

اهمیت پژوهش در دانشگاه و ارتباط آن با بخش مرجع کتابخانه‌ها

غلامرضا فدایی عراقی
عضو هیأت علمی دانشگاه تهران

تربیت می‌شود.

برای تحول در کشور و حرکت به سمت توسعه واقعی در همه ابعاد، باید در دانشگاه‌ها تحول ایجاد کرد و بدون این تحول، صحبت از توسعه، مفهومی ندارد. «تا زمانی که ما به انسانهای آگاه که در دانشگاه‌ها و مراکز علمی پرورش می‌یابند، دست پیدا نکنیم، جامعه ما به توسعه مطلوب دست نخواهد یافت»^۱.

تحقیقات در دانشگاه‌ها متکی بر اطلاع‌رسانی است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که کانون درخشان این تحقیقات

اهمیت پژوهش برکسی پوشیده نیست. پیشرفت و توسعه زندگی بشر در همه موارد مرهون پژوهش است و راز پیشرفت دنیای امروز نیز در پژوهش نهفته است.

مرکز اصلی پژوهش دانشگاه است. در دانشگاه با استعانت از متدولوژی، ره صد ساله، یک شبه پیموده می‌شود و سرعت دستاوردهای بشری در چندین دهه اخیر نیز مؤید این ادعاست. دنیای امروز به خوبی درک کرده است که بزرگترین سرمایه، سرمایه نیروی انسانی آموزش دیده است و این نیرو به طور عمده و خاص در دانشگاه‌ها

کاملاً فراهم شده باشد و ثانیاً تا آخر راه، کار ادامه پیدا کند؛ خواه نتیجه مثبت باشد، خواه منفی. حتی نتیجه منفی نیز نباید نابود شود، بلکه باید در جایی ثبت و ضبط شود.

نمودار زیر تا اندازه‌ای وضعیت کتابخانه‌های ما را در وضعیت موجود و مطلوب ترسیم می‌کند.

در چنین وضعیتی، به فرض تلاش و کوشش، به دلیل وجود عوامل بازدارنده، بازدهی همه چیز حتی آموزش در کشورهای کمتر توسعه یافته نسبت به بازده‌های مشابه در کشورهای پیشرفته در سطح پایتتری قرار می‌گیرد.^۲

ماحصل کلام آنکه: باروری آموزش و ترویج و توسعه فرهنگ پژوهش در دانشگاه‌ها و سرانجام، گسترش مرزهای دانش، به اعتلای کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی وابسته است و این خود، مستلزم برخورداری این کتابخانه‌ها از خدمات نیروی انسانی مناسب و کارآمد است.

اهمیت بخش مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی

هر کتابخانه‌ای، به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی، دارای چندین بخش است: بخش سفارش، بخش فهرست نویسی و طبقه‌بندی، بخش امانت، بخش مرجع، و بخش سمعی و بصری. آنچه کمتر مورد بحث قرار گرفته و در واقع مورد بی‌مهری کامل، بخش مرجع بوده است. از آنجا که بخش مرجع، علاوه بر

محسوب می‌شوند، در دنیای پیشرفته صنعتی به انواع و اقسام ابزارهای پیشرفته الکترونیکی مجهزند و کتابداران و اطلاع‌رسانان نیز سعی در عرضه هر چه سریعتر و مستقیمتر اطلاعات به متقاضیان دارند.

هر چه سرمایه‌گذاری در امر اطلاع‌رسانی بیشتر و هر چه اهداف اطلاع‌رسانی روشنتر باشد، محققان علاقه‌مند بهتر می‌توانند کار کنند. اگر در کشورهای پیشرفته صنعتی محقق سریعتر به نتیجه تحقیق خود می‌رسد و خستگی مفرطی از کار تحقیق بر تن او نمی‌نشیند و دوباره تحقیق دیگری را شروع می‌کند، به این خاطر است که ابزارهای پژوهشی برای او آنچنان آماده است که نیازی ندارد وقت خود را در غیر از مسیری که تعیین کرده، صرف کند. او حتی می‌تواند از اتاق کار خود یا منزلش خارج نشود و با وجود این، از همه اطلاعات موجود در سراسر دنیا با خبر شود.

در کشورهایی مثل ما به این علت که کارها منظم نیست و همه چیز در جای خود قرار ندارد، بر فرض اینکه هر واحدی در کار خود احساس مسئولیت کند، برای خود بدون ارتباط با دیگری نظامی می‌سازد و به دور آن دیواری می‌کشد و گاه کار به آنجا می‌رسد که زبان مشترک برای انتقال ساده‌ترین پیامها نیز وجود ندارد تا چه رسد به انتقال و مبادله اطلاعات علمی در سطحی گسترده و وسیع. تحقیق، زمانی تحقیق است که اولاً حساب شده انتخاب گردد و اطلاعات اولیه



رشته مهم که یگانه عامل پیشرفت و تعالی است، مغفول مانده و مورد بی‌مهری تمام قرار گرفته است.

