

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۳	فصل اول: پیدایش و گسترش خدمات مرجع: تاریخچه
۳	۱-۱ مقدمه
۴	۲-۱ تاریخچه
۶	۱-۲-۱ زمینه‌های اجتماعی
۹	۲-۲-۱ زمینه‌های حرفه‌ای
۱۰	۳-۱ نظریه‌های خدمات مرجع
۱۵	۴-۱ تاریخچه فناوری و گسترش خدمات مرجع
۱۸	۵-۱ خلاصه فصل
۲۰	۶-۱ پرسش‌ها
۲۱	فصل دوم: ضرورت‌های آموزش اصول خدمات مرجع در علم اطلاعات و دانش‌شناسی
۲۱	۱-۲ مقدمه
۲۳	۲-۲ تأثیر تحولات روزافزون بر خدمات مرجع
۲۴	۱-۲-۲ روندهای جدید منابع مرجع
۲۹	۳-۲ نقش‌های آموزشی خدمات مرجع به کاربران و کتابداران
۳۲	۴-۲ خلاصه فصل
۳۳	۵-۲ پرسش‌ها
۳۴	فصل سوم: خدمات مرجع
۳۴	۱-۳ مقدمه
۳۹	۲-۳ انواع خدمات مرجع
۴۰	۱-۲-۳ خدمات مرجع حضوری / هم‌زمان
۴۵	۲-۲-۳ خدمات مرجع غیر حضوری / غیر هم‌زمان
۴۹	۱-۲-۲-۳ ابزارهای ارائه خدمات مرجع راه دور
۵۱	۳-۳ رویکردهای نوین در خدمات مرجع
۵۲	۱-۳-۳ وبسایت کتابخانه‌ها

صفحه	عنوان
۵۴	۲-۳-۳ خدمات مرجع پیوسته یا الکترونیك
۵۵	۱-۲-۳-۳ شیوه‌ها
۵۵	۲-۲-۳-۳ ویژگی‌ها
۵۷	۴-۳ ميز مرجع مجازی
۶۲	۱-۴-۳ انواع راه‌های خدمات در ميز مرجع مجازی
۶۶	۲-۴-۳ چالش‌های ميز مرجع
۶۶	۳-۴-۳ سیستم‌های خبره در خدمات مرجع
۷۰	۵-۳ ب و ۲
۷۲	۶-۳ خدمات ابری
۷۶	۷-۳ خلاصه فصل
۷۷	۸-۳ پرسش‌ها
۷۹	فصل چهارم: کتابدار مرجع
۷۹	۱-۴ مقدمه
۷۹	۲-۴ مهارت‌های لازم برای کتابداران مرجع
۸۰	۱-۲-۴ مهارت‌های ارتباطی
۸۴	۱-۱-۲-۴ ویژگی‌های اخلاقی
۹۰	۲-۱-۲-۴ اصول روان‌شناسی
۹۲	۳-۱-۲-۴ کتابدار مرجع به عنوان واسط اطلاعاتی
۹۳	۲-۲-۴ مهارت‌های فنی
۹۶	۱-۲-۲-۴ دانش درباره انواع منابع مرجع
۹۹	۲-۲-۲-۴ توانایی جستجوی منابع مرجع (در کتابخانه و در منابع وب)
۱۰۱	۳-۲-۴ مهارت‌های خدمات مرجع در آرشیوها و مراکز اسناد
۱۰۳	۱-۳-۲-۴ مهارت‌های کتابدار
۱۰۴	۲-۳-۲-۴ چالش‌ها
۱۰۴	۴-۲-۴ تخصص موضوعی
۱۰۷	۱-۴-۲-۴ کنترل و ارزیابی
۱۰۷	۲-۴-۲-۴ آموزش مهارت‌های اطلاع‌یابی
۱۰۸	۳-۴-۲-۴ روش‌های جدید پاسخ به پرسش
۱۰۸	۵-۲-۴ مهارت تفکر انتقادی
۱۱۰	۶-۲-۴ مهارت سواد اطلاعاتی
۱۱۳	۷-۲-۴ آموزش
۱۱۶	۳-۴ خلاصه فصل
۱۱۷	۴-۴ پرسش‌ها

