

بررسی انواع خدمات مرجع در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر ایرج مرادی^۱

دکتر نجلا حریری^۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به بررسی انواع خدمات مرجع در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته است.

روش‌شناسی: روش پیمایشی - توصیفی است. برای گردآوری اطلاعات از یک پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است که شامل ۸۲ پرسش درباره منابع و خدمات مرجع می‌باشد. جامعه پژوهش کتابخانه‌های مرکزی ۷۵ واحد بسیار بزرگ و جامع دانشگاه آزاد اسلامی است.

یافته‌ها: پژوهش بیانگر آن است که ۵۱٫۵ درصد از کتابداران مرجع مرد، و ۴۵٫۳ درصد زن هستند و از بین مدارک مرتبط، کارشناسی کتابداری با ۲۸٫۲ درصد، و کارشناسی ارشد کتابداری با ۹٫۸ درصد بیشترین مقدار را دارند. نتایج حاکی از آن است که از بین خدمات مرجع سنتی، تهیه فتوکپی با ۲۱٫۶ درصد و مصاحبه مرجع با ۲۰ درصد بیشترین مقدار را به خود اختصاص داده‌اند. آموزش مراجعان در ۴۹٫۵ درصد از موارد به صورت غیر رسمی و آموزش فردی است. مراجعه به مخزن منابع مرجع با ۲۷٫۸ مهم‌ترین شیوه جستجو برای یافتن پاسخ مراجعان و کمبود منابع مرجع با ۱۸ درصد، مهم‌ترین علت عدم پاسخگویی به نیازهای مراجعان است. نتیجه‌گیری: یک ساختار سازمانی برای بخش مرجع کلیه کتابخانه‌های مرکزی با تأکید بر دانشگاه آزاد اسلامی لازم است که در این پژوهش پیشنهاد شده است.

کلیدواژه‌ها: خدمات مرجع، کتابخانه مرکزی، ساختار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی

مقدمه

امروزه، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی با افزایش تعداد دانشجویان به طور روزافزونی در حال گسترش هستند. این مؤسسات می‌توانند نقش بسیار مهمی در جامعه اطلاعاتی امروز ایفا کنند. کتابخانه‌هایی دانشگاهی از جمله مؤسسات آموزش عالی هستند که می‌توانند در این زمینه نقش برجسته‌ای ایفا کنند. یکی از انواع خدماتی که در کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه می‌شود، خدمات مرجع است که امکان دسترسی به طیف وسیعی از منابع اطلاعاتی را فراهم می‌آورد.

با مرور منابع و ادبیات رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، با تعاریف مختلفی از خدمات مرجع از دیدگاه‌های گوناگون مواجه می‌شویم. از جمله افرادی که خدمات مرجع را تعریف کرده‌اند، می‌توان به روتشتاین^۳ (۱۹۵۳)، گرین^۴ (۱۸۷۶)، مک کینون^۵ (۱۹۸۲)،

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک iranvaj52@gmail.com

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران nadjlahariri@hotmail.com

3. Rothstein
4. Green
5. MacKinnon

کنز^۱ (۱۹۸۷)، کمپبل^۲ (۱۹۹۲)، رتیگ^۳ (۱۹۹۳)، بانگ^۴ (۱۹۹۹)، انجمن کتابداران مرجع آمریکا^۵ (۲۰۰۸) و بروک^۶ اشاره کرد. برای مثال، رتیگ (۱۹۹۳) معتقد است که، خدمات مرجع را بیشتر توصیف کرده‌اند تا تعریف. وی می‌گوید: "در طول سالیان گذشته، تعاریف مختلفی از خدمات مرجع ارائه شده است که، اغلب آن‌ها بیشتر جنبه توصیفی داشته‌اند تا تعریفی". رتیگ بر این باور است که خدمات مرجع، واسطه بین کاربران کتابخانه، نیازهای اطلاعاتی و منابع اطلاعاتی است، و این خدمات شامل: خدمات راهنمای خوانندگان، آموزش کتابشناختی و خدمات ارجاعی و اطلاعاتی است. ساموئل روتشتاین (۱۹۶۱)، خدمات مرجع را به عنوان کمک فردی کتابدار به خوانندگان در جستجوی اطلاعات تعریف می‌کند. مک کنیون (۱۹۸۲) نیز خدمات مرجع را کمک مستقیم و فردی به کاربران، در پیدا کردن داده‌ها، یا اطلاعات از منابع کتابی، یا سایر منابع اطلاعاتی تعریف می‌کند.

