

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع^۱

زاهد بیگدلی^۲، روح الله خادمی^{۳*}

تاریخ دریافت: ۹۲/۵/۶ تاریخ پذیرش: ۹۲/۹/۱۲

چکیده

هدف: هدف این پژوهش، ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی^۴ در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع بوده است.

روش: پژوهش از نوع توصیفی و روش آن پیمایشی است و داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه^۱ محقق ساخته بر گرفته از نظریه‌های موجود، گردآوری شده‌اند. در مجموع ۱۳۳ پرسش‌نامه از سوی کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها بازگشت داده شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که گرایش کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها به سمت نظریه^۲ حداکثر و پس از آن حد متوسط است. با افزایش سطح تحصیلات و سابقه کار تمایل به سمت نظریه^۳ حداکثر بیشتر شده است. همچنین کتابداران مرجع کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت بهداشت نمره‌های بیشتری در نظریه^۴ حداکثر کسب کرده‌اند.

واژه‌های کلیدی: خدمات مرجع، کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، کتابداران مرجع، نظریه‌های مرجع، وزارت بهداشت، وزارت علوم.

۱. این پژوهش با استفاده از پژوهانه دانشگاه شهید چمران و به‌عنوان طرح پژوهشی شماره ۱۰۵۶ انجام شده است.

۲. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز
bigdeli_zahed@yahoo.co.in

۳. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز
rouhallahkhademi@gmail.com

۴. برای اختصار، این وزارتخانه‌ها در مقاله به‌صورت وزارت علوم و بهداشت نام برده خواهند شد.

مقدمه

بخش مرجع در کتابخانه از مهم‌ترین بخش‌هاست و خدمات مرجع نمود عینی تمامی تلاش‌هایی است که در یک کتابخانه به عمل می‌آید. تاریخچه خدمات مرجع به سده‌ها پیش می‌رسد، اما خدمات مرجع به مفهوم امروزی از اواخر سده نوزدهم میلادی متداول شد (بیگدلی، ۱۳۸۰).

ویلیام کتر^۱، کتابدار مرجع را یکی از چهار عامل مؤثر در خدمات مرجع می‌داند. دستیابی به هدف خدمات مرجع بدون وجود کتابدار به‌عنوان واسطه بین استفاده‌کننده و نیازهایش از یک سو و منابع اطلاعاتی که پاسخگوی مراجعه‌کننده است، با موفقیت همراه نخواهد بود (مرادی، ۱۳۷۲).

در دهه سوم سده بیستم، جیمز وایر^۲، نخستین کسی است که می‌کوشد تا نظریه خدمات مرجع را بیان کند. کتاب وایر با عنوان «کار مرجع»^۳ در سال ۱۹۳۰ منتشر شد. او در این کتاب سه نوع نظریه را برای خدمات مرجع معرفی و آنها را به ترتیب نظریه محافظه‌کارانه^۴، نظریه میانه‌رو^۵ و نظریه لیبرالی^۶ نامگذاری می‌کند. این سه نوع نظریه متناسب با نوع کتابخانه و مراجعه‌کننده به کار گرفته می‌شوند. یکی دیگر از صاحب‌نظران مرجع، ساموئل روتشتاین^۷ است. وی سه نظریه زیر را برای خدمات مرجع ارائه می‌دهد؛ این سه نظریه متناظر با سه نظریه وایر هستند. با توجه به اینکه نظریه‌های مورد اشاره چارچوب اصلی پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهند، در دنباله مطلب، این نظریه‌ها به اختصار توضیح داده می‌شوند. نظریه محافظه‌کارانه یا حداقل. نظریه مذکور بر این فرض متکی است که کمک فردی احتمالی به مراجعه‌کنندگان نباید بیش از اندازه و حد کفایت باشد. کمک‌کننده باید به آموزش مراجعه‌کننده و راهنمایی او بسنده کند. کتابدار باید وقتی به مراجعه‌کننده‌ای کمک کند که درخواست کمک و یاری کرده باشد، پس کار کتابدار مرجع به ارائه خدمات برای پاسخگویی به سؤالات مرجع معمولی (که به استفاده از منابع مرجع فوری نیاز دارند) محدود می‌شود. طبق این نظریه، کتابدار مرجع در صورتی که توانایی کافی برای ارائه خدمات نداشته باشد، از اعتماد به نفس زیادی نیز بهره‌مند نخواهد بود و دچار ترس می‌شود. از این رو می‌کوشد تا حد ممکن از دسترس مراجعه‌کننده دور باشد و حداقل کمک را به مراجعه‌کننده کند. نظریه حداقل بر اساس ترس ساخته شده است.

نظریه لیبرالی یا حداکثر. این نظریه در مقابل نظریه محافظه‌کارانه قرار دارد. در این نظریه، کتابدار مرجع حداکثر کمک را به مراجعه‌کننده می‌کند و کتابدار مرجع به استقبال مراجعه‌کننده می‌رود و تمام تلاش خود را به کار می‌برد تا اطلاعات مورد نیاز او را تهیه کند. طبق این نظریه، کتابدار مرجع کارش را خیلی خوب می‌داند و به خودش نیز اعتماد دارد و از توانایی خود هم آگاه است. وی بدون وقفه خودش را به مراجعه‌کننده می‌رساند و برای کمک به او اعلام آمادگی می‌کند. نظریه حداکثر بر اساس مفهوم اعتماد ساخته شده است.

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

نظریه میانه‌رو یا حد متوسط. این نظریه حد واسطه دو نظریه افراطی پیشین قرار دارد. بیشتر کتابداران مرجع این نظریه را ترجیح می‌دهند. در این نظریه کتابدار بر اساس هر مورد یا با در نظر گرفتن شرایط تصمیم می‌گیرد که تا چه حد به مراجعه کننده کمک و یاری کند. از این رو، ممکن است به مراجعه کننده‌ای حداکثر یاری و کمک را بکند و در همان زمان به مراجعه کننده دیگر کمک زیادی نکند. این نظریه خدمات مرجع بر پایه مفهوم مصلحت قرار دارد.

در سال‌های اخیر بیشتر تحقیقات به سمت کتابداران مرجع دیجیتال و خدمات دیجیتال سوق پیدا کرده است. برای مثال نووتنی^۸ (۲۰۰۷) در کتاب خود به بررسی و ارزیابی خدمات مرجع در عصر دیجیتال پرداخته و داسگوپتا^۹ (۲۰۱۳) در مقاله‌ای با عنوان «بیش از فقط یک کتابدار مرجع» نقش‌های جدیدی از جمله آموزش سواد اطلاعاتی را برای کتابداران مرجع دانشگاهی در نظر گرفته است.

بنابراین، با توجه به ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی به کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و لزوم داشتن شناخت بیشتر از کتابداران مرجع دانشگاهی، لازم است تحقیقاتی در این حوزه صورت پذیرد. در پژوهش حاضر، به لحاظ قدمت یکسان و همگن بودن بیشتر کتابخانه‌های تحت پوشش دو وزارتخانه علوم و بهداشت، کتابداران مرجع این دو وزارتخانه بررسی شدند. در همین زمینه، مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که دریاپیم:

۱. کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت در کدام سطح از این نظریه‌ها قرار می‌گیرند؟
۲. آیا کتابداران مرجع دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت نیز تابع همان اصل کلی پیروی از نظریه میانه‌رو هستند؟
۳. آیا بین دانشگاه محل خدمت و وضعیت استقرار کتابداران مرجع در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع رابطه‌ای وجود دارد؟

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع است. اهداف ویژه این پژوهش عبارتند از:

۱. تعیین وجود یا نبود رابطه بین میزان تحصیلات کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت و قرار گرفتن در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع؛

۲. تعیین وجود یا نبود رابطه بین سابقه کار و قرار گرفتن کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع؛
۳. تعیین وجود یا نبود رابطه بین داشتن مدرک مرتبط (علم اطلاعات و دانش‌شناسی) و غیر مرتبط و قرار گرفتن کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌ها مرجع؛
۴. تعیین وجود یا نبود رابطه بین جنسیت و قرار گرفتن کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع؛
۵. تعیین رابطه بین وضعیت استقرار کتابداران مرجع در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع و نوع دانشگاه محل خدمت کتابداران.

پرسش‌های پژوهش

۱. آیا بین وضعیت استقرار کتابداران مرجع دانشگاه‌های وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع و سطح تحصیلات آنان، رابطه معناداری وجود دارد؟
۲. آیا بین وضعیت استقرار کتابداران مرجع دانشگاه‌های وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع و سابقه کار آنان، رابطه معناداری وجود دارد؟
۳. آیا بین وضعیت استقرار کتابداران مرجع دانشگاه‌های وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع و رشته تحصیلی آنان، رابطه معناداری وجود دارد؟
۴. آیا بین وضعیت استقرار کتابداران مرجع دانشگاه‌های وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع و جنسیت آنان، رابطه معناداری وجود دارد؟
۵. آیا بین وضعیت استقرار کتابداران مرجع دانشگاه‌های وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع و نوع دانشگاه محل خدمت آنان (وزارت علوم یا بهداشت) رابطه معناداری وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

کارتر^{۱۰} (۱۹۸۳) معتقد است که با توجه به انواع وظایف کتابداران مرجع، سنجش کیفیت عملکرد آنها مشکل است. وی در مقاله خود، فرآیند ارزیابی کارکنان بخش مرجع کتابخانه دانشگاهی را تشریح کرده است و اصولی را شرح می‌دهد که این روش بر پایه آن است.

با وجود این، پاترسن^{۱۱} (۱۹۸۳) در مقاله خود با عنوان «شخصیت، دانش و کتابدار مرجع» فهرستی از صفات مهم کتابدار مرجع خوب را که در چند مقاله متفاوت معرفی شده بود، یکجا معرفی می‌کند.

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

تعدادی از این صفات عبارتند از حافظه خوب، نظم، دقت، نبوغ، ذهنی تفتیش‌گر، ذهنی منطقی، شخصیتی صریح، توانایی در تعامل و اشتیاق و کمک به مردم.

اما از آنجایی که از انجمن‌های حرفه‌ای و علمی انتظار می‌رود نسبت به تهیه دستورالعمل‌ها و رهنمودها و استانداردها با نگاه تخصصی و حرفه‌ای اقدام کنند، در سال ۱۹۹۲ انجمن کتابداران آمریکا برای تهیه رهنمودهای رفتاری خدمات مرجع کمیته‌ای تشکیل داد. این کمیته خصوصیات رفتاری مشاهده‌پذیری را که در ایجاد نگرش مراجعان مؤثر بودند، تعیین کرد و این خصایص شامل خوش‌رویی، علاقه، گوش دادن، دوباره پرسیدن، جست‌وجو و پیگیری کردن را برای کتابداران مرجع توصیه کرد (رحیمی، ۱۳۸۶).

وارگر^{۱۲} (۱۹۹۱) در پایان‌نامه خود نظریه خدمات مرجع رانگاناتان را با استفاده از روش تاریخی بررسی کرده است. وی ۶ عاملی^{۱۳} را که رانگاناتان برای شکل دادن پایه‌های نظری خدمات مرجع عملی در نظر گرفته است، چنین بیان می‌کند: ۱. سیستم رده‌بندی کولونی رانگاناتان؛ ۲. فهرست طبقه‌ای^{۱۴}؛ ۳. پنج قانون علم کتابداری؛ ۴. تجربیات شخصی خود رانگاناتان با کار مرجع عملی؛ ۵. ارجاعات رانگاناتان به ادبیات کلاسیک هند؛ ۶. اصل خدمات مرجع انسانی. نتایج نشان داد که از میان عامل‌ها، رانگاناتان بر روی استفاده از طرح رده‌بندی کولونی به‌عنوان ابزار مؤثری برای خدمات مرجع تأکید دارد.

بدون تردید، افراد حرفه‌ای از جمله کتابداران مرجع باید حداقل دانش و مهارت را داشته باشند تا بتوانند خدمات مورد نیاز مراجعان را در سطحی پذیرفتنی ارائه کنند. در همین زمینه، بنفیل^{۱۵} و همکاران (۱۹۹۷) به بررسی ابزارها، مهارت‌ها و فرآیندهای مورد استفاده کتابداران مرجع دانشگاه ای. اندام. تکزاس^{۱۶} پرداختند. آنان اصطلاح خط‌مبنای صلاحیت‌ها^{۱۷} را به کار می‌برند و آن را شامل پیکره‌ای از مهارت و دانش می‌دانند که تمام کتابداران مرجع باید از آن برخوردار باشند. آنان بیان می‌کنند که صلاحیت‌های موضوعی مبنای^{۱۸} تأثیر مثبتی بر یک کتابخانه دارد و شاید در بسیاری از کتابخانه‌ها اقتباس و استفاده شود. همچنین صلاحیت‌های موضوعی مبنای باید برای در بر گرفتن جنبه‌های صلاحیت‌های حرفه‌ای مانند دسترسی و مدیریت اطلاعات و صلاحیت‌های شخصیتی مانند مهارت‌ها، ویژگی‌ها و اعتقادات توسعه پیدا کند.

در دهه‌های اخیر، نوآوری‌های الکترونیکی نیز بر وظایف و فعالیت‌های کتابداران مرجع تأثیرگذار بوده است و در نتیجه شرایط امروزی ایجاب می‌کند که کتابداران مرجع در دانش و مهارت‌های خود بازنگری کنند. در پژوهش دوریز و رود کوپچ^{۱۹} (۱۹۹۷) پژوهشگران در پی آن بودند که مشخص شود آیا هشت ویژگی شناسایی شده برای کتابداران مرجع توسط آنان در سال ۱۹۹۰، در دنیای مرجع الکترونیکی

هم معتبر مانده است؟ بنابراین، آنان به مصاحبه با "ارشدان عصر جدید"^{۲۰} برای تعیین این موضوع پرداختند که چه ویژگی‌هایی هنوز معتبر هستند و همچنین مشخص کردن خصوصیات جدیدی که برای موفقیت نیاز هستند. همچنین از کتابداران خواسته شد که در مورد آینده کتابداری مرجع حدس و گمان‌های خود را بیان کنند. سپس ولش^{۲۱} (۱۹۹۹) در بررسی خود به توانایی‌های کتابداران مرجعی پرداخت که از منابع الکترونیکی استفاده می‌کنند و برای ارزیابی کارایی کتابداران مرجع در ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان از منابع مرجع الکترونیک و روش‌های ارزیابی کارایی فردی آنان، یک خط‌مشی تدوین کرد.

با ظهور فناوری دیجیتال، این فناوری نیز مورد توجه پژوهشگران حوزه علم اطلاعات قرار گرفت. از جمله، جینز^{۲۲} (۲۰۰۲) به بررسی کتابداران مرجع کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی در ایالات متحده آمریکا در مورد تجارب و نگرش آنها نسبت به استفاده از منابع و فناوری‌های شبکه‌ای دیجیتال در کار مرجع پرداخت. وی به این نتیجه رسید که کتابداران مرجع، دیدگاه‌های مثبت و خوش‌بینانه‌ای نسبت به منابع و فناوری دیجیتال دارند، اما به‌طور کامل با آن توافق ندارند. وی همچنین سؤالاتی در مورد ویژگی‌های کتابداران، خدمات کنونی و خدمات برنامه‌ریزی شده و برخی از انتخاب‌های حرفه‌ای آنها در انجام کار مرجع مطرح کرده است.

همگام با سایر کشورها، کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابداران مرجع در ایران نیز موضوع پژوهش‌های متعددی بوده‌اند. این روند به‌ویژه از آغاز دهه ۱۳۸۰ رشد خوبی را نشان می‌دهد. برای مثال، اباذری (۱۳۸۲) در مقاله‌ای به خدمات بخش مرجع و ویژگی‌های کتابدار مرجع پرداخته است. وی به ویژگی‌هایی مانند شناخت مجموعه مرجع و غیرمرجع کتابخانه خود، آشنایی با انواع منابع مرجع و شیوه‌های بازیابی اطلاعات برای برآوردن نیاز اطلاعاتی مراجعان اشاره کرده است. وی همچنین بر ارتباطات کلامی و غیرکلامی در بخش مرجع تأکید کرده است.

عظیمی و بیگدلی (۱۳۸۷) ویژگی‌های کتابداران شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز و رابطه بین میزان برونگرایی کتابداران با میزان خشنودی شغلی آنان را بررسی کردند. نتایج نشان داد که در مجموع کتابداران مرجع دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز ضمن اظهار رضایت از نوع کار، محیط کار، همکاران و سرپرست، از میزان حقوق دریافتی و چگونگی ترفیعات خویش ناراضی هستند و همبستگی مثبت اما ضعیفی نیز بین خشنودی شغلی و برونگرایی وجود دارد.

سهیلی و خلیلی (۱۳۸۷) در پژوهش خود به بررسی ویژگی‌های کتابداران بخش مرجع در محیط رقومی پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و نیاز به کتابدار مرجع وجود دارد. همچنین بر ویژگی‌های اخلاقی کتابداران مرجع در این زمینه تأکید شده است.