تعریف مرجع

از نظر لغوی مرجع (به فتح جیم) به معنای محل رجوع، اصل، و پایین کتف است و به همین معناست آنکه در علم یا ادب به او رجوع شود، خواه عالم باشد، خواه کتاب.

فرهنگ معین، مرجع را به کسر جیم ضبط کرده و می‌گوید که در عرف متداول مردم، مرجع یا فتح جیم رایج است.

مرجع در اصطلاح عبارت است از:

«۱. کتاب یا دیگر مواد کتابخانه‌ای که فقط برای یافتن اطلاعات معین و محدود تهیه شده است، نه برای به کلی خواندنشان؛ مثل واژه‌نامه‌ها و دایرةالمعارفها.

۲. کتاب یا دیگر مواد کتابخانه که غالباً به امانت داده نمی‌شود و در قسمت مرجع نگهداری می‌گردد».^۳

اگر اطلاعات در جهان امروز و البته در همه زمانها قدرت است، دارنده آن هم صاحب اقتدار است و البته در کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی هیچ کس به اندازه کتابدار مرجع دارای اقتدار نیست.

ویلیام کنز، مرجع را «هنر یافتن اطلاعات» می‌داند و آن را از مفهوم کار یا کارکرد فراتر می‌شمارد. پی‌یر باتلر هم مرجع را کارکرد یا وظیفه می‌شمرد، نه کار.^۴ واتر کلاپ رئیس شورای منابع کتابخانه‌ای و

داشتن ابزارهای مکتوب قوی، به کتابدار ماهر، علاقه‌مند، دانشمند، کریم و خوش برخورد نیاز دارد، در باره‌اش کمتر سرمایه‌گذاری شده و می‌شود. حتی این امر در دانشکده‌ها و گروههای آموزشی ما هم غریب مانده است.

در دیگر بخشهای کتابخانه، تکلیف روشن است. کار، حد و مرز دارد و می‌توان از الگوی خاصی پیروی کرد و وظیفه را به خوبی انجام داد: شیوه سفارش، چه داخلی چه خارجی و نحوه مکاتبات و مریگیری فرمول دارد؛ روش فهرست‌نویسی و رده‌بندی بر اساس الگوهای مختلف کاملاً معلوم و مشخص است و ضابطه و حساب و کتاب دارد؛ اما بخش مرجع نه حساب و کتابی مشخص دارد، نه حد و مرزی می‌شناسد. در کتابخانه به روی هر پرسشگری باز است و او اجازه دارد که هر پرسشی را مطرح کند و انتظار دارد که کتابخانه به عنوان محل ذخیره دانش و اطلاعات و کتابدار به عنوان حافظ و عالم اطلاعات او را راهنمایی کنند و نه فقط مشکلش حل شود، بلکه با خاطره خوبی که در ذهن او ایجاد می‌کنند، او را به فردی علاقه‌مند و مراجعی دائم مبدل سازند. نظر به مشکل بودن امر و عدم وجود مریبانی که خود را برای تربیت چنین انسانهایی وقف کنند که با همه وجود به استقبال مشکل می‌روند و پیامبروار مرهم بر زخم‌های نادانیهای افراد رمیمده از دانش می‌گذارند، طبعاً این

خدمات فراوانی به نیازهای حکومتی در ابعاد آرشیوی، اقتصادی و اداری کرده و به جامعه از نظر فرهنگی، مذهبی، و آموزشی مدد رسانده‌اند.^۶

سابقه کتابداری نوین و خدمات مرجع به سبک جدید به قرن ۱۹ می‌رسد.^۷ در سال ۱۸۷۶ با بنیانگذاری انجمن کتابداری امریکا، خدمت مرجع، به عنوان خدمتی منحصر به کتابخانه‌ها آغاز شد. عواملی که در این امر سهم بودند، عبارتند از: انتشار

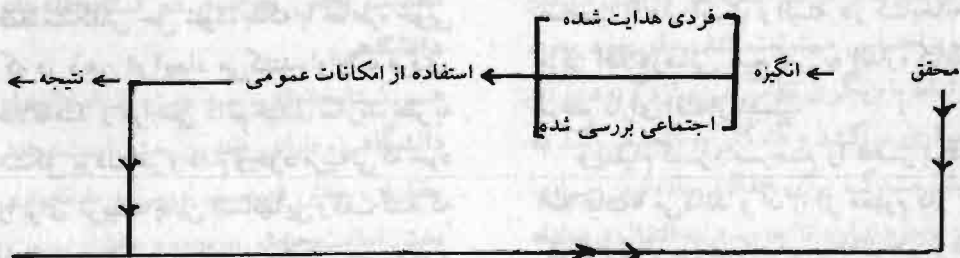
معاون سابق کتابخانه کنگره، مرجع را گل سرسید کارهای کتابخانه یا میوه و پاداش آن می‌داند. بیشاب مرجع را خدمتی معرفی کرده است که کتابداران برای کمک به نوعی مطالعه و پژوهش به عمل می‌آورند و وبر چکیده کار مرجع را همان «کمک» یا «دستیاری» محسوب کرده است.^۵