بیان مساله

دانشگاه آزاد اسلامی یکی از بزرگترین نهادهای آموزش عالی در کشور است که بی‌شک نقشی تأثیرگذار بر تربیت نیروی انسانی ماهر، و برآورده کردن نیازهای آموزشی و پژوهشی کشور داشته است و با توجه به نوپا بودن، در مقایسه با سایر دانشگاه‌های داخلی و خارجی، از رشد و توسعه کمی و کیفی چشمگیری برخوردار بوده است. به طوری که در طول قریب به سه دهه که از عمر آن می‌گذرد به یکی از بزرگترین دانشگاه‌های کشور و حتی جهان تبدیل شده است. از جمله عوامل مؤثر در ایفای این نقش مهم، کتابخانه‌های این دانشگاه است که، در راستای اهداف این دانشگاه، به عنوان کانون‌های گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات علمی، آموزشی و پژوهشی فعالیت می‌کنند. خدمات مرجع نیز از جمله مواردی است که مورد اهتمام مدیران و مسئولین کتابخانه‌های این دانشگاه بوده است. در گذشته منابع مرجع محدود به منابع سنتی موجود در کتابخانه و خدمات مرجع محدود به خدمات راهنمایی و مشاوره در ارتباط با این منابع بود که اغلب در محیط فیزیکی کتابخانه ای دانشگاه ارائه می‌شد و بنابراین، دامنه معنایی و مفهومی منبع مرجع و خدمات آن بسیار محدود بود. اما امروزه این مفاهیم از چارچوب کتابخانه‌ها فراتر رفته و مرزهای ملی و بین‌المللی را درنوردیده است (حری، ۱۳۷۱). با توجه به اهمیت خدمات مرجع در فرایندهای آموزشی و پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی این مقاله به بررسی انواع خدمات مرجع در کتابخانه‌های این دانشگاه می‌پردازد، تا ضمن شناسایی انواع این خدمات، یک ساختار سازمانی مناسب برای بخش مرجع در کلیه کتابخانه‌های این دانشگاه ارائه دهد.

پرسش‌های اساسی

۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی کتابداران مرجع در کتابخانه‌های چگونه است؟
۲. انواع خدمات مرجع سنتی در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟
۳. شیوه‌های آموزش به مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟
۴. شیوه‌های جستجو برای یافتن پاسخ مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟
۵. علل عدم پاسخگویی کتابداران مرجع به پرسش‌های مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟

جامعه پژوهش

جامعه ی آماری این پژوهش کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاهی آزاد اسلامی است. در این پژوهش کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاهی که دارای رتبه‌های جامع و بسیار بزرگ هستند مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته‌اند. در

1. Katz
2. Campbell
3. Rettig
4. Bung
5. American Reference Librarian association
6. Bruke

هنگام پژوهش (سال ۱۳۸۵)، از مجموع واحدهای دانشگاه آزاد، تعداد ۷۵ واحد دارای رتبه‌های بسیار بزرگ و جامع بودند که جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند. لازم به یاد آوری است که فهرست واحدهای بسیار بزرگ و جامع، بر اساس اطلاعات دریافت شده از سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی می‌باشد.

روش انجام پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی - توصیفی است. با توجه به اینکه پژوهش حاضر به گردآوری داده‌های معاصر می‌پردازد، و جامعه ی آماری آن دارای حجم زیاد و پراکندگی جغرافیایی فراوان است، از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده است.

ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از یک پرسشنامه محقق ساخت استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۸۲ پرسش بوده، و از طریق پست برای ۷۵ کتابخانه‌های مرکزی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی ارسال شد. از مجموع ۷۵ کتابخانه مرکزی، ۶۵ مورد به پرسشنامه ارسالی پاسخ دادند، و در واقع نرخ پاسخگویی به پرسش‌ها ۸۵٫۳ درصد بوده است.

پیشینه پژوهش در داخل کشور

عطاری (۱۳۷۵)، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان "تأثیر خود آموز استفاده از کتابخانه‌های پزشکی بر میزان آگاهی دانشجویان در شناخت و نحوه استفاده از کتابخانه"، روی ۱۰۰ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی انجام داد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که استفاده از خود آموزها بر نحوه و میزان استفاده از کتابخانه‌ها تأثیر دارد. این تحقیق نشان داد که ۶۰ درصد دانشجویان در بدو ورود به دانشگاه شیوه استفاده از کتابخانه، و بخصوص منابع مرجع را نمی‌دانند. این تحقیق بر نقش گروه‌های کتابداری و اساتید علم اطلاع‌رسانی در آموزش همگانی تأکید کرده است.

