

طرح توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مناطق یازده‌گانه دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر فنوش عظیمی خبازان

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم

چکیده

هدف: هدف کلی در پژوهش حاضر این است که با مطالعه وضعیت موجود کتابخانه‌های مناطق یازده‌گانه دانشگاه آزاد اسلامی، طرحی برای توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در این کتابخانه‌ها ارائه شود.

روش: روش این پژوهش، پیمایشی توصیفی است. جامعه آماری، ۷۵ کتابخانه مرکزی واحدهای جامع و بسیار بزرگ را شامل می‌شود. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بوده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و نرم افزار SPSS استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج بررسی نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات در بخش نیروی انسانی، تجهیزات، فراهم‌آوری و سازماندهی دچار مشکل بوده و ارائه خدمات الکترونیکی چندان در کتابخانه‌ها رایج نیست و نیمی از کتابخانه‌ها فاقد خدمات الکترونیکی‌اند.

براساس یافته‌ها پیشنهاد شد «دفتر تحقیق و توسعه کتابخانه‌ها» برای حفظ یکدستی و هماهنگی در سیاست‌گذاری‌ها، روش‌ها، دستورالعمل‌ها، قوانین و مقررات و اعمال استانداردهای کتابخانه‌ای در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی راه‌اندازی شود تا با حفظ استقلال در حوزه عملکردی، هر کتابخانه بتواند در صورت نیاز از راهکارهای تدوین شده برای انجام فعالیت‌ها استفاده کند. همچنین برای کتابخانه‌ها نیز پیشنهادهایی برای توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در بعدهای نیروی انسانی، سازماندهی، تجهیزات، خدمات و آموزش ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی: کتابخانه‌های دانشگاهی، خدمات اطلاع‌رسانی

مقدمه

دانشگاه‌ها با ایفای دو کارکرد اصلی آموزش و پژوهش، تربیت و آموزش بخش بزرگی از نیروی انسانی متخصص در کشور را بر عهده دارند. بدیهی است کیفیت این آموزش‌ها، ارتباط مستقیمی با کتابخانه‌ها و اطلاعات گردآوری شده دارد، بطوری‌که امروزه یکی از معیارهایی که کیفیت آموزش عالی را براساس آن می‌سنجند، کیفیت کتابخانه‌ها، مجموعه‌های آن‌ها و نحوه ارائه خدماتشان می‌باشد. به‌همین منظور کتابخانه‌های دانشگاهی با ارائه و اشاعه اطلاعات، بخش لاینفک نظام آموزشی و پژوهشی دانشگاه محسوب می‌شوند و با به‌کارگیری نیروی انسانی متخصص، گردآوری، سازماندهی و نگهداری از مجموعه‌ها، آموزش، استفاده از منابع مرجع و همچنین با استفاده موثر و خلاق از سیستم‌های اطلاعاتی از برنامه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه حمایت و پشتیبانی می‌کنند. در دهه‌های اخیر تغییر نقش و مفهوم اطلاعات و رشد فزاینده آن، تحولات تکنولوژی و پیشرفت در ارتباطات راه دور و تاثیرات این تکنولوژی بر تولید، توزیع، ذخیره و انتقال اطلاعات چالش‌های زیادی را برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌همراه داشته، به‌طوری‌که نیاز و وابستگی کاربران به کتابخانه‌های سنتی را کاهش داده است (لورنس^۱، ۲۰۰۲) و هم‌اکنون، بیشتر کاربران، پژوهش‌ها را با یک موتور جستجو و نه با مراجعه به کتابخانه آغاز می‌کنند (گاستینگر^۲، ۲۰۰۶).

در گزارشی که OCLC منتشر کرده، می‌خوانیم در ۱۰ سال گذشته بیشتر مصرف‌کنندگان اطلاعات بطور مرتب از گوگل و موتورهای جستجو استفاده کرده‌اند (ون رایت^۳، ۲۰۰۵). به‌این ترتیب کتابخانه‌هایی موفق‌ترند که خود را با شرایط جدید وفق داده و بتوانند خدمات خود را در حد قابل ملاحظه‌ای ارتقا بخشند.

بیان مسئله

دانشگاه آزاد اسلامی با ۱۱ منطقه در سراسر کشور، ۱۷۴ واحد دانشگاهی را تحت پوشش دارد که تقریباً هر یک از آن‌ها دارای یک کتابخانه مرکزی می‌باشد

این کتابخانه‌ها از لحاظ منابع اطلاعاتی، نیروی انسانی، خدمات، دامنه استفاده و بهره‌دهی در سطوح مختلفی قرار دارند و سالانه بودجه قابل توجهی را صرف فراهم‌آوری و سازماندهی منابع اطلاعاتی می‌کنند. هدف تمامی آن‌ها این است که بتوانند به نیازهای اطلاعاتی طیف وسیعی از استادان، دانشجویان و محققان را پاسخگو باشند. اما تنوع و گستردگی مطالب و اطلاعات تولید شده در علوم مختلف سبب شده تا شیوه‌های سنتی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد با محدودیت‌هایی روبرو شود و سهولت دستیابی به اطلاعات را با مشکل مواجه سازد.

برای غلبه بر مشکلات، کتابخانه‌های این دانشگاه باید با به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعات و توسعه مجموعه‌های دیجیتالی و الکترونیکی ابتکارپذیر و کاربر محور باشند، توجه خود را به خدمات اطلاع‌رسانی معطوف داشته و به‌عنوان یک فعالیت اساسی با آن روبرو شوند و از ابزارهایی که امروزه فناوری اطلاعات در اختیار قرار می‌دهد بهره‌جسته و استفاده نمایند تا بتوانند دامنه عملکرد خود را از موجودیتی فیزیکی به الکترونیکی گسترش دهند. کتابخانه‌ها باید تدبیری بیاندیشند تا از طریق توسعه خدمات الکترونیکی قابل دسترس‌تر باشند.

بدون تردید هر کاری که بخواهد به نتیجه مطلوب برسد نیاز به برنامه‌ریزی دارد. در زمینه توسعه خدمات و اجرای طرح‌هایی که موجب بهره‌وری هر چه بیشتر از منابع و امکانات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد می‌شود نیز باید برنامه‌ریزی نمود. اما در برنامه‌ریزی باید شناخت کافی از امکانات و تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، نیروی انسانی، بودجه و منابع اطلاعاتی باشد تا براساس آن بتوان خدمات اطلاع‌رسانی را طراحی نمود. (فتاحی، ۱۳۸۱)

در این پژوهش سعی شده تا با مطالعه وضع موجود اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها راهکارهای مناسبی برای توسعه خدمات اطلاع‌رسانی ارائه شود.

هدف‌های تحقیق

هدف کلی پژوهش مطالعه وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی

و ارایه طرحی برای توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در این کتابخانه‌ها است.

هدف‌های ویژه

- تعیین نقاط ضعف و قوت نیروی انسانی (کمیت، سطح تحصیلات و آموزش)، مجموعه منابع اطلاعاتی (با توجه به مدل‌های انتشاراتی جدید)، سازماندهی منابع اطلاعاتی (چاپی و غیرچاپی)، امکانات رایانه‌ای، بودجه سالانه کتابخانه، شیوه‌های ارایه خدمات (غیرالکترونیکی و الکترونیکی) کتابخانه‌های مورد بررسی.
- ارایه طرح مناسب جهت خدمات اطلاع‌رسانی در ابعاد نیروی انسانی، منابع اطلاعاتی، سازماندهی، تجهیزات رایانه‌ای، خدمات اطلاع‌رسانی و آموزش استفاده‌کنندگان.

تعاریف عملیاتی

خدمات اطلاع‌رسانی: هر فعالیتی که اطلاعات را برای استفاده کاربر مهیا کند. این خدمات شامل خدمات آگاهی‌رسانی جاری، اشاعه‌گزینشی اطلاعات، ارایه خدمات از طریق وب سایت، آموزش استفاده‌کننده، می‌باشد.

فناوری اطلاعات: استفاده از نرم‌افزارهای کامپیوتری کتابداری و امکانات شبکه در خدمات اطلاع‌رسانی.

واحدهای دانشگاهی جامع و بسیار بزرگ: طبق بخشنامه ۶۷/۸۵۹۵۱ مورخ ۸۲/۵/۱۹، واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی براساس امتیازبندی مصوب دفتر تشکیلات و برنامه‌ریزی دانشگاه آزاد اسلامی به واحدهای جامع، بسیار بزرگ، بزرگ، متوسط و کوچک تقسیم می‌شوند. ملاک این امتیازبندی تعداد دانشجو، اعضای هیات علمی تمام وقت و نیمه وقت، رشته‌های تحصیلی، وضعیت کتابخانه، کارهای پژوهشی، فضای کالبدی (زمین، فضای آموزشی، فضای ورزشی، کارگاه، مزارع و ...) می‌باشد.

در این پژوهش، واحدهای جامع و بسیار بزرگ طبق مصوبه دفتر تشکیلات و

برنامه‌ریزی در نظر گرفته شده‌اند.

پرسش‌های اساسی

۱. وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌های مورد بررسی چگونه است؟
۲. چه نوع منابع اطلاعاتی در این کتابخانه‌ها گردآوری می‌شود؟
۳. برای سازماندهی منابع اطلاعاتی چه اقداماتی انجام می‌گیرد؟
۴. تجهیزات رایانه‌ای کتابخانه‌های مورد بررسی چگونه است؟
۵. بودجه سالانه کتابخانه به چه صورت تامین می‌شود؟
۶. شیوه‌ارایه خدمات در این کتابخانه‌ها چگونه است؟
۷. چگونه می‌توان اینگونه خدمات را توسعه داد؟

متغیرهای اساسی پژوهش

متغیر مستقل: کتابخانه‌های مناطق یازده‌گانه دانشگاه آزاد اسلامی و وضعیت

آن‌ها

متغیر وابسته: طرح توسعه خدمات

روش پژوهش

روش پژوهش پیمایشی - توصیفی است زیرا به توصیف ویژگی‌های جامعه آماری و شرایط آن می‌پردازد.

محدوده مکانی و زمانی تحقیق

قلمرو مکانی تحقیق شامل کلیه واحدهای دانشگاهی جامع و بسیار بزرگ مناطق یازده‌گانه دانشگاه آزاد اسلامی می‌باشد و محدوده زمانی تحقیق از ابتدای نیمه دوم سال ۱۳۸۵ تا پایان خرداد ماه ۱۳۸۶ می‌باشد که اطلاعات مورد نیاز در این فاصله زمانی گردآوری گردیده است.

جامعه آماری

جامعه آماری شامل کلیه کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاهی جامع و بسیار بزرگ مناطق یازده‌گانه دانشگاه آزاد اسلامی می‌باشد که تعداد آن‌ها برابر ۷۵ کتابخانه می‌باشد.

روش نمونه‌گیری، گردآوری و تحلیل داده‌ها

جامعه آماری به روش سرشماری و بررسی کل ۷۵ کتابخانه مرکزی انتخاب شد و از روش نمونه‌گیری خاصی استفاده نشد.

در این پژوهش ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود که برای بررسی وضعیت کتابخانه‌ها پرسشنامه‌ای در ابعاد مختلف طراحی شد.

برای واحدهای دانشگاهی پرسشنامه‌ها ارسال شد که در این بین ۱۵ کتابخانه به دلایل مختلفی از ارسال اطلاعات سرباز زدند. بنابراین در این تحقیق اطلاعات گردآوری شده مربوط به ۶۰ کتابخانه مرکزی واحدهای دانشگاهی جامع و بسیار بزرگ مناطق یازده‌گانه دانشگاه آزاد اسلامی می‌باشد.

بعد از جمع‌آوری و کدگذاری پرسشنامه‌ها، داده‌ها وارد نرم‌افزار آماری SPSS شد و خروجی‌های گرفته شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در تحقیق حاضر تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از فنون و روش‌های آمار توصیفی انجام شد.

پیشینه تحقیق

سید اشرف سلیمانی (۱۳۷۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی نگرش استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه هنر» نشان داد نیروهای متخصص و کارآمد که توانایی برقراری ارتباط صحیح با مراجعان را دارند در این کتابخانه‌ها فعالیت نمی‌کنند. اکثریت جامعه مورد مطالعه از نظام کتابخانه و نوع سازماندهی آن اطلاعی ندارند. امکان استفاده از ابزارهای اطلاع‌رسانی مانند کامپیوتر، CD- Rom و استفاده از مواد سمعی و بصری به صورت محدود در کتابخانه مرکزی وجود دارد و بقیه کتابخانه‌ها از آن برخوردار

نمی‌باشند.

داور پناه (۱۳۷۷) در پژوهشی با عنوان «موانع زیرساختی بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران» نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاهی ایران با موانع زیرساختی متعددی در بهره‌گیری موفقیت‌آمیز از فناوری اطلاعات مواجه هستند. این عوامل به ترتیب اولویت عبارتند از: عوامل دولتی، اقتصادی، اجتماعی - فرهنگی، کارکنان، فنی و مدیریتی.

آزاده (۱۳۷۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی پزشکی و ارایه الگوی مناسب» نشان می‌دهد کتابخانه‌های مورد پژوهش به صورت سنتی اداره می‌شوند و ۱۰۰ درصد آن‌ها فاقد شرح وظایف کاری استاندارد می‌باشند. تعداد کتابداران متخصص شاغل در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کشور کمتر از ۵۰٪ استاندارد بوده و فقدان یک مرکز هماهنگ‌کننده در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی سبب شده تا بسیاری از خدمات و فعالیت‌ها در مسیر درست هدایت نشوند.

بنی اقبال (۱۳۷۹) در پژوهشی با عنوان «خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه تهران» که در ۳۸ کتابخانه انجام شد، نشان داد همکاری در اطلاع‌رسانی، اشتراک منابع و تبادل اطلاعات در کتابخانه‌های فوق وجود ندارد. در زمینه اشاعه اطلاعات تنها در هشت کتابخانه، جامعه استفاده‌کننده از ورود منابع جدید مطلع می‌شوند و ۵۰٪ کتابخانه‌ها هیچ‌گونه اقدامی در جهت تازه‌های کتابخانه انجام نمی‌دهند. سیستم‌هایی نظیر Opac در کتابخانه‌های دانشکده‌ها نیز کاربردی ندارد.

وی پاوین^۴ (۱۹۹۱) در پژوهشی با عنوان «برنامه‌ریزی استراتژیک برای خدمات اطلاع‌رسانی: مطالعه موردی در کتابخانه‌ها Thai و مراکز اطلاع‌رسانی (تایلند)» چارچوبی برای خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها ارائه می‌دهد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که کج فهمی از مفهوم خدمات اطلاع‌رسانی توسط کتابخانه‌ها و کتابداران حرفه‌ای، بزرگترین مانع برای ارایه خدمات در کتابخانه‌های تایلند است. فقدان ارتباط بین نیازهای کاربر و خدمات ارایه شده، سبب شده تا ارتباط مناسبی بین آن‌ها برقرار نشود و در نتیجه خدمات

اطلاع‌رسانی و استفاده از آن به درستی انجام نگیرد. لورنس^۵ و همکاران (۲۰۰۲) پژوهشی را با عنوان «خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشکده‌ای هنگ کنگ در عصر دیجیتال» انجام دادند که در طی آن منابع اطلاعاتی در حوزه‌های علوم اجتماعی و علوم انسانی برای کمک به برنامه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه، به صورت پیوسته^۵ در اختیار دانشجویان قرار می‌گرفت.

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که تغییرات بایستی در ساختار، سیستم و ماهیت مسئولیت‌های پذیرفته شده و همچنین در پرسنل سازمان انجام گیرد. ساختار سازمان باید از سلسله مراتبی به ساختاری افقی تغییر یابد. از بین بردن لایه‌های مدیریتی و برقراری ارتباط میان کارکنان و مدیران از طریق تعامل‌های افقی و از طریق شبکه‌های اینترنتی که برای تمام کارکنان موجود باشد از یافته‌های این پژوهش است. کتابخانه‌ها و مرکز کامپیوتر در دانشگاه باید با یکدیگر ترکیب شده تا بخش خدمات اطلاع‌رسانی شکل گیرد.

برین لی و تری^۶ (۲۰۰۲) پژوهشی را با عنوان «الگوهای کاربردی جهت خدمات الکترونیکی تحت شبکه در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی» انجام دادند. در این پژوهش، خدمات الکترونیکی شبکه‌ای و الگوی استفاده کاربر از سیستم در ۴ کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی آمریکا بین سال‌های ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۲ مورد بررسی قرار گرفت. حوزه اصلی این پژوهش شامل تفاوت‌های جمعیت شناختی بین کاربران داخل کتابخانه با کاربران از راه دور بود که وضعیت کاربر، هدف‌های کاربر و شیوه‌های دسترسی به خدمات الکترونیکی را شامل می‌شد. نتایج پژوهش نشان داد تفاوت معناداری در چگونگی هدف‌های کاربر از خدمات سستی و الکترونیکی وجود دارد و براساس محل قرارگیری کاربران در کار با منابع الکترونیکی تفاوت معناداری دیده می‌شود.

یافته‌های پژوهش

پس از جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آن از طریق آمار توصیفی نتایج

زیر به دست آمد:

در پاسخ به پرسش اساسی اول، یافته‌ها نشان می‌دهند که ۴۶/۷٪ مدیران کتابخانه‌ها دارای مدرک در رشته کتابداری و ۵۳/۳٪ در رشته‌ای غیر از کتابداری مشغول به فعالیت هستند. ۶۸/۳٪ کل مدیران دارای مدرک کارشناسی بوده و تنها ۱۰٪ کتابخانه‌ها از مدیریت متخصص بهره‌مند هستند. (جدول ۱)

| رشته تحصیلی مدرک | کتابداری | | غیر کتابداری | | جمع | |
|---------------------|----------|-----------|--------------|-----------|---------|-----------|
| | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی |
| دکترا | ۰ | ۰ | ۴ | ۶/۷۰ | ۴ | ۶/۷ |
| کارشناسی ارشد | ۶ | ۱۰/۰ | ۶ | ۱۰/۰ | ۱۲ | ۲۰/۰ |
| کارشناسی | ۲۰ | ۳۳/۳ | ۲۱ | ۳۵/۰ | ۴۱ | ۶۸/۳ |
| کاردانی | ۲ | ۳/۳ | ۱ | ۱/۷ | ۳ | ۵/۰ |
| جمع | ۲۸ | ۴۶/۷ | ۳۲ | ۵۳/۳ | ۶۰ | ۱۰۰ |

جدول ۱. توزیع فراوانی مدرک و رشته تحصیلی روسا و مدیران کتابخانه‌ها

| رشته تحصیلی مدرک | کتابدار | | کامپیوتر | | سایر رشته‌ها | | جمع | |
|---------------------|---------|-----------|----------|-----------|--------------|-----------|---------|-----------|
| | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی |
| کارشناسی ارشد | ۱۹ | ۵/۶ | ۰ | ۰/۰ | ۳ | ۰/۸ | ۲۲ | ۶/۴ |
| کارشناسی | ۱۵۵ | ۴۵/۷ | ۶ | ۱/۷ | ۹۲ | ۲۷/۱ | ۲۵۳ | ۷۴/۵ |
| کاردانی | ۳۷ | ۱۰/۹ | ۹ | ۲/۶ | ۱۸ | ۵/۳ | ۶۴ | ۱۸/۸ |
| جمع | ۲۱۱ | ۶۲/۲ | ۱۵ | ۴/۳ | ۱۱۳ | ۳۳/۲ | ۳۳۹ | ۱۰۰ |

جدول ۲. توزیع فراوانی مدرک و رشته تحصیلی کارکنان کتابخانه‌ها

براساس داده‌های گردآوری شده، ۶۲/۲٪ کارکنان در رشته کتابداری تحصیل نموده و بقیه غیرکتابدار می‌باشند. (جدول ۲)

| گزینه | فراوانی | درصد فراوانی |
|--|---------|--------------|
| آشنایی با اینترنت | ۲۰۰ | ۴۹/۶ |
| مهارت گردآوری و سازماندهی اطلاعات دیجیتالی | ۱۰۹ | ۲۷/۰ |
| جستجوی اطلاعات در محیط دیجیتال | ۱۱۸ | ۲۹/۳ |
| Access | ۲۷ | ۶/۷ |
| Excel | ۴۵ | ۱۱/۲ |
| Word | ۱۰۷ | ۲۶/۶ |
| Front page | ۱۶ | ۴/۰ |
| Power point | ۳۲ | ۷/۹ |

جدول ۳. توزیع فراوانی میزان مهارت‌های کارکنان

همان‌گونه که مشاهده می‌شود بیشترین مهارت کارکنان در زمینه استفاده از اینترنت است که حدود نیمی از کارکنان با آن آشنا هستند. در مورد مهارت «گردآوری و سازماندهی اطلاعات دیجیتالی» و «جستجوی اطلاعات در محیط دیجیتالی» وضعیت مناسبی به چشم نمی‌خورد به طوری که به ترتیب ۲۷٪ و ۲۹/۳٪ از کارکنان با این مهارت‌ها آشنا هستند. در مورد مهارت‌های ICDL نیز مشاهده می‌شود که حدود یک چهارم کارکنان با برنامه واژه‌پرداز (Word) آشنا بوده و بعد از آن ۱۱/۲٪ با نرم‌افزار اکسل (Excel) آشنایی دارند و درصد خیلی کمی از کارکنان با نرم‌افزار تولید بانک‌های اطلاعاتی (Access)، (Front Page) و (Power Point) آشنا هستند. (جدول ۳)

در پاسخ به پرسش دوم مبنی بر وجود منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌ها، سه گروه منابع چاپی، غیرچاپی و پایگاه‌های اطلاعاتی مد نظر بود. در مورد وجود منابع چاپی، اطلاعات بدست آمده از ۶۰ کتابخانه، نشان می‌دهد که تمامی آن‌ها دارای کتب فارسی و لاتین بوده و ۹۸/۲٪ کتابخانه‌ها دارای نشریات فارسی و ۹۱/۲٪ آن‌ها نیز دارای نشریات لاتین هستند. ۸۶٪ کتابخانه‌ها دارای پایان‌نامه‌های فارسی و ۱۵/۸٪ آن‌ها دارای پایان‌نامه‌های لاتین

هستند ضمن اینکه گزارشات فارسی در ۱/۳۵٪ و نقشه‌های فارسی در ۱۴٪ کتابخانه‌ها وجود دارد و هیچ‌گونه گزارش لاتین در کتابخانه‌ها وجود ندارد. (جدول ۴)

| منبع اطلاعاتی (چاپی) | تعداد کتابخانه‌ها | منابع فارسی | تعداد کتابخانه‌ها | منابع لاتین |
|----------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| کتاب | ۶۰ | ۱۰۰٪ | ۶۰ | ۱۰۰٪ |
| نشریات ادواری | ۵۹ | ۳/۹۸٪ | ۵۵ | ۲/۹۱٪ |
| پایان‌نامه | ۵۲ | ۶/۸۶٪ | ۹ | ۸/۱۵٪ |
| گزارش تحقیق | ۲۱ | ۱/۳۵٪ | ۰ | ۰٪ |
| نقشه | ۸ | ۱۴٪ | ۱ | ۸/۱٪ |

جدول ۴. توزیع فراوانی منابع موجود در کتابخانه‌ها به تفکیک نوع منابع

| منبع اطلاعاتی (غیر چاپی) | تعداد کتابخانه‌ها | درصد فراوانی |
|--------------------------|-------------------|--------------|
| نوار ویدیو | ۱۷ | ۸/۲۹٪ |
| نوار صوتی | ۱۲ | ۱/۲۱٪ |
| فیلم | ۴ | ۰/۷٪ |
| میکروفیلم و میکروفیش | ۱ | ۱/۸٪ |
| کتاب الکترونیکی | ۱۲ | ۱/۲۱٪ |
| نشریات الکترونیکی | ۸ | ۰/۱۴٪ |
| CD غیر از کتاب و نشریات | ۳۶ | ۲/۶۳٪ |
| DVD | ۴ | ۰/۷٪ |

جدول ۵. توزیع فراوانی وجود منابع غیر چاپی در کتابخانه‌ها به تفکیک نوع منابع

شواهد به دست آمده در پژوهش نشان می‌دهد که اکثریت کتابخانه‌ها (۲/۶۳٪) دارای CD غیر از کتاب و نشریات هستند. نوار ویدیو در ۸/۲۹٪ و نوار صوتی و کتاب الکترونیکی در ۱/۲۱٪ و فیلم و DVD در ۰/۷٪ کتابخانه‌ها وجود دارد. (جدول ۵)

| درصد فراوانی | فراوانی | اتصال به پایگاه‌های اطلاعاتی online |
|--------------|---------|-------------------------------------|
| ۵۸/۳ | ۳۵ | رزنت |
| ۱۸/۳ | ۱۱ | کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی |

جدول ۶. توزیع فراوانی تعداد کتابخانه‌ها از لحاظ اشتراک با پایگاه‌های اطلاعاتی

دو مورد از مهم‌ترین پایگاه‌های اطلاعاتی پایگاه رزنت و کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی دانشگاه شیراز می‌باشند، که براساس اطلاعات بدست آمده ۵۸/۳٪ کتابخانه‌ها دارای اشتراک با پایگاه رزنت و ۱۸/۳٪ دارای اشتراک با کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی هستند. (جدول ۶)

در پاسخ به پرسش سوم، داده‌های گردآوری شده در تحقیق نشان داد که تمامی کتابخانه‌ها از یکی از شیوه‌های استاندارد مندرج در جدول ۷ برای سازماندهی مجموعه کتاب‌های خود استفاده می‌کنند که نظام رده‌بندی کنگره با ۸۸/۳٪ بیشترین نظام مورد استفاده می‌باشد. (جدول ۷)

| درصد فراوانی | فراوانی | نوع رده بندی |
|--------------|---------|----------------|
| ۱۰/۰ | ۶ | رده بندی دیویی |
| ۸۸/۳ | ۵۳ | رده بندی کنگره |
| ۱/۷ | ۱ | رده بندی NLM |

جدول ۷. توزیع فراوانی تعداد کتابخانه‌ها از لحاظ نوع رده‌بندی کتاب

| درصد فراوانی | فراوانی | روش نمایه‌سازی |
|--------------|---------|-------------------|
| ۷۰/۰ | ۴۲ | الفبایی یا کاردکس |
| ۲۵/۰ | ۱۵ | تنظیم موضوعی |
| ۳/۴ | ۲ | سایر موارد |

جدول ۸. توزیع فراوانی تعداد کتابخانه‌ها از لحاظ روش تنظیم نشریات ادواری

جدول ۸ نشان می‌دهد که ۷۰٪ کتابخانه‌ها از روش الفبایی یا کاردکس برای تنظیم نشریات ادواری خود استفاده می‌کنند.

| منبع | بدون استفاده | | کدگذاری | | طبقه بندی موضوعی | | جمع | |
|----------------------------|--------------|-----------|---------|-----------|------------------|-----------|---------|-----------|
| | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی |
| سازماندهی پایان‌نامه‌ها | ۱۱ | ۱۸/۳ | ۴۳ | ۷۱/۱ | ۶ | ۱۰/۰ | ۶۰ | ۱۰۰ |
| سازماندهی منابع الکترونیکی | ۲۶ | ۴۳/۳ | ۲۶ | ۴۳/۳ | ۸ | ۱۳/۳ | ۶۰ | ۱۰۰ |

جدول ۹. توزیع فراوانی تعداد کتابخانه‌ها از لحاظ روش سازماندهی پایان‌نامه‌ها و منابع الکترونیکی

همان‌گونه که در جدول ۹ مشاهده می‌شود، از بین ۸۶/۰٪ کتابخانه‌های دارای پایان‌نامه (جدول ۴)، ۷۱/۷٪ از روش کدگذاری^۷ و ۱۰٪ نیز از روش طبقه‌بندی استفاده می‌کنند. در مورد منابع الکترونیکی نیز مشاهده شد که از بین ۶۳٪ کتابخانه دارای منابع الکترونیکی (جدول ۵)، تنها ۵۶/۶٪ کتابخانه‌ها منابع خود را سازماندهی نموده‌اند و ۴۳/۳٪ از روش کدگذاری استفاده می‌کنند.

| عنوان منبع | مجموعه منابع | | قابل بازیابی با کامپیوتر | |
|------------------------|--------------|--------------|--------------------------|--------------|
| | فراوانی | درصد فراوانی | فراوانی | درصد فراوانی |
| کتاب | ۵۷ | ۱۰۰/۰ | ۵۷ | ۱۰۰/۰ |
| نشریات | ۵۶ | ۹۸/۲ | ۳۱ | ۵۵/۴ |
| پایان‌نامه | ۴۹ | ۸۶/۰ | ۲۶ | ۵۳/۱ |
| گزارشات | ۲۰ | ۳۵/۱ | ۶ | ۳۰/۰ |
| نوار ویدیو | ۱۷ | ۲۹/۸ | ۰ | ۰/۰ |
| نوار صوتی | ۱۲ | ۲۱/۱ | ۰ | ۰/۰ |
| فیلم | ۴ | ۷/۰ | ۰ | ۰/۰ |
| میکرو فیلم و میکرو فیش | ۱ | ۱/۸ | ۰ | ۰/۰ |

جدول ۱۰. توزیع فراوانی تعداد کتابخانه‌ها از لحاظ امکان بازیابی منابع با استفاده از رایانه

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد که در تمامی کتابخانه‌ها بازیابی کتاب از طریق

رایانه امکان‌پذیر می‌باشد. برای دیگر منابع چاپی بیش از نیمی از کتابخانه‌ها OPAC ندارند و در مورد منابع غیرچاپی نیز OPAC راه‌اندازی نشده است. در پاسخ به پرسش چهارم، اطلاعات بدست آمده از کتابخانه‌ها نشانگر آنست که در ۹۰٪ از کتابخانه‌ها در بخش امانت رایانه وجود دارد. اما در بخش‌های دیگر به ترتیب ۵۰٪ و ۶۰٪ از کتابخانه‌ها، رایانه‌ای برای کتابدار و کاربر وجود ندارد. (جدول ۱۱)

| عنوان بخش | تعداد رایانه | دارای رایانه برای کتابدار | | دارای رایانه برای کاربر | |
|------------------|--------------|---------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| | | فراوانی | % فراوانی | فراوانی | % فراوانی |
| امانت | ۲۵۱ | ۵۶ | ۹۳/۳ | ۵۵ | ۹۱/۷ |
| مرجع | ۴۸ | ۳۰ | ۵۰/۰ | ۱۶ | ۲۶/۷ |
| واحد اطلاع رسانی | ۲۵۹ | ۳۳ | ۵۵/۰ | ۲۷ | ۴۵/۰ |
| نشریات | ۶۲ | ۳۴ | ۵۶/۷ | ۲۳ | ۳۸/۳ |
| پایان نامه | ۵۱ | ۲۶ | ۴۳/۳ | ۱۸ | ۳۰/۰ |
| سایر بخش‌ها | ۹۰ | ۲۵ | ۴۱/۷ | ۴ | ۶/۷ |

جدول ۱۱: توزیع فراوانی رایانه‌های موجود در بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها

در پاسخ به سوال پنجم، اطلاعات به‌دست آمده نشان می‌دهد که ۹۸/۳٪ از کتابخانه‌ها بودجه خود را از محل بودجه‌های پژوهشی دانشگاه فراهم می‌کنند. همچنین جدول ۱۲ نشان می‌دهد که از ۶۰ کتابخانه تنها ۲۱ کتابخانه یعنی ۳۵٪ با مشکل دریافت بودجه مواجه هستند و در ۶۶/۷٪ کتابخانه‌ها نیز مسوول کتابخانه در تصمیم‌گیری‌های بودجه برای کتابخانه سهیم می‌باشد.

| وضعیت بودجه | فراوانی | درصد |
|--|---------|------|
| مواجه بودن با مشکل دریافت بودجه | ۲۱ | ۳۵/۰ |
| سهیم بودن مسوول کتابخانه در تصمیم‌گیری‌های بودجه | ۴۰ | ۶۶/۷ |

جدول ۱۲: وضعیت بودجه در کتابخانه‌ها

برای پاسخ به سوال ششم مبنی بر آرایه خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها، خدمات انجام شده در سه بخش سوال گردید: خدمات الکترونیکی، خدمات از طریق وب سایت، و خدمات غیرالکترونیکی

| خدمات الکترونیکی | فراوانی | درصد فراوانی |
|--------------------------|---------|--------------|
| تازه‌های کتابخانه | ۲۳ | ۳۸/۳ |
| فهرست مندرجات نشریات | ۱۲ | ۲۰/۰ |
| چکیده نویسی منابع | ۳ | ۵/۰ |
| نمایه‌سازی منابع | ۹ | ۱۵/۰ |
| تابلو اعلانات الکترونیکی | ۴ | ۶/۷ |
| خدمات تحویل مدرک | ۹ | ۱۵/۰ |

جدول ۱۳: توزیع فراوانی خدمات الکترونیکی آرایه شده از سوی کتابخانه‌ها

جدول ۱۳ توزیع فراوانی انواع خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد. تازه‌های کتابخانه توسط ۳۸/۳٪، فهرست مندرجات نشریات توسط ۲۰٪، چکیده‌نویسی منابع توسط ۵٪، نمایه‌سازی منابع توسط ۱۵٪، خدمات تحویل مدرک توسط ۱۵٪ از کتابخانه‌ها به صورت الکترونیکی آرایه می‌شود، ضمن اینکه تابلو اعلانات الکترونیکی فقط در ۶/۷٪ از کتابخانه‌ها وجود دارد.

