



## تحلیل ویژگی‌های کتابشناختی و سیر تاریخی نشر مقالات فارسی در زمینه‌ی خدمات و منابع مرجع\*

دکتر زاهد بیگدلی<sup>1</sup>

سعید ملک محمدی<sup>2</sup>

(صفحات 26-1)

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر، بررسی سیر تاریخی انتشار مقالات فارسی در زمینه خدمات و منابع مرجع است. **روش:** این پژوهش مروری است و به روش کتابخانه‌ای انجام گرفته است. عبارت‌ها و کلیدواژه‌های مرتبط با خدمات و منابع مرجع در مجلات و پایگاه‌های علمی ایران در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد جست‌وجو قرار گرفت. تعداد 75 مقاله شناسایی و بر اساس این دو موضوع تنظیم شدند. **یافته‌ها:** نخستین مقاله در سال 1355 منتشر شد و سپس تا سال 1371 مقاله‌ای منتشر نشد. دهه‌ی 1380 با انتشار 44 مقاله دوران شکوفایی بزرگ است و مفاهیمی مرتبط با ارزیابی و بازاریابی فرایند و محصولات خدمات مرجع کتابخانه‌ها نیز مطرح می‌گردد. سال 1387 را با 11 مقاله می‌توان سال پربار و سال خدمات دیجیتال قلمداد نمود. در دهه‌ی نود، توجه به کاربران و نظام‌های اطلاعاتی و نقد کتاب از جایگاه بالاتری برخوردار است. **نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش ضمن نشان دادن نقاط قوت و ضعف وضعیت موجود، می‌تواند به پی بردن به فرصت‌ها و پر نمودن شکاف‌های موجود در حوزه خدمات و منابع مرجع کمک کند و همانند نقشه راه پژوهشگران، مؤلفان و ناشران عمل کند. **کلیدواژه‌ها:** خدمات مرجع؛ منابع مرجع؛ مقالات فارسی؛ مرور پیشینه؛ خدمات کتابخانه‌ای.

\* تاریخ دریافت مقاله: 1395/04/24؛ تاریخ پذیرش مقاله: 1396/03/24

1. استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز. (نویسنده مسؤول).

Email: bigdelizahed20@gmail.com

2. کارشناس ارشد و کتابدار مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان.

email: saeedmalekmohammadi9077@gmail.com

## مقدمه و بیان مساله

تمام فعالیت‌های متنوعی که در محیط کتابخانه و یا خارج از آن به این منظور صورت می‌گیرد، در خدمات کتابخانه آشکار شده و عینیت پیدا می‌کند. قسمت مهمی از خدماتی که کتابخانه‌ها عرضه می‌کنند در قالب خدمات مرجع نمود پیدا می‌کند. مرادی (1374) از روتشتاین<sup>1</sup> نقل می‌کند که مفهوم خدمات مرجع بعد از سال 1875 متداول شده است و ارائه تعریفی جامع و مانع از خدمات مرجع را کاری بسیار مشکل می‌داند. رانگاناتان<sup>2</sup> خدمات مرجع را کارکرد نهایی و غایی هر کتابخانه می‌داند. در طول زمان، پیشرفت‌های فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی همواره بر چگونگی و گستره خدمات مرجع اثرگذار بوده‌اند؛ به گونه‌ای که امروزه دو مفهوم خدمات مرجع و خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌ها متداول شده است. کریشان کومار<sup>3</sup> (2001) فصل هشتم کتاب "خدمات مرجع" را به موضوع خدمات اطلاعاتی اختصاص داده است و تفاوت‌های آن با خدمات مرجع یا سنتی را برشمرده است.<sup>4</sup>

---

1. Rothstein

2. Ranganathan

3. Krishan Kumar

4. ترجمه فارسی این اثر در سال 1387 توسط زاهد بیگدلی انجام گرفت و دانشگاه شهید چمران اهواز آن را منتشر کرد.

مشخص نیست انتشار مقاله‌های فارسی در ایران در حوزه خدمات و منابع مرجع از چه زمانی آغاز شده و چه موضوع‌هایی را مورد توجه قرار داده‌اند. نویسندگان و پژوهشگران در این حوزه بیش‌تر روی چه مباحثی تمرکز داشته‌اند و به چه جنبه‌هایی از دو موضوع خدمات مرجع و منابع مرجع تاکنون آن‌گونه که باید توجه نشده است. مشخص نیست با پیدایش منابع الکترونیکی و دیجیتال آیا تغییری در الگوی انتشار مقالات در حوزه منابع مرجع و خدمات مرجع پدید آمده است یا خیر. همچنین معلوم نیست آیا بیش‌تر آثار تألیفی هستند یا ترجمه؛ و در کدام سال‌ها فعالیت انتشاراتی این حوزه پربار و یا کم‌بار بوده است. به همین علت، برای رسیدن به درک درستی از وضعیت انتشار مقالات فارسی در دو موضوع مورد مطالعه در این مقاله، در این مقاله سعی بر آن است تا علاوه بر رویکرد کمی، با رویکردی تحلیلی به بررسی محتوای مقالات موجود در حوزه خدمات مرجع و منابع مرجع که از انتشار نخستین مقاله تا پایان سال 1394 در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی در ایران چاپ و انتشار یافته و در پیشرفت اهداف این حوزه مؤثر بوده‌اند، پرداخته شود.

### ضرورت و اهمیت پژوهش

اطلاع از چگونگی انجام پژوهش‌ها و انتشار آثار علمی در یک حوزه برای پی بردن به فرصت‌ها و پر نمودن شکاف‌های موجود در حوزه، می‌تواند به صورت نقشه راه پژوهشگران، نویسندگان، طراحان و کاربران عمل کند. کتاب باارزش "جست‌وجوی اطلاعات: بررسی تحقیقات درباره اطلاع‌یابی، نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی" اثر دونالد کیس<sup>1</sup> به صورت مروری پژوهش‌های بیش از چهار دهه را در موضوع رفتار اطلاعاتی بررسی کرده است. این اثر به عنوان کتاب برگزیده سال 2002 علم اطلاعات توسط انجمن علوم و فناوری اطلاعات امریکا انتخاب شد نمونه‌ای بارز از اهمیت آثار مروری به طور کلی است.

1. Case

ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر نیز در این است که یافته‌های پژوهش حاضر که مقالات چهار دهه را دربرمی گیرد علاوه بر نشان دادن وضعیت تحقیقات در حوزه خدمات و منابع مرجع و آشکار نمودن نقاط قوت و ضعف این پژوهش‌ها، موضوعاتی که طی این چهار دهه مورد مطالعه قرار نگرفته‌اند را نیز مشخص می‌کند تا پژوهشگران در آینده بتوانند شکاف اطلاعاتی موجود در این زمینه را با انجام تحقیقات پر نمایند.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع مروری است و پژوهشگران با مراجعه به تمام پایگاه‌های اطلاعاتی مقالات فارسی و مجلات حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی مقاله‌های موردنظر را استخراج و سپس مطالعه کردند. ملاک انتخاب مقاله وجود حداقل یکی از واژه‌های "خدمات مرجع"، "خدمات کتابخانه‌ای"، "خدمات اطلاعاتی"، "خدمات دیجیتال"، "خدمات مجازی"، "خدمات الکترونیکی"، "منابع مرجع"، "آثار مرجع"، "کتاب/کتاب‌های مرجع" و غیره در کلیدواژه‌ها یا عنوان اثر است. پژوهشگران تلاش داشته‌اند تا با استفاده از کلمات مترادف نیز حداکثر مقالات موردنظر و مرتبط را بازیابی و بررسی کنند.

از آنجایی که روش پژوهش حاضر مروری و مبتنی بر تحلیل محتوای آثار است، سعی پژوهشگران بر آن بود که مقالات موجود، را تجزیه و تحلیل و مباحث عمده‌ی آن‌ها را استخراج نمایند. امکان دارد مقالات دیگری نیز علاوه بر مقالات بازیابی شده در پژوهش حاضر، در این حوزه وجود داشته باشد. پژوهشگران تلاش کرده‌اند تا در حد ممکن مقاله‌ای مورد غفلت قرار نگیرد.

جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر تمام مقالات منتشرشده در حوزه خدمات مرجع (سنتی یا نوین) و منابع مرجع از ابتدا تا پایان سال 1394 و شامل 75 مقاله است. به این منظور، تمام مجلات حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی شامل فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی آستان قدس رضوی، فصلنامه‌ی مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی

اطلاعات، پژوهشنامه‌ی پردازش و مدیریت اطلاعات، مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، فصلنامه دانش‌شناسی، و همچنین مجلات دانشکده‌های علوم تربیتی و روانشناسی و نیز مجلات مرتبط در حوزه‌ی پزشکی شناسایی و بررسی شدند. در ضمن، سامانه‌های نشریات ادواری از جمله پورتال جامع علوم انسانی، مگیران، نورمگز و "سید" بررسی شدند که نتایج و نکات اصلی مقالات به صورت مختصر در دو بخش خدمات مرجع و منابع مرجع ارائه شده است.

### خدمات مرجع

تجدد (1355) نخستین و تنها مقاله در دهه‌ی 1350 به زبان فارسی در زمینه خدمات مرجع را درباره‌ی "خدمات فنی" و "خدمات به مطالعه کنندگان" و پاسخ به سؤالات مرجع منتشر نمود. در دهه 1360 هیچ مقاله‌ای در این زمینه منتشر نشد. در دهه هفتاد، 8 مقاله در زمینه‌ی خدمات مرجع منتشر گردید. نوراله مرادی (1371) اشاره به تاریخچه‌ی خدمات مرجع و صاحب نظران این حوزه از جمله جیمز وایر، رانگاناتان و ساموئل روتشتاین دارد. غائبی (1371) به نظام‌های مکانیزه مخصوصاً در بخش مرجع پرداخته است. بهمن آبادی (1371) تعدادی از مسائل آموزش خدمات مرجع با نگاهی به تحولات سریع فناوری را مطرح کرده است. گیلوری (1374) تغییرات پدید آمده در روند خدمات مرجع سنتی در اثر پیشرفت فناوری و توسعه‌ی نظام‌های اطلاع‌رسانی، خدمات مرجع و توانایی‌های کتابداران مرجع را شرح داده است.

فیضی (1376) از رضایت اعضای هیات علمی و دانشجویان دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و صنعتی امیرکبیر از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی نوشته است. محسنی (1377) ارزیابی اولیه‌ی قابل تأملی از منابع اطلاعاتی مرجع منتشر شده و تهیه منابع مرجع و خدمات پشتیبانی در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی نموده است. مجید حیدری (1378) سازه‌ی "راینین" را به عنوان جامع ترین سازه برشمرده

است که آسان‌تر از همه برای به کارگیری در مذاکرات پرسش کاوی در خدمت مرجع استفاده می‌شود. مکتبی فرد (1379) به خدمات اطلاعاتی، سرویس‌های ارتباطی و خدمات اجرایی پرداخته و نتیجه می‌گیرد که نیاز به بهبود کیفیت خدمات در اکثر کتابخانه‌ها محسوس است.

در دهه‌ی 1380، نویسندگان 36 مقاله در موضوع خدمات مرجع به موارد زیر بیشتر تأکید داشته‌اند:

بیگدلی (1380) شکوفایی و توسعه خدمات مرجع و وضعیت نامطلوب خدمات مرجع در ایران. خوش تراش سندی (1380) حضور کتابداران سیار در حوزه‌ی مرجع، افزایش چشمگیر منابع الکترونیکی در کتابخانه و عدم تسلط کتابداران بر سؤالات فنی. کاشانی‌زاده (1380) رضایت نسبی از خدمات مربوط به مجموعه کتابخانه‌ها در دانشگاه آزاد خوزستان و ناراضی بودن دانشجویان از انواع خدمات کتابخانه‌ای. شهبازی (1381) بهره‌وری و بهبود آن در بخش خدمات عمومی، آموزش استفاده‌کنندگان در بخش اطلاع‌رسانی. حسن‌زاده (1382) مزایا و معایب و افق‌های آینده خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی، چت، پیام‌رسان فوری و مرکز تماس از طریق وب. جناب‌زاده (1382) مصاحبه‌ی حضوری و مصاحبه الکترونیکی، داودیان (1382) خدمات مرجع در کتابخانه‌های مجازی و آموزش کارکنان و کاربران و برنامه‌ریزی. نقی مهرطبایی (1383) فرآیند مرجع از طریق پست الکترونیکی، مرجع مجازی در کتابخانه‌های دانشگاهی ویژگی‌های کتابداران کتابخانه‌های دیجیتال. قانع (1383) مروری بر خدمات مرجع و فرایند مرجع، هوش مصنوعی و خدمات مرجع هوشمند. نقی مهرطبایی (1384) تاریخچه‌ی استاندارد مرجع دیجیتال ایفلا، خط مشی مرجع، نقش رابط کاربری. نجفی (1384) منابع چاپی و منابع پیوسته و استفاده‌ی بیشتر کتابداران مرجع از منابع مرجع پیوسته نسبت به منابع چاپی.

در نیمه‌ی دوم دهه‌ی 1380، به موضوعات زیر پرداخته شده است:

عصاره، بیگدلی و منصوری (1385) بررسی میزهای مرجع دیجیتالی کتابخانه‌های

ملی جهان و پیشنهاد 22 ویژگی برای طراحی میز مرجع دیجیتال مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. نقی مهر طبایی (1385) استفاده‌ی ناچیز مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی شهر تهران از اینترنت و امکانات آن. ولی‌زاده حقی (1385) ناکافی بودن تعداد نیروی انسانی در کتابخانه‌های تخصصی دولتی شهر تهران و ضعف بسیار امکان راه‌اندازی آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌ها. حمیدی (1385) استفاده از تجربیات به دست آمده از خدمات مرجع سنتی و امکان ارائه خدمات مرجع الکترونیک. افشار زنجانی (1385) مزایا و معایب نسبی مقیاس‌های کمی برای سنجش خدمات کتابخانه‌ها با توجه به چارچوب‌های پیشنهادی ریچارد آر. علیزاده (1385) توصیه‌های برای مدیران کتابخانه‌های ایران در راستای ارتقای خدمات و جلب رضایت کاربران.

یاری فیروزآبادی (1386) مزایا و مشکلات استفاده از پست الکترونیکی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، باباغیبی و فتاحی (1387) کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد در تمام ابعاد لایب کوال. رفوآ (1387) کتابداران در محیط دیجیتالی، کاربرد مرجع دیجیتالی در کتابخانه، عناصر اصلی نرم‌افزار میز مرجع دیجیتالی و مزایا و معایب آن. رحمتی تاش (1387) خدمات مرجع کتابخانه، مرجع دیجیتالی و روش‌های تحویل مدرک خدمات مرجع دیجیتالی. باقریان (1387) تغییر نقش و وظیفه‌ی کتابخانه‌ها و متخصصان کتابداری در اثر ظهور اینترنت و فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی، صیادی تورانلو، منصوری و جمالی (1387) اولویت دانشجویان دانشگاه یزد در ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، آشیم و سید قطبی (1387) پژوهش‌های انجام شده در ارتباط با منابع و فناوری‌ها، کتابداران شاغل در قسمت خدمات مرجع دیجیتالی و ارزیابی خدمات و کاربران. محمد اسماعیل و نیکخواه (1387) تعریفی از آ.ر.اس.اس و تاریخچه آن، خدمات آگاهی‌رسانی جاری، بازاریابی و روابط عمومی، آموزش و خدمات مرجع. نوروزی (1387) وب 2، خدمات کتابخانه‌ی 2، برچسب‌گذاری و نظام رده‌بندی مردمی، آ.ر.اس.اس. اسعدی شالی و باقری (1387) نیاز و علاقه‌مندی به اجرای خدمات کتابداری بالینی از سوی پزشکان و پرستاران و مسئولین کتابخانه‌های بیمارستان‌های تبریز، مساعد

