

اطلاع رسانی

نشریه فنی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

دوره نهم شماره یک و دو ۱۳۶۴

تعلیم کتابداران مرجع

با بهره گیری از روشهای آموزش استفاده از کتابخانه*

نوشته آن اف. رابرتز

ترجمه طاهره زرین**

اسطوره را می توان بمثابه عقیده ای اثبات نشده تعریف کرد که بدون هیچگونه دید انتقادی پذیرفته می شود و برای توجیه یک عرف اجتماعی بکار می رود. یکی از این اسطوره ها که بر کتابداری حاکم است این عقیده است که فارغ التحصیل رشته کتابداری با داشتن گواهینامه این حرفه یک متخصص ورزیده در تمام زمینه های این رشته می باشد. از یک کتابدار حرفه ای که بتازگی با مدرک فوق لیسانس کتابداری فارغ التحصیل شده و در بسیاری از زمینه های کتابداری دروسی را گزرانده است، انتظار می رود که بتواند بلافاصله در یک پست سطح بالای کتابداری انجام وظیفه کند. فرض بر این است که کتابداران بمحض اینکه در رشته خود دانش لازم را فراگرفتند، می توانند در هر قسمت از کتابخانه که مورد علاقه آنان است بنحوی مؤثر کار کنند. همچنین فرض بر این است که کتابداران در هر لحظه می توانند به سایر قسمتهای کتابخانه منتقل شوند و وظایف آن قسمت را بنحو احسن انجام دهند، اما واقعیت چیز دیگری است.

عجیب است که در یک حرفه خدماتی مانند کتابداری، هیچگونه اولویتی به آموزش خدمات مرجع^۱ یا آموزش روش استفاده از کتابخانه^۲ به کتابدارانی که هنوز به سطح حرفه ای نرسیده اند، داده نمی شود. در حرفه های دیگر مانند حقوق و پزشکی دوره های کارورزی در نظر گرفته شده و کارآموزان تحت نظر متخصصان ارشد در همان رشته آموزش می بینند. اخیراً در زمینه جستجوی

*

Reference Librarian 10 (Spring/ Summer 1984): 67-74.

The

** عضو هیئت علمی دانشکده کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران.

¹ - Reference training.

² - Library instruction training.

پیوسته ماشینی^۱ تعلیمات پیش حرفه ای ارائه شده است؛ لیکن حتی در همین زمینه هم برنامه تعلیماتی کاملاً پیشرفته‌ای وجود ندارد.

در زمینه آموزش خدمات مرجع، چه در ارتباط با کارورزی و چه در ارتباط با دوره های عملی برای پیشرفت کار کارکنان، حتی نوشته های حرفه ای چندانی هم وجود ندارد. مطالب اندکی که در نوشته‌ها وجود دارد، غالباً به خط مشی ها و شیوه های مربوط به سطح خدمات مرجع و انواع این خدمات در کتابخانه معینی پرداخته اند - نه به روشهای تعلیم رسمی کتابدار مرجع

سؤالی که می بایست مطرح شود این است که: "کتابدار حرفه ای مرجع^۲ در چه مرحله ای قادر خواهد بود که با اطمینان خاطر با مراجعان رو به رو شود و با مهارت کافی پرسشهای آنان را پاسخ گوید؟" اصطلاح کتابدار حرفه ای مرجع^۳ را می توان به هر فردی، از فارغ التحصیل تازه فوق لیسانس رشته کتابداری گرفته تا کتابدار مجربی که بتازگی به بخش مرجع منتقل شده است و یا حتی به کتابدار مرجع با تجربه ای که از بخش مرجع یک کتابخانه دیگر آمده است، اطلاق نمود. تمام این کتابداران حرفه ای مرجع از هر گروهی که باشند نیاز به تعلیم جدید دارند. این تعلیم، باید هم از نظر کیفی و هم از نظر مدت زمان کافی باشد، یعنی طبق برنامه ای صورت گیرد که برای کتابخانه موسسه مورد نظر مناسب است. آنچه که برنامه آموزش خدمات مرجع نامیده می شود چیزی بیش از چند جلسه آشنایی^۳ نیست. تشکیل این جلسات بسیار خوب است؛ اما بهیچوجه کافی نیست.