وظیفه کتابدار مرجع شاید قدیمترین شکل کتابداری و خدمات آن بوده است. قدیمترین کتابخانه‌ها در آشور و اسکندریه،

نمودار ۱ وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌ها

محقق ← انگیزه‌های فردی ← استفاده از امکانات شخصی و بندرت عمومی ← نتیجه ←

الف: وضع موجود



ب: وضع مطلوب

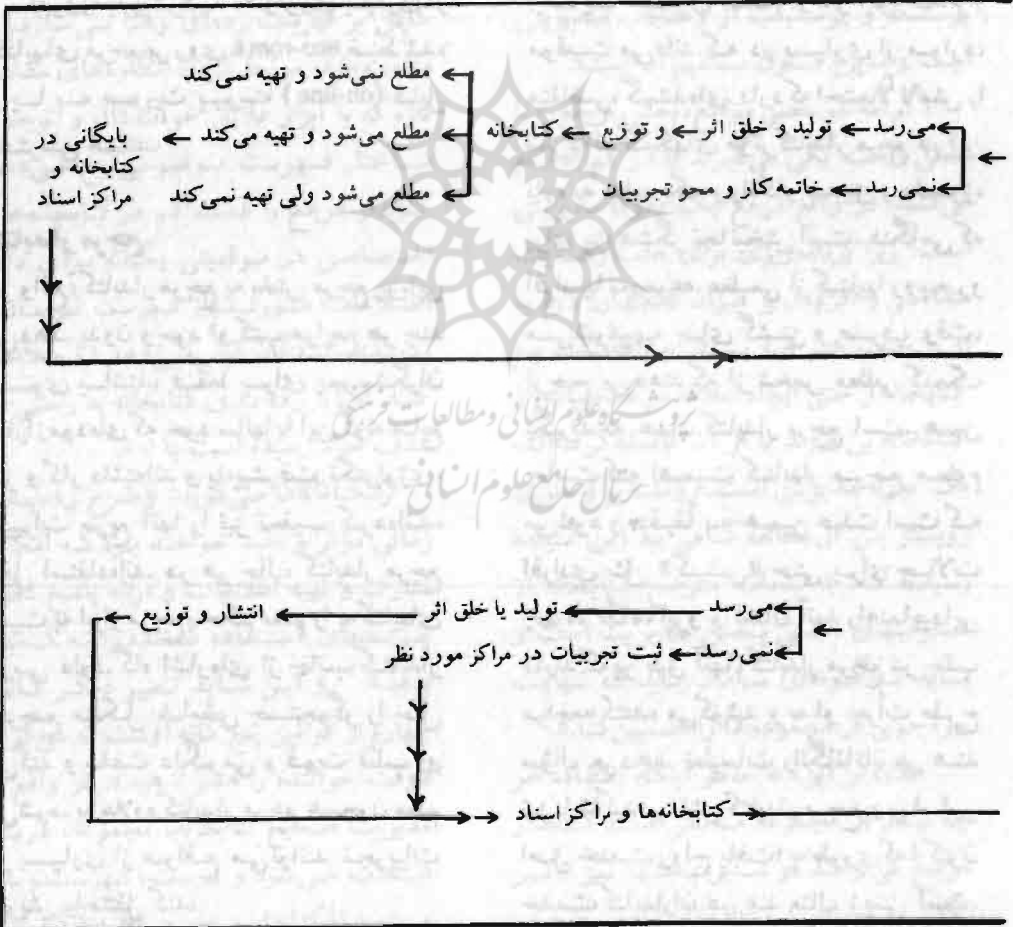
در شکل لغت‌نامه، دایرةالمعارف، کتابشناسی، فهرست، سالنامه، منابع جغرافیایی سرگذشتنامه و اسناد و مدارک دولتی ظاهر می‌شوند. در تعریف کتاب مرجع گفته‌اند: کتابی است که برای مشورت در مورد مطلب یا موردی خاص، و نه برای مطالعه کامل، تهیه شده و دارای نظم و ترتیبی خاص است یا کتابهایی است که فقط در کتابخانه مطالعه می‌شوند.^۹ هر یک از این ابزارها ویژگی خاصی دارند که معرفی

طرحهای دهدهی رده‌بندی کاترو دهدهی دیویی و نیز مقاله نامه پول.^۸

اهمیت بخش مرجع به سه عامل بستگی دارد که دو عامل اول مهمترین؛ هر چند که حاصل هر سه به خدمات مرجع می‌انجامد. این سه عامل عبارتند از: ۱) ابزار مرجع، ۲) کتابدار مرجع، ۳) محیط مرجع.

