

پیشگفتار

منابع اطلاعاتی یکی از ابزارهای مهم تصمیم‌گیری و مدیریت در سازمان‌هاست. امروزه بدون دسترسی به اطلاعات مناسب، مدیریت و انجام کارها دشوار خواهد شد. برای دستیابی به اطلاعات، منابع متنوعی وجود دارد. یکی از مهم‌ترین آنها، منابع مرجع است. منابع مرجع بیشتر به صورت گروهی و گاه انفرادی توسط سازمان‌ها، نهادها و افراد تدوین می‌شود. هر کدام از منابع دارای ویژگی‌های مخصوصی است، مثل حوزه موضوعی، عمق موضوعی، نوع محتوا، مخاطب، هدف، نوع نگارش، روش سازماندهی و ارائه، که موجب تمایز بین منابع مرجع می‌شود.

امروزه با اضافه شدن منابع مرجع الکترونیکی به منابع چاپی، تنوع آنها بیشتر شد؛ به گونه‌ای که هر فردی با استفاده از محمول‌های الکترونیکی، از جمله اینترنت می‌تواند به محتوای مورد نیاز برای تولید منابع مرجع دسترسی یابد و یا از سایر منابع مرجع استفاده کند. لغت‌نامه‌های برخط، زندگی‌نامه‌های خودنوشت، آمار و گزارش‌های کاری سازمان‌ها از جمله این منابع است. هر چند رشد بی‌رویه اطلاعات و منابع اطلاعاتی ممکن است در دسرهایی را نیز برای مخاطبان ایجاد کند اما منافعی دارد که کمبود آن ندارد.

یکی از حوزه‌های مهم و پرتولید در زمینه منابع مرجع، که در دنیای مجازی افزایش روزافزونی یافته است، حوزه مدیریت، اقتصاد و بودجه است. این حوزه‌های نسبتاً نامتجانس مجموعه‌ای از تخصص‌ها و زیرحوزه‌های فرعی است که از جمله متنوع‌ترین زمینه‌ها از نظر مخاطبان هم به حساب می‌آید. علاوه بر این که متخصصان مدیریت، اقتصاد و بودجه نیازمند دستیابی به اطلاعات تخصصی برای سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری و اجرا هستند،

عموم مردم نیز به واسطه به هم تنیدگی زندگی روزمره آنها با این مفاهیم، به اطلاعات دقیق و موثق نیازمندند.

بر همین اساس لازم است به منابع مرجع در این حوزه‌ها به صورت جامع و منسجم و به گونه‌ای توجه شود که نیازمندی‌های هر دو قشر، یعنی متخصصان و عموم مردم، برآورده شود. علاوه بر آن، دانشجویان و متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی، با توجه به اهداف و وظایف کاری خود در مراکز اطلاع‌رسانی، بتوانند جامعه کاربران خود را با استفاده از این منابع اطلاعاتی راهنمایی کنند. این کتاب با درک همین ضرورت تدوین شده است؛ تا هم به کار متخصصان و دانشجویان حوزه‌های مدیریت، اقتصاد، سیاستگذاری و بودجه آید، و هم برای متخصصان و دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی و تخصص‌های مرتبط با آن مفید باشد (به عنوان منبعی تکمیلی برای درس‌های مرتبط با مرجع و مرجع‌شناسی، و نیز پاسخ‌گویی به پرسش‌های مرجع مرتبط با همین حوزه‌ها).

