

آموزش بهره‌گیری از کتابخانه

به هر یک از استفاده‌کنندگان:

آیا آموزش باید در پرسش و پاسخهای مرجع گنجانیده شود؟^۱

نوشتهٔ جیمز رایس

ترجمهٔ نازنین قائم مقامی فراهانی^۲





چکیده ۵۰: این مقاله شامل مباحثی است در مورد ضرورت آموزش استفاده از منابع مرجع به استفاده‌کنندگان از کتابخانه توسط کتابداران. برخی بر این باورند که کتابدار موظف به در اختیار گذاشتن اطلاعات مورد نیاز مراجعه‌کننده است و تجسس در بین منابع مرجع و یافتن پاسخ به عهده اوست. عده‌ای دیگر اعتقاد دارند باید شرایطی فراهم گردد تا مراجعه‌کننده چگونگی استفاده از منابع را بیاموزد و در صورت نیاز بدون کمک گرفتن از کتابدار، موفق شود به بازیابی اطلاعات منابع کتابخانه‌ای بپردازد. نتایج تحقیقات در مورد آموزش انفرادی بهره‌گیری از کتابخانه در خدمات مرجع آورده شده است. همچنین اهمیت پرسش و پاسخهای مرجع و نکات روانشناختی موجود در آن مورد تأکید قرار گرفته است.

مقدمه

مطالب منتشره در زمینه آموزش بهره‌گیری از کتابخانه بطور چشمگیری رو به فزونی گذاشته است. برنامه‌هایی که جهت تدارک این آموزش به کار گرفته شده‌اند نیز توسعه یافته‌اند. علی‌رغم آهنگ رشد این دو جنبه، بحث و

-
1. James Rice, "Library - Use Instruction With Individual Users: Should Instruction Be Included in the Reference Interview?" in *Library Instruction and Reference Services*, (New York: The Haworth Press, 1984), PP . 75 - 84

۲ .. آرشیویست سازمان صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران

فصلنامه کتاب، نشریه کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
دوره سوم - ۱۳۷۱



جدل در اطراف اینکه آیا گنج‌نایدن آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به عنوان بخشی از خدمات مرجع، خصوصاً پرسش و پاسخهای مرجع به جا و صحیح است یا نه، به شدت جریان دارد.

به عنوان مثال شیلر^۳ معتقد است نقش آموزش و نقش تهیه و تدارک اطلاع با یکدیگر ارتباطی متضاد دارند. او به دنبال نظرات خود چنین نتیجه‌گیری می‌کند که تدارک اطلاعات بدون هیچ واسطه، اولین اولویت خدمات مرجع محسوب می‌شود و جنبه‌های مربوط به آموزش لزوماً از وظایف این بخش نیستند. (۱)

ویلسون^۵ می‌گوید: کتابداران توجیه قابل قبولی برای این ادعا که می‌توانند مدرس باشند، ندارند و اگر چنین تلاشی کنند ممکن است زیانهایی به این حرفه وارد آورند. (۲)

ویلسون و شیلر هیچ‌یک مدارک و شواهدی برای اثبات ادعای خود عرضه نداشتند. در عین اینکه آرای آنها می‌تواند در حکم فرضیه‌های یک تحقیق ارزشمند به حساب آید و تکمیل شود، ولی اصولاً مشخص نیست که آیا این مباحثات پایه‌چندانی دارند یا نه.

نظری اجمالی به مطالب منتشره، موفق بودن تلاشهایی را برای آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به اثبات میرساند. است. در یکی از نمونه‌ها، کتابداران دانشگاه مانند مدرّسان از موقعیت هیات علمی برخوردارند و ریاست دانشگاه خود مبلغ و مروجی است برای متعهد بودن نسبت به نقش و رسالت کتابخانه. او تدریس چگونگی بهره‌گیری از کتابخانه که مشتمل بر تمام خدمات کتابخانه‌ای است را به اندازه سایر برنامه‌های درسی حایز اهمیت می‌شمارد. (۳)

3. Schiller

۴. اعداد داخل پرانتز مربوط به مأخذ است. صورت اسامی مأخذ در آخر مقاله آمده است.

