



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

خدمات مرجع اصول و روش‌های کاربردی

دکتر فاطمه فهیم‌نیا

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و رئیس کتابخانه مرکزی
مرکز اسناد و تأمین منابع علمی دانشگاه تهران

مehshid altemasi

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تهران

استاندارها
و رهنمودها

فهرست نویسی پیش از انتشار کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه:	فهم نیا، فاطمه، ۱۳۴۵ -
عنوان و نام پدیدار:	خدمات مرجع: اصول و روش های کاربردی / فاطمه فهم نیا، مهشید التماسی.
مشخصات نشر:	تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری:	۲۳۳ ص.
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۲۴۶-۲۴۶-۴
وضعیت فهرست نویسی:	فیا
موضوع:	خدمات مرجع
شناسه افزوده:	التماسی، مهشید، ۱۳۶۱ -
شناسه افزوده:	سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
رده بندی کنگره:	۱۳۹۲ خ ۴ / ۷۱۱ / Z
رده بندی دیویی:	۰۲۵ / ۵۲
شماره کتابشناسی ملی:	۳۱۴۲۶۴۳



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

خدمات مرجع: اصول و روش های کاربردی
به گوشت: فاطمه فهم نیا، مهشید التماسی
ناشر: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه / چاپ اول ۱۳۹۲
چاپ و صحافی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
ناظر فنی: نصرت اله امیرآبادی
طرح جلد و صفحه آرای: شهره خوری
بها: ۱۲۵۰۰ تومان

نشانی: تهران، بزرگراه شهید حقانی (غرب به شرق)،
بعد از ایستگاه مترو، بلوار کتابخانه ملی
تلفن فروشگاه: ۸۱۶۲۳۳۰۱ - ۸۱۶۲۳۳۱۵ - ۸۸۹۴۱۹۴۶

دورنگار: ۸۸۹۴۷۴۹۶

وب گاه: www.nli.ir

پست الکترونیک انتشارات: Publication@nli.ir

فهرست مندرجات

۱۱	سخن نخست
۱۳	پیشگفتار
۱۷	فصل اول: تاریخچه و کلیات
۱۹	مقدمه
۲۰	تاریخچه
۲۱	تعاریف و اهداف خدمات مرجع
۲۲	تعریف خدمت مرجع
۲۳	انواع خدمات مرجع
۲۵	تأثیر خدمات مرجع در کتابخانه‌ها
۲۶	وظایف کتابدار مرجع
۲۷	نظریه‌های مرجع
۳۰	ارزش‌یابی خدمات مرجع
۳۳	پرسش
۳۵	فصل دوم: اصول و قوانین اخلاقی در علم اطلاعات و دانش‌شناسی
۳۷	مقدمه
۳۷	اخلاق حرفه‌ای
۴۱	مسائل اخلاقی اطلاع‌رسانی

۴۲	اصل در اختیار بودن
۴۲	اصل رازداری
۴۲	اصل کمال
۴۳	حق نسخه برداری
۴۴	ماهیت قانونی حق مؤلف
۵۰	پرسش
۵۱	فصل سوم: مخاطب شناسی
۵۳	مقدمه
۵۴	لزوم شناخت مخاطب
۵۴	ارتباط در کتابخانه
۵۷	مخاطب کیست؟
۵۸	انواع کتابخانه و مخاطبان آنها
۶۰	پرسش
۶۱	فصل چهارم: مصاحبه مرجع
۶۳	مقدمه
۶۳	مصاحبه مرجع
۶۴	انواع مصاحبه مرجع
۶۶	آنچه در مصاحبه مرجع مهم است
۷۱	پرسش مرجع
۷۴	پرسش
۷۵	فصل پنجم: آموزش کاربر
۷۷	مقدمه
۷۸	اهمیت و فواید آموزش استفاده کنندگان
۸۰	مفهوم آموزش کاربر
۸۲	افراد مؤثر در آموزش کاربر در کتابخانه دانشگاهی
۸۳	آموزش و یادگیری
۸۵	پرسش

