

دخالت مراجعان در برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه: مطالعه موردی کتابخانه ملی ایران

اعظم نجفقلی نژاد*
دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی و رئیس گروه خدمات ویژه سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران، ایران

فرناز محمدی
دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، معاون اداره کل فراهم‌آوری سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، تهران، ایران

چکیده

پایش دیدگاه مراجعان درباره خدمات کتابخانه ملی ایران و استفاده از آن در برنامه‌ریزی خدمات، هدف این پژوهش است. روش آن، کیفی است و از گروه کانونی و طوفان فکری و تصمیم‌گیری گروهی برای جمع‌آوری داده استفاده شد. گروه‌های کانونی با مشارکت ۲۹ نفر از اعضا (در دو گروه ۱۱ و ۱۸ نفر) تا اشباع داده‌ها ادامه داشت. نرم‌افزار Maxqda برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. یافته‌ها نشان داد عوامل خدمات‌رسانی اداره کل اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران از دیدگاه مراجعان در ۴ درون‌مایه می‌گنجد. تحلیل کیفی داده‌های مراجعه‌کنندگان منجر به استخراج ۵۴۶ کد اولیه شد که به گزارش عوامل خدمات‌رسانی پرداخته بودند. بازبینی متعدد و ادغام کدها بر اساس تشابه در طی چندین مرحله، در نهایت ۱۴ زیردرون‌مایه حاصل گردید. یافته‌های این پژوهش بیانگر وجود برخی مشکلات در میزهای خدمت کتابخانه ملی بود. با استناد به پیشنهادها مشارکت‌کنندگان این پژوهش و به واسطه تجربه زیسته نویسندگان در میزهای خدمت، پیشنهاداتی به تفکیک مباحث مطرح شده ارائه گردید.

کلیدواژه‌ها: مشتری‌مداری، خدمات کتابخانه، کتابخانه ملی ایران، برنامه‌ریزی خدمات

* نویسنده مسئول: najafgholinezhad@gmail.com

مقدمه و بیان مسئله

محور اساسی پویایی و حیات سازمان‌های موفق، در نظر گرفتن دیدگاه مراجعان در استفاده از خدمات است. بحثی که امروزه بیشتر مطرح است و سازمان‌ها برای رسیدن به آن تلاش می‌کنند، غنی‌سازی تجربه کاربری است که به عنوان یکی از اهداف پایه سند تحول سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران نیز مطرح است. گرچه تجربه کاربری در محیط وب بیشتر مفهوم می‌یابد اما به نظر می‌رسد تجربه کاربری همان خاطره‌ای است که با استفاده از یک محصول یا خدمت در ذهن کاربر نقش می‌بندد، حال این تجربه چه حضوری باشد چه مجازی (آپلتون^۱، ۲۰۱۶). کتابخانه‌ها به عنوان مراکز دانش اگر بتوانند این خاطره و تجربه را به تجربه‌ای غنی تبدیل کنند، در انجام رسالت خود موفق عمل کرده‌اند. مشتری‌مداری بدون توجه به مراجعان کتابخانه کاری ناممکن است بنابراین بررسی ادواری و همه‌جانبه نظرها، پیشنهادهای و انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه می‌تواند به رضایت کسانی که روزانه به کتابخانه مراجعه می‌کنند، بیانجامد و عامل ارتقای وجهه کتابخانه و کارکنان آن در نزد ایشان می‌شود.

میزهای خدمت و کارکنان آن‌ها، «خطوط مقدم^۲» هر کتابخانه محسوب می‌شوند؛ به عبارت دیگر آن‌ها اساساً اولین نقاط تماسی هستند که مراجعان می‌بینند. آن‌ها پل بین مراجعان و مجموعه‌های کتابخانه‌ای هستند (کوری^۳، ۲۰۱۶، ص. ۷-۸). اگر میزهای خدمات‌رسانی و کارکنان آن‌ها، آینه و ویتترین تمام‌نمای کتابخانه تلقی شود، سخن به گزاف نرفته است. تلاش‌های سایر واحدها (بخش‌های گردآوری، حفاظت، سازماندهی، دیجیتال و ...) در این بخش جلوه می‌یابد، این میزها و این کارکنان، آبروی کتابخانه محسوب می‌شوند و قضاوت اعضا در رابطه با سطح کتابخانه اغلب با چگونگی عملکرد افراد در این میزها گره می‌خورد. پژوهش‌های کمی زیادی به سنجش و ارزیابی نظرات و دیدگاه‌های کاربران از میزهای خدمات کتابخانه‌ها پرداخته است، اما این پژوهش با رویکردی متفاوت،

-
1. Appleton
 2. Faces
 3. Curry

خدمات‌رسانی به مراجعان اداره کل اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران را با روش کیفی و از دیدگاه و بیان خود آن‌ها مورد مطالعه قرار داده است.

روش‌شناسی

روش این پژوهش کیفی است و از گروه کانونی و طوفان فکری و تصمیم‌گیری گروهی برای جمع‌آوری داده استفاده شد. طوفان فکری یکی از شناخته‌شده‌ترین تکنیک‌های متداول در ایجاد خلاقیت و نوآوری است که عبارت است از فن گردهمایی که طی آن، شرکت‌کنندگان در محیطی خالی از عوامل بازدارنده و انتقادی به ایده‌پردازی و ارائه راه‌حل‌هایی برای حل مسئله‌ای می‌پردازند (قاسمی و معینی‌اصل، ۱۳۹۲). طوفان فکری در این پژوهش طی دو نشست اتفاق افتاد. نشست گروه‌های کانونی با مشارکت ۲۹ نفر از اعضای کتابخانه ملی ایران (در دو گروه ۱۱ و ۱۸ نفر) جهت اشباع داده‌ها انجام شد. نمونه‌گیری به صورت هدفمند بود. معیار ورود مشارکت‌کنندگان به گروه کانونی اول (۱۱ نفر)، مراجعه‌کنندگان عادی با سابقه حداقل دو سال عضویت فعال در کتابخانه ملی و معیار ورود مشارکت‌کنندگان به گروه کانونی دوم (۱۸ نفر) پژوهشگران دارای دو اثر تألیفی علمی بود تا مطمئن شویم هدف آن‌ها صرفاً استفاده از فضای مطالعاتی کتابخانه ملی نبوده است. نمونه‌گیری هدفمند یا نمونه‌برفی برای شناسایی این اعضا استفاده شد. در این نشست‌ها، ما به عنوان تسهیلگر به هدایت جلسه پرداختیم و چهار قاعده اساسی طوفان فکری (انتقاد ممنوع، اظهار نظر آزاد و بی‌واسطه، تأکید بر کمیت پیشنهادات مطرح شده از سوی مشارکت‌کنندگان و تلفیق و بهبود پیشنهادات) را رعایت نمودیم. ابتدا مسئله به روشنی و مختصر تعریف شد و متناسب با مباحث، پیشنهاداتی از سوی ما ارائه شد تا زوایای آن پیشنهاد بررسی شود. به علاوه چندین پرسش اساسی در زمینه میزهای خدمت به فراخور بحث مطرح شد. برای مثال: با یادآوری اولین روز مراجعه به کتابخانه پس از عضویت، چه مشکلات و نگرانی‌هایی داشتید؟ دیدگاه شما درباره موقعیت مکانی، دسترس‌پذیری و فیزیک و ظاهر میزهای خدمت‌رسانی چیست؟ در حال حاضر برای بهره‌برداری از خدمات و امکانات

