



مرکز علمی رسانی و کتابخانه مرکزی



# نشریه تازه‌های اطلاع‌رسانی و مهارت‌های اطلاع‌یابی

شماره ۴۸ - پاییز ۹۷، ISSN: 1684-7989

## تغییر در ساختار

زهرة عباسی

## سکوت سازمانی و کتابخانه‌های دانشگاهی

رقیه دهستانی

آزاده صالح آبادی

## اهمیت توجه به رفتارهای برنامه‌ریزی نشده

مراجعة‌کنندگان در محیط‌های کتابخانه‌ای

هادی هراتی

## ترویج اینترنت در دانشگاهها

مریم مرادی خواه

## سواد اطلاعاتی استفاده از تلفن همراه

شهناز غلامحسین نژاد

## مروری بر مهارت‌های سواد اطلاعاتی: نوآوری و آموزش با

موبایل

شهناز غلامحسین نژاد

## گزارش تحلیلی پرسش‌های گفت‌وگوی آنلاین (چت) بخش

مرجع سال ۹۶- مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه

فردوسی مشهد

محمود صدیقی

## گزارش تحلیلی بخش آموزش مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه

مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (سال ۱۳۹۶)

فاطمه هراتیان

◆ سردبیر: دکتر زهرة عباسی، مدیر اجرایی: محبوبه فراشباشی آستانه

◆ صاحب امتیاز: مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی



## تغییر رویکر نشریه<sup>۱</sup>

نشریه تازه‌های اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی از سال ۱۳۸۰ تاکنون با سیاست انتشار مقاله‌ها و تجربیات کاربردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد منتشر شده است. به اطلاع علاقه‌مندان به این نشریه می‌رساند، این نشریه از شماره آینده با تغییر رویکرد انتشار و با هدف استفاده از دانش طیف بزرگتری از نویسندگان سیاست جدیدی را در انتشار آثار نویسندگان اتخاذ کرده است، که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.

نشریه تازه‌های اطلاع‌رسانی و مهارت‌های اطلاع‌یابی نشریه علمی-تخصصی<sup>۲</sup> می‌باشد و مقاله‌های نوشته شده در موضوع‌های کتابداری، اطلاع‌رسانی، کتاب‌شناسی، نسخه‌شناسی، آرشیو، شبکه‌های اطلاع‌رسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، علم‌سنجی، معرفی و نقد منابع اطلاعاتی، گزارش‌های کتابخانه‌ای را منتشر می‌کند. این نشریه به صورت الکترونیکی منتشر و در سایت مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد با آدرس اینترنتی زیر قرار می‌گیرد:

[http://library.um.ac.ir/index.php?option=com\\_content&view=article&id=429&Itemid=627&lang=fa](http://library.um.ac.ir/index.php?option=com_content&view=article&id=429&Itemid=627&lang=fa)

محتوای مقالات، کاربردی و در راستای توسعه مهارت‌های سواد اطلاعاتی، بازیابی بهتر اطلاعات، استفاده بهینه از اطلاعات می‌باشد. ترتیب انتشار نشریه فصلنامه و هر شماره شامل ۲۰ تا ۲۵ صفحه می‌باشد.

### ◆ فرایند بررسی مقاله‌ها

مقاله‌های دریافت شده، نخست توسط مدیر داخلی مورد بررسی قرار می‌گیرند و در صورتی که با خط مشی نشریه مطابقت داشته باشند، به منظور ارزیابی برای دو تا سه نفر از داوران صاحب‌نظر ارسال خواهد شد. مقاله‌ها ابتدا به ترتیب تاریخ دریافت بررسی می‌شوند و سپس به ترتیب دریافت نظر مثبت داوران منتشر خواهند شد.

۱ - زهره عباسی رئیس مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی

۲ - نشریات علمی تخصصی نشریاتی هستند که وابسته به برخی سازمان‌ها و نهادهای خاص می‌باشند و مباحث تخصصی را در یک زمینه مطرح می‌کنند و نویسندگان مختلف می‌توانند مطالب خود را برای مجله ارسال کنند. این نوع مجلات هیچ گونه امتیاز و مجوز علمی را از ارگان‌های زیربند مثل وزارتخانه یا حوزه علمیه و... دریافت نکرده‌اند و صرفاً به منظور اطلاع‌رسانی و بالا بردن آگاهی قشر خاصی از افراد جامعه در زمینه‌های تخصصی به چاپ می‌رسند.



## ◆ راهنمای نگارش و پذیرش مقاله

- مقاله در نرم افزار MS-Word فونت B nazanin 12، تیتراها فونت ۱۴ و در انگلیسی فونت Times newroman فونت ۱۲ و تیتراها فوت ۱۴ تایپ گردد.
- طول مقاله حداکثر ۵ صفحه و هر صفحه دارای ۲۰ سطر باشد.
- کلیدواژه‌ها توسط نویسنده تهیه و درج گردد.
- مقاله قبلاً در نشریه دیگری به چاپ نرسیده، یا هم‌زمان برای نشریه دیگری ارسال نشده باشد. در صورتیکه قبلاً مقاله در مجامع علمی ارائه شده، اطلاعات آن ضمیمه شود.
- در مقالاتی که بیش از یک نویسنده دارند، نویسندگان باید یک نفر را به عنوان نویسنده عهده‌دار مکاتبات مشخص نمایند.
- صفحه اول مقاله، شامل اطلاعات: عنوان مقاله، نام کامل نویسنده/گان همراه با وابستگی سازمانی نشانی کامل، شماره تلفن، و نشانی پست الکترونیکی باشد.
- اسامی خارجی در متن به زبان فارسی آوانویسی شده و اصل آن پانویس شود.
- اختصارات انگلیسی به همراه صورت کامل پی‌نوشت شوند.
- دفتر مجله در ویراستاری، چاپ یا عدم چاپ مقالات آزاد است و مقالات دریافتی مسترد نخواهد شد.
- مقاله پس از ارزیابی داوران، مجدداً توسط نویسنده اصلاح می‌شود. پس از اعمال اصلاحات لازم و تأیید نهایی، به ترتیب تاریخ آماده شدن، در مجله چاپ می‌شود.
- در مقاله‌هایی که به فارسی ترجمه می‌شوند، نسخه‌ای از اصل مقاله پیوست متن فارسی باشد.
- منابع مورد استفاده، به ترتیب الفبای نام نویسندگان، در پایان مقاله و مطابق با شیوه‌نامه انجمن روانشناسان آمریکا دستورالعمل (APA) تنظیم گردد.

## ◆ اطلاعات تماس با نشریه

نشانی: مشهد - میدان آزادی- پردیس دانشگاه - مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی

پست الکترونیک: [ejiss@um.ac.ir](mailto:ejiss@um.ac.ir)

فاکس: ۸۸۰۷۰۸۸ - ۵۱۳

- برای کسب اطلاع بیشتر می‌توانید با شماره تلفن ۰۵۱-۳۸۸۰۶۵۵۳ تماس بگیرید.



Speak Up

Be Heard

## سکوت سازمانی و کتابخانه‌های دانشگاهی

◀ رقیه دهستانی، کارشناس ارشد مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی، دانشگاه فردوسی مشهد  
 ◀ آزاده صالح آبادی، کارشناس ارشد مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی، دانشگاه فردوسی مشهد

### ◆ مقدمه

سکوت سازمانی پدیده جدیدی است که در آن کارکنان سازمان به دلایل متفاوت از اظهار نظر در رابطه با مشکلات سازمان خودداری و امتناع ورزیده و سکوت می‌کنند. سکوت علامتی برای بیماری سازمانی محسوب می‌شود و مدیران باید عامل اصلی آن را ردیابی و برطرف نمایند. بی‌توجهی به این موضوع می‌تواند سبب سکون و حتی مرگ سازمان شود. با توجه به نوع انگیزه کارکنان سکون در سازمان‌ها به ۳ دسته زیر قابل تقسیم‌بندی است:

- ۱- سکوت مطیع: انگیزه این نوع سکوت کناره‌گیری، تسلیم بودن و رضایت دادن به هر چیزی است.
- ۲- سکوت تدافعی: انگیزه این نوع سکوت خودحفاظتی است یعنی علت سکوت کارمند در سازمان ترس است.
- ۳- سکوت دوستانه: انگیزه این نوع سکوت علاقه به دیگران و ایجاد فرصت برای تشریک مساعی می‌باشد.

### ◆ دلایل سکوت سازمانی

سکوت سازمانی در اغلب سازمان‌ها به ۳ دلیل عمده رخ می‌دهد:

۱- دلایل فردی ۲- عوامل سازمانی ۳- عوامل فرهنگی

دلایل فردی را می‌توان در اختلاف سن، جنسیت، سطح تحصیلات، میزان تجربه کاری و ویژگی‌های رفتاری مدیران و کارمندان خلاصه کرد. عوامل سازمانی نیز شامل سیستم ارزیابی، عدم تناسب سیستم پاداش و تنبیه، اجرای تغییرات، امنیت شغلی پایین، عدم چابکی داخلی و قوانین محدود کننده می‌باشد. عوامل فرهنگی را نیز می‌توان در عواملی چون برچسب خوردن، ارزشمند نبودن بیان ایده‌ها و عدم وجود فرهنگ کار تیمی خلاصه کرد.

## ◆ سکوت سازمانی و کتابخانه‌های دانشگاهی

همه انواع کتابخانه‌ها مانند سایر سازمان‌ها به کتابدارانی خلاق، نوآور و با انگیزه نیاز دارند. لازم است کتابداران نظرات و نگرانی‌شان در مورد موضوعات مختلف در کتابخانه را بیان و بطور فعال در پروژه‌ها و برنامه‌های توسعه کتابخانه شرکت کنند. سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که ایده‌های خود را به طور آشکار بیان کنند و به تغییرات و چالش‌های محیط کارشان واکنش نشان دهند. کتابداران باید اطلاعات و دانش خود را با مدیران، کاربران، همکاران و حتی سایر سازمان‌های مرتبط به اشتراک بگذارند تا مشکلات مربوط به کار خود را حل کنند

اگر کتابداران تصمیم بگیرند که عقاید خود را به ویژه در هنگام مواجهه با شرایط دشوار در محل کار با صدای بلند بیان کنند، این شرایط را می‌توان به طور موثر به وسیله خود آنها یا مدیرانشان شناسایی و مدیریت کرد. اگر آنها تمایل به سکوت داشته باشند، شرایط پیچیده باقی مانده و باعث آسیب رساندن به آنها، کتابخانه هایشان و کاربران نهایی در دراز مدت می‌شود. کتابخانه‌های دانشگاهی در پاسخ به تغییرات تکاملی مختلف در مسائل فناوری، آموزشی، اجتماعی، تحقیقاتی، خواسته‌ها و عادات کاربران تغییر می‌کنند. آنها باید وجود خود را برای سازمان‌های مادر و مدیران دانشگاه توجیه کنند و موافقت منطقی در مورد برنامه‌های آینده داشته باشند. این امر مستلزم درگیری فعالانه کتابداران دانشگاهی در تصمیم‌گیری، برنامه ریزی و نشان دادن الگوهای موثر برای آینده است.

سکوت کتابداران در محل کار گاهی ناشی از مدیریت ارشد است که بطور سیستماتیک سکوت را در میان کارکنان تقویت می‌کند. چنین سکوتی ناشی از ترس کارکنان از تجربیات منفی و این اعتقاد است که نظراتشان به اندازه کافی ارزشمند نیست و هرگز به طور جدی در نظر گرفته نمی‌شود. این امر منجر به سکوت سازمانی می‌شود که در آن بیشتر کارکنان ترجیح می‌دهند در مورد مسائل، مشکلات و نگرانی‌های سازمانی سکوت کنند. سکوت در سازمان‌ها شامل ساکت کردن، سانسور، سرکوب، حاشیه‌سازی و محرومیت می‌شود. وقتی کارمندان تصمیم به سکوت می‌گیرند، اطلاعات مفید و ارزشمند را از سازمانی که به آن تعلق دارند دریغ می‌کنند، بنابراین چگونگی شکستن فرهنگ سکوت یک چالش بزرگ برای بسیاری از مدیران است. ترس‌های مدیران از بازخورد منفی، اعتقادشان به اینکه افراد به طور طبیعی تنبل هستند، ویژگی‌های خودشان و برخی دیگر از اعمال سازمانی در ایجاد، درک و توسعه سکوت سازمانی در میان کارکنان دخالت دارند

فقدان کانال‌های ارتباطی پشتیبان و فضای باز سازمان‌ها، دلیل دیگری برای سکوت سازمانی است. فرصت‌های ارتباطی به عواملی مثل فضای باز و اعتماد در ارتباطات، به اشتراک گذاری اطلاعات، داشتن قدرت بیان و جدی گرفته شدن مربوط است. وقتی فرصت‌های ارتباطی موجود و فعال هستند مشارکت در تصمیم‌گیری، مشارکت فعال در بحث در مورد مسائل سازمانی و اعتماد در مدیریت افزایش می‌یابد. بنابراین برخورداری کارکنان از فرصتی برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات خود با مدیران و همکاران از طریق کانال‌های ارتباطی مناسب به شکستن سکوت سازمانی منجر می‌شود.



کتابخانه‌های دانشگاهی به طور فزاینده خواستار مشارکت بیشتر کتابداران خود در عصر تغییرات هستند. رقابت شدید، انتظارات متنوع و رو به رشد کاربران نهایی و تنوع نیازها، ضرورت ارائه خدمات با کیفیت بالا و مناسب را برای کتابداران الزامی می‌کند. به منظور زنده ماندن و بهتر شدن، کتابخانه‌های دانشگاهی نیاز به کتابدارانی دارند که اطلاعات و دانش خود را برای عملکرد بهتر کتابخانه به اشتراک بگذارند. این امر باعث می‌شود که برنامه‌های مدیریت تغییر در کتابخانه‌های دانشگاهی به نفع بهبود خدمات کتابخانه ای توسعه یابد. سکوت سازمانی یکی از موانع عمده موفقیت و پویایی است. ادامه این سکوت هنجارهای خاموش را ایجاد و محیط ناخوشایندی را تقویت می‌کند که برای جو کتابخانه مضر است. در یک بستر دایما متغیر، مدیران در همه‌ی انواع کتابخانه‌ها باید سعی کنند حقیقت و واقعیت‌ها را از کارکنان کتابخانه بشنوند تا بتوانند تغییرات را بطور موثر مدیریت کنند. همچنین به منظور ایجاد انگیزه بالا در کتابداران به سخن گفتن، مقامات کتابخانه باید اطمینان حاصل کنند که فرصت‌های ارتباطی در کتابخانه‌ها وجود دارند و سعی کنند شبکه‌هایی برای تبادل ایده‌ها در میان آنها ایجاد کنند.

#### ◆ منابع

- Mokhtari, Heidar.2016. *What makes academic librarians organizationally silent?* International Federation library Associations and Institutions, 42(3):220-226

- رستگار، عباسعلی؛ روزبان، فرناز (۱۳۹۲) شناسایی عوامل موثر بر سکوت سازمانی به روش آمیخته تشریحی/انتخاب مشارکت کننده، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۲(۴):۱۸-۷

- قدسی، محمدرضا. سکوت سازمانی- سکوت کارمندان در محیط کار نشانه چیست؟ بازیابی شده در تاریخ ۱۳۹۶/۵/۶ از <https://www.tamin.ir/News/Item/4129/2/4129.html>



اهمیت توجه به

## رفتارهای برنامه‌ریزی نشده مراجعہ کنندگان

در محیط‌های کتابخانه‌ای

◀ هادی هراتی، دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی  
harati-ha@ferdowsi.um.ac.ir



### مقدمه

مهم‌ترین هدف از مجموعه‌سازی و سازمان‌دهی منابع و برنامه‌ریزی خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، اشاعه آن منابع و خدمات است. لذا تنها توجه به گردآوری و سازمان‌دهی منابع و خدمات حتی بر اساس نیاز مراجعہ کنندگان کافی نیست، بلکه کتابخانه‌ها نیازمند کسب اطلاعات دقیق‌تری در خصوص رفتار مراجعین هستند تا با درک نگرش مراجعین بتوانند زمینه مطلوب‌تری برای ارائه خدمات و استفاده بهتر از منابع خود فراهم سازند و به هدف نهایی خود یعنی اشاعه اطلاعات دست یابند. توجه به عوامل مؤثر بر استفاده از منابع و خدمات و نوع برخورد و نگرش مراجعین نسبت به منابع و خدمات از اهمیت بسزایی برخوردار است و کتابخانه‌هایی در رسیدن به هدف نهایی خود موفق خواهند بود که این عوامل را در نظر داشته باشند.



بدیهی است هر جا تقاضا بیشتر باشد رفتار اطلاع‌یابی برای عرضه‌کنندگان و نیز تولیدکنندگان کالا هم بیشتر و حساس‌تر است. این مسئله را ما در فروشگاه‌های بزرگ به‌خوبی مشاهده می‌کنیم و می‌بینیم که شرکت‌ها و سازمان‌ها برای جذب و جلب مشتری تا چه اندازه سرمایه‌گذاری می‌کنند و رفتارهای مخاطبان و مشتریان را با دقت، چه با تصویربرداری و چه با پرس‌وجو و چه با تحقیقات علمی و فرهنگی مورد مطالعه قرار می‌دهند (فدائی، ۱۳۹۴).

### انواع رفتار مراجعه‌کنندگان در کتابخانه‌ها

به‌طور کلی رفتار استفاده فرد از منابع یا خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌تواند به دو دسته کلی شامل رفتار برنامه‌ریزی‌شده و رفتار برنامه‌ریزی نشده<sup>۱</sup> تقسیم شود. همسو با دیدگاه آجنز<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) رفتار برنامه‌ریزی‌شده کاربران در محیط‌هایی مانند کتابخانه‌ها می‌تواند شامل فرایند هدفمند جستجوی منابع اطلاعاتی در نظام‌های جستجو، قفسه‌ها و یا بخش‌های مختلف کتابخانه به‌منظور استفاده از خدمات کتابخانه‌ای در راستای قصد از پیش تعیین‌شده با تصمیم‌گیری عقلانی باشد. با در نظر گرفتن تعریف‌های مطرح‌شده در حوزه بازاریابی (کلور<sup>۳</sup>، ۱۹۵۰؛ روک<sup>۴</sup>، ۱۹۸۷؛ کیم<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳؛ بارنیت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶)، استفاده برنامه‌ریزی‌شده کاربران از منابع اطلاعاتی یا خدمات کتابخانه‌ای نیز می‌تواند اشاره به تصمیم‌آنی و سریع فرد در جهت استفاده از خدماتی باشد که از قبل برای آن برنامه‌ریزی نشده است. این‌گونه از رفتارها در لحظه رخ می‌دهد و می‌تواند با نیازهای اولیه شخص نیز مرتبط نباشد. به‌عبارتی‌دیگر، در شیوه رفتار برنامه‌ریزی‌شده در استفاده از منابع و خدمات، کاربران از قبل تصمیم به استفاده نمی‌گیرند بلکه به‌واسطه محرک‌هایی که در محیط وجود دارد، نسبت به استفاده از منابع یا خدمات تمایل پیدا می‌کنند.

با توجه به آمارهای منتشرشده در ایران در خصوص پایین بودن سرانه مطالعه (سالاری، ۱۳۹۱؛ قاسم و نورمحمدی، ۱۳۹۴) و یا کاهش میزان مراجعه به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (عبدالوند و غفاری آشتیانی، ۱۳۸۸؛ محمدزاده و بزرگی، ۱۳۹۱) تمرکز بر شیوه‌های نوین بازاریابی به‌منظور توسعه و گسترش فرهنگ کتاب‌خوانی و استفاده بیشتر از محیط‌های کتابخانه‌ای می‌تواند از اهمیت بسیاری برخوردار باشد. یکی از این شیوه‌ها، توجه به رفتارهای آنی و برنامه‌ریزی‌شده کاربران است که در حوزه رفتار مصرف‌کننده تحت عناوین خریدهای آنی یا تکانشی<sup>۷</sup> مطرح شده است. بر این پایه، یکی از مسائلی که می‌تواند در حوزه رفتار اطلاع‌یابی مراجعین به کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار گیرد رفتار برنامه‌ریزی‌شده آن‌ها است که می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در توسعه میزان استفاده از منابع و خدمات در کتابخانه‌ها و یا افزایش فرهنگ استفاده از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در درون جوامع به‌ویژه کشورهای در حال توسعه ایفا کند.

1. Impulse Behavior
2. Ajzen
3. Clover
4. Rook
5. Kim
6. Burnett
7. Impulse buying





در خصوص رفتار برنامه‌ریزی‌شده تحت عنوان رفتار اطلاع‌یابی یا رفتار اطلاع‌جویی، پژوهش‌های زیادی در ایران (اعظمی، ۱۳۹۰؛ بیرانوند، ۱۳۹۳؛ منصوریان و سنگری، ۱۳۹۴؛ مسلمی و فرج پور، ۱۳۹۵) و خارج از ایران (راندهاوا و جاتانا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵؛ حقی، رحمان و اسکای<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶؛ حسین و دیگران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷) انجام شده است؛ ولی تاکنون به رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران توجهی نشده است. هرچند مراجعه‌کنندگان اغلب با انگیزه و برنامه‌ریزی قبلی نسبت به استفاده از منابع یا خدمات خاصی به کتابخانه مراجعه می‌کنند ولی همین افراد در هنگام مراجعه و قرار گرفتن در محیط کتابخانه، ممکن است با محرک‌هایی روبرو شوند که آن‌ها را به سمت استفاده از منابع یا خدماتی سوق دهد که از قبل برای آن منابع یا خدمات برنامه و نیتی نداشته‌اند. متأسفانه علی‌رغم اهمیت رفتار برنامه‌ریزی نشده، این نوع رفتار از سوی پژوهشگران در محیط کتابخانه‌ها مورد توجه قرار نگرفته است.

### عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌ها

عوامل متعددی رفتار استفاده برنامه‌ریزی نشده مراجعین از منابع اطلاعاتی یا خدمات در کتابخانه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهند که در صورت توجه به این عوامل در محیط‌های کتابخانه‌ای می‌توان شرایطی ایجاد کرد که استفاده بیشتری از منابع و خدمات تخصصی و یا عمومی کتابخانه‌ها صورت پذیرد. به عبارت دیگر منابع یا خدماتی در کتابخانه‌ها هستند که در شرایط عادی بدون استفاده یا کم استفاده‌اند ولی می‌شود با راهکارهایی از جمله توجه به عوامل مؤثر بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده مراجعه‌کنندگان، استفاده از این منابع یا خدمات را افزایش داد و از اتلاف هزینه‌ای که صرف تهیه یا ارائه آن‌ها شده است، جلوگیری کرد. این عوامل شامل «عوامل محیطی»، «عوامل مرتبط با فناوری»، «منابع اطلاعاتی»، «خدمات اطلاعاتی»، «منابع انسانی»، «عامل موقعیتی زمان»، «ویژگی‌های فردی»، «عوامل فرهنگی» و «عوامل اجتماعی» هستند.

عوامل محیطی کتابخانه از جمله میزان نور موجود در محیط، دمای محیط، رنگ آمیزی دیوارها و قفسه‌ها، نظام قفسه باز، وجود سالن مطالعه در کتابخانه، رایحه مطبوع و سکوت حاکم بر محیط، چیدمان، ظاهر و محل قرار گرفتن قفسه‌ها، تبلیغات محیطی داخل کتابخانه و معرفی تازه‌های کتابخانه از طریق زمانی که مراجعه‌کنندگان برای ماندن و گشت‌وگذار در محیط کتابخانه صرف می‌کنند منجر به بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه می‌گردند. همچنین، عوامل مرتبط با فناوری از جمله سیمای ظاهری، نوع طراحی و سهولت استفاده از امکانات موجود در وبسایت کتابخانه، پیشنهاد سایر منابع یا خدمات توسط نظام جستجو، تبلیغات تعاملی چندمنظوره در وبسایت یا کانال اجتماعی کتابخانه و مرور و گشت‌وگذار در بسترهای فناوری اطلاعاتی کتابخانه مانند وبسایت، کانال اجتماعی، سیستم‌های جستجو و... نیز از طریق زمانی که مراجعه‌کنندگان برای ماندن و گشت‌وگذار در محیط مجازی و فیزیکی کتابخانه صرف می‌کنند منجر به بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه می‌گردند.

1. Randhawa & Jatana
2. Haque, Rahman, & SK
3. Hossain et al



منابع اطلاعاتی شامل عرضه منابع اطلاعاتی با کیفیت و متنوع، دسترس پذیری آسان به منابع و وجود تسهیلات در استفاده از منابع کتابخانه و خدمات اطلاعاتی شامل عرضه خدمات اطلاعاتی با کیفیت و متنوع در کتابخانه، فعالیت‌های جنبی کتابخانه از جمله دوره‌های آموزشی، ایجاد گروه‌های مباحثه تخصصی و علمی، نمایش فیلم و... معرفی امکانات و خدمات کتابخانه از طریق ارائه بروشور و افزایش ساعات ارائه خدمات کتابخانه نیز بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه مؤثر هستند. همچنین، مؤلفه‌های منابع انسانی از جمله برخورد مناسب کارکنان کتابخانه، اطلاعاتی که کارکنان درباره سایر منابع یا خدمات کتابخانه ارائه و پیشنهاد می‌دهند، و وجود کتابدار راهنما در کتابخانه و کمک و پیشنهادهایی که وی ارائه می‌دهد می‌تواند بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه تأثیرگذار باشد. علاوه بر این، عوامل فرهنگی از جمله جو فرهنگی کتاب‌خوانی و عادت به مطالعه در محیط دانشگاه، اعتبار و ارزش کتابخانه در جامعه و فضای فرهنگی حاکم بر خانواده در رابطه با کتاب‌خوانی و عوامل اجتماعی از جمله معاشرت با همسالان و دوستان در کتابخانه، فاصله کتابخانه تا محل سکونت یا دانشکده، مشاهده رفتار سایر مراجعان در خصوص نحوه یا میزان استفاده از کتابخانه توسط آن‌ها و اختلافات خانوادگی و یا مشکلات موجود در خوابگاه از طریق ویژگی‌های فردی مراجعه‌کنندگان (تصمیم‌گیری آنی و ناگهانی آنها در استفاده از منابع یا خدمات کتابخانه، داشتن احساس مثبت نسبت به کتابخانه و خواندن کتاب و بررسی و تورق منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، گشت‌وگذار در محیط کتابخانه، و مهارت‌های اطلاع‌یابی و جستجو فردی آنها در یافتن منابع اطلاعاتی)، منجر به بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه می‌گردند.

### نتیجه‌گیری

بررسی موضوع رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین در استفاده از منابع اطلاعاتی یا خدمات، از اهمیت و ضرورت بالایی برخوردار است؛ چراکه در کتابخانه‌ها، تعداد قابل توجهی از منابع یا خدمات وجود دارند که هدف نهایی از سازمان‌دهی آن‌ها، استفاده توسط مراجعین است؛ بنابراین کتابخانه‌ها می‌بایست نسبت به عوامل تأثیرگذار بر استفاده از منابع اطلاعاتی و خدمات توسط مراجعین، آگاهی داشته باشند. به نظر می‌رسد در صورتی که کاربران فقط در موقع نیاز از منابع اطلاعاتی یا خدمات کتابخانه‌ها استفاده کنند بسیاری از منابع و خدمات آن‌ها بدون استفاده خواهد ماند و هزینه‌ای که صرف تهیه و گردآوری آن‌ها شده است توجیه‌پذیر نخواهد بود. بنابراین، می‌توان از جنبه رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین در جهت ترغیب کاربران به استفاده از منابع اطلاعاتی و خدمات کتابخانه‌ای بهره گرفت تا در درازمدت به رفتار غالب و برنامه‌ریزی شده در آن‌ها تبدیل گردد. در چنین شرایطی می‌توان انتظار داشت که در آینده سطح مطالعه مراجعین کتابخانه‌ها یا میزان استفاده آن‌ها از طیف گسترده‌ای از خدمات این مراکز نیز افزایش یابد. بنابراین ضرورت دارد تا کتابخانه‌ها به ادراک مطلوبی از عوامل مؤثر بر استفاده مراجعین به‌ویژه استفاده‌های ناگهانی و برنامه‌ریزی نشده و میزان تأثیر عوامل گوناگون بر این نوع از رفتار رسیده باشند تا بتوانند خط‌مشی‌های مشخصی را برای آن سازمان‌دهی نمایند.

