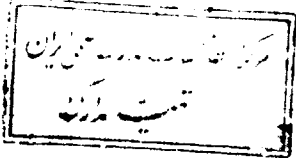


بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه میرزای شیرازی دانشگاه شیراز  
و کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز  
و بررسی نگرش استادان و کتابداران نسبت به آن خدمات



توسط:  
ودود کمانه آذری

پایان نامه

ارائه شده به دانشکده تحصیلات تکمیلی به عنوان بخشی از فعالیت های تحصیلی لازم  
برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی  
از دانشگاه شیراز  
شیراز، ایران

5308

ارزیابی و تصویب شده توسط کمیته پایان نامه با درجه : عالی  
امضاء اعضاء کمیته پایان نامه:

دکتر عبدالرسول جوکار، استاد یار بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی

..... (رئیس کمیته)

دکتر جعفر مهرداد استاد بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی

دکتر زهیر حیاتی استاد یار بخش علوم کتابداری و اطلاع رسانی

آبان ماه ۱۳۷۸

۲۷۷۱۵

پیامبر مکرم اسلام فرموده  
أَنَا مَدِينَةُ الْعِلْمِ وَ عَلِيٌّ بَابُهَا  
وامیر المومنین علی (ع) فرمود  
مَنْ عَلَّمَنِي حَرْفًا فَقَدْ صَيَّرَنِي عَبْدًا

و به راستی کتابداران می توانند مصداق این باشند  
که

کتابداران خرا نه داران مدینه العلم کتابخانه  
و کلید داران باب العلم منابع  
و معلمین بی ادعایی هستند  
که به استقبال طالبین علم می شتابند

تقدیم

به رهبرم

که نور ایمان و علم و دانش را در جوانان متبلور ساخت

و

تقدیم به خانواده ام ، بخصوص همسر و فرزندم که

تلخی فراق و بار زندگی را در ایام تحصیلم بر دوش

کشیدند.

## سیاسگزاری

سپاس و ستایش خداوندی را که انسان را به زیور عقل  
آراست و عقل را به وحی جهت بخشید. و علو را نیکو داشت  
و به قلم سوگند یاد کرد

و

سپاس از اساتید محترم کمیته پایان نامه، آقایان  
دکتر جوکار، دکتر مهرداد، دکتر حیاتی که هدایت و  
راهنمایی این پایان نامه را عهده دار بودند و همچنین از  
اساتید محترم آقای دکتر خیر و سرکار خانم فرزین و خانم  
دکتر سنجری که در طرح تحقیق و مباحث آماری مرا  
مدیون خویش ساخته اند. و همچنین از آقای دکتر هدائی  
که از راه دور مرا رهین رهنمود های خویش ساختند. و  
همچنین از استادان گرامی ام در دانشگاه تبریز که روح  
تحصیل و تحقیق را در وجودم پرورش دادند، صمیمانه  
سیاسگزاری نمایم.

## چکیده

خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه میرزای شیرازی دانشگاه شیراز  
و کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز  
و بررسی نگرش استادان و کتابداران نسبت به آن خدمات

توسط

ودود کمانه آذری

این پژوهش به بررسی خدمات اطلاع رسانی در دو کتابخانه میرزای شیرازی و کتابخانه دانشکده پزشکی و نگرش استادان و کتابداران نسبت به آن خدمات پرداخته است. پژوهش به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه صورت گرفته است. در تجزیه و تحلیل داده ها از بسته نرم افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS) استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که نگرش استادان و کتابداران در اغلب موارد با همدیگر اختلاف معنی داری نداشته و غالباً با توصیه های کتابداری سازگاری دارد. لیکن با وضعیت کتابخانه های مذکور مغایرت دارد. خدمات مرجع و اطلاع رسانی در کتابخانه های مذکور به ویژه در کتابخانه میرزای شیرازی از جایگاه مناسبی برخوردار نبوده و اهمیت لازم به آن داده نشده است. با توجه به این که در کشور ایران دانشگاه ها عمده ترین محل تحقیق و پژوهش هستند، لازم است کتابخانه های دانشگاهی، مخصوصاً دو کتابخانه مذکور که جامعه این پژوهش بوده اند برای ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی، تدابیر لازم را فراهم سازند.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول
۱	مقدمه
۴	معرفی کتابخانه های مورد پژوهش
۴	کتابخانه میرزای شیرازی
۴	کتابخانه شهید دکتر گرگانی نژاد دانشکده پزشکی
۵	بیان مسأله
۷	اهمیت مسأله
۱۰	هدف پژوهش
۱۱	سؤالات پژوهش
۱۱	محدودیت های پژوهش
۱۲	تعریف اصطلاحات پژوهش
۱۵	منابع و مأخذ
۱۸	فصل دوّم
۱۸	پیشینه پژوهش
۱۸	مقدمه
۱۹	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۳۲	تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۵۱	منابع و مأخذ

۵۷	فصل سوّم
۵۷	روش شناسی پژوهش
۵۷	روش تحقیق و جمع آوری داده ها
۵۷	مقدمه
۵۷	جامعه پژوهش
۵۸	ابزار گردآوری داده ها
۵۹	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۰	فصل چهارم
۶۰	یافته های پژوهش و تجزیه و تحلیل داده ها
۹۰	فصل پنجم
۹۰	مقدمه
۹۰	نتایج پژوهش
۹۲	توصیه ها و پیشنهادات
۹۴	پیوست ها
۹۴	پیوست شماره (۱) پرسشنامه و پاسخ ویژه کتابخانه میرزای شیرازی
۱۰۰	پیوست شماره (۲) پرسشنامه و پاسخ ویژه کتابخانه دانشکده پزشکی
۱۰۵	پیوست شماره (۳) پرسشنامه ویژه استادان
۱۱۱	پیوست شماره (۴) پرسشنامه ویژه کتابداران
۱۱۶	کتابنامه

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۲۴	جدول (۴-۱) یافته های سؤال اوّل پرسشنامه.....
۱۲۵	جدول (۴-۲) یافته های سؤال دوّم پرسشنامه.....
۱۲۶	جدول (۴-۳) یافته های سؤال سوّم پرسشنامه.....
۱۲۷	جدول (۴-۴) یافته های سؤال چهارم پرسشنامه.....
۱۲۸	جدول (۴-۵) یافته های سؤال پنجم پرسشنامه.....
۱۲۹	جدول (۴-۶) یافته های سؤال ششم پرسشنامه.....
۱۳۰	جدول (۴-۷) یافته های سؤال هفتم پرسشنامه.....
۱۳۱	جدول (۴-۸) یافته های سؤال هشتم پرسشنامه.....
۱۳۲	جدول (۴-۹) یافته های سؤال نهم پرسشنامه.....
۱۳۳	جدول (۴-۱۰) یافته های سؤال دهم پرسشنامه.....
۱۳۴	جدول (۴-۱۱) یافته های سؤال یازدهم پرسشنامه.....
۱۳۵	جدول (۴-۱۲-۱) یافته های سؤال دوازدهم پرسشنامه (جامعه یک)....
۱۳۶	جدول (۴-۱۲-۲) یافته های سؤال دوازدهم پرسشنامه (جامعه دو).....
۱۳۷	جدول (۴-۱۲-۳) یافته های سؤال دوازدهم پرسشنامه (کلّ جامعه)...
۱۳۸	جدول (۴-۱۳) یافته های سؤال سیزدهم پرسشنامه.....
۱۳۹	جدول (۴-۱۴) یافته های سؤال چهاردهم پرسشنامه.....



## فصل اول

### مقدمه

اطلاع رسانی به لحاظ عملی سابقه ای به عمر پیدایش انسان بر کره خاکی دارد. انسان ها با ایماء و اشاره و حرکات چهره و دست همدیگر را از وجود خطر و یا شکار با خبر می ساختند. (۱) اگر اطلاع رسانی را تبادل و انتقال اطلاعات بدانیم می توان گفت که اطلاع رسانی به دو شکل صورت می پذیرد، اطلاع رسانی شفاهی و اطلاع رسانی مکتوب. اگر بپذیریم که اطلاع رسانی شفاهی از زمان خلقت بشر بوده است، باید گفت که اطلاع رسانی مکتوب نیز از زمان پیدایش نگارش و خط شروع شده است. و در طول زمان در شکل ها و بستر های گوناگون و متناسب با پیشرفت های زمان، نمود پیدا کرده است.

