

کومار، کریشان، ۱۹۳۳
خدمات مرجع / کریشان کومار؛ ترجمه جیران خوانساری و مرضیه سیامک.
تهران : کتابدار، ۱۳۸۹
۲۳۹ص. (نشر کتابدار: ۱۵۳، مرجع شناسی، ۱۱)
فیپا.
کتابنامه.

کتاب حاضر در سالهای مختلف، توسط مترجمین و ناشرین متفاوت منتشر شده است.
۱. خدمات مرجع الف. خوانساری، جیران، ۱۳۳۴ مترجم. ب. سیامک، مرضیه، مترجم
۱۳۸۹ خ ۴/ک ۷۱۱/ Z ۰۲۵/۵۲
شماره کتابشناسی ملی: ۱۹۹۵۸۶۱



www.ketabdar.org

mohseni@ketabdar.org

عنوان: خدمات مرجع

نویسنده: کریشان کومار

مترجمان: دکتر جیران خوانساری و مرضیه سیامک

طرح جلد: نسرین حاجی علی

مجموعه کتابدار: ۱۵۳؛ مرجع شناسی، ۱۱

نوبت چاپ: اول، ۱۳۸۹

شمارگان: ۲۲۰۰ نسخه / قیمت: ۵۰۰۰ تومان

شابک: ۵- ۴۱ - ۵۴۸۹ - ۶۰۰ - ۹۷۸

ناشر: کتابدار / نشانی پخش: تهران، صندوق پستی ۱۴۱۵۵/۱۹۷۳

تلفن: ۸۸۹۷۹۵۶۱ / دورنگار: ۸۸۹۷۹۵۶۰ / همراه: ۰۹۱۲۱۸۸۳۵۸۱ و ۰۹۱۲۱۷۶۵۱۲۵

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱۳
فصل اول: مقدمه	۱۵
۱- کتابخانه‌های اولیه.....	۱۵
۲- کتابخانه‌های مدرن.....	۱۵
۳- نیاز به یک واسطه انسانی.....	۱۶
۴- مفهوم خدمات مرجع.....	۱۷
۵- ریشه و پیشرفت خدمات مرجع.....	۱۷
۶- بخش مرجع.....	۲۰
۷- کتاب مرجع.....	۲۰
۸- کتابدار مرجع.....	۲۱
۱- ۸- تأثیر خدمات مرجع.....	۲۲
۲- ۸- نتیجه‌گیری.....	۲۴
منابع و مآخذ.....	۲۵
منابعی برای مطالعه بیشتر.....	۲۵
فصل دوم: انواع و ماهیت خدمات مرجع در انواع مختلف کتابخانه‌ها	۲۷
مقدمه.....	۲۷
۱- انواع خدمات مرجع.....	۲۷
۱- ۱- خدمات عمده‌ای که مجموعه مرجع ارائه می‌کند مانند:.....	۲۸
۲- ۱- خدماتی که معمولاً ارائه می‌شود:.....	۲۹
۳- ۱- خدماتی که گه‌گاه ارائه می‌شود:.....	۳۳
۲- ماهیت خدمات مرجع.....	۳۶
خدمات مرجع در انواع کتابخانه‌ها.....	۳۶

۳۶	۱- ۲- کتابخانه‌های عمومی
۳۸	۲- ۲- کتابخانه‌های تخصصی
۳۹	۳- ۲- کتابخانه‌های آموزشی
۳۹	۱- ۳- ۲- کتابخانه‌های آموزشگاهی
۴۰	۲- ۳- ۲- کتابخانه‌های دانشکده‌ای
۴۱	۳- ۳- ۲- کتابخانه‌های دانشگاهی
۴۵	۴- ۲- نتیجه‌گیری
۴۵	منابع و مآخذ
۴۶	منابعی برای مطالعه بیشتر
۴۷	فصل سوم: کاربران و غیرکاربران
۴۷	۱- واژه‌ها
۴۷	۲- گروه‌بندی
۴۸	۳- اهمیت اطلاعات
۴۸	۴- تعیین نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه
۴۸	۱- ۴- چه چیز؟
۴۹	۲- ۴- چرا؟
۴۹	۳- ۴- چگونه؟
۵۰	۱- ۳- ۴- روش پرسشنامه
۵۲	۲- ۳- ۴- روش مصاحبه
۵۳	۳- ۳- ۴- تجزیه و تحلیل پرسش‌ها
۵۳	۴- ۳- ۴- بررسی رشته‌های تحصیلی و پروژه‌های تحقیقاتی و غیره
۵۳	۵- خدمات مرجع برای غیرکاربران
۵۵	۶- نتیجه‌گیری
۵۵	منابعی برای مطالعه بیشتر