کتابخانه ملی چه موانعی را پیش روی خود می‌بینید؟ میزان گویا بودن اسامی میزهای خدمت‌رسانی و تناسب اسامی با خدمات ارائه شده از نظر شما چگونه است؟ در چه مراحل از فرآیند انجام پژوهش نیازمند همراهی و یاری از سوی کتابداران هستید؟

مشارکت‌کنندگان، اندیشه‌ها و نظرهای خود را به صورت گردشی در بین خود بیان می‌کردند. در مرحله بعد اندیشه‌ها و نظریات تولید شده توسط ما پالایش شد و موارد مشابه و نامناسب حذف گردید و در نهایت تعدادی نظر به صورت پیشنهاد اعلام شد. کلیه ایده‌های مستخرج توسط ما ثبت، دسته‌بندی و جمع‌بندی گردید و از نرم‌افزار Maxqda برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

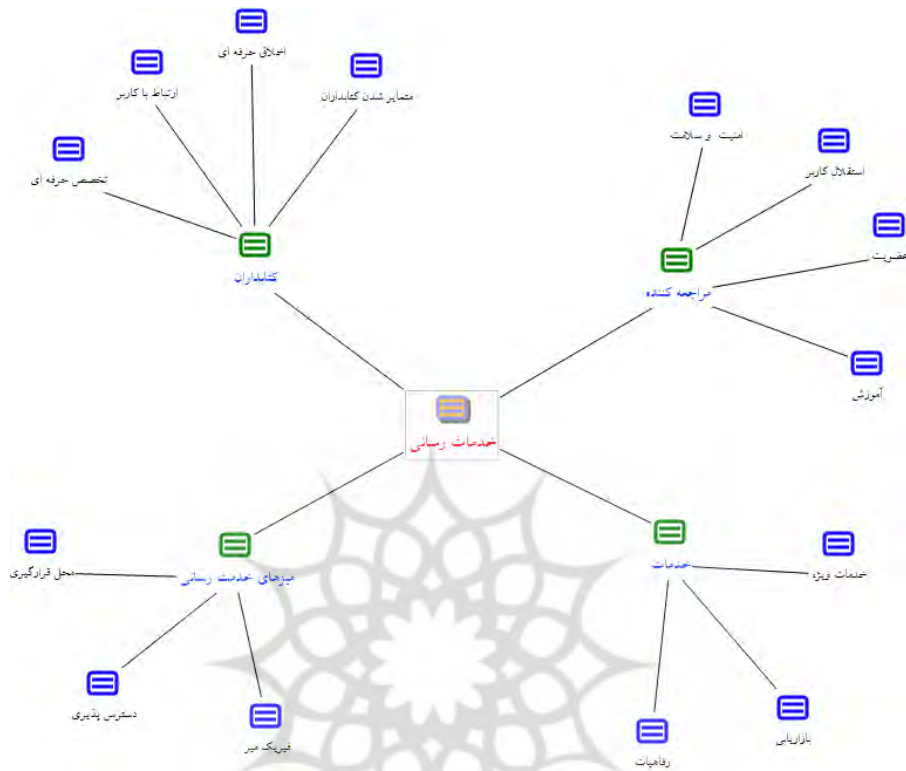
یافته‌ها

عوامل خدمات‌رسانی از دیدگاه مراجعه‌کنندگان

خدمات‌رسانی در کتابخانه ملی ایران از دید مراجعان متأثر از فاکتورهای مختلفی است. داده‌ها نشان داد عوامل خدمات‌رسانی اداره کل اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران از دیدگاه مراجعان در ۴ درون‌مایه می‌گنجد. تحلیل کیفی داده‌های مراجعه‌کنندگان منجر به استخراج ۵۴۶ کد اولیه شد که به گزارش عوامل خدمات‌رسانی پرداخته بودند. بازمینی متعدد و ادغام کدها بر اساس تشابه در طی چندین مرحله، در نهایت ۱۴ زیردرون‌مایه حاصل گردید. این درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌ها را می‌توانید در شکل ۱ مشاهده نمایید:

پروژه نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

شکل ۱. درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عوامل خدمات‌رسانی از دید مراجعه‌کنندگان



۱. کتابداران

اظهارات مشارکت‌کنندگان نشان داد درون‌مایه کتابداران خود شامل ۴ زیردرون‌مایه است:

تمایز کتابداران، الگوی ذهنی، تخصص حرفه‌ای و اخلاق حرفه‌ای.

۱-۱. تمایز کتابداران: یکی از عوامل مؤثر بر خدمت‌رسانی که مراجعان مشارکت‌کننده در

گروه کانونی به آن اشاره داشتند، تمایز کتابداران نسبت به اعضا بود. یکی از

مشارکت‌کنندگان بیان داشت که «امکان تشخیص کتابداران با مراجعان وجود ندارد

و هر کسی که به میز مرجع نزدیک می‌شود آدم فکر می‌کند مسئول میز است».