فیضی (۱۳۷۸)، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود در دانشگاه تربیت مدرس، پژوهشی را با عنوان "تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و صنعتی امیرکبیر"، انجام داد. نتایج این پژوهش عبارت بود از: الف) ۱۳/۳ درصد از پاسخ دهندگان در سه کتابخانه مورد بررسی زن و بقیه مرد بودند. ب) در مورد میزان اطلاع یا عدم اطلاع استفاده کنندگان از خدمات مرجع ارائه شده در سه دانشگاه مزبور یافته‌ها نشان می‌دهد که در کتابخانه مرکزی تربیت مدرس استفاده کنندگان از اکثر خدمات ارائه شده با اطلاع هستند. ج) بیشترین اطلاع آنها از خدمات کمک در یافتن اسناد و مدارک، تهیه فتوکپی، کمک در استفاده از منابع مرجع، آموزش استفاده از برگه دان و جستجوی اطلاعات از پایگاه اطلاعات به صورت دیسک فشرده است. د) یافته‌های پژوهش نشان داد که میزان اطلاع‌رسانی در سه کتابخانه در سطح پائینی قرار دارد، به همین علت استفاده کنندگان ضرورت استفاده از چنین اطلاعاتی را در خود احساس نکرده‌اند، یا از وجود چنین اطلاعاتی بی‌اطلاع هستند.

جناب زاده (۱۳۸۲)، پژوهشی را با عنوان "خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاهی" به منظور آشنایی با چگونگی روند ارائه خدمات در بخش ارائه مرجع دیجیتال کتابخانه‌ها و ویژگی‌های خدمات ارائه شده توسط آنها انجام داد. وی ۱۵۰ وب سایت مستقر در کتابخانه‌های دانشگاهی خارجی را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های پژوهش نشان داد که از بین ۱۵۰ کتابخانه دانشگاهی مورد بررسی، ۱۴۶ کتابخانه یعنی ۹۷/۳ درصد از وب سایت استفاده می‌کردند، و تقریباً ۴۵ درصد از کتابخانه‌های مورد بررسی خدمات مرجع دیجیتال را ارائه داده و با بخش‌ها و مؤسسات بزرگتر و جامع تر در ارتباط بودند. همچنین نتایج نشان داد که تنها ۷ کتابخانه از شکل فرم ساده وب استفاده می‌کنند.

مرادی (۱۳۸۳) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود وضعیت منابع و خدمات مرجع را در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر اراک مورد بررسی قرار داد. نتایج این پژوهش نشان داد که، وضعیت منابع مرجع دانشگاه اراک نسب به سایر دانشگاه‌ها بهتر

است، وضعیت منابع مرجع ردیف دوم در کتابخانه‌های دانشگاه‌های عالی علوم اراک، آزاد اسلامی، و پیام نور بسیار نامناسب است و خدمات مرجع متناسب با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی در هیچ کدام از کتابخانه‌های مورد بررسی ارائه نمی‌شود.

پیشینه پژوهش در خارج از کشور

بانگ^۱ (۱۹۶۷) در پایان‌نامه دکتری خود تحت عنوان "بررسی ارتباط بین آموزش تخصصی و کارایی کتابداران مرجع در پاسخ گویی به سئوالاتی مرجع"، در دانشگاه ایلینوئز، ۹ گروه دوتایی از کتابداران مرجع با سابقه‌ی آموزش تخصصی از هفت کتابخانه در غرب میانه آمریکا را انتخاب کرد و نحوه کار کتابداران مرجع را از طریق پاسخ‌گویی آنها به یک رشته سئوالات امتحانی مورد بررسی قرار داد. معیاراندازه‌گیری، مدت زمانی بود که کتابداران مرجع صرف پاسخ‌گویی صحیح به سئوالات می‌کردند. بانگ به این نتیجه رسید که اختلاف معنی‌داری بین توانایی کتابداران متخصص و غیرمتخصص در پاسخ‌گویی صحیح به سئوالات وجود ندارد، اما کتابداران متخصص و در پاسخ‌گویی به طور قابل ملاحظه‌ای وقت کمتری نسبت به کتابداران غیرمتخصص صرف می‌کنند.

آر. پاول (۱۹۷۸)، کار پژوهشی دیگری تحت عنوان "بررسی ارتباط بین متغیرهای کمی خدمات مرجع و نحوه ارائه خدمات مرجع"، انجام داده است که در آن تأثیر حجم مجموعه مرجع، میزان مطالعه کتابداران، تحصیلات کتابداران و غیره بر میزان ارائه خدمات مورد بررسی قرار گرفت.

اشمیت^۲ (۱۹۷۹)، پژوهشی را با عنوان "ارزیابی خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشکده‌های نیو ساوت ویل"، انجام داد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که در کتابخانه‌های مورد تحقیق خدمات مطلوبی ارائه می‌شود، و بهتر شدن کیفیت ارائه خدمات مرجع به عواملی چون تحصیلات کارکنان، تخصص، آموزش کارکنان و مراجعین، نوع و کیفیت مجموعه و گسترش خدمات مرجع بستگی دارد.

تنوپیر^۳ (۲۰۰۱)، در مقاله‌ای تحت عنوان "پایگاه اطلاعات پیوسته: خدمات مرجع در دنیای واقعی" به بررسی تغییرات خدمات مرجع الکترونیکی بعد از ۳ سال در انجمن کتابخانه‌های تخصصی پرداخت. نتایج حاصل از این پژوهش به تأثیر زیاد خدمات مرجع الکترونیکی بر تغییر خدمات مرجع تأکید دارد. مباحث اساسی مطرح شده در این تحقیق عبارتند از کاربران مجازی، خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی و مرجع مجازی.

