علاوه بر کمک به تصمیم گیری، هماهنگی و کنترل، نظام های اطلاعاتی همچنین ممکن است به مدیران و کارگران کمک کند که مشکلات را تجزیه و تحلیل، موضوع های پیچیده را مجسم، و در نتیجه محصولات جدید تولید کنند.

جهانی شدن اقتصاد صنعتی جهان، ارزش اطلاعات را به میزان زیادی افزایش داده، و فرصت های جدیدی را به تجارت عرضه کرده است. امروزه نظام های اطلاعاتی قدرت ارتباطی و

۱. عضو هیأت علمی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

تحلیلی که کارخانجات و صنایع برای رهبری تجارت و مدیریت بازرگانی در مقیاسی جهانی نیاز دارند، تأمین می‌کند.

جهانی شدن فن‌آوری اطلاعات نیز باعث شده صنایع و تجارتخانه‌های محلی نیز رفتار و عملکرد جدیدی در پیش گیرند، چرا که به دلیل وجود ارتباطات جهانی و نظام‌های مدیریتی جهانی، امروزه مشتریان می‌توانند از بازاری به گستردگی جهان خرید کنند، اطلاعات مربوط به قیمت و کیفیت را شبانه‌روزی به دست آورند. این پدیده رقابت را افزایش می‌دهد و مؤسسات بازرگانی را وادار می‌کند در بازارهای باز و بی‌حفاظ و بی‌دفاع فعالیت کنند. پس برای این که مؤسسات بازرگانی شرکت‌کنندگان مؤثر و سودآوری در بازارهای جهانی باشند نیاز به نظام‌های قدرتمند اطلاعاتی و ارتباطی دارند.

### فن‌آوری اطلاعات

عبارتست از فن‌آوری‌هایی که ما را در ضبط، ذخیره‌سازی، پردازش، بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات، یاری می‌دهند. این اصطلاح شامل فن‌آوری‌های نوین مانند رایانه، انتقال از طریق دورنگار، و دیگر وسائل ارتباطی، و حتی فن‌آوری‌های قدیم‌تر مانند نظام‌های بایگانی اسناد، ماشین‌های حساب مکانیکی، چاپ و گراور می‌شود.

فن‌آوری اطلاعات روش کارکرد ما را دگرگون کرده، امور اقتصادی و اجتماعی، و حتی نحوه تفکر ما را تغییر داده است. تجارت، بانکداری، اوقات فراغت و سرگرمی‌ها، خدمات، خط تولید، آموزش، و بهداشت در عصر حاضر نسبت به ده سال قبل کاملاً متفاوت شده، و مردم این تغییر را که فن‌آوری اطلاعات موجب آن است، به تدریج تشخیص می‌دهند. فن‌آوری اطلاعات یا در واقع ابزار اطلاعاتی و ارتباطی مدیریت موجب عمل و عکس‌العمل مؤثرتر و کارآتر امور می‌شود، و سبب پیدایش مشاغل جدید، صنایع نوین، و خلاقیت‌های پی در پی شده، تغییرات کمی در روش زندگی به وجود آورده است.

در دهه‌های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ محققان وسایل ارتباط جمعی، به این وسایل به‌عنوان یک عامل محرکه در امر توسعه ملی توجه کردند و معتقد بودند اطلاعاتی که توسط وسایل ارتباط جمعی پخش می‌شود، در حرکت توسعه و پیشرفت یک جامعه نقش اساسی دارد.

در دهه ۱۹۷۰، منتقدان این تصور را رد کردند و در دفاع از وسایل ارتباط جمعی به‌طور دقیق‌تر از دیدگاه ارتباطات آن را به شکل علت و معلول در یک مجموعه پیچیده روابط میان مؤسسات و فرآیندهای سیاسی، اجتماعی، و اقتصادی در نظر گرفتند. اطلاعاتی که از طریق وسائل ارتباط جمعی منتقل شده‌اند. ممکن است موجب گردند، افرادی که منتظر فرصت هستند

از آن بهره برداری کنند، اما چنانچه فرصت‌هایی وجود نداشته باشد، وسایل ارتباط جمعی موجب ایجاد آنها نمی‌گردند.

امروزه فن‌آوری اطلاعات در مقایسه با وسائل ارتباط جمعی دامنه‌اش به مراتب فراتر می‌رود، و امکاناتی را برای تغییر و پیش‌بینی، و دورنمای تازه‌ای در زمینه توسعه ارائه می‌دهد. فن‌آوری اطلاعات موجب پخش سریع نظرات، بهبود در آموزش، علوم، مراقبت‌های بهداشتی و فرهنگ می‌شود. ضمناً فن‌آوری اطلاعات در زمینه ایجاد تسهیلات در امر تولید و توزیع ثروت به تنظیم منابع و اطلاعات می‌پردازد.

فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات به یکدیگر وابسته‌اند. بدون فن‌آوری اطلاعات و وسایل برقراری ارتباطات، ارتباط در سطح بین‌المللی و بین افراد غیر ممکن خواهد بود. در سطح جهانی، اطلاعات از طریق رادیو، تلویزیون، روزنامه، ماهواره و رایانه قابل مبادله است و با استفاده از این وسایل برقراری ارتباط آسان‌تر می‌شود.

فن‌آوری اطلاعات ماشین کار تلقی می‌شود، و ارتباطات محصول آن است. فن‌آوری اطلاعات سخت‌افزار است و ارتباطات نرم‌افزار، بنابراین نیاز داریم که به رابطه بین فن‌آوری اطلاعات و توسعه ملی نگاه تازه‌ای بیفکنیم تا تشخیص دهیم که فن‌آوری اطلاعات چگونه می‌تواند در ایجاد تغییر، وسیله مفیدی باشد و موجب کاهش فقر گردد.

