



اصول کار مرجع

(رشته کتابداری)

دکتر هادی شریف مقدم رحیم علیجانی

بسم الله الرحمن الرحيم

پیشگفتار ناشر

کتاب‌های دانشگاه پیام نور حسب مورد و با توجه به شرایط مختلف یک درس در یک یا چند رشته دانشگاهی، به صورت کتاب درسی، متن آزمایشگاهی، فرادرسی، و کمک‌درسی چاپ می‌شوند.

کتاب درسی ثمرهٔ کوشش‌های علمی صاحب اثر است که براساس نیازهای درسی دانشجویان و سرفصل‌های مصوب تهیه و پس از داوری علمی، طراحی آموزشی، و ویرایش علمی در گروه‌های علمی و آموزشی، به چاپ می‌رسد. پس از چاپ ویرایش اول اثر، با نظرخواهی‌ها و داوری علمی مجدد و با دریافت نظرهای اصلاحی و متناسب با پیشرفت علوم و فناوری، صاحب اثر در کتاب تجدیدنظر می‌کند و ویرایش جدید کتاب با اعمال ویرایش زبانی و صوری جدید چاپ می‌شود.

متن آزمایشگاهی (م) راهنمایی است که دانشجویان با استفاده از آن و کمک استاد، کارهای عملی و آزمایشگاهی را انجام می‌دهند.

کتاب‌های فرادرسی (ف) و **کمک‌درسی** (ک) به منظور غنی‌تر کردن منابع درسی دانشگاهی تهیه و بر روی لوح فشرده تکثیر می‌شوند و یا در وبگاه دانشگاه قرار می‌گیرند.

مدیریت تولید مواد و تجهیزات آموزشی

فهرست

نه	پیشگفتار
۱	فصل اول: تاریخچه، تعاریف و توسعه خدمات مرجع
۱	تعریف خدمات مرجع
۲	ریشه‌های خدمات مرجع
۷	پیدایش کتاب‌های درسی پیرامون خدمات مرجع
۹	ویلیام ای. کنز
۱۰	تغییر در نحوه ارائه خدمات
۱۵	شمول خدمات مرجع
۱۷	آینده خدمات مرجع
۲۱	کلام آخر
۲۵	فصل دوم: خدمات مرجع دیجیتالی
۲۶	اصطلاحات و تعاریف
۲۹	انواع خدمات مرجع دیجیتالی
۳۵	خدمات مرجع تعاملی
۴۳	فصل سوم: انواع سؤالات مرجع
۴۵	۱. پرسش‌های اداری و تعیین جهت
۴۵	۲. پرسش‌های مؤلف/عنوان
۴۷	۳. پرسش‌های واقعیت‌یابی
۴۷	۴. پرسش‌های منبع‌یابی
۵۰	۵. پرسش‌های تغییرپذیر
۵۰	۶. پرسش‌های پژوهشی
۵۱	۷. پرسش‌های اضافی
۵۱	۸. سؤالات غیرقابل پاسخ
۵۲	تحلیل پرسش
۵۳	خدمات اطلاعی و ارجاعی

