

# نگاهی بر خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

• دکتر یزدان منصوریان

عضو هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت معلم تهران<sup>۱</sup>

مجموعه‌سازی و سازمان‌دهی، فقط زمانی به ثمر خواهد نشست که خدمات قابل‌قبولی در بخش مرجع ارائه شود. از این‌رو، این بخش اهمیتی کلیدی دارد و بازتاب فعالیت‌های سایر بخش‌های کتابخانه به‌شدت به عملکرد آن گره خورده است.

با این حال و به‌رغم اهمیت بخش مرجع و خدمات اطلاع‌رسانی آن، تاکنون همایش مستقلی در سطح ملی برای پرداختن به وجوه گوناگون این موضوع برگزار نشده بود. در سایر همایش‌ها و سمینارهای کتابداری و اطلاع‌رسانی گاهی خدمات مرجع، در حد موضوعی در کنار سایر موضوع‌ها مطرح می‌شد. تا اینکه در آذرماه ۱۳۸۶ به‌همت اتحادیه انجمن‌های علمی - دانشجویی کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران (ادکا) همایش مستقلی در این زمینه برگزار شد. محورهای همایش مذکور در یازده بند عبارت بود از: تأثیر فناوری‌های جدید بر مفاهیم و خدمات مرجع، ارزیابی خدمات مرجع، اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها، راهکارهای نوین اطلاع‌رسانی، خدمات مرجع، اطلاع‌رسانی به گروه‌های خاص، اطلاع‌رسانی به کاربران عام، مفهوم‌شناسی خدمات مرجع، آموزش خدمات مرجع، کتابدار مرجع و میانجی‌گری اطلاعات، و اخلاق حرفه‌ای در خدمات مرجع. حاصل این همایش در مجموعه مقالات ارائه‌شده در آن به‌شکل کتابی منتشر شده است که نوشته حاضر به معرفی و مرور آن کتاب می‌پردازد.

## معرفی کتاب

این کتاب شامل ۱۶ مقاله است که در اولین همایش سراسری اتحادیه انجمن‌های علمی - دانشجویی کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران (ادکا) پذیرفته شده‌اند. مقاله نخست، «اخلاق حرفه‌ای در خدمات مرجع: قواعدی فراتر از چهارچوب حرفه‌ای»، با بررسی سیر تحول تاریخی مطالعات اخلاقی در کتابداری، به نقش کتابدار مرجع و اصولی که باید در این زمینه رعایت کند، می‌پردازد. در بخشی از این مقاله توصیه‌هایی درباره نکات اخلاقی کتابدار مرجع ارائه شده و سپس مقاله با بحث اخلاق مرجع در کتابداری جدید پایان می‌یابد. مقاله دوم، «اخلاق حرفه‌ای کتابدار مرجع»، بحث مفصل و نسبتاً جامع است که با گستردگی و عمق قابل‌قبولی به این موضوع پرداخته است. در این مقاله مهم‌ترین مسئولیت‌های کتابدار مرجع و ویژگی‌هایی که باید برای تحقق آن داشته باشد، تشریح شده،



■ حرزی، عباس؛ اکبری، علی؛ مهدیان، مونا. خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی: مجموعه مقالات اولین همایش سراسری اتحادیه انجمن‌های علمی - دانشجویی کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران (ادکا). تهران: نشر کتابدار، ۱۳۸۸، ۲۵۵ ص، شابک: ۷-۰۵-۵۴۸۹-۶۰۰-۹۷۸

## مقدمه

بخش مرجع مهم‌ترین جایگاه تعامل کاربران با کتابداران است و خدمات مرجع جزء اصلی‌ترین خدمات کتابخانه‌ها محسوب می‌شود. همچنین، میزان موفقیت هر کتابخانه در تحقق اهداف و رسالت‌های خود به‌نحو چشم‌گیری با کمیّت و کیفیت خدمات مرجع آن ارتباط دارد. شاید اغراق نباشد اگر بگوییم، رضایت کاربران و تمایل آنان برای بازگشت دوباره به کتابخانه بیش از هر چیز به عملکرد بخش مرجع وابسته است. عملکرد و تلاش بخش‌هایی مثل



### بخش مرجع مهم‌ترین جایگاه تعامل کاربران با کتابداران است و خدمات مرجع جزء اصلی‌ترین خدمات کتابخانه‌ها محسوب می‌شود

که از آن جمله به ارائه عالی‌ترین سطح خدمات، احترام به کاربر و خواسته‌های او، ایجاد اعتماد در مراجعان، انعطاف‌پذیری، مردم‌دوستی، شکیبایی، شوخ‌طبعی، مهارت‌های کلامی و غیر کلامی، علاقه‌مندی به پاسخ، اشتیاق به شنیدن فعال، نزاکت و توجه به کاربران خاص می‌توان اشاره کرد.

