

Improving Access to Service Desks at the National Library: a Field Study

A. Najafqolinejad¹ | A. Sadeghzadeh² | F. Mohammadi³

Purpose: To provide suggestions to facilitate access to service desks in the National Library of Iran.

Methodology: Data were obtained through observation and group decision making. First, guide signs and the current status of service desks availability were examined. Then, some meetings with 21 librarians working in the library's service desks and 29 members (in two groups), were held. The ideas were evaluated with the criteria of being executable and operational.

Findings: The session analysis yielded 241 statements in 11 categories. Concepts like guide signs (with a frequency of 38), need for librarian assistance in using facilities (35), and education (30) get the most attention.

Conclusion: In many cases, with minor changes in location, name and arrangement of service desks can increase the effectiveness of the desks for users.

Received: 4, July 2019

Accepted: 1, Dec. 2019

DOI: 10.30484/NASTINFO.2019.2220.1854

Keywords:

National Library of Iran, Change, Service desks, Public services

1. Assistant Professor & Head of Special Services Department, National Library and Archives of Iran (Corresponding author), najafgholinezhad@gmail.com
2. PhD of Knowledge and Information Science, National Library and Archives of Iran, sadeghzadeh3832@yahoo.com
3. PhD Candidate of Knowledge and Information Science; Deputy of Provision and Protection Manager, National Library and Archives of Iran, farnazmohammadi57@yahoo.com

بهبود دسترسی به میزهای خدمت در کتابخانه ملی: گزارش یک بررسی میدانی

اعظم نجفقلی نژاد^۱ | علی صادقزاده وایقان^۲ | فرناز محمدی^۳

دریافت: ۹۸/۰۶/۲۶ پذیرش: ۹۸/۰۹/۲۳

۱. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی و رییس گروه خدمات ویژه، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران (نویسنده مسئول)
najafgholinezhad@gmail.com
۲. دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ کارشناس پژوهش، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران
sadeghzadeh3832@yahoo.com
۳. دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ معاون اداره کل فراهم‌آوری و حفاظت، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران
farnazmohammadi57@yahoo.com

هدف: ارائه پیشنهاد برای آسان‌کردن دسترسی مراجعان به میزهای خدمت در کتابخانه ملی ایران.

روش‌شناسی: داده‌ها از راه مشاهده و هم‌اندیشی به‌دست آمده است. ابتدا، راهنماهای محیطی و وضعیت کنونی دسترس‌پذیری میزهای خدمت به‌صورت میدانی بررسی شد. سپس با ۲۱ نفر از کتابداران شاغل در میزهای خدمت‌رسانی کتابخانه و ۲۹ نفر از اعضا (در دو گروه)، نشست هم‌اندیشی برگزار شد. ایده‌های مطرح‌شده با ملاک امکان‌پذیربودن به‌لحاظ اجرایی و نیز عملیاتی‌بودن غربال و ارزیابی شد.

یافته‌ها: تحلیل نشست‌ها، ۲۴۱ گزاره را در ۱۱ مقوله به‌دست داد. مفاهیمی نظیر نشانه‌های راهنما (با بسامد ۳۸)، بی‌نیازبودن از کمک کتابدار در استفاده از امکانات (۳۵)، و آموزش کاربران (۳۰) بیشترین توجه را می‌طلبید.

نتیجه‌گیری: در بسیاری از مواقع، با تغییرات جزئی در محل، نام، و آرایش میزهای خدمت می‌توان اثربخشی آن را برای کاربران افزایش داد.

کلیدواژه‌ها

نقاط خدمت، خدمات عمومی، کتابخانه ملی ایران، دسترس‌پذیری

مقدمه

میزهای خدمت نقطه‌های حساس تماس جامعه با کتابخانه‌اند. محل، آرایش، کارکنان، و حتی یافتن آسان آنها در کتابخانه‌ای به بزرگی کتابخانه ملی می‌تواند بر رضایت کاربران تأثیر داشته باشد. محصول بسیاری از تلاش‌های کتابخانه ملی در این نقاط خدمت به جامعه عرضه می‌شود. از این‌رو، بررسی ادواری همه‌جانبه کارآمدی این میزها می‌تواند به رضایت کسانی که روزانه به آنها مراجعه می‌کنند بیانجامد و به تبع آن، عامل ارتقای وجهه کتابخانه و کارکنان آن در نزد ایشان باشد.

هدف این بررسی که انجام‌دهندگان آن همگی کتابداران حرفه‌ای تمام‌وقت در بخش خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی هستند یا تجربه کار در آن بخش را دارند همین بوده است. این مقاله، یافته‌ها و برپایه آن توصیه‌های ما را برای انجام تغییراتی گزارش می‌کند که هدف از آنها، روان‌سازی و ارتقای خدمات در این نقاط خدمت است.

روش‌شناسی

داده‌های این بررسی از دو منبع به‌دست آمده است: (۱) بررسی میدانی: مسیرهای دسترسی به ۱۵ میز خدمت را از ورودی عمومی کتابخانه تا نقطه خدمت پیمودیم و نقاطی را که می‌توانست به سبب نبود تابلوی راهنما، مراجعه‌کننده تازه‌وارد را سردرگم کند شناسایی و یادداشت کردیم؛ (۲) نشست‌های هم‌اندیشی با کتابداران میزهای خدمت و مراجعان: نشست با کتابداران میزهای خدمت با شرکت تمامی ۲۱ کتابدار میزهای خدمت‌رسانی کتابخانه و دو نشست با مراجعان در دو گروه ۱۱ و ۱۸ نفری از کاربران کتابخانه ملی برگزار شد. گروه اول کاربرانی بودند که دست‌کم دو سال سابقه عضویت فعال کتابخانه ملی داشتند و گروه دوم مراجعان تازه‌عضو شده‌ای که تألیف یا دستاورد پژوهشی داشتند. این شرط به این دلیل گذاشته شد تا صرفاً مدرک تحصیلی ملاک انتخاب قرار نگیرد و افرادی انتخاب شوند که هدفشان استفاده صرف از تالارهای مطالعه نباشد. به عبارتی، پژوهشگر بودن و استفاده از بخش‌های مختلف برای ما مهم بود.

در این نشست‌ها، دو نفر از ما به‌عنوان تسهیل‌گر، هدایت جلسه را برعهده داشتیم و چهار قاعده طوفان فکری (انتقاد ممنوع، اظهار نظر آزاد و بی‌واسطه، تأکید بر شمار پیشنهادها مشارکت‌کنندگان، و تلفیق و بهبود پیشنهادها) را رعایت کردیم.

ابتدا موضوع، تعریف و در هر جلسه متناسب با مباحث، درباره میزهای خدمت، پیشنهادهایی ارائه می‌کردیم و نظر آنها را می‌خواستیم. از طرف ما چندین سؤال اساسی درباره میزهای خدمت مطرح شد. هر دو نفر ما یادداشت برمی‌داشتیم و سخنان ضبط می‌شد تا چیزی از قلم نیفتد. برای افزایش دقت، یادداشت‌برداری‌ها جمع‌بندی و برای تعدیل و تأیید به ایشان بازگردانده شد. ما به‌عنوان تسهیل‌گر پیشنهادها را دسته‌بندی کردیم. ایده‌های مطرح‌شده در گردهمایی‌های مشارکت‌کنندگان با توجه به امکان‌پذیر بودن به‌لحاظ اجرایی و نیز عملیاتی بودن در تعامل با خود مشارکت‌کنندگان غربال و ارزیابی شد.

در نشست با کتابداران از آنان درباره مشکلات و محدودیت‌هایی پرسیدیم که در راه ارائه خدمت خود با آنها مواجه می‌شوند، از قبیل آنکه مراجعان در رسیدن به میز آنها با چه مشکلاتی روبه‌رو هستند؟ نام میز خدمت‌شان با خدماتی که ارائه می‌دهند متناسب هست یا نه؟ خدمات در میز آنها چگونه معرفی می‌شود؟ نظرشان درباره یونیفورم برای کتابداران چیست؟ به چه فناوری یا تجهیزاتی برای بهبود خدمات‌رسانی میزهای خدمت نیاز دارند؟ و... در نشست اعضا از آنها خواستیم مشکلات و محدودیت‌های خود را در رسیدن به میز خدمت، نظرشان درباره نام میزها، و معرفی خدمات میزها به ما اعلام کنند.

نشست با کتابداران هر میز خدمت، یک جلسه دست‌کم دو ساعته بود. نشست با هریک از دو گروه مراجعان هم به مدت هشت ساعت در دو جلسه چهار ساعته برگزار شد.

یافته‌ها

مسائل مطرح‌شده در نشست‌ها مقوله‌بندی و در جدول زیر ارائه می‌شود:

جدول ۱. مسائل مطرح‌شده در نشست‌ها

ردیف	مقوله‌ها	نمونه‌هایی از گزاره‌ها	تعداد
۱	دسترس‌پذیری میزهای خدمت	تردد افراد معلول و افراد خاص، آسانسور، گیت‌های ورودی، و خدمات ویژه برای افراد خاص	۲۱
۲	رؤیت‌پذیری میزهای خدمت	رؤیت میز خدمت نزدیک در ورودی، تمایز میزهای خدمت، تمایز کارکنان، و برچسب نام و عنوان روی میزهای خدمت	۱۸
۳	جایگاه مناسب میزهای خدمت	ترس از ایجاد سر و صدا حین مصاحبه مرجع و فضای آرام و مجزا برای مصاحبه مرجع	۲۲

ردیف	مقوله‌ها	نمونه‌هایی از گزاره‌ها	تعداد
۴	مأنوس بودن نام بخش‌ها با ادبیات رایج کاربران	هم خوانی نام میزهای خدمت با ادبیات کاربران و معادل‌نویسی انگلیسی بخش‌ها	۱۴
۵	راهنماهای محیطی	تابلوهای راهنمای مسیرها و راهنمای رده‌ها در تالارها	۳۸
۶	بی‌نیازبودن از کمک کتابدار در استفاده از امکانات	راهنماهای محیطی، استندهای چاپی و الکترونیکی، نقشه و کروکی، امن‌سازی مسیر تردد نابینایان، ایمن‌سازی ستون‌های تالار نابینایان، و برجسته‌سازی مسیر تردد نابینایان	۳۵
۸	بازاریابی خدمات	معرفی خدمات کتابخانه ملی به کاربران و بازاریابی خدمات تخصصی مرجع و کتابداران مرجع	۱۲
۹	فرایندهای کاری	طولانی‌بودن فرایند امانت منابع و تأخیر در بازگشت کتاب‌های کتابخانه عمومی به دلیل مشکل پارکینگ	۲۵
۱۰	تجهیزات	مانیتورهای اطلاع‌رسانی، مانیتورهای چرخان، سیستم جستجو در تالارها، دستگاه شماره‌دهی در میز عضویت برای برقراری نظم، و تهویه تالارها	۲۶
۱۱	آموزش کاربران	آموزش نرم‌افزار رسا، آموزش قوانین و مقررات، و آموزش‌های تخصصی	۳۰
۱۲		جمع	۲۴۱

جدول ۱ نشان می‌دهد نبود نشانه‌های راهنما (راهنماهای محیطی) (با بسامد ۳۸)، بی‌نیازبودن از کمک کتابدار در استفاده از امکانات (۳۵)، و آموزش کاربران (۳۰) بیشترین توجه را می‌طلبد. در ادامه، به تفکیک میزهای خدمت، مسائل مطرح‌شده کتابداران و کاربران بررسی می‌شود:

۱) واحد عضویت

اعضا به‌ویژه اعضای جدید، معماری کتابخانه را فاخر، اما پیچیده دانستند و معتقد بودند بعد از ورود به فضای باز کتابخانه، نشانه‌های راهنما به حد کافی وجود ندارد و سبب سرگردانی آنها در روز نخست می‌شود. نبود مسیرهای برجسته و وجود جوی‌های آب بدون حفاظ در میانه مسیرها، معبر عمومی کتابخانه را برای نابینایان و ناتوانان حرکتی ناایمن می‌کند.

واحد عضویت با حجم کار زیاد و ۸ ساعت کار مداوم و بی‌وقفه در پشت میز خدمت، بدون فضای استراحت، با سختی مواجه است. در حال حاضر، فرم عضویت در سایت کتابخانه ملی به شکل اینترنتی تکمیل و تمام مراحل دریافت مدارک از مراجعه‌کننده و کپی آنها، تمدید عضویت، صدور کارت و... به صورت حضوری انجام می‌شود. کپی مدارک هم در واحدی غیر از عضویت انجام می‌شود که در برخی

ساعات، ممکن است تعطیل باشد. به گفته یکی از مراجعان، بعد از یک سال عضویت تازه متوجه بخش ایران‌شناسی در کتابخانه ملی شده است و راهنمایی بدین منظور، تعبیه نشده بود.

۲) میز پذیرش (اطلاع‌رسانی)

این میز پیش از ورودی تالارها و برای هدایت مراجعان به سایر بخش‌هاست و ایستگاه‌های جستجوی منابع کتابخانه در محوطه آن قرار دارد. مراجعان می‌گویند این میز به آسانی دیده نمی‌شود. برخی گفتند گاه فرد تا وسط تالار پذیرش سردرگم می‌آید تا بتواند میز را شناسایی کند. کارکنان میز پذیرش و برخی اعضای مسن گفتند معلولان و افراد مسن و گروه‌های خاص قادر به جستجو در حالت ایستاده با سیستم‌های کنونی نیستند.

۳) تالار نابینایان

کارکنان تالار نابینایان اولین مشکل را بی‌توجهی به استقلال مراجعه‌کننده نابینا در رفت‌وآمد به بخش، عنوان کردند. نام تالار هم در نظر یکی از شرکت‌کنندگان که خود آسیب بینایی داشت از نظر روانی نامناسب عنوان شد. به نظر او کسانی مانند او مناسب‌تر است افراد با آسیب بینایی نامیده شوند نه نابینا. به ایمنی داخل تالار نیز انتقاد شد. کندی سیستم‌های این گروه ویژه نیز از جمله مشکلات گزارش شد.

۴) تالار پابندها

به اعتقاد کارکنان این بخش، نام این تالار (پابندها)، برای مراجعان مبتدی نامأنوس است. به دسترس‌پذیری به این تالار و تالار منابع غیرکتابی نیز برای معلولان حرکتی و گروه‌های خاص انتقاد شده است؛ زیرا آسانسور مربوط به این بخش برای مراجعان غیرفعال است. کارکنان این بخش از آلودگی منابع، به‌ویژه روزنامه‌های قدیمی و اثرات آن ابراز نگرانی کردند.

۵) تالار منابع غیرکتابی

تالار منابع غیرکتابی شامل میز امانت پایان‌نامه‌ها و انواع منابع غیرکتابی و نیز میز خدمت سایت و منابع دیجیتال سازمان است که با نام تالار رقمی شناخته می‌شود. این نام برای مراجعان مبتدی نامأنوس است. در تالار رقمی نیز به دلیل نزدیکی بیش از

حد میزهای مراجعان به میز کارکنان، میز اخیر به سختی شناسایی می‌شود. خصوصاً میز کتابدار در ورودی قرار ندارد و پس از میزهای مراجعان قرار دارد. پیاپی‌ها، رقومی، مرجع، پذیرش، مخطوطات و... اصطلاح‌هایی هستند که ممکن است به لحاظ تخصصی مقبول و مانوس جامعه کتابداری باشد؛ اما این واژه‌ها با مراجعان کتابخانه ارتباط برقرار نمی‌کند. دو پژوهشگر در بررسی خود بر تغییر ترمینولوژی عبارت مرجع کار و تغییر آن را بررسی کرده‌اند. O'Neill & Guilfoyle, (2015).

۶) تالارهای مرجع

درباره تالارهای مرجع تخصصی (علوم انسانی، علوم اجتماعی و هنر، علوم و فنون، و تالار مرجع)، مسئله اصلی دوربودن میزهای مرجع از ورودی تالار و نامشخص و نامتمایزبودن این میزها برای مراجعان جدید است. به اعتقاد اعضای جدید در شرایط ایده‌آل، لازم است این میزها در نزدیک‌ترین محل ورود مراجعان و در معرض دید آنها باشد. میزهای مرجع در حال حاضر داخل تالارهای مرجع قرار دارند که مراجعه‌کننده بدون اطلاع قبلی نمی‌تواند به سادگی آنها را شناسایی کند. به گفته کتابداران مستقر در تالارهای مرجع، با توجه به نزدیکی میزهای مرجع به میزهای مطالعه مراجعان و ترس از تولید سروصدا، در عمل مکالمه طولانی برای کتابداران و مراجعان امکان‌پذیر نیست.

طبق نظر تمامی اعضای مشارکت‌کننده در نشست‌ها، یکی از مشکلات اصلی تالارهای تخصصی مرجع و شاید تمام تالارها، اهمیت‌ندادن به استقلال مراجعه‌کننده و ضعف راهنماهای محیطی برای رفع نیازهاست. به اعتقاد کتابداران در حال حاضر شرایط برای حفظ حریم کتابدار، مطلوب نیست و اعضا برای رؤیت نتایج جستجو در پشت میز کتابدار حضور می‌یابند. یکی از وظایفی که در حال حاضر برعهده کتابداران مرجع گذاشته شده است وظیفه حراست و نظارت بر مراجعان تالارهاست. این وظیفه به گفته کتابداران، آنها را از انجام کارهای تخصصی‌تر بازمی‌دارد و برای مراجعه اعضا به آنان، دافعه ایجاد می‌کند. بیشتر مراجعان شرکت‌کننده در نشست‌ها، آگاهی کافی از توانایی و تخصص کتابداران مرجع نداشتند.

بیشتر مشارکت‌کنندگان در دیدن نبودن میز امانت در بدو ورود، راهنماها و تابلوی میز امانت، و نیز طولانی‌بودن فرایند امانت را تقریباً نامطلوب گزارش کردند.

۷) تالار کودکان

اولین پرسش درباره بخش کودکان، سبب وجود آن بود. آیا این کتابخانه فقط الگوست یا قرار است به کودکان خدمت کند؟ کارکنان ضرورت شاداب‌سازی و تجهیز طبقه پایین کتابخانه کودک را نیز مطرح کردند.

۸) تالار ایران‌شناسی

درباره تالار ایران‌شناسی، نام و برچسب ورودی بخش، نامناسب عنوان شد. به اعتقاد برخی مشارکت‌کنندگان، نام «مرکز تحقیقات ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی» وجود این بخش را در کتابخانه نمی‌رساند. همچنین، مشارکت‌کنندگان به نبود راهنمای جهت‌یابی مناسب از ورودی تا تالار ایران‌شناسی اشاره کردند. در تالارهای ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی تابلوی راهنما برای تشخیص بخش اسلام از ایران دیده نمی‌شود. کارکنان نیز قرارداد داشتن کتاب‌های چاپ سنگی و قدیمی نفیس را در لابه‌لای سایر کتاب‌ها در دما و رطوبت نامطلوب تالار نامناسب دانستند.

۹) کتابخانه عمومی

کاربران، از قرارداد داشتن میز پذیرش و کامپیوترهای ارسال درخواست در طبقه همکف و قرارداد داشتن میز امانت در طبقه پایین آن هم بدون تابلوی راهنما انتقاد کردند. کتابداران میز امانت نیز به ارسال اشتباه درخواست اعضا به سایر میزهای خدمت اشاره کردند که سبب آن را مهارت‌نداشتن کاربران در استفاده از نرم‌افزار رسا و متمایز نبودن آیکون «مخزن کتابخانه عمومی» در این نرم‌افزار دانستند.

پیشنهادها

برای تعدیل مشکلات گزارش شده درباره میزهای خدمات، در ادامه پیشنهاداتی به تفکیک میزها ارائه می‌شود:

۱. واحد عضویت

۱. برنامه‌های تلفن همراه و ابزارهای وابسته به آن در هنگام ورود به اعضا داده شود. همچنین از کروکی‌ها و راهنماهای الکترونیکی با امکان ارسال از طریق بلوتوث یا کد QR^۱ می‌توان بهره‌گرفت تا کاربر، کروکی، راهنماها، و تورهای
۱. منظور از تکنولوژی QR یا Quick Response رمزینه پاسخ سریع است که می‌توان آن را با تلفن‌های هوشمند بازخوانی کرد.

مجازی را روی تلفن همراه خود داشته باشد. تابلوی شماتیک از همه میزهای خدمت و بخش‌ها در ورودی عضویت، ضروری است تا مراجعان با یک نگاه از خدمات کلی کتابخانه ملی مطلع شوند. علاوه بر این تابلو، در حالت ایده‌آل می‌توان از استندهای^۱ مناسب، حاوی بروشورهای چاپی مختلف و در حالت پیشرفته‌تر از استندهای الکترونیکی برای معرفی خدمات بخش‌های مختلف استفاده کرد. طبق نظر همه اعضای مشارکت‌کننده، بعد از خروج از واحد عضویت، راهنماهای محیطی و جهت‌یابی، دقیق و کامل نیست و در خیلی از مواقع راهنمایی وجود ندارد. بعد از خروج از واحد عضویت، راهنماهای محیطی به سمت تالارهای تخصصی، عمومی، کودکان، و ایران‌شناسی و راهنماهای رفاهی برای کافی‌شاپ و... ضروری است و اعضا را در شناسایی راه‌های منفک‌شده از راه اصلی هدایت و از سرگردانی حاصل از نبود جهت‌یابی‌ها نجات می‌دهد؛

- محیط واحد عضویت، جذاب و شاداب طراحی شود؛
- دستگاه نوبت‌دهی در بخش نصب شود؛
- میزهای خدمت به‌گونه‌ای طراحی شود تا حریم خصوصی کارکنان رعایت شود (بهره‌گیری از الگوی میزهای خدمت بانک‌ها)؛
- معرفی خدمات مختلف کتابخانه ملی و معرفی مقررات استفاده از تالارها در زمان انتظار مراجعان برای دریافت کارت از طریق مانیتورهای اطلاع‌رسانی در بخش پخش شود. از روش بازی‌انگاری^۲ هم می‌توان بهره گرفت؛
- فرایند عضویت به سمت الکترونیکی شدن پیش برود. کیوسک‌های خودکار عضویت گزینه مناسبی است.

۲. ورودی تالارهای تخصصی

- تابلوی دقیقی درباره تمامی میزهای خدمت موجود در بخش تخصصی کتابخانه ملی در ورودی، به‌نمایش گذاشته شود؛
- معادل‌های بخش‌ها به زبان انگلیسی تصحیح شود؛
- گیت‌های ورودی برای معلولان متکی به ویلچر مناسب شود.

۱. منظور، ابزار نمایشی ایستاده‌ای است که برای معرفی محصولات و خدمات از آن استفاده می‌شود. نوع الکترونیک آن نمایشگرهای لمسی دارد.

۳. میز پذیرش (اطلاع‌رسانی)

- میز پذیرش به نزدیکی ورودی تالار نابینایان منتقل شود؛
2. Gamification

- بالای میز پذیرش، تابلوی «واحد اطلاع‌رسانی» آویزان شود. نام و عنوان کارمند میز کارکنان واحد پذیرش هم پیشنهاد می‌شود. نصب برچسب نام و عنوان کارکنان روی سینه‌شان نیز لازم است؛
- مانیتور برای معرفی خدمات و بخش‌ها نصب شود؛
- سیستمی به کار گرفته شود که میزهای خالی را نشان دهد؛
- از مانیتورهای چرخان بر میز کتابداران استفاده شود. استفاده از دو مانیتور بر میز کتابدار برای نشان‌دادن نتایج جستجو به کاربر نیز مفید است؛
- برای استفاده افراد مسن و با شرایط ویژه در مقابل سیستم‌های جستجو صندلی تهیه شود؛
- راهنماهای چاپی جستجو و در مراحل پیشرفته، استفاده از کدهای QR برای دریافت فایل نحوه جستجو تهیه شود. اسندهای مناسب برای قراردادن بروشورهای چاپی راهنمای بخش‌ها و اسندهای الکترونیکی برای شناسایی و معرفی خدمات بخش‌ها لازم است.

۴. تالار نایب‌نایان

- برجسته‌کردن مسیر رسیدن به تالار نایب‌نایان از ورودی کتابخانه به‌ویژه برای برطرف‌کردن خطر سقوط در جوی‌های وسط مسیرها با نصب حفاظ‌های زینتی کوتاه متناسب؛
- تغییر نام تالار به «افراد با آسیب بینایی»؛
- ایمن‌سازی ستون‌های وسط تالار و استفاده از روکش مناسب برای جلوگیری از آسیب‌دیدن مراجعان نابینا و کم‌بینا؛
- انتقال تجهیزات وسط تالار به کناره‌های تالار؛
- روزآمدسازی سیستم‌ها و استفاده از سیستم‌های پرسرعت به‌دلیل ماهیت نرم‌افزارهای استفاده‌شده توسط نایب‌نایان.

۵. تالار پایندها

- تغییر نام تالار به واژه مانوس و آشنا برای مراجعه‌کننده (به‌طور مثال، تالار روزنامه‌ها و مجلات)؛
- استفاده کارکنان مخزن از روپوش‌های مخصوص برای جلوگیری از انتقال آلودگی؛

- نصب تابلوی راهنما بر سردر بخش پایندها، تابلوی شناسایی میز امانت و مرجع، و نام و برچسب کتابدار شاغل؛
- فعال کردن آسانسور طبقه همکف برای رفت و آمد معلولان و گروه‌های ویژه؛
- نصب سیستم مستقل جستجو.

۶. تالار منابع غیرکتابی

- نصب تابلوی راهنما بر سردر بخش غیرکتابی و استفاده از راهنماهای محیطی مناسب برای رسیدن به تالار رقیمی از در ورودی بخش غیرکتابی
- نصب تابلوی شناسایی میز امانت و تالار رقیمی، نام و برچسب کتابدار شاغل، و تغییر نام تالار رقیمی به واژه مأنوس و آشنا برای مراجعه‌کننده (به‌طور مثال، تالار منابع دیجیتال!)
- فعال کردن آسانسور طبقه همکف برای رفت و آمد معلولان و گروه‌های ویژه؛
- نصب سیستم مستقل جستجو؛
- اختصاص فضا برای نمایش موزه‌ای انواع منابع غیرکتابی و تجهیزات؛
- انتقال یکی از میزهای کتابداران به ورودی تالار منابع دیجیتال یا نصب علامت برای نشان دادن میز خدمت؛
- به‌کارگیری سیستم مانیتورینگ متمرکز^۱ بر میز کتابدار مستقر در تالار منابع دیجیتال برای جلوگیری از رفت و برگشت متعدد کتابدار به میزهای کاربران.

۷. تالارهای مرجع

- متمایز ساختن میزهای خدمت از نظر رنگ و مدل و برجسته کردن جایگاه این میزها اندکی بالاتر از سطح با طراحی مناسب و استفاده از سکوی شیشه‌ای با ارتفاع ۱۰ تا ۱۵ سانتیمتر؛ یا استفاده از نماد برای میز خدمت تا میز از هر جای سالن رؤیت پذیر باشد؛
- تأمین فضای آرام برای مصاحبه مرجع؛
- تهیه راهنماهای جهت‌یابی به‌شکل چاپی و الکترونیکی برای رسیدن به میز مرجع و راهنمای رده‌های هر تالار؛
- نصب دو مانیتور جداگانه برای هر میز خدمت برای رؤیت هم‌زمان نتایج جستجو توسط کاربر و کتابدار؛
- تدوین برنامه بازاریابی خدمات؛

۱. کنترل و رفع مشکل سیستم‌های کاربران از طریق اتصال سیستم کتابدار به سیستم کاربر

- نظارت بر منابع برعهده کتابدار و نظارت بر رفتار مراجعان برعهده حراست گذاشته شود؛
- تهیه راهنماهای محیطی و نصب تابلوی راهنمای آویز در ورودی سالن‌ها؛
- ممکن کردن رزرو منبع قبل از مراجعه کاربر به کتابخانه یا استفاده از مانیتورهای آگاهی‌رسان از فرایند امانت در محل میز امانت برای آگاه کردن متقاضی.

۸. تالار کودکان

- ایمن‌سازی فضا و پله‌ها؛
- استفاده از مبلمان رنگی؛
- نصب ماکت شخصیت‌های محبوب کودکان و کاراکترهای کارتونی؛
- فضاهای مجازی معرفی منابع؛
- به‌کارگماردن کارمندان با روحیه کار با کودکان؛
- میز و صندلی مخصوص بزرگسالان پژوهشگر حوزه کودک در این تالار؛
- نصب سیستم جستجو؛
- نصب سیستم جستجوی جداگانه برای کتابخانه ملی دیجیتال کودکان.

۹. تالار ایران‌شناسی

- اصلاح نام و برجسب ورودی (به‌طور مثال، «کتابخانه تخصصی ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی» به‌جای نام کنونی آن یعنی «مرکز تحقیقات ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی»؛)
- نصب راهنما بعد از ورود به بخش؛
- تجهیز تالار نشست‌های ایران‌شناسی.

۱۰. کتابخانه عمومی

1. Radio Frequency Identification

RFID یا سیستم شناسایی با استفاده از امواج رادیویی، سامانه شناسایی بی‌سیم است که بین یک شناسه رادیویی (Tag) که به یک کالا، شی، و ... متصل شده است و یک قرائت‌گر، تبادل داده انجام می‌شود.

- استفاده از سیستم مستقل جستجو در نزدیکی میز امانت کتابخانه عمومی؛
- بهره‌گیری از کیوسک تحویل کتاب (با فناوری RFID^۱ یا کیوسک معمولی) در جلوی ورودی اصلی ساختمان کتابخانه به‌دلیل مشکل پارک خودرو؛
- تغییر محل میز امانت به محل رؤیت‌پذیر؛
- نصب تابلوی میز امانت؛
- فعال کردن آسانسور برای استفاده معلولان از سالن کتابخانه عمومی؛

- اصلاح سیستم تهویه؛
- نصب توری برای پنجره‌های مشرف به فضای بیرون برای بهره‌برداری از هوای طبیعی و جلوگیری از ورود حشرات و...؛
- انتقال محل مصاحبه به فضای قفسه‌ها برای جلوگیری از ایجاد مزاحمت برای مطالعه‌کنندگان همراه با تهیه مبلمان.

مآخذ

O'Neill, K. L., & Guilfoyle, B. A. (2015). Sign, Sign, everywhere a sign: What does "Reference" mean to academic library users? *The Journal of Academic Librarianship*, 41 (4), 386-393.

استناد به این مقاله:

نجفقلی نژاد، اعظم؛ صادق‌زاده وایقان، علی؛ و محمدی، فرناز (۱۳۹۹). بهبود دسترسی به میزهای خدمت در کتابخانه ملی: گزارش یک بررسی میدانی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۱ (۱)، ۸۰-۹۲.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی