

## بررسی وضعیت دانش و مهارت‌های کتابداران در کاربرد خدمات مرجع بر اساس دیدگاه کواکس (مورد مطالعه: کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران)

احمد شعبانی<sup>۱\*</sup>، رقیه متانی<sup>۲</sup>، مرتضی محمدی استانی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۳/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۷/۱۵

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش بررسی وضعیت دانش و مهارت‌های کتابداران در کاربرد خدمات مرجع بر اساس دیدگاه کواکس (تفکر انتقادی، تحلیل سؤالات، مصاحبه، سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع و تسلط بر ابزارهای پیشرفته اطلاع‌یابی) از نظر کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران است. روش: پژوهش حاضر توصیفی - پیمایشی و جامعه آماری شامل مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران است. روش نمونه‌گیری هم تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم بود. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق‌ساخته است که ضریب پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۰) محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی از نرم‌افزار SPSS V.16 استفاده شد. یافته‌ها: نتایج نشان داد که دیدگاه کواکس بر دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران مؤثر و میانگین تمام مؤلفه‌های مذکور بالاتر از حد متوسط و در وضعیت مناسبی است. مطلوب‌ترین مؤلفه «تسلط بر ابزار پیشرفته» و کمترین مؤلفه «سازماندهی اطلاعات» محسوب می‌شود. همچنین بین نظرهای کتابداران بر پایه عوامل جمعیت‌شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، محل خدمت، و نوع کار) در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران تفاوت معناداری وجود ندارد. اصالت/ارزش: دیدگاه کواکس جنبه‌های تعامل و تفکر انتقادی را با زمینه‌های ابزارهای اطلاع‌یابی در هم آمیخته است و به توسعه مهارت‌ها و دانش‌افزایی کتابدار مرجع کمک می‌کند. کتابداران کتابخانه‌ها می‌توانند با توسعه مهارت‌های خود در خدمات مرجع، دسترسی و اشاعه اطلاعات به مراجعان را تسریع ببخشند. واژه‌های کلیدی: خدمات مرجع، دانشگاه علوم پزشکی بابل، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دانشگاه فنی نوشیروان بابل، دانشگاه مازندران، کتابخانه‌های دانشگاهی، مهارت‌های مرجع.

Shabania@edu.ui.ac.ir

matany\_89@yahoo.com

Morteza\_mohamadi64@yahoo.com

۱. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

۳. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

## مقدمه

از آنجا که هدف هر کتابخانه پاسخگویی به پرسش‌های کاربران و کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی است، همواره سعی در دستیابی به این هدف به شیوه‌های گوناگون و بهینه مشاهده می‌شود. بخش مرجع کتابخانه‌ها اغلب پاسخگوی مراجعان به کتابخانه و راهنمای آنان در رسیدن به منبع و حتی ارائه‌دهنده پاسخ‌های مورد نیاز آنان بوده است. با پیشرفت جوامع به‌سوی صنعتی شدن و افزایش مشغله‌های روزمره از یک طرف و افزایش حجم اطلاعات و مشکل‌تر شدن دستیابی به اطلاعات مورد نظر در بین حجم زیاد اطلاعات از طرف دیگر، کتابخانه‌ها به چاره‌جویی پرداخته‌اند، تا ضمن صرفه‌جویی در وقت مراجعه‌کننده، اطلاعات مرتبط و مناسب نیز در اختیار آنان گذاشته شود.

بخش مرجع در کتابخانه‌ها از مهم‌ترین بخش‌ها و خدمات مرجع، نمود عینی تمامی تلاش‌هایی است که در یک کتابخانه انجام می‌گیرد. تاریخچه خدمات مرجع به سده‌ها پیش برمی‌گردد، لیکن خدمات مرجع به مفهوم امروزی از اواخر سده نوزدهم میلادی متداول شد. ارائه مناسب این خدمات علاوه بر مهارت‌های فنی و دانش، ارتباط فردی صحیح را می‌طلبد. توسعه دانشگاه‌ها و به‌ویژه تأکید بر امر پژوهش، از عوامل شکوفایی خدمات مرجع در آمریکا بوده و کتابداران مرجع را از موقعیت و اعتبار خاصی برخوردار کرده است. امروزه با پیدایش فناوری جدید اطلاعاتی، این بحث پدید آمده است که کتابداران مرجع چگونه می‌توانند با وجود ظهور امکانات الکترونیکی جدید که امکان جست‌وجوی اطلاعات توسط کاربر را به‌طور مستقیم فراهم آورده است، موقعیت و پایگاه اجتماعی خویش را حفظ کنند (بیگدلی، ۱۳۸۰).

خدمات مرجع در طول چند سال گذشته به سبب استفاده از فناوری اطلاعات که بیشتر با اینترنت و کاربردهای مرتبط با آن شناخته شده، تغییر یافته است (حسن‌زاده، ۱۳۸۳). این تغییرات نتیجه پیشرفت‌های فناوری در میان دهه ۱۹۹۰ بود که سبب افزایش تعداد منابع اطلاعاتی پیوسته، شامل پایگاه‌های استنادی، مجلات متن الکترونیکی و مجموعه‌های کتابخانه‌های دیجیتالی شد. این عوامل کتابداران را متوجه ساخت که می‌توانند مشتریان را مستقیم به اطلاعات مناسب راهنمایی کنند.

کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از مهم‌ترین مراکز اطلاع‌رسانی محسوب می‌شوند که می‌توانند اطلاعات مورد نیاز پژوهشگران را در زمینه‌های مختلف علمی در اختیار آنها قرار دهند. از آنجا که تحصیلات عالی و تحقیق جدایی‌ناپذیرند، کتابخانه‌های دانشگاهی با برنامه‌ریزی صحیح برای ارائه خدمات از جمله خدمات مرجع نقش خود را در اشاعه اطلاعات به‌نحو مؤثری ایفا می‌کنند (فیضی،

۱۳۷۶). بنابراین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، علاوه بر کسب مهارت‌ها و دانش جدید، باید فناوری امروزه را نیز در اختیار داشته باشند تا در انجام دادن رسالت واقعی خود توفیق یابند.

