

کاربرد سازه‌های تشخیصی در مذاکره پرسش کاوی در خدمت مرجع

فصلنامه اطلاع‌رسانی. دوره ۱۵، شماره ۲

نوشته مایکل آفولابی*

ترجمه: مجید حیدری

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

سوءالات مرجع را می‌توان در قالب دو مجموعه گروه‌بندی کرد. گروه نخست عبارت از سوءالات واقع‌گرا (۱) است. این قبیل سوءالات کوتاه، و درک آن‌ها آسان است و از این‌رو پاسخی صریح و ساده را می‌طلبند. گروه دوم عبارت از سوءالات پژوهشی است. این سوءالات نیازمند جستجوی بسیاری از منابع برای یافتن اطلاعات مورد نیاز می‌باشند. کتابدار مرجع در تلاش برای پاسخگویی به هر دو گونه سوءالات، ابتدا آن‌ها را تحلیل می‌کند تا از اطلاعات مورد نیاز اطمینان دقیق حاصل کند؛ هر چند که این روند تحلیلی، در پرسش‌های پژوهشی رایج‌تر از پرسش‌های واقع‌گرا است. به عقیده "کتز" [۱] تحلیل این مطلب که چگونه یک کتابدار مرجع پرسش را مجزا می‌کند و آنگاه می‌کوشد پاسخ آن را بیابد کمی اسرارآمیز می‌نماید. این راز برای آنان که تلاش می‌کنند سرعت و کارایی خدمت مرجع را، خاصه از طریق خودکار نمودن (اتوماسیون) و بهره‌گیری از رایانه افزایش دهند، جاذبه ویژه‌ای دارد. این دیدگاهی بود که "پایازیان" [۲] نیز بدان اعتقاد داشت و چنین بیان کرده بود که:

"نقش انسان در فرآیند جستجوی اطلاعات نه تنها قابل ملاحظه، بلکه حتی اسرارآمیز است. چنانچه بتوانیم از این نقش شناخت حاصل کنیم، توان اصلاح رویه‌های جستجوی بشری نامحدود خواهد گشت."

شاید کاربرد مفهوم تشخیص، راه‌حلی برای این راز باشد. تشخیص در خدمت مرجع برای روشن کردن دقیق نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده به کار می‌رود. با روشن شدن اطلاعات مورد نیاز مراجعه‌کننده، کتابدار مرجع و مراجعه‌کننده می‌توانند هدف فرآیند مرجع را پی‌ریزی نمایند. تشخیص را می‌توان برای مقوله‌بندی پرسش جوینده، اطلاعات و به تبع آن، تعیین حوزه، مربوط به مسئله به کار برد. این عمل شبیه به کاری است که مشاوران و پزشکان انجام می‌دهند. در مدل پزشکی، نخستین گام، تشخیص مسئله به منظور تجویز درمان مناسب است. یک مشاور ممکن است مصاحبه‌ای تشخیصی با مراجعه‌کننده انجام دهد و در آن، به ارزیابی وضعیت روانی کنونی مراجعه‌کننده و عوامل علی رفتاری که او را به سوی درمان پیشنهادی و پیش‌بینی برنامه‌های تنظیمی آینده هدایت می‌کند، بپردازد [۳].

طرفداران روش ارزیابی تشخیصی، حمایت خود را براساس این فرضیه قرار می‌دهند که تشخیص، وضوح و نظم را به درون یک موضوع کاملاً پیچیده می‌آورد. آنان اعتقاد دارند که تشخیص، مشاور را قادر می‌سازد که بسیاری از اقلام گوناگون اطلاعاتی را با یک الگو تطبیق دهد و بدین ترتیب به او امکان می‌دهد درباره رفتار مراجعه‌کننده، دست به پیش‌بینی بزند. این عمل، بنیانی مستحکم برای مشاور فراهم می‌آورد تا طرح‌های خود را برای پرداختن به موضوع به کار گیرد. تشخیص، فرآیندی است که مهارت‌های بالینی را می‌طلبد. تشخیص باید نظام‌مند باشد و به قضاوت‌های پیش‌بینانه‌ای منجر شود که به قالب طرحی برای درمان درمی‌آیند. شخصیت و الگوهای رفتاری هر مراجعه‌کننده، مهم‌ترین و تنها جنبه، ادراک برای مشاور در تدوین یک برنامه جداگانه، مشورت است.

