

## بازشناختی از خدمات اطلاع رسانی: الگویی برای کتابخانه‌های ملی

اعظم نجفقلی نژاد

دکترای علم اطلاعات و دانش شناسی و استادیار سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، najafgholinezhad@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۹/۴/۲۴ تاریخ پذیرش: ۹۹/۶/۵

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش شناسایی عوامل موثر بر خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه‌ها است.

**روش پژوهش:** روش این پژوهش کیفی است و از طوفان فکری و تصمیم‌گیری گروهی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. ۲۱ نفر از کتابداران شاغل در میزهای خدمت رسانی کتابخانه ملی ایران (بدون نمونه‌گیری) جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند. برای افزایش اعتبار و دقت داده‌ها، یادداشت برداری‌ها و ضبط شنیداری جمع‌بندی و برای تعدیل و تایید به کتابداران بازگردانده شد. نرم‌افزار مکس کیودا<sup>۱</sup> برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

**یافته‌ها:** عوامل موثر بر خدمات رسانی واحد اطلاع رسانی کتابخانه ملی ایران از دیدگاه کتابداران در ۴ درون‌مایه می‌گنجد (کتابدار اطلاع رسانی، مراجعه کننده، خدمات و میز خدمت). تحلیل کیفی داده‌ها منجر به استخراج ۳۰۱ کد اولیه شد که به گزارش عوامل خدمات رسانی پرداخته بودند. بازبینی متعدد و ادغام کدها بر اساس تشابه در طی چندین مرحله، در نهایت ۱۵ زیر درون‌مایه حاصل گردید. **نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد در درون مایه کتابدار اطلاع رسانی، سه زیر درون‌مایه سواد اطلاعاتی، ارتباط با مراجعه کننده و اخلاق حرفه‌ای کتابدار؛ در درون‌مایه مراجعه کننده، سه درون‌مایه آموزش مراجعه کننده، استقلال و عضویت او؛ در درون‌مایه میزهای خدمت، ۵ زیر درون‌مایه دسترس پذیری، محل میز، فیزیک میز، نام میز خدمت و ایمن سازی؛ و در درون‌مایه خدمات، ۴ زیر درون‌مایه بازاریابی، ارائه ارزش افزوده به مراجعه کننده، اولویت بندی امور و نگاه تخصصی به بخش‌ها و خدمات از عوامل موثر بر خدمات رسانی است.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات اطلاع رسانی، میزهای خدمت، کتابخانه ملی ایران، خدمات کتابخانه

<sup>۱</sup> Maxqda

## مقدمه

کتابخانه‌ها وظیفه گردآوری، حفاظت، سازماندهی و مهم‌تر از همه، اشاعه اطلاعات را بر عهده دارند. منابع و اطلاعات، آن‌قدر برای کتابخانه‌ها بااهمیت تلقی می‌شوند که آن را به خونی تشبیه کرده‌اند که در شریان‌های آن در جریان است. خونی که حیات کتابخانه به آن بستگی دارد. به جریان انداختن این شریان‌ها، با ارائه دسترسی آسان مجموعه خود به مراجعین، از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. این کار مستلزم تماس با کاربر است. به گفته رانگانان<sup>۱</sup> (۱۹۶۱، ص ۲۴)، تماس درست یعنی «تماس بین خواننده درست، کتاب درست، در زمان درست از راه ارتباطی صحیح» که این عمل تنها راه تبدیل کاربران بالقوه به بالفعل است. چنین شیوه‌ای، خدمات اطلاع‌رسانی نامیده می‌شود که در میزهای تعبیه شده بدین منظور ارائه می‌گردد. کارکنان اطلاع‌رسانی، «خطوط مقدم<sup>۲</sup>» هر کتابخانه محسوب می‌شوند؛ به عبارت دیگر آن‌ها اساساً اولین (در برخی موارد تنها) افرادی هستند که مراجعین، آن‌ها را - به صورت رو در رو - می‌بینند. آن‌ها پل بین مراجعین و مجموعه‌های کتابخانه‌ای هستند (کوری<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶، ص. ۷-۸) و در بسیاری از موارد، تنها منبع آموزشی مراجعین برای استفاده از منابع و کتابخانه محسوب می‌شوند. اگر میزهای خدمات‌رسانی و کارکنان آن‌ها، آیین و ویرترین تمام‌نمای کتابخانه تلقی شود، سخن به گراف نرفته است. تلاش‌های سایر واحدها (واحدهای گردآوری، حفاظت، سازماندهی، دیجیتال و ...) در این بخش جلوه می‌یابد، این میزها و این کارکنان، آبروی کتابخانه محسوب می‌شوند و قضاوت کاربر در رابطه با سطح مهارت و تخصص دیگر کتابداران نیز اغلب با چگونگی عملکرد این افراد گره می‌خورد.

به دلایل مختلف روان‌شناختی و محیطی، مراجعین، راغب به خدمات بدون واسطه و آسان هستند و در بسیاری از مواقع نیاز خود را بدون مطرح کردن با کتابداران مرتفع می‌نمایند. آنیل و گیلفویل<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) دسترس‌پذیری و رویت‌پذیری کتابداران را

بخش اساسی از خدمات و تلاش‌های بازاریابی می‌دانند. طبق رهنمودهای رفتاری خدمات اطلاعاتی و مرجع<sup>۵</sup> (۲۰۱۳)، اولین گام در ارائه خدمات، این است که کاربر احساس راحتی کند، آن هم در شرایطی که می‌تواند برای کاربر گنج‌کننده، پرفشار و رعب‌آور باشد. واحد اطلاع‌رسانی در هر کتابخانه‌ای، محلی برای نیازسنجی، شناسایی، راهنمایی، بازیابی و اشاعه اطلاعات برای اعضای کتابخانه است که با هدف شناسایی نیازهای جامعه استفاده‌کننده، راهنمایی دسترسی به منابع، فراهم کردن امکانات، تأمین نیازها و نیز فراهم ساختن دسترسی سریع و آسان به منابع اطلاعاتی، به منظور پشتیبانی از اهداف پژوهشی مراجعین به فعالیت می‌پردازد. ارائه خدمات در واحد اطلاع‌رسانی برای مراجعان، از عوامل متعددی تاثیر می‌پذیرد. با توجه به ماهیت و اهمیت خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مختلف، این پژوهش در پاسخ به این سوال اساسی پیش می‌رود که خدمات‌رسانی در کتابخانه ملی ایران از دید کتابداران متأثر از چه عواملی است؟ به عبارتی عوامل تاثیرگذار بر خدمات‌رسانی مطلوب در کتابخانه ملی ایران چیست؟ پاسخ به این سوال می‌تواند برای میزهای خدمت انواع کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار گیرد تا میزهای خدمت خود را با این عوامل همسو کنند. برای رسیدن به ابعاد مختلف خدمات‌رسانی، در جلسات طوفان فکری، چندین سؤال در زمینه میزهای خدمت در بین جامعه پژوهش (کتابداران) مطرح شد. مثلاً: برای ارائه خدمات به مراجعین خود با چه مشکلات و محدودیت‌هایی در میزهای خدمت مواجه هستید؟ مراجعین در رسیدن به میز شما با چه مشکلاتی روبرو هستند؟ جهت‌یابی و راهنماهای محیطی برای رسیدن به میز شما چگونه است؟ آیا نام میز خدمت شما متناسب و گویای خدمات ارائه شده هست؟ فرآیند بازاریابی خدمات در میز شما چگونه است؟ نظر شما درباره تمایز پوشش کتابداران چیست؟ چه فن‌آوری یا تجهیزاتی برای بهبود خدمات‌رسانی میزهای خدمت مورد نیاز است؟ پیشنهاد شما برای ارتقای سطح خدمت چیست؟

<sup>1</sup> Ranganathan

<sup>2</sup> Faces

<sup>3</sup> Curry

<sup>4</sup> O'Neill & Guilfoyle

<sup>5</sup> Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

مکانی کتابخانه و بررسی خروجی جستجوی مکانی برای مکان‌نمایی بخش‌های کتابخانه از طریق سیستم اطلاعات مکانی پرداخت. یافته‌ها نشان داد در هنگام جستجو در راهنمای مکانی پیوسته ایجاد شده، امکان جستجوی هر بخش در طبقات مختلف ساختمان کتابخانه، با استفاده از زبان ساخت یافته جستجوی پایگاه داده وجود دارد. همچنین، مراجعین می‌توانند برای آشنایی با فضا و محیط کتابخانه بر روی بخش‌های مختلف موجود در نقشه ساختمان کتابخانه کلیک کنند و فایل اطلاعات و عکس مربوط به آن بخش را ببینند.

نجفقلی‌نژاد، صادق‌زاده و ایقان و محمدی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "میزان مطابقت میزهای مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران با شاخص‌های تاثیرگذار بر عملکرد میزهای خدمت" به شناسایی شاخص‌های تاثیرگذار بر عملکرد میزهای خدمت‌رسانی و میزان مطابقت میزهای خدمت کتابخانه ملی ایران با این شاخص‌ها پرداختند. نتایج نشان داد شرایط فعلی میزهای خدمت با شاخص‌های تاثیرگذار بر عملکرد میزهای مرجع و اطلاع‌رسانی مطابقت دارد. از نظر اولویت‌بندی شاخص‌ها، با استناد به مقدار آزمون فریدمن (۷۱/۴۱) و معناداری آن (۰/۱۰)، بین شاخص‌های تاثیرگذار بر عملکرد میزهای مرجع و اطلاع‌رسانی تفاوت معناداری گزارش شد.

نجفقلی‌نژاد، صادق‌زاده و ایقان و محمدی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "بهبود دسترسی به میزهای خدمت در کتابخانه ملی: گزارش یک بررسی میدانی" به ارائه پیشنهاد برای آسان کردن دسترسی مراجعان به میزهای خدمت در کتابخانه ملی ایران پرداختند. در این پژوهش داده‌ها از راه مشاهده و هم‌اندیشی به دست آمد. ابتدا راهنماهای محیطی و وضعیت کنونی دسترس‌پذیری میزهای خدمت به صورت میدانی بررسی شد. سپس با کتابداران شاغل در میزهای خدمت‌رسانی کتابخانه و اعضای کتابخانه ملی (در دو گروه)، نشست هم‌اندیشی برگزار شد. تحلیل نشست‌ها ۲۴۱ گزاره را در ۱۱ مقوله به دست داد. مفاهیمی نظیر نشانه‌های راهنما (با بسامد ۳۸)، بی‌نیاز بودن از کمک کتابدار در استفاده از امکانات (۳۵) و آموزش (۳۰)، بیشترین توجه را می‌طلبید.

با جستجوی مفصل در پایگاه‌های مختلف اطلاعاتی داخلی مانند نورمگز، مگ ایران، پرتال جامع علوم انسانی، ایرانداک، کتابشناسی ملی و جستجوی موتورهای کاوش علمی، تعدادی پژوهش مرتبط در سطح کتابخانه‌های ایران درباره تحول و طراحی مجدد بخش‌های اطلاع‌رسانی یافت شد. در این زمینه پژوهش‌های زیر قابل ذکر است:

شمس‌اللهی (۱۳۸۱) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان "طرح و توسعه خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران" به بررسی خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و ارائه طرح یا پیشنهاد جهت توسعه کمی و کیفی این خدمات پرداخته است. عدم معرفی مناسب بخش‌های مختلف کتابخانه، ضعف در آموزش مراجعین برای استفاده بهینه از منابع، نبود یا کمبود خدمات برخی بخش‌ها، از جمله مواردی بود که لزوم توجه و نظر را می‌طلبید و پیشنهادهایی از طرف پژوهشگران در این زمینه‌ها ارائه شده است.

محمدزاده و بزرگی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "استفاده‌کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه‌های بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه" ۲۵۴ نفر از استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات قسمت‌های مختلف بخش اطلاع‌رسانی (تالارها، مخازن و کتابخانه‌ها) معاونت کتابخانه ملی را مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌ها نشان داد بیشترین انگیزه و هدف از مراجعه به کتابخانه انجام تکالیف درسی و دانشگاهی است. فراهم نبودن امکان استفاده از پایگاه‌های معتبر علمی دنیا توسط کتابخانه ملی، بیش از ۵۰ درصد در دسترسی مراجعین به منابع محدودیت ایجاد کرده است. بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، بین استفاده مراجعین از منابع و خدمات این کتابخانه تفاوت معنادار وجود دارد.

پورنقی (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی با عنوان "جستجوی فضاهای کتابخانه توسط مراجعین به کمک راهنمای مکان‌مند: مطالعه موردی کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران" با هدف تعیین کاربرد جی.آی.اس.<sup>۱</sup> در ایجاد راهنمای پیوسته جستجوی

<sup>۱</sup> GIS

آروبو (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان "میز مرجع هنوز نمرده است: چشم‌اندازی از کتابخانه ملی پزشکی کوبا" به بحث جدی در مورد این که آیا میز مرجع سنتی در کتابخانه‌های دانشگاهی باید باشد یا نه پرداخت. این مقاله با هدف بررسی اهمیت کنونی میز مرجع برای برخی از کتابخانه‌ها و همچنین اهمیت انتخاب مدل مرجع مناسب می‌پردازد که متناسب با هر نهاد است. علاوه بر این، مطالعه حاضر تأکید می‌کند حذف و یا تغییر میز مرجع نیاز به تجزیه و تحلیل دقیق توسط هر دو کتابدار و مدیران دارد.

پژوهش‌های ذکر شده بخشی از کار پژوهشگران این مقاله را پوشش داده است از جمله ضرورت آموزش کاربر (شمس‌اللهی؛ نجفقلی‌نژاد، صادق‌زاده و ایقان و محمدی)، لزوم توجه به نام بخش‌ها متناسب با ادبیات مراجعان (میشل و دیگران؛ و انیل و گلیفویل) و توجه به دسترس‌پذیری میزهای خدمت (میشل و دیگران؛ ملدرم، ماردیس و جانسون). اما نکته جالب توجه آن است که اکثر پژوهش‌های مذکور با روش کمی و پیمایشی، تغییر و تحول در بخش‌های اطلاع‌رسانی را رصد کرده‌اند. این پژوهش با شیوه‌ای متفاوت و از طریق برگزاری جلسات تصمیم‌گیری گروهی و با گفت‌وگوهای عمیق با کتابداران شاغل در میزهای خدمات، به بررسی ابعاد مختلف موضوع پرداخته‌اند.

### روش پژوهش

روش این پژوهش کیفی است و از طوفان فکری و تصمیم‌گیری گروهی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. طوفان فکری یکی از شناخته‌شده‌ترین تکنیک‌های متداول در ایجاد خلاقیت و نوآوری است که توسط الکس آزبورن<sup>۹</sup> در سال ۱۹۳۰ طراحی شد 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 مسأله‌ای می‌پردازند. این روش برای تصمیم‌گیری سریع در کمترین زمان و با بحث و تبادل نظر مورد استفاده قرار می‌گیرد (قاسمی و معینی‌اصل، ۱۳۹۲). طوفان فکری در این پژوهش طی گردهمایی اتفاق افتاد: ۲۱ نفر از کتابداران شاغل در میزهای خدمت‌رسانی کتابخانه ملی

ملدرم، ماردیس و جانسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان "طراحی مجدد میز مرجع" در یک کتابخانه دانشگاهی متوسط به امکان‌سنجی تغییر خدمات مرجع از یک میز مرجع سنتی به سیستم خدمات مرجع ردیفی<sup>۲</sup> پرداختند. طی این مدل خدمات مختلف مرجع حضوری، امانت، رزرو، امانت بین کتابخانه‌ای در یک میز عمومی قابل انجام بود. این مورد به دلیل کاهش تعداد سؤالات میز مرجع فیزیکی برای این کتابخانه حائز اهمیت بود.