به هر حال، فن‌آوری اطلاعات بالقوه می‌تواند مشکلاتی را حل کند ولی به تنهایی نمی‌تواند کاری اساسی انجام دهد، بلکه نیروی انسانی و به عبارت بهتر سرمایه انسانی نیز برای استفاده بهتر از این امکانات لازم است.

انسانها از اولین لحظه حیات تا آخرین دم زندگی در تلاش و حرکتند. عده‌ای در پی نان و گروهی در اندیشه نام‌فراوانی می‌کنند. بعضی از مردم در جست‌وجوی تحقق ارزش‌ها و ترویج آنها و برخی به هر وسیله‌ای به دنبال تحقق آرزوهای خود هستند و گروهی نیز مجموعه‌ای از خواسته‌ها را در کنار هم می‌طلبند، اما یک وجه مشترک در احوال همه آنها ملاحظه می‌شود و آن "نیاز" است.

بشر برای ادامه حیات خود به غذا، هوا، آب، لباس، و پناهگاه نیاز دارد. علاوه بر اینها او میل زیادی به آسایش، آموزش و خدمات دیگر دارد. محصول زائیده نیازها و خواسته‌های بشر است؛ به عبارت دیگر محصول عبارتست از چیزی که قادر به ارضای یک خواسته باشد. نیاز، بیان‌کننده حالت محرومیت احساس شده در فرد است. این محرومیت آرامش آدمی را بر هم می‌زند و در او شوقی برای برطرف کردن آن به وجود می‌آورد. نیاز، شخص را به حرکت وامی‌دارد و او را در یک حالت فعال قرار داده، به او جهت می‌دهد. شخص چیزهای خاصی را که

ارضاء کننده خواسته‌های اوست، خارج از وجود خویش تصور می‌کند. این چیزها محصولات نامیده می‌شوند. این محصولات به هر اندازه که خواسته‌های فرد را برآورده کنند دارای ارزشند. نکته مهم آن است که مفهوم محصول را تنها به اشیای فیزیکی محدود نسازیم. عامل اساسی در هر محصول، خدمتی است که ارائه می‌دهد و فوایدی است که دارد و برای خریدار ارزنده است. هر خدمتی که ارائه می‌شود و نیازی را برآورده می‌سازد، می‌توان محصول قلمداد کرد که شامل افراد، مکان‌ها، سازمان‌ها، خدمات، عقاید و اطلاعات است. مصرف‌کنندگان یا به عبارتی استفاده‌کنندگان از میان برنامه‌های تفریحی گوناگون، مناطق دیدنی مختلف، سازمان‌ها، خدمات، عقاید، مکتب‌های متعدد، و اطلاعات، آن را که مناسب با نیازها و خواسته‌های خویش می‌بینند، برمی‌گزینند. همه اینها از نظر مصرف‌کننده "محصول" تلقی می‌شوند. حال باید دید استفاده‌کننده کیست و چه ویژگی‌هایی دارد.

### تعریف استفاده‌کننده

استفاده‌کنندگان کسانی هستند که نظام‌های اطلاعاتی برای آنها به وجود آمده است. یعنی "استفاده‌کنندگان نهایی". در مفهوم استفاده مستقیم آنها از نظام‌های اطلاعاتی اغلب به آنها کاربر نهایی گفته می‌شود تا از استفاده‌کنندگان به معنی رابط یا واسطه که از خدمات استفاده می‌کنند یا خدماتی را از طرف استفاده‌کننده و برای وی فراهم می‌آورند، متمایز گردد.

بلکین (Belkin ۱۹۸۰) خاطر نشان می‌سازد که کاربران نهایی ممکن است مفاهیمی را که در جست و جوی اطلاعات درباره آنها هستند، نشناسند، حتی قادر نباشند به سرعت آنها را با مفاهیمی که می‌شناسند ربط دهند. ممکن است نتوانند آنچه را می‌خواهند، حتی در فکر و ذهن خود، بیان کنند. بلکین به این مسئله به عنوان "مرحله نابهنجار دانش" اشاره می‌کند. در مقام مقایسه، نویسندگان مدارک و منابع، مفاهیمی را که می‌خواهند بیان کنند، می‌دانند و قادر به بیان آن هستند. البته استفاده‌کنندگانی نیز وجود دارند که به درستی می‌دانند چه چیزی نیاز دارند، و آنچه را نیاز دارند با واژه‌هایی مناسب درخواست می‌کنند؛ همین‌طور هم نویسندگانی وجود دارند که استفاده آنها از زبان به نظر می‌رسد در حدی نباشد که مقصود خود را به روشنی بیان کنند. معهذا در اصل نویسندگان چیزی را می‌دانند، و می‌دانند که چگونه آن را بیان کنند؛ و حال آن که کاربران نهایی که سؤالی دارند، چیزی در آن باره نمی‌دانند و ممکن است حتی اگر فکر می‌کنند که می‌دانند، نتوانند سؤال خود را صحیح مطرح کنند.