براساس بررسی انجام شده ۵۳ دانشگاه دارای وب سایت می‌باشند که تنها درصد کمی از کتابخانه‌ها به آرایه خدمات از طریق آن می‌پردازند. نتایج جدول ۱۴ نشان می‌دهد که ۳۴٪ از اطلاعات موجود در وب سایت مربوط به فهرست کتاب‌ها، ۱۸/۹٪ فهرست پایان‌نامه‌ها، ۱۱/۳٪ فهرست گزارشات تحقیق، ۷/۵٪ فهرست نشریات و عناوین مقالات و ۲۴/۵٪ سایر اطلاعات را قرار داده‌اند. در مورد خدمات آرایه شده از طریق وب سایت نیز داده‌ها حاکی از آن است که ۴۱/۵٪ کتابخانه‌ها خدمات آگاهی‌رسانی جاری، ۱/۹٪ خدمات اشاعه‌گزینشی

اطلاعات، ۲۴/۵٪ جستجوی موضوعی، ۱۸/۹٪ سایت‌های مرتبط و ۱/۹٪ رزرو منابع اطلاعاتی و ۱/۹٪ خدمات آموزش به کاربران را ارایه می‌کنند. (جدول ۱۴)

| درصد فراوانی | فراوانی | اطلاعات موجود در وب سایت | داشتن وب سایت | |
|--------------|---------|-----------------------------------|---------------|---------|
| | | | % فراوانی | فراوانی |
| ۳۴/۰ | ۱۸ | فهرست کتاب‌ها | ۸۸/۳ | ۵۳ |
| ۱۸/۹ | ۱۰ | فهرست پایان‌نامه‌ها | | |
| ۱۱/۳ | ۶ | فهرست گزارشات تحقیق | | |
| ۷/۵ | ۴ | فهرست نشریات | | |
| ۷/۵ | ۴ | عناوین مقالات | | |
| ۲۴/۵ | ۱۳ | سایر اطلاعات | | |
| درصد فراوانی | فراوانی | خدمات اطلاع‌رسانی از طریق وب سایت | | |
| ۴۱/۵ | ۲۲ | خدمات آگاهی‌رسانی جاری | | |
| ۱/۹ | ۱ | اشاعه اطلاعات گزینشی | | |
| ۰ | ۰ | خدمات پست الکترونیکی | | |
| ۰ | ۰ | پرسش از کتابدار | | |
| ۲۴/۵ | ۱۳ | جستجوهای موضوعی | | |
| ۱۸/۹ | ۱۰ | سایت‌های مرتبط | | |
| ۱/۹ | ۱ | رزرو منابع اطلاعاتی | | |
| ۱/۹ | ۱ | آموزش کاربران | | |

جدول ۱۴: توزیع فراوانی خدمات ارایه شده از طریق وب سایت کتابخانه‌ها

| درصد فراوانی | فراوانی | علت استفاده | استفاده از پست الکترونیکی | |
|--------------|---------|----------------------|---------------------------|---------|
| | | | درصد فراوانی | فراوانی |
| ۵۰ | ۴ | دریافت نیازهای کاربر | ۱۳/۳ | ۸ |
| ۲۵ | ۲ | ارسال پاسخ به کاربر | | |
| ۲۵ | ۳ | آگاهی‌رسانی جاری | | |

جدول ۱۵: توزیع فراوانی تعداد کتابخانه‌ها از لحاظ استفاده از پست الکترونیکی

در مورد استفاده از پست الکترونیک تنها ۸ کتابخانه معادل ۱۳/۳٪ کتابخانه‌ها از آن استفاده می‌کنند. (جدول ۱۵)

| درصد فراوانی | فراوانی | روش آموزش | آموزش استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی | |
|--------------|---------|-----------------------|-------------------------------------|--------------|
| | | | فراوانی | درصد فراوانی |
| ۵/۶ | ۳ | کلاس‌های آموزشی منظم | ۹۰/۰ | ۵۴ |
| ۴۲/۶ | ۲۳ | انتشار راهنما و جزوات | | |
| ۹۶/۳ | ۵۲ | در ضمن مراجعه و سوال | | |
| ۱۱/۱ | ۶ | سایر موارد | | |

جدول ۱۶. توزیع فراوانی آموزش استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی

جدول ۱۶ نشان می‌دهد که در ۹۰٪ کتابخانه‌ها امکان آموزش استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی برای مراجعه‌کنندگان وجود دارد که ۹۶/۳٪، این آموزش را در ضمن مراجعه و سوال به کاربران ارائه داده و ۴۲/۶٪ آن‌ها با انتشار راهنما و جزوات اقدام به آموزش کاربران می‌نمایند. (جدول ۱۶)

| درصد فراوانی | فراوانی | خدمات غیرالکترونیکی |
|--------------|---------|---|
| ۸۱/۷ | ۴۹ | راهنمای استفاده از کتابخانه |
| ۵۰/۰ | ۳۰ | تهیه راهنمای جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی |
| ۵۳/۳ | ۳۲ | انتشار اخبار و تازه‌های کتابخانه |
| ۱۵/۰ | ۹ | فهرست مندرجات نشریات |
| ۱۰/۰ | ۶ | انتشار کتاب‌شناسی موضوعی |
| ۶/۷ | ۴ | تهیه بریده جراید |
| ۰ | ۰ | خدمات ترجمه |
| ۸/۳ | ۵ | امانت بین کتابخانه‌ای |
| ۵۳/۳ | ۳۲ | فتوکپی |

جدول ۱۷. توزیع فراوانی خدمات غیرالکترونیکی ارائه شده از طریق کتابخانه‌ها

جدول ۱۷ نشان می‌دهد که ۸۱/۷٪ از کتابخانه‌ها راهنمای استفاده از کتابخانه را دارند. بیش از نیمی از کتابخانه‌ها اخبار و تازه‌های کتابخانه را منتشر نموده و دارای خدمات فتوکپی هستند و ۵۰٪ آن‌ها راهنمای جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی را در اختیار کاربران قرار می‌دهند. فهرست مندرجات نشریات و انتشار کتاب‌شناسی موضوعی و تهیه بریده‌ها نیز ۶۷/۷٪، ۱۰٪ و ۶۷/۷٪ کتابخانه‌ها ارائه می‌شود. خدمات ترجمه در هیچ کتابخانه‌ای ارائه نمی‌شود.

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه‌گیری کرد که ۴۶/۷ درصد از مدیران، متخصص کتابداری و فقط ۱۰ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد می‌باشند، و همچنین ۵۲/۴ درصد از کارکنان شاغل در کتابخانه‌ها متخصص کتابداری می‌باشند و در بیش از ۹۰ درصد کتابخانه‌ها کمتر از یک چهارم کارکنان از مهارت‌های فناوری اطلاعات برخوردارند.

در رابطه با منابع اطلاعاتی می‌توان گفت تأکید کتابخانه‌ها بیشتر بر کتاب و نشریات است و در مورد منابع غیرچاپی پراکندگی و عدم انسجام به چشم می‌خورد. همچنین نیمی از کتابخانه‌ها از هیچ پایگاه اطلاعاتی online استفاده نمی‌کنند.

داده‌ها نشان می‌دهد که تمام کتابخانه‌های مورد بررسی مجهز به نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای می‌باشند که از این میان ۹۶/۷٪ از نرم‌افزارهای معتبر کتابداری استفاده می‌نمایند. این نرم‌افزارها به‌گونه‌ای هستند که امکان ذخیره و بازیابی انواع منابع اطلاعاتی را مهیا می‌کنند. اما در کتابخانه‌های مورد بررسی فقط کتاب‌ها در ۱۰۰ درصد این کتابخانه از طریق رایانه قابل بازیابی هستند. برای دیگر منابع چاپی موجود در کتابخانه‌ها وضعیت مناسبی به چشم نمی‌خورد و منابع غیرچاپی نیز هیچکدام از طریق کامپیوتر قابل بازیابی نیستند.

داده‌ها حاکی از آن است که در ۱۰۰٪ کتابخانه‌های مورد بررسی رایانه وجود دارد که به‌طور متوسط در هر کتابخانه حدود ۱۲ دستگاه رایانه می‌باشد. با توجه

به بحث قبل که بازیابی منابع اطلاعاتی از طریق کامپیوتر امکان‌پذیر نبود، می‌توان با وجود ۱۲ کامپیوتر به‌طور متوسط در هر کتابخانه نتیجه گرفت که مشکلات کتابخانه‌ها عدم وجود تکنولوژی نیست، بلکه عدم استفاده صحیح از این تکنولوژی است که به نظر می‌رسد کمبود کتابدار متخصص در کتابخانه‌ها در این زمینه بی‌تاثیر نباشد. داده‌ها نشان می‌دهد ۱۳/۳٪ کتابخانه‌ها از پست الکترونیکی برای دریافت نیازهای کاربران، ارسال پاسخ به کاربر و آگاهی‌رسانی جاری استفاده می‌کنند. همچنین داده‌ها حاکی از آن است که ۸۸/۳٪ از دانشگاه‌ها دارای وب سایت می‌باشند. اما درصد بسیار کمی از کتابخانه‌ها از طریق آن به ارائه خدمات می‌پردازند. در واقع می‌توان گفت که ۱۸٪ کتابخانه‌ها اطلاعات خود را آن هم فقط در حد یک معرفی کوتاه از طریق وب سایت در اختیار کاربران قرار می‌دهند. (جدول ۱۸ و ۱۹)

| ارایه خدمات توسط کتابخانه‌ها | | | | | |
|------------------------------|----------------------------|------------|----------------------|---------------|--------------------------|
| از طریق وب سایت | | الکترونیکی | | غیرالکترونیکی | |
| درصد | نوع | درصد | نوع | درصد | نوع |
| - | - | - | - | ۱۰/۰ | انتشار کتاب‌شناسی موضوعی |
| ۱/۰ | فهرست نشریات | ۲۰/۰ | فهرست مندرجات نشریات | ۱۵/۰ | فهرست مندرجات نشریات |
| ۱/۰ | فهرست عناوین مقالات نشریات | | | | |
| - | - | ۵/۰ | چکیده نویسی منابع | - | - |

جدول ۱۸. خدمات ارایه شده توسط کتابخانه‌ها

طرح توسعه خدمات

در این بخش سعی شده تا براساس یافته‌های بدست آمده از بررسی وضعیت کتابخانه‌ها، پیشنهادهایی جهت اصلاح خدمات در دو بخش ارایه گردد.

| ارایه خدمات توسط کتابخانه‌ها | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| الکترونیکی | | غیرالکترونیکی | |
| درصد | نوع | درصد | نوع |
| - | - | ۸۱/۷ | ارایه راهنمای استفاده از کتابخانه |
| - | - | ۵۰/۰ | راهنمای جستجو در پایگاه اطلاعاتی |
| - | - | ۵۳/۳ | انتشار اخبار و تازه‌های کتابخانه |
| ۲۶/۷ | وجود نرم‌افزارهای ترجمه | - | - |
| ۲/۰ | اطلاع‌رسانی از طریق پست الکترونیک | - | - |
| ۵/۰ | چکیده‌نویسی منابع | - | - |
| - | - | ۱۵/۰ | نمایه‌سازی منابع |
| - | - | ۸/۳ | امانت بین کتابخانه‌ای |
| - | - | ۵۳/۳ | فتوکپی |

جدول ۱۹. خدمات ارایه شده توسط کتابخانه‌ها

بخش اول:

برای انجام فعالیت‌ها و خدمات در کتابخانه‌ها قبل از هر چیز نیاز به وجود سیاست‌ها، روش‌ها، دستورالعمل‌ها، قوانین و مقررات و استانداردهایی است که بتوان براساس آن خدمات را در حوزه‌های مختلف برنامه‌ریزی کرده و اجرایی نمود. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که در هر یک از حوزه‌های فعالیتی و خدماتی کتابخانه‌ها عدم هماهنگی و یکدستی در واحدهای مختلف وجود دارد. کتابخانه‌ها با حفظ استقلال در حوزه عملکردی خود، جهت انجام فعالیت‌ها نیاز به واحدی سیاست‌گذار و هماهنگ‌کننده دارند تا در صورت نیاز از راهکارهای تدوین شده استفاده نموده و فعالیت‌های خود را بر مبنای آن پایه‌ریزی نمایند. به همین منظور پیشنهاد می‌شود واحدی در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد با عنوان دفتر تحقیق و توسعه کتابخانه‌ها راه‌اندازی شود که مسئولیت آن می‌تواند در سه

حوزه تعریف شود.

- حوزه مطالعات و برنامه‌ریزی - حوزه فناوری اطلاعات - حوزه نیروی انسانی
- فعالیت‌های این سه حوزه می‌تواند به شرح ذیل باشد;

حوزه مطالعات و برنامه‌ریزی

- تعریف مجدد بخش‌های مختلف کتابخانه با تاکید بر فناوری اطلاعات
- ایجاد و بهبود استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی با در نظر گرفتن فناوری اطلاعات
- تعیین خط مشی و تدوین آیین‌نامه‌های مربوط به خدمات و فعالیت‌ها
- ایجاد هماهنگی و نظارت بر چگونگی سازماندهی منابع (چاپی و غیرچاپی)
- تدوین معیارهایی جهت ارزشیابی کمی و کیفی کتابخانه‌ها

حوزه فناوری اطلاعات

- تعریف تکنولوژی اطلاعات در کتابخانه
- تعیین خط مشی ایجاد و کاربرد تکنولوژی در کتابخانه
- تعیین استانداردهای تجهیزات رایانه‌ای (سخت‌افزاری و نرم‌افزاری)

حوزه نیروی انسانی

- تعریف مجدد مشاغل کتابداری با رویکردی به فناوری اطلاعات
- شناسایی تعیین حوزه‌های تخصصی به غیر از کتابداری که در کتابخانه باید به کار گرفته شوند
- طبقه‌بندی مشاغل کتابخانه براساس اصول طرح طبقه‌بندی مشاغل
- تدوین شرح وظایف برای هر یک از مشاغل - شناسایی آموزش‌هایی که برای گروه‌های تخصصی ضروری است

بخش دوم:

در این بخش جزییات اقدامات لازم جهت توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی ارایه می‌گردد:

توسعه در بعد نیروی انسانی

- استفاده از نیروی متخصص در مدیریت کتابخانه‌ها طبق مصوبات واحد

تحقیق و توسعه

- تامین نیروی انسانی متخصص طبق مصوبات واحد تحقیق و توسعه

توسعه در بعد منابع اطلاعاتی

در بعد توسعه منابع اطلاعاتی دو فرایند مهم باید مد نظر قرار گیرد: ۱. نیازسنجی ۲. فراهم‌آوری بر اساس نیازسنجی

۱. استفاده از روش‌های دقیق و تعریف شده نیازسنجی جهت پیش‌بینی

نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان

۲. تعیین، تحلیل و ارزیابی نیازهای استفاده‌کنندگان و انطباق آن با خدمات

ارایه شده بطور مداوم

۳. تشکیل پرونده‌های اعضا براساس نیازهای اعلام شده جهت استفاده در

ارسال اطلاعات گزینشی

جهت فراهم‌آوری منابع اطلاعاتی، استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی توصیه

می‌نماید که «کتابخانه‌های دانشگاهی باید مجموعه‌ای متوازن و سازمان یافته در

رشته‌های مربوط و هماهنگ با اهداف و برنامه‌های سازمان مادر فراهم آورند.

این مجموعه باید حاوی تازه‌ترین اطلاعات و مدارک در اشکال مختلف چاپی و

غیرچاپی باشد» (تعاونی، ۱۳۸۰)

در زمینه فراهم‌آوری با توجه به مدل‌های انتشاراتی جدید لازم است

کتابخانه‌ها انواع منابع اطلاعاتی را فراهم نمایند. در این زمینه نیاز است تا تعریف

دقیقی از منابع اطلاعاتی داشته باشیم. منابع اطلاعاتی را می‌توان براساس قالب انتشار به دو دسته عمده تقسیم نمود:

۱. منابع چاپی
۲. منابع غیرچاپی که خود به دو گروه تقسیم می‌شوند:
 - منابع غیرچاپی که فیزیکی هستند و در کتابخانه قرار می‌گیرند
 - منابعی که در محیط مجازی ارائه می‌شوند.