ابزار مرجع

ابزار مرجع عمدتاً همان کتابهای مرجعند که



کتابدار مرجع با تخصص و تجربه‌ای که دارد و روز به روز بر کیفیت آن می‌افزاید، آنچنان به مجموعه زیر نظر خود احاطه و اشراف دارد که همچون یک داروساز می‌داند هر دارویی چه خاصیتی دارد.

در این مفهوم کتابدار مرجع یک مشاور است، یک مشاور امین و صادق. او در عین اینکه نظر دارد، سعی می‌کند که در کمال بی نظری جوینده را راهنمایی کند. او همچون فروشنده کالا بیش از هر چیز در پی جلب رضایت مشتری است. او در این مقام و موقعیت می‌داند که در بسیاری از موارد، متقاضی، گم شده‌ای دارد که احتمالاً نامش را نمی‌داند. کمکهای مؤثر کتابدار مرجع در این باره به مثابه یک روانکاو صدیق و دلسوز، برای پژوهشگر نجاتبخش است. هنگامی که افراد با مجموعه عظیمی از کتابها روبه رو می‌شوند به جای گشتن و صرف وقت، ترجیح می‌دهند که از شخص مطلعی کمک بگیرند که همان کتابدار مرجع است. همین جاست که اهمیت کتابدار مرجع معلوم می‌شود و دقیقاً به همین علت است که افرادی مثل «کیتس» حتی برای حالات چهره، نگاه، ابرو و امثال آنها راهنمایی‌هایی دارند که بر طبق آنها، کتابدار مرجع در جلب مراجعه کننده می‌کوشد و به او جرأت طرح سؤال می‌دهد. تعلیمات رنگانانان در هند نیز با تأکید بر نقش کتابدار مرجع و بر اساس اصل خدمت رواج یافت؛ به طوری که اکنون خدمت کتابداران در هند مثال زدنی است.

کاملشان در این مقاله نمی‌گنجد؛ پاره‌ای از ویژگیها به این ترتیب است:

- کتبی هستند و مجموعه اطلاعات در موضوعات مختلف در آنها گردآمده است،
- بر حقایق و واقعیات متکی هستند،
- هدف آنها پاسخ به سؤالات است، نه سؤال آفرینی،
- تنظیم مطالب آنها اغلب الفبایی است،
- درباره یک مطلب به طور وسیع بحث نمی‌کند.

امروزه با پیشرفت تکنولوژی بسیاری از کتابهای مرجع بر روی «co-rom» ضبط شده و یا به صورت پیوسته (on-line) قابل دسترسی هستند.

کتابدار مرجع

در واقع، کتابدار مرجع به بخش مرجع پویایی می‌دهد. بدون وجود او کتب مراجع هر چند قوی باشند، فقط برای پرسشگران کارآزموده‌ای که خود سالها با این گونه منابع سر و کار داشته‌اند و با پیشرفت تکنولوژی، تغییرات سریع آنها را نیز تعقیب کرده‌اند، قابل استفاده‌اند. در هر حال، کتابدار مرجع نسبت به ابزار مرجع، حکم معلم را به کتابهای درسی دارد. گاه اشاره‌ای از جانب کتابدار مرجع مشکل غامض جستجوگر را حل می‌کند و باعث دلگرمی و قوت قلب او می‌شود. به علاوه کتابدار مرجع همچون معلم در بسیاری از مواقع می‌تواند تجربیات خویش را منتقل کند.



است با همه ابزارها، به ویژه مراجع، به خوبی آشنا باشد. او در این تماسهای مکرر و استفاده‌های بی‌شمار به قوت و ضعف نظام رده‌بندی و فهرست نویسی کاملاً پی‌می‌برد. او می‌تواند توصیه‌هایی هم برای بخش سفارش خرید نیازهای فوری و آتی کتابخانه داشته باشد؛ چون با جامعه در ارتباط است. حتی می‌تواند در برنامه‌ریزی آینده کتابخانه فعالانه مشارکت کند.

