

مجله علوم تربیتی و روانشناسی  
دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۸۰  
دوره سوم، سال هشتم، شماره‌های ۱ و ۲  
صص: ۱۵۴-۱۳۵

## پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه‌ها

دکتر زاهد بیگدلی \*

### چکیده

بخش مرجع در کتابخانه‌ها از مهمترین بخشهاست و خدمات مرجع نمود عینی کلیه تلاشهایی است که در یک کتابخانه به عمل می‌آید. تاریخچه خدمات مرجع به قرنهای پیش می‌رسد، لیکن خدمات مرجع به مفهوم امروزی از اواخر قرن نوزدهم میلادی متداول شد. ارائه مناسب این خدمات علاوه بر مهارتهای فنی و دانش، ارتباط فردی صحیح را می‌طلبد. توسعه دانشگاهها و به ویژه تأکید بر امر پژوهش از عوامل شکوفایی خدمات مرجع در امریکا بوده است و کتابداران مرجع را از موقعیت و اعتبار خاصی برخوردار نموده است. امروزه با پیدایش تکنولوژی جدید اطلاعاتی این بحث پیش آمده است که کتابداران مرجع چگونه می‌توانند علی‌رغم ظهور امکانات الکترونیکی جدید که امکان جستجوی اطلاعات توسط کاربر را به طور مستقیم فراهم آورده است، موقعیت و پایگاه اجتماعی خویش را حفظ نمایند. مقاله حاضر، ضمن بررسی سیر تاریخی پیدایش و گسترش خدمات مرجع و نشان دادن تأثیر پیشرفتهای اخیر فناوری اطلاعات بر خدمات مرجع پیشنهادهایی در این ارتباط ارائه نموده است.

کلید واژگان: خدمات مرجع / کتابداران مرجع / فن‌آوری اطلاعات

## مقدمه

مرجع عناصر انسانی است.

با گسترش جوامع انسانی و توسعه کتابخانه‌ها و وظایف گوناگونی در کتابخانه‌ها شکل گرفت و سرانجام بخشی در کتابخانه‌ها سازمان یافت که آن را اتاق مرجع یا بخش مرجع نامیدند. ذکر تاریخ دقیقی برای شروع خدمات مرجع کار آسانی نیست و به قول ساموئل روتشتین<sup>۲</sup> (۱۹۷۲) ریشه آن در تاریخ عهد باستان گم شده است. وی می‌نویسد عنصر اصلی در خدمات مرجع یعنی کمک به خوانندگان آن قدر ساده و روشن است که به نظر منطقی می‌رسد، چنانچه باور داشته باشیم که از اولین زمانهایی که کتابخانه‌ها وجود داشته‌اند کتابداران گاهی نوعی کمک شخصی به مراجعین خود نموده‌اند.

جیمز وایر<sup>۳</sup> (۱۹۳۰) در صفحه سه از فصل اول کتاب خود با عنوان "کار مرجع" اشاره می‌کند که کلمه مرجع برای اولین بار در یک بروشور شصت صفحه‌ای که توسط انجمن علوم اجتماعی امریکا در سال ۱۸۷۱ منتشر شد به کار رفت. کلمه مرجع فقط یک بار در این بروشور و به صورت سرعنوان سیاه کورتاهی از واژه نامه‌ها و دائرة المعارفها به کار گرفته شد. با وجود این، در سال ۱۸۷۶ در یک گزارش

یکی از اهداف تأسیس کتابخانه‌ها خدمت به استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌هاست. اگر چه کتابخانه‌ها از نظر نوع، اندازه و اولویت خدمات متفاوت هستند بیشتر آنها در هدف ارائه خدمت به مراجعین مشابه یکدیگرند. این ویژگی نه تنها در مورد کتابخانه‌های باستانی در اسکندریه، آشور، بابل و کتابخانه‌های فعلی صادق است بلکه به احتمال قوی در مورد کتابخانه‌هایی که در آینده تأسیس خواهند شد نیز صدق می‌کند. روش کتابخانه‌ها در ارائه خدمت به استفاده‌کنندگان و برآوردن نیازهای اطلاعاتی آنها و در نتیجه تأمین رضایت استفاده‌کنندگان در طول تاریخ طولانی و پرفراز و نشیب کتابخانه‌ها دستخوش تحولاتی بوده است. قرن‌ها پیش کتابدار که خود آدم فاضلی بود به همکاران خود و همچنین به سایر دانشمندان که از نقاط مختلف به کتابخانه مراجعه می‌کردند خدمت می‌نمود. با وجود این، هر چه کتابخانه‌ها بیشتر گسترش یافتند این ارتباط مستقیم بین کتابدار و مراجعه‌کننده کمتر، مشکل‌تر و پیچیده‌تر شد. امروزه به نظر می‌رسد که علی‌رغم توسعه تکنولوژی که تأثیر شگرفی بر کتابخانه‌ها داشته است ارتباط مستقیم بین این دو کمتر شده است در حالی که به قول آمودا والی<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) اساس خدمات

1- Amudhavalli 2- Rothestein

3- Wyer

به عنوان وظیفه‌ای در کتابخانه‌های عمومی تا اوائل قرن بیستم مقبولیت عام نیافت. روتشتین (۱۹۷۲) ادامه می‌دهد که شرا<sup>۱</sup> در کنفرانسی در سال ۱۹۶۶ خطاب به مستمعین گفت که به عقیده وی شکاف بین کلید استفاده از کتابخانه (یعنی فهرست کتابخانه) و منابع موجود در کتابخانه، عامل پیدایش کتابداران مرجع شد.

کتز<sup>۲</sup> (۱۹۹۲) از چارلز بانز<sup>۳</sup> (۱۹۸۴) نقل می‌کند که به نظر می‌رسد منطقی باشد محققین مطالعه خود را با مقاله ساموئل گرین دنبال کنند. این مقاله با عنوان "مطلوبیت مراوده و ایجاد ارتباط شخصی بین کتابداران و خوانندگان در کتابخانه‌های معروف" در سال ۱۸۷۶ به چاپ رسید. ایده‌های پیشنهادی در مقاله گرین مورد قبول عموم واقع شد و تا دهه نهم قرن نوزدهم اصطلاح "کار مرجع" جانشین اصطلاحات "کمک به خوانندگان" و "مساعدت به خوانندگان" شد.

### تاریخچه خدمات مرجع

تعیین تاریخ دقیقی برای شروع خدمات مرجع در کتابخانه‌ها کار دشواری است. یقیناً

مفصل راجع به کتابخانه‌های آمریکا که توسط دولت فدرال منتشر گردید از اصطلاح "کارمرجع" اصلاً استفاده نشد. در سال ۱۸۹۳ فصلی در مورد کمک به مراجعین در یک نشریه دولتی ظاهر شد (وایر، ۱۹۳۰). پنجمین و آخرین عنوان این نشریه دربارهٔ کمک شخصی بود. دوره‌های ۱ تا ۲۲ نمایه نشریه Library Journal نشان می‌دهد که تا سال ۱۸۹۷ در حالی که ۲۰۶ مقاله دربارهٔ فهرست نویسی نمایه شده بود فقط هفت مقاله دربارهٔ کار مرجع نمایه شده بود. طبق گفتهٔ گروگان<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) ویلیام بی‌چایلند<sup>۲</sup> که بعد از دیویی کتابدار کالج کلمبیا شده بود برای اولین بار اصطلاح "کار مرجع" را در مقاله‌ای که در سال ۱۸۹۱ به چاپ رساند به کار برد. گروگان (۱۹۹۲) بر این باور است که بیش از یک قرن است که این اصطلاح به کار می‌رود و هزاران مقاله و دهها کتاب فقط به زبان انگلیسی در این مورد چاپ شده است.

روتشتین (۱۹۷۲) معتقد است که اصطلاح "کتابداری مرجع" به عنوان شاخه‌ای جدا و مشخص در کتابداری نخستین بار توسط ساموئل گرین<sup>۳</sup> (۱۸۷۶) در دهه هفتاد در قرن نوزدهم به کار برده شد. بعداً در سال ۱۸۸۸ ملویل دیویی<sup>۴</sup> اصطلاح "کتابدار مرجع" را به کار برد، لیکن این مفهوم با تدارک کمک ویژه

- |           |                 |
|-----------|-----------------|
| 1- Grogan | 2- Child        |
| 3- Green  | 4- Melvil Dewey |
| 5- Shera  | 6- Ketz         |
| 7- Baunge |                 |

”رده بندی دهدهی و نمایه موضوعی“ را خلق کرد که بعدها انقلابی در رده بندی کتب به وجود آورد. در همین دوره کاتر که او را به عنوان بانی فهرست فرهنگی می دانند فهرست فرهنگی خود را توسعه داد تا امکان دسترسی سهل تر و سریع تر مراجعین به منابع مورد نیازشان فراهم شود.

کتر (۱۹۹۲) ادامه می دهد که در سال ۱۸۸۳ کلاسهای آموزشی کتابداران بخشی از فعالیت خود را به آموزش دستیاران خدمات مرجع اختصاص دادند و از سال ۱۸۸۵ کمک به مراجعین در بخش مرجع مورد استقبال فراوان واقع شد و بسیاری از کتابداران عنصر خدمات فردی کتابدار را مهمتر از خدمات مربوط به فهرستها و کتاب شناسیها یافتند. بعدها برخی از کتابخانه های آمریکا به گماردن کتابداران متخصص مرجع اهتمام ورزیدند، چون یقین پیدا کرده بودند که این کار با ارائه بهتر خدمات مرجع می انجامد. تا سال ۱۸۸۶ دو کتابدار متخصص مرجع به وسیله کالج کلمبیا استخدام شدند که زیر نظر دیوئی خدمت می کردند. وظیفه خاص آنها کمک کردن به کسانی بود که به اطلاعات یا مشورت نیاز داشتند.

خدمات مرجع در کتابخانه ها همانند بسیاری از خدمات اجتماعی دیگر روزی به شکل ساده ای آغاز شد و سپس به مرور زمان تکامل یافت تا به صورت امروزی آن درآمد و قطعاً در آینده نیز چهره دیگری به خود خواهد گرفت. اگر مراد خدمات مرجع به صورت جدید آن باشد باید از ویلیام کتر (۱۹۹۲) نقل کنیم که گفت: پدر فرایند مرجع در امریکا ساموئل گرین اولین بار خدمات مرجع را در سال ۱۸۷۶ در کتابخانه عمومی ورسستر<sup>۱</sup> در ماساچوست<sup>۲</sup> بنیان نهاد. گرین بر اهمیت کمک فردی به اشخاصی که تقاضای دریافت اطلاعات داشتند تأکید می کرد. قبل از گرین کتابداران خود را موظف به ساخت و حفظ مجموعه می دانستند نه تلاشگرانی که باید برای عموم اطلاعات فراهم کنند. تا سال ۱۸۷۶ بنیان خدمات مرجع نوین گذاشته نشده بود. در آن سال با تأسیس انجمن کتابداران امریکا و انتشار یک نشریه رسمی توسط انجمن مذکور زمینه لازم برای گسترش اندیشه کار و خدمات مرجع پدید آمد. در دو دهه آخر قرن نوزدهم حداقل در ایالت متحده آمریکا در نتیجه کارهای مسلول دیوئی (۱۸۷۶) و چارلز کاتر<sup>۳</sup> (۱۸۸۸) خدمات مرجع با شروعی موفق و خوب و با پایداری راه خود را هموار کرد. در این دوره دیوئی اثر معروف خود

1- Worcester

2- Massachusetts

3 Cutter

آمریکا در آخر قرن نوزدهم تغییر کرد، بلکه کتابخانه‌های عمومی آمریکا نیز ملزم شدند تا به بخش بزرگی از جامعه که در گذشته از دسترسی آزاد یا آسان به کتاب و اطلاعات محروم بودند خدمت کنند.

احتمالاً ساموئل گرین نخستین کسی بود که آشکارا نقش فعال کتابداران در اشاعه اطلاعات را مطرح کرد. مقاله وی با عنوان "روابط فردی بین کتابداران و مراجعین" که در اولین کنفرانس انجمن کتابداران آمریکا در سال ۱۸۷۶ ارائه شد نقش کتابداران را فراتر از فهرستها، نظامهای رده‌بندی و نمایه‌ها دانست. فورد<sup>۱</sup> (۱۹۸۸، ص. ۵۷۸) می‌نویسد که گرین در این مقاله نوشت: "تماس و ارتباط شخصی بین کتابداران و مراجعین در تمام کتابخانه‌ها مفید است". یکی از بهترین راهها برای این که کتابخانه بتواند مورد توجه و پسند مردم قرار گیرد این است که کتابداران آزادانه با مراجعین خود ارتباط برقرار کنند و آنها را از همه جهات کمک کنند. بدین ترتیب این باور بین جامعه گسترش می‌یابد که کتابخانه چنان نهاد مفیدی است که نمی‌توان آن را نادیده گرفت.

اولین کتابدار مرجع تمام وقت در آمریکا در سال ۱۸۸۳ در کتابخانه‌های عمومی بوستون شروع به کار کرد و نشریه Library

پدیده رشد خدمات مرجع در کتابخانه‌های آمریکا با برخی پیشرفتهای اجتماعی و اقتصادی اواخر قرن نوزدهم نیز مرتبط است. پدیده‌هایی که در این میان از اهمیت بیشتری برخوردارند عبارتند از تحول از یک اقتصاد روستایی و کشاورزی به اقتصاد شهری و صنعتی، فرهنگ‌پذیری جمعیت بزرگ مهاجران به آمریکا، گسترش و تعالی آموزش و پرورش عمومی و ویژگی تحول‌پذیری دانشگاه‌های آمریکا.