اسکلتون و ابل<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) دانش و مهارت‌هایی را برای منابع انسانی کتابخانه به‌منظور ارائه خدمات اطلاعاتی در مؤلفه‌های دانش، مهارت، و صلاحیت لازم دانسته‌اند که عبارتند از: دانش فنی، مهندسی مهارت، صلاحیت در مدیریت اطلاعات، صلاحیت در فناوری اطلاعات، دانش و مهارت‌های کسب و کار، صلاحیت‌های انتقال‌پذیر، مهارت‌های فرعی، صلاحیت‌های سازمانی، مهارت‌های فردی و مردمی و نگرشی آنها، صلاحیت برقراری ارتباط و صلاحیت فردی (به نقل از کفاشیان و حیدری، ۱۳۸۶).

هرچند موضوع دانش و مهارت از مسائل حائز اهمیت در وظایف کتابدار مرجع محسوب می‌شود، این هدف متعالی جز در سایه شناخت حاصل نمی‌شود. کتابدار مرجع با شناخت پیشینه خود آگاهی از منشأ دانش، روش‌های انتقال و اشاعه آن، انگیزه‌های مطالعه خوانندگان، نظریه‌ها و فلسفه کار مرجع، فرایند مرجع و فعالیت‌های آن، پرسش‌ها، مصاحبه مرجع، نظریه‌های نوین اطلاع‌رسانی و ... با تمام محدودیت‌های موجود بر سر راه برآوردن نیازهای گوناگون و روزافزون مراجعان و نیازمندان اطلاعات آشنا می‌شود (جعفری‌گلو، ۱۳۷۶).

درباره مهارت‌ها و ویژگی‌های مهارتی کتابدار مرجع، دیدگاه‌های متفاوتی به‌مرور بروز کرده است، از آن جمله‌اند نگرش به ابعاد دانش و مهارت کتابدار مرجع، نگرش به مهارت‌های فردی و تمایل به زمینه‌های نگرش‌های شخصی. وندولا و اسپنگ<sup>۲</sup> موجودیت این نظریه را با موضوع آموزش و خدمات در هم آمیخته‌اند. چهار عملکرد عمده کتابدار مرجع از منظر آنها عبارتند از:

- آموزش کاربران درباره نحوه استفاده از کتابخانه و به‌نوعی افزایش سواد اطلاعاتی آنها.
- پاسخگویی به سؤالات کاربران.
- کمک به کاربر در انتخاب منابع.
- اطلاع‌رسانی درباره کتابخانه و خدمات آن در جامعه (به نقل از غلامی، ۱۳۸۸).

بر اساس این آرا و تأکید بر دانش و مهارت‌های کتابداران مرجع، کواکس<sup>۳</sup> ابعاد متنوع و همگون‌تری را ارجاع و ارزیابی کرد، به‌نحوی که جنبه‌های تعامل و تفکر انتقادی را با زمینه‌های ابزارهای اطلاع‌یابی در هم آمیخت و به طرح مؤلفه‌های بدیهی دست یافت. دیدگاه کواکس مبتنی بر شکل‌گیری پاره‌ای از فهرست مشترک فکری در توسعه مهارت‌ها و ویژگی‌های دانش‌افزایی کتابدار مرجع است. متغیرهای این دیدگاه عبارتند از: تفکر انتقادی، تحلیل سؤالات، مصاحبه،

سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع و تسلط بر ابزارهای پیشرفته اطلاع‌یابی. حال به توضیح هر یک از این متغیرها خواهیم پرداخت.

تفکر انتقادی: تفکر انتقادی تقریباً به معنای تفکر اندیشمندانه و منطقی است که بر تصمیم‌گیری برای انجام دادن کاری یا باور آن متمرکز است (انیس، ۲۰۰۲). در کتابخانه‌ها و مراکز دانشگاهی که یکی از اهداف و رسالت آنان پرورش نیروی تفکر با در اختیار گذاشتن مناسب‌ترین اطلاعات و در بهترین شکل ممکن است؛ این اطلاعات در چگونگی ارتباط بین رشته‌ها و استفاده از آنها در حل مسئله، می‌تواند بسیار مفید و کارا باشد (نیازمند، ۱۳۸۸). این مهارت‌ها در کتابداری و اطلاع‌رسانی و فعالیت‌های مربوط به کتابداران بسیار مشهود است، آموزش سواد اطلاعاتی، خدمات مرجع، فهرست‌نویسی، مجموعه‌سازی و جز اینها، از جمله وظایف مربوط به کتابداران است که به‌طور گسترده مستلزم بهره‌گیری از توانمندی‌های تفکر انتقادی خواهد بود.

مهم‌ترین بخش فرایند مرجع را، آگاهی کتابدار مرجع از نیاز مراجعه‌کننده به اطلاعات تشکیل می‌دهد که در قالب سؤال مطرح می‌شود (مرادی، ۱۳۷۷). تحلیل پرسش عبارت است از مطالعه فرایند رفتار جست‌وجوی اطلاعات توسط انسان. این پژوهش شامل درک مؤثر نیازهای متقاضیان اطلاعات، روانشناسی برقراری رابطه مؤثر میان افراد، فن پرسش و فرمول‌بندی منطقی درخواست‌های جست‌وجوپذیر برای اطلاعات است. چنین حوزه پیچیده‌ای از مطالعه، دربرگیرنده اصول و تجربه گفت‌وگو درباره پرسش خواهد بود که به‌ویژه بر محتوای برخی از حوزه‌ها، از جمله ارتباطات، مهارت‌ها و روانشناسی حل مشکلات توجه دارد (پائو، ۱۳۷۸).