۵۳	خدمات مشاوره‌ای
۵۷	فصل چهارم: کلیات مصاحبه مرجع
۶۰	بررسی مسائل مربوط به برقراری ارتباط
۶۲	مهارت‌های غیرکلامی
۶۴	مهارت‌های کلامی
۷۱	فصل پنجم: انواع مصاحبه
۷۱	۱. مرجع فوری
۷۲	۲. پروژه‌های پژوهشی
۷۴	۳. اشاعه‌گزینی اطلاعات
۷۵	۴. مصاحبه ازجایی
۷۵	۵. مصاحبه آموزشی یا راهنمایی فردی
۷۶	۶. مصاحبه جستجوی پایگاه اطلاعاتی
۷۷	۷. مصاحبه تلفنی
۷۹	فصل ششم: مصاحبه در عمل
۸۱	شروع مصاحبه
۸۲	پرسش‌های ناتمام
۸۳	انگیزه‌کاربر
۸۵	پرسش‌های باز و بسته
۸۶	سؤالات مطرح نشده
۸۷	راهکارهای افزایش کیفیت مصاحبه مرجع
۸۸	گوش‌دادن فعال
۸۹	فضای راحت و آرام‌بخش
۸۹	مرجع هنر است یا علم؟
۹۳	فصل هفتم: الگوهای جستجو
۹۶	فرایند جستجو
۱۰۱	فصل هشتم: قواعد جستجو
۱۰۲	انواع جستجو
۱۰۲	الف) جستجوی منابع معلوم
۱۰۳	ب) جستجوی منابع نامعلوم
۱۰۴	راهکارهای جستجو
۱۰۵	۱. جستجوی تطابق دقیق
۱۰۵	کاربرد عملگرهای بولی
۱۱۱	مشکلات مرتبط با بازیابی مبتنی بر منطق بولی
۱۱۳	۲. جستجوی تطابق جزئی
۱۱۴	مشکل منفی‌سازی مفهوم در جستجوی تطابق جزئی
۱۱۶	۳. جستجوی استنادی
۱۱۸	۴. جستجوی فرایوندی

۱۱۹	رابط‌های کاربری در نظام‌های اطلاعاتی
۱۲۰	۱. رابط جستجوی ساده
۱۲۱	۲. رابط جستجوی پیشرفته
۱۲۳	سایر امکانات جستجو
۱۲۸	توانایی‌های مرور
۱۲۸	رتبه‌بندی نتایج جستجو
۱۳۳	فصل نهم: راهکارهای بهبود جستجو
۱۴۷	فصل دهم: کتابداران مرجع و آموزش کاربران
۱۴۹	خدمات مرجع و تکامل دسترسی
۱۵۲	کاربران نهایی و وب جهان‌گستر
۱۵۴	شیوه‌های آموزش کاربران
۱۵۹	فصل یازدهم: ارزیابی منابع مرجع
۱۶۶	ارزیابی کتاب‌شناسی‌ها
۱۶۸	ارزیابی نمایه‌ها
۱۷۰	ارزیابی دایرة المعارف‌ها
۱۷۶	ارزیابی منابع مرجع فوری
۱۷۷	ارزیابی واژه‌نامه‌ها
۱۸۲	ارزیابی زندگی‌نامه‌ها
۱۸۷	ارزیابی منابع جغرافیایی
۱۹۳	فصل دوازدهم: مهارت‌های لازم برای کتابداران مرجع
۱۹۵	هنر برقراری ارتباط
۲۰۷	کتابنامه

پیشگفتار

کار بخش مرجع دارای جزئیات و ریزه کاری‌های فراوان است و سال‌ها وقت لازم است تا کتابدار مرجع بتواند با کار عملی صرفاً بخشی از این هنر را بیاموزد. به جرأت می‌توان گفت آنچه که در فعالیت روزانه یک کتابدار مرجع رخ می‌دهد به حدی متنوع است که سر به بی‌نهایت می‌زند.

البته این به معنای این نیست که آموزش نمی‌تواند مؤثر باشد، بلکه آموزش کار مرجع فکر و خلاقیت آن را برای جذب سریع‌تر تجربه آماده می‌کند. آموزش بنیان‌های نظری یک رشته، علاوه بر اینکه اساس فکری دانشجو را برای کارها و وظایف بعدی آماده می‌کند باعث می‌شود تا دانشجو در فرایندی منطقی و نه به صورت پراکنده نسبت به وظایف آینده آگاهی به دست آورد و آن چنان‌که گفته شد، اساس آموزش‌های نظری برای ایفاء نقش‌های بعدی می‌باشد که فرد در جامعه به دست می‌گیرد.

براساس گفته‌های بالا درس «اصول کار مرجع» برای دانشجویان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی در مقطع کارشناسی در نظر گرفته شده است. دانشجو باید بنیان‌های نظری و مهمترین کارکرد کتابخانه که اشاعه اطلاعات است را بیاموزد. به این ترتیب مطالب کتاب به مباحث نظری خدمات مرجع از ابتدای پیدایش - تا جایی که قابل بررسی و استناد بوده است - تا زمان حال حاضر می‌پردازد.

چنان‌که گفته شد مهمترین وظیفه کتابخانه، اشاعه اطلاعات می‌باشد. بنابراین کلیه فعالیت‌هایی که در بخش‌های مختلف کتابخانه شامل: فراهم‌آوری، فهرست‌نویسی و

رده‌بندی، نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی و دیگر فعالیت‌ها همه به‌خاطر دسترسی کاربر به اطلاعاتی است که مورد نیازش می‌باشد. لذا دسترسی به اطلاعات را باید از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار داد. همه جنبه‌هایی که کنار یکدیگر قرار می‌گیرند تا کاربر به اطلاعات مورد نیازش دسترسی پیدا کند. اگر کتابدار مسئول مجموعه‌سازی به‌خوبی فعالیت خود را در چارچوب سیاست‌های پذیرفته‌شده کتابخانه انجام ندهد، نمی‌توان انتظار داشت که مجموعه‌ای مناسب اعم از چاپی و یا الکترونیکی در کتابخانه فراهم شود. اگر منابع به‌خوبی سازماندهی و رده‌بندی نشوند، اگر منابع به‌خوبی نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی نشوند، اگر برای منابع الکترونیکی رابط کاربر مناسبی طراحی نشود، همه و همه باعث عدم‌موفقیت یا کاهش موفقیت خدمات کتابخانه‌ای می‌شود.

از طرف دیگر اگر همه موارد گفته‌شده، به‌خوبی انجام شود باید کتابدارانی ماهر و علاقه‌مند به پشتیبانی آموزش نظام‌مند و روزآمد، همراه با ذهن خلاق و اشتیاق به خدمت به دیگران بتوانند، خدمات کتابخانه‌ای را اجراء کرده و نیازهای اطلاعاتی کاربران را برطرف کنند. کتاب حاضر به این نوع آموزش‌ها پرداخته است. کتابدار چگونه باید باشد؟، چه باید بکند؟ و با استفاده از چه ابزاری؟ تا کاربر خشنود و با لبخند کتابخانه و یا فضای جدید اطلاعاتی وب‌سایت کتابخانه را ترک کند و از آن مهم‌تر باز هم برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود به کتابخانه مراجعه کند.

نگارندگان این اثر، علاوه بر تجربه سال‌ها تدریس در دانشگاه، پژوهش و تألیفات مختلف، افتخار سال‌ها فعالیت و کار کتابخانه‌ای و کار در بخش مرجع و اطلاع‌رسانی را در کارنامه خود دارند. در واقع آنچه که پیش‌روی شما قرار دارد آمیزه‌ای است از آموخته‌ها، و تجربیات مؤلفان این اثر، که با استفاده از متون شناخته‌شده، کلاسیک، معتبر و بین‌المللی در زمینه خدمات مرجع و علوم مرتبط محک خورده است. بسیاری از مثال‌هایی که در این کتاب به‌عنوان شاهد به‌کار رفته است، صرفاً ساخته و پرداخته تخیلات مؤلفان یا سایر منابع نیست، بلکه، ناشی از تجربه عملی است که مؤلفان در بخش مرجع اندوخته‌اند. البته معتقد هستیم هنگام ارائه خدمات مرجع بی‌نهایت ممکن است موارد متفاوت، مشکلات و شرایط گوناگون پدید آید که شاهد آوردن آنها مثنوی هفتاد من و شاید بیشتر می‌طلبد. آنچه در این کتاب اعم از تعاریف، توضیحات و مثال‌ها آمده است، آغاز راهی است برای کتابدار مرجع آینده، که

بخش عظیمی را خود در طی راه- و با گذشت زمان و کسب تجربه- خواهد آموخت.
آثار سال‌های اخیر پیرامون خدمات مرجع نشان می‌دهد که تمرکز قابل توجهی
در استفاده از منابع مرجع اینترنتی برای پاسخ‌گویی به سؤالات مرجع دیده می‌شود.
بنابراین در نوشتن این کتاب تأکید کاملاً روشنی بر ارائه خدمات مرجع در محیط
دیجیتالی شده‌است.