نظام‌های مقوله‌بندی تشخیص

در طی سالیان، نظام‌های مقوله‌بندی متعددی برای تشخیص ارائه شده‌اند. این نظام‌ها به‌منظور کاربرد در مسائل آموزشی، حرفه‌ای و شخصی در محیط دانشگاه‌ها یا مدارس پیشنهاد شده‌اند. در سال ۱۹۳۷ "ویلیامسن" و "دارلی" [۴] مقوله‌های تشخیصی را به گونه‌ای تعیین کردند که حس می‌کردند تمامی مسائل رویاروی مشاور _ مسائل حرفه‌ای، آموزشی، شخصی، اجتماعی، عاطفی، مالی، بهداشتی و خانوادگی _ را شامل می‌شود. "بوردین" [۵] سازه‌های تشخیصی "ویلیامسن" _ "دارلی" را طرحی با جهتگیری جامعه‌شناختی می‌داند که یویایی‌شناسی روانشناختی در آن راهی ندارد و صرفاً به توصیف مشکل می‌پردازند و منبع آن را در نظر نمی‌گیرند. او اظهار می‌دارد که این مقوله‌ها، همپوشانی دارند و به درمان‌های متفاوت منجر نمی‌شوند. در عوض "بوردین" نظام طبقه‌بندی خود را بدین‌گونه ارائه داد: یک "توصیف روانشناختی توسط شخص با توصیف سازمان‌بندی ویژگی‌های رفتاری خودش و پیش‌بینی

واکنش‌هاش احتمالی وی به محیط اجتماعی او آغاز می‌شود. مجموعه مفاهیم تشخیصی "بوردين" همراه با یک علت مشترک و درمان پیشنهادی وی به‌طور خلاصه عبارت‌اند از:

- وابستگی: مراجعه کننده یاد نگرفته که مسئولیت حل مشکلات خود را بر عهده گیرد. مشاور، مراجعه کننده را در به دست آوردن شناخت از احساس خود و کفایت در برخورد با مسائل روزمره و کسب تجربه‌هایی که او را مستقل خواهد کرد، یاری می‌کند.
 - نبود اطلاعات: تجارت گذشته، مراجعه کننده، دانش ضروری برای برخورد با وضعیت را برایش فراهم نیاورده‌اند، مشاور باید اطلاعات مورد نیاز را به مراجعه کننده ارائه دهد یا او را به مأخذ مناسب راهنمایی کند.
 - تضاد درونی: دو یا چند احساس، مراجعه کننده را از انگیزه تهی می‌گرداند. مشاور، مراجعه کننده را یاری می‌کند تا احساسات متضاد خود را تشخیص دهد و بپذیرد تا بتواند این تضاد را برطرف نماید.
 - اضطراب انتخاب: مراجعه کننده از رویارویی با وضعیت گریزناپذیر و نامطلوب و پذیرش آن، ناتوان است. مشاور، مراجعه کننده را یاری می‌کند، تا مشکل خود را درک کند و بپذیرد و سپس در خصوص آن تصمیم‌گیری نماید.
 - احساس آرامش: مراجعه کننده نیازمند پشتیبانی در پیگیری تصمیمی است که اتخاذ کرده، یا می‌خواهد بداند که آیا این تصمیم در مسیر درستی است یا خیر. مشاور باید حمایت خود را از مراجعه کننده ابراز نماید.
- تلاش بعدی برای تعریف و تفکیک تجربی طبقه‌های علی مشکلات مراجعه کننده را "پینسکی" [۶] به عمل آورد. او مقوله‌بندی تشخیصی خود را بر پایه مجموعه سازه‌های "بوردين" بنا نهاد، ولی سازه تضاد درونی رابه گونه‌ای گسترش داد که سه مقوله، یعنی تضاد درونی فرهنگی، بین شخصی و درون شخصی را شامل می‌شود. او مقوله "احساس آرامش" "بوردين" را که دلیل نیاز مراجعه کننده به مشاوره را بیان نمی‌کرد، با "عدم اطمینان خاطر" جایگزین نمود و مقوله ششمی با عنوان "فقدان مهارت" بدان‌ها افزود. او نظام خود را با مطالعه توافقی‌های بین مشاورین برای به کارگیری سازه‌ها به ۱۱۵ مورد ارزیابی نمود. هر مشاور، تشخیص خود را بر پایه تحلیل اظهارات فردی، نمرات آزمون و سایر گزارش‌های در دسترس بنا نهاد. در نتیجه سه یافته مهم به دست آمد:

(۱) سازه‌ها تضاد بین شخصی، تضاد درون شخصی، عدم اطمینان خاطر، نبود اطلاعات و فقدان مهارت، که به گونه‌ای همگن توسط مشاور به کار گرفته می‌شدند، نسبتاً مانع‌الجمع بودند و به نظر می‌رسید که به بیان عوام علی با اهمیت می‌پردازند.

(۲) مشاوران قادر نبودند که به روشنی، تضاد درونی فرهنگی و وابستگی را از هم تشخیص دهند.

(۳) اضطراب انتخاب به گونه‌ای نظام‌مند مطالعه نشده بود. چرا که مشکلاتی از این نوع در موارد استفاده، بندرت مشاهده شده بود.

"بیرن" [۷] سازه تضاد درونی و زیر مقوله‌هایش را با مقوله‌های "فقدان درایت" و "نبود اطلاعات" جایگزین نمود. "بیرن" همچنین مقوله "عدم بلوغ" را جایگزین "وابستگی" نمود و معتقد بود که "وابستگی" تنها یکی از نمودهای "عدم بلوغ" است. او "اضطراب انتخاب" را حذف کرد، چرا که اضطراب تنها یک نشانه است نه یک علت، اما مقوله "عدم اطمینان خاطر" را حفظ نمود. سازه "فقدان مهارت" نیز به "فقدان مهارت در حل مسئله" تغییر نام یافت. "بیرن" مقوله جدیدی را با نام "تسلط به واسطه جواز، اشخاص یا موقعیت‌ها" را به مقوله‌های قبلی اضافه نمود که مراجعه کنندگانی را در برمی‌گیرد که قادر به انتخاب یا طراحی برای آینده نیستند و علت آن نیز فشارهای محیطی در جهت انجام کاری جز آنچه ایشان قصد انجامش را دارند می‌باشد.

"رابینس" [۸] به تجدیدنظر در نظام‌های طبقه‌بندی "بوردين"، "پینسکی"، "بیرن" و "کالیس" [۹] پرداخت و مقوله‌های زیر را پیشنهاد نمود:

- ناسازگاری شخصی؛

- تضاد با افراد مهم دیگر؛

- بحث درباره، طرح‌ها؛

- عدم بلوغ؛

- کمبود مهارت.

سازه "رابینسن" در جدول شماره ۱ ارائه شده است. این مقاله به‌طور اخص سازه رابینسن را در فرآیند تشخیص پرسش‌ها در مصاحبه با جویندگان اطلاعات در خدمت مرجع به کار می‌گیرد.

جدول شماره ۱: طبقه‌بندی نیازهای مراجعه کننده که بر روش مشاوره تأثیر می‌گذارد

مهارت‌ها	بلوغ	دانش	ارتباط با دیگران	ناسازگاری شخصی
			تضاد با مقامات مسئول،	

ناتوانی در خواندن، ناتوانی در گفتار	وابستگی	بی‌اطلاعی درباره محیط	همتابان، همسر، فرزندان، از دست دادن عزیزان	تضادهای انگیزشی ضعف در خودشناسی تمایلات عصبی	درمانی
توسعه مهارت‌های عالی، استفاده از منابع، بحث	استقلال مسئولیت‌های خانوادگی و مدنی گستردگی علایق	توانش	علاقه به همفکری مشترک	شخصیت، خودشناسی و خودباوری آموزش آموزشی و حرفه‌ای فلسفه زندگی	مربوط به تقویت قوا

مهارت‌ها
بلوغ
دانش
ارتباط با دیگران
ناسازگاری شخصی

ناتوانی در خواندن، ناتوانی در گفتار
وابستگی

بی‌اطلاعی درباره محیط

تضاد با مقامات مسئول، همتابان، همسر، فرزندان، از دست دادن عزیزان
تضادهای انگیزشی ضعف در خودشناسی تمایلات عصبی
درمانی

توسعه مهارت‌های عالی، استفاده از منابع، بحث

استقلال مسئولیت‌های خانوادگی و مدنی گستردگی علایق
توانش

علاقه به همفکری مشترک

شخصیت، خودشناسی و خودباوری آموزش آموزشی و حرفه‌ای فلسفه زندگی
مربوط به تقویت قوا

روش‌شناسی

روش پژوهشی برای انجام این مطالعه روش مطالعه موردی است. این روش شامل به کارگیری سازه، تشخیص "رابینسن" در مورد جویندگان اطلاعاتی است که به بخش مرجع کتابخانه "کاشیم ابراهیم" (۲) دانشگاه احمد وبلو در زاریا مراجعه مستمر داشتند.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات، مصاحبه است. کتابدار مرجع بر پایه سازه "رابینسن" مورد مصاحبه واقع شد و سازه، مذکور، پرسش‌های مصاحبه را هدایت می‌کرد. هدف از پرسش‌ها که بر مجوز جویندگان اطلاعات _ ناسازگاری شخصی، تضاد با افراد مهم دیگر، نبود اطلاعات، عدم بلوغ، و عدم مهارت _ متمرکز بودند، کسب اطلاعات مربوط به تجارب کتابدار مرجع در امر پاسخگویی به پرسش‌های جویندگان اطلاعات بود. اطلاعات فراهم آمده به شکل توصیفی گزارش می‌شد.

ناسازگاری شخصی

جویندگان اطلاعات شادی خود را در موقعیت‌هایی بیانند که نتوانند تضاد برخاسته از نیاز اطلاعاتی بیان شده و نیاز اطلاعاتی واقعی را حل کنند. به بیان دیگر بعضاً، اطلاعاتی که ایشان 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 سر نیاز اطلاعاتی واقعی توافق حاصل نمایند.

جویندگان اطلاعات گاه تضاد درون شخصی را تجربه می‌کند و این هنگام است که در یافتن اطلاعات مورد نیاز از یک منبع مرجع توفیقی حاصل نمی‌کنند و انگیزه جستجو در منابع اطلاعاتی دیگر را از دست می‌دهند. آنان نتیجه می‌گیرند که هیچ منبع دیگری اطلاعات مورد نظر ایشان را ندارد. گاه به سبب این که استادانشان آن‌ها را به منبعی خاص ارجاع داده‌اند، منابع اطلاعاتی دیگر را جستجو نمی‌کنند.

همچنین، بویژه زمانی که درمی‌یابند که نویسندگان، نظراتی در خصوص یک موضوع بیان داشته‌اند که با دیدگاهی خاص که استاد بدان‌ها آموخته تفاوت دارد، خود را در موقعیت متضادی می‌بینند. آن‌ها دنیا را در قالب قطب‌بندی شده‌ای می‌بینند: در یک سو "ما - صحیح - خوب"، و در سوی دیگر "دیگران - اشتباه - بد". پاسخ صحیح همه چیز، در قالب مطلق قرار دارد که تعیین کننده، آن، کسی است که به ایشان تدریس می‌کند. گوناگونی نظرات برای آنان موجب عدم اطمینان خاطر می‌شود و آن را به حساب ضعف و عدم وثوق می‌گذارند. [۱۰] این نوع ناسازگاری را می‌توان با تاکید بر گونه‌گونی نظرات، و تمرین در روش‌های نسبی استدلال در برنامه آموزشی کاربر کتابخانه یا به وسیله استاد در کلاس اصلاح نمود. نمونه جملات آموزشی که در این خصوص می‌توان به کار گرفت عبارت‌اند از:

- "آیا کسی دیدگاه متفاوتی در این مسئله دارد؟"

- "آیا راه‌حل‌های دیگری برای توضیح این مسئله وجود دارد؟"

از این رو نقش برنامه آموزشی کاربر، تأثیر بر آموزش کلاسی با وادار نمودن کاربر به درک ضرورت سازگاری با دنیایی نسبی، از طریق شکلی از اقدام شخصی است.

کتابدار مرجع گزارش داده بود که این گونه برخوردها اتفاقات رایجی در بخش مرجع هستند، بویژه در مورد دانشجویانی که بر منابع خاص اطلاعاتی، حتی اگر منابع دیگر دارای همان اطلاعات باشند، پافشاری می‌کنند. او آموزش کاربر را هم به طور فردی و هم گروهی، و نیز ضرورت آشنایی استادان با منابع مختلف اطلاعاتی را پیشنهاد می‌کرد، تا بتوان دانشجویان را به منابع مختلف ارجاع داد.

جنبه دیگر ناسازگاری شخصی را جویندگان مضطرب اطلاعات تشکیل می‌دهند. شرایط تنش‌زایی که مراجعه کنندگان خود را در آن می‌یابند، آن‌ها را به اشخاصی پرخاشگر، احساساتی، تندمزاج، هیجانزده، و بیقرار با احساس شدید اضطراب زمانی تبدیل می‌کند. بر طبق گزارش کتابدار مرجع، وجود این مراجع کنندگان مضطرب نیز در کتابخانه معمول بود. گاه دانشجویان با عجله به بخش مرجع می‌روند و این هنگامی است که تنها یک روز یا چند ساعت وقت برای ارائه، تکلیف خود دارند. در شماری ازم وارد، ایشان تصور چندانی درباره تکلیف خود ندارند. آنان به کارکنان بخش مرجع فشار می‌آورند تا اطلاعات مورد نیاز را در اختیار آن‌ها بگذارند حتی برخی تا آن‌جا پیش می‌روند که از کارمندان بخش می‌خواهند حتی برخی تا آن‌جا پیش می‌روند که از کارمندان بخش می‌خواهند که چون به توانایی خود در انجام یک کار با کیفیت اطمینان ندارند، تکالیفشان را برای آن‌ها انجام دهند. این قبیل مراجعه کنندگان به بیان "هلند" [۱۱]، افرادی هستند که "به هنگام راحتی با کارمندان بخش احساس ناراحتی می‌کنند، چرا که اساساً خجالتی‌اند و به خوشتن اطمینان ندارند. آن‌ها می‌ترسند که احمق جلوه کنند."

تضاد با سایر افراد مهم

جوینده اطلاعات با کتابدار مرجع که در این بافتار، یک شخص یا مقام مهم است احساس تضاد می‌کند. این وضعیت ممکن است از ارتباطات شفاهی نشأت گیرد، مثل انتخاب کلمات ناشکیبایی، حالت تهاجمی چهره، رفتار غیر شفاهی، بی‌نزاکتی، بی‌ادبی، زبان آمرانه، ... این وضع نشانه، مراجعه کننده، درمان‌پذیری است که نیازمند رشد به‌منظور همکاری با کتابدار مرجع است.

