

دانشگاه تهران

دانشکده علوم تربیتی

گروه کتابداری

بایان نامه

برای دریافت درجه فوق لیسانس

موضوع :

" مفهوم مرجع "

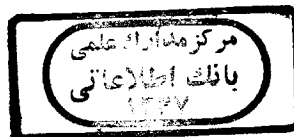
پراهنمای :

آقای عباس حسینی

نگارش :

آذر محلوچی

خرداد ماه ۴۵۳۶



مفهوم مرجع

براهناتی :

آقای عباس خری

نگارش :

آذر محلوجیان

- وظیفه ی خود میدانم از استاد عزیز آقای عباس حری
- بخاطر همکاری و یاریشان تشکر کنم . ایشان در
- تمام مراحل کار با علاقه و وسواس عجیبی ، نکته
- نکته را یاد آوری و راهنمایی می کردند . از دانش و
- اطلاعات ایشان بهره فراوان گرفتم و از زحماتشان
- بی نهایت سپاسگزارم .
- از دوست عزیز آقای فرخ امیر فرهار نیز بخاطر
- یاریشان در تهیه منابع متشکرم .

فهرست مندرجات

۲-۱	مقدمه
۳	- تعریف و مفهوم مرجع
۶-۳	۱. کتاب مرجع
۷-۶	الف : خصوصیات کتاب مرجع
۹-۷	ب : انواع کتابهای مرجع
۱۰-۹	۲. خدمات مرجع
۱۳-۱۰	۳. کتابدار مرجع
۱۴-۱۳	- نقش مرجع در ارتباط با جامعه کتابخانه
۱۷-۱۴	- نقش کتابدار مرجع در ایجاد ارتباط
۱۸-۱۷	- زبان کتابخانه ، زبان مراجعه کننده
۲۰-۱۸	۱. زبان شناسی
۲۲-۲۰	۲. رفتار شناسی
۲۴-۲۲	۳- ارتباط
۲۵-۲۴	۴. شناسایی ابزارهای مرجع
۲۷-۲۵	- سیر تکاملی خدمات مرجع
۳۱-۲۷	۱. کتابخانه های تخصصی
۳۴-۳۲	۲. علم اطلاع رسانی
۳۶-۳۴	۳. مراکز اسناد و مدارک
۵۲-۳۷	- مرجع در کتابخانه های ایران
۵۵-۵۳	کتابخانه
۵۸-۵۶	پوست

"مقدمه"

اهمیت کتابخانه بعنوان يك بخش مهم از زندگی فرهنگی انسان ، از مدت ها پیش شناخته شده است . در ایران نیز نیاز زمانه ، توجه به کتابخانه را افزایش داده است و شاهد هستیم که هر روز تلاش برای ایجاد کتابخانه های مدارس ، عمومی ، دانشگاهی و تخصصی و مراکز اسناد و مدارک بیشتر میشود . اما نکته قابل توجه این است که ، با آنکه در زمینه خدمات فنی پیشرفتهای چشمگیری داشته ایم ، ولی در زمینه کار مرجع در کتابخانه ها هنوز قدمهای اولیه را بر میداریم . از آنجا که همیشه پرجذبه ترین قسمت از حرفه ام - کتابداری - را در خدمت مرجع دیده ام ، بر آن شدم که بعنوان رساله تحصیلی به بررسی " مفهوم مرجع " بپردازم و سعی کنم در حد امکانات و دانش ناچیزم ، آنرا روشن نمایم . این بررسی بعد از تعدادی منابع انگلیسی و فارسی انجام گرفت و برای اینکه مساله در حد تئوری و خلاصه " حرف " باقی نماند ، بهارزیایی وضعیت فعلی مرجع در ایران پرداختم تا نه فقط از آنچه " باید باشد " ، بلکه از " آنچه هست " نیز گفته شود و با مقایسه این دو ، کمبود و نارسایی روشن گردد . در این میان از آنجا که دسترسی به کتابخانه های شهرستانها مقدور نبود و با توجه به این مساله که اصولاً همه خدمات و از جمله خدمات کتابخانه ها در تهران متمرکز می باشد و این جهت معمولاً بهترین نمونهی کار در تهران انجام میگردد ، وضع خدمت مرجع چند کتابخانه دانشگاهی و تخصصی مورد بررسی قرار گرفت . این بررسی با مراجعه مستقیم به کتابخانه ها و صحبت با

مسئولین و مراجعین و بعد از مشاورات و تجربیات شخصی - کار در يك كتابخانه

دانشگاهی - انجام گرفت.

این كتابخانه ها عبارت بودند از:

كتابخانه بانك مرکزی ایران

كتابخانه پزشکی پهلوی

كتابخانه مرکزی بنیاد قلب ملکه پهلوی

كتابخانه مركز مدارك علمی

كتابخانه مرکزی دانشگاه تهران

كتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی آریامهر

كتابخانه مرکزی شرکت نفت

در این میان بعضی از كتابخانه های مورد بررسی طرحهای وسیعی برای

آینده داشتند، ولی توجه ما به کار و خدمت كتابخانه ها در زمان حاضر است و آنچه

اکنون انجام می دهند.

لازم است یاد آور شوم که این سالها بخاطر اهمیتش، احتیاج به بررسیهای

عمیق تری دارد و این رساله شاید در حد " اشاره ای " از طرف يك محصل كتابداری

باشد.

I - تعریف و مفهوم مرجع

معمولا بخشی از مواد کتابخانه، کیفیت و مورد استفاده خاصی دارند و محتوای اطلاعاتی آنها و نیز کلید های باز یابی که برای استفاده سریع و آسان در آنها بکار گرفته شده، به نوعی است که آنها را از سایر منابع کتابخانه متمایز می سازد. این نوع مواد خاصیت مرجع داشته، در خدمت مرجع بکار گرفته می شوند.

برای روشن ساختن مفهوم مرجع سعی می کنیم تعاریفی از کتاب مرجع، خدمت مرجع و کتابدار مرجع بدست دهیم و نیز - تا حد امکان - به بررسی مسایل دیگر مربوط به کار مرجع بپردازیم.

۱- کتاب مرجع *

کتاب مرجع به صورتهای گوناگون تعریف شده است. از جمله آنچه زیاده

* از آنجا که تسهیل دستیابی به اطلاعات مضبوط، هدف کار مرجع می باشد، نه فقط کتاب، بلکه مقاله ی مجله و روزنامه، نتیجه تحقیق، متن سخنرانی و گزارش چاپ نشده، پایان نامه، نقشه، فیلم، میکروفیلم، صفحه، نوار و عکس نیز می توانند کیفیت مرجع داشته باشند. پس هر نوع مواد بدون در نظر گرفتن شکل فیزیکی و خصوصیات ظاهری آن، می توانند در کار مرجع مورد استفاده قرار گیرند و فقط از جهت داده های اطلاعاتی برای ما

تکرار می شود اینست که: "کتابی است که قسمتهائی از اطلاعات را در حوزه های متنوعی در بر دارد و قرار است که برای مراجعه مورد استفاده قرار گیرد، نه آنکه تماماً مطالعه شود." (۱)

این تعریف درست بنظر نمی آید زیرا اگر آنرا بپذیریم، ناچار باید ملاک تشخیص یک کتاب مرجع را بر پایه عدم امکان مطالعه کامل آن کتاب قرار دهیم و الزاماً قهول کنیم که اگر کتابی بتواند تماماً مطالعه شود، دیگر خاصیت مرجع نخواهد داشت. در صورتی که عملاً می بینیم که ایند و یکدیگر را نمی کنند. بطور مثال این مساله در مورد کتاب *Cambridge History of English Literature* صدق می کند نه هم می تواند مرجع تلقی شود و هم از آغاز تا انتها مطالعه گردد. در ایران و کشورهای با وضعیت مشابه که تشابه هایشان با کمبود مراجع صحیح و دقیق به زبان بومی روبرو هستند، -----
 - درست می باشند و از این پس مراد ما از کتاب مرجع، انواع منابع مراجعه -
 به معنای عام آن - خواهد بود.

