

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





دانشگاه اصفهان

دانشکده آموزش‌های مجازی

گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

بررسی راههای افزایش دانش و مهارت‌های کتابداران در کاربرد خدمات مرجع از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران

استاد راهنما:

دکتر احمد شعبانی

استاد مشاور:

دکتر سعید رجایی‌پور

پژوهشگر:

رقیه متانی

مهر ۱۳۹۱

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده آموزش های مجازی

گروه کتابداری و اطلاع سانی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی علوم کتابداری و اطلاع رسانی

خانم رقیه متانی

تحت عنوان

بررسی راههای افزایش دانش و مهارت های کتابداران در کاربرد خدمات مرجع از

دیدگاه کارکنان کتابخانه های دانشگاه های دولتی استان مازندران

در تاریخ ۱۳۹۱/۷/۲۳ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه ... عالی به تصویب نهایی رسید.

۱.استاد /استادان راهنمای پایان نامه دکتر احمد شعبانی با مرتبه ی علمی استاد امضا

۲.استاد /استادان مشاور پایان نامه دکتر سعید رجائی پور با مرتبه ی علمی دانشیار امضا

۳.استاد /استادان داور داخل گروه دکتر عشرت زمانی با مرتبه ی علمی دانشیار امضا

۴.استاد /استادان داور خارج از گروه دکتر یاسمین عابدینی با مرتبه ی علمی استاد یار امضا

امضای مدیر گروه

تقدیر و تشکر

سپاس و ستایش خداوند اگر لطف و عنایت او نبود هرگز این مهم به سرانجام نمی رسید.
اکنون که به یاری خداوند متعال و اساتید گرامی این پژوهش به پایان رسیده است بر خود لازم می دانم از عزیزانی که مرا
در این امر یاری رسانده اند تشکر و قدردانی نمایم.

از جناب آقای دکتر احمد شعبانی استاد راهنمای پایان نامه که در تمام طول تحقیق و نگارش پایان نامه، لطف و راهنمایی
های بی دریغ و بارهمنیایی های ارزنده خویش، مرا یاری رسانده اند، تشکر و سپاسگزاری می نمایم.

از جناب آقای دکتر سعید رجائی پور استاد مشاور پایان نامه که بخاطر همکاری ها و مساعدت های بی شائبه کمال قدردانی را
دارم.

دو موجود مقدس

آنان که ناتوان شدند تا من به به توانایی برسم،
مویشان سپید شد تا من در اجتماع رو سپید شوم،
و عاشقانه سوختند تا رو گنجر را هم باشند و کرمایش وجودم،

پدر و مادرم

واز صمیم قلب تقدیم می کنم به خواهر عزیزم،
ستاره امید بخش زندگی ام بادی پاک و بی ریا
آرزوی سربلندی و سرفرازیش را از خداوند منان

دارم.

چکیده

پژوهش حاضر به تعیین راه‌های افزایش دانش و مهارت کتابداران در ارائه خدمات مرجع از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی بابل، علوم پزشکی مازندران، فنی‌نوشیروانی بابل، و مازندران پرداخت. مولفه‌های تفکر انتقادی، تحلیل سوالات، مصاحبه مرجع، سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع معین، و تسلط بر ابزار پیشرفته اطلاع‌یابی است. روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی بود. جامعه پژوهش شامل مدیران و کتابداران شاغل در دانشگاه‌های مذکور در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۰ بود که بالغ بر ۱۰۰ نفر است. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه‌گیری کوکران بهره‌جویی شد و تعداد ۷۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب باحجم می‌باشد. همچنین ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است که از طیف لیکرت بهره‌جویی شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۳۶ سوال بسته و ۶ سوال جمعیت‌شناختی می‌باشد. در این پژوهش جهت سنجش روایی درونی از روایی محتوایی، نوع صوری استفاده شد. ابتدا پرسشنامه جهت نظرسنجی و اعتبارسنجی توسط اساتید متخصص در این حوزه مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت پس از اعمال نظرات و اصلاحات، روایی محتوایی و صوری پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. جهت بررسی پایایی، پرسشنامه در یک نمونه ۳۰ نفری اجرا شد و پس از تعیین انحراف معیار جامعه، پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ محاسبه گردید. همچنین تعداد پاسخنامه دریافتی صحیح ۷۵ عدد (۱۰۰ درصد) بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (نظیر فراوانی درصد، میانگین، و انحراف معیار) و از آمار استنباطی نظیر t تک نمونه‌ای مستقل، تحلیل واریانس یک راهه (آنوا)، t^2 هتلینگ و آزمون تعقیبی (شفه) استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین مهارت کتابداران در ارائه خدمات مرجع مولفه تسلط بر ابزار پیشرفته با میانگین ۴/۵۶ و کمترین مهارت، سازماندهی اطلاعات با میانگین ۳/۸۰ بود. همچنین در ویژگی جمعیت‌شناختی از لحاظ جنسیت، رشته تحصیلی، و سابقه خدمت تفاوت معنادار وجود ندارد، اما در سطح تحصیلات، محل خدمت، و نوع کار تفاوت معنادار وجود دارد. عدم مهارت کتابداران در ارائه خدمات مرجع ناشی از فقدان توجه مدیریت کتابخانه‌های مذکور به ارائه این خدمات، نیروی کار آمد و آموزش دیده، 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 بهبود بخشی خدمات مرجع مساعدت می‌کند.

