

کیفیت آموزش کتابداری در ایران با تکیه بر خدمات مرجع و اطلاع رسانی

مهشید التماسی^۱

دکتر فاطمه فهیم نیا^۲

چکیده

هدف: جهان امروز با سرعت به سوی مجازی شدن در حال حرکت است و علوم مختلف را تحت تأثیر خود قرار داده است. علم کتابداری و اطلاع رسانی نیز از این قاعده مستثنی نبوده، و خدمات مورد انتظار از کتابخانه‌ها و همچنین خدماتی که اغلب کتابخانه‌ها ارائه می‌دهند؛ متحول شده است و کتابخانه‌های دیجیتالی به سرعت در حال پیشرفت هستند. حتی در کتابخانه های سنتی نیز نیاز به خدمات مرجع مجازی و خدمات اطلاع رسانی نوین به شدت احساس می‌شود. این مقاله به کیفیت و نحوه آموزش کتابداری در ایران با تکیه بر خدمات مرجع پرداخته است

روش شناسی: در دانشگاه‌های ایران با روش تحلیل محتوای متون آموزشی و تطبیق برنامه های آموزشی گروه‌های کتابداری پرداخته است، و سپس با روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه میزان مهارت های خدمات مرجع و اطلاع رسانی کتابداران کتابخانه‌های مختلف را مورد بررسی قرار داده است. نتیجه‌گیری: با توجه به تحلیل متون آموزشی و بررسی سرفصلهای درسی گروه‌های کتابداری و مقایسه نتایج آن با نتایج حاصل از پیمایش مهارت های مرجع کتابداران، این نتیجه حاصل شد که: متون آموزشی که در دانشگاه‌های ایران برای آموزش خدمات مرجع و اطلاع رسانی مورد استفاده قرار می‌گیرند بسیار قدیمی بوده و به همین جهت از کارایی و روزآمدی خوبی برخوردار نیستند این مهم با بررسی مهارت‌های خدمات مرجع که در چهار محور آشنایی با اصول خدمات مرجع ۵۰٪، کتابداران، مهارت‌های اطلاع‌یابی ۴۰٪، آشنایی با فن‌آوری‌های فعالیت‌های کتابداری ۲۰٪، و آشنایی با مبانی اطلاع‌رسانی ۵۰٪، مورد تأکید قرار گرفت.

کلیدواژه: کتابداری - ایران، خدمات مرجع - ایران، اطلاع‌رسانی - ایران

مقدمه

جهان امروز با پیدایش روز افزون فناوری های نوین در عرصه علوم مختلف مواجه است که موجب افزایش کارایی و پیشرفت علم و فناوری در سطح دنیا خواهد شد. پیش‌رفت‌های سریع فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات و کاربرد آن در زندگی، جوامع امروزی را با تغییرات زیادی مواجه کرده است. سرعت زندگی، برنامه زمانی، و تجربه‌ها در زندگی انسان‌ها به شدت دچار دگرگونی شده است (۱۲، ص ۱۳-۱).

۱. کارشناس موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی iphrd.org@eltemasi.m

۲. استادیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه تهران fahimnia@ut.ac.ir

این تغییرات فراگیر سازمان‌ها را نیز تحت تأثیر خود قرار داده و این تأثیر گاه به حدی است که سبب تغییرات بنیادین در برخی سازمان‌ها شده است (۴، ص ۹-۲۱).

و در این بین علم کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز از این قاعده مستثنی نبوده است چراکه خدمات کتابخانه‌ای و نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌ها به تبع ورود فناوری‌های جدید به شدت دچار تغییر شده و بنابراین تغییر در نقش و توان مندی‌های کتابداران و اطلاع‌رسانان را می‌طلبد.

تأثیر فن‌آوری اطلاعات بر افراد مرتبط با کتابخانه‌ها شامل کتابداران و کاربران به گونه‌ای بوده که نقش‌ها، مهارت‌ها، و نیازهای اطلاعاتی آنها را تغییر داده است (۷).