از نظر علمی ریشه اطلاع رسانی را باید در کتابخانه های عهد باستان جستجو کرد. به استناد یافته های باستانشناسان در بقایای شهر نیپور سومری لوحی یافته شده که حاوی فهرست شصت و دو کتاب (لوح) با ترتیبات موضوعی است که سیزده کتاب آخری آن فهرست درباره موضوع حکمت می باشد. (۲) این فهرست الواح، یا به تعبیر امروزی کتابشناسی اولین منبع مرجعی بوده که پا به عرصه حیات گذاشته است. و همچنین گفته شده که اولین کتاب مرجع توسط شاعر و نویسنده معروف کالیماخوس، کتابدار کتابخانه اسکندریه، تهیه شده است. او فهرست کتاب های کتابخانه را به همراه شرح حال نویسندگان کتاب ها، در کتابی با عنوان بیناکس آورده است. (۳) بنابر این، فهرست ها و منابع مرجع به عنوان

اصیل ترین و قدیمی ترین وسایل و ابزار اطلاع رسانی از قدیم الایام در کتابخانه ها مطرح بوده است. لیکن آنچه در این رساله بر آن تأکید خواهد شد، مباحث علمی و نظری خدمات مرجع و اطلاع رسانی مطرح شده در دانشگاه ها و مراکز علمی می باشد.

مفهوم خدمات مرجع برای اولین بار بنابر گفته روتشتاین بعد از سال ۱۸۷۶ (همزمان با تأسیس انجمن کتابداران امریکا) متداول گشته است. (۴) و در طول سال ها ، تعاریف و نظریات گوناگونی در مورد خدمات مرجع ارائه شده است .

**اصطلاحنامه کتابداری** کار و خدمات مرجع را شامل کارهای زیر بر

شمرده است:

- ۱ - کمک و راهنمایی به مراجعان بخصوص در مورد تجسس های علمی و یافتن اطلاعاتی تازه در مورد موضوع های مختلف. ۲ - انجام امور یک کتابخانه مرجع ۳ - هر نوع کمک فردی که توسط کتابدار به خوانندگان و محققان و مراجعان به کتابخانه داده می شود. (۵)

عده ای کار مرجع را تعیین محل<sup>۱</sup> اطلاعات تعریف کرده اند ، اما این تعریف فقط گوشه ای از خدمات مرجع را شامل می گردد . مک بور<sup>۱</sup> (در مقاله گیلوری) می گوید خدمت مرجع ، "خدمت ویژه ای به خواننده است تا او را در یافتن موادی که جوابگوی نیازهای آنی او هستند یاری کند." (۶) و برخی دیگر گفته اند " خدمت مرجع یاری و مساعدت شخصی است که توسط کتابدار مرجع در تفسیر مجموعه کتابخانه برای مطالعه و پژوهش به متقاضی صورت می گیرد." (۷)

به هر حال از سال ۱۸۷۶ به خدمات مرجع پرداخته شده و در کتابخانه ها و مدارس کتابداری به صورت جدی مطرح گشته است . تا جایی

---

<sup>۱</sup>Mcc lure

که حتی تدریس آن ، در سال ۱۸۸۴ به عنوان واحد درسی در آموزش کتابداری برای اولین بار توسط ملویل دیوئی آغاز شد. (۸)

طبعاً خدمات مرجع از آن زمان تا حال فراز و نشیب های زیادی را پشت سر گذاشته است . آنچه مهم است ، این است که ماهیت خدمات مرجع عوض نشده و در واقع همان عمل اطلاع رسانی را انجام می دهد. می توان گفت در ارائه خدمات مرجع، تنوع ایجاد شده است که همراه آن، ابزار های خاص ساخته و بکار گرفته شده است. روزگاری ظهور چاپ ، روزی ظهور میکروفرم ها و روزی دیگر ظهور فن آوری رایانه ای و دیسک های فشرده نوری منشاء تحولات در خدمات مرجع و اطلاع رسانی شده اند . هیچ بعید نمی نماید که در آینده نیز شاهد پیشرفت های شگرف تری در دنیای ارتباطات و انتقال اطلاعات باشیم که خدمات مرجع و اطلاع رسانی را نیز تحت تأثیر قرار دهد .

معمولاً از دانشگاه ها انتظار می رود که در کارآموزش و پژوهش ، حفظ و توسعه و نشر دانش فعال باشند . علاوه بر این دانشگاه ها بخش لاینفکی از جامعه هستند و وظیفه اجتماعی آنان ایجاب می کند در رفع مشکلات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی جامعه بکوشند. کتابخانه های دانشکده ای و دانشگاهی بخشی از ساختار و نظام آموزشی و پژوهشی دانشگاه بوده و در خدمت اهداف آن می باشند. کتابخانه ها موظف اند موجبات ترقی عملکردهای دانشگاه را فراهم آورد. (۹)

کتابخانه های دانشگاهی در کشور های در حال توسعه چنانچه از نظر امکانات در حد استانداردهای جهانی نباشند، حداقل انتظار این است که با روش های مناسب بتوانند امکانات آماده و موجود جهانی را به صورت سازمان یافته در اختیار پژوهشگران قرار دهند. این وظیفه کتابخانه ها در قالب خدمات مرجع و اطلاع رسانی تجلی پیدا می کند . در این پژوهش خدمات مرجع در کتابخانه میرزای شیرازی به عنوان بزرگترین کتابخانه دانشگاه شیراز

و کتابخانه شهید دکترگرگانی نژاد (دانشکده پزشکی) به عنوان بزرگترین کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شیراز به عنوان نمونه مورد ارزیابی قرار گرفته اند.

