



تحلیل پرسش‌های مرجع سنتی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

صدیقه شاکری*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

فرناز محمدی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سعیده اکبری داریان

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران،
مدیر کل منابع دیجیتال کتابخانه ملی ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۹/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۱/۳۰

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تحلیل پرسش‌های مطرح‌شده در میز مرجع سنتی کتابخانه ملی ایران از منظر نوع و موضوع و نیز ارتباط آنها با مولفه‌های جمعیت‌شناختی مراجعان انجام شده است.

روش: در این پژوهش از روش تحلیل محتوا استفاده شده و جامعه پژوهش، پرسش‌های مطرح‌شده در میز مرجع سنتی کتابخانه ملی طی مدت یک ماه (۳۵۴ پرسش) است.

یافته‌ها: در این پژوهش انواع پرسش‌ها و ارتباط بین آنها با مولفه‌های جمعیت‌شناختی مراجع‌کنندگان؛ رویکرد موضوعی پرسش‌های و میزان استفاده از خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی توسط مراجع‌کنندگان سنتی مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نشان داد که بیشترین مراجع‌کنندگان را زنان (۶۵/۵۳ درصد) تشکیل می‌دهند. اکثر مراجع‌کنندگان دارای سطح تحصیلات کارشناسی ارشد (۴۹/۲۹ درصد) هستند. بیشترین و کمترین نوع سوالات به ترتیب مربوط به سوالات ارجاع آماده (۴۲/۶۶ درصد) و پژوهشی (۶/۷۸ درصد) است و بیشترین سوالات توسط مراجع‌کنندگان در حوزه موضوعی کلیات و کمترین فلسفه و روان‌شناسی است.

نتیجه‌گیری: با توجه به استقبال کم مراجعان نسبت به طرح سوالات پژوهشی با میز مرجع نیاز است کتابخانه ملی جهت ترغیب و تشویق ایشان به استفاده از خدمات مرجع (سنتی و مجازی) اطلاع‌رسانی بیشتری از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی، ارائه بروشورهای چاپی و الکترونیکی صورت دهد.

کلیدواژه‌ها: پرسش مرجع، تحلیل محتوا، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، مرجع سنتی.

مقدمه

خدمات مرجع در کتابخانه ملی ایران از سال ۱۳۴۲ با طرحی از سوی ایرج افشار ارائه شد. در این سال در کتابخانه ملی بخش مرجع و ایرانشناسی در دو اتاق مجاور هم ایجاد شد. در این قسمت مراجعین می‌توانستند از دایره المعارف‌ها، فرهنگ‌ها، اطلس‌ها و سالنامه‌های مختلف به زبان‌های فارسی، فرانسه، انگلیسی، روسی و عربی استفاده نمایند. در سال ۱۳۷۰ پس از تصویب نمودار تشکیلاتی جدید برای کتابخانه ملی و لزوم ایجاد بخش اطلاع‌رسانی و مرجع در مرکز خدمات عمومی، از سوی مدیر وقت مرکز خدمات عمومی، فردی به سمت کتابدار مرجع منصوب و این بخش مجدداً احیا گردید. در سال ۱۳۷۴ با خرید سه دستگاه رایانه برای بخش اطلاع‌رسانی، رایانه وارد بخش مرجع کتابخانه ملی شد و امکان جستجو در کتابشناسی ملی برای مراجعان و کتابداران مرجع فراهم شد. در سال ۱۳۷۸ یکی از رایانه‌های بخش مرجع به اینترنت متصل شد و بدین ترتیب استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای وارد بخش مرجع کتابخانه ملی شد (شمس‌اللهی ۱۳۸۱، ۳۳-۴۰). با نزدیک شدن زمان بهره برداری از ساختمان جدید کتابخانه ملی، رفته رفته منابع ساختمان قدیمی به ساختمان جدید منتقل و در مخازن چیده شدند. در ساختمان جدید کتابخانه که در سال ۱۳۸۳ افتتاح گردید خدمات مرجع سنتی یا حضوری به دو شکل "خدمات مستقیم" و "خدمات غیر مستقیم" مرجع ارائه می‌گردد. خدمات غیر مستقیم یا پشتیبانی مرجع کلیه خدماتی است که در راستای دسترس‌پذیری منابع و ارائه خدمات مستقیم مرجع صورت می‌گیرد. این فعالیت‌ها شامل: انتخاب منابع مرجع، دریافت و چیدمان کتابها در تالارهای مربوطه و ثبت موجودی آن‌ها در نرم‌افزار کتابخانه جهت بازیابی توسط مراجعان، تهیه راهنماهای مناسب جهت مکان‌یابی راحت‌تر و سریع‌تر کتاب‌های مرجع برای مراجعان. خدمات مستقیم مرجع شامل ارائه مشاوره مرجع، راهنمایی و همراهی با مراجعان برای یافتن کتاب مورد نظر و به‌طور کلی پاسخگویی به سوالات مراجعان است (محمدی، ۱۳۹۰).