امیدواریم کتاب حاضر بتواند اطلاعات پایه و اساسی را در اختیار دانشجویان
عزیز قرار داده و زمینه نظری و فکری مناسبی را برای انجام وظایف آتی آنان به‌عنوان
کتابدار مرجع فراهم آورد.

با آرزوی موفقیت
شریف مقدم- علیجانی
تابستان ۱۳۸۷

به همان اندازه که یک فروشنده مایل نیست، مشتری بدون خرید از فروشگاه خارج شود، کتابدار هم نباید اجازه دهد که کاربر بدون پاسخ سؤالش از کتابخانه خارج شود.

ساموئل سوییت گرین (۱۸۷۶)

فصل اول

تاریخچه، تعاریف و توسعه خدمات مرجع

هدف‌های آموزشی

در این فصل با تاریخچه پیدایش کتاب‌های درسی درباره خدمات مرجع و انواع خدمات مرجع آشنا شده و به اهمیت آن در کتابخانه پی خواهید برد. شیوه کسب مهارت‌های لازم برای ارائه خدمات مختلف مرجع و ارائه آن با توجه به فناوری‌های نوین نیز در این فصل ارائه شده است.

هدف‌های رفتاری

۱. کسب آگاهی از مفهوم خدمات مرجع کتابخانه از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف
۲. آگاهی از تاریخچه پیدایش خدمات مرجع و سیر تحول و پیشرفت آن
۳. آشنایی با تاریخ پیدایش کتاب‌های درسی درباره خدمات مرجع
۴. آگاهی از تأثیر فناوری‌های نوین اطلاع‌رسانی در ارائه خدمات مرجع
۵. آشنایی با انواع خدمات مرجع الکترونیک
۶. کسب مهارت‌های لازم مورد نیاز برای همکاری در بخش مرجع کتابخانه
۷. کسب اطلاع از نقش خدمات مرجع در آموزش از راه دور

تعریف خدمات مرجع

اصطلاح «خدمات مرجع» به کمک‌های فردی اطلاق می‌شود که به کاربران کتابخانه‌ای که در جستجوی اطلاعات هستند داده می‌شود. قید فردی بودن در این تعریف نشانه شخصی بودن این خدمات بین کاربر و افرادی که دوره‌های آموزشی دانشگاهی در رشته

علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی را گذرانده‌اند و «کتابدار مرجع» نامیده می‌شوند می‌باشد. کتابداران مرجع به‌عنوان «رابط بین کاربر و اطلاعات»^۱ و «هدایت‌کنندگان کاربران در بزرگراه اطلاعاتی» عمل می‌کنند.

بوپ^۲ و اسمیت^۳ (۱۹۹۵) کتابدار مرجع را رابطی بین کاربر جویای اطلاعات و منابع چاپی یا الکترونیکی که اطلاعات در آن قرار دارد می‌دانند.

بونگ^۴ (۱۹۹۹) خدمات مرجع را در سه گروه طبقه‌بندی می‌کند:

۱. خدماتی مرجعی که در آن کتابدار مرجع اطلاعات مورد نیاز کاربر را مستقیماً

جستجو یا به کاربر در پیدا کردن اطلاعات کمک می‌کند؛

۲. آموزش استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ای (که عمدتاً به‌عنوان مهارت‌های سواد اطلاعاتی شناخته می‌شود)؛

۳. آموزش کاربران، که در آن کاربران برای انتخاب مرتبط‌ترین منابع اطلاعاتی هدایت می‌شوند.