البته پاره‌ای از صاحب‌نظران خدمات کتابخانه‌های جدید را در امتداد خدمات کتابخانه‌های سنتی می‌دانند. آنان اعتقاد دارند که موضوع‌های فراهم‌آوری، سازماندهی، ذخیره و بازیابی، حفاظت، مرجع، و امانت در کتابخانه‌های جدید نیز مطرح است (۹). اما آنچه در این بین باید مورد توجه قرار گیرد این است که در عصر دیجیتال کاربران دیگر محدودیت‌های چندانی در دسترسی به کتابخانه‌ها در سرتاسر جهان ندارند. بنابراین، کتابخانه‌ها برای جذب کاربران بیشتر چه در محیط وب و چه در محیط سنتی باید در سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های خود به آنها توجه زیادی داشته باشند.

در بین فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی از ارزش و اهمیت ویژه‌ای برخوردار است چراکه در این بخش تعامل بین کتابدار و کاربر معنی پیدا می‌کند و کاربران در حالیکه اغلب دارای نیازهای اطلاعاتی مبهم هستند وارد این بخش می‌شوند و شاید بتوان گفت که کتابخانه ارزش و اعتبار خود را از نحوه ارائه خدمات در بخش خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی، کسب می‌کند.

لوئیس شورز دارا بودن توانایی و مهارت در کار مرجع را هم‌پایه توانایی در خواندن، نوشتن، و حساب کردن می‌داند و معتقد است بدون مهارت در بازیابی اطلاعات، محل درج اطلاعات علمی هر رشته تعیین و بازیابی نمی‌شود (۱، ص ۷۱).

شرا معتقد است که کتابدار مرجع نقش واسطه‌میان بین درخواست‌کننده و منابع مرجع را دارد. منظور او این است که کتابدار مرجع نه فقط منابع را می‌شناسد، بلکه قادر است با کسانی که سؤالات را مطرح می‌کنند از نزدیک کار کند (۳، ص ۲۶).

موارد مذکور تماماً بر اهمیت خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها و علم کتابداری و اطلاع‌رسانی تأکید می‌کنند.

اما با وجود اهمیت خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها و علم کتابداری، در ایران کمتر به آموزش صحیح و کامل این مهارت به دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی توجه می‌شود. به نظر می‌رسد که دوره‌های آموزشی فعلی دارای نقاط ضعفی هستند، چراکه شاید بتوان گفت، اغلب کتابداران شاغل و یا دانشجویان کتابداری در زمینه استفاده و شناسایی فن‌آوری‌های جدید در ارائه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی ضعیف هستند. اغلب کتابداران کتابخانه‌های ایران، با خدمات مرجع مجازی و یا همان میز مرجع مجازی^۱ (VRD) و همچنین روش‌های نوین اطلاع‌رسانی بیگانه هستند و می‌توان گفت که در سرتاسر ایران میز مرجع مجازی با کارکردها و توانایی‌هایی که از آن انتظار می‌رود وجود ندارد. و این درحالی است که خدمات مرجع مجازی در سطح بین‌المللی در دهه‌های اخیر از یک موضوع تئوری به سوی یک فعالیت واقعی و موجود گسترده شده است و کتابخانه‌های زیادی دارای میز مرجع مجازی هستند (۱۱، ص xiii). خدمات مرجع مجازی از دهه ۱۹۹۰ وارد حوضه کتابداری شده، و خدمات مرجع را به عنوان یک نظام وب مینا از طریق اینترنت و معمولاً بوسیله پست الکترونیکی، فرم‌های وبی، پیغام دهی همزمان و هوش مصنوعی ارائه می‌دهد. در این نظام، جستجوی پیوسته، جزئی از استاندارد خدمات مرجع محسوب می‌شود که لازمه آن، فراگیری مهارت‌های تکنیکی بیشتر نسبت به قبل توسط کتابداران است. از زمان اختراع تلفن تا رایانه و شبکه جهانی وب، کتابداران همیشه آماده بکارگیری فناوری‌ها برای توسعه و ارتقاء خدمات کتابخانه‌های خود بوده‌اند.

یکی از جدیدترین اختراعات، که بسیار مورد علاقه کتابداران و کاربران است، میز مرجع دیجیتالی می‌باشد.