سومین مقاله این مجموعه «مصاحبه مرجع در محیط دیجیتال: چرایی و چگونگی» است. در این مقاله خدمات مرجع مجازی به دو گروه هم‌زمان و غیرهم‌زمان<sup>۲</sup> تفکیک شده و به نمونه‌هایی از هر گروه مانند چت ساده، پیام‌رسانی فوری، چت پیشرفته، کنفرانس ویدئویی<sup>۳</sup> اشاره شده است. البته چون توجه مقاله و تمرکز آن بر ضرورت و اهمیت خدمات مرجع بوده، فقط به ذکر نام هریک از این خدمات اکتفا شده است.

مقاله چهارم، «فعالیت‌های روزآمدسازی: واکنش مطلوب کتابداران مرجع به تغییرات مداوم محیط اطلاعاتی» به مفاهیمی در این زمینه مثل صلاحیت حرفه‌ای و انزوای حرفه‌ای<sup>۴</sup> اشاره کرده و برخی از فعالیت‌های روزآمدسازی مثل شرکت در کارگاه‌ها و سمینارها، آموزش از راه دور، و آموزش الکترونیکی را مطرح می‌سازد.

مقاله پنجم، «کاربرد فناوری گپ در بخش مرجع»، به قابلیت‌ها، مزایا و معایب این فناوری می‌پردازد. ششمین مقاله، «پادکست: مرجع الکترونیک نوین در خدمت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» به موضوع پادکست<sup>۵</sup> و کاربرد آن اختصاص دارد. پادکست یا پادپخش همان وبلاگ شنیداری است که روند انتشار آن شبیه وبلاگ معمولی است، اما به جای متن، فایل صوتی در آن قرار دارد و از جمله ابزارهای معمول در وب<sup>۶</sup> یا همان وب خواندنی - نوشتنی<sup>۷</sup> محسوب می‌شود. براساس این مقاله مهم‌ترین قابلیت‌های استفاده از پادکست در بخش مرجع عبارتند از: استفاده به‌عنوان ایستگاه رادیویی اینترنتی کتابخانه، ارائه آموزش‌های الکترونیکی، کمک به نابینایان با تأمین منابع صوتی، تبلیغ خدمات کتابخانه، و کمک به فعالیت‌های روابط عمومی.

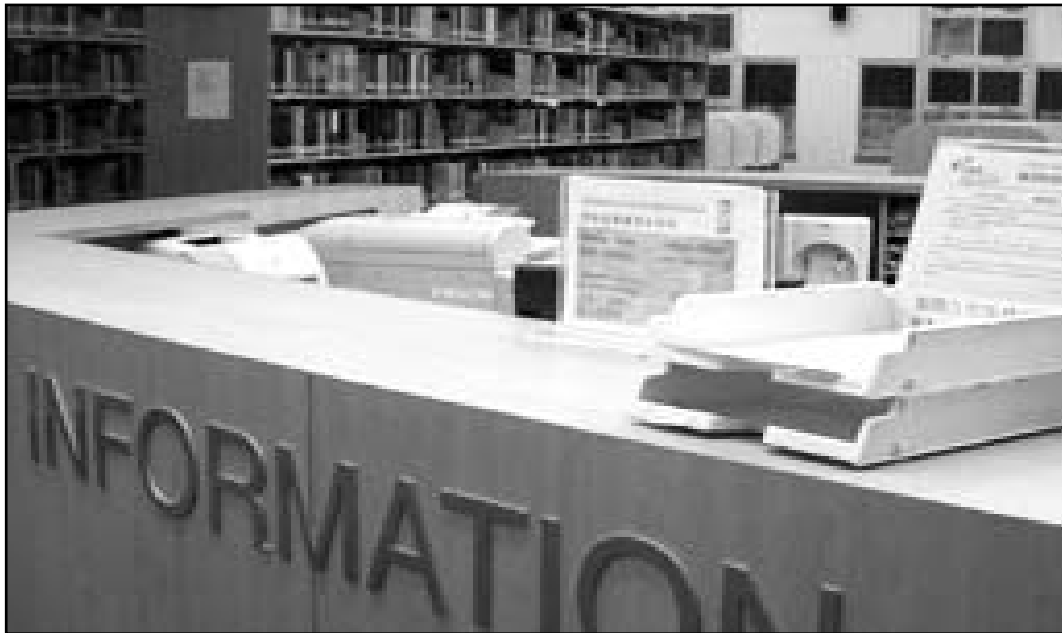
مقاله هفتم، «نقش فناوری نوین در خدمات مرجع» است و