مشارکت‌کنندگان به عدم حضور مرتب کتابداران پشت میزهای خدمت‌رسانی به

ویژه مرجع اشاره کرده و گفتند: «هنگامی که به میز مرجع مراجعه می‌کنم و کتابدار

- حاضر نیست نمی‌دانم چقدر باید منتظر باشم»، «آیا اصلاً کتابدار باز می‌گردد یا خیر و یا می‌توانند به کتابداران دیگر حاضر در سالن‌ها مراجعه داشته باشند».
- ۲-۱. ارتباط با کاربر و الگوی ذهنی آنان: مشارکت‌کننده‌ای معتقد بود «داشتن ارتباط نزدیک‌تر با کتابداران و کتابخانه باعث می‌شود مراجعان هم احساس تعلق خاطر نسبت به کتابخانه پیدا کرده و در نتیجه از منابع و امکانات آن مراقبت بیشتری داشته باشند». نکته خیلی مهمی که ما در طی جلسه با مراجعان به آن دست یافتیم الگوی ذهنی منفی مراجعان نسبت به کتابداران بود. مشارکت‌کننده‌ای بیان داشت: «کتابداران سواد کافی برای انتخاب کتاب مرجع ندارند، در صورتی که این حداقل کاری هست که تخصصش را باید داشته باشند!»
- ۳-۱. تخصص و حرفه‌گرایی: در بررسی علل مراجعه کم یا عدم مراجعه به کتابداران به‌ویژه کتابداران میزهای خدمت مرجع برای دریافت کمک پژوهشی عواملی که مراجعان به آن اشاره داشتند را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد:
- نداشتن شناخت نسبت به کارکرد و وظایف کتابداران مرجع: یکی از مشارکت‌کنندگان مطرح کرد که «نمی‌دانم افرادی که پشت هر میز حضور دارند، دقیقاً محدوده کاری آن‌ها چیست و زمانی که می‌خواهم مشکلات یا مسائلی که با آن در کتابخانه روبرو هستم را با آن‌ها در میان بگذارم، می‌ترسم که جزء شرح وظایف آن‌ها نباشد و به ایشان بربخورد»؛ «اینکه چه مسائل و اموری را می‌توان با آن‌ها مطرح کرد را نمی‌دانم»؛ «ما فرهنگ پرسشگری نداریم و نمی‌دانیم در مورد چه مسائلی کتابداران می‌توانند مورد پرسش قرار گیرند».
 - نداشتن تخصص: یکی از مراجعان اشاره کرد که «حتی اگر مراجعه هم داشته باشیم سواد تخصصی برای پاسخگویی ندارند». این مشارکت‌کننده در ادامه از تجربه خودش گفت: «برای پیدا کردن کتاب گاتاها به کتابدار مرجع مراجعه کردم و خواستم که محل نگهداری کتاب را به من بگوید، کتابدار، در پاسخ اسم نویسنده کتاب را از من خواست! در اینجا بود که فهمیدم نمی‌توانم از ایشان انتظار کمک بیشتری داشته

باشم»؛ «کتاب فروش‌ها بهتر از کتابدارها منابع را می‌شناسند. وقتی وارد کتاب‌فروشی می‌شوم فروشندگان که اکثراً کتاب‌باز هستند، به راحتی می‌توانند مطابق سلیقه و خواستم به من منبع معرفی کنند و محتوای کتاب‌ها را به خوبی می‌شناسند».

۴-۱. اخلاق حرفه‌ای: رعایت اخلاق حرفه‌ای به کرات مورد تأکید بود: «کتابداران برخی از سالن‌ها، همراه مراجعه‌کننده نیستند» و یا «وقتی چند نوبت برای گرفتن کتاب به میز امانت مراجعه می‌کنم کتابداران طوری نگاه می‌کنند که از کار خود پشیمان می‌شوم!»، «برای درخواست خرید یک کتاب به کتابدار مراجعه کردم، ولی ظاهراً مسئولیتی در این زمینه نداشت و فقط گفت به دفتر مدیریت اعلام کنید»، «باید برای هر کدام از مراجعان اهمیت قائل باشند، حالا شاید در یک ساعت یک نفر هم مراجعه نکند، اما برای آن یک نفری که احتمال دارد مراجعه داشته باشد؛ کتابداران باید ارزش قائل باشند». برای درک بهتر مطلب درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های مرتبط با مقوله کتابداران را در جدول ۱ ببینید:

جدول ۱. درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عوامل خدمات‌رسانی: کتابداران

زیردرون‌مایه‌ها	درون‌مایه‌ها
تمایز کتابداران نسبت به مراجعان	تمایز کتابداران
الگوی ذهنی منفی مراجعان نسبت به کتابداران	الگوی ذهنی
نداشتن شناخت نسبت به کارکرد و وظایف کتابداران	کتابداران
مرجع	تخصص و حرفه
نداشتن تخصص	گرای
رعایت اخلاق حرفه‌ای از سوی کارمندان	اخلاق حرفه‌ای

۲. مراجعه‌کننده

اظهارات مراجعان نشان داد، این درون‌مایه خود شامل چهار زیردرون‌مایه آموزش، استقلال، عضویت و امنیت و سلامت مراجعه‌کننده است.

۱-۲. آموزش: خواست مراجعان از آموزش در زمینه‌های زیر مهم و ضروری عنوان شد:

- آموزش سواد کتابخانه‌ای: نمونه‌هایی از اظهارات مراجعان در این زمینه عبارت بود از: «کتابخانه بریتانیا بعد از ثبت نام، تور برگزار می‌کند و آموزش استفاده از خدمات را برای اعضای جدید در سرلوحه کارهای خود قرار داده است»

- آموزش سواد پژوهش: مراجعه کننده‌ای معتقد بود «SPSS و برنامه‌های مختلف تحلیل داده، مقاله نویسی، جست‌وجوی پژوهشی، معرفی مراجع معتبر برای استفاده در پژوهش‌ها می‌تواند در دوره‌های مختلف عضویت توسط کتابخانه ملی برگزار شود». البته به نظر می‌رسد انتظار اعضا از کتابخانه ملی بیشتر از دانشگاه بوده است، به طوری که مراجعه کننده‌ای بر این باور بود: «دانشگاه را نتوانستیم قانع کنیم که مقاله نویسی و روش‌های پژوهش کاربردی را آموزش بدهد، حداقل کتابخانه ملی که برخورد مناسب دارد این کار را انجام بدهد».

- برنامه‌های فرهنگ‌سازی: مراجعه کننده‌ای معتقد بود «شرایط و امکانات کتابخانه ملی ایران این اجازه را می‌دهد که برنامه‌های فرهنگ‌سازی به بهترین نحو در کتابخانه ملی برگزار شود».