نبودن بیمارستان‌ها از نظر نیروی انسانی برای اجرای طرح. درودی (1387) طراحی محیط کتابخانه ملی ایران مخصوص نابینایان و مناسب بودن چیدمان وسائل و ابزاری آن. منصوریان (1388) کاربردی بودن کتاب "خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی: مجموعه مقالات اولین همایش سراسری اتحادیه انجمن‌های علمی دانشجویی کتابداری و اطلاع‌رسانی (ادکا)" برای درس‌هایی مانند اصول کار مرجع، اصنافی (1388) به کارگیری تجهیزات فناورانه در امر بازاریابی و روابط عمومی، به‌ویژه وبلاگ‌ها و ویکی‌ها و مانند آن‌ها. شیرزاد و سپهر (1388) رضایت دانشجویان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های آن دانشگاه‌ها، فهمیم نیا و مظفری (1389) دسترسی کاربران کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران به فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، زبر دست (1389) تعریف خدمات مرجع دیجیتال، انواع و جایگاه این خدمات در کتابخانه‌های کنونی، خاصه و کرمی (1389) تبیین اهمیت طراحی نظام‌های کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی در برنامه‌های آموزش الکترونیکی و دیدگاه مثبت دانشجویان دوره‌های الکترونیکی دانشگاه شیراز در این مورد. اسلامی و کشاورز (1389) استفاده بیش از 25 درصد کاربران از امکانات خدمات مرجع دیجیتال و افزایش تعداد تعاملات مرجع دریافتی پس از افزودن نقاط دسترسی بیرونی. مقاله‌ای از جفری پمرانتز ترجمه شده توسط طباطبایی (1389) اهمیت ارزیابی خدمات مرجع و به‌ویژه خدمات مرجع برخط.

در پنج سال نخست دهه‌ی 1390 مقالات زیر در زمینه‌ی خدمات مرجع به این موارد پرداخته‌اند یا به این نتایج دست یافته‌اند:

التماسی و فهمیم نیا (1390) دلیل اصلی عدم رشد خدمات مرجع در ایران، نبود نظام‌های اطلاع‌رسانی کارآمد و حفظ نقش سنتی کتابخانه‌ها به‌عنوان محلی برای "نگهداری اطلاعات"، نه اشاعه‌ی آن، رئیسی، جوکار و پایی (1390) نداشتن سواد رایانه‌ای کافی و عدم شناخت کافی کاربران از پست الکترونیکی و نیاز به برقراری رابطه‌ی رودررو با کتابداران مرجع، زاهدی انارکی و سلیمان‌زاده (1390) جایگاه کتابخانه‌های

دانشگاهی کشور با استفاده از طیف هفت مرحله‌ای پیشنهادی دیویدلیکینگ<sup>1</sup>، نوشین فرد و اسماعیل‌زاده (1390) برخورداری درصد بسیار کمی از کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از میز مرجع دیجیتال و نامطلوب بودن ویژگی‌های محتوایی آن‌ها. مرادی و حریری (1390) خدمات مرجع سنتی و کمبود منابع مرجع مهم‌ترین علت عدم پاسخگویی به نیازهای مراجع دانشگاه آزاد اسلامی، غنیان (1390) از 60 ویژگی موجود در وب‌سایت کتابخانه‌های پارلمانی و مجالس قانون‌گذاری، 22 ویژگی در حوزه‌ی ارائه خدمات اسنادی و آرشیوی است. محمدی (1391) رضایت از محیط رابط کاربر مرجع مجازی کتابخانه ملی در حد "زیاد"، شهرابی و خسروی (1391) تأیید 20 نوع خدمات از میان 25 نوع خدمات مورد انتظار برای ارائه در پورتال کتابخانه ملی با توجه به نظر کارشناسان متخصص، اباذری و دلشاد (1391) نگرش بسیار خوب و مهارت بالای نیروی انسانی موجود در دانشکده فنی دختران "دکترشریعتی" تهران نسبت به ایجاد میز مرجع دیجیتالی، محمد اسماعیل، موحدی و زرین‌آبادی (1391) مسیر نه‌چندان مناسب کتابخانه‌های علوم پزشکی کشور در زمینه نرم‌افزارهای اجتماعی و فاصله بسیار تا رسیدن به حد "مقبول"، زارعی و سکندری (1392) دسترسی 91 درصد کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران به اینترنت و تمایل زیاد به دریافت خدمات مرجع الکترونیکی، سطح مناسب مهارت کتابداران در استفاده از فناوری اطلاعات و اشتیاق و علاقه به یادگیری، جمشیدی قهفرخی (1392) همبستگی میان رتبه دانشگاه و میزان برخورداری از ویژگی‌های میز مرجع دیجیتال، آزاد (1392) اصول چهارده‌گانه دمنینگ متفکر آمریکایی و انعکاس آن در محیط کتابخانه و کیفی کردن خدمات کتابخانه‌ای. خدای، درودی و سلاجقه (1393) متوسط بودن سطح مهارت و دانش کتابداران و اطلاع‌رسانان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران برای به‌کارگیری خدمات مرجع الکترونیکی، ایرج مرادی (1393) تغییرات حاصل در کتابخانه‌ها و به‌ویژه در خدمات مرجع در نتیجه‌ی

1. Leeking

ورود به هزاره‌ی جدید و لزوم آموزش کارآمد مهارت‌های اطلاعاتی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های خدمات مرجع.

### منابع مرجع

مقالات منتشر شده در زمینه‌ی منابع مرجع در بازه‌ی زمانی مورد مطالعه به قرار زیر است:  
 کوشا (1376) نقش اساسی فناوری اطلاعات چندرسانه‌ای در بافت کتابخانه در پاسخ دادن سریع به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان، خدمات مرجع مبتنی بر فناوری چندرسانه‌ای، برخی مزایای منابع چندرسانه‌ای در مقایسه با نسخه‌های چاپی آن‌ها. بشیری (1378) در ترجمه اثری از کیوان کوشا، فناوری دیسک فشرده و منابع مرجع دیجیتال و تحول در نقش سنتی کتابداران مرجع. دری فر (1379) روند انتشار منابع مرجع فارسی در رشته‌های علوم و فناوری در سال‌های "77-1358" وضعیت انتشار منابع مرجع تخصصی فارسی از لحاظ پراکندگی موضوعی و کمبود منابع مرجع ردیف دوم از قبیل کتابشناسی‌ها، چکیده‌نامه‌ها و نمایه‌نامه‌ها.

داورپناه (1381) لزوم توجه بیشتر به نقش اجتماعی منابع مرجع با ورود به عصر الکترونیک و لزوم شناسایی و ارزیابی منابع مرجع الکترونیکی موجود در محیط وب و پایگاه‌های اطلاعاتی توسط کتابداران.

سلیمانی و پریرخ (1384) روزآمد بودن 91 درصد منابع مرجع تخصصی فارسی و 85/23 درصد منابع مرجع تخصصی لاتین موجود در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد؛ وجود 30 درصد از منابع مرجع تخصصی این کتابخانه‌ها در راهنمای "والفورد". عینی (1384) مفهوم اطلاعات در مراجع تخصصی و از دیدگاه برخی صاحب‌نظران کتابداری؛ ریشه انگلیسی واژه‌ی اطلاعات از زبان جانسون ویکری، جرج میلر، دروین و برخی دیگر از افراد صاحب‌نام.

