

جایگاه کارورزی در تدریس روشهای مصاحبه مرجع

نوشته رابرت براندین^۱

ترجمه رزا کیائی^۲



چکیده: مصاحبه مرجع از دیر باز در حرفه کتابداری به مثابه فرایندی ارتباطی شناخته شده است. کتابداران مرجع باید بتوانند برای ارائه خدمت کیفی، با همه انواع مراجعه کنندگان به طور مؤثری ارتباط برقرار کنند. ارتباط در مصاحبه مرجع هم کلامی و هم غیرکلامی است، و اگر قرار است مصاحبه مؤثر باشد و مراجعه کننده اطلاعاتی را که به دنبال آن است دریافت کند، این دو عامل باید باهم هماهنگ باشند.

با تشخیص اهمیت روشهای خوب مصاحبه در موفقیت کتابدار "مرجع، اکنون مربیان کتابداری با به کارگیری روشهای نظری و عملی، در دروس مرجع زمان بیشتری را به مصاحبه اختصاص می‌دهند. در مقاله حاضر ارزش کارورزی در تدریس و یادگیری روشهای مصاحبه مورد تأکید قرار می‌گیرد، و روش شناسیهای گوناگون ارائه این گونه تجربیات بررسی می‌شوند. برنامه‌های آموزشی در چند مدرسه کتابداری، با تأکید خاص بر مدرسه‌ای که نویسنده مقاله در آن تدریس می‌کند، قرار می‌گیرد، و یک برنامه کارورزی مرجع احتمالی طرح‌ریزی می‌شود.

دکتر ساموئل روتشتاین^۳، کتابدار و مربی کتابداری برجسته کانادایی، زمانی نوشت که عناصر اساسی مورد نیاز کتابدار برای حصول

1. Robert E. Brundin. "The Place of the Practicum in Teaching Reference Interview Techniques", in Rothstein on Reference... with some help from friends. Ed. by Bill Katz and Charles A. Bunge. New York: The Haworth Press, 1989. PP.449-463.

۲. کتابدار مرکز اطلاعات شبکه دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران

3. Samuel Rothstein



موفقیت آمیز یک مصاحبه مرجع عبارت است از: «مهربانی تابناک» و «دانستن حقیقت - یا حداقل دانستن چگونگی یافتن آن»، و همچنین دارا بودن «روح خدمت» (۱).

او در ادامه افزود که همین عناصر، مؤلفه‌های اساسی مصاحبه مرجع درصد سال گذشته بوده‌اند، و «... با مقداری نوسازی و همچنین با مقداری جرح و تعدیل، همان دستورالعمل به همان خوبی می‌تواند برای آینده‌ای قابل پیش بینی کارآمد باشد.» او به خوانندگانش هشدار داد که آنچه را که باید یک فرایند ساده باشد، پیچیده نکنند. (۲)

حقیقتی که در سخنان روتشتاین نهفته است، باید بدیهی باشد. همچنان‌که ویلیام کتز^۴ در جدیدترین ویرایش کتاب درسی خود، مقدمه‌ای بر کارمرجع، پیشنهاد داده است «... شخص باید فقط کاری را انجام دهد که طبیعی است. عمل کردن از روی حسن وظیفه به جای حسن علاقه دوستانه، باعث تحلیل رفتن کل فرایند می‌شود.» (۳)

باوجود این هم روتشتاین و هم کتز تأکید می‌کنند که مصاحبه مرجع یک فرایند ارتباطی است، که اصول بنیانی ارتباط کلامی و غیر کلامی در آن دخیلند. به عقیده من این اصول نمی‌توانند و نباید در خلاء آموزش داده شوند؛ نظریه کلاس درس باید با تجربه میدانی، که در آن دانشجو قادر به آزمایش کردن این اصول در موقعیتهای واقعی است، تکمیل گردد.

مصاحبه مرجع به عنوان ارتباط کلامی

این که مصاحبه مرجع یک فرایند ارتباط کلامی، و همین طور فرایند بسیار مهمی است، به‌طور طبیعی از دیر باز توسط کتابداران به رسمیت شناخته شده است. الینور ب. وودراف^۵ از کتابخانه آزاد انستیتوی پرانت^۶

4. William Katz

6. The Pratt Institute

5. Eleanor B. Woodruff

در بروکلین نیویورک، تقریباً صدسال پیش در لایبراری جورنال^۷ نوشت که توانایی ایجاد ارتباط با مراجعه کننده، و بخصوص توانایی تفسیر آنچه که مراجعه کننده واقعاً می‌خواهد بفهمد، «... در تجهیز کتابدار مرجع برای تسلط بر ابزارش تنها در درجه دوم اهمیت قرار دارد.» (۴)

توانایی ایجاد اعتماد در مراجعه کننده و متقاعد کردن او به اینکه شما واقعاً علاقمند به کمک کردن به او هستید - مهمتر از آن، اینکه شما واقعاً قادر به کمک کردن به او هستید - برای ارائه خدمات مرجع مؤثر از واجبات است. موشر^۸ اظهار داشته است که اگر کتابدار مرجع تازه کار علاقه‌ای به ایجاد چنین اطمینانی در مراجعه کنندگان نداشته باشد، یا قادر به ایجاد چنین اطمینانی نباشد «... بزودی در می‌یابد که مراجعه کنندگان از شما دوری می‌کنند و احتمالاً از کارمرجع کنارگذاشته خواهند شد.» (۵)

می‌دانیم که کتابداران وقتی که وارد کار مرجع می‌شوند باید قادر باشند با همه انواع مردم به طور مؤثری ارتباط برقرار کنند. این امر بخصوص در کتابخانه عمومی صادق است، چرا که مراجعه کنندگان غالباً نمایانگر نمونه‌ای از مردمی هستند که آن کتابخانه به آنان سرویس می‌دهد. حتی در کتابخانه دانشگاهی هم مراجعه کنندگان از همه سنین، زمینه‌های نژادی، قومی، و اقتصادی، و مذهبی هستند، و با سطوح بسیار متفاوت توانایی کتابخانه به میز مرجع مراجعه می‌کنند. به همه آنان باید با علاقمندی و اشتیاق یکسان خدمت کرد.

