

۲۰۸۶۴۵۲

اصول خدمات مرجع

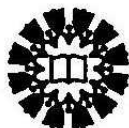
دکتر فهیمه باب الحوائجی

دکتر زهرا ابادری

دکتر ف. ا. طیبیان

تهران

۱۳۹۸



سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی

سرشناسه: باب الحوائجی، فهیمه، ۱۳۳۵-

عنوان و نام پدیدآور: اصول خدمات مرجع / فهیمه باب الحوائجی، زهرا اباذری، فروزان طبیبیان.

مشخصات نشر: تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)،

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری: هشت، ۲۵۶ ص.: مصور، جدول.

فروست: «سمت»؛ ۲۲۶۰. علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ ۵۶.

شابک: ۹-۰۶۰۷۰۲۰۰-۶۰۰۰-۹۷۸-۲۳۰۰۰۰ ریال

یادداشت: پشت جلد به انگلیسی: Fahimeh Babalhavaeji, Zahra Abazari,

Foroozan Tabibyan. Principles of Reference Services.

داشت: کتابنامه.

موضوع: خدمات مرجع، Reference Services (Libraries)

موضوع: مراجع، Reference Books

موضوع: جمع الکترونیکی، Electronic Reference Services (Libraries)

شناسه نزوده: زری، زهرا، ۱۳۳۸-

شناسه افزوده: طبیبیان، فروزان، ۱۳۵۵-

شناسه افزوده: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)،

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی.

The Organization for Researching and Composing University Textbooks in the Humanities (SAMT), Institute for Research and Development in the Humanities.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۸ ۶۰۰۰-۹۷۸-۲۳۰۰۰۰ / Z۷۸۱

رده‌بندی دیویی: ۰۲۵/۵۲

شماره کتابشناسی ملی: ۵۷۹۰۲۶۸

سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)

پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی



اصول خدمات مرجع

دکتر فهیمه باب الحوائجی (دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی علوم و تحقیقات تهران)، دکتر زهرا اباذری (دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال)، دکتر فروزان طبیبیان

چاپ اول: تابستان ۱۳۹۸

تعداد: ۵۰۰

حروفچینی و لیتوگرافی: سمت

چاپ: مهر (قم)، صحافی: زرین (قم)

قیمت: ۲۳۰۰۰۰ ریال. در این قیمت چاپ، قیمت مذکور ثابت است و فروشندگان و عوامل

توزیع مجاز به تغییر آن نیستند.

نشانی ساختمان مرکزی: تهران، بزرگراه جلال آل احمد، غرب پل یادگار امام (ره)،

روبهروی پمپ گاز، کد پستی ۱۴۶۳۶، تلفن ۰۲۲-۴۴۲۴۶۲۵۰.

www.samt.ac.ir

info@samt.ac.ir

@sazman_samt

هر شخص حقیقی یا حقوقی که تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش یا عرضه یا تکثیر یا تجدید چاپ نماید، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

سخن «سمت»

یکی از اهداف مهم انقلاب فرهنگی، ایجاد دگرگونی اساسی در دروس علوم انسانی دانشگاه‌ها بوده است و این امر، مستلزم بازنگری منابع درسی موجود و تدوین منابع مبنایی و علمی معتبر و مستند با در نظر گرفتن دیدگاه اسلامی در مبنای و مسائل این علوم است. با انقلاب فرهنگی در این زمینه گام‌هایی برداشته بود، اما اهمیت موضوع اقتضا می‌کرد که سازمانی مخصوص این کار تأسیس شود و شورای عالی انقلاب فرهنگی در تاریخ ۶۳/۱۲/۷ تأسیس سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها را، که به اختصار «سمت» نامیده می‌شود، تصویب کرد.