۲-۲. استقلال کاربر: اغلب مراجعه کنندگان معتقد بودند استقلال کاربر در استفاده از خدمات تأمین نشده است. نمونه‌هایی از نقل قول‌های مراجعان در این زمینه عبارت بود از: «بعد از عضویت ادامه مسیر بر دیگر مراجعه کنندگان استوار است»، «اطلاعات در این کتابخانه به راحتی در اختیار کاربر قرار ندارد و کاربر خودش می‌بایست آن‌ها را با تلاش زیاد به دست آورد»؛ «هر کس که دم دستمان قرار بگیرد از او پرسش می‌کنیم»؛ «کسانی که به اداره عضویت مراجعه می‌کنند عجله دارند و وقتی اطلاعات موردنیازشان را بدست نمی‌آوردند از بغل دستی‌هایشان پرسش می‌کنند»؛ «قبل از اینکه به کتابخانه بیایم تلفنی با خواهرم تماس گرفتم که عضو کتابخانه بود و در طول تمام مدتی که به هدفم رسیدم مدام با او در ارتباط بودم و از او راهنمایی می‌خواستم. از پارک ماشین تا گرفتن کارت عضویت و تا پیدا کردن کپی و تالار پایان‌نامه‌ها مدام از خواهرم کمک می‌گرفتم!»

۲-۳. عضویت: مراجعه کنندگان پژوهشگر معتقد بودند «عضویت بر مبنای مدرک تحصیلی باعث شده است بیشتر اعضای کتابخانه ملی به دنبال فضایی برای مطالعه آزمون‌های ورودی

دانشگاه‌ها و آماده شدن برای امتحانات ترم باشند». مشارکت‌کننده‌ای دلیل استفاده خود را فضای مناسب و آرامش حاکم بر این فضا عنوان کرد نه پژوهش.

۴-۲. امنیت و سلامت: از صحبت‌های مراجعان موارد زیر درباره امنیت و سلامت قابل حصول بود:

- تسهیل تردد: نمونه‌هایی از نقل قول‌های مراجعان عبارت بود از: «حدود نیم ساعت تا چهل دقیقه سرگردانی در بلوار کتابخانه برای یافتن جای پارک و سپس پیاده‌روی تا پیدا کردن و رسیدن به درب شرقی اعصابم را به هم ریخته بود»، «چرا از درب پرسنل اجازه تردد پیاده به کتابخانه ملی داده نمی‌شود؟ حراست برای کم کردن کار خود چنین اجازه ترددی را نمی‌دهد و برای کاربری که محل پارک ماشینش نزدیک این در هست مجبور است تا درب شرقی پیاده برود»؛ «سازنده و معمار کتابخانه می‌دانسته که تردد به این کتابخانه به دلیل وسعت سخت است و ۴ درب برای تردد در نظر گرفته است، اما چرا فقط یک درب برای تردد مراجعان در نظر گرفته شده است؟»؛ «درهای ورودی درب شرقی خیلی سنگین هستند و با وجود وسایل موجود در دست، عامل مشکل محسوب می‌شوند».

- توجه به سلامت مراجعان: اغلب اعضای جدید مشارکت‌کننده ابراز داشتند: «در روزهای اول عضویت به دلیل پیچیدگی فرایندهای امانت منبع و سرگردانی‌های اولیه دچار استرس شده بودم و این باعث شده بود حتی تابلوهای بدیهی را نیز نبینم» مشارکت‌کننده‌ای اشاره به گیت‌های تردد نموده و گفت: «گیت‌ها سلامت مراجعان را به خطر می‌اندازند»، تعدادی از مشارکت‌کنندگان هم از تجربیاتشان در زمینه آسیب‌های فیزیکی صحبت کردند.

- احترام به شأن مراجعان: مشارکت‌کنندگان معتقد بودند: «باید برای هر یک از مراجعان اهمیت قائل شد»؛ «اینجا افراد عادی جامعه نیستند، افرادی هستند که بخشی از سطح تحصیلات را گذرانده‌اند». برخی بیان داشتند سختگیری حراست برای مراجعان قابل درک نیست و کلی زمان و انرژی آن‌ها را هدر می‌دهد. مشارکت‌کننده‌ای معتقد بود «با مراجعان به صورت امنیتی برخورد نکنند، این‌ها بخشی از جامعه هستند که فرهیخته محسوب می‌شوند و کف جامعه نیستند»، «با امنیتی برخورد کردن و ایجاد فشار، نارضایتی از ابتدای ورود به

کتابخانه شروع می‌شود».

برای درک بیشتر مطلب، درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عامل دوم را در جدول ۲ ببینید:

جدول ۲. درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عوامل خدمات‌رسانی: مراجعه‌کننده

درون‌مایه‌ها	زیردرون‌مایه‌ها
	آموزش سواد کتابخانه‌ای
	آموزش سواد پژوهش
	برنامه‌های فرهنگ‌سازی
	راهنماها و بروشورها
خدمات‌رسانی	مراجعه‌کننده
	استقلال مراجعه‌کننده
	راهنماهای محیطی
	عضویت
	عضویت هدفمند
	تسهیل تردد
	امنیت و سلامت
	توجه به سلامت جسمی مراجعان
	احترام به شأن مراجعان

خدمات

اظهارات مراجعان نشان داد، این درون‌مایه خود شامل سه زیردرون‌مایه خدمات ویژه، رفاهیات و بازاریابی است.

۱. خدمات ویژه: اظهارات مراجعان درباره خدمات ویژه، موارد زیر را می‌طلبید:
 - ارتقا منزلت علمی پژوهشگران: نمونه‌هایی از نقل قول‌های مشارکت‌کنندگان عبارت است از: «اگر کتابخانه ملی می‌خواهد اینجا محل تردد پژوهشگران باشد باید امکانات و شرایط لازم برای پژوهش و پژوهشگر را فراهم کند»؛ «ضعف سرعت اینترنت در اینجا این پیام را به پژوهشگر می‌دهد که از این اینترنت صرفاً برای چک کردن ایمیل و شبکه‌های مجازی استفاده کن! هیچ امکان اضافی برای کار پژوهشی وجود ندارد، نه پایگاهی و نه سرعت مناسبی که بتوان از آن برای کار پژوهشی استفاده کرد! حجم محدود آن نیز قابل استفاده

برای دانلود کردن دو تا سه مقاله است و عملاً این پیام را انتقال می‌دهد که امکاناتی برای کار پژوهشی در نظر گرفته نشده است!».

- شکل‌گیری هسته‌های پژوهشی: مراجعان انتظار خدماتی را داشتند که به گفته آنان تاکنون در کتابخانه ملی آن را تجربه نکرده‌اند. یکی از مشارکت‌کنندگان اشاره کرد: «اگر من بدانم داخل کتابخانه چه کسی هم موضوع من در حال پژوهش است یا اگر تخصصی دارد که در راستای کار پژوهشی من است قطعاً از او استفاده می‌کنم که هم نفع مادی برای هر دو ما دارد و هم فعالیت‌های علمی که هر کدام جزیره‌وار در حال انجامش هستیم، تقویت می‌شود و برون‌داد بهتر و دقیق‌تری به جامعه علمی ارائه می‌شود و در سطح کلان می‌تواند پیامدهای بسیار مثبتی در درازمدت داشته باشد». مشارکت‌کننده‌ای بیان داشت که «کتابخانه ملی صرفاً استفاده سخت‌افزاری از افراد می‌کند؛ باید این اجازه را بدهند که بچه‌ها با یکدیگر گفت‌وگو کنند»؛ «برنامه‌های اندیشه‌گاه را چه کسی تعیین می‌کند؟ چرا اجازه استفاده از آن را به اعضا نمی‌دهند؟ اگر ما در چنین محیطی به گفت‌وگو با هم نپردازیم پس کجا باید این اتفاق رخ دهد؟»

- مهارت‌آموزی پژوهشی: مراجعه‌کننده‌ای بر این باور بود: «کتابخانه ملی پتانسیل این را دارد که نواقص دانشگاه را جبران کند. در دانشگاه به نیازهای مهارت‌آموزی پژوهشی توجهی نمی‌شود، حال آنکه کتابخانه ملی می‌تواند این خلأ را پر کرده و با آموزش مراجعان در زمینه سواد اطلاعاتی یا سواد پژوهشگری و یا جهت‌دهی به مطالعات و پژوهش‌ها از طریق طرح نیازهای مطالعاتی جامعه و یا مبتنی بر مجموعه منابع خود به ویژه پایان‌نامه‌ها، در زمینه پیشنهاد موضوع پژوهش وارد شده و این نقص را جبران نماید و خود نیز از این رهیافت بهره‌مند شود».

- گسترش روح پژوهشگری: یکی از مشارکت‌کنندگان اشاره کرد: «ما بخشی از جامعه هستیم که بنا بر هر دلیلی خودمان انتخاب کردیم که پژوهشگر باشیم. هر کدام از ما این فرصت و توان را دارد که به کار دیگری بپردازد، اما همین حضور ما در این محیط نشان

می‌دهد که ما همگی یک هدف مشترک داشتیم و انتخاب کردیم که پژوهش کنیم. حال با برنامه‌ریزی می‌توانید از این نیروی متخصص استفاده کنید».

۲. بازیابی و آگاهی‌رسانی: با توجه به گفته‌های مراجعان، سازوکار مشخصی برای بازیابی و آگاهی‌رسانی در میزهای خدمات‌رسانی مختلف گزارش نشد. نکته‌های زیر از مصاحبه‌های مراجعان، نیازمند توجه ویژه است:

- آگاهی‌رسانی خدمات و امکانات: به قول یکی از مراجعان «برای شناخت ساده‌ترین خدمات و امکانات و بهره‌برداری از آن‌ها در کتابخانه ملی، نیاز به تلاش مضاعفی از سوی مراجعان است و زمان زیادی باید صرف اطلاع‌یابی کرد». برای مثال عدم اطلاع‌رسانی در خصوص شیوه‌نامه انتخاب کتاب مرجع در تالارها باعث شده است هنگامی که درباره منابع مرجع گفت‌وگو شد، یکی از مشارکت‌کنندگان اظهار داشت که «آیا اصلاً کارشناسان هر تالار سواد و اطلاع کافی از تعریف کتاب مرجع دارند؟». حال آنکه مراجعان از شیوه‌نامه انتخاب کتاب‌های مرجع توسط کتابداران بی‌اطلاع‌اند.

یکی از مراجعان اظهار داشت که «چندین ماه به کتابخانه ملی تردد می‌کردم، شاید نزدیک به یک سال روی موضوعی پژوهش می‌کردم. روزی به طور اتفاقی وارد بخش ایرانشناسی شدم و تازه آنجا بود که فهمیدم چنین بخشی در کتابخانه ملی وجود دارد!»؛ «یک سال تلف شدن زمان یک محقق برای آنچه که کتابخانه موجودی دارد و برای داشتن آن هزینه‌های زیادی صرف شده، صرفاً به دلیل آگاهی‌رسانی ضعیف مغفول مانده و به کار نیامده است»؛ «حتی الآن پس از گذشت هفت هشت سال از عضویت واقعاً نمی‌داند کارکرد هر میز اطلاع‌رسانی دقیقاً چیست»؛ «گاهی خجالت می‌کشم پرسشی را از کارمندان پشت میز پرسم چرا که نمی‌دانم دقیقاً چه پرسش‌هایی را می‌توان از آن‌ها پرسید و مدام نگرانم که مبادا درخواست یا پرسشی که دارم را اگر مطرح کنم به آن‌ها بریزد».

- آگاهی‌رسانی خدمات تخصصی: یکی دیگر از مشارکت‌کنندگان مطرح کرد که «صرفاً برای مشکلاتی مثل خرابی لامپ تالار یا میز و صندلی‌ها به کتابداران مرجع مراجعه می‌کنم و اصلاً نمی‌دانستم آن‌ها می‌توانند به من در کارهای پژوهشی کمک کنند!»؛ «فکر می‌کردم

کتابداران مرجع صرفاً وظیفه نظارت بر تالار را دارند». مراجعه کنندگان به نامانوس بودن نام بخش‌های مختلف کتابخانه اشاره کردند و بیان کردند که تا مدت‌ها نمی‌دانستند که پایانند چیست؟ یا تالار رقمی برای آن‌ها مفهومی نداشت و اصلاً نمی‌دانند که این کلمه به چه چیزی اشاره دارد!

