

# کاربرد سازه‌های تشخیصی در مذاکره پرسش کاوی در خدمت مرجع<sup>۱</sup>

نوشته میشل آفولابی<sup>۲</sup>

ترجمه مجید حیدری<sup>۳</sup>

**چکیده:** تجزیه و تحلیل سوالات مرجع و پاسخ‌گویی به آنها از جمله فعالیت‌های پر رمز و راز است. مفهوم "تشخیص" شاید بتواند راه‌حلی برای پیچیدگی فرایند تجزیه و تحلیل و پاسخ‌گویی به سوالات مرجع باشد. تشخیص در خدمت مرجع برای روشن‌نمودن نیاز دقیق اطلاعاتی مراجعه‌کننده به کار می‌رود. در مقاله حاضر انواع دسته‌بندی‌های مربوط به فرایند تشخیص ارائه شده و خدمات مرجع در بافت این دسته‌ها سنجیده می‌شود. سازه‌های تشخیصی رابینسون به عنوان جامع‌ترین و کاربردترین الگوها برای به کارگیری در مذاکرات پرسش کاوی در خدمات مرجع به شمار می‌آید. این سازه‌ها عبارتند از: عدم تطابق شخصی، تضاد یا سایر موارد مهم، فقدان دانش، عدم بلوغ و کمبود مهارت. این عناصر را می‌توان برای طبقه‌بندی نیازهای جویندگان اطلاعات به کار گرفت.

## مقدمه

سوالات مرجع را می‌توان در قالب دو مجموعه گروه‌بندی کرد. گونه نخست عبارت از سوال‌های واقع‌گرا است. این قبیل سوال‌ها کوتاه و درک آنها آسان است. از این رو پاسخی صریح و ساده را می‌طلبند.

گروه دوم عبارت از انواع سوال‌های پژوهشی است. این سوال‌ها نیازمند جست‌وجوی بسیاری از منابع برای یافتن اطلاعات مورد نیاز است. کتابدار مرجع در تلاش جهت پاسخ‌گویی

1. Application of diagnostic constructs to query negotiation in reference service.

2. Michael Afolabi.

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس

به هر دو گونه سوال‌ها، ابتدا آنها را تجزیه و تحلیل می‌کند تا از اطلاعات دقیق مورد نیاز اطمینان حاصل کند. هر چند که این روند تجزیه و تحلیل، در گونه پرسش‌های پژوهشی رایج‌تر از گونه پرسش‌های واقع‌گرا است. به عقیده کنز<sup>(۱)</sup> تجزیه و تحلیل این مطلب که چگونه کتابدار مرجع پرسش را مجزا می‌سازد و آنگاه تلاش می‌کند تا پاسخ آن را بیابد کمی اسرارآمیز می‌نماید. این رازی است که برای آنان که تلاش می‌کنند تا سرعت و کارایی خدمت مرجع را خاصه از طریق خودکار نمودن و بهره‌گیری از رایانه افزایش دهند، جاذبه ویژه‌ای دارد. این دیدگاهی بود که پایازیان<sup>(۲)</sup> نیز بدان اعتقاد داشت و چنین بیان کرده بود که:

“نقش انسان طی فرایند جست‌وجوی اطلاعات تنها نقش قابل ملاحظه نیست، بلکه حتی نقشی اسرارآمیز است. چنانچه بتوانیم از درون این نقش اطلاع حاصل کنیم، توان بالقوه برای پیشرفت رویه‌های جست‌وجوی بشری نامحدود خواهد گشت.”

شاید کاربرد مفهوم تشخیص<sup>۱</sup>، راه‌حلی برای این راز باشد. تشخیص در خدمت مرجع برای روشن نمودن نیاز دقیق اطلاعاتی مراجعه‌کننده، به کار می‌رود. با روشن شدن اطلاعات مورد نیاز مراجعه‌کننده، کتابدار مرجع و مراجعه‌کننده می‌توانند هدف فرایند مرجع را پی‌ریزی نمایند. تشخیص را می‌توان برای تعیین پرسش جست‌وجوگر اطلاعات و به همین ترتیب تعیین محدوده مسئله به کاربرد. این عمل شبیه به آن چیزی است که مشاوران و پزشکان انجام می‌دهند. در الگوی پزشکی، نخستین گام، تشخیص مسئله به منظور تجویز راه علاج مناسب است. مشاور ممکن است مصاحبه تشخیص با مراجعه‌کننده داشته باشد و طی آن به ارزیابی وضعیت روانی فعلی مراجعه‌کننده و عوامل ناگهانی رفتاری که او را به سوی راه‌حل پیشنهادی و پیش‌بینی برنامه‌های تنظیمی آینده هدایت می‌کند، پردازد<sup>(۳)</sup>.

پیروان روش ارزیابی تشخیصی حمایت خود را براساس این فرضیه قرار می‌دهند که تشخیص، عرصه‌ای پیچیده را به صورت آشکار، شفاف و منظم ارائه می‌دهد. ایشان اعتقاد دارند که تشخیص، مشاور را قادر می‌سازد تا بسیاری از موارد گوناگون اطلاعات را در قالب الگو شکل دهد تا بتوان پیرامون رفتار مراجعه‌کننده پیش‌بینی به عمل آورد. این عمل بنیانی مستحکم را برای مشاور فراهم می‌آورد تا طرح‌های خود را برای برخورد با موضوع به کارگیرد. تشخیص، فرایندی است که مهارت‌های بالینی را می‌طلبد. تشخیص باید نظام‌مند بوده و به قضاوت‌های پیش‌بینانه‌ای منجر شود. که به بیانی دیگر طرحی برای معالجه نامیده می‌شوند. الگوهای شخصیتی و رفتاری مراجعه‌کننده خاص، مهمترین و تنها جنبه ادراک در شکل‌دهی برنامه

مجزای مشورت برای مشاور است.

## نظام‌های گروه‌بندی تشخیص

طی سالیان نظام‌های گروه‌بندی متعددی برای تشخیص ارائه شده است. این نظام‌ها به منظور کاربرد در مسائل آموزشی، حرفه‌ای و شخصی در دانشگاه یا محیط مدارس پیشنهاد شده است. در سال ۱۹۳۷ ویلیامسون و دارلی<sup>(۴)</sup> گروه‌های تشخیص را به گونه‌ای که تصور می‌کردند شامل تمامی مسائل مربوط به مشاور باشد، تعیین کردند این گروه‌ها عبارت بودند از: حرفه‌ای، آموزشی، شخصی، اجتماعی، احساسی، مالی، بهداشت و خانواده. بوردین<sup>(۵)</sup> سازه‌های تشخیصی ویلیامسون - دارلی را طرحی تنظیم شده برای مسائل اجتماعی می‌داند که محرک‌های روانی در آن راهی ندارند و صرفاً به توصیف مشکل پرداخته و منبع آن را در نظر نمی‌گیرند. او اظهار می‌دارد که فعالیت‌های این گروه‌های تشخیص، با یکدیگر هم‌پوشانی داشته و به راه‌های علاج متفاوت منجر نمی‌شوند. در عوض بوردین نظام طبقه‌بندی خود را بدین گونه ارائه داد: "آن نوع توصیف روانی که بدو با توصیف مجزای سازمان و ویژگی‌های رفتاری شخص آغاز می‌شود و به پیش‌بینی واکنش‌های وی در محیط اجتماعی‌اش می‌پردازد". مجموعه مفاهیم تشخیصی بوردین به همراه علت مشترک و راه‌حل‌های پیشنهادی وی به طور خلاصه عبارتند از:

- وابستگی: مراجعه‌کننده هنوز در نیافته که مسئولیت حل مشکلات خود را، خود برعهده گیرد. مشاور، مراجعه‌کننده را در به دست آوردن بصیرت در احساسات خود و کفایتش در برخورد با مسائل روزمره و کسب تجربه‌هایی که او را مستقل خواهد کرد، یاری می‌کند.