بنابراین، هدف سازمان این است که با استمداد از عنایت خداوند و همت و همکاری دانشمندان و استادان متعهد و سست، به مطالعات و تحقیقات لازم بپردازد و در رشته‌های مختلف علوم انسانی به تألیف و ترجمه منابع درسی اصلی، فرعی و جنبی اقدام کند. دشواری چنین کاری بر دانشمندان صاحب‌نظران پوشیده نیست و به همین جهت مرحله کمال مطلوب آن باید به تدریج و پس از انتقادات و یادآوری‌های پیاپی ارباب نظر به دست آید. انتظار دارد که این بزرگواران از این دلیاری و راهنمایی دریغ نوزند و با پیشنهادهای اصلاحی خود، این سازمان را در اصلاح کتب حاضر و تدوین دیگر آثار مورد نیاز جامعه دانشگاهی جمهوری اسلامی ایران یاری دهند.

کتاب حاضر برای دانشجویان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در مقطع کارشناسی به عنوان منبع اصلی درس «اصول خدمات مرجع» به ارزش ۲ واحد تدریس شده است. امید است علاوه بر جامعه دانشگاهی، سایر علاقه‌مندان نیز از آن بهره‌مند شوند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۳	فصل اول: پیش‌ایش و گسترش خدمات مرجع: تاریخچه
۳	۱-۱ مقدمه
۴	۲-۱ تاریخچه
۶	۱-۲-۱ زمینه‌های اجتماعی
۹	۲-۲-۱ زمینه‌های حرفه‌ای
۱۰	۳-۱ نظریه‌های خدمات مرجع
۱۵	۴-۱ تاریخچه فناوری و گسترش خدمات مرجع
۱۸	۵-۱ خلاصه فصل
۲۰	۶-۱ پرسش‌ها
۲۱	فصل دوم: ضرورت‌های آموزش اصول خدمات مرجع در علم اطلاعات و دانش‌شناسی
۲۱	۱-۲ مقدمه
۲۳	۲-۲ تأثیر تحولات روزافزون بر خدمات مرجع
۲۴	۱-۲-۲ روندهای جدید منابع مرجع
۲۹	۳-۲ نقش‌های آموزشی خدمات مرجع به کاربران و کتابداران
۳۲	۴-۲ خلاصه فصل
۳۳	۵-۲ پرسش‌ها
۳۴	فصل سوم: خدمات مرجع
۳۴	۱-۳ مقدمه
۳۹	۲-۳ انواع خدمات مرجع
۴۰	۱-۲-۳ خدمات مرجع حضوری/هم‌زمان
۴۵	۲-۲-۳ خدمات مرجع غیر حضوری/غیر هم‌زمان
۴۹	۱-۲-۲-۳ ابزارهای ارائه خدمات مرجع راه دور
۵۱	۳-۳ رویکردهای نوین در خدمات مرجع
۵۲	۱-۳-۳ وب‌سایت کتابخانه‌ها

۵۴	۲-۳-۳ خدمات مرجع پیوسته یا الکترونیک
۵۵	۱-۲-۳-۳ شیوه‌ها
۵۵	۲-۲-۳-۳ ویژگی‌ها
۵۷	۴-۳ میز مرجع مجازی
۶۲	۱-۴-۳ انواع راه‌های خدمات در میز مرجع مجازی
۶۶	۲-۴-۳ چالش‌های میز مرجع
۶۶	۳-۴-۳ سیستم‌های خبره در خدمات مرجع
۷۰	۵-۳ وب ۲
۷۲	۶-۳ خدمات ابری
۷۶	۷-۳ خلاصه فصل
۷۷	۸-۳ پرسش‌ها
۷۹	فصل چهارم: کتابدار مرجع
۷۹	۱-۴ مقدمه
۷۹	۲-۴ مهارت‌های لازم برای کتابداران مرجع
۸۰	۱-۲-۴ مهارت‌های ارتباطی
۸۴	۱-۱-۲-۴ ویژگی‌های رقی
۹۰	۲-۱-۲-۴ اصول روان‌شناسی
۹۲	۳-۱-۲-۴ کتابدار مرجع به عنوان واسطه اطلاعاتی
۹۳	۲-۲-۴ مهارت‌های فنی
۹۶	۱-۲-۲-۴ دانش درباره انواع منابع مرجع
۹۹	۲-۲-۲-۴ توانایی جستجوی منابع مرجع (در کتابخانه و در منابع وب)
۱۰۱	۳-۲-۴ مهارت‌های خدمات مرجع در آرشیوها و مراکز
۱۰۳	۱-۳-۲-۴ مهارت‌های کتابدار
۱۰۴	۲-۳-۲-۴ چالش‌ها
۱۰۴	۴-۲-۴ تخصص موضوعی
۱۰۷	۱-۴-۲-۴ کنترل و ارزیابی
۱۰۷	۲-۴-۲-۴ آموزش مهارت‌های اطلاع‌یابی
۱۰۸	۳-۴-۲-۴ روش‌های جدید پاسخ به پرسش
۱۰۸	۵-۲-۴ مهارت تفکر انتقادی
۱۱۰	۶-۲-۴ مهارت سواد اطلاعاتی
۱۱۳	۷-۲-۴ آموزش
۱۱۶	۳-۴ خلاصه فصل
۱۱۷	۴-۴ پرسش‌ها

۱۱۸	فصل پنجم: تأثیر متقابل فرایند مرجع و نیازهای کاربران
۱۱۸	۱-۵ مقدمه
۱۱۹	۲-۵ نیازهای اطلاعاتی کاربران عام
۱۲۴	۳-۵ نیازهای اطلاعاتی کاربران خاص
۱۲۹	۱-۳-۵ متخصصان و گروه‌های نخبه
۱۳۲	۲-۳-۵ معلولان
۱۳۳	۱-۲-۳-۵ خدمات ویژه نابینایان
۱۳۵	۲-۲-۳-۵ خدمات ویژه ناشنوایان
۱۳۵	۳-۳-۵ گروه‌های قومی
۱۳۷	۴-۵ نیازهای اطلاعاتی نهادهای رسمی و سازمان‌ها
۱۳۹	۵-۵ روش‌های شناسایی نیازهای اطلاعاتی
۱۴۲	۶-۵ نیازهای اطلاعاتی سطح ویژه (خدمات شخصی‌سازی شده در کتابخانه)
۱۴۴	۷-۵ خلاصه فصل
۱۴۶	۸-۵ پرسش‌ها
۱۴۷	فصل ششم: مصاحبه مرجع
۱۴۷	۱-۶ مقدمه
۱۴۸	۲-۶ شیوه‌های پرسش و پاسخ مرجع
۱۵۰	۳-۶ هدف مصاحبه مرجع
۱۵۱	۴-۶ فنون مصاحبه مرجع
۱۵۴	۵-۶ عوامل مؤثر بر مصاحبه مرجع
۱۵۵	۶-۶ ویژگی‌های فردی کتابدار مرجع
۱۵۹	۱-۶-۶ نقش مهارت‌های کتابداران در مصاحبه مرجع
۱۶۴	۷-۶ شرایط مصاحبه مرجع
۱۶۷	۸-۶ مدل‌های پاسخگویی به سؤال‌های مرجع
۱۶۸	۹-۶ انواع پرسش‌های مرجع
۱۷۱	۱-۹-۶ مفاهیم پرسش‌های مرجع
۱۷۲	۲-۹-۶ پرسش و پاسخ‌ها در محیط دیجیتال
۱۷۵	۱۰-۶ خدمات مرجع و پست الکترونیکی
۱۷۶	۱۱-۶ گفتگوی اینترنتی و خدمات مرجع
۱۷۸	۱-۱۱-۶ انواع نظام‌های ارائه‌دهنده خدمات مرجع در محیط دیجیتال
۱۸۱	۱۲-۶ خلاصه فصل
۱۸۲	۱۳-۶ پرسش‌ها

۱۸۳	فصل هفتم: عملکرد کتابخانه‌ها و خدمات مرجع
۱۸۴	۱-۷ مقدمه
۱۸۴	۲-۷ ارزیابی خدمات مرجع
۱۸۷	۳-۷ خط‌مشی در انتخاب مواد مرجع
۱۹۱	۴-۷ خط‌مشی در ارائه خدمات مرجع
۱۹۲	۱-۴-۷ اهداف خط‌مشی خدمات مرجع
۱۹۳	۲-۴-۷ چرا نوشتن خط‌مشی ضروری است؟
۱۹۳	۵-۷ ارزیابی منابع مرجع
۱۹۴	۶-۷ راه‌های ارزیابی کمی خدمات مرجع
۱۹۶	۷-۷ نحوه ارزیابی کیفی خدمات مرجع
۱۹۷	۱۸-۷ راه ارزیابی بخش مرجع
۱۹۸	۹-۷ معیارهای ارزیابی خدمات مرجع
۱۹۸	۱۰-۷ مزایای ارزیابی مجموعه مرجع
۱۹۹	۱۱-۷ استانداردهای ارزیابی خدمات مرجع
۱۹۹	۱-۱۱-۷ رفتار کارکنان در برابر مراجعین
۲۰۱	۱۲-۷ عناصر خط‌مشی خدمات مرجع
۲۰۳	۱۳-۷ اصول اخلاقی خدمات مرجع
۲۰۳	۱۴-۷ ارزیابی مدیریت مرجع
۲۰۷	۱۵-۷ خلاصه فصل
۲۰۸	۱۶-۷ پرسش‌ها
۲۰۹	فصل هشتم: خدمات مرجع در انواع کتابخانه‌ها
۲۰۹	۱-۸ مقدمه
۲۱۰	۲-۸ کتابخانه ملی
۲۱۲	۳-۸ کتابخانه‌های عمومی
۲۲۰	۴-۸ کتابخانه‌های دانشگاهی
۲۲۷	۵-۸ کتابخانه‌های آموزشگاهی
۲۳۰	۶-۸ کتابخانه‌های تخصصی
۲۳۲	۷-۸ کتابخانه‌های دیجیتال
۲۳۵	۸-۸ خلاصه فصل
۲۳۷	۹-۸ پرسش‌ها
۲۳۸	منابع و مآخذ

پیشگفتار

یکی از مهم‌ترین بخش‌های یک کتابخانه اعم از سنتی یا مجازی بخش مرجع است. هدف از تشکیل این بخش پاسخگویی به پرسش‌های مراجعان در سریع‌ترین زمان است. بخش مرجع مهم‌ترین محمل تعامل کاربران با کتابداران و خدمات مرجع جزو اصلی‌ترین خدمات کتابخانه‌هاست. ه. چنین موفقیت هر کتابخانه به میزان زیادی به بخش خدمات مرجع بستگی دارد. کتاب حاضر عنوان اصول خدمات مرجع گامی کوچک در مسیر بهبود خدمات مرجع است. درباره مرجع و خدمات آن کنونی منابع ارزشمندی تألیف شده است، ولی در بیشتر آن‌ها رویکرد غالب، خدمات مرجع، سنتی یا اصول کلی خدمات مرجع بوده است. از همین رو نگارش منبعی که در آن علاوه بر اصول و خدمات به خدمات نوین و دیجیتالی مرجع نیز پرداخته شده باشد، ضروری می‌نماید. بر این اساس، نویسندگان امید دارند که مطالب کتاب به پرسش‌های دانشجویان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در این زمینه پاسخ دهد. بحث کتاب در هشت فصل تدوین شده است: در فصل اول به پیدایش و گسترش خدمات مرجع و تاریخچه آن پرداخته شده است. موضوع فصل دوم ضرورت‌های آموزش اصول خدمات مرجع در علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. خدمات مرجع موضوعی است که در فصل سوم بدان پرداخته شده است. فصل چهارم به کتابدار مرجع و وظایف وی اختصاص یافته است. تأثیر متقابل فرایند مرجع و نیازهای کاربران، مصاحبه مرجع و عملکرد کتابخانه‌ها و خدمات مرجع به ترتیب موضوع فصل‌های پنجم، ششم و هفتم کتاب است. در فصل هشتم خدمات مرجع در انواع کتابخانه‌ها بررسی شده است.

گفتنی است که این کتاب به سفارش گروه تخصصی علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) تألیف شده است و نویسندگان بر خود فرض می‌دانند که از مسئولان محترم سازمان، به‌ویژه جناب آقای دکتر عبدالرضا نوروزی چاکلی، مدیر محترم گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، که زمینه نگارش این کتاب را فراهم نمودند، صمیمانه قدردانی کنند.

فهیمة باب الحوائجی، زهرا ابادری، فروزان طیبیان

مرداد ۱۳۹۷