



Investigating the status of clients' benefit from reference services and its future Case Study: Public Libraries of Arak City

Asgar Akbari¹ | Masoumeh Ahmadloo²

1. Associate Prof., Department of Knowledge and Information Science, Islamic Azad University, Branch of Arak, Iran
(Corresponding Author) akbari1149@gmail.com

2. department of Education, District of Arak, Iran. ahmadloofanavar@gmail.com

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article	Objective: Training and consulting on how to retrieve information sources from the duties of the reference department in order to establish interaction between patrons and libraries. The present study was conducted with the aim of investigating the role of reference services in the benefit of patrons and its future in public libraries.
Article history: Received: 10-12-2022 Received in revised form: 14-01-2023 Accepted: 09-02-2023 Published online: 19-06-2023	Methodology: The current research was conducted with a descriptive-survey method. A researcher-made questionnaire was used to collect data. The statistical population of the research was members of public libraries, 224 of whom participated in the research. The data was analyzed using descriptive statistics of abundance, mean, standard deviation, deviation from average and Anova Friedman test.
Keywords: Public Libraries, Reference Sources, Reference Services, Benefit From Services	Results: The findings of the research showed that patrons of public libraries benefit from current information, reference services, consultation, reference desk, user training, resource preparation, and reference librarian, in order from the lowest to the highest level of reference services. Also, regarding the reference sources, in order from the least to the most, they benefit from geographical sources, yearbooks, indexes, abstracts, encyclopedias, bibliographies, and biographies.
	Conclusion: The reference section, whether physical or virtual, is one of the most basic services in the library, which was formed with the aim of providing a documented and justified response to the information needs of patrons in the fastest time. Therefore, keeping it up-to-date will not only improve the quality of services, but it will help to benefit from services and increase the role of libraries in promoting knowledge and awareness in the society.
Cite this article: Akbari, A., Ahmadloo, M. (2023). Investigating the status of clients' benefit from reference services and its future Case Study: Public Libraries of Arak City. <i>Journal of Knowledge Studies</i> , 16(61), 1-10.	
 © The Author(s). Publisher: Islamic Azad University North Tehran Branch	



بررسی وضعیت بهره‌مندی مراجعان از خدمات مرجع و آینده آن مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهر اراک

عسگر اکبری^{۱*} | معصومه احمدلو^۲

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک، ایران (نویسنده مسئول) akbari1149@gmail.com

۲. دبیر اداره آموزش و پرورش، ناحیه یک اراک، ایران ahmadloofanavar@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	هدف: آموزش و مشاوره در چگونگی بازیابی منابع اطلاعاتی از وظایف بخش مرجع در راستای برقراری تعامل بین مراجعان و کتابخانه‌ها است. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش خدمات مرجع در بهره‌مندی مراجعان و آینده آن در کتابخانه‌های عمومی انجام شد.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۵/۵	روش پژوهش: پژوهش با روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. جامعه آماری پژوهش اعضای کتابخانه‌های عمومی بودند که تعداد ۲۲۴ نفر از آنها در پژوهش مشارکت نمودند. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی فراوانی، میانگین، انحراف معیار، انحراف از میانگین و آزمون آنووا فریدمن تجزیه و تحلیل شده است.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۵/۲۰	یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که مراجعان کتابخانه‌های عمومی در خصوص خدمات مرجع به ترتیب از کمترین تا بیشترین میزان بهره‌مندی را از اطلاع‌رسانی جاری، خدمات ارجاعی، مشاوره، میز مرجع، آموزش کاربران، تهیه منابع و کتابدار مرجع دارند. همچنین در خصوص منابع مرجع به ترتیب از کمترین تا بیشترین میزان بهره‌مندی را از منابع جغرافیایی، سالنامه‌ها، نمایه‌ها، چکیده‌ها، دایره‌المعارف‌ها، کتاب‌شناسی‌ها و زندگی‌نامه‌ها دارند.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۵/۲۲	نتیجه‌گیری: بخش مرجع اعم از فیزیکی یا مجازی یکی از اساسی‌ترین خدمات در کتابخانه است که با هدف پاسخ‌گویی مستند و مستدل به نیازهای اطلاعاتی مراجعان در سریع‌ترین زمان شکل گرفته است. بنابراین، روزآمد نگهداشتن آن نه تنها باعث ارتقای کیفیت خدمات می‌شود بلکه به بهره‌مندی از خدمات و افزایش نقش کتابخانه‌ها در ترویج دانش و آگاهی در جامعه کمک شایان خواهد بود.
تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۷/۸	

واژه‌های کلیدی:

کتابخانه‌های عمومی،
منابع مرجع،
خدمات مرجع،
بهره‌مندی از خدمات

استناد: اکبری، ع، احمدلو، م. (۱۴۰۲). بررسی وضعیت بهره‌مندی مراجعان از خدمات مرجع و آینده آن مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهر اراک.

دانش‌شناسی، ۱۶ (۶۱)، ۱-۱۰.



حق مؤلف © نویسنده‌گان.