- فقدان اطلاع: تجربیات گذشته مراجعه‌کننده، دانش ضروری جهت برخورد با وضعیتی خاص را فراهم نیاورده است. مشاور باید اطلاعات مورد نیاز را به مراجعه‌کننده ارائه داده یا او را به منبع مناسب راهنمایی کند.

- تضاد نفس: دو حس متضاد یا بیشتر مراجعه‌کننده را از انگیزه تهی می‌گردانند. مشاور، مراجعه‌کننده را یاری می‌کند تا احساسات متضاد خود را تشخیص داده و بپذیرد تا شاید این تضاد را برطرف نماید.

- اضطراب انتخاب: مراجعه‌کننده در برخورد و پذیرش وضعیت نامطلوب ناگزیر و ناتوان است. مشاور، مراجعه‌کننده را یاری می‌کند تا مشکل خود را درک کرده، پذیرفته و سپس در مورد آن تصمیم‌گیری نماید.

- حس همیاری: مراجعه‌کننده نیازمند پشتیبانی در تصمیمی است که تاکنون اتخاذ کرده و می‌خواهد بداند که آیا تصمیم اتخاذ شده او را به مسیر درست هدایت می‌کند یا خیر. مشاور باید

حمایت خود را از مراجعه‌کننده ابراز نماید.

پپینسکی<sup>(۶)</sup> تلاش بعدی را برای تعریف و تفکیک تجربی و مشاهده‌ای در میان گروه‌های علی مشکلات مراجعه‌کننده به عمل آورد. او گروه‌بندی‌های تشخیصی خود را بر پایه مجموعه سازه‌های بوردین بنا نهاد. لیکن سازه تضاد نفس را به گونه‌ای گسترش داد که شامل سه زیر مجموعه ذیل شود: تضاد نفس فرهنگی، بین شخصی و درون شخصی. او به واسطه آن که بوردین در مجموعه "حس همیاری خود دلیلی را برای مراجعه‌کننده در جست‌وجوی مشاور ذکر نکرده است، از عامل به نام "عدم اطمینان" یاد می‌کند و مجموعه ششمی تحت عنوان "فقدان مهارت" بدان می‌افزاید. او نظام خود را با مطالعه توافق‌های بین مشاوره‌ای در به‌کارگیری سازه‌ها درباره ۱۱۵ مورد ارزیابی کرد. هر مشاور، تشخیص خود را بر پایه تجزیه و تحلیل اظهارات فردی، نمرات آزمون و سایر گزارش‌های در دسترس بنا نهاد. در نتیجه سه یافته مهم ذیل به دست آمد:

(۱) سازه‌های تضاد بین شخصی، تضاد درون شخصی، عدم اطمینان، فقدان اطلاع و فقدان مهارت که به گونه‌ای همگن توسط مشاور به کار گرفته می‌شوند، نسبتاً انحصاری و متقابل بودند و به نظر می‌رسید که به بیان عوامل علی با اهمیت می‌پردازند.

(۲) مشاوران قادر نبودند که به روشنی تضاد نفس فرهنگی را از وابستگی تشخیص دهند.

(۳) اضطراب انتخاب به گونه‌ای نظام‌مند مطالعه نشده بود چرا که مشکلاتی از این قبیل در موارد به کار گرفته شده به ندرت مشاهده می‌شد.

بیرن<sup>(۷)</sup> سازه تضاد نفس وزیر مجموعه‌هایش را با مجموعه‌های فقدان درایت و فقدان اطلاع جایگزین نمود. همچنین بیرن مجموعه وابستگی را با عدم بلوغ جایگزین نموده و معتقد بود که وابستگی تنها نمونه بارزی از عدم بلوغ است. او اضطراب انتخابی را حذف کرد چرا که اضطراب تنها نشانه و علامت است و نه یک علت، اما مجموعه عدم اطمینان را حفظ نکرد. سازه فقدان مهارت نیز به فقدان مهارت در حل مساله تغییر نام یافت. بیرن مجموعه جدیدی را به نام تسلط بر مبنای منبع، اشخاص یا موقعیت‌های مستند برای در نظر گرفتن مراجعه‌کننده‌ای که قادر به انتخاب و طراحی برای آینده نیست به مجموعه‌های قبلی اضافه کرد، چرا که فشار محیط برای انجام عملی جز آنچه ایشان قصد انجامش را دارند، وجود داشت.