«فن تحلیل و ترکیب، کتابدار را از تکیه کامل بر فهرست رده‌ای رها می‌سازد. در واقع، وظیفه مرتبط کردن انگاره‌های مفاهیم تازه که با ابراز علائق خوانندگان و توجه به ساختار فهرست موضوعی رخ می‌دهد، کتابدار مرجع را دست کم در کتابخانه‌های اختصاصی در موقعیتی یگانه برای دادن اطلاعات مورد نیاز فهرست نویسان و رده‌بندی‌کنندگان قرار می‌دهد تا ملاحظه کنند که آیا رده بندی کتابخانه به راستی به هدف خود رسیده است یا نه».^{۱۱}

رانگاناتان می‌گوید: «طرح رده‌بندی زمانی مؤثر و مفید خواهد بود که امکان تدارک و تهیه اطلاعات و ارائه پاسخ دقیق پرسشهای استفاده‌کننده را به کتابدار بدهد».^{۱۲} و این شاید تعبیر دیگر قانون چهارم از قوانین پنج‌گانه اوست که می‌گوید: «وقت خواننده را هدر ندهید». در واقع با مدیریت صحیح کتابخانه، مجموعه، درست انتخاب می‌شود و درست، فهرست‌نویسی می‌شود تا کتابدار مرجع مسلط و آگاه که نه

کتابخانه بدون کتابدار مرجع، انبار کتابی بیش نیست.

محیط مرجع

محیط مرجع شامل فضا و مکان مناسب برای پاسخگویی است. امکانات پیشرفته تکنولوژیک برای تسهیل کار و تسریع در پاسخ دادن به سؤالات نیز در اینجا مطرح می‌شود. فراهم آوردن همه این امکانات برای افزودن بر بازده و رضایت خاطر پرسشگر و پرسشیاب از وظایف مدیریتی است و مدیر، مسئول مستقیم آن است.

اگرچه در بعضی مواقع، بخش مرجع را با بخش امانت یکی می‌گیرند یا در هم ادغام می‌کنند، در واقع مرجع یک مقوله مدیریتی است؛ زیرا برنامه‌ریزی برای جلب رضایت متقاضی و افزودن بر میزان کمکهای لازم به او و جلب هر چه بیشتر علاقه‌مندان به کتابخانه و حتی ایجاد علاقه در کسانی که از کتابخانه بی‌خبرند یا از آن فاصله گرفته‌اند، یک مقوله مدیریتی است. روتشتاین و هنری رویستر پس از مطالعه کافی به این نتیجه رسیدند که: «خدمات مرجع کتابخانه از مسئولیتهای اصلی بخش مدیریت است و باید به گونه‌ای سامان یابد که نهایت بهره‌جویی از مجموعه‌ها را تضمین کند».^{۱۳} علاوه بر این، به خاطر اینکه استفاده هر چه بیشتر از مجموعه مدنظر است، کتابدار مرجع می‌تواند در سایر بخشها نیز تأثیر بگذارد. او برای ارتباط با متقاضی مجبور

خدمت مرجع انگیزه عمده و چکیده کتابداری است.^{۱۶}

سطوح خدمات مرجع

اگر هدف کتابداری و به طور اخص هدف کتابداری مرجع، جلب رضایت پرسشگر و متقاضی باشد، طبعاً در این باره باید از انجام دادن هر گونه اقدامی که در چارچوب وظایف قانونی و اخلاقی کتابداری است، دریغ نرزد و برای اینکه پرسشگر و متقاضی را به نوعی وامدار کتابخانه و کتابدار کند و بالاتر از این، در او آنچنان شغف و علاقه‌ای به وجود آورد که نه فقط بار دیگر خودش برای حل مشکل به کتابخانه بیاید، بلکه مبلغی راستین برای فعالیتهای کتابخانه باشد، لازم است همه امکانات برای تحقق این مسأله در کتابخانه بسیج شود. فراهم آوردن این امکانات در کتابخانه یک مسأله است و عرضه یا استفاده از یک یا چند و یا همه امکانات، بر حسب درجه تقاضای متقاضی، مسأله‌ای دیگر. گاه پرسشگر، به نازلترین حد خدمت نیاز دارد و گاه محتاج تلاش و کوشش عمیق کتابدار مرجع برای رسیدن به مقصود است. به عقیده وبر چکیده کار مرجع همان کمک و دستیاری است؛ اما این کمک دارای سه سطح محافظه کارانه، میانه و آزادانه یا آرمانی است.^{۱۷} به تعبیر دیگر از آنجا که همه کارکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی برای انتقال اطلاعاتند، فعالیتهای آن را در سطوح مستقیم و

فقط به ظاهر و نام کتابها اشراف و اطلاع دارد، بلکه به درونمایه آنها نیز واقف است بنواند بیشترین و بهترین بهره را از مجموعه ببرد و روز به روز بر رونق بیشتر کتابخانه و مراجعه علاقه‌مندان و نیازهای اطلاعاتی به کتابخانه بیفزاید.^{۱۳}