## کاربران نهایی و واسطه‌ها

استفاده‌کنندگان از کتابخانه در مجموع انتظار دارند از ابزار بازیابی نظیر فهرست‌ها، کتابشناسی‌ها و چکیده‌نامه‌ها استفاده کنند و یکی از اهداف اصلی آموزش استفاده‌کننده حصول اطمینان از این مطلب است که، مسئله همین است. اگر نظام دستی سنتی با نظام‌های مبتنی بر رایانه نظیر آپک<sup>۱</sup> (دستیابی پیوسته عموم به فهرستبرگه‌ها) و منابع مرجع دوسویه (تعاملی) مبتنی بر دیسک فشرده جایگزین گردد، انتظار باید این باشد که اغلب استفاده‌کنندگان کتابخانه قادر به استفاده خواهند بود. البته تنها استفاده کافی نیست: این نظام‌ها باید در قادر ساختن استفاده‌کنندگان به پیدا کردن اطلاعات موجود که نیازهای آنها را برآورده می‌کند موفق باشند. شواهدی وجود دارد که نه نظام‌های دستی و نه نظام‌های ماشینی در بازیابی موضوعی به اندازه‌ای که بسیاری کتابداران باور دارند، برای کاربران نهایی مفید نیستند (Bates, ۱۹۸۲, ۱۹۷۷ Besant). مثلاً، یکی از جدی‌ترین ضعف‌های سرعنوان‌های موضوعی که در برگه‌دانها یافت می‌شود، این است که واژه‌های انتخاب شده واژه‌هایی نیستند که به‌دقت از دانش کاربران با پیشینه‌های متفاوت، استخراج شده باشد ... و هیچ‌گونه داده معتبری وجود ندارد که نشان دهد و چه گروهی از کاربران تحت سرعنوان موضوعی خاص یا جامعی به دنبال کتاب می‌گردند. (Haykin, ۱۹۵۱) علی‌رغم این محدودیت شکی نیست که وظیفه سرعنوان موضوعی ارجاع‌کاربر است به موادی با موضوعی خاص، که البته بسیاری از کتابداران علاقه دارند مدخل‌ها را به ترتیبی منطقی منظم کنند که نسبت به قواعد مربوط به واژه و ساختار در سرعنوان موضوعی در مرحله دوم قرار می‌گیرد، و شک نیست که اگر ما بدانیم یا بتوانیم فرض کنیم کاربر تحت چه واژه یا اصطلاحی به جست و جوی کتاب می‌پردازد بسیار کارساز است. به همین جهت است که بسیاری کتابداران تأکید بر این دارند که کاربران آموزش مناسب ببینند.

تأکید بر آموزش استفاده‌کننده و رایانه‌ای کردن کتابخانه این است که کاربران نهایی را قادر به کاربرد (استفاده) مستقیم نماید. (Levy, ۱۹۸۵ و Hakins, ۱۹۸۶ Ojagla). آموزش استفاده‌کننده، به هر حال، باید این اطمینان را پدید آورد که استفاده‌کنندگان می‌آموزند تشخیص دهند چه زمانی نیاز به کمک اضافی دارند، و این که می‌توانند تقاضای کمک کنند، البته به نحوی که احتمال زیاد موفقیت سریع ایشان را تضمین کند.

یانکه<sup>۲</sup> در ۱۹۸۴ مقایسه‌ای از کاوش در پایگاه‌های داده‌های کتابشناختی پیوسته توسط کاربر نهایی و واسطه‌های آموزش دیده را ارائه کرد. نکاتی که برای شکل دادن به مقایسه مفید

میان کاربران نهایی و کارکنان کتابخانه‌ها و خدمات اطلاع‌رسانی قابل تعمیم است، عبارتند از:

الف. کاربران نهایی، استفاده‌کنندگان اتفاقی هستند، حال آن‌که کارکنان استفاده‌کنندگان دائمی، و می‌توانند در خود احساسی نسبت به نظام‌هایی که اداره می‌کنند، داشته باشند.

ب. کاربران نهایی از ابزارهای بسیاری که به آنها کمک می‌کند، بی‌خبرند، در حالی که کارکنان نه تنها با واژگان آشنا هستند، بلکه با خود آن ابزار نیز آشنا هستند و می‌توانند از آنها استفاده کنند.

ج. کاربران نهایی تنها از آشناترین و کاملاً مرتبط‌ترین منابع اطلاعاتی استفاده می‌کنند، حال آن‌که دانش کارکنان در این زمینه وسیع‌تر و عمیق‌تر است. برخی از استفاده‌کنندگان مشکلات بسیاری در درک مسائل فنی نظیر منطق بولی دارند، که کارکنان آموزش دیده آن را درک می‌کنند و قاعدتاً باید بتوانند به سرعت و با مهارت از آن بهره‌گیرند.

د. کاربران نهایی ممکن است فاقد مهارت در استفاده از تجهیزات باشند، که هم بر توان در طراحی درون‌داد و هم بر توان آنها در تفسیر نتایج و عکس‌العمل در مقابل آنها، تاثیر می‌گذارد. کارکنان دارای آموزش مناسب، استفاده‌کنندگان سریع‌تر و مؤثرتر تجهیزات هستند، بنابراین بیشتر به اطلاعات توجه می‌کنند تا به فن‌آوری.

### دسته‌بندی گروه‌های استفاده‌کننده

نویسندگان آثار مربوط به نظام‌های اطلاعاتی اغلب تصوراتی دربارهٔ انواع نظام‌ها و محیط‌های آن نظام‌ها و بنابراین درباره استفاده‌کنندگان و استفاده آنها دارند. به‌طور مثال بررسی آثار مربوط به فهرست‌های پیوسته، فرد را به این مرحله راهنمایی می‌کند تا به این نتیجه برسد که این موارد می‌تواند فقط در کتابخانه‌های دانشگاهی وجود داشته باشد، و دارد؛ و فقط توسط استفاده‌کنندگان دانشگاهی استفاده می‌شود (البته اندک استثنائاتی نیز وجود دارند).

کوکران (Cochrane, ۱۹۸۳) با ارجاع خاص به دستیابی از طریق موضوع در فهرست‌های پیوسته، به نیاز به در نظر گرفتن گروه‌های مختلف اشاره می‌کند. در تحقیقی که توسط بی‌تس (Bates, ۱۹۷۷) انجام گرفته، این نتیجه حاصل شد که استفاده‌کنندگان از فهرست‌ها می‌توانند با توجه به میزان آشنایی‌شان با فهرست و با موضوع، از یکدیگر متمایز گردند. هر قدر آشنایی بیشتر باشد میزان موفقیت بیشتر است. این نتیجه در راستای مشاهدات استفاده‌کنندگان از نمایه‌های چاپی به دست آمده است.

استفاده روز افزون از نظام‌های خودکار در کتابخانه‌ها باعث اهمیت پیدا کردن استفاده از رایانه و مهارت‌های استفاده می‌شود. تقریباً هر کس که در یک کشور پیشرفته از نظر فن‌آوری زندگی می‌کند، یک استفاده‌کننده از رایانه است (شنايدرمن، ۱۹۸۰). دی (Day, ۱۹۸۷) اشاره



کرده‌اند: از آنجایی که همه افراد را نمی‌توان در نهایت به یک کارشناس تبدیل کرد، احتمالاً آگاهی از رایانه و سواد رایانه بخش پذیرفته‌ای از آموزش عمومی می‌گردد. به هر حال طیف گسترده‌ای از استفاده‌کنندگان بالقوه وجود دارند (Moran, ۱۹۸۱) و لازم است طبقه قابل توجهی از استفاده‌کنندگان از رایانه را نیز به حساب آوریم تا این که با همه استفاده‌کنندگان به عنوان گروه جدا نشدنی رفتار کرده باشیم (Meadow, ۱۹۸۳).

صحت انتصاب استفاده‌کنندگان به یک خدمت خاص، می‌تواند به خود آن خدمت، و عواملی چون قصد استفاده‌کننده، گروه استفاده‌کننده، و محیط‌های آنها، و شاید این که چه کسی هزینه خدمات را تقبل می‌کند بستگی داشته باشد.

از یک طرف ممکن است درست باشد که فرض کنیم تمامی استفاده‌کنندگان از هر جهت مساوی هستند. یک نظام اطلاعاتی در یک مرکز خرید بزرگ احتمالاً براین اساس طراحی شده است که همه استفاده‌کنندگان به طور مساوی ناآگاه هستند. و به طور مساوی احتمال ضعیفی وجود دارد که از این نظام مرتباً و با فواصل منظم استفاده کنند. از طرف دیگر، یک نظام اطلاعاتی ممکن است تمایل داشته باشد برای پاسخ‌گویی به نیازهای افراد تاحدی که اطلاعات از ایشان در اختیار دارد (مثل شغل و مسئولیت‌ها، پیشینه، دانش و غیره) اطلاعات فراهم آورد (Korfage, ۱۹۸۴).

در مجموع برای ارائه بهتر خدمات می‌توان نکات زیر را مد نظر قرار داد:

الف. اطلاع از وجود گروه‌های بزرگ استفاده‌کننده: به‌عنوان مثال در یک کتابخانه دانشگاهی، کادر علمی می‌تواند یک گروه باشد و دانشجویان گروه دیگر. البته این دسته‌بندی می‌تواند نادرست باشد. به‌طور مثال، دانشجویان رشته‌های مختلف (علوم / فن‌آوری، علوم اجتماعی، و علوم انسانی) درجات مختلفی از موفقیت در به‌کاربردن یک فهرست پیوسته را کسب کرده‌اند (Borgman, ۱۹۸۶). وی همچنین اظهار می‌دارد که حتی تفاوت‌های فردی ممکن است مهم‌تر باشد.

ب. با ایجاد انعطاف در کارها می‌توان به استفاده‌کنندگان به بهترین نحوی که برایشان مناسب باشد پاسخ داد.

البته کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به دلیل رسالت فرهنگی، آموزشی، و پژوهشی خود سعی می‌کنند در این راستا به استفاده‌کنندگان یاری برسانند. و لذا در اینجاست که مقوله‌هایی چون مطالعه استفاده‌کننده و آموزش استفاده‌کننده مطرح می‌شود.

### مطالعه استفاده‌کننده

در عمل، اغلب مطالعات مشهور به مطالعه استفاده‌کننده ویژگی‌های استفاده‌کنندگان

کتابخانه‌ها و یا خدمات اطلاعاتی، و استفاده‌کنندگان را مورد مطالعه و بررسی قرار می‌دهند. در مقایسه با مطالعه دربارهٔ مصرف، به هر حال مطالعهٔ استفاده‌کننده بیشتر در ارتباط با مردم است و این که ایشان چه می‌کنند، تا این که در ارتباط با خود کتابخانه و سازمان‌های اطلاع‌رسانی باشد. و مطالعاتی که به تجزیه و تحلیل بازار یا جامعه می‌پردازند، بیشتر به دنبال گردآوری اطلاعات دربارهٔ کسانی می‌پردازند که استفاده‌کننده کتابخانه یا اطلاعات نیستند.

پیشینهٔ کار. بیشتر نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی، و به‌ویژه خصوصیات شخص استفاده‌کننده را بررسی کرده‌اند، خصوصیات ویژه و مرتبط با استفاده‌کنندگان یا متغیرهایی که اندازه گرفته شده‌اند، عبارتند از:

۱. فراوانی استفاده از کتابخانه و اطلاعات

۲. دلایل استفاده

۳. انواع استفاده از کتابخانه و اطلاعات

۴. نظرات و افکار استفاده‌کننده دربارهٔ کتابخانه

۵. الگوهای خواندن

۶. میزان رضایت

۷. داده‌های جمعیت‌شناختی

۸. شخصیت

۹. شیوهٔ زندگی

۱۰. آگاهی از خدمات کتابخانه

دامنهٔ مطالعات استفاده‌کننده، از تحقیقات دربارهٔ جوامعی گسترده‌تر مثل پزشکان یک کشور، تا مطالعه دربارهٔ تک تک افراد یک نهاد یا سازمان، و یا مطالعه دربارهٔ استفاده از یک خدمت یا منبع خاص، متغیر است. برخی مطالعات بر نوع خاصی از کتابخانه تأکید دارند و دیگر مطالعات به‌طور کلی به استفادهٔ فردی خاص از کتابخانه و اطلاعات می‌پردازند.

مطالعهٔ استفاده‌کننده به چندین منظور انجام شده است، تا داده‌هایی برای ارزشیابی کتابخانه‌ها و دیگر نهادهای اطلاع‌رسانی فراهم آید و برنامه‌ریزی برای گسترش مجموعه، برنامه‌ها و خدمات تسهیل گردد. به تازگی مطالعهٔ استفاده‌کننده در بعضی تلاش‌ها برای بررسی این مطلب که چگونه استفاده از کتابخانه و اطلاعات بر استفاده‌کننده تأثیر گذاشته، به کار رفته است. نظر اکثریت در حال رشدی بر این است که اگر کتابخانه‌ها باید واقعاً مؤثر باشند، باید با علاقه و حد اکثر ظرفیت فعالیت کنند، و لذا معنی‌دارترین شاخص عملکرد، متکی بر استفاده‌کننده است.



بیکر<sup>۱</sup> و لنکستر<sup>۲</sup> در اثر استاندارد خود "دربارهٔ اندازه‌گیری و ارزیابی خدمات کتابخانه" مرور مفیدی دارند بر مطالعات انجام گرفته دربارهٔ استفاده‌کننده. مقالهٔ باتلر<sup>۳</sup> و گراچ<sup>۴</sup> حاوی پیشنهادات مفیدی برای برنامه‌ریزی مطالعهٔ استفاده‌کننده است. متون مربوط به روش تحقیق برای متخصصان علم کتابداری و اطلاع‌رسانی، پاول (Powell, ۱۹۹۱)؛ سیمسون (Simpson, ۱۹۸۸)؛ بوشا و هارتر (Busha & Harter, ۱۹۸۰)؛ و دیگران، اطلاعات جامع‌تری دربارهٔ نمونه‌هایی از روش‌ها و شیوه‌های قابل استفاده برای مطالعهٔ استفاده‌کننده، ارائه می‌کنند. حال بد نیست اندکی نیز به این روش‌ها بپردازیم.

روش‌ها. مطالعهٔ استفاده‌کننده می‌تواند به‌عنوان تحقیق پایه یا کاربردی طراحی شود. روش دوم اغلب برای گردآوری داده‌های مخصوص ارزشیابی به کار گرفته می‌شود. در هر دو مورد مطالعهٔ استفاده‌کننده می‌تواند روش‌های کمی یا کیفی، مستقیم یا غیرمستقیم را به کار گیرد. روش‌های تحقیق کمی رهیافتی حل المسائل گونه را شامل می‌شود که طبیعتی بسیار سازمان یافته دارد و به کمی کردن متغیرها به منظور اندازه‌گیری و تحلیل بستگی دارد. روش‌های تحقیق کیفی کمتر وابسته به اندازه‌گیری‌های کمی هستند و توجه بیشتری به جنبه‌های نظری (ذهن‌گرایانه) تجارب و رفتارهای شخصی دارند.

روش‌های تحقیق مستقیم به اخذ اطلاعات از استفاده‌کنندگان به‌طور مستقیم وابسته هستند و روش‌های غیرمستقیم شامل بررسی برخی شواهد رفتاری استفاده‌کننده است، مانند سوابق گردش کتاب، و بنابراین استنتاج مطالبی دربارهٔ استفاده‌کننده روش‌های مستقیم و غیرمستقیم، طبیعتاً هر دو می‌توانند کمی یا کیفی باشند.

عمدهٔ مطالعات دربارهٔ استفاده‌کنندگان به تدریج شکل بررسی به خود می‌گیرند و معمولاً برای گردآوری داده‌ها از یک نمونه استفاده می‌شود، تا از کل یک جامعه پرسشنامه، مصاحبه و مشاهده همان روش‌های رایج برای بررسی هستند. در اینجا نیز، این روش‌ها می‌توانند رهیافتی کیفی یا کمی در فرآیند اندازه‌گیری داشته باشند. مصاحبهٔ گروهی متمرکز که هر روز بیش از پیش رایج‌تر می‌شود، برای ارزیابی مسئله استفاده از کتابخانه به کار می‌رود. روش‌های انتقادی تأکید بر یک رویداد واحد و جدید دارند. مطالعات موردی تأکید بر شمار کمی از افراد یا سازمان‌ها دارند، ولی اطلاعات جامعی را گرد می‌آورند. در مطالعات شبیه یادداشت‌های روزانه، از استفاده‌کنندگان خواسته می‌شود که داده‌های مربوط به خود را در یک مقطع زمانی خاص گردآوری کنند. شیوه‌های مرتبط با بررسی اسناد و مدارک شامل تحلیل استنادی و تحلیل

1. Baker

2. Lancaster

3. Butler

4. Gratch

محتوی می شوند. مدل سازی نیز در مطالعه استفاده کننده کاربردهایی یافته است.

### نیاز به مدل های استفاده کننده

برای بهبود برنامه های آموزشی و تربیتی کاربر نهایی لازم است مدل هایی برای کمک به تعیین و تشخیص خصیصه های مرتبط ایجاد شود. بورگمن (Borgman, ۱۹۸۶) تحقیق در مدل های ذهنی را شرح می دهد و نتایج بدست آمده در ارتباط با کاربرد فهرست های پیوسته کتابخانه را گزارش می کند. موران (Moran, ۱۹۸۱) می گوید مدل های استفاده کنندگان نباید مدل های افراد ایستایی باشد که درگیر پرسش های ثابتی هستند، بلکه عوامل محیطی و رفتاری و گستردگی سؤالات را نیز شامل شود. همچنین این مسئله برای محتوای برنامه های آموزش استفاده کننده مهم است، چرا که می توان به شکل مفیدی استفاده کنندگان را از این واقعیت آگاه کرد که طبیعت نیازهای آنها و گام هایی که باید برای رسیدن به پاسخ بردارند، با زمان و شرایط متغیر است. موران در سال ۱۹۸۱ مدل زیر را برای رفتار استفاده کننده پیشنهاد کرد:

اهداف + ساختار کاری + محدودیت پردازش = رفتار استفاده کنندگان

کار و همکاران در سال ۱۹۸۳ مدل مشابهی پیشنهاد کردند:

اهداف + وظایف + اپراتورها + درون داده ها + آگاهی + محدودیت های پردازش = رفتار

استفاده کنندگان

هر دو مدل بالا در چارچوب استفاده خاص از یک رایانه در یک موقعیت خاص ارائه شده اند. این مدل ها می توانند برای نشان دادن تکامل روابط میان اثرات بر رفتار استفاده کننده که به وسیله موران پیشنهاد شده، و چارچوب ذهنی برای تفکر درباره استفاده کنندگان، تأییدی که بر ایشان می گذارد و گذاشته است و متغیرهایی که در فرایند پویای پردازش رفتار اطلاعاتی در نظر گرفته می شوند، گسترش و تعمیم پیدا کنند. پس می توان چنین نوشت:

محیط های پیشین + محیط فعلی ← استفاده کننده + هدف ← نیاز و رفتار محیط های پیشین  
مشمول است بر تمامی موقعیت های یادگیری رسمی و غیررسمی پیشین استفاده کننده که بر آگاهی، مهارت، و نقطه نظرهای وی تأثیر گذاشته است.

### خلاصه و نتایج

مطالعه استفاده کننده می تواند اطلاعاتی در باره جامعه استفاده کننده از کتابخانه، آگاهی استفاده کننده از خدمات، میزان و دلایل رضایت استفاده کننده، نیازهای برآورده نشده، انواع اطلاعات به کار رفته، دلایل این که چرا افراد منابع خاصی را مورد استفاده قرار می دهند، فراهم

آورد، و حتی به پیش‌بینی استفاده از کتابخانه یا اطلاعات کمک کند. مطالعه استفاده‌کننده، همچنین می‌تواند تأثیر واقعی استفاده از کتابخانه یا اطلاعات را اندازه‌گیری کند، به عنوان مثال، چگونه چنین استفاده‌ای بر زندگی استفاده‌کننده تأثیر می‌گذارد یا برای زندگی او مفید است. اگر دقت کافی در طراحی آن مبذول نشده باشد. یا مطالعه استفاده‌کننده نمی‌توان چنین مزایایی را به دست آورد، این مطالعات باید حتی‌الامکان معتبر، موثق، و از نظر علمی بسیار دقیق باشند. مطالعه استفاده‌کننده باید منعکس‌کننده بهترین و جدیدترین دانش در باره چگونگی طراحی و اجرای تحقیقات عمیق و مطمئن در این زمینه باشد. فقط به این شکل است که چنین مطالعاتی می‌تواند باعث فراهم آمدن اطلاعات متکی بر استفاده‌کننده‌ای شود که برای تعیین میزان تأثیر واقعی کتابخانه‌ها و دیگر نهادهای اطلاعاتی، لازم است.

### آموزش استفاده‌کننده

آموزش استفاده‌کننده عبارتست از آموزش این که از کتابخانه یعنی جایی که اطلاعات در آن مکان در دسترس است، چگونه استفاده کنیم، چرا استراتژی کاوش خاصی را به کار گیریم، چه منابع دیگری می‌توانند به ما کمک کنند، و این که چگونه از آنها بیشتر بهره برداری کنیم.

### مقدمه

آموزش استفاده‌کنندگان برای تمامی خدمات و تسهیلات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی، و برای بازیابی دقیق، جامع و سریع اطلاعات لازم است. استفاده‌کنندگان ناهمگن و گوناگون هستند و کاوش اطلاعات فعالیتی پیچیده است. آموزش استفاده‌کننده فرایندی است که باید مستمر باشد، به دو دلیل: نخست به دلیل برخی ویژگیهای نظام کتابخانه، نظیر استفاده از زبانی خاص، فقدان استراتژی و تخصص‌گرایی در بازیابی، پیچدگی‌ها و بغرنجی در فهرست‌ها، افکار پیش‌پنداشته از نیازهای استفاده‌کننده و کتابداران خود محور؛ دوم، نارسایی در برقراری ارتباط میان استفاده‌کننده و کتابخانه، مانند نظرات استفاده‌کننده راجع به کتابخانه به عنوان آخرین راه چاره، تصویر ذهنی وی از کتابدار، پیچدگی‌های موجود در الگوی جست و جوی اطلاعات در مرحله تفکر و مرحله بیان.