- ابزارهای اطلاع‌رسانی: مشارکت‌کننده دیگری با اشاره به مانیتورهای محوطه پرسید «اصلاً کارکرد این مانیتورها چیست؟» اکثر مراجعان بیان داشتند که تصورشان از دیدن این مانیتورها این است که برای اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه مورد استفاده قرار خواهند گرفت ولی مطالبی که در این مانیتورها نمایش داده می‌شود هیچ مشکلی را از کاربر رفع نمی‌کند و اخباری را ارائه می‌کند که برای کاربر نیست؛ «قبلاً موقعی که برای استراحت به حیاط می‌رفتم، جلو این مانیتورها می‌ماندم که شاید مطلب مهم یا مفیدی را در آن‌ها مشاهده کنم، ولی از بس مطالب نامرتب دیدم حالا دیگر اصلاً توجهی به آن‌ها ندارم». مشارکت‌کنندگان در رابطه با سایت کتابخانه، آن را برای آگاهی‌رسانی ناکارآمد دانستند. یکی از مشارکت‌کنندگان مطرح کرد: «برای دیدن یک مطلب در مورد عضویت یا بخش‌هایی که ما با آن‌ها در تماس هستیم و برای ما مهم است باید چندین کلیک انجام شود و گاهی اصلاً نمی‌دانیم کجا باید دنبال مطلب مورد نظر بگردیم و در این سایت سردرگم‌تر می‌شویم».

برای درک بیشتر مطلب، درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عامل دوم را در جدول ۳

بینید:

جدول ۳. درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عوامل خدمات‌رسانی: خدمات

زیردرون‌مایه‌ها	درون‌مایه‌ها
ارتقاء منزلت علمی پژوهشگران	خدمات ویژه
شکل‌گیری هسته‌های پژوهشی	
مهارت‌آموزی پژوهشی	خدمات رسانی خدمات
گسترش روح پژوهشگری	
آگاهی‌رسانی خدمات و امکانات	بازاریابی و آگاهی‌رسانی
آگاهی‌رسانی خدمات تخصصی	

میزهای خدمات‌رسانی

در زمینه میزهای خدمات‌رسانی، ۳ عامل از صحبت‌های مراجعه‌کنندگان حاصل شد. محل قرارگیری و استقرار میز خدمت، دسترس‌پذیری میز و ظاهر فیزیکی آن.

۱. محل قرارگیری و استقرار میز

از نظر اکثر مشارکت‌کنندگان محل قرارگیری میزها تا حدودی مناسب است اما در برخی تالارها از جمله تالار علوم انسانی مشاهده میز مرجع دشوار است: «محل میزهای موجود در تالارها (میزهای مرجع) به دلیل نزدیکی به محل نشستن اعضا، مناسب برای مصاحبه و گفت‌وگوی طولانی نیست»؛ «کتابداران مستقر در میزها، نهایت تلاش خود را می‌کنند تا فعالیت‌های روزانه آن‌ها نظم و سکوت تالار را تحت تأثیر قرار ندهد، اما به دلیل معماری ساختمان، کوچک‌ترین صدایی در تمام تالار شنیده می‌شود». کمبود میز برای مراجعانی که قصد تایپ حرفه‌ای دارند یا از موس صدادار استفاده می‌کنند، مشکل دیگری بود که تقریباً تمام مشارکت‌کنندگان به آن اشاره کردند.

۲. ظاهر فیزیکی میز:

از دید مشارکت‌کنندگان، «ظاهر میزهای خدمت، با توجه به چیدمان داخلی تالارها اندکی نامناسب است». یکی از مراجعه‌کنندگان اشاره کرد: «در اولین روزهای عضویت، اطلاع نداشته که این میزها برای کارمندان است و از آن برای مطالعه و جست‌وجو استفاده کرده است». از نظر مشارکت‌کنندگان معلول، برخی میزها برای خدمات‌رسانی به معلولان و کسانی که از ویلچر استفاده می‌کنند به هیچ وجه مناسب نیست: «در بخش پذیرش، رایانه‌ها بر روی میزهای بلندی قرار گرفته که امکان استفاده را برای ایشان عملاً فراهم نمی‌کند».

۳. دسترس‌پذیری:

نکته‌ای که بیشتر مراجعان نسبت به میزهای خدمات‌رسانی مطرح کردند را می‌توان زیر مقوله دسترس‌پذیری طبقه‌بندی کرد. از جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- راهنماهای محیطی داخل کتابخانه: از دید یکی از مراجعان «معماری ساختمان و پیچیدگی آن خصیصه مثبت این ساختمان و نشان از بلوغ فکری و تبحر معمار آن دارد و مانند هر ساختمان دیگری نیاز است تا با آن آشنا شد؛ اما برای کوتاه شدن این فرآیند آشنایی؛ آگاهی‌رسانی مناسب و استفاده از تابلوهای راهنما نقش اساسی دارند؛ «تا رسیدن به بخش عضویت مشکلی نداشتم، اما بعد که به من گفتند برای گرفتن کپی به آنجا مراجعه کنم بعد از خروج از درب واحد عضویت هیچ راهنمایی ندیدم و مجبور شدم از کسانی که در تردد بودند آدرس را بپرسم؛ «تابلوها خیلی کم است و آنچه هم که قرار داده شده به دلیل رنگ طلایی آن که با نمای ساختمان تقریباً هم‌رنگ است، عملاً دیده نمی‌شود و جلب توجه نمی‌کند». مراجعه‌کننده دیگر به متن و نوشتار تابلوها اشاره کرد: «در تابلوها می‌بایست از عبارات و کلماتی استفاده شود که برای مخاطب قابل فهم باشد؛ «پایند خیلی عجیب و غریب است و خیلی‌ها نمی‌دانند منظور چیست و کلی زمان می‌برد که مفهوم آن را بفهمند». نکته مهمی که به آن اشاره شده غلط نویسی مربوط به برخی تابلوهاست.

۴. راهنماهای محیطی خارج از کتابخانه:

یکی از مراجعان نبود راهنماهای محیطی را حتی به بیرون از ساختمان کتابخانه مربوط دانسته و بیان داشت: «وقتی با ماشین وارد بلوار کتابخانه شدم، نمی‌دانستم اصلاً کدام طرف باید بروم سمت راست یا چپ؟ هیچ نشانه و راهنمایی نبود که درب شرقی و غربی را مشخص کند؛ «کتابخانه ملی از تمام ساختمان‌های دیگری که در این تپه ساخته شده قدیمی‌تر است اما ساختمان‌های جدیدتر مثل باغ کتاب عملاً اینجا را از آن خود کرده‌اند. تابلو باغ کتاب چند برابر تابلو کتابخانه ملی است و این تابلوی کوچکی که گذاشته شده اصلاً در شأن این محل نیست!»؛ «حتی تابلوهای راهنمایی و رانندگی که در بلوار کتابخانه ملی قرار داده‌اند درست نیست و گاه جهت درستی را نشان نمی‌دهند، تابلوهای حمل با جرثقیل عملاً به خاطر نبود پارکینگ، کارایی ندارند و همه ماشین‌ها زیر این تابلوها پارک شده‌اند. اینجا یک محل فرهنگی است. پارک خودرو زیر تابلو پارک مطلقاً ممنوع پیام فرهنگی خوبی را انتقال نمی‌دهد. عملاً یعنی خلاف قانون عمل کردن! این تابلوهای نامناسب و نابجا، این پیام

نادرست را مخبره می‌کنند که این قشر نیز توجهی به بدیهی‌ترین آداب و رفتار شهروندی ندارند!»