### معرفی کتابخانه های مورد پژوهش

#### کتابخانه میرزای شیرازی:

کتابخانه میرزای شیرازی با جدا شدن دانشکده ادبیات و علوم انسانی از دانشکده ادبیات و علوم سابق در سال ۱۳۶۳ به محل اصلی ساختمان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد، بر روی تپه ای در مجتمع دانشگاهی ارم انتقال یافته است. کارهای ساختمانی آن که قبل از انقلاب اسلامی آغاز شده بود بعد از انقلاب اسلامی به همت مسؤولین دانشگاه در سال ۱۳۶۵ به طور کامل به اتمام رسیده و مورد بهره برداری قرار گرفت. مساحت این کتابخانه حدود یازده هزار متر مربع و در چهار طبقه است مجموعه کتاب های لاتین این کتابخانه بالغ بر ۸۳۴۲۵ جلد و کتاب های فارسی و عربی آن بالغ بر ۵۵۵۳۲ جلد و نشریات آن تعداد ۶۳۸ عنوان می باشد. البته لازم به ذکر است، با اینکه به عنوان کتابخانه مرکزی دانشگاه احداث شده است لیکن در حال حاضر تمام رشته های موجود در دانشگاه شیراز را پوشش نداده است و بیشتر به دانشکده ادبیات و علوم انسانی، و به تازگی با ادغام با کتابخانه دانشکده علوم تربیتی و در آینده نزدیک با ادغام با کتابخانه دانشکده حقوق، به آنان نیز خدمات ارائه خواهد داد. قبل از ادغام با کتابخانه دانشکده علوم تربیتی (زمانی که پرسشنامه های این پژوهش تکمیل می شد) تعداد ۳۱۰۰ نفر دانشجو و تعداد ۱۲۰ نفر هیئت علمی عضو این کتابخانه بودند. تعداد هشت رشته در مقطع کارشناسی و پایین تر، هشت رشته در مقطع کارشناسی ارشد و سه رشته در مقطع دکتری را پوشش می دهد. (۱۰)

### کتابخانه شهید دکتر گرگانی نژاد دانشکده پزشکی

کتابخانه شهید دکتر گرگانی نژاد که در سال ۱۳۲۸ با نام کتابخانه دانشکده پزشکی شیراز در ساختمان قدیمی شروع به کار نموده بود در سال ۱۳۶۰ در ساختمان جدیدی با مساحت ۲۶۴۶ متر مربع در چهار طبقه به کار خدمات کتابداری و اطلاع رسانی اهتمام می ورزد. تعداد ۳۰۰۰ نفر دانشجو و ۲۸۰ نفر هیئت علمی و تعداد ده رشته در مقطع دکتری عمومی و نوزده رشته در مقطع دکتری تخصصی را تحت پوشش دارد حدود ۳۴۳۶۳ جلد کتاب و نزدیک به ۶۰۰۰ مورد مواد سمعی و بصری و مواد میکرو، و ۲۴۱ قطعه دیسک و ۵۸۸ عنوان نشریه دارد. یک بخش اطلاع رسانی مجهز به انواع پایگاه های اطلاعاتی و مدلاین و اینترنت و ... را دارا می باشد. این کتابخانه به عنوان یکی از بزرگترین و مجهزترین کتابخانه های پزشکی در سطح خاورمیانه به شمار آمده است. (۱۱)

### بیان مسأله

در حوزه کتابداری، بحث اطلاع رسانی از سه رکن تشکیل می گردد. رکن اول: منابع و مواد است که نوعاً امری فیزیکی بوده و تا بحال تکامل و تنوع خوبی را شاهد بوده است. از ابتداییترین شکل منابع مراجعه تا پایگاه ها و بانک های اطلاعاتی در عصر حاضر همه جلوه هایی از این رکن می باشند.