- اعظمی، محمد. (۱۳۹۰). ارزیابی و تحلیل محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی در پشتیبانی از الگوی رفتار اطلاع‌جویی کاربران از دیدگاه نظریه معنابخشی (پایان‌نامه دکتری). دانشکده فردوسی، دانشگاه دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، مشهد.
- بیرانوند، علی. (۱۳۹۳). بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی دانشگاه پیام نور چهارم. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۱(۱)، ۱۰۱-۱۱۰.
- سالاری، محمود. (۱۳۹۱). واکاوی و تبیین عوامل عمده مؤثر بر فرهنگ مطالعه در ایران و ارائه مدلی مناسب برای توسعه آن (پایان‌نامه دکتری). دانشکده فردوسی، دانشگاه دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، مشهد.
- عبدالوند، محمد علی؛ و غفاری آشتیانی، پیمان. (۱۳۸۸). ارائه الگویی برای ارزیابی عوامل مؤثر بر تبلیغات شفاهی مثبت در بازار خدمات (مطالعه موردی: بانک‌های شهرستان اراک). آینده پژوهی مدیریت، ۲۰(۲)، ۳۵-۵۱.
- فدائی، غلامرضا. (۱۳۹۴). رفتار اطلاع‌یابی و اهمیت آن. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۱(۴)، ۴۹۱-۴۹۶.
- قاسم، امیدعلی؛ و نورمحمدی، حمزه علی. (۱۳۹۴). الگوهای سنجش و اندازه‌گیری سرانه مطالعه در ایران. مقاله ارائه شده در هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، تهران: موسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
- محمدزاده، هاجر؛ و بزرگی، اشرف‌السادات. (۱۳۹۱). استفاده‌کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه‌های بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۳(۴)، ۲۲-۳۹.
- مسلمی، معصومه؛ و فرج‌پور، محمد. (۱۳۹۵). بررسی وضعیت اطلاع‌جوئی و اطلاع‌رسانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی درباره اطلاعات سلامت (مطالعه موردی: استان آذربایجان غربی). نشریه علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۲(۲)، ۲۸-۴۸.
- منصوریان، یزدان؛ و سنگری، محمود. (۱۳۹۴). بررسی رفتار اطلاع‌جویی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه خوارزمی در تدوین پایان‌نامه. مجله تعامل انسان و اطلاعات، ۲(۲)، ۱-۸.
- Ajzen, Icek. (2006). constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations.
- Burnett, Sandy E. (2006, August 29). *Internal and external trigger cues of impulse buying online*. Oregon State University, Corvallis.
- Clover, Vernon T. (1950). Relative Importance of Impulse-Buying in Retail Stores. *Journal of Marketing*, 15(1), 66-70. <https://doi.org/10.2307/1247083>
- Haque, Enamul; Rahman, Azizur; & SK, Ajimuddin. (2016). Information seeking behaviour of Faculty members and research scholar of Agricultural University Libraries in Bangladesh. *Research Journal of Library Sciences*, 4(2), 1-8.



- Hossain, Md Uzzal; Hossain, Md Arman; & Islam, Md Shariful. (2017). An assessment of the information needs and information-seeking behaviour of members of parliament (MPs) in Bangladesh. *Information and Learning Science*, 118(1/2), 48-66. <https://doi.org/10.1108/ILS-10-2016-0075>
- Kim, Jiyeon. (2003, August). *College students' apparel impulse buying behaviors in relation to visual merchandising*. University of Georgia, Athens.
- Randhawa, Sukhwinder; & Jatana, Meena. (2015). Information Seeking Behaviour of Social Scientists of CRRID: A Case Study. *International Journal of Information Dissemination and Technology*, 5(4), 236-239.
- Rook, Dennis W. (1987). The Buying Impulse. *Journal of Consumer Research*, 14(2), 189-199. <https://doi.org/10.1086/209105>



# گاترویح ایتترنت در دانشگاهها



◀ **مریم مرادی خواه**، کارشناس مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی، دانشگاه فردوسی مشهد

تحولات شگرفی که در حوزه اطلاعات و ارتباطات در عصر حاضر روی داده، به بروز تحولاتی بنیادین در بخش‌های مختلف حیات بشری رهنمون شده، وجه عمده این تحولات البته در حوزه فناوری هاست؛ اما اثرات آن بخش‌های مختلف فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و آموزشی را در برمی‌گیرد. دانشگاه که از دیرباز محل انتشار و تعمیق دانش بوده است از جمله نهادهایی است که به طور خاص از این تحولات متاثر شده. نامیدن عصر حاضر به عصر "اطلاعات" خود از جایگاه برجسته نهادهای آموزشی و به ویژه نهاد آموزش عالی در این فرایند خبر می‌دهد. چرا که از یک سو این پیشرفت‌ها خود مرهون ابداعات و نوآوری‌ها در عرضه دانش است و از سوی دیگر با دگرگون ساختن حوزه‌های گسترش دانش، نحوه اثرگذاری آن بر اجتماع را متحول می‌سازد.

در مقایسه اهمیت دانش میان سازمان‌ها، دانش نقش مهمی در یک سازمان دانشگاهی دارد. دانش مهمترین دارایی دانشگاه است که منابع انسانی و مدیریتی دانشگاه، استراتژی و امکانات سازمان عناصر اساسی آن هستند.

بر این اساس اینترنت و تکنولوژی‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی، می‌توانند همه فرآیندهای "مدیریت دانش" یعنی فرآیندهای مورد نیاز برای انتقال دانش در دانشگاه‌ها را حمایت و کنترل کنند. دانش و مدیریت دانش در سطحی دیگر بخشی از مفهوم "سرمایه فکری" است.

سازه نظری سرمایه فکری که به معنی ظرفیت‌ها، نیروها، استعدادها، امکانات و خدماتی است که به شکل دانش ذهنی اعضای سازمان یا عینی در اختیار سازمان است.

شاخص سرمایه فکری با اتکا بر برنامه‌های توسعه‌ای سازمان و با تاکید بر برنامه‌های آموزش و بازآموزی می‌تواند سازمان را برای رسیدن به اهداف راهبردی‌اش یاری کند. بخش اساسی از دارایی‌های مهم یک سازمان کارکنان باهوش و متخصصی هستند که مهم‌ترین مسولیت آنان ایجاد و حفظ محیط ارتباطی برای مبادله



دانش است. تکنولوژی در سازمان علمی-آموزشی پژوهشی دانشگاه به معنای ابزار، روش و عملیاتی است که برای تبدیل داده‌ها به اطلاعات و انتقال آن‌ها استفاده می‌شود. تکنولوژی در دانشگاه‌ها سه نقش تکمیل کننده، تولید کننده و انتقال دهنده دانش را به عهده دارد.

فعالیت‌های اساسی دانشگاه، خلاقیت، ایجاد، نگهداری، یکپارچگی، انتقال و به کارگیری دانش به طور عمیقی با تکنولوژی پیشرفته اینترنتی متاثر شده است. ماهیت ذاتی مواد رسانه جدید امکان بازنمایی مداوم اطلاعات را فراهم می‌سازد: به این دلیل که مقدار انبوه داده‌ها برای کاربران مختلف همواره در دسترس خواهد بود.



اینترنت اثر بسیار بالا بر فرد در یک مجموعه سازمانی و در مجموع بر بعد محتوایی سازمان دارد. به این دلیل که تکنولوژی اینترنتی قبل از هر چیز داشته‌های فکری افراد را تغییر داده است. الگوهای روابط میان استاد و دانشجو و نیز هر کدام با محیط خود را دگرگون کرده و محیط قابل اعتمادی برای تعاملات فردی فراهم ساخته است. از سویی دیگر ورود اینترنت به آموزش عالی، نوعی مدل آموزش عمومی برای آینده به وجود آورده است و باعث تساوی آموزشی می‌شود.

در بعد سرمایه انسانی انواع مصرف اینترنت در زمینه برقراری ارتباطات و مشارکت‌های فردی، برقراری ارتباطات علمی با سازمان‌ها و نیز کاربری‌های عمومی پایه (مانند ایمیل و جستجوی عمومی) اثر بالایی در تغییرات این بعد دارند. اما سرمایه ارتباطی بیشتر متاثر از استفاده اینترنت برای برقراری ارتباطات علمی با سازمان‌های ملی و بین‌المللی است. امکان ارتباطات درون دانشگاهی، برقراری ارتباطات و مشارکت‌های فردی و کاربری‌های عمومی پیشرفته اینترنت سه عامل اساسی در رشد سرمایه بازآفرین است.

بنابراین از آنجایی که هدف ذاتی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی ایجاد کیفیت‌های مطلوب تر و خلق ارزش است، به نظر می‌رسد تکنولوژی اینترنتی فرصت تازه و دیرپافته‌ای برای ارتقای توانمندی‌های نظام‌های آموزشی فراهم کرده باشد و این نظام فناوری، دانشگاه را به جهان متصل می‌سازد. محیطی امن برای تولید، ذخیره، انتشار اطلاعات و ایجاد ساختار مدیریت اطلاعاتی فراگیر ایجاد می‌کند و به ممکن تر شدن ارتباط اطلاعاتی می‌انجامد و فناوری اینترنت تمام سرمایه فکری دانشگاه را متاثر ساخته است.

در پایان نتیجه می‌گیریم اینترنت و تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی جدید فرصت‌های بیشتری برای جذب نخبگان و سرمایه‌گذاری برای دانشگاه‌ها فراهم کرده‌اند و دانشگاه‌ها می‌توانند با به کار گرفتن فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، رابطه فعالانه‌ای با دانشجویان و فارغ‌التحصیلان خود داشته باشند تا نیازهای آموزشی آنان برآورده شود و مخازن عظیم دانش و خلاقیت را همواره در کنش‌هایشان داشته باشند.

## منابع

راولی، جیمز؛ لوهان، هرمان؛ دولنس، مایکل (۱۳۷۶). تغییر راهبردی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی. برنامه‌ریزی برای بقا و موفقیت. (حمیدرضا آراسته، مترجم). تهران: انتشارات تبیان.



# تلفن همراه



◀ **شهناز غلامحسین نژاد**، کارشناس مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی، دانشگاه فردوسی مشهد

استفاده از دستگاه‌های تلفن همراه و تبلت‌ها یا آموزش‌های موبایلی و آموزش آنلاین، مرزهای زمان و مکان یادگیری را گسترش داده و در آینده‌ای نزدیک استفاده از محتواهای تعاملی و چندرسانه‌ای به برآوردن نیازهای یادگیری دانش جویان خواهد پرداخت. پتانسیل یادگیری‌های موبایلی هنوز به طور کامل مورد استفاده قرار نگرفته و دستورالعمل خوبی هم هنوز برای این شیوه ارائه نشده است.

با وجود اینکه استفاده از فناوری‌های تلفن همراه برای آموزش سواد اطلاعاتی محدود است، اما برنامه‌های متعددی در دانشگاه‌ها و کالج‌های ایالات متحده، انگلستان و استرالیا وجود دارد که شامل این نوع یادگیری‌ها و فناوری‌ها و ایجاد تجربه آموزشی دوره‌های اعتبارسنجی است و در پایان دوره نیز مدرک ارائه می‌دهد. ادبیات علمی، آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی و آشکارسازی پیوند بین مهارت‌های تفکر انتقادی به عنوان بخشی از آموزش جامع دانشگاهی را تأکید می‌کند.

بسیاری از دانشجویان برای دستیابی به اطلاعات مناسب و ارزیابی منابع تلاش می‌کنند. بینگهام معتقد است که مهارت‌های سواد اطلاعاتی برای کارکنان در بخش‌های اجتماعی پایه و اساس است، به طوری که آنها می‌توانند به طور موثر در شیوه‌های بالینی و اجتماعی خود "بهترین شواهد" را تعیین، ارزیابی، استفاده و اعمال کنند.

اخیراً آژانس فن آوری ارتباطات آموزشی بریتانیا، در مورد یادگیری و آموزش از طریق تلفن همراه تحقیقاتی انجام داده و به پیشرفت‌هایی محدود دست یافته است.

مهارت‌های تفکر انتقادی، مجموعه‌ای از مهارت‌های سواد اطلاعاتی است که توانایی و اهمیت دسترسی



به اطلاعات دانش جویان را برجسته می‌نماید. چارچوب سواد اطلاعاتی استرالیا و نیوزلند برای شناسایی سطح صلاحیت آموزش عالی، در سطح بالا طراحی شده است. مطالعه بر روی ادغام مهارت‌های سواد اطلاعاتی در برنامه‌های درسی در انگلستان، ایالات متحده و کانادا در مراکز آموزشی انتخابی، بیانگر محدودیت‌هایی در برنامه درسی بود.

اگر چه مهارت‌های سواد اطلاعاتی به عنوان ابزار مهمی برای دانشجویان و تدریس در دانشکده تلقی می‌شد، اما در این کشورها برای آموزش این مهارت‌ها محدودیت‌هایی وجود دارد، زیرا این مهارت‌ها جزو دروس و در برنامه درسی نبودند. بدیهی است که در میان اعضای هیئت علمی هیچ توافقی مبنی بر اینکه دانشجویان باید این مهارت‌ها را یاد بگیرند وجود ندارد و سواد اطلاعاتی در برنامه درسی گنجانده نشده و آموزش داده نمی‌شود. این موضوع شکاف میان درک سطح اهمیت مهارت‌های سواد اطلاعاتی و تعبیه آنها در برنامه درسی را نشان می‌دهد، یکی دیگر از چالش‌های شناسایی، اشتیاق برخی از استادان است که سواد رایانه ای را با سواد اطلاعاتی برابر می‌دانند.

به طور معمول، شایستگی‌های مهارت‌های سواد اطلاعاتی بسیار مورد توجه استادان در رشته‌های مختلف در کالج‌ها و دانشگاه هاست. با این حال، سواد اطلاعاتی در حوزه ای خارج از ادبیات کتابخانه نوشته شده و تبدیل این مهارت‌ها از یک موضوع کتابخانه محور به یک مسئله آموزشی اصلی در حال بررسی است. اغلب تعامل بین هیئت علمی و کتابداران محدود است و به نظر می‌رسد اساتید به دلیل موقعیت اجتماعی خود، کمتر تمایلی به همکاری با کتابداران داشته باشند و بیشتر بدنبال درک این که چگونه کتابداران می‌توانند به آموزش و پشتیبانی از آنها کمک کنند هستند.

