

## بقای خدمات مرجع کتابخانه‌های سلامت: چهار چوب مفهومی پیشنهادی (بیان دیدگاه)

حسن اشرفی ریزی<sup>۱</sup>

## بیان دیدگاه

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۸/۲۰

پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۹/۱۲

تاریخ انتشار: ۱۴۰۰/۹/۱۵

ارجاع: اشرفی ریزی حسن. بقای خدمات مرجع کتابخانه‌های سلامت: چهارچوب مفهومی پیشنهادی (بیان دیدگاه). مدیریت اطلاعات سلامت ۱۴۰۰؛ ۱۸ (۵): ۲۴۰-۲۳۷

## مقدمه

کتابخانه‌های سلامت به دلیل نقش اساسی که در تسهیل دسترسی متخصصان مراقبت سلامت به اطلاعات معتبر با هدف پیشگیری، تشخیص، درمان، توانبخشی، آموزش و پژوهش دارند، مورد توجه دست‌اندرکاران نظام سلامت می‌باشند. این کتابخانه‌ها زمانی می‌توانند به اهداف مذکور دست یابند که عملکرد آن‌ها در ارتباط با کاربران به صورتی باشد که رضایت نسبی کاربران حاصل گردد و در نهایت، کاربران وفادار به کتابخانه شوند. امروزه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی (حضور و مجازی) به عنوان قلب خدمات کتابخانه‌های سلامت مورد استفاده فراوان کاربران سلامت مختلف می‌باشد. برای ارائه خدمات مطلوب، کتابداران مرجع نیازمند پشتوانه قوی نظری هستند.

در خصوص خدمات مرجع، نظریه‌های مختلف ارائه شده است. برخی این نظریه‌ها به سطح‌بندی خدمات مرجع مانند نظریه Samuel Rothstein شامل حداقل (Minimum Theory)، متوسط (Middling Theory) و حداکثر (Maximum Theory) و برخی نیز به تقسیم‌بندی انواع خدمات مرجع همچون خدمات پایه، خدماتی که عموماً ارائه می‌شود و خدماتی که گاهی ارائه می‌شود (۱)، پرداخته‌اند. در برخی نظریه‌ها نیز به گروه‌بندی سؤالات مرجع مانند سؤالات راهنما، ارجاع آماده، تجسس ویژه و پژوهش (۳-۱)، شیوه مصاحبه مرجع (۴، ۱)، چگونگی تعامل کتابداران مرجع با کاربران (۴) و خدمات مرجع مجازی (۵) پرداختند، اما در سال‌های اخیر شیوه تعامل عناصر خدمات مرجع (کتابدار مرجع، منابع اطلاعاتی و کاربران) مانند مدل فرایند مرجع (Model of the Reference and Information Service Process) (۲) مورد توجه قرار گرفته است. با این حال، آنچه در این نظریه‌ها کمتر مورد توجه بوده است، عدم نگاه فرایندی به کل خدمات مرجع (نه فقط فرایند مصاحبه مرجع) و عدم پرداختن به چگونگی بقا و پایداری این خدمات در طی زمان می‌باشد. در پژوهش حاضر، با اتکا به نظریه‌های موجود، دانش و تجربیات نویسندگان، از این زاویه به خدمات مرجع به ویژه در کتابخانه‌های سلامت پرداخته شد. این چهارچوب مفهومی پیشنهادی دارای شش مرحله می‌باشد که در ادامه به تفصیل آمده است.