۸۷	فصل ششم: آموزش الکترونیکی و خدمات مرجع
۸۹	آموزش الکترونیکی و نقش آن در خدمات مرجع
۹۰	آموزش الکترونیکی در گذر زمان
۹۰	انواع آموزش الکترونیکی
۹۲	سیستم آموزشی نیمه حضوری
۹۲	موارد لازم در آموزش الکترونیکی
۹۲	سیستم مدیریت یادگیری
۹۳	سیستم مدیریت محتوای آموزشی
۹۳	آموزش الکترونیکی واقعی کدام است؟
۹۳	مزایای آموزش الکترونیکی
۹۴	برخی سایت‌های آموزش الکترونیکی
۹۷	کتابداران مرجع و آموزش الکترونیکی
۹۷	فراداده یا ابرداده
۹۸	استفاده از فراداده در محیط آموزش الکترونیکی
۱۰۰	پرسش
۱۰۱	فصل هفتم: منابع مرجع
۱۰۳	منابع مرجع
۱۰۴	انواع منابع مرجع
۱۰۷	انواع منابع مرجع فوری
۱۱۰	پرسش
۱۱۱	فصل هشتم: فناوری‌های نوین در خدمات مرجع
۱۱۳	مقدمه
۱۱۵	فناوری و ارائه خدمات مرجع
۱۱۷	پست الکترونیکی
۱۲۰	گروه‌های بحث
۱۲۱	موتورهای جستجوی گروه‌های بحث
۱۲۲	پست تصویری (نمابر)
۱۲۳	همایش تصویری

۱۲۳	برخی ابزارها در همایش تصویری
۱۲۵	مزایای استفاده از فهرستهای پیوسته در برابر فهرستهای سنتی
۱۳۲	پرسش
۱۳۳	فصل نهم: موتورهای و ابرموتورهای جستجو و پایگاههای اطلاعاتی
۱۳۵	موتور جستجو
۱۳۶	انواع موتورهای جستجوی پیوسته
۱۳۶	ساختار موتور جستجو
۱۳۷	رتبه‌بندی نتایج در موتورهای جستجو
۱۳۷	ابزارها و عوامل موفقیت جستجو در وب و پایگاه اطلاعاتی
۱۳۹	وب نامرئی
۱۳۹	راهنماهای وب
۱۴۰	موتور جستجوی گوگل
۱۴۱	امکانات جستجو در گوگل
۱۴۵	ابرموتورهای جستجو
۱۴۵	فواید ابرموتورهای جستجو
۱۴۶	خصوصیات ابرموتورهای جستجو
۱۴۶	پایگاه داده‌ها
۱۴۷	عناصر پایگاههای اطلاعاتی
۱۴۷	انواع پایگاههای اطلاعاتی
۱۴۷	پایگاه اطلاعاتی اریک
۱۴۹	چکیده‌نامه لیزا
۱۵۰	پایگاه اطلاعاتی تحقیقات علمی منتخب
۱۵۰	پایگاه تخصصی آی.ای.ای.ای
۱۵۱	پایگاههای استنادی
۱۵۱	مهم‌ترین پایگاه استنادی
۱۵۱	نمایه‌های استنادی آی.اس.آی
۱۵۲	منابع دسترسی آزاد
۱۵۴	طرح‌های حامی دسترسی آزاد
۱۵۶	پرسش