برای درک بیشتر مطلب، درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عامل سوم را در جدول ۴ ببینید:

جدول ۴. درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های خدمات‌رسانی: میزهای خدمات‌رسانی

زیردرون‌مایه‌ها	درون‌مایه‌ها
محل استقرار میز	میزهای خدمات‌رسانی
راهنماهای محیطی داخل کتابخانه	خدمات‌رسانی
راهنماهای محیطی خارج از کتابخانه	دسترس‌پذیری
ظاهر فیزیکی	

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته‌های این پژوهش بیانگر وجود برخی مشکلات در میزهای خدمات بود. ما با استناد به پیشنهادها مشارکت‌کنندگان این پژوهش و مشاهدات خود و به واسطه تجربه زیسته خود در میزهای خدمات، پیشنهاداتی را به تفکیک مباحث مطرح شده ارائه می‌دهیم.

کتابداران

۱. تمایز کتابداران: برخی از مشارکت‌کنندگان استفاده از لباس فرم را برای تمایز کتابداران با اعضا پیشنهاد دادند. استفاده از نشان‌ها، مثل بازوبند یا دستمال گردن و یا کارت آویز پرسنلی مورد می‌تواند برای تمایز کتابداران استفاده شود. اطلاع‌رسانی یا نوشته‌ای در زمینه حضور یا عدم حضور و یا طول مدت غیبت کتابداران از پشت میزهای خدمات از جمله نکاتی است که باید مورد توجه قرار گیرد.

۲. ارتباط با کاربر و الگوی ذهنی آنان: بسیاری از گفت‌وگوها و بحث‌های مطرح شده در جلسات، ریشه در الگوی ذهنی شکل گرفته مراجعان درباره کتابداران داشت و به ناتوانی

حرفه‌ای و ضعف قدرت اجرایی کتابداران باز می‌گردد. فعالیت‌های حرفه‌ای و تخصصی متناسب با هر میز خدمت باید توسط کتابداران انجام شود تا اعضا، دید منفی به حرفه و کتابدار را فراموش کنند. انتخاب کتاب‌های مرجع تخصصی حداقل کاری است که کتابداران مرجع باید خود را تقویت و به روزرسانی کنند. طرح تشکیل شورای صنفی برای مراجعان نیز پیشنهاد دیگری بود تا از این طریق هر دو گروه بتوانند ارتباط نزدیک‌تری با هم داشته باشند.

۳. تخصص و حرفه‌گرایی: کتابداران مرجع باید تسلط بیشتری به مجموعه منابع تالار خود داشته و سواد کافی داشته باشند و بدانند که کارشان چه جایگاه و شأنی دارد و انتخاب آنان نیز باید با توجه به شأن کاری‌شان صورت گیرد. لازم است درباره کارکرد میزهای تخصصی و وظایف کتابداران در میزهای خدمت، به صورت ادواری اطلاع‌رسانی گردد. تابلویی از وظایف کتابدار هر میز خدمت با طراحی مناسب از جمله این پیشنهادات است.

۴. اخلاق حرفه‌ای: رعایت اصول و ارزش‌های اخلاقی توسط کارکنان، از نحوه پاسخگویی به اعضا تا توجه به آراستگی ظاهر، لازم است توسط کتابداران در نظر گرفته شود.

مراجعه‌کننده

الف) آموزش

۱. آموزش سواد کتابخانه‌ای: در کتابخانه‌ای به وسعت کتابخانه ملی ایران، به دلیل پیچیدگی و بزرگی کتابخانه و تجربه کم آنان در استفاده از کتابخانه، واجب است در بدو عضویت دوره‌هایی برای اعضا برگزار گردد. برگزاری تور آشنایی با کتابخانه ملی به نظر ضروری می‌رسد که می‌تواند هفته‌ای یکبار برای اعضای جدید برگزار شود.
۲. آموزش سواد پژوهش: دوره‌های تخصصی و پژوهشی در طول زمان عضویت برای اعضا می‌تواند ضعف نهادهای دیگر علمی مثل دانشگاه‌ها را بپوشاند، به این شکل که ببیند کجاها باید پژوهش شود و چه پژوهش‌هایی مورد نیاز جامعه است تا به این سمت حرکت کند.

۳. برنامه‌های فرهنگ‌سازی: برنامه‌های فرهنگ‌سازی گسترده در عمل هم با توجه به امکانات موجود در کتابخانه ملی می‌تواند مدنظر قرار گیرد. تدبیر درباره لیوان‌های یکبار مصرف که به وفور در کتابخانه ملی مصرف می‌شود، برنامه‌ای جدی می‌طلبد. کمدهای نگهداری وسایل اعضا اگر ثابت باشد، افرادی که مدام تردد می‌کنند از لیوان معمولی استفاده می‌کنند که این به محیط‌زیست کمک می‌کند. یا شیرهای آب سرویس‌های بهداشتی لازم است چشمی شود تا از هدررفت آب و تحقق شعار صرفه‌جویی در مصرف آب در شرایط بی‌آبی کشور جلوگیری شود. استفاده از مانی‌تورهای محوطه و محیط اندیشگاه برای آموزش‌های فرهنگ‌سازی مناسب‌اند.

(ب) استقلال مراجعه‌کننده:

اغلب مشارکت‌کنندگان وجود راهنماهای محیطی در واحد عضویت را برای آشنایی اعضای جدید از امکانات و خدمات کتابخانه ملی ضروری قلمداد کردند و آن را عامل استقلال نسبی خود عنوان کردند. وجود تابلو یا بروشوری که بخش‌های مختلف را به کاربر معرفی کند از دیگر پیشنهادات است.

(ج) عضویت:

عضویت اعضا، باید بر مبنای موضوع پژوهش و مدت زمان لازم برای پژوهش انجام گیرد.

(د) امنیت و سلامت

۱. تسهیل تردد: با توجه به مشکلات پارک خودرو در بلوار کتابخانه ملی جهت استفاده از خدمات کتابخانه ملی، تردد اعضا از درب غربی کتابخانه ملی پیشنهادی است که با یک کنترل ساده توسط نگهبانی امکان تردد برای اعضا فراهم می‌شود. تأمین نور تالار در شب در طول بلوار برای تردد اعضا در ساعات پایانی هم از دیگر پیشنهادات مطرح است.

۲. توجه به سلامت مراجعان: آموزش‌های بدو عضویت درباره خدمات و فرایندهای امانت انواع منابع برای کاهش استرس و اضطراب مراجعان پیشنهاد می‌شود. توجه به ایمنی گیت‌های ورودی نیز مهم است.

۳. احترام به شأن مراجعان: پیشنهاد تلطیف نگاه حراستی و تذکر به اعضای فرهیخته‌ای که دارای شأن و جایگاه هستند لازم است در دستور کار واحد حراست و کارکنان آنان قرار گیرد.

خدمات

الف) خدمات ویژه

۱. ارتقا منزلت علمی پژوهشگران: یکی از برجسته‌ترین خواسته‌های مراجعه‌کنندگان، ارتقا منزلت علمی پژوهشگران عضو کتابخانه ملی بود. تخصیص حجم اینترنتی ویژه برای پژوهشگران، اشتراک پایگاه‌های علمی و افزایش امانت همزمان منابع بیشتر، از خدمات ویژه پیشنهادی برای اعضای پژوهشگر است.

۲. شکل‌گیری هسته‌های پژوهشی: از پیشنهادات مطرح در این زمینه، فراهم کردن نظامی برای شکل‌گیری هسته‌های پژوهشی در محیط کتابخانه است. بهتر است طرح استفاده از بهره‌برداری معنوی و به ویژه استفاده از دانش و تخصص مراجعان در برنامه‌های کتابخانه ملی قرار گیرد. اندیشگاه می‌تواند در این زمینه مهم باشد.

۳. ارائه خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات و آگاهی‌رسانی جاری: این خدمات از جمله خدماتی است که مراجعه‌کنندگان انتظار دریافت آن را حداقل برای افراد پژوهشگر داشتند.

۴. مهارت‌آموزی پژوهشی: مهارت‌آموزی پژوهشی در راستای ارتقای سواد اطلاعاتی و سواد پژوهشگری اعضا و نیز تشکیل حلقه‌های مطالعاتی و جهت‌دهی به مطالعات و پژوهش‌های اعضا، از جمله پیشنهادات کلانی است که در این زمینه مطرح است.

۵. گسترش روح پژوهشگری: استفاده از توان و تخصص اعضا برای پیشبرد پژوهش‌های مورد نیاز کتابخانه، پیشنهادی است که می‌تواند در راستای گسترش روح پژوهشگری در این محیط برداشته شود. کتابخانه ملی می‌بایست به اعضا به چشم یک فرصت نگاه کند و با برنامه‌ریزی از این توان و تخصص در جهت اهداف خود بهره‌بردار.

ب) بازاریابی و آگاهی‌رسانی

۱. آگاهی‌رسانی خدمات و امکانات: از آموزش‌های رسمی تا غیررسمی و استفاده از بسترهای فضای مجازی، امکانات، خدمات و تسهیلات کتابخانه ملی بهتر است معرفی و اطلاع‌رسانی شود. خدمات تخصصی از جمله خدمات مرجع و مشاوره‌های اطلاعاتی نیز از جمله مواردی است که باید به اعضا شناسانده شود.

۲. ابزارهای اطلاع‌رسانی: استفاده از مانیتورهای محوطه برای اطلاع‌رسانی در زمینه بخش‌های مختلف کتابخانه و خدمات کتابخانه و سایت کتابخانه ملی ایران نیز برای اطلاع‌رسانی‌های مداوم و معرفی خدمات باید کارآمدتر و دوستانه‌تر طراحی و استفاده شود.

میزهای خدمت‌رسانی

الف) محل قرارگیری و استقرار میز:

اختصاص فضایی برای مصاحبه‌های مرجع برای جلوگیری از تولید سر و صدا و فضای راحت برای مشاوره‌های اطلاعاتی و یا فاصله گرفتن میزهای خدمت از میزهای مطالعه اعضا، از جمله راهکارهای مهم است.

ب) ظاهر فیزیکی میز:

بر مشخص بودن و تمایز میزهای خدمت از نظر رنگ و... به جهت متمایز شدن آن‌ها از میزهای اعضا تأکید شود. اختصاص میز و صندلی ویژه برای معلولین حرکتی و افراد خاص در میز پذیرش که قادر به جست‌وجوی سرپایی نیستند نیز از خواسته‌های بحق اعضا است.

ج) دسترس‌پذیری

۱. راهنماهای محیطی داخل کتابخانه: تدارک تابلوهای جهت‌یابی بخش‌های داخلی کتابخانه، دقت در نوشته‌های داخل این تابلوها، همخوانی ترمینولوژی نام بخش‌ها با ادبیات رایج کاربران و استفاده از لغات فارسی و درست‌نویسی معادل‌های انگلیسی از نکات پیشنهادی است.

۲. راهنماهای محیطی خارج از کتابخانه: توجه ویژه به تابلوهای جهت‌یابی طول بلوار کتابخانه ملی و کیفیت آن‌ها از پیشنهاداتی است که اکثر اعضا نیز طالب آن بودند. به تبعات

فرهنگی تابلوهای راهنمایی و رانندگی بلوار کتابخانه ملی هم که بواسطه شرایط موجود نقض می‌شود، باید توجه نمود.

کتابنامه

قاسمی، زینب؛ معینی اصل، عفت. (۱۳۹۲). مقایسه و تجزیه و تحلیل روش‌های تصمیم‌گیری گروهی طوفان فکری و دلفی، اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت.

Appleton, L. (2016). "User Experience (UX) in Libraries: Let's Get Physical (and Digital)". *Insights* 29 (3): 224–27. Retrieved 2020/01/5 from: <https://insights.uksg.org/articles/10.1629/uksg.317/>

Curry, E.L. (2016). "The Reference Interview in the Google Age". Paper presented at: *IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration*. Retrieved 2017-05-29 from: <http://library.ifla.org/1354/>



استناد به این مقاله: نجفقلی نژاد، اعظم. (۱۴۰۰). دخالت مراجعان در برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه: مطالعه موردی کتابخانه ملی ایران، سال ۱۳۹۷. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۸(۲۹)، ص ۱۳۷-۱۵۷.



Knowledge Retrieval and Semantic Systems is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.