

## پیشگفتار

مترجمان در سال ۱۳۸۲، ویرایش پنجم کتاب "خدمات مرجع" از کتابدار برجسته هند، دکتر کریشان کومار را اثری ارزشمند برای ترجمه در زمینه مرجع‌شناسی لاتین یافتند. در آن زمان، در حوزه مرجع‌شناسی لاتین، اثری به فارسی به صورت ترجمه یا تألیف موجود نبود. در نتیجه شروع به ترجمه این اثر کرده و ترجمه را در سال ۱۳۸۳ به انتشارات مرورگر برای چاپ سپردند. در سال ۱۳۸۴، کتاب مورد نظر در جشنواره ممتازین و مبتکرین و نوآوران بسیجی، شاهد و ایثارگر سراسر کشور، در گروه علوم انسانی رتبه اول را کسب کرد. با گذشت زمان و تدریس واحد "مرجع‌شناسی لاتین" توسط دو مترجم در دانشگاه‌های قم و زابل، در ترجمه منتشر شده سال ۱۳۸۳ متوجه اشکالاتی شدند، در ضمن جای خالی معرفی برخی منابع مرجع و وب‌سایت‌ها را در مجموعه حس کردند.

علی‌رغم این حقیقت که در سال‌های اخیر تعدادی کتاب درباره خدمات مرجع منتشر شده است، با این وجود نگارش یا ترجمه کتابی در این باره هنوز قابل توجه است. حوزه خدمات مرجع آن‌چنان وسیع است که امکان ندارد بتوان تمام جنبه‌های آن را در یک کتاب یک‌جلدی پوشش داد. با این نگاه مترجمان اثر حاضر، بر آن شدند تا اشکالات موجود در ترجمه چاپ ۱۳۸۳ را برطرف سازند و تقسیم‌بندی‌ها و منابع مرجع مناسبی که جایشان در اثر اصلی خالی بود به مجموعه اضافه کنند و در ضمن از فواید منابع مرجع الکترونیکی نیز غافل نشده و بخش "برخی منابع مرجع در شبکه" را به ترجمه کتاب "خدمات مرجع" اثر کریشان کومار بیفزاید. با افزودن آن منابع، اثر بسیار حجیم‌تر از قبل شد؛ بنابراین مترجمان تصمیم گرفتند این اثر را در دو مجلد مجزا، در اختیار دانشجویان دوره کارشناسی یا دوره‌های منتهی به کاردانی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار دهند. تا بدین وسیله، به خوانایی بیشتر اثر ارزشمند کریشان کومار کمک کنند. به این منظور جنبه‌های

گوناگون خدمات مرجع شامل انواع روش‌ها، اصول، نظریه‌ها، عملکردها، مشکلات و غیره در این مجلد در اختیار شما قرار می‌گیرد. در ضمن معرفی کتاب‌های مرجع شامل دایرةالمعارف‌ها، فرهنگ‌ها، زندگی‌نامه‌ها، سالنامه‌ها، آلماناک‌ها، پیوست‌های دایرةالمعارف‌ها، منابع جغرافیایی، راهنماها، منابع مرجع فوری، منابع آماری، دست‌نامه‌ها، دستورنامه‌ها، کتاب‌شناسی‌ها، خدمات نمایه‌سازی و چکیده‌نامه‌ها به همراه برخی منابع موجود در شبکه در مجلدی مجزا با عنوان "مرجع‌شناسی لاتین" منتشر خواهد شد. در کل تلاش شده تا کتاب حاضر خواندنی، ساده و روشن باشد.