مزایا و معایب این فناوری‌های را تبیین می‌کند. مقاله بعدی «نیاز اطلاعاتی و اطلاع‌جویی در کودکان و نوجوانان» پیوندی بین مفهوم شناخت<sup>۸</sup> و تعدادی از مدل‌های اطلاع‌جویی<sup>۹</sup> برقراری‌سازد و به منابع معروفی در این زمینه مثل مدل «موقعیت متناقض دانش»<sup>۱۰</sup> اشاره می‌کند.

نهمین مقاله، «خدمات اطلاع‌رسانی بر بالین بیمار» به ارائه راهکارهایی برای کتابداران بخش پزشکی و معرفی برخی از مفاهیم مرتبط با این موضوع می‌پردازد، که از آن جمله به دور پزشکی<sup>۱۱</sup>، پزشکی مبتنی بر شواهد<sup>۱۲</sup>، سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری<sup>۱۳</sup>، دستیار رقومی شخصی<sup>۱۴</sup>، خدمات آگاهی‌رسانی جاری<sup>۱۵</sup>، اشاعه گزینشی اطلاعات<sup>۱۶</sup>، خلاصه‌غنی‌شده سایت یا ایجاد ارتباط واقعاً ساده<sup>۱۷</sup>، اطلاع‌درمانی، و کتاب‌درمانی<sup>۱۸</sup> می‌توان اشاره کرد.

مقاله دهم، «خدمات مرجع و فناوری‌های کمکی در خدمت معلولان» است که در آن به نیازهای گروه‌های خاص کاربران خدمات مرجع مثل معلولان، نابینایان و کم‌بینایان توجه شده است. در این مقاله برخی از تجهیزات و فناوری‌های کمکی برای ارائه خدمات ویژه به گروه‌های خاص معرفی شده است.

مقاله یازدهم گزارشی از یک پژوهش است که با عنوان «ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران» در این مجموعه آمده است. یافته‌های



آن صورت گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بیش از ۷۰ درصد کتابداران در جامعه پژوهشی مورد مطالعه از طریق اینترنت مسائل روز کتابداری ایران و جهان را پی‌گیری می‌کنند و بیش از ۶۶ درصد آنان از ایجاد یک خبرگزاری مستقل برای کتابداری و اطلاع‌رسانی استقبال می‌کنند.

مقاله پانزدهم به «بررسی زمینه‌های ایجاد نمایشگاه‌های علمی - پژوهشی مجازی در راستای تحقق دولت الکترونیکی و راهکارهای نوین اطلاع‌رسانی» اختصاص دارد. شانزدهمین و آخرین مقاله این مجموعه، «خدمات مرجع، نابینایان و کم‌بینایان»، نشان می‌دهد که با به‌کارگیری ابزارهایی مانند کتاب‌های گویا، کتاب‌های بریل، و نرم‌افزارهای ویژه در این زمینه کاربران کم‌بینا و نابینا نیز می‌توانند از خدمات مرجع کتابخانه‌ها بهره‌مند شوند.

#### ویژگی‌های ارزنده اثر

مجموعه حاضر حاصل کار دانشجویان این رشته است و برای برخی از آنان شاید این نخستین تلاش برای نگارش مقاله بوده است. از این رو، انتشار این مجموعه می‌تواند انگیزه‌های تازه‌ای در دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی پدید آورد و آنان را به تلاش بیشتر در این زمینه تشویق کند. مروری بر ساختار و سبک نگارش مقالات نیز نشان می‌دهد که اغلب آنها دارای استانداردهای لازم مقاله‌نویسی هستند و اصول نگارش علمی در حد قابل‌قبولی در این آثار رعایت شده است. علاوه بر این، همان‌طور که در مقدمه گفته شد، تاکنون کنفرانس مستقلی درباره خدمات مرجع در کشور برگزار نشده بود و شاید بتوان این همایش را نخستین تلاش جدی برای پرداختن به این موضوع در یک همایش مستقل در سطح ملی دانست.

