

نگرش کتابداران و اعضای هیئت علمی نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه میرزای شیرازی (کتابخانه مرکزی) دانشگاه شیراز و کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز^۱

ودود کمانه‌آذری^۲

دکتر عبدالرسول جوکار^۳

دریافت: ۸۰/۲/۲۵

چکیده: تحقیق حاضر به نگرش استادان و کتابداران نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در دو کتابخانه مرکزی دانشگاه شیراز و کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز پرداخته است. روش تحقیق این پژوهش پیمایشی است و با استفاده از پرسشنامه انجام شده است. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از بسته نرم‌افزاری علوم اجتماعی (SPSS) استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که اغلب موارد اختلاف معنی‌داری در نگرش استادان و کتابداران وجود نداشته و اطلاع‌رسانی نیز در کتابخانه‌های مذکور به‌ویژه در کتابخانه مرکزی دانشگاه شیراز از جایگاه و اهمیت مناسبی برخوردار نبوده است. نظر به نقش مراکز اطلاعاتی در امر تحقیق و پژوهش در دانشگاه‌ها شایسته است که برای بهبود کمی و کیفی اطلاع‌رسانی در مراکز مزبور تدابیر لازم اندیشیده شود.

کلیدواژه‌ها: کتابداران، اعضای هیئت علمی، خدمات اطلاع‌رسانی، کتابخانه میرزای شیرازی، کتابخانه دانشکده پزشکی

مقدمه

تاریخ اطلاع‌رسانی از آن جا شروع می‌شود که انسان زندگی گروهی و جمعی را از طریق

۱. برگرفته از پایان‌نامه‌ای با همین عنوان

۲. کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه شیراز

ایماء و اشاره و حرکات چهره و دست با یکدیگر آغاز می‌کند.

سابقه اطلاع‌رسانی به معنای عام آن باید در کتابخانه‌های عهد باستان جست‌وجو کرد. در بقایای شهر نیپور سومری الواحی یافت شده که حاوی فهرست ۶۲ کتاب (لوح) با تنظیم موضوعی است (استپیویچ، ۱۳۷۳، ص ۲۷). این فهرست یا کتابشناسی اولین منبع مرجعی است که تاریخ از آن نام می‌برد، و کالیماخوس، کتابدار کتابخانه اسکندریه، اولین کتاب مرجع را که فهرست یا کتابشناسی بوده است تهیه کرد (استپیویچ ۱۳۷۳، ص ۱۴۶) این ابزارها در واقع خود نوعی ابزارهای اطلاع‌رسانی بوده است.

مفهوم خدمات مرجع برای نخستین بار بنا به گفته روتشتاین بعد از سال ۱۸۷۶ همزمان با تأسیس انجمن کتابداران امریکا در سال ۱۸۷۶ مطرح و متداول شده است (مرادی، ۱۳۷۶، ص ۲۷-۹). طبعاً خدمات مرجع تحولات زیادی را به خود دیده و متنوع‌تر شده است. ظهور چاپ، ریز نوشته‌ها، فن‌آوری رایانه‌ای و دیسک‌های فشرده نوری منشاء تحولات و تنوع در خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی شده است. هیچ بعید نمی‌نماید که در آینده نیز شاهد پیشرفت‌های شگرف‌تری در دنیای ارتباطات و انتقال اطلاعات باشیم که خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی را نیز تحت تأثیر قرار دهد. مهم این است که ماهیت خدمات مرجع عوض نشده و در واقع همان خدمات اطلاع‌رسانی را انجام می‌دهد.

اصطلاحنامه کتابداری کار و خدمات مرجع را شامل فعالیت‌های زیر دانسته است:

۱. کمک و راهنمایی مراجعان خصوصاً در مورد تجسس‌های علمی و یافتن اطلاعاتی تازه در مورد موضوع‌های مختلف؛

۲. انجام امور یک کتابخانه مرجع؛

۳. هر نوع خدمت که توسط کتابدار به خوانندگان و محققان و مراجعان به کتابخانه ارائه می‌شود (سلطانی؛ راستین، ۱۳۷۲، ص ۱۲۲).

معمولاً از دانشگاه‌ها انتظار می‌رود که در کار آموزش و پژوهش، حفظ و توسعه و نشر دانش فعال باشند. کتابخانه‌های دانشگاهی بخشی از ساختار و نظام آموزشی و پژوهشی دانشگاه به حساب می‌آیند و در جهت تحقق اهداف آن می‌کوشند، و باید موجبات پیشرفت دانشگاه را فراهم آورند (کومار، ۱۳۷۲، ص ۶۲).

در جمهوری اسلامی ایران بیش از ۹۰ درصد محققان در دانشگاه‌ها مشغولند که تأمین نیازهای این محققان بر عهده کتابخانه‌های دانشگاهی است و این مهم نیز در کتابخانه‌ها با ارائه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی میسر می‌شود.

بیان مسئله

در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، بحث اطلاع‌رسانی سه رکن اصلی دارد: رکن اول) منابع و مواد است که تا به حال تکامل و تنوع خوبی را شاهد بوده است؛ رکن دوم) کتابدار یا اطلاع‌رسان است که باید از خصوصیات، ویژگی‌های علمی، اجتماعی، رفتاری و اخلاقی خاصی برخوردار باشد؛ رکن سوم) خدمات مرجع یا اطلاع‌رسانی است که در واقع نقطه تلاقی دو رکن دیگر است. به عبارت دیگر، خدمات مرجع محصول نهایی تعامل ارکان و عوامل با یکدیگر است. هدف نهایی فرایند تعامل این سه رکن، ارائه خدمات مرجع سنتی و اطلاع‌رسانی امروزی است که البته با ظهور فن‌آوری‌های نوین به شکل و نوع و کیفیت این خدمات افزوده شده است.

کتابخانه‌های دانشگاهی تاکنون عنایت لازم را نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی به مراجعان خود نداشته‌اند. کتابخانه‌های دانشگاهی در ابتدای راه هستند و بیشترین توجه خود را به جای ارائه خدمات، به گردآوری منابع مرجع معطوف کرده‌اند و شاید بتوان گفت که مجموعه مرجع را برابر با کل خدمات مرجع می‌پندارند. تحقیقاتی که در همین راستا صورت گرفته نشان می‌دهد که غالب کتابخانه‌ها به اهمیت و ارزش خدمات مرجع یا خدمات اطلاع‌رسانی در ارتقاء سطح فکری و علمی دانشجویان و توسعه تحقیقات و برنامه‌های درسی واقف نیستند (پریخ، ۱۳۷۱). در حالی که رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان در قالب خدمات مرجع و یا خدمات اطلاع‌رسانی از مبانی و اهداف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است (مرادی، ۱۳۷۳، ص ۴) به نظر می‌رسد که خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی باید بیش از پیش مورد بررسی و پژوهش قرار گیرد.

اهمیت مسئله

اطلاع‌رسانی و خدمات مرجع فرایندی است که در جهت پاسخ‌گویی به پرسش مراجعه‌کننده و رفع نیازهای علمی و اطلاعاتی او سمت و سو می‌گیرد. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که با هدف ارائه خدمات اطلاعاتی به جامعه خود به وجود آمده‌اند به سه فعالیت عمده مبادرت می‌کنند: ۱) انتخاب و فراهم‌آوری اطلاعات؛ ۲) سازماندهی اطلاعات؛ ۳) اشاعه اطلاعات که با تعبیر مختلفی همچون توزیع اطلاعات، گسترش دانش، خدمات عمومی و اطلاع‌رسانی بیان شده و منظور رسانیدن اطلاعات به جامعه مراجعه‌کننده است. در مقابل اشاعه اطلاعات، مراجعان و متقاضیان نیازمندی هستند که برحسب نیازهایشان به کتابخانه‌ها یا مراکز مختلف اطلاعاتی مراجعه می‌کنند.

اطلاعات در پاره‌ای از متون مانند کتب تاریخی و ادبی نه تنها کهنه و غیرمعتبر نمی‌شوند که

اعتبار آنها به خاطر قدیمی بودن بیشتر نیز می شود. بعضی دیگر از انواع اطلاعات عناوین ساده و گویایی دارند که به راحتی بیانگر محتوای منابع بوده و مراجعه کنندگان نیز توانایی تطبیق نیازهای خویش با منابع را داشته و از آنها استفاده می کنند (جنریش، ۱۳۷۳، ص ۲۱۳).

گاهی اوقات نیازهای مراجعه کنندگان برای خود آنها و کتابدار مرجع روشن نیست و یا عناوین منابع نشان دهنده محتوی نیستند. در چنین مواردی استفاده کنندگان بدون کمک کتابدار مرجع در انطباق نیازها و عدم دسترسی به منابع مورد نظر با مشکل مواجه می شوند. به همین دلیل پاره ای از مراجعه کنندگان در چنین مواردی گرفتار یأس و نومیدی می شوند. در بعضی از مواقع عده ای از مراجعه کنندگان وقت کافی برای جست و جو در میان منابع را ندارند. از این رو مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه ها با ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی به کمک متقاضیان اطلاعات می شتابند. لذا این نوع خدمات در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی یک ضرورت تلقی می شود که عدم ارائه آنها نقصی در مراکز اطلاعاتی و اطلاع رسانی به حساب می آید.

هدف و روش پژوهش

هدف پژوهش حاضر تعیین نقطه نظرات و نگرش کتابداران کتابخانه ها و اعضاء هیئت علمی دانشگاه های مورد بررسی پیرامون خدمات مرجع و اطلاع رسانی به استفاده کنندگان مراکز اطلاعاتی و اطلاع رسانی است.

روش پژوهش پیمایشی، و از پرسشنامه و مصاحبه برای جمع آوری داده های تحقیق استفاده شده است. برای بررسی روایی صوری ابزار مزبور، پرسشنامه مربوطه میان ۱۰ درصد جامعه مورد نظر توزیع و پس از رفع اشکالات و ابهامات به صورت پرسشنامه نهائی تنظیم و توزیع شد.

سؤالات پژوهش

پژوهش حاضر به سه پرسش اساسی زیر پاسخ می دهد.

۱. نگرش کتابداران نسبت به خدمات مرجع و اطلاع رسانی (بدون توجه به محیط کاری خویش) چگونه است؟
۲. نگرش استادان و اعضاء هیئت علمی نسبت به خدمات مرجع و اطلاع رسانی چگونه است؟
۳. آیا تفاوت معنی داری میان نگرش استادان و کتابداران نسبت به خدمات مرجع در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی وجود دارد؟

جامعه پژوهش

جامعه پژوهش عبارتند از، الف) کتابداران و کارکنان غیرکتابدار کتابخانه میرزای شیرازی^۱ دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه شیراز و کتابخانه شهید دکتر گرگانی نژاد دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز که تحصیلات دانشگاهی دارند. در این پژوهش اختصاراً به همه آنها کتابدار اطلاق شده است؛ ب) اعضاء هیئت علمی دو دانشگاه مذکور که در این پژوهش با عنوان استادان ذکر شده‌اند. استادان به صورت نمونه گیری نظامند انتخاب شدند.

پیشینه پژوهش

در ایران اولین بار انوار در سال ۱۳۵۲ به مسئله خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی اشاره کرده است (انوار، ۱۳۵۲، ص ۱۱۴-۱۱۹). خدمات مرجع به صورت عملی نخستین بار در سال ۱۳۵۴ در دانشگاه شیراز به اجرا در آمد (بورلی، ۱۳۵۵). در سال ۱۳۵۵ آراین برای اولین بار رساله کارشناسی ارشد خود را در موضوع کتابدار مرجع و نقش او در کتابخانه‌های دانشگاهی تدوین کرده است (آراین، ۱۳۵۵، ص ۲). مرکز اسناد و مدارک علمی در سال ۱۳۶۱ طی پژوهشی به این نتیجه رسید که محققان به خاطر ناآشنایی با خدمات مرجع مواجه با طولانی شدن مدت تحقیق و نقص اطلاعات می‌شوند (مرکز اسناد و مدارک علمی، ۱۳۶۱، ص ۲۲). پژوهش انجام شده توسط پریخ در سال ۱۳۷۱ نشان دهنده این است که کمتر کتابخانه دانشگاهی در ایران به ارائه خدمات مورد نیاز مراجعه کنندگان می‌پردازد (پریخ، ۱۳۷۱). حاجبی نیز در سال ۱۳۷۱ در بررسی‌های خود به این نتیجه رسیده است که غالب پژوهشگران با منابع اصلی مرجع در دانش پزشکی آشنا نیستند و به دلیل بی‌اطلاعی از منابع جدید به اطلاعات روز آمد نیز دسترسی ندارند (حاجبی، ۱۳۷۱). در تحقیقی در مورد وضعیت درخواست‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه شهید چمران اهواز که در سال ۱۳۷۳ توسط هدایت به انجام رسیده است مشخص گردید که عدم حضور کتابدار مرجع موجب شده است تا تنها نزدیک به ۶ درصد از کتاب‌های مرجع مورد استفاده قرار گیرد (هدایت، ۱۳۷۳). تحقیقی از تقوی هم در سال ۱۳۷۵ نشان داد که جامعه فرهنگی کشور عموماً آگاهی مناسبی از تعریف علم و اطلاع‌رسانی و نیز نقش اطلاع‌رسانی در آموزش و تحقیق ندارد (تقوی، ۱۳۷۵).