تحقیقی با هدف افزایش تلاش‌های مشترک بین این دو نقش (کتابدار و استاد) در به اشتراک گذاشتن مسئولیت برای آموزش مهارت‌های دانشجویی و استفاده از سواد اطلاعاتی با روش نوآورانه انجام شده است. در حقیقت، سواد اطلاعاتی مربوط به اعضای هیات علمی، دانشجویان و کتابداران است. ارائه یک چارچوب جامع از اطلاعات کتابخانه ای برای ایجاد ارتباط بین انتظارات یادگیری دانشجویان در موسسات می‌تواند تبدیل به سواد اطلاعاتی شود.

محققان دیدگاه‌های استفاده کنندگان را مورد بررسی قرار داده تا بهترین راهکارها برای به حداکثر رساندن یادگیری‌های تلفنی، از جمله کشف بهترین دستگاه تلفن همراه برای دسترسی به ابزارهای اطلاعات دیجیتال و استفاده از محتواهایی که به کمک آن بتوانیم به کارآیی موثر این ابزار کمک کنیم را شناسایی کنند. اشتیاق کمک به یادگیری مهارت‌های اطلاعاتی در ارتقای سطح استفاده از دستگاه‌های تلفن همراه و ایجاد فرصت منحصر به فرد برای شکل گیری چارچوب تحقیق در خصوص این پروژه آزمایشی و بررسی اثربخشی و کارایی استفاده از تکنولوژی تلفن همراه برای افزایش مهارت‌های سواد آموزی دیجیتال را به دنبال دارد.

دانشجویان موفق و یادگیرندگان مستقل باید با توانایی و موفقیت در محیط‌های الکترونیکی حرکت کنند و باید اطلاعات و تکنولوژی مرتبط با زمینه‌های تحصیل خود را درک و از آن استفاده کنند. "ساندرز" اصرار دارد که مهارت‌های اطلاعاتی و سواد آموزی را با به حداکثر رساندن سود از یادگیری و تکنولوژی توسعه دهد.

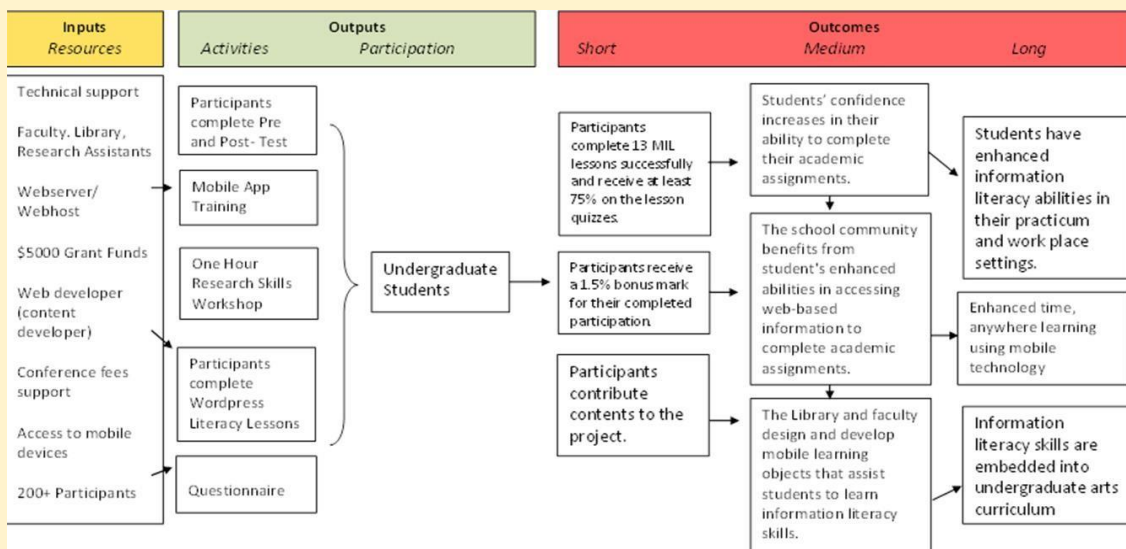




با ظهور تکنولوژی جدید، راه‌های ممکن همچنان انگیز برای آموزش سواد اطلاعاتی تلفن همراه و برنامه درسی و تعامل این دو وجود دارد.

### طراحی مطالعه و مدل منطقی

یک نمودار منطقی (شکل ۱) نمایش دیداری پروژه هدف و اهداف آن را فراهم می‌کند. با وجود تمایل به نوآوری‌های آموزشی در آموزش عالی، گنجاندن سواد کتابخانه‌ای در آموزش دوره کارشناسی، اغلب یک هدف، باقی می‌ماند. منطق استفاده از ابزار سواد اطلاعاتی موبایل نشانگر استفاده از این محتواها در داخل و خارج از محوطه دانشگاه است و نیاز به ارائه ابزاری راحت تر و قابل دسترس تر برای کمک به دانشجویان و استفاده و ارزیابی این اطلاعات دارد. از فرضیه‌های پروژه این است که اساموز برای توسعه چنین مهارت‌هایی فعالیت نمی‌کند، بلکه به دنبال تشویق همکاری‌های آموزشی بین اعضای هیئت علمی و کتابداران برای کمک به درک مهارت‌های سواد اطلاعاتی در برنامه‌های آموزش عالی است. بنابراین، اهداف این پروژه عبارتند از: ایجاد استراتژی‌هایی برای افزایش مهارت دانشجویان و دسترسی، بازیابی و ارزیابی آنها برای اطمینان و درک اطلاعات معتبر و قابل اعتماد دانشگاهی از طریق نتایج کوتاه مدت و بلند مدت و ارتقای سطح دانشجویان و هماهنگی با «عصر اطلاعات».



# مروری بر مهارت‌های سواد اطلاعاتی

## نوآوری و آموزش با موبایل

◀ **شهناز غلامحسین نژاد**، کارشناس مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی، دانشگاه فردوسی مشهد

بسیاری از دانشجویان دانشگاه در هنگام انجام تکالیف و جستجوی اطلاعات مناسب و ارزیابی اعتبار منابع با مهارت‌های سواد اطلاعاتی آشنا می‌شوند. ادبیات دانشگاهی ارزش آموزش مهارت‌های سواد آموزی را، به عنوان بخشی از آموزش جامع دانشگاه، با مهارت‌های تفکر انتقادی و علمی، مرتبط کرده است (Kim & Shumaker). این نکته که دانش آموزان یاد بگیرند که چگونه یک تحقیق را به تنهایی در محیط اطلاعات الکترونیکی در حالی که نیاز به مشاوره مستقیم با کتابدار یا رفتن به کتابخانه وجود ندارد انجام دهند مهم است. ظهور تکنولوژی جدید، راه‌هایی برای توسعه اطلاعات و مهارت‌های سواد دیجیتالی در برنامه‌های درسی، ایجاد کرده که استفاده از تلفن همراه، با کمک ابزارهای هیجان انگیزش، دسترسی به این اطلاعات را فراهم ساخته است (Saunders 2012).

با کمک فن‌آوری‌های دیجیتال می‌توان مواد آموزشی معتبر را برای رفع نیازهای یادگیری فردی دانش‌آموزان طراحی کرد (Monahan, Mc Ardle & Bertolotto, 2008).

در آینده‌ای نزدیک دستگاه‌های تلفن همراه به عنوان ابزار آموزشی و کتاب درسی مورد استفاده قرار خواهد گرفت (Abachi & Muhammad, 2014).

در همین راستا مقاله‌ای با هدف کمک به درک عملکرد نوآورانه تحصیلات دانشگاهی و مرور کلی بر مدیریت و ارزیابی اطلاعات تلفن همراه به عنوان ابزاری برای یادگیری مهارت‌های سواد آموزی و ارتقای سطح آموزشی آن در دانشگاه رنيسون واترلو کانادا نوشته شده و شامل یادگیری الکترونیکی از طریق دستگاه‌های تلفن همراه و تبلت می‌شود. این استراتژی‌ها، یادگیری را برای دسترسی به دانش از هر کجا و در هر زمان فراهم می‌کند. "آموزش در حال حرکت" مرز و زمان ندارد و در آینده نقش مهمی در توسعه برنامه‌های درسی و رویکردهای آموزشی ایفا خواهد کرد (Kukulka - Hulme, 2005).

علاوه بر این، برخی از نویسندگان همچون، کندی و دیکنسون، ادعا می‌کنند که یادگیری فراتر از دنیای دانشگاهی و بخشی از هدف سواد اطلاعاتی است، زیرا آن را ترویج تفکر انتقادی، افزایش مهارت‌های اطلاعاتی و تجهیز افراد برای یادگیری مادام‌العمر می‌دانند. سواد اطلاعاتی معمولاً به عنوان توانایی جستجو، دستیابی، ارزیابی و استفاده از اطلاعات است که در همه رشته‌ها، تمام محیط‌های یادگیری و تمام سطوح آموزش و پرورش تعریف شده است (انجمن استانداردهای سواد اطلاعاتی کتابداری و اطلاع رسانی کالج و تحقیقات آموزش عالی ۲۰۰۰ و سوندرز ۲۰۱۲).

یادگیرندگان، مهارت‌های اطلاعاتی خود را با استفاده از دستگاه‌های تلفن همراه و در قالب مطالعه



تحقیقی بهبود می‌بخشند و دیدگاه کاربران هدف پروژه، ایجاد بهترین شیوه‌ها و استراتژی‌ها برای ارائه و دسترسی به اطلاعاتی است که مهارت‌های یادگیرندگان سواد اطلاعاتی را افزایش دهد. به طور کلی، در سال‌های اخیر، آموزش شیوه‌های مختلف استفاده از دستگاه‌های تلفن همراه مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است و برنامه‌های سفارشی برای استفاده و یادگیری و تسهیل تجارب یادگیرندگان در برنامه " کلاس‌های آموزشی" در محیطی که یادگیری به طور خاص به نیازهای یادگیرنده مرتبط می‌شود برگزار می‌شود. با پیشرفت انواع تلفن‌های همراه و قدرتمند تر شدن و حمل راحت و دسترسی بهتر به شبکه‌های اینترنتی، این تحقیق به عنوان پایه ای برای طراحی، توسعه، ارتقاء و ارزیابی بخش‌هایی از برنامه‌های بالینی در میان دانشجویان مورد استفاده قرار گرفت.

شکاف قابل ملاحظه‌ای بین مهارت‌های سواد اطلاعاتی و اعضای هیات علمی که فعالانه از داشتن دانشجویان خود حمایت می‌کنند وجود دارد و اعضای هیئت علمی رشته‌های مختلف و کتابداران که به عنوان همکار مشغول به کار هستند، به خوبی می‌توانند این شکاف را پر کنند و بین آنها پل ارتباطی برقرار نمایند (Bury, 2011).

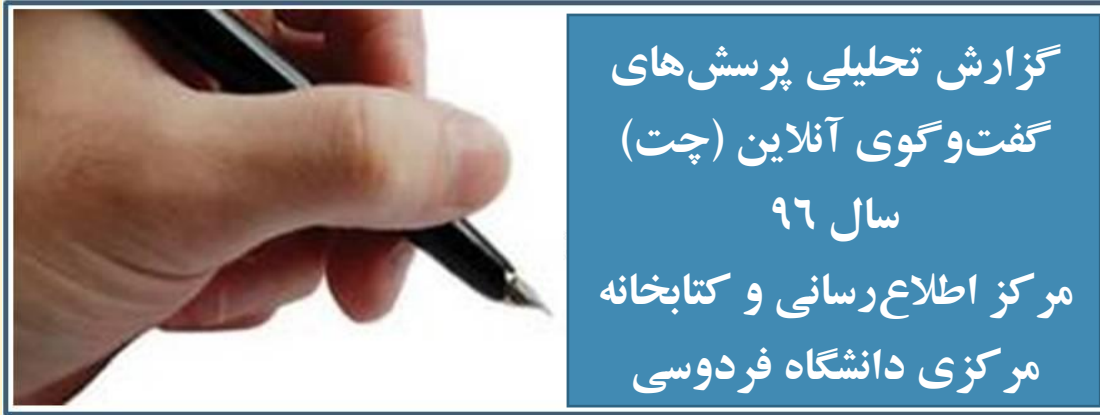
برای پر کردن شکاف از دانشجویان برای یادگیری این مهارت‌ها حمایت می‌شود و با طراحی پروژه نوآورانه کوتاه مدت و پیاده‌سازی آن از ابزار یادگیری الکترونیکی برای تلفن همراه استفاده کرده و از ارتقاء آموزش در موسسات آموزش عالی حمایت می‌شود.

گرافشتاین استدلال می‌کند که کتابداران مهارت‌های منحصر به فردی را برای توسعه این دوره‌ها فراهم می‌کنند و تدریس سواد اطلاعاتی باید در همه بخش‌های موسسه و نه صرفاً از طریق کتابخانه ارائه شود. این مقاله تلاش منحصر به فرد همکاری بین هیات علمی و کتابداران را برای به دست آوردن سواد اطلاعاتی در محیط دانشگاهی را نشان می‌دهد.

کمیسون آموزش عالی ایالات متحده (MSCHE2003) دستورالعمل‌های روشن برای توسعه مهارت‌های پیشرفته سواد اطلاعاتی در برنامه درسی دانشجویان آمریکایی فراهم کرده است و این آغاز پروژه مشترک برای ساخت پل ارتباطی بین هیات علمی و کتابداران است.

در آینده برنامه‌های بیشتری از ابزار سواد اطلاعاتی تلفن همراه و تجزیه و تحلیل یادگیری به منظور تقویت دانش جوان و بالطبع آن یادگیری مهارت‌های سواد اطلاعاتی به کار برده خواهد شد دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه در طرح تحقیقاتی به منظور درک مطالعه دسترسی به ابزار سواد اطلاعاتی و تغییر روان شناختی مهارت‌های سواد اطلاعاتی و استفاده از دستگاه‌های تلفن همراه شرکت کردند و سیزده درس آنلاین سواد اطلاعاتی همراه با، پیش آزمون و پس آزمون و تکمیل پرسشنامه را انجام داده و به این نتیجه رسیدند که تلاش‌های مبتنی بر همکاری بین هیات علمی و کتابداران و ایجاد فرصتی برای پشتیبانی در هر زمان و هر مکان وجود دارد.





## گزارش تحلیلی پرسش‌های گفت‌وگویی آنلاین (چت) سال ۹۶ مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی

◀ محمود صدیقی، کارشناس ارشد مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی، دانشگاه فردوسی مشهد



گفت‌وگوهای اینترنتی پل ارتباطی پیوسته میان کاربران با کتابخانه و بخش‌های مختلف آن است. ویژگی این خدمت مجازی دسترسی همگانی از راه دور و ارتباط و تعامل دائمی با کتابخانه به منظور طرح نیازهای گوناگون اطلاعاتی است. با این تعامل کتابخانه به نقاط ضعف و قوت خود در امر اطلاع‌رسانی و ارائه خدمت آگاه می‌شود و از دیگر سو درمی‌یابد که استفاده‌کنندگان از کتابخانه چه انتظارات و تقاضاهایی دارند و خدمات مورد نظر آنان چه مواردی را دربرمی‌گیرد تا در جهت رفع کاستی‌ها حرکت و تلاش نماید.

گزارش سال ۹۵ نشان داد که بخش‌های «پایان‌نامه‌ها»، «اطلاع‌رسانی» و «امانت» به ترتیب بیشترین پرسش‌ها را داشته‌اند در سال ۹۶ هم این سه بخش حداکثر سؤالات را نسبت به سایر بخش‌ها دارا می‌باشند.

### روشیه کار

۱. گزارش آمار چت براساس داده‌های نرم‌افزار چت تحلیل و تنظیم شده است؛ به این ترتیب که آمار پرسش‌ها و پاسخ‌های چت در طول یک سال به تفکیک هر ماه از مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه (فاوا) درخواست گردید و این آمار در قالب فایل اکسل در اختیار قرار گرفت. چون نرم‌افزار چت هر عبارت پرسشگر و کتابدار را به طور پیش فرض «پرسش» و «پاسخ» در نظر می‌گیرد، آمار به دست آمده دقیق نمی‌باشد.



از این رو فایل جداگانه‌ای ایجاد و این قبیل عبارات و همچنین پاسخ کتابدار حذف گردید و فقط «اصل پرسش» در نظر گرفته شد.

۲. گفت‌وگو یا گفت‌وگوهای اینترنتی در این گزارش شامل پرسش، پاسخ، تقاضا و جملات معمول در یک چت می‌باشد (جدول ۱ و ۲).

۳. جدول شماره ۱ و ۲ براساس داده‌های نرم‌افزار تنظیم شده‌است که شامل کلّ گفت‌وگوها به منظور گردآوری یک آمار کلی و همچنین مقایسه با مورد مشابه در سال ۹۵ می‌باشد.

۴. بعضی از سؤالات به عبارات قبل و بعد خود وابسته‌اند و یا در یک عبارت چند پرسش طرح شده‌اند که به جهت حفظ پیوستگی جمله‌ها و موضوع و همچنین تفکیک تعداد سؤال در انتهای این قبیل پرسش‌ها واژه «ادامه» آورده شده‌است.

۵. پرسش‌های مربوط به هر بخش در زیر آن به تفکیک هر ماه به طور جداگانه دسته‌بندی و محاسبه شده‌اند؛

۶. سؤالات کلی که به بخش خاصی مربوط نیست، با عنوان «پرسش‌های کلی (کتابخانه)» دسته‌بندی شد؛

۷. برخی از پرسش‌ها به «دانشگاه» و مقررات آموزشی مربوط می‌شود، بنابراین زیر همین نام آمده است؛

۸. در ضبط و تنظیم پرسش‌ها به لحاظ رعایت «امانت» سعی شده‌است صورت اصلی سؤال از نظر جمله-

بندی و زبان محاوره‌ای حفظ شود. همچنین برخی از سؤالات از نظر دسته‌بندی ممکن است به دو بخش

از کتابخانه و یا بیشتر مربوط شوند که بنا به تشخیص و اهمیت زیربخش مهم‌تر منظور شده‌اند و دیگر اینکه

در برخی از موارد جملات صورت پرسشی ندارند و ارائه خدمتی را تقاضا نموده‌اند که این قبیل عبارات نیز

«پرسش» تلقی گردیده‌اند.

### گزارش کوتاه گفت‌وگوهای اینترنتی

در سال ۹۶ تعداد ۴۲۹ پرسش طرح گردیده‌است که از این میان بخش پایان‌نامه‌ها با ۱۳۱ (۳۰/۵۴٪) سؤال، اطلاع‌رسانی با ۷۷ (۱۷/۹۵٪) پرسش و بخش امانت با ۷۲ (۷۸/۱۶٪) مورد به ترتیب بیشترین سؤال‌ها را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین از نظر تعداد کلّ پرسش‌ها در مقایسه با سال ۹۵ (۵۲۱ پرسش)، تعداد ۹۲ (۱۷/۶۵٪) سؤال کاهش یافته است.

### گزارش مفصل گفت‌وگوهای اینترنتی

آمار کلّ گفت‌وگوها در سال ۹۵ براساس نرم‌افزار چت کتابخانه ۱۷۱۷ مورد و در سال ۹۶ شامل ۱۰۴۵ گفت‌وگو می‌باشد که در مقایسه با سال قبل ۶۷۲ (۳۹/۱۴٪) سؤال کاهش داشته است. همچنین در سال ۹۶ کلّ آمار کاربران ۴۶۷ نفر می‌باشند که در مقایسه با تعداد ۵۳۶ نفر در سال ۹۵ /۶۹٪ مورد کاهش یافته‌است (جدول ۱ و ۲)؛

از مجموع ۴۲۹ پرسش سال ۹۶، بخش پایان‌نامه‌ها با ۱۳۱ سؤال، اطلاع‌رسانی با ۷۷ مورد و امانت با ۷۲ پرسش به ترتیب بیشترین سؤال را داشته‌اند و از نظر درصد (۳۰٪/۵۴)، (۱۷٪/۹۵)، (۷۸٪/۱۶) از مجموع پرسش‌ها را دربردارند (جدول شماره ۵).

### الف. کاهش پرسش‌های سال ۹۶ در مقایسه با سال ۹۵

۱. مجموع پرسش‌های سال ۹۶: آمار مجموع پرسش‌ها در سال ۹۶ با ۴۲۹ مورد در مقایسه با ۵۲۱ پرسش در سال ۹۵، ۹۲ (۱۷/۶۵٪) سؤال کمتر می‌باشد (جدول شماره ۶).

۲. بخش پایان‌نامه‌ها: با ۱۳۱ سؤال در مقایسه با سال ۹۵ (۱۷۶ پرسش)، ۴۵ (۲۵/۵۷٪) مورد کاهش- داشته‌است؛



۳. بخش اطلاع‌رسانی: ۷۷ سوال را به خود اختصاص داده است که در مقایسه با تعداد پرسش‌های سال ۹۵ (۹۷ سوال)، ۲۰ مورد (۲۰٪/۱۶) کمتر می‌باشد؛

۴. پرسش‌های کلی (کتابخانه): از ۶۶ مورد به ۳۰ سؤال کاهش یافته است و تعداد ۳۶ (۵۴٪/۵۴) پرسش نسبت به سال ۹۵ کمتر است؛

### ب. افزایش پرسش‌های سال ۹۶ در مقایسه با سال ۹۵

۱. بخش امانت: از ۶۶ سؤال (از مجموع ۵۲۱ پرسش) با افزایش ۶ مورد، ۷۲ (۹٪/۱۰) پرسش را به خود اختصاص داده است؛

۲. بخش سفارش: از ۳۱ پرسش با ۵ مورد افزایش، ۳۶ (۱۶٪/۱۳) سؤال دارد؛

۳. بخش آموزش: با ۲۹ سؤال در سال ۹۵ با ۵ مورد افزایش، ۳۴ (۱۷٪/۲۴) را دربردارد؛

۴. پرسش‌های کلی (دانشگاه): با ۹ مورد افزایش از ۳۴ پرسش به ۴۳ (۳۶٪/۴۷) مورد رسیده است.

### نتیجه و پیشنهاد گزارش

۱. در سال ۹۶؛ مانند سال قبل، بخش‌های «پایان‌نامه‌ها»، «اطلاع‌رسانی» و «امانت» به ترتیب اکثر پرسش‌ها و تقاضاها را از سوی کاربران داشته‌اند.

۲. بیشتر سؤالات در بخش پایان‌نامه‌ها شامل «دسترسی به متن باز»، «ارسال فایل با عنوان و موضوع مشخص» و «جست‌وجو و دانلود» پایان‌نامه تأکید دارد؛

۳. پراکندگی و تنوع سؤالات در بخش اطلاع‌رسانی، امانت و سفارش به گونه‌ای است که تمام خدمات این بخش را شامل می‌شود؛

پرسش‌های کلی و ذیل «کتابخانه» بیشتر بر ساعت کار کتابخانه و استفاده از سالن مطالعه متمرکز است؛

۴. در خصوص بخش‌های «نشریات» و «مجموعه‌های اهدایی» و «سازماندهی» پرسشی مطرح نشده است؛

۵. سؤالات غیرمرتبط و مربوط به آموزش و دانشگاه به نظر می‌رسد از سوی دانشجویان خارجی مطرح شده‌اند؛

۶. مانند گزارش سال قبل، این بررسی نیز مشخص می‌کند که دانشجویان به قسمت «پرسش‌های متداول» و راهنماهای بخش‌های مختلف توجه چندانی نداشته‌اند.



جدول شماره ۱ - تعداد کل کاربران، پرسش‌ها، پاسخ‌ها و گفت‌وگوها براساس نرم‌افزار چت کتابخانه در سال ۹۶

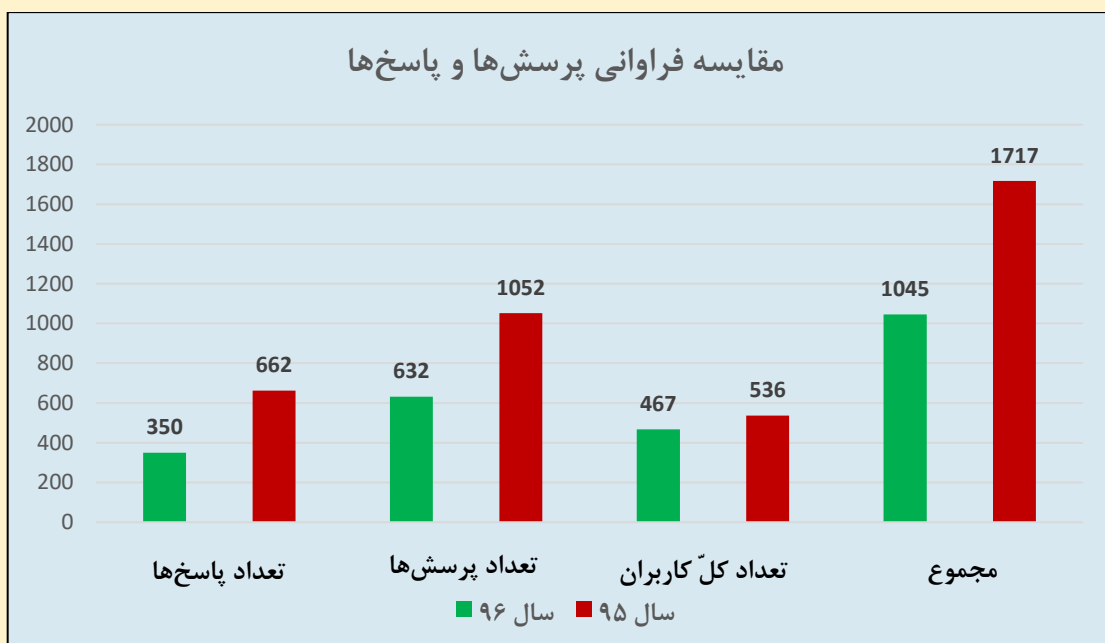
ماه	تعداد کل کاربران	کل پرسش‌ها و گفت‌وگوها	کل پاسخ‌ها و گفت‌وگوها	جمع کل پرسش و پاسخ
فروردین	۲۳	۴۰	۲۸	۶۸
اردیبهشت	۴۵	۶۴	۴۴	۱۰۹
خرداد	۳۴	۵۹	۳۵	۹۴
تیر	۲۷	۳۲	۱۶	۴۸
مرداد	۳۷	۶۰	۳۰	۹۰
شهریور	۳۶	۴۵	۱۷	۶۲
مهر	۷۰	۷۵	۲۳	۹۸
آبان	۳۸	۶۲	۲۸	۹۰
آذر	۳۹	۶۲	۳۳	۹۵
دی	۳۵	۵۴	۳۵	۸۹



بهمن	۴۶	۶۳	۱۵	۷۸
اسفند	۳۷	۷۸	۴۶	۱۲۴
جمع	۴۶۷	۶۳۲	۳۵۰	۱۰۴۵

جدول شماره ۲ - تعداد کلّ کاربران، پرسش‌ها، پاسخ‌ها و گفت‌وگوها براساس نرم‌افزار چت کتابخانه در سال ۹۵

ماه	تعداد کلّ کاربران	کلّ پرسش‌ها و گفت‌وگوها	کلّ پاسخ‌ها و گفت‌وگوها	جمع کلّ پرسش و پاسخ
فروردین	۳۱	۵۱	۳۷	۸۸
اردیبهشت	۷۸	۱۵۰	۱۳۸	۲۸۸
خرداد	۳۳	۴۴	۲۸	۷۲
تیر	۳۹	۶۸	۴۴	۱۱۲
مرداد	۷۶	۱۰۶	۳۰	۱۳۶
شهریور	۳۵	۴۱	۲۶	۶۷
مهر	۵۵	۹۹	۶۰	۱۵۹
آبان	۵۱	۱۱۱	۸۴	۱۹۵
آذر	۵۷	۱۲۲	۷۲	۱۹۴
دی	۴۵	۸۵	۳۴	۱۱۹
بهمن	۴۷	۱۰۵	۸۱	۱۸۶
اسفند	۴۴	۷۰	۳۱	۱۰۱
جمع	۵۳۶	۱۰۵۲	۶۶۲	۱۷۱۷