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

در همین زمینه، اسفندیاری مقدم و زهدی (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی مهارت‌ها و قابلیت‌های کتابداران دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی، علوم پزشکی و آزاد اسلامی تبریز پرداختند. این پژوهش هفت مهارت آموزشی، پژوهشی، مدیریتی، اطلاعاتی، اینترنتی، شخصیتی و رایانه‌ای کتابداران را می‌سنجید. نتایج نشان داد که میزان توانمندی کتابداران در مهارت‌های دیجیتالی در بین کتابداران مورد بررسی «پایین» بوده است، اما درصد بالایی از کتابداران از اهمیت مهارت‌های دیجیتالی آگاهند.

علاوه بر ویژگی‌های کتابداران مرجع و خدمات مرجع، رضایت کاربران از منابع و خدمات مرجع نیز مورد بررسی پژوهشگران قرار گرفته است. در پژوهشی توسط زندیان و متقی دادگر (۱۳۸۹)، خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه قم و رضایت مراجعان بررسی شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که جامعه استفاده‌کننده، از خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه‌های خود اطلاع دارند، اما میزان اطلاع آنها از خدمات پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع و ارائه خدمات گزینشی، در سطح پایینی قرار داد. بیش از نیمی از افراد از کمک کتابداران در پیدا کردن اسناد و مدارک مورد نیاز خود رضایت داشتند و خوشرو بودن کتابداران و در دسترس بودن آنان در هنگام نیاز و آموزش فردی در استفاده از کتابخانه، از عوامل اصلی رضایت استفاده‌کنندگان به‌شمار می‌رود. ۵۱ درصد از جامعه استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه راضی و بسیار راضی بودند.

نگاهی به پیشینه‌ها نشان می‌دهد که بخش مرجع مورد توجه محققان قرار گرفته است. پژوهشگران به ویژگی‌های کتابداران مرجع، خدمات مرجع، ارزیابی منابع مرجع و میزان رضایت کاربران از منابع و خدمات مرجع پرداخته‌اند. کیفیت منابع بخش مرجع و همچنین عملکرد کتابداران این بخش شاید نمودی از کارکردهای کتابخانه باشد که به پژوهش‌های وسیعی برای ارتقای این بخش از کتابخانه نیاز دارد. بررسی پیشینه‌ها همچنین حاکی از آن بود که تاکنون از دیدگاه نظریه‌های مرجع، کتابداران این بخش بررسی نشده‌اند. نتایج پژوهش حاضر با مشخص کردن وضعیت موجود کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی، به برنامه‌ریزی بهتر بخش مرجع کمک می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه مورد پژوهش تمامی کتابداران بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بودند. ۹۰ دانشگاه تحت پوشش وزارت علوم و ۴۸ دانشگاه تحت پوشش وزارت بهداشت شناسایی شده‌اند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه محقق ساخته است. پرسش‌های این ابزار با استفاده از نظریه‌هایی موجود در متون علم اطلاعات و دانش‌شناسی تهیه شد که در مجموع پرسش‌نامه‌ای متشکل از ۲۱ پرسش با طیف ۵ ارزشی لیکرت تهیه شد که ۸ پرسش به نظریه حد اقل یا محافظه کارانه، ۶ پرسش به نظریه حد متوسط یا میانه‌رو و ۷ پرسش به نظریه حداکثر یا لیبرالی اختصاص یافته است. روایی ابزار گردآوری داده‌ها با نظرخواهی از استادان و برخی دانشجویان دکتری گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران به دست آمد. همچنین به منظور سنجش پایایی ابزار گردآوری از الفای کرونباخ استفاده شد که در یک نمونه ۳۰ تایی برابر با ۰/۷۷ به دست آمد که از پایایی مطلوبی برخوردار است. سپس فهرست اسامی دانشگاه‌ها تهیه و پرسش‌نامه‌ها از طریق پست به آدرس کتابخانه‌های مرکزی آن دانشگاه‌ها ارسال شد. پرسش‌نامه‌های تکمیل شده نیز از طریق پست دریافت و جمع‌آوری شد که در مجموع ۱۳۳ نفر به این پرسش‌نامه پاسخ دادند. سپس داده‌ها به نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ وارد شد و تحلیل‌ها با استفاده از تحلیل واریانس، تی دو گروه مستقل و میانگین برای پاسخگویی به سؤالات انجام شد.

یافته‌های پژوهش

بررسی داده‌ها نشان داد که در مجموع ۱۳۳ نفر به پرسش‌نامه ارسال شده پاسخ داده‌اند که اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۱۰۳	۷۷/۴۴
مرد	۳۰	۲۲/۵۵
سطح تحصیلات	تعداد	درصد
دیپلم و زیر دیپلم	۵	۳/۷۵
فوق دیپلم	۴	۳
کارشناسی	۷۵	۵۶/۳۹
کارشناسی ارشد	۴۷	۳۵/۳۳
دکتری	۲	۱/۵۰

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

ادامه‌ی جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان

سابقه کار	تعداد	درصد
زیر ۳ سال	۷	۵/۲۶
۳ - ۵ سال	۱۳	۹/۷۷
۶ - ۱۰ سال	۴۲	۳۱/۵۷
بیشتر از ۱۰ سال	۷۱	۵۳/۳۸
مدرک تحصیلی	تعداد	درصد
مدرک علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۱۳	۸۴/۹۶
مدرک تحصیلی غیر از علم اطلاعات	۲۰	۱۵/۰۳
نوع دانشگاه	تعداد	درصد
وزارت علوم	۸۸	۶۶/۱۶
علوم پزشکی	۴۵	۳۳/۸۳

یافته‌های مربوط به استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت در هر یک از سطوح نظریه‌ها میانگین نمره‌های پاسخگویان به سؤالات مربوط به هر یک از نظریه‌ها، در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی محاسبه‌شده برای نظریه‌های مورد بررسی

نظریه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
حداکثر (لیبرالی)	۱۳۳	۳/۸۳	۰/۵۴	۲/۴۳	۵
حداقل (محافظه کارانه)	۱۳۳	۲/۴۵	۰/۶۰	۱/۲۵	۴/۳۸
حد متوسط (میانه‌رو)	۱۳۳	۳/۲۳	۰/۵۲	۱/۵	۴/۵

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود متوسط نمره نظریه حداکثر (لیبرالی) در بین پاسخ دهنده‌ها بیشترین مقدار یعنی ۳/۸۳ را به خود اختصاص داده است و پس از آن نظریه حد متوسط (میانه‌رو) با میانگین نمره‌ای نزدیک و برابر با ۳/۲۳ قرار دارد. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که افراد نمونه گرایش بیشتری به سمت نظریه حداکثر و حد متوسط دارند.

رابطه بین میزان تحصیلات کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و قرار گرفتن در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

برای مقایسه متوسط نمره نظریه‌های کسب‌شده در بین کتابداران با سطح تحصیلات مختلف، از تحلیل واریانس در سطح خطای ۰/۰۵ استفاده شد که نتایج به‌دست آمده در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. مقایسه متوسط نظریه‌ها در سطوح تحصیلی مختلف

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره F	انحراف معیار	میانگین	تعداد	سطح تحصیلات	متغیر
۰/۴۹	۴	۰/۸۶	۰/۵۲	۳/۷۴	۵	دیپلم و زیر دیپلم	نظریه حداکثر، لیبرالی
			۰/۵۲	۳/۸۹	۴	فوق دیپلم	
			۰/۵۳	۳/۷۷	۷۵	کارشناسی	
			۰/۵۶	۳/۹۲	۴۷	کارشناسی ارشد	
			۰/۱۰	۴/۲۱	۲	دکتری	
۰/۰۱	۴	۳/۴۷	۰/۳۶	۳/۰۶	۵	دیپلم و زیر دیپلم	نظریه حداقل، محافظه کارانه
			۰/۳۵	۲/۲۳	۴	فوق دیپلم	
			۰/۶۳	۲/۵۴	۷۵	کارشناسی	
			۰/۴۹	۲/۲۵	۴۷	کارشناسی ارشد	
			۱/۱۴	۲/۸۱	۲	دکتری	
۰/۹۳	۴	۰/۲۱	۰/۶۲	۳/۳۰	۵	دیپلم و زیر دیپلم	نظریه حد متوسط، میانه‌رو
			۰/۴۱	۳/۲۵	۴	فوق دیپلم	
			۰/۵	۳/۲۴	۷۵	کارشناسی	
			۰/۵۵	۳/۲۳	۴۷	کارشناسی ارشد	
			۱/۰۶	۲/۹۱	۲	دکتری	

همان‌طور که در جدول ۳ نشان داده شده است، با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای نظریه حداقل کمتر از ۰/۰۵ به‌دست آمده است، می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین نظریه حداقل در سطوح تحصیلی مختلف، اختلاف معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به میانگین محاسبه شده می‌توان گفت که نظریه حداقل در افراد تحصیل کرده کمتر است. اما مقدار سطح معناداری برای نظریه حداکثر و حد وسط بیشتر از ۰/۰۵ به‌دست آمده که نشان‌دهنده نبود اختلاف معنادار در این دو نظریه در سطوح تحصیلی مختلف است.

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

رابطه بین سابقه کار و قرار گرفتن کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

برای مقایسه متوسط نظریه‌های محاسبه‌شده در بین افراد با سوابق کاری مختلف نیز از تحلیل واریانس استفاده شده است. آزمون در سطح خطای ۰/۰۵ انجام شده که نتایج به‌دست آمده در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. مقایسه متوسط نظریه‌ها و سوابق کاری مختلف

متغیر	سابقه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره F	درجه آزادی	سطح معناداری
نظریه حداکثر، لیبرالی	زیر ۳ سال	۷	۳/۶۵	۰/۲۲	۱/۱۲	۳	۰/۳۴۱
	۳ - ۵ سال	۱۳	۳/۶۲	۰/۵۸			
	۶ - ۱۰ سال	۴۲	۳/۸۳	۰/۵۲			
	بیشتر از ۱۰ سال	۷۱	۳/۸۸	۰/۵۶			
نظریه حداقل، محافظه کارانه	زیر ۳ سال	۷	۲/۴۲	۰/۴۲	۰/۵۱	۳	۰/۶۷
	۳ - ۵ سال	۱۳	۲/۶۵	۰/۳۹			
	۶ - ۱۰ سال	۴۲	۲/۴۳	۰/۶۹			
	بیشتر از ۱۰ سال	۷۱	۲/۴۳	۰/۵۹			
نظریه حد وسط، میانه‌رو	زیر ۳ سال	۷	۳/۵۴	۰/۵۴	۴/۷۸	۳	۰/۰۰۳
	۳ - ۵ سال	۱۳	۳/۶۰	۰/۵۰			
	۶ - ۱۰ سال	۴۲	۳/۲۹	۰/۴۱			
	بیشتر از ۱۰ سال	۷۱	۳/۱۱	۰/۵۴			

با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای نظریه حد وسط کمتر از ۰/۰۵ شده است، نتیجه می‌گیریم که بین میانگین نمره‌های کسب‌شده در نظریه حد وسط و سوابق کاری مختلف، اختلاف معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به میانگین محاسبه‌شده می‌توان گفت که در نظریه حد متوسط و میانه‌رو، با افزایش سابقه کار، گرایش به سمت این نظریه بیشتر شده است. اما مقدار سطح معناداری برای نظریه حداکثر و حداقل بیشتر از ۰/۰۵ شده که نشان‌دهنده نبود اختلاف معنادار در این دو نظریه در سوابق کاری مختلف است.

رابطه بین داشتن مدرک مرتبط (علم اطلاعات و دانش‌شناسی) و غیرمرتبط و قرار گرفتن کتابداران مرجع در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری شده در گروه‌های با تحصیلات رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی (کتابداری) و غیر آن (غیر کتابداری) از آزمون تی برای دو نمونه مستقل استفاده شده است. آزمون در سطح خطای ۰/۰۵ اجرا شد که نتایج به‌دست آمده در جدول ۵ نشان داده شده‌اند.