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

مقدمه

بخش مرجع از مهم‌ترین بخش‌های یک کتابخانه است و خدمات آن نمود عینی کلیه تلاش‌هایی است که در یک کتابخانه به‌عمل می‌آید (بیگدلی، ۱۳۸۱). در واقع مرجع پل ارتباطی بین مشتریان و کتابخانه است. آن نه تنها دسترسی به کتابخانه را فراهم می‌کند بلکه به‌طور فعال استفاده از آن را با ارائه طیف گسترده‌ای از خدمات، ترویج و تبلیغ می‌کند (آناند^۱، ۲۰۲۰). با رسمیت یافتن خدمات مرجع در کتابخانه‌ها در سال ۱۸۷۶ با گزارش ساموئل اس. گرین^۲، نقش کتابخانه از مخزن دانش به مؤسسه آموزشی و نقش کتابدار از نگهبان دانش ثبت شده، به تسهیل‌کننده یا ترویج‌کننده استفاده از دانش تغییر یافت. راه‌اندازی خدمات مرجع نقطه عطفی شد تا خدمات کتابخانه‌ای از آرشیو و بایگانی متمایز شود و فعالیت‌های کتابخانه نشاط و تنوع یابد (اونیفاده، سووله^۳، ۲۰۱۱). امروزه بخش مرجع با دو کارکرد:

الف) تهیه و تدارک منابع مرجع،

ب) ارائه خدمات مرجع.

ارائه خدمات مرجع، به‌طیف وسیعی از فعالیت‌های پژوهشی، توسعه و مدیریت مجموعه‌های منابع چاپی و غیرچاپی؛ دیجیتالی، الکترونیکی و ارائه مشاوره به مخاطبین در حال خدمات‌رسانی است. باوجود این که خدمات مرجع تا قبل از پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطی چهره به‌چهره بود و اکنون بیشتر خدمات مرجع الکترونیکی و از راه دور می‌باشد (اگونجوبی، اوگونینی و آجاکایه^۴، ۲۰۲۲) خللی در رویکرد آن ایجاد نشده است. امروزه مرجع دیجیتالی یا سرویس مرجع مجازی در بیشتر کتابخانه‌ها از محبوبیت قابل قبولی برخوردار شده و این سرویس به‌صورت الکترونیکی، اغلب توسط کاربران از طریق رایانه و سایر فناوری‌های نوین برای برقراری ارتباط با کتابداران مرجع بدون حضور فیزیکی استفاده می‌شود. به‌احتمال قوی به‌تدریج روش سنتی ارائه خدمات در کتابخانه‌ها، به‌زودی جای خود را به‌روش دیجیتالی با منابع و خدمات در دسترس کاربران قرار خواهد داد و آنان برای استفاده از کتابخانه مجبور به ترک محل خود و حضور در کتابخانه نخواهند شد (نئوسو و اوبیانو^۵، ۲۰۲۱). در چنین شرایطی میز مرجع فیزیکی (سنتی) به یک میز مرجع مجازی تبدیل می‌شود که در آن کاربران نیازهای خود را به‌صورت آنلاین ارسال می‌کنند و اطلاعات مورد نیاز را در هر زمان و مکانی به‌دست می‌آورند (یونس و ندیم^۶، ۲۰۲۱).

در کتابخانه‌ها صرف‌نظر از ارائه خدمات مرجع اعم از چهره به‌چهره یا مجازی، اهداف آموزشی، پژوهشی، تعالی بخشیدن به روح و فکر، تفریحی و اطلاع‌رسانی دنبال می‌شود و بخش مرجع به‌خاطر کارکرد تعامل‌بخشی شاکله خدمات کتابخانه‌ای در مرکز توجه و مشتری‌مداری و کسب رضایت‌مندی مراجعان قرار دارد. در واقع خدمات مرجع نقش مشتری‌مداری و عامل حفظ وفاداری مراجعان به کتابخانه‌ها را دارند. رضایت‌مندی باعث وفاداری می‌شود و احتمال بازگشت مراجعان به کتابخانه را افزایش می‌دهد. ازاین‌رو کتابداران در کنار «کار با کتاب» وارد حوزه الکترونیکی و فضای مجازی شدند و استفاده از خدمات مجازی را که به‌شدت مورد اقبال عموم می‌باشد را به خدمت گرفته‌اند. آنها دریافته‌اند که باید با خواسته‌های جدیدی که مأموریت خدمت به آنها را دارند همگام شوند، نیازهای مراجعان را پیش‌بینی نمایند و آماده رویارویی با هر چالشی ازسوی مراجعان با انتظارات لحظه‌ای باشند (آنگلسکو^۷، ۲۰۰۸).

از آنجایی که در کتابخانه‌ها عموماً تأکید بر نقش اساسی خدمات مرجع و روزآمد هستند، آنها مجبورند به‌طور مستمر خود را بازسازی نمایند تا با نیازهای متغیر جامعه و مزایا و چالش‌های ناشی از فناوری‌های نو ظهور هماهنگ باشند (تورپ^۸، ۲۰۱۷). ازاین‌رو، بخش مرجع به‌عنوان پل ارتباطی مراجعان و کتابخانه‌ها در مرکز جلب توجه و کسب رضایت‌مندی و حفظ وفاداری مخاطبین شاکله اصلی خدمات

1. Anand

2. Samuel S. Green

3. Onifade & Sowole

4. Egunjobi, Ogunniyi & Ajakaye

5. NwosuY & Obiano

6. Younus & Nadeem

7. Anghelescu

8. Thorpe

کتابخانه را تشکیل می‌دهد. لیکن باید توجه داشت که رضایت‌مندی از کتابخانه‌ها تابع عوامل متعددی از جمله کارکنان، مجموعه‌ها و زیرساخت‌های اطلاعاتی نظیر خدمات اطلاعاتی، کتاب‌شناختی و مستندسازی، خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل اسناد، خدمات آگاهی فعلی، آموزش کاربران، انتشار انتخابی خدمات اطلاعاتی و خدمات دیجیتال دارد (بوکار، کیمانی و نامنده^۱، ۲۰۲۲).