کتابدار مرجع مورد مصاحبه، مواردی از دانشجویانی را گزارش کرد که مشکلاتی با کارکنان بخش مرجع داشتند. برخی از این موارد عبارت‌اند از: ناشکیبایی جوینده، اطلاعات در فرآیند کمک‌گیری برای جستجوی اطلاعات، بیان نامودبانه، و زبان آمرانه. "ریچاردسن" [۱۲]، ص. ۱۱۹ قبلاً گفته بود که ممکن است تضاد شخصیتی بین مراجعه کننده، کتابخانه و کتابدار مرجع وجود داشته باشد. بر طریق نظر وی، عدم تمایل لحظه‌ای کتابدار مرجع برای مواجهه با یک مراجعه کننده ممکن است به برخوردی مخالفت‌آمیز منجر شود. به همین ترتیب عدم تمایل لحظه‌ای مراجعه کننده، مستمر برای مواجهه با کتابدار مرجع یا کارمندان بخش مرجع نیز ممکن است به برخوردی مخالفت‌آمیزی منجر شود. به‌نظر "هلند" این گروه از مراجعه کنندگان کتابخانه به دلایل مختلف به توانایی کارکنان بخش مرجع اطمینان ندارند، به عنوان مثال:

- در گذشته خدمات ضعیفی دریافت کرده‌اند.

- کارنان مرجع بی‌تجربه به‌نظر می‌رسند.

- احساس می‌کنند که موضوعشان بیش از سطح معلومات کارکنان مرجع، فنی و تخصصی است.

"ریچاردسن" با استناد به "هلند" اشاره دارد که ساختار میز پیشخان مرجع می‌تواند مسائل روانشناختی برای کاربر ایجاد نماید. او بیان می‌دارد که کتابدار معمولاً پشت میز پیشخان می‌نشیند - موضعی که در تمام دنیا محل استقرار یک مقام شناخته می‌شود و از مراجعه کننده خواسته می‌شود به کتابدار

مراجعه کند - عملی که میزان خاصی از کوچکی را می‌طلبد.

بی‌اطلاعی درباره محیط

گاهی جویندگان اطلاعات با مجموعه مرجع آشنا نیستند و مکرراً مکان مواد مختلف را می‌پرسند. "ریچاردسن" در توضیح موانع روانشناختی ناشی از موقعیت بخش مرجع، می‌گوید که محیط کتابخانه ممکن است به دلایل زیر، مشکلاتی را برای کاربر ایجاد کند:

- اندازه تالار مرجع یا طرح کتابخانه، که ممکن است بی‌تناسب، در هم بر هم یا گیج‌کننده باشد؛

- سازمان خود مجموعه، به عنوان مثال مشکل تعداد زیاد بخش‌های زمانی؛

- فهرست برگه‌ای متعدد جداگانه.

"هلند" نیز مشاهده نمود که مراجعه کنندگان به ناآشنایی خود با کتابخانه حساس‌اند. آن‌ها احساس می‌کنند که ضعف دارند، چرا که مجبورند به کتابدار مراجعه نمایند. این وضعیت خود را به عنوان تهدیدی برای غرور شخصی ایشان می‌نمایند. لذا برخورد ایشان ممکن است به شکل تکبری ناخوشایند جلوه نماید. این نظرات همگی توسط کتابدار مرجع تأیید شدند.

عدم بلوغ

هنگامی که جویندگان اطلاعات به منظور برآوردن نیازهای اطلاعاتی خود به کتابدار مرجع اتکای زیادی می‌کنند، اصطلاحاً نابالغ خوانده می‌شوند. باید برای مدتی ارزش‌ها و فواید یک کتابخانه به این قبیل افراد آموزش داده شود تا مسئله عدم بلوغ حل شود.

کتابدار مرجع مورد مصاحبه، گزارش می‌داد که چندین تن از جویندگان اطلاعات که به دنبال کمک در بخش مرجع بودند نابالغ بودند چرا که برای پیدا کردن محل اطلاعات، بیش از حد به کارکنان بخش مرجع وابسته بودند. بسیاری از آنان نمی‌دانستند که چگونه از نمایه‌های منابع مرجع استفاده کنند. و عده‌ای دیگر با بهره‌گیری از فهرست برگه آشنا نبودند. در برخی مواقع که کتابدار مرجع برای آموزش برخی از جویندگان اطلاعات در استفاده از برخی منابع مرجع تلاش می‌کرد، ایشان به جای فراگیری چگونگی استفاده از ابزار مرجعی که دربرگیرنده اطلاعات مربوطه بود، بیش‌تر به دنبال خود اطلاعات بودند.