5. Wilson

چندین سال پیش، در ۱۹۴۳، آن موریس بوید^۶ چنین گفت: «چنانکه ما به کتابخانه به عنوان نهادی آموزشی اعتقاد داشته باشیم، نباید از نظر دور بداریم که نقش تدریس مرجع در تمام کتابخانه‌ها به اندازه‌ی نقش ارائه اطلاعات حایز اهمیت است.» (۴)

آموزش بهره‌گیری از کتابخانه حداقل مدت ده سال است که در خط مشی بخش مرجع گنجانیده شده است. (۵) مدتی است که آموزش برای خدمات مرجع جزو استانداردهای انجمن کتابداران آمریکا^۷ ملحوظ گردیده است. (۶) تحقیقات نیز مفید بودن آموزش انفرادی بهره‌گیری از کتابخانه در خدمات مرجع را نشان داده است. به عنوان مثال هاول^۸ و ویلیجن^۹ ارتباطی بین رضایت استفاده‌کننده از خدمات مرجع و آموزشی که جهت بهره‌گیری از کتابخانه دریافت می‌کند، پیدا کرده‌اند. بر اساس یافته‌های این تحقیق «کتابداران مرجع می‌توانند به نحو مؤثرتری به مراجعه‌کنندگان کمک کنند و این در صورتی مقدور است که آگاهانه نقش مدرس را ایفا کنند، نه اینکه به طور غیر مستقیم و غیر فعال وارد عمل شوند و فقط به عنوان یک منبع اطلاعاتی به حساب آیند. (۷)

مبنای بحث ارائه شده توسط ویلسون و شیلر مبتنی بر این توهم است که آیا لازم است رسالت اساسی مرجع مشتمل بر تدریس نیز باشد. بخشی از این مشکل، به اعتقاد نویسندگانی چون واینار^{۱۰}، واورک^{۱۱}، ویتاکر^{۱۲} و رتیگ^{۱۳} به جهت نبودن نظریه‌ی درست و مناسب برای کار مرجع به وجود

6. Anne Morris Boyd

7. American Library Association (ALA Standards)

8. Howell

9. Willigen

10. Wynar

11. Vavrek

12. Whittaker

13. Rettig

آمده است. (۸)

به نظر ربرت وجرز^{۱۴} جنبهٔ دیگر این مشکل، عدم درك نقش آموزش در ارتباط با نیازهای اطلاعاتی است. چنین فرضی که موارد قابل آموزش خدمات مرجع ممکن است از حداکثر خدمات اطلاعاتی بکاهد، مبتنی بر یافته‌های تجربی نیست. در واقع رسالت آموزش ممکن است یکی از انگیزه‌های لازم برای خدمات مرجع فعال محسوب شود. این نکته را نباید از نظر دور داشت که نهایتاً محصول خدمات مرجع، اطلاعات است. (۹)

دلیل سوم برای این ابهامات وجود مشکل معنایی است. بعضی از مردم به اشتباه متقاعد شده‌اند که تهیه و تدارك اطلاعات با تدریس مغایرت دارد. آنان معتقدند تدریس فعالیت جداگانگی را طلب می‌کند که با رویارویی با یک نیاز اطلاعاتی خاص تفاوت دارد.

اگر به واژه «آموزش»^{۱۵} در فرهنگ آکسفورد نگاه کنیم، این معانی را خواهیم یافت: نشان دادن، ارائه کردن، ارائه طریق (راهنمایی)، رساندن یا انتقال دانسته‌ها، فهمانیدن، رساندن پیام، برقرار کردن ارتباط یا آگاهی دادن. (۱۰) مشخص است که واژه مذکور واژه پیچیده‌ای است. قابل درك نیست که کتابدار مرجعی وجود جنبه‌های آموزشی خدمات مرجع را انکار کند. از نظرگاه زبان‌شناختی، می‌توان مبحثی را مطرح کرد مبنی بر اینکه در واقع پایه و اساس هر دو یکی است.