**اعتماد:** اعتماد (Trust) به عنوان نقطه شروع تعامل کاربر با هر سازمانی است. همچنین، از الزامات و ویژگی‌های سازمان‌های در مسیر تعالی می‌باشد (۶). از آنجایی که نتایج مطالعات حیطه سلامت با اهدافی مانند پیشگیری، تشخیص، درمان، توانبخشی، آموزش و پژوهش استفاده می‌شود و علاوه بر این، نتایج آن‌ها بر سلامت انسان‌ها تأثیرگذار است، جهت دسترسی به نتایج تحقیقات قابل

اعتماد، لازم است منابع کسب اطلاعات مانند کتابخانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی، خودشان قابل اعتماد باشند. پس باید تعامل مناسبی بین کتابداران مرجع و کاربران سلامت صورت گیرد. در واقع، نقطه شروع تعامل کاربر با کتابدار مرجع، اعتماد کافی کاربران به خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی جهت تأمین نیازهای اطلاعاتی می‌باشد. این اعتماد توسط کتابداران پزشکی به ویژه کتابداران مرجع با توجه به رعایت اخلاق حرفه‌ای، تأمین منابع اطلاعاتی مناسب، ارائه خدمات مرجع با کیفیت بالا، روزآمد بودن کتابداران مرجع، ارائه خدمات متنوع و نیز سوابق قبلی کاربران از خدمات مرجع صورت می‌گیرد. از طرف دیگر، کاربران سلامت در این مرحله تلاش می‌کنند که تمایز خدمات مرجع این کتابخانه را با خدمات مرجع سایر کتابخانه‌ها و حتی سایر مراکز اطلاع‌رسانی مشابه مورد ارزیابی قرار دهند. در صورتی که کاربر بر اساس درک خود و سایر کاربران، به این نتیجه برسد که جنبه‌های مثبت این کتابخانه نسبت به رقیبان بیشتر است، از خدمات (حضور یا مجازی) آن استفاده می‌کند.

**قابلیت دسترسی:** مرحله دوم از فرایند خدمات مرجع، قابلیت دسترسی (Accessibility) است. مجموعه اقدامات و امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، وجود کتابداران مرجع باتجربه، فضای فیزیکی یا مجازی مناسب که زمینه دسترسی سریع کاربران به اطلاعات را فراهم می‌کند، قابلیت دسترسی نام دارد. به عنوان مثال، وجود وب‌سایت با قابلیت‌هایی مانند «از کتابدار بپرس»، نرم‌افزار و سخت‌افزار کافی برای جستجوی اطلاعات، کتابدار مرجع آموزش دیده و پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر، از جمله مصداق‌های مرتبط با قابلیت دسترسی به شمار می‌روند.

**تأمین نیاز اطلاعاتی:** یکی از مراحل خدمات مرجع، تأمین نیازهای اطلاعاتی (Meet Information Needs) کاربران در کمترین زمان ممکن می‌باشد. در این مرحله، تهیه و فراهم‌آوری منابع اطلاعاتی مناسب، اشتراک منابع اطلاعاتی، امانت بین کتابخانه‌ای و توانایی و قابلیت کتابداران مرجع بسیار مهم می‌باشد.

مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی و سازمانی است.

۱- استاد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

نویسنده طرف مکاتبه: حسن اشرفی ریزی؛ استاد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، مرکز تحقیقات

فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

ارایه خدمات با کیفیت و متنوع در کمترین زمان ممکن به کاربران، می‌تواند تضمین‌کننده وفاداری (Loyalty) آن‌ها به دریافت خدمات مرجع کتابخانه باشد. بخش مرجع در راستای افزایش وفاداری کاربران، ضمن ارایه خدمات با کیفیت، امتیازات یا خدمات خاصی را برای کاربران خود بر اساس نیاز و شرایطشان پیش‌بینی می‌کند. مراجعه و استفاده مجدد کاربران سلامت از خدمات مرجع، می‌تواند نشانه‌ای از وفاداری کاربران باشد.

**ارزیابی فرایند:** در این چهارچوب، «ارزیابی فرایند» وجود دارد که موجب به وجود آمدن نگاهی انتقادی به وضعیت موجود بخش مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های سلامت می‌شود؛ این که کتابداران مرجع گاهی به ارزیابی روند پیشرفت و بازنگری فرایند مذکور بپردازند و اقدامات لازم را جهت اصلاح مشکلات احتمالی انجام دهند (شکل ۱).