خدمات مرجع سستی به‌صورت شخصی (فرد با فرد)، و یا از راه تلفن و مکاتبه در بخش مرجع ساختمان کتابخانه انجام می‌شده‌است. چندسالی است که کتابخانه‌ها خدمات مرجع را به‌صورت الکترونیکی و از طریق وب جهان‌گستر، پست الکترونیک، ویدیو کنفرانس^۵ و سایر شیوه‌های هم‌زمان^۶ و غیرهم‌زمان^۷ هم ارائه می‌کنند (چودری^۸، ۲۰۰۲). شیوه‌ای دیگر از خدمات مرجع، آموزش‌های فردی و جمعی کاربران پیرامون استفاده از منابع چاپی و الکترونیکی می‌باشد. بدون توجه به شیوه ارائه خدمات، ارزش خدمات مرجع همچنان یکسان باقی می‌ماند: فراهم آوردن اطلاعات باکیفیت برای کاربران کتابخانه، هنگامی که نیازهای اطلاعاتی دارند.

ریشه‌های خدمات مرجع

اگرچه کتر (۲۰۰۲) در بحثی تئوریک پیرامون کتابدار مرجع و به تبع آن خدمات مرجع،

-
1. Mediators between the user and the information
 2. Bopp
 3. Smith
 4. Bunge
 5. Videoconferencing
 6. Synchronous
 7. Asynchronous
 8. Chowdhury

پیشینه این خدمات را به ۵۰۰۰ سال قبل باز می‌گرداند، اما آنچنان‌که روتستاین^۱ (۱۹۶۱) می‌گوید، خدمات مرجع بخشی قدیمی از خدمات کتابداری نبوده است و جنبه نسبتاً جدید در خدمات کتابداری در مقایسه با فراهم‌آوری و فهرست‌نویسی محسوب می‌شود. مانند بسیاری از خدمات نوین کتابداری، منشاء خدمات مرجع و به کشورهای اروپایی و غربی برمی‌گردد.

تا اواسط قرن نوزدهم بسیاری از دانشمندان هنگامی به کتابخانه مراجعه می‌کردند که مجموعه‌های شخصی کتابخانه آنها پاسخ‌گویی نیازهای علمی و اطلاعاتی آنها نبود. به‌عنوان کاربران کتابخانه نیازی به کمک نداشتند و به‌طور معمول با کتاب‌شناسی‌ها و منابع مورد نیاز رشته خود آشنا بودند.

تا این زمان- اواسط قرن نوزدهم- کتابداران در کنار سایر وظایف و فعالیت‌های خود از جمله فراهم‌آوری، سازماندهی و کنترل منابع کتابخانه‌ای، پاره‌ای از خدمات را در محل کتابخانه به کاربران کتابخانه‌ای ارائه می‌دادند. اما به‌طور کلی مجموعه‌ها کوچک بود و نیازی به خدمات مرجع احساس نمی‌شد، چنان‌که رانگاناتان می‌گوید اگر تعداد کتاب‌ها در یک کتابخانه بسیار اندک باشد، شاید نیازی به خدمات مرجع نباشد.

رشد سریع انتشارات و باسواد شدن افراد و توده‌ها در دنیای غرب باعث تغییرات و نیاز به خدمات جدیدی شد که سپس خدمات مرجع شکل گرفت. در میانه قرن نوزدهم علوم بسط و گسترش زیادی یافت، کتاب‌ها و نوشته‌ها پیرامون موضوعات مختلف منتشر می‌شد و علاوه بر آن علوم به شاخه‌های فرعی بیشتر و موضوعات کوچک‌تری تقسیم شد که نیاز به نگارش منابع خاص و بیشتری به‌وجود آمد. زمانی رسیده بود که دیگر دانشمندان هر رشته نام و مشخصات تمام و یا اکثر کسانی را که در رشته و گرایش تخصصی خودشان دست به نگارش می‌زدند نمی‌شناختند. به‌این‌ترتیب تغییری صورت گرفت که حاصل آن تغییر، از جستجو پیرامون نام افراد و آثار آنها به جستجوی موضوعی برای بازیابی اطلاعات از هر دانشمند و نگارنده‌ای دیگر بود. متخصصان موضوعی دیگر به دنبال یافتن و بازیابی آثار و کتاب‌های افرادی خاص نبودند و بیشتر جستجوهای موضوعی را بدون توجه به نام نویسندگان آنها دنبال می‌کردند.