در عین حال، نکتهٔ اصلی که در این مباحثات بایستی درك شود، تفاوت بین آموزش کلاسی و آموزش انفرادی هر یک از مراجعه‌کنندگان است. در هر دورهٔ آموزشی رسمی، شاگردان برای حضور یا عدم حضور خود حق انتخاب دارند. حتی اگر در یک دورهٔ تحصیلی، آموزش استفاده از کتابخانه گنج‌انیده شده و دانشجو ناگزیر به گذاراندن آن باشد، باز هم انتخاب نهایی

14. Robert Wagers

15. teach

با خود او است.

ولی به جهت فوری بودن و بدون واسطه‌گی، آموزش انفرادی بهره‌گیری از کتابخانه ممکن است خواهناخواه بر استفاده‌کننده تحمیل شود. این خصوصیت آموزش انفرادی هنگامی بیشتر صحت دارد که استفاده‌کنندگان حق انتخابی نداشته باشند. بعضی کتابداران این بحث را مطرح می‌کنند که تحمیل کردن آموزش به مراجعان، در جایی که آنان فقط به دنبال پاسخی برای نیاز اطلاعاتی خود هستند، صحیح نیست. (۱۱)

بدون شک این مبحث معقولی است که باید مطرح شود و شایسته است توجه بیشتری بدان معطوف گردد. توجهی بیش از آنچه تا کنون حرفه ما بدان معطوف داشته است. این موضوع دو جنبه دارد. جنبه اول اینکه آیا مبادرت به آموزش، موجب نقض حقوق استفاده‌کننده می‌شود. جنبه دوم اینکه آیا صرف وقت برای مبادرت به آموزش، از کارآیی کتابدار در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان می‌کاهد.

در این مقاله کوشش شده تا به هر دو جنبه این سؤال پاسخ داده شود.

مباحثی در مورد آموزش انفرادی بهره‌گیری از کتابخانه در خدمات مرجع

برای اینکه تاثیر آموزش روی کار مرجع را دریابیم، باید موضوع را در قالب پرسش و پاسخهای مرجع بررسی کنیم. در اینجا است که نیازهای واقعی اطلاعاتی تعیین می‌گردد.

منابع متعددی در مورد اینکه پرسش و پاسخهای خوب مرجع باید دارای چه خصوصیتی باشند، توسط متخصصان تهیه شده و در دسترس خوانندگان است. (۱۲) فنونی که لازم است به کار گرفته شود شامل مواردی است نظیر مهارتهای گفتاری و شنیداری، خوش برخوردی، قابل دسترس بودن، بذل توجه کامل به مراجعه‌کننده و مهارت در خلاصه کردن مطالب.

نظریه‌ها و دانسته‌ها در زمینه ارتباطات فردی متقابل بسیار وسیع و گسترده است. هر کتابدار مرجع باید با مدل ارتباطی شانون و ویور^{۱۶} که در سال ۱۹۴۹ مطرح شد، آشنا باشد. (۱۳) نکته‌های اصلاحی و تکمیلی گوناگونی بر پیکره این نظریه توسط اشخاصی چون دوفلور^{۱۷}، ازگود^{۱۸}، شرام^{۱۹}، دنس^{۲۰} و دیگران افزوده شده است. (۱۴)