مصاحبه: مصاحبه مرجع فرایند اثر متقابل یک کتابدار با جست‌وجوگر اطلاعات است. مصاحبه مرجع رکن اصلی فرایند پاسخگویی به سؤال کاربر به‌شمار می‌آید. در جریان تعامل و ارتباط میان کاربر و کتابدار است که نیاز اطلاعاتی کاربر شفاف‌سازی می‌شود. بنابراین، برخورداری از مهارت‌های پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از سوی کتابدار در فرایند مصاحبه مرجع از ضروریات است (مختارپور، ۱۳۸۸).

سازماندهی اطلاعات: سازماندهی اطلاعات همواره از دغدغه‌ها و کارکردهای اصلی حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی است و نقش زیربنایی در فرایند مدیریت اطلاعات (تولید، توزیع و اشاعه) دارد (فتاحی، ۱۳۸۵). از نظر تاریخی، وظیفه سازماندهی منابع اطلاعاتی بر عهده کتابداران بوده است و آنها دانش و تجربه ارزشمندی در این زمینه کسب کرده‌اند. مهم‌ترین دستاوردهای کارکرد سازماندهی عبارت از ارائه تصویر روشنی از حوزه‌های دانش بشری و ارتباط میان آنها، فراهم کردن امکان دسترسی ساده و سریع جامعه به اطلاعات مورد نیاز و ایجاد ارزش افزوده برای

اطلاعات است. این دستاوردها در شرایط کنونی از اهمیت افزون‌تری برخوردار شده‌اند. به‌همین دلیل، کتابداران تلاش کرده‌اند که از فناوری‌ها و روش‌های نوین برای انجام دادن بهتر سازماندهی اطلاعات استفاده کنند (فتاحی، ۱۳۸۱).

یافتن منابع مرجع: یافتن منابع در واقع آگاهی در محدوده موضوع و اشراف به چگونگی کاوش و کسب داده‌ها در موضوع معینی است (کتس، ۱۳۷۸). همچنین وجود منابع مرجع در هر جامعه، بیانگر میزان تلاش آن جامعه در گردآوری و سازماندهی دانش بشری خواهد بود. به بیان دیگر، تعداد و تنوع منابع مرجع در یک کشور شاید شاخص میزان تولید علم یا دسترسی به علم باشد. خوشبختانه در دو دهه اخیر بر تعداد و تنوع منابع مرجع فارسی و غیرفارسی افزوده شده است و کتابخانه‌ها تلاش دارند تا مهم‌ترین آنها را خریداری کنند و در دسترس مراجعان خود قرار دهند. همواره تعداد شایان توجهی از مراجعه‌کنندگان به منظور استفاده از منابع مرجع، به کتابخانه مراجعه می‌کنند. در این میان کتابدار مرجع نقش مهمی در کمک به این دسته از افراد، برای استفاده از منابع و یافتن پاسخ سؤال‌های خود دارد (فتاحی، ۱۳۸۱).

تسلط بر ابزارهای پیشرفته اطلاع‌یابی: کاربران کتابخانه‌ها به‌علت گسترش اطلاعات و پیچیدگی شیوه جست‌وجو، شاید نتوانند از شیوه‌های بازیابی مناسب برای جست‌وجوی اطلاعات مورد نیاز بهره بگیرند، پس وظیفه متخصصان اطلاع‌رسانی است که در اسرع وقت اطلاعات را در اختیار کاربران قرار دهند، زیرا ارزشمندی یک فقره اطلاعاتی به زمان دسترسی به آن بستگی دارد. به بیان دیگر یکی از عواملی که ارزش اطلاعات را تعیین می‌کند، زمان دسترسی به آن است و هرچه دسترسی به اطلاعات با تأخیر انجام پذیرد، از ارزش آن کاسته خواهد شد (منصوریان، ۱۳۸۱). از زمان اختراع تلفن تا رایانه و شبکه جهانی وب، کتابداران همیشه آماده به‌کارگیری فناوری‌ها برای توسعه و ارتقای خدمات کتابخانه‌های خود بوده‌اند (دیاموند، ۲۰۰۱). فناوری جدید سبب شده است که از کتابداران تحت عناوین متخصصان شبکه، واسطه‌های اطلاعاتی و طراحان نظام یاد شود و کتابداران باید بتوانند بر این ابزارهای پیشرفته تسلط پیدا کنند.

با توجه به موارد پیش گفته، هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت دانش و مهارت‌های کتابداران در کاربرد خدمات مرجع با توجه به مؤلفه‌های دیدگاه کواکس از نظر کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران است.

## پیشینه پژوهش

در زمینه خدمات مرجع و سنجش آن تا به حال پژوهش‌های بسیاری صورت گرفته است که به چند مورد از آنها (که با پژوهش حاضر مشابهت بیشتری دارند) اشاره می‌شود.

مزینانی (۱۳۷۷) در پژوهشی به بررسی نیازهای مهارتی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی و مراکز اطلاع‌رسانی ایران با مدارک تحصیلی گوناگون و در مقاطع مختلف، بر اساس اولویت‌های متنوع پرداخت. یافته‌های این پژوهش نشان داد که از نظر جامعه کتابداران، اولویت نیازهای مهارتی، فناوری اطلاعات، نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای، آشنایی با مراجع تخصصی، آشنایی با بانک‌های اطلاعاتی و مبانی رایانه حائز اهمیت تلقی می‌شوند.