۱. کتابخانه میرزای شیرازی به عنوان کتابخانه مرکزی و بزرگترین کتابخانه دانشگاه شیراز محسوب می‌شود؛ کتابخانه شهید دکتر گرگانی نژاد نیز بزرگترین کتابخانه علوم پزشکی شیراز و طبق تحقیق جان‌هاروی در ۱۹۸۹ که در مجله Int.Lib.Rev به چاپ رسیده است به عنوان یکی از بهترین کتابخانه‌های پزشکی خاورمیانه به حساب آمده است.

ص ۲۳-۴۳) در سال ۱۳۷۷، محسنی در مقاله‌ای با عنوان "پشتیبانی از خدمات مرجع..." استفاده از اینترنت را به دلیل سرعت، دقت و ارزانی برای ارائه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی به جامعه استفاده‌کننده توصیه کرده است (محسنی، ۱۳۷۷، ص ۱۳۲-۱۴۳). از نظر رانگانان خدمات مرجع کارکرد نهائی و غائی هر کتابخانه است. او خدمات مرجع را یکی از ابزارهای اصلی جهت نیل به اهداف اجتماعی کتابخانه می‌داند (جهودا، ۱۳۷۰، ص ۳۷). رانگانان خدمات مرجع را نتیجه ضروری پنج قانون علم کتابداری خود می‌داند، و بزرگترین خوشحالی یک کتابدار مرجع را زمانی می‌داند که تبسم رضایت‌بخشی حاصل از دریافت خدمات مرجع را در چهره مراجع‌کننده به کتابخانه مشاهده می‌کند (رانگانان، ۱۹۶۱، ص ۵۴-۵۹). گوئرنا^۱ و گونزالس^۲ در تحقیق خود که در سال ۱۹۸۴ منتشر شد مراحل پنج‌گانه‌ای از یک استراتژی مفید مرجع در کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی ارائه کردند (گوئرنا؛ گونزالس، ۱۹۸۶) جکسون در سال ۱۹۸۹ طی مقاله‌ای به دگرگونی‌های فن‌آوری اطلاعاتی اشاره کرده و فراهم سازی اطلاعات و امر اطلاع‌رسانی را کار اساسی و کلی کتابدار مرجع معرفی کرده است (جکسون، ۱۳۷۱، ص ۹۱-۱۱۲) تحقیقات پرام اسمیت در سال ۱۹۹۰ نشان داد که استفاده‌کنندگان از کتابخانه دانشگاه تایلند از خدمات ناچیز مرجع در کتابخانه رنج می‌برند (پرام اسمیت^۳، ۱۹۹۰، ص ۳۸۳) ایرنز^۴ نیز در سال ۱۹۹۲ با پژوهش خود نشان داده که کتابخانه‌های دانشگاهی فقط به امانت بین کتابخانه‌ای و تکثیر و روبرداری پرداخته و به همه جوانب خدمات مرجع اقدام نمی‌کنند و این مسئله موجبات رنجش خاطر استفاده‌کنندگان را فراهم آورده است (ایرنز، ۱۹۹۹) لامبرت هم در تحقیقات خود در سال ۱۹۹۴ توجه یک سویه (در خدمات مرجع) به دیسک‌های نوری در کتابخانه‌های دانشگاهی را موجب بروز گرفتاری برای کتابخانه دانسته است (لامبرت، ۱۳۷۳، ص ۱۸۰-۱۲۳). در سال ۱۹۹۷، دوپیس در مقاله‌اش از برنامه سواد اطلاع‌رسانی رقمی در دانشگاه تگزاس، از مهارت اطلاع‌یابی به جای خدمات سنتی سخن گفته است (دوپیس^۵، ۱۹۹۷، ص ۹۳-۱۱۱).

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از بسته نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی یا "SPSS" در محیط (ویندوز) استفاده شده و برای سنجش معنی‌دار بودن تفاوت در نگرش کتابداران و استادان نیز از آزمون مجذور خی استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش که شامل کتابداران و استادان در دو دانشکده ادبیات و علوم انسانی و دانشکده پزشکی بوده است مطابق جدول ذیل به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند.

جدول ۱. فراوانی اعضاء پاسخ‌دهنده جامعه تحقیق

تعداد	درصد	زیر گروه‌های موجود در جامعه تحقیق
۲۴	۱/۲	کل کتابداران در کل جامعه آماری
۲۱۱	۹۸/۸	کل استادان در کل جامعه آماری
۲۳۵	۱۰۰ درصد	جمع کل استادان و کتابداران در جامعه آماری

گروه (۱) این جدول متشکل از کتابداران و کارکنان غیرکتابدار در دو کتابخانه مذکور که دارای تحصیلات دانشگاهی هستند بوده و شامل کارمندان با مدرک دیپلم، در کتابخانه‌ها نمی‌شود. گروه (۲) این جدول شامل استادان و اعضاء هیئت علمی دو دانشکده مذکور است. با توجه به اینکه تفاوت معنی‌داری در نوع نگرش کتابداران و کارکنان غیرکتابدار دیده نشده است، از تکرار آن در طول پژوهش خودداری شده و همه آنها تحت عنوان کتابدار ذکر شده‌اند، و همچنین چون تفاوت نگرشی به تفکیک دو دانشکده نیز دقیقاً مطابق تفاوت در کل جامعه آماری بوده از تکرار آن در طول پژوهش خودداری شده است.