در حال حاضر انواع برنامه های آموزش خدمات مرجع وجود دارد. یکی از برنامه های متداول این است که کتابدار مرجع تازه کار، زیر نظر مستقیم کتابدار مرجع مجرب کار کند. در طول زندگی شغلی یک کتابدار، آموزش وی تنها زمانی به مفهوم واقعی صورت می گیرد که زیر نظر یک کتابدار با تجربه باشد. لذا، این زمان از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. کتابدار مرجع با تجربه، ممکن است از تعلیمات صحیحی برخوردار نبوده، به ابزارها و روشها و حتی تکنولوژی جدید آگاه نباشد و ممکن است که در طی سالیان کار و تجربه عادات نادرستی پیدا کرده باشد. این عادات بد و نادرست ممکن است، به کتابدار مرجع تازه کار منتقل شود. کتابداران مرجع مجرب ممکن است با محیط کتابخانه دیگری آشنا نباشند، چرا که هر کتابخانه خدمات و مراجعین متفاوتی دارد.

اکثر مدیران کتابخانه ها اهمیت آموزش خدمات مرجع را قبول دارند، اما معتقدند که این برنامه از نظر نیروی انسانی و زمان بسیار پرخرج است. کتابخانه های تخصصی دارای مراجعینی هستند که نیاز به اطلاعات تخصصی کتابداران دارند و این کتابخانه ها هستند که به تعلیم کافی و در سطحی بالا، برای کتابداران مرجع توجه دارند. کتابخانه های تخصصی، غالباً منابع و سرمایه کافی جهت ایجاد برنامه‌های خوب برای تعلیم کارکنان اختصاص می دهند.

¹ - On- Line computerized searching.

جستجویی است که از طریق کامپیوتر بوسیله ترمینال (پایانه) در پایگانیهای کتابشناختی یا اطلاعات ذخیره شده در کامپیوتر صورت می گیرد. نتیجه جستجو بلافاصله در روی ترمینال ظاهر شده و می تواند مورد استفاده قرار گیرد.

² - Professional reference Librarians.

³ - Orientation.

بنظر می‌رسد که کتابداران بریتانیایی به انواع برنامه‌های آموزش ضمن خدمت کتابداری، از جمله آموزش خدمات مرجع توجه دارند. ایساگز Isaacs در مقاله‌اش درباره آموزش ضمن خدمت برای خدمت مرجع می‌گوید که تحت هیچ شرایطی یک کتابدار نمی‌تواند بدون گذراندن یک برنامه تعلیماتی حداقل شش ماهه، پاسخگوی مراجعه‌کنندگان باشد. در این برنامه تمام سئوالات مرجع ثبت می‌شود و بعنوان مبنای تعلیم بکار می‌رود؛ این سئوالات عملاً مطرح شده، هسته دوره مذکور را تشکیل می‌دهند. کتابدار مرجع تازه کار، از طریق همین سئوالات در می‌یابد که سئوالاتی که عموماً در پشت میز مرجع مطرح می‌شوند چقدر پیچیده و متنوعند و چه دامنه وسیعی از مطالب را در برمی‌گیرند. نیازی نیست که کارآموز پاسخگوی این سئوالات باشد، اما منبع پاسخ ذکر می‌شود و کارآموز هم کلیدهایی برای یافتن پاسخ ارائه می‌دهد. سپس کتابدار مرجع با تجربه همراه کارآموز، در همان حال که سئوالات در ذهن کارآموز جدید است منابع، پاسخها و کلیدهای راهنما را مرور می‌کنند. به اعتقاد ایساگز این کار موجب می‌شود که کارآموز مرجع به درکی عملی نسبت به منابع و درکی بیشتر نسبت به واقعیات کارش برسد.

کتابداران کانادایی هم، به روشهای آموزش ضمن خدمت کتابداری توجه خاصی دارند و در این زمینه، دانشگاه مک‌گیل¹ برنامه آموزشی وسیعی دارد. این برنامه ضمن خدمت برای کتابداران مرجع بشرح زیر است:

یک هفته آشنایی - که طی جلسات متعددی انجام می‌گیرد؛ سه ماه مشاهده برنامه ریزی شده در پشت میز مرجع همراه کتابدار ارشد (در طی این دوره، کارآموز مجاز به پاسخگویی سئوالات مراجعه‌کنندگان نیست)؛ پنج ساعت تعلیم روشهای مرجع برای پاسخگویی به سئوالاتی که کراراً پرسیده می‌شوند؛ پنج ساعت تعلیم فهرست برگه‌ای برای نشان دادن طرز کار آن؛ ده ساعت تعلیم جستجوی منابع در خود مجموعه مرجع؛ و بالاخره هفت ساعت بررسی تقاضاهای تلفنی که به میز مرجع رسیده است.