لاکنبیل^۹ در تحقیق خود درباره مصاحبه مرجع به عنوان یک «ارتباط یاریگر» خاطر نشان ساخته است که تغییر الگوهای خدمت بنا شده حول وظیفه خدمت کردن به گروههایی در جامعه مثل سالمندان، معلولان، و

اقلیتهای نژادی و مذهبی، که سابقاً کاری برایشان انجام نمی‌شد، «... نیاز به آموزش چگونگی برقراری مؤثرتر ارتباط با افراد درون این گروهها را تقویت می‌کند. آن هم در سطحی عمیق‌تر از آنچه که قبلاً به طور سنتی در کتابداری عمل می‌شده است.» (۶) با کارکردن در این محیط کتابدار مرجع می‌تواند به همان اندازه که در دانش منابع اطلاعاتی مختلف متخصص است در ارتباط نیز تخصص پیدا کند.

به علاوه، همان طور که ماتیوز^{۱۱} در مطالعات خود درباره ارتباط بین فردی در کتابخانه‌ها اظهار داشته است، ارتباط هرگز ایستا نیست، بلکه یک فرایند همواره متحول است. او معتقد است مردم به کتابخانه معینی می‌آیند برای اینکه بودن در آنجا «خوب به نظر می‌رسد»؛ از طرف دیگر آنان ممکن است به خاطر اینکه آن کتابخانه سرد و غیر دوستانه است از آنجا دوری کنند. او ادامه می‌دهد که کارکنان کتابخانه با ارتباط «گرم و صمیمی» فضایی روانی به وجود می‌آورند که استفاده کنندگان در آن راحت هستند (۷).

بنابراین می‌توان مشاهده کرد که مصاحبه مرجع آشکارا فرایندی است که ارتباط کلامی سطح بالایی را به کار می‌گیرد، و طریقی که کتابدار ارتباط برقرار می‌کند، خواه در وضعیت مصاحبه مرجع یا فعالیتی دیگر، می‌تواند مستقیماً بر «فضای روانی» کتابخانه، و در نتیجه بر میزانی که مراجعه کنندگان در آنجا خود را راحت و «مأنوس» احساس می‌کنند تأثیر بگذارد. من تصور می‌کنم مؤثرترین روشی که دانشجویان می‌توانند مهارتهای ارتباطی خوبی را بیاموزند از طریق کاروزی یا برنامه تجربه میدانی است.

مصاحبه مرجع به عنوان ارتباط غیر کلامی

بنابه گفته ری بردویستل^{۱۱}، متخصص برجسته ارتباط غیر کلامی، ۶۵ درصد از «معنای اجتماعی»^{۱۲} در ارتباط بین دو نفر از طریق «گروه غیر کلامی»، و تنها ۳۵ درصد به وسیله گفتارهای شفاهی منتقل می‌شوند (۸). به این ترتیب ارتباط در مصاحبه مرجع به شدت تحت تأثیر فاصله فیزیکی حفظ شده بین کتابدار و مراجعه کننده، حالات آنها، سرتکان دادن آنها، حالات صورت، حرکات سرودست، و اینکه آنان به یکدیگر نگاه می‌کنند یا خیر، همچنین بلندی صدا، کیفیت صدا، لحن، و الگوهای تصریفی آنان، نهفته است.

از این گذشته، مطالعات نشان می‌دهد که وقتی که پیامهای کلامی و غیر کلامی متفاوت باشند، مردم غالباً به پیامهای غیر کلامی که مشاهده می‌کنند اعتماد می‌ورزند (۹). بنابراین اگر کتابدار بگوید «آیا می‌توانم کمک کنم؟» ولی در همان حال به مراجعه کننده نگاه نکند و در واقع قدری از او دوری گزیند، مراجعه کننده این پیام را دریافت می‌کند که کتابدار در حقیقت نمی‌خواهد کمکی به او بکند. از سوی دیگر، اگر کتابدار لیخند بزند، و به طرف مراجعه کننده حرکت کند و چشم در چشم او بدوزد، و به طور کلی «خوش برخورد» به نظر آید، به مراجعه کننده این طور علامت داده می‌شود که کتابدار، اگر نه مشتاق، آماده ارائه کمک است.

جنبه «زبان اندام»^{۱۳} آن‌چنان که در روند مصاحبه مرجع به کار می‌رود مورد تأکید بسیاری از محققان بوده است. پک^{۱۴} در تحقیق خود راجع به ارتباط، بر اهمیت به کارگیری مهارتهای مشورتی، منجمله زبان بدن، در

11. Ray Birdwhistell

12. social meaning

13. body language

14. Peck

روند مصاحبه تأکید کرده است. او بر توانایی کتابدار مرجع در همدلی کردن با مراجعه کنندگان، و در ظاهر و حرکات سر و دست متوجه آنان بودن تکیه می‌کند. (۱۰)

نیل^{۱۵} از این توانایی به عنوان داشتن «هشیاری بدنی^{۱۶}» نام برده و آن را این چنین تعریف می‌کند: «...هشیاری بدن شخص، یعنی چگونه شخص «خودش» را بروز می‌دهد و چگونه شخص فکر می‌کند توسط دیگران دیده می‌شود». او ادامه می‌دهد که هرچند درک بدنی ممکن است ظاهراً فقط تأثیر کمی بر کیفیت دانش شخص داشته باشد، باید به دانشجویان فرصتهایی داده شود تا این حس یا ادراک را به دست آورند که انجام بعضی کارهای کتابداری، به طور واقعی، چگونه به نظر می‌رسد. او اظهار می‌دارد که مخصوصاً مصاحبه مرجع مستلزم این نوع «هشیاری بدنی» است. (۱۱)

به نظر من بهترین راه کسب احساس «هشیاری بدنی» از طریق تمرینات نقش بازی کردن، که موقعیتهای مصاحبه مرجع واقعی را قرینه سازی می‌کند، یا از طریق خود تجربه عملی است. آموزش کلامی به خودی خود نمی‌تواند این آگاهی را منتقل سازد.

نظریه در مقابل عمل

مربیانی که دانشجویان را برای استخدام در زمینه‌های حرفه‌ای گوناگون مثل حقوق، پزشکی، و مهندسی آماده می‌سازند از دیر باز قبول داشته‌اند که آموزش ذهنی‌ای که نتواند مثالهایی از کار عملی را در بر بگیرد این خطر را دارد که فارغ التحصیلانی تولید کند که دارای صلاحیت کافی برای به کار گرفتن دانش ذهنی خود در چنین کار عملی

15. Meill

16. body consciousness

نیاشند. کونانت^{۱۷}، در گزارش سال ۱۹۸۰ خود درباره آموزش کتابداری، تأکید می‌کند که دانشجو باید یک سطح کافی از درک کار عملی را به دست آورد که او را قادر سازد از میان مفاهیم متفاوت، آنهایی را که در یک موقعیت مفروض قابل اجرا هستند انتخاب کند (۱۲).

کونانت بر اهمیت کسب تعادل بین نظریه و کار عملی در آموزش حرفه‌ای تأکید می‌کند، «... آموزش نظری توأم با حذف کار عملی، دانشجویی فاقد صلاحیت برای اجرای موفقیت آمیز کار می‌سازد» (۱۳). البته یک وسیله قابل قبول پیوند این دو از طریق کارورزی یا واحد تجربه میدانی در برنامه درسی مدرسه کتابداری است.

لاکنبیل اظهار می‌دارد که حتی برای مربیان مرجعی که آموزش چندانی در مفاهیم و مهارت‌های «ارتباط یاریگر» نداشته‌اند، هنوز هم آموزش آگاهی از چنین مفاهیم و مهارت‌هایی، در مقابل کوشش برای توسعه آن مهارت‌ها در دانشجویان امکان‌پذیر است. او به محدودیت زمانی حاکم بر بیشتر دروس مرجع مدرسه کتابداری که در آن بسیاری از مفاهیم و خدمات، علاوه بر عنوان‌های مرجع پایه، باید فراگرفته شوند اشاره می‌کند، و می‌افزاید که چنین مهارت‌هایی به بهترین وجهی از طریق روش‌های آزمایشگاهی یا آموزش تجربی آموخته می‌شوند (۱۴).

بنابراین می‌توانیم ببینیم که مطمئناً یک مجموعه نظریه و روش‌های مرتبط با مصاحبه مرجع وجود دارد که می‌توانند به طور مفیدی در کلاس آموزش داده شوند، و این که دانشجویان از چنین آموزشی می‌توانند بهره‌مند شوند. همچنان که مک‌نالی^{۱۸} اظهار می‌دارد، «حتی مصاحبه‌گران ذاتی برجسته نیز می‌توانند از وقوف بر این نکته که روش آنان صحیح است سودمند شوند — آنان حتی ممکن است روش‌های بیشتری را بیاموزند» (۱۵). با وجود این، «هشیاری بدنی» که نیل از آن سخن می‌گوید، همه

روشهای ارتباط کلامی و غیر کلامی که صرف تهیه یک مصاحبه مرجع مؤثر می‌شوند، احتمالاً می‌توانند به بهترین وجه در متن یک کارورزی یا واحد تجربه میدانی در برنامه درسی فرا گرفته شوند. سپس از طریق این کارورزی، نظریه و عمل به یکدیگر متصل می‌شوند.

چند روش آموزشی

در این مرحله شرح مختصر چند روش که برای کمک به دانشجویان در یادگیری روشهای مصاحبه مرجع به کار رفته و می‌روند، می‌تواند مفید باشد. من توجه خاصی به دوره دانشگاه آلبرتادارم چرا که به این برنامه کاملاً اشراف دارم.

در اوایل تا اواسط دهه ۱۹۷۰، چند مدرسه کتابداری شروع به ضبط ویدئویی از جلسات نقش بازی مصاحبه مرجع برای آموزش مهارتهای ارتباطی به دانشجویان خود کردند. در بیشتر موارد این جلسات ضبط ویدئویی با جلساتی که این نوارهای ویدئویی نقد می‌شدند ادامه می‌یافت، و درباره روشهایی که دانشجویان می‌توانستند فنون مصاحبه خود را بهبود بخشند به آنان راهنمایی می‌شد.