فصل دهم: خدمات آگاهی‌رسانی

۱۵۷	مقدمه
۱۵۹	خدمات آگاهی‌رسانی جاری
۱۵۹	اشاعه اطلاعات
۱۶۰	راه‌های ارائه خدمات آگاهی‌رسانی جاری
۱۶۱	استفاده از تاک آلرت در تهیه فهرست مندرجات
۱۶۲	چرخش ادواری ها
۱۶۲	اشاعه اطلاعات گزیده
۱۶۲	تعریف اشاعه اطلاعات گزیده
۱۶۳	فرآیند اشاعه اطلاعات گزیده
۱۶۳	استفاده از سرچ آلرت
۱۶۳	استفاده از آر.اس.اس
۱۶۴	آر اس اس چیست؟
۱۶۴	مزایا و کاربردهای آر.اس.اس. در کتابخانه‌ها
۱۶۵	اعلان برگزاری جلسه‌های آتی
۱۶۷	نمایش تازه‌های کتابخانه
۱۶۷	بولتن اطلاعاتی دوره‌ای
۱۶۸	کتابشناسی جاری
۱۶۹	پرسش
۱۷۱	

فصل یازدهم: خدمات تحویل مدرک

۱۷۳	مقدمه
۱۷۵	خدمات تحویل مدرک
۱۷۶	خدمات تحویل مدرک در جهان
۱۷۹	پرسش
۱۸۶	

فصل دوازدهم: کتابخانه مجازی

۱۸۷	مقدمه
۱۸۹	کتابخانه مجازی
۱۹۰	مزیت‌های کتابخانه مجازی
۱۹۳	

۱۹۵	بخش‌های مهم کتابخانه مجازی
۱۹۹	روند پیدایش خدمات مرجع در کتابخانه‌های مجازی
۱۹۹	فرایند خدمات مرجع در کتابخانه‌های مجازی
۲۰۰	طرح سؤال
۲۰۰	مبادله سؤال
۲۰۰	تلخیص
۲۰۱	بازخورد
۲۰۱	تجهیزات مورد استفاده در خدمات مرجع کتابخانه‌های
۲۰۱	پست الکترونیکی
۲۰۴	همایش تصویری و گفتگوی اینترنتی
۲۰۶	پرسش
۲۰۷	فصل سیزدهم: خدمات مرجع معلولان
۲۰۹	مقدمه
۲۰۹	معلول کیست؟
۲۱۰	کتابخانه و معلولان
۲۱۱	معلولان و تجهیزات و فناوری‌های کتابخانه
۲۱۱	منابع چاپی موجود برای نابینایان
۲۱۱	منابع و تجهیزات غیر چاپی
۲۱۳	کتابداران مرجع و معلولان
۲۱۵	واژه نامه

سخن نخست

نقش اساسی و تأمل‌پذیر سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران در حمایت از ارکان آموزش، پژوهش و نیز حرفه کتابداری، پشتیبانی از نگارش متون به ویژه متون فنی و تخصصی را در تمامی عرصه‌های علم اطلاعات و دانش‌شناسی ناگزیر می‌سازد.

همپای توسعه خدمات فیزیکی و مجازی کتابخانه‌ها و رقومی‌سازی منابع اطلاعاتی، آشناسازی کتابداران با مفاهیم پایه، آمادگی برای آموزش کاربران و نحوه ارائه خدمات نوین، ضرورتی است که نه تنها در مراکز آموزش عالی در طی دوره‌های رسمی با اخذ واحدهای درسی که در عمل و در طی کارگاه‌های آموزشی به منظور توانمندسازی یا بازآموزی کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مدنظر قرار می‌گیرد.

این کتاب که با مرور جامع متون نگاشته شده در عرصه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی با رویکرد کاربردی منتج از مطالعات دانشگاهی و بررسی نقاط ضعف کتابداران به رشته تحریر درآمده است، حاصل تجربه قریب به یک دهه آموزش موفق سرفصل‌های مربوط به این مبحث اعم از «مرجع‌شناسی»، «اصول کار مرجع» و «خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی» در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی و نیز کار اجرایی در کتابخانه مرکزی، مرکز اسناد و تأمین منابع علمی دانشگاه تهران است؛ و نگارندگان بدون پروا از تکرار مباحث پایه و تکثر استنادها، بر اساس نیاز دانشجویان، کتابداران شاغل و ضرورت‌های عملی خدمات مرجع را - با ارج نهادن بر نقاط قوت متون پایه، مطالب کاربردی - به شکل یک درسنامه ارائه می‌نمایند.

امید است که در طی استفاده، بررسی و نقد این اثر ارزشمند، نویسندگان از نظرات صاحب‌نظران بهره‌مند شوند.

اسحق صلاحی

رئیس سازمان اسناد و کتابخانه ملی

جمهوری اسلامی ایران

پیشگفتار

آنچه انسان نمی‌داند به مراتب از دانسته‌هایش بیشتر است؛ این ضرب‌المثل که «همه چیز را همگان دانند» گویای این است که یک فرد به تنهایی نمی‌تواند تمامی علوم و آگاهی‌های جهان را داشته باشد. به همین دلیل ذهن انسان همواره وی را درگیر پرسش‌های مختلفی می‌کند که از آن به «کنجکاوی»^۱ تعبیر می‌شود.

نیاز درونی بشر از آغاز خلقت، آگاهی و دانایی بوده است. آگاهی، همان میوه شیرینی است که تاوان آن دوری از بهشت است. هنوز فرزندان آدم در طلب همین میوه در رنج و عذاب‌اند و سرگشته؛ چون و چرا در عالم و آدم در وجود انسان به ودیعه گذاشته شده است. «پرسش» اولین گام تحقیق و پژوهش و دسترسی به آگاهی است. هنگامی که مسئله‌ای پژوهشی در ذهن محقق شکل می‌گیرد برای پرورش آن شروع به واکاوی کتاب‌ها، یا پرسش از استادان و صاحب‌نظران آن حوزه موضوعی می‌کند تا با ابعاد مختلف آن و پژوهش‌های گذشته در آن زمینه آشنا شود.

امروزه، کتابداران یکی از ارکان پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان‌اند (دانی، معرف‌زاده، ۱۳۷۰، ص. ۵۱). مدت‌ها کتابداران اغلب کارشان طبقه‌بندی و منظم کردن کتاب‌ها بود؛ به گونه‌ای که بازیابی آنها به سادگی ممکن شود؛ اما امروزه کتابداران، به‌طور اعم، و کتابداران مرجع به‌طور اخص، باید علاوه بر طبقه‌بندی منابع اطلاعاتی، تا حدودی با محتوای آن منابع نیز آشنایی داشته باشند تا بتوانند به سؤال‌هایی پاسخ‌گو باشند که محققان و یا در گستره‌ای بزرگ‌تر کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از آنها می‌پرسند.

بنابراین، کتابدار مرجع باید با شناخت توانایی‌های خود، امکانات، درک نیاز کاربر و برقراری رابطه صحیح با وی، و در نهایت شناخت گسترده منابع اطلاعاتی به کمک کاربر بیاید تا در توانمندسازی جامعه علمی نقش آفرین باشد.

اهمیت کار مرجع در روزگار ما آن قدر زیاد است که لوئیس شورز^۱ «توانایی و مهارت در کار مرجع را هم‌پایه توانایی در خواندن، نوشتن، و حساب کردن می‌داند. وی معتقد است که بدون مهارت در بازیابی اطلاعات؛ محل درج اطلاعات علمی هر رشته تعیین و بازیابی نمی‌شود. از این رو از نظر دانش‌آموخته؛ چنان دانش یا اطلاعی وجود ندارد. در نتیجه بدیهی است که اطلاعات بازیابی نشده نمی‌تواند در جهت منافع فرد، جامعه، و تمدن استفاده شود». (شورز نقل در: دیانی، ۱۳۷۰، ص ۵۱).

از این رو، می‌توان گفت که خدمات مرجع از مهم‌ترین فعالیت‌های کتابخانه‌هاست و ارائه آن از مهارت‌های قابل انتظار کتابداران است، به نحوی که کتابداران فاقد این مهارت، مانع پیشرفت علم اطلاعات و دانش‌شناسی خواهند بود.