۵۷	فصل چهارم: آموزش کاربر: ساختار، روش‌ها و ارزیابی
۵۷	مقدمه
۵۷	۱- رشد آموزش کاربر
۵۸	۲- آشنایی با کتابخانه
۵۹	۳- آموزش کتاب‌شناختی
۶۰	۴- آگاه‌سازی کاربر
۶۱	۵- فهرستی از گرایش، رغبت و تمایل کاربران
۶۱	۶- اجزاء و مؤلفه‌ها
۶۱	۷- اهداف آموزش کاربر
۶۳	۸- برنامه
۶۳	۱- ۸- دوره‌های آموزشی
۶۳	۱- ۱- ۸- دوره‌های مرتبط با آموزش کتابخانه‌ای
۶۳	۲- ۱- ۸- دوره‌های تکمیل‌کننده آموزش کتابخانه‌ای
۶۴	۳- ۱- ۸- دوره‌های رسمی در آموزش کتاب‌شناختی
۶۴	۲- ۸- روش‌های آموزشی
۶۶	۱- ۲- ۸- سخنرانی
۶۶	۲- ۲- ۸- سمینارها/ راهنماها/ نمایشگاه‌ها
۶۷	۳- ۲- ۸- تور راهنما
۶۷	۴- ۲- ۸- کارهای عملی
۶۸	۵- ۲- ۸- آموزش برنامه‌ریزی شده
۷۳	۶- ۲- ۸- کمک‌های انفرادی
۷۳	۳- ۸- مواد کمک آموزشی
۷۳	۱- ۳- ۸- کتاب تمرین
۷۴	۲- ۳- ۸- دست‌نامه
۷۴	۳- ۳- ۸- راهنماها
۷۵	۴- ۳- ۸- ره‌یاب کتابخانه

۷۵	۵-۳-۸- ابزار آموزشی در حین استفاده.....
۷۶	۴-۸- ارزیابی.....
۷۷	۵-۸- کارمندان.....
۷۷	۱-۵-۸- کتابداران راهنما.....
۷۸	۲-۵-۸- مأموران اطلاعاتی.....
۷۸	نتیجه:.....
۷۸	منابع و مآخذ.....
۸۰	منابعی برای مطالعه بیشتر.....
۸۱	فصل پنجم: خدمات مرجع فوری و خدمات مرجع درازمدت
۸۱	مقدمه.....
۸۱	۱- خدمات مرجع فوری.....
۸۱	۱-۱- چيستی خدمات مرجع فوری.....
۸۳	۲-۱- چرایی خدمات مرجع فوری.....
۸۴	۳-۱- چگونگی خدمات مرجع فوری.....
۸۶	۲- خدمات مرجع درازمدت.....
۸۶	۱-۲- چيستی خدمات مرجع درازمدت.....
۸۸	۲-۲- چرایی خدمات مرجع درازمدت.....
۹۰	۳-۲- چگونگی خدمات مرجع بلندمدت.....
۹۰	۱-۳-۲- آماده‌سازی.....
۹۲	۲-۳-۲- خدمات.....
۹۳	۳-۳-۲- یکسان‌سازی.....
۹۴	۳- خدمات مرجع فوری در مقابل خدمات مرجع بلندمدت.....
۹۶	۴- نتیجه‌گیری.....
۹۷	منابع و مآخذ.....
۹۸	منابع برای مطالعه بیشتر.....