این کتاب در سیزده فصل تنظیم شده است. فصل اول حاوی دیباچه‌ای از سیر تحول نیازهای اطلاعاتی در عصرهای مختلف است و سپس، خدمات مرجع و فناوری‌های مورد استفاده برای ارائه آن، و جایگاه کتابخانه و منابع اطلاعاتی در سازمان تبیین شده است. از فصل دوم به بعد، منابع اطلاعاتی مورد نظر معرفی می‌شود؛ انتشارات صندوق بین‌المللی پول در همین فصل دوم است. در فصل سوم، منابع مرجع بانک جهانی، از جمله شاخص‌ها و گزارش‌های مختلف معرفی شده است. فصل چهارم به زیرمجموعه‌های سازمان ملل متحد اختصاص یافته و سالنامه‌ها و گزارش‌های مربوطه معرفی شده است. فصل پنجم تا دهم به اسناد و منابع مرجع ایرانی اختصاص دارد. در این فصل‌ها، اسناد و منابع مرجع منتشر شده از سوی نهادهای سیاستگذار، اقتصادی و حکومتی مثل زیرمجموعه‌های ریاست جمهوری، وزارتخانه‌ها و بانک مرکزی معرفی شده است. فصل یازدهم، درباره پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیکی است و فصل دوازدهم، وبگاه‌های اطلاعاتی برخی از سازمان‌های مهم اقتصادی و بین‌المللی معرفی شده است. در پایان، وبگاه برخی از سازمان‌های اقتصادی منطقه‌ای معرفی شده است.

نویسندگان دقت و تلاش کردند تا این منابع اطلاعاتی بهتر معرفی شود اما ادعای بی‌نقصی هم ندارند. انعکاس همین نقص‌هاست که موجب اصلاح آن در ویرایش‌های بعدی می‌شود.

از همکاران نشر کتابدار، حمید محسنی، بهرام محسنی، و به ویژه نسرین حاجی‌علی (برای صفحه‌آرایی و طراحی کتاب) تشکر می‌شود. در پایان، از همه افرادی که در انتشار این اثر سهمی داشته‌اند، به ویژه خانواده صبور نویسندگان که از راحتی زندگی خود برای تولید این کتاب از خود مایه گذشته‌اند، صمیمانه تشکر می‌شود.

محمد حسن زاده

عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس

فصل اول

دیباچه

نیاز به اطلاعات در گذشته

نیاز به اطلاعات از نیازهای اولیه انسان‌ها بوده که در دهه‌های اخیر ضروری‌تر و اساسی‌تر شده است. پیش‌بینی‌ها نشان از آن دارد که بشر در آینده به اطلاعات بیشتر و کیفی‌تری نیاز خواهد شد. انسان‌های اولیه برای این که زنده بمانند به اطلاعاتی در زمینه پناهگاه‌های امن، رستگاه‌های گیاهان خوراکی و آب و هوای مناسب برای کشت و زرع و زندگی نیاز داشتند. این نیاز هرچند در طول زمان تغییر کرده است اما همچنان به قوت خود باقی است. انسان‌های اجتماعی شده به اطلاعاتی در زمینه ارتباطات عاطفی، کاری و تجاری نیاز دارند تا بتوانند به اهداف اجتماعی و حرفه‌ای خود دست یابند. انواع اطلاعات مورد نیاز بشر در طول تاریخ را می‌توان به سه دوره تقسیم کرد:

1. عصر کشاورزی

2. عصر صنعتی

3. عصر پسا صنعتی

عصر کشاورزی

در عصر کشاورزی، برای زندگی و کسب اعتبار اجتماعی به زمین و نیروی کار یدی بیشتر اهمیت می‌دادند. جامعه فئودال که تمرکز شدیدی بر زمینداری و کشت و زرع داشت در حیطه‌های مختلف به اطلاعات نیاز داشت که عبارت بود از:

الف. اطلاعات مربوط به زمین

ب. اطلاعات مربوط به اقلیم و آب و هوا

پ. اطلاعات مربوط به نیروی کار

ت. اطلاعات مربوط به رشد و نمو گیاهان و آفات و نظایر آن

ج. اطلاعات مربوط به بازار

برای به دست آوردن هر کدام از این اطلاعات، زمینداران دست به دامان افراد متخصص می شدند و امتیازات ویژه ای برای آنها قائل می شدند. البته با توجه به نبود نظام ارزشی متمرکز و مشخص برای اطلاعات و انتقال سینه به سینه و استاد-شاگردی آن، سامانه خاصی برای عرضه اطلاعات شکل نمی گرفت. از سوی دیگر، هر چند به صورت تجربی و عینی ارزش اطلاعات در پیشگیری از آفت ها، به دست آوردن نیروی کار، دستیابی به محصول بیشتر و همچنین ارتقای کیفیت محصولات احساس می شد اما تفکر اقتصادی برای اطلاعات و منبع دارنده آن حاکم نبود. به همین دلیل مستندسازی و انتقال اطلاعات و دانش به شکل عینی به ندرت انجام می گرفت. نگارش کتابها و جزوهها نیز به صورت موردی و از سوی برخی دانشمندان در موارد نادر انجام می گرفت و البته در بیشتر موارد سود مادی برای نویسنده در برابر احساس رضایت درونی و کسب منزلت معنوی اجتماعی خیلی پررنگ نبود.

عصر صنعتی

در عصر صنعتی، که شاخصه اصلی آن صنعت و کار مکانیکی است، ابزارها و مصنوعات بشر اهمیت بسیار بالایی یافت. کشاورزان نیز به استفاده از ابزار مکانیکی و صنعتی روی آوردند. ورود ابزار مکانیکی و خودکار به زندگی انسانها، نحوه گذران امور را نیز تحت تاثیر قرار داد. اتکاء بیش از پیش به این ابزارهای صنعتی موجب شد که ماهیت نیاز مردم به اطلاعات نیز تغییر یابد. در این عصر، نیاز به مهارت، هسته اصلی نیاز اطلاعاتی را به خود اختصاص داد. نیروی کار برای اینکه بتواند در صنعت مشغول شود و کار خود را به درستی انجام دهد، نیازمند کسب مهارت در خصوص کار خود و ارتقای مهارت در طول زمان بود. همین امر نیاز شخصی به اطلاعات را پیش کشید و نیاز اطلاعاتی را دوباره به سطح عموم مردم سرایت داد. به طور کلی در این عصر عمده اطلاعات مورد نیاز عبارت بود از:

الف. اطلاعات در مورد مهارت های صنعتی

ب. اطلاعات در مورد نیروی کار و مدیریت آن

پ. اطلاعات در مورد بازار هدف و رقابت

ت. اطلاعات در مورد مواد اولیه

ث. اطلاعات حقوقی

عمومیت یافتن نیاز اطلاعاتی در عصر صنعتی موجب شد که ارائه دهندگان اطلاعات بیش از پیش به ارزش اطلاعات پی ببرند و نسبت به ارزش گذاری آن اقدام نمایند. همین امر موجب گسترش تولید و ثبت اطلاعات در قالب محمل های مختلف گردید. البته رشد روزافزون استفاده از صنعت در چاپ و نشر نیز به تسریع تولید و اشاعه اطلاعات کمک کرد. انتشار نشریات تخصصی نیز در این زمینه شروع به بالندگی کرد. کارفرمایان و مدیران نیز به اطلاعات خاصی نیاز پیدا کردند. اطلاعات مدیریتی در سطوح مختلف عملیاتی و نظری نقش مهمی در ارضای نیاز اطلاعاتی مدیران ایفا می کرد و در صوی دیگر، کارگران و کارمندان نیز به اطلاعات خاصی در زمینه آداب و رسوم اداری و نحوه انجام کارهای محوله نیاز داشتند. تغییر نگاه نسبت به دارندگان و اشاعه دهندگان اطلاعات زمینه را برای شکل گیری عصر جدیدی فراهم کرد که به عصر پسا صنعتی معروف گردید.

عصر پسا صنعتی

عصر پس از صنعتی شدن در واقع به این دلیل نام گرفت که تمایز زیادی با عصر صنعتی داشت. شاخصه مهم این عصر، اطلاعات و ارتباطات بود که البته پس از سالیان متمادی در باور عموم پذیرفته شد؛ به گونه ای که عصر بعد از عصر صنعتی به تدریج به عصر اطلاعات مشهور گردید. در عصر صنعتی، صنعت به همه امور زندگی رخنه کرده بود، از خانه تا مزرعه همه جا نشانی از صنعت دیده می شد. اما راز بقا در عرصه رقابت بی رحمانه صنعتی و دستیابی به مواد اولیه و نیروی کار ماهر ارزان و همچنین به دست گرفتن بازار در وهله اول به میزان اطلاعاتی وابسته بود که در دست قرار می گرفت. به صورت طبیعی کسانی که به اطلاعات بیشتری دسترسی داشتند، موفقیت بیشتری داشتند. همین امر بود که برای عصر جدید عنوان عصر اطلاعات را به ارمغان آورد. نیاز به پردازش دقیق و سریع اطلاعات موجب شکل گیری نوعی از صنعت گردید که بعدها به صنایع اطلاعاتی و ارتباطی مشهور شد. صنعتی که تحول عظیمی در صنعت به وجود آورد و جهان کروی را به جهان شبکه ای، فضای فیزیکی را به فضای مجازی، کارگران یقه آبی را به کارگران یقه طلایی، صنعت

