

مجموعه‌ام و حقیقت راهی دانش

دستم را بگیر؛ چه من این راه را

نقد و بررسی

○ حسین پاشایی‌زاد

کتاب اصول و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی - همانگونه که از عنوان آن نیز پیداست - به خدمت مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌پردازد. هدف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از فراهم‌آوری و سازماندهی منابع همانا ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان است. سهم عمده‌ای از این خدمات بر دوش کتابدار مرجع است. اوست که با دانش و تجربه‌ای که اندوخته و شناختی که از منابع مرجع و مجموعه کتابخانه خود دارد، به یاری مراجعه‌کننده می‌شتابد. با این حال کار مرجع و ایجاد ارتباط با مراجعه‌کنندگان چندان هم آسان نیست. کتابدار مرجع باید توانایی آن را داشته باشد که با مراجعه‌کننده ارتباط برقرار کند، با او به گفت و شنود بنشیند و منظور واقعی او را کشف کند و به درستی و دقیق دریابد که چه می‌خواهد و به دنبال چه اطلاعات و پاسخی می‌گردد. آنگاه با تجربه‌ای که اندوخته و دانشی که کسب کرده در منابع مرجع پاسخ مراجعه‌کننده را پیدا کند، یا منابع مناسب را به او معرفی نماید.

کتاب حاضر از ده بخش تشکیل شده است. بخش اول به پیدایش و رشد خدمات مرجع می‌پردازد، بخش دوم اصول کلی برقراری ارتباط برای کسب اطلاعات را مورد بررسی قرار می‌دهد، بخش سوم بر آن است تا نشان دهد که مردم چرا به کتابخانه مراجعه می‌کنند. بخش چهارم به مصاحبه مرجع اختصاص دارد. در بخش پنجم خط‌مشی‌های کتابخانه در ارتباط با خدمات و موارد مرجع بررسی می‌شود. بخش ششم به ذکر دلایل گزینش یا عدم گزینش



○ محمدحسین دیانی،
اصول و خدمات مرجع در
کتابخانه‌ها و مراکز
اطلاع‌رسانی، مشهد،
انتشارات کتابخانه
رایانه‌ای، چاپ اول: ۱۳۸۲،
۱۶۵ صفحه، فارسی،
وزیری، شمیمز.

کتابی با ارزش با عنوان علم اطلاع‌رسانی در نظر و عمل، ترجمه دکتر عبدالحسین فرج پهلو وجود داشت، بازنویسه یا باز ارائه شوند، تا در درس اصول کار مرجع مورد استفاده قرار گیرند.» با این وجود وی این کتاب را جایگزین کاملی برای دو متن قبلی (مبانی مرجع و مصاحبه در بخش مرجع) نمی‌داند بلکه این متن، به ویژه مباحثی که با اینترنت و شبکه وب در ارتباط است را مکملی برای آن دو متن در نظر می‌گیرد.

درخصوص مؤلف محترم کتاب باید گفت که نیازی به معرفی بیشتر وی نیست چرا که همه کسانی که در ایران با رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی در ارتباط هستند با نوشته‌های وی آشنایی کافی دارند. دکتر محمدحسین دیانی استاد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد هستند و احتمالاً اولین فردی است که در این رشته در ایران به درجه استادی نایل گردیده. وی از افراد پرکار و سخت‌کوش رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌باشد و تاکنون دهها کتاب تألیفی و ترجمه‌ای و نیز مقاله از ایشان به چاپ رسیده است. به غیر از کتاب حاضر برخی از سایر کتاب‌های ایشان عبارتند از:

گلوگاه‌های پژوهش در علوم اجتماعی (۱۳۸۲)، سازماندهی اطلاعات (۱۳۸۱)، داده‌پردازی برای کتابداران و اطلاع‌رسانان (۱۳۸۱)، اقتصاد اطلاعات (۱۳۸۰)، مباحث بنیانی در کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران (۱۳۷۹)، مجموعه‌سازی و فراهم‌آوری در کتابخانه‌ها (چاپ دوم ۱۳۸۰)، مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه

هرکدام از فرمت‌های چاپی یا الکترونیکی منابع می‌پردازد. بخش هفتم به شیوه آموزش کتابدار و مراجعه‌کننده توجه دارد. در بخش هشتم به تشریح عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات مرجع پرداخته شده است. بخش نهم روش‌ها و شیوه‌های جست‌وجو در منابع چاپی و منابع الکترونیکی را مورد توجه قرار می‌دهد و بالاخره در بخش پایانی کتاب به نحوه اندازه‌گیری و سنجش خدمات مرجع اشاره شده است.