#### کاستی‌های اثر

در کنار تمام نقاط قوت مجموعه حاضر، نکاتی وجود دارد که می‌توانست مورد توجه پدیدآورندگان آن قرارگیرد تا بر ارزش این اثر بیفزاید. از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد.

۱. عنوان اصلی کتاب به روشنی گویای محتوای آن نیست. البته

**اغلب چکیده‌های مجموعه حاضر نارساست و از اصول چکیده‌نویسی پیروی نمی‌کند. برخی از آنها به جای اشاره به محتوای مقاله، به معرفی مقدمات موضوع مورد بحث پرداخته‌اند. به نحوی که برخلاف کارکرد چکیده که قرار است معرف متن اصلی باشد، مطالعه این چکیده‌ها هیچ تصویر روشنی از محتوای مقاله ترسیم نمی‌کند**

این پژوهش نشان می‌دهد که در خدمات مرجع توسط تراکنش غیرهم‌زمان، پست الکترونیکی در مقایسه با سایر خدمات عمومیت بیشتری دارد.

مقاله دوازدهم نیز گزارش یک تحقیق پیمایشی است که به «بررسی رضایت‌مندی مراجعان کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس از خدمات مرجع این کتابخانه» می‌پردازد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که ارتباط مستقیمی بین شرایط فیزیکی کتابخانه با سطح رضایت‌مندی مراجعان وجود دارد. همچنین این ارتباط بین کمیت و کیفیت منابع با رضایت‌مندی کاربران برقرار است. با این حال، بخش دیگری از نتایج بدست‌آمده حاکی از آن است که رابطه معکوسی بین سطح تحصیلات کاربران با میزان رضایت آنان از کتابخانه وجود دارد. به عبارت دیگر، در بخش مرجع جلب رضایت کاربرانی که سطح تحصیلات بالاتری دارند، دشوارتر است. شاید این دشواری ناشی از نیازهای تخصصی آنان و انتظار بالاتری است که از کتابخانه دارند.

مقاله سیزدهم، «نیاز اطلاعاتی دانشجویان داروسازی دانشگاه علوم پزشکی مشهد و میزان رضایت آنها از منابع مرجع»، نیز گزارش یک تحقیق موردی با رویکرد کمی است که یافته‌های آن رضایت نسبی کاربران کتابخانه مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

مقاله چهاردهم پژوهشی است با عنوان «خبرگزاری کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران: محمل اطلاع‌رسانی به کاربران» که با هدف امکان‌سنجی راه‌اندازی این خبرگزاری و بررسی محتوای اطلاعاتی



### فقدان نمایه نقضی جدی برای آن محسوب می‌شود. بدیهی است که وجود حداقل یک نمایه موضوعی بر ارزش این مجموعه می‌افزود و در ارتقای خوانایی آن مؤثر بود

اساس تمام چکیده‌ها ر تنظیم کنند. در حال حاضر از نظر حجم و نوع ا مطالب چکیده‌ها کاملاً هستند. مقایسه چکیده کونا مه ماه سوم (ص ۵۷) و چکیده مفصل مقاله دوازدهم (ص ۱۹۱) این تفاوت‌ها را به خوبی نشان می‌دهد.

#### نتیجه

در مجموع این کتاب می‌تواند برای دانشجویان دوره کارشناسی مفید باشد و وجود چند نسخه از آن در کتابخانه گروه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی سودمند خواهد بود. مطالب آن برای درس‌هایی مثل «اصول کار مرجع» بسیار کاربردی است. امید است این نخستین همایش تخصصی در حوزه خدمات مرجع آخرین همایش در این زمینه نباشد و در آینده شاهد استمرار برگزاری همایش‌های مستقل دیگری با محوریت خدمات مرجع باشیم. مثلاً، در همایش‌های بعدی می‌توان وجوه دیگری از این موضوع را بررسی کرد.