کلیدواژه‌ها: خدمات مرجع، دانش، کتابخانه‌های دانشگاهی، مهارت.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۱.....	مقدمه
۲.....	۱-۱. شرح و بیان مساله پژوهشی.....
۵.....	۲-۱. اهداف تحقیق.....
۶.....	۳-۱. اهمیت و ارزش تحقیق.....
۷.....	۴-۱. کاربرد نتایج پژوهش.....
۷.....	۵-۱. سوال های پژوهش.....
۸.....	۶-۱. تعریف اجزای مساله.....

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱۱.....	مقدمه.....
۱۲.....	۱-۲. تعریف.....
۱۳.....	۲-۲. انواع خدمات مرجع.....
۱۴.....	۱-۲-۲. خدمات مرجع مستقیم.....
۱۴.....	۲-۲-۲. خدمات مرجع غیرمستقیم.....
۱۵.....	۳-۲. اهداف خدمات مرجع.....
۱۶.....	۴-۲. تاریخچه خدمات مرجع.....
۱۸.....	۵-۲. ارزشیابی خدمات مرجع.....
۲۱.....	۶-۲. فناوری های نوین و ارایه خدمات مرجع.....
۲۴.....	۷-۲. خدمات مرجع دیجیتالی.....
۲۵.....	۱-۷-۲. عناصر و کارکردهای خدمات مرجع دیجیتال.....
۲۵.....	۲-۷-۲. اشکال خدمات مرجع.....
۲۶.....	۱-۲-۷-۲. خدمات مرجع غیرهمزمان.....
۲۶.....	۱-۱-۲-۷-۲. پست الکترونیکی.....
۲۷.....	۲-۱-۲-۷-۲. فرم های وبی.....

۲۷.....	۳-۱-۲-۷-۲. خدمات مرجع از طریق پیام کوتاه	۲۷
۲۸.....	۲-۲-۷-۲. خدمات مرجع همزمان	۲۸
۲۸.....	۱-۲-۲-۷-۲. نرم افزار پیام رسانی فوری	۲۸
۲۹.....	۲-۲-۲-۷-۲. گپ یا گفتگوی الکترونیکی	۲۹
۳۰.....	۳-۲-۲-۷-۲. مرکز تماس از طریق وب	۳۰
۳۰.....	۴-۲-۲-۷-۲. انتقال صوت از طریق پروتکل اینترنت	۳۰
۳۱.....	۵-۲-۲-۷-۲. ویدیو کنفرانس یا خدمات دوربین وب	۳۱
۳۱.....	۶-۲-۲-۷-۲. نرم افزارهای گفتگویی اینترنتی خودکار (روبات‌های مرجع دیجیتال)	۳۱
۳۲.....	۸-۲. تأثیر خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی	۳۲
۳۳.....	۹-۲. کتابدار مرجع	۳۳
۳۴.....	۱-۹-۲. وظایف کتابدار مرجع	۳۴
۳۶.....	۲-۹-۲. چارچوب نظری و ملزومات ایفای نقش جدید کتابدار مرجع	۳۶
۳۷.....	۱۰-۲. بررسی مولفه‌های پیشنهادی کواکس درباره خدمات مرجع	۳۷
۳۷.....	۱-۱۰-۲. تفکر انتقادی	۳۷
۴۰.....	۲-۱۰-۲. تحلیل سئوالات	۴۰
۴۴.....	۳-۱۰-۲. مصاحبه مرجع	۴۴
۴۵.....	۱-۳-۱۰-۲. عوامل تأثیر گذار در مصاحبه مرجع	۴۵
۴۶.....	۴-۱۰-۲. سازماندهی اطلاعات	۴۶
۴۸.....	۵-۱۰-۲. یافتن منابع مرجع معین	۴۸
۵۰.....	۶-۱۰-۲. تسلط بر ابزارهای پیشرفته اطلاع یابی	۵۰
۵۳.....	۱۱-۲. پیشینه پژوهش	۵۳
۵۳.....	۱-۱۱-۲. پژوهش‌های داخلی	۵۳
۵۵.....	۲-۱۱-۲. پژوهش‌های خارجی	۵۵
۵۶.....	۳-۱۱-۲. نتیجه‌گیری پیشینه پژوهش	۵۶
۵۶.....	۱۲-۲. خلاصه فصل دوم	۵۶

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

مقدمه.....	۵۷
۱-۳. روش پژوهش.....	۵۷
۲-۳. جامعه پژوهش.....	۵۸
۳-۳. برآورد حجم نمونه.....	۵۸
۴-۳. روش و طرح نمونه‌گیری.....	۵۹
۵-۳. ابزار گردآوری داده‌ها.....	۶۰
۱-۵-۳. روایی پرسشنامه.....	۶۰
۲-۵-۳. پایایی پرسشنامه.....	۶۲
۶-۳. شیوه جمع‌آوری اطلاعات و رعایت جنبه‌های اخلاقی.....	۶۳
۷-۳. روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۶۳
۸-۳. جمع‌بندی فصل.....	۶۴

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌ها

مقدمه.....	۶۵
۱-۴. بررسی وضعیت جمعیت‌شناختی.....	۶۵
۱-۱-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب جنسیت.....	۶۶
۲-۱-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب رشته تحصیلی.....	۶۷
۳-۱-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب سابقه‌ی خدمت.....	۶۸
۴-۱-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب سطح تحصیلات.....	۶۹
۵-۱-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب دانشگاه محل خدمت.....	۷۰
۶-۱-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب نوع کار در کتابخانه.....	۷۱
۲-۴. بررسی سوال‌های پژوهش.....	۷۲

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

مقدمه.....	۸۹
------------	----

عنوان

صفحه

۱-۵	خلاصه موضوع و روش‌ها	۸۹
۲-۵	بحث و نتیجه‌گیری	۹۰
۳-۵	محدودیت‌های پژوهش	۹۳
۴-۵	پیشنهاد‌های کاربردی	۹۳
۵-۵	پیشنهاد‌هایی جهت پژوهش‌های آتی	۹۵
	پیوست	۹۶
	منابع و مآخذ	۹۸

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۶۶.....	شکل ۴-۱. درصد فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت.....
۶۷.....	شکل ۴-۲. درصد فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب رشته تحصیلی.....
۶۹.....	شکل ۴-۳. درصد فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سابقه‌ی خدمت.....
۷۰.....	شکل ۴-۴. درصد فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات.....
۷۱.....	شکل ۴-۵. درصد فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب دانشگاه محل خدمت.....
۷۲.....	شکل ۴-۶. درصد فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب نوع کار در کتابخانه.....