لوچری^۴ (۲۰۰۴)، در پژوهشی با عنوان "چقدر خدمات مرجع دیجیتال رایگان مطلوب است: مقایسه‌ای میان خدمات کتابخانه مینا و خدمات تخصصی"، نشان داد که محدودیت‌های پست الکترونیکی به توسعه خدمات چندگانه منجر می‌شود. بعضی کتابخانه‌ها پذیرفته‌اند که خدمات از طریق پست الکترونیک را تغییر دهند. این تغییر برای درخواست ارائه اطلاعات به شکل وب بیشتر از جمله نشانی پست الکترونیکی و آگاهی از دلیل درخواست اطلاعات است.

کلوگلی^۵ (۲۰۰۴)، در پژوهشی سهولت استفاده از میز مرجع دیجیتالی و میزان تأثیر آن بر کاربران دانشگاهی را بررسی کرد. وی از چند نوع میز مرجع دیجیتالی نام می‌برد. از جمله این میزهای مرجع "آل اکسپرت" است که، به عنوان قدیمی‌ترین و بزرگترین خدمات پرسش و پاسخ رایگان، از طریق اینترنت در سال ۱۹۹۸ در آمریکا تأسیس گردید..

تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این بخش هر کدام از سئوال‌های پژوهش به ترتیب مطرح و مورد بحث قرار می‌گیرد.
سئوال ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران مرجع در کتابخانه‌های چگونه است؟

1. Bungg
2. Schmidt
3. Tenopir
4. Lochore
5. Cloughly

جدول ۱. توزیع فراوانی جنسیت کتابداران مرجع

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۳۳	۵۱,۵
زن	۲۹	۴۵,۳
بدون پاسخ	۲	۳,۲
جمع کل	۶۴	۱۰۰

همانگونه که در جدول یک مشاهده می‌شود، ۵۱,۵ درصد از کتابداران مرجع مرد، و ۴۵,۳ درصد زن هستند.

جدول ۲. توزیع فراوانی سن کتابداران مرجع

سن	فراوانی	درصد
۲۰-۲۵	۵	۷,۸
۲۶-۳۰	۱۴	۲۱,۸
۳۱-۳۵	۱۹	۲۹,۶
۳۶-۴۰	۱۲	۱۸,۷
بیش از ۴۰	۸	۱۲,۷
بدون پاسخ	۶	۹,۴
جمع کل	۶۴	۱۰۰

جدول دو نشان می‌دهد که، بیشترین تعداد کتابداران مرجع ۲۹,۶ درصد، دارای ۳۱-۳۵ سال سن هستند، و پس از آن به ترتیب ۲۶-۳۰ سال با ۲۱,۸ درصد، ۳۶-۴۰ درصد با ۱۸,۷ درصد، بیش از ۴۰ سال با ۱۲,۷ درصد، و ۲۰-۲۵ سال با ۷,۸ درصد قرار دارند و ۹,۴ درصد نیز به این پرسش پاسخ نداده‌اند.

جدول ۳. توزیع فراوانی سابقه کار کتابداران مرجع

سابقه کار	فراوانی	درصد
۱-۵	۹	۱۴
۶-۱۰	۲۲	۳۴,۳
۱۱-۱۵	۱۱	۱۷,۲
۱۶-۲۰	۵	۷,۸
بدون پاسخ	۱۷	۲۶,۶
جمع کل	۶۴	۱۰۰

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بیشترین میزان سابقه کار کتابداران مرجع با ۳۴,۳ درصد بین ۶-۱۰ سال می‌باشد. پس از آن به ترتیب، ۱۱-۱۵ سال با ۱۷,۲ درصد، ۱-۵ سال با ۱۴ درصد، ۱۶-۲۰ سال با ۷,۸ درصد قرار دارند. ۲۶,۶ درصد نیز به این پرسش پاسخ نداده‌اند.

جدول ۴. توزیع فراوانی سطح تحصیلات کتابداران مرجع

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم	۱	۱,۵
کاردانی کتابداری	۷	۱۱
کاردانی غیرکتابداری	۲	۳,۲
کارشناسی کتابداری	۱۸	۲۸,۲
کارشناسی غیرکتابداری	۹	۱۴
کارشناسی ارشد کتابداری	۶	۹,۴
کارشناسی ارشد غیرکتابداری	۴	۶,۲
دکتری	۰	۰
بدون پاسخ	۱۷	۲۶,۵
جمع کل	۶۴	۱۰۰

همان گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، بیشترین درصد کتابداران، از بین سطوح مختلف تحصیلات مرتبط، به ترتیب مدرک تحصیلی کارشناسی کتابداری با ۲۸,۲ درصد، کاردانی کتابداری با ۱۱ درصد و کارشناسی ارشد کتابداری با ۹,۴ درصد، قرار دارند. از بین سایر سطوح غیر کتابداری نیز کارشناسی غیر کتابداری با ۱۴ درصد، کارشناسی ارشد غیر کتابداری با ۶,۲ درصد قرار دارند.