بیگدلی و مهرتاش (1386) ارزیابی منابع مرجع هنر دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس و الزهرا و مقایسه‌ی آن‌ها با معیارهای ملاک و نیازهای استادان و دانشجویان

رشته‌های هنر؛ قاسم‌زاده (1386) نقدی بر ترجمه‌ی کتاب مرجع شناسی ویلیام کتس با ترجمه آیدین آذری، محسن عزیزی و حمید محسنی و بیان نقاط قوت و ضعف کتاب مورد نقد. غلامرضا حیدری (1387) بررسی مفهوم قیمت‌گذاری با توجه به منابع و خدمات اطلاع‌رسانی؛ اقتصاد اطلاعات، اصول قیمت‌گذاری منابع و خدمات اطلاعاتی، فراشبازی آستانه و صیاد عبدی (1388) اهمیت شیوه‌ی سازماندهی و ارائه مطالب در منابع مرتبط علوم تربیتی و متون کتابداری و لزوم آگاهی ناشران این نوع کتاب‌ها از اهمیت ساختار آن‌ها. شعبانی و لشکری (1389) نقد "اندیشه‌های کریشان کومار در نگارش کتاب مرجع شناسی لاتین" ترجمه شده توسط خوانساری و سیامک (1389)؛ مروری بر تقسیم‌بندی‌های پیشنهادی کومار از مراجع و منابع اطلاعاتی و مروری بر تعریف‌های پیشنهادی کومار از موضوعات مرجع‌شناسی.

بیگدلی (1390) نقد "اصول کار مرجع" اثر ویلیام کتس با ترجمه فارسی فرشته سپهر، مقدمه‌ای در باب خدمات مرجع و تاریخچه‌ی تحول آن، معرفی نویسنده اثر (کتس)، نقاط قوت و ضعف متن ترجمه شده. محمدی استانی (1392) نقد کتاب "منابع مرجع تخصصی چاپی و الکترونیکی (انگلیسی) اثر محمود شمس بد و نشانه پاکدامن شامل مقدمه، معرفی نویسندگان، مقایسه با دیگر آثار مشابه، بررسی نگارشی و محتوایی و نتیجه‌گیری. محمدی استانی (1392) نقد کتاب "مرجع شناسی: سرشت و ساختار منابع مرجع" اثر محبوبه فراشبازی آستانه و الهام صیاد عبدی و ویراستاری رحمت اله فتاحی؛ نقاط قوت کتاب مورد نقد، پرداختن جامع و کامل به مباحث در حوزه‌ی ساختار منابع مرجع، کاستی‌های این اثر، پرداختن به علل پیدایش و تحول کتاب‌های مرجع. نوروزی و فلسفین (1394) بررسی کتاب‌های مرجع فارسی چاپی کودکان و نوجوانان منتشره بین سال‌های 1385-1390 از نظر اعتبار وسعت و کیفیت؛

## یافته‌ها

نتایج نشان می‌دهد که انتشار مقاله در موضوع خدمات و منابع مرجع به فارسی از

سال 1355 با یک مقاله شروع شده است و این تنها مقاله در دهه‌ی 1350 است. تا سال 1371 هیچ مقاله دیگری منتشر نشد. در دهه‌ی 1370 یازده مقاله منتشر گردید که 8 مقاله در زمینه خدمات مرجع و سه مقاله در موضوع منابع مرجع بوده است که یک مورد آن ترجمه بود. در سال 1376 نخستین مقاله در زمینه "منابع مرجع" انتشار یافت.

دهه‌ی 1380 را می‌توان دوران طلایی و شکوفایی انتشار مقاله در این زمینه دانست. در این دهه، 44 مقاله منتشر شد که 36 مورد آن در باب خدمات مرجع و 8 مقاله در زمینه منابع مرجع است. سال 1387 با ده مقاله در زمینه خدمات مرجع، سال‌های 1385 و 1390 هر کدام با 6 مقاله و سال 1389 با 5 مقاله بیشترین و سال‌های 1355، 1374-79، 1381 و 1386 با 1 مقاله کم‌ترین تعداد مقاله در موضوع خدمات مرجع را داشتند. در سال 1394 هیچ مقاله‌ای در زمینه خدمات مرجع به فارسی منتشر نگردید. در این دهه، بیشتر به خدمات الکترونیکی و مرجع مجازی هم‌زمان و غیر هم‌زمان از جمله پست الکترونیکی توجه شده است. همچنین، ارزیابی منابع مرجع کتابخانه‌ها در چند پژوهش صورت گرفته است. مرجع دیجیتال و نرم‌افزارهای اجتماعی و وب 2، کتابخانه 2، استانداردهای ایفلا برای خدمات مرجع نیز مورد توجه قرار گرفته است و نظرات کاربران در زمینه خدمات مرجع پرسیده شده است.

در پنج سال نخست دهه‌ی 1390 نوزده مقاله منتشر گردید که 15 مقاله در زمینه خدمات مرجع و 4 مقاله در موضوع منابع مرجع است. مشاهده می‌شود که در پنج سال نخست دهه‌ی 1390، تمام مقالات فارسی بر خدمات جدید اطلاعاتی یعنی آنچه خدمات اطلاعاتی، خدمات الکترونیکی، خدمات دیجیتال، خدمات مجازی و مانند آن نامیده می‌شود تمرکز داشته‌اند و این امر ناشی از واقعیتی است که در دنیای امروزی بر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی حاکم است و گویای این امر است که این گونه مراکز باید فعالانه با تحولات مواجه شوند و نه به صورت انفعالی.

در مجموع تاکنون 75 مقاله در این زمینه منتشر گردیده است که 60 مقاله در موضوع خدمات مرجع و 15 مقاله در موضوع منابع مرجع است. در طول پنج دهه که از

انتشار مقاله در زمینه خدمات مرجع و منابع مرجع به زبان فارسی می‌گذرد، سال‌های پر تولید به ترتیب عبارتند از سال 1387 با 11 مقاله (14/67 در صد)، 1390 با 7 مقاله (9/33 در صد)، 1385 و 1389 هر کدام با 6 مقاله (8 در صد)، سال 1392 با 5 مقاله (6/67 در صد) و سال‌های 1384، 1388 و 1391 هر کدام با 4 مقاله (5/33 در صد) و سال‌های 1371، 1380، 1382، و 1386 با تولید 3 مقاله (4 در صد) به ترتیب رتبه‌های اول تا چهارم را کسب کردند. سال‌های 1355، 1377، و 1394 نیز هر کدام با انتشار تنها یک مقاله (1/33 در صد) کم‌ترین تعداد مقالات منتشره را به خود اختصاص داده‌اند. در برخی سال‌ها از جمله 1372، 1373، 1375 و همچنین سال‌های 1356 تا 1370 یعنی به مدت پانزده سال هیچ مقاله‌ای منتشر نشد. جدول 1 فراوانی و در صد فراوانی مقالات منتشر شده را در دهه‌های مختلف نشان می‌دهد.

جدول 1- فراوانی و در صد فراوانی مقالات در دهه‌های 1350 تا نیمه نخست دهه 1390

| دهه    | خدمات مرجع |       | منابع مرجع |       | کل مقالات |       |
|--------|------------|-------|------------|-------|-----------|-------|
|        | فراوانی    | در صد | فراوانی    | در صد | فراوانی   | در صد |
| دهه 50 | 1          | 1/66  | —          | —     | 1         | 1/33  |
| دهه 60 | —          | —     | —          | —     | —         | —     |
| دهه 70 | 8          | 13/33 | 3          | 20    | 11        | 14/66 |
| دهه 80 | 36         | 60    | 8          | 53/33 | 44        | 58/66 |
| دهه 90 | 15         | 25    | 4          | 26/66 | 19        | 25/33 |
| جمع    | 60         | 99/99 | 15         | 99/99 | 75        | 99/98 |

جدول 2 فراوانی و در صد فراوانی مقالات منتشر شده را به تفکیک سال و موضوع نشان می‌دهد.