جدول ۵. مقایسه گروه‌های با تحصیلات در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و سایر رشته‌ها

متغیر	رشته تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
نظریه حداکثر، لیبرالی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۱۳	۳/۸۱	۰/۵۴	۰/۶۹۹	۱۳۱	۰/۵۰۴
	غیر علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۲۰	۳/۹۰	۰/۵۴			
نظریه حداقل، محافظه کارانه	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۱۳	۲/۴۰	۰/۶۰	۲/۳۴	۱۳۱	۰/۰۲۱
	غیر علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۲۰	۲/۷۴	۰/۵۱			
نظریه حد متوسط، میانه‌رو	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۱۳	۳/۲۳	۰/۵۳	۰/۲۶	۱۳۱	۰/۷۸
	غیر علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۲۰	۳/۲۶	۰/۴۷			

نتیجه آزمون نشان می‌دهد که بین میانگین نظریه حداقل در دو گروه با تحصیلات علم اطلاعات و دانش‌شناسی و غیر علم اطلاعات و دانش‌شناسی اختلاف معناداری وجود دارد و این میانگین در گروه با تحصیلات علم اطلاعات و دانش‌شناسی (کتابداران) کمتر است. ولی در نظریه حداکثر و حد وسط اختلاف معناداری بین گروه‌هایی با تحصیلات علم اطلاعات و دانش‌شناسی (کتابداری) و غیر آن (غیر کتابداری) وجود ندارد.

رابطه بین جنسیت و قرار گرفتن کتابداران مرجع در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری شده در گروه‌های جنسیتی مرد و زن، از آزمون تی برای دو نمونه مستقل استفاده است، سپس آزمون در سطح خطای ۰/۰۵ انجام گرفت که نتایج آن در جدول ۶ نشان داده شده است.

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

جدول ۶. مقایسه نظریه‌های محاسبه‌شده در بین زنان و مردان

متغیر	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
نظریه حداکثر و لیبرالی	مرد	۳۰	۳/۸۴	۰/۵۹	۰/۵۶	۱۳۱	۰/۹۵۵
	زن	۱۰۳	۳/۸۳	۰/۵۳			
نظریه حداقل و محافظه کارانه	مرد	۳۰	۲/۴۷	۰/۶۱	۰/۱۹	۱۳۱	۰/۸۴۹
	زن	۱۰۳	۲/۴۴	۰/۶۰			
نظریه حد متوسط و میانه‌رو	مرد	۳۰	۳/۳۲	۰/۵۱	۱/۰۳۹	۱۳۱	۰/۳۰۱
	زن	۱۰۳	۳/۲۱	۰/۵۲			

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه‌شده برای تمامی نظریه‌ها از سطح خطای آزمون (۰/۰۵) بیشتر به‌دست آمده است، نتیجه می‌گیریم که آزمون معنادار نیست و می‌توان گفت بین میانگین نمره نظریه‌ها در بین زنان و مردان اختلاف معناداری وجود ندارد.

وضعیت استقرار کتابداران مرجع در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع و نوع دانشگاه محل خدمات کتابداران

برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری شده در کارکنان دانشگاه‌های زیر نظر وزارت علوم و بهداشت از آزمون تی برای دو نمونه مستقل استفاده شد. آزمون در سطح خطای ۰/۰۵ انجام گرفت و نتایج به‌دست آمده در جدول ۷ نشان داده شده است.

با توجه به جدول ۷ و اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه‌شده برای تمامی نظریه‌ها از سطح خطای آزمون (۰/۰۵) بیشتر شده است، نتیجه می‌گیریم که آزمون معنادار نیست و می‌توان گفت بین متوسط نظریه‌ها در بین دو نوع دانشگاه اختلاف معناداری وجود ندارد.

جدول ۷. مقایسه نظریه‌های محاسبه‌شده در کتابداران مرجع دانشگاه‌های زیر نظر وزارت علوم و بهداشت

متغیر	نوع دانشگاه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
نظریه حداکثر و لیبرالی	وزارت علوم	۸۸	۳/۸۹	۰/۵۰	۱/۰۷۸۵	۱۳۱	۰/۰۷۷
	علوم پزشکی	۴۵	۳/۷۱	۰/۶۰			
نظریه حداقل و محافظه کارانه	وزارت علوم	۸۸	۲/۴۲	۰/۶۱	۰/۸۶۹	۱۳۱	۰/۳۸۶
	علوم پزشکی	۴۵	۲/۵۱	۰/۵۸			
نظریه حد متوسط و میانه‌رو	وزارت علوم	۸۸	۳/۲۶	۰/۵۳	۰/۹۰۸	۱۳۱	۰/۳۶۶
	علوم پزشکی	۴۵	۳/۱۸	۰/۵۰			

بحث و نتیجه‌گیری

بخش مرجع از مهم‌ترین بخش‌های کتابخانه به‌ویژه در کتابخانه‌های دانشگاهی است که نمود عینی تمامی فعالیت‌های کتابخانه محسوب می‌شود. در بخش مرجع متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی می‌توانند توانایی خود را به‌عنوان یک مشاور تحقیقاتی و اطلاعاتی آشکار کنند. بهترین محل برای ارتقا و نشان دادن جایگاه حرفه و حوزه علم اطلاعات را می‌توان بخش مرجع دانست. مطالعات مرجع یا از دیدگاه منابع یا کتابداران مرجع، یا میزان پاسخگویی به مراجعان بوده است. بر اساس متون حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی می‌توان کتابداران فعال در این بخش را در سه سطح نظریه حداقل (محافظة کارانه)، حد متوسط (میان‌رو) و حداکثر (لیبرال) جای داد.