جدول ۵. توزیع فراوانی میزان آشنایی کتابداران مرجع با زبان‌های خارجی

زبان	میزان آشنایی					
	عالی	خیلی خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف	جمع کل
انگلیسی	۲	۲۴	۱۶	۸	۵	۵۵
	۲	۱۹	۱۲	۶	۴	۴۳
فرانسه	۰	۰	۳	۸	۱۴	۲۱
	۰	۰	۲	۶	۱۱	۱۶
آلمانی	۰	۰	۰	۱	۲۰	۲۱
	۰	۰	۰	۱	۱۵	۱۶
عربی	۰	۲	۷	۳	۱۶	۲۷
	۰	۱	۶	۳	۱۱	۲۱

همانگونه که جدول ۵ نشان می‌دهد، بیشترین میزان آشنایی کتابداران به زبان انگلیسی با ۵۵ درصد اختصاص دارد که از این میزان ۲ درصد در سطح عالی، ۱۹ درصد در سطح خیلی خوب، ۱۲ درصد در سطح متوسط، ۶ درصد در سطح ضعیف و ۴ درصد در سطح خیلی ضعیف با این زبان آشنایی دارند و میزان آشنایی آنان با زبان عربی ۲۱ درصد، فرانسه و آلمانی هر دو ۱۶ درصد، آن هم در سطوح ضعیف و خیلی ضعیف می‌باشد.

سؤال ۲. انواع خدمات مرجع سنتی در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟

جدول ۶. توزیع فراوانی انواع خدمات مرجع سنتی

درصد	فراوانی	خدمات مرجع سنتی
۲۱,۶	۴۰	تهیه کپی
۲۰	۳۷	مصاحبه مرجع
۱۱,۸	۲۲	امانت بین کتابخانه ای
۱۰,۳	۱۹	اشاعه گزینشی اطلاعات
۷,۵	۱۴	آگاهی‌رسانی جاری
۷	۱۳	تهیه فهرستگان
۶	۱۱	نمایه‌سازی
۵,۵	۱۰	تحویل مدرک
۵,۵	۱۰	ترجمه
۲,۷	۵	چکیده نویسی
۲,۱	۴	تدوین کتابشناسی
۱۰۰	۱۸۵	جمع کل

همان گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، انواع خدمات مرجع سنتی که در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی ارائه می‌شود به ترتیب عبارت است از: تهیه فتوکپی با ۲۱,۶ درصد، مصاحبه مرجع با ۲۰ درصد، امانت بین کتابخانه ای با ۱۱,۸ درصد، اشاعه گزینشی اطلاعات با ۱۰,۳ درصد، آگاهی‌رسانی جاری با ۷,۵ درصد، تهیه فهرستگان با ۷ درصد، نمایه‌سازی با ۶ درصد، تحویل مدرک و ترجمه هر دو با ۵,۵ درصد، چکیده نویسی با ۲,۷ درصد و تدوین کتابشناسی با ۲,۱ درصد کمترین خدمات نیز و تدوین کتابشناسی‌های موضوعی با ۲/۱ درصد می‌باشد.

سؤال ۳. شیوه‌های آموزش به مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟

جدول ۷. توزیع فراوانی شیوه‌های آموزش به مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های آزاد اسلامی

درصد	فراوانی	شیوه آموزش
۴۹,۵	۴۴	غیر رسمی به صورت آموزش عای فردی
۲۳,۵	۲۱	نصب راهنماهای دیواری
۱۳,۵	۱۲	تهیه کتابچه‌های راهنما
۴,۵	۴	رسمی به صورت برگزاری کارگاه آموزشی
۹	۸	بدون پاسخ
۱۰۰	۸۹	جمع کل

همان گونه که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های آزاد اسلامی آموزش مراجعان در ۴۹,۵ درصد از موارد به صورت غیر رسمی و آموزش فردی، در ۲۳,۵ درصد نصب راهنماهای دیواری و در ۴,۵ درصد به صورت رسمی و برگزاری کارگاه‌های آموزشی می‌باشد. ۹ درصد نیز به این پرسش پاسخ نداده‌اند.