بسیاری از این مدارس همچنین شروع به گنجاندن واحدهای کارورزی یا تجربه میدانی در دروس مرجع خود کردند که با جلسات ضبط ویدئویی و مشاوره دنبال می‌شد. زمانی که دانشجویانی که جلسات ضبط و مشاوره را تکمیل کرده بودند به کارورزی می‌پرداختند، غالباً مشاهده می‌شد که آنان مهارتهای مصاحبه‌گری را به خاطر داشته و به شکل مؤثری در روشهای مرجع خود می‌گنجانند. (۱۶)

پرایترک^{۱۹} برنامه‌ای را در مدرسه کتابداری پلی تکنیک لیدز، انگلستان شرح می‌دهد که در آن دانشجویان بدون تجربه قبلی کتابداری

در گروه‌هایی در آزمایشگاه/ کتابخانه مدرسه کار می‌کنند و «مهارتهای اجتماعی و متقابل» را با کارکنان و استفاده کنندگان تمرین می‌کنند. نویسنده عقیده دارد که چنین مشارکتی «... دانشجویان را قادر می‌سازد آمادگی خود را برای کار کردن بسنجند، و نگرشها و قضاوتهای خود را در یک متن کم خطر بیازمایند، هرچند که تجربیات آنان که به این طریق کسب شده می‌تواند دست کمی از تجربه کسب شده در یک کتابخانه خارجی نداشته باشد.» (۱۷)

نقش بازی کردن و ضبط ویدئویی، همراه با تجربه میدانی، برای آموزش روشهای مصاحبه مرجع در مدرسه کتابداری و علوم اطلاع‌رسانی دانشگاه پیتسبورگ، پنسیلوانیا، به کار می‌رود. در یک برنامه ابتکاری که در دهه ۱۹۷۰ شروع شد، کارشناسان روانشناسی و رشته‌های دیگر، با جنبه‌های مختلف برنامه آموزشی که به ارتباط مربوط می‌شود، مشغول شدند. احساس می‌شود که «... دانش مسایل روانشناختی و عملی که نقش مستقیمی در مصاحبه کتابداری بازی می‌کنند برای خدمت مرجع مؤثر اساسی است.» (۱۸)

برنامه دانشگاه آلبرتا

در دانشکده علوم کتابداری دانشگاه آلبرتا ادمونتون، آلبرتای کانادا، دانشجویان در درس خدمات اطلاعاتی پیشرفته روشهای مصاحبه مرجع را از طریق ترکیبی از آموزش کلاسی، ایفای نقش مصاحبه که ضبط ویدئویی می‌شوند، و تجربه کارورزی می‌آموزند. احساس می‌شود که همه این انواع تجربه‌ها برای فرایند آموزش ضروری هستند. (۱۹)

به نظر مربی دوره، دکتر آلوین م. شریدر^{۲۰}، بسیار مهم است که به دانشجویان ابتدا جنبه‌های نظری ارتباط در مصاحبه نشان داده شود؛ این

آموزش سپس با جلساتی که در طی آنها دانشجویان روشهای مشخص مصاحبه، از قبیل استفاده از سئوالات باز، سئوالات خنثی، و غیره را تمرین می‌کنند، دنبال می‌شود. به دنبال این جلسات دانشجویان در مصاحبه‌های مرجع قرینه‌سازی شده شرکت می‌کنند که ضبط ویدئویی می‌شود؛ سپس این نوارهای ویدئویی توسط دانشجویان بررسی شده و جنبه‌های غیر کلامی مصاحبه‌ها نقد می‌شود.

هر دانشجویی در این درس سپس به ۱۲ ساعت تجربه کارورزی در کتابخانه‌ای در منطقه ادمنتون بزرگ مشغول می‌شود. طی چند سال گذشته کتابخانه‌های دانشگاهی (هم دانشگاهی و هم دانشکده ایالتی)، عمومی، و اختصاصی به عنوان پایگاههای کارورزی انجام وظیفه کرده‌اند. شریدر معتقد است بسیار مهم است که این تجربیات را از پیش ترتیب داد تا این اطمینان حاصل شود که فعالیت‌هایی که هر دانشجویی به عهده می‌گیرد بر تجربیات خود همان دانشجوی بنا نهاده خواهد شد، و اینکه کتابدار سرپرست آماده است متعهد شود که وقت کافی برای انجام وظیفه به عنوان، مربی، مشاور، و راهنما در طی تمام دوره کارورزی اختصاص می‌دهد.

وقتی دانشجوی تجربه کارورزی را شروع می‌کند، اولین ساعت در کتابخانه اختصاص به جلسه آشنایی، و ساعت دوم به مشاهده فعالیت‌های موجود در میز مرجع که بعداً دانشجویان در آنجا به کار خواهد پرداخت، دارد. شریدر معتقد است که ضرورت دارد این جلسات آشنایی و مشاهده قبل از ده ساعت تجربه عملی صورت پذیرد. به این ترتیب به نظر او دانشجویان برای پذیرفتن مؤثرتر نقش کتابدار مرجع اعتماد به نفس پیدا خواهد کرد.

راهنمایی حرفه‌ای در موفقیت هر تجربه کارورزی بسیار مهم تلقی می‌شود. کتابدار سرپرست باید آمادگی پذیرش نقش مشاور و همچنین راهنما را داشته باشد، و برای صحبت با دانشجویان و کمک به او در هر

مسئله‌ای وقت بگذارد، همچنین آن دانشجو را در نقش کتابدار مرجع مورد مراقبت قرار دهد. هرچند که ارزیابی علمی تجربه کارورزی مشکل است (فقط نمره قبولی یا مردودی داده می‌شود)، مؤثر بودن تجربه از کتابخانه‌ای به کتابخانه‌ای دیگر و از دانشجویی به دانشجویی دیگر متفاوت است، ولی تصور می‌رود که در دسترس بودن یک کتابدار «مشاور» باید تجربه یادگیری معنی‌دارتری را تسریع سازد.

کونانت در گزارش ۱۹۸۰ خود، دو ایراد عمده هیأت علمی مدرسه کتابداری را به کارورزیها، یا هر شکل کارمیدانی که در طول دوره تربیت کارشناسی ارشد برگزار می‌شود، ذکر می‌کند. بعضی از اعضای هیأت علمی مشکلات یافتن تجربه‌های کارمیدانی مفید و اداره آنها را گزارش می‌دادند؛ همچنین بعضیها احساس می‌کردند که تلاش برای گنجاندن چنین تجربیاتی در برنامه یکساله که در ایالات متحده حاکم است، غیر عملی است. او می‌گوید: «این ایرادها باعث شده است کارورزی و انواع دیگر برنامه‌های کار - آموزش در آموزش کتابداری عمدتاً نادیده گرفته شود.» (۲۰)

با این حال، پرایترک اخیراً «تجدید حیات» چنین برنامه‌هایی را در مدارس کتابداری مشاهده کرده است (۲۱)، و در کانادا، که برنامه دوساله در سطح کارشناسی ارشد استاندارد است، هر هفت مدرسه معتبر نوعی تجربه کارورزی را، غالباً در ارتباط با آموزش روشهای مصاحبه مرجع، ارائه می‌دهند (۲۲).

تا اینجا این طور استدلال شده است که تجربه کارورزی یا کارمیدانی بهترین روش، اگر نه تنها روش کارآمد، کمک به دانشجویان مدرسه کتابداری برای یادگیری روشهای مصاحبه مرجع است. پس بعضی جنبه‌های چنین تجربه‌های کارورزی که سودمندترین پنداشته می‌شوند، چه هستند؟ در بحث بعدی، تجربیات دانشکده کتابداری دانشگاه آلبرتا بازهم مورد تأکید قرار خواهد گرفت.

برخی فواید تجربه کارورزی مرجع

در دانشکده علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه کالیفرنیا، لس آنجلس، تجربه کارورزی در سال دوم برنامه دو ساله گنجانده شده است. به گفته مدیر دروس مدرسه، رابرت م. هییز^{۲۱}، تجربه کارورزی گرایش به ایجاد «سطح بالایی از خود انگیزش، خود - فرمان، و خود - مسئولیت» دارد. (۲۳)

دانشجویان دانشکده کتابداری دانشگاه آلبرتا خاطر نشان ساخته‌اند که یک جنبه با ارزش کارورزی مرجع، به عنوان بخشی از درس خدمات اطلاعاتی پیشرفته، این است که یاد می‌گیرند فرد چگونه شخصاً تحت فشار رفتار می‌کند، و چگونه فرد با آنهایی که کمک مرجع دریافت می‌کنند رابطه برقرار می‌کند. یک ارزش درک شده دیگر، آنطور که از گزارشهایی که دانشجویان درباره تجربیات خود ارائه داده‌اند، مشهود است، درک این مطلب است که همه شکل‌های خدمت مرجع در واقع موقعیتهایی آموزشی هستند که ضمن آن به مراجعه کننده نه تنها نشان داده می‌شود که چگونه از منابع استفاده کند، بلکه چگونه خودش آنها را پیدا کند. (۲۴)

در نیمسال اول ۱۹۸۷ دانشجویان دوره فوق‌الذکر در ده شعبه کتابخانه‌های نظام دانشگاه آلبرتا، همچنین در ده کتابخانه اختصاصی دولتی، کتابخانه مرکزی، و در دو شعبه نظام کتابخانه عمومی، در مرکز منابع یادگیری یک مؤسسه فنی، و در مرکز منابع یادگیری سه مجتمع دانشگاهی کالج ایالتی محلی جای داده شدند. هر دانشجو براساس برنامه‌ای که قبلاً در این مقاله توضیح داده شد، دوازده ساعت کارورزی انجام داد.

از دانشجویان خواسته شد گزارشهایی از نکات عمده تجربیات مرجع

خود را ارائه دهند. بعضی اظهارنظرهای آنان که به نظرشان ارزشهای اصلی تجربه کردن فرایند مصاحبه مرجع را نشان می‌دهد، در زیر می‌آید (۲):

«این تجربه به شناخت بسیار سودمندی درباره مشکلات مصاحبه‌های مرجع، همراه با عوامل هماهنگ کننده لاینفکی چون مهارت‌های ارتباطی، استفاده از فهرستها، و دانش مجموعه، ابزار مرجع، و جامعه به طور کلی، کمک کرد.» (کتابخانه دانشگاهی)

«... من متعجب شدم که چطور بسیاری از ... مراجعه کنندگان ناشکیبا بودند. اگر به جواب سریعی نمی‌رسیدید، نمی‌توانستند صبر کنند تا شما در بیش از یک ابزار مرجع جستجو کنید. در عین حال، بعضی از مراجعه کنندگان از این که چطور می‌توانید اطلاعات را به سرعت پیدا کنید شگفت زده می‌شدند، و بی‌اندازه متشکر می‌شدند، بنابراین به هر دو صورت عمل می‌کرد...» (کتابخانه عمومی)

«درس مرجع پیشرفته به من کمک کرده بود که از برخی روشهای سوال کردن آگاهی بیشتری داشته باشم، و توانستم آنها را در موقعیتهای واقعی به کار ببرم... این تجربه نمی‌تواند به صورت دیگری تکرار شود.» (کتابخانه عمومی)

«به عقیده من هیچ جانشینی برای تجربه عملی وجود ندارد. بودن در یک کتابخانه واقعی، گوش کردن به رفتارهای متقابل مراجعه کننده کتابدار، در صورت امکان کمک کردن، یاد گرفتن منابع بخاطر نیازهای فوری، همه انگیزه‌های قوی برای یادگیری هستند.» (کتابخانه دانشگاهی)