موقعیت ممتاز دانشگاه‌های آلمان در قرن نوزدهم و امکانات و تسهیلات و آزمایشگاه‌های پیشرفته آنها دانشجویان بسیاری را به خود جذب کرد. در آن زمان دانشگاه‌های آلمان برگسترش دانش از راه تحقیق تأکید زیاد داشتند. از جمله دانشجویانی که در آلمان به تحصیل خود ادامه می‌دادند گروهی از دانشجویان آمریکایی بودند که بعد از بازگشت به آمریکا شیوه‌های جدید آموزش و پژوهش معمول در دانشگاه‌های آلمان را به آمریکا به ارمغان آوردند. این ایده‌های وارداتی در تحول نظام آموزشی آمریکا و پیدایش کتابخانه‌های تحقیقاتی و در نتیجه آن در پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه‌های آمریکا نقش مهمی ایفا نمودند. در نتیجه، نه تنها چهره کتابخانه‌های دانشگاهی

1- Ford

مرجع است.

دیوینسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۰) در رابطه با این تأثیرات می‌نویسد توان به کارگیری تکنولوژی ارتباطات در عملیات کتابخانه‌ها به ویژه در بخش خدمات مرجع به نظر می‌رسد نامحدود باشد یا تنها به قدرت درک ما از آنها محدود است. با وجود این، پیدایش و گسترش کتابخانه‌های تحقیقاتی بیشترین سهم را در رشد مفهوم و خدمات مرجع داشته‌اند. این نوع کتابخانه‌ها فعالیت‌های خود را روی خدمات مرجع متمرکز نمودند و بدین ترتیب دامنه خدمات مرجع را وسعت بخشیدند.

### خدمات مرجع در کتابخانه‌های ایران

ایران از دیرباز دارای کتابخانه‌های بزرگ و معروف بوده است، ولی علی‌رغم این سابقه طولانی و گذشت بیش از نیم قرن آموزش کتابداری نوین در ایران، به علت رشد ناکافی کتابخانه‌ها در یکی دو قرن اخیر، خدمات مرجع با مفهوم تازه خود در کتابخانه‌های ایران جایگاه مطلوبی ندارد.

در اغلب انواع کتابخانه‌های ایران، خدمات مرجع یا وجود ملموس ندارد و یا به گونه‌ای در دل خدمات بخش امانت جای گرفته است. کتابخانه‌های آموزشی‌گاهی ما اسفانگیز هستند

Journal برای نخستین بار در سال ۱۸۹۱ با به کارگیری عبارت "کار مرجع" در نمایه خود راه را برای پذیرفتن این مفهوم و ارائه وظایف مرجع هموار نمود و تا سال ۱۸۹۳ نظریه خدمات مرجع بین کتابداران آمریکا به طور کامل مقبولیت عام یافت.

قرن بیستم شاهد رشد سریع، مستمر و فزاینده خدمات مرجع بوده است. در خلال دوره زمانی بین پایان جنگ جهانی اول و شروع جنگ جهانی دوم خدمات مرجع گسترش یافت و این گسترش منجر به رشد بخشها و پیدایش کتابداران مرجع متخصص موضوعی شد. کتابداران متخصص موضوعی پاسخ به سئوالات مبتنی بر واقعیت، تهیه کتابشناسیها، تجزیه و تحلیل اسناد به آثار، تهیه چکیده‌ها، ترجمه مطالب و انجام جستجو را بر عهده دارند.

از مهمترین عوامل رشد و گسترش خدمات مرجع در قرن بیستم می‌توان از پیشرفت چشمگیر علوم و تکنولوژی، پیشرفت مستمر بسیاری از کشورها مخصوصاً آمریکا در جهت صنعتی شدن، گسترش آموزش رسمی و مخصوصاً اهمیت روز افزون تحقیق در تمام حوزه‌ها نام برد. رشد تصاعدی دانش مکتوب بشری نیز از عوامل مهم و مؤثر در ایجاد نیاز و در نتیجه گسترش خدمات

1 Davinson

و در کتابخانه‌های اختصاصی و عمومی خدمات مرجع عمدتاً با خدمات بخش امانت ادغام شده و قابل تفکیک نمی‌باشد. تنها در کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی ما، آنهم بیشتر در کتابخانه‌های مرکزی، بخش جداگانه‌ای برای خدمات مرجع منظور شده است.

حیدری (۱۳۷۸) می‌نویسد ۴۰ درصد کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بخش مرجع مستقل ندارند. شرایط کلی جامعه، چگونگی نگرش و نیاز مردم به اطلاعات و عدم توان علمی و مهارت کتابداران باعث شده است که علی‌رغم وجود منابع فراوان و ارزشمند علمی موجود در کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی ایران، خدمات مرجع رشد لازم را ننماید. پدیده جدید خدمات اطلاع رسانی نیز متأسفانه نه تنها بر رونق و شکوفایی بخش مرجع کتابخانه‌ها نیفزود، بلکه با برداشتهایی که عده‌ای از کتابداران و مسئولان دارند و اصولاً خدمات اطلاع رسانی را کاملاً منفک و مجزا و در سطحی بالاتر از خدمات مرجع تلقی می‌نمایند کم‌رشدی بخش مرجع را تشدید نموده است.

چنین برداشتی عامل بازدارنده در رشد و پویایی مرجع است، چه، به قول مرادی

و در کتابخانه‌های اختصاصی و عمومی خدمات مرجع عمدتاً با خدمات بخش امانت ادغام شده و قابل تفکیک نمی‌باشد. تنها در کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی ما، آنهم بیشتر در کتابخانه‌های مرکزی، بخش جداگانه‌ای برای خدمات مرجع منظور شده است.

حیدری (۱۳۷۸) می‌نویسد ۴۰ درصد کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بخش مرجع مستقل ندارند. شرایط کلی جامعه، چگونگی نگرش و نیاز مردم به اطلاعات و عدم توان علمی و مهارت کتابداران باعث شده است که علی‌رغم وجود منابع فراوان و ارزشمند علمی موجود در کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی ایران، خدمات مرجع رشد لازم را ننماید. پدیده جدید خدمات اطلاع رسانی نیز متأسفانه نه تنها بر رونق و شکوفایی بخش مرجع کتابخانه‌ها نیفزود، بلکه با برداشتهایی که عده‌ای از کتابداران و مسئولان دارند و اصولاً خدمات اطلاع رسانی را کاملاً منفک و مجزا و در سطحی بالاتر از خدمات مرجع تلقی می‌نمایند کم‌رشدی بخش مرجع را تشدید نموده است.