از آنجا که این مقوله بسیار مورد توجه و بررسی قرار گرفته، شکی در نقش اساسی شانون و ویور بر جای نمانده است. (نگاه کنید به شکل ۱) به زبان ساده می‌توان چنین گفت که موفق بودن مراحل مختلف برقراری ارتباط در گرو روشن و واضح بودن آن، اطلاع از اینکه به طور بالقوه در ارتباط اختلال وجود دارد، یا نه و اطلاع از مسئولیت دو جانبه فرستنده و گیرنده پیام است. می‌توانیم کتابدار مرجع و استفاده‌کننده را به منزله ارسال‌کننده پیام و دریافت‌کننده پیام و در یافت‌کننده آن (بسته به اینکه مسیر پیام چگونه است) قلمداد کنیم و سئوالات و مباحثی را که در طی پرسش و پاسخ مطرح می‌شوند در حکم پیام و علایمی بدانیم که به طور مرتب صادر و دریافت می‌شوند. منظور از اختلال^{۲۱} هر چیزی است که باعث قطع شدن، یا ایجاد خلل در ارتباط می‌گردد و می‌تواند مشتمل بر صدایی بلند، به کار بردن یک اصطلاح استهزاآمیز یا حتی از سر گذراندن یک فکر آشفته و پریشان باشد.

برخی مؤلفان، خصوصاً رتیگ^{۲۲}، یک یا چند مدل ارتباطی را در نظر گرفته‌اند و تلاش کرده‌اند تا آن را برای مراحل کار مرجع به کار گیرند و به

16. The Shannon and Weaver model (1949)

17. De Fleur

18. Osgood

19. Schramm

20. Dance

21. Noise

22. Rettig

فرمولهایی قطعی دست یابند. (۱۵) بررسی پرسش و پاسخهای مرجع به عنوان تمرین یا حتی تشریفات در ایجاد ارتباط دو طرفه می‌تواند بسیار مفید باشد.

به عنوان مثال وقتی کتابدار عجله دارد، هنگامی که کلمه «مسلم است» را به کار می‌برد یا موقعی که لبخندی خودپسندانه بر لب می‌آورد، می‌توان ادعا کرد که پرسش و پاسخ به طور قطع دچار اختلال می‌شود و از مسیر خود دور می‌افتد. مبحثی جامع در مورد درجات تاثیر رفتارها در ارتباطات دو جانبه فراتر از حوصله این مقاله است، ولی مطلبی بسیار جالب در همین زمینه را می‌توان در کتابی که توسط ایرونیگ گافمن^{۲۳} تالیف شده، یافت. (۱۶)

اما آموزش و تعلیم در کجای این مقوله می‌گنجد؟

از آنجا که متخصصان، نظریه‌های مرجع را بر مبنای الگوهای ارتباطی پایمیزی کرده‌اند، نظریه‌های تعلیم و تعلم نیز بر مبنای همان الگوها تبیین می‌شوند. مدرّسینی چون دیویس^{۲۴}، الکساندر^{۲۵}، یلون^{۲۶}، لوی^{۲۷} و دیگران شیوه‌هایی کاربردی در اطراف الگوهای مذکور طراحی کرده‌اند. (۱۷) گیل^{۲۸} یک الگوی تعلیم و تعلمی را که عمدتاً از الگوی شانون و ویور اقتباس شده ارائه می‌دهد. (به شکل ۲ نگاه کنید). (۱۸)

هنگامی که مراحل کار مرجع و فرایند آموزش از این زاویه مورد ملاحظه قرار می‌گیرد، مشخص می‌شود که در واقع پایه و اصول این دو جنبه چندان هم متفاوت نیست. برای اینکه هر مطلبی را با موفقیت آموزش دهیم، باید از همان روشهایی که در پرسش و پاسخهای خدمات مرجع به کار برده می‌شود استفاده کنیم. همانطور که هر معلم خوبی می‌داند، بیان شمرده و واضح، مهارت در

23. Erving Goffman

24. Davis

25. Alexander

26. Yelon

27. Levi

28. Gale

گوش فرادادن، قابلیت درك، توانایی در خلاصه کردن موضوعها، حضور ذهن و قابلیت در برقراری ارتباط بین مطالب در کلاس درس لازم‌الاجرا است. تدریس و پرسش و پاسخهای مرجع هر دو نمونه‌هایی از ارتباط دو جانبه هستند و تفاوت بین آن دو در واقع ظاهری است. مهارتهای به کار گرفته شده در هر یک از این دو مورد لازم است در دیگری نیز اعمال شود.