در مجموعه حاضر ترجمه محض فصل‌های مقدمه، انواع و ماهیت خدمات مرجع در انواع مختلف کتابخانه‌ها، کاربران و غیر کاربران، آموزش کاربر: ساختار، روش‌ها و ارزیابی، خدمات مرجع فوری و خدمات مرجع درازمدت، خدمات اطلاعاتی، فنون و شیوه‌های پاسخ‌گویی به سؤال‌های مرجع، نظریه‌های خدمات مرجع، سازمان‌دهی بخش مرجع و پیشرفت‌های جدید در اختیار شما قرار می‌گیرد. امید است اثر حاضر پاسخ‌گوی بخشی از نیازهای دانشجویان در زمینه خدمات مرجع باشد.

در این راه از کمک افراد بسیاری از جمله دوستان عزیزمان خانم‌ها مریم رضانی، زهرا رستگار، فاطمه تقی‌پناهی، لیلا هاشمی‌نسب و فاطمه آفتابی و کلیه دانشجویان ورودی دوره دوم گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه قم، بهره‌مند گشتیم؛ بنابراین بر خود لازم می‌دانیم که از آن دوستان کمال تشکر را بنماییم.

**مترجمان**

## فصل اول

### مقدمه

#### ۱ - کتابخانه‌های اولیه<sup>۱</sup>

در زمانهای گذشته، کتابخانه به عنوان مخزنی از کتاب انگاشته می‌شد و کتابدار به عنوان حافظ کتاب محسوب می‌شد که استفاده از کتاب را ترغیب نمی‌کرد. به نظر می‌رسید که کاربران کتابخانه بنا به نیاز خود از کتابخانه استفاده می‌نمودند، و بیشترین کاری که انجام می‌شد این بود که یک کاربر، کتاب درخواست می‌کرد و کتابدار آن را می‌آورد و او را با کتاب تنها می‌گذاشت و از کتابدار انتظاری بیش از این نمی‌رفت، او به عنوان نگهبان به حساب می‌آمد. شاید انگیزه کافی برای این‌که کتابدار پویا و فعال باشد وجود نداشت. و کتابخانه‌ها تمایل داشتند تا مؤسسه‌هایی منفعل و بسته باشند.

#### ۲ - کتابخانه‌های مدرن<sup>۲</sup>

یک کتابخانه مدرن به عنوان یک مؤسسه خدماتی محسوب می‌گردد. و هدفش این است که به کاربران اجازه دهد که بیشترین استفاده از منابع و خدمات را داشته باشند. این نوع کتابخانه، منابع را جمع‌آوری و سفارش و خریداری می‌کند و روند مشخصی را روی آن‌ها انجام می‌دهد و دسترسی آزاد به مجموعه را برای کاربران فراهم می‌کند. کاربران بالقوه را به کاربران بالفعل تبدیل می‌نماید. کاربر بالفعل کسی است که مرتباً به کتابخانه می‌رود و از کتابخانه به عنوان یک عادت استفاده می‌کند.

---

1 - Early Libraries

2 - Modern Libraries

### ۳- نیاز به یک واسطه انسانی<sup>۱</sup>

برای تبدیل کاربر بالقوه به کاربر بالفعل لازم است که نوعی ارتباط بین کاربر و اسناد و مدارک ایجاد شود. اصطلاح داکيومنت<sup>۲</sup> به منابع چاپی و دست‌نوشته از قبیل کتاب‌ها، انتشارات، پیاپی‌ها، میکروفیلم‌ها، عکس‌ها، صفحه‌های گرامافون و نوارهای صوتی و ... اطلاق می‌شود. علاقه‌مندی به کتاب‌ها، به راحتی و آسانی ایجاد نمی‌شود و پرورش نمی‌یابد بلکه به وجود یک انسان در کتابخانه نیاز است. کاربران انواع مختلف دارند. آن‌ها ممکن است آرام، خشن، فروتن و غیره باشند. آن‌ها ممکن است دارای تحصیلات کم یا تحصیلات عالی باشند. وقتی یک کاربر برای اولین بار به کتابخانه قدم می‌گذارد، انتظار دارد که با او به عنوان یک انسان برخورد شود، در غیر این صورت او ممکن است کاملاً احساس سردرگمی کند. و در نتیجه او ممکن است هرگز دوباره به کتابخانه مراجعه نکند. به همین دلیل است که باید مثل یک انسان با او برخورد شود. وجود یک انسان یعنی کتابدار لازم است. اگر فردی خجالتی وارد کتابخانه شود باید توجه داشت که او نیاز به توجه ویژه دارد. برای تغییر وضعیت او لازم است که کتابدار بلافاصله مدرک یا سند مورد نیاز او را در اختیارش قرار دهد. همه این موارد نشان می‌دهد که نیاز به واسطه انسانی در کتابخانه ضروری است. به منظور افزایش بازدهی و استفاده از کتابخانه، کتابداران از فهرست کتابخانه، شلف لیست، کتاب‌شناسی‌ها و ... استفاده می‌نمایند. آنان از انواع مختلف تبلیغات برای جلب نظر خوانندگان بهره می‌گیرند، و از دسترسی آزاد نیز به همین منظور استفاده می‌کنند. در هر صورت، همه این موارد کافی نیستند. ابزارهایی مانند فهرست کتابخانه، شلف لیستها<sup>۳</sup> و کتاب‌شناسی‌ها، طبیعتاً قواعد قراردادی و پیچیده‌ای هستند و برای استفاده باید آموزش داده شوند. وجود این ابزار، لزوماً به معنی دسترسی آسان به منابع نیست. بدین ترتیب ما نیاز به واسطه انسانی داریم که بتواند کاربرد این ابزارها را توضیح دهد و از مطالبی که گفته شد

1 - Need for human Agency

2 - Document

3 - Sheif list

چنین بر می آید که وجود واسطه انسانی برای رابطه درست بین کاربر اسناد و مدارک لازم است.

#### ۴- مفهوم خدمات مرجع<sup>۱</sup>

به گفته رانگاناتان<sup>۲</sup>، تماس درست یعنی "تماس بین خواننده درست<sup>۳</sup> و کتاب درست<sup>۴</sup> و زمان درست<sup>۵</sup> در راه ارتباطی صحیح" که این عمل تنها راه تبدیل کاربران بالقوه به بالفعل است. رانگاناتان این روش را خدمات مرجع می نامد. بدین ترتیب او اضافه می کند که خدمات مرجع یعنی ایجاد ارتباط بین خواننده و کتاب به وسیله خدمت یا خدمات شخصی<sup>۶</sup> است. در این جا تأکید بر خدمات شخصی به هر کاربر برای کمک به او در یافتن اسناد و مدارکی است که نیاز او را بر طرف سازد. بنا به نظر هاجینز<sup>۷</sup>، کار مرجع شامل کمک شخصی و مستقیم در یک کتابخانه به افراد در یافتن اطلاعات برای هر هدفی است. نویسنده به درستی به روح انسانیت تأکید می کند. اما بهتر است که اصطلاح خدمات مرجع<sup>۸</sup> را به جای کار مرجع<sup>۹</sup> به کار ببریم. نسبتاً مشکل است تا تعریفی برای خدمت مرجع بیابیم که مورد قبول عموم باشد. اشخاص مختلف آن را به اشکال متفاوتی تعریف می نمایند. اما به طور کلی خدمات مرجع چیزی است که کتابدار مرجع انجام می دهد.

#### ۵- ریشه و پیشرفت خدمات مرجع<sup>۱۰</sup>

کمک های شخصی گاه به گاه در دوره های ابتدایی توسعه کتابخانه ها انجام می شده است. البته این نوع خدمات، در مواردی خاص ارائه می گردید. خدمات

1 - Concept of Reference Service

2 - S.R. Ranghanatan

3 - Right Reader

4 - Right Book

5 - Right time

6 - Personal Service

7 - Hutchins

8 - Reference Service

9 - Reference Work

10 - Origin and Development of Reference Service

مرجع با یک برنامه سنجیده شروع شد. بنا به نظر روتشتاین<sup>۱</sup> در ایالات متحده، خدمات مرجع و اندیشه آن به سال ۱۸۷۵ باز می‌گردد. بدین ترتیب در کشورهای پیشرفته مانند ایالات متحده آمریکا مفهوم خدمات مرجع از طی صد سال گذشته توسعه یافته است. اما در کشورهایی نظیر هندوستان مفهوم مرجع اخیراً توسعه یافته است.

