

کشف و تحلیل سیر تکاملی حوزه «خدمات و منابع مرجع» با استفاده از فن علم سنجی طیف

سنجی سال انتشار مآخذ

افشین موسوی چلک

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور

علی‌اکبر خاصه (نویسنده مسئول)

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور

فرامرز سهیلی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور

چکیده

مقدمه و هدف: با استفاده از تحلیل مآخذ استنادی با تأکید بر سال انتشار این مآخذ می‌توان اهمیت آثار پیشین را برشمرد و خاستگاه‌های تاریخی یک حوزه پژوهشی را آشکار نمود. در این پژوهش، با روش طیف سنجی سال انتشار مآخذ، مهم‌ترین آثار تاریخی در حوزه خدمات مرجع مشخص نموده است.

روش شناسی: داده‌های اولیه این پژوهش، که با استفاده از روش‌های رایج در حوزه علم سنجی و برای بررسی ریشه‌های تاریخی حوزه خدمات مرجع انجام شده است، از پایگاه استنادی اسکاپوس استخراج گشته‌اند. استفاده از یک راهبرد جستجوی جامع، منجر به بازیابی تعداد ۵۰۰۷ رکورد گردید. سپس داده‌های اصلاح شده با استفاده از برنامه نرم افزاری مختص طیف سنجی سال انتشار مآخذ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: توزیع تعداد مآخذ موجود در رکوردهای حوزه خدمات مرجع بر اساس سال انتشار آنها نشان می‌دهد که حوزه خدمات مرجع در قرن نوزدهم شاهد یک جهش مهم در سال ۱۸۷۶ مربوط به اثر ساموئل گرین و در قرن بیستم شاهد سه جهش بوده است که به ترتیب در سال‌های ۱۹۶۴ مربوط به اثر سنجش و ارزیابی خدمات مرجع تألیف روتشاین، ۱۹۸۲ کتاب مقدمه‌ای بر کار مرجع اثر ویلیام کتس، و ۱۹۸۶ اثر اضطراب کتابخانه‌ای تألیف ملون روی داده است.

اصالت/ارزش: ارزش مقاله حاضر در نشان دادن سیر تکاملی حوزه خدمات مرجع با استفاده از طیف سنجی سال انتشار مآخذ است. هیچ یک از مطالعات پیشین در حوزه خدمات مرجع، از روش‌های کتاب سنجی برای شناسایی ریشه‌های تاریخی این حوزه استفاده نکرده‌اند. شناسایی و مطالعه آثار تاریخی تأثیرگذار در تاریخچه خدمات مرجع به کتابداران مرجع کمک خواهد نمود که بتوانند خدمات دهی بهتر و مطلوب‌تری به کاربران ارائه نمایند.

واژه‌های کلیدی: خدمات مرجع، علم سنجی، تاریخچه خدمات مرجع، طیف سنجی سال انتشار مآخذ.

Discovery of evolution in the field of "Reference Services" using Reference Publication Year Spectroscopy

Afshin Mousavi Chelak

Assistant Professor, Department of Library and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran

Ali Akbar Khasseh

Assistant Professor, Department of Library and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran

Faramarz Soheili

Associate Professor, Department of Library and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran

Abstract:

Background: Using a quantitative method named "Reference Publication Year Spectroscopy" (RPYS), this research tries to determine the historical roots of Reference Services. RPYS pave the way for determining the significant years and works in Reference Services.

Methodology: The initial data of this study, which uses a scientometric method, have been extracted from the Scopus. Applying a comprehensive search strategy led to the retrieval of 5007 records in reference services. Using RPYS software, the revised data were analyzed and visualized in Excel.

Finding: The distribution of cited references in reference services revealed 1 peak within 19th century in 1876 for "Personal Relations between Librarians and Readers by Samuel Swett Green, and 3 peaks within 20th century, respectively in 1964 (related to Rothstein, "The measurement and evaluation of reference service"), 1982 (related to Katz, W. A. "Introduction to reference work: Reference services and reference processes"), and 1986 (related to Mellon, C. A. "Library anxiety: A grounded theory and its development").

Originality/value: This research is valuable that used RPYS to study the historical roots of Reference Services. None of the few studies done by bibliometric methods in the realm of Reference Services has investigated the historical origins of it. Identifying and studying the most influential works in the history of Reference Services will help reference librarians to provide better services to their users.

Keywords: reference services, Scientometrics, the historical origins of the reference services, reference publication year spectroscopy" (RPYS)

مقدمه

حوزه خدمات مرجع از موضوعاتی است که همواره رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی را تحت تأثیر قرار داده، در واقع پویایی این حوزه در حد و اندازه‌ای است که کاربرد پژوهش را در چارچوب فکری کتابدار متأثر می‌سازد (شعبانی و لشکری، ۱۳۸۹). حوزه مرجع به عنوان یکی از ارکان اصلی علم اطلاعات و دانش‌شناسی محسوب می‌شود و در این بخش، تسلط به منابع اطلاعاتی و هسته با هدف رفع نیاز اطلاعاتی اهمیت فراوان دارد (زرداری، ۱۳۹۴).

کتابداران بخش مرجع که وظیفه ارائه خدمات مرجع را به عهده دارند در صورتی در کار خود موفق خواهند بود که با منابع مرجع عمومی و تخصصی آشنایی کافی داشته و مهارت‌های لازم را در خصوص شیوه استفاده از این منابع و فرایند ارائه خدمات مرجع را کسب کرده باشند (امانی و احمدلو، ۱۳۹۰). منابع بسیاری برای بالا بردن شناخت منابع مرجع و ارائه خدمات مرجع در سال‌های مختلف نگارش یافته است ولی بدون شک تأثیرگذاری و اهمیت این منابع برای پژوهشگران، استادان و کتابداران حوزه خدمات مرجع به یک اندازه نیست و برخی منابع تأثیرگذاری بیشتری بر پژوهش‌های بعد خود گذاشته‌اند.

بنابراین نیاز هست که روند انتشار منابع این حوزه مورد بررسی قرار گیرد. متون علمی در حوزه‌های مختلف با روش‌های رایج در حوزه علم سنجی و کتابسنجی مورد بررسی قرار می‌گیرند. یکی از روش‌های پرکاربرد در بررسی متون، تحلیل استنادی است. با استفاده از تحلیل استنادی می‌تواند تأثیرگذاری این منابع را در بازه زمانی خاص مشخص نماید.

تحلیل استنادی، یا شمارش و تحلیل فراوانی استنادها، از رایج‌ترین اصول در کتاب‌سنجی به شمار می‌رود. هر پژوهشگری با اتکاء به نتایجی که سایرین در پژوهش‌های پیشین حصول یافته‌اند، می‌تواند به شکل‌گیری و تکامل بدنه دانش کمک نماید. در این فرآیند، ابزارهای استنادی از موارد مهمی هستند که برای پیوند دادن پژوهش‌ها به یکدیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند.

تحلیل استنادی از جایگاه یگانه‌ای در تاریخ نگاشت علم برخوردار است، زیرا بر مبنای الگوهای استنادی، روش‌های تحلیلی گسترده‌ای اشتقاق یافته‌اند که می‌تواند اطلاعات ارزشمندی درباره حوزه‌های مختلف پژوهشی ارائه نمایند. به طور سنتی، هم فلسفه علم و هم جامعه‌شناسی علم تأثیر شگرفی بر تحلیل استنادی گذاشته‌اند (چن^۱، ۲۰۱۳).

در حوزه تاریخ نگاری علمی، مارکس، بورمن، بارث و لیدسدورف^۱ (۲۰۱۴) روشی کمی به نام «طیف سنجی سال انتشار مآخذ»^۲ (RPYS) برای بررسی خاستگاه‌های تاریخی یک حوزه علمی معرفی کرده‌اند. با استفاده از این روش می‌توان ریشه‌های تاریخی حوزه‌های پژوهشی را نگاشت و تأثیر این خاستگاه‌ها بر پژوهش‌های کنونی را با رویکردی علمی بر شمرد. طیف سنجی سال انتشار مآخذ، بر اساس تحلیل فراوانی مآخذ استناد شده در انتشارات یک حوزه پژوهشی خاصی (یا هر مجموعه‌ی دیگر از انتشارات) با به توجه سال انتشار مآخذ استناد شده، است (سهیلی و خاصه، ۱۳۹۴). این روش یک فن علم سنجی است که می‌تواند جهش‌های علمی تأثیرگذار بر یک حوزه پژوهشی را به نحو مؤثری آشکار سازد. در بسیاری از موارد، یک کشف تأثیرگذار به عنوان نیروی محرک در هر جهش به شمار می‌رود. نتایج حاصل از طیف سنجی سال انتشار بر اساس مقیاس‌های متمایزی نشان داده می‌شوند که ممکن است از پژوهشی به پژوهش دیگر نوسان داشته باشند (کامینس و هوسی^۳، ۲۰۱۵).

از مطالعات تحلیل استنادی می‌توان برای ارزیابی ریشه‌های تاریخی، ترسیم ساختار علم، ردیابی فناوری، و مانند آن استفاده نمود. یکی از حوزه‌های اصلی علم اطلاعات و دانش شناسی بخش خدمات مرجع است و از بین همه قسمت‌های کتابخانه، از قبیل فراهم آوری، سازماندهی، و اشاعه اطلاعات، این خدمات مرجع است که نقش برجسته‌ای را در تأمین نیازهای اطلاعاتی خوانندگان ایفاء می‌کند، به همین دلیل نیل به درک مناسبی از ماهیت و سیر تکاملی این بخش از اهمیت وافری برخوردار است (دنگ^۴، ۲۰۱۴). درک این مهم را می‌توان با بررسی پژوهش‌های منتشر شده در مجلات برجسته این حوزه بررسی نمود. اما نکته‌ای که در این میان مغفول مانده است، فقدان پژوهشی است که به گونه‌ای علمی نوسانات تاریخی این حوزه را بررسی نماید و بینش علمی و عینی مناسبی از این حوزه فراوری پژوهشگران قرار دهد. به همین دلیل مسأله‌ای که در این پژوهش بدان پرداخته می‌شود مربوط به تعیین مهم‌ترین آثار تاریخی در حوزه خدمات مرجع بر مبنای طیف سنجی سال انتشار مآخذ این حوزه است؛ تا بدین وسیله معنی و مفهوم این حوزه بیشتر و بهتر درک شود. تا کنون پژوهش معدودی با استفاده از روش طیف سنجی سال انتشار مآخذ آن انجام شده است و موضوعاتی از قبیل علم سنجی (لیدسدورف، بورنمن، مارکس و میلوجویک^۵، ۲۰۱۴)، فلسفه علم (رای و بورنمن^۶، ۲۰۱۴)، پژوهش درباره بوزون هیگز^۷ (بارث، مارکس، بورمن و موتز^۸، ۲۰۱۴)، مدیریت دانش (خاصه و مختار پور، ۲۰۱۶)، رفتار اطلاعاتی (سهیلی و خاصه، ۱۳۹۴) مورد بررسی قرار

1 Marx, Bornmann Barth and Leydesdorff

2 - Referenced Publication Years Spectroscopy

3 Comins & Hussey

4 Deng

5 Milojevič

6 - Wray & Bornmann

7 - Higgs boson

8 - Mutz

گرفته است. همچنین کامینس و هوسی (۲۰۱۵) در پژوهشی با استفاده از یک روش نرمال سازی رتبه‌ای، نتایج حاصل از چندین RPYS را به یک تحلیل واحد تبدیل نمودند که این کار به وضوح می‌تواند سال‌های تأثیرگذار را مشخص نماید. از جانب دیگر، در پژوهش‌های اندکی حوزه خدمات مرجع مورد بررسی قرار گرفته که عبارتند از: دنگ (۲۰۱۴)؛ مهراج^۱ (۲۰۱۲) و کلارک^۲ (۲۰۱۶). مرور پیشینه‌های انجام شده نشان می‌دهد که تا کنون با استفاده از روش RPYS به زبان فارسی تنها پژوهش سهیلی و خاصه (۱۳۹۴) انجام شده است؛ اما با توجه به اینکه در این پژوهش بناست تمرکز بر ارزیابی متون حوزه خدمات مرجع باشد و متون این حوزه هم هنوز توسط این روش و سایر روش‌های علم سنجی مورد بررسی عمقی قرار نگرفته اند (به استثنای پژوهش، دنگ، ۲۰۱۴) و همچنین از آنجا که از روش RPYS روشی تازه است، پژوهش‌های چندانی با استفاده از آن در زمینه‌های موضوعی مختلف از جمله خدمات مرجع انجام نشده است. به همین دلیل، این پژوهش بر آن است خلأ موجود در این زمینه را پر نماید.

پرسش‌های پژوهش

۱. پژوهش‌های انجام شده در حوزه خدمات مرجع طی سال‌های مورد بررسی از نظر کمی در چه وضعی قرار دارند؟
۲. مهم‌ترین آثار تاریخی در حوزه خدمات مرجع بر مبنای طیف سنجی سال انتشار مآخذ این حوزه کدامند؟
۳. جهش‌های مهم در حوزه خدمات مرجع در چه سال‌هایی اتفاق افتاده است؟

روش پژوهش

پژوهش از نظر هدف کاربردی است و با استفاده از تحلیل استنادی انجام شده است. جامعه پژوهش را کلیه رکوردهای حوزه خدمات مرجع تشکیل می‌دهد که در مجله‌های هسته این حوزه در پایگاه استنادی اسکاپوس نمایه شده‌اند. داده‌های اولیه این پژوهش، که با استفاده از روش علم سنجی و طیف سنجی سال انتشار مآخذ انجام شده، از پایگاه استنادی اسکاپوس استخراج شده است. با توجه به اینکه داده‌های اسکاپوس قابل شناسایی و تحلیل توسط نرم افزار تحلیل طیف سنجی سال انتشار مآخذ نمی‌باشد. ابتدا این داده‌ها باید با استفاده از نرم

¹ Katy Mahraj

² Katherine W. Clark

افزار Scop2WoS.EXE به فرمت داده‌های وب آو ساینس تبدیل شوند. بعد داده‌ها وارد نرم افزار مربوطه گردند.

طیف سنجی سال انتشار مآخذ، مبتنی بر تحلیل فراوانی مآخذی است که در تولیدات علمی یک حوزه خاص و بر اساس سال انتشار این مآخذ مورد استناد قرار گرفته‌اند. در این روش، خاستگاه‌ها را می‌توان با ایجاد برخی منحنی‌های نوسان دار نشان داد؛ به طوری که نقاط اوج این منحنی‌ها بیانگر سالی است که آثار منتشر شده در آن سال به کرات مورد استناد قرار گرفته‌اند. پس از شناسایی این سال‌ها که نقش مهمی در شکل‌گیری حوزه مربوطه ایفا کرده‌اند، لازم است آثار منتشر شده در هر یک به طور جداگانه مورد بررسی قرار گیرند و سهم آنها در شکل‌گیری حوزه تحت بررسی مشخص گردد (مارکس و دیگران، ۲۰۱۴).

از آنجا که لازم است بینش کاملی در حوزه خدمات مرجع با استفاده از طیف سنجی سال انتشار مآخذ به دست آوریم. بازایی داده‌های اولیه، که همان تولیدات علمی مربوط به این حوزه می‌باشند، باید با وسواس زیادی انجام گیرد. به همین دلیل پس از بررسی‌های اولیه، مشخص گردید که در حوزه خدمات و منابع مرجع، تنها یک مجله به نام Reference and User Services Quarterly در نمایه نامه استنادی علوم اجتماعی وجود دارد که طبیعتاً انجام مطالعه طیف سنجی سال انتشار مآخذ بر روی مقالات این مجله کفایت نمی‌کند. به همین دلیل، پژوهشگران دامنه بررسی پژوهش را به پایگاه استنادی اسکاپوس گسترش دادند که پس از بررسی‌ها مشخص گردید تعداد هفت مجله مرتبط با حوزه خدمات و منابع مرجع در این پایگاه نمایه می‌شود. البته مجله دیگری به نام Intelligent Systems Reference Library نیز در اسکاپوس نمایه می‌شود که پس از مطالعه اهداف و گستره مجله و همچنین بررسی مقالات آن مشخص گردید که مرتبط با رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی نمی‌باشد. به همین دلیل، در این پژوهش، مقالاتی که در مجلات زیر منتشر شده‌اند به عنوان رکوردهای اولیه پژوهش مورد مطالعه قرار گرفتند:

- 1- Internet Reference Services Quarterly (201)
- 2- Legal Reference Services Quarterly (491)
- 3- Medical Reference Services Quarterly (1155)
- 4- Music Reference Services Quarterly (222)
- 5- Reference and User Services Quarterly (568)
- 6- Reference Librarian (1150)
- 7- Reference Services Review (1220)

سپس از بین مدارک مختلف، آن دسته از مدارکی که تحت عنوان «مقاله پژوهشی»، «مقاله همایش»، و «مقاله مروری» از سال ۱۹۷۳ تا انتهای سال ۲۰۱۵ در این مجله‌ها منتشر شده‌اند، به عنوان رکوردهای اولیه در این

پژوهش‌های بازتابی شدند. دلیل انتخاب بازه مذکور این است که نخستین مقاله‌هایی که در اسکاپوس نمایه شده‌اند مربوط به سال ۱۹۷۳ می‌باشند که در مجله Reference Services Review منتشر شده‌اند. استفاده از این راهبرد جستجو منجر به بازتابی تعداد ۵۰۰۷ رکورد شد. گرچه ممکن است در سایر مجله‌ها نیز هر از گاهی مقاله‌هایی مرتبط با خدمات مرجع منتشر شده باشد، لکن این حجم از رکوردها که در مجلات هسته مرجع در بازه زمانی مذکور به چاپ رسیده‌اند به خوبی می‌توانند مبین سیر تحول مباحث این حوزه را در گذر زمان نشان دهند.

پس از بازتابی کلیه رکوردها (مجموعاً ۵۰۰۷ مورد)، اقدام به یکپارچه سازی آنها در قالب یک فایل واحد گردید. سپس داده‌های اصلاح شده با استفاده از یک برنامه نرم افزاری به نام RPYSI/O و RPYS.EXE تجزیه و تحلیل شد. در ادامه دو فایل «rpys.dbf» و «median.dbf» تولید شد که اولی تعداد اسنادها را به ازای هر سال انتشار را سازماندهی می‌کند و از آن می‌توان برای ترسیم طیف سنجی داده‌ها استفاده کرد. و فایل دوم نیز شامل انحراف معیار تعداد اسنادها را در هر سال در یک دوره پنج ساله (دو سال قبل، سال انتشار، و دو سال بعد) است. این انحراف از میانه پنج ساله باعث می‌شود که منحنی نرم و صاف شود. هر دو نوع منحنی را می‌توان با استفاده از «median.dbf» مثلاً در اکسل مصور سازی کرد.

یافته‌ها

در این بخش به تحلیل پرسش‌های پژوهش پرداخته می‌شود.

پرسش اول: پژوهش‌های انجام شده در حوزه خدمات مرجع طی سال‌های مورد بررسی از نظر کمی در چه وضعی قرار دارند؟

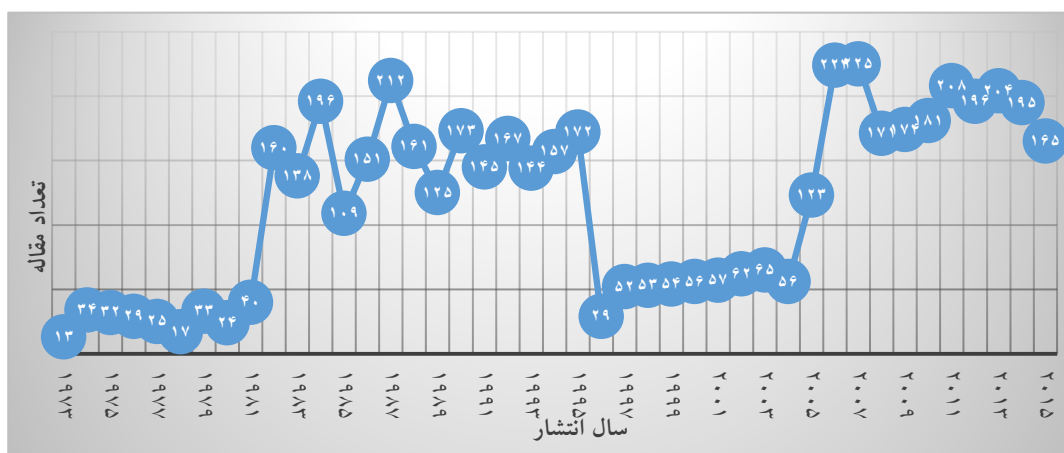
بررسی اولیه تولیدات علمی حوزه مورد بررسی حاکی از آن که از بین کلیه تولیدات علمی (۵۰۰۷ مورد)، مجله Reference Services Review با انتشار ۱۲۲۰ بیشترین مقاله را در حوزه خدمات مرجع طی سال‌های مورد بررسی (۱۹۷۳-۲۰۱۵) منتشر کرده است و مجله‌های Medical Reference Services Quarterly و Reference Librarian به ترتیب با چاپ ۱۱۵۵ و ۱۱۵۰ مقاله در جایگاه‌های دوم و سوم قرار گرفته‌اند. همچنین از نقطه نظر پژوهشگران نیز «Fitzpatrick RB» با انتشار ۳۱ مدرک مولدترین پژوهشگر در حوزه خدمات مرجع بوده است و «Zabel D» و «Trott B» نیز هر یک با ۳۰ و ۲۶ مدرک در رتبه دوم و سوم از نظر تعداد رکورد قرار دارند (جدول ۱).

جدول ۱: مولدترین پژوهشگران حوزه خدمات مرجع

رتبه	نام پژوهشگر	تعداد	رتبه	نام پژوهشگر	تعداد مقاله
------	-------------	-------	------	-------------	-------------

۱۸	Henner T	۹	۳۱	Fitzpatrick RB	۱
۱۸	De La Pena McCook K	۱۰	۳۰	Zabel D	۲
۱۸	Shedlock J	۱۱	۲۶	Trott B	۳
۱۷	Studwell WE	۱۲	۲۲	Rader HB	۴
۱۷	Vardell E	۱۳	۲۰	Hewison NS	۵
۱۷	Ryan M	۱۴	۲۰	Bronson RJ	۶
۱۵	Wyatt N	۱۵	۱۹	Brahmi FA	۷
			۱۹	Rothstein S	۸

تجزیه و تحلیل اولیه داده‌ها از نظر سال انتشار نیز حاکی از آن است که در سال‌های مورد بررسی، بیشترین تعداد مقاله‌های مربوط به ۲۰۰۷ است که در این سال ۲۲۵ رکورد در این حوزه به ثبت رسیده است. سال‌های ۲۰۰۶ و ۱۹۸۷ نیز به ترتیب با ۲۲۴ و ۲۱۲ مدرک در جایگاه‌های بعدی قرار گرفته اند (نمودار ۱). و همان طور که پیداست به نظر می‌رسد میزان توجه پژوهشگران به انجام پژوهش در حوزه خدمات مرجع در گذر زمان با نوسان و افت و خیز روپرو بوده است. به طوری که در دهه هفتاد و همچنین اواسط دهه ۱۹۹۰ تا اواسط دهه ۲۰۰۰ با افت روپرو بوده است اما در سایر سال‌ها نسبتاً رشد داشته است.



نمودار ۱: توزیع فراوانی مدارک بر اساس سال انتشار

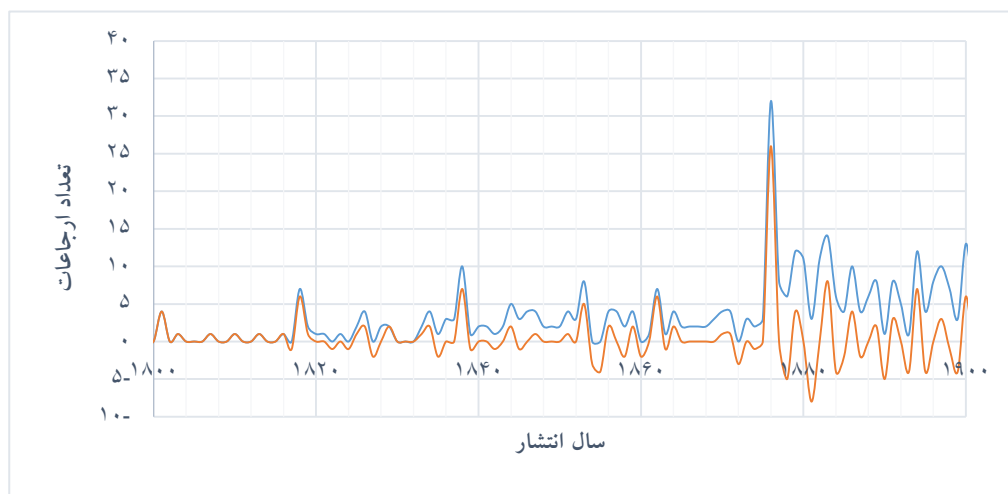
و در نهایت، پژوهشگران کشور ایالات متحده با مشارکت در انتشار ۳۸۴۴ رکورد بیشترین سهم را در میان سایر کشورها به خود اختصاص داده‌اند و پژوهشگران کشورهای کانادا (۱۲۲ رکورد)، انگلستان (۴۳ رکورد)، و استرالیا (۲۰ رکورد) با اختلاف بسیار فاحشی نسبت به هم‌تایان خود در ایالات متحده به ترتیب در رتبه‌های دوم تا چهارم قرار گرفته اند.

پرسش دوم و سوم پژوهش:

با توجه به اینکه پاسخ به این دو پرسش به هم وابسته است و به منظور درک ساده‌تر یافته‌های مربوطه به هر دو پرسش با هم ارائه گردیده است. همچنین در جدول شماره ۵ پاسخ مربوط به این دو پرسش در ستون‌های «جهش» و «آثار» ارائه شده است.

در اکثر پژوهش‌های RPYS، بازه مورد مطالعه برای شناسایی جهش‌های مرتبط با سال را بر روی ۱۹۰۱ تا ۲۰۰۰ قرار می‌دهند، اما از آنجا که ممکن است در حوزه خدمات مرجع مباحث و منابع مهمی در قرن نوزده مطرح شده باشد در این پژوهش علاوه بر بازه ۱۹۰۱-۲۰۰۰، بازه ۱۸۰۱-۱۹۰۰ نیز مورد بررسی و مطالعه قرار گرفت. شکل ۲، توزیع تعداد مآخذ موجود در رکوردهای حوزه خدمات مرجع را بر اساس سال انتشار آنها در بازه زمانی ۱۸۰۱ تا ۱۹۰۰ نشان می‌دهد. تعداد اسنادها به آثار هر سال در قالب نمودار میله ای ارائه شده است و انحراف از میانه پنج ساله نیز در قالب منحنی قرمز رنگ نشان داده شده است که مبنای شناسایی جهش‌ها به شمار می‌رود. به منظور شفافیت بیشتر، داده‌های مربوط به تعداد کل اسنادهای هر سال در جدول ۲ ارائه شده است.

با توجه به نمودار ۲، در قرن نوزدهم حوزه خدمات مرجع شاهد یک جهش بوده است که بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌ها مربوط به سال ۱۸۷۶ بوده است. از مهم‌ترین دلایل این نوع جهش‌ها انتشار آثار تأثیرگذار در سال مورد نظر است. به همین دلیل باید آثار منتشر شده (اعم از مقاله، کتاب و مانند آن) در سال‌های فوق استخراج و مورد تحلیل تخصصی قرار گیرند.



نمودار ۲: نتایج RPYS در حوزه خدمات مرجع (بازه زمانی ۱۸۰۱-۱۹۰۰)

در نمودار ۲ خط آبی تعداد اسنادها است و خطوط نارنجی انحراف میانه تعداد ارجاعات به تفکیک سال در یک دوره پنج‌ساله (دو سال قبل، سال انتشار، و دو سال بعد) است. این انحراف از میانه پنج ساله باعث می‌شود که

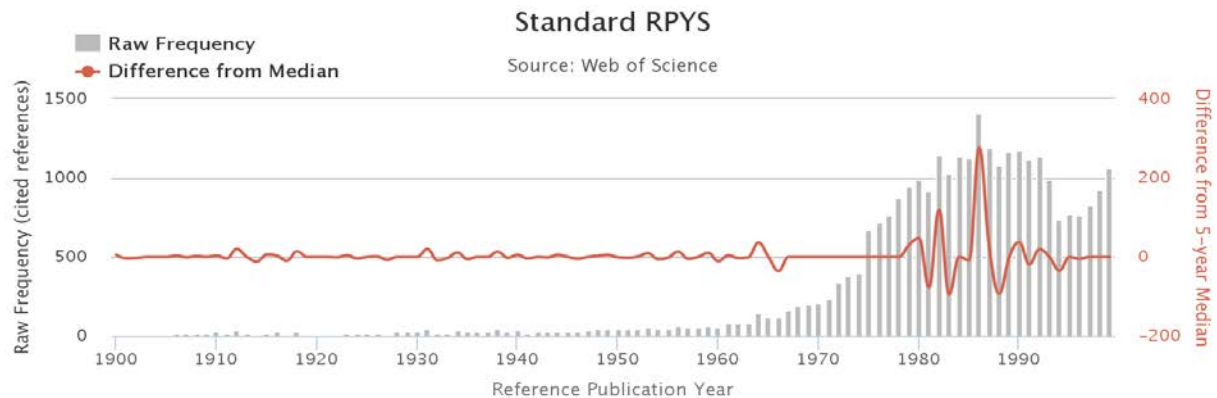
منحنی نرم و صاف شود. بررسی بیشتر آشکار ساخت که در مدارک تحت مطالعه، مجموعاً ۳۲ بار به آثار منتشر شده در این سال (۱۸۷۶) استناد داده شده است که بیشترین استناد مربوط به اثر زیر می‌باشد که با دریافت ۲۱ استناد، بالغ بر ۶۵ درصد از استنادات این سال در حوزه خدمات مرجع را از آن خود کرده است:

Green, Samuel Swett. (1876). "Personal Relations between Librarians and Readers." *Library Journal*, v. 1 (October): 74-81.

جدول ۲: توزیع فراوانی تعداد استنادها سالیانه در بازه زمانی ۱۸۰۱-۱۹۰۰

سال انتشار	تعداد استنادها	سال انتشار	تعداد استنادها	سال انتشار	تعداد استنادها	سال انتشار	تعداد استنادها
۱۸۰۱	۴	۱۸۲۶	۴	۱۸۵۱	۴	۱۸۷۶	۳۲
۱۸۰۲	۰	۱۸۲۷	۰	۱۸۵۲	۰	۱۸۷۷	۸
۱۸۰۳	۱	۱۸۲۸	۱	۱۸۵۳	۲	۱۸۷۸	۶
۱۸۰۴	۰	۱۸۲۹	۰	۱۸۵۴	۲	۱۸۷۹	۱۲
۱۸۰۵	۰	۱۸۳۰	۰	۱۸۵۵	۰	۱۸۸۰	۱۱
۱۸۰۶	۰	۱۸۳۱	۰	۱۸۵۶	۰	۱۸۸۱	۳
۱۸۰۷	۱	۱۸۳۲	۱	۱۸۵۷	۰	۱۸۸۲	۱۱
۱۸۰۸	۰	۱۸۳۳	۰	۱۸۵۸	۲	۱۸۸۳	۱۴
۱۸۰۹	۰	۱۸۳۴	۰	۱۸۵۹	۴	۱۸۸۴	۶
۱۸۱۰	۱	۱۸۳۵	۱	۱۸۶۰	۱	۱۸۸۵	۴
۱۸۱۱	۰	۱۸۳۶	۰	۱۸۶۱	۳	۱۸۸۶	۱۰
۱۸۱۲	۰	۱۸۳۷	۰	۱۸۶۲	۳	۱۸۸۷	۴
۱۸۱۳	۱	۱۸۳۸	۱	۱۸۶۳	۱۰	۱۸۸۸	۶
۱۸۱۴	۰	۱۸۳۹	۰	۱۸۶۴	۱	۱۸۸۹	۸
۱۸۱۵	۰	۱۸۴۰	۰	۱۸۶۵	۲	۱۸۹۰	۱
۱۸۱۶	۱	۱۸۴۱	۱	۱۸۶۶	۲	۱۸۹۱	۸
۱۸۱۷	۰	۱۸۴۲	۰	۱۸۶۷	۱	۱۸۹۲	۵
۱۸۱۸	۷	۱۸۴۳	۷	۱۸۶۸	۲	۱۸۹۳	۱
۱۸۱۹	۲	۱۸۴۴	۲	۱۸۶۹	۳	۱۸۹۴	۱۲
۱۸۲۰	۱	۱۸۴۵	۱	۱۸۷۰	۴	۱۸۹۵	۴
۱۸۲۱	۱	۱۸۴۶	۱	۱۸۷۱	۴	۱۸۹۶	۸
۱۸۲۲	۰	۱۸۴۷	۰	۱۸۷۲	۴	۱۸۹۷	۱۰
۱۸۲۳	۱	۱۸۴۸	۱	۱۸۷۳	۲	۱۸۹۸	۷
۱۸۲۴	۰	۱۸۴۹	۰	۱۸۷۴	۲	۱۸۹۹	۳
۱۸۲۵	۲	۱۸۵۰	۲	۱۸۷۵	۲	۱۹۰۰	۱۳

- بازه ۱۹۰۱-۲۰۰۰: همان طور که از نمودار ۳ بر می آید منابع مرتبط با حوزه خدمات مرجع در قرن بیستم شاهد سه جهش مهم بوده است که به ترتیب در سال‌های ۱۹۶۴، ۱۹۸۲ و ۱۹۸۶ روی داده است. در ادامه، آثار تأثیرگذاری که در این سال‌های در حوزه خدمات مرجع به رشته تحریر در آمده‌اند معرفی می‌شوند.



نمودار ۳: نتایج RPYS در حوزه خدمات مرجع (بازه زمانی ۱۹۰۱-۲۰۰۰)

۱. ۱۹۶۴: مجموعاً ۱۴۷ بار به آثار منتشر شده در این سال استناد داده شده است که بیشترین استناد مربوط به اثر زیر می‌باشد که با دریافت ۱۱ استناد بیشترین استنادات این سال در حوزه خدمات مرجع را از آن خود کرده است و سایر پژوهش‌هایی که در این سال منتشر شده‌اند بسیار اندک مورد استناد قرار گرفته‌اند:

Rothstein, S. (1964). The measurement and evaluation of reference service. *Library Trends*, 12(3), 456-472.

۲. ۱۹۸۲: مجموعاً ۱۱۴۲ بار به آثار منتشر شده در این سال استناد داده شده است. بررسی‌ها حاکی از آن است که این جهش به واسطه آثار ویلیام کتز (۱۹۲۴-۲۰۰۴) روی داده است. دو اثر وی بیشترین استنادات این سال را به خود اختصاص داده‌اند:

Katz, W. A. (1982). *Introduction to reference work: Reference services and reference processes* (4th ed.). New York: McGraw-Hill. ۱۲ بار

Katz, W. A., & Fraley, R. A. (1982). *Reference Services Administration & Management*. New York: The Haworth Press. یازده بار

۳. ۱۹۸۶: مجموعاً ۱۴۰۳ بار به آثار منتشر شده در این سال استناد داده شده است که بیشترین استناد مربوط به پنج اثر زیر می‌باشد:

1. Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries*, 47(2), 160-165.

۲۹ بار

2. Hernon, P., & McClure, C. R. (1986). Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule. *Library journal*, 111(7), 37-41.

۲۵ بار

3. Fabian, B. (1986). Libraries and humanistic scholarship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 18(2), 79-92.

شانزده بار

4. Ford, B. J. (1986). Reference beyond (and without) the Reference Desk. *College and Research Libraries*, 47(5), 491-94.

یازده بار

5. Howard, E. H., & Jankowski, T. A. (1986). Reference services via electronic mail. *Bulletin of the Medical Library Association*, 74(1), 41.

ده بار

جدول ۳: توزیع فراوانی تعداد استنادها سالیانه در بازه زمانی ۱۹۹۹-۱۹۰۰

سال انتشار	تعداد استنادها	سال انتشار	تعداد استنادها	سال	تعداد استنادها	سال انتشار	تعداد استنادها
۱۹۰۱	۶	۱۹۲۶	۲۰	۱۹۵۱	۴۲	۱۹۷۶	۶۸۷
۱۹۰۲	۸	۱۹۲۷	۱۳	۱۹۵۲	۴۴	۱۹۷۷	۷۲۶
۱۹۰۳	۱۲	۱۹۲۸	۲۱	۱۹۵۳	۵۳	۱۹۷۸	۸۰۹
۱۹۰۴	۱۳	۱۹۲۹	۲۵	۱۹۵۴	۴۴	۱۹۷۹	۹۱۸
۱۹۰۵	۱۰	۱۹۳۰	۲۵	۱۹۵۵	۴۹	۱۹۸۰	۹۷۶
۱۹۰۶	۱۹	۱۹۳۱	۴۳	۱۹۵۶	۶۴	۱۹۸۱	۸۹۸
۱۹۰۷	۱۷	۱۹۳۲	۱۶	۱۹۵۷	۴۹	۱۹۸۲	۱۱۴۲
۱۹۰۸	۲۲	۱۹۳۳	۲۰	۱۹۵۸	۵۵	۱۹۸۳	۱۰۲۱
۱۹۰۹	۱۶	۱۹۳۴	۳۴	۱۹۵۹	۶۶	۱۹۸۴	۱۱۱۹
۱۹۱۰	۲۵	۱۹۳۵	۲۱	۱۹۶۰	۵۶	۱۹۸۵	۱۱۱۷
۱۹۱۱	۱۴	۱۹۳۶	۲۸	۱۹۶۱	۸۳	۱۹۸۶	۱۴۰۳
۱۹۱۲	۳۲	۱۹۳۷	۲۸	۱۹۶۲	۷۹	۱۹۸۷	۱۱۸۱
۱۹۱۳	۱۴	۱۹۳۸	۴۱	۱۹۶۳	۸۰	۱۹۸۸	۱۰۷۰
۱۹۱۴	۸	۱۹۳۹	۲۷	۱۹۶۴	۱۴۷	۱۹۸۹	۱۱۵۰
۱۹۱۵	۱۹	۱۹۴۰	۳۰	۱۹۶۵	۱۱۰	۱۹۹۰	۱۱۶۱
۱۹۱۶	۲۳	۱۹۴۱	۲۱	۱۹۶۶	۱۰۹	۱۹۹۱	۱۱۰۴

۱۱۱۸	۱۹۹۲	۱۵۹	۱۹۶۷	۲۵	۱۹۴۲	۱۰	۱۹۱۷
۹۷۵	۱۹۹۳	۱۸۶	۱۹۶۸	۲۳	۱۹۴۳	۲۶	۱۹۱۸
۷۲۶	۱۹۹۴	۱۹۸	۱۹۶۹	۳۰	۱۹۴۴	۱۲	۱۹۱۹
۷۶۴	۱۹۹۵	۱۹۷	۱۹۷۰	۲۶	۱۹۴۵	۱۲	۱۹۲۰
۷۵۶	۱۹۹۶	۲۲۹	۱۹۷۱	۲۴	۱۹۴۶	۱۲	۱۹۲۱
۸۱۲	۱۹۹۷	۳۲۲	۱۹۷۲	۳۲	۱۹۴۷	۱۰	۱۹۲۲
۹۱۷	۱۹۹۸	۳۷۰	۱۹۷۳	۴۲	۱۹۴۸	۱۹	۱۹۲۳
۱۰۳۹	۱۹۹۹	۳۸۵	۱۹۷۴	۴۶	۱۹۴۹	۱۴	۱۹۲۴
۱۴۱۰	۲۰۰۰	۶۵۹	۱۹۷۵	۴۲	۱۹۵۰	۱۸	۱۹۲۵

جدای از بررسی سال‌های تأثیرگذار در شکل‌گیری حوزه خدمات مرجع، مفید خواهد بود اگر نگاهی نیز به آثار پراستناد (بدون توجه به سال انتشار آنها) بیندازیم. به عبارت دیگر، ممکن است در بازه ۱۹۰۱ تا ۲۰۰۰ آثاری تأثیرگذار در شکل‌گیری و تکامل حوزه خدمات مرجع به رشته تحریر درآمده باشند لکن سال انتشار آنها جزو جهش‌های ملاحظه شده قرار نگرفته باشد. بررسی‌ها نشان داد که روی هم رفته، اثر زیر پراستنادترین اثر در قرن بیست در حوزه خدمات مرجع به شمار می‌رود و ۷۹ بار استناد دریافت کرده است (که البته سال انتشار آن جزو جهش‌ها قرار نگرفته است):

American Library Association. (2000). Information literacy competency standards for higher education.

همچنین اثر زیر در رتبه دوم قرار دارد که ۳۴ بار مورد استناد قرار گرفته است:

Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & research libraries*, 29(3), 178-194.

و اثر زیر با ۲۳ استناد در رتبه سوم قرار دارد:

Gers, R., & Seward, L. J. (1985). Improving Reference Performance: Results of a Statewide Survey. *Library journal*, 110(18), 32-35.

البته لازم به ذکر است که به خاطر تاریخی بودن جنبه این مطالعه، میزان استناد به آثاری که پس از سال ۲۰۰۰ منتشر شده اند مورد بررسی قرار نگرفته است، که احتمال زیاد آثار سالیان اخیر استناد بیشتری نیز دریافت کرده‌اند. همچنین در این قسمت، آن دسته از آثاری که در سال‌های دارای جهش قرار گرفته اند معرفی نشدند.

علاوه بر موارد فوق، دو اثر زیر به ترتیب با دریافت ۱۲ و ۱۱ استناد پراستنادترین و تأثیرگذارترین آثاری است که در حوزه خدمات مرجع در نیمه نخست قرن بیستم (۱۹۰۰-۱۹۴۹) به رشته تحریر درآمده‌اند.

Hutchins, M. 1944. *Introduction to Reference Work*. Chicago, IL: American Library Association.

Wyer, J. I. 1930. *Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians*. Chicago, IL: American Library Association.

بحث و نتیجه گیری

در تکنیک RPYS مقصود کشف سال‌هایی است که بیشترین استناد را داشته‌اند و بالتبع پس از شناسایی سال‌های مهم می‌توان آن را از نظر آثار و افراد پراستناد نیز مورد بررسی قرار داد. دامنه بررسی تاریخی در این پژوهش تا سال ۲۰۰۰ محدود شده است، زیرا آثار مورد استنادی که سال انتشار آنها از ۲۰۰۰ به بعد است جدیدتر بوده و بدان استناد شده است و از نقطه نظر تاریخی نمی‌تواند در حال حاضر از اهمیت چندانی برخوردار باشد. این پژوهش تعدادی از آثاری که بنیان حوزه خدمات مرجع را تشکیل می‌دهند مورد شناسایی قرار داد.

نتایج این پژوهش تا حدود زیادی سیر تکاملی شکل‌گیری مباحث مرتبط با حوزه خدمات مرجع را مورد شناسایی قرار داد. یافته‌ها نشان داد که در مجموع ۴ جهش و تعداد نه اثر (کتاب و مقاله) در قرن نوزدهم و بیستم نقش چشمگیری در شکل‌گیری مباحث مرتبط با خدمات مرجع ایفاء کرده‌اند که مشخصات کتابشناختی آنها در جدول ۵ ارائه شده است؛ که بر اساس آن، آثار پژوهشگرانی چون گرین، روتشتاین، کتس، ملون، فابین، فورد و هاوارد موجب جهش در حوزه خدمات مرجع شده‌اند.

جدول ۵: آثار تأثیرگذار در شکل‌گیری مباحث مرتبط با خدمات مرجع

تعداد استناد	آثار	سالی که جهش اتفاق افتاده است
۲۱	Green, Samuel Swett. (1876). "Personal Relations Between Librarians and Readers." <i>Library Journal</i> , v. 1 (October): 74-81.	۱۸۷۶
۱۱	Rothstein, S. (1964). The measurement and evaluation of reference service. <i>Library Trends</i> , 12(3), 456-472.	۱۹۶۴
۱۲	Katz, W. A. (1982). <i>Introduction to reference work: Reference services and reference processes</i> (4th ed.). New York: McGraw-Hill.	۱۹۸۲
۱۱	Katz, W. A., & Fraley, R. A. (1982). <i>Reference Services Administration & Management</i> . New York: The Haworth Press.	
۲۹	Mellon, C. A. (1986). <i>Library anxiety: A grounded theory and its development</i> . <i>College & Research Libraries</i> , 47(2), 160-165.	۱۹۸۶
۲۵	Hernon, P., & McClure, C. R. (1986). <i>Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule</i> . <i>Library journal</i> , 111(7), 37-41.	
۱۶	Fabian, B. (1986). <i>Libraries and humanistic scholarship</i> . <i>Journal of Librarianship and Information Science</i> , 18(2), 79-92.	
۱۱	Ford, B. J. (1986). <i>Reference beyond (and without) the Reference Desk</i> . <i>College and Research Libraries</i> , 47(5), 491-94	
۱۰	Howard, E. H., & Jankowski, T. A. (1986). <i>Reference services via electronic mail</i> . <i>Bulletin of the Medical Library Association</i> , 74(1),	

	41.	
پراستنادترین آثاری که خارج از سالهای دارای جهش شناسایی شده اند		
۱۲	Hutchins, M. 1944. Introduction to Reference Work. Chicago, IL: American Library Association.	نیمه اول قرن ۲۰
۱۱	Wyer, J. I. 1930. Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians. Chicago, IL: American Library Association.	
۷۹	American Library Association. (2000). Information literacy competency standards for higher education.	نیمه دوم قرن ۲۰
۳۴	Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. College & research libraries, 29(3), 178-194.	
۲۳	Gers, R., & Seward, L. J. (1985). Improving Reference Performance: Results of a Statewide Survey. Library journal, 110(18), 32-35.	

همچنین در بازه زمانی مورد بررسی مربوط به آثار وایر، هاتچینز، گرس، تیلور و انجمن کتابداری آمریکا آثار پر استناد در بازه زمانی مورد بررسی به شمار می روند (جدول ۵). این آثار هر چند که سبب جهش در یک سال خاص نشده‌اند ولی از آثار تأثیر گذار این حوزه به شمار می‌روند که تأثیرگذاری زیادی در این حوزه داشته و سبب شده‌اند که این آثار استنادهای زیادی دریافت نمایند. نتایج آثار تأثیر گذار و همچنین آثاری که سبب جهش در حوزه خدمات مرجع شده، نشان‌دهنده آن است که هم کتاب و هم مقالات در زمره آثار تأثیر گذار قرار دارند و دلایل آن هم به ماهیت بین رشته ای خدمات مرجع بر می گردد. این نتایج همسو با نتایج سهیلی و خاصه (۱۳۹۴) و رای و بورنمن (۲۰۱۴) می باشد.

از میان همه کارکردهای چندگانه کتابخانه‌ها این خدمات مرجع است که نقش برجسته تری در تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران ایفا می‌کند، بنابراین چندان تعجب برانگیز نیست که بسیاری از پژوهشگران از جمله ساموئل سوت‌گرین، مارگارت هاجینز، و ساموئل روتشتاین سعی بر آن کرده باشند که درک بهتری درباره ماهیت این بخش مهم در حرفه کتابداری ارائه نمایند (دینگ، ۲۰۱۴). دقیقاً همین افرادی که دینگ از آنها به عنوان قدیمی‌ترین تأثیرگذاران و صاحب‌نظران حوزه خدمات مرجع نام برده است در آثار برجسته و خاستگاه‌های تاریخی خدمات مرجع دارای رد پا می‌باشند؛ به طوری که تنها جهش این حوزه در قرن ۱۹ به اثر گرین اختصاص دارد.

همان طور که مشخص است در قرن نوزده تنها یک جهش و متعاقب آن یک اثر، مهم ترین نقش را در شکل گیری سیر تکاملی خدمات مرجع ایفاء کرده است و آن هم مقاله ای تحت عنوان «روابط فردی بین کتابداران و خوانندگان» که در سال ۱۸۷۶ در مجله Library Journal به چاپ رسید. نویسنده این مقاله کسی نیست جز

ساموئل سوت‌گرین که بسیاری او را پدر کار مرجع می‌دانند و این اثر را سرآغاز تاریخچه مرجع در کتابخانه‌ها می‌دانند (اسمیت^۱، ۲۰۱۰). او در این مقاله معتقد است که گرچه فهرستبرگه‌ها و نمایه‌ها ارزشمند می‌باشند، لکن اکثر کاربران برای استفاده از آنها به آموزش نیاز دارند و برای بهترین نحوه تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران، لازم است حتی در انتخاب کتاب‌ها نیز آنان را راهنمایی کرد. او به خصوصیات اخلاقی و رفتاری کتابدار مرجع در تعامل با کاربران به هنگام کمک و آموزش نیز توجه ویژه‌ای دارد به طور خلاصه، عقیده گرین در این مقاله بر این است که در همه فعالیت‌های کتابخانه توجه کافی به کاربران کتابخانه معطوف شود و کاربرمداری باید در رأس فعالیت‌های کتابخانه قرار گیرد. بر همین اساس است که ساموئل سوت‌گرین را بنیانگذار خدمات مرجع می‌نامند. یکی از مهمترین دلیل استناد زیاد به این برمی‌گردد که این اثر اولین مقاله‌ای است که در رابطه با خدمات مرجع منتشر شده است و بنابر عقیده روتستاین (۱۹۶۱) در این اثر نخستین اعلام صریح و روشن برای کمک شخصی و فردی به کاربران کتابخانه بصورت منظم صورت گرفته است (شریف مقدم و علیجانی، ۱۳۹۰).

نتایج این بخش از پژوهش با مطالعه نظری دنگ (۲۰۱۴) همخوانی دارد. دنگ نیز معتقد است که «اکثر منابع، مقاله تأثیرگذار گرین را قدیمی ترین پیشنهاد برای تأسیس یک خدمت مرجع رسمی در کتابخانه‌ها می‌دانند». به طور خلاصه، این مقاله کوتاه، اما بسیار تأثیرگذار گرین اصول اساسی ارائه خدمات مرجع را پایه ریزی کرد؛ اصولی که در کتابخانه‌های امروزی نیز بسیار کاربردپذیر است (دنگ، ۲۰۱۴). با توجه به موارد فوق، اینکه تنها جهش قرن ۱۹ در حوزه خدمات مرجع متعلق به گرین باشد جای تعجب ندارد.

همچنین جهش مربوط به سال ۱۹۶۴ نیز متأثر از اثر روتستاین می‌باشد. "روتستاین نیز یکی از پژوهشگرانی است که مطالعات زیادی را در حوزه خدمات مرجع انجام داده است" (دنگ، ۲۰۱۴). در این مقاله روتستاین پیشینه‌های مرتبط با ارزیابی خدمات مرجع را که تا سال ۱۹۶۳ منتشر شده بودند را مرور کرده است (حافظیان، احمدی، ۱۳۸۸) و به همین دلیل در مقاله مورد نظر بسیاری از پیشینه‌ها مرتبط با خدمات مرجع مورد بررسی قرار گرفته است و این می‌تواند یکی از مهمترین دلیل پر استناد بودن این مقاله محسوب شود. نظریه‌های حداقلی، حداکثری، و حد وسط را نخستین بار روتستاین مطرح کرد.

علاوه بر این، گرچه نیمه نخست قرن بیستم جهشی وجود ندارد، اما اثر هاچینز در سال ۱۹۴۴ پراستنادترین اثر این نیمه به شمار می‌رود. هاچینز در کتابش به نام «مقدمه‌ای بر کار مرجع» که در سال ۱۹۴۴ از جانب انجمن کتابدای آمریکا منتشر شد تعریف جیمز وایر از کار مرجع را بسط داد. یکی از مهمترین دلایل پر استناد بودن این اثر فصل سوم آن است که به انواع مصاحبه مرجع پرداخته است. وی معتقد است که کار مرجع شامل کمک مستقیم و شخصی در کتابخانه به افرادی است که با هر هدفی در جستجوی اطلاعات هستند؛ و همچنین آن شامل بسیاری از

¹ Smith

فعالیت‌های کتابخانه‌ای دیگر می‌شود، بخصوص آن‌هایی که با هدف دسترس‌پذیری اطلاعات به کاربران انجام می‌شوند (اسمیت، ۲۰۱۰). دومین اثر پراستناد نیمه اول قرن ۲۰ نیز متعلق به کتاب معروف جیمز وایر تحت عنوان «کار مرجع: کتابی برای دانشجویان کتابداری و کتابداران»^۱ است که نخستین بار در سال ۱۹۳۰ توسط انجمن کتابداری آمریکا به چاپ رسید. وایر نخستین فردی است که سه نظریه معروف محافظه کارانه، میانه رو، و لیبرال را که «اساس تفکرات حرفه‌ای در حوزه خدمات مرجع را طی چندین دهه تشکیل داد» (دنگ، ۲۰۱۴). و مهم‌ترین دلیل پراستناد بودن این اثر، نظریه‌های ارائه شده بسیار مهم و تأثیرگذار در ارائه خدمات مرجع می‌باشد. در نیمه دوم قرن بیستم نیز آثاری از انجمن کتابداری آمریکا (استانداردهای سواد اطلاعاتی)، تیلور (پرسش-مذاکره و اطلاع‌یابی در کتابخانه‌ها)، و گرس و سوارد (بهبود عملکرد مرجع) توانسته‌اند استنادات زیادی را از سایر پژوهش‌های حوزه خدمات مرجع دریافت نمایند. در دهه ۱۹۸۰ دو جهش وجود دارد که مربوط به سال‌های ۱۹۸۲ و ۱۹۸۶ است. جهش سال ۱۹۸۲ تحت تأثیر دو کتاب مهم ویلیام کتز به نام‌های «مقدمه‌ای بر کار مرجع» و «اداره و مدیریت خدمات مرجع» قرار گرفته است که کتاب نخست، بارها تحت ویرایش قرار گرفته و به زبان‌های مختلفی ترجمه شده است.

این کتاب نخستین بار در ۱۹۶۹ و پس از آن چندین بار تحت ویرایش قرار گرفته است. جلد اول، «خدمات اطلاعاتی پایه»، فرآیند و منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های امروزی را توصیف می‌کند. این کتاب ابزاری برای درک انواع کتاب‌های مرجع پایه، بدون توجه به محل آنهاست. جلد دوم، «خدمات و فرایند مرجع» شامل جنبه‌های پیچیده و تحلیلی فرایند مرجع است که بر اصول و شیوه‌های کار مرجع تأکید دارد (غفاری، ۱۳۸۵). البته از کتس بالغ بر ۵۰ کتاب و مقاله به جا مانده است که در حوزه‌های مختلفی از جمله فراهم‌آوری، توسعه مجموعه، مشاوره خوانندگان، و خدمات مرجع به رشته تحریر در آمده‌اند (ماتا^۲، ۲۰۰۷). اهتمام کتس به ویرایش هشت باره آن در طول انتشار کتاب تا سال ۲۰۰۱ دلیل متقنی بر جامع بودن و جدید بودن و کاربردی بودن برای دانشجویان می‌باشد. از سوی اقبال قابل توجه استادان و دانشجویان به این کتاب در کشورهای مختلف جهان خود بر محبوبیت این اثر افزوده است (قاسم زاده، ۱۳۸۶).

یکی از تأثیرگذارترین پژوهش‌های مربوط به جهش ۱۹۸۶، مطالعه‌ای است که توسط ملون در باب اضطراب کتابخانه‌ای انجام شد. گرچه در سال‌های قبل از ۱۹۸۶ نیز پژوهش‌هایی با این موضوع انجام شده بود، لکن در این پژوهش برای نخستین بار از اصطلاح «اضطراب کتابخانه‌ای» استفاده شد و از آن پس این اصطلاح با اقبال پژوهشگران روبرو شد و روز به روز بر پژوهش‌های این حوزه افزوده گشت. از نتایج جالب پژوهش ملون که بر

¹ - Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians

روی ۶ هزار دانشجو در یکی از دانشگاه‌های ایالات متحده انجام داد این بود که حدود ۷۵ الی ۸۵ درصد آنان هنگام استفاده از کتابخانه دچار سطحی از اضطراب کتابخانه‌ای می‌شوند. این مقاله در بسیاری از مقالات مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی کاربران مورد استناد قرار گرفته است. و به دلیل اهمیت آن در سال ۲۰۱۵ توسط همان مجله منتشرکننده مجدداً منتشر شده است.^۱

از پژوهش‌های دیگری که در شکل‌گیری جهش سال ۱۹۸۶ نقش داشته پژوهشی است که توسط هرنان و مک‌کلور انجام شد و نتایج آن منجر به معرفی قانون ۵۵ درصد گردید؛ به طوری که اگر کتابداران بتوانند در مصاحبه مرجع، پرسش را به درستی درک کنند حدود ۵۵ درصد از سؤالات مرجع به طور دقیق توسط کتابداران مرجع پاسخ داده می‌شود (جاردین^۲، ۱۹۸۹؛ دیورنس^۳، ۱۹۹۵).

از دیگر آثار دخیل در شکل‌گیری جهش ۱۹۸۶ مقاله فابین است که بر نقش کتابخانه‌ها و منابع مرجع در انجام پژوهش‌های محققان علوم انسانی تأکید دارد. همچنین مقاله کوتاهی که هاوارد و جانکوفسکی در سال ۱۹۸۶ در بولتن انجمن کتابخانه‌های پزشکی آمریکا به چاپ رسیدند از آثار دیگری است که در شکل‌گیری جهش ۱۹۸۶ تأثیرگذار بوده است. در این گزارش کوتاه، آنها ایده ارائه خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی را مطرح ساخته‌اند.

یکی دیگر از آثار مرتبط با جهش سال ۱۹۸۶ مقاله ای است تحت عنوان «مرجع فراتر از (و بدون) میز مرجع» که توسط فورد در مجله کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی به چاپ رسید. این اثر را یکی از آثار مربوط به دوره اصلاح‌گرایی در خدمات مرجع می‌دانند که معتقد به حذف مدل سنتی میز مرجع است. در این مقاله، فورد درباره برخی از کاستی‌های مدل سنتی در ارائه خدمات مرجع عمیق در کتابخانه‌های دانشگاهی سخن می‌گوید و معتقد است که بسیاری از وظایف سطح پایین مرجع را می‌توان با کمک فناوری، خودکارسازی کرد. به عبارت دیگر، فورد در این اثر سعی در القای این مطلب دارد که اندیشه‌های جدید پیرامون خدمات مرجع نباید به واسطه مفهوم میز مرجع محدود شوند (کارلین^۴، ۲۰۰۷).

با بررسی سیر تکاملی حوزه خدمات مرجع با استفاده از روش منابع مهم و تأثیرگذار در این حوزه مشخص شده‌اند. تا قبل از اواسط قرن نوزدهم به دلیل کوچک بودن کتابخانه‌ها و عدم نیاز به خدمات مرجع، کتابداران در کنار سایر فعالیت‌هایی نظیر فراهم‌آوری و فهرست‌نویسی، بخشی از فعالیت خود را به ارائه خدمات به کاربران اختصاص می‌دادند و به همین دلیل منابع کمتری در ارائه خدمات مرجع انتشار یافته است.

1 Mellon, Constance A. "Library anxiety: A grounded theory and its development." *College & Research Libraries* 76.3 (2015): 276-282.

2 Jardine

3 Durrance

4 Carlin

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که منابع زیادی در خصوص خدمات مرجع از اواسط قرن ۱۹ منتشر شده‌اند در این دوره به دلیل رشد و گسترش و همگانی شدن سواد و به تبع آن افزایش باسوادن و نیازمندان جوامع اطلاعاتی و همچنین افزایش چشمگیر انتشارات شریطی به وجود آمد که در کتابخانه‌ها به افرادی نیاز بود ضمن اینکه بتوانند به سؤالات عمومی و تخصصی کاربران پاسخ دهند، توانایی آموزش به کاربران را در بهره‌گیری از منابع مرجع داشته باشند و به همین دلیل در این دوره زمانی منابع مرتبط با خدمات مرجع جهش بیشتری داشته است. کتابداری مدرن برای نخستین بار در اواخر قرن نوزدهم میلادی به طور جدی به متونی در حوزه خدمات مرجع توجه نشان داد و خدمات مرجع با اندیشه‌های گرین، روتشتاین، کتس، وایر و هاجینز دلگرمی‌های بسیاری برای آموزش این حوزه و مراجعین به کتابخانه پدید آورد.

پیشنهادهای پژوهش

پیشنهاد می‌شود در پژوهشی مشابه، متون خدمات مرجع در ایران با استفاده از رویکرد طیف سنجی سال انتشار مآخذ بررسی شود و نتایج آن با پژوهش حاضر مقایسه گردد. برخی مباحث نظری مبین آن است که رشته‌های علوم انسانی کتاب محور و رشته‌های علوم پایه و مهندسی مقاله محور (مجله محور) می‌باشند. پیشنهاد می‌گردد در قالب یک بررسی تطبیقی، از هر یک از رشته‌های مذکور یک یا چند گرایش انتخاب و با استفاده از روش RPYS مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرند تا علاوه بر روشن شدن خاستگاه‌های تاریخی آنها، به طور علمی و در قالب اعداد و ارقام آشکار گردد که آیا فرضیه فوق صحّت دارد یا خیر.

مآخذ

امانی، عبدالباقر، احمد لو، علی اکبر (۱۳۹۰). مرجع شناسی عمومی لاتین. کتاب ماه کلیات، ۱۴(۴)، شماره ۳۲-۳۷.
حافظیان رضوی، کاظم؛ احمدی، مصطفی (۱۳۸۸). ارزیابی خدمات مرجع در عصر تحولات شتابان کتابخانه‌ها. کتاب ماه کلیات، ۱۲(۱۰). ۵۸-۵۰.
زردای، سولماز (۱۳۹۴). مرجع شناسی و نیاز به شناخت منابع مرجع لاتین: نقد و بررسی کتاب مرجع شناسی لاتین. فصلنامه نقد کتاب اطلاع رسانی و ارتباطات، ۲(۵)، ۴۹-۳۹.
سهیلی، فرامرز؛ خاصه، علی اکبر (۱۳۹۴). بررسی خاستگاه‌های تاریخی حوزه رفتار اطلاعاتی با استفاده از رویکرد نوین طیف سنجی سال انتشار مآخذ. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۱(۱)، ۲۶-۳.
شریف مقدم، هادی؛ علیجانی، رحیم (۱۳۹۰). اصول کار مرجع. تهران: دانشگاه پیام نور.

شعبانی، احمد؛ لشکری، زیبا (۱۳۸۹). اندیشه های کریشان کومار در نگارش کتاب مرجع شناسی لاتین. کتاب ماه، کلیات، ۱۴(۱)، ۲۰-۱۶.

قاسم زاده، علی (۱۳۸۶). افت و خیز در زبان ترجمه (نقد و ترجمه کتاب مرجع شناسی ویلیام. ا. کتس). کتاب ماه، ادبیات، ۴(۱۱۸)، ۸۵-۹۱.

غفاری، سعید (۱۳۸۵). کتس، ویلیام ای. در دایره المعارف کتابداری و اطلاع رسانی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

- Barth, A., A. Marx, L. Bornmann, and R. Mutz. (2014) On the origins and the historical roots of the Higgs boson research from a bibliometric perspective. *European Physical Journal-Plus* 129 (111): 1-13.
- Carlin, A. (2007). Success, failure, innovation and uncertainty in changing times: A selective bibliography of literature on reference services since the 1980s. *The Reference Librarian*, 48(2), 31-40.
- Chen, C. (2013). *Mapping scientific frontiers: The Quest for Knowledge Visualization*, 2nd Edition. London, UK: Springer-Verlag.
- Clark, K. W. (2016). Reference Services Review: content analysis, 2012-2014. *Reference Services Review*, 44(1), 61-75.
- Crane, D. (1972). *Invisible colleges: Diffusion of knowledge in scientific communities*. Chicago: University of Chicago Press.
- Deng, L. (2014). The Evolution of Library Reference Services: From General to Special, 1876–1920s. *Libri*, 64(3), 254-262.
- Durrance, J.C. (1995). Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return? *Reference Librarian*, (49–50), 243–265.
- Eom, S. B. (Ed.). (2008). Author co-citation analysis: *Quantitative methods for mapping the intellectual structure of an academic discipline*. IGI Global.
- Green, S. S. (1876). Personal Relations between Librarians and Readers." *Library Journal*, 1 (2–3): 74–81.
- Hutchins, M. (1944). *Introduction to Reference Work*. Chicago, IL: American Library Association.
- Hyung Kim, A.C. (2012). *Knowledge structure in sport management: Bibliometric and social network analyses*. PhD dissertation, The Ohio State University.
- Jardine, C.W. (1995). Maybe the 55 percent rule doesn't tell the whole story: a user-satisfaction survey. *College and Research Libraries*, 56(6), 477–485.
- Khasseh, A.A., & Mokhtarpour, R. (2016). "Tracing the historical origins of knowledge management issues through referenced publication year's spectroscopy (RPYS)". *Journal of Knowledge Management*, 20 (6), 1393 – 1404.
- Leydesdorff L. Bornmann, W. Marx, and C. Milojevič. (2014). Referenced Publication Years Spectroscopy applied to iMetrics: Scientometrics, Journal of Informetrics, and a relevant subset of JASIST. *Journal of Informetrics*, 8 (1): 162-174.
- Leydesdorff, L. and S. E. Cozzens. (1993). The Delineation of Specialties in Terms of Journals Using the Dynamic Journal Set of the Science Citation Index. *Scientometrics*, 26: 133-154.

- Leydesdorff, L., & Cozzens, S. E. (1993). The Delineation of Specialties in Terms of Journals Using the Dynamic Journal Set of the Science Citation Index. *Scientometrics*, 26, 133-154.
- Leydesdorff, L., Bornmann, L., Marx, W., and Milojevič, C. (2014). Referenced Publication Years Spectroscopy applied to iMetrics: *Scientometrics*, *Journal of Informetrics*, and a relevant subset of JASIST, *Journal of Informetrics* 8(1) (2014) 162-174.
- Maatta, S. (2007). William A. Katz: A Lifetime of Scholarship. *The Reference Librarian*, 47(1), 9-15.
- Mahraj, K. (2012). Reference services review: content analysis, 2006-2011. *Reference Services Review*, 40(2), 182-198.
- Marx, W., and L. Bornmann. (2014). tracing the origin of a scientific legend by reference publication year spectroscopy (RPYS): the legend of the Darwin finches. *Scientometrics*, 99 (3): 839-844.
- Marx, W., Bornmann, L., Barth, A., & Leydesdorff, L. (2014). Detecting the historical roots of research fields by reference publication year spectroscopy (RPYS). *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65(4), 751–764.
- Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries*, 47, 160-165.
- Mingers, J., & Leydesdorff, L. (2015). A review of theory and practice in scientometrics. *European Journal of Operational Research*, 246(1), 1-19
- Smith, L. C. (2010). Reference Services. In *Encyclopedia of Library and Information Science*, 3rd ed., edited by Marcia J. Bates and Mary N. Maack, vol. 6, 4485–4491. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Wray, K. B., and L. Bornmann (2014). Philosophy of science viewed through the lens of “Referenced Publication Years Spectroscopy” (RPYS). *Scientometrics*, 102 (3): 1987-1996.
- Wyer, J. I. (1930). *Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians*. Chicago, IL: American Library Association.