پیچ و مهره را به صنعت اندیشه و نوآوری و در نهایت اقتصاد صنعتی را به اقتصاد اطلاعات تغییر داد که رفته رفته رنگ و بوی دانش به خود می‌گیرد و اقتصاد دانش بنیان را در ادبیات اقتصادی حاکم می‌کند. در این عصر دیگر بحث از نوع اطلاعات مورد نیاز نیست چرا که تمام مناسبات در تمام ابعاد زندگی به واسطه اطلاعات شکل می‌گیرد. همه به اطلاعات نیاز دارند و اطلاعات در همه جا مورد نیاز است. اطلاعات به مثابه یک کالا خرید و فروش می‌شود. شکل‌گیری تالارهای بورس نشانه عینی از خرید و فروش اطلاعات است که به جای خود کالا، اطلاعات مربوط به فروش و ارزش آن خرید و فروش می‌شود. مقدم بر خرید و فروش خود کالا، خرید و فروش امتیاز آن انجام می‌شود. از سوی دیگر، در کنار بحث‌های مالکیت بر یک محصول و کالای فیزیکی، بحث مالکیت معنوی آن نیز پیش کشیده می‌شود. شکل‌گیری نظامات مربوط به مالکیت معنوی در قالب سازمان بین‌المللی و نهادهای ملی و منطقه‌ای یکی از نمادهای نهادی مهم در این زمینه به حساب می‌آید.

همزمان با ورود به عصر اطلاعات و رشد انفجار گونه اطلاعات و جهش عظیم در فناوری-های اطلاعات و ارتباطات، مفهوم دستیابی به اطلاعات جای خود را به دستیابی به اطلاعات با کیفیت داده است. در این عصر مهارت‌های اطلاع‌یابی و سواد اطلاعاتی اهمیت حیاتی یافته است. شناخت نیاز اطلاعاتی، شناخت منابع اطلاعاتی، دستیابی به منابع و ارزیابی آنها و در نهایت استفاده از اطلاعات به دغدغه‌های اصلی این عصر تبدیل شده است. افرادی در این عصر موفق هستند که پس از شناخت نیاز خود، منابع اطلاعاتی مرتبط را بشناسند، به آن منابع دسترسی داشته باشند و به صورت اثربخش از آنها استفاده کنند.

افزایش اهمیت اطلاعات و جایگاه آن در تصمیم‌گیری، موجب تشدید احساس نیاز به متخصصان اطلاع‌رسانی شده است. متخصصان اطلاع‌رسانی کسانی‌اند که با در اختیار داشتن دانش مربوط به منابع اطلاعاتی و توانمندی انطباق آن با نیازهای اطلاعاتی کاربران، زمینه را برای ایفای نقش کلیدی در پاسخگویی به نیازهای روزافزون شهروندان جامعه اطلاعاتی مهیا می‌کنند. البته ناگفته پیداست که رشد تولید و مصرف اطلاعات، مشاغل آنها را نیز دچار تحول کرده و بر پیچیدگی آن افزوده است. امروزه خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی به ارائه اطلاعات علمی به طالبان علم و دانشگاهیان و پژوهشگران محدود نمی‌شود بلکه، عموم مردم مخاطب این گونه مراکزاند. دستیابی به هرگونه اطلاعات از

طریق میزهای مرجع کتابخانه انتظاری دور از ذهن نیست. مشارکت متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی در تصمیم‌گیری‌ها و مدیریت اطلاعات و دانش سازمان‌ها و نهادها نه تنها یک گزینه بلکه یک ضرورت است، ضرورتی که به تناسب سطح توسعه و میزان ورود جوامع به حیطه عصر اطلاعات به صورت عینی احساس می‌شود.

