

صد ویژگی یک کتابخانه دانشگاهی خوب

• دکتر یزدان منصوریان^۱

عضو هیات علمی دانشگاه تربیت معلم تهران



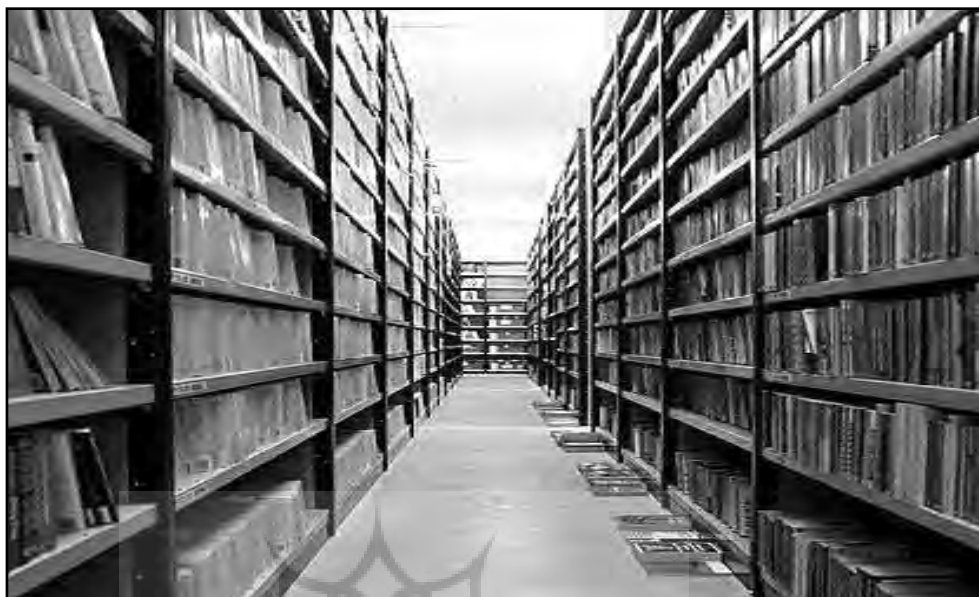
و کلی دارد و فقط مقدم‌های برای بررسی‌های دقیق‌تر محسوب می‌شود، در بهترین حالت امتیاز یک کتابخانه ۵۰۰ خواهد بود. زیرا در این صورت در همه موارد امتیاز گرفته شده کامل بوده است. نویسنده مقاله معتقد است که سودمندی این روش تنها زمانی مشخص خواهد شد که معیارهای انتخاب شده براساس نظر کارشناسان اصلاح و بازبینی شود و سپس در عمل چند کتابخانه مورد ارزیابی قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی، معیارهای ارزیابی کتابخانه‌ها، و مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی.

چکیده

مقاله حاضر به منظور معرفی معیارهایی برای ارزیابی کلی کتابخانه‌های دانشگاهی تهیه شده است. معیارهای معرفی شده مبتنی بر مرور منابع موجود و تجربه شخصی نویسنده است. در مجموع ۱۰۰ ویژگی برای کتابخانه‌های دانشگاهی در این مقاله به صورت سیاهه و آرسی آمده است که در ده گروه اصلی قرار می‌گیرند. این ده گروه عبارت‌اند از: ساختمان و تجهیزات کتابخانه؛ مجموعه منابع چاپی؛ مجموعه منابع الکترونیکی؛ نیروی انسانی و مدیریت؛ آموزش کاربران و توسعه سواد اطلاعاتی؛ همکاری‌های بین کتابخانه‌ای؛ خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی؛ خدمات ویژه آموزشی و پژوهشی؛ برنامه‌های توسعه استراتژیک؛ و در نهایت مواردی که از سویی در محورهای قبلی نمی‌گنجد و از سوی دیگر نیز حائز اهمیت هستند و در گروه دهم زیر عنوان سایر موارد قرار گرفته‌اند.

بدیهی است که هریک از ویژگی‌های مذکور در این سیاهه و آرسی، خود می‌تواند به اجزای بسیار کوچکتری تقسیم شود. برای مثال وبسایت کتابخانه و عناصر آن به تنهایی موضوع پژوهش‌های فراوانی در کتابداری بوده است که در اینجا فقط یک گزینه به آن اختصاص یافته است. با این حال مزیت این سیاهه، جامعیت آن نسبت به روش‌های دیگر است که آن را فقط به یک جنبه محدود نمی‌کند. با توجه به نظام امتیازدهی در این روش، که رویکرد عمومی



مدل لایبکوال
چارچوب دقیقی
برای ارزیابی خدمات
کتابخانه‌ها محسوب
می‌شود که تاکنون در
پژوهش‌های متعددی
در داخل و خارج از
کشور مورد استفاده
قرار گرفته است