مؤلف در مقدمه کتاب انگیزه خود از تألیف این کتاب را چنین بیان می‌کند: «انگیزه اندیشیدن به تألیف کتابی تازه درباره اصول و خدمات مرجع با راه‌اندازی دوره‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی در دانشگاه پیام نور به وجود آمد. نماینده‌ای از آن دانشگاه، تألیف کتابی برای درس اصول کار مرجع را مطرح کرد. از سویی به دلیل تغییرات زیاد در حوزه خدمات مرجع، به ویژه خدمات مرجع مبتنی بر اینترنت و شبکه وب، تکمیل و روزآمدسازی مباحثی که در دو کتاب «مبانی مرجع» و «مصاحبه در بخش مرجع» مورد توجه‌اند، توجیه‌پذیر شده است.» وی اشاره می‌کند که «لازم بود بخشی از مطالب قابل توجهی که در پیوند با اصول و خدمات مرجع به فارسی وجود داشت، اما، یا به دلیل در دسترس نبودن منابع آن... و یا به دلیل اینکه مطالب در بافتی متفاوت و چالش‌طلب مطرح بود و به همین لحاظ به آنها توجه نمی‌شد، مانند مقدمه مفصل کتاب مبانی مرجع نوشته دکتر اسدالله آزاد و نیز وجود عباراتی با ارزش برای کتابداران در فصلی مفصل از

(ترجمه؛ چاپ دوم ۱۳۸۰)، مبنای مرجع، فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه (ترجمه؛ چاپ دوم ۱۳۷۷)، مفاهیم و روش‌های ذخیره و بازیابی اطلاعات از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای فارسی (چاپ دوم ۱۳۸۱)، مقدمه‌ای بر آرشیو (چاپ دوم ۱۳۸۱)، نظام‌های ذخیره و بازیابی اطلاعات، خاستگاه، توسعه و کاربردها، ترجمه؛ ۱۳۸۰).

اینک به توصیف مختصری از مباحث بخش‌های این کتاب می‌پردازیم.

بخش اول به پیدایش و رشد خدمات مرجع می‌پردازد. عوامل مؤثر در پیدایش نظریه مرجع، تشریح خدمات مرجع بر حسب آمار توصیفی، شخصیت‌های مؤثر بر تکوین نظریه مرجع مثل بیشاب، ویر، باتلر، هاتچینز، گرین، سارا رید، کتز، رانگانانان، تیلور، شورز و دیگران؛ سه سطح کار مرجع (محافظه کارانه، میانه و آزادانه)، پیدایش نظریات درباره روابط شخصی میان کتابداران و خوانندگان، چهار کارکرد در فرآیند تکاملی مرجع (ارائه نظریه، انجام پژوهش‌هایی برای آزمون نظریه‌ها، ارائه یافته‌های پژوهش‌ها و تدوین استانداردها و بالاخره برنامه‌های آموزش کتابداران براساس استانداردها)، نظرات رانگانانان درباره خدمات مرجع، نتایج حاصل از مطالعه خدمات مرجع توسط روتستاین و هنری دو بستر، انواع پرسش‌های مطرح در بخش مرجع و نهایتاً مشکلات پرسشگر در طرح پرسش اصلی خود در این بخش مطرح می‌شود. نویسنده پیدایش و رشد خدمت مرجع را به عنوان خدمتی منحصر به کتابخانه‌ها از سال ۱۸۷۶ و با بنیانگذاری انجمن کتابداری آمریکا می‌داند. وی انتشار طرح‌های رده‌بندی کاتر و ددهی دیویی و نیز «مقاله نامه پول» را در این امر مؤثر می‌شمارد. به نظر نویسنده علاوه بر این عوامل، هفت عامل و ساختار مشخص به پیدایش نظریه مرجع مدد رسانده است که سه عامل از میان آنها مربوط به ارتباطات انسانی است. این هفت عامل عبارتند از:

۱. کمیت، کیفیت، بهره‌جویی از مجموعه‌ها
۲. سطوح خدمات
۳. آگاهی از روابط انسانی میان کتابدار و مراجعه‌کننده
۴. پرسش و پاسخ یا گفت‌وگوی مرجع به هنگام جست‌وجوی اطلاعات
۵. مدل‌های ارتباطی خاص
۶. پژوهش
۷. آموزش (ص ۱ و ۲ کتاب).