راینسون<sup>(۸)</sup> به تجدید نظر در نظام‌های طبقه‌بندی بوردین، پپینسکی، بیرن و کالینز<sup>(۹)</sup>

پرداخت و مجموعه‌های زیر را پیشنهاد نمود:

- عدم تطابق شخصی؛

- تضاد با موارد دیگر؛

- طرح‌های جدلی؛

- عدم اطلاع درباره محیط؛

- عدم بلوغ؛

- کمبود مهارت؛

سازه رایبسون در جدول شماره ۱ ارائه شده است. این مقاله به طور اخص سازه رایبسون را در فرایند تشخیص پرسش‌کاوی در مصاحبه با جویندگان اطلاعات در خدمت مرجع به کار می‌گیرد.

### روش تحقیق

روش پژوهشی که برای انجام این مطالعه اتخاذ شده روش مطالعه موردی است. این روش شامل به کارگیری سازه تشخیصی رایبسون برای جویندگان اطلاعات است که به بخش مرجع کتابخانه کاشیم ابراهیم<sup>۱</sup> دانشگاه احمد ویلوی‌زار یا مراجعه مستمر داشتند.

جدول ۱. طبقه‌بندی نیازهای مراجعه‌کننده که بر روش مشاوره تاثیر می‌گذارد.

مهارتها	بلوغ	دانش	ارتباط با سایر موارد	عدم تطابق شخصی	
عدم توانایی خواندن، عدم توانایی سخنرانی	وابستگی	عدم اطلاع درباره محیط	نضاد با منبع مجاز شخصیت‌ها، نظایر همسر، فرزندان، از دست دادن عزیزان	نضادهای انگیزشی ضعف خود بصیری تمايلات اختلال عصبی	راه حل
بسط و توسعه مهارت‌های عالی استفاده از منابع، بحث	استقلال مسئولیت‌های خانوادگی و اجتماعی گسترهٔ علایق	توانش	عشق به همکاری مشترک	شخصیت تکامل خود بصیری و بدبیش طرح‌های آموزشی و حرفه‌ای فلسفه زندگی	قوای توسعه یافته

ابزار به کار گرفته شده برای جمع‌آوری اطلاعات مصاحبه است. کتابدار مرجع بر پایهٔ سازه رایبسون مورد مصاحبه واقع می‌شود. سازه مذکور پرسش‌های مصاحبه را هدایت می‌کند. پرسش‌ها که بر محور جویندگان اطلاعات متمرکز شده‌اند عبارت بودند از: عدم تطابق شخصی، نضاد با سایر موارد مهم، فقدان اطلاع، عدم بلوغ، و عدم مهارت که به هدف مشخص ساختن تجربیات کتابدار مرجع در زمینهٔ پاسخ‌گویی به پرسش‌های جویندگان اطلاعات طراحی شده بود.

## عدم تطابق شخصی

جویندگان اطلاعات شاید خود را در موقعیت‌هایی بیابند که نتوانند تضاد برخاسته از اطلاعات بیان شده مورد نیاز و اطلاعات واقعی مورد نیاز را چاره‌جویی کنند. به بیان دیگر، اطلاعاتی که ایشان بعضی اوقات عنوان می‌کنند که نیاز دارند همان اطلاعاتی که واقعاً نیاز دارند نیست. تشخیص پرسش‌های مراجعه‌کنندگان از طریق مصاحبه، کتابدار مرجع و ارباب رجوع را قادر می‌سازد تا بر اطلاعات واقعی مورد نیاز توافق حاصل کنند.