واژه آموزش استفاده‌کننده به معنای آموزش استفاده از کتابخانه، آشنایی با کتابخانه، آموزش کتاب‌شناختی، به کار رفته است. نیل آمگان<sup>۱</sup> در ۱۹۸۵ میان اصطلاحات آموزش استفاده‌کننده،

آشنا کردن استفاده کننده، و کمک به استفاده کننده فرق قائل شد. رابرتز و بلاندی<sup>۱</sup> در ۱۹۸۹ واژه با معنای وسیع تری چون آموزش کتابخانه را ترجیح دادند. آموزش استفاده کننده خدمتی جامع، و فرایندی است که<sup>(۱)</sup>، باعث می شود، استفاده کننده در یافتن محل اطلاعات، دسته بندی و بسته بندی مجدد اطلاعات به خود متکی شود؛<sup>(۲)</sup> ارتباط میان کتاب و استفاده کننده، برای استفاده کننده جدید ضروری و برای استفاده کننده با تجربه مطلوب است، و<sup>(۳)</sup> در استفاده کننده قدرت ارزیابی شخصی از اطلاعات به وجود می آورد. این فرایند احتمالاً نیازمند دو استراتژی است: از جهت عمومی و از جهت آموزش موضوع مدار و کتابشناختی خاص. نخستین بازدید از کتابخانه اغلب سطحی است و تا حدی نیازمند ملاقات های مکرر با استفاده کننده است. پس آموزش استفاده کننده در ابتدا غیر شخصی است و به تدریج فردی و خصوصی می شود.

### تاریخچه

تا دهه ۱۸۵۰ کتابداران امریکایی نحوه استفاده از کتابخانه را به مراجعان آموزش می دادند. تلاش ساموئل گرین<sup>۲</sup> برای ایجاد میز مرجع در کتابخانه های عمومی در دهه ۱۸۷۰؛ تأسیس مدرسه کتابداری لوئی شور<sup>۳</sup> در دهه ۱۹۲۰ و برنامه مدرسه موتیه پاتریشیا نپ<sup>۴</sup> در دهه ۱۹۶۰ همگی حائز اهمیت هستند. در ۱۹۴۹ برنامه سه مرحله ای آموزش استفاده کنندگان که توسط بخش دانشگاهی و تحقیقاتی انجمن کتابداران انگلیس پیشنهاد شد نقطه عطفی به حساب می آید. رانگاناتان (۱۹۴۰) نقش یک میانج را با عنوان کتابدار مرجع کاربرپسند، تعیین کرد. بون<sup>۵</sup> (۱۹۶۰)، جالبانت<sup>۶</sup> و استیونسون<sup>۷</sup> (۱۹۷۸)، هاپکینز<sup>۸</sup> (۱۹۸۲)، رابرتس و بلاندی<sup>۹</sup> و دیگران بررسی های تاریخی جامعی به عمل آورده اند. پیشرفت کند بود، بخشی به خاطر مشکل تعیین جا در خدمات کتابخانه، و دیگر این که در خدمات مرجع و خدمات اطلاعاتی گم می شد. در حالی که سخنرانی ها، بازدیدها، و سمینارها روش های سنتی به حساب می آیند، آموزش برنامه ریزی شده، تجهیزات آموزشی، مواد دیداری - شنیداری، و یادگیری به کمک رایانه، پیشرفت های اخیر محسوب می شوند. آموزش استفاده کننده صرفاً یک تور کتابخانه یا یک آگاهیتامه نیست، بلکه شامل کاوش در پایگاه های داده ها (محلی و جهانی) است و در مجموع باعث می شود استفاده کننده کمتر به دیگران متکی باشد.

1. Roberts &amp; Blandy

2. Samuel Green

3. Loius Shore

4. Patricia Knapp

5. Boon

6. Fjallbrant

7. Stevenson

8. Hopkins

9. Roberts &amp; Blandy

## شیوه‌های جاری

رسانه‌ها، رسانه‌های مختلفی برای این منظور مورد استفاده قرار می‌گیرند. آموزش فردی ساده ولی گران است. معارفه به کمک تور رسمی، روشی سنتی و مؤثری است، ولی زمان‌بر و بیش از اندازه کلی است و حتی می‌تواند باعث خستگی استفاده‌کننده شود. مواد چاپی نظیر آگهی‌نامه، و جزوه‌ها؛ خدمات، تجهیزات و استراتژی‌های جست و جو را تشریح می‌کنند، ولی لازم است مرتباً مورد ویرایش و بازبینی قرار گیرند، و لذا نمی‌توانند کاربرد چندانی داشته باشند. نصب پوستر، نمودار، و غیره می‌تواند باعث بهبود مهارت آموزش شوند، ولی نیازمند یک میانجی هستند. در کتابچه‌های راهنما، بینندگان و شنوندگان لحاظ شده‌اند، که برخلاف نظر آموزش فردی، باعث یادگیری می‌شود و آموزش دهنده می‌تواند تأثیر یادگیری را دریابد. اما بعضی استفاده‌کنندگان ممکن است در نوشتن تردید کنند و حتی احساس شرمندگی نمایند. در آموزش به صورت واحد درسی، کارهای کتابخانه بخشی از دوره محسوب و منظور می‌شود، ولی این روش برای کارکنان و مواد کتابخانه دست و پاگیر است، و وقت زیادی از کارکنان می‌گیرد. مواد دیداری - شنیداری. این مواد مفید و مؤثرند، ولی تهیه آنها ساده و اقتصادی نیست. همچنین استفاده از آنها نیز آسان نیست، آموزش برنامه‌ریزی شده شامل چند رسانه‌ای‌ها می‌شود که یادگیری به کمک رایانه یکی از آنهاست. یادگیری به کمک رایانه می‌تواند محصولی پر هزینه محسوب شود چون به رایانه نیاز دارد و هنوز هم به دیگر شیوه‌ها متکی است، ولی مزیت آن امکان شبکه‌ای شدن آن است.