بیشاب مرجع را خدمتی معرفی کرد که کتابداران برای «یاری» به نوعی مطالعه و پژوهش ارائه می‌کنند. ویر چکیده کار مرجع را «یاری» یا «دستیاری» خواننده می‌داند. او ارائه خدمات مرجع را در سه سطح محافظه‌کارانه، میانه و آزادانه یا آرمانی قرار می‌دهد و سطح محافظه‌کارانه را کمترین نوع کمکی می‌داند که به خواننده ارائه می‌شود در حالی که به نظر وی سطح آزاد نه ورای معرفی و یافتن متن خواسته شده از مجموعه در اختیار، سهمی از تهیه و تدارک اطلاعات برای تحقیق پژوهشگر را نیز برعهده می‌گیرد. به نظر نویسنده امروزه سطح آرمانی پیشنهادی ویر با امانت بین کتابخانه‌ها،

خدمات اطلاع‌رسانی نظیر اشاعه‌گزینی اطلاعات و پرداختن به بازیابی اطلاعات به جای مراجع شکل گرفته است (ص ۲ کتاب). ویلیام کتز مرجع را «هنر یافتن اطلاعات» تعریف می‌کند و آن را از مفهوم «کار» یا «کارکرد» که باتلر معتقد به آن بود، گامی فراتر می‌برد و «فرآیند» می‌خواند. ساموئل گرین «به روابط شخصی میان کتابداران و خوانندگان» توجه دارد. به نظر سارا رید خصلت‌های انسانی مثل ادراک، علاقه، فراست و بردباری در کار مرجع ضروری است.

رانگانانان نگرشی فلسفی و انسان‌گرایانه به خدمات مرجع دارد و به آن مفهومی فلسفی می‌دهد. رابرت تیلور سطوح نیازهای پرسشگر را درونی، آگاهانه، رسمی و توافق شده می‌شمارد و توصیه می‌کند در باب موانع بر سر راه گفت‌وگوی موفقیت‌آمیز، بیشتر اندیشه شود. شورز هفت‌گونه فعالیت اصلی و چندین فعالیت فرعی برای بخش‌های مرجع کتابخانه برمی‌شمارد این هفت نوع فعالیت عبارتند از:

- ۱- کمک‌های ارجاعی
- ۲- کمک‌های آموزشی
- ۳- آموزش
- ۴- برنامه‌ریزی
- ۵- گردآوری کتابشناسیها
- ۶- گزینش
- ۷- سازماندهی (ص ۱۲-۱۵ کتاب)

بخش دوم کتاب اصول کلی برقراری ارتباط برای کسب اطلاعات را مورد بحث و بررسی قرار می‌دهد. در این بخش پنج اصل که از تحقیقات مربوط به مردم و اطلاعات روشن شده است فهرست‌وار ذکر می‌شود. همچنین فهرستی از نیازهای موردنیاز عامه مردم و نیازهای تخصصی افراد و سازمانهای رسمی و غیررسمی، برخی از نیازهای اطلاعاتی، زاده محیط کار و اجتماع و شرایطی که افراد را به برقراری ارتباط برای کسب اطلاعات ترغیب می‌کند آورده شده است. مواردی که در این بخش مطرح گردیده برای سازمان‌های اطلاع‌رسانی و خدمات مرجع، پایه‌هایی را مشخص می‌کند که کتابدار مرجع با توجه به آنها به راهکارهایی جهت جلب پرسشگر و ارائه پاسخ مناسب دست پیدا می‌کند. مؤلف اشاره می‌کند که این بخش برگزیده‌ای از بخش «مردم و اطلاعات» کتاب «علم اطلاع‌رسانی در نظر و عمل» اثر برایان و النیا ویکری و ترجمه عبدالحسین فرج پهلوی می‌باشد. ضمناً حجم این بخش نسبتاً کوتاه است (۶ صفحه).