الف. نمودار مقایسه فراوانی پرسش‌ها و پاسخ‌های سال ۹۵، ۹۶

جدول شماره ۳ - تعداد کلّ پرسش‌ها در نیمه اول سال ۹۶ براساس بخش‌ها و ماه‌های سال

بخش	فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	جمع
بهمن	۳۱	۵۱	۳۷	۳۷	۳۷	۳۷	۱۸۳
اسفند	۷۸	۱۵۰	۷۸	۷۸	۷۸	۷۸	۵۳۲
خرداد	۳۳	۴۴	۲۸	۲۸	۲۸	۲۸	۱۸۱
تیر	۳۹	۶۸	۴۴	۴۴	۴۴	۴۴	۲۶۵
مرداد	۷۶	۱۰۶	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۲۹۲
شهریور	۳۵	۴۱	۲۶	۲۶	۲۶	۲۶	۱۷۰
مهر	۵۵	۹۹	۶۰	۶۰	۶۰	۶۰	۳۳۴
آبان	۵۱	۱۱۱	۸۴	۸۴	۸۴	۸۴	۴۹۶
آذر	۵۷	۱۲۲	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲	۴۹۵
دی	۴۵	۸۵	۳۴	۳۴	۳۴	۳۴	۲۶۶
بهمن	۴۷	۱۰۵	۸۱	۸۱	۸۱	۸۱	۳۷۶
اسفند	۴۴	۷۰	۳۱	۳۱	۳۱	۳۱	۲۰۸
جمع	۵۳۶	۱۰۵۲	۶۶۲	۶۶۲	۶۶۲	۶۶۲	۱۷۱۷



آموزش و ارتباطات	۵	۳	-	-	۴	-	۱۲
اطلاع‌رسانی	۲	۵	۸	۳	۱۲	۷	۳۷
امانت	۹	۹	۷	۴	۳	۸	۴۰
پایان‌نامه‌ها	۹	۱۵	۹	۹	۱۱	۱۰	۶۳
سفارش	۲	۶	۱	-	۴	۲	۱۵
مرجع	-	-	۳	-	۱	-	۴
پرسش‌های کلی (کتابخانه)	۴	-	۱	۲	۵	۳	۱۵
پرسش‌های کلی (دانشگاه)	۲	۳	۴	۵	-	۴	۱۸
مجموع پرسش‌های شش ماهه اول	۲۰۴						

جدول شماره ۴- تعداد کل پرسش‌ها در نیمه دوم سال ۹۶ براساس بخش‌ها و ماه‌های سال

بخش	مهر	آبان	آذر	دی	بهمن	اسفند	جمع
آموزش و ارتباطات	۱۰	۱	۴	-	۲	۵	۲۲
اطلاع‌رسانی	۹	۲	۱۱	۹	۴	۵	۴۰
امانت	۷	۱۰	۴	۳	۴	۴	۳۲
پایان‌نامه‌ها	۱۱	۱۶	۱۶	۸	۱۳	۴	۶۸
سفارش	۱	۲	۴	۴	۷	۳	۲۱
مرجع	-	-	۲	-	-	-	۲
سؤالات کلی (کتابخانه)	۴	۱	۱	۱	۱	۷	۱۵
سؤالات کلی (دانشگاه)	۶	۳	۲	۳	۴	۷	۲۵
مجموع پرسش‌های شش ماهه دوم	۲۲۵						

جدول شماره ۵- مجموع پرسش‌های نیمه اول و دوم سال ۹۶

بخش	جمع پرسش‌های نیمه اول	جمع پرسش‌های نیمه دوم	جمع کل پرسش‌ها	درصد
آموزش و ارتباطات	۱۲	۲۲	۳۴	۷.۹۲
اطلاع‌رسانی	۳۷	۴۰	۷۷	۱۷.۹۵
امانت	۴۰	۳۲	۷۲	۱۶.۷۸
پایان‌نامه‌ها	۶۳	۶۸	۱۳۱	۳۰.۵۴
سفارش	۱۵	۲۱	۳۶	۸.۳۹
مرجع	۴	۲	۶	۱.۴
پرسش‌های کلی (کتابخانه)	۱۵	۱۵	۳۰	۶.۹۹
پرسش‌های کلی (دانشگاه)	۱۸	۲۵	۴۳	۱۰.۰۲
مجموع پرسش‌ها	۲۰۴	۲۲۵	۴۲۹	٪۱۰۰

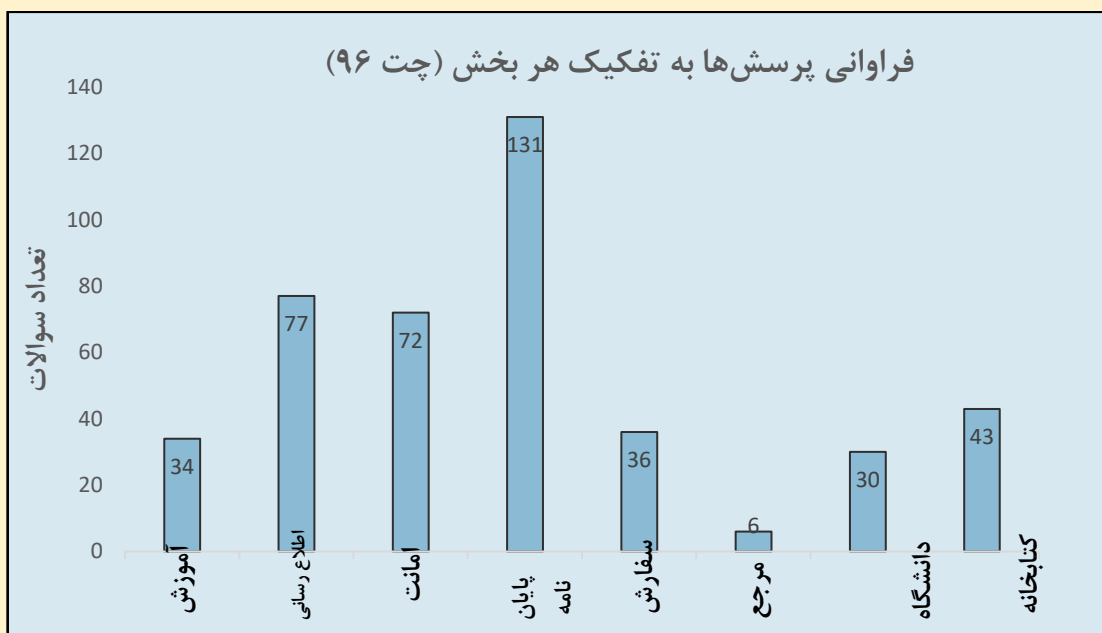
جدول شماره ۶- درصد تغییرات پرسش‌های سال ۹۶ در مقایسه با سال ۹۵

بخش	جمع پرسش‌های سال	جمع پرسش‌های	افزایش	کاهش	درصد
-----	------------------	--------------	--------	------	------



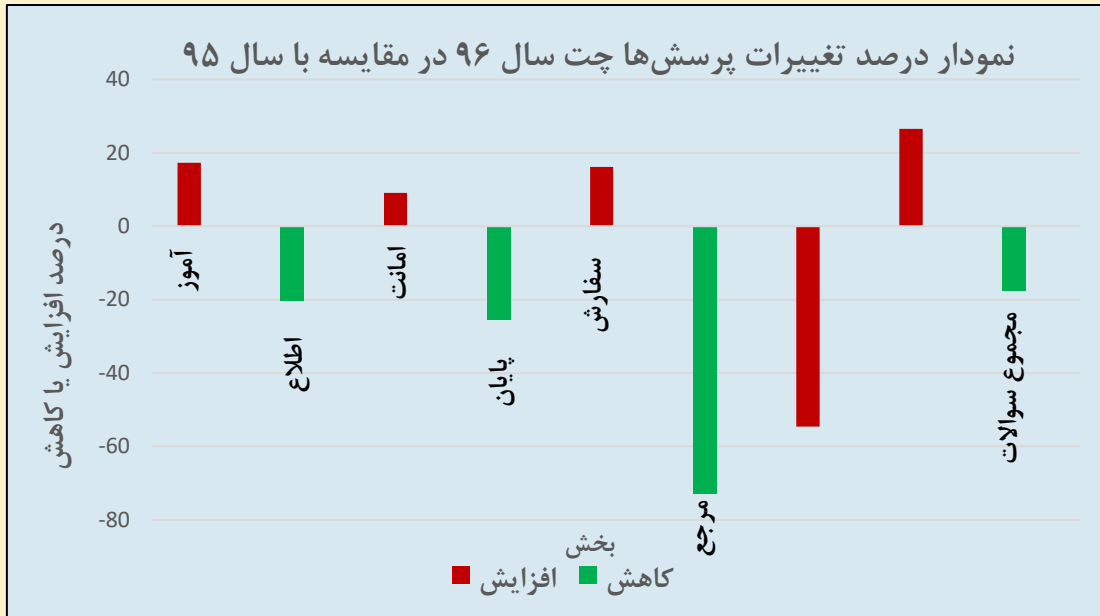


			سال ۹۶	۹۵	
+۱۷,۲۴	-	۵	۳۴	۲۹	آموزش و ارتباطات
-۲۰,۱۶	۲۰	-	۷۷	۹۷	اطلاع رسانی
+۹,۱۰	-	۶	۷۲	۶۶	امانت
-۲۵,۵۷	۴۵	-	۱۳۱	۱۷۶	پایان نامه ها
+۱۶,۱۳	-	۵	۳۶	۳۱	سفارش
-۷۲,۷۳	۱۶	-	۶	۲۲	مرجع
-۵۴,۵۴	۳۶	-	۳۰	۶۶	پرسش های کلی (کتابخانه)
+۲۶,۴۷	-	۹	۴۳	۳۴	پرسش های کلی (دانشگاه)
-۱۷,۶۵	۹۲	-	۴۲۹	۵۲۱	مجموع پرسش ها



ب. نمودار فراوانی پرسشها به تفکیک هر بخش (چت ۹۶)





ج. نمودار درصد تغییرات پرسش‌ها: چت ۹۶ در مقایسه با سال ۹۵



## گزارش تحلیلی بخش آموزش و ارتباطات مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی

دانشگاه فردوسی مشهد (سال ۱۳۹۶)

فاطمه هراتیان، کارشناس مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد

آموزش و پژوهش دو رسالت اصلی کتابخانه‌ها بویژه کتابخانه‌های دانشگاهی است. با توجه به نظام آموزشی ما در آموزش و پرورش تقریباً ۸۰ درصد از دانشجویان در بدو ورود به دانشگاه با ساختار کتابخانه‌های دانشگاهی و نحوه استفاده از آن بیگانه هستند که این خود وظیفه کتابخانه‌ها و کتابداران را مضاعف می‌کند. کتابخانه‌های دانشگاهی به منظور ایجاد فضا و منابع و امکاناتی که بتواند از فعالیتهای آموزشی و پژوهشی دانشگاهی پشتیبانی کند، آموزش و دانش افزایی را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهد، تغییراتی که امروزه در محمل‌های اطلاعاتی و چگونگی اطلاع‌رسانی و خدمات کتابخانه‌ای اتفاق افتاده، ضرورت بروز بودن و دانش افزایی را برای کتابداران کتابخانه‌ها چندین برابر نموده است. کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد به عنوان شاخص ترین کتابخانه دانشگاهی در منطقه شمال شرق ایران در سال‌های اخیر به این مهم توجه ویژه‌ای مبذول داشته و در همین راستا موفقیت‌های چشمگیری را تجربه کرده است. این بخش از سال ۱۳۹۲ بطور خاص با عنوان "آموزش و ارتباطات" امور مربوط به ساماندهی آموزش‌های کتابخانه‌ای پرداخته و برنامه‌های متنوعی را زیر نظر ریاست کتابخانه برنامه ریزی و اجرا کرده است که در ادامه گزارشی اجمالی از برنامه‌های انجام شده ارائه می‌شود. بخش آموزش و ارتباطات به منظور حفظ، اشاعه و ارتقاء دانش استفاده کنندگان آموزش‌های کتابخانه‌ای را برای سه گروه از استفاده کنندگان برنامه ریزی و اجرا می‌نماید:

✓ اعضای هیات علمی

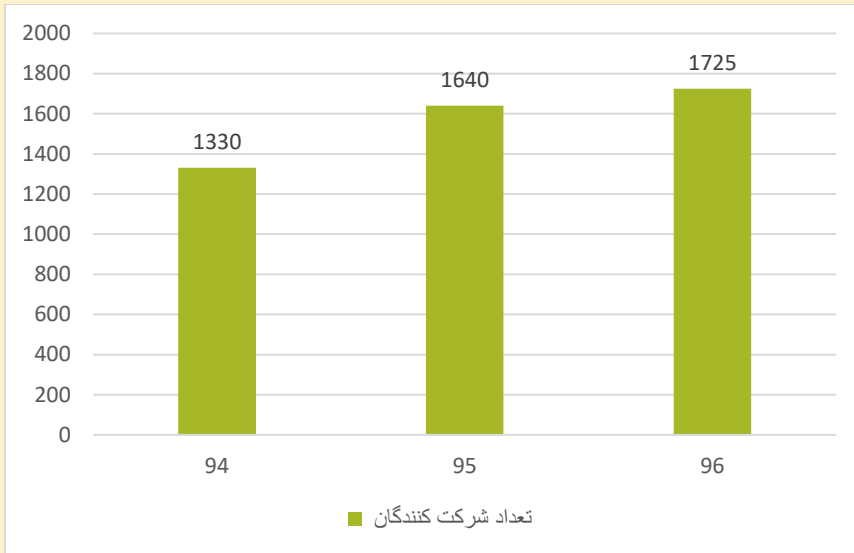
✓ کتابداران

✓ دانشجویان

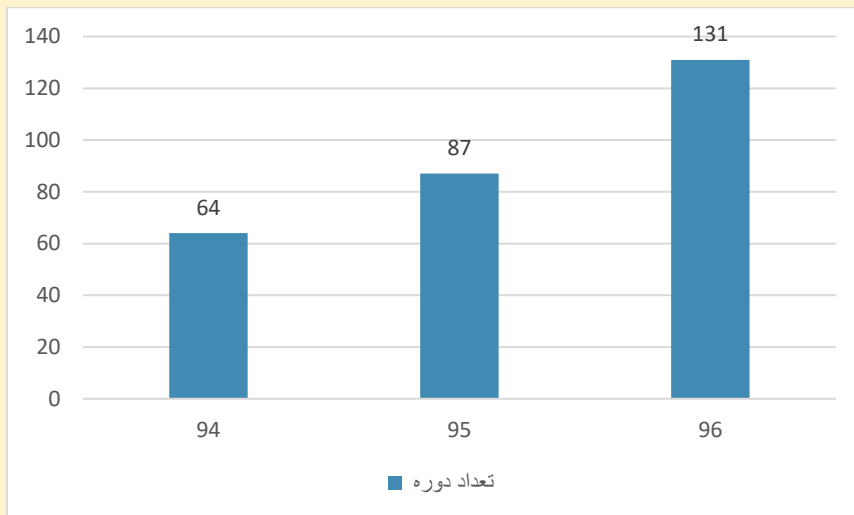
آموزش‌های ویژه دانشجویان از اولین روز ورود دانشجو یعنی همزمان با اردوی آشنایی با دانشگاه آغاز و تا روزی که دانشجو برای ثبت پایان نامه و تحویل آن به کتابخانه مراجعه می‌کند ادامه می‌یابد. این آموزش‌ها در قالب تورهای آموزشی، کارگاه‌های آشنایی با کتابخانه؛ مهارت‌های جستجو در منابع، نحوه استفاده از نرم افزار کتابخانه‌ای و آشنایی با پایگاه‌ها و نرم‌افزارهای استناددهی و... ارائه می‌گردد، در ادامه با ارائه آمار بخشی از فعالیتهای صورت گرفته در این بخش از سال ۱۳۹۴ تا به حال، نشان داده می‌شود.

آمار کل آموزش‌های برگزار شده در سال‌های ۹۴-۹۶			
عنوان	سال ۹۴	سال ۹۵	سال ۹۶
تعداد دوره‌ها	۶۴	۸۷	۱۳۱
تعداد شرکت‌کنندگان	۱۳۳۰	۱۳۶۰	۱۷۲۵
تعداد ساعت‌ها	۲۳۴	۳۱۸	۳۱۸

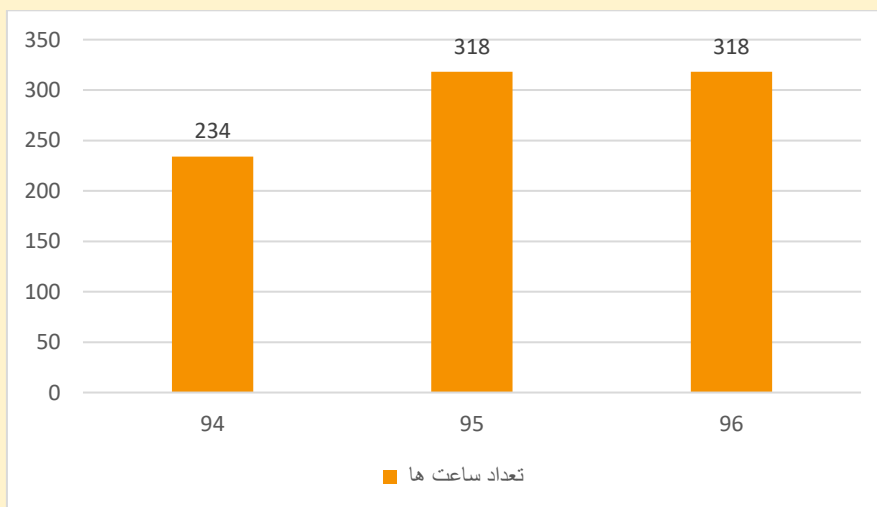




آموزش‌های اجرا شده در سال‌های ۹۴-۹۶



تعداد دوره‌های برگزار شده در ۹۴-۹۶



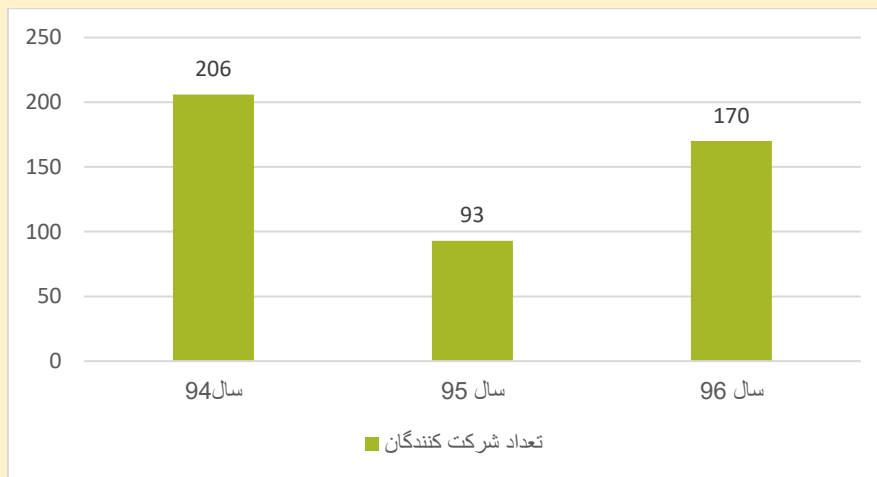
مقایسه آموزش‌ها بر اساس میزان ساعت‌ها در سال‌های ۹۴-۹۶

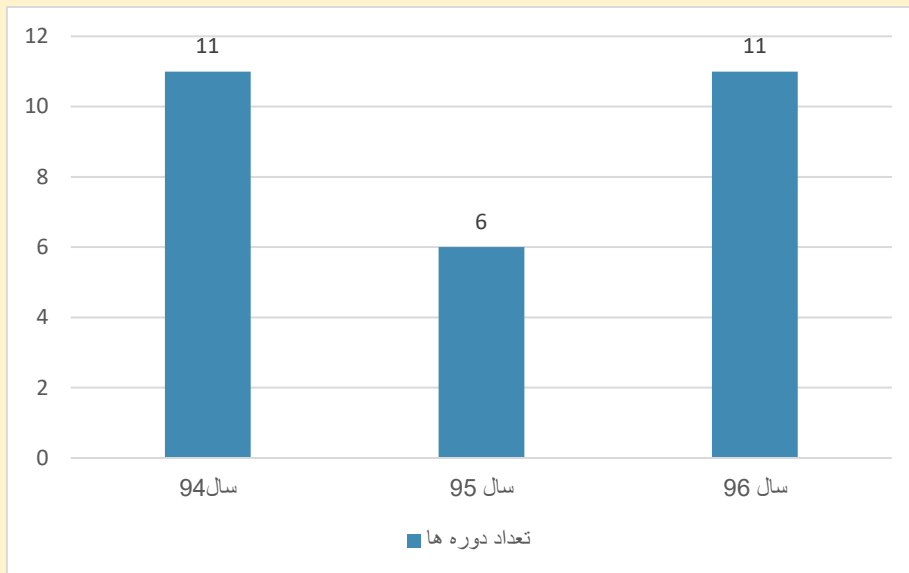


## آموزش اعضای هیئت علمی

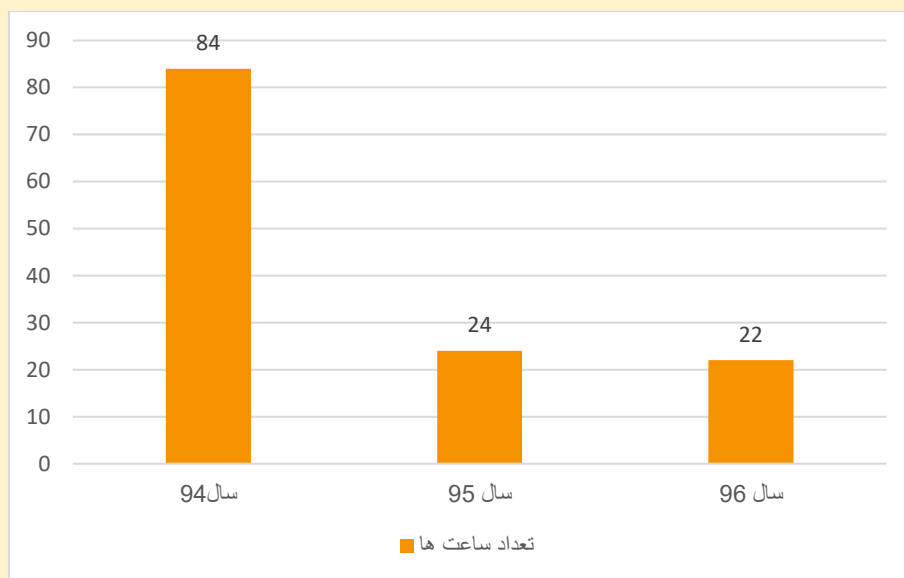
بخشی از آموزش‌ها ویژه اعضای هیات علمی دانشگاه برنامه ریزی می‌گردد. این گروه از کاربران برای ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان باید خود با دانش روز همگام باشند ضمن اینکه استفاده از بخشی از منابع اطلاعاتی از جمله بعضی از پایگاه‌ها آموزش‌های ویژه‌ای را طلب می‌کند. محور آموزش‌های اعضای هیات علمی بیشتر درباره مسائل مربوط به علم سنجی، چگونگی استفاده بهینه از منابع اطلاعاتی بویژه پایگاه‌های اطلاعاتی و استناددهی و... بوده است. اکثر این آموزش‌ها با مجوز معاونت طرح و برنامه دانشگاه اجرا می‌شود.

آموزش اعضای هیات علمی در سال‌های ۹۴-۹۶			
عنوان	سال ۹۴	سال ۹۵	سال ۹۶
تعداد دوره‌ها	۱۱	۶	۱۱
تعداد شرکت‌کنندگان	۲۰۶	۹۳	۱۷۰
تعداد ساعت‌ها	۸۴	۲۴	۲۲





آموزش اعضای هیات علمی بر اساس تعداد دوره‌های برگزار شده در سال‌های ۹۶-۹۴



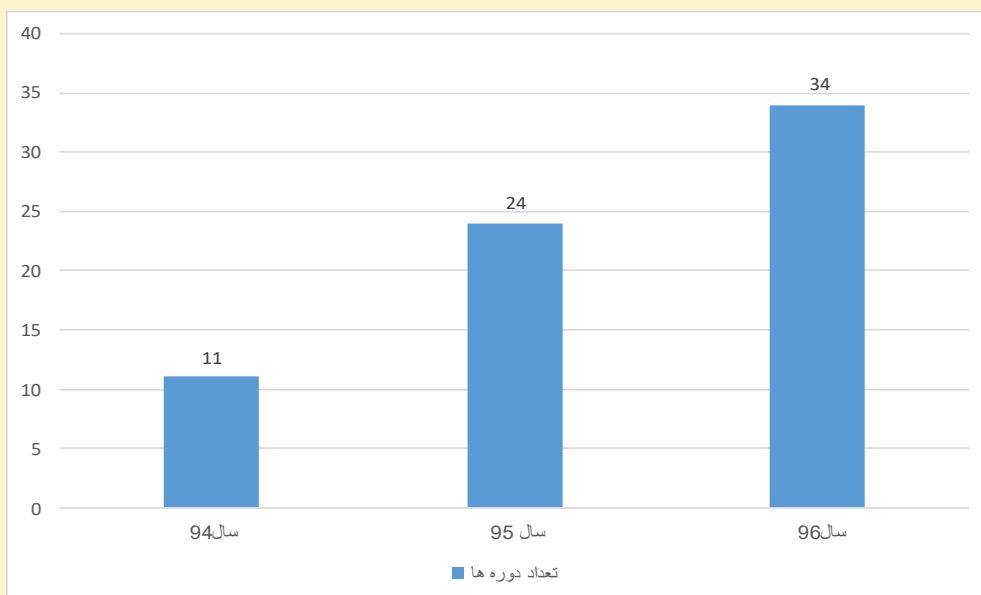
آموزش اعضای هیات علمی بر اساس تعداد ساعت‌های برگزار شده در سال‌های ۹۶-۹۴

## آموزش کتابداران

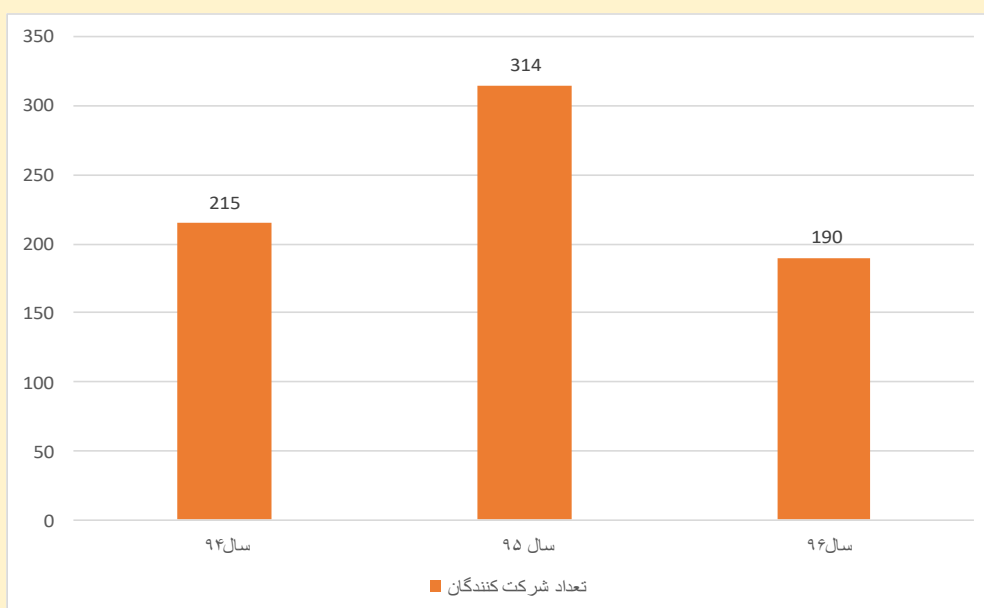
بخش مهمی از آموزش‌ها برای کتابداران اجرا می‌شود. کتابداران بیشتر از هر گروهی نیاز به آموزش و روز آمد شدن دارند زیرا سفیرانی هستند که برای ارائه بهینه خدمات، لازم است بصورت مستمر در حال دانش افزایی باشند و با ماهیت خدماتی که گاه روزانه در حال تغییر و تحول است آشنا شوند، تغییراتی که امروزه در دنیای اطلاع رسانی و دانش و محمل‌های اطلاعاتی در حال رخ دادن هست، پویایی را برای کتابداران اجتناب ناپذیر می‌کند. علاوه بر کتابداران، کارشناسان پژوهشی نیز دسته دیگری از کارکنان هستند که بیشترین آموزش را از کتابخانه دریافت می‌کنند. کارشناسان پژوهشی برای آشنایی با مباحث علم سنجی و بررسی مدارک و شرایط ارتقاء اعضای هیات علمی این اطلاعات را کسب کنند.



آموزش کارکنان در سال‌های ۹۴-۹۶			
عنوان	سال ۹۴	سال ۹۵	سال ۹۶
تعداد دوره‌ها	۱۱	۲۴	۳۴
تعداد شرکت‌کنندگان	۲۱۵	۳۱۴	۱۹۰
تعداد ساعت‌ها	۶۶	۱۷۲	۸۸

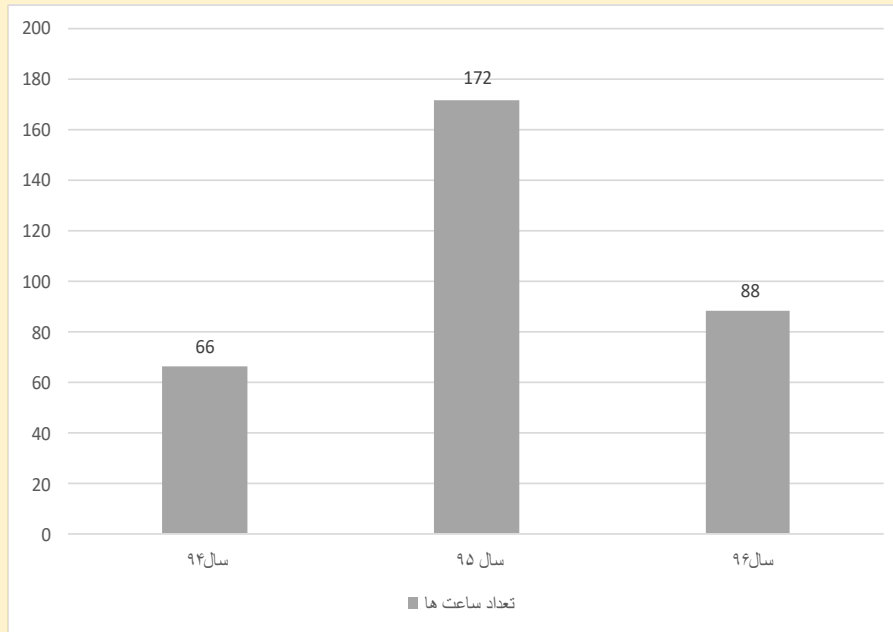


آموزش کتابداران بر اساس تعداد دوره‌های برگزار شده در سال‌های ۹۴-۹۶



آموزش کتابداران بر اساس تعداد شرکت‌کنندگان برگزار شده در سال‌های ۹۴-۹۶





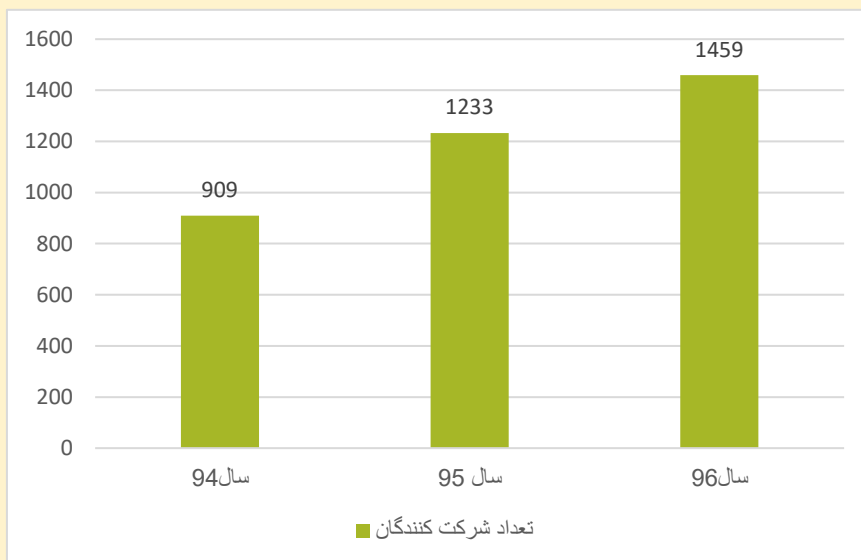
آموزش کتابداران بر اساس تعداد ساعات‌های برگزار شده در سال‌های ۹۴-۹۶

### آموزش دانشجویان

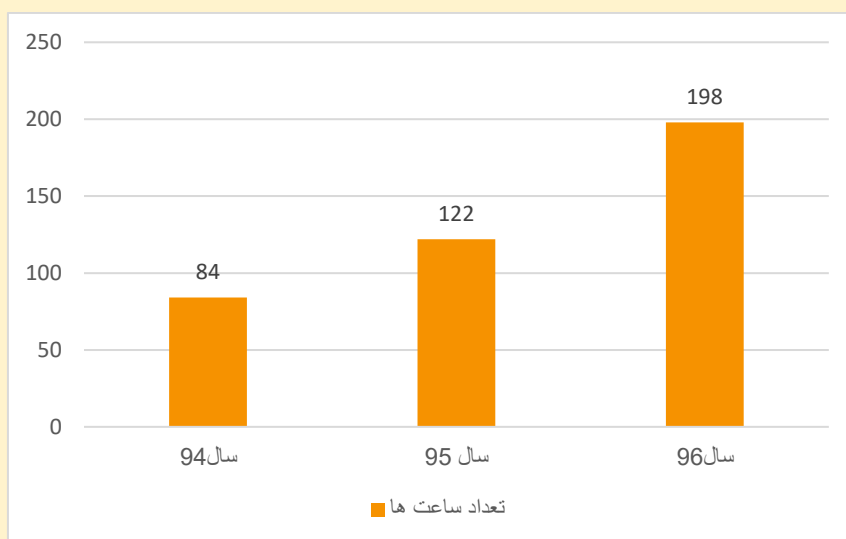
دانشجویان بیشترین و اصلی‌ترین مخاطبان کتابخانه‌های دانشگاهی را تشکیل می‌دهند. آمار نشان می‌دهد که تعداد دانشجویانی که این آموزش‌ها را بطور رسمی و در قالب کارگاه‌های آموزشی دریافت کرده‌اند هر سال در حال افزایش بوده است؛ علاوه بر برنامه‌هایی که کتابخانه در قالب کارگاه / تور آموزشی (ویژه دانشجویان ورودی جدید) یا سخنرانی‌های علمی و بازدیدها برگزار می‌نماید، یکی دیگر از اقدامات صورت گرفته همکاری کتابداران با اعضای هیات علمی در برگزاری کلاسی ویژه درس روش تحقیق می‌باشد، برنامه به این شکل اجرا می‌شود که یکی از جلسات مربوط به دروسی که تحت عنوان سمینار یا روش تحقیق ارائه می‌شوند، در محل کتابخانه مرکزی تشکیل می‌شود و در این جلسه، استاد همراه با دانشجویان کلاس مربوطه با آخرین منابع قابل دسترس در دانشگاه فردوسی مشهد و مهارت‌های جستجو در این منابع آشنا می‌شوند. اکثر کارگاه‌های آموزشی توسط خود کتابداران تدریس و در بعضی موارد از همکاری دانشجویان تحصیلات تکمیلی (بویژه دانشجویان مقطع دکتری) و اعضای هیات علمی نیز کمک گرفته می‌شود. از جمله آموزش‌هایی که با همکاری اعضای هیات علمی برگزار می‌شود می‌توان به آموزش مقاله‌نویسی فارسی، مقاله‌نویسی لاتین، رزومه‌نویسی... اشاره کرد.

آموزش دانشجویان در سال‌های ۹۴-۹۶			
عنوان	سال ۹۴	سال ۹۵	سال ۹۶
تعداد دوره‌ها	۴۲	۵۷	۸۶
تعداد شرکت‌کنندگان	۹۰۹	۱۲۳۳	۱۴۵۹
تعداد ساعت‌ها	۸۴	۱۲۲	۱۹۸

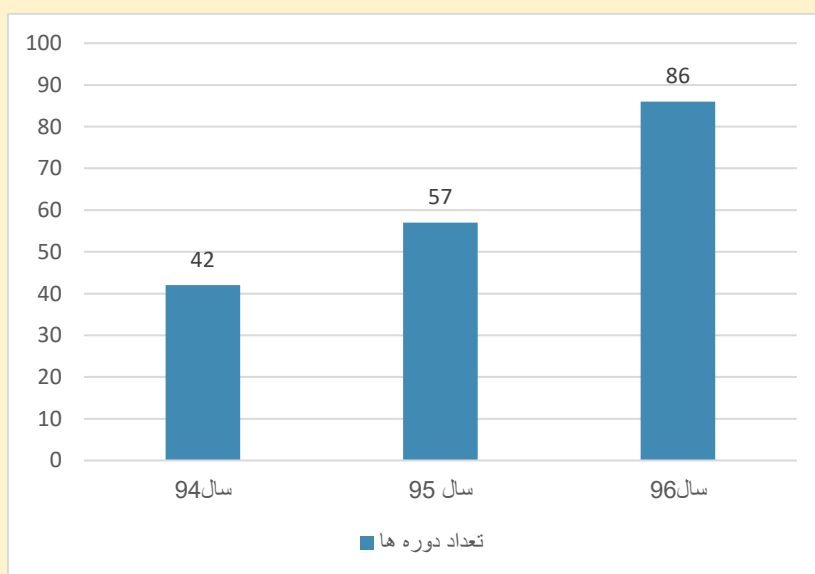




آموزش دانشجویان بر اساس تعداد شرکت کنندگان در سال‌های ۹۴-۹۶



آموزش دانشجویان بر اساس تعداد ساعت در سال‌های ۹۴-۹۶



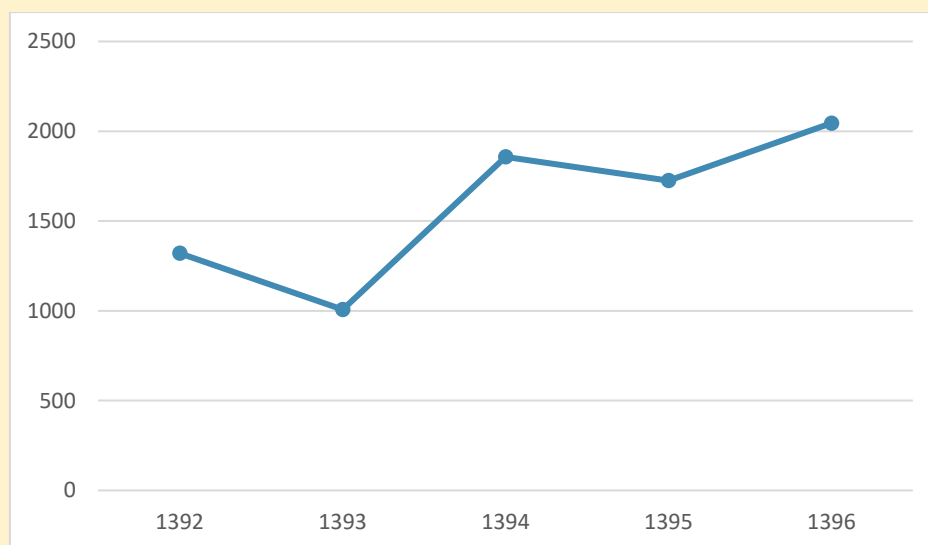
آموزش دانشجویان بر اساس تعداد دوره‌ها در سال‌های ۹۴-۹۶



## بازدیدها

هماهنگی و برگزاری بازدیدهایی که از کتابخانه صورت می‌گیرد یکی دیگر از وظایف بخش آموزش و ارتباطات است که سهم عمده‌ای در وقت و برنامه‌های این بخش دارد. این بازدیدها ممکن است بازدید دانش آموزی، دانشجویی، کتابداران سایر دانشگاه‌ها و سازمان‌ها و بازدیدکنندگان سایر سازمان‌ها باشند. در چهار سال اخیر بازدیدهای خارجی بصورت قابل توجهی افزایش داشته‌اند که دلایل متفاوتی را برای آن می‌توان شمرد که حضور بیش از ۲۰۰۰ دانشجوی بین‌المللی، تغییر رویکرد دانشگاه و افزایش ارتباطات فرهنگی و سیاست دانشگاه برای بین‌المللی شدن از آن جمله می‌باشد.

آمار بازدیدکنندگان سال‌های ۹۶-۹۲	
سال ۱۳۹۲	۱۳۲۰ نفر
سال ۱۳۹۳	۱۰۰۷ نفر
سال ۱۳۹۴	۱۵۸۷ نفر
سال ۱۳۹۵	۱۷۲۵ نفر
سال ۱۳۹۶	۲۰۴۵ نفر



تعداد بازدیدکنندگان در سال‌های ۹۶-۹۲

علاوه بر موارد ذکر شده سایر فعالیت‌های این بخش به قرار زیر است:

- شرکت در معارفه دانشجویان ورودی جدید در مهر ماه هر سال
- برنامه ریزی برای برگزاری نشست‌های علمی
- شرکت در نمایشگاه‌های ویژه دانشجویان ورودی، نمایشگاه ملل، هفته پژوهش و...

- برگزاری جلسات کمیته آموزش و انتشارات و پیگیری جهت اجرایی شدن تصمیمات و مصوبات مربوطه
- رایزنی برای انتخاب سخنرانان و مدرسان و نظارت بر اجرای دوره‌های آموزشی و صدور گواهینامه‌های مربوطه
- تهیه اخبار و گزارش‌های مربوط به رویدادهای کتابخانه و انعکاس در سایت کتابخانه، سایت روابط عمومی دانشگاه و در صورت لزوم از طریق رسانه خبری لیژنا و سایر کانالهای ارتباطی و خبری
- برقراری ارتباط با سایر بخش‌های کتابخانه / دانشکده‌ها برای انجام هماهنگی‌های لازم
- آموزش کارورزان رشته کتابداری
- به روزرسانی اطلاعات مربوط به بخش ارتباطات و آموزش در صفحه خانگی سایت کتابخانه