از آنجا که انتظار می‌رود کتابداران در طول تحصیلات خویش در رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و یا در طول فعالیت خویش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی آشنایی بیشتر و بهتری با مقوله خدمات مرجع پیدا کنند، احتمالاً نگرش آنان با نگرش استادان متفاوت خواهد بود. لذا فرض آماری این پژوهش عبارت از یکسان نبودن نگرش استادان و کتابداران نسبت به خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (در قبال هر کدام از سؤالات مطرح شده در پرسشنامه) است. این فرض در میزان اطمینان ۹۵ درصد آزمون شده است.

سؤالات پژوهش و یافته‌های به دست آمده از آن به شرح زیر است:

سؤال ۱. به نظر شما خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دارای چه اهمیتی است؟

الف. درجه اول اهمیت ب. اهمیتی برابر با خدمات فنی

ج. اهمیتی برابر با سایر خدمات د. اصلاً اهمیتی ندارند

جدول ۱-۱

تعداد/ درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
کل جامعه آماری	۱۹۰	۱۷	۲۵	۰	۲۳۲	۳
	۸۱/۹ درصد	۷/۳	۱۰/۸ درصد	۰	۱۰۰ درصد	—

value 2.94984

df2

Significanc.22880

مطابق جدول (۱-۱) کل جامعه آماری با ۸۱/۹ درصد گزینه الف را (خدمات مرجع با اهمیت و اولویت اول) انتخاب کرده‌اند.

آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و تفاوت معنی‌داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان نمی‌دهد. این آزمون بیانگر این واقعیت است که اهمیت خدمات مرجع در کتابخانه‌ها ادعایی نیست که صرفاً از آموخته‌های تخصصی کتابداران نشأت گرفته باشد، بلکه استادان هم فارغ از آموخته‌های تخصصی و رسمی در زمینه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی به مسئله فوق اذعان داشته‌اند.

شکی نیست که ارائه خدمات به مراجعان، به عنوان هدف اصلی مراکز اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی، باید از اهمیت لازم برخوردار شود.

سؤال ۲. شما برای دسترسی به اطلاعات مورد نظر کدامیک از منابع و یا امکانات زیر را ترجیح می‌دهید؟

ب. مواد دیداری - شنیداری
د. امکانات رایانه‌ای

الف. منابع چاپی
ج. مواد میکرو

جدول ۱-۲

تعداد / درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
جمع کتابداران	۱۵	۰	۰	۸	۲۳	۱
جامعه آماری	۵۶/۳ درصد	۰	۰	۳۴/۷ درصد	۱۰۰ درصد	—
جمع استادان	۷۷	۱۳	۴	۱۱۲	۲۰۶	۵
جامعه آماری	۳۷/۴ درصد	۶/۳ درصد	۱/۹ درصد	۵۴/۴ درصد	۱۰۰ درصد	—
کل جامعه آماری	۹۲	۱۳	۴	۱۲۰	۲۲۹	۶
	۴۰/۲ درصد	۵/۷ درصد	۱/۷ درصد	۵۲/۴ درصد	۱۰۰ درصد	—

value 17.12659

df3

significanc.00183

براساس جدول (۲-۱) کتابداران جامعه آماری به ترتیب اولویت، منابع چاپی (۵۶/۳ درصد)، امکانات رایانه‌ای (۳۴/۷ درصد)، و درصد گزینه (ب و ج) صفر بوده است استادان به ترتیب اولویت، گزینه‌های امکانات رایانه‌ای (۵۴/۴ درصد)، منابع چاپی (۳۷/۴ درصد)، مواد دیداری - شنیداری (۶/۳ درصد)، و مواد میکرو (۱/۹ درصد) را انتخاب کرده‌اند. کل جامعه آماری به ترتیب اولویت گزینه‌های امکانات رایانه‌ای (۵۲/۴ درصد)، منابع چاپی (۴۰/۲ درصد)، مواد دیداری و شنیداری (۵/۷ درصد)، و مواد میکرو (۱/۷ درصد) را انتخاب کرده‌اند.

آزمون مجذور خی فرض صفر را رد نکرده و میان نگرش کتابداران و استادان تفاوت معنی داری را نشان داده است. شاید بتوان دلیل آن را در آشنایی کمتر کتابداران به رایانه و عدم تسلط به آن، جست و جو کرد. احتمالاً کتابدارانی که مدتی از فراغت تحصیلی آنان می گذرد در طول تحصیل عملاً امکانات رایانه ای را کمتر تجربه کرده و به علت اشتغال در سایر بخش های کتابخانه به رایانه تسلط پیدا نکرده اند. استادان هم احتمالاً چون در آشنایی و استفاده از رایانه پیش قدم بوده اند رایانه را ترجیح داده اند.

سؤال ۳. به نظر شما لزوم وجود بخش مرجع و اطلاع رسانی در کتابخانه ها به چه حدی است؟
 الف. زیاد (ضروری و حتمی است)
 ج. کم (بهتر است که باشد)
 ب. متوسط (لازم است ولی ضرورت حتمی ندارد)
 د. هیچ (لازم نیست)

جدول ۱-۳

تعداد/ درصد گروه ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
کل جامعه آماری	۱۷۳	۵۰	۵	۰	۲۲۸	۷
	۷۵/۹ درصد	۲۱/۹ درصد	۲/۲ درصد	۰	۱۰۰ درصد	—

value 1.12359 df3 significanc.57018

براساس جدول (۱-۳) کل جامعه آماری با ۷۵/۹ درصد گزینه الف را انتخاب کرده اند. آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و میان نگرش کتابداران و استادان تفاوت معنی داری را نشان نمی دهد. در واقع این آزمون اثبات کرده است که کتابداران و استادان به عنوان ارائه دهندگان و استفاده کنندگان خدمات مرجع همه در ضرورت بخش خدمات مرجع، متفق القولند.

سؤال ۴. به نظر شما لزوم وجود کتابدار مرجع در کتابخانه در چه حدی است؟
 الف. زیاد (ضروری و حتمی است)
 ب. متوسط (لازم است ولی ضرورت حتمی ندارد)
 ج. کم (بهتر است که باشد)
 د. هیچ (لازم نیست)

۱. با این توضیح که در این پژوهش کتابدار مرجع و اطلاع رسان به کسی اطلاق شده است که کارشناس علوم کتابداری و اطلاع رسانی بوده و به ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی مشغول باشد.