تجربه نویسندگان این مقاله به عنوان کتابدار مرجع کتابخانه ملی نشان می‌دهد که میزان مراجعه به میز مرجع در مقایسه با تعداد کل مراجعانی که روزانه از این کتابخانه استفاده می‌کنند، بسیار کم است. بر اساس آمار منتشرشده از سوی کتابخانه. ماهانه به‌طور متوسط ۸۵۰۰ نفر به تالارهای تخصصی مراجعه می‌کنند. این در حالی است که متوسط پرسش از کتابداران مرجع ماهانه ۵۶۰ پرسش بوده است. بنابراین، ۹۳/۵ درصد از اعضا اطلاعات مورد نیاز خود را بدون مراجعه به میز مرجع تأمین می‌کنند. همچنین، ۶۸ درصد از اعضای کتابخانه، دانشجویان و فارغ‌التحصیلان تحصیلات تکمیلی (دکتر و کارشناسی ارشد) به خود اختصاص می‌دهند^۱ که انتظار می‌رود برای انجام تحقیقات یا تکمیل پایان‌نامه به کتابداران مرجع مراجعه کنند. این امر یک چالش جدی برای کتابداران مرجع محسوب می‌شود و دلایل آن می‌بایست از جنبه‌های مختلف مورد ارزیابی قرار گیرد. در این پژوهش، محققان با تحلیل محتوای پرسش‌های مطرح‌شده، سعی در شناخت ویژگی‌های جامعه استفاده‌کننده از خدمات مرجع سنتی و نیازهای اطلاعاتی آنان دارند تا با استفاده از نتایج پژوهش، پیشنهادهایی در جهت برنامه‌ریزی برای بازیابی این خدمات در کتابخانه داشته باشند.

۱. آمار برگرفته از: گزارش عملکرد سال ۱۳۸۹ سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. تهیه و تنظیم اداره کل برنامه‌ریزی و توسعه. تهران: انتشارات سازمان اسناد و کتابخانه ملی، ۱۳۹۰. صص ۲۲-۲۳.

پرسش‌های پژوهش

- در این راستا پژوهش حاضر بر آن است تا به سوالات زیر پاسخ دهد:
۱. مولفه‌های جمعیت‌شناختی مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی کتابخانه ملی از نظر جنسیت، مقطع تحصیلی، گروه تحصیلی و رشته تحصیلی چگونه است؟
 ۲. انواع پرسش‌های مطرح شده در مرجع سنتی کتابخانه ملی چیست؟
 ۳. ارتباط بین پرسش‌های مطرح شده با مولفه‌های جمعیت‌شناختی (مقطع تحصیلی و گروه تحصیلی) مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی کتابخانه ملی چیست؟
 ۴. رویکرد موضوعی پرسش‌های مطرح شده با توجه به نوع پرسش‌ها چیست؟
 ۵. میزان استفاده از خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی توسط مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی چقدر است؟

پیشینه پژوهش

جنبه‌های مختلف ارزیابی خدمات مرجع سنتی یا حضوری در پژوهش‌های زیادی مورد بررسی قرار گرفته است. اما پژوهش‌های اندکی در رابطه با بررسی پرسش‌های مرجع یافت شد که برخی از آن‌ها به شرح زیر است:

هدایت (۱۳۷۳) پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود را به «بررسی وضعیت درخواست‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه شهید چمران (اهواز) در سال تحصیلی ۷۲-۷۳» اختصاص داده است. این پژوهش که به روش میدانی انجام شد ۶۰۷ درخواست مطرح شده طی ساعات حضور در کتابخانه را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که به بیشتر درخواست‌ها در کمتر از ۵ دقیقه پاسخ گفته می‌شود و بیشترین درخواست‌ها، درخواست‌های متفرقه با پاسخ‌های بله/خیر است. تعداد مراجعه‌کنندگان زن ۲/۳ برابر مراجعه‌کنندگان مرد بوده است.

فاضلی دهکردی (۱۳۷۳) در پایان‌نامه خود به بررسی میزان پاسخ‌گویی کتابداران مرجع کتابخانه‌های چهار دانشگاه علوم پزشکی کشور به سؤالات ارجاع آماده مراجعان (که بیشترین درصد را دارا هستند) پرداخته است. جامعه مورد پژوهش، شامل کلیه کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان، شیراز، شهرکرد و یزد بود. که جمعاً ۶۵ نفر بودند و تنها ۵۰ نفر آنها به پرسشنامه مربوط به پژوهش پاسخ دادند. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده نشان داد که کتابداران حداقل به ۲۰/۹ درصد و حداکثر به ۸۸/۱ درصد سؤالات پاسخ صحیح داده‌اند و با وجود اینکه کتابداران با تحصیلات لیسانس غیر کتابداری از نمرات بالاتری نسبت به کتابداران دیپلمه برخوردارند، این اختلاف معنی‌دار نیست و بهتر است کتابداران با تحصیلات غیر کتابداری حتی الامکان در جای دیگری به غیر از کتابخانه، از تخصصشان استفاده شود. در این بررسی، اهمیت گنجاندن هرچه بیشتر آموزش زبان انگلیسی در دوره‌های کتابداری مورد تاکید قرار گرفت.

نجفقلی نژاد، رجوی، صادق زاده و ایقان (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی نقش کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران در پیشبرد پژوهش پژوهشگران پرداختند. طبق نتایج این بررسی، تنها در مرحله جست‌وجوی اطلاعات است که پژوهشگران بیشترین درخواست کمک را از کتابداران می‌کنند و بین میزان آشنایی کتابداران با روش تحقیق و درخواست کمک از سوی پژوهشگران رابطه معنی‌داری وجود ندارد. بین دیدگاه کتابداران و پژوهشگران در مورد میزان مفید بودن کمک کتابدار در پیشبرد تحقیقات، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نیز بین میزان استفاده از کتابخانه و درخواست کمک از کتابداران رابطه معنی‌داری مشاهده شد. هر چه میزان استفاده از کتابخانه بیشتر باشد، درخواست کمک از کتابداران نیز بیشتر می‌شود. پژوهشگران، کتابداران و اطلاع‌رسانان کتابخانه ملی ایران را منبع بالارزشی در فرآیند پژوهش تلقی نمی‌کنند و معتقدند که هدایت و راهنمایی آنان در فرآیند پژوهش، صرفاً در حد یابندگان و فراهم‌کنندگان مدارک و منابع است. آشنایی کم پژوهشگران با خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه و از سوی دیگر عدم اطلاع آنان از توانایی کتابداران، از دلایل عدم درخواست کمک پژوهشگران از کتابداران است.