سؤال ۴. شیوه‌های جستجو برای یافتن پاسخ مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟

جدول ۸: اولویت‌های شیوه‌های جستجو برای یافتن پاسخ مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های آزاد اسلامی

جمع کل	ترتیب اولویت				شیوه جستجو	
	۴	۳	۲	۱		
۵۳	۱	۱۰	۲۱	۲۱	فراوانی	مراجعه به مخزن منابع مرجع
۲۷,۸	۰,۵	۶	۱۱	۱۱	درصد	
۵۰	۲	۱۰	۱۱	۲۷	فراوانی	استفاده از رایانه
۲۶,۳	۱	۵	۶	۱۴	درصد	
۴۵	۲۴	۱۳	۶	۲	فراوانی	ارجاع به متخصص موضوعی
۲۳,۶	۱۳	۷	۳	۱	درصد	
۴۲	۹	۱۴	۱۴	۵	فراوانی	مراجعه به برگه دان
۲۲,۳	۵	۷	۷	۳	درصد	
۱۹۰	۳۶	۴۷	۵۲	۵۵	فراوانی	جمع کل
۱۰۰	۱۹	۲۵	۲۷	۲۹	درصد	

همان گونه که در جدول شماره ۸ مشاهده می‌شود، اولویت شیوه‌های جستجو برای یافتن پاسخ مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی به ترتیب عبارت است از: مراجعه به مخزن منابع مرجع با ۲۷,۸ در اولویت اول، استفاده از رایانه با ۲۶,۳ درصد، ارجاع به متخصص موضوعی با ۲۳,۶ درصد و مراجعه به برگه دان با ۲۲,۳ درصد.

سؤال ۵. علل عدم پاسخگویی کتابداران مرجع به پرسش‌های مراجعان کدام است؟

جدول ۹: علل عدم پاسخگویی کتابداران مرجع به پرسش‌های مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های آزاد اسلامی

جمع کل	ترتیب اولویت							علل عدم پاسخگویی کتابداران مرجع به مراجعان	
	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱		
۴۱	۷	۰	۴	۹	۲	۱۰	۹	فراوانی	کمبود منابع مرجع
۱۸	۲	۰	۲	۴	۵	۴	۴	درصد	
۴۲	۰	۲	۰	۳	۷	۹	۲۱	فراوانی	کمبود کتابدار متخصص
۱۸	۰	۱	۰	۱	۳	۴	۸	درصد	
۳۷	۱	۱	۰	۳	۱۰	۱۳	۹	فراوانی	کمبود وقت
۱۶	۱	۱	۰	۱	۴/۵	۵/۵	۳	درصد	
۳۳	۰	۰	۳	۱۲	۳	۸	۷	فراوانی	مشغله کاری فراوان
۱۴	۰	۰	۱	۵	۱	۳	۳	درصد	

ادامه جدول ۹: علل عدم پاسخگویی کتابداران مرجع به پرسش‌های مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های آزاد اسلامی

۲۹	۸	۸	۵	۲	۳	۲	۱	فراوانی	نداشتن انگیزه کافی
۱۲	۳	۳	۲	۱	۱	۱	۱	درصد	
۲۳	۵	۶	۷	۰	۲	۲	۱	فراوانی	عدم تسلط کافی در استفاده از منابع مرجع الکترونیکی
۱۰	۲	۲	۳	۰	۱	۱	۱	درصد	
۲۷	۳	۶	۹	۵	۲	۲	۰	فراوانی	عدم تسلط کافی در استفاده از منابع مرجع چاپی
۷	۱	۲	۴	۳	۱	۱	۰	درصد	
۲۳۲	۲۴	۲۳	۲۸	۳۴	۴۱	۴۶	۴۸	فراوانی	جمع کل
۱۰۰	۹	۹	۱۲	۱۴	۱۷	۱۹	۲۰	درصد	

جدول ۹ نشان می‌دهد که، ترتیب اولویت علل عدم پاسخگویی کتابداران مرجع به پرسش‌های مراجعان در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های آزاد اسلامی به این شرح است: کمبود منابع مرجع با ۱۸ درصد بیشترین مقدار را دارد و در اولویت اول می‌باشد و پس از آن به ترتیب، مشغله کاری فراوان و کمبود وقت هرکدام با ۱۵ درصد، عدم تسلط کافی در استفاده از منابع مرجع چاپی و نداشتن انگیزه کافی هرکدام با ۱۲ درصد، و عدم تسلط کافی در استفاده از منابع مرجع الکترونیکی با ۱۱ درصد در مراتب بعدی قرار دارند.