خدمت مرجع

خدمت مرجع عبارت است از مجموعه فعالیتهایی که به پاسخ دادن به سؤال متقاضی می‌انجامد و او را ارضا و اقناع می‌کند. در این فرایند مجموعه عواملی همچون ابزار خوب و مناسب مرجع، فعالیت و تلاش کتابدار مرجع به همراه روابطی انسانی که او با جستجوگر برقرار می‌کند در روند انجام دادن کار، تعاملی مثبت دارد. باتلر می‌گوید: «خدمت مرجع فرایندی است که بدان وسیله انسان متمددن می‌تواند اطلاعاتی خاص و دلخواه را به یاری کتابهایی که در کتابخانه منظم شده، به دست آورد».^{۱۴}

در گذشته خدمات مرجع را با کمیته‌ها و درصد پاسخهای داده شده با افراد مراجعه کننده ارزیابی می‌کردند؛ اما در سالهای اخیر بر کیفیت و تناسب موارد بیش از کمیت تأکید شده است.^{۱۵}

از دیدگاه رانگانانان، خدمت مرجع ابزار اصلی برآوردن و تحقق هدف اجتماعی کتابخانه است. او می‌گوید: خدمت مرجع جوهر کتابداری و فرجامین جلوه انسانی قوانین پنج گانه است. همچنین معتقد است:

غیرمستقیم می‌توان به انواع زیر تقسیم کرد:

۱. خدمات مرجع و اطلاع رسانی، شامل کمک انفرادی به استفاده کنندگان در پی جویی اطلاعات؛

۲. آموزش رسمی و غیررسمی، به شیوه بهره جویی از کتابخانه یا مراکز اطلاع رسانی و منابع آن؛

۳. خدمت مرجع غیرمستقیم، از راه فراهم کردن امکان دسترسی استفاده کنندگان به مجموعه منابع اطلاعات، از جمله همکاری میان کتابخانه‌ها.^{۱۸}

پوپ این فعالیتها را ابتدا به سه بخش کلی اطلاعات، آموزش و راهنمایی تقسیم کرده است و آنگاه هر بخش را به زیربخشهای دیگر تقسیم می‌کند.^{۱۹}

موهیند رستیق در کتاب مدیریت کتابخانه و نظام اطلاع رسانی، خدمات مرجع را که از مقوله مدیریت می‌داند به ۲۰ نوع تقسیم و برای هر یک بحثی مفصل طرح کرده است: این انواع عبارتند از:

- ۱) خدمت گردش اسناد (امانت)، (۲)
- خدمت امانت بین کتابخانه‌ای، (۳) خدمت
- مرجع، (۴) خدمت ارجاعی، (۵) خدمت
- جستجوی منابع (متون)، (۶) خدمت
- کتابشناختی، (۷) خدمت ترجمه، (۸) خدمت
- نمایه‌سازی، (۹) خدمت چکیده سازی، (۱۰)
- خدمت تهیه گزارش وضعیتی، (۱۱) خدمت
- آگاهی رسانی جاری، (۱۲) خدمت اشاعه
- گزینشی اطلاعات، (۱۳) خدمت اعلان
- جلسات آتی، (۱۴) خدمت پایگاه داده‌ها

- (بانک اطلاعاتی)، (۱۵) خدمت پیوسته،
- (۱۶) خدمت بریده جراید، (۱۷) خدمت تولید اسناد، (۱۸) خدمت ضبط ریزنگاشتها (میکروفرمها)، (۱۹) خدمت بازخوانی ریزنگاشتها، (۲۰) خدمت روابط عمومی و توجه به نیاز استفاده کنندگان.

لوئیس شورز فعالیت‌های بخش مرجع را به هفت گروه اصلی و هر یک را به شرح زیر به چندین نوع فرعی تقسیم کرده است.^{۲۰}

- ۱) گروههای اصلی: (۱) کمکهای ارجاعی، (۲) کمکهای پژوهشی، (۳) آموزش، (۴) برنامه‌ریزی، (۵) گردآوری کتابشناسیها، (۶) گزینش مواد، (۷) سازماندهی مرجع.

کارتراکلساندر نیز پرسشهای مرجع را به هفت نوع اصلی به شرح زیر تقسیم می‌کند:^{۲۱}

- ۱) انواع مربوط به واقعیتها، (۲) انواع مربوط به شیوه انجام دادن امور، (۳) انواع مربوط به روندها و جریانها، (۴) انواع مربوط به شواهد پشتیبان، (۵) انواع مربوط به اطلاعات جامع درباره یک مسأله، (۶) انواع مربوط به ارزیابی مرجع، (۷) انواع مربوط به تقلید و تکرار کارهای پیشین.

سؤال و مرجع

از ویژگیهای بخش مرجع این است که سؤال گراست و وجودش با پرسش عجین و آمیخته است. مرجع، به معنای محل رجوع است و طبعاً نیازمندان، جویندگان و پرسشگران به محل رجوع می‌آیند تا به جواب برسند. به عبارت دیگر، اگر سؤالی نباشد به مرجعی هم

نیاز نیست و وجود سؤال، بی‌تردید وجود مرجع را ایجاب می‌کند.