خدمات مرجع در ایران چندان مطلوب نیست. اغلب کتابخانه‌های ما فاقد کتابدار مرجع‌اند. حتی بخش مرجع - اگر وجود داشته باشد - مکانی است که کتاب‌هایی را که کاربران نمی‌توانند به امانت ببرند، در آن جا نگهداری و گاه استفاده می‌شوند. چنین کتابداری، تنها نگرهبان این قلعه اطلاعاتی است نه راهنمای ورود و استفاده از آن.

ناآشنایی کتابداران با خدمات مرجع، فرایند مرجع، و فنون اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، کتابخانه‌ها را به شکل انبارهای کتابی تبدیل کرده است که کتابداران فقط نقش سازماندهی‌کننده و نگرهبان آن‌ها را دارند؛ چنان‌که در کتابخانه‌های تخصصی که باید بیشترین میزان خدمات مرجع را ارائه کنند و کارکنان حرفه‌ای کتابداری در آن کار کنند، اغلب از کارکنان توانمند استفاده نمی‌شود.

بهترین راه برای نمایش توانمندی‌های حرفه‌ای کتابداران ارائه خدماتی ارزشمند است. به این معنی که تا انسان خود و توانمندی‌هایش را باور نکند و نشان ندهد، دیگران نیز او را باور نخواهند کرد و این به‌طور دقیق همان اتفاقی است که در مورد اغلب کتابداران ایران افتاده است. آن‌ها به دلیل ضعفی که در اطلاعات و دانسته‌های لازم برای ارائه خدمات مرجع دارند، خود را از مراجعه‌کنندگان و کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دور نگه می‌دارند و این سرآغاز مشکل است.

بنابراین، شاید بتوان گفت که یکی از مراکزی که می‌توانند در بهبود رفع نقص کارآمد باشد

دانشگاه‌ها و گروه‌های کتابداری هستند که باید با ارائه آموزش‌های لازم به کتابداران بیشترین کمک را ارائه کنند؛ زیرا به نظر می‌رسد اغلب مشکلات موجود در توان‌مندی‌های کتابداران به ضعف در آموزش آنها مربوط است.

این امر به ویژه در سال‌های اخیر و با ورود فن‌آوری‌های نوین به کتابخانه‌های جهان بیشتر خود را نمودار ساخته است به نحوی که کتابداران ایرانی اغلب هنوز همان خدمات سنتی و قدیمی را در کتابخانه ارائه می‌کنند و به تبع آن اغلب کتابخانه‌ها نیز هنوز شکل سنتی خود را حفظ کرده‌اند.

تأثیر فن‌آوری اطلاعات بر افراد مرتبط با کتابخانه‌ها اعم از کتابداران و کاربران به گونه‌ای بوده که نقش‌ها، مهارت‌ها، و نیازهای اطلاعاتی آنها را تغییر داده است و هم‌چنان نیز تغییر خواهد داد.

این مسئله را تا حدودی می‌توان ناشی از عدم کارآمدی و نیز روزآمد بودن متون آموزشی خدمات مرجع در دانشگاه‌ها دانست. ارزیابی کتاب‌های این حوزه مندرج در ذیل شرح دروس مرجع با هرنامی در دانشگاه‌های مختلف، مبین آن است که کتاب‌های فارسی موجود نیازهای نوین کتابداری امروز را رفع نمی‌کنند و از این رو نیازمند تدوین منبعی با در نظر گرفتن نیازهای آموزشی جاری، به ویژه در زمینه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی است.

این امر در برخی از کتاب‌های غیر فارسی در نظر گرفته شده است اما متأسفانه در اغلب منابع به موارد مهم و جدید در زمینه ورود فن‌آوری به کتابخانه‌ها و نقش آن‌ها در خدمات مرجع به شکل گذرا و پراکنده پرداخته شده است و این نیاز وجود دارد که صاحب‌نظران موارد مرتبط با خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی را که به صورت جداگانه مورد بحث قرار داده‌اند را در کنار هم قرار داده و منبعی منسجم و کارآمد در این زمینه ارائه کنند.