با استفاده از میز مرجع دیجیتالی، کاربران هرگاه که نیاز به اطلاعات داشته باشند بجای اینکه به ناچار تا زمان مراجعه به کتابخانه صبر کنند، از طریق میز مرجع دیجیتالی، شتاب آهنگ خود را در درخواست اطلاعات حفظ می‌نمایند. با استفاده از میز مرجع دیجیتالی، سطوح دسترسی به منابع افزایش می‌یابد و کاربران امکان استفاده از منابع، در قالب‌های الکترونیکی

متفاوت و چند رسانه‌ای را خواهند داشت. لذا، آشنایی با نحوه ایجاد، تجهیزات، و کارکردهای میز مرجع مجازی از جمله مهارت‌هایی هستند که انتظار می‌رود کتابداران امروز دارا باشند.

به نظر می‌رسد که این نقص در سیستم کتابخانه‌ها و کتابداری ایران، از نقص در آموزش سرچشمه می‌گیرد. لذا در این مقاله سعی بر آن است تا تحلیلی بر نحوه آموزش خدمات مرجع و اطلاع رسانی در ایران ارائه شود تا دلیل شکاف توانمندی‌های کتابداران و خدمات مرجع و اطلاع رسانی نوین آشکار گردد.

روش‌شناسی

برای پی بردن به این مهم که وضع کتابداران امروز در خدمات مرجع و اطلاع رسانی چگونه است در میان کتابخانه‌های مختلف در سطح شهر تهران پرسش‌نامه‌هایی توزیع شد، در توزیع این پرسش‌نامه‌ها سعی شد تا اغلب انواع کتابخانه‌های موجود در سطح شهر در نظر گرفته شود یعنی کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه‌های آموزش‌گاهی (همان کتابخانه‌های مدرسه)، کتابخانه‌های عمومی.

برای پی بردن به دلیل عدم ارائه موفق خدمات مرجع و اطلاع رسانی نوین و بی میلی کتابخانه‌های ایران به ایجاد میز مرجع مجازی، به بررسی متون آموزشی مورد استفاده در تدریس خدمات مرجع و اطلاع رسانی و همچنین سرفصل‌های درسی موجود در گروه‌های کتابداری دانشگاه‌های ایران پرداخته شده است.

برای نیل به این هدف از روش تحلیل محتوا و روش مقایسه‌ای (تطبیقی) استفاده شده است به این ترتیب که ابتدا سرفصل‌های درسی موجود در گروه‌های کتابداری در چند دانشگاه بزرگ ایران در زمینه آموزش خدمات مرجع و اطلاع رسانی مورد بررسی و مقایسه قرار گرفته و سپس متون آموزشی اصلی که در اغلب این دانشگاه‌های کشور مورد استفاده قرار می‌گیرند را از نظر روزآمدی و پوشش موضوعی آنها مورد بررسی و تحلیل قرار می‌دهد. بنابراین، روش کلی مورد استفاده در این پژوهش روش آمیخته است

یافته‌ها

تعیین میزان آشنایی کتابداران با اصول خدمات مرجع، این مهم با حدود ۲۵ سؤال از سئوالات پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفته است.

تعیین میزان آشنایی کتابداران با مهارت‌های اطلاع‌یابی کتابداران، که با حدود ۱۸ سؤال از ۸۳ سؤال پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفته است.

میزان آشنایی کتابداران با فن‌آوری‌های موجود در زمینه فعالیت‌های کتابداری و میزان استفاده از آنها، این مورد نیز با حدود ۳۳ سؤال پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفته است.

آشنایی کتابداران با مبانی اطلاع‌رسانی و میزان استفاده از آنها که با ۱۹ سؤال از پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفته است. از تحلیل پرسش‌نامه‌ها مشخص گردید که کتابداران و اطلاع‌رسانان با اصول و کلیات خدمات مرجع آشنایی تقریبی دارند یعنی نه میزان آشنایی آنها آن قدر بالا و مطلوب است که آنها را از آموزش در این زمینه بی‌نیاز کند و نه آن قدر پایین است که نیازمند آموزش مفصل و پی‌گیر در این زمینه خاص باشند.

در واقع میزان آشنایی کتابداران و اطلاع‌رسانان در این زمینه در حد وسط و حدود ۵۸٪ است.

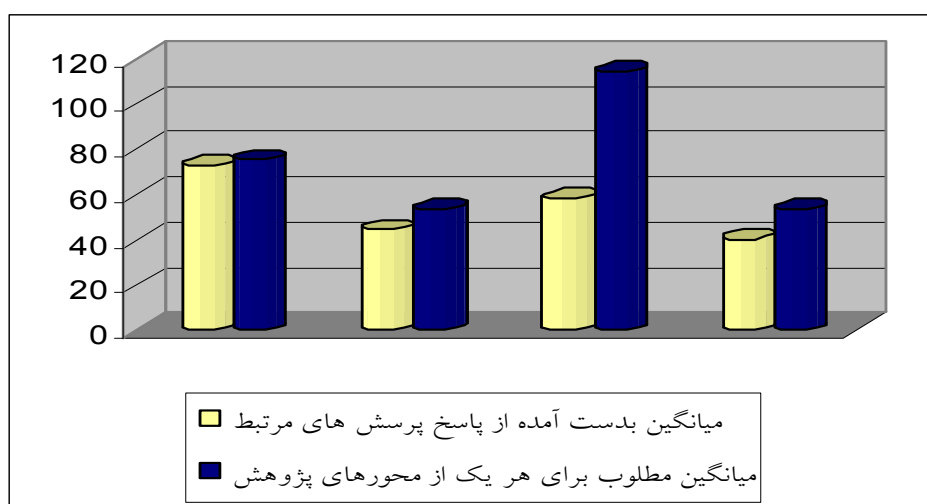
البته لازم به ذکر است که در نمره گذاری پرسش‌نامه، از طیف ریکرد استفاده شد و حداقل امتیاز هر پرسش ۱ و حداکثر آن ۵ در نظر گرفته شده است. بنابراین، درصد حداقل در نظر گرفته شده در این پژوهش ۲۰٪ است نه صفر.

بررسی مهارت‌های اطلاع‌یابی کتابداران و اطلاع‌رسانان نشان داد که این مهارت‌ها در میان کتابداران و اطلاع‌رسانان در سطح ضعیف است و آنها نیاز دارند که خود را در این زمینه تقویت کنند. میزان آشنایی کتابداران با این دسته از مهارت‌ها حدود ۴۹٪ است که با توجه به این که حداقل درصد مد نظر در این پژوهش ۲۰٪ است، ضعیف ارزیابی می‌شود.

بررسی میزان آشنایی و بهره‌گیری کتابداران و اطلاع‌رسانان از فن‌آوری‌های نوین نشان داد که این توانایی در آنها در سطح بسیار ضعیف قرار دارند. بنابراین، باید به نحوی این نقیصه در میان کتابداران و اطلاع‌رسانان رفع گردد. چراکه میزان این مهارت در کتابداران و اطلاع‌رسانان حدود ۳۵٪ ارزیابی شد که نشان دهنده پایین بودن سطح این مهارت در میان آنها است. بررسی مهارت‌های اطلاع‌رسانی کتابداران و اطلاع‌رسانان نشان داد که توانایی‌های اطلاع‌رسانی کتابداران و اطلاع‌رسانان در سطح ضعیف قرار دارد. چراکه اغلب افراد اطلاع‌رسانی را از وظایف کتابداران نمی‌دانند. و میزان این مهارت در میان جامعه نمونه این پژوهش ۴۰٪ ارزیابی گردید که نشان دهنده ضعف اغلب افراد در این زمینه است. در جدول زیر میانگین‌های بدست آمده برای هر یک از محورهای اصلی پژوهش داده شده است و در نمودار آن این میانگین‌ها با میانگین مطلوب برای هر یک از محورها مورد مقایسه قرار گرفته است که نشان دهنده صحت نتایج بدست آمده است.

جدول امتیازات هر یک از محورها و مقایسه آن با میانگین مطلوب در هر محور

| محورها | تعداد | انحراف استاندارد | میانگین مطلوب | میانگین | حداکثر نمره | حداقل نمره |
|--------|-------|------------------|---------------|---------|-------------|------------|
| محور ۱ | ۱۸۲ | ۹۹۷۰۴.۱۵ | ۵.۷۵ | ۸۶۸۱.۷۲ | ۰۰.۱۲۵ | ۰۰.۲۵ |
| محور ۲ | ۱۸۱ | ۴۹۴۲۷.۱۰ | ۵.۵۳ | ۳۹۷۸.۴۴ | ۰۰.۹۰ | ۰۰.۱۸ |
| محور ۳ | ۱۷۲ | ۰۳۸۶۷.۱۸ | ۵.۱۱۴ | ۳۰۲۳.۵۸ | ۰۰.۱۶۵ | ۰۰.۳۳ |
| محور ۴ | ۱۷۵ | ۱۷۰۷۹.۱۳ | ۵.۵۳ | ۳۴۸۶.۴۰ | ۰۰.۹۵ | ۰۰.۱۹ |