جدول ۴-۱

تعداد/ درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
کل جامعه آماری	۱۸۴	۲۱	۱۷	۳	۲۲۵	۱۰
	۸۱/۸ درصد	۹/۳ درصد	۷/۶ درصد	۱/۳ درصد	۱۰۰ درصد	—

value 1.84486 df3 significanc.60522

براساس جدول (۴-۱) کل جامعه آماری با ۸۱/۸ درصد گزینه الف را انتخاب کرده‌اند. آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و میان نگرش کتابداران و استادان تفاوت معنی داری را نشان نمی‌دهد. در واقع این آزمون اثبات کرده است که کتابداران به عنوان ارائه‌دهندگان و استادان به عنوان استفاده‌کنندگان خدمات مرجع همه در ضرورت وجود کتابدار مرجع متفق‌القولند.

سؤال ۵. به نظر شما میزان علاقه‌مندی و استقبال کتابداران از کار در بخش مرجع و اطلاع‌رسانی چقدر در نحوه ارائه خدمات مؤثر است؟
الف. زیاد ب. متوسط ج. کم د. علاقه هیچ تأثیری در کارشان ندارد

جدول ۵-۱

تعداد/ درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
کل جامعه آماری	۱۷۷	۴۱	۹	۰	۲۲۷	۸
	۷۸ درصد	۱۸ درصد	۴ درصد	۰	۱۰۰ درصد	—

value 3.59691 df2 significanc.17231

جدول (۵-۱) کل جامعه آماری با ۷۸ درصد گزینه (الف: علاقه‌مندی و استقبال کتابدار از کار در بخش مرجع و اطلاع‌رسانی به مقدار زیاد در نحوه ارائه خدمات مؤثر است) را انتخاب کرده‌اند. آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و تفاوت معنی داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان نمی‌دهد. کتابداران احتمالاً به موجب این که آموخته‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بر این امر تأکید داشته است، و همچنین استادان هم احتمالاً در طول تحصیلات خویش در دانشگاه‌های مختلف و سوابق تدریس و مطالعه و تحقیق، و استفاده از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، دقیقاً تفاوت‌های کتابدار علاقه‌مند و بی‌علاقه را مشاهده و درک کرده‌اند.

سؤال ۶. به نظر شما وقتی مراجعه کننده‌ای به بخش مرجع مراجعه می‌کند کتابدار چه عکس‌العملی باید نشان دهد؟

- الف. می‌تواند توجه خاصی به رفت و آمدها نداشته باشد
 ب. منتظر بماند تا مراجعه کننده صحبت را شروع کند
 ج. با شروع به صحبت و پرسش‌های مناسب نیاز مراجعان را کشف کند
 د. ابتکار عمل را به مراجعه کننده واگذار کرده و صرفاً به عنوان پاسخگو رفتار کند

جدول ۱-۶

تعداد/ درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
کل جامعه آماری	۰	۲۷	۱۷۵	۳۰	۲۳۲	۳
	۰	۱۱/۶ درصد	۷۵/۴ درصد	۱۳ درصد	۱۰۰ درصد	

value 3.99556 df2 significanc.13564

مطابق جدول ۱-۶ کل جامعه آماری با ۷۵/۴ درصد گزینه ج. کتابدار مرجع به هنگام مراجعه استفاده کنندگان باید شروع به صحبت و با پرسش‌های مناسب، نیاز مراجعان را کشف کند، انتخاب کرده‌اند.

آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و تفاوت معنی داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان نمی‌دهد. این مسئله، می‌تواند گواه بر این واقعیت باشد که مصاحبه‌های مرجع و توصیه اکید بر آن در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی یک شعار نیست بلکه استفاده کنندگان، خود چنین انتظاری دارند هر چند که بعضاً در رفتار ظاهری آنان این امر قابل رؤیت نبوده باشد.

سؤال ۷. به نظر شما آشنایی کتابدار اطلاع‌رسان با منابع مرجع موجود باید در چه حدی باشد؟

- الف. در حد آشنایی با عناوین و محل منابع
 ب. آشنایی در حد توانایی آموزش مراجعه کنندگان
 ج. تسلط کامل به منابع و محل آن و توانایی پاسخ‌گویی و آموزش مراجعه کنندگان
 د. آشنائی و تسلط کتابدار تأثیری در خدماتی که ارائه می‌دهد ندارد

جدول ۱-۷

تعداد/ درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
کل جامعه آماری	۲۱	۳۰	۱۸۱	۰	۲۳۲	۳
	۹/۱ درصد	۱۲/۹ درصد	۷۸ درصد	۰	۱۰۰ درصد	—

value 2.93516 df2 significanc.23048

مطابق جدول ۱-۷ کل جامعه آماری با ۷۸ درصد گزینه ج. آشنایی کتابدار مرجع در تسلط کامل به منابع و محل آن و توانایی پاسخ‌گویی و آموزش مراجعان را انتخاب کرده‌اند. آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و تفاوت معنی‌داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان نمی‌دهد. در واقع باید گفت علاوه بر این که آموخته‌ها و توصیه‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بر خصوصیات و ویژگی‌های علمی کتابدار مرجع چنین الزامی دارد، استفاده کنندگان از کتابخانه‌ها نیز از کسی که مسئولیت ارائه خدمات مرجع را بر عهده دارد چنین انتظاری دارند.

سؤال ۸. به نظر شما آیا لازم است خدمات اطلاع‌رسانی به صورت دوره‌ای ارزیابی شود؟ چه مدت زمانی مناسب است؟

الف. سالی یکبار ب. دو سال یکبار ج. سه سال یکبار د. ارزیابی ضرورتی ندارد

جدول ۱-۸

تعداد/ درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
جمع کتابداران	۱۸	۰	۰	۵	۲۳	۱
جامعه آماری	۷۸/۳ درصد	۰	۰	۲۱/۷ درصد	۱۰۰ درصد	—
جمع استادان	۱۹۳	۹	۱	۰	۲۰۳	۸
جامعه آماری	۹۵/۱ درصد	۴/۴ درصد	۰/۵ درصد	۰	۱۰۰ درصد	—
کل جامعه آماری	۲۱۱	۹	۱	۵	۲۲۶	۱
	۹۳/۴ درصد	۴ درصد	۰/۴ درصد	۲/۲ درصد	۱۰۰ درصد	—

value 45.88895 df3 significanc.00000

مطابق جدول ۱-۸ در کل جامعه آماری، کتابداران با ۷۸/۳ درصد، و استادان با ۹۵/۱ درصد، و کلاً جامعه آماری با ۹۳/۴ درصد، گزینه (الف): خدمات اطلاع‌رسانی باید سالی یکبار ارزیابی گردد را انتخاب کرده‌اند.

