

توجه: غیر قابل استناد



دستورالعمل خدمات مرجع

یکی از مهمترین خدمات کتابخانه‌های عمومی خدمات مرجع است. این خدمت به منظور پاسخگویی سریع به پرسش‌های مراجعان طراحی شده است. ظهور ابزارها، منابع اطلاعاتی و تکنولوژی‌های جدید و به تبع آن ایجاد نیازهای اطلاعاتی جدید در جامعه، نیازمند توجه بیشتر به ارائه خدمت در بخش مرجع است. کتابخانه‌های عمومی به منظور ارائه‌ی بهتر و موثرتر خدمات مرجع اقدام به بازطراحی آن نموده است. بدین منظور دستورالعمل حاضر تدوین و برای اجرا ابلاغ می‌شود.

ماده ۱. اهداف

- ۱-۱. تبیین فرایندهای جاری خدمت مرجع؛
- ۲-۱. توسعه‌ی ارائه خدمات اطلاعاتی به مراجعان.

ماده ۲. تعاریف

- ۱-۲. **خدمات مرجع:** مجموعه اقداماتی که به منظور پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان و راهنمایی آن‌ها به منظور دسترسی به منابع موردنیاز در کتابخانه صورت می‌گیرد.
- ۲-۲. **منابع مرجع:** مجموعه‌ای از اطلاعات و منابع برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعان است.
- ۳-۲. **کتابدار مرجع:** کتابداری که مسئولیت پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعان را با استفاده از منابع اطلاعاتی بر عهده دارد.

ماده ۳. شرایط ایجاد بخش مرجع

- ۱-۳. همه کتابخانه‌های عمومی ملزم به ارائه خدمات مرجع هستند.
- ۲-۳. خدمات مرجع در کتابخانه به دو شکل مستقل یا میز خدمات ارائه می‌شود.
- ۳-۳. کتابخانه‌های کوچک ملزم به ایجاد فضای مستقل نیستند و منابع مرجع در کنار میز خدمت و در ابتدای مخزن نگهداری می‌شود.
- ۴-۳. کتابخانه‌هایی با متراژ بیشتر از ۴۰۰ متر باید حداقل فضای ۵۰ متر به بخش مرجع مستقل اختصاص دهند.

توجه: غیر قابل استناد



۳-۵. حداقل شرایط، تجهیزات و فضای مورد نیاز برای ایجاد بخش مرجع مستقل در کتابخانه‌های عمومی مطابق جدول ذیل است:

ردیف	شرایط	معیار
۱	قفسه کتاب ۳ ردیفه دو طرفه	۱۰ عدد
۲	میز و صندلی مطالعه	برای حداقل ۸ نفر
۳	رایانه	۱ دستگاه

۳-۶. در صورت وجود درخواست مراجعان، باید امکانات لازم برای اسکن، کپی یا چاپ از منابع مرجع فراهم شود.

تبصره. تصویربرداری، نسخه‌برداری و تهیه کپی از صفحات منابع مرجع تحت نظارت کتابدار و به صورت محدود انجام می‌شود.

ماده ۴. نحوه ارائه خدمت

۴-۱. خدمات مرجع باید در تمام ساعات کاری کتابخانه ارائه شود.

۴-۲. همه اعضای کتابخانه می‌توانند از خدمات این بخش استفاده کنند.

تبصره ۱. در کتابخانه‌هایی که فضای کافی در بخش مرجع وجود دارد، خدمت‌رسانی به مراجعانی که عضویت آن‌ها سراسری باشد بلامانع است.

تبصره ۲. استفاده موردی افراد غیرعضو از منابع بخش مرجع در قبال ارائه کارت شناسایی معتبر بلامانع است.

۴-۳. کتابخانه می‌تواند بنابر شرایط اشتراک هر پایگاه اطلاعاتی، محدودیت‌هایی را در استفاده از آن‌ها برای اعضا وضع کند.

۴-۴. کتابخانه باید به نحو مقتضی به کاربران و مراجعه‌کنندگان بخش مرجع در خصوص محدودیت‌های اعمال شده، اطلاع‌رسانی نماید.

ماده ۵. منابع مرجع

۵-۱. منابع مرجع شامل منابع چاپی و منابع الکترونیکی مرجع است.

توجه: غیرقابل استناد



۲-۵. انواع منابع چاپی مرجع شامل کتابشناسی‌ها، فهرست‌ها، نمایه‌ها، نمایه‌نامه‌ها، مقاله‌نامه‌ها، چکیده‌نامه‌ها، واژه‌نامه‌ها، فرهنگ‌ها، دانش‌نامه‌ها و دائرةالمعارف‌ها، سرگذشت‌نامه‌ها، منابع جغرافیایی، دستنامه‌ها، دستورنامه‌ها، راهنماها، سالنامه‌ها، گاهنامه‌ها، پایان‌نامه‌ها و رساله‌های دانشجویی است.

تبصره. ملاک تشخیص منابع مرجع اداره کل منابع نهاد است.

۳-۵. منابع مرجع الکترونیک شامل پایگاه‌های اطلاعاتی و همچنین لوح‌های فشرده دارای محدودیت نصب که استفاده از آن‌ها تنها در محل کتابخانه امکان‌پذیر است.

۴-۵. منابع مرجع بخش‌های خاص (کودک، نابینایان، ناشنوایان، نوجوان و ...) در صورت وجود بخش مستقل باید در بخش مربوطه نگهداری شود.

تبصره. در صورت عدم وجود بخش مستقل یا بخش خاص نوجوان، منابع مرجع این رده

سنی در بخش مرجع به صورت مجزا نگهداری شود.

۵-۵. در صورتی که اثر غیرمرجعی در دوره زمانی خاصی متقاضی زیادی داشته باشد و تعداد نسخ موجود از آن عنوان کافی نباشد، آن منبع به تشخیص کتابدار و برای مدت محدود مرجع تلقی می‌شود و در محل مورد استفاده قرار گیرد.

۶-۵. منابع موجود در بخش مرجع غیرقابل امانت بوده و صرفاً جهت استفاده در محل به صورت موقت است.

ماده ۶. کتابدار مرجع

۱-۶. بهتر است در کتابخانه‌های دارای بخش مستقل و دارای حداقل ۵ نیروی کتابدار، یک نفر به صورت ثابت یا گردشی در این بخش فعالیت نماید.

۲-۶. وظایف کتابدار بخش مرجع به شرح ذیل است:

الف. ارائه خدمات ارجاعی

ب. آموزش استفاده از کتابخانه به اعضا؛

ج. پاسخگویی به پرسش‌های مراجعین؛

د. اطلاع‌رسانی، ترویج و تبلیغ خدمات بخش مرجع به صورت دوره‌ای؛

ه. فراهم کردن سازوکارهای لازم برای برگزاری برنامه‌های ترویجی با محوریت خدمات

توجه: غیر قابل استناد



- و منابع بخش مرجع؛
- ز. شناسایی پایگاه‌های اطلاعاتی و ارائه آموزش‌های لازم به اعضا در خصوص نحوه استفاده از پایگاه‌ها؛
- ح. به‌روزرسانی اطلاعات شخصی در حوزه منابع مرجع؛
- ط. ارائه خدمات مشاوره خواندن؛
- ی. نیازسنجی در خصوص نیازهای مطالعاتی با استفاده از نظرات اعضا؛
- ک. پیگیری در جهت رفع مشکلات بخش مرجع؛

به موجب بند ۴ مجموعه مصوبات جلسه چهل و پنجم
هیئت‌امنای کتابخانه‌های عمومی کشور مورخ ۹۷/۱۱/۰۳ و تفویض اختیار صورت‌گرفته
دستورالعمل «بخش مرجع» در ۶ ماده، ۲۳ بند، ۵ تبصره
تنظیم و تدوین شد و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجراست.

توجه: غیرقابل استناد



پیوست یک. انواع اطلاعاتی بخش مرجع

- الف. **کتابشناسی‌ها:** سیاهه‌ای منظم و مرتب از کتاب‌ها و یا کتابی درباره کتاب‌ها است.
- ب. **فهرست‌ها:** منابعی که تمام یا بخشی از مجموعه‌ی یک کتابخانه را منعکس می‌نمایند.
- ج. **نمایه‌ها** (نمایه‌نامه‌ها و مقاله‌نامه‌ها): راهنمایی نظم یافته از مندرجات هر نوشته، که در آن شناسه‌ها به ترتیب خاصی با ارجاع به محلی معین (عنوان، شماره صفحه) یا در آخر (مدخل) تنظیم می‌شود.
- د. **چکیده‌نامه‌ها:** برای معرفی مختصر هر یک از محتوای انتشارات یا مقاله‌ها تدوین می‌شود و شامل تمام مطالب مهم آن است تا در وقت خواننده صرفه‌جویی شود.
- ه. **واژه‌نامه‌ها:** منابعی که به بیان واژه‌های معادل یا ذکر معنی یا کاربرد یا بررسی ریشه‌ی کلمات یا هویت دستوری آن‌ها می‌پردازد. هر یک ممکن است عمومی یا اختصاصی، مفصل یا مختصر، یک‌جلدی یا چندجلدی، یک‌زبانه یا چندزبانه و یک‌سویه یا دوسویه باشند.
- و. **فرهنگ‌ها:** این منابع حاوی اطلاعاتی درباره لغات، اصطلاحات و معانی آن‌ها است. فرهنگ‌ها دارای انواع مختلفی هستند مانند واژه‌نامه‌های تک‌زبانه، دوزبانه، عمومی و موضوعی. نظم موجود در واژه‌نامه‌ها عموماً برحسب الفبای واژه‌ها است.
- ز. **دانش‌نامه‌ها و دایره‌المعارف‌ها:** منابعی که دارای مقاله درباره موضوع‌های مختلف (عمومی) یا موضوعی خاص (اختصاصی) است.
- ح. **سرگذشت‌نامه‌ها:** اطلاعاتی درباره زندگی و شرح حال افراد ارائه می‌کنند که ممکن است ملی، جهانی، محلی و به صورت اختصاصی و عمومی باشند.
- ط. **منابع جغرافیایی:** منابعی درباره اسامی جغرافیایی (گیتاشناسی‌ها، اطلس‌ها، نقشه‌ها، فرهنگ‌های جغرافیایی و جاینامه‌های جغرافیایی هستند.
- ک. **دستنامه‌ها:** مرجعی که موضوعات مهم و جهانی یک‌رشته را به طور اختصار بیان می‌کند و پاسخگوی پرسش‌های اختصاصی برای حرفه‌مندان آن رشته است.
- ل. **دستورنامه‌ها:** راهنمای عملی برای انجام یک عمل مشخص و معین است.
- م. **راهنماها:** راهنماها نشانی سازمان‌ها و افراد را درج و اطلاعات مختصری درباره‌ی تأسیس، اهداف و فعالیت‌های گردانندگان آن‌ها ارائه می‌کنند.
- ن. **سالنامه‌ها:** خلاصه‌ای از داده‌ها و آمارهای مختلف براساس کشور یا موردی خاص است.
- س. **گاهنامه‌ها:** سیاهه‌ای از وقایع و رویدادهای تاریخی که به ترتیب تاریخ آن رویدادها مرتب و منظم شده‌اند.