آنچه که در تمامی منابع آموزش خدمات به وفور به چشم می‌خورد مسئله ارائه توأم مباحث مرجع‌شناسی و خدمات مرجع در منابع است. البته روشن است 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 روش سبب شده است که مطالب منابع مختلف تکراری و مشابه به نظر بیایند و از کارایی لازم برخوردار نباشند. لذا، به نظر می‌رسد به این دلیل که واحدهای آشنایی با منابع مرجع تحت نام‌های مرجع‌شناسی عمومی، فارسی و عربی، علوم انسانی، علوم و فنون، اصول کار مرجع، مرجع‌شناسی اسلامی ارائه می‌شوند؛ بهتر است که این دو مبحث مرجع‌شناسی و آموزش خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی از یکدیگر جدا شده و مباحث مربوط به آموزش به شکل جداگانه و روزآمد و به تفصیل مورد بررسی قرار گرفته و بیان شوند؛ لذا در این کتاب سعی شده تا مبانی و مقدماتی که یک کتابدار باید در راستای ارائه خدمات مرجع

و اطلاع‌رسانی نوین در انواع کتابخانه‌ها بداند به شکلی کاربردی ارائه شود.

این کتاب به عنوان متن آموزشی دروس «اصول کار مرجع» در مقطع کارشناسی در کلیه فصل‌ها و نیز مباحث مرتبط ذیل رئوس مطالب دروس دوره کارشناسی ارشد برحسب مورد تدوین شده است. در نگارش آن، ضمن تأکید بر فصول ارزشمند کتاب‌های دیگر و نیز استفاده از متون نگاشته در موضوع بحث، سعی شده است ضمن حفظ چارچوب کلی زحمات همکارانی که پیش از این، در باب موضوعات کتاب فعالیت‌هایی داشته‌اند، در موارد لازم یادداشت‌ها و توضیحاتی اضافه شود تا دانشجوی را راهنمایی نموده و مفاهیم جدیدی را نیز عرضه نماید.

ساختار کتاب دارای ۱۳ فصل است که در ابتدای هر یک هدف کلی و اهداف رفتاری آن بیان شده است. انتظار می‌رود در آغاز فصل خواننده حدود و ثغور مباحث مطرح شده در فصل را به طور کلی دریابد و پس از توضیحات و بیان مطالب در قالب پرسش‌هایی، آموخته‌های خود را بسنجد. روش استناد دهی و ذکر مآخذ براساس شیوه‌نامه «ای. پی. ای»^۱ است و در پایان هر فصل منابع آن ذکر شده است. در پایان واژه‌نامه‌ای جهت سهولت استفاده از کلمات درون متن یا زیرنویس‌ها برای راهنمایی بیشتر به ترتیب الفبای انگلیسی ارائه شده است.

امید است اساتید حوزه، صاحب‌نظران و دانشجویان پیشنهادهای ارزنده خود را برای اصلاحات و ویرایش‌های بعدی از مؤلفین دریغ ننمایند. لازم است از تمامی اساتیدی که پیش از این با نگارش کتاب‌هایی ارزشمند، زمینه‌ساز تولید این متن شدند، به ویژه دکتر محمد حسین دیانی، استاد پیشکسوت و اندیشمند، سرکار خانم نوش آفرین انصاری، از مفاخر رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، تشکر ویژه به عمل آید. همچنین از زحمات بی‌دریغ همکار فعال و مستعد این نوشتار، خانم مهشید التماسی، دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی که به یمن تلاش ایشان کار به انجام رسید؛ کمال تشکر را دارم و آرزومند توفیق روزافزون و طی مدارج عالی‌تر برای ایشان هستم.

فاطمه فهیم نیا

بهار ۱۳۹۲