

# نقدی بر خدمات مرجع و اطلاع‌یابی: از نظریه تا عمل

حسن اشرفی ریزی<sup>۱</sup>

## چکیده

علیجانی، رحیم؛ کرمی، نورا...؛ خدمات مرجع و اطلاع‌یابی: از نظریه تا عمل. ویراسته‌ی زاهد بیگدلی. تهران: نشر چاپار، ۱۳۸۸، ۲۲۰ ص، شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۹۴-۲۵-۵.

واژه‌های کلیدی: نقد؛ خدمات مرجع؛ کتابخانه‌ها.

نوع مقاله: نقد کتاب

پندیرش مقاله: ۹۰/۴/۲۰

اصلاح نهایی: ۹۰/۴/۱۹

دریافت مقاله: ۹۰/۱/۱۸

ارجاع: اشرفی ریزی حسن. نقدی بر خدمات مرجع و اطلاع‌یابی: از نظریه تا عمل. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۸ (۳): ۴۴۶-۴۵۱.

## مقدمه

اطلاع‌رسانی در قالب‌های مختلف از جمله واحد درسی ارایه شود (۲).

تألیف کتاب «خدمات مرجع و اطلاع‌یابی: از نظریه تا عمل» با هدف کمک به دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی در مقطع کارشناسی در درک مسایل نظری و عملی مرتبط با خدمات مرجع و اطلاع‌یابی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تدوین شده است.

## محورهای اصلی کتاب

فصل اول: کلیات. در این فصل به تعریف خدمات مرجع، شروع خدمات مرجع، رشد نشریات ادواری و خدمات مرجع، پیدایش کتاب‌های درسی پیرامون خدمات مرجع، قوانین پنج‌گانه‌ی رانگاناتان و خدمات مرجع، تحولات جدید در خدمات مرجع و شمول خدمات پرداخته شده است.

فصل دوم: منبع مرجع چیست؟ مفهوم کتاب مرجع و تعاریف مختلف آن، موضوع‌های اصلی این فصل از کتاب می‌باشد.

فصل سوم: انواع سؤالات مرجع. در این فصل انواع سؤالات

وظیفه‌ی کتابداران مرجع، پاسخ‌گویی به پرسش‌ها است. پرسش‌ها ممکن است از طرف یک مقام دولتی، دانشجویان، اعضای هیأت علمی، دانش‌آموزان و یا مردم عادی باشند. پاسخ به پرسش‌ها ممکن است در قالب مجموعه‌ای پیچیده از مواد مختلف و یا در یک واقعیت ساده نهفته باشد. کتابداران بین مراجعه‌کنندگان سرگردان و حجم عظیم اطلاعات مانند یک واسطه عمل می‌کنند و مانند یک مکتشف وارد شاهراه اطلاعاتی می‌شوند، تا پاسخ‌های مناسبی برای پرسش‌های کاربران فراهم کنند، این دنبال کردن پیچ و خم‌ها و کشف ورودی‌ها و خروجی‌های این شاهراه اطلاعاتی نیازمند یک راهنمای با تجربه و باهوش می‌باشد. این راهنمای با تجربه همان کتابداران مرجع هستند (۱) و خدماتی که به موقع و مناسب به مراجعان ارایه می‌شود، خدمات مرجع نام دارد. گروهی از صاحب‌نظران خدمات مرجع معتقدند که مرجع هنر است و هنر را باید در حین کار و تجربه آموخت. به جرأت می‌توان گفت که آن چه در زندگی روزانه‌ی یک کتابدار مرجع رخ می‌دهد، به حدی متنوع است که سر به بی‌نهایت می‌زند. البته این به معنی این نیست که آموزش نمی‌تواند مؤثر باشد، بلکه آموزش کار مرجع، فکر و خلاقیت کتابدار را برای جذب سریع‌تر تجربه آماده می‌کند. بر این اساس لازم است که آموزش‌های لازم در این زمینه به دانشجویان کتابداری و

۱. استادیار، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (نویسنده‌ی مسؤول)

Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

مفاهیم مهم در جست و جو، استفاده از محدود کننده‌ها و ...، تشریح و توضیح داده شده است.