در پژوهش حاضر در پی آن بودیم که مشخص شود کتابداران بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در کدام یک از سطوح نظریه‌ها قرار می‌گیرند و نگرش و گرایش آنها به کدام یک از نظریه‌های اشاره‌شده، متمایل است.

نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های به‌دست آمده از کتابداران مرجع ۱۳۳ کتابخانه مرکزی دانشگاه‌ها نشان داد که میانگین نمره به‌دست آمده در نظریه حداکثر (لیبرالی) بالاتر است و پس از آن با اختلاف اندکی نظریه حد متوسط (میان‌رو) قرار دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که کتابداران بخش مرجع با این دو نظریه توافق و همراهی بیشتری دارند و با این نگرش خدمات خود را ارائه می‌کنند. اگر چه با توجه به عواملی مانند کمبود نیرو، منابع، بودجه و ...، همچنین عدم رضایت کتابداران مرجع از حقوق (بیگدلی و عظیمی، ۱۳۸۷) انتظار می‌رفت که بیشتر کتابداران مرجع در نظریه حد متوسط و حداقل جای گیرند، نتایج این پژوهش نشان داد که گرایش بیشتری به نظریه حداکثر دارند. این امر شاید نشان از انگیزه، علاقه و مسئولیت‌کاری و حرفه‌ای آنان داشته باشد که باید مورد توجه مدیریت کتابخانه و دانشگاه واقع شود و از این توان بالقوه حداکثر بهره در ارتقای بخش مرجع برده شود.

از طرف دیگر می‌توان با توجه به اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان به توجیه قرار گرفتن کتابداران در سطح نظریه حداکثر پرداخت. اکثریت کتابداران مرجع (بیش از ۸۵ درصد) تحصیلات مرتبط دارند، یعنی دانش‌آموختگان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی هستند. همچنین بیش از ۹۰ درصد کتابداران این بخش دارای سطح تحصیلات کارشناسی به بالاتر هستند که بررسی نتایج نشان می‌دهد در نظریه حداکثر با افزایش سطح تحصیلات، میانگین نمره‌های کسب‌شده در پاسخگویی به سؤالات مربوط به این نظریه نیز بیشتر می‌شود. به تبع آن، همان‌گونه که انتظار می‌رود در نظریه حداقل با افزایش سطح تحصیلات میانگین نمره‌های کسب‌شده در نظریه حداقل کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر، افراد با سطح تحصیلات پایین‌تر، نمره بیشتری در نظریه حداقل کسب کرده‌اند. این عوامل علاوه بر

ارزیابی وضعیت استقرار کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در هر یک از سطوح نظریه‌های مرجع

اینکه دلیل گرایش بیشتر به سمت نظریه حد اکثر است، تخصصی بودن این بخش از کتابخانه را نشان می‌دهد که مدیران را متقاعد کرده است که در این بخش از افراد دارای سطح تحصیلات بالا و از رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی استفاده کنند.

پژوهش زندیان و متقی دادگر (۱۳۸۹) نیز نشان داد که ۵۰ درصد از مراجعان از خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه قم رضایت داشته‌اند. پژوهش اسفندیاری مقدم و زهدی (۱۳۹۱) چندان همگون با نتایج این پژوهش نبود. نتایج تحقیق آنها نشان داد که میزان توانمندی در مهارت‌های دیجیتال در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تبریز پایین بوده است. شاید دلیل این امر تازگی ظهور منابع دیجیتالی در کتابخانه‌ها و عدم آشنایی و تجربه کتابداران با این منابع اطلاعاتی باشد. بنابراین با توجه به رشد و تغییر رویکردهای جدید خدمات مرجع مانند مرجع دیجیتال، رشد فناوری، افزایش تعداد دانشجویان و اعضای هیأت علمی و به‌ویژه افزایش دانشجویان تحصیلات تکمیلی در سال‌های اخیر که موجب تغییر و افزایش نیازهای اطلاعاتی مراجعان شده، لازم است برنامه‌ریزی‌های مناسبی مانند تغییر در سرفصل‌های آموزشی، برگزاری همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی و غیره، برای ارتقای توانایی و همگام شدن این کتابداران با تغییرات انجام شود.

همچنین نتایج نشان می‌دهد از ۱۳۳ پاسخگو، ۱۰۳ نفر زن و ۳۰ نفر مرد هستند که تفاوت معناداری بین کتابداران زن و مرد از نظر استقرار در سطوح نظریه‌های مرجع وجود ندارد. تعداد بیشتر کتابداران زن در بخش مرجع، با توجه به تعداد بیشتر دانشجویان و دانش‌آموختگان زن در این رشته توجیه‌پذیر است. گرایش بیشتر خانم‌ها به این رشته در دیگر کشورها نیز دیده می‌شود؛ پوریج^{۲۲} و همکاران (۲۰۱۱) بیان می‌کنند که حدود ۸۳ درصد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های آمریکا زن هستند.

در نظریه حد اکثر نیز با بالا رفتن سابقه کار کتابداران مرجع، آنان نمره‌های بیشتری کسب کردند. می‌توان به دست آوردن تجربه و توانایی بیشتر و به تبع آن کسب اعتماد به نفس بیشتر در طول دوران کار را دلیل این امر دانست. کتابداران با سابقه کاری بیشتر، بدون تردید فرصت بیشتری برای دانش‌اندوزی، کسب تجربه و شرکت در کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی دارند و این به افزایش توانمندی‌های آنان منجر خواهد شد.