### نتیجه‌گیری

امروزه بخش مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های سلامت باید متناسب با تغییر و تحولات، خود را در روزآمد نمایند و در غیر این صورت با چالش‌های اساسی به لحاظ ماهیت وجودی مواجه خواهند شد. بنابراین، هر آنچه به تقویت زمینه‌های سطح مرجع کتابخانه‌ها از نظر امکانات، تجهیزات، نیروی انسانی، رفتار حرفه‌ای کتابداران کمک می‌کند، دارای اهمیت است. نگاه فرایندی به خدمات مرجع و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر بقای خدمات مرجع، می‌تواند زمینه‌ساز رشد و بقای خدمات مرجع کتابخانه‌های سلامت باشد. چارچوب پیشنهادی این قابلیت را دارد که هم در کتابخانه‌های سنتی و هم نوین (کتابخانه‌های دیجیتال) مورد استفاده قرار گیرد. در عین حال این چهارچوب، با اقتباس از رهنمودهای نظریه‌ها و مفاهیم مرتبط با خدمات مرجع گذشته و اضافه شدن مواردی متناسب با نیازهای جدید تدوین گردیده است. کتابداران مرجع کتابخانه‌های سلامت بر اساس این چهارچوب می‌توانند روند خدمات مرجع را تحلیل و ارزیابی و با شناسایی نقاط قوت و ضعف، راه‌حل‌های مناسب ارایه نمایند. البته میزان کارایی این چهارچوب پیشنهادی باید از طرف محققان در قالب پژوهش اصیل ارزیابی و تحلیل شود.

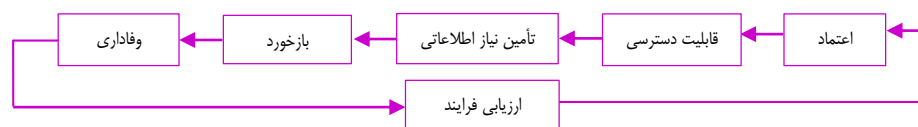
### تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

کتابداران مرجع با انجام مصاحبه مرجع، نیاز اطلاعاتی کاربر را شناسایی می‌کنند و با منابع اطلاعاتی (روزآمد، مرتبط و معتبر) پاسخگوی نیاز کاربر خواهند بود. کتابداران مرجع فقط به ارایه اطلاعات نمی‌پردازند، بلکه تلاش می‌کنند تا فرایند رسیدن به اطلاعات مورد نیاز را نیز به کاربران آموزش دهند (سواد اطلاعاتی). همچنین، آن‌ها بر حسب عواملی مانند زمان، نوع پرسش و سطح سواد کاربران، سطح ارایه خدمات به کاربران را تعیین می‌کنند. علاوه بر این، ارایه خدمات و تأمین نیاز اطلاعاتی، تحت تأثیر شکل پرسش مرجع و سواد اطلاعاتی کاربر نیز می‌باشد (۲). بنابراین، توجه به این عوامل در تأمین نیاز اطلاعاتی بسیار مهم است. این مرحله از این جهت مهم می‌باشد که می‌تواند بر تصمیم کاربر برای مراجعه مجدد به بخش مرجع در آینده تأثیرگذار باشد. بنابراین، میزان آمادگی و رفتار کتابداران مرجع و وجود امکانات و تجهیزات مناسب، مهم و حیاتی است. در این مرحله از خدمات مرجع، بر این دو عامل نیز تأکید می‌شود.