در تدریس نیز مانند کار مرجع، همیشه مسائل اخلاقی و تاثیرگذاری مطرح است. اغلب اوقات در کلاس درس عقاید شخصی مدرس بر اطلاعاتی که مبتنی بر واقعیات هستند پیشی می‌گیرند. مکاتب عقیدتی یک نظام آن طور که باید و شاید ارائه نمی‌گردند و دانشجویان ناگزیر به کسب مطالب نامرتب هستند. برای فراگیری پارهای اصول و مفاهیم هنوز شیوه واداشتن معلم به از بر کردن مطالب اعمال می‌شود. از دانشجویان امتحاناتی گرفته می‌شود که هیچ‌گاه به آنان تدریس نشده است.

واضح است که نکتهٔ مربوط به اخلاق و تاثیرگذاری متضمن این نکته نیز هست که آیا استفاده‌کنندگان یا دانشجویان در روند ایجاد ارتباط دخیل هستند یا نه. نظریه‌های جاری مربوط به آموزش، بیش از پیش روی به کار بستن هدفها و آنچه که از فراگیری کسب می‌شود تاکید دارد و آن را در اولویت قرار می‌دهد. تدریس خوب بر ارتباطی واضح و صریح استوار است و باید بتواند از تمامی عوامل مؤثر به نحو احسن استفاده کند. در مورد موفقیت در این کار باید به همان اندازه که روی معلم حساب می‌شود، روی هر یک از متعلمین نیز حساب کرد (هر یک از آنان هم به عنوان فرستنده و هم گیرنده در یک روند ارتباطی محسوب می‌شوند).

در پرسش و پاسخهای مرجع، هم استفاده‌کننده و هم کتابدار در مورد شریک و موفق بودن روند کار مسئول هستند. قاعدتاً برای کتابداران باید بسیار ساده باشد که بتوانند با مطرح کردن پارهای سئوالات، اهداف یک نیاز اطلاعاتی را مشخص کنند. این مشخص کردن اهداف باید شامل ایجاد تمایل

در استفاده‌کنندگان به آموزش استفاده از کتابخانه نیز باشد. مثالهای زیر را در نظر بگیرید:

۱. ترجیح می‌دهید که نحوه جستجو برای یافتن اطلاعاتی از این قبیل را

فرا بگیرید؟ یا مایلید من پاسخ را برایتان بیابم؟

۲. من می‌توانم جواب را برایتان پیدا کنم یا چنانچه مایل باشید می‌توانم

منابعی را به شما معرفی کنم تا خودتان برای پیدا کردن پاسخ از آنها

استفاده کنید. کدام را ترجیح می‌دهید؟

۳. خوشحال می‌شوم که نحوه استفاده این فهرست را برایتان بگویم، در

غیر این صورت می‌توانم خودم پاسخ را بیابم. هر کدام شما بخواهید.

۴. اگر امروز عجله دارید، می‌توانم زود پاسخ را در اختیارتان قرار دهم.

ولی اگر چند دقیقه فرصت داشته باشید می‌توانم نحوه کار را به شما

نشان دهم تا خودتان پاسخ را بیابید. هر یک که شما مایل هستید.