نمودار مقایسه میانگین بدست آمده برای هر محور با میانگین مطلوب آن

آنچه در این جدول و نمودار آن روشن است تفاوت قابل لمس میان میانگین مهارت‌های مورد ارزیابی کتابداران جامعه نمونه با میانگین مطلوب برای هر یک از مهارت‌ها در جامعه نمونه است.

مطلب بالا نشانگر وجود برخی نواقص و چالش‌ها در زمینه خدمات مرجع در کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران است. سپس به تحلیل متون و سرفصل‌های درسی دانشگاه‌ها جهت یافتن دلایل این نواقص پرداخته شده است: در سرفصل‌های درسی پیش‌بینی شده برای دوره کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی تعداد محدودی واحد درسی نظری و عملی برای این منظور در نظر گرفته شده است.

در اغلب دانشگاه‌های دولتی و آزاد به خصوص در سال‌های پیش‌تر یعنی زمانی که کتابداران شاغل امروز، در حال تحصیل بوده‌اند خدمات مرجع در قالب واحدهایی با عنوان مرجع‌شناسی عمومی و مرجع‌شناسی تخصصی ارائه می‌شده است که در اغلب موارد نیز در سرفصل‌های درسی آن‌ها به معرفی منابع مرجع چاپی و قدیمی چون انواع کتاب‌شناسی‌ها، دست‌نامه‌ها،

چکیده‌نامه‌ها، دایرةالمعارف‌ها، لغت‌نامه‌ها، و غیره می‌پرداختند و کم‌تر به فن‌آوری‌ها و امکانات جدید و حتی شکل غیرچاپی منابع مرجع اشاره می‌شده است و حتی اگر هم اشاره شده در حد معرفی بوده و کم‌تر حالت تمرین و فعالیت عملی داشته است. این درحالی است که مرجع شناسی تنها بخشی از خدمات مرجع و اطلاع رسانی سنتی و نوین بوده است و در واقع یکی از مهارت‌های مرجع یک کتابدار مرجع به شمار می‌رود.

البته مهارت مرجع شناسی در خدمات مرجع مجازی از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود چراکه سرعت در ارائه این نوع از خدمات مرجع دارای اهمیت ویژه ای است و اغلب کاربران انتظار دارند که نیازهای اطلاعاتی خود را به سرعت و سهولت از طریق میز مرجع مجازی دریافت کنند.

البته در برخی از دانشگاه‌های ایران در حال حاضر اقداماتی برای رفع این نقص انجام شده است. از جمله اینکه در دانشگاه تهران واحدی با عنوان اصول خدمات مرجع و اطلاع رسانی در سرفصل درسی گروه کتابداری قرار گرفته است که در شرح درس آن مواردی چون: مقدمه ای بر خدمات مرجع، اهداف و وظایف آن، مفهوم و فلسفه کار مرجع، ضرورت خدمات مرجع، انواع منابع مرجع، ویژگی‌های کتابدار مرجع، سئوالات و مصاحبه مرجع، بکارگیری تکنولوژی اطلاعات در خدمات مرجع، فهرست‌های پیوسته، و خدمات تحویل مدرک گنجانده شده است اما همانطور که روشن است در زمینه خدمات مرجع مجازی و نحوه ایجاد میز مرجع مجازی اطلاعاتی در اختیار دانشجویان کتابداری و اطلاع رسانی قرار نمی‌گیرد و حتی بسیاری از مهارت‌های به روز خدمات مرجع نیز از جمله: سیستم‌های تکنولوژی هلسی، آشنایی با نقش اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی در خدمات مرجع، نظام‌های خبره در خدمات مرجع، و... در سرفصل‌های درسی موجود گنجانده نشده است. در مقطع کارشناسی ارشد و دکتری نیز واحد درسی که مهارت‌های خدمات مرجع و اطلاع رسانی دانشجویان را بالا ببرد وجود ندارد.