امروزه ظهور اینترنت و فضای مجازی در عصر اطلاعات و ارتباطات کتابخانه‌ها را با وجود هزینه‌های سنگین تهیه منابع با کاهش چشم‌گیر مراجعان مواجه ساخته‌است. گرچه شاید بتوان عدم استفاده از منابع بخش امانت را با این استدلال که استفاده از منابع الکترونیکی جایگزین متون چاپی شده‌است توجیه نمود، اما قطعاً عدم استفاده از بخش مرجع را به دلیل ارائه خدمات آگاهی‌رسانی جاری، خدمات مشاوره‌ای نمی‌توان توجیه نمود. اما نکته قابل تأمل این است که همه امکانات و پتانسیل بخش مرجع کتابخانه‌ها تا حدودی راکت مانده‌است. به عبارتی کتابخانه‌ها در این برهه از زمان با خود بلا تکلیف هستند؛ با وجود این که هنوز بیشتر منابع مرجع را منابع فیزیکی (سنتی) تشکیل می‌دهند از میز مرجع و کتابدار مرجع در کتابخانه خبری نیست و مراجعان به خدمات دیجیتالی حواله داده می‌شوند. از سوی دیگر، زیرساخت‌های خدمات آنلاین برای منابع دیجیتالی کاملاً فراهم نشده یا اگر چنانچه پلتفرم‌های آنلاین خدمات غیرحضوری فراهم شده، عدم شناخت و آگاهی کاربران از منابع و خدمات دیجیتالی استفاده از خدمات مرجع مجازی را به حداقل رسانده‌است.

بنابراین از آنجایی که اساس کار بخش مرجع اشاعه اطلاعات است، به نظر می‌رسد کتابخانه‌ها باید امکانات و منابع مرجع را در راستای پاسخ‌گویی به نیازهای مخاطبین با استفاده از خدمات مرجع اعم از سنتی و مجازی برآورده نمایند. چراکه پاسخ‌های اغنایی به نیازهای مراجعان کنندگان، به طور یقین «تجربه لذت بخش و خوشایندی در ارتباط با خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها» (الیور^۲، ۱۹۹۹) به همراه خواهد داشت. حصول اطمینان و بهره‌مندی مراجعان از خدمات به طور یقین استفاده از کتابخانه استمرار و مرجعیت آن را در پی خواهد داشت. البته باید توجه داشت که علاوه بر توسعه و تقویت زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در بخش مرجع سنجش و ارزیابی مداوم از ضروریات است. سنجش و ارزیابی میزان بهره‌مندی مراجعان از خدمات، یکی از راه‌های معمول در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. مطالعه پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهند موفقیت کتابخانه‌ها تا حد زیادی به ظرفیت مرجع در خدمت به خواسته‌های تحقیقاتی کاربران دارد (کدیر و حسین^۳، ۲۰۱۸). بخش مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها باید با توجه به تغییر و تحولات زمانه، خود را به‌روزرسانی کنند، در غیر این صورت از نظر وجودی با چالش‌های اساسی مواجه خواهند شد (اشرفی‌ریزی، ۱۴۰۰). عدم درک نیازهای اطلاعاتی و رضایت کاربران از خدمات مرجع، شکاف بین رضایت کاربران و نیازهای اطلاعاتی ایجاد می‌کند که بر رضایت و کیفیت اطلاعات کاربران تأثیر می‌گذارد (ککانا و خسوا^۴، ۲۰۲۰). حل این مسئله با کمک کتابداران بخش مرجع که درک درستی از ارائه خدمات مرجع با کیفیت دارند امری بسیار مهم است (کراولی، گیلریث^۵، ۲۰۰۲). اگرچه کار تخصصی و رعایت اصول اخلاقی و انسانی در مواجهه با مراجعه‌کننده در فرایند وفادارسازی مراجعان در جذب مشتری‌مداری مهم است، اما عواملی مانند کیفیت خدمات، طراحی‌های داخلی مناسب، تأمین منابع اطلاعاتی متنوع و به‌روز، بهره‌گیری از فضاها و مجازی در وفاداری کم تأثیر نیست (تاج‌الدینی، محبوبی، ۱۳۹۶).

باید پذیرفت که پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش اساسی در خدمات مرجع و ارائه خدمات کتابخانه‌ای داشته‌است (یونس و ندیم، ۲۰۲۱). نفوذ فناوری اطلاعات در کتابخانه‌ها منجر به تغییر قابل توجهی از مجموعه «سنتی کتابخانه» بر مجموعه «منابع اطلاعاتی» شده‌است. دانش در قالب‌های دیجیتال ذخیره می‌شود، کاربران به صورت مجازی به اطلاعات دسترسی می‌یابند و کتابداران منابع و خدمات را به صورت آنلاین مدیریت می‌کند (دنگ^۶، ۲۰۱۸). کتابداران فرآیندهای اطلاعاتی و خدمات مرجع را برای برآورده نمودن نیازهای پویای کاربران مرتب بازبینی می‌کنند (اوکولی، اوکوده و آیدا^۷، ۲۰۲۱). پذیرش تکنولوژی توسط کتابخانه‌ها بازسازی ارائه خدمات مرجع را

1. Bukar, Kimani & Namande

2. Oliver

3. Kadir & Hussin

4. Kekana & Kheswa

5. Crowley & Gilreath

6. Dang

7. Okoli, Ukwedeh & Idah

تسریع کرده است (باکر و باکر^۱، ۲۰۲۱). به‌طوری که تقریباً همه خدمات مرجع از طریق فناوری‌های نوین قابل ارائه می‌باشد (آیانلولا^۲، ۲۰۱۸) و روند تبدیل خدمات مرجع از سنتی به دیجیتالی به‌سرعت در حال پیشرفت است (خان و اشرف^۳، ۲۰۱۲). لیکن کمبود بودجه، چالشی عمده برای استقرار خدمات مرجع مجازی در کتابخانه‌ها است که با کاهش بودجه کتابخانه‌ها، بخش مرجع بیشترین ضربه را می‌بیند و در نتیجه تمام بخش‌های کتابخانه تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد (علی^۴، ۲۰۲۰).