جدول 2- فراوانی و در صد فراوانی مقالات منتشر شده به تفکیک سال و موضوع

| کل مقالات     |         | منابع مرجع    |         | خدمات مرجع    |         | سال  |
|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|------|
| در صد فراوانی | فراوانی | در صد فراوانی | فراوانی | در صد فراوانی | فراوانی |      |
| 1/33          | 1       | -             | -       | 1/66          | 1       | 1355 |
| 4             | 3       | -             | -       | 5             | 3       | 1371 |
| 1/33          | 1       | -             | -       | 1/66          | 1       | 1374 |
| 2/67          | 2       | 6/66          | 1       | 1/66          | 1       | 1376 |
| 1/33          | 1       | -             | -       | 1/66          | 1       | 1377 |
| 2/67          | 2       | 6/66          | 1       | 1/66          | 1       | 1378 |
| 2/67          | 2       | 6/66          | 1       | 1/66          | 1       | 1379 |
| 4             | 3       | -             | -       | 5             | 3       | 1380 |
| 2/67          | 2       | 6/66          | 1       | 1/66          | 1       | 1381 |
| 4             | 3       | -             | -       | 5             | 3       | 1382 |
| 2/67          | 2       | -             | -       | 3/33          | 2       | 1383 |
| 5/33          | 4       | 13/33         | 2       | 3/33          | 2       | 1384 |
| 8             | 6       | -             | -       | 10            | 6       | 1385 |
| 4             | 3       | 13/33         | 2       | 1/66          | 1       | 1386 |
| 14/67         | 11      | 6/66          | 1       | 16/66         | 10      | 1387 |
| 5/33          | 4       | 6/66          | 1       | 5             | 3       | 1388 |
| 8             | 6       | 6/66          | 1       | 8/33          | 5       | 1389 |
| 9/33          | 7       | 6/66          | 1       | 10            | 6       | 1390 |
| 5/33          | 4       | -             | -       | 6/66          | 4       | 1391 |
| 6/67          | 5       | 13/33         | 2       | 5             | 3       | 1392 |
| 2/67          | 2       | -             | -       | 3/33          | 2       | 1393 |
| 1/33          | 1       | 6/66          | 1       | -             | -       | 1394 |
| 100           | 75      | 20            | 15      | 80            | 60      | جمع  |

میانگین سالانه تعداد مقالات منتشره در طول 40 سال از آغاز انتشار نخستین مقاله در

سال سوم، شماره اول - بهار 1396، شماره پیاپی 6

سال 1355 تا پایان سال 1394 عدد 1/875 را نشان می‌دهد که حاکی از منتشر شدن کم‌تر از 2 مقاله در سال در زمینه خدمات و منابع مرجع و ناکافی بودن آن است.

### جنسیت و تعداد پدیدآورندگان

از نظر جنسیت نویسندگان و پژوهشگران تولید کننده‌ی مقالات، یافته‌ها حاکی از برابری تعداد نویسندگان مقالات در بازه‌ی زمانی مورد مطالعه است. از 104 نویسنده، 52 نفر زن و 52 نفر مرد هستند. از نظر تعداد پدیدآورندگان مقالات، 50 مقاله (66/66 درصد) تک نویسنده، 20 مقاله (26/66 درصد) دارای دو نویسنده و 5 مقاله (6/66 درصد) دارای بیش از 2 نویسنده بودند.

### مقالات تألیفی و مقالات ترجمه شده

جدول 3 وضعیت مقالات پنج دهه‌ی مورد مطالعه را از نظر تألیفی بودن یا ترجمه نشان می‌دهد.

جدول 3. فراوانی مقالات تألیفی یا ترجمه در دهه‌های مختلف.

| جمع                  | دهه‌ها              |                     |                    |    |         | موضوع مقاله                    |
|----------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----|---------|--------------------------------|
|                      | 90                  | 80                  | 70                 | 60 | 50      |                                |
| 60                   | 15                  | 36                  | 8                  | -  | 1       | خدمات مرجع                     |
| 15                   | 4                   | 8                   | 3                  | -  | -       | منابع مرجع                     |
| 61 تألیف<br>14 ترجمه | 17 تألیف<br>2 ترجمه | 37 تألیف<br>7 ترجمه | 6 تألیف<br>5 ترجمه | -  | 1 تألیف | نوع مقاله برحسب تألیف یا ترجمه |

جدول 3 نشان می‌دهد که بیشترین تعداد مقالات تألیفی مربوط به دهه‌ی 1380 با 37 مقاله (49/33 درصد) و بیشترین تعداد مقالات ترجمه نیز با 7 مقاله (9/33 درصد) متعلق به همین دهه است. دهه‌ی 1360 دوران رکود مطلق انتشار مقاله در حوزه‌های خدمات مرجع و منابع مرجع بوده است. در مجموع 61 مقاله از 75 مقاله مورد بررسی (81/33 درصد) تألیفی و مابقی ترجمه بوده است.

### توزیع فراوانی مقاله‌ها برحسب روش و ابزار مورد استفاده

بررسی مقالات مورد مطالعه معلوم داشت که 39 مقاله (52 در صد) از پژوهش‌های انجام شده از نوع توصیفی هستند که به روش پیمایشی اجرا شده اند؛ 31 مقاله (41/33 در صد) مروری هستند و 5 مقاله (6/66 در صد) نیز تحلیل محتوا هستند. ابزارهای به کاربرده شده در این پژوهش‌ها برای گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه و سیاهه‌ی واریسی با 31 مقاله (41/33 در صد)، مرور متون با 37 مقاله (49/33 در صد) و مصاحبه و مشاهده با 7 مقاله (9/33 در صد) است.

به این ترتیب، پژوهش توصیفی و استفاده از روش پیمایشی بیشتر از سایر روش‌ها مورد استفاده نویسندگان حوزه‌ی خدمات و منابع مرجع بوده است و استفاده از تحلیل محتوا کمتر از سایر روش‌ها به کار گرفته شده است. مرور متون نیز رایج‌ترین شکل گردآوری داده‌ها بوده است؛ یکی از دلایل این امر شاید وجود تعداد قابل توجهی مقالات از نوع نقد کتاب در میان مقالات مورد مطالعه است. پیش از این نیز دیده شد که نشریه "کتاب ماه- کلیات" که معمولاً نقد کتاب را منتشر می‌کند از بیشترین بسامد در میان مجلات منتشر کننده‌ی این مقالات است.

### کلیدواژه‌های به کار رفته در چکیده مقالات

به‌طور طبیعی نویسندگان مقالات برای بازنمون محتوای آثار خود از کلیدواژه‌های متنوع و متفاوت و متناسب با محتوای مقالات استفاده می‌کنند. آنچه در جدول 4 دیده می‌شود شامل فراوانی و در صد فراوانی کلمات کلیدی به برده شده توسط نویسندگان و پژوهشگران حوزه مرجع در مقالات چاپ شده است.

جدول 4- توزیع فراوانی کلیدواژه‌های مورد استفاده

| کلیدواژه                                                                                                                  | فراوانی         | در صد فراوانی |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| خدمات مرجع، خدمات مرجع دیجیتالی، خدمات مرجع الکترونیکی، میز مرجع دیجیتال، مرجع دیجیتال، خدمات اطلاعاتی، خدمات کتابخانه‌ای | 38              | 15/78         |
| فاقد کلیدواژه                                                                                                             | 11              | 3/42          |
| کتابخانه‌های دانشگاهی                                                                                                     | 6               | 3/41          |
| وب/وب 2                                                                                                                   | 5               | 2/13          |
| منابع مرجع، کتاب‌های مرجع                                                                                                 | 5               | 2/13          |
| پست الکترونیک                                                                                                             | 4               | 1/71          |
| کتابدار مرجع                                                                                                              | 3               | 1/28          |
| امکان‌سنجی                                                                                                                | 3               | 1/28          |
| نرم‌افزارهای اجتماعی                                                                                                      | 2               | .85           |
| ارزیابی                                                                                                                   | 2               | .85           |
| کودک و نوجوان                                                                                                             | 2               | .85           |
| منابع الکترونیکی                                                                                                          | 2               | .85           |
| مصاحبه مرجع                                                                                                               | 2               | .85           |
| یک‌صد و چهل‌ونه واژه با بسامد 1                                                                                           | 149) 1<br>(واژه | 62/58         |
| جمع                                                                                                                       | 234             | 97/97         |

جدول 4 نشان می‌دهد که واژه‌های حاوی مفهوم خدمات از بالاترین درصد (15/78) برخوردارند. از سوی دیگر اعضای هیات علمی که با بسامد 1 بوده است یکی از مواردی است که کمترین در صد کاربرد در میان کلیدواژه‌های مقالات را به خود اختصاص داده است. نکته جالب این که تعداد 11 مقاله (3/42) در صد فاقد هرگونه کلیدواژه هستند و این گونه مقالات رتبه دوم را به خود اختصاص داده‌اند. کلیدواژه‌های "کتابخانه‌های دانشگاهی"، "وب/وب 2"، "منابع مرجع/کتاب‌های مرجع" و "پست الکترونیک" به

ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند. چنانچه بخواهیم جمع‌بندی کلی از نتایج این مطالعه به عمل آوریم، می‌توان به ترتیب، به نقاط قوت و نقاط ضعف تحقیقات قبلی به این شرح اشاره نمود:

دهه 1380 با حدود 60 در صد مقالات منتشره دهه‌ای پرکار تلقی می‌شود. تحقیقات درباره موضوع خدمات مرجع با 80 در صد مقالات از غنای بسیار خوبی برخوردار است. در تمام دهه‌ها، در صد مقالات تألیفی که حاصل تحقیقات درباره مسائل داخلی کشور است بیش از مقالات ترجمه بوده است و در مجموع اندکی بیش از 80 در صد مقالات را به خود اختصاص داده است.