فقدان سابقه پژوهشی در میان ۵۰ درصد کتابداران بخش اطلاع‌رسانی که در ارتباط مستقیم با پژوهشگران هستند، می‌تواند به‌خاطر انتخاب نامناسب کتابداران یا ضعف در برنامه‌های آموزشی کتابداری باشد.

کالابرتا و رس (Calabretta & Ross, 1984) در پژوهشی به بررسی انواع سوالات مرجع در کتابخانه علوم بهداشت و درمان طی یک سال (۱۹۸۲-۱۹۸۳) پرداختند. آنها سوالات را به دو دسته سوالات مرجع (پرسش‌های مربوط به فهرست کتابخانه، جستجوی طریق رایانه، آموزش، ارجاع آماده، درخواست کپی از منابع) و سوالات راهنما طبقه‌بندی نمودند. نتایج نشان داد ۳۲ درصد از سوالات، سوالات راهنما بودند و ۶۸ درصد آنها در واقع سوالات مرجع محسوب می‌شدند. همچنین آنها دریافتند اعضای هیئت علمی ۵ درصد سوالات راهنما و ۱۷ درصد سوالات مرجع را در میز مرجع مطرح نمودند. در حالی که انواع سوالات مطرح‌شده توسط دانشجویان شامل ۱۲ درصد سوالات راهنما و ۱۹ درصد سوالات مرجع بودند.

لندورث، ویلسون و درش (Landwirth, Wilson & Dorsch, 1988) انواع سوالات مرجع را در کتابخانه آموزشگاهی پزشکی در سال ۱۹۸۷ مورد بررسی قرار دادند. آنها دریافتند تنها ۴۲ درصد از مراجعه‌کنندگان از اعضای کتابخانه بودند، ۱۸ درصد از آنها دانشجویان سایر دانشگاه‌ها و ۱۱ درصد نیز اعضای جامعه بودند که جهت یافتن پاسخ به پرسش‌های خود در زمینه بهداشت و سلامت فردی به کتابخانه مراجعه می‌کنند. در این بررسی کلیه پرسش‌های مرجع از لحاظ تعیین نوع سوال مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد ۳۵ درصد از سوالات را سوالات راهنما، ۲۸ درصد اطلاعات چاپ و نشر منابع، ۱۸ درصد جستجوهای موضوعی، ۶ درصد سوالات مرجع عمومی، ۵ درصد کتابشناختی، ۵ درصد آموزش، ۲ درصد پژوهشی و یک درصد از پرسش‌ها را سوالات مربوط به تالیف کتابشناسی‌ها تشکیل می‌دهند.

در سال ۱۹۹۴ سولیوان، چاپمن و ردمن (Sullivan, Schoppmann & Redman, 1994) نیز به بررسی انواع سوالات مرجع پرسیده‌شده در کتابخانه علوم بهداشت و درمان پرداختند. آنها دریافتند حدود یک سوم از سوالات را سوالات راهنما تشکیل می‌دهند. ۲۷ درصد از سوالات از نوع پژوهشی و ۱۸ درصد مرتبط با رایانه (آموزش مراجعه‌کننده در رابطه با استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای از جمله OPAC، پایگاه‌های اطلاعاتی، دیسک‌های فشرده و اینترنت)، ۱۳ درصد در زمینه نحوه جستجو و ۹ درصد از آن‌ها شامل پرسش‌های ارجاع آماده هستند. همچنین نتایج نشان داد بیشترین و کمترین گروه‌های استفاده‌کننده از خدمات مرجع کتابخانه به ترتیب دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشگاه بودند.

از سال ۱۹۹۴ تا سال ۲۰۰۱ مطالعات چندانی در رابطه با تحلیل انواع پرسش‌های مرجع صورت نگرفته است. در سال ۲۰۰۱، وارنر (Warner, 2001) مدلی جهت طبقه‌بندی انواع سوالات مرجع ارائه داد. وی پرسش‌های مرجع را به چهار سطح تقسیم‌بندی نمود:

سطح اول: پرسش‌هایی که پاسخ به آن‌ها بدون نیاز به منبعی خاص ارائه می‌شود.^۱

سطح دوم: پرسش‌هایی که با تکیه بر مهارت کتابداران پاسخ داده می‌شود.^۲

سطح سوم: پرسش‌هایی که پاسخ به آنها مستلزم فرمول‌بندی یک راهبرد جستجو و سپس انتخاب منابع مناسب است.^۳

سطح چهارم: که کتابداران غالباً باید به پژوهش پرداخته و یا فهرستی از منابع و مستندات در موضوع مورد نیاز تهیه نمایند.