بخش سوم به این موضوع می‌پردازد که «چرا مردم به کتابخانه می‌آیند» نویسنده معتقد است که مردم برای جست‌وجوی انواع بسیار متفاوتی اطلاعات به کتابخانه مراجعه می‌کنند. آنها همیشه در پی مطالعه کامل یک کتاب و یا افزودن بر فهم خود از برخی موضوعات نیستند بلکه گاهی اوقات صرفاً به قطعه‌ای خاص از اطلاعات نیازمندند و آن را با یک پرسش بیان می‌کنند و کتابدار مرجع با ارجاع مردم به کتاب‌ها یا سایر منابع اطلاعاتی، آنها را در یافتن پاسخ پرسش‌هایشان یاری می‌کند. در این بخش انواع پرسش‌هایی که در بخش مرجع مطرح می‌شود مورد توجه قرار می‌گیرد. این پرسش‌ها



کار مرجع و ایجاد ارتباط با مراجعہ کنندگان چندان هم آسان نیست. کتابدار مرجع باید توانایی آن را داشته باشد که با مراجعہ کننده ارتباط برقرار کند، با او به گفت و شنود بنشیند و منظور واقعی او را کشف کند و به درستی و دقیق دریابد که چه می خواهد و به دنبال چه اطلاعات و پاسخی می گردد. آنگاه با تجربه ای که اندوخته و دانشی که کسب کرده در منابع مرجع پاسخ مراجعہ کننده را پیدا کند، یا منابع مناسب را به او معرفی نماید

عبارتنداز: پرسش های واقعیت خواه (مثل: «پایتخت کشور غنا کجاست؟» یا اینکه «متن سرود ملی ایران چند خط دارد؟»)، پرسش های موضوع خواه (مثل: «اتحادیه اروپا چگونه شکل گرفت؟» یا «کیفیت و کمیت خسارات ناشی از زلزله رودبار چگونه برآورد شده است؟»)، پرسش های منبع خواه (مثل: «می خواهم برای طرح مباحث اصلی مربوط به اعتیاد مقاله ای به کلاس ارائه کنم، امیدوارم به نوشته هایی که مرا در نوشتن چنین مقاله ای در وقت کم یاری کنند دست یابم. ممکن است مرا در این باره یاری کنید؟»)، پرسش های مسئله دار (مثل پرسش های پزشکی، حقوقی و جنسی)، پرسش های معماگونه (مثل: صددانه یاقوت دسته به دسته، با نظم و ترتیب یکجانشسته)، پرسش های فرومایه (مثل: به دلیل بازار آمدن کدام نوع لاستیک کاسبی که کار پنجرگیری لاستیک ها را برعهده داشت مجبور شد تا مغازه خود را تعطیل کند؟) و نهایتاً تکالیف درسی.

«مصاحبه مرجع» عنوان بخش چهارم کتاب است. در این بخش به مهارت ها و معلوماتی توجه می شود که کتابدار برای مصاحبه مرجع به آنها نیاز دارد. مصاحبه مرجع گفت و گویی است که بین مراجع و کتابدار انجام می شود و هدف از آن این است که مشخص که مراجع واقعاً و دقیقاً به چه اطلاعاتی نیاز دارد تا با آگاهی از نیاز اطلاعاتی وی نسبت به ارائه پاسخ مناسب اقدام شود. دلایلی که نشان می دهد چرا مصاحبه مرجع لازم است؛ نوع و شیوه های کسب اطلاعات؛ مهارت ها و رفتارهای مناسب انجام مصاحبه، مباحث اخلاقی و حقوقی مرتبط با خدمات مرجع، مواردی هستند که در این بخش بررسی شده اند.

خط مشی های کتابخانه در پیوند با خدمات و مواد مرجع در بخش پنجم کتاب مورد توجه قرار گرفته اند. در این بخش به دو نوع خط مشی اشاره شده است. خط مشی اول چارچوب هایی را که بخش مرجع برای خدمات باید در نظر داشته باشد و به آنها عمل کند (مثل رسالت کتابخانه، رسالت بخش مرجع کتابخانه، مقصود از در اختیار داشتن خط مشی، کارکنان بخش مرجع، خط مشی های کلی برای خدمات مرجع، خط مشی های خاص مثل خدمات مرجع حضوری، مرجع تلفنی و پرسش های ارسالی با نامبر و پست الکترونیکی، دستورالعمل های مربوط به پرسش های خاص، جست و جوی پیوسته و امانت مواد مرجع) ارائه می کند و خط مشی دوم بر نوع مجموعه ای که در بخش مرجع باید فراهم آورده شود تأکید دارد (مثل گستره پوششی مجموعه مرجع و شکل فیزیکی مواد مرجع). در پایان این بخش فهرستی از منابع مرجع و برای هر یک، یکی دو نمونه از منابع مرجع مهم و جدیدی که وجود آنها در هر کتابخانه ای ضروری می باشد، ارائه می شود.