برای آموزش گروه‌های استفاده‌کننده، سخنرانی‌ها، سمینارها و جلسات گفت و شنود، مواد دیداری - شنیداری، آموزش به کمک رایانه، و روش استفاده از گشت می‌تواند به کار گرفته شود. برای استفاده‌کنندگان به صورت انفرادی، راهنماهای چاپی، علائم راهنما، تمرینات عملی، آموزش برنامه‌ریزی شده و کمک فردی، مفید هستند.

کاربردها. در میان ابزارهای موجود، با کاربرد همگانی، برخی خیلی مفید هستند، به عنوان مثال نوار و پدیویپی تهیه شده توسط مرکز منابع آموزشی دانشگاه ایالتی اوهایو تحت عنوان "نبرد ابرستارگان کتابخانه (۱۹۸۱)" را می‌توان نام برد. این فیلم ابزارهای ویژه، فهرستبرگه‌ها، اعم از دستی و ماشینی، نمایه‌ها و غیره را در بر می‌گیرد و به صورت حرفه‌ای تهیه شده است.

برنامه‌های آموزشی نمونه، مخصوص آموزش استفاده کنند، مشتمل هستند بر برنامه با دیدگاه آموزش شخص به شخص (دانشگاه ساسکس)، دیدگاه آموزش نظام‌مند (دانشگاه فن‌آوری چالمرز)، و دیدگاه آموزش پژوهش مدار (مرکز دانشگاهی را سکیلد). آموزش استفاده‌کننده موضوع یا مضمون رایج سمینارها، کنفرانس‌ها و کارگاه‌های آموزشی بوده است.

به طور مثال آموزش آشنایی با کتابخانه اطاق پایا یا بخش مبادله دانشگاه میثیگان شرقی برنامه‌های زیادی را اجرا کرده‌اند و از دهه ۱۹۷۰ اجلاس سالانه برگزار می‌کنند. میزگرد آموزش کتابداری انجمن کتابداران امریکا درگیر بسیاری از این قبیل اجلاس‌هاست.

بخش آموزش کتابشناختی انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی یک مجمع محققان دارد که بسیار فعال است. در انگلستان کنفرانس دائمی کتابخانه‌های ملی و دانشگاهی تولید تعاونی مواد دیداری - شنیداری را از دهه ۱۹۷۰ حمایت و تشویق کرده است، و بسیاری از کتابخانه‌های عمومی و اختصاصی این وظیفه را عهده‌دار شده‌اند.

### آینده

اگر چه مسئله آموزش استفاده‌کننده سال‌هاست مطرح شده است، ولی هنوز مسائل بسیاری وجود دارند که باید حل شوند، و این یکی از مسائل مهمی است که هنوز با دیگر جنبه‌های خدمات کتابخانه منطبق نشده است. بررسی نیازها، اهداف و مقاصد روشن و درگیری کارکنان در گسترش برنامه‌ها هنوز هم بسیار مورد نیاز است.

### مأخذ

- Baker, S.L. and Lancaster, F.W. (1991) **The Measurement and evaluation of library services**, 2nd ed., Information Resources Press.
- Boon, G.S. (1960) "Training Laymen in the use of the Library", in **The State of the library art**, Rutgers University Press.
- Busha, C.H. and Harter, S.P. (1980) **Research methods in librarianship**, Academic Press.
- Butler, M. and Gratch, B. (1982) "Planning a user study: The process defined", **College and research Libraries**.
- Christ, John M. (1972) **Concepts and subject headings: their relation in information retrieval and library science**, Scarecrow Press.
- Fjallbrant, N. and Stevenson, M. (1978) **User education in libraries**, Clive Bingley.
- Hopkins, F.L. (1982) "A Century of bibliographic instruction: the historical claim to professional and academic legitimacy", **College and Research Libraries**, Vol. 43, pp. 192-198.
- Lauden, Kenneth C. and Lauden Iane Price (1999) **Essentials of management information system**, prentice- Hall.
- Neelameghan, A. (1985) "User Orientation", in "Library and information studies



- curriculum: some aspects with special reference to developing countries", **Journal of Library and Information science**, Vol. 10, pp. 53-63.
- Powell, R.R. (1991) **Basic research methods for librarians**, 2nd ed., Ablex Publishing.
- Ranganathan, S.R. (1940) "Initiation of Freshmen", in **Reference service**, UBS Publishers (reprint 1992).
- Roberts, A.F. and Blandy, S.G. (1989) **Library instruction for Librarians**, 2nd ed., Libraries Unlimited.
- Simpson, I.S. (1988) **Basic Statistics for Librarians**, 3rd ed., Library Association.