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳. جامعه آماری کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی مازندران.....	۵۸
جدول ۲-۳. تعداد جامعه، حجم نمونه و بازگشت پاسخنامه.....	۵۹
جدول ۳-۳. تناظر سوال‌های پرسشنامه بر اساس ابعاد مولفه کواکس.....	۶۰
جدول ۴-۳. آزمون کمو و بارتلت.....	۶۱
جدول ۵-۳. ماتریس مولفه.....	۶۲
جدول ۶-۳. ضریب پایایی افزایش دانش و مهارت کتابداران در ارائه خدمات مرجع.....	۶۲
جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت.....	۶۶
جدول ۲-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب رشته تحصیلی.....	۶۷
جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب سابقه‌ی خدمت.....	۶۸
جدول ۴-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات.....	۶۹
جدول ۵-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب دانشگاه محل خدمت.....	۷۰
جدول ۶-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب نوع کار در کتابخانه.....	۷۱
جدول ۷-۴. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف.....	۷۳
جدول ۸-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها مولفه تفکر انتقادی.....	۷۴
جدول ۹-۴. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ($X=3$).....	۷۴
جدول ۱۰-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها مولفه تحلیل سوالات.....	۷۵
جدول ۱۱-۴. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ($X=3$).....	۷۶
جدول ۱۲-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌های مولفه مصاحبه مرجع.....	۷۶
جدول ۱۳-۴. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ($X=3$).....	۷۷
جدول ۱۴-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها مولفه سازماندهی اطلاعات.....	۷۸
جدول ۱۵-۴. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ($X=3$).....	۷۹
جدول ۱۶-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها مولفه یافتن منابع مرجع معین.....	۷۹
جدول ۱۷-۴. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ($X=3$).....	۸۰
جدول ۱۸-۴. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها مولفه تسلط بر ابزار پیشرفته اطلاع‌یابی.....	۸۱

- جدول ۴-۱۹. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی ($X=3$) ۸۱
- جدول ۴-۲۰. مقایسه میانگین نمره مولفه‌های کواکس ۸۲
- جدول ۴-۲۱. سوال هفتم پژوهش: آماره آزمودنی‌ها برحسب جنسیت ۸۳
- جدول ۴-۲۲. آماره آزمودنی‌ها برحسب رشته تحصیلی ۸۳
- جدول ۴-۲۳. سابقه خدمت آماره آزمودنی‌ها برحسب سابقه خدمت ۸۴
- جدول ۴-۲۴. آماره آزمودنی‌ها برحسب سطح تحصیلات ۸۵
- جدول ۴-۲۵. آماره آزمودنی‌ها برحسب دانشگاه محل خدمت ۸۶
- جدول ۴-۲۶. آماره آزمودنی‌ها برحسب نوع کار در کتابخانه ۸۷

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

از آنجا که هدف هر کتابخانه پاسخگویی به پرسش‌های کاربران و کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی می‌باشد، 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 پاسخ‌های مورد نیاز آنان بوده است. با پیشرفت جوامع به سوی 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 پرداخته، تا ضمن صرفه‌جویی در وقت مراجعه‌کننده اطلاعات مرتبط و مناسب نیز در اختیار آنان گذاشته شود.

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 باعث افزایش تعداد منابع اطلاعاتی پیوسته شامل پایگاه‌های استنادی، مجلات تمام متن الکترونیکی، و مجموعه‌های کتابخانه‌های دیجیتالی گردید، این عوامل کتابداران را متوجه ساخت که می‌توانند مشتریان را مستقیماً به اطلاعات مناسب راهنمایی سازند.

کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از مهم‌ترین مراکز اطلاع‌رسانی محسوب شده که می‌توانند اطلاعات مورد نیاز پژوهشگران را در زمینه‌های مختلف علمی در اختیار آن‌ها قرار دهند. از آنجا که تحصیلات عالی و تحقیق از یکدیگر جدایی ناپذیر هستند. کتابخانه‌های دانشگاهی با برنامه‌ریزی صحیح برای ارائه خدمات از جمله خدمات مرجع می‌توانند نقش خود را در اشاعه اطلاعات به نحو موثری ایفا کنند (فیضی، ۱۳۷۶). بنابراین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، علاوه بر کسب مهارت‌ها و دانش جدید، باید فناوری امروزه را نیز در اختیار داشته باشد تا در انجام رسالت واقعی خود توفیق یابند. در این فصل به شرح و بیان مساله، اهداف تحقیق، اهمیت و ارزش تحقیق، سوالات تحقیق، و تعریف اجزای مساله مبادرت می‌شود.