صفحه	عنوان
۱۱۸	فصل پنجم: تأثیر متقابل فرایند مرجع و نیازهای کاربران
۱۱۸	۱-۵ مقدمه
۱۱۹	۲-۵ نیازهای اطلاعاتی کاربران عام
۱۲۴	۳-۵ نیازهای اطلاعاتی کاربران خاص
۱۲۹	۱-۳-۵ متخصصان و گروه‌های نخبه
۱۳۲	۲-۳-۵ معلولان
۱۳۳	۱-۲-۳-۵ خدمات ویژه نابینایان
۱۳۵	۲-۲-۳-۵ خدمات ویژه ناشنویان
۱۳۵	۳-۳-۵ گروه‌های قومی
۱۳۷	۴-۵ نیازهای اطلاعاتی نهادهای رسمی و سازمان‌ها
۱۳۹	۵-۵ روش‌های شناسایی نیازهای اطلاعاتی
۱۴۲	۶-۵ نیازهای اطلاعاتی سطح ویژه (خدمات شخصی‌سازی شده در کتابخانه)
۱۴۴	۷-۵ خلاصه فصل
۱۴۶	۸-۵ پرسش‌ها
۱۴۷	فصل ششم: مصاحبه مرجع
۱۴۷	۱-۶ مقدمه
۱۴۸	۲-۶ شیوه‌های پرسش و پاسخ مرجع
۱۵۰	۳-۶ هدف مصاحبه مرجع
۱۵۱	۴-۶ فنون مصاحبه مرجع
۱۵۴	۵-۶ عوامل مؤثر بر مصاحبه مرجع
۱۵۵	۶-۶ ویژگی‌های فردی کتابدار مرجع
۱۵۹	۱-۶-۶ نقش مهارت‌های کتابداران در مصاحبه مرجع
۱۶۴	۷-۶ شرایط مصاحبه مرجع
۱۶۷	۸-۶ مدل‌های پاسخگویی به سؤال‌های مرجع
۱۶۸	۹-۶ انواع پرسش‌های مرجع
۱۷۱	۱-۹-۶ مفاهیم پرسش‌های مرجع
۱۷۲	۲-۹-۶ پرسش و پاسخ‌ها در محیط دیجیتال
۱۷۵	۱۰-۶ خدمات مرجع و پست الکترونیکی
۱۷۶	۱۱-۶ گفتگوی اینترنتی و خدمات مرجع
۱۷۸	۱-۱۱-۶ انواع نظام‌های ارائه‌دهنده خدمات مرجع در محیط دیجیتال
۱۸۱	۱۲-۶ خلاصه فصل
۱۸۲	۱۳-۶ پرسش‌ها