نویسنده در بخش ششم کتاب به وجود دوراهی در گزینش منابع چاپی یا منابع الکترونیکی اشاره می کند. وی معتقد است که در این روزها، حوزه کتابداری و اطلاع رسانی بر سر دو راهی قرار دارد. از یک طرف هزینه مواد چاپی و الکترونیکی مرتباً افزایش می یابد و از سوی دیگر بودجه کتابخانه ها ثابت یا در حال کاهش است. برای غلبه بر این شرایط، لازم است کتابداران درباره بهترین شیوه ای که بتوان اطلاعات مورد نیاز استفاده کنندگان از کتابخانه را فراهم آورد، تصمیمات دشواری

اتخاذ کنند. پرداختن به اینگونه تصمیمات، مثلاً، هنگامی الزامی است که هم شکل چاپی و هم شکل الکترونیکی یک بسته اطلاعاتی به بازار عرضه شده است. در چنین مواردی بر چه اساسی باید انتخاب یکی را بر دیگری ترجیح داد. آیا حتماً باید یکی از فرمتها را برگزید یا شرایطی وجود دارد که در اختیار داشتن هر دو شکل چاپی و الکترونیکی در کتابخانه ضروری است. در ادامه این بخش چگونگی پرداختن به این شرایط شرح داده می‌شود. تفاوت‌های میان نوع چاپی و نوع الکترونیکی تشریح می‌شود؛ درباره مزایا و معایب هر کدام بحث می‌شود و معیارهای مناسب و مباحث مرتبط با گزینش مواد چاپی و الکترونیکی ارائه می‌شود. لازم به توضیح است که این بخش ترجمه آزادی است از بخش ۴ کتاب زیر:

In: Lou Ann Stewart. Choosing Between Print and Electroinc Resources: The Selection Dilemma. press, New Technologies and Reference Services. 2000. NewYork: The Haworth Information عنوان بخش هفتم «تعلیم‌دهی» است. در شیوه سنتی، کتابدار

اگرچه در زمینه مرجع‌شناسی، قبلاً کتاب‌های دیگری به زبان فارسی منتشر شده است (مرجع‌شناسی از نورالله مرادی (۱۳۷۳)، مراجع و بهره‌گیری از آنها از دکتر حری (۱۳۵۶)، مقدمه‌ای بر خدمات مرجع عمومی از دکتر مهراد (۱۳۶۷)، مرجع‌شناسی ادبی از ماهیار (۱۳۷۹) و مرجع‌شناسی عمومی فارسی و عربی از دکتر صافی (۱۳۸۱) با این وجود، کتاب حاضر با نگرشی دیگر به موضوع نگاه می‌کند

مرجع با شرکت در کلاس‌های درس و حضور در جلسات کارآموزی نحوه کار با مراجع و منابع و شیوه کار بخش مرجع می‌آموخت و می‌توانست مهارت‌های خود را در ارتباط با کار مرجع را از طریق کسب تجربه، مطالعه مواد تازه و مجلات حرفه‌ای و شرکت در جلسات حرفه‌ای تقویت کند یا بر تعداد مهارت‌های خود بیافزاید. در شرایط امروز، یک کتابدار علاوه بر این شیوه‌های یادگیری به یادگیری مداوم نیز نیاز دارد تا بتواند از انواع نظام‌ها و امکانات الکترونیکی که به کتابخانه وارد می‌شود استفاده کند. «نویسنده می‌نویسد: «در کار با مواد چاپی کتابداران مرجع [صرفاً] می‌بایست محتوا و ساختار مرجع را درک می‌کردند تا بتوانند به ارائه خدمت بپردازند. در حالی که با منابع الکترونیکی افزون بر محتوا و ساختار منابع مرجع، باید با فرآیندی که راه ورود به منابع مرجع را میسر می‌سازد آشنا شد.» (ص ۹۸-۹۹ کتاب). در این بخش وضعیت فعلی و شیوه‌هایی که برای آموزش ضمن خدمت کتابداران و تعلیم‌دهی به مراجعان مورد توجه هستند

تشریح می‌شود.