در ایالات متحده آمریکا، ابتدا در کتابخانه‌های عمومی، خدمات مرجع توسعه یافت، چرا که این نوع کتابخانه‌ها با بودجه شهرداری اداره می‌شدند. در پایان قرن نوزدهم، کارکنان متخصص مرجع در کتابخانه‌های عمومی بزرگ استخدام شدند و خدمات مرجع به عنوان مسؤلیت مهم مورد توجه واقع شد. در حال حاضر در ایالات متحده، خدمات مرجع به عنوان مهم‌ترین خدمت توسط هر کتابخانه‌ای چه کوچک و چه بزرگ مورد توجه است. کتابخانه‌های عمومی و تخصصی در ایالات متحده آمریکا در ارائه خدمات مرجع بسیار موفق هستند.

پنج قانون کتابداری رانگاناتان در سال ۱۹۳۱ انتشار یافت. این قوانین نگرشی علمی را برای علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایجاد کرد. اصول این قوانین عبارتند از: ۱- کتاب برای استفاده است؛ ۲- هر خواننده‌ای کتابش؛ ۳- هر کتابی خواننده‌اش؛ ۴- وقت خواننده را هدر ندهید؛ ۵- کتابخانه ارگانیک زنده و پویاست. این قوانین نشان‌دهنده مفهوم واضحی از خدمات مرجع بود. رانگاناتان، پیشرو و رهبر ارائه خدمات مرجع از تئوری به عملی بود. به دلیل تلاش‌های او در سال ۱۹۳۰، خدمت مرجع در کتابخانه دانشگاه مدرّس<sup>۲</sup> به تدریج توسعه یافت.

در سال ۱۹۳۷ بود که نقش کتابدار مرجع در کتابخانه دانشگاه مدرّس مورد قبول واقع شد. تاریخچه خدمات مرجع به قرن‌ها پیش می‌رسد. لیکن خدمات مرجع به مفهوم امروزی از اواخر قرن نوزدهم میلادی متداول شد. امروزه بیشتر کتابخانه‌های دانشگاهی در بخش خدمات مرجع یک متخصص تمام وقت دارند. نمی‌توان انکار کرد که اکثر سؤال‌های دریافتی بخش مرجع کتابخانه‌ها،

1 - Rothstein

2 - Madares University Library

سؤال‌های تکراری و معمولی هستند. و انتظار نمی‌رود که سؤالاتی که نیاز به جست‌وجوی طولانی برای پاسخ دارند، مطرح شود.

چرا خدمات مرجع در کشورهای در حال توسعه دیر آغاز شد؟ یکی از دلایل این امر، عدم تقاضا و نیازهای دانشجویان، مدرسان، متخصصان و عموم کتابداران بوده است. انتظارات خیلی پایین بود. تحت چنین شرایطی هیچ خدمتی انجام نمی‌شد. از این گذشته، نظر متخصصان این بود که آن‌ها منابع اطلاعاتی را می‌شناسند و می‌توانند اطلاعات را خودشان بدست آورند و فکر می‌کردند که کتابداران به سختی می‌توانند به آن‌ها کمک کنند. در همان زمان، کتابداران با کارهای تکراری سرگرم بودند و زمان کمی برای خدمات مرجع باقی می‌ماند. فقدان بودجه برای خرید کتاب‌های مرجع و کمبود کارمندان متخصص، دو عامل مهم برای عدم رشد و توسعه خدمت مرجع محسوب می‌شدند. به هر حال، موقعیت تغییر کرد و انتظارات کاربران بالا رفت. کاربران خواستار کمک‌های شخصی بیشتر و بیشتری شدند.

بعد از جنگ جهانی دوم، اطلاعات به یک مقوله مهم تبدیل شد. در کشورهای مختلف جهان، اطلاعات به شکل فزاینده‌ای به عنوان منبع ملی و اجتماعی مورد توجه واقع شد. در کشوری با نظام دموکراسی، مسئولیت دولت به عنوان تهیه اطلاعات برای مردم، مورد توجه قرار گرفت. در طول سال‌های اخیر، کاربرد رایانه، ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی و معرفی شبکه‌های اطلاعاتی به طور وسیعی، دسترسی و نگرش‌ها را به سوی خدمات اطلاعاتی و مرجع تغییر داده است.

قابلیت‌های رایانه‌ها توسط کتابداران در هندوستان بسیار دیر، مورد توجه واقع شد. بنابراین خدمات مرجع به عنوان یک عملکرد ضروری برای کتابخانه دیرتر مورد پذیرش قرار گرفت. در اوایل دهه ۱۹۶۰، کتابداران با بدینی به قابلیت‌های رایانه‌ای نگرستند. اما، به دلیل پیشرفت در فناوری اطلاعات، امروزه کتابداران خود را در آستانه انقلاب می‌بینند. انقلاب در مکانی که اطلاعات در دسترس هستند، رخ خواهد داد. انقلاب این امکان را بوجود درآورد که اطلاعات در دورترین نقطه این کره خاکی در دسترس باشد. با وجود این که منابع اطلاعاتی از

قبیل منابع جغرافیایی به شکل مستقیم در اختیار کاربران قرار نمی‌گیرند، اما شخص می‌تواند به دلیل دسترس‌پذیری آخرین فناوری اطلاعاتی (رایانه‌ها، مخابرات و ...) به اطلاعات دست یابد. کاربرد فناوری پیوسته، برای خدمات اطلاعاتی و مرجع بسیار حائز اهمیت شد. این امر منجر به توسعه کیفی در منابع مرجع موجود و خدمات اطلاعاتی گردید.

### ۶- بخش مرجع<sup>۱</sup>

هر کتابخانه بزرگ یا متوسط به بخش‌هایی تقسیم می‌شود. یکی از این بخش‌ها، بخش مرجع است. در یک کتابخانه کوچک، بخش مجزایی به نام بخش مرجع وجود ندارد.

بخش مرجع، بخشی است که خدمات مرجع ارائه می‌نماید. به طور خلاصه، انتظار می‌رود که این بخش به سؤال‌ها مراجعین پاسخ دهد؛ اما به طور گسترده، خدمات مختلفی ارائه می‌کند. برخی از این خدمات عبارتند از: کمک به مراجعین با تهیه اطلاعات برای آن‌ها بر اساس پیش‌بینی نیازشان، تهیه راهنما در کاربرد و استفاده از کتابخانه، انتخاب مدارک، سازمان‌دهی منابع مرجع و ...

### ۷- کتاب مرجع<sup>۲</sup>

ما کتاب‌ها را به دو گروه تقسیم می‌کنیم. نوع اول کتاب‌هایی است که برای کسب آموزش، آن‌ها را از ابتدا تا انتها می‌خوانیم. نوع دوم کتاب‌هایی است که باید یک بخش از اطلاعات آن را استخراج نمود. نوع دوم، کتاب‌های مرجعی است که شامل دایرةالمعارف‌ها، فرهنگ‌ها، دست‌نامه‌ها، جداول، سالنامه‌ها و ... است. کتاب‌های مرجع اساس خدمات مرجع در یک کتابخانه است. کیفیت مجموعه مرجع موجود در کتابخانه، برای موفقیت خدمات مرجع بسیار مهم است.