صفحه	عنوان
۱۸۳	فصل هفتم: عملکرد کتابخانه‌ها و خدمات مرجع
۱۸۴	۱-۷ مقدمه
۱۸۴	۲-۷ ارزیابی خدمات مرجع
۱۸۷	۳-۷ خط‌مشی در انتخاب مواد مرجع
۱۹۱	۴-۷ خط‌مشی در ارائه خدمات مرجع
۱۹۲	۱-۴-۷ اهداف خط‌مشی خدمات مرجع
۱۹۳	۲-۴-۷ چرا نوشتن خط‌مشی ضروری است؟
۱۹۳	۵-۷ ارزیابی منابع مرجع
۱۹۴	۶-۷ شیوه‌های ارزیابی کمی خدمات مرجع
۱۹۶	۷-۷ شیوه‌های ارزیابی کیفی خدمات مرجع
۱۹۷	۸-۷ اجزاء ارزشیابی بخش مرجع
۱۹۸	۹-۷ معیارهای ارزیابی خدمات مرجع
۱۹۸	۱۰-۷ مزایای ارزیابی مجموعه مرجع
۱۹۹	۱۱-۷ استانداردهای ارزیابی خدمات مرجع
۱۹۹	۱-۱۱-۷ رفتار کاربران در میز مرجع
۲۰۱	۱۲-۷ عناصر خط‌مشی خدمات مرجع
۲۰۳	۱۳-۷ اصول اخلاقی خدمات مرجع
۲۰۳	۱۴-۷ ارزیابی مدیریت مرجع
۲۰۷	۱۵-۷ خلاصه فصل
۲۰۸	۱۶-۷ پرسش‌ها
۲۰۹	فصل هشتم: خدمات مرجع در انواع کتابخانه‌ها
۲۰۹	۱-۸ مقدمه
۲۱۰	۲-۸ کتابخانه ملی
۲۱۲	۳-۸ کتابخانه‌های عمومی
۲۲۰	۴-۸ کتابخانه‌های دانشگاهی
۲۲۷	۵-۸ کتابخانه‌های آموزشگاهی
۲۳۰	۶-۸ کتابخانه‌های تخصصی
۲۳۲	۷-۸ کتابخانه‌های دیجیتال
۲۳۵	۸-۸ خلاصه فصل
۲۳۷	۹-۸ پرسش‌ها
۲۳۸	منابع و مآخذ

پیشگفتار

یکی از مهم‌ترین بخش‌های یک کتابخانه اعم از سنتی یا مجازی بخش مرجع است. هدف از تشکیل این بخش پاسخگویی به پرسش‌های مراجعان در سریع‌ترین زمان است. بخش مرجع مهم‌ترین محمل تعامل کاربران با کتابداران و خدمات مرجع جزو اصلی‌ترین خدمات کتابخانه‌هاست. همچنین موفقیت هر کتابخانه به میزان زیادی به بخش خدمات مرجع بستگی دارد. کتاب حاضر با عنوان *اصول خدمات مرجع گامی کوچک در مسیر بهبود خدمات مرجع* است. دربارهٔ مرجع و خدمات آن تا کنون منابع ارزشمندی تألیف شده است، ولی در بیشتر آن‌ها رویکرد غالب، خدمات مرجع سنتی یا اصول کلی خدمات مرجع بوده است. از همین رو نگرارش منبعی که در آن علاوه بر اصول و خدمات به خدمات نوین و دیجیتال مرجع نیز پرداخته شده باشد، ضروری می‌نماید. بر این اساس، نویسندگان امید دارند که مطالب کتاب به پرسش‌های دانشجویان رشتهٔ علم اطلاعات و دانش‌شناسی در این زمینه پاسخ دهد. مباحث کتاب در هشت فصل تدوین شده است: در فصل اول به پیدایش و گسترش خدمات مرجع و تاریخچهٔ آن پرداخته شده است. موضوع فصل دوم ضرورت‌های آموزش اصول خدمات مرجع در علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. خدمات مرجع موضوعی است که در فصل سوم بدان پرداخته شده است. فصل چهارم به کتابدار مرجع و وظایف وی اختصاص یافته است. تأثیر متقابل فرایند مرجع و نیازهای کاربران، مصاحبهٔ مرجع و عملکرد کتابخانه‌ها و خدمات مرجع به ترتیب موضوع فصل‌های پنجم، ششم و هفتم کتاب است. در فصل هشتم خدمات مرجع در انواع کتابخانه‌ها بررسی شده است.

گفتنی است که این کتاب به سفارش گروه تخصصی علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) تألیف شده است و نویسندگان بر خود فرض می‌دانند که از مسئولان محترم سازمان، به‌ویژه جناب آقای دکتر عبدالرضا نوروزی چاکلی، مدیر محترم گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، که زمینهٔ نگارش این کتاب را فراهم نمودند، صمیمانه قدردانی کنند.

فهیمة باب الحوائجی، زهرا ابادری، فروزان طیبیان

مرداد ۱۳۹۷