براساس مطالعات ذکر شده به‌وضوح می‌توان دریافت که خدمات بخش مرجع جزء لاینفک خدمات کتابخانه‌ها بوده و نقش مهمی در کمیت و کیفیت جایگاه کتابخانه دارد. با این حال هیچ پژوهشی به بررسی وضعیت بهره‌مندی مراجعان از خدمات مرجع و آینده آن نپرداخته است. بنابراین پژوهش حاضر با هدف کشف میزان بهره‌مندی مراجعان در راستای بازگرداندن مرجعیت به کتابخانه‌ها به‌عنوان مرکز دانش انجام شده است. این پژوهش در صدد پاسخ‌دهی به این سؤال اساسی است آیا خدمات مرجع به شکل امروزی می‌تواند در بهره‌مندی و آینده کتابخانه‌ها نقش داشته باشد؟ برای پاسخ‌گویی به این پرسش اصلی، پاسخ به پرسش‌های فرعی الزامی به‌نظر می‌رسد.

(الف) وضعیت بهره‌مندی از خدمات مرجع (فیزیکی و مجازی) چگونه است؟

(ب) وضعیت بهره‌مندی از منابع مرجع (فیزیکی و مجازی) چگونه است؟

(ج) وضعیت آینده خدمات مرجع چگونه خواهد بود؟

روش پژوهش

این مطالعه پژوهشی به روش پیمایشی- توصیفی انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر، از بین ۷۶۴ عضو فعال کتابخانه‌های عمومی شهر اراک، با استفاده از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده شد. سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار خطای مجاز ۰/۰۵ (d) و مقدار $p = ۰/۵$ نظر گرفته شد. طبق محاسبات انجام شده حجم کل نمونه ۲۵۶ نفر بدست آمد که ۲۲۴ نفر از افراد جامعه آماری در پژوهش شرکت نمودند و به پرسشنامه میزان بهره‌مندی ساختاریافته‌ای که در اختیارشان قرار داده شده بود پاسخ دادند. به‌منظور انتخاب افراد جهت ورود به مطالعه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته با استفاده از مرور متون و مطالعات مشابه از جمله مطالعه محمدی، خداداد شهری و زارعی (۱۳۹۵) بود که شامل دو بخش اطلاعات جمعیت‌شناسی؛ جنسیت، سن، مقطع تحصیلات و رشته تحصیلی و بخش تخصصی بهره‌مندی از بخش مرجع که در دو بخش منابع مرجع، ۸ سؤال و بخش خدمات مرجع ۷ سؤال می‌باشد.

روایی ابزار به تأیید صاحب‌نظران علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کاربران کتابخانه‌های عمومی رسید. پایایی پرسشنامه نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۷۹ بدست آمد. پرسشنامه بهره‌مندی بر مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای شامل خیلی زیاد، زیاد، تا اندازه‌ای، کم و خیلی کم به‌ترتیب از ۱ تا ۵ است.

داده‌ها پس از گردآوری با استفاده از نرم‌افزار SPSS ویرایش ۲۴ در سطح آمار توصیفی مورد تجزیه و تحلیل میانگین، انحراف معیار، انحراف از میانگین و آزمون آنووا فریدمن قرار گرفت. آزمون فریدمن یکی از آزمون‌های آماری ناپارامتریک است که برای مقایسه چند گروه وابسته که حداقل در سطح رتبه‌ای اندازه‌گیری می‌شوند، کاربرد دارد. این آزمون میانگین رتبه‌های گروه‌ها را معلوم می‌کند که آیا این گروه‌ها می‌توانند از یک جامعه باشند یا خیر؟

1. Bakare & Bakare

2. Ayanlola

3. Khan & Ashraf

4. Ali

یافته‌ها

یافته‌ها نشان داد بیشتر مشارکت کنندگان را دانشجویان زن (۵۷/۱ درصد)، با میانگین مدرک تحصیلی ۱/۶۶ و انحراف معیار ۰/۸۵۵، با میانگین سنی ۲۷/۷۵ و انحراف معیار ۵/۰۵۵ تشکیل می‌دهد. نتایج بررسی یافته‌های میزان بهره‌مندی از خدمات مرجع در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱. رتبه‌بندی میانگین نمرات بهره‌مندی از خدمات مرجع

گوپه‌ها	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	فریدمن
آگاهی‌رسانی جاری	۳/۶۱	۰/۹۷۳	-۰/۲۴	۴/۶۱
مشاوره و راهنمایی	۳/۴۷	۱/۰۸۴	-۰/۱	۴/۳۰
خدمات ارجاعی	۳/۴۰	۱/۱۵۱	-۰/۰۳	۴/۱۳
میز مرجع	۳/۳۴	۱/۰۴۲	۰/۰۳	۳/۹۲
آموزش مراجعین	۳/۲۹	۱/۰۸۷	۰/۰۸	۳/۸۱
تهیه منابع	۳/۲۷	۱/۱۴۵	۰/۰۱	۳/۷۵
کتابدار مرجع	۳/۱۸	۱/۱۲۰	۰/۱۹	۳/۴۸

همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده می‌شود شرکت کنندگان از کمترین تا بیشترین بهره‌مندی از خدمات مرجع را به ترتیب؛ خدمت آگاهی‌رسانی جاری با میانگین ۳/۶۱، مشاوره و راهنمایی ۳/۴۷، خدمات ارجاعی ۳/۴۰، میز مرجع ۳/۳۴، آموزش مراجعین ۳/۲۹، تهیه منابع ۳/۲۷ و کتابدار مرجع ۳/۱۸ اعلام می‌کنند که حاکی از شناخت و آگاهی کم آنان از خدمات متنوع بخش مرجع در کتابخانه‌ها است. نتایج بررسی یافته‌های میزان بهره‌مندی از منابع مرجع در جدول شماره ۲ آمده است.

جدول ۲. رتبه‌بندی میانگین نمرات بهره‌مندی از منابع مرجع

گوپه‌ها	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	فریدمن
منابع جغرافیا و راهنماها	۳/۳۷	۰/۹۹۸	-۰/۲۵	۴/۵۷
سالنامه‌ها و سالنماها	۳/۲۲	۱/۱۰۹	-۰/۰۱	۴/۲۹
نمایه‌نامه‌ها و چکیده‌ها	۳/۱۰	۰/۸۴۹	۰/۰۲	۳/۹۶
کتابشناسی‌ها	۳/۰۹	۱/۰۲۰	۰/۰۳	۳/۹۴
دایره‌المعارف‌ها	۳/۰۵	۱/۰۶۸	۰/۰۷	۳/۷۸
فرهنگنامه‌ها	۳/۰۳	۱/۰۲۸	۰/۰۹	۳/۸۳
زندگی‌نامه‌ها	۲/۹۷	۱/۱۳۲	۰/۱۵	۳/۶۳

همان‌طور که در جدول (۲) نشان داده می‌شود شرکت کنندگان از کمترین تا بیشترین بهره‌مندی از منابع مرجع را به ترتیب؛ منابع جغرافیایی و راهنماها با میانگین ۳/۳۷، سالنامه‌ها و سالنماها ۳/۲۲، نمایه‌نامه‌ها و چکیده‌ها ۳/۱۰، کتابشناسی‌ها ۳/۰۹، دایره‌المعارف‌ها ۳/۰۵، فرهنگنامه‌ها ۳/۰۳ و زندگی‌نامه‌ها ۲/۹۷ اعلام کردند که حاکی از این است که شرکت کنندگان از منابع مرجع کتابخانه‌ها اطلاعات زیادی برای استفاده ندارند.

نتایج یافته‌های خدمات مرجع و منابع مرجع در جداول ۱ و ۲ در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. رتبه‌بندی مجموع میانگین بهره‌مندی بخش مرجع کتابخانه

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین نمرات	انحراف معیار	فریدمن
۱	خدمات مرجع	۲۳/۵۶	۴/۲۳۹	۱/۷۳
۲	منابع مرجع	۲۱/۸۳	۲/۸۴۴	۱/۲۷
	میانگین نمره کل	۴۵/۳۹	۶/۵۳۰	

براساس جدول ۳، میانگین رتبه خدمات مرجع ۲۳/۵۶ بدست آمده است که از میانگین رتبه منابع مرجع ۲۱/۸۳ بیشتر می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بهره‌مندی از خدمات مرجع نسبت به منابع مرجع در بین شرکت‌کنندگان کمتر می‌باشد. این بدین معنی است که شرکت‌کنندگان از منابع مرجع در کتابخانه بیشتر استفاده می‌کنند ولی از خدمات مرجع به حد کافی استفاده نمی‌شود. نتایج آزمون آنووا فریدمن در جدول شماره ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. آزمون آنووا فریدمن

تعداد	خی دو	f	sig
۲۲۴	۵۴/۴۰۵	۱	۰/۰۰۱

آماره آزمون آنووا فریدمن تأیید می‌کند $p < 0/001 = 54/405$ که تفاوت معناداری در بهره‌مندی خدمات مرجع و منابع مرجع در کتابخانه‌های عمومی وجود دارد. بدین معنی که از دو بخش منابع مرجع و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها، استفاده از منابع مرجع نسبت به خدمات مرجع بیشتر است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد با وضعیت موجود از دیدگاه مشارک‌کنندگان آینده‌روشنی برای بخش مرجع در کتابخانه‌ها متصور نیست. بنابراین باید:

اولویت اول کتابخانه‌ها بر حیطه خدمات مرجع متمرکز باشد. مراجعان از خدمات مرجع از قبیل آگاهی‌رسانی جاری، مشاوره و راهنمایی و خدمات ارجاع کمترین بهره‌مندی را دارند. این موضوع بیانگر این واقعیت است که مراجعان اطلاعات چندانی حتی از وجود چنین خدماتی در کتابخانه‌ها ندارند. رضایت از میز مرجع، آموزش مراجعین، تهیه منابع و کتابدار مرجع در بیشترین سطح بهره‌مندی قرار دارند. دلیل این موضوع را شاید بتوان در عینی و ملموس بودن این خدمات را برای کاربران در طی تحصیل در مدارس دانست. بنابراین به نظر می‌رسد لازم و ضروری باشد که کتابداران به موضوع‌های آگاهی‌رسانی جاری، خدمات ارجاعی و مشاوره در کتابخانه‌ها بیشتر بپردازند و وظایف بخش مرجع را در این زمینه‌ها برای دانشجویان روشن و معرفی کنند.