۹۹	فصل ششم: خدمات اطلاعاتی
۹۹	اطلاع‌رسانی
۹۹	۱- رشد متون
۱۰۰	۲- تاریخچه خدمات اطلاعاتی
۱۰۰	۳- مفهوم خدمات اطلاع‌رسانی
۱۰۱	۴- خدمات اطلاع‌رسانی در مقایسه با خدمات مرجع
۱۰۲	۵- کارشناس اطلاع‌رسانی
۱۰۲	۱- ۵- نقش
۱۰۲	۲- ۵- جایگاه کارشناس اطلاع‌رسانی
۱۰۲	۳- ۵- کارشناس اطلاع‌رسانی چه می‌کند؟
۱۰۳	۴- ۵- ویژگی‌های کارشناس اطلاع‌رسانی
۱۰۳	۵- ۵- شرایط لازم
۱۰۴	۶- ۵- کارشناس اطلاع‌رسانی در مقایسه با کتابدار
۱۰۴	۱- ۶- ۵- تاریخچه
۱۰۵	۲- ۶- ۵- آیا دو حرفه: کارشناس اطلاع‌رسانی و کتابدار مرجع
۱۰۷	۳- ۶- ۵- کتابداران چه کاری باید انجام دهند؟
۱۰۷	۴- ۶- ۵- نتیجه‌گیری
۱۰۸	۶- اشاعه اطلاعات
۱۰۸	۱- ۶- اهمیت
۱۰۸	۲- ۶- راه‌های تهیه آن
۱۱۰	۳- ۶- نقش خدمات نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی
۱۱۲	۷- خدمات آگاهی‌رسانی جاری
۱۱۲	۱- ۷- اطلاعات چیست؟
۱۱۲	۲- ۷- اهمیت اطلاعات
۱۱۳	۳- ۷- جنبه‌های مختلف خدمات اطلاع‌رسانی
۱۱۳	۴- ۷- تعریف آگاهی‌رسانی جاری

- ۱۱۴ ۵-۷- نیاز به آگاهی‌رسانی جاری
- ۱۱۵ ۶-۷- انواع خدمات آگاهی‌رسانی جاری
- ۱۱۶ ۷-۷- مراحل انجام خدمات آگاهی‌رسانی جاری
- ۱۱۷ ۸-۷- روش‌های انتقال اطلاعات
- ۱۲۰ ۱-۸-۷- ارزیابی
- ۱۲۱ ۲-۸-۷- آموزش کتابداری
- ۱۲۲ ۳-۸-۷- انتشارات
- ۱۲۲ ۴-۸-۷- نتیجه‌گیری
- ۱۲۳ ۸- اشاعه‌گزینشی اطلاعات
- ۱۲۳ ۱-۸- مفهوم
- ۱۲۴ ۲-۸- اس دی آی به صورت مکانیزه
- ۱۲۵ ۳-۸- مراحل اس دی آی
- ۱۲۹ ۹- نتیجه
- ۱۳۰ منابع و مآخذ
- ۱۳۰ منابعی برای مطالعه بیشتر
- ۱۳۳ **فصل هفتم: فنون و شیوه‌های پاسخ‌گویی به سؤال‌های مرجع**
- ۱۳۳ مقدمه
- ۱۳۳ ۱- سؤال‌های مرجع
- ۱۳۴ ۲- انواع سؤال‌های مرجع
- ۱۳۶ ۳- شیوه‌های دریافت سؤال‌های مرجع
- ۱۳۷ ۴- مراحل پاسخ‌گویی به سؤال‌های مرجع
- ۱۴۸ ۵- مصاحبه مرجع
- ۱۴۹ ۱- ۵- هدف
- ۱۴۹ ۲- ۵- اهمیت
- ۱۴۹ ۳- ۵- روش

۱۵۲	۴ - ۵ - نکاتی که باید مد نظر قرار داد.
۱۵۳	۶ - ۵ - وظیفه کاربر.
۱۵۳	۶ - ۵ - بحثی پیرامون کاربران.
۱۵۴	۷ - ۵ - مدت زمان مصاحبه مرجع.
۱۵۵	۸ - ۵ - نتیجه.
۱۵۵	۶ - بعد از مصاحبه مرجع.
۱۵۶	۷ - تدوین راهبرد جست و جو.
۱۵۷	۸ - جست و جوی اطلاعات.
۱۵۹	۱ - ۸ - جست و جوی پیوسته.
۱۶۰	۲ - ۸ - نتیجه.
۱۶۱	منابع و مآخذ.
۱۶۱	منابعی برای مطالعه بیشتر.
۱۶۵	فصل هشتم: نظریه‌های خدمات مرجع
۱۶۵	مقدمه.
۱۶۷	۱ - نظریه‌های محافظه کارانه، میانه‌رو و آزادی خواه خدمات مرجع.
۱۶۷	۱ - ۱ - محافظه کارانه.
۱۶۷	۲ - ۱ - نظریه آزادی خواه.
۱۶۸	۳ - ۱ - نظریه میانه‌رو.
۱۶۸	۲ - نظریه حداقل، متوسط و حداکثر خدمات مرجع.
۱۶۸	۱ - ۲ - نظریه حداقل.
۱۶۹	۲ - ۲ - نظریه حداکثر.
۱۶۹	۳ - ۲ - نظریه متوسط.
۱۶۹	۳ - قوانین علوم کتابداری.
۱۷۱	۴ - تفسیرها.
۱۷۱	۱ - ۴ - تفسیرهای کلی.

۱۷۱	۲ - ۴ - کتابخانه‌های دانشگاهی
۱۷۲	۳ - ۴ - کتابخانه‌های عمومی
۱۷۲	۴ - ۴ - کتابخانه‌های تخصصی
۱۷۲	۵ - نتیجه‌گیری
۱۷۳	منابع و مآخذ
۱۷۳	منابعی برای مطالعه بیشتر
فصل نهم: سازمان‌دهی بخش مرجع	
۱۷۵	معرفی
۱۷۵	۱ - مشخصات کتابدار مرجع
۱۷۷	۲ - نقش یک کتابدار مرجع
۱۷۸	۳ - روند سازمان‌دهی
۱۷۹	۴ - سازمان و ساختار فعالیت (کتابخانه)
۱۸۰	۵ - آموزش و تعلیم کتابداری
۱۸۰	۱ - ۵ - اصول
۱۸۰	۲ - ۵ - آموزش کتابداری
۱۸۱	۳ - ۵ - اهداف
۱۸۱	۴ - ۵ - نکات قابل ملاحظه در آموزش
۱۸۲	۵ - ۵ - روش‌های آموزش
۱۸۴	۶ - کارآموزی در حین کار:
۱۸۵	موقعیت:
۱۸۵	۷ - اسناد و مدارک
۱۸۷	۸ - خدمات
۱۸۷	۱ - ۸ - خدمات اساسی
۱۸۷	۲ - ۸ - خدماتی که معمولاً انجام می‌شوند
۱۸۸	۳ - ۸ - خدماتی که گاهی اوقات انجام می‌شوند

۱۸۹	۴-۸- تجهیزات و وسایل مورد نیاز.....
۱۹۰	۵-۸- گزارش سالانه
۱۹۰	۶-۸- آمارها.....
۱۹۱	۷-۸- ارزیابی خدمات مرجع.....
۱۹۱	۱-۷-۸- نیازها
۱۹۱	۲-۷-۸- ارزیابی را چه کسی انجام می دهد؟.....
۱۹۲	۳-۷-۸- تحلیل کمی و کیفی
۱۹۵	نظرات:.....
۱۹۵	نتیجه:.....
۱۹۶	منابع و مآخذ.....
۱۹۶	منابعی برای مطالعه بیشتر
۱۹۹	فصل دهم: پیشرفت‌های جدید
۱۹۹	مقدمه.....
۱۹۹	۱- کاربرد رایانه
۱۹۹	۱-۱- فناوری اطلاعات
۲۰۰	۲-۱- شبکه‌ها.....
۲۰۰	۳-۱- خدمات پیوسته.....
۲۰۱	۴-۱- پایگاه‌های کتاب‌شناختی
۲۰۳	۵-۱- خدمات جست‌وجوی رایانه‌ای
۲۰۶	۶-۱- مصاحبه.....
۲۰۶	۷-۱- گردآوری کتاب‌شناسی‌ها.....
۲۰۸	۸-۱- مارک
۲۰۹	۱-۸-۱- اشاعه رایانه‌ای گزینشی اطلاعات.....
۲۱۰	۲-۸-۱- فهرست مشترک.....
۲۱۱	۳-۸-۱- محدودیت‌های رایانه

۲۱۱	۲- روش‌های تولید
۲۱۲	۱- ۲- فناوری ریزنگاری
۲۱۲	۲- ۲- فرم ماشین خوان
۲۱۳	۳- استانداردهای سازی
۲۱۴	۴- فنون نمایه‌سازی
۲۱۴	۵- همکاری
۲۱۵	۶- وضعیت ظاهری
۲۱۶	۷- نقش‌های جدید اطلاعات
۲۱۷	۸- آینده خدمات مرجع
۲۱۸	۹- نتیجه‌گیری
۲۲۱	منابع و مآخذ
۲۲۳	واژه‌نامه