پیش از این و تا قبل از اواسط قرن نوزدهم برای یک دانشمند امکان‌پذیر و یا نسبتاً امکان‌پذیر بود تا بتواند کلیه یا اکثر نوشته‌های افراد متخصص در رشته موضوعی خود را پیدا کند، ولی از این زمان به دلیل گسترش دروازه‌های علم این کار امکان‌پذیر نبود. رشد آموزش و گسترش و همگانی‌شدن سواد خصوصاً در کشورهای صنعتی قرن نوزدهم و به تبع آن افزایش باسوادان و نیازمندان اطلاعاتی جوامع و همچنین افزایش چشمگیر انتشارات شرایطی را به وجود آورد که در کتابخانه‌ها به افرادی نیاز بود تا بتوانند به سؤالات مختلف کاربران از جمله سؤالات تخصصی و غیرتخصصی پاسخ دهند.

نخستین مقاله در رابطه با خدمات مرجع در سال ۱۸۷۶ منتشر شد، ولی ۱۰ سال به درازا کشید تا این اصطلاح برای اولین بار به صورت چاپی مورد استفاده قرار گرفت. مؤلف این اثر ساموئل سویت گرین^۱، فارغ‌التحصیل دانشگاه هاروارد و کتابدار کتابخانه عمومی شهر ورسستر^۲، در ایالات متحده آمریکا بود. بنا به عقیده روتستاین (۱۹۶۱)، این نخستین اعلام صریح و روشن برای برنامه‌ای جهت راه‌اندازی کمک شخصی و فردی به کاربران کتابخانه به صورت منظم و نه به صورت اتفاقی و گاه و بیگاه بود. در همین سال (۱۸۷۶) آی. آر. اسپوفورد^۳، که بعدها کتابدار کتابخانه کنگره آمریکا شد، از خدمات مرجع به عنوان ابزاری برای کمک به خواننده، جهت جلوگیری از هدر رفتن وقت او (خواننده) و کتابدار طرفداری نمود. به عقیده اسپوفورد، انتخاب هوشمندانه کتاب‌های مرجع به بهترین وجه می‌توانست نیازهای اطلاعاتی خواننده را برطرف کند. یک سال بعد در سال ۱۸۷۷ گرین در لندن مقاله‌ای نیز در رابطه با نیاز به خدمات مرجع در آن شهر در کنفرانسی که منجر به تأسیس انجمن کتابداری بریتانیا شد، ایراد کرد.

از سخنرانی گرین در سال ۱۸۷۶ در حواشی تأسیس انجمن کتابداری آمریکا و همچنین سخنرانی بعدی او در سال ۱۸۷۷ در حواشی تأسیس انجمن کتابداری بریتانیا می‌توان به روشنی درک کرد که در آن سال‌ها خدمات مرجع در برخی از کتابخانه‌های

1. Samuel Swett Green
2. Worcester Public Library
3. A. R. Spofford

درجه اول آمریکا و بریتانیا در حال انجام بوده است و از مقالات او چنین برمی آید که او از این خدمات و انجام آنها در آن کتابخانه‌ها آگاهی کامل داشته است. ولی چنان‌که گفته شد این خدمات تا آن زمان تحت نام مشخص و خدمات مشخصی ارائه نمی‌شده‌است بلکه کمک‌هایی شخصی و کمک به برخی از خوانندگان و کاربران بوده است.