۱-۱. شرح و بیان مساله پژوهشی

بخش مرجع در کتابخانه‌ها از مهمترین بخشها بوده و خدمات مرجع نمود عینی کلیه تلاش‌هایی است که در یک کتابخانه به عمل می‌آید. تاریخچه خدمات مرجع به قرن‌ها پیش می‌رسد، لیکن خدمات مرجع به مفهوم امروزی از اواخر قرن نوزدهم میلادی متداول شد. ارائه مناسب این خدمات علاوه بر مهارت‌های فنی و دانش، ارتباط فردی صحیح را می‌طلبد. توسعه دانشگاه‌ها و به ویژه تأکید بر امر پژوهش از عوامل شکوفایی خدمات مرجع در امریکا بوده و کتابداران مرجع را از موقعیت و اعتبار خاصی برخوردار نموده است. امروزه با پیدایش تکنولوژی جدید اطلاعاتی این بحث پدید آمده که کتابداران مرجع چگونه می‌توانند علی‌رغم ظهور امکانات الکترونیکی جدید که امکان جستجوی اطلاعات توسط کاربر را به طور مستقیم فراهم آورده، موقعیت و پایگاه اجتماعی خویش را حفظ نمایند (بیگدلی، ۱۳۸۰).

طبق تعریف انجمن کتابخانه‌های آمریکا، خدمات مرجع عبارت است از: وظایف کتابخانه‌ای، که مستقیماً برای کمک رسانی به کاربر در دریافت اطلاعاتی و استفاده از منابع برای مطالعه و تحقیق مربوط می‌شود (شارما^۱ و همکاران، ۲۰۰۴).

یونگ^۲ (۱۹۹۹) خدمات مرجع را در سه گروه طبقه‌بندی می‌کند:

۱. خدمات مرجعی که در آن کتابدار مرجع اطلاعات مورد نیاز کاربر را مستقیماً جستجو یا به کاربر در یافتن اطلاعات کمک می‌کند؛

۲. آموزش استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ای (که عمدتاً به عنوان مهارت‌های سواد اطلاعاتی^۱ شناخته می‌شود)؛

۳. آموزش کاربران که در آن کاربران برای انتخاب مرتبط‌ترین منابع اطلاعاتی هدایت می‌شوند (علی‌جانی، ۱۳۸۸).

به طور کلی، سه عامل اطلاعات، استفاده کننده و کتابدار مرجع در فرایند مرجع دخالت مستقیم دارند. افزایش روز افزون حجم اطلاعات تولیدی شده باعث شده است تا افراد بیشتری به کمک‌ها و خدمات مرجع احساس نیاز کنند. به قول ویلیام کتس اولین نقش کتابداران مرجع این است که نه تنها به پرسش‌ها پاسخ دهند بلکه پاسخ را به نیاز خاص فرد مراجعه کننده محدود کنند. این کار یقیناً مستلزم دانش، مهارت و تجربه کتابدار مرجع است تا بتواند پرسش و نیاز اصلی مراجعه کننده را به درستی دریابد، آن را تجزیه و تحلیل کند و سپس پاسخ آن را تعیین نماید. این ارتباط مستقیم با مراجعه کنندگان و جنب و جوش و فعالیت مستمر در بخش مرجع است که موجب شده تا کار در بخش مرجع گیرایی خاصی پیدا کند و با وجود اینکه گاهی کتابدار با پرسش‌های تکراری، پیش پا افتاده و خسته کننده رویاروست، این آگاهی را دارد که پاسخ پرسش برای کاربر مهم است (بیگدلی، ۱۳۸۸).

از موضوعات حائز اهمیت در موضوع مرجع عوامل تأثیر گذار بر کمیت و کیفیت خدمات مرجع تلقی می‌شود. این عوامل از نظر نیروی انسانی مبتنی بر فرایندهای قابل توجهی است، که مبتنی بر موارد ذیل است:

۱. کفایت کتابدار مرجع؛

۲. تجربه و دانش کتابدار مرجع؛

۳. مهارت کتابدار مرجع؛

۴. فراهم بودن شرایط برای افزایش مهارت دانش کتابدار مرجع؛

۵. زمینه‌های ارتقاء دانش و مهارت کتابدار مرجع شامل فنون مصاحبه، فنون تحقیق، فنون سنجش، فنون نوشتن، فنون ارایه و تدریس، فنون ارتباط و تعامل، شناسایی ارزش اطلاعات و دانش، شناسایی انواع منابع و مهارت در استفاده از آنها، افزایش دانش روز و فلسفه و نظریه‌های مطرح، افزایش توانایی تبدیل فلسفه و نظریه به عمل.