مرحله دوم تحلیل متون آموزشی خدمات مرجع و اطلاع رسانی در ایران است. در این راستا سه کتاب فارسی زبان و چهار کتاب به زبان انگلیسی که جهت آموزش در اغلب گروه‌های کتابداری دانشگاه‌های ایران مورد استفاده قرار می‌گیرند بررسی شده است. کتاب‌های فارسی عبارتند از:

□ دیانی، محمدحسین (۱۳۸۲). اصول و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی. مشهد: کتابخانه رایانه ای.
 □ دیانی، محمدحسین؛ معرف زاده، عبدالحمید (۱۳۷۰). مبانی مرجع: فنون پرسش کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه. مشهد: آستان قدس.

□ مرادی، نوراله (۱۳۷۴). مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتاب‌های مرجع. تهران: فرهنگ معاصر.
 لازم به ذکر است که در بررسی این کتاب‌ها پوشش موضوعی و محتوای آنها با رویکرد میزان توجه به خدمات مرجع و اطلاع رسانی نوین و در واقع میزان همخوانی مطالب با نیازهای امروز کتابداران مد نظر قرار گرفته است. آنچه از بررسی این متون مشخص شده عبارت است از اینکه کتاب‌های فارسی به هیچ عنوان نیازهای نوین کتابداری امروز را رفع نمی‌کنند و به شدت نیازمند ارائه منابعی با در نظر گرفتن نیازهای آموزشی جاری، به ویژه در زمینه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی هستیم.

این مسئله به ویژه در زمینه خدمات مرجع مجازی و میز مرجع مجازی با شدت بیشتری قابل لمس است. البته همانطور که در سرفصل‌های درسی نیز مشاهده شد در کتاب‌های فارسی زبان نیز تأکید اصلی بر مرجع شناسی و معرفی انواع منابع مرجع است.

کتاب‌های انگلیسی زبان شامل:

□ کتاب خدمات مرجع، نوشته کریشان کومار (۱۹۸۲).
 □ کتاب مقدمه‌ای بر کار مرجع، نوشته ویلیام کتز (۱۹۸۷).
 □ کتاب خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی، تکمیل شده توسط بیل کتز و آنا کلیفورد (۱۹۸۲).
 □ کتاب کتابدار و خدمات مرجع، انتخاب شده توسط آرتور رای رولاند (۱۹۷۷).
 کتاب‌های لاتین مذکور به خدمات مرجع نوین و خدمات اطلاع رسانی تا حدودی اشاره کرده‌اند اما متأسفانه در اغلب منابع به موارد مهم و جدید در زمینه ورود فن‌آوری به کتابخانه‌ها و نقش آنها در خدمات مرجع به شکل گذری و پراکنده پرداخته

شده است و این نیاز وجود دارد که صاحب نظران موارد مرتبط با خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی را که به صورت جداگانه مورد بحث قرار داده و آنها را در کنار هم قرار دهند تا منبعی واحد و کارآمد در این زمینه ارائه شود. آنچه که در تمامی منابع آموزش خدمات بالا، به وفور به چشم می‌خورد مسئله توأم آمدن مباحث مرجع‌شناسی و خدمات مرجع در منابع است.

البته روشن است که این دو مقوله به هم مرتبط هستند اما بیشتر منابع به بحث مرجع‌شناسی به شکلی بسیار گسترده‌تر از سایر مباحث آموزش خدمات مرجع پرداخته‌اند و این مسئله سبب شده که مطالب منابع مختلف تکراری و مشابه به نظر بیایند و از کارایی لازم برخوردار نباشند. لذا، بهتر است که این دو مبحث یعنی بحث مرجع‌شناسی و آموزش خدمات مرجع از یکدیگر جدا شده و مباحث مربوط به آموزش خدمات مرجع به شکل جداگانه و روزآمد و به تفصیل مورد بررسی قرار گرفته و بیان شوند و برخی مسائل بنیادی در زمینه اهمیت و کارکردهای میز مرجع مجازی و ارائه خدمات مرجع مجازی نیز به متون آموزشی خدمات مرجع در دانشگاه‌های ایران افزوده شود.