رکن دوم: کتابدار یا اطلاع رسان است که خصوصیات و ویژگی های علمی، اجتماعی، رفتاری و اخلاقی برای آن شمرده شده و کم و بیش توسط نظریه پردازان مورد بحث قرار گرفته است که در فصل دوم بیشتر به آن اشاره خواهد شد.

رکن سوّم : خدمات مرجع یا اطلاع رسانی است که در واقع نقطه تلاقی دو ارکان دیگر می باشد . به عبارت دیگر خدمات مرجع، محصول نهایی تعامل سایر ارکان و عوامل با یکدیگر است.

هدف نهایی فرایند تعامل این سه رکن ، ارائه خدمات مرجع سنتی و اطلاع رسانی امروزی است که البته با ظهور فن آوری های جدید به شکل و نوع و کیفیت این خدمات افزوده شده است . از طرفی توسعه و پیشرفت همین خدمات موجب بالا رفتن ارزش و اهمیت و پیچیدگی بیشتر آن نیز شده است. از طرف دیگر اطلاعات و اطلاع رسانی سرآغاز چگونگی تحقیق و توسعه و پیشرفت همه جانبه کشورها و ملت ها است. لیکن به نظر می رسد که کتابخانه های ما از این امر مهم غافل بوده اند. کتابخانه های دانشگاهی در ابتدای راه هستند و بیشترین توجه خود را به گرد آوری منابع مرجع معطوف کرده اند و شاید بتوان گفت که مجموعه مرجع را برابر با کل خدمات مرجع می پندارند. تحقیقاتی که در همین راستا صورت گرفته است نشان می دهد که غالب کتابخانه ها به اهمیت و ارزش خدمات مرجع یا خدمات اطلاع رسانی در بالا بردن سطح فکری و علمی دانشجویان و پیشبرد تحقیقات و برنامه های درسی واقف نیستند. (۱۲)

کشور ایران جهت نیل به رشد و توسعه همه جانبه شدیداً به تحقیق و پژوهش نیاز جدی دارد. تحقق این مهم تا حد زیادی مشروط به استفاده از اطلاعات سازمان یافته است . با توجه به این که کتابخانه های دانشگاهی در کشور ما مناسب ترین محلّ برای دستیابی به اطلاعات علمی سازمان یافته هستند، و با توجه به این گفته اندیشمندان کتابداری که رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان در قالب خدمات مرجع و یا خدمات اطلاع رسانی پایه و اساس و هدف غائی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی است (۱۳) به نظر می رسد که خدمات مرجع دارای ارزش لازم برای پژوهش بوده باشد.

لذا ، وضعیت ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی در دو کتابخانه میرزای شیرازی و دانشکده پزشکی ، همچنین مقایسه آن با نگرش کتابداران و استادان نسبت به خدمات مرجع در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی ، به عنوان مسأله این پژوهش در نظر گرفته شده است.

### اهمیت مسأله

اطلاع رسانی و خدمات مرجع فرآیندی است که در جهت پاسخگویی به پرسش مراجعه کنندگان و رفع نیازهای علمی و اطلاعاتی او سمت و سو می گیرد . در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی که با هدف جمع آوری و سازماندهی مواد و اشاعه اطلاعات بوجود آمده اند سه فعالیت عمده صورت می گیرد که به عنوان مکمل یکدیگر عمل می کنند:

فعالیت اول عبارت است از تهیه و گردآوری منابع و اطلاعات . هدف از این گردآوری ، انبارسازی و انبار داری نیست بلکه هدف عالی تری متصور است . فعالیت دوم سازماندهی مواد است . هنگامی که مواد در کتابخانه ها سازماندهی می گردد، در واقع روح حیات به کالبد مجموعه دمیده می شود و مجموعه مواد تبدیل به مجموعه ای سازمان یافته می گردد . این نیز به نوبه خود هدف نهایی نیست . سوم : اشاعه اطلاعات که مفهوم آن رساندن اطلاعات مناسب به استفاده کنندگان مناسب می باشد که با تعبیر مختلفی همچون توزیع اطلاعات ، گسترش دانش ، خدمات عمومی و اطلاع رسانی بیان شده است . طرف مقابل این اشاعه اطلاعات، مراجعان و متقاضیان نیازمندی هستند که بر حسب نیازهایشان به کتابخانه ها یا مراکز مختلف اطلاعاتی مراجعه می نمایند . به عبارت ساده تر، این که، محصول و عملکرد نهایی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، توزیع اطلاعاتی است که به قصد ارائه به مراجعان فراهم شده است .