اسکلتون و ابل^۱ (۲۰۰۸) دانش و مهارت‌هایی را برای منابع انسانی کتابخانه جهت ارائه خدمات اطلاعاتی در مولفه‌های دانش، مهارت، و صلاحیت نام برده‌اند:

دانش فنی، مهندسی مهارت، صلاحیت در مدیریت اطلاعات، صلاحیت در فناوری اطلاعات، دانش و مهارت‌های کسب و کار، صلاحیت‌های قابل انتقال، مهارت‌های فرعی، صلاحیت‌های سازمانی، مهارت‌های فردی و مردمی و نگرشی آنها، صلاحیت برقراری ارتباط، صلاحیت فردی (کفاشیان و حیدری، ۱۳۸۶).

هر چند موضوع دانش و مهارت از مسائل حائز اهمیت در وظایف کتابدار مرجع محسوب شده، لیکن این هدف متعالی جز در سایه شناخت حاصل نمی‌شود. کتابدار مرجع با شناخت پیشینه خود آگاهی از منشاء دانش، روش‌های انتقال و اشاعه آن، انگیزه‌های مطالعه خوانندگان، نظریه‌ها و فلسفه کار مرجع، فرآیند مرجع و فعالیت‌های آن، پرسش‌ها، مصاحبه مرجع، نظریه‌های نوین اطلاع‌رسانی و... با تمام محدودیت‌های موجود بر سر راه برآوردن نیازهای گوناگون و روز افزون مراجعان و نیازمندان اطلاعات آشنا می‌شود (جعفری‌گلوی، ۱۳۷۶، ص ۲۱). کتابدار مرجع باید با شناخت توانایی‌های خود، امکانات موجود و امکانات قابل دسترسی به درک نیاز کاربر و برقراری ارتباط صحیح و در نهایت شناخت گسترده از منابع اطلاعاتی به کمک کاربر در راستای توانمندسازی جامعه علمی گام بردارد. با افزایش حجم اطلاعات و پیچیدگی آن نیاز به تأثیر گذاری میان اطلاعات درست و اطلاعات نادرست موجود است. افزایش نیازها و انتظارات کاربران موجب شده تا خدمات مرجع بیش از گذشته مورد توجه و اهمیت واقع شود. به نحوی که فرصت‌های جدیدی به منظور فراهم آوری بهبود این خدمات به وجود آمده است (سینگ^۲، ۱۳۸۴). بر چنین مبنایی عملکرد کتابدار مرجع نسبت به چند دهه قبل در چارچوب آموزش کاربران با تاکید بر استفاده از کتابخانه و بهره‌مندی از دانش فناوری اطلاعات و مهارت‌های لازم برای این قشر از کارکنان موجبات دگرگونی‌های عمیقی در حوزه خدمات مرجع را فراهم آورده است.

درباره مهارت‌ها و ویژگی‌های مهارتی کتابدار مرجع دیدگاه‌های متفاوتی به مرور بروز کرده، از آن جمله نگرش به ابعاد دانش و مهارت کتابدار مرجع، نگرش به مهارت‌های فردی، و تمایل به زمینه‌های نگرش‌های شخصی (غلامی، ۱۳۸۸، ص ۳۹). وندوللا^۳ و سینگ موجودیت این تئوری را با موضوع آموزش و خدمات درهم آمیخته‌اند. چهار عملکرد عمده کتابدار مرجع از منظر آنها به قرار ذیل است:

1. Skelton & Abell
2. Sing
3. Wan dollah

- آموزش کاربران درباره نحوه استفاده از کتابخانه و به نوعی افزایش سواد اطلاعاتی آنها؛
- پاسخ‌گویی به سئوالات کاربران؛
- کمک به کاربر در انتخاب منابع؛
- اطلاع‌رسانی درباره کتابخانه و خدمات آن در جامعه (به نقل از غلامی، ۱۳۸۸، ص ۳۸).

براساس این آراء و تاکید بردانش و مهارت‌های کتابداران مرجع کواکس^۱ (۲۰۰۷) ابعاد متنوع و همگون‌تری را مورد ارجاع و ارزیابی قرار داد، به نحوی که جنبه‌های تعامل و تفکر انتقادی را با زمینه‌های ابزارهای اطلاع‌یابی درهم آمیخت و به طرح مولفه‌های بدیهی دست یافت. دیدگاه کواکس مبتنی بر شکل‌گیری پاره‌ای از فهرست مشترک فکری در توسعه نظریات مهارت‌ها و ویژگی‌های دانش افزایی کتابدار مرجع تلقی می‌شود. این دیدگاه به پاره‌هایی از اجزاء کتابداران مزبور با توجه به تفکر انتقادی، تحلیل سئوالات، مصاحبه، سازماندهی اطلاعات، یافتن منابع مرجع، و تسلط بر ابزارهای پیشرفته اطلاع‌یابی به ترسیم این نگرش مبادرت کرده است. مسئله این است که با توجه به دیدگاه کواکس، دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی استان مازندران در راه‌های افزایش دانش و مهارت‌های کتابداران مورد سنجش واقع شده و در حقیقت به آزمون و تبیین یکی از نظریه‌های نوین خدمات کاربردی کتابداران مرجع اهتمام شود.