«من توانستم قضاوت در مورد اینکه آیا مراجعه کننده حتی در صورتی که درخواست نکرده باشد، نیاز به کمک دارد، را تمرین کنم... از آنجا که سئوالات مرجع یکی یکی عرضه می‌شدند، قادر بودم آگاهانه پرسش باز و ارتباط غیر کلامی مناسب را تمرین کنم.» (مرکز منابع یادگیری مؤسسه فنی)

«سئوالات باز و خنثی برای بعضی از این موقعیتهای [مرجع] مفید

بودند، مثل «چیزی را که می‌خواستید پیدا کردید؟»، قبل از این چه می‌کردید؟، حالا چکار می‌خواهید بکنید؟، و «تا حالا چه کرده‌اید؟» همچنین وقتی که دانشجویی نامطمئن از چگونگی استفاده از شماره بازیابی برای پیدا کردن مواد به نظر می‌رسید عبارت «آیا می‌دانید آن را چگونه پیدا کنید؟» را به کار می‌بردم.» (کتابخانه دانشگاهی)

«آنچه که احساس می‌کنم بیشتر از هرچیز از این تجربه بدست آوردم فرصتی بود که برای مشخص کردن نقاط قوت و ضعف‌هایم در اجرای مصاحبه مرجع داشتم. مثلاً گاهی اوقات خود را در حال پرسیدن سئوالات بسته می‌یافتم. این البته منجر به این می‌شد که سؤال را دوباره به صورت بازیابان کنم. به طوری که جواب داده شده به وسیله مراجع کننده برای تعیین نیاز اطلاعاتی او، برای من مفیدتر باشد.» (کتابخانه عمومی)

همچنان که از نمونه‌گیری فوق‌الذکر اظهار نظرهای دانشجویان مستفاد می‌شود، همان‌طور که در گزارشهای کارورزی آنان موجود است، بسیاری از دانشجویان بیشترین بهره از کارورزی مرجع را در فرصت آزمایش مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی خود در موقعیتهای واقعی می‌یافتند. آنان می‌توانستند استفاده از سئوالات باز و خنثی را برای تعیین دقیق‌تر نیازهای مراجع کننده تمرین کنند. آنان می‌توانستند تواناییهای خود را برای ایجاد احساس راحتی در مراجع کنندگان از طریق اعمالی مثل حرکت به جلو و ایجاد تماس چشمی، آزمایش کنند.

صرفنظر از اندازه یا نوع کتابخانه‌ای که هر دانشجو در آن کار می‌کرد، او کشف کرد که چقدر این مهارت‌های ارتباطی، در واقع بعضی مهارت‌های بسیار زیرکانه، در اطمینان حاصل کردن از اینکه یک مصاحبه مرجع مؤثر انجام می‌شود، و اینکه مراجع کننده با رضایت خاطر از خدمت دریافتی کتابخانه را ترك می‌کند، مهم است. دانشجویان، به عنوان یک گروه، از این فرصت برای تمرین نظریه‌های بدست آمده در کلاس استقبال کردند.

بافرض اهمیت کارورزی یا برنامه تجربه میدانی برای فرایند آموزش / یادگیری با توجه به روشهای مصاحبه مرجع، چگونه چنین برنامه‌ای به بهترین وجه در چارچوب برنامه درسی مدرسه کتابداری می‌تواند سازماندهی شود؟ در زیر طرحی ارائه می‌شود که نشان می‌دهد چنین برنامه‌ای چگونه ممکن است به نظر آید.

یک برنامه کارورزی مرجع احتمالی

کارورزی احتمالاً باید به عنوان واحدی از یک درس پیشرفته خدمات مرجع گنجانده شود، هر چند که بعضی مدارس آن را به صورت قسمتی از یک درس مرجع مقدماتی به حساب می‌آورند. با این حال، براساس تجربه آموزشی خودم، تصور می‌کنم که با فرض تعداد و تنوع موضوعهایی که معمولاً باید در چارچوب درس مقدماتی گنجانده شوند، کارورزی در یک درس پیشرفته بیشتر مورد توجه قرار گیرد. به علاوه، دانشجویان درس پیشرفته محتوای درس مقدماتی را به عنوان پشتوانه آماده‌سازی دارند، و در نتیجه در موقعیت بهتری برای به عهده گرفتن تجربه کارورزی قرار دارند.

مقدم بر هر تجربه میدانی، بسیار مهم است که به دانشجویان، آموزش پایه دقیقی در نظریه‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی، بخصوص نظریاتی که شالوده روشهای مصاحبه مرجع را تشکیل می‌دهند، داده شود. شش تا ده ساعت آموزش کلاسی می‌تواند به این موضوع اختصاص یابد.

همچنین در آماده سازی برای تجربه کارورزی، باید یک دوره زمانی به تمرین روشهای مصاحبه مرجع از طریق تمرینات نقش بازی کردن اختصاص یابد. در این تمرینات، دانشجویان می‌توانند روشهایی مانند استفاده از سئوالات باز، استفاده از سئوالات خنثی، و غیره را تمرین کنند، و می‌توانند انواع مختلف زبان اندامی طراحی شده برای بهبود ارتباط را به کار ببرند. ضبط ویدئویی این جلسات می‌تواند کاملاً مفید باشد؛ هر دانشجو بعداً می‌تواند نوار خود را با مربی دوره یا، اگر مایل باشد، با

دیگر اعضای کلاس مشاهده و اجرای مصاحبه را نقد کند. برحسب اندازه کلاس، دو تا چهار ساعت می‌تواند به این فعالیت اختصاص داده شود. همچنین مقدم بر تجربه میدانی واقعی، هر دانشجو باید به وسیله کتابدار سرپرست خود به کتابخانه‌ای که قرار است در آن به کار بپردازد معرفی شود، و اجازه داده شود مدتی را صرف مشاهده فعالیت‌های میزمرجع بنماید. برحسب اندازه و پیچیدگی کتابخانه واحد، دو تا سه ساعت می‌تواند صرف فرایند آشنایی/ مشاهده شود. بسیار مهم است که این دوره آشنایی/ مشاهده، و خود تجربه میدانی واقعی، تا آنجا که ممکن است بلافاصله پس از جلسات نظری/ نقش بازی کردن باشد، تا نظریه به مؤثرترین شکل به موقع اجرا گذاشته شود.