آزمون مجذور خی فرض صفر را رد نکرده و تفاوت معنی‌داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان داده است. این تفاوت می‌تواند ناشی از این باشد که ۲۱/۷ درصد کتابداران گزینه (د): ارزیابی ضرورتی ندارد را انتخاب کرده‌اند و گزینه‌های (ب) و (ج) هیچ انتخابی نداشته است اما در گزینه (الف) اتفاق نظر دارند. استادان هم هیچ انتخابی در گزینه (د): ارزیابی ضرورتی ندارد نداشته‌اند و ۹۵/۱ درصد آنان در گزینه (الف) اتفاق نظر دارند. به نظر می‌رسد نگرش کتابداران احتمالاً تحت تأثیر عدم تجربه عملی ارزیابی دوره‌ای در دوران تحصیل و در محیط کار و کتابخانه مربوطه‌شان بوده باشد.

سؤال ۹. به نظر شما استفاده از امکانات رایانه‌ای توسط مراجعه‌کنندگان به چه نحوی باید باشد؟
الف. مراجعان خود به‌طور مستقیم استفاده کنند

ب. یک نفر متصدی از طرف کتابخانه تعیین شود تا برای مراجعه‌کنندگان جست‌وجوی رایانه‌ای انجام دهد

ج. طرز استفاده از امکانات رایانه‌ای قبلاً به مراجعه‌کننده آموزش داده شود

د. اولویت با مراجعه‌کننده ولی متصدی هم به‌عنوان کمک و راهنمای مراجعه‌کننده در کنار رایانه باشد

جدول ۹-۱

تعداد/ درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	جمع گروه	بی پاسخ
کل جامعه آماری	۳۳	۴۴	۸۱	۷۳	۲۳۱	۴
	۱۴/۳ درصد	۱۹ درصد	۳۵ درصد	۳۱/۷ درصد	۱۰۰ درصد	—

value 6.9268 df3 significanc.07440

مطابق جدول ۹-۱ کل جامعه آماری با ۳۵ درصد (گزینه ج: طرز استفاده از امکانات رایانه‌ای، قبلاً به مراجعه‌کننده آموزش داده شود) را انتخاب کرده‌اند.
آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و تفاوت معنی‌داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان نمی‌دهد. در عین حال اتفاق نظر قابل توجهی در انتخاب گزینه‌ها مشاهده نمی‌شود. گزینه‌های مذکور نسبت به یکدیگر فقط برتری نسبی دارند.

سؤال ۱۰. به نظر شما کدامیک از خدمات ذیل در بخش مرجع و اطلاع‌رسانی باید انجام پذیرد؟ لطفاً با شماره ۱ تا ۱۰ اولویت آن را مشخص فرمائید.

الف. پاسخ‌گویی مکاتبه‌ای ب. ارائه آموزش استفاده از منابع به مراجعه‌کننده

ج. پاسخ‌گویی تلفنی د. تهیه مقالات خارجی بنابر درخواست مراجعه‌کننده

ه. اشاعه اطلاعات گزیده و. امانت بین کتابخانه‌ای ز. تهیه چکیده‌ها

ح. تهیه نمایه‌ها ط. خدمات ترجمه ی. هیچ کدام ک. سایر موارد با ذکر نام

جدول ۹-۱

گزینه	ب	د	ج	الف	و	ه	ز	ط	ح	جمع	بی پاسخ
تعداد	۱۱۶	۲۵	۲۵	۲۲	۹	۷	۵	۴	۱	۲۱۴	۲۱
درصد	۵۴/۲	۱۱/۷	۱۱/۷	۱۰/۳	۴/۲	۳/۳	۲/۳	۲/۱	۰/۵	۱۰۰	—
اولویت	۱	۲	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	—	—

value 11019343 df8 significanc.19098

مطابق جدول ۱-۹ کل جامعه آماری به ترتیب اولویت‌ها: اولویت اول: ۵۴/۲ درصد، گزینه ب. آموزش استفاده از منابع به مراجعه‌کننده، اولویت دوم: به طور مشترک و برابر با ۱۱/۷ درصد گزینه د. تهیه مقالات خارجی بنابر درخواست مراجعه‌کننده، ۱۱/۷ درصد گزینه ج. پاسخ‌گوئی تلفنی، اولویت سوم: با ۱۰/۳ درصد گزینه الف. پاسخ‌گوئی مکاتبه‌ای، اولویت چهارم: با ۴/۲ درصد گزینه و. امانت بین کتابخانه‌ای، اولویت پنجم: با ۳/۳ درصد گزینه ه. اشاعه اطلاعات گزیده، اولویت ششم: با ۲/۳ درصد گزینه ز. تهیه چکیده‌ها، اولویت هفتم با ۲/۱ درصد گزینه ط. خدمات ترجمه، اولویت هشتم: با ۰/۵ درصد گزینه خ. تهیه نمایه‌ها.

آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و تفاوت معنی‌داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان نمی‌دهد. به نظر می‌رسد چون گزینه‌های (ه. اشاعه اطلاعات گزیده) و (ط. خدمات ترجمه) بیشتر در کتابخانه‌های تخصصی رایج است و جامعه آماری کمتر با چنین کتابخانه‌هایی سروکار داشته‌اند و همچنین گزینه‌های (ز: تهیه چکیده‌ها) و (ح: تهیه نمایه‌ها) چون امروزه در خارج از کتابخانه‌ها و مراکز به خصوصی انجام می‌گیرد چندان مورد توجه جامعه آماری قرار نگرفته است. اما مسلماً خدمات ترجمه و اشاعه اطلاعات گزیده با توجه به اینکه در کشور ایران دانشگاه‌ها عمده‌ترین منبع پژوهش محققان هستند باید مورد توجه قرار گیرند. همچنین تهیه چکیده‌ها و نمایه‌ها با اینکه ممکن است در خارج از کتابخانه‌ها تهیه گردند باز هم نقش مهمی در خدمات مرجع دارند.