۲-۱. اهداف تحقیق

هدف اصلی این پژوهش چگونگی افزایش دانش و مهارت کتابداران در کاربرد خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی مازندران از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در مورد بررسی قرار می‌گیرد.

براساس این هدف کلی، اهداف زیر مطرح می‌شود:

۱. تعیین میزان دیدگاه تفکر انتقادی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش دانش و مهارت‌های خدمات مرجع کتابخانه‌های دانشگاه دولتی استان مازندران؛
۲. تعیین میزان دیدگاه تحلیل سئوالات کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش دانش و مهارت‌های خدمات مرجع دولتی استان مازندران؛
۳. تعیین میزان مهارت‌های مصاحبه از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش دانش و مهارت‌های خدمات مرجع دولتی استان مازندران؛

۴. تعیین میزان سازماندهی اطلاعات از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش دانش و مهارت‌های خدمات مرجع کتابخانه‌های دانشگاه دولتی استان مازندران؛
۵. تعیین میزان یافتن منابع مرجع معین از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش دانش و مهارت‌های خدمات مرجع دانشگاه دولتی استان مازندران؛
۶. تعیین میزان تسلط ابزارهای پیشرفته اطلاع‌یابی از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش دانش و مهارت‌های خدمات مرجع کتابخانه‌های دانشگاه دولتی استان مازندران؛
- ۷- تعیین میزان تفاوت بین مولفه‌های از دیدگاه کارکنان دانشگاه‌های دولتی افزایش دانش و مهارت‌های خدمات مرجع بر اساس عوامل جمعیت‌شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، سطح تحصیلی، دانشگاه محل خدمت،...).

۱-۳. اهمیت و ارزش تحقیق

امروزه مهارت‌ها و دانش‌هایی فراتر از مهارت‌های مرتبط با شغل مورد نیاز است. فناوری به سرعت در حال توسعه است بنابراین آنچه که امروزه یاد می‌گیریم، فردا مطلب دیگری جانشین آن خواهد شد، آنچه ضرورت دارد، توسعه توانایی و میل به یادگیری ابزارهای جدید و فناوری به طور مستمر است، که بیشتر از هر تخصصی به کار می‌آید. نقش کلیدی مدیران کتابخانه، افزایش آگاهی منابع انسانی به فناوری اطلاعات، و شناخت این عوامل که باعث ایجاد درک عمیق مفاهیم فنی برای گسترش خدمات کارمندان می‌شوند.

بدون شک یکی از مهمترین اهداف هر سازمانی رسیدن به حداکثر کارایی، اثربخشی و بهره‌وری بیشتر است و این امر جز با بهره‌مندی از سیستم‌ها و ابزار آموزش که جزء لاینفک مدیریت امروزی است، محقق نخواهد شد. امروزه مدیریت یک سازمان بدون آموزش کارکنان همانند هدایت یک کشتی بدون همراه داشتن وسایل ایمنی و ابزار ناوبری است، بنابراین ضرورت‌های آموزش را می‌توان برای رسیدن به اهداف زیر مهم تلقی کرد:

۱. سرعت بخشیدن به اهداف کوتاه مدت، میان مدت، و بلند مدت سازمانی در کتابخانه‌ها؛
۲. افزایش سطح رضایت‌مندی کتابداران؛
۳. افزایش سطح مهارت‌ها و ارتقاء سطح یافته‌های علمی کتابداران؛
۴. سرعت بخشیدن به انتقال فکری و اطلاعاتی کتابداران؛
۵. افزایش انگیزه کاری و تلاش برای رسیدن به نقطه بالای رضایت سازمان؛
۶. بهبود سطح فعالیت‌ها در واحد کتابخانه و اثر بخشیدن به ارائه خدمات؛