بخش عملی تجربه کارورزی باید تا حد امکان دانشجو را در دامنه وسیعی از فعالیت‌های مرجع، نمایانگر فعالیت‌های روزمره عادی که در کتابخانه مفروض صورت می‌گیرد، درگیر سازد. دانشجو باید این فرصت را داشته باشد در ساعات شلوغ به همان اندازه ساعاتی که کمتر شلوغ هستند، در پشت میز مرجع باشد، با کودکان و همچنین بزرگسالان کار کند، آموزش کتابداری بدهد، در برنامه‌های ترویجی شرکت کند، و در صورت امکان، با یک نمونه‌گیری نسبتاً انتخابی مراجعه کنندگانی که از آن کتابخانه خاص استفاده می‌کنند، روبرو شود.

نظرات مربیان کتابداری و کتابداران سرپرست راجع به مدت زمانی که باید به خدمت واقعی در میز مرجع اختصاص داده شود، متفاوت است. ده ساعتی که برای کارمیدانی در برنامه دانشگاه آلبرتا زمان بندی شده است، احتمالاً حداقل مقدار زمانی مورد نیاز را نشان می‌دهد، هیأت علمی مدرسه کتابداری، دانشجویان، و کتابداران سرپرست به یکسان احساس کرده‌اند که این دوره زمانی بی‌اندازه کوتاه است که به دانشجو فرصتی برای کسب تجربه مرجع مؤثر بدهد، یا اینکه به دانشجو اجازه دهد تمام مهارت‌هایی را که به او آموزش داده شده تمرین کند. پانزده تا بیست

ساعت به عنوان یک حداقل مؤثر، میانگین بهتری است. تاکنون از نظر اجرایی امکان حصول آن در آلبرتا در چارچوب درس موجود وجود نداشته است.

مقداری پیگیری پس از تجربه کارورزی باید در برنامه گنجانده شود. این امر می‌تواند با ارائه گزارشهای کتبی توسط دانشجویان درباره تجربیات کارورزی‌شان، و سهم کردن مربی و دیگر اعضای کلاس در این تجربیات حاصل شود. این جلسه آخری می‌تواند برای همه با ارزش باشد چرا که راه‌حلهای مختلف برای مسایل مشترك مبادله، و تجربیات یگانه تقسیم می‌شوند.

گزارش کتبی درباره تجربه کارورزی باید طوری سازماندهی شود که در برگیرنده ماهیت عمومی فعالیت‌هایی باشد که دانشجو در آنها شرکت داشته است. این می‌تواند شامل جنبه‌های زیر باشد:

۱. «نقاط قوت» و یا منافع کارورزی از دید دانشجو.
۲. فعالیت‌هایی که به نظر دانشجو کمتر ارزشمند هستند.
۳. ارزیابی دانشجو در رابطه با زمان بندی کارورزی (ساعات روز، روزهای هفته، یا سال)
۴. دانشجو با توجه به دروسی که در مدرسه کتابداری گذرانده است، برای به عهده گرفتن کارورزی چقدر احساس آمادگی می‌کند.
۵. ارزیابی کلی یا برآورد دانشجو از تجربه.

همچنین در خواست عکس‌العمل‌های کتبی از کتابداران سرپرست می‌تواند مفید باشد؛ این گزارشها می‌توانند در ارزیابی عملکرد دانشجویان، همچنین در برنامه‌ریزی تجربیات کارورزی آینده برای مربی مفید باشند. این گزارش می‌تواند بر پاسخگویی به سئوالات فوق، ولی از

دیدگاه کتابدار سرپرست، متمرکز باشد.

در دسترس بودن نظارت حرفه‌ای در تمام اوقاتی که دانشجو در فعالیتهای مرجع شرکت دارد، برای موفقیت کارورزی ضروری است. برای حصول اطمینان از اینکه این مساعدت وجود دارد، و اینکه کتابداران سرپرست به عنوان مشاور، مراقبت کننده، و کمک، و همچنین به عنوان سرپرست متعهد خدمت هستند، به برنامه ریزی قبلی لازم است.

این وظیفه مربی دانشگاهی مسئول کارورزی است که این برنامه‌ریزی را انجام داده و ترتیب تدارک همه برنامه‌ریزیهای کارورزی مناسب را بدهد. وقت کافی باید وجود داشته باشد به طوری که مربی بتواند از هر کتابخانه شرکت کننده بازدید کند، دانشجو را در نقش کتابدار مرجع مشاهده کند، و با کتابدار سرپرست درباره عملکرد دانشجو صحبت کند. عامل مهم دیگر در موفقیت کارورزی این است که اجازه داده شود هر کتابدار سرپرست بداند که برحسب فعالیتها و دستاوردها در یک تجربه کارورزی چه چیزی مورد نظر است، و هر دانشجو با توجه به زمینه و علاقه‌ها چه چیزی را در تجربه به کار می‌گیرد. سپس، در صورت امکان، می‌توان تجربه را با نیازهای انفرادی دانشجو مورد نظر تطبیق داد، و یادگیری بیشتری می‌تواند صورت پذیرد.