آنچه در بررسی کتاب‌های انگلیسی زبان توجه را جلب می‌کند قدمت این کتاب‌ها است به نحوی جدیدترین کتاب مورد استفاده مربوط به سال ۱۹۸۷ است و شاید بتوان گفت که عدم روزآمدی نظام آموزش کتابداری در دانشگاه‌های ایران یکی از دلایل اصلی در شکاف و نقص موجود در میان مهارت‌های مرجع‌کنندگان ایرانی و مهارت‌های مرجع روز دنیا است.

نتیجه‌گیری

خدمات مرجع به عنوان بخشی اساسی و مهم در خدمات کتابخانه‌ای در ایران بسیار کم مورد توجه قرار می‌گیرد، به نحوی که اغلب کتابخانه‌های ایران فاقد بخش مرجع و کتابداری به عنوان کتابدار مرجع هستند. حتی در پژوهش‌هایی که در سطح ایران در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی انجام می‌شود نیز مسئله خدمات مرجع چه به شکل سنتی و چه به شکل نوین و خدمات مرجع مجازی بسیار کم مورد توجه قرار می‌گیرد و این درحالی است که ضعف و نیاز کتابخانه‌های ایران به ارائه خدمات مرجع صحیح و کامل، حتی به شکل سنتی در کتابداران و کتابخانه‌های این کشور به وضوح قابل لمس است. اغلب کتابداران ایرانی در ارائه خدمات مرجع و خدمات اطلاع‌رسانی دچار ضعف هستند و هرچه این دسته از خدمات به سوی خدمات بر مبنای فناوری پیشرفته‌تر می‌رود این ضعف در میان آنها شدیدتر و قابل لمس‌تر می‌شود به نحوی که اغلب کتابداران ایران هیچگونه علاقه‌ای به خدمات مرجع مجازی نداشته و تقریباً در این زمینه کاملاً بی‌اطلاع هستند و میز مرجع مجازی بیشتر یک امید دست نیافتنی برای آنها به شمار می‌آید.

این مسئله با توجه به قدمت منابع آموزشی مورد استفاده در گروه‌های کتابداری دانشگاه‌ها و همچنین با توجه به عدم توجه به خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در سرفصل‌های درسی مصوب دانشگاه‌ها قابل درک و پیش‌بینی است، و در واقع نمی‌توان از کتابدارانی که هیچ آموزشی در زمینه خدمات مرجع مجازی ندیده‌اند انتظار داشت که در راه ایجاد میز مرجع مجازی و خدمات مرجع نوین گام بردارند.

بنابراین، می‌توان گفت که کیفیت پایین آموزش خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در ایران مسبب اصلی عدم توانمندی کتابداران ایرانی در زمینه ارائه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی و همچنین بی‌میلی آنها به ایجاد میز مرجع مجازی است.

منابع

دیانی، محمد حسین؛ معرف‌زاده، عبدالحمید. مبانی مرجع: فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه. مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی، ۱۳۷۰.

دیانی، محمد حسین. (۱۳۸۲). اصول و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. مشهد: انتشارات کتابخانه رایانه‌ای. مرادی، نوراله. مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتاب‌های مرجع. تهران: فرهنگ معاصر، ۱۳۷۴.

Heeks, R. Reinventing government in the information age. London: Routledge, 2000.

Katz, W. A. Introduction to Reference Work. New York: McGrawHill. 5ed, 1987.

Kumar, K. Reference Service. New Dehli: Vikas Publishing House Pvt LTD, 1982.

Kruger, H. "I, Librarian". **Information Technology and Libraries**. (Sep):123-129, 2005.

- The Librarian and Reference Service. Selected by Arthur Ray Rowland. United States of America: Shoe String Press, 1977.
- Moen, W. E. ; Murry, K. R. "A service-based approach for virtual libraries". **Texas Library Journal**. 788(3) :96-100, 2002.
- Reference and Information Services. Compiled by Bill Katz and Anne Clifford. London: The Scarecrow Press, 1982.
- Virtual Reference Services from competencies to assessment. Edited by R. David Lankes & others. London: facet publishing, 2008.
- Webster, F. A new politics? In Culture and Politics in the Information. London: Routledge, 2001.