کمبود مهارت

جوینده اطلاعات، مهارت یا توانایی استفاده از مجموعه مرجع و ابزارهای بازیابی همچون فهرست‌ها، نمایه‌ها و چکیده‌نامه‌ها را ندارد. فرآیند مصاحبه این کمبود را برای کتابدار مرجع آشکار می‌سازد. جوینده اطلاعات باید در بهره‌گیری از کتابخانه به‌طور کلی و مجموعه مرجع به‌طور خاص آموزش ببیند.

به‌نظر کتابدار مرجع، چنانچه آموزش کاربر به شکلی گسترده بهبود یابد، این کمبود مهارت را می‌توان برطرف نمود. دو روش کنونی آموزش کاربر موثر نیست. این آشنایی با کتابخانه عملاً شکست خورده است، چرا که دانشجویان جدید همزمان وارد محیط دانشگاه نمی‌شوند، بدان سبب که نامه‌های پذیرش خود را همزمان دریافت نمی‌کنند. استفاده از دوره [استفاده از] کتابخانه که در پنج سال گذشته برای تمامی دانشجویان سال اول اجباری بود، به دلیل مشکلاتی از قبیل نبود زمان کافی برای تدریس و کار عملی، بودجه ناکافی، روش‌ها ضعیف ارزیابی، کلاس‌های شلوغ و عدم محاسبه دوره در واحدهای درسی، دیگر ارائه نمی‌شود. این یافته شبیه به نتیجه مطالعه‌ای است که توسط "ادم" و "لاول" [۱۳] انجام پذیرفت، این مطالعه بر پایه ارزیابی برنامه آموزش کاربر در کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه بنا شده و بدین نتیجه رسیده بود که این برنامه مشکلات بسیاری دارد که عبارت‌اند از:

- نبود کارکنان واجد شرایط برای تدریس (۳۶ درصد)؛

- نبود زمان برای تدریس و کار عملی (۲۷ درصد)؛

- نبود نظریه و روش‌شناسی (۱۳ درصد)؛

- بودجه ناکافی (۹ درصد)؛

- روش‌های ضعیف ارزیابی (۹ درصد)؛

- نبود فلسفه (۴ درصد).

آن‌ها "آموزش هجومی کاربر" را با عرضه یک دوره اجباری یک ترمی با عنوان "بهره‌گیری از کتابخانه" در تمامی دانشگاه‌های نیجریه توصیه کردند که دانشجویان سال اول به‌منظور افزایش توان بهره‌گیری از مواد اطلاعاتی توسط کارکنان و دانشجویان دانشگاه باید آن را بگذرانند. "آگولو" [۱۴] با نگرانی شدید بیان می‌دارد که به‌نظر می‌رسد ذهن کتابداران دانشگاهی نیجریه با وظایف ابتدایی کتابخانه، مثل فراهم‌آوری، پردازش و نگهداری مشغول شده است، بدون آن که به برنامه‌های آموزش کاربر به منظور بهره‌گیری موثر از منابع یا مواد کتابخانه‌ای توجه زیادی داشته باشند. این مطلب بر این نکته اشارت دارد که برنامه‌های آموزشی کاربر در بیش‌تر کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه با جدیت دنبال نمی‌شود.