در بهترین شرایط، ارزیابی تجربه کارورزی به صورت علمی مشکل است. غالباً غیر ممکن است بتوان هر تجربه واحد را با دقت بالایی ارزیابی کرد، و مطمئناً نباید از کتابداران سرپرست خواسته شود که در این خصوص کار مربی دوره را انجام دهند.

با این حال این امکان وجود دارد که برداشتهای درباره کیفیت هر تجربه خاص را هم از دانشجو و هم از کتابدار سرپرست جمع آوری کرده و درباره موفقیت یا شکست آن تجربه نظریه‌ای کسب کرد. سپس یک نمره «قبولی» یا «ردی» می‌تواند در نظر گرفته شود. با وجود این ارزیابی رسمی کارورزی مرجع، مسئله‌ای حل نشده باقی می‌ماند.

نتایج

مصاحبه مرجع یک فرایند ارتباطی است که عناصر کلامی و غیر کلامی را به کار می‌گیرد. این عناصر باید هماهنگ باشند تا مصاحبه مؤثر بوده و مراجعه کننده کتابخانه اطلاعاتی را که جستجو می‌کند بدست آورد.

به علاوه، برای مؤثر بودن مصاحبه، رفتار در طی مصاحبه باید آن چیزی باشد که ماتیوز، در تحقیق خود که در ابتدای این مقاله به آن اشاره شد، رفتار «تشویق آمیز» یا مثبت بجای رفتار «دلسرد کننده» یا منفی نامیده است (۲۶). «نشانه‌های» بسیار ساده کلامی و غیر کلامی می‌توانند نشان دهند که کتابدار مرجع از حضور مراجعه کننده آگاه است و «آماده، مایل، و قادر» به ارائه کمک است.

هرچند اصول نظری ارتباط که اساس مصاحبه خوب را تشکیل می‌دهند می‌توانند احتمالاً به مؤثرترین شکل در کلاس آموخته شوند، من معتقدم که روشهای ارتباطی واقعی فقط از طریق تمرین می‌تواند بهتر یاد گرفته شود. تجربه کارورزی سرپرستی شده بصورت حرفه‌ای که بخشی از آموزش مرجع دانشجوی مدرسه کتابداری تشکیل می‌دهد می‌تواند مؤثرترین روش کسب اطمینان از یادگیری روشهای ارتباط مثبت باشد.

پانویسها

1. Rothstein, S. "Across the Desk: A Hundred Years of Reference Encounters," in Symposium on the Reference Interview (Montreal, PQ, 9-14 June 1977), *The Reference Interview: Proceedings of the CACUL: Symposium*, Ottawa, Canadian Library Association, 1977, p. 46.
2. *Ibid.*, p. 45.
3. Katz, W.A. *Introduction to Reference Work: Volume II, Reference Services and Reference Processes*, New York, McGraw-Hill, 1987, p. 46.
4. Woodruff, E.B. "Reference Work," *Library Journal*, 22, 10, October 1897, 67.

5. Mosher, F.J. "A Sermon for Beginning Reference Librarians," in Rowland, A.R., comp., *Reference Services* (Contribution to Library Literature #5), Hamden, CT, Shoe String Press, 1964, p. 238.

6. Luckenbill, W.B. "Teaching Helping Relationship Concepts in the Reference Process," *Journal of Education for Librarianship*, 18, 2, Fall 1977, 111-12.

7. Mathews, A.J. *Communicate! A Librarian's Guide to Interpersonal Relations*, Chicago, American Library Association, 1983, p. 7-8.

8. As cited in Brown, C.T., and P.W. Keller, *Monologue to Dialogue: An Exploration of Interpersonal Communication*, 2nd ed., Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, 1979, p. 141.

9. Mathews, p. 6.

10. Peck, T.P. "Counseling Skills Applied to Library Services," *RQ*, 14, 3, Spring 1975, 233-5.

11. Neill, S.D. "The Place of Practice in a Graduate Library School," *Libri*, 25, 2, July 1975, 93.

12. Conant, R.W. *The Conant Report: A Study of the Education of Librarians*, Cambridge, MA, MIT Press, 1980, p. 15.

13. *Ibid.*, p. 21.

14. Luckenbill, p. 115.

15. McNally, P.F. "Teaching and Learning the Reference Interview," in Symposium on the Reference Interview, p. 80.

16. Jennerich, E.J., and E.Z. Jennerich. "Teaching the Reference Interview," *Journal of Education for Librarianship*, 17, 2, Fall 1976, 110.

17. Prytherch, R. "The Laboratory/Library: Further Work on an Internal Teaching and Working Library Unit in a School of Librarianship," *Journal of Librarianship*, 14, 3, July 1982, 210.

18. Vavrek, B. "The Emergence of New Reference," in Rowland, A.R., comp., *The Librarian and Reference Service*, (Contributions to Library Literature), Hamden, CT, Shoe String Press, 1977, p. 91-2.

19. The description of the program at the University of Alberta is from the author's experience in teaching this course in the past, and from conversations with the present instructor, Dr. Alvin M. Schrader.

20. Conant, p. 36.

21. Prytherch, R.J. "Towards an Understanding and Evaluation of Student Fieldwork in Libraries," *Journal of Education for Librarianship*, 22, 3, Fall 1982, 175.

22. Survey conducted by the author, January 1988.

23. As quoted in Conant, p. 36.

24. Brundin, R.E. "Education for Instructional Librarians: Development and Overview," *Journal of Education for Library and Information Science*, 25, 3, Winter 1985, 188.

25. From reports submitted to the instructor of LIB S 536, October 1987.

26. Mathews, p. 9.