فصل یازدهم: کتابداران مرجع و آموزش کاربران. خدمات مرجع و تکامل دسترسی، کاربران نهایی وب جهان گستر و شیوه‌های آموزش کاربران از موضوع‌های مطرح شده در این فصل هستند.

فصل دوازدهم: اعتبارسنجی منابع رایگان. در این فصل به دلایل ارزشیابی منابع بازیابی شده از وب و راهنمایی‌های عملی برای ارزشیابی منابع رایگان وب و بحث و استدلال پیرامون ملاک‌های ارزیابی منابع وبی اشاره شده است.

فصل سیزدهم: آینده‌ی خدمات مرجع. تعریف عناصر کتابخانه‌ی دیجیتالی، کتابخانه‌های دیجیتالی به عنوان نهادها. خدمات و یا پایگاه‌های اطلاعاتی، وظایف کتابداران در محیط و فضای جدید اطلاعاتی و نیز دیدگاه صاحب‌نظران مختلف در زمینه‌ی آینده‌ی خدمات مرجع ترسیم شده است.

#### درباره‌ی نویسندگان

رحیم علیجانی متولد ۱۳۴۷، دارای مدرک کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور می‌باشد. حوزه‌ی تخصصی وی طبق مستندات (مقالات و کتاب‌های ایشان) «خدمات مرجع» می‌باشد. از وی آثار زیادی در حوزه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی به ویژه در قالب کتاب، چاپ و منتشر شده است.

نورالله کرمی متولد ۱۳۵۱، دارای مدرک کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و کتابدار کتابخانه‌ی منطقه‌ای علوم و فناوری شیراز می‌باشد. حوزه‌ی مطالعاتی و نوشتاری وی بیشتر کتاب‌سنجی بوده، اما در حوزه‌ی خدمات مرجع نیز آثاری دارد.

#### مقایسه‌ی اثر با آثار مشابه

از جمله آثار مهم در زمینه‌ی اصول کار مرجع، کتاب «مبانی مرجع: فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه» تألیف Jahoda و Braunagel، ترجمه‌ی دینانی و معرف‌زاده می‌باشد، که توسط انتشارات آستان قدس رضوی در سال

مرجع از دیدگاه متخصصان مختلف تشریح شده، در پایان فصل به خدمات اطلاعاتی و ارجاعی و خدمات مشاوره‌ای در بخش مرجع اشاره می‌شود.

فصل چهارم: کلیات مصاحبه‌ی مرجع. بررسی مسایل پیرامون ارتباط، عملکرد رفتاری کتابداران مرجع و نیز اهمیت در دسترس بودن کتابداران مرجع موضوع‌های اصلی این فصل هستند.

فصل پنجم: انواع مصاحبه‌ی مرجع. در این فصل به انواع مصاحبه‌ی مرجع یعنی مرجع آماده، پروژه‌های پژوهشی، اشاعه‌ی گزینشی اطلاعات، مصاحبه‌ی ارجاعی، مصاحبه‌ی آموزش یا راهنمای فردی، مصاحبه‌ی فردی، مصاحبه‌ی جست و جوی پایگاه اطلاعاتی و نیز مصاحبه‌ی تلفنی اشاره شده است.

فصل ششم: مبانی عملی مصاحبه. در این فصل در ارتباط با شروع مصاحبه‌ی کتابدار با مراجعه‌کننده، پرسش‌های ناتمام، انگیزه‌ی کاربر، پرسش‌های باز و بسته، سوالات ناپرسیده، راه‌کارهای افزایش کیفیت مصاحبه‌ی مرجع و نیز مرجع هنر است یا علم؟ صحبت شده است.

فصل هفتم: خدمات مرجع دیجیتالی. اصطلاحات و تعریف‌های مختلف از خدمات مرجع دیجیتالی، انواع آن و خدمات مرجع تعاملی، موضوع‌های مورد بحث این فصل هستند.

فصل هشتم: مدل‌های جست و جو. در این فصل انواع مدل‌های جست و جو و فرایند جست و جو در منابع چاپی و الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفته است.