لنکستر چگونگی شکل گرفتن سؤال را در ذهن انسان و انگیزه او را برای یافتن جواب، و انتخاب احتمالی کتابخانه را برای این منظور در ۱۰ پرده نمایش (حالت) در کمال زیبایی به شرح زیر بیان می‌دارد:

حالت اول: احتمال ایجاد سؤال در فرد و تسلیم آن به

کتابخانه

۱. سؤال در ذهن فرد شکل می‌گیرد. عوامل مؤثر: آموزش فردی، زمینه قبلی، تجربه و سطح هوش و سواد.

۲. فرد درک می‌کند که باید سؤالش پاسخ داده شود. عوامل مؤثر: آموزش فردی، زمینه قبلی، علائق، تجربه و سطح هوش و سواد.

۳. فرد کاملاً متقاعد شده که باید پاسخ سؤال را دریابد. عوامل مؤثر: ارزش جواب برای شخص، و درک فرد از احتمال اینکه منبعی می‌تواند سؤال را پاسخ بدهد.

۴. رویکرد فردی به کتابخانه برای دریافت جواب. عوامل مؤثر: الف) آیا فرد به وجود کتابخانه آگاه است، ب) آیا فرد می‌داند که کتابخانه چنین خدمتی را عرضه می‌دارد، ج)

آیا کتابخانه منبع مناسب و دقیقی برای استفاده است، د) آیا فرد خاطره خوب یا بدی از نوع کتابخانه به ویژه کتابخانه مفروض

دارد؟ ه) آیا کتابخانه در زمانی که جواب مورد لزوم است، باز است؟ و) آیا به هنگام

نیاز، فرد می‌تواند به کتابخانه برود و با کتابدار تماس بگیرد؟

حالت دوم: آیا کتابخانه برای یافتن پاسخ تلاش

می‌کند؟

۱. عوامل ارتباطی عبارتند از: پرسشگر، کتابدار.

۲. عوامل سیاستگذاری عبارتند از: آیا سؤال برای کتابخانه قابل قبول است؟ آیا پرسشگر برای کتابخانه قابل قبول است؟

حالت سوم: آیا پرسشگر جواب کامل و درستی را

خواهد یافت؟

۱. آیا جواب جایی ضبط است؟

۲. آیا کتابدار با توجه به عوامل مربوط به سیاستگذاری، مجموعه‌ای، کتابدار، سؤال استفاده کننده، و محیط می‌تواند پاسخ را بیابد.

حالت چهارم: عوامل مربوط به سیاستگذاری

۱. کتابدار برای یافتن این سؤال چقدر وقت صرف می‌کند؟

۲. کتابدار چه هزینه‌ای را برای پاسخ تقبل می‌کند؟ برای مثال هزینه تلفن راه دور، و جستجوی پیوسته.

حالت پنجم: عوامل مربوط به مجموعه

۱. آیا کتابخانه حاوی منبعی است که جواب کامل و درست در آن باشد؟

۲. چه تعداد منبع در کتابخانه برای یافتن جواب کامل و درست وجود دارد؟

۳. چه تعداد از این منابع برای کتابدار قابل ارزیابی است؟

۴. ایسب منابع، چقدر سازماندهی و نمایه‌سازی دقیق شده‌اند؟

حالت ششم: عوامل مربوط به کتابدار



الف) همکاری در کتابخانه ارجاع دهد،
 ب) به منعی در خارج از کتابخانه بفرستد.
 ۲. دانش کتابدار در مورد منابع، تواناییها و
 علایق فردی یا سازمانی او تا چه اندازه
 گسترده است؟

۳. آیا راهنماییهای ارجاعی متناسب برای
 پاسخ سؤال مفروض وجود دارد. آیا کتابخانه
 آنها را دارد یا می تواند به صورت پیوسته به
 آنها دسترسی پیدا کند؛ آیا کتابدار آنها را
 می شناسد؟
 ۴. آیا پرسشگر علاقه مند است که سؤال او به
 جای دیگری ارجاع شود؟

با آنکه سؤال در ذات بشر نهفته و با
 وجود او سرشته است، ممکن است دلیل
 اینکه چرا بعضیها سؤال نمی کنند یا از مرجعی
 مثل کتابخانه نمی پرسند ناشی از عوامل زیر
 باشد:

الف) عوامل مربوط به پرسشگر

۱. فکر می کند که می داند یا بهتر از کتابدار
 می داند،
۲. فکر می کند دیگری نمی داند،
۳. فکر می کند دیگری خیلی می داند و
 بنابراین خجالت می کشد سؤال را مطرح کند،
۴. به نحوه سؤال کردن واقف نیست،
۵. بیم دارد دیگران را به زحمت بیندازد،
۶. به نظر او قیافه کتابدار یا رفتار او جالب
 نیست، و از اینکه سؤال بکند، نفرت دارد.
۷. می خواهد بپرسد، ولی می ترسد بارش
 سنگینتر شود و عواقب بعدی داشته باشد،

۱. سطح اطلاعات او نسبت به مجموعه،
 معلومات عمومی، آگاهیهای جاری، توانایی
 مربوط به زبان،
۲. توان و علاقه مندی او برای برقراری
 ارتباط،
۳. توانایی او در تصمیم گیری،
۴. درک مسئولیتهای حرفه ای برای انجام
 دادن چنین کاری،
۵. کارایی در قبال صحت و سرعت،
۶. آموزش و تربیت،
۷. تجربه او به عنوان یک کتابدار و کتابدار
 مرجع.