برای منابع چاپی در کتابخانه‌ها تعریف مشخصی وجود دارد. این منابع عبارتند از کتاب، نشریات، پایان‌نامه‌ها، گزارشات تحقیق، نقشه‌ها و ... اما در زمینه منابع غیرچاپی بهتر است کتابخانه‌ها تعریف دقیقی از هر یک از منابع داشته باشند. منابع الکترونیکی و مجازی حامل اطلاعات گوناگونی هستند، جهت فراهم‌آوری این‌گونه منابع بهتر است آن‌ها را براساس محتوای اطلاعاتی طبقه بندی نمائیم و در تهیه هر کدام از آن‌ها سیاست و روش مناسبی داشته باشیم. دسته‌بندی این منابع می‌تواند براساس طبقه‌بندی منابع چاپی باشد. مانند: کتاب الکترونیکی، نشریات الکترونیکی، پایان‌نامه‌های الکترونیکی، گزارشات تحقیق الکترونیکی و ...

این دسته‌بندی کمک می‌کند تا فراهم‌آوری منابع به شیوه‌ای صحیح و منطقی صورت گیرد، موازی کاری را به حداقل و سبب صرفه‌جویی در بودجه می‌شود. در زمینه استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی لازم است پایگاه‌های اطلاعاتی Online نیز تفکیک و طبقه‌بندی شود. اگر کتابخانه‌ها دقیقاً براساس گروه‌های تخصصی پایگاه‌های اطلاعاتی را در ابتدا شناسایی کرده و سپس از طریق کارگزاران آن‌ها را مورد استفاده قرار دهند، می‌توانند در بودجه صرفه‌جویی لازم را به‌عمل آورند.

توسعه در بعد سازماندهی

در فرایند سازماندهی، فیزیک و محتوای منابع براساس اصول و قواعدی معین توصیف و ارائه می‌شود. سازماندهی منابع غیرچاپی به‌علت عدم کنترل کتاب‌شناختی و فهرست‌نویسی پیش از انتشار از جمله مشکلات کتابخانه‌ها

می‌باشد. آنچه در این قسمت برای توسعه خدمات باید به آن توجه شود یک دستی در سازماندهی منابع چاپی و غیرچاپی است. اگر در بخش فراهم‌آوری تعریف دقیقی از منابع اطلاعاتی وجود داشته باشد در این بخش نیز می‌توان براساس منابع چاپی اقدام به سازماندهی منابع غیرچاپی نمود. زیرا در این بخش فقط محمل تغییر یافته و محتوا همان کتاب، نشریه، گزارش تحقیق و غیره است. در مواردی هم که نظام‌های مرسوم جوابگو نیست دفتر تحقیق و توسعه کتابخانه (پیشنهادی) می‌تواند با تدوین استانداردها در این زمینه بسیار موفق عمل نماید.

همچنین بهتر است در کتابخانه‌ها موارد ذیل مد نظر قرار گیرد:

- نمایه‌سازی مقالات نشریات
- نمایه‌سازی گزارشات تحقیق
- نمایه‌سازی پایان‌نامه‌ها
- نمایه‌سازی کتاب‌های الکترونیکی
- نمایه‌سازی نشریات الکترونیکی

توسعه در بعد تجهیزات رایانه‌ای

واحد تحقیق و توسعه (پیشنهادی) می‌تواند در این زمینه استانداردهائی را تدوین نموده و برای کتابخانه‌های دانشگاه ارسال نماید. به این ترتیب روسای کتابخانه‌ها جهت دریافت بودجه برای خرید تجهیزات رایانه‌ای در واحدهای دانشگاهی می‌توانند با استناد به آن، توجیه معتبر و معقولی داشته باشند.

توسعه در بعد تنوع خدمات

استاندارد ۶ کتابخانه‌های دانشگاهی توصیه می‌کند «کتابخانه دانشگاهی باید خدمات اطلاع‌رسانی جامع و مناسبی را در جهت تحقق بخشیدن به برنامه‌ها و اهداف آموزشی و پژوهشی سازمان مادر ارائه دهد و استفاده هر چه بیشتر و بهتر از منابع را میسر سازد» (تعاونی، ۱۳۸۰)

در حوزه خدمات اطلاع‌رسانی پیشنهاد می‌شود که خدمات اطلاع‌رسانی از

نظر نوع داده‌های مورد نیازش طبقه‌بندی گردد. این طبقه‌بندی می‌تواند به شکل ذیل باشد:

۱. انواع خدمات اطلاع‌رسانی که نیازمند تکنولوژی پائین و تعدادی کاربر دستی است.
۲. انواع خدمات اطلاع‌رسانی که لازمه آن سطح بالایی از دانش و تکنولوژی پیچیده است.

در مورد نوع اول خدمات یعنی خدمات اطلاع‌رسانی که نیازمند تکنولوژی پائین است موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:

- تهیه و انتشار راهنمای استفاده از کتابخانه
- تهیه و انتشار راهنمای جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی
- تهیه و انتشار اخبار و تازه‌های کتابخانه و ارسال آن‌ها به گروه‌های تخصصی تا سریع‌تر در اختیار استفاده‌کنندگان قرار گیرد.
- انتشار کتاب‌شناسی‌های موضوعی برای انواع منابع اطلاعاتی و ارسال آن به گروه‌های تخصصی می‌تواند مفید باشد.
- در مورد خدماتی که نیاز به سطح دانش بالا و تکنولوژی پیچیده می‌باشد سه مرحله پیشنهاد می‌شود:

مرحله اول:

- سیستم OPAC کتابخانه برای انواع منابع اطلاعاتی (چاپی و غیرچاپی) در بخش‌های مختلف کتابخانه تهیه و راه‌اندازی شود.
 - چکیده و فهرست مندرجات نشریات، پایان‌نامه‌ها، گزارشات تحقیق در رایانه ذخیره و در اختیار کاربران قرار گیرد.
 - چکیده‌ای برای هریک از منابع غیرچاپی در رایانه ذخیره و در اختیار کاربران قرار گیرد.
- در این مرحله تمام منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه از طریق کامپیوتر قابل

بازیابی خواهد بود.

مرحله دوم:

در این مرحله با توجه به فعالیت های انجام شده در مرحله اول یعنی:

- وجود بانک اطلاعاتی انواع منابع اطلاعاتی
- وجود بانک اطلاعاتی محتوای منابع اطلاعاتی مورد نیاز
- وجود نمایه های مورد نیاز
- امکان ارتقاء نرم افزارهای کتابداری تحت شبکه
- طرح تجهیز رایانه ای کتابخانه (پیشنهادی)

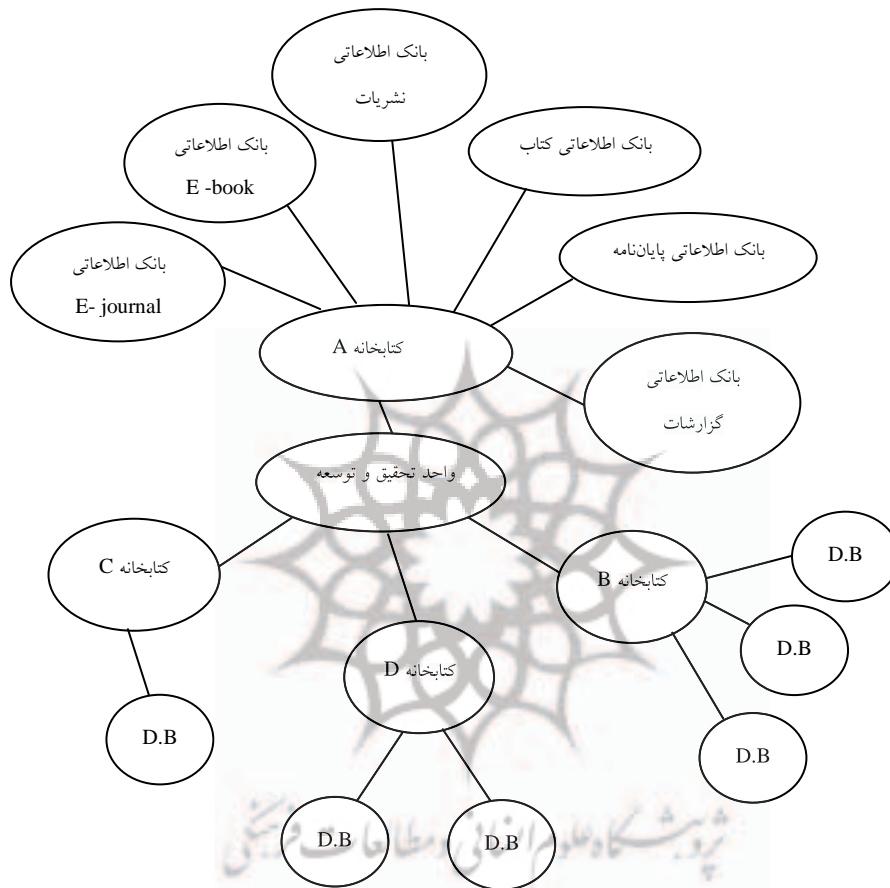
کتابخانه ها به راحتی می توانند طرح شبکه جامع کتابخانه های دانشگاه آزاد را راه اندازی نمایند. این شبکه که در یک پیگر بندی ستاره ای فعال می شود ضمن حفظ استقلال هر یک از کتابخانه ها سبب می شود تا از این طریق کاربران به اطلاعات دیگر کتابخانه ها نیز دسترسی داشته باشند. در این زمینه واحد تحقیق و توسعه (پیشنهادی) می تواند نقش مرکزی و هماهنگ کننده داشته باشد.

مرحله سوم:

- اگر مراحل اول و دوم در کتابخانه ها به درستی انجام گیرد، کتابخانه ها می توانند با هماهنگی بخش وب سایت دانشگاه محیطی را در شبکه فراهم نمایند تا اطلاعات بر مبنای وب ارایه گردد.
- ارسال اطلاعات گزینشی از طریق پست الکترونیکی با استفاده از پرونده های نیازسنجی انجام شود.
- فعال سازی بخش کتابدار- کاربر تحت شبکه وب تا کاربران بتوانند پاسخ پرسش های کوتاه خود را از کتابدار دریافت نمایند.
- راه اندازی امانت بین کتابخانه ای
- راه اندازی خدمات ارجاعی و ایجاد پیوند با کتابخانه های دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی تحت نظارت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

توسعه در بعد آموزش

در بعد آموزش، نیروی انسانی کتابخانه و کاربران باید مدنظر قرار گیرند.



شبکه جامع کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی (ستاره ای)

نیروی انسانی

در سال ۱۳۸۱، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در طی بخشنامه‌ی شماره ۲۰۳۲۲۲ / ۱۹۰۳ مورخ ۱۱/۳ / ۱۳۸۱ شورای عالی اداری از تمام سازمان‌های دولتی و نیمه‌دولتی خواست تا آموزش‌های ICDL را برای کارکنان

در اولویت آموزشهای ضمن خدمت قرار دهند (قربانی، ۱۳۸۳ ص ۲). دانشگاه آزاد نیز جهت ارتقاء و توسعه نیروی انسانی نیازمند است تا آموزشهای تخصصی و عمومی را طراحی و ارائه نماید. پیشنهاد می شود:

۱. آموزشهای تخصصی کتابداری در زمینه فراهم آوری، سازماندهی و... منابع الکترونیکی و اینترنتی

۲. آموزش مهارت‌های ICDL مطابق با استانداردهای کشوری که شامل مفاهیم پایه فناوری اطلاعات، استفاده از کامپیوتر و مدیریت فایل‌ها، واژه‌پردازها، صفحات گسترده، بانک‌های اطلاعاتی، ارائه مطالب و اطلاعات و ارتباطات می باشد.

۳. برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت آگاهی کتابداران از پایگاه‌های اطلاعاتی علمی - تخصصی روز.

کاربران

اگر خدمات در کتابخانه به شکلی که پیشنهاد شد انجام گیرد، دو گروه استفاده کننده خواهیم داشت.

۱. کسانی که به کتابخانه مراجعه کرده و از منابع اطلاعاتی و تسهیلات آن استفاده می نمایند.

۲. افرادی که بدون مراجعه به کتابخانه از منابع و تسهیلات استفاده می نمایند که به آنها کاربران از راه دور گفته می شود.

در بخش آموزش توجه به هر دو گروه استفاده کننده از اهمیت زیادی برخوردار است. در گام اول باید دقیقاً مشخص کنیم چه چیزی را می خواهیم به کاربر آموزش دهیم. به بیان دیگر سواد اطلاعاتی را در کتابخانه تعریف و دامنه آن را مشخص نمائیم. به طور کلی رئوس این آموزش ها می تواند شامل:

- آموزش نرم افزار کتابخانه

- آموزش نحوه استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی (مثل بانک اطلاعاتی نمایه،

رزنت)

- این آموزش‌ها می‌تواند به طرق ذیل انجام گیرد:
۱. طراحی آموزش‌های یک روزه‌ای که در آن کاربران با نرم‌افزار و سیستم‌های کتابخانه آشنا می‌شوند. مزیت آموزش‌های یک روزه این است که فرآیند آموزش در همان روز به اتمام می‌رسد و کاربر می‌تواند با حفظ استقلال جستجوهای آتی را به انجام رساند.
 ۲. برگزاری کلاس‌های آموزشی باز تا کاربران در آن آزادانه بتوانند مهارت‌های اطلاع‌یابی خود را افزایش دهند.
 ۳. تهیه فیلم‌های بسیار کوتاه آموزشی به شکلی ساده و آرایه آن از طریق رایانه‌های مستقر در کتابخانه
 ۴. برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی
 ۵. طراحی آموزش‌هایی وب-محور که در آن برنامه‌های آموزشی در شبکه وب طراحی و مهارت‌های اطلاع‌یابی کاربران را از راه دور افزایش دهد. در این زمینه می‌توان با مراجعه به کتابخانه‌های الکترونیکی مشابه در شبکه وب الگو برداری و از آن‌ها در کتابخانه بهره‌مند شد.

پی‌نوشت‌ها

1. Lawrence
2. Gastinger
3. Wainwright
4. wipawin
5. Lawrence
6. Brinley & Terry

RQ±OQH

۸. کدگذاری شیوه‌ای ابداعی است که معمولاً کتابخانه‌ها برای تنظیم منابع غیرچاپی از آن استفاده

می‌نمایند.

منابع

- آزاده، فریدون (۱۳۷۸). بررسی خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی پزشکی و ارابه‌الگوی مناسب، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی
- بنی‌اقبال، ناهید. (۱۳۷۹). خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه تهران، اطلاع‌رسانی، دوره ۱۶، شماره ۱ و ۲،
- تعاونی، شیرین. (۱۳۸۰). استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- داورپناه، محمدرضا. (۱۳۸۱). موانع زیرساختی بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، کتابداری و اطلاع‌رسانی، سال پنجم، شماره ۲، ۱-۲۴.
- سید اشرف سلیمانی، فرشته. (۱۳۷۵). بررسی نگرش استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه هنر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی.
- فتاحی، رحمت‌ا... (۱۳۸۱). برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات در کتابخانه‌ها، کتابداری و اطلاع‌رسانی، جلد ۵، شماره ۱، ص ۳-۱۴.
- قربانی، مهدی (۱۳۸۳). آموزش مفاهیم پایه ای فناوری اطلاعات. تهران: اتحاد.
- Brinley, franklin and pulm terry. (2002). *Networked electronic services usage patterns at four academic health sciences libraries. performance P HDXUFP HQWQGP HMEFVYRO LXXH S ±*
- Gastinger, Almuth. (2006). *A report on the 8th international Bielefeld FROJHJQFH DFDGPIF ØEUDU DOG IQIRUP DMRO VHUYIFHV ± QFZ paradigms for the digital age*. Library tech news, No.4, p: 4- 7.
- Lawrence W.H, Tom and Averil C.Robertson. (2002). *Managing change; libraries and information services in the digital age*, library management, Vol. 23, No.8, 9, p: 369- 377.
- Wainwright, Eric J. (2005). *Strategies for university academic information and services delivery*, library management, Vol. 26, No. 8, 9, p: 439-456.
- Wipawin, Namtip. (1991). *An application to THAI libraries and information centers*, PH.D. university of technology.