میشل<sup>۳</sup> و دیگران (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان "تغییر الگو در خدمات مرجع کتابخانه کالج ابرلین<sup>۴</sup> اوهایو"، به توسعه خدمات مرجع این کتابخانه بر اساس مدل موجود، افزایش فعالیت‌های آموزشی مرجع، تغییر الگوهای استفاده از مرجع و تغییر در رفتارهای اطلاع‌یابی پژوهشی دانشجویان و ... پرداختند. آنها بخش مرجع خود را از طریق تغییر تابلوها، مبلمان و تجهیزات بازطراحی کردند و این قضیه منجر به افزایش استفاده از بخش مرجع شد. آنها با توجه به نظر مراجعین، نسبت به تغییر نام بخش مرجع و کتابداران مرجع اقدام نمودند. آنها نام بخش مرجع را به دلیل انتخاب آن از سوی بیشتر مراجعین به "کمک پژوهش"<sup>۵</sup> و "اطلاعات"<sup>۶</sup> تغییر دادند و برای کتابدار مرجع اصطلاح "کتابدار پژوهش و آموزش"<sup>۷</sup> و به جای میز مرجع "میز کمک به پژوهش"<sup>۸</sup> از سوی مراجعین پیشنهاد شد.

انیل و گلیفویل (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان "مرجع برای مراجعین کتابخانه‌های دانشگاهی چه مفهومی دارد؟" بر روی تغییر ترمینولوژی عبارت مرجع کار کرده‌اند و تغییر آن را به شکلی که گسترده فعالیت‌های کتابداران مرجع را پوشش بدهد از طریق یک پرسشنامه برای مراجعین بررسی نمودند. نتایج پیمایش برای ایجاد نام جدید برای میز مرجع، بخش و کتابداران پیشنهاد شد.

<sup>1</sup>Meldrem, Mardis and Johnson

<sup>2</sup>Two tiered reference system

<sup>3</sup> Mitchell

<sup>4</sup> Oberlin College

<sup>5</sup> Research Help

<sup>6</sup>Information

<sup>7</sup> Research & Instruction Librarians

<sup>8</sup> ResearchHelp Desk

<sup>9</sup> Alex Osborn

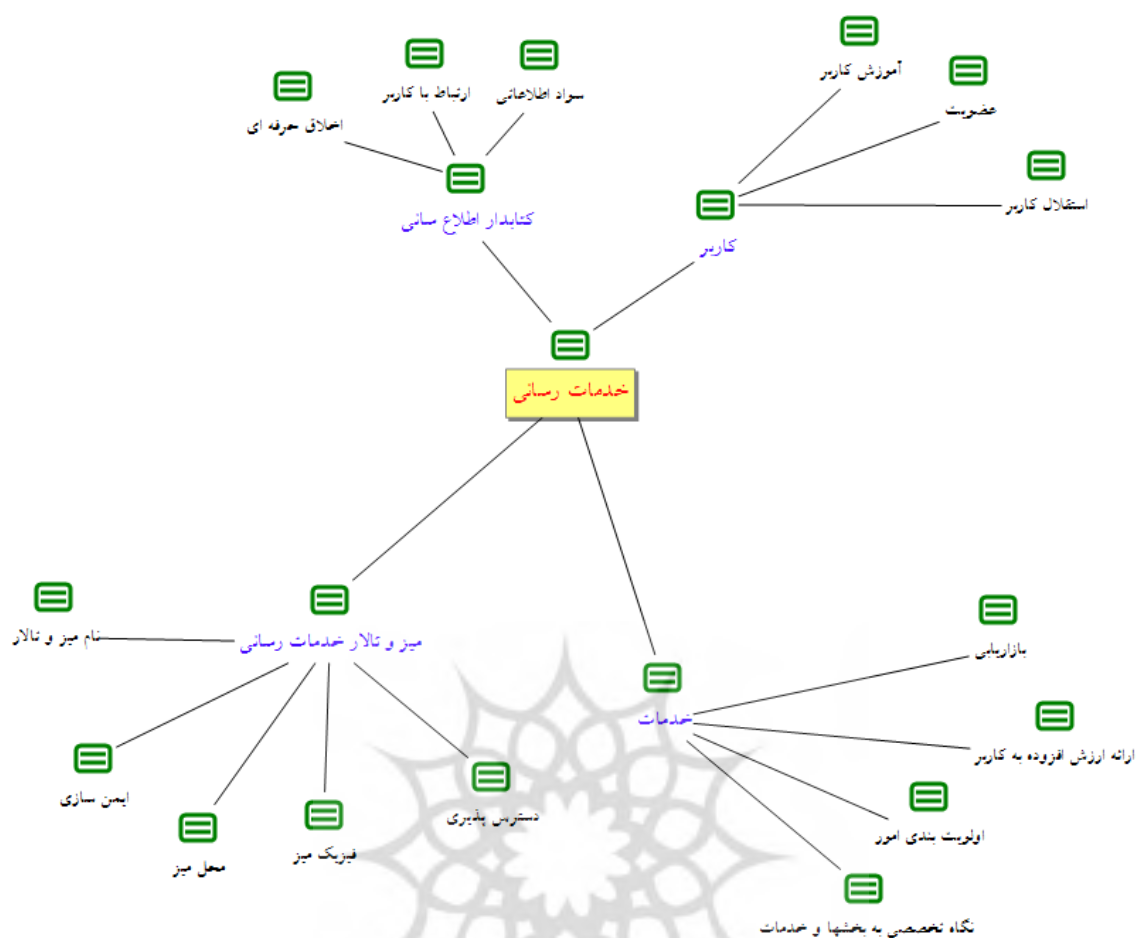
پیشنهاد اعلام گشت. کلیه ایده‌های مستخرج توسط تسهیلگر ثبت، دسته‌بندی و جمع‌بندی شد. برای افزایش اعتبار و دقت داده‌ها، ایده‌های استخراج شده برای تعدیل و تایید به کتابداران بازگردانده شد. نرم‌افزار مکس کیودا برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

### یافته‌ها

سوال اساسی: خدمات‌رسانی در کتابخانه ملی ایران از دید کتابداران متأثر از چه عواملی است؟

عوامل خدمات‌رسانی اداره کل اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران از دیدگاه کتابداران در ۴ درون‌مایه می‌گنجد. تحلیل کیفی داده‌های مصاحبه کتابداران منجر به استخراج ۳۰۱ کد اولیه شد که به گزارش عوامل خدمات‌رسانی پرداخته بودند. با بازبینی متعدد و ادغام کدها بر اساس تشابه در طی چندین مرحله، در نهایت ۱۵ زیر درون‌مایه حاصل گردید. این درون‌مایه‌ها و زیر درون‌مایه‌ها را می‌توانید در شکل ۱ مشاهده نمایید:

بدون نمونه‌گیری (جلسات متعدد با کتابداران هر میز خدمت) جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند. میزهای عضویت، اطلاع‌رسانی، میز امانت، پایندها، غیرکتابی، میزهای مرجع عمومی و تخصصی، میز ایرانشناسی و کودکان از جمله این میزهای خدمت بود. میانگین زمانی مصاحبه با کتابداران هر میز خدمت ۱۲۰ دقیقه بود. در این نشست‌ها، پژوهشگر به عنوان تسهیلگر به هدایت جلسه اقدام نمود و چهار قاعده اساسی طوفان فکری (انتقاد ممنوع، اظهار نظر آزاد و بی‌واسطه، تاکید بر کمیت پیشنهادات مطرح شده از سوی مشارکت‌کنندگان و تلفیق و بهبود پیشنهادات) را رعایت نمود. ابتدا مساله به روشنی و مختصر تعریف شد و در بین جلسات به فراخور نیاز، پیشنهاداتی از سوی تسهیلگر ارائه شد تا زوایای آن پیشنهاد بررسی شود. مشارکت‌کنندگان، اندیشه‌ها و نظریات خود را به صورت گردشی در بین خود بیان می‌کردند. در مرحله بعد اندیشه‌ها و نظریات تولید شده توسط تسهیلگر پالایش شد و نظریات مشابه و نامناسب حذف گردید و در نهایت تعدادی نظر به صورت



شکل ۱. خروجی مکس کیودا از عوامل خدمات رسانی

#### ۱. کتابدار اطلاع رسانی

از کتابداران دست به قلم نیستند و یا انگیزه و روحیه لازم برای این کار را ندارند.

- تدریس دوره های آموزشی مراجعه کننده توسط کتابدار: تقریباً تمامی کتابداران از آموزش مراجعه کننده به عنوان یکی از ملزومات ضروری یاد کردند.

ب) ارتباط با مراجعه کننده: در بحث ارتباط با مراجعه کننده عوامل زیر در گفته های کتابداران، مهم تلقی شد:

- علاقه مندی: به نظر بیشتر کتابداران، لازم است در میزهای خدمات رسانی از کتابدارانی استفاده شود که علاقه به سرویس دهی و ارتباط با مراجعه کننده داشته باشند و طالب ارائه کمک به همونوع و مراجعین باشند.

- ویژگی های شخصیتی کارکنان: به گفته یکی از کتابداران "در نظر گرفتن ویژگی های شخصیتی کارکنان برای حضور در این بخش ها ضروری است. به عنوان مثال برای حضور

اظهارات کتابداران نشان داد این درون مایه خود شامل سه زیر درون مایه الف) سواد اطلاعاتی؛ ب) ارتباط با مراجعه کننده؛ و ج) اخلاق حرفه ای کتابدار است.

الف) سواد اطلاعاتی: کتابداران، یکی از مباحث بسیار مهم در بحث خدمات رسانی را سواد اطلاعاتی کتابدار بیان نمودند. یکی از کتابداران، ابراز داشتند "سواد اطلاعاتی کتابدار اطلاع رسانی از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است". از عوامل مهم دیگر در بحث سواد اطلاعاتی کتابدار که از مصاحبه ها حاصل گردید می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- پژوهشگر بودن کتابدار اطلاع رسانی: کتابداران بر این باور بودند "پژوهشگر بودن کتابداران مستقر در میزهای خدمت برای کمک به قشر پژوهشگر بسیار مهم است". اما متأسفانه خیلی

بعدی قرار دارد". مشارکت کننده دیگری ابراز داشت "برخورد محترمانه با مراجعه کننده برای جلوگیری از نقض قوانین کتابخانه بسیار مهم است".

دیدگاه یکی از کتابداران این بود: "در بسیاری از موارد برای جلوگیری از تخلفات احتمالی مراجعین، باید راهکارهایی را برای تسهیل دسترسی به منابع و اطلاعات ایجاد کرد. مثلاً برای جلوگیری از عکس برداری پنهانی مراجعین یا تسهیل دسترسی به پایان نامه ها، راهکارهایی را اتخاذ کرد". به اعتقاد اغلب کتابداران، "در مورد مراجعین راه دوری که عضو کتابخانه هستند و زمان زیادی برای یادداشت برداری ندارند می توان از خدمات تحویل مدرک مشخص و تعیین شده برای بهره برداری آنان استفاده کرد".

برای درک بیشتر مطلب، درون مایه ها و زیر درون مایه های عامل اول و بسامد آنها را در جدول ۱ مشاهده نمایید:

در بخش هایی نظیر کودکان، دارا بودن روحیه کار با کودکان بسیار مهم است. کارکنان این بخش تأثیر زیادی بر روی کودکان دارند و لازم است همانند معلم مهربان با بچه ها همراه باشند". برونگرا بودن کارکنان از نظر شخصیتی بسیار مهم است. نمونه هایی از نقل قول های کتابداران در این خصوص عبارت است از: "نشستن پشت میز و پنهان شدن پشت آن مانع ارتباط کتابدار با مراجعه کننده می شود" یا "مشغول بودن کتابدار اطلاع رسانی به کارهای جانبی باعث نارضایتی مراجعه کننده است". "همراه شدن کتابدار با مراجعه کننده برای رفع نیاز اطلاعاتی بسیار مهم است. خصوصاً افراد مسن و افراد با شرایط خاص نیازمند همراهی بیشتر هستند و خدمات ویژه ای می طلبند". "گشاده رو بودن و استقبال از مراجعه کننده هم در بحث خدمات رسانی مهم است".

ج) اخلاق حرفه ای: به اعتقاد یکی از کتابداران، در خدمات رسانی، "اخلاق در مرحله اول و سواد کارکنان در مرحله

جدول ۱. درون مایه ها و زیر درون مایه های عوامل خدمات رسانی: کتابدار اطلاع رسانی

تعداد	زیر درون مایه ها		درون مایه
۱۷	پژوهشگر بودن کتابدار اطلاع رسانی	سواد اطلاعاتی	خدمات رسانی کتابدار اطلاع رسانی
۲۰	تدریس دوره های آموزشی مراجعه کننده توسط کتابدار		
۸	علاقه مندی	ارتباط با مراجعه کننده	
۱۳	ویژگی های شخصیتی کارکنان	اخلاق حرفه ای	
۹	رعایت اخلاق در خدمات رسانی		
۶۷	جمع		

آموزش جستجو در نرم افزار از جمله آموزش های لازم برای یک مراجعه کننده است". به گفته کتابداران، تبعات نبود آموزش، باعث بار اضافی بر دوش نیروی انسانی است. نمونه هایی از نقل قول های کتابداران عبارت است از: "مراجعه کننده ابراز می کند که به من توضیحی در این زمینه داده نشده است". "مراجعه کننده شخصاً اقدام به فایل کتابها در تالارها می کند و نظم فایل کتابها به هم می ریزد". "یکی دیگر از محورهای لازم در آموزش های اولیه، یادآوری و آموزش استناددهی به منبع و مرجع است تا باعث دوباره کاری برای کتابداران میز امانت نشود چون برخی مراجعین به دلیل یادداشت نکردن اطلاعات منبع،

## ۲. مراجعه کننده (کاربر)

اظهارات کتابداران نشان داد، این درون مایه خود شامل سه زیر درون مایه الف) آموزش مراجعه کننده؛ ب) استقلال مراجعه کننده؛ و ج) عضویت او است.

الف) آموزش مراجعه کننده: به اعتقاد اغلب کتابداران، آموزش سیستم جستجوی کتابخانه برای مراجعه کنندگان به دلیل پیچیدگی نرم افزارهای کتابخانه ای، ضروری است. به اعتقاد یکی از آنها "لازم است با شروع عضویت مراجعه کننده، آموزش نرم افزار کتابخانه برای مراجعه کننده داده شده باشد". "آموزش مقررات و قوانین و معرفی خدمات مختلف کتابخانه در کنار

مدارک است که در بخش خصوصی انجام می گیرد و ساعت شروع کار بخش کپی که یک واحد خصوصی است با واحد عضویت در برخی مواقع متفاوت است و این باعث سردرگمی مراجعه کننده می شود."

ح) استقلال مراجعه کننده: استقلال مراجعه کننده از چند منظر قابل بررسی است.

- استقلال مراجعه کننده در استفاده از خدمات: منظور از استقلال مراجعه کننده، فراهم کردن بستر مساعدی برای رفع نیاز اطلاعاتی مراجعین بدون نیاز به مراجعه های مکرر به کارکنان است. اغلب کتابداران بر این باور بودند در استفاده از خدمات کتابخانه، استقلال مراجعه کننده تأمین نمی شود. به گفته یکی از آنان، "با توجه به پیچیدگی که در ساختمان کتابخانه وجود دارد از هر ۵ نفر ۴ نفر از پیچیدگی مسیرها و دشواری فرایندها ابراز نارضایتی می کنند". این قضیه در مورد گروه های خاص از قبیل مراجعین جدید، مراجعین سن بالا و معلولین و نابینایان، بیشتر صادق است. به اعتقاد یکی از کتابداران، "معماری و پیچیدگی ساختمان کتابخانه ملی به گونه ای است که یک فرد با آسیب بینایی با ۱۰ بار مراجعه هم نمی تواند مسیر را شناسایی کند". نمونه هایی از نقل قول های کتابداران عبارت است از: "طبق استانداردهای مطرح برای نابینایان، باید یک فرد با آسیب بینایی در محیط کتابخانه از ورود تا خروج، استقلال نسبی داشته باشد در صورتی که به دلیل بحث ایمن سازی مسیر، احتمال آسیب وجود دارد. عصب کوری در ناحیه ای از سر مستقر است که برای ارتباط دادن مغز با عصب بینایی است و نظیر CPU عمل می کند. اگر این عصب به هر دلیل از جمله نامناسب بودن مسیر و افتادن آسیب ببیند، امید به بهبودی و درمان در آینده برای نابینایان کاهش می یابد. از سوی دیگر درها و گیت های ورودی مراجعین بدون هرگونه علامت و مشخصه و آلارم برای نابینایان، آسیب رسان هستند و همراهی فردی با نابینا ضروری است". کتابدار دیگری اظهار داشت "در کتابخانه ملی ایران از صفر تا صد خدمات برای نابینایان توسط کتابدار بخش نابینایان و یا همراه نابینا انجام می گیرد و خود نابینا امکانی برای استفاده مستقل از خدمات ندارد". "بحث استقلال فرد نابینا در استفاده از

دوباره به میز امانت مراجعه می کنند و باعث هدر رفت انرژی کتابدار مربوطه می شوند". اطلاعات ناکافی مراجعین درباره فرایندهای کار به دلیل نبود آموزش، باعث نارضایتی خود مراجعه کننده می شود.

به گفته یکی از کتابداران، "اسلوب خاص محیط فرهنگی، توسط مراجعین رعایت نمی شود و نیازمند توجه مراجعه کننده است و نیروی زیادی صرف تذکر به مراجعین می شود".

لازم است برنامه هایی جهت فرهنگ سازی در موضوعات مختلف، از جمله رفتار در محیط های فرهنگی و ارتباط با نابینایان و معلولین برای اعضا ترتیب داده شود. به گفته یکی از کتابداران، "برگزاری نمایشگاه ها در موضوعات مربوط به نابینایان که قبلاً انجام گرفته بود، بازخورد مطلوبی در بین افراد عادی داشته است و عامل خوبی برای فرهنگ سازی بود".

ب) عضویت مراجعه کننده: اظهارات کتابداران درباره عضویت، ذکر نکاتی را قابل تأمل می نماید:

- عضویت هدفمند: تقریباً تمام کتابداران اذعان داشتند عضویت در کتابخانه ملی به صورت هدفمند انجام نمی شود و مدرک تحصیلی، مبنای کار قرار دارد. به گفته یکی از کتابداران، "در تمدید عضویت، بعضی اوقات مشخص می شود فرد در طول یکسان گذشته حتی یک بار هم از منابع ما استفاده نکرده است چون از شناسه و رمز مربوط به امانت کتاب هیچ استفاده ای نکرده است و هیچ اطلاعی ندارد. این قضیه نشان می دهد مراجعه بعضی از اعضا نه به جهت استفاده از منابع موجود در اینجا، بلکه صرفاً جهت استفاده از فضای مطالعاتی است". به باور یکی از کتابداران "عضوگیری بی رویه بدون در نظر گرفتن ظرفیت تالارها، باعث می شود برخی اعضای جدید از نبود صندلی کافی در ایام شلوغ معترض باشند و در برخی مواقع درخواست ابطال کارت می کنند".

- فرایند کار در واحد عضویت: در بحث فرایند کار در عضویت طبق نظر کتابداران، ذکر چند نکته ضروری است: "اول کامل بودن مدارک مراجعه کننده برای عضویت است که در برخی از موارد کامل نبودن این مدارک، هم برای مراجعه کننده و هم برای کارکنان این بخش مشکل ساز است. بحث دوم کپی



یافتن آسان مطالب وجود ندارد". می توان راهنماهای الکترونیکی را از طریق فضاهای مجازی برای کاربر ارسال نمود.

- دخالت کاربر در طراحی: در طراحی خدمات برای مراجعین یکی از گروه های درگیر در طراحی، باید خود مراجعین و استفاده کنندگان باشد حال آنکه به نظر می رسد وضعیت این گونه نیست. در مورد طراحی واحد نایبنايان، نمونه هایی از نقل قول های مشارکت کنندگان آورده می شود: "در کتابخانه های دنیا خدمات برای خود نایبنا طراحی می شود اما در کتابخانه ملی ایران خدمات برای افراد بینا طراحی می شود تا آنها بتوانند به نایبنا خدمات دهند (فرد بینا بتواند ببیند و به نایبنا منتقل کند به عبارتی استقلال نایبنا در نظر گرفته نشده است)". ارائه خدمات مطلوب عین یک پازل است که قطعات مختلفی دارد و باید با یک تغییر همه قطعات را تنظیم کرد".

برای فهم بیشتر مطلب، درون مایه ها و زیر درون مایه های عامل دوم و بسامد آنها را در جدول ۳-۱۰ مشاهده نمایید:

جدول ۲. درون مایه ها و زیر درون مایه های عوامل خدمات رسانی: مراجعه کننده

تعداد	زیر درون مایه ها		درون مایه
۱۲	برنامه های آموزشی و فرهنگ سازی	آموزش مراجعه کننده	خدمات رسانی
۲۲	عضویت هدفمند	عضویت مراجعه کننده	
۱۳	فرایند کار در واحد عضویت		
۲۶	استقلال مراجعه کننده در استفاده از خدمات	استقلال مراجعه کننده	
۹	دخالت مراجعه کننده در طراحی		
۸۲	جمع		

عمده در دسترس پذیری میزهای خدمات رسانی، راهنماهای محیطی موجود و جهت یابی هاست. برخی از کتابداران اذعان داشته اند "مراجعین خیلی اوقات برای پیدا کردن میز کتابدار مرجع سرگردانی داشته اند". لازم است اطلاع رسانی های گسترده در مورد فعالیت بخش ها به مراجعین داده شود.

- رؤیت پذیر بودن میز خدمت: در برخی تالارها به قضیه در معرض دید بودن و رؤیت پذیر بودن میز خدمت، کمترین توجهی نشده است. نمونه هایی از اظهارات کتابداران درباره رؤیت پذیری میز عبارت است از: "میز امانت کتابخانه عمومی در

وبسایت کتابخانه بحث مهمی است. خیلی از سایت های خارجی تغییرات عمده در طول زمان ندارند و کاربر با آسیب بینایی می تواند جای آیکن ها را به راحتی شناسایی کند اما سایت کتابخانه ملی ایران تغییرات زیادی در طول زمان دارد و جای آیکن ها به صورت مداوم عوض می شود و کاربر با آسیب بینایی عملاً نمی تواند استفاده کند". البته این قضیه در مورد افراد بینا هم صادق است و غیردوستانه بودن محیط وبسایت کتابخانه باعث ابراز نارضایتی مراجعه کننده می شود.

برای حفظ و تأمین استقلال مراجعه کننده، راهنماهای چاپی و الکترونیکی برای مراجعین، از ملزومات هر کتابخانه ای است. به گفته یکی از کتابداران، "راهنماهای الکترونیکی را می توان در وبسایت قرار داد و با ارائه لینک هایی کوتاه به صورت راهنما، کاربر را همراهی کرد. راهنمایی های کوتاه و مستقیم برای استفاده از انواع منابع می تواند مطلوب باشد". طبق نظر مشارکت کننده ای "وبسایت موجود دوستانه نیست و امکان

### ۳. میز و تالار خدمات رسانی

در زمینه میزهای خدمات رسانی، ۵ عامل از صحبت های کتابداران حاصل شد. الف) دسترس پذیری؛ ب) محل میز؛ ج) فیزیک میز؛ د) نام میز و تالار؛ ه) ایمن سازی میز و تالار الف) دسترس پذیری: در داخل ساختمان کتابخانه ملی، اعضای دارای مشکل حرکتی و معلولین و بارداران برای مراجعه به بخش های خدمات رسانی مشکل دارند. دسترس پذیری میز و تالار خدمات رسانی از چند بعد قابل بررسی است:

- راهنماهای محیطی و جهت یابی: یکی از مشکلات

مراجعه کننده نیز صحبت کرد. کتابداران مرجع بر این باور بودند "متأسفانه به دلیل تولید سروصدا عملاً در برخی از تالارها امکان زیادی برای مصاحبه های مرجع عمیق فراهم نمی شود. از سوی دیگر امکان مکالمه تلفنی در داخل تالارها برای پاسخ به مراجعین به دلیل تولید سر و صدا وجود ندارد".

کنتترل دما و تهویه تالارها: تقریباً تمامی کتابداران اظهار داشتند سرد و گرم شدن تالارها، برای مراجعه کننده و کتابدار مستقر در تالارها ایجاد مشکل می کند. عدم تنظیم دمای تالار باعث باز کردن پنجره توسط مراجعین می شود و مشکلات ورود پرندگان و گرد و غبار و سر و صدا را به همراه دارد. منابع موجود در تالارها هم در معرض آسیب قرار می گیرند.

ج) فیزیکی میز: کتابداران اظهار داشت "گاهی مراجعه کننده تشخیص نمی دهد که این میز خدمت چه میزی است". به گفته فرد دیگری، "بعضی از مراجعین، تمایزی بین مراجعه کننده و کارمند پشت میز پذیرش ندارند و تشخیص نمی دهند این میز، مخصوص کارکنان است". کتابدار دیگری هم بیان کرد "برخی میزهای خدمت هم برای کارمندان مناسب نیستند و گاهی مراجعه کننده برای رؤیت مانیتور کتابدار، تقلا می کند".

د) نام میز و تالار: مصاحبه با کتابداران میزهای خدمات رسانی مختلف و بهره گیری از تجارب آنها در برخورد مراجعین با نام تالارها، لزوم تجدید نظر را ایجاد می کند. نمونه هایی از بیانات کتابداران در این زمینه عبارت است از: "تالار رقمی برای مراجعه کننده ملموس نیست. ده رقمی اصطلاحی است که بعضی مراجعین به جای تالار رقمی بکار می گیرند". "گاهی اوقات مراجعین، پایندها را پایان نامه درک می کنند". "خود واژه مرجع با کاربرد ارتباط خوبی برقرار نمی کند. بعضی از مراجعین اصطلاح مرجع تقلید را به شوخی به کار می گیرند". "اصطلاح مشاور به جای مرجع، می تواند به ذهن مراجعه کننده نزدیک تر باشد".

ه) ایمن سازی: با تأمل در دیدگاه های کتابداران در بحث ایمن سازی، دو میز خدمت رسانی اهمیت ویژه ای دارد. چرا که به افراد ویژه ای ارائه خدمات می دهند. یکی از این میزها، نابینایان و دیگری کودکان است. نمونه هایی از نقل قول های کتابداران عبارت است از: "از بدو ورود ساختمان تا بخش نابینایان، مسیر

فضایی است که به دلیل وجود قفسه های جلوی آن، مراجعین به راحتی میز امانت را پیدا نمی کنند. کارکنان میز امانت هم در معرض دید نیستند". "میزهای تالارهای مرجع تخصصی رؤیت پذیر نیستند". به اعتقاد یکی از آنان "مشخص تر شدن میزهای مرجع می تواند رؤیت پذیری میزها را افزایش دهد". ایجاد تمایز برای این میز هم بسیار مهم است. چرا که به گفته یکی کتابداران "تمایزی بین میز کتابدار مرجع و مراجعه کننده وجود ندارد".

- تمایز کارکنان: طبق نظرات کتابداران، تمایز یا مشخصه خاصی برای تشخیص کتابدار بخش وجود ندارد و در بسیاری از اوقات، فقط از طریق پرس و جو به کتابدار می رسد.

ب) محل میز: برخی از کارکنان میزهای خدمات رسانی از محل قرارگیری میز خدمت و مشکلات آن گفتند. از بحث های مهم در محل میزهای خدمات رسانی موارد زیر استخراج شد:

- شاداب سازی محل میز خدمت: یکی از بحث های مهم در محل میزهای خدمات رسانی، شاداب سازی محل است. کتابداری معتقد بود "وجود آبدارخانه در واحد عضویت نمای جالبی ندارد". برای بخش مهمی چون واحد عضویت که اولین بخش برخورد مراجعه کننده با کتابخانه ملی است لازم است دلپذیر ساختن محل میز و بکارگیری فناوری های روز در اولویت قرار گیرد.

فرد دیگری معتقد بود "ستون های موجود در تالارها به دلیل ترکیب رنگی خنثی، خصوصاً در تالارهای طبقه پایین، دلپذیری فضا را کمتر می کنند. رنگ به مراجعین و کتابداران انرژی می دهد و در تالارها کمتر رنگ را می بینیم".

کتابداری معتقد بود "در مورد تالار کودکان که به دلیل نوع مراجعه کنندگان آن اهمیت فراوانی دارد استفاده از مبل های رنگی در تالار، بالا باعث شادسازی محیط می شود. برای تالار کودکان هم می توان از مبل های راحت برای بچه ها، دلپذیری فضا را تأمین کرد. ماکت شخصیت های محبوب کودکان هم می تواند خوب باشد". این ماکت ها برای کودکان جذابیت دارد.

- مصاحبه مرجع: علاوه بر دلپذیری محل میز، می توان از مناسب بودن محل قرارگیری میز خدمت برای مصاحبه مرجع با

برای این گروه مناسب نیست و مسیر برجسته‌ای برای شناسایی راه وجود ندارد". درباره تالار کودکان هم ایمن‌سازی‌های لازم باید صورت بگیرد. "کف پوش مناسب تالار کودکان برای جلوگیری از آسیب‌های احتمالی کودکان در اثر افتادن و ایمن‌سازی پله‌های موجود لازم است ترتیب اثر داده شود".

برای فهم بیشتر مطلب درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عامل سوم و بسامد آنها را در جدول ۳ مشاهده نمایید:

جدول ۳. درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های عوامل خدمات‌رسانی: میز و تالار خدمات‌رسانی

تعداد	زیردرون‌مایه‌ها		درون‌مایه
۱۷	راهنماهای محیطی و جهت‌یابی	دسترس‌پذیری	میز و تالار خدمات‌رسانی
۱۰	رؤیت‌پذیری	محل میز	
۷	شاداب‌سازی		
۱۲	مصاحبه مرجع		
۱۰	دما و تهویه تالار		
۴	مناسب بودن برای ارائه خدمات		
۹	ملموس بودن نام تالار با ادبیات مراجعه‌کننده	نام میز و تالار	
۱۱	تأمین امنیت تالار	ایمن‌سازی	
۸۰	جمع		

## ۴. خدمات

ارزش افزوده برای مراجعین فراهم نمی‌شود".

در زمینه خدمات، ۴ فاکتور از مصاحبه‌های کتابداران مستخرج شد: الف) بازاریابی؛ ب) ارائه ارزش افزوده به مراجعه‌کننده؛ ج) اولویت‌بندی امور؛ و د) نگاه تخصصی به بخش‌ها و خدمات

الف) بازاریابی: با توجه به گفته‌های کتابداران، ساز و کار مشخصی برای بازاریابی در میزهای خدمات‌رسانی مختلف گزارش نشد و اطلاع‌رسانی درباره خدمات، بیشتر به صورت شفاهی توسط کارکنان انجام می‌گیرد. گرچه برخی میزها با ارائه خدمات دارای ارزش افزوده، عاملی برای بازاریابی و اطلاع‌رسانی خدمات به حساب می‌آیند. طبق اظهار یکی از مشارکت‌کنندگان "کارگاه‌های آموزشی توسط کتابخانه نوعی بازاریابی محسوب می‌شود".

ب) ارائه ارزش افزوده به مراجعه‌کننده: در وضعیت کنونی، در برخی از میزهای خدمات‌رسانی (نه همه آنها) ارزش افزوده به مراجعه‌کننده ارائه می‌شود نظیر میز ایرانشناسی و نابینایان. یکی از کتابداران ابراز داشتند "به دلیل محدودیت اینترنت کارکنان برخی از میزهای خدمات‌رسانی، امکان جستجوهای مازاد و ارائه

مصاحبه با کتابداران متخصص تالارهای مرجع نیز روشن کرد سؤالات پژوهشی در تالارها کمتر پرسیده می‌شود و بیشتر، منابع موجود مدنظر مراجعین است البته به گفته آنها، سطح خدمات‌رسانی به مراجعه‌کننده، بستگی به سطح مراجعه‌کننده نیز دارد. برای سطوح بالاتر می‌توان خدمات بیشتری، فراتر از منابع موجود ارائه کرد اما در خیلی از مواقع چنین درخواستی از سوی مراجعه‌کننده وجود ندارد. استفاده از منابع آنلاین و پایگاه‌های اطلاعاتی هم خیلی در تالارها مرسوم نیست و بیشتر، تأکید بر منابع موجود است.

پیگیری فرایند پاسخگویی از سمت کتابدار نیز ارائه ارزش افزوده برای مراجعه‌کننده است اما به نظر می‌رسد پیگیری در بخش مرجع انجام نمی‌شود و ارتباط با مراجعه‌کننده همان‌جا قطع می‌شود، مگر اینکه خود کاربر دوباره مراجعه کند.

ج) اولویت‌بندی امور: برخی از کتابداران، از کارهای آماده‌سازی محول به کتابدار اطلاع‌رسانی اظهار ناراحتی نموده و معتقد بودند کارهای جانبی محول به میز خدمت، باعث بازماندن از مسئولیت‌های اصلی خدمات‌رسانی می‌شود. از سوی دیگر،

"با تخصصی شدن کارها، مراجعین هم پاسخ خود را بهتر می گیرند و راضی ترند". "بازدیدهای دوره ای بدنه کارشناسی از سازمان های نظیر می تواند اتفاق خوبی باشد".

برخی از مراجعین، کتابداران حاضر در تالارها را کتاب دوست و کتاب بازاری که قادر به شناخت مجموعه موجود خود باشند، نمی دانستند و آنها را با کتابفروشان سطح شهر مقایسه می کردند که اشراف کامل به مجموعه خود دارند.

برای درک بیشتر مطلب، درون مایه ها و زیردرون مایه های عامل چهارم و بسامد آنها را در جدول ۳-۱۲ مشاهده نمایید:

تمرکز در کارهای تخصصی به واسطه کارهای آماده سازی از بین می رود.

به گفته یکی از مشارکت کنندگان "خیلی اوقات بحث بر سر اولویت داشتن کار آماده سازی یا خدمات رسانی مطرح شده است در حالت ایدئال، بهتر است کارهای جاری با کتابداران عادی و کارهای تخصصی با کتابداران متخصص پیش رود".

(د) نگاه تخصصی به بخش ها و خدمات: نگاه تخصصی به بخش ها، خصوصاً از جانب مدیر، می تواند رهاورد مطلوبی برای بخش باشد. نمونه هایی از نقل قول های کتابداران عبارت است از:

جدول ۴. درون مایه ها و زیردرون مایه های عوامل خدمات رسانی: خدمات

تعداد	زیردرون مایه ها		درون مایه
۱۷	بازاریابی	خدمات	خدمات رسانی
۱۵	ارائه ارزش افزوده به مراجعه کننده		
۱۳	اولویت بندی امور		
۱۷	نگاه تخصصی به بخش ها و خدمات		
۶۲	جمع		

### بحث و نتیجه گیری

خدمات، ۴ زیردرون مایه بازاریابی (همسو با نتایج شمس اللهی، ۱۳۸۱)، ارائه ارزش افزوده به مراجعه کننده، اولویت بندی امور و نگاه تخصصی به بخش ها و خدمات از عوامل موثر بر خدمات رسانی است. کتابخانه های مختلف در راه اندازی و بازطراحی خدمات خود لازم است به عوامل موثر در خدمات رسانی و از جمله داده های این پژوهش توجه کنند. یکی از مهمترین فاکتورها در طراحی هر خدمتی توجه به استقلال کاربر در استفاده از خدمات است. یعنی فراهم کردن بستر مساعدی برای رفع نیاز اطلاعاتی مراجعین بدون نیاز به مراجعه های مکرر به کارکنان. ادوایر و سوا<sup>۱</sup> (۱۳۹۴) یکی از راهبردهای زیربنایی را در زمینه خدمات رسانی به مراجعین، استقلال کاربر در رفع نیازهای اطلاعاتی خود عنوان می کنند. آموزش کاربر در استفاده از خدمات، توجه به بحث دسترس پذیری و رویت پذیری میزهای خدمت و عوامل فیزیکی دست اندرکار در طراحی آنها، ضرورت بازاریابی و معرفی

موضوع "خدمات و دسترسی موثر کاربران به خدمات" کتابخانه ها را ناگزیر می کند، رویکرد خود را مطابق با این خط سیر، تغییر دهند. توجه به عوامل خدمات رسانی در کتابخانه ها باعث بهبود دسترسی مراجعین به خدمات کتابخانه می شود. طی این پژوهش عوامل موثر بر خدمات رسانی از دیدگاه کتابداران در ۴ درون مایه خلاصه شد (کتابدار اطلاع رسانی، مراجعه کننده، خدمات و میز خدمت). در درون مایه کتابدار اطلاع رسانی، سه زیردرون مایه سواد اطلاعاتی، ارتباط با مراجعه کننده و اخلاق حرفه ای کتابدار؛ در درون مایه مراجعه کننده، سه درون مایه، آموزش مراجعه کننده (همسو با نتایج شمس اللهی، ۱۳۸۱؛ و نتایج نجفقلی نژاد، صادق زاده و ایقان و محمدی، ۱۳۹۸)، استقلال (همسو با نتایج نجفقلی نژاد، صادق زاده و ایقان و محمدی، ۱۳۹۸)، و عضویت او؛ در درون مایه میزهای خدمت، ۵ زیردرون مایه دسترس پذیری، محل میز، فیزیک میز، نام میز خدمت (همسو با نتایج انیل و گلیفویل، ۲۰۱۵) و ایمن سازی؛ و در درون مایه

<sup>1</sup>Odwayer and Sua

پورتوریکو، ۱۳-۱۸ آگوست ۲۰۱۱). ویراستار علمی رضا خانی پور، با همکاری محبوبه قربانی. ص ۶۲-۷۳. (مقاله کنفرانس) پورنقی، ر. (۱۳۹۴). جستجوی فضاهای کتابخانه توسط مراجعین به کمک راهنمای مکان مند مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران. *نظامها و خدمات اطلاعاتی*، ۴(۱ و ۲)، ۲۳-۳۴. شمس‌اللهی، ق. (۱۳۸۱). طرح توسعه خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.

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

محمدزاده، ه. و بزرگی، ا. (۱۳۹۱). استفاده کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه‌های بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۲(۹۲)، ۲۲-۳۹.

نجفقلی‌نژاد، ا؛ صادق‌زاده وایقان، ع.؛ محمدی، ف. (۱۳۹۸). میزان مطابقت میزهای مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران با شاخص‌های تاثیرگذار بر عملکرد میزهای خدمت. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۰(۲).

نجفقلی‌نژاد، ا؛ صادق‌زاده وایقان، ع؛ محمدی، ف. (۱۳۹۸). بهبود دسترسی به میزهای خدمت در کتابخانه ملی: گزارش یک بررسی میدانی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، بازیابی شده در تاریخ ۱۳۹۸/۱۰/۱۲ از:

[http://nastinfo.nlai.ir/article\\_2374\\_0.html](http://nastinfo.nlai.ir/article_2374_0.html)

Arroyo, S.S., (2015). Reference Desk Is Not Dead Yet: A Perspective from the National Medical Library of Cuba. *Community & Junior College Libraries*, 21(1-2).

Curry, Evelyn 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/> (Article) Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (2013). Retrieved 2017/11/20 from: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioralMeldrem>,

Joyce A.; Mardis, Lori A. and Johnson, Carolyn (2005). *Redesign reference desk: Get Rid of it.* ACRL Twelfth National Conference, April 7-

خدمات از جانب کتابخانه برای جذب مخاطب از جمله عوامل مهمی است که در این پژوهش مورد توجه قرار گرفت. علاوه بر در نظر گرفتن عوامل مذکور در طراحی میزهای خدمت، پیشنهادات زیر در بهبود دسترسی کاربران به خدمات می‌تواند مهم باشد:

*نگاه از بیرون:* بکارگیری دیدگاه بیرونی و از خارج به مساله نگرستن باعث می‌شود ارائه خدمات، بهینه و تقویت شود. در غیر اینصورت خدماتی ارائه خواهد شد که نارسا، بسته، ضعیف و گرفتار روزمرگی است. در طراحی خدمات می‌توان نظر جامعه استفاده‌کننده را پیمایش کرد و در هر کدام از درون‌مایه‌های مطرح شده در این پژوهش نظر آنان را اعمال نمود.

*انتقادپذیری:* مناظره، مباحثه و آمادگی پذیرش و باور چالش‌ها از طرف مراجعین، مشاورین و بدنه کارشناسی و بی‌تفاوت نبودن نسبت به نظرها و پیشنهادهای جامعه هدف از جمله ابزارهایی است که توسعه خدمات را تضمین می‌کند.

*تجربه:* آزمون یا تجربه خدمات و فعالیت‌های به روز و جدید و الگوبرداری از سازمان‌های موفق، تدارک تیم‌های پژوهشی مستمر که مسائل مربوط به خدمات‌رسانی را رصد می‌کنند و نتایج آن را در اختیار سازمان قرار می‌دهند و دخالت این داده‌ها در تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌های سازمان، زمینه را برای رشد و کارایی سازمان فراهم می‌کند.

*خط‌مشی:* تهیه و تدارک خط‌مشی‌های روشن و واضح و الزام بخش‌های مختلف به رعایت این خط‌مشی‌ها و ایجاد انگیزه در منابع انسانی به عنوان مهمترین سرمایه سازمانی در تدوین و تغییر این خط‌مشی‌ها، می‌تواند پیروزی کتابخانه را نوید دهد. این خط‌مشی می‌تواند راهنمایی برای ارائه خدمات استاندارد با بالاترین کیفیت باشد.

## منابع

ادوایر، ش؛ سوا، ب. (۱۳۹۴). *داوم سودمندی: استفاده از تجربه‌های بانک‌ها، فرودگاه‌ها و خرده‌فروشی‌ها برای استمرار ارائه خدمات کتابخانه‌ها.* ترجمه تجلی، آرزو. در: *گزیده مقالات ایفلا ۲۰۱۰ و ۲۰۱۱.* (گوتبرگ، سوئد، ۱۰-۱۵ آگوست ۲۰۱۰ و سن خوان،

Users? *The Journal of Academic Librarianship*, 41(4), 386-393.

Ranganathan, S. R. (1961). *Reference Service*. Asia Publishing House (Bombay). (Book)  
Retrieved 2018-06-02 from:  
<https://repository.arizona.edu/bitstream/handle/10150/106346/refserv.parta.pdf;jsessionid=42484ECDD4D5B9D38671850AE6B6E035?sequence=2>

10. Minneapolis, Minnesota. Oberlin College Library: A Case Study. *Journal of Library Administration*, 51:359-374.

Mitchell, Megan S. and et.al (2011). Paradigm Shift in Reference Services at the Oberlin College Library: A Case Study. *Journal of Library Administration*, 51,359-374.

O'Neill, Kimberly L.; and Guilfoyle, Brooke A. (2015). Sign, Sign, Everywhere a Sign: What Does "Reference" Mean to Academic Library



## Recognition of Information Services in Libraries: A Model for National Libraries

---

Azam Najafqolinejad

Ph.D. in Library and Information Science, and Assistant Professor of National Library and Archives I.R. of Iran  
najafgholinezhad@gmail.com

---

### Abstract

**Objective:** identification of factors affecting information services in national libraries.

**Methods:** The method of this study was qualitative and used brainstorming and group decision making to collect data. The study population consisted of 21 librarians working at the National Library Service desks of Iran. To increase the validity and accuracy of the data, recordings and audio recordings were collected and returned to librarians for modification and approval. Maxqda software was used for data analysis.

**Results:** Factors affecting the Information services of National Library of Iran from the perspective of librarians are included in 4 themes (Information Librarian, user, Services and Service Desk). The qualitative analysis of the data resulted in the extraction of 301 primary codes that reported service factors. Multiple revisions and code integration based on similarity over several steps eventually yielded 15 sub-themes.

**Conclusion:** The results showed that within the theme of information librarian, three sub-themes of information literacy, client relationship and professional ethics of librarian; in client, three sub-themes of client education, user Independence and user membership; within the themes of service desks, 5 sub themes of accessibility, desk location, desk physics, service desks and safety; and within the service theme, 4 sub-themes of marketing, providing value added to the customer, prioritizing matters, and providing a specialized view to departments and services are factors influencing services.

---

**Keywords:** information services, Information desks, , National Library of Iran, library Services