اکرمی ابرقویی (۱۳۸۷) در پایان‌نامه خود با عنوان «نیازسنجی و امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد» به بررسی ضرورت ارائه خدمات مرجع الکترونیکی، تعیین انواع و روش‌های ارائه این نوع خدمات پرداخته و امکان ارائه آنها را از نظر نیروی انسانی، امکانات، تجهیزات، بودجه مورد نیاز و نیز زمان لازم برای محقق شدن آنها بررسی کرده است. یافته‌ها نشان داد که با توجه به موقعیت و شرایط کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد، ارائه انواع خدمات مرجع به صورت الکترونیکی نظیر پاسخگویی به سؤالات مرجع، آگاهی‌رسانی جاری، اشاعه اطلاعات گزیده، تحویل مدرک و آموزش امکان‌پذیر است. نتایج نیازسنجی حکایت از آن دارد که روش‌های ذیل برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد، نسبت به سایر روش‌های موجود در اولویت هستند: ۱. استفاده از پست الکترونیکی در انواع خدمات مرجع؛ ۲. استفاده از پیام فوری برای پاسخگویی به سؤالات مرجع؛ ۳. استفاده از گفت و گوی متنی و همزمان، بدون به کار بردن ارتباطات صوتی و تصویری. با توجه به امکانات و ویژگی‌های نرم‌افزار کتابخانه، تجهیزات فنی موجود و حمایت مالی دانشگاه، در صورت تأمین نیروی انسانی و برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز و نیز تهیه نرم‌افزار پیام فوری، امکان ارائه خدمات مرجع الکترونیکی به روش‌های ذکر شده وجود خواهد داشت.

التماسی (۱۳۸۸) در پایان‌نامه خود به بررسی طراحی دوره آموزش الکترونیکی خدمات مرجع برای کتابداران و اطلاع‌رسانان پرداخته است و چالش‌های موجود در زمینه خدمات مرجع را در کتابخانه‌های ایران و نقاط ضعف کتابداران و اطلاع‌رسانان کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و آموزشگاهی را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که ۶۷ درصد کتابداران، آموزش ضمن خدمت برای خدمات مرجع را لازم می‌دانند و اغلب آنها ضعف‌های خود را در زمینه مرجع‌نویس و

فناوری‌های اطلاعاتی و خدمات اطلاع‌رسانی دانسته‌اند، علاوه بر این ۸۰ درصد کتابداران، ارائه الکترونیکی دوره آموزشی را ترجیح می‌دادند.

رئیس و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی بر استفاده کاربران از خدمات مرجع، از دیدگاه کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران پرداختند. یافته‌ها نشان داد که از دیدگاه کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی، استفاده کاربران از فناوری‌های اپک، پایگاه‌های اطلاعاتی، پست الکترونیکی و وب، آنها را از هیچ‌یک از خدمات مرجع بی‌نیاز نمی‌کند. مواردی از قبیل فقدان سواد رایانه‌ای کافی، عدم شناخت کافی درباره پست الکترونیکی و نیاز به برقراری رابطه رو در رو با کتابدار مرجع را، می‌توان در نیاز کاربران به خدمات مرجع در عین دسترسی به پست الکترونیکی دخیل دانست.

چودری و مارگیتی<sup>۷</sup> (۲۰۰۴) در پژوهش خود به خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و ملی اسکاتلند پرداختند و به این نتیجه رسیدند که اغلب، این خدمات استفاده شده‌اند و تنها پست الکترونیکی بیشترین کاربرد را داشته است، با این حال ارائه این خدمات در سطح پایینی قرار دارد و آموزش کاربران برای دستیابی به اطلاعات دیجیتالی ضرورت محسوب می‌شود.

کلوگلی<sup>۸</sup> (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان «خدمات مرجع: چگونگی انجام خدمات پایگاه کتابخانه‌ای در مقایسه با خدمات کارشناسان» به این نتیجه رسید که هدف خدمات مرجع ارائه پاسخ صحیح و ساده است و هیچ خدماتی نیز وجود ندارد که تمام نیازهای کاربر را پاسخگو باشد و اغلب بین میزان پاسخگویی به سؤالات مرجع و کیفیت پاسخ‌ها رابطه تنگاتنگی وجود دارد.

ماهارانا و پاندها<sup>۹</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان «خدمات مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشکده‌ای: مطالعه موردی کتابخانه‌های مؤسسه مدیریت و مؤسسه تکنولوژی هند» خدمات مرجع الکترونیکی کتابخانه‌های مؤسسه مزبور را بررسی کرده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که گرچه در این کتابخانه‌ها پیشرفت شایان ملاحظه‌ای در خودکارسازی و دسترسی الکترونیکی به اطلاعات صورت گرفته است، هنوز تا دستیابی به استانداردهای خدمات مرجع الکترونیکی در مؤسسات مشابه کشورهای توسعه‌یافته راهی طولانی پیش‌رو قرار دارد.

کادیر، دوها و سینگ<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی وضعیت خدمات مرجع در چهار کتابخانه دانشگاهی در مالزی را بررسی کردند. در این پژوهش با هدف بررسی چگونگی استفاده از خدمات مرجع سنتی و دیجیتال، میزان آگاهی و رضایت کاربران از خدمات مرجع دیجیتال و نیاز آنها به این خدمات سنجیده شد. یافته‌ها نشان داد که خدمات مرجع دیجیتال، بهترین شکل ارائه خدمات است. پست الکترونیکی، فرم‌های وب و «از کتابدار بپرس» از مهم‌ترین موارد مورد استفاده برای ارائه

خدمات بوده‌اند. با وجود این برنامه‌هایی برای استفاده بیشتر از فناوری اینترنت و همکاری با سایر کتابخانه‌ها در زمینه ارائه خدمات مرجع مد نظر است.

بررسی پژوهش‌ها در این حوزه نشان داد که عمده تحقیقات بر کاربران، کتابداران شاغل در این حوزه، ارزیابی خدمات و فناوری‌ها و الگوهای مورد استفاده در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی به‌ویژه مرجع دیجیتال متمرکز است. در بیشتر پژوهش‌های انجام گرفته به مسئله توانایی کتابداران در ارائه خدمات بهتر و سنجش وضعیت آن کمتر پرداخته شده است، پس پژوهش حاضر سعی در پر کردن این خلأ پژوهشی دارد که سبب متمایز شدن آن از دیگر پژوهش‌ها می‌شود. در کشور ما نیز، کتابخانه‌ها توجه چندانی به خدمات مرجع ندارند و از نظر به‌کارگیری فناوری‌های جدید در این بخش نیز، فعالیت چندانی از خود نشان نداده‌اند و کارکنان این بخش اغلب فاقد توانایی لازم در ارائه خدمات مرجع هستند، پس هدف اصلی این پژوهش بررسی وضعیت دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران بر اساس مؤلفه‌های دیدگاه کواکس در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران و از نظر کارکنان آنهاست.

### سؤالات پژوهش

۱. وضعیت دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران بر اساس دیدگاه کواکس (تفکر انتقادی، تحلیل سؤالات، مصاحبه، سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع و تسلط بر ابزارهای پیشرفته اطلاع‌یابی) در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران چگونه است؟
۲. آیا وضعیت دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران بر اساس دیدگاه کواکس، در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران یکسان است؟
۳. آیا بین دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران بر اساس دیدگاه کواکس، در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران و متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلی و دانشگاه محل خدمت) تفاوت وجود دارد؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی - پیمایشی و جامعه آماری پژوهش، مشتمل بر ۱۰۰ نفر از مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران (علوم پزشکی بابل، علوم پزشکی مازندران، فنی‌نوشیروانی بابل و مازندران) است که تعداد ۷۵ نفر به‌عنوان نمونه آماری، از طریق فرمول تعیین حجم نمونه کوکران برآورد و از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. به‌منظور سنجش دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران، پرسشنامه محقق ساخته



بر اساس مؤلفه‌های دیدگاه کواکس (تفکر انتقادی، تحلیل سؤالات، مهارت‌های مصاحبه، سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع، تسلط بر ابزارهای پیشرفته اطلاع‌یابی) طراحی شد. پرسشنامه مذکور مشتمل بر ۳۶ سؤال بسته پاسخ در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (بسیار زیاد تا بسیار کم) بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه، توسط کارشناسان و متخصصان تأیید و پایایی پرسشنامه نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha = 0/80$  برآورد شد. همچنین در این پژوهش تحلیل عاملی برای اعتبار سازه‌ای به کار رفت. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که مقدار آزمون KMO برابر  $0/94$  و نمایانگر کفایت حجم نمونه است. از بین ۷۵ پرسشنامه توزیع شده، تعداد ۷۵ پاسخنامه به پژوهشگر عودت داده شد که میزان بازگشت پاسخنامه‌ها ۱۰۰ درصد بود.

همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی از نرم‌افزار SPSS ۷.16 استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از فراوانی، میانگین، انحراف معیار و واریانس در قالب جدول و نمودار و در سطح آمار استنباطی (نظر به اینکه استفاده از آزمون پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها بوده) ابتدا آزمون Kolmogorov - Smirnov اجرا و پس از آن برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با توجه به متغیرهای مورد بررسی، از آزمون‌های  $t$ ، تحلیل واریانس یک‌راهه و  $t^2$  هتلینگ استفاده شد.

### یافته‌ها

تجزیه و تحلیل عوامل جمعیت‌شناختی نشان داد که ۴۸ نفر (۶۴ درصد) از آزمودنی‌ها زن، و بقیه مرد بودند. ۲۰ نفر (۲۶/۷ درصد) در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۳۰ نفر (۴۰ درصد) در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ۱۱ نفر (۱۴/۶ درصد) در کتابخانه‌های دانشگاه فنی نوشیروان بابل، و ۱۴ نفر (۱۸/۷ درصد) در کتابخانه‌های دانشگاه مازندران اشتغال داشتند. ۳۹ نفر (۵۲ درصد) دارای تحصیلات کتابداری و اطلاع‌رسانی و بقیه غیر کتابداری بودند. ۱۲ نفر (۱۶ درصد) در بخش خدمات فنی، ۵۳ نفر (۷۰/۷ درصد) در بخش خدمات عمومی و ۱۰ نفر (۱۳/۳ درصد) در بخش مدیریت یا سرپرستی مشغول فعالیت می‌کردند. همچنین ۶ نفر (۸ درصد) دارای تحصیلات دیپلم، ۷ نفر (۹/۳ درصد) کاردانی، ۴۸ نفر (۶۴ درصد) کارشناسی و ۱۴ نفر (۱۸/۷ درصد) کارشناسی ارشد داشتند.

در سطح آمار استنباطی نظر به اینکه استفاده از آزمون پارامتریک، مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها بوده، ابتدا آزمون کولموگروف - اسمیرنوف اجرا شد. جدول ۱ نتایج حاصل از این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۱. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

آماره	کولموگروف-اسمیرنوف	Sig
تفکرانتقادی	۱/۳۶	۰/۰۵
تحلیل سؤالات	۱/۰۷	۰/۲۰
مصاحبه مرجع	۱/۴۱	۰/۰۳۱
سازماندهی اطلاعات	۱/۳۱	۰/۶۳
منابع مرجع	۱/۱۷	۰/۱۲
تسلط بر ابزار پیشرفته	۲/۴۳	۰/۰۱

از آنجا که  $Kolmogorov - Smirnov Z < +1/96$  است، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوتی وجود ندارد. به عبارت دیگر توزیع جامعه نرمال است. همچنین چون  $Sig > 0/05$  بوده، می‌توان نتیجه گرفت که توزیع جامعه نرمال است.