خدمات مرجع

خدمات مرجع یکی از راه‌های ایجاد دسترسی شهروندان به منابع اطلاعاتی مورد نیاز برای رفع نیازهای اطلاعاتی‌شان است. خدمات مرجع به عنوان یکی از مهم‌ترین خدمات عمومی کتابخانه‌ها از دیرباز مورد توجه متخصصان کتابداری و اطلاعات است. اما لزوم توجه به آن در عصر اطلاعات بیش از پیش آشکار شده است به گونه‌ای که ادامه حیات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی به نحو چشمگیری نه در گرو در اختیار داشتن منابع اطلاعاتی بیشتر بلکه بر ارائه خدمات بیشتر و ایجاد دسترسی به اطلاعات مناسب مبتنی است.

خدمت مرجع یا خدمات مرجع مجموعه‌ای از خدمات است که از سوی کتابدار مرجع به مراجعان کتابخانه ارائه می‌شود. خدمات مرجع بیشتر در بخش مرجع کتابخانه و با استفاده از منابع مرجع انجام می‌گیرد. خدمت مرجع، جریان برقراری ارتباط بین یک خواننده و نوشته یا اطلاع مورد نیاز وی با صرف کمترین وقت است. کمیت و کیفیت این خدمات به عوامل زیر بستگی دارد:

1. شرایط جامعه
2. سنت‌های جامعه
3. انواع مراجعه‌کنندگان
4. نوع و اندازه کتابخانه
5. منابع کتابخانه
6. فلسفه کتابدار، با در نظر گرفتن سازمان و مدیریت کتابخانه.

جیمز وایر، نخستین کسی است که می‌کوشد تا نظریه خدمات مرجع را بیان کند. کتاب وایر با عنوان کار مرجع در سال 1930 منتشر شد. او در این کتاب، سه نوع نظریه را برای خدمات مرجع

معرفی می نماید و آنها را به ترتیب نظریه محافظه کارانه، نظریه میانه رو و نظریه لیبرالی، آزادانه یا آرمانی نامگذاری می کند. (مرادی، 1372، ص 3)

نظریه محافظه کارانه- براین فرض متکی است که کمک فردی احتمالی به مراجعه کنندگان نباید بیش از اندازه و حد کفایت باشد. کمک کننده باید به آموزش مراجعه کننده و راهنمایی او بسنده کند. یک مراجعه کننده بی تجربه فقط نیاز به این دارد که راه را به او نشان دهند. کتابدار باید وقتی به مراجعه کننده ای کمک کند که درخواست کمک و یاری کرده باشد. پس کار کتابدار مرجع به ارائه خدمات برای پاسخگویی به سؤالات مرجع معمولی که نیاز به استفاده از منابع مرجع فوری دارند محدود می شود. این سطح از خدمات مرجع کمترین نوع کمکی است که به خواننده ارائه می شود.

نظریه لیبرالی - در مقابل نظریه محافظه کارانه، نظریه لیبرالی قرار دارد. در این نظریه، کتابدار مرجع موظف است حداکثر کمک و یاری را به مراجعه کننده بنماید. کتابدار مرجع باید به استقبال مراجعه کننده برود و به کمک او بشتابد و به هر قیمتی که شده اطلاعات مورد نیاز او را گردآوری کند. اینکه چقدر وقت لازم دارد و چه نوع منابعی را باید بررسی کند مطرح نیست، حتی اگر لازم باشد، کتابدار مرجع باید از طریق امانت بین کتابخانه ها، منابع و اطلاعات مورد نیاز را فراهم آورد. این سطح و رای معرفی و یافتن متن خواسته شده از مجموعه در اختیار، سهمی از تهیه و تدارک اطلاعات برای تحقیق پژوهشگر را بر عهده می گیرد.