پاسخ به این نوع پرسش‌ها معمولاً به زمان بیشتری نسبت به سایر انواع پرسش‌های پیشین نیاز دارد.^۴

دوگروت (De Groot, 2005) در مقاله‌ای با عنوان "سوالات پرسیده‌شده در میز مرجع مجازی و حضوری علوم

بهداشتی: چگونه آنها با هم مقایسه می‌شوند و به ما چه می‌گویند؟" به بررسی پرسش‌های رسیده به میز مرجع مجازی و مرجع سنتی

1. Non-resource based
2. Skill-based
3. Strategy-based
4. Consultation

کتابخانه دانشگاهی علوم پزشکی دانشگاه ایلینویز شیکاگو طی یک ماه پرداخت. در این پژوهش ۳۸ سوال (ارسال شده از طریق پست الکترونیکی)، ۴۸ سوال مطرح شده از طریق چت، و ۱۵۶ سوال تلفنی و ۶۹۷ سوال مرجع حضوری بررسی شدند. ۷۵ درصد از سوالات، به صورت حضوری مطرح شده‌اند که ۳۰ درصد از آنها را سوالات راهنما و تقریباً ۵۵ درصد را سایر انواع پرسش‌های مرجع تشکیل می‌دهند. در کل سوالات ارجاع آماده (۳۳/۵ درصد) بیشترین نوع سوالات مرجع بودند که توسط کاربران مطرح شد. بیشترین سوالات مطرح شده مربوط به موجودی مجلات (۱۹ درصد)، موجودی کتابها (۱۲ درصد)، ساعت کار کتابخانه، مکان آن و... (۹ درصد)، خدمات کتابخانه (۷ درصد)، نحوه جستجوی پایگاه‌های اطلاعاتی جهت یافتن مقاله (۷ درصد) و اطلاعات فنی و دسترسی (۸ درصد) هستند. همچنین، در این پژوهش، نحوه پاسخ به پرسش‌ها نیز توسط کتابداران ثبت شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد ۲۸ درصد از سوالات با دانش عمومی کتابدار در رابطه با کتابخانه (چگونگی استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، خط مشی کتابخانه، موجودی منابع کتابخانه) پاسخ داده شد، ۲۲ درصد از سوالات با استفاده از فهرست پیوسته کتابخانه، ۲۲ درصد از پرسش‌ها از طریق جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و منابع الکترونیکی، ۱۳ درصد از کاربران به دیگر بخش‌های کتابخانه جهت دریافت پاسخ سوال خود ارجاع داده شدند، ۷ درصد از سوالات از طریق مشاوره با فرد متخصص دیگر پاسخ داده شدند و تنها ۵ درصد از پرسش‌ها با استفاده از منابع چاپی پاسخ داده شدند (Groote & Sandra L, 2005).

میزرو و دیگران (Meserve et al, 2009) پژوهشی با عنوان "توسعه الگویی جهت آمار پژوهش‌های مرجع: کاربرد مدل وارنر در رابطه با طبقه بندی پرسش‌های مرجع جهت تسهیل ارائه خدمات پژوهشی" انجام دادند. آنها در این پژوهش به امکان‌سنجی طبقه‌بندی سوالات مرجع بر اساس مدل پیشنهادی وارنر در بخش مرجع کتابخانه مارتین لوتر کینگ^۱ پرداختند. آنها دریافتند استفاده از این مدل جهت طبقه‌بندی پرسش‌های مرجع، برای کتابخانه مورد بررسی مناسب است. علاوه بر آن، نتیجه گرفتند مدل مذکور برای همه انواع کتابخانه‌ها کاربردی است.

روش‌شناسی پژوهش

همان‌طور که اشاره شد کتابخانه ملی دارای چهار تالار تخصصی مرجع است که در هر یک از این تالارها یک میز مرجع جهت ارائه خدمات به اعضا در نظر گرفته شده است. برای انجام این پژوهش، پرسش‌های مطرح شده در میز مرجع سنتی کتابخانه طی مدت یک ماه صرفاً در ساعات اداری گردآوری و ثبت گردید. تعداد پرسش‌های ثبت شده در این مدت ۳۵۴ مورد بود. برای گردآوری داده‌های پژوهش، سیاهه واری در قالب فایل اکسل شامل مولفه‌های زیر تهیه و در اختیار کتابداران مرجع قرار گرفت: اطلاعات جامعه‌شناختی مراجعه‌کنندگان (جنسیت، مقطع تحصیلی، رشته تحصیلی، گروه تحصیلی)، متن سوال، شرحی از پاسخ ارائه شده، نوع پرسش، موضوع پرسش، میزان استفاده مراجعه‌کنندگان از خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی. در این بازه زمانی، کتابداران مرجع بر اساس پرسش‌های مطرح شده و مصاحبه با مراجعه‌کنندگان، کلیه مولفه‌های سیاهه واری به استثنای نوع، موضوع پرسش و گروه تحصیلی مراجعه‌کنندگان را ثبت کردند. سپس سیاهه واری‌های تکمیل شده جهت استخراج داده‌های موردنظر در اختیار پژوهشگران قرار گرفت. هر یک از پژوهشگران به طور جداگانه سیاهه‌های واری را جهت تعیین نوع و موضوع پرسش بررسی نمودند. سپس در جلسه مشترکی در خصوص مواردی که اختلاف نظر وجود داشت بحث و گفتگو صورت گرفت تا توافق حاصل شود.

برای تعیین نوع سوالات در این پژوهش از تقسیم‌بندی ویلیام کتس^۲ استفاده شده است. وی سوالات مرجع را به چهار دسته راهنما، ارجاع آماده، تجسس ویژه و پژوهشی تقسیم نموده است. همچنین، برای تقسیم‌بندی حوزه موضوعی سوالات از تقسیم‌بندی ده‌دهی دیویی استفاده شد و سوالات در ده رده موضوعی مشخص شدند.