سؤال ۱۳. به نظر شما چه تدابیری برای جلب توجه جامعه کتابخانه نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی و آشنایی بیشتر آنان باید به کار گرفته شود؟ به ترتیب اولویت ذکر کنید.

الف. آگاهی‌دهی و تبلیغات خدمات و شناساندن آن به استفاده‌کنندگان

ب. در دسترس بودن منابع ج. تشکیل کمیته یا شورای کتابخانه

د. ساعات کار بیشتر بخش مرجع ه. استفاده بیشتر از رایانه

جدول ۱-۱۰

تعداد / درصد گروه‌ها	گزینه الف	گزینه ب	گزینه ج	گزینه د	گزینه ه	جمع گروه بی پاسخ
کل جامعه آماری	۱۰۶	۴۷	۲۹	۲۲	۷	۲۱۱
	۵۰/۳ درصد	۲۲/۳ درصد	۱۳/۷ درصد	۱۰/۴ درصد	۳/۳ درصد	۱۰۰ درصد
	—	—	—	—	—	—

value 9.91308 df4 significanc.27118

مطابق جدول ۱-۱۰ کل جامعه آماری به ترتیب اولویت: اولویت اول: با ۵۰/۳ درصد (گروه

الف. آگاهی دهی و تبلیغ خدمات و شناساندن آن به استفاده کنندگان) را انتخاب کرده‌اند. اولویت دوم: با ۲۲/۳ درصد (گروه ب. در دسترس بودن منابع) را انتخاب کرده‌اند. اولویت سوم: با ۱۳/۷ درصد (گروه ج. تشکیل کمیته یا شورای کتابخانه) را انتخاب کرده‌اند. اولویت چهارم: با ۱۰/۴ درصد (گروه د. ساعات کار بیشتر خدمات مرجع) را انتخاب کرده‌اند. اولویت پنجم: با ۳/۳ درصد (گروه ه. استفاده بیشتر از رایانه) را انتخاب کرده‌اند.

آزمون مجذور خی فرض صفر را رد کرده و تفاوت معنی‌داری را در نگرش کتابداران و استادان نشان نمی‌دهد. جدول فوق نشان می‌دهد که یک اتفاق نظر نسبی در تمام گروه‌های جامعه مورد پژوهش، در ارائه تدابیر برای جلب توجه استفاده کنندگان به کتابخانه وجود دارد به این نحو که علی‌رغم این پندار که تمام کتابخانه‌ها باید به سوی رایانه‌ای شدن بشتابند، هنوز هم خصوصیات علمی و اخلاقی کتابدار مرجع و اطلاع‌رسان بر همه مسائل دیگر از جمله امکانات رایانه‌ای برتری دارد. همچنین نشان می‌دهد که نه تنها آموخته‌های کتابداری بر خصوصیات علمی و اخلاقی کتابداران مرجع تأکید دارد، بلکه استادان نیز به عنوان گروهی از استفاده کنندگان با برتری نسبی و اولویت اول انتخاب همین گزینه با ۵۱/۳ درصد به تأثیر خصوصیات علمی و اخلاقی کتابداران در جذب مراجعه کننده اذعان دارند.

نتایج پژوهش

نتایج پژوهش را می‌توان در دو بخش الف و ب بیان کرد.

الف: کل جامعه مورد تحقیق معتقد بودند که:

۱. خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها باید از اهمیت و اولویت اول برخوردار بوده و وجود بخش مرجع و کتابدار مرجع یا اطلاع‌رسان لازم و ضروری است و در انتخاب و تهیه تجهیزات و منابع مرجع، علاوه بر منابع چاپی به امکانات رایانه‌ای نیز توجه جدی شود.
۲. کتابدار مرجع باید با علاقه‌مندی و میل باطنی در این جایگاه گمارده شود، و در هنگام مراجعه استفاده کنندگان، باید مصاحبه مرجع را انجام داده و به طور کامل توانایی ارائه آموزش استفاده از منابع و همچنین پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعه کننده را داشته باشد.
۳. جهت بهبود وضعیت خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی، لازم است گزارش خدمات ارائه شده، تهیه و به صورت دوره‌ای مورد ارزیابی قرار گیرد.
۴. در بهره‌گیری از امکانات رایانه‌ای در خدمات مرجع، بهتر است که مراجعه کننده، آزادی عمل داشته و لازم است طرز استفاده از این امکانات نیز مثل سایر منابع مرجع، به مراجعه کننده آموزش داده شود.

۵. در میان انواع خدمات مرجع، آموزش نحوه استفاده از منابع، تهیه مقالات خارجی بنابر درخواست مراجعان، و پاسخ‌گویی تلفنی و مکاتبه‌ای، و امانت بین کتابخانه‌ای، به ترتیب، اولویت‌های اول تا پنجم را تشکیل داده‌اند.

ب: به‌جز مواردی همچون استفاده از رایانه و مدت زمان ارزیابی دوره‌ای که نگرش استادان با کتابداران متفاوت بوده است تفاوت معنی‌داری در نگرش استادان و کتابداران دیده نشده است. شاید دلیل آن را بتوان در ماهیت آموزش و پژوهش جست‌وجو کرد. به عبارت دیگر، فلسفه خدمات مرجع تنها نشأت گرفته از آموزش‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی نیست، بلکه در راستای نیاز استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها نیز هست. تفاوت نگرشی مذکور نیز متأثر از تفاوت محیط کار و تحصیل استادان و کتابداران بوده است. بدین معنی که استادان احتمالاً در سایر دانشگاه‌ها، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در داخل و یا خارج کشور تجاربی متفاوت با تجارب کتابداران دو کتابخانه مورد مطالعه داشته‌اند.

پیشنهادهای پژوهش

نگرش و خواست‌های کتابداران و استادان با هم یکسان بوده و نوعاً با دستورات و توصیه‌های آموزش کتابداری و علوم اطلاع‌رسانی مطابقت دارد. این مطلب که خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی نقش مهمی باید ایفاء کنند شکی نیست. این مطلب صرفاً سخنی نیست که از آموزش‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی نشأت گرفته باشد، بلکه ماهیت محیط‌های آموزشی و پژوهشی چنین اقتضا می‌کند. نظرات کتابداران و استادان در این پژوهش گواه بر این مطلب است. لذا پیشنهاد می‌شود:

۱. دو کتابخانه مورد مطالعه به‌طور خاص و کتابخانه‌های دانشگاهی به‌طور عام در ارائه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی نقطه نظرات و نگرش‌های کتابداران همکار خویش و جامعه استفاده‌کنندگان را در نظر بگیرند، و به تشکیل شورای کتابخانه و استفاده از نظرات آنان همّت کنند.

۲. کتابخانه‌های دانشگاهی، به‌خصوص دو کتابخانه مورد مطالعه به امر مهم خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی از نظر ایجاد بخش مرجع و اطلاع‌رسانی، کتابدار مرجع و اطلاع‌رسان، تهیه بودجه و منابع و امکانات و... توجه لازم و جدی را کرده و با ارزیابی‌ها و نظرخواهی‌های متوالی در توسعه و بهبود آن بکوشند.

۳. سازمان‌ها و مؤسسات متولی آموزش عالی و تربیت کتابدار تدابیر لازم را در جهت آموزش و تربیت کتابدار مرجع و اطلاع‌رسان اتخاذ کنند.

۴. با توجه به اینکه این پژوهش فقط در دو دانشکده از دانشگاه‌های شهر شیراز انجام شده

است پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی در سطح کلیه دانشگاه‌های کشور این تحقیق انجام شود و اگر نتایج سایر پژوهش‌ها نیز قابل تعمیم باشد مسئولان امر در سطح کشور برای استفاده هر چه بیشتر از خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی چاره‌اندیشی کنند.

مآخذ

۱. استیجویج، الکساندر (۱۳۷۳). *کتاب در پویه تاریخ*. ترجمه حمیدرضا آذیری و حمیدرضا شیخی. مشهد: آستان قدس رضوی، بنیاد پژوهش‌های اسلامی.
۲. مرادی، نورالله (۱۳۷۶). "خدمات مرجع". *فصلنامه کتاب*. ۳ (۴-۱): بهار - زمستان.
۳. سلطانی، پوری؛ راستین، فروردین (۱۳۷۲). *اصطلاحنامه کتابداری*. ویرایش دوم. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
۴. کومار، کریشن (۱۳۷۲). *سازمان کتابخانه*. ترجمه مریم امین سعادت. تهران: سازمان مدارک فرهنگی انقلاب اسلامی، گروه انتشارات.
۵. پربرخ، مهری (۱۳۷۱). "ملاحظات پیرامون خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی". *مجموعه سخنرانی‌های ارائه شده پیرامون کتاب و کتابداری*. مشهد: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه فردوسی مشهد، دفتر اول.
۶. مرادی، نورالله (۱۳۷۳). *مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتابهای مرجع*. تهران: معاصر.
۷. جنریشن، آلاین زارمبا؛ جنریش، ادوارد جی (۱۳۷۳). *مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه*. ترجمه محمدحسین دیانی، اهواز: دانشگاه شهید چمران.
۸. انوار، پروین (۱۳۵۲). *مآخذشناسی و استفاده از کتابخانه*. تهران: زوار.
۹. بورلی ج، بروستر (۱۳۷۳). "خدمات مرجع دانشجویان: تجربه دانشگاه شیراز". ترجمه گیتی آرین. *نامه انجمن کتابداران ایران*. ۹ (۴-۱).
۱۰. آرین، گیتی (۱۳۵۵). *کتابدار مرجع و نقش او در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۱۱. مرکز اسناد و مدارک علمی (۱۳۶۱). *نگرشی به وضعیت اطلاع‌رسانی ایران و چند کشور دیگر*. تهران: مرکز اسناد و مدارک علمی، بخش اول، قسمت سوم.
۱۲. پربرخ، مهری (۱۳۷۱). "ملاحظات پیرامون خدمات مرجع...". دفتر اول.
۱۳. حاجبی، رابعه (۱۳۷۱). بررسی میزان آگاهی پژوهشگران علوم پزشکی کشور از منابع اطلاعاتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده علوم پزشکی ایران.
۱۴. هدایت، مرضیه (۱۳۷۳). بررسی وضعیت درخواست‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه شهید چمران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۱۵. تقوی، مهدی (۱۳۷۵). "شناخت جامعه فرهنگی کشور از مفهوم اطلاعات و اطلاع‌رسانی". *فصلنامه کتاب*. ۷ (۴): زمستان.

۱۶. محسنی، حمید (۱۳۷۷). "پشتیبانی از خدمات مرجع در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد" فصلنامه کتاب، ۹ (۳-۴) پاییز - زمستان.
۱۷. جهاد، جerald؛ شیک براوناگل، جودیت (۱۳۷۰). مبانی مرجع: فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌بایی از منابع کتابخانه، ترجمه م.ج. دیانی و ع. معرف‌زاده. با دیباچه و ویرایش ا. آزاد. مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی.
18. Ranganathan, S.R (1961). *Reference Service*. 2nd ed. Bonbag: Asia Pub. House.
19. Guereña, Salvador; Gonzalez, Raquel Quiroz (1968). *Guide to Library Research in Chicano Studies* (Report). California: California University, Santa Barbara University Library. (1 microfiche). (Abstract).
۲۰. چکسون، مک انالی سوزان (۱۳۷۱). "آموزش مرجع و تکنولوژی نوین". ترجمه علیرضا بهمن‌آبادی. فصلنامه کتاب، ۳ (۱-۴) بهار - تابستان.
21. Prom Smit, Pimumpia (1990). "Information Needs of Academic Scientists at Chulalongkorn University". *Bulletin of Medical Library Association*.
22. Erens, Bob (1991). "Research Libraries in Transition: Academic Preception of Recent Developments in University and Polytechnic Libraries". England: *British Library*: library and Information Research Report, (82).
۲۳. لامبرت، جیل (۱۳۷۳). "مدیریت خدمات دیسک فشرده در کتابخانه‌های دانشگاهی". ترجمه سیمین نیازی. فصلنامه کتاب، ۶ (۲) تابستان.
24. Dupuis, E.A (1997). "the Information Literacy Challenge: Addressing the Changing needs of our students through our Programs". *Internet Reference Services Quarterly* 2 (2-3).