یکی از مواردی که باید در نظر داشت این است که بعد از این وقایع که در آنها نیاز به کمک به کاربران مطرح گردید، رشد نشریات ادواری نیز در میانه و اواخر قرن نوزدهم یکی دیگر از دلایل پیدایش و رشد خدمات مرجع بود. آنچه که تا این زمان رخ داده بود این بود که کاربران و دانشمندان می‌توانستند محتویات کتاب‌ها و سایر مندرجات را خود به تنهایی جستجو و اطلاعات مورد نیاز را بازیابی کنند، اما با گسترش چشمگیر نشریات ادواری که در یک شماره مجموعه گوناگون موضوعی از مقالات و نوشته‌ها را پوشش می‌داد و همچنین انتشار مرتب و پیگیر آنها، دیگر کاربران قادر به جستجوی این منابع بدون کمک و حمایت کتابداران نبودند. آنچه که در این زمینه قابل توجه‌تر بود عدم ارائه فهرست مقالات و محتویات آنها در فهرست‌ها مطرح بود و به این ترتیب دسترسی و استفاده از آنها برای کاربران ناآشنا سخت و یا غیرممکن بود و در نتیجه نیاز به کمک کتابداران را ضروری می‌ساخت.

با گسترش و افزایش رشد ادواری‌ها، وضعیت به گونه‌ای تغییر یافت که حتی خود کتابداران نیز توانایی بازیابی مقالات و ارائه آنها به کاربران را نداشتند، بنابراین سیاهه‌هایی از مشخصات مقالات را فراهم کرده و آنها را برای استفاده کاربران نگهداری می‌کردند.

گرین (۱۸۷۶) در مقاله خود اشاره می‌کند که اگرچه فهرست‌ها و نمایه‌نامه‌ها با ارزش هستند، اما بیشتر کاربران برای استفاده از آنها نیاز به آموزش دارند. او اضافه کرد که کاربران همچنین باید در انتخاب کتاب‌هایی که به بهترین نحو نیازهای اطلاعاتی آنها را پوشش دهد راهنمایی شوند. گرین اضافه می‌کند در فرایند کمک و آموزش کاربران کتابخانه، کتابداران باید به راحتی در دسترس باشند و صحبت کردن با آنها برای کاربران خوشایند باشد. گرین تأکید می‌کند دسته‌ای از ویژگی‌های فردی برای این کتابداران ضروری می‌باشد. در بین ویژگی‌های فردی که او ذکر می‌کند می‌توان به برخورد‌های مؤدبانه، احساس همدردی، خوشرویی و شکیبایی اشاره نمود. در انتها او

نتیجه‌گیری می‌کند که به همان اندازه که یک فروشنده مایل نیست، مشتری بدون خرید از فروشگاه خارج شود، کتابدار هم نباید اجازه دهد که کاربر بدون پاسخ سؤالش از کتابخانه خارج شود. اما گرین درعین‌حال هشدار می‌دهد که کاربران نباید وابسته به کتابدار شوند، بلکه باید به همان اندازه‌ای که نیاز دارند به آنها کمک شود و درعین‌حال کتابدار باید تلاش کند به کاربران اصولی را بیاموزد تا مستقل عمل کنند.

این شروع خدمات کاربر-مدار^۱ در کتابخانه‌ها بوده است. عقاید گرین، مبتنی بر تجربه او در کتابخانه محل کارش بود که مشاهده کرده بود، اتاق مرجع به‌رغم داشتن منابع خوب به‌ندرت مورد استفاده قرار می‌گرفت. شروع کمک‌های شخصی به کاربران کتابخانه توسط او، منجر به افزایش استفاده از اتاق مرجع کتابخانه محل کار او گردید. گرین در ارائه سطح خدمات نیز عقایدی را بیان کرده است. در رابطه با کتابخانه‌های کوچک او معتقد بود که می‌توان خدمات زیادی را به کاربران ارائه نمود، اما در کتابخانه‌های بزرگ‌تر، از نظر او غیرممکن بود که کتابداران بتوانند سطح عالی از خدمات را ارائه دهند، ولی به‌هرحال با گذراندن چندین دقیقه وقت با خوانندگان فضایی از مهمان‌نوازی غالب می‌شود.

