

در جستجوی نظریه ای علمی برای خدمات ارجاعی و اطلاعاتی

نوشته: کنت ویتاکار^۱

ترجمه: غلامرضا فدایی عراقی

در این مقاله پیشرفت نظریه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی^۲ از آغاز تا زمان حال تشریح می شود. اگر چه کتابخانه ها خدمات ارجاعی و اطلاعاتی خود را در اواخر قرن ۱۹ آغاز کردند، ولی کار آنان مبنائی علمی نداشت. اولین گام واقعی به منظور ارائه نظریه ای (علمی) در این موضوع در سال ۱۹۳۰ برداشته شد که در آن هنگام ویر در ایالات متحده، طرز تلقی کتابداران را در قبال کمک به خوانندگان مورد بررسی قرار داد. از سلا ۱۹۳۰ تاکنون، اگر چه پیشرفت این موضوع چشمگیر بوده است، ولی در مورد نظریه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی، در مقایسه، بخصوص در بریتانیا، یا ابداً تحقیق نشده و یا بطور کامل انجام نگرفته است. بهر حال، در چند سال اخیر، درباره موضوع فوق، مقالات نوشته شده بسیار است و تحقیقات انجام شده در سایر رشته ها نیز درباره آن بکار رفته است. با این هدف که تحقیقات جامع منظم بیشتری در موضوع خدمات ارجاعی و اطلاعاتی صورت گیرد. طرحی بنیادی فهرست وار ذکر گردیده است. این طرح بنیادی شامل اصطلاحات، طبیعت و هدف، دامنه و شاخه ارتباط موضوع فوق با سایر موضوعات است. خدمات ارجاعی و اطلاعاتی نامی است که عموماً به شاخه ای از علم کتابداری اطلاق میشود که در آن بوسیله کارمندان، ارتباط بین مجموعه کتابخانه از یک طرف و خوانندگان از طرف دیگر برقرار میشود. (نام سنتی این شاخه از علم کتابداری خدمات ارجاعی (مرجع) است). خدمات ارجاعی و اطلاعاتی یکی از مهمترین شاخه های علم کتابداری است که با کمال تعجب از نقطه نظر علمی (دیدگاه نظری) کمتر درباره آن مطالعه شده است. اگر چه بعضی از نویسندگان انگلیسی در این موضوع مطالبی نوشته اند، ولی مقاله امری^۳ بنام "گامهائی در نظریه خدمات ارجاعی"^(۱) تنها منبعی است که من از طریق آن توانستم اثری از این موضوع پیدا کنم. در این زمینه، بخصوص در سالهای اخیر، تعدادی از نویسندگان امریکائی^(۲) و حداقل یکنفر هندی^(۳) مقالاتی نوشته اند.

دو علت عمده در مورد اینکه چرا درباره نظریه خدمات ارجاعی (نامیکه اغلب برای این موضوع بکار می رود) تا این اندازه کم کار شده بوسیله واورک^(۴) عنوان شده است. این دو علت عبارتند از: اول عدم اطمینان نسبت به این مساله که آیا در واقع نیازی برای تحقیق درباره ساختمان تصویری^۵ خدمات ارجاعی

¹ Kenneth Whittakar

² Theory of Reference and Information

³ Emery

⁴ Vavrek

⁵ Conceptual Structure

و اطلاعاتی وجود دارد یا خیر، و دوم احساس عمومی نسبت به این امر که روش ارجاعی چیزی جز مهارت کامل نسبت به بازیابی منابع مکتوب نیست.

علاقه من نسبت به این موضوع از زمانی آغاز شد که قرار بود یک سخنرانی درباره آن ایراد کنم و در آنجا فهمیدم که تا چه اندازه منابع قابل دسترسی در این موضوع کمیاب است. سپس با تحقیقی که برای رساله ام تحت عنوان "توسعه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی در کتابخانه های عمومی بریتانیا در سالهای ۱۹۴۰-۱۸۵۰"^(۵) داشتم این موضوع را دنبال کردم. اگر چه تحقیق فوق الذکر نیز درباره نظریه خدمات ارجاعی بحث میکرد ولی من در بحث فعلی، اختصاصاً درباره نظریه ارجاعی سخن خواهم گفت. بخصوص اینکه در حال حاضر، کوشش من درباره دو چیز است: اول در ارتباط با بریتانیا، بطور کلی نشان دهم که تا چه اندازه این موضوع تا بحال توسعه یافته است^(۶) و موقعیت فعلی آن بطور خلاصه چگونه است (برحسب تصادف این سال یعنی سال ۱۹۷۶ سال مناسبی است، زیرا که درست صد سال از زمانی که اولین مقاله درباره خدمات ارجاعی و اطلاعاتی چاپ و منتشر شده است میگذرد).^(۷) دوم، سعی دارم که طرحی بنیادی برای توسعه نظریه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی ارائه دهم. برای این منظور بناچار بایستی نسبت به تعدادی از نوشته های مهمی که در این زمینه نوشته شده اند اظهار نظر کنم. ولی باید توجه داشت که هدف اصلی من از این کار بررسی ادبیات این موضوع نیست.

با وجودیکه نظریه خدمات ارجاعی بوسیله تعداد زیادی از نویسندگان علوم کتابداری بکار رفته است ولی بندرت مفهوم آن تعریف و مشخص شده است. در حال حاضر، تعریفی که بر آن توافقی باشد وجود ندارد. در هر حال، شکی نیست که معنای عام آن روشن است و نظریه ارجاعی شکل خلاصه شده ای از نظریه خدمات ارجاعی است. غالب مطالعاتی که در گذشته درباره این موضوع بعمل آمده نشان میدهد که در آنها نظریه ارجاعی با مطالعه عقاید گوناگون کتابداران نسبت به میزان کمکی که کارمندان کتابخانه باید به متقاضیان خود بدهند یکی دانسته شده است، اگرچه کار پاسخ به متقاضیان همواره در قلب خدمات ارجاعی و اطلاعاتی قرار داشته است ولی همه کار ارجاعی تنها پاسخ به متقاضیان نیست بلکه بخش کوچکی از آنست. در واقع، در حال حاضر، تعداد فزاینده ای از نویسندگان به این طرز فکر گرایش دارند که هدف نظریه ارجاعی تنها پاسخگوئی به متقاضیان نیست بلکه این موضوع شامل جنبه های گوناگون خدمات ارجاعی و اطلاعاتی است مانند بخش اطلاعات گزینشی و آموزش خوانندگان.