نظریه میانه رو - حد واسط دو نظریه افراطی فوق، نظریه میانه رو قرار دارد. بیشتر کتابداران مرجع این نظریه را ترجیح می دهند. در این صورت به تعداد بیشتری از مراجعه کنندگان، خدمات داده می شود، هر چند که هزینه آن نیز زیاد می شود.

پی یرس باتلر نیز مرجع را بر حسب سطوح خدمات آن تعریف کرده است. سطوح خدمات به نظر او عبارتند از:

ابتدایی - یا پاسخ به پرسش های واقعی، این پرسش ها را می توان ابتدایی یا ساده خواند، زیرا واقعیتی عینی و مشخص مورد نظر است. برای نمونه مجموع تلفات لشکریان ناپلئون در عقب نشینی از مسکو چند تن بوده است؟ در این سطح، پرسش یا پاسخی دارد یا ندارد.

متوسط - به روابط مربوط می‌شود و به ارزشهای انسانی میان افراد، اشیا و رویدادها وابسته است. به عنوان مثال آیا شکست لشکر کشی ناپلئون به روسیه به سبب بخت بد او یا کاستیهای موجود رخ داد؟ در این سطح نمی‌توان پاسخ قطعی داد و کار به تعبیر و تفسیر می‌کشد.

پیشرفته - پرسشهایی که کتابدار باید پاسخ آنها را شفاهی یا کتبی در اختیار مراجعه کننده قرار دهد. پرسشگر این گونه مسائل می‌خواهد اطلاعات کافی و جامعی درباره لشکر کشی ناپلئون به روسیه به دست آورد. در این سطح محدودیتی در کار او نمی‌باشد و ناگزیر است که برای پرسشهای ابتدایی و میانی نیز پاسخهایی را فراهم آورد. (دیانی و معرف زاده، 1377)

یکی دیگر از صاحب نظران مرجع ساموئل روتشتاین است. او سه نظریه زیر را برای خدمات مرجع ارائه می‌دهد:

نظریه حداقل - کتابدار مرجع، در صورتی که توانایی کافی برای ارائه خدمات نداشته باشد، از اعتماد به نفس زیادی نیز بهره مند نخواهد بود و دچار ترس می‌گردد. از این رو می‌کوشد تا حد ممکن از دسترس مراجعه کننده دور باشد و حداقل کمک را نیز به مراجعه کننده بنماید. پس نظریه حداقل بر اساس «ترس» ساخته شده است. در صورتی که کتابدار مرجعی به کارش مسلط باشد، اما به دلیل تعداد زیاد مراجعه کنندگان، نتواند کمک زیادی به آنها بنماید مشمول این نظریه نخواهد گردید.

نظریه حد اکثر - وقتی کتابدار مرجعی کارش را خیلی خوب می‌داند و به خودش نیز اعتماد دارد و از توانایی خود نیز آگاه است، اگر به مراجعه کننده‌ای برخورد کند که سردرگم در کتابخانه به دور خود می‌چرخد، بدون وقفه و درنگ خودش را به او می‌رساند و برای کمک به او اعلام آمادگی می‌کند. نظریه حد اکثر بر اساس مفهوم «اعتماد» ساخته شده است. ممکن است، همانطور که گفته شد، چنین کتابداری به دلیل تعداد زیاد مراجعه کنندگان نتواند، عملاً حد اکثر خدمات را به آنها ارائه دهد.

نظریه حد متوسط - بین دو نظریه فوق قرار دارد و در واقع راه میانه است. هر چند که تعیین حد و حدود چنین راهی به راحتی عملی نیست. در این نظریه کتابدار بر اساس هر مورد، یا در نظر گرفتن شرایط تصمیم می‌گیرد که تا چه حد به مراجعه کننده کمک و یاری نماید. از این رو، ممکن است به مراجعه کننده‌ای حد اکثر یاری و کمک را بکند و در همان زمان به مراجعه کننده

دیگر کمک زیادی ننماید. این نظریه خدمات مرجع که بر پایه مفهوم «مصلحت» قرار دارد، اصطلاحاً نظریه حد متوسط خوانده می‌شود. (مرادی، 1372، ص 4)