جویندگان اطلاعات گاه ممکن است تضاد درون شخصی را تجربه کنند و این هنگامی است که دریافتن اطلاعات مورد نیاز از منبعی مرجع توفیقی حاصل نکرده‌اند و انگیزه برای جست‌وجوی منابع اطلاعاتی دیگر را از دست می‌دهند. سپس این‌گونه نتیجه می‌گیرند که هیچ منبع دیگری اطلاعات مورد نظر ایشان را در بر ندارد. گاه ممکن است به سبب اینکه معلمان ایشان آنها را به منبعی خاص ارجاع داده‌اند، منابع اطلاعاتی دیگر را جست‌وجو نکنند.

همچنین ممکن است آنها خود را در موقعیت‌های متضادی ببینند به ویژه زمانی که ایشان در می‌یابند که نویسندگان نظرات مختلفی در مورد موضوعی بیان داشته‌اند و با آنچه معلم ایشان با دیدگاهی خاص به آنها آموخته، تفاوت دارد. آنها دنیا را در قالب قطب‌هایی که در یکسو نظرات "ما - صحیح - خوب" در برابر سوی دیگر یعنی نظرات "دیگران - اشتباه - بد" می‌بینند. پاسخ‌های صحیح برای همه چیز در قالب مطلق قرار دارد که بر طبق مرجع معتبر که نقش تدریس ایشان را ایفا می‌کند قرار دارد. آنها گوناگونی نظرات و عدم اطمینان را درک می‌کنند و سردرگمی غیرمتعارفی را که در مراجع مجاز واجد شرایط اما ضعیف درمی‌یابند، محاسبه می‌کنند<sup>(۱۰)</sup> مشکلی از این دست مربوط به رفتار عدم تطابق را می‌توان با تأکید بر گونه‌گونی نظرات و تمرین در روش‌های نسبی دلالت در برنامه آموزشی کاربر کتابخانه یا به وسیله معلم کلاس اصلاح کرد. اظهارات دستوری-نافذی که در این زمینه می‌توان به کار گرفت عبارتند از:

- آیا کسی این مسئله را با دیدگاه متفاوتی می‌نگرد؟

- آیا راه‌های دیگری برای تبیین این مسئله وجود دارد؟

از این رو نقش برنامه آموزشی کاربر، مرتبط ساختن آموزش کلاسی او با وادار نمودنش به ملاحظه ضرورت تطبیق خویش در دنیایی نسبی از طریق برخی تعهدات شخصی است.

کتابدار مرجع گزارش می‌دهد که برخی از این برخوردها اتفاق‌های رایجی در بخش مرجع بودند، به ویژه دانشجویانی که بر منابع خاص اطلاعاتی، حتی اگر منابع دیگر در برگیرنده اطلاعات مشابه بودند، پافشاری می‌کردند. او آموزش کاربر را در هر دو مقطع شخصی و گروهی به همراه نیاز معلمان برای آشنایی با منابع مختلف اطلاعاتی پیشنهاد کرد تا بتوان دانشجویان را

به منابع متعدد ارجاع داد. جنبه دیگر عدم تطابق شخصی را اطلاع‌جویان مضطرب تشکیل می‌دهند. شرایط تنش‌زایی که مراجعه‌کنندگان خود را در آن می‌یابند آنها را تبدیل به اشخاصی پرخاشگر، احساساتی، تندمزاج، هیجان‌زده و بی‌قرار با احساس ژرف از فوریت زمانی می‌کند. برطبق گزارش کتابدار مرجع، چنین مراجعه‌کنندگان مضطرب در کتابخانه، نیز وجود داشته‌اند. گاه دانشجویان با عجله به بخش مرجع می‌روند و این هنگامی است که ایشان تنها یک روز یا چند ساعت وقت را مصروف انجام تکالیف خود کرده‌اند. در شماری از موارد، ایشان اعتقاد اندکی درباره تکالیف خود دارند. حتی برخی از آنان تا آن حدی پیش می‌روند که از کارمندان بخش می‌خواهند تا تکالیف‌شان را برای آنها انجام دهند چرا که از توانایی خود در انجام کاری با کیفیت اطمینان ندارند. این قبیل مراجعه‌کنندگان مستمر آن‌گونه که هالند<sup>(۱۱)</sup> بیان می‌دارد افرادی هستند که به "هنگام راحتی یا کارمندان بخش احساس مرضی کنند چرا که اساساً خجل بوده و به خویشتن اطمینان ندارند. آنها از اینکه احمق جلوه کنند واهمه دارند".