1 . Martin Luther King (MLK)
2 . William A. Katz

از جمله موارد مورد بررسی در این پژوهش رشته تحصیلی مراجع‌کنندگان بود. با توجه به تنوع رشته‌های تحصیلی مراجع‌کنندگان، کلیه رشته‌های تحصیلی به پنج گروه علوم انسانی، علوم پزشکی، علوم پایه، علوم فنی - مهندسی و هنر تقسیم شدند. داده‌های نهایی جهت تجزیه و تحلیل در نرم افزار Excel وارد شد.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش به پنج سوال اساسی پاسخ داده خواهد شد که به شرح زیر است:
 ۱. مولفه‌های جمعیت‌شناختی مراجع‌کنندگان مرجع سنتی کتابخانه ملی از منظر جنسیت، مقطع تحصیلی، گروه تحصیلی و رشته تحصیلی چگونه است؟

جدول ۱. مراجع‌کنندگان مرجع سنتی به تفکیک جنسیت و مقطع تحصیلی

درصد	جمع کل	مرد	زن	جنسیت سطح تحصیلات
۱۱/۱۱	۳۹	۹	۳۰	دکتر
۴۹/۲۹	۱۷۳	۵۱	۱۲۲	کارشناسی ارشد
۲۹/۳۴	۱۰۳	۴۲	۶۱	کارشناسی
۱۰/۲۶	۳۶	۱۹	۱۷	نامشخص
	۳۵۱	۱۲۱	۲۳۰	جمع کل
۱۰۰		۳۴/۴۷	۶۵/۵۳	درصد

داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که ۳۴/۴۷ درصد از مراجع‌کنندگان به میز مرجع را مردان و ۶۵/۵۳ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. اکثر مراجع‌کنندگان دارای تحصیلات در مقطع کارشناسی ارشد (۴۹/۲۹ درصد) و کمترین آنها دارای سطح تحصیلات دکتری (۱۱/۱۱ درصد) هستند.

جدول ۲. مراجع‌کنندگان مرجع سنتی به تفکیک گروه‌های تحصیلی

درصد فراوانی	فراوانی	گروه تحصیلی
۵۲/۴۲	۱۸۴	انسانی
۵/۴۱	۱۹	علوم پایه
۶/۸۴	۲۴	فنی و مهندسی
۹/۴۰	۳۳	هنر
۵/۹۸	۲۱	پزشکی
۱۹/۹۴	۷۰	نامشخص
۱۰۰	۳۵۱	جمع کل

داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که تحصیلات ۵۲/۴۲ درصد از مراجع‌کنندگان در گروه علوم انسانی و ۵/۴۱ درصد در گروه علوم پایه به ترتیب بیشترین و کمترین میزان را به خود اختصاص می‌دهند.

جدول ۳. فراوانی رشته‌های تحصیلی مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی

رشته	تعداد	درصد
کتابداری	۴۹	۱۳/۹۶
حقوق	۲۳	۶/۵۵
زبان	۱۹	۵/۴۱
ادبیات	۱۸	۵/۱۳
پزشکی	۱۵	۴/۲۷
تاریخ	۱۴	۳/۹۹
سایر رشته‌ها	۲۱۳	۶۰/۶۸
جمع کل	۳۵۱	۱۰۰

همان‌گونه که داده‌های جدول فوق نشان می‌دهد بیشتر مراجعه‌کنندگان به میز مرجع به ترتیب در رشته‌های کتابداری (۱۳/۹۶) درصد، حقوق (۶/۵۵) و زبان (۵/۴۱) بوده‌اند.

۲. انواع پرسش‌های مطرح‌شده در مرجع سنتی کتابخانه ملی چیست؟

جدول ۴. انواع سوالات مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی

انواع سوالات	تعداد	درصد
راهنما	۱۳۲	۳۷/۲۹
ارجاع آماده	۱۵۱	۴۲/۶۶
تجسس ویژه	۴۷	۱۳/۲۸
پژوهشی	۲۴	۶/۷۸
جمع	۳۵۴	۱۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۴ از بین انواع سوالات مطرح‌شده، بیشترین و کمترین نوع سوالات به ترتیب مربوط به سوالات ارجاع آماده با ۴۲/۶۶ درصد و پژوهشی با ۶/۷۸ درصد است.

۳. ارتباط بین پرسش‌های مطرح‌شده با مولفه‌های جمعیت‌شناختی (گروه تحصیلی و مقطع تحصیلی) مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی کتابخانه ملی چیست؟

جدول ۵. ارتباط انواع پرسش‌های مطرح‌شده با گروه تحصیلی مراجعان سنتی کتابخانه ملی

نوع سوالات	علوم انسانی	درصد	علوم پایه	درصد	فنی و مهندسی	درصد	علوم پزشکی	درصد	هنر	درصد
راهنما	۵۵	۲۹/۸۹	۱۰	۵۲/۶۳	۵	۲۰/۸۳	۶	۲۸/۵۷	۱۴	۴۲/۴۲
ارجاع آماده	۹۲	۵۰	۷	۳۶/۸۴	۱۲	۵۰	۷	۳۳/۳۳	۱۴	۴۲/۴۲
تجسس	۲۲	۱۱/۹۶	۱	۵/۲۶	۶	۲۵	۸	۳۸/۱	۵	۱۵/۱۵
پژوهش	۱۵	۸/۱۵	۱	۵/۲۶	۱	۴/۱۷	۰	۰	۰	۰
جمع	۱۸۴	۱۰۰	۱۹	۱۰۰	۲۴	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۳۳	۱۰۰

داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که در گروه علوم انسانی بیشترین سوالات از نوع ارجاع آماده (۵۰ درصد) و کمترین، پژوهشی با ۸/۱۵ درصد و در گروه علوم پایه، بیشترین سوالات مربوط به سوالات راهنما با ۵۲/۶۳ درصد و کمترین مربوط به سوالات تجسس ویژه و پژوهشی با ۵/۲۶ درصد است. همچنین، در گروه فنی و مهندسی بیشترین نوع سوالات مطرح شده ارجاع آماده با ۵۰ درصد و کمترین مربوط به سوالات پژوهشی با ۴/۱۷ درصد است. در گروه علوم پزشکی بیشترین سوالات از نوع تجسس ویژه با ۳۸/۱۰ درصد است. در حالی که سوالات پژوهشی توسط این گروه از مراجعه‌کنندگان در میز مرجع مطرح نشده است. در گروه هنر بیشترین و کمترین نوع سوالات به ترتیب مربوط به راهنما و ارجاع آماده (۴۲/۴۲ درصد) و پژوهشی صفر است.