بنابراین، نظریه ارجاعی به کلیه فعالیتهائی مربوط می شود که تمرین ارجاعی^۶ بدان بستگی دارد. و در واقع نظریه ارجاعی باید از تمرین های ارجاعی برای یافتن مواد خامی که در شکل دادن و تنظیم مفاهیم و اصول بدان نیازمند است هر چه بیشتر کمک بگیرد. البته، درست همانطوریکه نظریه ارجاعی به پدید آمدن تمرین های ارجاعی منتهی می شود بنابراین باید تمرین های ارجاعی نیز به نوبه در پیدایش نظریه ارجاعی سهمی داشته باشند. بهر حال، در صورت فقدان نظریه ای که بدان استناد شود کار ارجاعی بطور سنتی در حالتی آزمایشی انجام می شده است. بنابراین، اطلاعات در راه توسعه نظریه ارجاعی باید اساساً، بطور غیرمستقیم از مطالعه تمرین های ارجاعی و اظهاراتی که در مورد آن می شود گرفته شود. در هر صورت، پاره ای از اطلاعات در زمینه نظریه ارجاعی را میتوان مستقیماً از مطالعه تاریخ فعالیت های ارجاعی بدست آورد.^(۸)

⁶ Reference Practice

قبل از سال ۱۹۰۰

با توجه به آنچه که می‌تواند مرا نسبت به اصل و منشأ خدمات ارجاعی و اطلاعاتی رهنمون کند. شواهد گواهی می‌دهند که تا قبل از آخرین ربع قرن ۱۹، این امر بوسیله کتابداران بطور انفرادی تمرین می‌شده است ولی آنچنان نبوده است که از طرف جهان کتابداری مورد توجه خاص قرار گیرد^(۹). تنها این موضوع هنگامی ارزش بحث کردن را یافت که یکی از پیشروان خدمات ارجاعی در امریکا بنام سمیوئل اس. گرین^۷ در کنفرانس کتابداران در سال ۱۸۷۷ در لندن، توجه حاضران را به این موضوع جلب نمود. "گرین" با گزارشی که به کنفرانس مزبور ارائه داد باعث شد که کتابداران حاضر در آن کنفرانس به دو گروه (موافق و مخالف) تقسیم شوند. گروه اول همچون "گرین" عقیده داشتند که کتابداران باید به خوانندگان خود کمک و از این کار استقبال کنند. گروه دیگر نظری مخالف ابزار داشتند و معتقد بودند که وظیفه کتابدار اینست که از کتابها نگهداری کند. آنها می‌گفتند که کتابدار:

"اگر دوست داشته باشد می‌تواند خواننده را بپذیرد، ولی با آگاهی کامل از اینکه تنها خواننده موافقت ضمنی مجاز است بداخل راه یابد."^(۱۰)

بهر جهت، اگر چه عقاید "گرین" با مخالفت روبرو شد. ولی در طول دهه های ۱۸۸۰ و ۱۸۹۰. تعدادی از کتابخانه های عمومی ایالت های مختلف پذیرفتند که کمک به خوانندگان باید به عنوان سیاستی در بخش های امانت و مرجع مورد قبول واقع شود. این کمک به دو شکل صورت می‌گرفت: راهنمایی در انتخاب کتاب (اساساً در بخش مرجع) و پاسخ به سئوالات متقاضیان (اساساً در بخش مرجع). بعنوان مثال، در لید^۸ و در آغاز دهه ۱۸۹۰ راهنمایی در انتخاب کتاب به طور منظم اعمال می‌شد:

"در راه کمک به جوانان و سالخوردگان، بمنظور یافتن کتاب مناسب و بهترین نوع استفاده از خوانندگان چیزی فروگذار نشده است."^(۱۱)

کمک به خوانندگان در یافتن اطلاعات نسبت به راهنمایی درمورد انتخاب کتاب کندتر توسعه یافته است و تنها در سالهای اولیه قرن ۲۰ بود که این امر بعنوان یک وظیفه مورد قبول کتابخانه های عمومی واقع شد. در هر صورت در اوایل سال ۱۸۸۴، در "منچستر" خدمات ارجاعی در کتابخانه ها انجام می‌شده است. در آن سال، یک استفاده کننده از کتابخانه به منچستر گاردین^۹ نوشت که:

"من همواره شاهد بودهام که دستیاران در این کتابخانه، با علاقمندی و توجه فراوان به جویندگان اطلاعات کمک می‌کنند."^(۱۲)

ممکن است این نوع خدمت در کتابخانه "منچستر" در دهه ۱۸۵۰ نیز وجود داشته است زیرا که ادوار در اولین کتابدار منچستر، مطمئناً به خدمت به خواننده اعتقاد داشت، لکن دلیلی بر اثبات این مدعا وجود ندارد.

در مقاله ای که توسط بورگس^{۱۰} در دهه ۱۹۲۰ نوشته شده آمده است که در پایان قرن ۱۹ خدمات ارجاعی از نوعی که ذکر آن رفت در کتابخانه های عمومی کاملاً وجود داشته است. وی در مقاله خود،

⁷ Samuel S. Green

⁸ Leed

⁹ Manchester Cuardin

¹⁰ Burgess

تاریخ کتابخانه های عمومی را به دو قسمت می کند و دومین قسمت آنرا پس از سال ۱۹۰۰ میداند که آنرا دوره خدمات اطلاعاتی نام نهاده است: (۱۳)

۱۹۰۰-۱۹۳۹

به عمل پاسخگویی به تقاضای اطلاعاتی خوانندگان، همانطوریکه متداول و معمول شده، نام کار ارجاعی داده شده است. اولین استفاده از این اصطلاح در مطبوعات حرفه ای بریتانیا به سال ۱۹۰۶ مربوط می شود (۱۴). تفاوت بین کار ارجاعی و کمک به خوانندگان در انتخاب کتاب های مورد نظرشان، تصادفاً در سال های ۳۹-۱۹۲۰ به پیدایش اصطلاحی مخصوص بنام "کار مشاوره راهنمایی خوانندگان" که به اقدام اخیر اطلاق میشد انجامید. در سال های اخیر، تفاوت بین این دو شکل همکاری بصورت زائدالوصفی از بین رفته است.

با شروع جنگ جهانی اول (۱۹۱۴) وجود نظریه ارجاعی را بسختی میتوان محقق دانست در حالیکه کار ارجاعی مطمئناً وجود داشت. حداقل در کتابخانه های اختصاصی که در آن ها، این عمل شاخه ای مشخص و مورد قبول از علم کتابداری بشمار می آید. در طول جنگ جهانی و پس از آن، موقعیت کتابدار مرجع در کتابداری بخصوص در کتابخانه های اختصاصی که بوسیله کارخانجات صنعتی و سازمان های تحقیقاتی بر پا شده بود مقدار قابل توجهی افزایش یافت. در واقع، کتابداران این سازمانها در بعضی موارد ترجیح میدادند که خود را مدیران اطلاعاتی (۱۲) بنامند زیرا که سر و کار آنها با یافتن اطلاعات بود نه مشخص نمودن جای کتابها.

با وجودیکه پاسخگویی به تقاضاهای اطلاعاتی در فاصله بین دو جنگ جهانی ۱۹۳۹-۱۹۱۸، در بسیاری از کتابخانه ها، بخش شناخته شده ای از خدمات به خواننده بود. معذالک، اختلافات قابل توجهی وجود داشت مبنی بر اینکه یک کتابدار تا چه اندازه موظف است به متقاضیان اطلاعاتی کمک و یاری دهد.

براساس این نظرات متفاوت بود که ویر (۱۳) امریکائی، اصطلاح نظریه کار ارجاعی را در کتابش بنام "کار ارجاعی" در سال ۱۹۳۰ بکار برد (۱۵) منطقاً قابل قبول است که شروع کاربرد نظریه ارجاعی را به عنوان یک موضوع رسمی به ویر نسبت دهیم. از آن پس، بطور آشکار می بینیم که نظریه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی بطور کامل متعاقب تمرین خدمات ارجاعی وجود داشت نه مقدم بر آن، بطوریکه بتواند اساسی باشد برای اینکه تمرین های ارجاعی بر آن بنا شوند. نظریه ویر به آن اندازه کافی نبود زیرا که دامنه خدمات ارجاعی به کار پاسخگویی به متقاضیان محدود شده بود. اما در هر حال، در راه توسعه و پیشرفت یک نظریه کامل قدمی اساسی بشمار می رفت.

ویر در زمان خویش، نسبت به عمل پاسخگویی به سئوالات متقاضیان در جهان کتابخانه سه طرز تلقی متفاوت را مشخص می کند. از نظر وی این سه طرز تلقی عبارتند از طرز تلقی محافظه کارانه، متوسط و آزاد (۱۶). در حال حاضر، نویسندگانی که درباره نظریه ارجاعی مطلب می نویسند ممکن است طرز تلقی های فوق را به طریق دیگری نامگذاری کنند. اما باید دانست که هنوز هم نظرات فوق بخش مهمی از یک نظریه بحساب می آیند گرچه در واقع فقط بخش کوچکی از آنست. کتابدارانی طرز تلقی محافظه کارانه

¹¹ Neference work

¹² Information officer

¹³ Wyer

دارند که معتقدند باید متقاضیان آموزش ببینند تا خود بتوانند سئوالات خویش را باز یابند و انتظار حداقل کمک را داشته باشند. طرز تلقی متوسط و معمولی، نظری است که در آن کتابدار به خواننده و متقاضی، تا حدی منطقی کمک میکند. طرز تلقی آزاد همانگونه که ویر بدان معتقد است. اینست که کتابدار تا بیشترین حد ممکن به متقاضی یاری میدهد.

در ادبیات حرفه ای کتابداری بریتانیا در دهه ۱۹۳۰ نظریه ارجاعی حتی با همان شکل و مفهوم محدودی که ویر عنوان کرده است به جز در یک بند (پاراگراف) که بوسیله کاولی^{۱۴} در کتاب "استفاده از مواد ارجاعی"^(۱۷) (چاپ ۱۹۳۷) بیان شده است اثری به چشم نمی خورد کاولی در طرز تلقی را در این موضوع مشخص میکند: اول آنکه وظیفه کتابدار را به یافتن مواد درخواستی متقاضی محدود می کند، دوم اینکه کتابدار موظف است که متقاضی را در استفاده از مواد عرضه شده یاری دهد.

۱۹۴۰-۱۹۷۵

پس از جنگ جهانی دوم (۱۹۴۵-۱۹۳۹)، نظریه ارجاعی در بریتانیا تا قبل از تالیف و انتشار کتاب "دستیاری به خوانندگان در کتابخانه های امانی"^(۱۸) "بوسیله فاسکت^{۱۵} در سال ۱۹۵۲ هنوز به طور کامل توسعه نیافته بود، در حالی که در خلال جنگ، هم در هندوستان و هم در ایالات متحده، پیشرفتهائی در این زمینه دیده می شد. در هندوستان^{۱۶} "رانگاناتان" نظرات خویش را در زمینه "خدمات ارجاعی" در کتاب "خدمات ارجاعی و کتابشناسی"^(۱۹) که با همکاری سوداران^{۱۶} بین سالهای ۴۱-۱۹۴۰ تهیه کرده بود انتشار داد. رانگاناتان بعنوان یکی از پیشروان تحول نظریه طبقه بندی شناخته شده، درحالیکه سهم وی در زمینه نظریه ارجاعی کلاً از نظرها دور مانده است. در واقع، عنایت رانگاناتان نسبت به این مساله باید به قبل از سال ۱۹۴۰ برگردد. زیرا در سال ۱۹۳۱ بود که وی کتاب "۵ قانون در علم کتابداری"^(۲۰) را منتشر کرد. وی سپس درباره قوانین مزبور نوشت:

"هر یک از ۵ قانون علم کتابداری به خدمات ارجاعی به عنوان وظیفه عالی و نهائی یک کتابخانه اشاره می کنند"^(۲۱) ولی توسعه و پیشرفت واقعی نظرات وی را باید متعاقب انتشار کتاب او در سال های ۴۱-۱۹۴۰ دانست. در این کتاب رانگاناتان نشان می دهد که مساله خدمات ارجاعی تا چه اندازه ضروری است. زیرا که مجموعه باز با اصول طبقه بندی و غیره در کتابخانه تا حدودی میتواند خوانندگان را راهنمایی و کمک کند. این روشها (بقول وی) باید بوسیله کمک و راهنمایی کارمندان متخصص تکمیل شود. او خاطر نشان می کند که این همکاری زمانی تحقق خواهد یافت که کتابخانه ها وظیفه خود بدانند که:

"همگان را در همسایگی کتابخانه در شمار استفاده کنندگان و خوانندگان دائمی کتابخانه در آورند."

(۲۲)

از نظر رانگاناتان، خدمات ارجاعی، علاوه بر مشخص بودن باید دارای تحرک باشد، کتاب وی "خدمات ارجاعی و کتابشناسی" اختصاصاً به نظریه ارجاعی مربوط نبود، ولی واضح است که در آن ایده های اساسی درباره موضوع مطرح شده بود. در واقع در تمام فصول کتاب، موضوع خدمات ارجاعی و اطلاعاتی چنان تجزیه و تحلیل شده بود که تا آن زمان سابقه نداشت و به گونه ای که از آن میتوان یک نظریه خدمات

¹⁴ Cowley

¹⁵ Foskett

ارجاعی مشخص، جامع و وسیعی را استنباط کرد. در سال ۱۹۶۱، رانگاناتان، در کتاب خویش تجدید نظر کرد و آن را "خدمات ارجاعی" نام نهاد^(۲۳) ولی نظر وی در مورد نظریه ارجاعی تغییری نکرد. در همین زمان یک هندی دیگر بنام عبدالرحمن مقاله ای تحت عنوان "فلسفه خدمات ارجاعی"^(۲۴) نوشت که در سال ۱۹۶۱ انتشار یافت. در این مقاله او، پیش از آنکه سهم رانگاناتان را در موضوع خدمات ارجاعی بیان کند خلاصه جالبی از نظریه ارجاعی وی بدست می دهد.

در ایالات متحده، پی یرس باتلر^{۱۶} در نشریه خود به نام "وظیفه مرجع در کتابخانه"^(۲۵) موضوع خدمات ارجاعی را بررسی میکند. به عقیده وی، کار ارجاعی عبارتست از:

"فرایندی^{۱۷} که بوسیله آن انسان متمدن میتواند بمیل خود اطلاعات مشخص خود را با استفاده از کتابخانه^{۱۸} که در درون کتابخانه سازمان یافته اند بیابد."^(۲۶)

این تصور کلی از کار ارجاعی از تصورات قبلی آن بااستثنای آنچه توسط "رانگاناتان" عنوان شده بود بسیار وسیعتر است. و در واقع به کار ارجاعی از دید کمک های سنتی به خوانندگان نمی نگرد.

فاسکت در کتاب خود: دستگیری به خوانندگان در کتابخانه های امانی^(۲۷) اگر چه ده سال بعد از باتلر می نگارد، اما با بینشی جدید، همان برداشت کاملاً سنتی را از قضیه دارد. وی در آن کتاب نشان میدهد که چرا کمک به خوانندگان در بخش های امانی کتابخانه های عمومی این چنین کند توسعه یافته و همیشه نسبت به اطلاعات قابل دسترسی در بخش های مرجع کتابخانه عقب تر بوده است. فاسکت خاطر نشان میکند که نقش خدمات اطلاعاتی کتابخانه ها نباید به کتابخانه های مرجع منحصر و محدود شود، بلکه در تمام قسمتهای کتابخانه باید اعمال گردد. وی همچنین روشن میکند که چرا کمک به خوانندگان در کتابخانه های اختصاصی نسبت به کتابخانه عمومی کاربرد بیشتری دارد. زیرا نقش وجودی کارمندان کتابخانه های تخصصی صرفاً در ارتباط با خواننده و کمک به اوست. وی معتقد است که برداشت یک کتابدار کتابخانه اختصاصی مبنی بر اینکه وی وظیفه دارد. با تمام قوا در راه پاسخ گوئی بهر گونه نیاز اطلاعاتی خواننده بکوشد باید در سطح وسیعتر و قابل توجه تری در کتابخانه های عمومی نیز اعمال گردد.

ارضاء نیازهای اطلاعاتی خواننده در نظر بنج^{۱۸} نیز بسیار بااهمیت بود، وی در کتاب خود که بنام "کتابشناسی و تدارک کتابها"^(۲۸) که در سال ۱۹۶۳ انتشار یافت مینویسد:

"هدف تمام فعالیت های کتابخانه و عالیترین نوع خدمت آن باید این باشد که نیازهای اطلاعاتی تمام خوانندگان را همچون فرد فرد آنان برآورده کند."^(۲۹)

بنج نگارش کتابی را تدارک می دید که در آن خدمات ارجاعی با تمام ابعاد ممکنش تجزیه و تحلیل شود. شش اصل خدمات ارجاعی وی (خواندن، نوشتن، خدمات کتابخانه، انتشار، کتابشناسی، جایگزینی) نشان میدهد که خدمات ارجاعی تا چه اندازه در نظر وی وسیع بوده است. وی بعد جدیدی در رسیدن به نظریه ارجاعی را بیان میدارد.

در ضمن، کتاب بنج شامل تجزیه و تحلیلی از سطوح خدمات کتابخانه است. او معتقد بود که خدمات کتابخانه در سه سطح مجزا از یکدیگر باید در نظر گرفته شود. بر حسب نامهایی که وی میدهد این

¹⁶ Pierce Butler

¹⁷ Process

¹⁸ R. C Benge

خدمات بترتیب صعودی عبارتند از: تدارک حداقل سنتی، تدارک برای خوانندگان بطور عموم باتدارک برای خوانندگان بعنوان فرد فرد. این تجزیه و تحلیل، با تجزیه و تحلیل هائی که توسط نویسندگان امریکائی به عمل آمده بود موافق از آب درآمد.^(۳۰)

پس از سه سال از انتشار کتاب پنج، نظر جامع دیگری درباره نظریه ارجاعی بوسیله آلن ریز^{۱۹} (۳۱) در ایالات متحده عنوان شد. در سال ۱۹۶۶، ریز روش خدمات ارجاعی را چنین تعریف کرد که:

"نه تنها شامل تشخیص و مهارت نسبت به وسائل کتابشناختی موجود است. بلکه همچنین متضمن اجرای بهره برداری از متغیرهای روانشناختی، جامعه شناختی و محیطی است که در زمان حاضر کاملاً شناخته نشده اند.^(۳۲)

واورک در مقاله ای بنام "(نظریه ای برای خدمات ارجاعی"^(۳۳) که در سال ۱۹۶۸ منتشر کرد به اهمیت نظرات زیر تاکید میکند و معتقد است که تنها چنین نظریه های وسیع و پایه ای میتواند کافی باشد. جمله مشهور وی "مرجع همان کتابخانه است"^(۳۴) اساس و پایداری مشخص می کند که وی در نظر دارد. او همچنین نشان میدهد که تا چه اندازه نظریه ارجاعی نسبت به حالتی که فقط به میزان کمکی که متقاضی دریافت میکرد، اطلاق می شد توسعه یافته است.

بهر حال این موضوع مجدداً در سال ۱۹۶۵ که آنیتا شیلر^{۲۰} مقاله اش را بنام "خدمات ارجاعی، آموزش و یا اطلاعات"^(۳۵) انتشار داد مورد بحث و مجادله قرار گرفت. علت تجدید علاقه نسبت به موضوع مورد بحث این بود که برنامه های آموزشی رسمی کتابخانه ای در کتابخانه های دانشگاهی گسترش یافته بود. این گسترش این سؤال را بوجود آورده بود که: آیا در اجرای خدمت به خواننده باید تاکید کمتری بر روی پاسخ به پرسشهای متقاضیان اطلاعاتی باشد و بیشترین تاکید به آموزش آنان بمنظور اینکه خود بتوانند سئوالات خویش را باز یابند اختصاص یابد؟ سئوالی که هنوز لاینحل مانده است. همچنین نسبت به اینکه آموزش کتابخانه ای باید وظیفه کتابدار مرجع باشد و یا وظیفه کارمندان کتابخانه هائی که در آموزش خوانندگان تخصص دارند تصمیمی گرفته نشده است. ولی احتمالاً اکثر کتابداران با عقیده روث اشیتن^{۲۱} موافقت میکنند که میگوید؛ خدمات ارجاعی شامل آموزش در استفاده از کتابها و کتابخانه است، همانطوریکه به راهنمایی در انتخاب کتاب و خدمات اطلاعاتی نیز مربوط است. و بطور قطع، وینار در مقاله اش زیر عنوان "نظریه ارجاعی. موقعیتی که برای آن امیدی نیست اما ممکن هست"^(۳۷) در سال ۱۹۶۷، ترجیح داد که آموزش کتابخانه را در حوزه مطالعه خود قرار دهد.

وی در این مقاله تا بدان پایه ادامه میدهد که میگوید:

"تا آنجا که به نظریه ارجاعی مربوط میشود، چیزی وجود ندارد"^(۳۸)

بهر حال، او در کار محققانی که خارج از حوزه کتابداری در زمینه های استفاده و مبادله اطلاعات کار می کنند امیدی می یابد. حق هم با اوست زیرا که در این رشته ها بوده است که حداقل یکی از آثاری که درباره نظریه ارجاعی در چند سال اخیر نوشته شده است تا میزان قابل توجهی، قاعده ای را در خارج از حوزه کتابداری عنوان کرده است. مقاله نیل تحت عنوان "حل مشکلات و روش ارجاعی"^(۳۹) بر مطالعه نویسندگان در زمینه روانشناسی متکی است.

¹⁹ Alan Rees

²⁰ Anita Schiller

²¹ Rottictein

وینار نمیتوانست پیش بینی کند که در ۹ سالی که بین انتشار نشریه وی و زمان حال فاصله است، تعداد مقالاتی که در زمینه نظریه ارجاعی نوشته شده تا چه اندازه زیاد است.^(۴۰) او اگر اکنون قلم بدست می‌گرفت، مشکل میتوان باور کرد که دوباره همان گفته قبلی خود را که "نظریه ارجاعی وجود ندارد" تکرار می‌کرد. ولی احتمالاً باز هم گفتن این مطلب صحیح است که هنوز نظریه ارجاعی مناسب وجود ندارد.

موقعیت فعلی

در حال حاضر، نظریه ای مناسب برای خدمات ارجاعی و اطلاعاتی وجود ندارد، علت اصلی آن هم این است که تاکنون تحقیق کافی در زمینه مسائل کتابخانه و اطلاعات انجام نگرفته است. بهر حال، دلیل دیگر در مورد فقدان نظریه ای مناسب برای خدمات ارجاعی اینست که آنچه درباره این موضوع نوشته شده آن را به کار و روش پاسخگویی به متقاضیان محدود کرده است. اکنون، بدون شک، کار پاسخ به سئوالات در قلب کار ارجاعی قرار دارد. ولی تنها بخشی از خدمات ارجاعی و اطلاعاتی است. آثاری چون آثار امری، تحت عنوان "گامهائی در نظریه ارجاعی"^(۴۱) و پاگ^{۲۲} بنام "بسوی (دانشی) علمی از کار ارجاعی: تصورات بنیادی"^(۴۲) لازم است تا این موضوع را با تمام جوانبش بررسی کند. در واقع مقاله امری که تنها مقاله بریتانیائی در این موضوع است ارزش آنرا دارد که درباره آن مطالعه بیشتری شود. امری برای نظر خویش دو دلیل خوب دارد: اول، معتقدات و برداشتهای بسیاری از نویسندگان متقدم در این موضوع نارساست، دوم اینکه به اهمیت نظریه ارجاعی اعتقاد دارد و خوب میدانند که اگر به این موضوع از دیدی وسیع نگریده شود ارزش و اهمیت نظریه فوق بمراتب روشن تر خواهد شد.

از آنجا که امری با دیدی وسیع به این موضوع مینگرد، تا حدی منطقی، ارتباط بین خدمات ارجاعی و اطلاعاتی را با سایر جنبه های کتابداری روشن میکند. در حالیکه به ارتباط این موضوع با سایر رشته های علمی اشاره ای میکند. این یکی از ارزشهای رساله و اورک تحت عنوان "رو در رویی ارتباطات و خدمات ارجاعی"^(۴۳) است که در آن بخوبی ارتباط بین نظریه ارجاعی و نظریه ارتباطات مشخص و چنین نتیجه گیری میشود که مطالعه (نظام) ارتباطاتی انسان می تواند وضعیت تصویری^{۲۳} لازم را برای ارتباط موثر بین متقاضی و کتابدار بخوبی نشان دهد، در واقع اثر و اوارک بتمام معنا جالب است.

با بررسی کوتاهی که تاکنون در زمینه نظریه ارجاعی کرده ام بخصوص سعی من بر این بوده است که دامنه و شاخه های خدمات ارجاعی و اطلاعاتی و ارتباط آن را با سایر موضوعات روشن کنم. گر چه تحقیقات و مطالعات من هنوز در مراحل اولیه است، ولی در تدریس خود آنرا دارای ارزش بسیار یافته ام. و در آن شکی ندارم که چنانچه نظریه های ارجاعی مناسب بیشتری پدید آید، کتابداران نیز از آن ها در عمل بهره خواهند برد. زیرا که من باکنز^{(۴۴)۲۴} کاملاً موافقم که میگفت کتابدارانی که به کار خدمات ارجاعی و اطلاعاتی مشغولند چنانچه راهنمای بیشتری پیش او آنچه که هست - در مورد اصالت و دقت خدمتی که انجام میدهند داشته باشند، وظائف خود را موثرتر انجام میدهند.^(۴۵)

مبنائی برای توسعه آینده این موضوع

²² Pugh

²³ Conceptual Orientation

²⁴ Katz

تاکنون (بوسیله نویسندگان) نشانه هائی راجع به طبیعت و دامنه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی عنوان شده، اگر چه بطور منظم نبوده است. بنابراین آنچه باقی میماند این است که ماهیت آن صریحتر روشن شود و یک طرح بنیادی و همه جانبه که بر آن توسعه آتی و نظریه ارجاعی بتواند تحقق پذیرد ارائه گردد. قبل از ارائه این طرح، باید منظور خود را از نظریه ارجاعی روشن کنم نظر من از نظریه ارجاعی شکل دادن به مفاهیم (از طریق مطالعه ایده ها، نظرها و تمرین ها) است که بوسیله آن مفاهیم خدمات ارجاعی و اطلاعاتی بتواند مورد بررسی قرار گیرد و اصول آن دانسته شود. در ضمن باید گفت که منظور من از نظریه ارجاعی جنبه عملی آنست نه بصورت مطلق و خالص. امری دقیقاً نظریه ارجاعی را چنین توصیف میکند:

”نظریه ارجاعی، الزاماً یک نظریه عملی (راهنمایی برای اقدام فوری) است که بمقدار زیادی به عقاید تثبیت شده ای که دو برابر تفکرات تحقق نیافته قرار می گیرد مربوط میشود.“^(۴۶)

با هر نظریه ای، حتی نظریه ای که ذاتاً عملی است، می توان بطور موفقیت آمیزی با آن ارتباط برقرار کرد در صورتیکه اصطلاحات آن موضوع منطقاً مناسب و روشن باشد. متأسفانه اصطلاحات موضوع خدمات کاملاً مشخص نیست بنابراین کوششهایی به منظور پیشبرد و توسعه این اصطلاحات شدیداً لازم است. ولی، باید قبول کرد که برای مدتی کوششها (برای عرضه اصطلاحات) دارای ارزش محدودی هستند. خدمات ارجاعی و اطلاعاتی در مرحله انتقال خویش درباره نظریه ارجاعی و اطلاعاتی در مرحله انتقال از یک تمرین بسوی یک ضابطه علمی است. و همانگونه که ویکری^{۲۵} در مطالعه خویش درباره نظریه ارجاعی نظام بازیابی اطلاعات بیان کرده است. در یک چنین دوره انتقالی اصطلاحات جدید به طور منظم عرضه می شود.^(۴۷)

بنظر می رسد که اولین قدم در پیشرفت اصطلاحات اینست که تصمیم گرفته شود که آیا اصطلاحات سنتی پایه، چون ”کار ارجاعی“ و ”نظریه ارجاعی“ برای استفاده بهترین هستند یا نه. من با این عقیده موافق نیستم. در حال حاضر، دلائل من به طبیعت و دامنه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی مربوط می شوند.

هدف خدمات ارجاعی و اطلاعاتی اینست که به اطلاعات اجازه دهد که بطور کامل از منابع بسوی مصرف کنندگان اطلاعات جریان یابد. بدون کتابدار که منابع در اختیار اوست و جوینده ای که با وی همکاری میکند این جریان یا ابداً و یا بطور کامل تحقق پیدا نمی کند. بنابراین خدمات ارجاعی و اطلاعاتی از سه عنصر اصلی تشکیل یافته است: منابع اطلاعاتی، جوینده اطلاعات و کتابدار.^(۴۸) و طبیعت خدمات ارجاعی و اطلاعاتی طوری است که این عناصر واقعاً چنان بهم آمیخته اند که خود نظام بازخور^{۲۶} را ایجاد میکنند. تحقق نظام بازخور باعث میشود که کارآئی فزاینده جریان اطلاعاتی در هر موقعیتی تضمین شود. بهترین نمونه این مساله را مورد موقعیت پرسشی^{۲۷} میتوان یافت که در آن معمولاً کتابدار بخاطر روشن تر شدن سؤال متقاضی متقابلاً سئوالاتی بعمل میآورند.

البته کتابدار میتواند وظیفه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی را به طور موفقیت آمیزی ایفا کند. زیرا وی به مخزن وسیع اطلاعات دسترسی سریع دارد. مخزنی که منابع اطلاعاتی وی از آن تشکیل شده است. در حقیقت این مخزن اساسی است که خدمات اطلاعاتی کتابخانه ای بر آن بنا شده است.

²⁵ Vickery

²⁶ Feed back

²⁷ Enquiry Situation

همانطوریکه پیشنهاد شده است خدمات ارجاعی و اطلاعاتی ذاتاً با اطلاعات و جریان آن سر و کار دارد. این شاید یک تعریف کاری از واژه اطلاعات باشد بخصوص از این نظر که لغت اطلاعات دارای معانی متعددی است. اطلاعات در اینجا به معنی علائم و نشانه هاست. چون حروف حامل پیامی هستند که بوسیله انسان فهمیده میشوند. و بنابراین باید بخاطر داشت که این علائم نه تنها حامل اطلاعات واقعی^{۲۸} هستند. بلکه افکار و احساسات را نیز انتقال میدهند.

اگر چه لازم است درباره طبیعت خدمات ارجاعی و اطلاعاتی مطالعات بیشتری انجام شود ولی احتمالاً "یک توافق نسبتاً کلی درباره آن هست، به جز در مورد دامنه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی که توافقی کلی وجود ندارد. برای مثال، مساله آموزش کتابخانه به عنوان جزئی از خدمات ارجاعی و اطلاعاتی مقبولیت عام نیافته است"^(۴۹). همانطوریکه در مورد ساختمان مجموعه و حفاظت آن به عنوان جزئی از خدمات ارجاعی و اطلاعاتی توافقی نیست^(۵۰). برداشت شخصی من نسبت به دامنه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی و تصمیم گیری نسبت به آن. با در نظر گرفتن سه عاملی که هم اکنون ذکر آن رفت (منابع اطلاعاتی، جویندگان اطلاعاتی و کتابداران ارجاعی و اطلاعاتی) این بوده است که باید به جنبه های مختلف این عوامل توجه و آنها را که با این عوامل در ارتباط اند مشخص نمود. (در واقع، جنبه هائی را می توان یافت که فراتر از حد موضوع اند و در مقابل جنبه هائی را که تنها به عاملی مفرد محدود میشوند)

در یک تجزیه و تحلیل بررسی در مورد جویندگان اطلاعات نشان می دهد که از ۵ سطر جویندگان اطلاعاتی بطریقی با جریان اطلاعاتی ارتباط پیدا میکنند. دو جنبه آخرین از ۵ جنبه، ارتباط بیشتری با جریان اطلاعاتی در مفهوم خدمات ارجاعی و اطلاعاتی آن دارد این پنج جنبه عبارتند از:

الف. جویندگان اطلاعاتی بعنوان تولیدکنندگان اطلاعات (زیرا که مردم همانگونه که به اطلاعات نیاز دارند، آنرا تولید هم میکنند).

ب. جویندگان اطلاعاتی به عنوان مصرف کنندگان آن.

ج. جویندگان اطلاعاتی به عنوان بازیابندگان آن.

د. جویندگان اطلاعاتی به عنوان مصرف کنندگان بالقوه یا عملی کتابخانه.

ه. جویندگان اطلاعاتی به عنوان متقاضیان آموزش کتابخانه.

نتیجه تجزیه و تحلیل سه عامل فوق این است که خدمات ارجاعی و اطلاعاتی به عنوان یک رشته علمی دارای شاخه های اصلی زیرین و طبیعتاً، دامنه آن شامل جمع کل این شاخه خواهد بود. اتفاقاً، خیلی ساده می توان هر یک از این شاخه ها را تجزیه و تحلیل کرد و طبیعت و محتوای آن را مورد بررسی قرار داد. اگر چه به طور مقایسه، در این موضوع بجز در مورد کار پاسخگوئی به متقاضیان، کار زیادی انجام نشده است.^(۵۱)

بهر حال، باید مشخص شود که آیا مواد انتشار یافته مفید و قابل توجهی درباره جنبه های مختلف ارتباط اطلاعاتی میتوان یافت.^(۵۲)

شاخه های مهم خدمات ارجاعی و اطلاعاتی

الف. جویندگان اطلاعاتی

۱. نیازهای کتابخانه و استفاده از آن

۲. آموزش کتابخانه

ب. کتابداران ارجاعی و اطلاعاتی (خدمات اطلاعاتی مرکزی)

۱. کار پاسخگوئی (به نیازمندیهای اطلاعاتی)

۲. بخش اطلاعات گزینشی

ج. منابع اطلاعاتی

۱. مواد کتابخانه: خدمات موجود.

۲. کتابشناسی موضوعی.

باید توجه داشت که در تجزیه و تحلیل فوق، باین علت بخشی بنام بخش مرجع وجود ندارد (در برابر بخش امانت) که خدمات ارجاعی و اطلاعاتی باید در تمام بخش های کتابخانه جاری باشد، نه اینکه محدود به بخش مرجع گردد. این مطلب یکی از دلایل آن گفتاریست که اصطلاحات پایه ای سنتی چون خدمات ارجاعی را رضایت بخش نمیدانست. ولی دلیل دیگر این موضوع یعنی عدم صلاحیت کاربرد اصطلاحات سنتی اینست که این اصطلاحات بعضی اوقات، فقط معادل کار پاسخگوئی به متقاضیان اطلاعات بکار میروند که البته این پاسخگوئی فقط یکی از شاخه های خدمات ارجاعی و اطلاعاتی است.^(۵۳) پیشنهاد شده است که واژه ارجاعی یا مرجع با واژه "اطلاعات" جایگزین شود. بنابراین اصطلاح خدمات اطلاعاتی باید بر اصطلاح خدمات ارجاعی مقدم باشد (و مقدم بر عبارت سنگین و طولانی "خدمات ارجاعی و اطلاعاتی") درست است که اصطلاح خدمات اطلاعاتی در یک معنای دقیقتری از آنچه که در اینجا بکار رفته نیز استعمال شده است،^(۵۴) ولی دقیقاً طبیعت موضوع مورد بحث را بیان می کند، یعنی با اطلاعات و یا خدمات هر دو سر و کار دارد. کاربرد خدمات اطلاعاتی، از نظر شکل ظاهری، فایده دیگری دارد و آن اینست که با "بازیابی اطلاعات"، که برای موضوع وابسته آن در کتابداری بکار می رود برابر (قرینه)^{۲۹} است. (اتفاقاً در اثر بحث فوق است که اصطلاح نظریه خدمات اطلاعاتی جایگزین اصطلاح نظریه اطلاعاتی می شود که باز هم از نظر شکل ظاهری، برابر با نظریه بازیابی اطلاعاتی است)

دلیل اینکه چرا زمینه های بازیابی اطلاعاتی و خدمات اطلاعاتی بهم وابسته است اینست که هدف هر دو یکی است و آن رساندن جویندگان اطلاعات به منابع اطلاعاتی است. بهر جهت، در بازیابی اطلاعات کوشش میشود که فقط از طریق کارمندان کتابخانه، بطور غیرمستقیم، با ارائه کاتالوگها، بروشورها و غیره همکاری به عمل آید و سپس خواننده را وا میگذارد که خود از منابع استفاده کند (اگر بتواند). در حالیکه در خدمات اطلاعاتی دستیاری کارمندان به طور مستقیم و حضوری عرضه می شود.

لازم است ارتباط خدمات اطلاعاتی با سایر شاخه های کتابداری و رشته های دیگری که در خارج از محدوده کتابداری است تا آنجا که به عناصر و شاخه های خدمات اطلاعاتی مربوط است تجزیه و تحلیل شود در این مورد ۵ زمینه کاملاً مشخص برای مطالعه میتوان پیشنهاد کرد:

۱. ارتباط نظریه خدمات اطلاعاتی با نظریه کتابداری. این مساله شامل بررسی ارتباط نظریه بازبایی اطلاعاتی نیز میشود همچنین تحقیق اهمیت مقایسه ای خدمات اطلاعاتی را نیز در بر دارد.

۲. ارتباط نظریه خدمات اطلاعاتی است با تمرین کتابداری. البته بخصوص. ارتباط با تمرین خدمات اطلاعاتی (در کتابخانه).

۳. ارتباط خدمات اطلاعاتی با خدمات اطلاعاتی غیرکتابخانه ای. زیرا که خدمات اطلاعاتی تنها منحصر به کتابخانه ها نیست. بلکه در مراکز تجزیه و تحلیل اطلاعات و دفاتر اطلاعاتی مصرف کنندگان نیز یافت میشود.

۴. ارتباط بین خدمات اطلاعاتی و علم اطلاع رسانی. گر چه بدون شک این ارتباط شامل سه مورد قبلی نیز میشود. آخرین زمینه ممکن برای مطالعه به ارتباط های بین رشته ای^{۳۰} خدمات اطلاعاتی مربوط میشود. این ارتباط ها هم متنوع و هم متعددند. رشته های زیر بخصوص به خدمات اطلاعاتی مربوط اند. (در واقع بسیاری از آنها به کتابداری به معنای اعم آن مربوط می شوند) این فهرست قطعی نیست و تنها جنبه راهنمایی دارد و براساس ترتیب الفبائی عبارتند از: آمارها جامعه شناسی؛ روانشناسی؛ ریاضیات؛ زبانشناسی؛ علوم کامپیوتر مدیریت و طرح سیستمها؛ مطالعات ارتباطاتی و منطق نقطه آغاز تحقیق در زمینه روابط بین رشته ای خدمات اطلاعاتی را میتوان به مطالعه ای که در مجارستان در سال ۱۹۷۲، در مورد جنبه های بین رشته ای علم اطلاع رسانی انجام گرفته است مربوط دانست.^(۵۵)

شکی نیست که مطالعه روابط بین رشته ای خدمات اطلاعاتی باید با مطالعه ارزش ماهوی^{۳۱} این رشته ها از نظر کتابداران همراه باشد. زیرا مسلم است که مقدار قابل توجهی از علوم بسیار مفیدی که در کتابخانه کاربرد دارد. در نتیجه این تحقیق کشف خواهد شد.

همانطوریکه نشان داده شده است قبل از اینکه نظریه خدمات ارجاعی و اطلاعاتی به ابعاد و تعاریف مناسبی دست یابد باید در زمینه اطلاعات. طبیعت و مقصود، دامنه، شاخه ها و محتوا و سرانجام ارتباط خدمات اطلاعاتی (با سایر موضوعات) چه در محدوده علم کتابداری و چه در خارج از آن تحقیق کافی بعمل آید. اگر چه تحقیق در مورد خدمات اطلاعاتی ممکن است مشکل باشد. زیرا که بخصوص در زمینه ای خود شمول^{۳۲} نیست (یعنی خود موضوعی برای بحث ندارد) ولی باید امیدوار بود که بتوان نظریه آنرا توسعه داد. همانگونه که تجزیه در یکی دو دهه اخیر امکان توسعه نظریه بازبایی اطلاعات را به ثبوت رسانده است.

صحیح است که توسعه رضایتبخش، اساساً از تحقیقات جامع و منظم با استفاده از روشهای تحقیقی موجود و قابل اعمال در علم کتابداری ناشی میشود (و مسلم است که مواد خام برای یک چنین تحقیقاتی در فعالیت های کتابخانه و رشته های دیگری که قبلاً ذکر آن رفت. موجود است) همچنین صحیح است گفته شود که برای راهنمایی و تحریک امر پژوهش در این مساله، عرصه مقدار منطقی افکار و ایده ها نیز ضروری است. زیرا

³⁰ Interdisciplinary

³¹ Subject Content

³² Self Contained

مسلم است که ایده ها و افکار، بخصوص در پیشبرد نظر به یک موضوع نقشی اساسی دارند. بنابراین امیدوارم که آنچه که اکنون نوشته ام نه تنها اساس و پایه ای برای تحقیقات آینده باشد بلکه باعث شود که ایده ها و افکاری که الزاماً در پیشرفت تحقیق موثرند نیز پدیدار گردد.

(1) Emery, R. Steps in Reference Theory. *Libr. Ass.*, 72 (3) March 1970, 88-90. 96.

اخيراً در یکی از مجلات بریتانیائی در موضوع نظریه ارجاعی مطالب بیشتری بوده است که بوسیله یک کانادائی نوشته شده است:

Mc Fadyen, d. The Psychology of enquiry. *J. Librarianship*, 7 (1) Jan. 1975, 2-11.

سه مقاله زیر ارزش خواندن دارد:

(2) Rethstein, S. Reference Service: the new dimension in librarianship. *Coll. Res. Libr.*, 22 (1) Jan 1961, 11-18; Vavrek, B. F. A theory of reference service, *Coll. Res. Libr.*, 28 (5) 1968, 508-510; Wynar, B. S. Reference theory: Situation hopeless but not impossible. *Coll. Res. Libr.*, 28 (5) Sept. 1967, 337-342.

(3) Rahman, A. Philosophy of reference service. *Ann. Libr.* 8 (4) Des. 1961, 150-156).

(4) Vavrek, B. F. communications and the reference interface, Ph. D. dissertation, university of Pittsburgh 1971, 6-7.

(5) Whittaker, D. A. the development of reference the information services in British Public libraries, 1850-1940. M. A. thesis, Sheffield university, 1972.

توسعه این موضوع تا سال ۱۹۰۰ از دید امریکائی آن در مقاله زیر بررسی شده است:

(6) Rothstein, S. the development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900. *Libr. Q.* 23 (1) Jan. 1953. 1-15.

(7) Green, S. S. personal relations between librarians and reader *S. Libr. J.*, 1 (2-3) Oct. 1876, 74-81.

تاریخ انتشار یافته جالب توجه عبارتست از:

Rothstein. S. the development of reference services through academic traditions,

Public Library Practice & Special Librarianship. Chicago Association of College and Reference Libraries, 1955.

این مطلب هم درباره ایالات متحده و هم درباره بریتانیا هر دو صادق است.

(10) the Examiner, No. 3., 637, 13 Oct, 1877, 1289.

(11) Leeds Public Libraries. Thirtieth annual report, 1889,

(12) Slugg, J. T. Letter to the Manchester Guardian, 3 Oct. 1884.

(13) Burgess, L. A. Library ideals or yesterday and today, *Libr. Wid.*, 28, 192617, 188.

(14) Warner, J. First Years of reference Work. *Libr. Assistant*. 5, 190517, 84-5.

(15) Wyer, J. T. Reference Work: a textbook for Students of library work a librarians. American Library Association, 1930.

(16) Ibid, 6-7.

(17) Cowley, J. D. use of reference Material: Cqaofon, 1937. 11-12.

(18) Foskett, p. J, Assistance To Readers in Lending Libraries J. Clarke, 1952.

(19) Ranganathan, S. R., and Sundaran, C. Reference Service and Bibliography. Madras, Library Association, 1940, 2V.

(20) Ranganathan, S. R. Five laws of Library Science. Madras Library Assn. (93).

(21) Ranganathan, S. R. Reference Service Through four Centenaries. Libr. Her. 9 (2-3) July Oct. 1966-87.

(22) Ranganathan, S. R., and Sundaran, C. Op. Cit., 25.

(23) Ranganathan, S. R. Reference Service. 2nd ed. Asia publishing House. 1961.

(24) Rahman, A., op. Cit.

(25) Butler, P., ed. The Reference function of the library: Papers Presented before the library Institute of the University of Chicago, 24th June 10th July 1942. University of Chicago Press, 1943.

(26) Idid., 11.

(27) Fosrett, D. J op. Cit.

(28) Benge, R. C. Bibliography and the Provision of books.

(29) Idid., 48.

(30) Idid. 5.

(31) Reen, A. M. Broadening the Spectrum. In: Lirderman, W. B., ed. The Present State and Future Prospects of reference/information Service: Proceedings of the Conference Held at the School. Of Library Science, Columbia University. 30th March 1st April 1966. ALA, 1967.

(32) Idid., 58.

(33) Vavrek, B. F. A theory of Reference Service. Coll. Res. Libr., 29 (6) Nov. 1968-10.

(34) Ibid., 510.

(35) Sehiller, A. R. Reference Service: Intervention or Information Libr. O., 35 (1) Jan.

(36) Rothstein, S. Reference Service: the new dimension in Librarianship. Coll. Res. Libr. 22 (1) Jan. 1961. 12.

(37) Wynar, B. S., op. Cif.

(38) Ibid., 340.

(39) Neill, S. D. Problems Solving and the Reference Process. RQ, 14 (4) Summer. 1975, 310-315.

(40) the main reason for this increase, two numbers of RQ (Spring 1974 & Summer 1975) largely devoted to the Reference theory.

دو شماره بهار سال ۱۹۷۴ و تابستان سال ۱۹۷۵ نشریه RQ اختصاصاً به موضوع نظریه ارجاعی اختصاص

یافته است:

(41) Emery, R. Op. Cit.

(42) Pugh, A.G. toward a science of reference work: basic concepts. RQ. 14 (4) Summer 1975, 293-299.

(43) Vavrek, B. F. Communications and the reference interface. PH. D. dissertation, University of Pittspugh. 1971.

(44) Katz, W. A. Introduction to reference work, 2nd ed. Mc Graw Hill, 1974, 2. 58-59.

همچنین آنهایی که نظام های خدمات ارجاعی و اطلاعاتی را طرح و ارزشیابی میکنند به راهنمایی بیشتری نیاز دارند.

(46) Emery, R. ap. Cit, 89.

(47) Vickery, B. C. on retrieval system, 2nd ed. Buther worth, 1975, 180.
در واقع، علاوه بر سه عامل اصلی، یک عامل وابسته فرعی نیز وجود دارد که ممکن است آنرا محیط نامید. این عامل فرعی آن جوی است که سه عامل اصلی با یکدیگر برخورد میکنند. مسلماً، کتابخانه ای که از طرحهای، تجهیز و سازمان خوب برخوردار است دارای محیطی است که جریان کافی اطلاعات را تقویت میکند.

(49) Pugh, A. G. op. cit., 297.

(50) Ibid.

البته درباره موضوعاتی چون استفاده کنندگان کتابخانه و آموزش کتابخانه، مطلب زیادی نوشته شده، ولی از نقطه نظر خدمات ارجاعی اطلاعاتی اثر قابل توجهی موجود نیست در این زمینه آثار زیر قابل ذکرند.

(51) Foskett, D. J. User Psychology in: Lubbock, ed. International work, 15-19 Nov. 1971 F. I. D., 1972. and Cooper, N. P., Library instruction at a University based information center: the informative interview. RQ, 15 (3) Spring. 1976, 233-240.

در زمینه کار پاسخگوئی به متقاضیان، اثر زیر جالب است:

Vavrek, B. F. Communications & the reference interface, Ph. D. dissertation, University of pittsburg, 1971, An introduction to the work done is to be found in Katz, W. A. Introductions to reference work, 2nd ed. Mc Graw-Hill, 1974. V. 2.

(52) Cray. J. and Perry, B. Scientific information. OUP. 1975; Mc Gray, K. Knowledge, Communication and librarians. Bingley, 1975; Pierce D. J. de S. Little Science, big Science, Columbia University Press, 1963.

سه عنوان زیر در این موضوع قابل توجه اند:

(53) Foskett, D. J. information Service in libraries, 2nd ed Crosby Lockwood, 1967.

برای مثال، خدمات ارجاعی با کار ارجاعی در اثر زیر یکی است:
rd ed. Deutsch, 1971. 330.

خدمات اطلاعاتی در کتاب زیر تعریف شده است:

(55) Szentmihalyi, J., and Szepesvary, J. Interdisciplinary implications in: International Federation for Documentation. Proceeding of the International Seminar on education in information Science. 14-16 Sept. 1972. Hungarian Technical Library & Documentation Center., 1974.

[ابتدای صفحه](#)