مقدمه

گروه اصلی قرار می‌گیرند. این ده گروه عبارت‌اند از: ساختمان و تجهیزات کتابخانه؛ مجموعه منابع چاپی؛ مجموعه منابع الکترونیکی؛ نیروی انسانی و مدیریت؛ آموزش کاربران و توسعه سواد اطلاعاتی؛ همکاری‌های بین کتابخانه‌ای؛ خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی؛ خدمات ویژه آموزشی و پژوهشی؛ برنامه‌های توسعه استراتژیک؛ و سایر موارد. از آنجاکه مقاله حاضر قصد دارد که بیشتر به صورت یک سیاهه واریسی (چک‌لیست) مورد استفاده قرار گیرد، هریک از محورهای مطرح شده و عناصر مرتبط با آنها در قالب جدول‌های جداگانه ارائه شده و نویسنده از ارائه هرگونه توضیح بیشتر خودداری کرده است. در ضمن وی نسبت به کلی بودن و حتی در مواردی ابهام برخی از موارد طرح شده در جدول‌ها و دشواری پاسخگویی به بعضی از آنها آگاه است. با این حال و با توجه به هدفی که از تدوین این سیاهه واریسی مدنظر بوده است، این موضوع اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. از این رو معیارهای طرح شده در این مقاله فقط می‌توانند برای ترسیم تصویری کلی از یک کتابخانه دانشگاهی مورد استفاده قرار گیرند. تصویری که امکان رسیدن به نوعی شناخت مقدماتی را فراهم می‌سازد و در موارد بعدی می‌توان با جزئیات بیشتر به هریک از موارد مطرح شده پرداخت.

بررسی و ارزیابی هر کتابخانه ممکن است از زوایا و رویکردهای مختلفی صورت گیرد. برای نمونه این ارزیابی می‌تواند براساس میزان و نوع خدماتی که کتابخانه عرضه می‌کند، صورت گیرد یا براساس کمیت و کیفیت منابعی که در اختیار دارد. تاکنون الگوها و مدل‌های متعددی برای ارزیابی کتابخانه‌ها تدوین شده است که هریک به یکی از این جنبه‌ها توجه داشته‌اند. مثلاً مدل لایبکوال چارچوب دقیقی برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها محسوب می‌شود که تاکنون در پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج از کشور مورد استفاده قرار گرفته است. با این حال، هنوز ابزاری برای ارزیابی کلی کتابخانه‌ها تدوین نشده است که جنبه‌های مختلف یک کتابخانه را به صورت همزمان مورد توجه قرار دهد. ابزاری که بتواند تصویری کلی از یک کتابخانه ترسیم کند و ابعاد گوناگون آن را در ارزیابی مورد توجه قرار دهد. مقاله حاضر می‌کوشد در این زمینه گام کوچکی بردارد و ابزاری برای ارزیابی مقدماتی و کلی کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه دهد.

براساس مرور منابع موجود و تجربه شخصی نویسنده، در مجموع ۱۰۰ ویژگی برای کتابخانه‌های دانشگاهی در این مقاله ذکر شده است که در ده

۱. ساختمان و تجهیزات کتابخانه

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز
		۵ ۴ ۳ ۲ ۱
۱	آیا ساختمان کتابخانه استحکام و وسعت کافی دارد و متناسب با نیازهای کاربران است؟	
۲	آیا فضای کافی برای قراردادن منابع چاپی و تجهیزات رایانه‌ای وجود دارد؟	
۳	آیا فضای کافی برای مطالعه و استفاده کاربران از منابع در نظر گرفته شده است؟	
۴	آیا تهویه هوا به‌گونه‌ای است که محیط مطلوب و مناسبی را برای کاربران فراهم آورد؟	
۵	آیا امکانات تهویه هوا به‌گونه‌ای است که از پوسیدگی منابع چاپی جلوگیری کند؟	
۶	آیا برای کاربران معلول حرکتی امکان حضور آسان در کتابخانه پیش‌بینی شده است؟	
۷	آیا امکانات کافی و روزآمد رایانه‌ای برای دسترسی به فهرست کتابخانه و منابع الکترونیکی شبکه‌ای وجود دارد؟	
۸	آیا نور کتابخانه کافی است و امکان استفاده از نور طبیعی در ساختمان وجود دارد؟	
۹	آیا تجهیزات کتابخانه (میزها، صندلی‌ها و ...) سالم و کافی بوده و دارای استانداردهای لازم می‌باشند؟	
۱۰	آیا اصول ایمنی و تجهیزات ضروری برای حفظ جان کاربران و حفاظت از منابع در مواقع خطر پیش‌بینی شده است؟	

معیارهای طرح شده در این مقاله فقط می‌توانند برای ترسیم تصویری کلی از یک کتابخانه دانشگاهی مورد استفاده قرار گیرند