با رواج روزافزون دسترسی به شبکه‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، نوعی خدمت با عنوان «از کتابدار بپرس» مورد توجه قرار گرفته است. برای این نوع خدمت گزینه‌ای بر روی سایت کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی قرار داده می‌شود که با انتخاب آن پرسشگر می‌تواند پرسش خود را در فرم‌های از قبل آماده مطرح کند و منتظر بماند تا کتابخانه پاسخ را به آدرس الکترونیکی پرسشگر یا به شیوه‌ای دیگر به پرسشگر ارائه کند. چون اینگونه خدمت نوآوری مطلوبی است، بسیاری از کتابخانه‌ها ترغیب شده‌اند تا چنین خدماتی را ارائه کنند. اما این نوع خدمت نیز مانند هر نوع خدمتی که کتابخانه ارائه می‌کند ملزومات و تعهداتی را طلب می‌کند که نبود آنها می‌تواند بر کیفیت خدمات تأثیر منفی داشته باشد و به جای کسب اعتبار برای کتابخانه، از وجه و منزلت معمولی آن نیز بکاهد. در بخش هشتم شرایطی که برای راه‌اندازی این نوع خدمات مناسب است تشریح شده است. گفتنی است که تعداد صفحات این فصل نیز اندک است (۵ صفحه).

«روش‌های جست‌وجو در منابع چاپی و منابع الکترونیکی» عنوان فصل بعدی این کتاب است. در این بخش شیوه‌های نظم‌دهی و بازیابی اطلاعات از منابع چاپی و شیوه‌های جست‌وجو در منابع الکترونیکی موردتوجه هستند. طرز کار با روش‌های جست‌وجوی اطلاعات در موتورهای جست‌وجوی Altavista, Google, yahoo به ویژه به‌هنگام استفاده از جست‌وجوی پیشرفته توصیف می‌شود. نمونه‌هایی از سایت‌هایی که حاوی اطلاعاتی از نوع اطلاعات منابع گروه‌بندی شده مرجع هستند، ارائه می‌شود و در پایان تعدادی از سایت‌های ایرانی که می‌توانند کتابدار را در پاسخ‌دهی سریع و روزآمد یاری رسانند معرفی می‌شوند. در این فصل اطلاعاتی درباره انواع منابع مرجع اینترنتی (مثل: سالنامه‌های اینترنتی، راهنمای الکترونیکی، دایرةالمعارف‌های اینترنتی، سرگذشت‌نامه‌های اینترنتی، کنفرانس‌های اینترنتی، راهنماهای مجلات و مقاله‌نامه‌های الکترونیکی، منابع جغرافیایی اینترنتی، کتابشناسی‌های اینترنتی و نیز سایت‌های مرجع اینترنتی فارسی) ارائه می‌شود.

نویسنده در بخش پایانی کتاب (بخش دهم) به بحث «اندازه‌گیری و سنجش خدمات مرجع» می‌پردازد. وی به نقل از روتستاین، سه نوع خدمات مرجع با عناوین خدمات مرجع تقریری، خدمات مرجع ارشادی و خدمات مرجع تحقیقی را ذکر می‌کند. خدمات مرجع تقریری، طرز استفاده از منابع و مراجع را به استفاده‌کنندگان از کتابخانه می‌آموزد، خدمات مرجع ارشادی در حد هدایت مراجعان به مواد موردنیاز، نه خود اطلاعات محدود می‌شود. خدمات مرجع تحقیقی به انتقال اطلاعات مورد نیاز از منابع و مراجع به مراجعان می‌انجامد. نویسنده پذیرش هر کدام از این روش‌ها را به چند عامل وابسته می‌داند از جمله به قدرت مالی کتابخانه و نیروی متخصص موجود در کتابخانه (ص ۱۴۳-۱۴۴ کتاب). در این بخش طبقه‌بندی سؤالات برحسب عملیات فیزیکی، زمان، موضوعی، پرسش‌کنندگان، پاسخ‌ها و گواهان تشریح شده و نقاط ضعف و قوت

هر کدام نشان داده شده است. برای مثال مؤلف اشاره می‌کند که طبقه‌بندی سؤال‌ها بر مبنای عملیات فیزیکی از آن جهت سودمند است که اگر این طبقه‌بندی با واقعیت وفق دهد، مسئول کتابخانه می‌تواند با توجه به مقدار پرسش‌ها در هر طبقه، تصمیم‌های لازم را برای گماردن نیروی انسانی متناسب در بخش خدمات مرجع اتخاذ کند، در عوض درباره طبقه‌بندی سؤالات براساس زمان معتقد است از آنجا که نمی‌توان رابطه معنی‌داری بین کیفیت پاسخ‌های ارائه شده، و زمان اختصاص داده شده برای عرضه آنها مشخص کرد، لذا اینگونه طبقه‌بندی از نظر ارزیابی خدمات مرجع مفید واقع نمی‌شود، با این وجود، چون مدت زمانی که صرف پاسخگویی به سؤال‌ها می‌شود گویای هزینه‌ای است که خدمات مرجع می‌طلبند، طبقه‌بندی پرسش‌ها برحسب زمان، می‌تواند از جهت برنامه‌ریزی نیروی انسانی و بودجه‌نویسی مفید واقع شود (ص ۱۴۵-۱۴۷ کتاب). در ادامه بخش نویسنده به روش‌های ارزیابی کیفی خدمات مرجع می‌پردازد و نشان می‌دهد که ارزیابی به شیوه غیرواکنشی بیشترین اطلاعات را درباره خدمات مرجع فراهم می‌کند.

نقد و نظر:

اگرچه در زمینه مرجع‌شناسی، قبلاً کتاب‌های دیگری به زبان فارسی منتشر شده است (مرجع‌شناسی از نورالله مرادی (۱۳۷۳)، مراجع و بهره‌گیری از آنها از دکتر حری (۱۳۵۶)، مقدمه‌ای بر خدمات مرجع عمومی از دکتر مهرداد (۱۳۶۷)، مرجع‌شناسی ادبی از ماهیار (۱۳۷۹) و مرجع‌شناسی عمومی فارسی و عربی از دکتر صافی (۱۳۸۱)) با این وجود، کتاب حاضر با نگرشی دیگر به موضوع نگاه می‌کند. کتاب‌های مذکور اغلب با هدف معرفی خدمات و منابع مرجع نگاشته شده‌اند و در بین آنها کتاب مرجع‌شناسی آقای مرادی با گذشت حدود ۱۰ سال از انتشار آن هنوز جایگاه و اهمیت خود را حفظ کرده است. البته این به دلیل عدم انتشار کتاب‌های جدید در این حوزه است هرچند که جای خالی آنها به شدت احساس می‌شود. حتی کتاب تازه منتشر شده مرجع‌شناسی فارسی و عربی آقای دکتر صافی بسیار مختصر به موضوع پرداخته است و حجم مطالب آن شاید به ۱۵ حجم مطالب کتاب آقای مرادی نرسد و علی‌رغم اینکه در سال ۱۳۸۱ منتشر شده است ولی اطلاعات چندان جدیدی را نسبت به کتاب مذکور ارائه نمی‌دهد و تازه با استفاده از تسهیلات حمایتی وزارت فرهنگ و ارشاد نیز چاپ شده است. کتاب آقای دکتر دبانی نه درباره منابع مرجع و وصف آنها که درباره اصول خدمات مرجع است و از این جهت با کتاب‌های فوق تفاوت ماهوی دارد. همانگونه که مؤلف محترم در مقدمه خود نیز آورده است. دو کتاب «مبانی مرجع» و «مصاحبه در بخش مرجع» که هر دو ترجمه‌اند و سال چاپ‌شان نیز نسبتاً قدیمی است، هنوز به دلیل عدم انتشار کتاب جدیدی درباره این موضوع به عنوان منابع درسی مورد استفاده واقع می‌شوند و کتاب حاضر نیز در واقع مکملی بر آن دو محسوب می‌شود با این اوصاف جا داشت مؤلف محترم، با توجه به گسترش خدمات مرجع اینترنتی - که شیوه‌ها و اصول خاص خود را طلب می‌کند - به این موضوع بیشتر می‌پرداخت.