ملاحظات اخلاقی

بنابر تجربیات نگارنده، تعداد قابل توجهی از استفاده‌کنندگان ترجیح

می‌دهند کسی به حریم ایشان وارد نشود. آنان از اینکه از کتابدار مرجع

کمک بخواهند حذر می‌کنند چون نمی‌خواهند در مورد نیاز اطلاعاتی خود با

کسی صحبت کنند. شاید مشکلی پزشکی یا حقوقی دارند. شاید مشکلی

شخصی در زمینه ناراحتیهای عصبی یا اختلالات روانی دارند. بنابر هر علتی،

این مراجعه‌کنندگان بیشتر به دنبال خدمات مربوط به آموزش مرجع هستند و

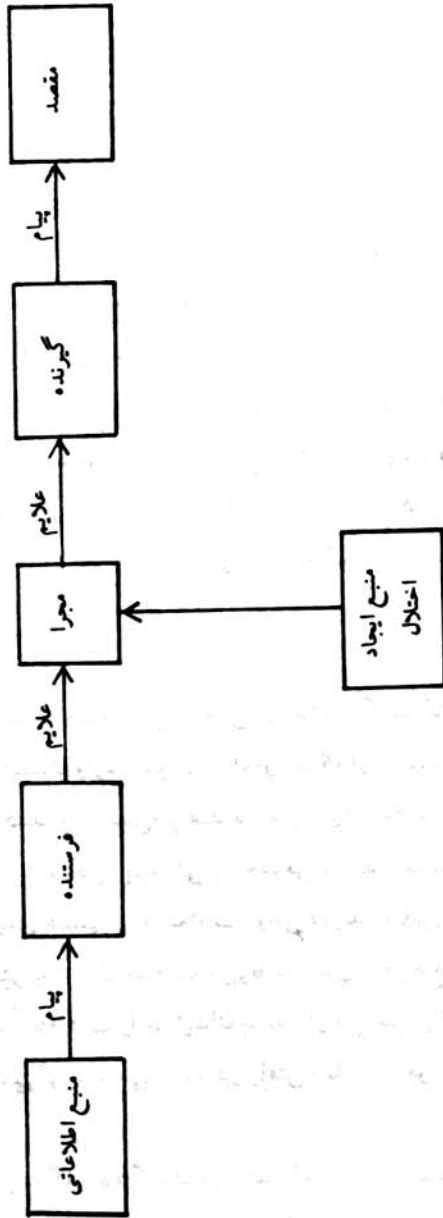
نمی‌خواهند کسی مستقیماً اطلاعات را برایشان بیابد. از این طریق نیاز واقعی

آنان مشخص و مشهود نمی‌گردد و می‌توانند در یافتن اطلاعات مورد نیازشان

خودکفا باشند.

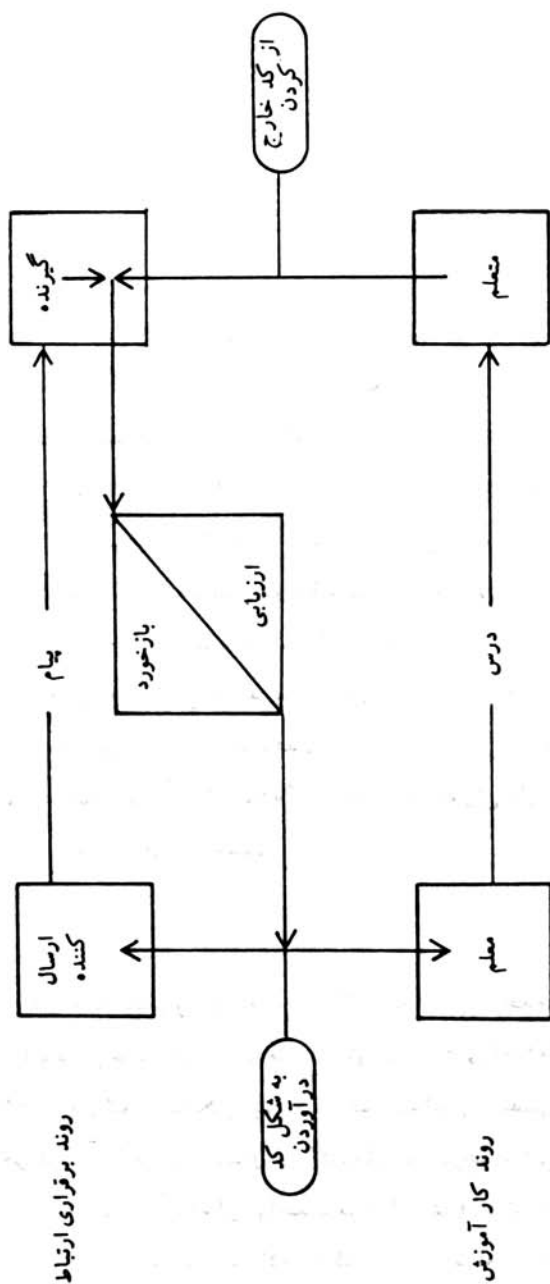
از نقطه نظر اخلاقی، نگارنده گمان می‌کند که ما ملزم هستیم مسیر