بحث و نتیجه گیری

به طور کلی، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ۵۱٫۵ درصد از کتابداران مرجع مرد، و ۴۵٫۳ درصد زن هستند که ۲۹٫۶ درصد (بیشترین مقدار) از آنها دارای ۳۱-۳۵ سال سن هستند. بیشترین میزان سابقه کار کتابداران مرجع با ۴۳٫۳ درصد بین ۱۰-۶ سال، و کمترین میزان سابقه کار ۱۶-۲۰ سال با ۷٫۸ درصد است. همچنین، از بین سطوح مختلف تحصیلات مرتبط، کارشناسی کتابداری با ۲۸٫۲ درصد، کاردانی کتابداری با ۱۱ درصد و کارشناسی ارشد کتابداری با ۹٫۴ درصد، سطوح تحصیلی کتابداران مرجع را تشکیل می‌دهند و بیشترین میزان آشنایی کتابداران مرجع به زبان انگلیسی با ۵۵ درصد اختصاص دارد که از این میزان ۲ درصد در سطح عالی، ۱۹ درصد در سطح خیلی خوب، ۱۲ درصد در سطح متوسط، ۶ درصد در سطح ضعیف ۴ درصد در سطح خیلی ضعیف است. آشنایی با زبان‌های فرانسه، آلمانی و عربی نیز در سطوح ضعیف و خیلی ضعیف می‌باشد.

از آنجایی که استفاده از اغلب منابع مرجع معتبر به زبان‌های انگلیسی، فرانسه و آلمانی است، و ارائه خدمات مرجع مؤثر و مفید نیز مستلزم تخصص در رشته کتابداری اطلاع‌رسانی و آشنایی با فنون استفاده از این منابع است، می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت نیروی انسانی شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی چندان مناسب و متناسب با نیازها و استانداردهای روز نمی‌باشد و نیازمند بازنگری اساسی است.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که از بین خدمات مرجع سنتی، تهیه فتوکپی از منابع با ۲۱٫۶ درصد بیشترین مقدار را به خود اختصاص داده است و سایر خدمات تخصصی، از قبیل؛ مصاحبه مرجع، امانت بین کتابخانه ای، اشاعه گزینشی اطلاعات، آگاهی‌رسانی جاری و غیره از اهمیت چندانی برخوردار نیستند. در همین راستا، مرادی و حریری (۲۰۰۹) نشان دادند که بین ارائه انواع خدمات مرجع سنتی و رشته تحصیلی کتابداران مرجع رابطه معنی داری وجود دارد. در تأیید این رابطه، آر. پاول (۱۹۷۸) نیز نشان داد که میزان مطالعه و تحصیلات کتابداران مرجع بر میزان و انواع خدمات تأثیر دارد. لذا، علت اصلی ضعف این خدمات را می‌توان عدم بکارگیری کتابداران متخصص در بخش مرجع دانست.

نتایج این پژوهش حاکی از آن است که آموزش مراجعان در ۴۹٫۵ درصد از موارد به صورت غیر رسمی و آموزش فردی، در ۲۳٫۵ درصد نصب راهنماهای دیواری و در ۴٫۵ درصد به صورت رسمی و برگزاری کارگاه‌های آموزشی می‌باشد. بدیهی است که هر نوع آموزشی به تغییر در رفتار می‌انجامد و آموزش استفاده از منابع اطلاعاتی می‌تواند بر میزان و کیفیت استفاده از منابع تأثیر

بگذارد. حمزه پور (۱۳۷۱) نشان داد که شیوه آموزش رسمی بر استفاده بیشتر و بهتر کاربران کتابخانه تأثیر دارد و ضرورت استفاده از گروه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی را در آموزش مورد تأکید قرار داد. عطاری (۱۳۷۵) نیز نشان داد که استفاده از خودآموز استفاده از کتابخانه بر میزان آگاهی دانشجویان در شناخت و نحوه استفاده از کتابخانه تأثیر دارد.

نتایج این پژوهش بیانگر آن است که مهم‌ترین اولویت کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی برای یافتن پاسخ مراجعان، مراجعه به مخزن منابع مرجع با ۲۷,۸ درصد است و پس از آن به ترتیب استفاده از رایانه با ۲۶,۳ درصد، ارجاع به متخصص موضوعی با ۲۳,۶ درصد و مراجعه به برگه دان با ۲۲,۳ درصد قرار دارند. مرادی (۱۳۸۷) نشان داد که میانگین تعداد رایانه‌های موجود در بخش مرجع کلیه کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی ۱,۶ و میانگین برگه دان‌های ویژه بخش مرجع ۱,۲ است. بنابر این مهم‌ترین علت مراجعه مستقیم به مخزن منابع مرجع را می‌توان فقدان این ابزارهای کتابشناختی دانست.