فصل نهم: قواعد جستجو. انواع جست و جو، استراتژی‌های جستجو، کاربرد عملگرهای بولی، مشکلات مرتبط با بازیابی مبتنی بر منطق بولی، مشکلات منفی‌سازی مفهوم در جست و جوی تطابق جزئی و رابط‌های کاربری در نظام‌های اطلاعاتی، موضوع‌های عمده‌ی این فصل هستند.

فصل دهم: راه‌کارهای بهبود جست و جو. در این فصل راه‌کارهای بهبود جست و جو مانند انتخاب نظام اطلاعاتی متناسب با موضوع مورد نظر، استفاده از منوی کمک، شناسایی

### ویژگی‌های ممتاز اثر

- هر چند تعداد مثال‌ها با توجه به اهداف کتاب بسیار اندک است، اما دانش و تجربه‌ی نویسندگان اثر به آن‌ها کمک کرده است، که در تفهیم مطالب از مثال‌های دقیق، شفاف و متناسب با موضوع استفاده کنند، مانند صفحه ۴۴ در رابطه با انواع پرسش‌های واقعیت‌یابی (واحد پول کشور مالزی چیست؟ طول رودخانه کارون چقدر است؟ و نام رئیس جمهور فعلی کشور فرانسه چیست؟).

- وجود فصلی مجزا تحت عنوان «آینده‌ی خدمات مرجع». در این فصل نویسندگان با توجه به دانش و تجربیات خود و سایر متخصصان به این نکته اشاره می‌کنند که وجود فناوری‌های جدید از قبیل اینترنت، خطری برای آینده‌ی خدمات مرجع نیست، بلکه کتابداران مرجع باید به سرعت وارد میدان شده، تا با استفاده از این امکانات، گستره‌ای متنوع از خدمات اطلاعاتی را در اختیار کاربران قرار دهند. همچنین ارزیابی خدمات مرجع به صورت شخصی و فردی ارزش خود را حفظ خواهد کرد، آموزش، کمک به پژوهش، توصیه‌ی منابع و ارتقای نقش کتابخانه در جامعه، ارزیابی بخش مرجع بر اساس خدمات آن، افزایش نیاز به آموزش کاربران، تنوع کاربران و تبدیل کتابداران مرجع از ارائه دهندگان اطلاعات به تولید کنندگان اطلاعات از اولویت‌ها و وظایف کتابداران مرجع خواهد بود. وجود مطالب مهم و ارزنده‌ی فوق که به تفصیل در متن آورده شده، حداقل به صورت یک جا و منسجم در هیچ یک از آثار مشابه (کتاب‌ها و مقالات) وجود ندارد.

۱- نویسندگان به دو اصل مهم در اثر توجه داشته‌اند: ۱. وحدت در نوشته (جای‌دهی دقیق مطالب در پاراگراف‌ها) ۲. پیوستگی در نوشته که پیوستگی در اجزای نوشته‌ی تحقیقی با استفاده از فونونی خاص مانند «از سوی دیگر، به علاوه، بنابراین، با این همه و امثال آن» می‌باشد (۶). این دو اصل باعث شده است که نوشته‌ی تحقیقی محصول واحد و همگنی را پدید آورد.

- وجود پیوسته‌های اثر (نمونه‌ای از فرم جست و جو، اطلاعات مرتبط با خدمات مرجع و اسامی قلمروها در محیط

۱۳۷۷ منتشر شده است (۳). ویژگی‌های ممتاز این اثر نسبت به اثر مورد نقد عبارت است از: وجود دیباچه‌ای مفصل به قلم آزاد در باب اهمیت دانش، پرسش، خدمات مرجع و کتابدار مرجع و نیز استفاده از مثال‌های فراوان توسط نویسندگان و نیز مترجمان اثر به فراخور موضوع.

اثر مشابه دیگر، کتاب «اصول و خدمات مرجع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» تألیف دینانی بوده، که ویرایش دوم آن توسط انتشارات کتابخانه‌ی رایانه‌ای در سال ۱۳۸۵ چاپ و منتشر شد (۴). ویژگی‌های ممتاز اثر نسبت به اثر مورد نقد، توجه بیشتر مؤلف به بحث مهارت‌های کلامی و غیر کلامی و نیز انواع آن‌ها در مصاحبه‌ی مرجع، اختصاص دو فصل مجزا از کتاب به ارزیابی منابع چاپی و الکترونیکی و نیز اندازه‌گیری و سنجش خدمات مرجع که از موضوع‌های مهم برای کتابداران مرجع می‌باشد.

اثر مشابه دیگر، کتاب «خدمات مرجع» تألیف Kumar و ترجمه‌ی خوانساری و سیامک بوده، که توسط انتشارات کتابدار در سال ۱۳۸۹ منتشر شده است (۵). ویژگی‌های ممتاز اثر نسبت به اثر مورد نقد، پرداخت مناسب مطالب، وجود فصلی در اثر (فصل پنجم) که به گروه‌بندی خدمات مرجع فوری و خدمات مرجع دراز مدت پرداخته، که در آثار مشابه چندان به آن پرداخته نشده است، داشتن واژه‌نامه تخصصی انگلیسی-فارسی در پایان اثر، معرفی منابع برای مطالعه بیشتر در پایان هر فصل از کتاب و همچنین صفحه‌آرایی مناسب و تنظیم دقیق پانویس‌ها می‌باشد.

اما ویژگی‌های ممتاز اثر مورد نقد (خدمات مرجع و اطلاع‌یابی)، روان و سلیس بودن اثر، توجه بیشتر به چالش‌ها و مسایل خدمات مرجع در زمان حال و آینده، رعایت دستور زبان فارسی، وجود پیوسته‌هایی در اثر که هر کدام به خواننده اثر درک مطالب کمک می‌کند.

### نقد اثر

در این بخش به ویژگی‌های ممتاز و نیز نارسایی‌های اثر اشاره می‌شود.

- در متن به برخی منابع اشاره شده است که در فهرست منابع خبری از آن‌ها نیست، مانند گروگان (۱۹۹۲) در صفحه‌ی ۳۲، Bop و Smith (۱۹۹۵) در صفحه‌ی ۳۲ و Wasik (۲۰۰۳) در صفحه‌ی ۸۶.

- عدم پرداختن به مسایل مهمی که نیاز است در این اثر به آن پرداخته می‌شود، از جمله شیوه‌های ارزشیابی کیفی خدمات مرجع (بر اساس دیدگاه کاربران، کتابداران و گواهان)، تفکر انتقادی و ارزیابی منابع مرجع چاپی و الکترونیکی، شناخت و آموزش مهارت‌های ارتباطی (کلامی و غیر کلامی).

- عدم پرداخت یکسان به برخی از نظریه‌های حوزه‌ی مرجع: به برخی از نظریه‌ها از جمله قوانین پنج‌گانه‌ی رانگانانان بیشتر و به برخی از آن‌ها از جمله نظریه‌ی Wyer کمتر پرداخت شده است.

- موضوع کتاب‌های مرجع و انواع آن‌ها از جمله مقوله‌هایی است که نویسندگان کمتر به آن پرداخته‌اند؛ در حالی که ابزار مهم جهت پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعان، کتاب‌های مرجع (در مفهوم خاص) است، بهتر بود که در اثر، به منابع مرجع از جمله واژه‌نامه‌ها، دایره‌المعارف‌ها، سال‌نامه‌ها، سال‌نامه‌ها، سرگذشت‌نامه‌ها، دست‌نامه‌ها، دستورنامه‌ها و ... اشاره می‌شد و انواع و نحوه‌ی بهره‌گیری و جست و جو برای خوانندگان بیشتر روشن می‌شد (فصل دوم اثر حداکثر ۶ صفحه می‌باشد).

- در برخی پانویس‌ها اسامی کوچک نویسندگان به حالت اختصار مانند A. R. Spofford در صفحه‌ی ۱۶ و در برخی مواد به شکل کامل مانند Samuel Swett Green آمده است و این عدم یک‌دستی در پانویس صفحه‌های مختلف به چشم می‌خورد.

- هنگامی که اسامی خاص لاتین برای اولین مرتبه ذکر می‌شوند، باید معادل لاتین آن‌ها بلافاصله در پانویس ذکر شده، در صفحات دیگر نیازی به ذکر دوباره آن‌ها نیست. در این اثر برای مثال نام «Jahoda و Braunagel» در صفحه‌ی ۷۲ ابتدا ذکر شده، از معادل لاتین آن خبری نیست، اما همین نام دوباره در صفحه‌ی ۷۵ ذکر شده، معادل لاتین در پانویس ذکر شده است که این شیوه، صحیح نیست.

اینترنت) به فهم متن حاضر به ویژه آن که دانشجویان مقطع کارشناسی مخاطبان این اثر هستند، کمک فراوانی می‌کند.

- مسایل دستور زبان فارسی از قبیل (علایم نگارشی، املائی و ...) در متن به خوبی رعایت شده است، شاید دلیل عمده‌ی آن جدای از توانایی نویسندگان، ویرایش اثر توسط فردی با تجربه (دکتر بیگدلی) می‌باشد.

- از ویژگی‌های هر اثر خوب آن است که با نگاه اول به طرح روی جلد کتاب به موضوع اثر پی برد. در این اثر تصویری از رایانه و کتاب‌های مرجع چاپی سنتی وجود دارد که به عنوان منابع اصلی مورد استفاده در پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان هستند.

### نارسایی‌های اثر

جدای از ویژگی‌های ممتاز اثر، نارسایی‌هایی در این کتاب وجود دارد که به اختصار به آن‌ها اشاره می‌شود.

- نویسندگان در مقدمه‌ی اثر اشاره می‌کنند که کتاب برای درس «اصول کار مرجع» در مقطع کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی نوشته شده است. یک اثری که به قصد کتاب درسی نگاشته می‌شود، باید دارای بخش‌های خاصی از جمله اهداف آموزشی، اهداف رفتاری، تمرین و پرسش و پاسخ باشد؛ در حالی که در این بخش‌ها وجود ندارد.

- این درس، یک واحد نظری و یک واحد عملی است. بنابراین نویسندگان چنین آثاری باید به مقوله‌ی نظری و عملی توجه نمایند. در این اثر در ارتباط با مسایل نظری مطالب فراوانی می‌توان یافت؛ در حالی که به مقوله‌ی مطالب عملی کمتر توجه شده است (حدود ۱۰ درصد متن). نویسندگان می‌توانستند بنابر ضرورت در بخش‌های مختلف از مثال و شواهد فراوان استفاده کنند، مانند سرفصل «بررسی مسایل پیرامون ارتباط» در صفحه‌ی ۵۷-۵۶.

- عدم استفاده‌ی مناسب از استناد و ارجاع در متن اشکال عمده‌ی دیگر است که به چشم می‌خورد. نویسندگان، شیوه‌ی یکسانی را در استناد داخل متن رعایت نکرده‌اند و حتی در برخی موارد مطلب دیگران فاقد ارجاع است، مانند صفحات ۱۹-۱۷، ۲۶-۲۳ و موارد متعدد دیگر.

و تجهیزات پیشرفته‌ی رایانه‌ای به کتابخانه‌ها، رسالت کتابداران به ویژه کتابداران مرجع در قبال مراجعه‌کنندگان سنگین‌تر و بیشتر می‌شود و راهی برای کتابداران مرجع جز همگام شدن با این فناوری‌های وجود ندارد. امروزه کتابداران مرجع در پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعان نه تنها از منابع مرجع چاپی، بلکه از منابع مرجع الکترونیکی (در مفهوم عام) آن نیز استفاده می‌کنند، گستره‌ی منابع و امکانات، گستره‌ای از خدمات اطلاعاتی را برای کاربران فراهم می‌کند، که تا چندین سال قبل امکان تحقق آن وجود نداشت.