**بازخورد:** واژه‌نامه کمبریج، بازخورد (Feedback) را واکنش به یک فرایند، یک فعالیت یا اطلاعات به دست‌آمده از چنین واکنش‌هایی تعریف می‌کند (۷). در سازمان‌های پویا مانند کتابخانه‌های سلامت، بازخورد عنصر مهم و اساسی است و می‌تواند به عنوان یک روش اصلاح عملکرد بخش خدمات مرجع باشد. کاربران پس از دریافت منابع اطلاعاتی و اطلاعات مورد نیاز خود، به ارزیابی خدمات و عملکرد بخش مرجع می‌پردازند. گاهی کاربران تلاش می‌کنند ضمن ارزیابی خدمات دریافتی، به ارایه دیدگاه‌ها، پیشنهادها و انتقادهای خود نیز به کتابداران مرجع بپردازند. خدمات مرجع پایدار و ماندگار زمانی می‌تواند اتفاق بیفتد که کتابداران مرجع بازخورد لازم را از کاربران دریافت کنند و در صورت نیاز، به اصلاح عملکرد خود بپردازند. بازخورد نه تنها به اصلاح روند فعلی خدمات مرجع کمک می‌کند، بلکه می‌تواند زمینه‌ساز ارایه خدمات با فعالیت‌های جدید در بخش مرجع کتابخانه سلامت باشد.

**وفاداری:** کاربران سلامت بر اساس کیفیت خدمات دریافتی و چگونگی رفتار کتابداران مرجع در خصوص نظرات، پیشنهادها و انتقادهای آن‌ها تصمیم می‌گیرند که کتابخانه را به عنوان یک نهاد قابل اعتماد بپذیرند یا نه. کاربر وفادار ترجیح می‌دهد فقط از خدمات این کتابخانه (بخش مرجع) با این ویژگی‌ها استفاده کند و علاقه‌ای به انتخاب کتابخانه یا مراکز اطلاع‌رسانی مشابه برای تأمین نیاز اطلاعاتی خود ندارد. در واقع، مجموعه اقدامات صورت گرفته جهت




شکل ۱: چهارچوب پیشنهادی بقای خدمات مرجع کتابخانه‌های سلامت

## References

1. Moradi N. Knowing References. Tehran, Iran: Farhang Moaser Publications; 2011 [In Persian].
2. Sitter CL, Gosling M, Gray C. Learn reference work. Trans. Gholami T. Tehran, Iran: Ketabdar Publications; 2015. [In Persian].
3. Sharifmoghadam H, Alijani R. The principles of reference work. Tehran, Iran: Payame Noor University; 2008 [In Persian].
4. Agosto D, Rozaklis L, MacDonald C, Abels E. A model of the reference and information service process an educators' perspective. *Ref User Serv Q* 2011; 50(3): 235-44.
5. Gholami T. Digital reference services. Qom, Iran: University of Qom; 2010 [In Persian].
6. Dindar E, Iravani M. R. Social trust. Tehran, Iran: Sokhanvaran Publications; 2014 [In Persian].
7. Cambridge Dictionary. Feedback [Online]. [cited 2021]; Available from: URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/feedback>

## Survival of Health Libraries Reference Services: A Proposed Conceptual Framework (A Commentary)

Hasan Ashrafi-Rizi<sup>1</sup> 

### Commentary

#### Abstract

Today, reference librarians of health libraries try to meet the information needs of users. To achieve this, they need strong theoretical support in this regard. However, due to lack of a unified theory, the lack of a process view of the entire reference services and also the lack of attention to how these services survive can be seen in the current theories. In this study, based on the current theories and the knowledge and experiences of the authors, a six-process conceptual framework including trust, accessibility, information needs, feedback, loyalty, and process evaluation was proposed.

Received: 11 Nov., 2021

Accepted: 03 Dec. 2021

Published: 06 Dec., 2021

**Citation:** Ashrafi-Rizi H. **Survival of Health Libraries Reference Services: A Proposed Conceptual Framework (A Commentary)**. Health Inf Manage 2021; 18(5): 237-40.

Article resulted from an independent research without financial support.

1- Professor, Library and Information Science, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran  
Address for correspondence: Hasan Ashrafi-Rizi; Professor, Library and Information Science, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran; Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir