

## پیشگفتار

یکی از مهم‌ترین بخش‌های یک کتابخانه اعم از سنتی یا مجازی بخش مرجع است. هدف از تشکیل این بخش پاسخگویی به پرسش‌های مراجعان در سریع‌ترین زمان است. بخش مرجع مهم‌ترین محمل تعامل کاربران با کتابداران و خدمات مرجع جزو اصلی‌ترین خدمات کتابخانه‌هاست. همچنین موفقیت هر کتابخانه به میزان زیادی به بخش خدمات مرجع بستگی دارد. کتاب حاضر با عنوان اصول خدمات مرجع گامی کوچک در مسیر بهبود خدمات مرجع است. دربارهٔ مرجع و خدمات آن تا کنون منابع ارزشمندی تألیف شده است، ولی در بیشتر آن‌ها رویکرد غالب، خدمات مرجع سنتی یا اصول کلی خدمات مرجع بوده است. از همین رو نگرارش منبعی که در آن علاوه بر اصول و خدمات به خدمات نوین و دیجیتال مرجع نیز پرداخته شده باشد، ضروری می‌نماید. بر این اساس، نویسندگان امید دارند که مطالب کتاب به پرسش‌های دانشجویان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در این زمینه پاسخ دهد. مباحث کتاب در هشت فصل تدوین شده است: در فصل اول به پیدایش و گسترش خدمات مرجع و تاریخچهٔ آن پرداخته شده است. موضوع فصل دوم ضرورت‌های آموزش اصول خدمات مرجع در علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. خدمات مرجع موضوعی است که در فصل سوم بدان پرداخته شده است. فصل چهارم به کتابدار مرجع و وظایف وی اختصاص یافته است. تأثیر متقابل فرایند مرجع و نیازهای کاربران، مصاحبهٔ مرجع و عملکرد کتابخانه‌ها و خدمات مرجع به ترتیب موضوع فصل‌های پنجم، ششم و هفتم کتاب است. در فصل هشتم خدمات مرجع در انواع کتابخانه‌ها بررسی شده است.

گفتنی است که این کتاب به سفارش گروه تخصصی علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) تألیف شده است و نویسندگان بر خود فرض می‌دانند که از مسئولان محترم سازمان، به‌ویژه جناب آقای دکتر عبدالرضا نوروزی چاکلی، مدیر محترم گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، که زمینهٔ نگارش این کتاب را فراهم نمودند، صمیمانه قدردانی کنند.

فهیمة باب الحوائجی، زهرا ابادری، فروزان طیبیان

مرداد ۱۳۹۷