در تبیین موضوع خدمات مرجع باید به این نکته اشاره نمود که کاربران بخش مرجع را خوب نمی‌شناسند و اطلاعات دقیقی از خدماتی که در این بخش صورت می‌گیرد، ندارند. این موضوع بیانگر این واقعیت است که باوجود گذشت ۱۵۰ سال از کارکرد علمی مرجع، کتابخانه‌ها در معرفی و شناسایی خدمات مرجع ناموفق هستند. مسلماً در شرایط بی‌اطلاعی و ناآگاهی کاربران از وجود امکانات و توانایی‌ها بخش مرجع، این بخش بی‌مصرف خواهد ماند. وقتی هم که بخش مرجع عاری از خدمات شود، تمام بخش‌های کتابخانه تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد (علی، ۲۰۲۰) و عملاً سرمایه‌های مادی و معنوی کتابخانه از بین می‌رود. اصل زنده و پویایی کتابخانه‌ها بر فعالیت‌های همه جانبه آنها استوار است اما تا زمانی که کاربران از قابلیت‌های خدماتی آنها آگاه نباشند و نیازهای اطلاعاتی و رضایت‌مند از خدمات با کیفیت درک نکنند، شکافی بین بهره‌مندی و نیازهای اطلاعاتی ایجاد می‌شود که بر رضایت و کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد (ککانا و

خسوا، ۲۰۲۰). بدون شک با فراهم کردن دسترسی به منابع اطلاعاتی گوناگون، کتابخانه‌ها به کاربران کمک می‌کنند تا در تحقیقات و تحصیلات خود از اطلاعات بهتری بهره‌مند شوند و جست‌جوی اطلاعات دقیق و مؤثرتری برای منابع علمی داشته باشند. استفاده بهینه از فرایندهای بهبود و توسعه خدمات مرجع نقش مؤثری در رضایت‌مندی و مشتری‌مداری ایجاد می‌کند و عامل تغییر و تحول کمی و کیفی سطوح خدمات کتابخانه می‌شود. کیفیت خدمات، طراحی‌های داخلی، تأمین منابع اطلاعاتی، بهره‌گیری از فضاهای مجازی عامل مهم بهره‌مندی از خدمات مرجع هستند (تاج‌الدینی، محبوبی، ۱۳۹۶). از این رو، هر آنچه که به تقویت زمینه‌های سطح مرجع کتابخانه‌ها از نظر امکانات، تجهیزات، نیروی انسانی و رفتار حرفه‌ای کتابداران کمک نماید، حائز اهمیت است (اشرفی‌ریزی، ۱۴۰۰). بنابراین می‌توان چنین بیان کرد که یافته‌های پژوهش با پژوهش‌های (علی، ۲۰۲۰)، (ککانا و خسوا، ۲۰۲۰)، (تاج‌الدینی، محبوبی، ۱۳۹۶) و (اشرفی‌ریزی، ۱۴۰۰) مطابقت دارد.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اولویت دوم کتابخانه‌ها باید بر بخش منابع مرجع متمرکز شود. در این خصوص کاربران از وضعیت منابع مرجع جغرافیایی، سالنامه‌ها و چکیده‌ها و نمایه‌ها کمترین بهره‌مندی را دارند. رضایت از وضعیت کتاب‌شناسی‌ها، دایره‌المعارف‌ها، فرهنگنامه‌ها بیشترین رضایت‌مند را دارند. در این قسمت کاربران بیشترین بهره‌مندی را از زندگی‌نامه‌ها دارند.

در تبیین این موضوع باید اشاره نمود که رضایت اندک از وضعیت منابع مرجع در کتابخانه‌ها حاکی از این است که این منابع در طی سال‌های تحصیل در مدارس همواره مورد نیاز و استفاده بوده است. حال این که از این منابع در کتابخانه‌های عمومی بهره‌مند نمی‌شود- البته با اذعان به این که خدمات مرجع سنتی در عصر فناوری اطلاعات کافی نیست- جای بسی شگفتی دارد. البته باید پذیرفت که به مدد اینترنت دسترسی به اطلاعات آسان شده و تغییری در رویکرد کاربران به کسب اطلاعات ایجاد شده؛ به شدت مستقل، کنجکاو و مجذوب فن‌آوری‌های نوین شده‌اند و دوست دارند خود بی‌واسطه بازیابی اطلاعات کنند. اما بازیابی منابع اطلاعات تخصصی مرجع بی‌دغدغه و قابل اعتماد در گوگل نیست.

پیشرفت فناوری نقش منابع وب و پایگاه‌های داده منابع مرجع را در تمام حوزه‌ها تقویت کرده است (یونس و ندیم، ۲۰۲۱). تقریباً همه کتابخانه‌ها خدمات مرجع را از طریق فناوری‌های نوین ارائه می‌دهند (آیانلولا، ۲۰۱۸). کتابداران با پیشرفت‌های فناوری‌های نوین مرتب در حال بازسازی فرایندهای اطلاعاتی و خدمات مرجع برای برآورده نمودن نیازهای مراجعان هستند (اوکولی، اوکوده و آیدا، ۲۰۲۱) و باکر و باکر، ۲۰۲۱). آنها با مسئولیتی که در قبال جامعه استفاده‌کنندگان دارند نه تنها منابع مرجع سره و ناسره را از انبوه اطلاعات تفکیک می‌کنند بلکه اثر بخشی و کارایی نتایج بازیابی اطلاعات را تضمین می‌نمایند. به همین خاطر کاربران، کتابداران بخش مرجع را برای درک کامل و ارائه خدمات مرجع با کیفیت امری بسیار مهم می‌دانند (کراولی، گیلریث، ۲۰۰۲). بنابراین مشاهده می‌شود که یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های (یونس و ندیم، ۲۰۲۱)، (آیانلولا، ۲۰۱۸)، (اوکولی، اوکوده و آیدا، ۲۰۲۱) و (باکر و باکر، ۲۰۲۱) همسو می‌باشد.