### تضاد با سایر موارد مهم

جوینده اطلاعات شاید تضادی را با کتابدار مرجع که در این بافت، شخصیتی مهم یا به عبارتی منبع معتبر است، تجربه نماید. به عنوان مثال این وضعیت ممکن است از ارتباطات شفاهی نشأت گیرد. انتخاب کلمات، عدم شکیبایی، حالت تهاجمی چهره، رفتار غیرشفاهی، عدم نزاکت، بی‌ادبی، زبان آمرانه و غیره از این قبیل‌اند. از نشانه‌هایی که مراجعه‌کننده در پی جبران است همانا نیازمندی وی در بسط و توسعه همکاری خود با کتابدار مرجع است.

کتابدار مرجع مورد مصاحبه، برخی از موارد دانشجویانی را که مشکلاتی با کادر اداری بخش مرجع داشتند، گزارش می‌کند. برخی از این موارد عبارتند از: عدم شکیبایی جوینده اطلاعات در فرایند دریافت کمک در جست‌وجوی اطلاعات، بیان نامودبانه، و زبان آمرانه. ریچاردسون [۱۲، ص. ۱۱۹] قبلاً مشاهده کرده بود که تضاد شخصیتی میان مراجعه‌کننده مستمر کتابخانه و کتابدار مرجع می‌تواند یکی از این عوامل باشد. برطبق نظر وی، عدم تمایل اولیه کتابدار مرجع برای مواجهه با مراجعه‌کننده مستمر ممکن است به برخوردی مخالفت‌آمیز منتهی شود. به همین ترتیب عدم تمایل اولیه مراجعه‌کننده مستمر برای مواجهه با کتابدار مرجع یا کارمندان بخش مرجع نیز ممکن است به برخوردی مخالفت‌آمیز منجر شود. هالند<sup>(۱۱)</sup> این گروه از مراجعه‌کنندگان کتابخانه را بدین‌گونه توصیف کرد که ایشان به توانایی کادر اداری بخش مرجع به دلایل متعددی اعتماد ندارند، به عنوان مثال:

- ممکن است ایشان در گذشته خدمات ضعیفی ارائه داده باشند.



- کادر مرجع بی‌تجربه به نظر می‌رسند.

- آنها احساس می‌کنند که موضوع‌شان نسبت به سطح معلومات کادر مرجع بیش از حد فنی و تخصصی است. ریچاردسون [۱۲]، ص ۱۲۰ با استناد به هالند اشاره به این مطلب دارد که ساختار پیشخوان میز مرجع می‌تواند مشکلات روانی برای کاربر ایجاد کند. او بیان می‌دارد که کتابدار معمولاً پشت میز پیشخوان می‌نشیند محلی که به نظر همگان به عنوان مکان مرجع معتبر شناخته شده است، و مراجعه‌کننده نیازمند دسترسی به کتابدار است، عملی که میزان خاصی از خضوع و حقارت را می‌طلبد.

### عدم اطلاع درباره محیط

جویندگان اطلاعات ممکن است با مجموعه مرجع آشنا نباشند. شاید آنها اغلب مکان مواد مختلف را بپرسند. ریچاردسون [۱۲]، ص ۱۲۰ به تفسیر موانع روانی به‌وجود آمده به واسطه مجموعه بخش مرجع پرداخته، گزارش می‌دهد که محیط کتابخانه ممکن است مشکلات زیر را برای کاربر ایجاد کند:

- اندازه اطاق مرجع یا طرح کتابخانه که ممکن است ناشیانه، درهم برهم یا خارج از شکل معمول باشد.