چنین برداشتی عامل بازدارنده در رشد و پویایی مرجع است، چه، به قول مرادی

یکی دیگر از ویژگیهای خدمات مرجع جاری در کتابخانه‌های ایران عدم ارائه برخی از انواع خدمات مهمی است که لازمه پویایی بخش مرجع است. در بسیاری از کتابخانه‌های ایران خدمات امانت بین کتابخانه‌ها، آموزش مراجعه کنندگان، گردش در کتابخانه و معرفی اجزاء و ارکان کتابخانه، کمک به غیر اعضا جاسایگاهی ندارد. مدیر امسانی (۱۳۷۴) می‌نویسد بیش از ۶۰ درصد کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی، هیچ‌گونه ارتباط و همکاری با سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی داخل کشور در زمینه ذخیره و

- بازیابی مدارک ندارند.
- عدم رشد و پیویایی خدمات مرجع کتابخانه‌های ایران پی آمدهای منفی داشته است. حمزه پور (۱۳۷۱) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که اکثر کتابداران دانشکده‌های پزشکی یا مراجع اصلی پزشکی از جمله ایندکس مدیکوس<sup>۱</sup> و اکسپریتا مدیکا<sup>۲</sup> را "خوب" نیمی شناسند و یا "اصلاً" نمی‌شناسند. به عنوان مثال، از میان پاسخهای کتابداران مرجع به سئوالات طرح شده در خصوص اکسپریتا مدیکا، فقط ۲۰٪ پاسخها درست بود. در مورد سایر منابع نیز میزان عدم پاسخ به سئوالها بسیار بالا بود، از جمله ۵۶٪ کتابداران به سئوالهای مربوط به کمیکال ابسترکتس، ۶۵٪ به سئوالهای ساینس سائیتیشن ایندکس<sup>۳</sup> و ۷۷٪ به سئوالهای بایولوژیکال ابسترکتس<sup>۴</sup> پاسخ ندادند.
- مدیر امانی (۱۳۷۴) می‌نویسد حدود ۵۰ درصد کارکنان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور دیپلم و زیر دیپلم هستند.
- وضعیت مجموعه منابع مرجع کتابخانه‌های ایران نیز مطلوب نیست. به عنوان مثال، نیازی (۱۳۷۳) در بررسی منابع مرجع اختصاصی رشته‌های علوم پایه در
- کتابخانه‌های دانشکده‌های علوم دانشگاه‌های تهران، شهید بهشتی و تربیت معلم تهران به این نتایج دست یافت:
- نبودن توازن موضوعی در مجموعه‌ها با توجه به رشته‌های موجود.
  - کمبود شدید منابع مرجع ردیف دوم در تمامی مجموعه‌های مورد بررسی.
  - روزآمد نبودن منابع به طور کلی به نحوی که بیش از ۶۵ درصد از منابع کل مجموعه متعلق به بیش از دو دهه پیش از زمان تحقیق است.
- نشاط (۱۳۷۴) نیز می‌نویسد تنها ۵۱/۰۷ درصد از کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی در ایران از دستگاه زیراکس و تکثیر، که ابزار اولیه خدمات کتابخانه‌ای است بهره‌مند هستند.
- در پژوهش دیگری، زسندیان (۱۳۷۲) دریافت که ۱۱ درصد از کتابداران با "راهنمای بین المللی نشریات ادواری اولریخ" و ۱۱ درصد نیز با منبع Books In Print آشنا هستند. بدین ترتیب، ملاحظه می‌شود که میزان شناخت کتابداران از این منابع مرجع معتبر بین المللی بسیار ناچیز است.

1- Index Medicus 2- Excerpta Medica  
 3- Science Citation Index  
 4- Biological Abstracts

در نتیجه، ارقام و گزارشهای فوق نشانگر عدم رشد خدمات مرجع در کتابخانه‌های ایران است.

### گسترش خدمات مرجع کتابخانه‌ها

قرن بیستم و مخصوصاً نیمه دوم آن شاهد رشد سریع، چشمگیر و مستمر خدمات مرجع بوده است. ظهور یا گسترش کتاب شناسیهای ملی، نمایه‌های اختصاصی مقالات، گزارشهای فنی، خدمات نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی متمرکز، کاربرد گسترده کامپیوتر و تکنولوژیهای وابسته به آن در کنترل کتاب شناختی، ذخیره و بازیابی الکترونیکی اطلاعات و نظامهای جستجوی پیوسته جملگی نمونه‌هایی از زمینه‌های گسترش خدمات مرجع هستند. طبق گفته روتشتین (۱۹۷۲) با پایان جنگ جهانی اول، کار مرجع مؤثر و عملی دیده شد و نخستین کتاب در مورد "رویارویی مرجع" کتاب "کار مرجع" اثر جیمز وایر بود که در سال ۱۹۳۰ چاپ شد. در سال ۱۹۴۴ مارگارت هاچینز<sup>۲</sup> اظهار داشت که این عقیده که کار مرجع یک کار صرفاً فنی است درست نیست و از مدارس کتابداری خواست تا حداقل اهمیتی همپای اهمیت دانش مواد به عوامل شخصی در کار مرجع

بدهند.

توجه به عامل انسانی خیلی زود جای خود را در کار مرجع پیدا کرد. تأسیس بخش مشاوره کتابداری توسط دیوید مکسفیلد<sup>۳</sup> در سال ۱۹۵۴ و حمایت لی اندرسون<sup>۴</sup> (۱۹۵۶) از آموزش روانشناسی روابط انسانی به عنوان بخشی از دروس مرجع مدارس کتابداری و همچنین به کارگیری اصطلاح "فرایند گفتگو" توسط تیلور<sup>۵</sup> (به نقل از گروگان، ۱۹۹۲؛ ص. ۴۱) حاکی از مقبولیت خدمات گسترده‌تر مرجع و حضور فعال عامل انسانی و در نتیجه پویایی فرایند مرجع است. بدین ترتیب، کتابداران پذیرفتند که خدمات مرجع نباید ایستا و صرفاً بر اساس گردآوری منابع مرجع و سازماندهی آنها باشد، بلکه این عوامل عناصر زیر ساخت خدمات مرجع هستند.

اگر چه کتابداران متقاعد شدند که فرایند مرجع باید دارای پویایی ارتباط باشد، برقراری ارتباط کار آسانی نبوده است. مطالعات انجام شده در اواسط دهه ششم قرن بیستم میلادی نشان می‌دهد که نگرشهای منفی نسبت به کتابداران مرجع از جانب کسانی که قبلاً

1 reference encounter

2 Hutchins

3 Maxfield

4 Anderson

5 Taylor

گذشته نمود پیدا کرد جایی برای این نگرانی باقی نگذاشته است. اما، تکنولوژیهای جدید اطلاعاتی ضمن این که سرعت، دقت و حافظه را برای ذخیره و بازیابی و انتقال اطلاعات بسیار بالا برده‌اند دارای پیچیدگیها و مشکلات خاص خود نیز هستند. همین مسأله نیاز به مهارتها و تخصص کتابداران مرجع را تشدید می‌کند. طبق تحقیقی که در سال ۱۹۸۵ در دانشگاه کنتاکی<sup>۲</sup> انجام شد معلوم گردید استفاده کنندگان از فهرستهای همگانی کامپیوتری (اوپکهای) کتابخانه با مشکلات متعددی مواجه بوده‌اند و گاهی اوقات آنها کامپیوترها را روشن رها کرده و با نومی و دستپاچگی بخش مرجع را ترک می‌کردند. این موضوع در حالی اتفاق می‌افتاد که کمکهای مختلفی از قبیل جزوه‌های راهنما، آموزش کلاسی و آموزش به کمک کامپیوتر به مراجعین ارائه می‌شد.