می‌بینیم که در بسیاری از موارد باید از منابعی استفاده کرد که در این
تعریف نمی‌کنند. مثلاً کتاب "زمینه جامعه‌شناسی" و یا کتاب "از
صبا تا نیا" هم بطور کامل مطالعه می‌شود و هم می‌تواند یک کتاب مرجع باشد.
این تعریف را نیز می‌توان پذیرفت که کتاب مرجع کتابی است که فقط برای
کار مرجع‌نگهداری می‌شود و نباید از کتابخانه خارج گردد. (۲)

زیرا که می‌شود کتاب مرجع را بحسب وضعیت جامعه استفاده کنند و
نیاز تحقیقاتی آن هر چند برای مدتی محدود - به امانت داد.
تعریف دیگری از کتاب مرجع "باین صورت آمده است: کتابی که
مطالب آن به ترتیب خاصی مرتب شده و برای کسب اطلاع از موضوعات
خاصی به آن مراجعه می‌شود. (۳)

می‌بینیم که در اینجا نیز مقصود از ترتیب خاص و موضوعات خاص روشن
نیست. از طرف دیگر Gates کتاب مرجع را چنین تعریف میکند: کتابی
که برای کسب اطلاع در مورد یک موضوع، یک مطلب، یک واقعه، یک
شخص، یک زمان، یک مکان یا یک لغت به آن مراجعه می‌کنیم. (۴)

(۲) - همان . ص ۵۳۸

A.L.A. Glossary of library terms. P.112

(۳)

Gates. Guide to the use of books and libraries.
p.73.

(۴)

این تعریف نیز آنقدر کلی است که ما را بجای نمی‌رساند ، چه هر نوع کتاب بدلیل یافتن اطلاع در باره یکی از این موارد یا شده ، مورد مطالعه قرار میگیرد . با توجه به نارسائیهای این تعاریف شاید بتوان گفت کتاب مرجع به کتابی گفته می‌شود که بخاطر اهمیت اطلاعات مندرج در آن و برای یافتن پاسخ سریع به یک سؤال ، مورد مراجعه قرار می‌گیرد . گذشته از انواع مشخص کتابهای مرجع مثل دایره المعارف ، فرهنگ ، زندگینامه راهنما و غیره ، گاه می‌بینیم مرز مشخصی بین کتاب مرجع و دیگر کتابها وجود ندارد . چه یک کتابی تواند بخاطر نیازهای اطلاعاتی جامعه استناد کند و یا یک کتابخانه بخصوص جزو منابع مرجع قرار گیرد ، در حالی که همان کتاب در کتابخانه های دیگر این مورد استفاده را نیابد .

الف - خصوصیات کتاب مرجع :

از آنجا که علت وجودی این نوع کتاب (منبع) ، دستیابی به اطلاعات خاص مورد نظر مراجعه کننده است و آنهم بصورتی سریع و آسان ، در نتیجه باید دارای خصوصیات باشد که به این هدف کمک کند . برای اینکه مراجعه کننده بتواند به بهترین نحو و سریعترین شکل نیاز اطلاعاتی خود را

برآورد ، کتاب مرجع عمولا " تنظیم الفبائی ، موضوعی و یا تاریخی بخود
می گیرد و از فهرستهای کوناگون و ارجاعهای مختلف برای راهنمایی استفاده
کننده ، سود می جوید .

کتاب مرجع نیز از این خصوصیات ظاهری ، باید دارای محتوای اطلاعاتی
معتبر و موثق و تازه باشد و انتخاب و تهیه آن از طرف کتابخانه و یا ناظر
کتابدار مرجع ، با دقت و وسواس و نیز مطابق با هدف کتابخانه انجام
گیرد .

ب - انواع کتابهای مرجع

کتابهای مرجع را از نظر نوع می توان به دو دسته تقسیم کرد : مراجع اصلی
و مراجع رابط .

۱ - مراجع اصلی (ردیف اول) *

این مراجع اطلاعات مورد نیاز را در بر دارند (۵) و معمولا " مراجع —

کنندگان برای ارضای کنجکاوی و یافتن یک پاسخ فوری و یا بعنوان شروع

تحقیق ، به آن مراجعه میکنند . این نوع مراجع عبارتند از : دائرة المعارف ،

Main sources

(۵) - همان . ص . ۷۴

فرهنگ ها ، زندگینامه ها ، راهنماها ، اطلسها ، سالنامه ها و Handbooks

۱- مراجع راهب (ردیف دوم) ■■

این نوع مراجع نظر راهب را بازی میکنند . یعنی بخودی خود فکر مسا
طیس را - نسیر مراجع اصلی - با عرضه نمیکند ، بلکه وسیله ای هستند
گشتان میخند اطلاعات مورد نظر را در کجا میتوان یافت . این نوع مراجع
عمارت آرد : کتابشناسیها ، فهرستقالات مجلهها و روزنامهها و یکدیگرها .
کتابها و مراجع را از نظر دامنه موضوعی به دو دسته تقسیم میکنند :

مراجع عمومی و مراجع اختصاصی .

۱- مراجع عمومی

کتاب مرجعی که اطلاعاتی در باره موضوع ها و رشته های مختلف دانش
بخشی دارد ، جزو مراجع عمومی قرار می گیرد .

۲- مراجع اختصاصی

در صورتیکه اطلاعات گرد آورده در این کتاب مرجع ، در زمینه بخصوصی از

این بازه در فارسی بد " کتابهای دانش " نیز ترجمه شده است . که
بعضی چند ابرسامی آید .

دانش باشد، نام کتاب مرجع اختصاصی در آن رشته را بخود میگیرد.
 و نیز هر یک از مراجع را از نظر پوشش زمانی میتوان به دو دسته تقسیم کرد:

۱- واپس نگر Retrospective و ۲- جاری Current

از نظر پوشش مکانی میتوان مراجع را به چهار دسته تقسیم کرد:

۱- محلی ۲- منطقه ای ۳- ملی ۴- جهانی

۲- خدمت مرجع

خدمت مرجع یعنی "وجهی از کار کتابخانه که مستقیماً به یاری مراجعین"

کنندگان در تجسس برای یافتن اطلاعات در استفاده از منابع کتابخانه

برای مطالعه و تحقیق مربوط می شود." (۶)

میتوان گفت مقصود از خدمت مرجع، دادن نوعی کمک است به مراجعین که

تاب سرعت و آسانی از منابع استفاده کند. اهمیت خدمت مرجع در اینست

که کتابخانه وقتی واقعا کار میکند و معنی وجودی می یابد که مراجعین

کنندگان بتوانند از منابع و اطلاعات مندرج در آن استفاده کنند. هدف

اصلی خدمت مرجع تسهیل دستیابی جامعه کتابخانه به دانش

مضبوط است. ما می خواهیم تمام منابع کتابخانه را برای مراجعه کنندگان قابل استفاده سازیم و با بقول جس شرافد ماد رخد مترجع نیست که بهره اجتماعی مواد مضبوط را بمحد اکثر برسانیم. (۷)

هدف خدمت مرجع در يك کتابخانه آنست که مراجعه کننده بتواند به سه اطلاعات مورد نظر خود دست یابد. خواه احتیاج به اطلاعات در حد يك سوال بسیار ساده باشد، خواه در باب يك مسأله پیچیده علمی، خواه از يك دایره المعارف استفاده شود، خواه از مقاله ی يك مجله و یا يك گزارش و یا هر نوع منبع مورد اعتماد دیگر. کار مرجع از يك راهنمای ساده در مورد طرز استفاده از برگه دان و توضیح نظام رده بندی کتابخانه شروع می شود و تا یافتن جواب يك سوال و یا تهیه کتابشناسی در يك زمینیه بخصوص برای مراجعه کننده، پیش می رود.

۲- کتابداری مرجع

برای آنکه خدمت مرجع صولا عظمی باشد وجود رابطی بین مراجعه کننده

(۷) Shera. "Foundation of a theory of reference service." p. 13.

Katz. introduction to reference work: vol. 2 p. 4

و منابع کتابخانه ضروری است . فلسفه تاریخی وجود کتابداری مرجع این است که " فاصله ای بین کلیدهای بازیابی منابع کتابخانه (کاتالوگ

و خود منابع وجود داشت . " (۸) و کتابداری در حکم حلقه ارتباط

زنجیری بین مردم و کتاب بوجود آمد ولی کتابداری مرجع بعنوان یک عامل فرهنگی ، نمی تواند تنها یک حلقه ارتباط ساده عمل کند و در این صورت باید

نسبت به دانشی که انتقال می دهد نیز ذی علاقه باشد . (۹)

کار اصلی کتابداری مرجع کمک به مراجعه کننده است در یافتن اطلاعات

مورد نیاز و از توضیح طرز استفاده از کتابخانه تا یافتن جواب برای سؤال

مراجعه کنندگان و نیز کمک به ساختن مجموعه مناسب ، همه جزو وظایف

اوست .

کتابداری مرجع نه تنها ابزارهای کار خود ، یعنی منابع و مآخذی را که

باید در خدمت مرجع بکار گیرد می شناسد و استفاده از آنها بخوبی

(۸) - همان . ص ۱۶ به نقل از :

(۹) Shera. sociological foundations of librarianship.

p.84.