آموزش استفاده از خدمات کتابخانه را برای استفاده‌کننده فراهم کنیم و هموار



شکل ۱ - مدل شانون و ویور (۱۹۴۹)

شکل ۲ - مدل برقراری ارتباط و روند کار آموزش (گیل، ۱۹۷۵)



سازیم. چگونه می‌توانیم با روش: «سؤال را مشخص کرده و به دنبال پاسخ آن بگردید»، نیازهای اطلاعاتی گروه خاصی را که نمی‌خواهند به حریم‌شان وارد شویم تامین کنیم؟ در واقع اخلاق حکم می‌کند که دامنه کار مرجع را وسیعتر کنم و آموزش را نیز در آن بگنجانیم. در آن صورت مراجعه‌کنندگان، حق انتخاب بیشتری خواهند داشت و ممکن است از خدمات کتابدار مرجع بیشتر استفاده کنند.

بعضی استفاده‌کنندگان ممکن است ترجیح دهند به جستجو بپردازند، مراجعات را از نظر بگذرانند، نگاهی گذرا به فهرستها بیندازند و به طور کلی شخصاً به جستجوی اطلاعات مشغول شوند. دیگران ممکن است فقط پاسخ را بخواهند. نسبت مراجعه‌کنندگان از این یا آن گروه بستگی به نوع کتابخانه دارد. در یک کتابخانه تخصصی یا مرکز اطلاع‌رسانی ممکن است آموزش استفاده از کتابخانه اصلاً جایی نداشته باشد. در یک فضای آموزشی، ممکن است این مقوله در دروس گنجانیده شده باشد. تحقیق می‌تواند نسبت مراجعه‌کنندگانی را که نیاز به آموزش دارند یا دستمای را که فقط به دنبال پاسخ سؤال خود هستند مشخص کند و نشان دهد. در هر حال از طریق روند ارتباطی است که می‌توان معلوم کرد آیا استفاده‌کننده نیاز به آموزش دارد یا فقط اطلاعات می‌خواهد یا به دنبال هر دو است.

نتیجه

آنان که در این مقوله به نگارش پرداخته‌اند غالباً به اهمیت خدمات مرجع به جامعترین و مؤثرترین شکل آن جهت مرتفع کردن نیازهای اطلاعاتی اشاره می‌کنند. (۱۹) نمی‌توان منکر این شد که حداقل بعضی از مراجعه‌کنندگان می‌خواهند آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به عنوان بخشی از خدمات مرجع گنجانیده شود. این گروه از مراجعان طرفدار آن هستند که از طریق فراگیری بتوانند بیش از پیش در استفاده از کتابخانه خود کفا باشند.

تحقیقات این ادعا را به اثبات می‌رساند که رابطهای بین آموزش بهره‌گیری از کتابخانه و رضایت مراجعه‌کننده وجود دارد. (۲۰) از طریق یک روند ارتباطی باز و صریح که با خدماتی گسترده توأم باشد می‌توان مؤثرترین بازدهی را داشت.