به لحاظ نوع دانشگاه نیز اختلاف معناداری بین نمره‌های کتابداران مرجع دانشگاه‌های وزارت علوم و بهداشت مشاهده نشد. با وجود این، کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت بهداشت نمره بالاتری نسبت به کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم در نظریه حد اکثر کسب کرده‌اند. با توجه به این یافته، همان‌طور که پیش‌بینی می‌شود در نمره‌های نظریه حد اقل، نمره‌های کتابداران کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم بالاتر است. این امر شاید ناشی از امکانات بیشتر کتابخانه‌های مرکزی تحت پوشش وزارت بهداشت باشد که خدمات

حداکثری و بیشتری به کاربران ارائه می‌کنند. در سال‌های اخیر، وزارت بهداشت توجه ویژه‌ای به توسعه دانشکده‌های کتابداری پزشکی، اعطای بورس تحصیلی و ایجاد کتابخانه ملی دیجیتال پزشکی کرده است که به ارتقای خدمات کتابخانه‌ای از جمله خدمات مرجع می‌انجامد. در یک نتیجه‌گیری کلی برای حفظ وضعیت موجود و ارتقای آن به نحوی که کتابداران این بخش مرجع، بیشتر خدمات منطبق بر نظریه حداکثری را ارائه دهند، پیشنهاد می‌شود که کتابداران این بخش از بین کتابداران با تجربه و دارای سابقه کار بیشتر، دارای تحصیلات عالی (کارشناسی به بالا) و از رشته مرتبط علم اطلاعات و دانش‌شناسی انتخاب شوند، افزایش نیرو و تجهیز کردن بخش‌های مرجع با فناوری‌های جدید و استفاده از منابع غیرچاپی همچون پایگاه‌های اطلاعاتی نیز به ارائه خدمات بهتر به این بخش کمک می‌کند. همچنین با توجه به اینکه در ارائه خدمات حداکثری کتابداران دانشگاه‌های وزارت بهداشت نمره‌های بالاتری را نسبت به وزارت علوم کسب کرده‌اند، پیشنهاد می‌شود وزارت علوم توجه ویژه‌ای به بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاه‌های تحت پوشش خود داشته باشد.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

۱. انجام دادن این پژوهش در یک دوره زمانی دیگر برای مقایسه روند تغییر وضعیت استقرار کتابداران در هر یک از نظریه‌ها؛ ۲. انجام دادن پژوهش مشابهی در کتابخانه‌های عمومی و مقایسه نتایج آن با نتایج این پژوهش.

پی‌نوشت

1. William Katz
2. James Wayer
3. Reference Work
4. Conservative
5. Moderate
6. Liberal
7. Samuel Rothstein
8. Novotny
9. Dasgupta
10. Carter
11. Patterson
12. Varghese
13. Factor
14. Classified Catalog
15. Benefiel
16. Texas A&M University
17. Competencies baseline
18. Baseline subject competencies
19. Devries & Rodkewich
20. New Age Masters
21. Welch
22. Janes
23. Beveridge

منابع

۱. اباذری، محمدرضا (۱۳۸۲). بخش مرجع کتابخانه: خدمات، کتابدار و ویژگی‌ها، ارتباطات کلامی و غیر کلامی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۳ (۱ و ۲)، ۵۰-۵۹.
۲. بیگدلی، زاهد (۱۳۸۰). پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه‌ها. مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۳ (۱ و ۲)، ۱۳۵-۱۵۴.
۳. رحیمی، فروغ (۱۳۸۶). اصول و رهنمون‌های ALA برای عملکرد رفتاری کتابداران حرفه‌ای بخش خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی: همراه با بررسی تطبیقی این دستورالعمل با کتابداران بخش اطلاع‌رسانی مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری، نما (مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران)، ۷ (۳). بازیابی ۲۵ اردیبهشت ۱۳۹۲ از http://ejournal.irandoc.ac.ir/browse.php?a_id=293&slc_lang=fa&sid=1&ftxt=1
۴. زندیان، فاطمه؛ متقی دادگر، امیر (۱۳۸۹). خدمات مرجع در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم و رضایت مراجعان: یک نظرسنجی. فصلنامه کتاب، ۲۱ (۳)، ۱۲۹-۱۵۰.
۵. عظیمی، محمد حسن؛ بیگدلی، زاهد (۱۳۸۷). بررسی ویژگی‌های فردی برون‌گرایی و درون‌گرایی کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران و دانشگاه علوم پزشکی اهواز و مقایسه آنها با هم. فصلنامه کتاب، ۱۹ (۲)، ۲۳۹-۲۵۴.
۶. مرادی، نورالله. مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتاب‌های مرجع. تهران، فرهنگ معاصر، ۱۳۷۲.
7. Benefiel, R. C.; Miller, P. J.; Ramirez, D. (1997). Baseline Subject Competencies for the Academic Reference Desk, *Reference Services Review*. 25 (1): 83 - 93.
8. Birch, N. (1986). Perceived Role Conflict, Role Ambiguity, and Reference Librarian Burnout in Public Libraries. *Library and Information Science Research*, 8(1): 53-65.
9. Beveridge, S., Weber, S., Beveridge, A. (2011). Librarians in the U.S. from 1880-2009. *Oxford University Press's Academic Insights for the Thinking Word blog*. Available at: <http://blog.oup.com/2011/06/librarian-census/>
10. Carter, T. (1993) Performance Appraisal for Reference Librarians, *Reference Services Review*. 13 (3): 95 - 98.
11. Dasgupta, A. (2013). More Than Just a "Reference Librarian". *The Reference Librarian*, 54(1): 78-80.
12. DeVries, J., & Rodkewich, P. M. (1997). Master Reference Librarians for a New Age. *The Reference Librarian*, 28(59): 203-214.

13. Janes, J. (2002). Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 53(7): 549-566.
14. Novotny, E. (2007). *Assessing reference and user services in a digital age*. London: Routledge.
15. Patterson, D. Ch. (1983). Personality, Knowledge, and the Reference Librarian, *The Reference Librarian*, 9 (3): 167-172.
16. Varghese, M. M. (1991). S. R. Ranganathan's Theory of Reference Service. Master's Thesis, Kent State University.
17. Welch, M. J. (1999). Laser lights or dim bulbs? Evaluating reference librarians' use of electronic sources. *Reference Services Review*. 27 (1): 73-77.