به منظور تعیین وضعیت دانش و مهارت‌های کتابداران در کاربرد خدمات مرجع بر اساس دیدگاه کواکس، آزمون T-test اجرا شد و نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است. بر حسب یافته‌های جدول ۲، t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر است ( $P < 0/05$ )، بنابراین هر شش مؤلفه دیدگاه کواکس بر دانش و مهارت کتابداران مؤثرند و از آنجا که میانگین مشاهده شده نیز از میانگین فرضی ( $X=3$ ) بیشتر است، وضعیت دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران بر اساس دیدگاه کواکس در کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران، بیشتر از حد متوسط است و در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

جدول ۲. نتایج آزمون T-Test، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ( $X=3$ )

مؤلفه	میانگین	P	t
دیدگاه کواکس	۴/۰۵±۰/۸۵	۰/۰۰	۴۵/۹۴

حال به وضعیت مؤلفه‌های دیدگاه کواکس (تفکر انتقادی، تحلیل سؤالات، مصاحبه مرجع، سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع و تسلط بر ابزار پیشرفته) در کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران می‌پردازیم. به این منظور آزمون T-test اجرا و نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است. با توجه به P مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر و اختلاف

مشاهده شده بین میانگین‌های هر مؤلفه معنادار است ( $P < /05$ ). بنابراین شش مؤلفه دیدگاه کواکس بر دانش و مهارت‌های کتابداران مرجع مؤثرند. همچنین نتایج نشان می‌دهد که میانگین تمام مؤلفه‌های مذکور از میانگین فرضی بالاتر است و در وضعیت مطلوبی قرار دارد، بنابراین وضعیت دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه‌های استان مازندران، بالاتر از حد متوسط است و در وضعیت مناسبی قرار دارد.

همچنین مشخص شد که مؤلفه تسلط بر ابزار پیشرفته با میانگین  $4/51$  در بهترین وضعیت و یافتن منابع مرجع با میانگین  $3/75$  در پایین‌ترین وضعیت قرار دارند.

جدول ۳. نتایج آزمون T-Test، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ( $X=3$ )

مؤلفه	میانگین	P	t
تفکر انتقادی	$4/24 \pm 0/67$	0/00	54/62
تحلیل سؤالات	$4/08 \pm 0/81$	0/00	43/72
مصاحبه مرجع	$4/02 \pm 0/82$	0/00	42/6
سازماندهی اطلاعات	$3/76 \pm 0/94$	0/00	34/21
یافتن منابع مرجع	$3/75 \pm 0/99$	0/00	32/12
تسلط بر ابزار پیشرفته	$4/51 \pm 0/71$	0/00	56/25

حال به منظور پاسخگویی به پرسش دوم باید مشخص شود که آیا بین میانگین مؤلفه‌های دیدگاه کواکس در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران، تفاوتی وجود دارد. به این منظور از آزمون  $t^2$  هتلینگ استفاده می‌شود. نتایج این آزمون در جدول ۴ ارائه شده است:

جدول ۴. یافته‌های آزمون  $t^2$  هتلینگ

آماره	اندازه
t <sup>2</sup>	5/42
F	33/95
P	0/00

بر حسب یافته‌های جدول ۳، P مشاهده شده در سطح  $0/05 \leq P$  معنادار بوده، یعنی تفاوت میانگین مؤلفه‌های دیدگاه کواکس معنادار است. بنابراین تأثیر مؤلفه‌های دیدگاه کواکس در کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران یکسان نیست. به منظور بررسی میزان تفاوت نظرهای کارکنان در زمینه دانش و مهارت مرجع کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران و بر مبنای متغیرهای جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، محل خدمت و نوع کار در کتابخانه، از آزمون تحلیل واریانس چندمتغیره (آنوا) استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۵ مشاهده می‌شود:

جدول ۵. آماره بر حسب عوامل جمعیت‌شناختی

P	F	عوامل جمعیت‌شناختی
۰/۷۶	-۰/۱۴	جنسیت
۰/۵۹	۱/۳۸	رشته تحصیلی
۰/۲۸	۲/۵۱	سطح تحصیلات
۰/۳۷	۱/۴۱	محل خدمت
۰/۲۲	۱/۳۸	نوع کار در کتابخانه

یافته‌های پژوهش نشان داد که اختلاف مشاهده شده بین میانگین آزمودنی‌ها بر پایه عوامل جمعیت‌شناختی در کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران، تفاوت معناداری وجود ندارد. به عبارت دیگر بین نظر کتابداران و مدیران بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، محل خدمت و نوع کار، تفاوت معناداری وجود ندارد و همه پاسخگویان نظرهای یکسانی ابراز کرده‌اند.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی وضعیت دانش و مهارت کتابداران در کاربرد خدمات مرجع بر اساس دیدگاه کواکس (تفکر انتقادی، تحلیل سؤالات، مصاحبه مرجع، سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع معین و تسلط بر ابزار پیشرفته اطلاع‌یابی) در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران پرداخته است.

با توجه به نتایج آزمون T-Test، اختلاف مشاهده شده بین میانگین‌های هر مؤلفه معنادار است ( $P < 0/05$ ). بنابراین شش مؤلفه کواکس بر دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران مؤثرند و این

دیدگاه به‌خوبی مهارت‌های کتابداران مرجع را پوشش می‌دهد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های مزینانی (۱۳۷۷) و رئیسی و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی دارد. مؤثر بودن تمام مؤلفه‌های دیدگاه کواکس در کسب دانش و مهارت‌های خدمات مرجع، نشان می‌دهد که این دیدگاه، نگاه جامع و فراگیری به تمام جوانب خدمات مرجع دارد و الگوی جامع و فراگیری است.

همچنین نتایج این آزمون نشان می‌دهد که میانگین دیدگاه کواکس و تمام مؤلفه‌های مذکور از میانگین فرضی بالاتر بوده است و در وضعیت مطلوبی قرار دارد، بنابراین وضعیت دانش و مهارت‌های کتابداران در کاربرد خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران، در وضعیت مناسبی قرار دارد که بیانگر توجه مدیریت و کارکنان آنها به بحث خدمات مرجع و اهمیت آن در ارائه خدمات است. نتایج این پژوهش با پژوهش التماسی (۱۳۸۸) در یک راستا قلمداد نمی‌شود.

به‌منظور پاسخگویی به سؤال دوم مبنی بر تفاوت بین میانگین مؤلفه‌های دیدگاه کواکس از آزمون  $t^2$  هتلینگ استفاده شد.  $P$  مشاهده‌شده در سطح  $P \leq 0/05$  معنادار بوده، یعنی تفاوت میانگین مؤلفه‌های دیدگاه کواکس در دانش و مهارت‌های مرجع کتابداران معنادار است. بنابراین تأثیر مؤلفه‌های دیدگاه کواکس در کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران یکسان نیست. همچنین یافته‌های مزبور نشان می‌دهد که بهترین مؤلفه مربوط به مؤلفه «تسلط بر ابزار پیشرفته» با میانگین  $4/57$  و کمترین آن مربوط به مؤلفه «سازماندهی اطلاعات» با میانگین  $3/80$  بوده است. نتایج این پژوهش با تحقیق ماهارانا و پاندها (۲۰۰۵) یکسان محسوب می‌شود.

نتایج تحلیل عوامل جمعیت‌شناختی، نشان داد که در اختلاف مشاهده‌شده میان میانگین آزمودنی‌ها در کتابخانه‌های دانشگاهی استان مازندران تفاوت معناداری وجود ندارد. به‌عبارت دیگر بین نظر کتابداران و مدیران بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، محل خدمت، و نوع کار تفاوت معناداری وجود ندارد و همه پاسخگویان نظرهای یکسانی ابراز کرده‌اند.

#### پیشنهادها

عدم مهارت کتابداران در ارائه خدمات مرجع، ناشی از فقدان توجه مدیریت کتابخانه‌های مذکور به ارائه این خدمات، نیروی کارآمد و آموزش‌دیده، عدم آشنایی کتابداران با فناوری‌های نوین بوده است. بر این مبنا پیشنهاد می‌شود که تعامل بین کارکنان واحدهای تابعه و برگزاری کلاس‌های آموزشی و سواد اطلاعاتی، به بهبودبخشی خدمات مرجع مساعدت می‌کند.

موفقیت کتابخانه‌های دانشگاهی در حال حاضر با توجه به ظهور فناوری‌های جدید، همچنین به تعامل و همکاری مشترک نظام‌ها و کاربران وابسته خواهد بود. به‌طور مؤثر نقش کارمندان کتابخانه به‌صورت مستمر در حال توسعه بوده و تخصص در اطلاعات جدید، روز به روز در حال رشد و افزایش است. وضعیت دانش و مهارت‌های کتابداران در ارائه خدمات مرجع در کتابخانه‌های مذکور مناسب بود، پس پیشنهادهای کاربردی ذیل در ارتباط با اهداف پژوهش و برای سایر کتابخانه‌های دانشگاهی به‌منظور تقویت و بهبودبخشی ارائه خدمات مرجع مطرح می‌شوند:

۱. برای تقویت تفکر انتقادی تعامل بین کارکنان واحدهای تابعه در یک سازمان و برگزاری جلسات برای ایجاد رابطه همکاری بهتر و تقویت روابط عاطفی و مسئولیت‌پذیری، افزایش تعامل رو در رو، بهبود مهارت‌های بین‌فردی و توسعه خودکنترلی در بین کارکنان شاید مفید واقع شود.
۲. برای افزایش مهارت در تحلیل سؤالات، تشخیص صحیح و درست نیاز اطلاعاتی کاربران و داشتن دانش پیشین به‌ویژه در ارتباط با موضوع مطرح‌شده توسط کاربر و بهره‌جویی از مهارت‌های ارتباط‌شناسی و روانشناسی را مفید ارزیابی کرده‌اند. توانایی نسبت به امور و علاقه‌مندی به رشته کتابداری، همچنین ارائه برنامه‌های فوق‌برنامه برای کتابداران به‌منظور روزآمدسازی اطلاعات آنها، تا حد زیادی در افزایش مهارت و دانش کتابداران برای تحلیل سؤالات کمک می‌کند.
۳. با توجه به حضور فناوری نوین مثل خدمات مرجع دیجیتال و نیاز روزافزون کاربران برای دریافت اطلاعات به‌صورت سریع و روزآمد، باید کلاس‌های آموزشی برای آشنایی با خدمات مرجع دیجیتال و سواد اطلاعاتی برگزار شود تا کتابداران بتوانند سریع‌تر و بهتر نیاز مراجعه‌کنندگان را برطرف کنند.
۴. برای بهبود و افزایش مهارت کتابداران در سازماندهی اطلاعات، باید توانایی کافی در کاربرد رایانه و امکانات شبکه‌ها به‌ویژه اینترنت، وجود داشته باشد. همچنین کتابداران باید بتوانند در رفع نیازها و مشکلات این بخش با مدیران شبکه یا سیستم رایانه‌ای کتابخانه، همکاری و با توجه به برخورداری آنها از دانش تخصصی کتابداری، سیستم کارآمدی را برای کتابخانه‌ها طراحی کنند.
۵. توانایی کتابداران در یافتن منابع مرجع در کتابخانه دانشگاه‌های مذکور در سطح بالایی قرار دارد و کارکنان کتابخانه، مسائلی مانند آشنایی و مهارت‌یابی با جست‌وجوی تطابق

دقیق (مانند استفاده از عملگرهای بولی)، آشنایی با جست‌وجوی تطابق جزئی (مانند رتبه‌بندی ربطی و بازیابی آماری واژه‌ای)، آشنایی با جست‌وجوی فرایوندی (مانند لینک در صفحات خانگی) را برای کاربران لازم دانسته‌اند. برای افزایش توانایی کتابداران، علاقه‌مندی به حرفه کتابداری و تسلط بر ابزارهای اینترنت و همچنین آموزش کتابداران مرجع در زمینه استفاده از منابع الکترونیکی این امر را تقویت می‌کند، به همین دلیل اهمیت دارد که مدیران کتابخانه نقش و ظرفیت‌های فنی فناوری‌های دیجیتال خود را توسعه دهند و بتوانند دانش خود را به شکل روزآمد حفظ کنند.

۶. برای افزایش مهارت توانایی جست‌وجو در شبکه پایگاه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی، تسلط بر نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و آشنایی با خدمات کتابخانه‌ای رایانه‌ای، لازم است که کتابداران دانش مبانی رایانه و نحوه استفاده از آن و همچنین اصول مقدماتی نرم‌افزار و شیوه اجرای برنامه‌ها را فراگیرند، زیرا نیروی انسانی ماهر، نیروی محرکه هر گونه برنامه‌ریزی، طراحی، برنامه‌نویسی و اجرای طرح‌های خودکارسازی محسوب می‌شود و سبب افزایش و گسترش توانایی کتابداران در ارائه خدمات خواهد شد.

#### پی‌نوشت

1. Skelton and Abell
2. Wan dollah and Sing
3. Kovacks
4. Ennis
5. Pao
6. Diamond
7. Chowdhury and Margariti
8. Cloughley
9. Maharana and Panda
10. Kadir, Dollah and Sing

#### منابع

۱. اکرمی ابرقویی، صفیه (۱۳۸۷). نیازسنجی و امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الزهراء.
۲. التماسی، مهشید (۱۳۸۸). طراحی دوره آموزش الکترونیکی خدمات مرجع برای کتابداران و اطلاع‌رسانان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران.

۳. بیگدلی، زاهد (۱۳۸۰). پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه‌ها. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران، ۳ (۸): ۱۳۵ - ۱۵۴.
۴. پائو، میراندا لی. (۱۳۷۸). مفاهیم بازیابی اطلاعات. ترجمه اسدالله آزاد، رحمت‌الله فتاحی. مشهد: دانشگاه فردوسی.
۵. جعفریگلو، موسی (۱۳۷۶). کتابدار مرجع و روانشناسی شناخت. فصلنامه پیام کتابخانه، ۷ (۴): ۱۷۰ - ۱۷۹.
۶. حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۳). خدمات مرجع الکترونیکی: شیوه‌های نوین پاسخگویی به پرسش‌های مرجع. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۶ (۴) (پیاپی ۲۴): ۹۷ - ۱۰۸.
۷. رئیسی، صدیقه؛ جوکار، عبدالرسول؛ پاپی، احمد (۱۳۹۰). تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی بر استفاده کاربران از خدمات مرجع از دیدگاه کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران. مدیریت اطلاعات سلامت، ۸ (۶): ۸۸۴ - ۸۹۳.
۸. غلامی، طاهره (۱۳۸۸). خدمات مرجع دیجیتال. تهران: کتابدار؛ قم: دانشگاه قم.
۹. فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۵). از آرمان‌ها تا واقعیت: تحلیلی از مهم‌ترین چالش‌ها و رویکردهای سازماندهی اطلاعات در عصر حاضر. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴۰ (۱۰): ۲۲ - ۳۷.
۱۰. \_\_\_\_\_ (۱۳۸۱). از اطلاعات به دانش: رویکردی نو به کارکردهای کتابخانه‌ها در عصر فناوری اطلاعات. در: مجموعه مقالات ششمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، یزد ۱۶ - ۱۸ بهمن ۱۳۸۰. تهران: مرکز مدارک علمی و انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
۱۱. فیضی، علیرضا (۱۳۷۶). تعیین میزان استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس.
۱۲. کتس، ویلیام (۱۳۸۶). مرجع‌شناسی تخصصی و عمومی فارسی و غیرفارسی. ترجمه آذری، آیدین؛ عزیزی، محسن و محسنی، حمید. تهران: نشر کتابدار.
۱۳. کفایشان، مجتبی؛ حیدری، آزاده (۱۳۸۶). تغییر صلاحیت‌های حرفه‌ای کتابداران دانشگاهی در محیط شبکه‌ای. نما، ۷ (۳): ۱۲ - ۱۷.



۱۴. مختارپور، رضا (۱۳۸۸). مصاحبه مرجع در محیط دیجیتال: چگونگی و چرایی. در: عباس حری، علی اکبری و مونا مهدیان (گردآورندگان)، نرگس نشاط (ویراستار). خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی: مجموعه مقالات اولین همایش سراسری اتحادیه انجمن‌های علمی - دانشجویی کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران (ادکا): ۹۲ - ۹۷. تهران: کتابدار.
۱۵. مرادی، نورالله (۱۳۷۷). مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتاب‌های مرجع. تهران: فرهنگ معاصر.
۱۶. مزینانی، علی (۱۳۷۷). بررسی نیازهای مهارتی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی و مراکز اطلاع‌رسانی. فصلنامه کتاب، ۴: ۱۲۴ - ۱۳۵.
۱۷. منصوریان، یزدان (۱۳۸۱). کتابخانه‌های دیجیتال: مروری بر فرصت‌ها و چالش‌ها. در: مجموعه مقالات ششمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، یزد ۱۶ - ۱۸ بهمن ۱۳۸۰. تهران: مرکز مدارک علمی و انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
۱۸. نیازمند، محمدرضا (۱۳۸۸). نقش تفکر خلاق و تفکر انتقادی در مطالعات میان‌رشته‌ای. ماهنامه ارتباط علمی، ۲: ۱۱ - ۱۷.
19. Cloughiey, K. (2004). Digital reference services: How do the library- based services compare white expert service? *Emerald Group*, 53(1): 260-272.
20. Chawdhury, G., Margarita, S. (2004). *Digital reference services: A snapshot of the current practices in Scottish libraries*. Retrieved May 15, 2013, from <http://www.Emerald in sigh.com>.
21. Diamond, W., Barbara, P. (2001). Digital reference: A case study of question types in an academic library. *Reference Services Review*, 29 (3): 210-218.
22. Ennis, R.H. (2002). *An outline of goals for critical thinking curriculum and its assesment*. Retrieved May 25, 2013, from <http://faculty.ed.Uiuc.edu/rhennis> .
23. Maharana, B., Panda, K.C. (2005). *Virtual reference services in academic libraries: A case study of the libraries of IIm and IITs UN the India*. Retrieved May 22, 2013 from <http://eprints.rclis.org/archive/00009358>.
24. Kadir, W.A., Dollah, W., Sing, D. (2006). *Digital reference service in academic libraries*. Retrieved May 2. 2013 from <http://www.lib.usm.my/elmuequip/conference.Docume>.