اگرچه در بخش‌های ششم و نهم به این موضوع توجه شده است ولی چندان کافی به نظر نمی‌رسد. در بخش نهم با عنوان روش‌های جست‌وجو در منابع چاپی و منابع الکترونیکی، به معرفی چند موتور جست‌وجو اکتفا شده است در حالی که جا داشت موتورهای جست‌وجوی بیشتری را معرفی می‌کرد در ضمن هیچ اشاره به فراموتورهای جست‌وجو (Meta search Engines) که قابلیت‌های بیشتری در حوزه‌های تخصصی دارند، نشده است. همچنین در این بخش به چند سایت مرجع اینترنتی فارسی اشاره گردیده است و در هیچ جایی به سایت‌های مهم از جمله سایت کتابخانه ملی ایران اشاره نگردیده است درحالی که کتاب «جست‌وجوی اطلاعات علمی و پژوهش در منابع چاپی و الکترونیکی» از دکتر داورپناه خیلی بیشتر از این کتاب به آن موضوع پرداخته است. کتاب «جست‌وجوی اطلاعات در عصر اطلاعات» نیز در سال ۱۳۸۲ منتشر شده است در برخی از فصول خود - البته تحت عناوینی متفاوت - مباحث مفیدی در ارتباط با برخی مباحث مطرح شده در کتاب حاضر دارد. شیوه نگارش کتاب نسبتاً شیوا و روان است و اگر اشکالاتی وجود دارد کاملاً جزئی و قابل اغماض هستند ولی نکته‌ای که باید به عنوان ایراد اساسی بدان نگریست وجود بخش‌هایی با حجم کم است (مثل بخش دوم ۶ صفحه و بخش هشتم ۵ صفحه که اگر چکیده بخش و پرسش‌ها را از آنها کم کنیم حجم‌شان کمتر از این می‌شود!) در حالی که می‌شد مطالب این بخش‌ها را در سایر بخش‌ها ادغام نمود. ایراد اساسی‌تر مربوط به منابع کتاب است که به غیر از یک مورد همه انگلیسی هستند. با بررسی منابع مشخص می‌شود که تاریخ انتشار آنها از سال ۱۹۲۷ تا ۱۹۷۸ میلادی است و متأسفانه کتابی که در سال ۱۳۸۲ (۲۰۰۳ میلادی) منتشر می‌شود در فهرست منابع هیچ ارجاعی به کتاب‌هایی که در این ۲۵ سال درباره اصول کار مرجع منتشر شده نمی‌دهد و یا علی‌رغم آنکه در اینترنت اطلاعات بسیار زیادی راجع به این موضوع وجود دارد ولی متأسفانه هیچ اشاره‌ای به آنها نمی‌شود (به غیر از اشاره‌هایی که در متن بخش‌های شش و نه کتاب به آنها صورت می‌گیرد) این در حالی است که در مقدمه به این نکته اشاره شده است که «... مباحث تازه‌ای که در کتاب‌های تازه انتشار یافته مربوط به خدمات مرجع، مانند کتاب الیزابت تامس [۱۹۹۹] و کتاب ویراستاری شده توسط بیل کتر [۲۰۰۰] و مباحث متنوعی که از طریق شبکه وب در این موضوع در دسترس است، از این قابلیت برخوردارند که بر غنای درس اصول کار مرجع بیافزایند، و لذا مبنای کار این متن قرار گرفتند.» (مقدمه مؤلف). به علاوه هرچند که مؤلف محترم در پانویس صفحه ۲۲ (صفحه اول بخش دوم) اشاره کرده که این بخش گزیده‌ایست از بخش «مردم و اطلاعات» کتاب علم اطلاع‌رسانی در نظر و عمل. ترجمه عبدالحسین فرج‌پهلوی (۱۳۸۰) و نیز در پانویس صفحه ۷۹ (صفحه اول بخش ششم) به این نکته اشاره کرده که این بخش ترجمه آزادی است از بخش ۴ کتاب Stewart که در سال ۲۰۰۰ چاپ شده است ولی در فهرست منابع اشاره‌ای به آنها نشده است. امید شاهد کتاب‌های پربارتری از مؤلف محترم باشیم.