#### پی‌نوشت‌ها

- 1.mansourian@tmu.ac.ir
- 2.Synchronous and Asynchronous
- 3.Simple Chat, Instant Messaging, Advanced Chat and Video Conferencing
- 4.Professional Competence and Professional Obsolescence
- 5.Podcast and Podcasting
- 6.Web 2.0
- 7.Read –Write Web
- 8.Cognition
- 9.Information Seeking Models
- 10.Anomalous State Of Knowledge (ASK)
- 11.Telemedicine
- 12.Evidence-Based Medicine (EBM)
- 13.Decision Support Systems (DSS)
- 14.Personal Digital Assistance (PDA)
- 15.Current Awareness Services
- 16.Selective Dissemination of Information (SDI)
- 17.Really Simple Syndication or Rich Site Summary (RSS)
- 18.Bibliotherapy and Information Therapy

عنوان فرعی تا حدی از این ابهام می‌کاهد. اما عنوان فرعی نیز فقط نشان می‌دهد که کتاب حاضر مجموعه مقالات یک همایش است. ۲. یکی از مقالات مجموعه در فهرست مندرجات کتاب از قلم افتاده است. مرور کتاب نشان می‌دهد که مقاله سیزدهم این مجموعه، «نیاز اطلاعاتی دانشجویان داروسازی دانشگاه علوم پزشکی مشهد و میزان رضایت آنها از منابع مرجع» در فهرست مندرجات نیامده است. به همین دلیل براساس این فهرست، کتاب حاضر حاوی پانزده مقاله است، اما درواقع شانزده مقاله در آن وجود دارد.

۳. این مجموعه نمایه ندارد و فقدان نمایه نقضی جدی برای آن محسوب می‌شود. بدیهی است که وجود حداقل یک نمایه موضوعی بر ارزش این مجموعه می‌افزود و در ارتقای خوانایی آن مؤثر بود. ۴. هریک از مقالات درواقع فصلی از کتاب می‌باشند، اما جای فصل دیگری از زبان گردآورندگان مجموعه در این کتاب خالی است. معمولاً در کتاب‌هایی که از گردآوری مقالات گروهی از نویسندگان پدید می‌آید، گردآورنده یا ویراستار کتاب در فصل مستقلی در ابتدای اثر به معرفی اهداف و محدوده آن می‌پردازد و تصویری کلی از مجموعه گردآمده را برای خوانندگان ترسیم می‌کند. وجود چنین فصلی می‌تواند بر انسجام اثر بیفزاید و نوعی پیوند موضوعی و مفهومی بین مقالات ارائه‌شده برقرار سازد.

۵. در معادل‌یابی واژگان انگلیسی یک‌دستی لازم دیده نمی‌شود. مثلاً در جایی از کتاب کلمه "Chat" به همان صورت، یعنی، «چت» آمده و در جایی دیگر به «گپ» ترجمه شده است. این عدم هماهنگی به یک‌دستی متن آسیب می‌زند.

۶ چنانچه در ابتدای اثر گزارشی مختصر از چگونگی برگزاری همایش نیز اضافه می‌شد، برای خوانندگان مفید بود. مثلاً اینکه استقبال از این همایش چگونه بوده است؟ چند نفر در همایش شرکت کرده‌اند و چه گروه‌هایی از مخاطبان این همایش حضور پررنگ‌تری داشتند و نظایر آن.

۷. اغلب چکیده‌های مجموعه حاضر نارساست و از اصول چکیده‌نویسی پیروی نمی‌کند. برخی از آنها به جای اشاره به محتوای مقاله، به معرفی مقدمات موضوع موردبحث پرداخته‌اند. به نحوی که برخلاف کارکرد چکیده که قرار است معرف متن اصلی باشد، مطالعه این چکیده‌ها هیچ تصویر روشنی از محتوای مقاله ترسیم نمی‌کند. مثلاً، چکیده هفتم (ص ۱۰۵) یکی از این موارد است که فقط از دو جمله طولانی تشکیل شده، و جمله نخست آن بیشتر به مقدمه شبیه است و جمله دوم درواقع بسط عنوان محسوب می‌شود. برای ایجاد یک‌دستی در چکیده‌ها، گردآورندگان مجموعه می‌توانستند ساختاری مشخص مثل چکیده‌های ساختاریافته تدوین و بر این