بنا به نظر روتشتاین سه گونه طرز فکر با عنوان خدمات مرجع تقریری، خدمات مرجع ارشادی و خدمات مرجع تحقیقی رایج است:

خدمات مرجع تقریری: در این نوع خدمت، طرز استفاده از منابع و مراجع به استفاده کنندگان از کتابخانه آموزش داده می‌شود. در این شیوه کتابدار مرجع چون معلمی، طرز کار فرهنگها، دستورنامه‌ها و دستنامه‌ها و سایر منابع اطلاعاتی چاپی و طرز کار کردن با منابع الکترونیکی عمومی را به استفاده کننده یاد می‌دهد. مثلاً، آموخته می‌شود که فهرستبرگه دان کتابخانه یا کتابها در قفسه‌های کتابخانه چگونه نظم یافته است.

خدمات مرجع ارشادی: خدمات مرجع ارشادی در حد هدایت مراجعان به مواد مورد نیاز، نه خود اطلاعات محدود می‌شود. در این شیوه کتابدار مرجع، جویای اطلاعات را در دستیابی به کتاب، مقاله، یا گزارشی هدایت می‌کند که تصور می‌کند اطلاعات مورد نظر مراجعان در آن وجود دارد. در این مورد کتابدار باید از محتوای منابع آگاه باشد و این توانایی را داشته باشد که بین پرسش مراجع و محتوای منابع خاصی ارتباط برقرار کند و به این مهارت دست یافته باشد که راهنمایی انجام شده به نتیجه‌ای مطلوب می‌رسد.

خدمات مرجع تحقیقی: در خدمات مرجع تحقیقی انتقال اطلاعات از منابع به مراجع بر عهده کتابدار است و در این صورت بر خلاف دو مورد اول، مسئولیت اعتبار و درستی یا نادرسی آنچه منتقل می‌شود بر عهده کتابدار است. در این مورد کتابدار همانند همکار پژوهشگر عمل می‌کند و در عمل بخشی از فرآیند پژوهش که پژوهش کتابخانه‌ای برای فراهم آمدن زیربنای اصلی پژوهش است بر عهده کتابدار گذارده شده است.

با توجه به ماهیت پژوهشی خدمات نوع سوم، این گونه خدمات بیشتر در کتابخانه‌های تخصصی و مراکز اسناد که نقش مراکز مدیریت اطلاعات را بر عهده دارند، مورد استفاده است. مورد اول و دوم بیشتر در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی مورد استفاده می‌باشد.

تقسیم بندی دیگر از سطوح خدمات مرجع عبارت است از:

خدمات مرجع پایه. منظور خدمات مرجعی است که هر کتابخانه‌ای می‌کوشد تا به مراجعه‌کنندگان خود ارائه دهد و این حداقل خدماتی است که در بخش مرجع ارائه می‌شود. خدمات پایه عبارتند از:

- تهیه و تدارک اطلاعات عمومی
- تهیه و تدارک اطلاعات تخصصی
- کمک و یاری در یافتن اسناد و مدارک
- کمک در استفاده از برگه دان کتابخانه
- کمک در استفاده از منابع مرجع
- خدمات رایج. این خدمات عبارتند از:
 - امانت بین کتابخانه‌ها
 - حفظ و نگهداری منابع
 - آموزش مراجعه‌کنندگان
 - گردش در کتابخانه و معرفی اجزا و ارکان کتابخانه
 - برگزاری نمایشگاه در کتابخانه
 - کمک به غیر اعضا
 - تهیه نشریات کتابخانه
 - راهنمای خوانندگان
 - خدمات نمایه سازی و چکیده نویسی
 - تهیه کتابشناسی
 - نگهداری بریده جراید
 - نگهداری بایگانیهای اختصاصی از جمله مجموعه‌های جزوات، گزارشها و امثال آنها
 - ارزیابی منابع مرجع
- خدمات گاه به گاه. عبارتند از:
 - نمایش نشریات جاری
 - تهیه فتوکپی
 - ارائه خدمات ترجمه