نقاط ضعف تحقیقات گذشته شامل استفاده بیش از اندازه از روش توصیفی و ابزار پرسشنامه است. اگر اعتبار علمی این پرسشنامه‌ها مورد موشکافی و دقت قرار گیرد، نتایج بسیاری از تحقیقات می‌تواند مورد شک و تردید واقع شود. ضعف در انجام پژوهش‌های شبه تجربی و تجربی به‌روشنی مشهود است. درصد بالای پژوهش‌های انفرادی با توجه به بین‌رشته‌ای بودن کتابداری و کمبود کاملاً محسوس پژوهش‌های گروهی به‌ویژه با حضور گروه‌های چندنفره از پژوهشگران یکی دیگر از نقاط ضعف پژوهش‌های گذشته و به تبع آن ضعف در نتایج حاصله از آن‌هاست. این موضوع تأمل‌برانگیز است که چرا کتابداران که در حوزه‌ای بسیار بین‌رشته‌ای فعالیت دارند، کمتر به کار گروهی می‌پردازند.

### بحث و نتیجه‌گیری

انتشار مقاله در حوزه خدمات و منابع مرجع به زبان فارسی از سال 1355 آغاز شده است؛ در دهه 1350 تنها یک مقاله منتشر شد و در دهه 1360 هیچ مقاله‌ای در این زمینه منتشر نشده است که جای تأمل دارد. وقفه‌ی طولانی بین زمان انتشار اولین مقاله در سال 1355 و دومین مقاله در سال 1371 می‌تواند از جوّ ملتهب مملکت در سال‌های پیش از وقوع انقلاب اسلامی به‌ویژه در سال‌های 1356 و 1357 و سپس رخداد مهم جنگ تحمیلی در سال 1359 و ادامه آن تا امضای قطعنامه آتش‌بس در مرداد ماه سال 1367 ناشی شده باشد.

در دهه‌ی 1370 دوازده مقاله منتشر گردید. اغلب این مقالات بر مسائل گوناگون مرتبط با فناوری‌های جدید از قبیل نظام‌های مکانیزه در بخش مرجع، آموزش خدمات مرجع، نظام‌های اطلاع‌رسانی، چندرسانه‌ای‌ها، مذاکرات پرسش کاوی در خدمات مرجع، فناوری دیسک فشرده و منابع مرجع دیجیتال، خدمات اطلاعاتی، روند انتشار منابع مرجع فارسی و کمبود منابع مرجع ردیف دوم تأکید داشته‌اند.

دهه‌ی 1380 از نظر انتشار مقاله در باب خدمات مرجع دوران شکوفایی و تحول بزرگی است که بررسی علل آن می‌تواند موضوع پژوهشی سودمند باشد. در این دهه 44 مقاله در حوزه مرجع به فارسی منتشر شد. در این دهه، کم کم مفاهیم مرتبط با ارزیابی و بازاریابی فرایند و محصولات خدمات مرجع کتابخانه‌ها نیز مطرح گردید. در حالی که در آغاز این دهه تعداد مقالات اندک بود، در اواسط آن شاهد رشد خوبی هستیم که در انتهای این دهه با 11 مقاله در سال 1387 فعالیت بهتر نویسندگان این حوزه نمود بهتری پیدا می‌کند. همه گیر شدن امکانات و خدمات الکترونیکی و دیجیتالی، نویسندگان و پژوهشگران ایرانی را نیز ناچار به جهت دادن توجه و فعالیت و مطالعات خود به سمت این موضوع کرده است. در مجموع، سال 1387 را می‌توان سال خدمات دیجیتالی در نوشته‌های فارسی قلمداد نمود. عناوین مقالات نگاشته شده حاکی از بینش خوبی است که کتابداران ایرانی داشته‌اند. مقاله‌های منتشر شده در این سال بر خدمات دیجیتال تأکید داشته‌اند.

در سال 1390 نیز مشاهده می‌شود موضوع مرجع دیجیتال همچنان مورد توجه پژوهشگران ایرانی بوده است و کتابداران را به فراست انداخته است تا سرفصل‌های آموزشی رشته را مدنظر قرار دهند تا دریابند این سرفصل‌ها تا چه میزان نیازهای آموزشی و مهارتی دانشجویان کتابداری را برآورده می‌سازند.

مشاهده می‌شود که در پنج سال نخست دهه‌ی 1390، تمام مقالات فارسی بر خدمات جدید اطلاعاتی یعنی آنچه خدمات اطلاعاتی، خدمات الکترونیکی، خدمات دیجیتالی، خدمات مجازی و مانند آن نامیده می‌شود تمرکز داشته‌اند و این امر ناشی از

واقعیتی است که در دنیای امروزی بر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی حاکم است و گویای این امر است که این گونه مراکز باید فعالانه با تحولات مواجه شوند و نه به صورت انفعالی. معلوم نیست به چه علت در سال 1350 فقط یک مقاله در این حوزه منتشر شده است و مهم‌تر در دهه 1360 هیچ مقاله در این موضوع منتشر نگردیده است. بررسی علل این وضعیت می‌تواند مورد توجه و علاقه پژوهشگران این حوزه باشد. در سال 1393 فقط دو مقاله در زمینه "خدمات مرجع" منتشر شده است و هیچ مقاله‌ای در موضوع "منابع مرجع" به چاپ نرسیده است. بررسی علل عدم انتشار مقاله در برخی سال‌ها، تک نویسنده بودن بیش از نیمی از مقالات، عدم استفاده از پژوهش‌های تجربی و تمرکز نویسندگان و پژوهشگران بر پژوهش‌های توصیفی می‌تواند موضوع پژوهش‌های آتی باشد.

### پیشنهادهای پژوهش

1. با توجه به سوق یافتن کتابخانه‌ها به سوی الکترونیکی و دیجیتالی شدن و با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از تمرکز نویسندگان بر مباحث مربوط به این نوع از کتابخانه‌ها از آغاز دهه 1390، پیشنهاد می‌گردد سرفصل‌های دروس رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی تمرکز بیشتری بر این حوزه داشته باشند.
2. عدم انتشار مقاله یا تعداد ناچیز مقالات منتشره در برخی موضوعات در بعضی سال‌ها مورد پژوهش علمی قرار گیرد تا بر اساس یافته‌های آن بتوان برای آینده تصمیم‌گیری نمود.
3. تک نویسنده بودن بیش از نیمی از مقالات منتشره می‌تواند حاکی از روحیه ضعیف مشارکت پژوهشگران ایرانی باشد، با توجه به تخصصی شدن موضوعات و به‌ویژه میان‌رشته‌ای بودن رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، انجام تحقیقات گروهی و مشارکتی پیشنهاد می‌گردد.
4. پیشنهاد می‌گردد پژوهشگران به‌سوی انجام تحقیقات تجربی یا شبه تجربی روی آورند تا به نتایج عینی‌تر و ملموس‌تر دست یابند. به‌علاوه، روایی و پایایی ابزارهای مورد

استفاده و به‌ویژه پرسشنامه‌های محقق ساخته پیش از کاربرد، توسط منبع معتبری از جمله انجمن کتابداری مورد تأیید قرار گیرد.

5. با توجه به این که در دهه 1360 هیچ مقاله‌ای در زمینه منابع و خدمات مرجع منتشر نشده است در حالی که آموزش دانشگاهی کتابداری در سطح کارشناسی ارشد در ایران قبل از آن آغاز شده بود جای تأمل و شکفتی دارد. پیشنهاد می‌شود علل این امر مورد پژوهش قرار گیرد.

## فهرست منابع

- آشیم، م؛ سیدقطبی، م (1387). «خدمات مرجع دیجیتال رویکردی نوین به ارائه خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی»، ارتباط علمی، 9(2).
- آفولابی، م (1378). «کاربرد سازه‌های تشخیصی در مذاکره پرسش کاوی در خدمت مرجع»؛ ترجمه مجید حیدری، اطلاع‌رسانی، 15(1 و 2): 36-43.
- اباذری، ز؛ دلشاد، ا (1391). «ارائه پیشنهادی برای ایجاد طرح میز دیجیتال در کتابخانه‌های دانشکده فنی دختران تهران» دکتر شریعتی، دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، 5(18): 1-23.
- ار، ر (1385). «سنجش خوبی خدمات کتابخانه: چارچوب کلی برای مقیاس‌های کمی»؛ ترجمه ابراهیم افشار، فصلنامه کتاب، ص 229-250.
- اسعدی شالی، ع؛ باقری، م (1387). «امکان‌سنجی ارائه خدمات کتابداری بالینی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز»، کتابداری، 42(47): 113-138.
- اصنافی، ا (1388). نرم‌افزارهای اجتماعی در خدمات کتابخانه‌ای، رشد آموزش علوم اجتماعی، 13(1): 18-27.
- التماسی، مهشید؛ فهم نیاء، فاطمه (1390). «میزان انطباق مهارت‌های خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی و محتوای آموزشی سرفصل‌های دانشگاهی (مطالعه موردی و مقایسه‌ای سرفصل دانشگاه تهران)»، کتابداری و اطلاع‌رسانی - 14(3): 193-223.
- باباغبی، ن؛ فتاحی، ر (1387). «مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل»، کتابداری و اطلاع‌رسانی، 11(4): 255-274.
- باقریان، ن (1387). «خدمات مرجع دیجیتال در دنیای مجازی»، اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، 10(10): 61-66.
- برادفورد، جین تی؛ کاستلو، باربارا؛ لینالت، رابرت (1384). «خدمات مرجع در عصر دیجیتال: تجزیه و تحلیل منابع به کاررفته برای پاسخگویی به سؤالات مرجع»، ترجمه علی نجفی، نما، 5(3).
- بیگدلی، ز (1390). «اصول کار مرجع»، کتاب ماه کلیات، 14(4): 54-57.
- ----- (1380). «پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه‌ها»، علوم تربیتی و روانشناسی، 8(1 و 2): 135-154.
- -----؛ مهرتاش، پونه (1386). «ارزیابی منابع مرجع هنر دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس و الزهرا و مقایسه آن‌ها با معیارهای ملاک و نیازهای استادان و دانشجویان هنر»، مجله پژوهش‌های تربیتی و روانشناختی، 3(1): 95-122.
- پمرانتز، ج (1389). «ارزیابی خدمات مرجع بر خط»؛ ترجمه فائزه طباطبایی، کتاب ماه کلیات، 14(1): 67-73.
- تجدد، ن (1355). «خدمات و مراجعات برای استفاده کنندگان»، کتابداری، 6(6): 48-58.
- جکسون، م (1371). «آموزش مرجع و تکنولوژی»؛ ترجمه علیرضا بهمن آبادی، فصلنامه کتاب، 3: 91-111.
- جمشیدی قهرخی، ف (1392). «ارزیابی محتوایی میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های مرکزی برترین دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری»، فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، 2(4): 1-10.
- جناب زاده، ر (1382). «پست الکترونی و مصاحبه مرجع»، فصلنامه کتاب، 54(54): 81-87.

- حسن زاده، م (1382). «خدمات مرجع الکترونیکی: شیوه‌های نوین پاسخگویی به پرسش‌های مرجع»، کتابداری و اطلاع‌رسانی، 6(4): 97-107.
- حمیدی، ع (1385). «ارائه خدمات مرجع در محیط الکترونیک»، فصلنامه کتاب، 65: 13-22.
- حیدری، غ (1387). «قیمت‌گذاری منابع و خدمات اطلاعاتی»، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، 11(1): 279-308.
- خاصه، ع؛ کرمی، ن (1389). «خدمات کتابخانه‌ای: حلقه مفقوده در برنامه‌های آموزش الکترونیکی در ایران»، فصلنامه کتاب، 82(8): 133-145.
- خدای، م؛ درودی، ف؛ سلاجقه، م (1394). «امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران»، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، 20(3): 553-571.
- داودیان، ف (1382). «تحول خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مجازی»، پیام کتابخانه، 15(1 و 2): 5-16.
- داورپناه، م (1381). «رویکرد اجتماعی- فرهنگی و تاریخی در مطالعه کتابشناختی و منابع مرجع»، فصلنامه کتاب، 23(2): 95-104.
- درودی، ف (1387). «کتابخانه نایب‌ان و کم‌بینایان خدمات ویژه در کتابخانه ملی ایران»، کتاب ماه کلیات، دی: 70-77.
- دری‌فر، ن (1379). «روند انتشار منابع مرجع فارسی در رشته علوم و فناوری در سالهای 77-1358»، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، 3(2): 23-48.
- رادر، هانلر. ب (1393). «سواد اطلاعاتی در محیط مرجع: آمادگی برای آینده»؛ ترجمه ایرج مرادی، اندیشه و راهبرد.
- رئیس، صدیقه؛ جوکار، عبدالرسول؛ پاپی، احمد (1390). «فن‌آوری‌های اطلاعاتی بر استفاده کاربران از خدمات مرجع: از دیدگاه کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران»، مدیریت اطلاعات سلامت، 8(6): 884-893.
- رفوآ، ش (1387). «خدمات مرجع دیجیتال: رویکردی نو به پاسخگویی پرسش‌های مرجع»، اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، 7(7): 42-82.
- زارعی، ه؛ سکندری، م (1392). «امکان‌سنجی ایجاد خدمات مرجع الکترونیکی با دیدگاه کاربر محور مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران»، دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، 6(23): 23-34.
- زاهدی انارکی، ر؛ سلیمان زاده، ن (1390). «فناوری وب 2: رویکردی نو در ارتقاء خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی»، کتاب ماه کلیات، 14(7): 64-73.
- زبردست، م (1389). «خدمات مرجع دیجیتال با نگاهی به سامانه "پرسش از کتابدار" سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی»، شمس، 2(6).
- سلیمانی، م؛ پریخ، م (1384). «ارزیابی کتاب‌های مرجع چاپی و تخصصی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از نظر روزآمدی، اعتبار، جامعیت و تعادل موضوعی»، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، 8(1): 9-32.