حالت هفتم: عوامل مربوط به خود سؤال

۱. موضوع سؤال،
۲. ابهام سؤال،
۳. پیچیدگی سؤال،
۴. پایداری پاسخ (به ویژه اینکه اخیراً چه
 تغییرات احتمالی در جواب ممکن است
 پدید آمده باشد).

حالت هشتم: عوامل مربوط به کارها

۱. وضعیت و موقعیت او،
 ۲. شخصیت و علاقه مندی او،
 ۳. توانایی او در درک پاسخ،
- حالت نهم: عوامل مربوط به محیط
۱. عوامل فشار،
 ۲. سلامت فیزیکی یا روانی کتابدار،
 ۳. شرایط محیطی همچون درجه حرارت،
 رطوبت، نور.

حالت دهم: عوامل ارجاعی

۱. آیا کتابدار علاقه مند است که سؤال را به:

- ترجمه یوسف نراقی، دفتر دانش؛ ش ۲ و ۳، ص ۲۶ به بعد.
 ۳. کتابخانه ملی ایران؛ اصطلاحنامه کتابداری.
 ۴. مبانی مرجع، فنون پرسش کاوی و پاسخ از منابع کتابخانه،
 آستان قدس رضوی: مشهد، ۱۳۷۰.
 ۵. همان؛ ص ۲۰.

6. Bopp, Richard and Linda Smith
 (ed.); *Reference and Information Services*;
 libraries limited: colorado, 1991, P.31.
 7. *Ibid*; P.34.

۸. مبانی مرجع، فنون پرسش کاوی و پاسخ از منابع کتابخانه،
 ص ۱۹.

9. *Reference and Information Services*;
 p.237.

۱۰. مبانی مرجع، فنون پرسش کاوی و پاسخ از منابع کتابخانه؛ ص ۵۲.
 ۱۱. همان؛ ص ۵۱.
 ۱۲. همان؛ ص ۴۸ و ۴۹.
 ۱۳. همان؛ ص ۵۳.
 ۱۴. همان؛ ص ۲۰.
 ۱۵. همان؛ ص ۱۹.
 ۱۶. همان؛ ص ۳۵.
 ۱۷. همان؛ ص ۲۰.
 ۱۸. همان؛ ص ۲۵.

19. *Reference and Information Services*;
 p.5-12.

۲۰. مبانی مرجع، فنون پرسش کاوی و پاسخ از منابع کتابخانه،
 ص ۵۳ و ۵۴.
 ۲۱. همان؛ ص ۵۵ - ۵۶.

۸. مشغله زندگی به او اجازه نمی‌دهد که
 سؤال را مطرح کند،
 ۹. به نظر خودش سؤالش، سؤال جدی نیست
 و به این علت اصراری در ارائه آن ندارد.

(ب) عوامل مربوط به پاسخگو

عواملی که ممکن است مربوط به پاسخگو
 باشد و سبب بی‌میلی در ارائه پاسخ می‌شود
 عبارتند از:

۱. خود نمی‌داند،
۲. نمی‌خواهد به دیگران به اصطلاح رو
 بدهد،
۳. کبر و غرور (با محفوظاتی که اندوخته
 است) او را گرفته است،
۴. به این کاری میل است و به سستی انجام
 وظیفه می‌کند،
۵. تنبلی و راحت طلب است،
۶. معتقد است پرسشگر خودش باید زحمت
 بکشد تا یاد بگیرد و قدر بداند،
۷. محافظه کار است و می‌ترسد مجموعه‌اش
 آسیب ببیند،
۸. کمبود پرسنل دارد و نمی‌تواند به تنهایی
 پاسخ همه را بدهد،
۹. بیان و یا اخلاق خوبی ندارد که سر حرف
 را برای کمک به مراجعه کننده باز کند.

پاورقیها

۱. ژوزف؛ «تکوین و توسعه دانشگاههای غرب»، ترجمه
 وهاب کریمی؛ دفتر دانش؛ ش ۲ و ۳، ص ۵۶ به بعد.
 ۲. وورهان؛ «دانشگاه و سرمایه گذاری در منابع انسانی»،