گروهی از کتابداران بر این عقیده‌اند که تکنولوژیهای جدید خطر بالقوه‌ای هستند که نیاز به خدمات مرجع را تهدید می‌کنند. آنها می‌گویند با گسترش روزافزون کامپیوتر در کتابخانه‌ها و تعدد و تنوع نرم‌افزارها و پیدایش

مراجعین کتابخانه‌ها بوده‌اند ولی اکنون از کتابخانه‌ها استفاده نمی‌کنند ابراز شده است. آنها کتابداران مرجع را پر مدعا، پر مشغله و گرفتار، نومیدکننده و حتی بی احترام نسبت به مراجعین خواندند. با وجود این، در دهه هفتاد پیشرفت خوبی در فرایند مرجع حاصل شد و به گفتگو و مشکل ارتباط توجه بیشتری گردید. در این دهه، کتابداران مرجع از رابطه افقی بین کتابدار و مراجعین صحبت می‌کردند و رابطه عمودی را نامطلوب می‌دانستند. آنها توجه زیادی به ارتباط غیر کلامی معطوف داشته‌اند به طوری که فاصله فیزیکی بین کتابدار مرجع و مراجعین نیز از اهمیت خاص خود در این فرایند برخوردار گشته است. در سال ۱۹۷۴ دو سوم مدارس کتابداری آمریکا چگونگی برقراری ارتباط بین افراد را آموزش می‌دادند (مورفی، نیلون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۴).

### تأثیر تکنولوژیهای جدید اطلاعاتی بر خدمات مرجع

اگر چه برخی کتابداران ورود تکنولوژیهای جدید اطلاعاتی به کتابخانه‌ها را چندان خوش یمن ندانستند، تجربه چند دهه اخیر و مخصوصاً بعد از سال ۱۹۸۵ که ورود کامپیوتر به کتابخانه‌ها بسیار جدی‌تر و سریع‌تر از

1- Murphy & Nilon

2- Kentucky University

پایگاه‌های اطلاعاتی و سیطره خدمات اینترنت ممکن است نقش کتابداران مرجع کم رنگ‌تر شود و نهایتاً از بین برود، اما همان‌گونه که اشاره شد ورود تکنولوژیهای جدید به کتابخانه‌ها کتابداران مرجع را قادر ساخته است تا رکوردهای کتاب شناختی را سریعاً جستجو کنند و در واقع آنها فرصتهای خوبی یافته‌اند تا در سایه این تکنولوژیها خدمات بهتر، بیشتر، دقیقتر و سریع‌تری ارائه نمایند. از سوی دیگر، وایر (۱۹۳۰) بر نقش انسان در خدمات مرجع بسیار تأکید کرد. وی معتقد بود که همیشه ضروری خواهد بود که انسان به عنوان واسطه بین مراجعین به کتابخانه و منابع اطلاعاتی وجود داشته باشد. بسیاری از متغیرهای روحی و روانی و بسیاری عوامل ناشناخته در این میان وجود دارد که ماشین از درک آنها عاجز است.

پدیده انفجار اطلاعات در دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ باعث توسعه پایگاه‌های اطلاعات کتاب شناختی ماشین خوان به منظور رفع نیاز تولیدکنندگان چکیده نامه‌ها گردید. محسنی (۱۳۷۶، ص. ۶۱) چنین می‌نویسد: "رشد روزافزون تولید اطلاعات و کنترل آن و اهمیت اطلاعات در تصمیم‌گیری و مدیریت جوامع و همزمان با آن پیشرفت حیرت‌انگیز تکنولوژی

ارتباطات و اطلاعات از عوامل بسیار اساسی بوده است که تأثیری شگرف بر خدمات مرجع گذاشته است. اهمیت تأثیر تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات بر خدمات مرجع از این دیدگاه قابل تأمل است که بدون استفاده از این ابزار قدرتمند امکان کنترل این حجم عظیم اطلاعات احتمالاً غیر ممکن است."

استفاده از تکنولوژی جدید توانایی بخش مرجع را در ذخیره و بازیابی الکترونیکی اطلاعات بسیار افزایش داده است. انقلاب در خدمات مرجع ناشی از تواناییهای ابزار جدیدی از قبیل خدمات متنوع اینترنت و غیره است که توانسته‌اند میزان سرعت، دقت، حجم و تنوع اطلاعات و خدمات ارائه شده توسط کتابداران بخش مرجع را به مراتب زیادتر کنند. نگاهی اجمالی به برخی ارقام در این زمینه گویای پیشرفتهای حیرت‌انگیزی است که در دهه‌های اخیر در زمینه خدمات مرجع به وقوع پیوسته است. استفاده متجاوز از ۱۶۰۰۰ کتابخانه دنیا از ۲۸ میلیون رکورد اطلاعات کتاب شناختی موجود در فهرست مشترک پیوسته ا. سی. ال. سی<sup>۱</sup>، دسترسی به فهرست مندرجات ۲۰۰۰۰ عنوان مجله در تمامی

1- OCLC (Ohio College Library Center)

رسید. از این تعداد، ۲/۷۷ میلیون نفر از آفریقا، ۷۵/۵ میلیون نفر از آسیا و اقیانوسیه، ۹۱/۸۲ میلیون نفر از اروپا، ۱/۹ در خاورمیانه، ۱۳/۱۹ در آمریکای جنوبی و ۱۴۷/۴۸ میلیون نفر از آمریکای شمالی بودند. وی همچنین گزارش می‌کند که تعداد کامپیوترهای میزبان اینترنت از ۴ کامپیوتر در سال ۱۹۶۹ به ۱۰۲۴ کامپیوتر در سال ۱۹۸۴ و پنج سال بعد در ماه اکتبر ۱۹۸۹، به ۱۵۹/۰۰۰ کامپیوتر افزایش یافت. ارقام فوق نشان دهنده رشد حیرت‌انگیز اینترنت هستند.

کتابداران مرجع از جمله کسانی هستند که با استفاده از ابزار جستجوی اطلاعات بر روی این شبکه و منابع مهمی همانند پایگاههای اطلاعاتی و فهرست کتابخانه‌های مهم جهان از جمله کتابخانه کنگره آمریکا و کتابخانه بریتانیا و کتابخانه‌های بزرگ دانشگاهی دنیا به جمع آوری اطلاعات و ارائه بهتر خدمات مرجع مشغولند. تجربه چند دهه اخیر در کتابخانه‌های بزرگ دنیا نشان داده است که برخلاف پیش‌بینیهای برخی از کتابداران، پیدایش امکانات و فناوریهای جدید نه تنها کاربران و مراجعین را از خدمات کتابداران مرجع بی‌نیاز نکرده است؛ بلکه با افزایش

زمینه‌های علمی و فنی از طریق سرویس UNCOVER در اینترنت، افزایش تعداد رکوردهای کتاب شناختی قابل دسترسی به صورت پیوسته<sup>۱</sup> از رقم ۵۰ میلیون در سال ۱۹۷۰ به رقم ۱/۶ میلیارد در سال ۱۹۸۰، افزایش سالانه تعداد ۲۷۰۰۰۰۰ رکورد جدید به مجموعه ۲۲۰۰۰۰۰۰ رکورد کتاب شناختی ماشین خوان در پایگاه فهرست‌نویسی ماشین خوان کتابخانه کنگره آمریکا و همچنین افزودن ۵۰۰۰۰۰ مورد جدید به مجموعه ۹۴۰۰۰۰۰ رکورد کتاب شناختی ماشین خوان در "مارک" انگلیس، جملگی گویای انقلاب عظیمی هستند که در دنیای اطاعات رخ داده است. بدون تردید غافل شدن از این تحولات سریع و عمیق به نفع هیچ جامعه‌ای نخواهد بود.