- شعبانی، ا؛ لشکری، ز (1389). «اندیشه‌های کریشان کومار در نگارش کتاب مرجع شناسی لاتین»، کتاب ماه کلیات، 14(1): 16-20.
- شهرابی، ر؛ خسروی، ف (1391). «پیش‌نیازهای راه‌اندازی پورتال جامع کتابخانه ملی برای ارائه خدمات مشترک بین کتابخانه‌ای»، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، 92: 60-72.
- شیرزاد، م؛ سپهر، ف (1388). «بررسی نگرش دانشجویان دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی درباره‌ی خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های آن دانشگاه‌ها»، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پيام کتابخانه سابق)، 15(2): 123-142.
- شهبازی، م (1381). «بهره‌وری در خدمات جستجو و بازیابی اطلاعات در بخش اطلاع‌رسانی»، کتابداری، 39: 157-174.
- صیادی تورانلو، ح؛ منصوری، ح؛ جمالی، ر (1387). «شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با رویکرد فازی (مطالعه مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)»، کتابداری و اطلاع‌رسانی، 11(4): 211-238.
- عصاره، ف؛ بیگدلی، ز؛ منصوری، ع (1386). «ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بر اساس تحلیل محتوایی میزهای مرجع دیجیتالی کتابخانه‌های ملی جهان»، کتابداری و اطلاع‌رسانی، 10(3): 125-148.
- علیزاده، ح (1385). «بررسی کاربرد اصول بازاریابی محصولات و خدمات کتابخانه‌ها»، کتابداری و اطلاع‌رسانی، 9(4): 109-126.
- عینی، ا (1384). «اطلاعات چیست؟» مفهوم اطلاعات "در مراجع تخصصی و از دیدگاه برخی صاحب‌نظران کتابداری"، فصلنامه کتاب (61): 29-34.
- غائبی، ا (1371). «خدمات مکانیزه مرجع»، فصلنامه کتاب، 3: 75-90.
- غنیان، ش (1390). «بررسی آماری خدمات مرجع الکترونیک در حوزه اسناد در کتابخانه‌های مجالس قانونگذاری جهان»، فصلنامه اسناد بهارستان، 1(4): 427-437.
- فراشباشی آستانه، م؛ صیاد عبدی، ا (1388). «تأثیر نقش ساختار کتاب‌های مرجع کودکان و نوجوانان بر یادگیری: مرور ادبیات»، فصلنامه کتاب، 86: 41-49.
- فهیم‌نیا، ف؛ مظفری، ط (1389). «بررسی ضرورت ایجاد خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران با دیدگاه کاربر محور»، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، 44(54): 13-34.
- فیضی، ع (1376). «خدمات مرجع و رضایت استفاده‌کنندگان»، اطلاع‌رسانی، 13(3 و 4).
- قاسم زاده، ع (1386). «افت و خیز در زبان ترجمه (نقدی بر ترجمه کتاب مرجع شناسی ویلیام ا. کتس)»، ماهنامه کتاب ماه ادبیات، 4(4): 85-91.
- قانع، م (1383). «خدمات مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشگاهی»، کتابداری، 38(42): 99-124.
- کاشانی زاده، ا (1380). «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان»، فصلنامه کتاب، زمستان: 38-58.

- کورتویس، م (1380). «مرجع سیارنگرشی نو در ارائه خدمات به کاربران»؛ ترجمه ملیحه خوش تراش سندی، فصلنامه کتاب، 12(4): 121-127.
- کوشا، ک (1378). «دیسک ویدئویی دیجیتال: گام تکاملی آینده برای انتشار منابع مرجع چندرسانه‌ای»، ترجمه جواد بشیری، پیام کتابخانه، 9(4): 6-10.
- کوشا، ک (1376). «استفاده از منابع چندرسانه‌ای در خدمات مرجع»، فصلنامه کتاب، بهار و تابستان: 73-92.
- کومار، م؛ موار، جی. کی. و (1387). خدمات مرجع مجازی: کتابخانه‌های آنلاین 24/7؛ ترجمه مریم رحمتی تاش، اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، 17(1): 23-27.
- کیس، د (2006). جست‌وجوی اطلاعات: بررسی تحقیقات درباره اطلاع‌یابی، نیازهای اطلاعاتی، و رفتار اطلاعاتی. ویرایش دوم. ترجمه زاهد بیگدلی، شبنم شاهینی، روح اله خادمی و صدیقه طاهرزاده موسویان. اهواز: دانشگاه شهید چمران، 1393.
- گیلوری، ع (1374). «اطلاع‌رسانی و تغییر روند خدمات مرجع»، فصلنامه کتاب، پاییز و زمستان: 69-85.
- لویس، ک.؛ گروت، سندرا ال. د (1389). «نقاط دسترسی مرجع دیجیتال: یک تحلیل کاربردی»؛ ترجمه عباس اسلامی؛ حمید کشاورز، ارتباط علمی، 16(2).
- محسنی، ح (1377). «پشتیبانی از خدمات مرجع در مرکز اطلاع‌رسانی و جهاد علمی جهاد»، فصلنامه کتاب، پاییز و زمستان: 132-142.
- محمداسماعیل، ص؛ موحدی، ف؛ زرین آبادی، ز (1391). «نرم‌افزارهای اجتماعی: ابزارهایی جهت ارائه خدمات اطلاعاتی آسان و بی‌واسطه به کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی»، کتاب ماه کلیات، 15(10): 70-77.
- محمداسماعیل، ص؛ نیکخواه، ز (1387). «RSS و کارکردهای آن در کتابداری و اطلاع‌رسانی»، فصلنامه کتاب 75: 13-22.
- محمدی، ف (1391). «ارزیابی محیط رابط کاربر خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران از دیدگاه کاربران»، فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، 1(3): 1-12.
- محمدی استانی، م (1392). «مرجع‌شناسی سرشت و ساختار منابع مرجع»، کتاب ماه کلیات، 16(4): 40-43.
- محمدی استانی، م (1392). «منابع مرجع تخصصی چاپی و الکترونیکی (انگلیسی)»، کتاب ماه کلیات، سال 16(11): 44-47.
- مرادی، ن (1371). «خدمات مرجع»، فصلنامه کتاب، 3: 9-27.
- مرادی، ا؛ حریری، ن (1390). «بررسی انواع خدمات مرجع در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی»، فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، 4(13): 39-50.
- مکی، ت؛ مکی، ک (1372). «کیفیت گرابی: رهبرد دمنینگ در خدمات کتابخانه»؛ ترجمه اسدالله آزاد، پیام کتابخانه، 3(1): 37-45.
- منصوریان، ی (1388). «نگاهی بر خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی»، کتاب ماه کلیات، مهر: 18-21.
- نقی مهرطیابی، ا (1385). «امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی شهر تهران»، کتابداری، 40(45): 213-231.

- نقی مهرطیایی، ا (1383). «همایش ویدئویی و خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی»، فصلنامه کتاب، 60: 113-103
- نقی مهرطیایی، ا؛ علیپور حافظی، ح (1384). «استانداردها در خدمات مرجع نیازی»، کتابداری، 39(44): 227-209.
- نوروزی، ع (1387). «کتابخانه 2: خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر وب 2»، کتاب ماه کلیات، آبان: 24-35.
- نوروزی، ی؛ فلسفین، س (1394). «بررسی کتاب‌های مرجع فارسی چاپی کودکان و نوجوانان منتشر شده بین سال‌های 1385-1390 از نظر اعتبار وسعت و کیفیت»، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، 21(2): 325-339.
- نوشین فرد، ف؛ اسماعیل زاده، آ (1390). «ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های دانشگاهی ایران بر اساس تحلیل محتوای میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های دانشگاه‌های برتر دنیا»، دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، 3(12): 99-116.
- ولی زاده حق، س (1385). «بررسی زیرساخت‌های ارائه خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های تخصصی دولتی شهر تهران»، فصلنامه کتاب، (67): 13-28.
- هاملشای، م (1379). «آیا به راستی ما به کاربرانمان ارائه خدمت می‌کنیم؟ الگویی برای ارزیابی و توسعه خدمات مرجع در اینترنت»؛ ترجمه رویا مکتبی فرد، کتاب ماه کلیات/آذر و دی، 39-40.
- یاری فیروزآبادی، ح (1386). «پست الکترونیکی و نیاز کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به آن»، ارتباط علمی، 7(2).

- Kumar, K (2001) Reference service. 5<sup>th</sup> revised edn. Delhi: The University of Delhi.

DOI: 10.22091/stim.2017.1171.1074

استناد به این مقاله:

بیگدلی، زاهد؛ ملک‌محمدی، سعید (1396). «تحلیل ویژگی‌های کتاب‌شناختی و سیر تاریخی نشر مقالات فارسی در زمینه خدمات و منابع مرجع». علوم و فنون مدیریت اطلاعات، 3 (1)، 1-28.