جدول ۶. انواع سوالات مطرح شده توسط مراجعه‌کنندگان مقطع دکترا

نوع پرسش	دکترای زن	دکترای مرد	جمع	درصد
راهنما	۴	۳	۷	۱۷/۹۵
ارجاع آماده	۱۵	۴	۱۹	۴۸/۷۲
تجسس ویژه	۱۱	۱	۱۲	۳۰/۷۷
پژوهش	۰	۱	۱	۲/۵۶
جمع	۳۰	۹	۳۹	۱۰۰

داده‌های جدول ۶ نشان می‌دهد که بیشترین سوالات مطرح شده از سوی مراجعه‌کنندگان مقطع دکترا از نوع ارجاع آماده (۴۸/۷۲ درصد) و کمترین مربوط به سوالات پژوهشی (۲/۵۶) است.

جدول ۷. انواع پرسش‌های مطرح شده توسط مراجعه‌کنندگان مقطع کارشناسی ارشد

نوع پرسش	کارشناس ارشد زن	کارشناس ارشد مرد	جمع	درصد
راهنما	۴۰	۱۲	۵۲	۳۰/۰۶
ارجاع آماده	۵۴	۲۹	۸۳	۴۷/۹۸
تجسس ویژه	۱۴	۸	۲۲	۱۲/۷۲
پژوهشی	۱۴	۲	۱۶	۹/۲۵
جمع	۱۲۲	۵۱	۱۷۳	۱۰۰

داده‌های جدول ۷ بیان‌گر آن است که بیشترین سوالات مطرح شده از سوی مراجعه‌کنندگان مقطع کارشناسی ارشد از نوع ارجاع آماده (۴۷/۹۸ درصد) و کمترین مربوط به سوالات پژوهشی (۹/۲۵) می‌باشد.

جدول ۸. انواع پرسش‌های مطرح شده توسط مراجعه‌کنندگان مقطع کارشناسی

نوع پرسش	کارشناس زن	کارشناس مرد	جمع	درصد
راهنما	۳۰	۱۷	۴۷	۴۵/۶۳
ارجاع آماده	۲۳	۱۸	۴۱	۳۹/۸۱
تجسس ویژه	۴	۶	۱۰	۹/۷۱
پژوهش	۴	۱	۵	۴/۸۵
جمع	۶۱	۴۲	۱۰۳	۱۰۰

داده‌های جدول ۸ نشان می‌دهد که بیشترین سوالات مطرح‌شده از سوی مراجعه‌کنندگان مقطع کارشناسی از نوع راهنما (۴۵/۶۳ درصد) و کمترین مربوط به سوالات پژوهشی (۴/۸۵ درصد) می‌باشد.

۴. رویکرد موضوعی پرسش‌های مطرح‌شده با توجه به نوع آن‌ها چیست؟

جدول ۹. رویکرد موضوعی پرسش‌های مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی با توجه به انواع سوالات

موضوع	ارجاع آماده	درصد	تجسس ویژه	درصد	پژوهشی	درصد	جمع	درصد
۰۰۰	۲۹	۶۰/۴۲	۹	۱۸/۷۵	۱۰	۲۰/۸۳	۴۸	۱۰۰
۱۰۰	۱	۳۳/۳۳	۱	۳۳/۳۳	۱	۳۳/۳۳	۳	۱۰۰
۲۰۰	۱۴	۷۷/۷۸	۳	۱۶/۶۷	۱	۵/۵۶	۱۸	۱۰۰
۳۰۰	۱۷	۶۲/۹۶	۷	۲۵/۹۳	۳	۱۱/۱۱	۲۷	۱۰۰
۴۰۰	۱۹	۹۵	۱	۵	۰	۰	۲۰	۱۰۰
۵۰۰	۱۲	۷۰/۵۹	۳	۱۷/۶۵	۲	۱۱/۷۶	۱۷	۱۰۰
۶۰۰	۱۹	۵۲/۷۸	۱۳	۳۶/۱۱	۴	۱۱/۱۱	۳۶	۱۰۰
۷۰۰	۸	۸۸/۸۹	۱	۱۱/۱۱	۰	۰	۹	۱۰۰
۸۰۰	۱۴	۶۶/۶۷	۵	۲۳/۸۱	۲	۹/۵۲	۲۱	۱۰۰
۹۰۰	۱۸	۷۸/۲۸	۴	۱۷/۳۹	۱	۴/۳۵	۲۳	۱۰۰
جمع	۱۵۱		۲۴		۲۴		۲۲۲	

داده‌های جدول ۹ نشان می‌دهد بیشترین و کمترین سوالات ارجاع آماده به ترتیب مربوط به حوزه موضوعی زبان (۴۰۰) با ۹۵ درصد و فلسفه و روان‌شناسی (۱۰۰) با ۳۳/۳۳ درصد است. در حوزه موضوعی پزشکی و فن‌آوری (۶۰۰) با ۳۶/۱۱ درصد و زبان (۴۰۰) با ۵ درصد بیشترین و کمترین سوالات تجسس ویژه را تشکیل می‌دهند. و بیشترین سوالات پژوهشی مربوط به حوزه موضوعی فلسفه و روان‌شناسی (۱۰۰) با ۳۳/۳۳ درصد و کمترین مربوط به حوزه موضوعی زبان (۴۰۰) و هنر (۷۰۰) است.