رضایی شریف آبادی (۱۳۷۸) چنی ادعا می‌کند که در سال ۱۹۹۴ بیش از ۲/۲ میلیون کامپیوتر میزبان و بیش از ۲۷۰۰۰ شبکه در ۷۰ کشور به اینترنت وصل بوده‌اند که با یکدیگر تبادل اطلاعات می‌کردند. در همان سال بیش از ۲۰ میلیون نفر از کلیه امکانات اینترنت استفاده می‌کردند.

هافس تی‌تر<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) می‌نویسد در ماه مارس سال ۲۰۰۰، تعداد استفاده‌کنندگان از اینترنت در جهان به ۳۳۲/۷۳ میلیون نفر

1- Online

2- Hofstetter

در دهه ۱۹۹۰، "آموزش" در تمام آگهیها یکی از شرایط استخدام کتابداران مرجع بود. افزایش "آموزش" به شغل کتابدار مرجع تحول اساسی در کار کتابداران مرجع بود. درج این وظیفه در برنامه کتابخانه‌های دانشگاهی در "استانداردهای ۲۰۰۰ کتابخانه‌های دانشکده‌ای" به شرح ذیل آورده شده است:

کتابخانه‌ها باید از طریق انواع خدمات مرجع و کتاب شناختی، مانند آموزشهای مرتبط بارشته یا آموزشهای یکپارچه در رشته<sup>۱</sup>، یادگیری فعال عملی<sup>۲</sup>، دوره‌های رسمی اطلاعات، آموزش مورد نیاز مراجعین را فراهم آورند.

ویژگیهای رفتاری مخصوصاً مهارتهای ارتباط شفاهی و کتبی در آگهیهای دهه ۱۹۹۰ معمول شد. چنین مهارتهایی در اجرای برنامه‌های اثر بخش آموزشی واجد اهمیت هستند.

در دهه ۱۹۹۰، چهار آگهی استخدام شامل "گسترش مجموعه" بودند که به این ترتیب نشانگر حرکت به سوی وظایف و مسئولیتهای جدید کتابداران مرجع می‌باشد. در سال ۱۹۹۸، متغیر "رهبری" در سه مورد از ۹ مورد

تعداد بیشتری از مراجعین به کتابخانه‌ها، بخش مرجع کتابخانه‌ها بسیار فعال تر شده و در موارد فراوانی با تشکیل دوره‌های آموزشی کوتاه مدت و دراز مدت زمینه رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعین را فراهم آورده‌اند.

نگاهی گذرا به تحولات آگهیهای استخدام سی سال اخیر در کتابداری آمریکا، که طلایه دار تغییرات و دگرگونیهای بنیادی علم کتابداری و اطلاع‌رسانی است، تحولات حاصل شده در بخش مرجع کتابخانه‌ها و به تبع آن شرایط و وظایف جدید کاری و انتظارات جدیدی را که مراجعین از کتابداران بخش مرجع دارند به خوبی نشان می‌دهد.

مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که وظایف کتابدار مرجع در خلال سه دهه گذشته دچار تغییرات فراوانی گردید. در سال ۱۹۷۳، در هیچ کدام از آگهیهای استخدام "آموزش" منظور نشده بود. در سال ۱۹۸۳ فقط در یک آگهی از "Orientation" نام برده شده بود که شکل اولیه برنامه آموزش کتابخانه است. در سال ۱۹۸۸، از هر ۱۰ آگهی استخدام کتابدار مرجع، ۸ مورد آن از "آموزش" نام برده بودند، از هر ۱۰ آگهی، ۷ مورد "جستجوی پیوسته"، و ۶ مورد مسئولیتهای "گسترش مجموعه" را جزو شرایط استخدام منظور کرده بودند.

1- Course-integrated

2- hands-on active learning

موجود در کتابخانه‌های دانشگاهی از مشاغل سنتی و متخصصان کاربردی به مشاغل گسترده‌تر و پیچیده‌تر تغییر یافته است.

در سال ۱۹۸۳، مشاغل ترکیبی ۱۴ درصد از کل سمتهای آگهی شده را به خود اختصاص می‌داد. این درصد در سال ۱۹۸۸ به ۲۵ درصد، در سال ۱۹۹۳ به ۳۱ درصد و در سال ۱۹۹۸ به ۳۲ درصد افزایش یافت. شرط دارا بودن خصوصیات رفتاری ویژه در این دوران بیشتر مورد توجه قرار گرفت. در آغاز، آگهیها بر مهارتها تأکید داشتند، و نه بر رفتار. در سال ۱۹۸۸، مهارتهای ارتباطی در ۱۲ مورد از ۱۹ سمت اعلام شده قید شده بود. واژه‌هایی از قبیل خلاقیت، اشتیاق و سازگاری در سال ۱۹۸۸ کم‌کم در آگهیها پدیدار شدند.

ماهیت تحول‌پذیر کار کتابخانه مورد علاقه مستمر کتابداران حرفه‌ای، مربیان و پژوهشگران این رشته است. آنچه اهمیت روز افزون دارد این است که چگونه فن آوری رایانه در حال تغییر شغلها است و چگونه در تمام جنبه‌های کتابداری مخصوصاً کتابخانه‌های دانشگاهی جذب می‌شود، زیرا تحولات در کار کتابداران و شرایط احراز مشاغل مختلف در کتابخانه‌ها باعث تأثیر در تحولات در ساختار سازمانی می‌شود.

آگهی ظاهر شد. بدین ترتیب، مانند مشاغل مدیریتی، کتابخانه‌ها شروع کردند به جستجوی کتابداران حرفه‌ای مرجع که قادر باشند با شرایط متحولی که در اثر ظهور اینترنت پدید آمده است سازگار بوده و اطلاعات موجود در تمام قالبها را پیدا و عرضه کنند.

عنوان کلی «کتابدار مرجع» تا سال ۱۹۹۸ متداول‌ترین عنوان بود. در این سال، مشاغل مرجع به نامهای زیر شناخته شدند که موضوعی یا تخصصی شدن کار مرجع را بیان می‌دارد:

کتابدار مرجع خدمات الکترونیک، کتابدار سواد اطلاعاتی، کتابدار مرجع مربی، کتابدار مرجع کشاورزی، کتابدار مرجع تجارت، کتابدار مرجع علوم و کتابدار مرجع علوم اجتماعی.

این مشاغل که ترکیبی از تخصص موضوعی، دانش منابع الکترونیک، و شناخت سواد اطلاعاتی هستند، انعکاسی از یک نوع موقعیت فعال و برتر برای کتابداران نیز می‌باشند. پیدایش چنین موقعیت ترکیبی می‌تواند حاصل مسائل بودجه‌ای باشد که انتظار می‌رود "ما بایستی از حداقل امکانات حداکثر استفاده را ببریم." با وجود این، مشاغل

مشاغل کتابداران است، را بایکدیگر مقایسه نمودند. مهارت‌های کامپیوتری مورد نیاز در مشاغل خدمات عمومی و خدمات فنی یکسان بود. مشاغل مربوط به خدمات الکترونیک به مهارت‌های کامپیوتری بیشتر و پیچیده‌تری نیاز داشتند.