کتابخانه عمومی بروکلین² یکی از موسسات آمریکایی است که برنامه آموزشی فوق العاده خوبی برای تمام کتابداران حرفه‌ای مشهور است. در برنامه آموزش خدمات مرجع این کتابخانه روی فهرست برگه‌ای بعنوان روشی برای پاسخگویی به سئوالات مرجع تاءکید می‌شود و این روش برای کتابداران تازه کار بسیار مهم شمرده می‌شود. برنامه کتابخانه عمومی بروکلین مانند هر برنامه آموزشی خوب بصورت درازمدت با پوشش موضوعی گسترده و استفاده از روشهای متعدد سازمان یافته است. این برنامه کاملاً سنجیده و آزمایش شده است و اساس آن بر واقعیات خدمات مرجع قرار دارد. مقایسه این برنامه‌های آموزش خدمات مرجع با دروس مرجع در دانشکده‌های علوم کتابداری که ثبات چندانی ندارند، اجتناب‌ناپذیر است. آموزش حرفه‌ای در زمینه کتابداری در اکثر موارد جنبه‌های

¹ - McGill University.

² - Brooklyn Public Library.

نظری را بر جنبه های عملی ترجیح می دهند. تکالیف عملی که به دانشجویان داده می شوند، تعدادی سؤالات انتزاعی را در برمی گیرند که بیشتر به مسائل کلی مربوط می شوند تا به یک وضعیت خاص. گالوین Galvin در مقاله خود کتابدار مرجع تازه کار را بعنوان فردی در نظر می گیرد که اطلاعات را در سطحی بالا تهیه می کند تا موقعیت کتابداران را حفظ نماید. اما نحوه انجام این کار و پیشبرد خدمات مرجع برای وی چندان روشن نیست. او به فقدان معیارهای کیفی در خدمات مرجع اشاره می نماید و تأکید می کند که برای بهبود سطح کار کتابداران این معیار لازم است. معیارها را می توان از طریق اجرای یک برنامه آموزشی دقیق ارتقاء داد. روشی که در عین حال منجر به ارائه سطوح بالاتری از خدمات مرجع توسط کتابدار مرجع تازه کار می گردد.

وضعیتی مشابه آنچه که درباره تعلیم کتابداران مرجع از لحاظ کمبود نوشته های حرفه ای وجود دارد، برای تعلیم کتابداران راهنما نیز بچشم می خورد. درباره چگونگی آموزش روش استفاده از کتابخانه به مراجعین مطالب بسیاری نوشته شده و مقالات زیادی در مورد مطالب و روشهای تدریس در زمینه آموزش جستجوی کتابشناسی¹ برای مدارس کتابداری منتشر شده است. دلیل این امر این است که آموزش روش استفاده از کتابخانه توسط کتابداران شاغل در کتابخانه ها توسعه یافته است و برخلاف مرجع، بخشی از برنامه آموزشی متداول مدارس کتابداری نبوده است. فعالیت در زمینه آموزش روش استفاده از کتابخانه در دهه ۱۹۷۰ به اوج خود رسید و اکثر کتابخانه ها اندیشه آموزش روش استفاده از کتابخانه، تعلیم مراجعه کنندگان یا آشنایی آنان با کتابخانه را بنحوی توسعه بخشیدند. طبیعتاً کتابداران عقاید مختلفی درباره چگونگی آموزش روش استفاده از کتابخانه به مراجعه کنندگان داشتند و روش خاص خود را در این زمینه موفق اعلام کردند؛ لیکن در اینجا نیز نوشته های حرفه ای درباره برنامه تعلیم کتابداران راهنما، بسیار کم یا هیچ بوده است. یکی از دلایل این امر می تواند یک اسطوره دیگر باشد و آن اینکه هر کس می تواند آموزش دهد.

مسئله دیگر تغییر نقش کتابداران مرجع بوده است. نقش کتابداران مرجع در طول زمان از گردآورندگان، نگهبانان و مراقبان بتدریج به مشاوران، واسطه ها، تسهیل کنندگان و مربیان تغییر یافته است. ماهیت خدمات مرجع نیز از ارائه اطلاعات به آموزش تغییر یافته است.