۵. میزان استفاده از خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی توسط مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی چقدر است؟

جدول ۱۰. فراوانی استفاده از خدمات مرجع مجازی توسط مراجعه‌کنندگان سنتی مرجع

استفاده از مرجع مجازی	فراوانی	درصد
خیر	۳۲۳	۹۲/۰۲
بلی	۲۸	۷/۹۸
جمع	۳۵۱	۱۰۰

داده‌های جدول ۱۰ نشان می‌دهد که تنها ۷/۹۸ درصد از مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی کتابخانه ملی قبلاً از خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی استفاده کرده‌اند.

نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نشان داد که ۶۵/۵۳ درصد از مراجعه‌کنندگان مرجع سنتی کتابخانه ملی را زنان و ۳۴/۴۷ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. نتیجه این تحقیق با نتایج تحقیق هدایت (۱۳۷۳) همخوانی دارد. همچنین، بیشترین میزان ارسال پرسش از سوی مراجعه‌کنندگان مربوط به مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد (۴۹/۲۹ درصد) و کمترین مربوط به مقطع تحصیلی دکترا (۱۱/۱۱ درصد) است و تحصیلات ۵۲/۴۲ درصد از مراجعه‌کنندگان در گروه علوم انسانی و ۵/۴۱ درصد در گروه‌های علوم پایه است که به ترتیب بیشترین و کمترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند.

پژوهشگران برای تجزیه دقیق‌تر یافته‌های پیشین، اطلاعات جامعه‌شناختی اعضای کتابخانه ملی را بررسی کردند. در این بررسی مشخص شد که ۴۰ درصد از اعضا را مردان و ۶۰ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. ۶۰ درصد از اعضا دارای مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد و ۳۰ درصد کارشناس و ۶ درصد دارای تحصیلات دکترا هستند. داده‌های آماری مربوط به مولفه‌های جمعیت‌شناختی اعضای کتابخانه ملی نشان می‌دهد که جامعه مردان تنها ۴۰ درصد از اعضای کتابخانه را تشکیل می‌دهد و میزان پرسش‌های زنان و مردان از کتابداران مرجع منطقی است.

بیشترین مراجعان سنتی مرجع کتابخانه ملی در رشته کتابداری با ۱۳/۹۶ درصد بوده است که نشان می‌دهد بیشترین استفاده از مرجع سنتی توسط افرادی است که از وجود این خدمات آگاه هستند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بیشترین سوالات مراجعان از نوع ارجاع آماده ۴۲/۶۶ درصد و راهنما ۳۷/۲۹ درصد است. در پژوهش گروت و سندرا (۲۰۰۵) نیز پرسش‌های ارجاع آماده از جمله بیشترین است. همچنین سوالات تجسس ویژه ۱۳/۲۸ و پژوهشی ۶/۷۸ درصد است. از آنجایی که ۶۸ درصد از اعضای کتابخانه ملی را دانشجویان و فارغ‌التحصیلان مقاطع دکترا و کارشناسی ارشد تشکیل می‌دهند، تنها حدود ۲۰ درصد از سوالات مربوط به تجسس ویژه و پژوهشی است و درصد سوالات ارجاع آماده (۴۲/۶۶) و بعد سوالات راهنما (۳۷/۲۹) مطرح شده در مرجع سنتی نسبت به سایر انواع پرسش‌ها بیشتر است، این امر می‌تواند نشانگر این مساله باشد که مراجعان جهت رفع نیازهای پژوهشی خود از خدمات مرجع کمتر استفاده می‌کنند (۶/۷۸ درصد). بیشترین و کمترین سوالات پژوهشی توسط مراجعه‌کنندگان با مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد (۹/۲۵ درصد) و مقطع دکترا با ۴/۸۵ درصد بود. سوالات پژوهشی مراجعه‌کنندگان ارشد می‌تواند به دلیل نگارش پایان‌نامه باشد. اما در مورد مراجعه‌کنندگان با مقطع تحصیلی دکترا با ۲/۵ درصد از سوالات جای بررسی و تامل است. آمار پایین سوالات پژوهشی مراجعه‌کنندگان مقطع دکترا می‌تواند به دلیل عدم وجود کتابدار موضوعی یا متخصص موضوعی در کتابخانه ملی باشد و همان‌طور که در پژوهش نجفقلی‌نژاد و رجوی و صادق‌زاده و ایقان (۱۳۹۱) اشاره شده است آشنایی کم پژوهشگران با خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه و از سوی دیگر عدم اطلاع آنان از توانایی کتابداران، از جمله دلایل عدم درخواست کمک پژوهشگران از کتابداران است.

بر اساس نتایج به دست آمده از این پژوهش بیشترین و کمترین سوالات مطرح شده توسط مراجعه‌کنندگان به ترتیب در حوزه‌های موضوعی "کلیات" و "فلسفه و روان‌شناسی" است. بیشترین سوالات پژوهشی توسط مراجعه‌کنندگان گروه علوم انسانی (۸/۱۵ درصد)، سوالات تجسس ویژه توسط مراجعه‌کنندگان گروه علوم پزشکی (۳۸/۱۰ درصد) و سوالات راهنما توسط مراجعه‌کنندگان گروه علوم پایه (۵۲/۶۳ درصد) مطرح شده است. با شناخت گروه تحصیلی مراجعان مرجع می‌توان افق‌های آینده را جهت غنی‌سازی مجموعه کتابخانه ملی در چارچوب سیاست مجموعه‌سازی آن و اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی و مجلات الکترونیکی ترسیم نمود.