تا حدود سال ۱۸۸۸ ملویل دیویی از اصطلاح «کتابدار مرجع» استفاده می‌کرد، اما فراهم‌آوری نظام‌مند چنین خدماتی به‌صورت عمومی رایج نشده بود. ایده ارائه خدمات فردی به کاربران رشد کندی داشت، خصوصاً در کتابخانه‌های دانشگاهی که تفکر غالب این بود که این وظیفه اساتید بود که راهنمایی‌های پژوهشی را برای دانشجویان فراهم آوردند و نه وظیفه کتابداران. بحث و جدل پیرامون ارزش چنین خدماتی برای سال‌ها وجود داشت.

در سال ۱۸۹۳ یک گزارش دولتی، فراهم‌آوری «کمک‌های شخصی» را در کنار سایر فعالیت‌های کتابخانه‌ای قرار داد که در آن زمان عبارت بودند از: انتخاب کتاب، رده‌بندی، فهرست‌نویسی و طراحی ساختمان کتابخانه.

پیشرفت در خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشکده‌ای آمریکا مربوط به اوایل قرن بیستم می‌باشد. در اروپا فراهم‌آوری خدمات مرجع حدود نیمه قرن

1. User-centered service

بیستم به آرامی رایج شد. در سال ۱۹۱۵، در همایش سالانه انجمن کتابداری آمریکا که در برکلی کالیفرنیا برگزار شد، دبلیو. بیشاپ^۱ مقاله‌ای را تحت عنوان «تئوری کار مرجع»^۲ ارائه نمود. در این مقاله بیشاپ بیان می‌کند که اصطلاح «کتابدار مرجع» به صورت اصطلاحی کاملاً پذیرفته شده در آمده است و بنابراین نیاز به تشریح بیشتر و مشخص شدن حدود و مرزهای آن می‌باشد. او سپس «کار مرجع» را شامل خدماتی معرفی می‌کند که کتابدار برای آموزش خواننده ارائه می‌دهد تا به بهترین وجه از کتاب‌های کتابخانه استفاده شود. «کتابداران مرجع» هم برابر تعریف او، کارکنانی هستند که وظیفه خدمت‌رسانی به خوانندگان برای پیگیری یادگیری خود را دارند. در سال ۱۹۲۳، چارلز ویلیامسون نیز گزارشی را برای مؤسسه کارنگی، تهیه نمود که در آن تلاش کرد حدود کار مرجع را تشریح و مشخص کند.

پیدایش کتاب‌های درسی پیرامون خدمات مرجع

نخستین کتاب مهم پیرامون خدمات مرجع در سال ۱۹۳۰ توسط انجمن کتابداری آمریکا^۳ منتشر شد. این اثر مرجع توسط جیمز ویر^۴ با عنوان *A Textbook for Students of Library Work & Librarians* نگارش یافت. همچنان‌که گرین در سال ۱۸۷۶ بر جنبه‌های انسانی کار مرجع تأکید کرده بود، اثر ویر نیز بر همین جنبه‌ها تأکید نمود. تأکیدی که همچنان در آثار متفکران کنونی خدمات مرجع دیده می‌شود. بنیاد بنتون^۵ (۱۹۹۶) کتابی با عنوان «ساختمان‌ها، کتاب‌ها و بایت‌ها: کتابخانه‌ها و جوامع در عصر دیجیتال»^۶ منتشر نمود و کتابداران را هر چه بیشتر تشویق به ارائه خدمات کتابخانه‌ای با احساسات انسانی در فضای دیجیتال نمود. ویر (۱۹۳۰) تلاش کرد تا تئوری و اهداف خدمات مرجع را تدوین کند. او در این کتاب بحث‌های مختلفی را مطرح می‌کند که معیارهای آموزشی و صفات شخصی کتابدار مرجع و اهمیت کار مرجع از آن جمله است. در مورد صفات شخصی کتابدار مرجع، ویر ۲۷ صفت را که ضروری می‌دانست بیان می‌کند که می‌توان به هوش، دقت، دانش حرفه‌ای،

1. W. Bishop

2. The Theory of Reference Work

3. American Library Association

4. James Wyer

5. Benton Foundation

6. Buildings, Books, & Bytes: Libraries & Communities in the Digital Age