نتایج پژوهش نشان داد که مهم‌ترین علل پاسخگویی به پرسش‌های مراجعان در بخش مرجع کمبود منابع مرجع با ۱۸ درصد، مشغله کاری فراوان و کمبود وقت هر کدام با ۱۵ درصد، عدم تسلط کافی در استفاده از منابع مرجع چاپی و نداشتن انگیزه کافی هر کدام با ۱۲ درصد می‌باشند. بدیهی است که ارائه هر نوع خدماتی مستلزم ابزارهای خاص می‌باشد. خدمات مرجع نیز از جمله خدماتی است که به ابزارهای خاص خود یعنی منابع اطلاعاتی معتبر نیاز دارد و هر قدر توانایی یک کتابدار زیاد باشد، فقدان منابع توانایی او را ذایل خواهد کرد و بالعکس. مرادی (۱۳۸۷)، نشان داد که بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی به شدت با کمبود منابع مرجع ردیف اول و بخصوص ردیف دوم مواجه‌اند. لذا، به نظر می‌رسد، کمبود منابع مرجع از یک سو، و نادیده گرفتن بخش مرجع در ساختار سازمانی کتابخانه به عنوان یک نظام تخصصی و متشکل از بخش‌های تخصصی تر از سوی دیگر، موجبات عدم پاسخگویی کتابداران مرجع به مراجعان را - به رغم توانایی‌های تخصصی و حتی حضور منابع - به دنبال فراهم آورده است. لذا، از آنجا که ارائه خدمات مرجع تخصصی و کیفی مستلزم یک ساختار سازمانی منسجم است که هر کدام از این اجزاء تکمیل کننده دیگری باشد، ساختار سازمانی ذیل برای بخش مرجع کلیه کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی پیشنهاد می‌شود. سایر انواع کتابخانه‌ها نیز می‌توانند از این الگو استفاده کنند.

منابع

- جناب زاده، رویا (۱۳۸۲). خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی. دفتر کتابداری، سال سی و هفتم، دفتر چهارم، ص، ۲۰-۲۱۵.
- حری، عباس (۱۳۷۱). مفهوم متاب مرجع. پیام کتابخانه. سال دوم، شماره اول، بهار.
- حمزه پور، محمد کاظم (۱۳۷۱). "بررسی میزان آگاهی و شناخت کتابداران کتابخانه‌های پزشکی از مراجع اصلی پزشکی". پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- فیضی، علیرضا (۱۳۶۹). "تعیین میزان رضایت استفاده کننده از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و صنعتی امیرکبیر". پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری. تهران دانشگاه تربیت مدرس.
- عطاری، علیرضا (۱۳۷۵). "تاثیر خودآموز استفاده از کتابخانه‌های پزشکی بر میزان آگاهی دانشجویان در شناخت و نحوه استفاده از کتابخانه". پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- مرادی، ایرج (۱۳۸۳). "بررسی وضعیت منابع و خدمات مرجع در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر اراک". پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- مرادی، ایرج (۱۳۸۷). "بررسی وضعیت منابع و خدمات مرجع در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی برای ارائه الگوی متناسب". رساله دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- Bunge, Charles. A. (1967). professional Education and Reference Efficiency. Ph.D. Dissertation, Illinois State University.
- Bunge, C. A. (1999), Reference Services, Reference librarian, Vol.66, pp.99-185.
- Bruke, L, (2008), Models of Reference services in Australian academic libraries, Journal of Librarianship and Information Science, Vol.40 No.4, pp86-269.
- Campbell, J. (1992), Sharking the Conceptual Foundations of Reference: a Perspective, Reference Services Review, Vol.20 No.40, pp. 29-36.
- Claoghly, Karen (2004). "Digital reference services: how do the library-based services compare with the expert services?" Library www.emeraldinsight.com Riview, Vol.53, No.1, pp.17-23. Available at
- Green, S (1876), Personal Relations Between Librarians and Readers, American Library Journal, Vol.1 No.1, pp74-81.
- Katz, W. (1987), Introduction to Reference Work, 5th ed., Vol.1 McGraw-Hill, New York, NY.
- Lochore, Stephen (2004). "How Good are the Free Digital Reference Services? Comparison of library – based and expert services". Library Review, Vol.53, No.1, pp. 24-29.
- McKinnon, M. (1982), Administration of Reference Services In some Australian University Libraries, Australian Academic and research Libraries, Vol.13 No2, pp. 82-94.
- Moradi, I. Hariri, N. (2009), A Survey of Iranian Academic Reference Services in Terms of Librarians' Discipline. Reference Services Review. Vol.37.No3.355-362.
- Powell, Ronald R (1978). An Investigation of the Relationships Between Quantifiable Reference Services Variables and Reference Performance in Public libraries. the Librarian Quarterly. 48(January):1-19
- Rettig, J. (1993), Reference and Information Services, in Wedgeworth, R. (Ed.), World Encyclopedia of library and Information Services, American Library Association, Chicago, IL, pp 703-8.
- Rothstein, S. (1953), The Development of the Concept of Reference Service in American libraries, 1850-1900, the Library Quarterly, Vol. 23 No 1 pp.1-15.
- RUSA (2008), Definitions of Reference, Reference and User services Association, Chicago IL, Available at: www.ala.org/ala/mgraps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm (accessed 2 May 2009).
- Schmidt, J. (2007), Promoting Library Services in a Google world, Library Management, Vol. 28 Nos6/7, pp. 337-46.
- Tenopier, Carol. (1993), Electronic Access to Periodicals. Library Journal, Vol. 118. Nov. PP:54