بطوریکه شیلر Schiller در مقاله خود خاطر نشان می سازد تعاریف خدمات مرجع غالباً هم شامل آموزش و هم ارائه اطلاعات با تأکیدی متفاوت بر هر کدام بوده است. خدمات مرجع عبارت است از کمک شخصی به مراجعه کنندگانی که دنبال اطلاعات می گردند؛ همچنین خدمات مرجع رهنمود و جهت لازم در امر جستجوی اطلاعات را به مراجعه کنندگان می دهد و نه خود اطلاعات را. غالباً ارائه اطلاعات و آموزش متعارض یکدیگر بوده اند؛ زیرا هر یک از این واژه ها بر دیدگاهی متفاوت با آن دیگری در مورد مقدار کمکی که باید به مراجعه کننده بشود استوار بوده اند. ارائه اطلاعات با حداکثر خدمت تلفیق گشته است در حالیکه آموزش فقط به نشان دادن راه به مراجعه کنندگان محدود می شده است. از آنجا که کتابخانه ها بعنوان موسساتی آموزشی محسوب می شوند خود بخود به انجام

¹ - Bibliographic instruction.

نقش آموزشی کشیده می شوند؛ اما آموزش به مفهومی دیگر: آگاه کردن مراجعہ کنندگان نسبت به انواع اطلاعات و مطالبی که برای پاسخگویی به نیازهای آنان وجود دارد تا بتوانند در جهت برآوردن نیازهایشان بهترین تصمیم گیری و داوری را بعمل آورند.

اگر این نکات برای کتابداران مرجع و کتابداران راهنما مشخص نباشند، مسلماً برای مراجعہ کنندگان هم مشخص نخواهد شد و آنان را دچار سردرگمی خواهد کرد. مراجعہ کنندگان پاسخ می خواهند و نه آموزش. آموزش روش استفاده از کتابخانه و خدمات مرجع در ارتباط نزدیک با یکدیگر هستند، زیرا هر دو، بخشی از جریان راهنمایی مراجعہ کنندگان جهت استفاده موثر و کافی از مواد و منابع کتابخانه می باشند. کتابداران از طریق آموزش روش استفاده از کتابخانه و خدمات مرجع، درک و تخصص خود را تقویت می کنند. مراجعہ کنندگان نیز به بهترین نحو خدمات لازم را دریافت می نمایند به دلیل اینکه هم آموزش استفاده از کتابخانه و هم خدمات مرجع برای آنان مهم است و این دو خدمت مکمل یکدیگرند.

یکی از راههای تعیین اجزاء یک برنامه تعلیماتی خوب برای کتابداران مرجع این است که به کارهایی که یک کتابدار مرجع باید انجام دهد توجه شود. برنامه کتابخانه های دانشگاهی در دانشگاه ایالتی نیویورک در آلبانی¹ زیر نظر ویلیام یانگ William Young هماهنگ کننده واحد خدمات مرجع، رهنمودهایی غیررسمی برای ارزیابی کارایی کتابدارانی که در بخش مرجع کار می کنند ارائه داده است. این رهنمودها برخی از وظایفی را که کتابدار مرجع باید انجام دهد فهرست وار ذکر می کنند. این وظایف عبارتند از: دانش درباره منابع مرجع (یعنی کتابهای جدید، فهرستها و کتابشناسیها که موجبات کنترل کتابشناختی مدارک و مجموعه های حقوقی را فراهم می آورند)، توانایی در بکارگیری فنون مرجع (یعنی توانایی یافتن منابع مرجع برای پاسخگویی موفقیت آمیز به سئوالات از طریق استفاده از فهرست برگه ای و کتابشناسیها)، دانش درباره مجموعه های عمومی کتابخانه ها (آگاهی نسبت به محل مجموعه ها و محتوای موضوعی آنها)، دانش درباره خدمات دیگری که به خدمات دیگری که به خدمات مرجع مربوط می شوند (جستجوی پیوسته ماشینی، آرشیوها، مجموعه های خاص، میکروفرمها)؛ توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مراجعہ کنندگان (نشان دادن تواضع، شکیبایی، رفتاری که مراجعہ کننده را در مراجعہ به میز مرجع تشویق کند و توانایی گفتگوی مؤثر با مراجعہ کننده)، توانایی استفاده از نظامهای ماشینی که بنحو مؤثر به خدمات مرجع مربوط می شوند (امانت کتاب، فهرستنویسی، جستجوی پیوسته سریع)، توانایی و علاقه به راهنمایی مراجعہ کنندگان در نحوه استفاده از منبع مرجع، توانایی و علاقه به برقراری ارتباط حرفه ای مؤثر با دیگر همکاران کتابخانه، سرعت عمل، قابلیت اعتماد و همکاری در انجام کارهای میز مرجع.

همانگونه که این وظایف نشان می دهند، مهارتهای بسیار متنوعی وجود دارند که برنامه تعلیماتی کتابدار مرجع می تواند بر اساس آنها طرحریزی شود. من می خواهم بر اساس مشاهدات و تجربیاتم روشی برای یک برنامه مقدماتی تعلیم کتابدار مرجع با استفاده از نوار ویدئو پیشنهاد کنم.

¹ - State University of New York in Albany.

درست همانگونه که دست اندرکاران حرفه معلمی نیاز دارند که حرکات خود را ببینند و صدای خود را بشنوند بصورتی که مخاطبانشان می بینند و می شنوند، کتابداران مرجع نیز نیاز دارند در چهارچوب شغلی‌اشان چگونگی تاثیر متقابل ارتباطشان با استفاده کنندگان و مراجعه کنندگان را ببینند. استفاده از نوار ویدئو برای ضبط مصاحبه‌ها و ارتباطات میز مرجع می تواند شیوه موثری جهت تجزیه و تحلیل توانایی کتابداران مرجع در برقراری ارتباط موثر باشد. این تجزیه و تحلیل با مشاهده سطح و لحن سخن، حرکات بدن و حالت و رفتار کتابداران صورت می گیرد.

این کار در جلسه نخست اجراء کننده نقش "کتابدار مرجع" را کمی دست پاچه می کند؛ دوربین‌ها، نور، جمعیت، میکروفونها، همه این عوامل هیجان و تنش "در صحنه بودن" را بیشتر می کنند. یک تمرین مقدماتی برای غلبه بر هیجان و ترس از ضبط روی نوار ویدئو را پیشنهاد می کنم. در این تمرین از کتابداران مرجع خواسته می شود که نحوه کار یک وسیله را توضیح دهند یا حدود ۵ دقیقه یک مسئله ساده را برای دوستی تشریح کنند. تمام کتابداران در این برنامه شرکت می کنند و بدینگونه جو تهدیدآمیز از بین می رود و کتابدار حالت آرام خود را بدست می آورد. کتابداران می‌توانند نحوه عمل خود را پس از ضبط ببینند و در مورد فعل و انفعالات خود (اینکه چه احساسی داشتند، به چه چیزهایی توجه می نمودند، چه حالت و قیافه‌ای داشتند و چگونه بنظر می رسیدند) نظر بدهند.

پس از این تمرین مقدماتی، دومین تمرین یعنی قرارگرفتن در مقابل دوربین ویدئو در پشت میز مرجع با آرامش بیشتری همراه خواهد بود. جلسات تهیه نوار ویدئو برای روشن نمودن تاثیرهای متقابل ارتباطی فوق العاده مفید است. برخی از مسائل مشترک که بنظر می رسد کتابداران مرجع در ارتباط خود با مراجعه کنندگان داشته باشند و نوار ویدئو این مسائل را روشن کرده است عبارتند از:

برقرار نکردن ارتباط چشمی، صحبت کردن بسیار سریع، ارائه اطلاعات بسیار زیاد در یک وهله، فرصت ندادن به مخاطب برای طرح سؤال، استفاده زیاد از حرکات دست و پا، شرکت ندادن افراد دیگر در مکالمه و گوش نکردن دقیق به سخنان دیگران. پس از جلسات ضبط رفتار در پشت میز مرجع، بهتر است که مدت یک ساعت یا بیشتر صبر کنیم و بعد نوار را به نمایش بگذاریم. این پیشنهاد را به این دلیل ارائه می دهیم که کتابداران مرجع بتوانند بین خود و نحوه عمل شان فاصله‌ای برقرار کنند تا بتوانند خود را عینی تر بنگرند. یک روش موثر این است که بگذاریم کلیه افراد گروه تمام نوار را نخست ببینند و سپس قسمت به قسمت آن را از نظر گذرانیده و نحوه عمل هر کتابدار را تحلیل کنند. غالباً هر فرد کتابدار ویژگی‌هایی از خود نشان می دهد که به اصلاح نیاز دارد؛ در این موارد، افراد گروه می‌توانند پیشنهادهای مفیدی ارائه نمایند. اگر کار ضبط روی نوار ویدئو به مدت کافی انجام شود، تغییرات زیادی در رفتار کتابداران مرجع به هنگام برخورد با مراجعه کننده بوجود می آید. اکثر مردم می‌خواهند که مهارتهای ارتباطی خود را بهبود بخشند و کار ضبط رفتار روی نوار ویدئو تمام عادات و نکاتی را که آنها می‌خواهند تغییر دهند بوضوح برایشان آشکار می‌کند.

ضبط رفتار کتابداران مرجع در پشت میز مرجع، فقط یکی از اجزاء برنامه تعلیماتی کتابدار مرجع است و منحصرأ توانایی برقراری ارتباط موثر او را نشان می‌دهد. وظایف دیگری هم هستند که

در برنامه آموزشی می بایست به آنها توجه شود: دانش در زمینه منابع مرجع را می توان از طریق تمرین در انواع کتابهای مرجع که توسط کتابداران راهنما برای یادگیری مراجعین تهیه شده است، بالابرد؛ توانایی در فنون کار مرجع را می توان به همان طریق با استفاده از تمرینهای فهرست برکه ای که توسط کتابداران راهنما برای جلسات آموزش جستجوی کتابشناسی آنان طرح شده افزایش داد؛ توانایی استفاده از نظامهای ماشینی را نیز می توان به همان طریق با استفاده از تمرینهایی که برای آموزش استفاده کنندگان طرحریزی شده تقویت نمود؛ توانایی و علاقه به راهنمایی مراجعه کنندگان در استفاده از منابع مرجع را می توان بدین طریق کسب کرد که بگذاریم خود کارآموزان مرجع، استفاده از منابع را به استفاده کنندگان تعلیم دهند، به این دلیل که راه یادگیری یک مطلب تدریس آن به دیگران است؛ افزایش توانایی و علاقه به برقراری ارتباط موثر در سطح حرفه ای با دیگر همکاران کتابخانه را می توان بدین گونه تامین کرد که از کارآموزان تازه کار مرجع بخواهیم برای همکاران خود درباره منابع یا روشهای حرفه ای سخنرانی کنند. تمامی این روشها و بیش از اینها در فهرست ابزارها، فنون و تاکتیکهایی که کتابداران راهنما بکار می برند و کارآرایی آنها به اثبات رسیده است، وجود دارند.

کتابداران مرجع در حال حاضر و در آینده از تکنولوژیست و متخصص اطلاعاتی تصویر کتابدارواسطه¹ و معلم در ذهن دارند. کتابداران مرجع بدون تردید به فعالیت خود بعنوان واسطه بین مراجعه کنندگان و نظامهای کتابخانه ها به هر نوع که باشند، ادامه خواهند داد. آنها با فراهم آوردن امکان دسترسی به آن نظامها، نقش معلم را ایفا خواهند کرد. بسیاری از مراجعه کنندگان کتابخانه در استفاده از نظامهای ماشینی و وسایل الکترونیکی ذکاوت و اعتماد بنفس نسبتاً بیشتری از خود نشان می دهند. آنچه که آنها می خواهند بدانند اطلاعاتی در زمینه چگونگی کار این نظامها، با توجه به ویژگیها و روشهای خاص آنها می باشد و اینکه چگونه می توان این نظامها را بکار گرفت.

در هر حرفه، تعلیم باید بصورت یک فعالیت مستمر درآید - بویژه در رشته ای نظیر کتابداری که در حال تغییر سریع است. هیچ فردی نمی تواند آخرین دانشها را درباره تمام رشته ها دارا باشد. اما افراد می توانند در تخصص و دانش یکدیگر در زمینه های تخصصی شریک شوند. کتابداران راهنما روشهای متنوعی را بکار گرفته اند که می تواند بسهولت برای برنامه آموزش خدمات مرجع مورد استفاده قرارگیرد. هر برنامه تعلیماتی بخشی از یک برنامه کلی بهبود کار کارکنان می باشد و می تواند بعنوان جزیی لاینفک از یک برنامه مستمر بکار گرفته شود.

از آنجا که روشهای آموزش استفاده از کتابخانه، هم اکنون وجود دارند و نوشته های مربوط به آنها فراوانند، بکارگرفتن آنها در صورتی که مثبت باشند، لازم و معقول است. کتابداران مرجع، متخصصان اصلی کتابخانه ها هستند؛ آنان را باید تعلیم داد تا بتوانند وظایف خود را در سطحی بالا انجام دهند و روشهای آموزش استفاده از کتابخانه، راه حلی است برای تعلیم کتابداران مرجع

¹ - Intermediary