هونگ خو<sup>۵</sup> (۱۹۹۹) یک تحلیل محتوا از مشاغل آگهی شده در نشریه American Libraries بین سالهای ۱۹۷۱ و ۱۹۹۰ انجام داد تا شباهتها و تفاوت‌های مشاغل کتابداران فهرستنویس و کتابداران مرجع شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی را بررسی کند. او توجه خاصی به شناختن مشاغلی که در نتیجه توسعه اتوماسیون کتابخانه‌ها ایجاد شده بود داشت. وی بعد از تجزیه و تحلیل ۵۷۴ شغل که بر اساس چهار دوره زمانی طبقه‌بندی شده بودند، دوره‌هایی که بیانگر تحولات فن‌آوری در کتابخانه‌ها می‌باشند (۱۹۷۱-۱۹۷۵، ۱۹۷۶-۱۹۸۱، ۱۹۸۵-۱۹۸۰ و ۱۹۸۶-۱۹۹۰)، دریافت که هر دو گروه (فهرستنویسها و کتابداران مرجع) نیاز فزاینده‌ای به مهارت‌های کامپیوتر در خلال این دوره داشتند. با وجود

در سال ۱۹۸۰ دیوید بلاک<sup>۱</sup> آگهیهای مربوط به استخدام کتابداران در کتابخانه‌های آمریکا را مورد مطالعه قرار داد. کتابداران بخش فهرست‌نویسی و بخش مرجع تقریباً نصف مجموع مشاغل اعلان شده را به خود اختصاص دادند. در سال ۱۹۸۸ دیوید دبلیو. ریزر<sup>۲</sup> و آنتی‌پی. شونمان<sup>۳</sup> تعداد ۱۱۳۳ سمت در بخش‌های خدمات فنی و خدمات عمومی را که در سه نشریه American Libraries، C&RL NEWS و Library Journal آگهی شده بودند را مورد مطالعه قرار دادند. آنها دریافتند که شرایط احراز مشاغل مربوط به خدمات فنی به مهارت‌های کامپیوتری بیشتر، شناخت از زبانهای خارجی و تجربه کاری تأکید داشتند، در حالی که مشاغل مربوط به خدمات عمومی بر مدارک تحصیلی بالاتر تأکید نمودند. مطالعه دیگری توسط پنی ام بیل و مگان ام. ادمز<sup>۴</sup> صورت گرفت که در آن ۹۰٪ مورد آگهی مشاغل کتابداران که در شماره‌های سال ۱۹۹۶ نشریات American Libraries C&RL, Chronicle of Higher Education, و Library Journal اعلان شده بودند را مورد بررسی قرار دادند. بیل ادمز مشاغل خدمات عمومی، خدمات فنی و خدمات الکترونیک، که طبقه‌ای جدید از

1- Block

2- Reser

3- Schuneman

4- Beile and Adams

5- Xu

مارگارت فوت<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) از طریق بررسی آگهیهای مندرج در C&RL News بین سالهای ۱۹۹۰ و ۱۹۹۴ سمتهای کتابداران نظامهای اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی را مطالعه نمود. او دریافت که تجربه با فن‌آوری اطلاعات مهارتی بود که بیش از همه مورد نیاز است. او همچنین دریافت که طیف وسیعی از عناوین و سمتها در کتابخانه‌های دانشگاهی وجود دارد که برای احراز حدود ۶۶ درصد از آنها به مدرک کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی نیاز هست.

لویز باتلر و راجیندر گارچا<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) به مطالعه ۲۷۱ فهرستنویس پرداختند تا از دیدگاه آنها تحولات ایجاد شده در فعالیتهای کاری و نقش آنها را بین سالهای ۱۹۸۷ و ۱۹۹۷ مشخص نمایند. بیش از ۹۰ درصد پاسخگویان اظهار داشتند که فعالیتهای اصلی شغل آنها بدون تغییر باقی مانده است. این فعالیتهای شامل فهرستنویسی توصیفی و تخصص شماره‌بازایی و سرعنوانهای موضوعی است که سالیان درازی است با حرفه آنها عجین شده است. با وجود این، آنها چنین

این، گروههای مذکور از نظر مسئولیتهای اصلی شغل مربوطه و از نظر دانش و سایر مهارتهای مورد نیاز متفاوت بودند.

ویلیام سی رابینسون<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) برای شناخت مهارتها و تجارب مورد نیاز برای مشاغل حوزه گسترش مجموعه ۴۳۳ آگهی جذب نیرو را که در نشریه C&RL News بین سالهای ۱۹۸۰ و ۱۹۹۱ چاپ شده بودند مورد مطالعه قرار داد. رابینسون دریافت که ۵۸ درصد از آگهیها (۲۵۱ مورد) مشاغل "گسترش مجموعه" را با سایر وظایف کتابداران در هم آمیخته‌اند. حدود ۸۰ درصد از این وظایف در زمره فعالیتهای بخش مرجع محسوب می‌گردد.

یوان ژو<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) روند نیاز به مهارتهای کامپیوتر در مشاغل کتابخانه‌های دانشگاه را مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. او دریافت که در سال ۱۹۹۴ مشاغل حوزه‌های خدمات فنی و خدمات عمومی نیاز به مهارتهای خاص کامپیوتری دارند. به علاوه، برای تقریباً ۸۸ درصد از سمتهای اداری قید شده مهارتهای مرتبط با کامپیوتر در زمره شرایط تصدی آنها بود. ژو به این نتیجه رسید که دانش کامپیوتر اینک بخش جدائی ناپذیری از تمام مشاغل کتابخانه‌های دانشگاهی است.

1- Robinson                      2- Yuan Zhou

3- Foote

4- Buttlar and Garcha

حادث شده است که خدمات کاملتر، بهتر و سریعتر را می‌طلبند، خیلی مهم است که توجه خود را از مجموعه‌ها و اشیاء دور کرده و به خدمات نگاه کنیم. لیکن سؤال این است که مهارتهایی که می‌توانند باعث ارائه خدمات بیشتر و بهتر شوند کدامند؟

کتابداران نیاز دارند تا دسترسی معنوی عمیق‌تر، کامل‌تر و دقیق‌تر به اطلاعات فراهم آورند. طراحی و اجرای روشهای جدید نمایه سازی در محیط مبتنی بر ماشین از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. کاربران هر چه ماهرتر شوند، در دراز مدت خدمات بهتری دریافت می‌کنند و کار کتابداران بهتر جلوه خواهد کرد. به مرور زمان، ما نیاز داریم منابع کمتری در قفسه‌ها جای دهیم، و تمام هنر مجموعه گستری نقش دوم را ایفا خواهد کرد. آنچه ما در عوض نیاز داریم، فعالیت بیشتر برای کمک به کاربران دریافتن اطلاعاتی است که نیاز دارند و ارزیابی این اطلاعات طبق معیارهاست. ما نیاز داریم یاد بگیریم با تحولات زندگی کنیم و آن تحولات را پیش بینی کنیم. ببنش خود را گسترده‌تر کنیم، بیرون از حرفه خود نگاه کنیم و

اظهار نمودند که نقش آنها گسترش یافته است تا وظایف مدیریتی، آموزش دیگران و مواد الکترونیک را نیز در بر بگیرد. باتلر و گارچا (۱۹۹۹) ضمناً دریافتند که برخی فهرست نویسیها آرام آرام درگیر فعالیتهای مرتبط با ایجاد، توسعه، حفظ و نگهداری پایگاههای اطلاعاتی می‌شوند. تعداد اندکی، از فهرست‌نویسیها اظهار داشتند که به طور فزاینده‌ای درگیر کار میز مرجع، گسترش مجموعه، و آموزش کتابشناختی هستند.

انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی<sup>۱</sup> در ژانویه ۱۹۹۹ مطالعه‌ای روی اعضاء خود انجام داد تا شرح وظایف سمتهای احراز شده آنها در سالهای ۱۹۹۶، ۱۹۹۷ و ۱۹۹۸ را مورد بررسی قرار دهد. نتایج تحقیق نشان داد که سمتهای مرتبط با بخش مرجع مستلزم داشتن دانش منابع الکترونیک است و برخی از مشاغل این حوزه دانش زبانهای مصنوعی (HTML, SGML, XML) و نسظامهای عامل (یونیکس، ویندوز، و مک اینتاش)<sup>۲</sup> را می‌طلبند. به علاوه، بسیاری از سمتها مهارتهای گروهی را می‌طلبند.

خلاصه اینکه، تجربه دو سه دهه پیش به ما نشان می‌دهد چون در عمل تغییرات و تحولات چشمگیری در دنیای اطلاعات

1- ARL (Association of Research Libraries)

2- Unix, Windows and Macintosh

شاخصهای تحول را در جامعه بزرگ ببینیم. چیزی به غیر از خدمات به مراجعین متصور نیست و مراکز اطلاع رسانی چیزی نیستند جز شکل دیگری از کتابخانه‌ها با تأکید بر خدمات. واقعیت این است که کتابداران درگیر چالش بزرگی هستند تا در این برهه حساس تاریخ حیات خود تمام شایستگی‌هایشان را به منصفه ظهور برسانند و نشان دهند توان گذر از این معبر حساس را دارند.

هم زمان با این تحولات، یک نقش اساسی کتابداران مرجع عبارت است از آموزش استفاده از ابزارهای ویژه، آموزشی که دو وجه دارد، وجه نخست فراگیری دانش و مهارت‌های لازم برای استفاده از این ابزارها و آن گاه انتقال دانسته‌ها و تجربه‌ها به کاربران.

نکته دیگر اینکه امروزه از کتابخانه‌ها

## منابع

### فارسی

- آمودا والی، ا. (۱۳۷۳). "نقش ارتباطی کتابدار مرجع". ترجمه اشرف‌السادات بزرگی. فصلنامه کتاب. دوره پنجم، شماره سوم و چهارم. ص ۶۶-۷۰.
- حیدری، علی‌رضا (۱۳۷۸). بررسی خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تمام وقت تحت پوشش وزارت فرهنگ و آموزش عالی و مقایسه فعالیت‌های خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های واجد و فاقد گروه کتابداری، رساله کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- رضائی شریف آبادی، سعید (مترجم) (۱۳۷۸). "اینترنت و خدمات مرجع" نوشته ویلیام کتز. ترجمه سعید رضائی شریف آبادی. کتابداری و اطلاع رسانی، فصلنامه کتابخانه مرکزی اسناد آستان قدس. جلد دوم، شماره دوم، ص ۱۰۴-۷۷.
- زندیان، فاطمه (۱۳۷۲). "ارزشیابی مجموعه منابع مرجع فنی و مهندسی در سه دانشگاه ایران". فصلنامه کتاب. دوره چهارم، شماره دوم، ص. ۲۱۱-۲۴۲.
- محسنی، حمید (۱۳۷۶). "اینترنت و دسترسی به خدمات مرجع و متن کامل منابع اطلاعاتی". فصلنامه کتاب. دوره هشتم، شماره ۴، ص ۶۵-۶۰.

- مدیر امانی، پروانه (۱۳۷۵). "ذخیره و بازیابی مدارک در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه علوم پزشکی". فصلنامه کتاب، دوره هفتم، شماره سوم. ص ۹۵-۱۰۸.
- مرادی، نوراله (۱۳۷۴). مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتابهای مرجع. تهران: فرهنگ معاصر.
- کامب، ریچارد بیدیس (۱۹۹۲). "دیسک نوری و کتابدار مرجع: پایان سادگی" ترجمه علی مزینانی. فصلنامه کتاب. دوره چهارم، شماره سوم. ص ۳۳۵-۳۵۱.
- نشاط، نرگس (۱۳۷۵). "همکاری میان کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی در ایران". فصلنامه کتاب، دوره هفتم، شماره سوم، ص ۶۵-۸۲.
- نیازی، سیمین (۱۳۷۵). "منابع مرجع اختصاصی رشته‌های علوم پایه در کتابخانه‌های دانشکده‌های علوم سه دانشگاه ایران". فصلنامه کتاب، دوره هفتم، شماره سوم، ص ۸۳-۹۴.

## لاتین

- Davinson, D. (1980). Reference. London: Bingley.
- Ford, B.J. (1988). "Reference services: Past, present, and future. college and Research Libraries News. Vol. 49 (October, 1988), 578-582.
- Foot, M. (1997). "The systems librarian in U.S. academic libraries: a survey of announcements". *College and Research Libraries*. 58(6), p. 517-26.
- Garcha, R. & Buttlar, L. (1998). "Catalogers in academic libraries: their evolving and expanding roles". *College and Research Libraries*. 59(4), P. 311-21.
- Grogan, D. (1992). *Practical reference work*, London: Library Association.
- Hofstetter, F.T. (2001). *Internet literacy*. 2nd edition. New York: McGraw-Hill.
- Hutchins, M. (1944). *Introduction to reference work*. Chicago: ALA.
- Katz, W. (1992). *Introduction to reference work*. McGraw-Hill.
- Kumar, K. (1989). *Reference Service*. New Delhi: Vikas Publishing House.
- Robinson, William C. (1994). "Contemporary tennessee book publishers". *Tennessee Librarian*. 46(1), p. 19-31.

- Rothstein, S. (1972). The development of reference services.
- Wyer, J.I. (1930) Reference work: a textbook for students of Library work and Librarians. Chicago: ALA.
- Xu, H. (1999). "What do employers expect"? *Electronic Library*. 17(3), p. 171-9.
- Zhou, Y. (1996). "Analysis of trends in demand for computer-related skills for academic librarians from 1974 to 1994". *College and Research Libraries*. 57(3), p. 259-72.

دریافت مقاله: ۸۰/۳/۲۷

تاریخ بررسی مقاله: ۸۰/۱۲/۱۸

پذیرش مقاله: ۸۱/۳/۲۰