چنانچه آموزش بهره‌گیری از کتابخانه را در اختیار آن دسته از مراجعه‌کنندگان که به دنبال آن هستند قرار ندهیم، برای ایشان حق انتخابی باقی نگذاشتیم. بنابر این نگارنده مدعی است که کاملترین و مؤثرترین خدمات مرجعی که ممکن است به تک تک افراد ارائه شود باید مشتمل بر آموزش بهره‌گیری از کتابخانه باشد. پارهای از نیازهای اطلاعاتی، آموزش چگونگی دستیابی به آن اطلاعات را طلب می‌کند. از این طریق، امکان برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی در وسیع‌ترین گستره آن با دنبال کردن یک روند ارتباطی آزاد میسر خواهد بود.

منابع

1. Anita R. Schiller. "Reference Service: Instruction or Information," *Library Quarterly* 35(January, 1965) p. 60.
2. Pauline Wilson. "Librarians as Teachers: The Study of an Organization Fiction," *Library Quarterly* 49(April 1979) pp. 146-62.
3. Robert C. Spencer. "The Teaching Library," *Library Journal* 103(May 15, 1978) pp. 1021-4.
4. Anne Morris Boyd. "Personnel and Training for Reference Work," in *The Reference Function of The Library*, ed. Pierce Butler (Chicago: University of Chicago Press, 1943), p. 254.
5. Mary Jo Lynch. "Academic Library Reference Policy Statements," *RQ* 11(Spring 1972) pp. 222-226.
6. Hannelor B. Rader. "Reference Services as a Teaching Function," *Library Trends* 29(Summer 1980) p. 95.
7. Benita J. Howell et. al. "Fleeting Encounters - A Role Analysis of Reference Librarian - Patron Interaction," *RQ* 16(Winter 1976) p. 127.
8. Bohdan Wynar. "Reference Theory: Situation Hopeless But Not Impossible," *College and Research Libraries* 28(September 1967) pp. 337-42. Bernard Vavrek. "A Theory of Reference Service," *College and Research Libraries* 29(November 1968) pp. 508-10. Ken Whittaker. "Toward a Theory for Reference and Information Service," *Journal of Librarianship* 9(January 1977) pp. 49-63. James Rettig. "A Theoretical Model and Definition of the Reference Process," *RQ* 18(Fall 1978) pp. 19-29.
9. Robert Wagers. "American Reference Theory and the Information Dogma," *Journal of Library History* 13(Summer 1978) pp. 265-79.

10. *Oxford English Dictionary* V. 11 (Oxford: The Clarendon Press, 1933) pp. 126-8.
11. William A. Katz. *Introduction to Reference Work, V. II Reference Services and Reference Processes* (New York: McGraw Hill, 1982) pp. 60-1.
12. For just two examples, readers may consult: Katz. *Introduction to Reference Work V. II* pp. 41-61 and Gerald Jahoda, *The Librarian and Reference Queries: A Systematic Approach* (New York: Academic Press, 1980) pp. 85-141.
13. C. Shannon and W. Weaver. *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana: University of Illinois Press, 1949).
14. For a good summation, see Denis McQuail and Sven Windahl. *Communication Models* (New York: Longman House, 1981) pp. 10-36.
15. Rettig "A Theoretical Model"
16. Erving Goffman. *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior* (Chicago: Aldine Publishing Company, 1967).
17. See Robert Davis et. al. *Learning Systems Design, An Approach to the Improvement of Instruction* (New York: McGraw Hill, 1974). Also see H. Levi. *The Nature of Persuasive Communication*, Instructional Systems Technology Division Student Handout, Indiana University. Bloomington, Indiana.
18. Fred Gale. *Determining the Requirements for the Design of Learner-Based Instruction* (Columbus Ohio: Charles E. Merrill Publishing, 1975) p. 16.
19. Katz V. II p. 60. Rader pp. 98-99. Schiller p. 60. Wager p. 77-79.
20. Howell p. 127.