خلاصه و نتیجه

این مقاله سازه‌ها تشخیصی مطرح شده توسط روانشناسان و مشاوران را مرور کرد. از میان سازه‌های مرور شده سازه، "رابینسن" به‌عنوان جامع‌ترین سازه شمرده شد که آسان‌تر از همه برای به کارگیری در مذاکرات پرسشکاو در خدمت مرجع استفاده می‌شود. سازه، "رابینسن" نیازهای مراجعه کننده را در مقوله‌های زیر طبقه‌بندی کرد: "ناسازگاری شخصی"، "تضاد با سایر افراد مهم"، "فقدان دانش"، "عدم بلوغ" و "فقدان مهارت". این مقوله‌ها را می‌توان در طبقه‌بندی نیازهای جوینده اطلاعات به کار گرفت یافته‌های به دست آمده از مصاحبه با کتابدار مرجع کتابخانه "کاشیم ابراهیم" این نکته را آشکار نمود که مقوله‌های موجود در سازه "رابینسن" در خصوص جویندگان اطلاعات متعددی به کار گرفته شد که در طی سال‌های ۱۹۸۷ تا ۱۹۹۵ با پرسش‌های خود به بخش مرجع کتابخانه می‌آمدند. نیاز میرم جویندگان اطلاعات همانا آموزش کاربر بود. از آنجا که اکثر دانشجویان در برنامه آشنایی با کتابخانه شرکت نمی‌کردند، مهارتی در بهره‌گیری از کتابخانه نداشتند.

معنای ضمنی سازه "رابینسن" و به کارگیری آن در مطالعه حاضر کاملاً روشن است. کتابداران مرجع قادر خواهند بود از طریق فرآیند تشخیص و براساس نیازها جویندگان اطلاعات ایشان را طبقه‌بندی کنند. این نیاز می‌تواند نیاز به تقویت شخصیت به‌منظور کاستن از تضادهای انگیزش، نیاز به تقویت شخصی به منظور کاستن از تضادهای انگیزش، نیاز مرتبط با افراد مهم دیگر، نیاز به شناخت مجموعه، مرجع، نیاز به بلوغ و نیاز به مهارت در به کارگیری مواد مرجع باشد. در این صورت کتابدار مرجع در موقعیتی بهتری برای ارائه راه‌حل مناسب به‌منظور حل مسئله قرار خواهد گرفت.

منابع

1. Katz, W.A. Introduction to Reference Work: Vol, ii Reference Services, McGrawHill, New York, NY, 1969. p.54.
2. Papazian, P., "Librarian, know they self", RQ. July 1965, p.7.
3. Hansen, J. C., Stevic, R.R. and Warner, R.W., Counseling: Theory and Process, 3rd ed. Allyn and Bacon, boston, MA, 1983, p.318.
4. Williamson, E.G. and Darley, J.G. Student Personnel Work, McGraw Hill, New York, NY. 1937.
5. Bordin, E.S., "Diagnosis in counseling and psychotherapy", Educational and Psychological Measurement, Vol.6, 1946, p.169.
6. Pepinski, H.B. "The selection and use of diagnostic categories in clinical counseling". Applid Psychological Monographs, Vo1.15, 1948.
7. Byrne, R.H. "Proposed revisions of the Bordin-Pepinski diagnostic constructs". Journal of counseling Psychology, Vo1.5. 1958, pp.184-188.
8. Robinson, F.P. "Modern approaches to counseling diagnosis". Journal of Counseling Psychology, Vol.10, 1963, pp.325-333.
9. Callis, R. "Toward an integrated theory of counseling". Journal of College Student personnel, Vo1.1, 1960, pp.2-9.
10. Perry, W.G. Jr, Forms of Intellectual and Ethical development in the College Years: A scheme, holt, Rinehart and Winston, New York, NY, 1970, p.57.
11. Holland, B., "Updating library reference services through training for interpersonal competencies", RQ., Vo1.17, 1978, p.208.
12. Richardson, J., "Evaluating non-verbal behaviour in the reference interview", International Library Movement, Vol, 37.No.3. 1985.
13. Edem, U.S. and Lawal, O.O., "Towards improved user education Program in Nigerian University libraries". African Journal of Library, Archival & Information Science, Vol. 6. No.1, 1996, p.31.
14. Aguolu, C.C., "The education of library users in Nigerian universities; 1. Education". Libraries Bulletin, Vol. 25. No.3, 1992, pp.20-29.

* - Michael Afolabi, (1996). "Application of diagnostic constructs to query negotiation in reference service" in Library Review. Vol, 45 No 8-1996. pp.25-32.