- سازماندهی مجموعه، به‌عنوان مثال مشکل وجود تقسیم‌های فرعی مختلف زمانی و تاریخی.

- فهرست‌های برگه‌ای متعدد مجزا.

هالند<sup>(۱۱)</sup> به شکلی مشابه مشاهده کرد که مراجعه‌کنندگان درباره عدم آشنایی خود با کتابخانه حساس‌اند. آنها احساس می‌کنند که شکست خورده‌اند. چرا که مجبورند به کتابدار مراجعه کنند. این وضعیت به خودی خود به عنوان تهدیدی برای نفس ایشان قلمداد می‌شود. لذا برخورد ایشان ممکن است به شکل مغرورانه و ناخوشایند جلوه کند. این موارد مشاهداتی هستند که همگی توسط کتابدار مرجع تایید شده است.

### عدم بلوغ

هنگامی که جویندگان اطلاعات به‌طور عمده بر کتابدار مرجع به‌منظور برآوردن نیازهای اطلاعاتی خود اتکا می‌کنند، اصطلاحاً نابالغ خوانده می‌شوند. به این قبیل افراد باید ارزش‌ها و مزایای کتابخانه را آموزش داد تا مساله عدم بلوغ حل شود.

کتابدار مرجع مورد مصاحبه گزارش می‌دهد که اطلاع‌جویان متعددی که به دنبال کمک در بخش مرجع می‌گشتند نابالغ بودند چرا که بیش از حد به کادر بخش مرجع به‌منظور دریافت



کمک برای پیدا کردن محل اطلاعات وابسته بودند. بسیاری از آنان نمی‌دانستند که چگونه از نمایه‌ها در منابع مرجع استفاده کنند. حال آنکه دیگران با بهره‌گیری از فهرست برگه‌ای آشنا نبودند. برخی مواقع هنگامی که کتابدار مرجع تلاشی جهت آموزش جویندگان اطلاعات در استفاده از برخی منابع مرجع به خرج می‌داد، ایشان به جای فراگیری چگونگی استفاده از ابزار مرجع در برگیرنده اطلاعات، بیشتر در مورد خود اطلاعات اضطراب و هیجان به خرج می‌دادند.

### کمبود مهارت

جویندگان اطلاعات، مهارت یا توانایی استفاده از مجموعه مرجع و ابزار بازیابی همچون فهرست‌ها، نمایه‌ها و چکیده‌نامه‌ها را ندارند. فرایند مصاحبه این کمبود و نقصان را برای کتابدار مرجع آشکار می‌سازد. جوینده اطلاعات باید در بهره‌گیری از کتابخانه به‌طور اعم و مجموعه مرجع به‌طور اخص آموزش ببیند.

برطبق نظر کتابدار مرجع، چنانچه آموزش کاربر به شکلی گسترده پیشرفت کند، این کمبود را می‌توان برطرف کرد. در حال حاضر، دو روش آموزش کاربر که در پیش اشاره شد مؤثر نیست. تعیین موقعیت کتابخانه در عمل برای دانشجویان روشن نیست. چرا که دانشجویان جدید همزمان، بدان سبب که پذیرش نامه‌های خود را نیز همزمان دریافت نکرده‌اند همزمان وارد دانشگاه نشده‌اند. استفاده از دوره کتابداری که برای تمامی دانشجویان سال اول در پنج سال گذشته اجباری بود دیگر پیشنهاد نمی‌شود. چون مشکلاتی از قبیل فقدان زمان کافی برای تدریس و کار عملی، تخصیص وجوه ناکافی، روش‌های ارزیابی ضعیف، کلاس‌های شلوغ و وضعیت عدم دریافت اعتبار برای دوره جایی برای آن باقی نمی‌گذارد. این یافته شبیه به نتیجه مطالعه‌ای است که توسط ادم و لاوال<sup>(۱۳)</sup> انجام پذیرفت، آنها مطالعه خود را بر پایه ارزیابی برنامه آموزشی کاربر در کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه بنا نهاده و بدین نتیجه رسیده‌اند که برنامه آنها مشکلات بسیاری دارد که عبارتند از:

- فقدان نیروی انسانی واجد شرایط برای تدریس (۳۶ درصد)

- کمبود زمان برای تدریس و کار عملی (۲۷ درصد)

- فقدان نظریه و روش‌شناسی (۱۳ درصد)

- وجوه ناکافی (۹ درصد)

- روش‌های ارزیابی ضعیف (۹ درصد)

- فقدان فلسفه (۴ درصد).

آنها "آموزش ضربتی کاربر" را با معرفی دوره اجباری یک ترمه در مورد "بهره‌گیری از

کتابخانه<sup>۲</sup> در تمامی دانشگاه‌های نیجریه پیشنهاد کردند که تمامی دانشجویان سال اول و کارکنان دانشگاه به‌منظور افزایش سطح بهره‌گیری از مواد اطلاعاتی آن را بگذرانند. آگولو<sup>(۱۴)</sup> با واهمه‌ای شدید بیان می‌دارد که به نظر می‌رسد کتابداران دانشگاهی نیجریه از پیش، ذهن خود را با وظایف اساسی کتابخانه به عنوان مثال، گردآوری، پردازش و نگهداری، بدون بذل توجه کافی به برنامه‌های آموزش کاربران به‌منظور بهره‌گیری مؤثر از منابع یا مواد کتابخانه‌ای مشغول می‌گردانند. این مطلب بر این نکته اشاره دارد که برنامه‌های آموزش کاربران در بیشتر کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه با جدیت دنبال نمی‌شود.

### خلاصه و نتیجه

این مقاله سازه‌های تشخیصی مطرح شده توسط روان‌شناسان را مرور می‌کند. از میان سازه‌های مطرح شده سازه رابینسون به‌عنوان جامع‌ترین و تنها سازه‌ای که به سادگی برای به‌کارگیری در مذاکرات پرسش‌کاوی در خدمت مرجع استفاده می‌شود، در نظر گرفته شد. سازه رابینسون نیازهای مراجعه‌کننده را در مجموعه‌های ذیل طبقه‌بندی کرد: عدم تطابق شخصی، تضاد با سایر موارد مهم، فقدان دانش، عدم بلوغ و کمبود مهارت. این مجموعه‌ها را می‌توان برای طبقه‌بندی نیازهای جوینده اطلاعات به‌کار گرفت. یافته‌های به دست آمده از مصاحبه توسط کتابدار مرجع کتابخانه کاشیم ابراهیم این نکته را آشکار ساخت که مجموعه‌های موجود در سازه رابینسون در مورد اطلاع‌جویان متعددی به‌کار گرفته شد که طی سال‌های ۱۹۸۷ تا ۱۹۹۵ با پرسش‌های خود به بخش مرجع کتابخانه می‌آمدند. نیاز مبرم جویندگان اطلاعات همانا آموزش کاربر بود. از آنجا که اکثر دانشجویان در برنامه تعیین شده کتابخانه شرکت نمی‌کردند، مهارتی در بهره‌گیری از کتابخانه نداشتند.

دلالت سازه رابینسون و به‌کارگیری آن در مطالعه حاضر کاملاً روشن است. کتابداران مرجع قادر خواهند بود از طریق فرایند تشخیص براساس نیازهای جویندگان اطلاعات، ایشان را دسته‌بندی کنند. این نیاز می‌تواند در بسط و توسعه شخصیت فرد در کاستن از تضادهای انگیزشی مرتبط با موارد مهم دیگر، دانش مجموعه مرجع، بلوغ و عدم مهارت در به‌کارگیری مواد مرجع جلوه نماید. در این صورت کتابدار مرجع در موقعیت بهتری برای توصیه راه‌حل مناسب مسئله‌ای خاص قرار خواهد گرفت.