اثر حاضر با هدف تحقق اهداف فوق، برای تدریس درس «اصول کار مرجع» در مقطع کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی (همه‌گرایش‌ها) نوشته شده است. در این اثر نارسایی‌هایی از قبیل عدم وجود برخی موضوع‌های مهم و مرتبط، عدم یک‌دستی در پانویس‌های اثر، نداشتن ویژگی‌های یک اثر درسی (آموزشی) مانند نداشتن اهداف رفتاری، اهداف آموزشی، پرسش و پاسخ و ...، توضیحات ناکافی در ارتباط با کتاب‌های مرجع و انواع آن‌ها، استفاده کم از مثال و شواهد جهت تفهیم مطالب (زیرا درس عملی و نظری است)، عدم یک‌دستی در استناد و ارجاع به منابع استفاده شده وجود دارد. اما جدای از نارسایی‌های مذکور، این اثر دارای ویژگی‌های مهم و قابل توجهی است که به ارزش اثر می‌افزاید، که عبارت است از وحدت و پیوستگی نوشته، وجود مطالب منسجم و جالبی در کتاب که کمتر در نوشته‌های دیگر وجود داشته است، از جمله آینده‌ی خدمات مرجع از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف، وجود پیوست‌های ارزشمند و مناسب، توجه خاص به مسایل دستور زبان فارسی و همچنین طرح جلد مناسب کتاب. با توجه به آن چه ذکر شد، این کتاب را به دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی (همه‌گرایش‌ها) در مقطع کارشناسی و حتی کارشناسی ارشد، اعضای هیأت علمی جهت تدریس و نیز سایر علاقه‌مندان به حوزه‌ی مرجع توصیه می‌شود. امید است که نویسندگان اثر در ویرایش‌های بعدی به نارسایی‌های اثر توجه خاص نمایند.

- هر اسم خاص یا به طور کلی هر آن چه در پانویس ذکر می‌شود، باید جدای از اسم خاص دیگر یا مطلب دیگر باشد، در این اثر به موارد متعدد برخورد می‌کنیم که دو نام لاتین در یک پانویس ذکر شده‌اند، مانند McClure and Lankes.

- تصاویر نقش مهمی در درک و فهم متن دارند. در این اثر، برخی از تصاویر روشن و واضح نیستند، مانند «نمونه‌ای از رایبه‌ی خدمات از طریق پست الکترونیک کتابخانه‌ی ملی ایران در صفحه‌ی ۸۸ یا «نمونه‌ای از استفاده از ویدئو کنفرانس خدمات مرجع دیجیتال» در صفحه‌ی ۹۴.

- فصل دوازدهم اثر تحت عنوان «اعتبارسنجی منابع رایگان» بهتر بود قبل از فصل یازدهم یعنی «کتابداران مرجع و آموزش کاربران» ذکر می‌شد، زیرا پس از جست و جو، کتابدار یا در برخی موارد کاربر به ارزیابی منابع جست و جو شده می‌پردازد.

- در نگارش اثر اشاره‌ای به منبع ارزشمند یعنی «مبانی مرجع: فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه» ترجمه و تألیف دیانی و معرف‌زاده نشده است (۳)؛ در حالی که این منبع بیش از یک دهه، تنها منبع در زمینه‌ی اصول کار مرجع به ویژه در زمینه‌ی مسایل نظری بوده است.

- امروزه استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی مانند Elsevier، ScienceDirect، Proquest و ... در پاسخ‌گویی به پرسش‌های کاربران در کتابخانه‌ها امری اجتناب‌پذیر است. در این اثر نویسندگان به این موضوع کمتر پرداخته، خیلی سطحی از کنار آن گذشته‌اند. بهتر بود که نویسندگان بیشتر به ویژگی‌های خاص این پایگاه‌ها و شیوه‌های جست و جو اشاره می‌کردند.

- عکس‌ها و تصاویر در متن فاقد شماره هستند و به جهت آن که تعداد آن‌ها در متن زیاد است، وجود شماره ضرورت دارد.

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

با توجه به سرعت دگرگونی جوامع و ورود انواع منابع اطلاعاتی

## References

1. Parto B, Alijani R. Introduction Reference works in English. Tehran: Chapar Publication; 2009.
2. Alijani R, Karami N. Reference and Information Seeking Services: from theory to practice. Tehran: Chapar Publication; 2010.
3. Jahoda G, Braunagel JS. The Librarian and Reference Queries: A systematic approach. Trans. Mousavi GR. Mashhad: Astan-e Qods-e Razavi; 1998.
4. Dayani MH. Principles and services of libraries and information centers. Mashhad: Computer Library Publications; 2006.
5. Kumar K. Reference Services. Trans. Khansari J, Siamak M. Tehran: Ketabdar Publication; 2009.
6. Horri A. The Principles of Scientific Writing. Tehran: Iran Public Libraries Foundation Publication; 2006.