یافته‌های پژوهش نشان داد حدود ۸ درصد از مراجعه‌کنندگان تاکنون از خدمات مرجع مجازی استفاده نموده‌اند. بنابراین نیاز است کتابخانه ملی به شیوه‌های مختلف اعضای کتابخانه به ویژه پژوهشگران را به استفاده بیشتر از این نوع خدمات تشویق نماید.

پیشنادهای حاصل از نتایج پژوهش

- با توجه به اینکه یافتن پاسخ پرسش‌های راهنما از طریق شبکه اینترنت و موتورهای کاوش آسان است. همچنین، یافتن پاسخ سوالات پژوهشی و تجسس ویژه نیازمند داشتن سواد اطلاعاتی به ویژه کسب مهارت‌های اطلاع‌یابی است، از این رو پیشنهاد می‌شود برگزاری کارگاه‌های آموزش ارتقای سطح سواد اطلاعاتی روش تحقیق ویژه اعضای که در کتابخانه ملی نیز اخیراً آغاز شده است. توسعه بیشتری یابد و کتابخانه ملی از این طریق در افزایش تولیدات علمی در کشور نقش خود را ایفا نماید.
- از آنجایی که جهت پاسخگویی پرسش‌های پژوهشی، حضور کتابدار متخصص آموزش‌دیده در واحد مرجع ضروری است پیشنهاد می‌شود کتابداران مرجع همگام با پیشرفت‌های فناوری جهت روزآمدی اطلاعات تخصصی و نیز به منظور ارتقای سطح سواد اطلاعاتی خود در کارگاه‌های آموزشی داخل و خارج از سازمان شرکت فعال داشته باشند.
- به منظور کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان به کتابخانه، پیشنهاد می‌شود از همکاری متخصصان موضوعی و یا تربیت کتابداران موضوعی در این زمینه بهره گرفته شود تا بتوان هر چه بیشتر این گروه از مراجعه‌کنندگان را به استفاده از این خدمات ترغیب کرد.
- پیشنهاد می‌شود کتابخانه ملی با برگزاری کارگاه‌های آشنایی با خدمات کتابخانه به ویژه خدمات مرجع مجازی، اطلاع‌رسانی از طریق پست الکترونیکی به تمام اعضا، تهیه بروشورهای الکترونیکی و ارسال دوره‌ای برای تمام اعضای مراجعه‌کنندگان کتابخانه به ویژه پژوهشگران را به استفاده از چنین خدماتی ترغیب نماید.

پیشنهادها برای پژوهش‌های آتی

۱. بررسی و تحلیل محتوای سوالات مرجع مجازی کتابخانه ملی و مقایسه آن با نتایج این پژوهش.
۲. مقایسه خدمات مرجع سنتی کتابخانه ملی با سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارائه‌دهنده این خدمات در ایران.

منابع

- شمس الهی، قاسم (۱۳۸۱). طرح توسعه خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، واحد تهران شمال، صفحه ۳۳-۴۰.
- فاضلی‌دهکردی، منصور (۱۳۷۳). بررسی میزان پاسخگویی کتابداران مرجع کتابخانه‌های چهار دانشگاه علوم پزشکی کشور به سوالات ارجاع آماده مراجعان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
- گزارش عملکرد سال ۱۳۸۹ سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. تهیه و تنظیم اداره کل برنامه‌ریزی و توسعه. تهران: انتشارات سازمان اسناد و کتابخانه ملی، ۱۳۹۰. ص ۲۲-۲۳.
- محمدی، فرناز (۱۳۹۰). ارزیابی کیفی خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و ارائه الگوی مناسب. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال. ص ۱۲۵-۱۲۶.
- نجفقلی‌نژاد، رجوی، اعظم و صادق‌زاده وایقان، علی (۱۳۹۱). نقش کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران در پیشبرد پژوهش پژوهشگران. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. دوره ۲۳، شماره ۴، ص ۱۹۶-۲۱۴.

هدایت، مرضیه (۱۳۷۳). بررسی وضعیت درخواست‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه شهید چمران (اهواز) در سال تحصیلی ۷۲-۷۳. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

Calabretta, N., and Ross, R. (1984) Analysis of Reference Transactions Using Packaged Computer Programs. *Medical Reference Services Quarterly* 3, 23-47.

De Groote, Sandra L.(2005), Question asked at the virtual and physical health science reference desk: how do they compare and what do they tell us? *Medical Reference Service Quarterly*, 24(2), www.haworthpress.com/MRSQ

Harry C. Meserve; Sandra E Belanger; Joan Bowlby; Lisa Rosenblum. (2009) Developing a Model for Reference Research Statistics - Applying the "Warner Model" of Reference Question Classification to Streamline Research Services. *Reference & User Services Quarterly*. 48(3), 247

Katz, William A. (2002). *Introduction to Reference Work*. Boston: McGraw Hill.

Landwirth, T.K.; Wilson, M.L.; and Dorsch, J.L. (1988) Reference Activity and the External User: Confluence of Community Needs at a Medical School Branch Library. *Bulletin of the Medical Library Association*, 76, 205-12.

Sullivan, W.; Schoppmann, L.A.; and Redman, P.M. (1994) Analysis of the Use of Reference Services in an Academic Health Sciences Library. *Medical Reference Services Quarterly*, 13, 35-55.

Warner, D.G. (2001) "A New Classification for Reference Statistics." *Reference & User Services Quarterly*, 41, 51-5.