برای آینده کتابخانه‌ها، کتابداران بخش مرجع موظف هستند چه به صورت سنتی یا مجازی با آموزش و ترویج مهارت‌های اطلاع‌یابی کاربران را در بازیابی منابع اطلاعاتی و تقویت ارتقاء تجربه آنها یاری نمایند. ارائه خدمات با کیفیت و مفید می‌تواند مرجعیت کتابخانه‌ها را تداوم بخشد، مشتریان را به دریافت خدمات بهتر و بیشتر امیدوار نماید و عامل بهبود تعاملات اجتماعی شود.

در مجموع خدمات بخش مرجع به مثابه کار قلب کتابخانه را انجام می‌دهد و تعامل بین کتابخانه و کاربران را شکل می‌دهد. در شرایط کنونی که اینترنت و فضای مجازی دسترسی به اطلاعات را افزایش داده، تعامل چهره به چهره مراجعان با کتابدار و میز مرجع را کاهش داد و کتابخانه را نسبت به سطح نیازهای مراجعان پشت سر گذاشت است. در چنین شرایطی قطعاً خدمات مرجع به‌ویژه مرجع الکترونیکی می‌تواند امکانات وسیع‌تری در دسترس مراجعان قرار دهد و نقطه ضعف عدم مراجعه به کتابخانه‌ها و استفاده از منابع فیزیکی را جبران و به بهره‌مندی کاربران کمک کند. گرچه این امکان نیز وجود دارد که در محیط الکترونیکی، ارتباط مستقیم با کتابدار و میز مرجع کاهش یابد و یا پیچیدگی و ناکارآمدی سیستم‌های الکترونیکی کاربران را کلافه نماید که این موضوع می‌تواند تأثیر منفی بر تجربه آنها و در نتیجه بر احساس رضایت‌مندی‌شان داشته باشد. در هر صورت برای فعال نگهداشتن مرجع کتابخانه‌ها و بیرون رفت از چالش ایجاد شده، وظیفه بخش مرجع این است که با برقراری تعامل و ایجاد حس رضایت‌مندی مراجعان تلاش کند. آموزش مداوم تغییرات سریع فناوری و متناسب

با نیازها و بازخوردهای کاربران، خدمات مرجع الکترونیکی را بهبود بخشد و ارتباط فعال با مراجعان را حفظ نماید. باید توجه داشت که رضایت از خدمات کتابخانه‌ها نه تنها موجب مشتری‌مداری می‌شود بلکه موجب افزایش ارائه خدمات با کیفیت، هماهنگی با نیازهای مراجعان، ارتقاء تجربه کاربری و تداوم کار مرجع در کتابخانه می‌گردد. البته باید توجه داشت که عوامل مؤثر بر خدمات کتابخانه‌ها هرگز ثابت نبوده و مرتب در حال تغییر می‌باشند. این مدیران کتابخانه‌ها هستند که باید به جای پیروی از شرایط ایجاد شده، توانایی خلق موقعیت‌های جدید داشته باشند.

در این مطالعه، شاخص‌های کیفیت منابع مرجع در دسترس کتابخانه‌ها بررسی نشده‌اند که این یکی از محدودیت‌های این مطالعه است. پیشنهاد می‌گردد که به‌عنوان مطالعات بعدی انجام گیرد. همچنین با توجه به این که خدمات مرجع تأثیر محسوسی بر زندگی علمی پژوهشگران و محققین در حوزه‌های عمومی دارد، پیشنهاد می‌گردد کتابخانه‌های عمومی بازرگاری در ارائه خدمات خود به‌ویژه مرجع الکترونیکی در زمینه‌های آگاهی‌رسانی جاری، خدمات مشاوره‌ای و راهنمایی، خدمات ارجاعی و آموزش کاربران داشته باشند.

تشکر و قدردانی

نویسنده از کاربران کتابخانه‌های عمومی که در این پژوهش مشارکت داشتند کمال تشکر را دارد. این مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی و سازمانی است.

تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسنده هیچگونه تضاد منافی نداشته است.

منابع

اشرفی ریزی، ح. (۱۴۰۰). بقای خدمات مرجع کتابخانه‌های سلامت: چارچوب مفهومی پیشنهادی (بیان دیدگاه). مدیریت اطلاعات

<http://dx.doi.org/10.22122/him.v18i5.4454>. ۲۳۷-۲۴۰، (۵) ۱۸، سلامت

بیگدلی، ز. (۱۳۸۱). پیدایش و گسترش خدمات مرجع در کتابخانه‌ها. فصلنامه علوم تربیتی و روانشناسی، ۳(۱، ۲)، ۱-۳۵.

file:///C:/Users/COMPUTER%20SHAHR/Downloads/52313800208.pdf.۱۴۵

تاج‌الدینی، ا. و امیر تیموری، م. (۱۳۹۶). پارادایم نظری وفاداری کاربران کتابخانه‌های عمومی. کتابخانه و اطلاع‌رسانی، ۲۰ (۳): ۱۲۱-۱۴۲.

<https://ensani.ir/file/download/article/1615017410-10373-99-176.pdf>

محمدی، م.، خداداد شهری، ن.، و زارعی، ع. (۱۳۹۵). بررسی وضعیت و خدمات میز مرجع مجازی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی

ابن ان. فصلنامه دانش‌شناسی، ۹(۳۳)، ۷۵-۸۶. <https://ensani.ir/file/download/article/64803ce409489>

10672-1400-175.pdf

References

- Ali, H. (2020). Challenges and opportunities in the management of collection development policy in libraries. *Journal of Library and Information Science*, 18. <https://www.mbjlisonline.org/index.php/jlis/article/view/5/3>
- Anand, CM. (2020). *Library and Information Science*. Department of Library Science, University of Delhi.
- Anghelescu, HGB. (2008). Serviciile de referinta: Cheia succesului unei biblioteci. [Reference Services: Key to Library Success]. Universitatea Libera Internationala din Moldova, 56-60. <http://digitalcommons.wayne.edu/slisfrp/146>
- Ashrafi-Rizi, H. (2020). Survival of Health Libraries Reference Services: A Proposed Conceptual Framework (A Commentary). *Health Information Management*, 18(5), 240-237. [in Persian] <http://dx.doi.org/10.22122/him.v18i5.4454>

- Ayanlola, AL. (2017). Reference services provision in Nigeria. *International Journal of Libraries and Information Studies*, 7(3), 37-35. <https://www.ijlis.org/articles/reference-services-provision-in-the-libraries-of-nigeria.pdf>
- Bakare, OD. & Bakare, BM. (2021). Global technological trend for service delivery in Nigerian academic. Retrieved from <https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/358/>
- Bigdeli, Z. (2002). The emergence and expansion of reference services in libraries. *Journal of Educational Sciences and Psychology*, 3(1 , 2), 135-145. [in Persian] file:///C:/Users/COMPUTER%20SHAHR/Downloads/52313800208.pdf
- Bukar, I., Kimani, GW., & Namande, W. (2022). User Information Needs and Reference Services Satisfaction at Selected Federal Universities Libraries in North-Eastern Nigeria. *International Journal of Library and Information Science Studies*, 8(3), 24-33. <https://doi.org/10.37745/ijliss.15/vol8n32433>
- Crowley, GH., & Gilreath, CL. (2002). Probing user perceptions of service quality: using focus groups to enhance quantitative surveys. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 78-84. <https://doi.org/10.1108/14678040210429973>
- Dang, T. (2018). Evaluating the use and level of user's satisfaction with the digital library at Federal University Dustin-ma Katsina. *Faculty of Education Journal, Federal University Dustin-ma*, 1. <https://www.researchgate.net/publication/332119040>
- Egunjobi, RA., Ogunniyi, SO., & Ajakaye, JE. (2022). Challenges and Prospects of Reference Services in Federal University Libraries in South-West, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 7155. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7155>
- Kadir, MRA.; Hussin, N. (2018). Information Needs and Information Seeking Behavior: A Case Study on Students in Private University Library. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 7: 2226- 6348. <https://doi.org/10.6007/IJARPED/v7-i3/4361>
- Kekana, MD., & Kheswa, SE. (2020). The gap between user perceptions and expectations of students at the main library of the University of KwaZulu-Natal: Pietermaritzburg Campus. *South African Journal of Information Management*, 22(1), 1104. <https://doi.org/10.4102/sajim>
- Khan, NA., & Ashraf, KM. (2012). Digital Reference Service: Concept, Development and Models. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/313236213>
- Mohammadi, M., Khodadad Shahri, N., & Zarei, A. (2016). A study on the status and services of virtual reference desk in governmental university libraries of Iran. *Journal Of Knowledge Studies*, 9(33), 75- 86. [in Persian] <https://ensani.ir/file/download/article/64803ce409489-10672-1400-175.pdf>
- Nwosu, CJ., & Obiano, DC. (2021). Challenges of virtual library services in academic libraries of federal universities in South-Eastern Nigeria. *Research Journal of Library and Information Science*, 5(1), 13-21. <https://doi.org/10.22259/2637-5915.0501003>
- Okoli, UC., Ukwedeh, DO., & Idah, JA. (2021). digital reference services in academic libraries in Nigeria: effectiveness and roles in the new normal. *Journal Of Applied Information Science And Technology*, 14(1). <https://jaistonline.org/14vol1/23.pdf>
- Oliver, RL. (1999). Whence customer loyalty? *Journal Of Marketing*, 63, 33-44. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00222429990634s105>
- Onifade, FN., & Sowole, AO. (2011). Reference Services in a University Library: Awareness and Perception of Undergraduate Students. *PNLA Quarterly*, 75, 3. <https://www.researchgate.net/publication/228485797>
- Tajedini, A. & Amirtaimory, M. (2016). The theoretical paradigm of public library user loyalty. *Library and Information*, 20(3), 121-142. [in Persian] <https://ensani.ir/file/download/article/1615017410-10373-99-176.pdf>
- Thorpe, C. (2017). Engaging with Our Communities: Future Trends and Opportunities for Reference Services. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(4), 406-415. DOI:10.1080/24750158.2017.1359993
- Younus, M., & Nadeem, AH. (2021). Effectiveness of digital reference services in university libraries in Punjab, Pakistan: users' perceptions. *Library Philosophy and Practice*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5545>