۲. ویژگی‌های مجموعه منابع چاپی کتابخانه

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز
		۵ ۴ ۳ ۲ ۱
۱۱	آیا در مجموع تعداد و تنوع منابع چاپی متناسب با نیازهای بالقوه جامعه کاربر است؟	
۱۲	آیا منابع چاپی (کتاب و نشریه) روزآمد بوده و ویرایش‌های جدید منابع در مجموعه وجود دارد؟	
۱۳	آیا تعداد نسخه‌های موجود از هر عنوان پاسخ‌گوی نیاز کاربران است؟	
۱۴	آیا خط‌مشی روشن و مدونی برای گزینش و گردآوری منابع چاپی وجود دارد؟	
۱۵	آیا نسبت متعادلی از منابع در موضوع‌های مختلف و براساس نیاز کاربران وجود دارد؟	
۱۶	آیا منابع موجود کیفیت لازم را دارا بوده و به‌نحو شایسته‌ای پاسخ‌گوی نیاز کاربران می‌باشند؟	
۱۷	آیا حجم و کیفیت مجموعه طی سال‌های گذشته رشد قابل قبولی داشته است؟	
۱۸	آیا اقدامات حفاظتی برای نگهداری بهینه از منابع موجود اندیشیده شده است؟	

۱۹ آیا منابعی برای کاربران با نیازهای ویژه پیش‌بینی شده است؟ و آیا منابعی به زبان‌های موردنیاز کاربران وجود دارد؟

۲۰ آیا مجموعه موجود انعکاس‌دهنده انتشارات جاری در حوزه‌های موردنیاز جامعه کاربر می‌باشد؟

۳. امکانات دسترسی به منابع الکترونیکی

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز			
۵	۴	۳	۲	۱	
۲۱	آیا امکانات سخت‌افزاری کافی برای دسترسی به منابع الکترونیکی متناسب با نیازهای کاربران وجود دارد؟				
۲۲	آیا کتابخانه مشترک مجلات علمی الکترونیکی موردنیاز جامعه کاربر است؟				
۲۳	آیا مجموعه‌ای از پایگاه‌ها و بانک‌های اطلاعات الکترونیکی قطع خط در کتابخانه وجود دارد؟				
۲۴	آیا کتابخانه وبسایت مستقل دارد و این وبسایت دارای ویژگی‌های استاندارد در این زمینه است؟				
۲۵	آیا کتابخانه به مجموعه‌ای از کتاب‌های تمام‌متن الکترونیکی دسترسی دارد؟				
۲۶	آیا سرعت اتصال به منابع الکترونیکی در حدی هست که امکان دسترسی آسان را برای کاربران فراهم کند؟				
۲۷	آیا جامعیت منابع الکترونیکی موجود پاسخ‌گوی نیاز اغلب کاربران می‌باشد؟				
۲۸	آیا امکان دسترسی به طیف گسترده‌ای از منابع الکترونیکی وجود دارد؟				
۲۹	آیا تجهیزات رایانه‌ای لازم برای استفاده از منابع الکترونیکی وجود دارد؟				
۳۰	آیا تدبیری برای سازماندهی منابع الکترونیکی موجود در کتابخانه اندیشیده شده است؟				

۴. نیروی انسانی و مدیریت

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز			
۵	۴	۳	۲	۱	
۳۱	آیا مدیر کتابخانه در زمینه کتابداری و اطلاع‌رسانی تخصص لازم را دارد؟				
۳۲	آیا تعداد متخصصان کتابداری در کتابخانه در حد استانداردهای لازم است؟				
۳۳	آیا در مدیریت کتابخانه از نظرات متخصصان کتابداری به‌نحو شایسته‌ای استفاده می‌شود؟				
۳۴	آیا امکانات لازم برای شرکت کارکنان کتابخانه در دوره‌های آموزش ضمن خدمت وجود دارد؟				
۳۵	آیا مدیر کتابخانه کارکنان را به بازآموزی مستمر و ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای خود تشویق می‌کند؟				

۳۶	آیا مدیر کتابخانه به‌طور مستمر گزارش‌های هر بخش از کتابخانه را مطالعه و بررسی می‌کند؟
۳۷	آیا تقسیم وظایف در کتابخانه به‌گونه‌ای صورت گرفته است که امور جاری به‌نحو مطلوبی صورت پذیرد؟
۳۸	آیا مدیریت به‌شیوه‌ای مشارکتی صورت می‌گیرد و امکان مشارکت همه کارکنان در امور و فرآیندها وجود دارد؟
۳۹	آیا زمینه‌هایی برای ایجاد روحیه خلاقیت و کار گروهی در بین کارکنان فراهم شده است؟
۴۰	آیا تعامل سازنده‌ای میان کارکنان و مدیر کتابخانه برای پیشبرد اهداف کتابخانه وجود دارد؟

۵. آموزش کاربران و توسعه سواد اطلاعاتی

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز			
۱	۲	۳	۴	۵	
۴۱	آیا دوره‌های آموزشی مستمری برای ارتقای مهارت‌های سواد اطلاعاتی کاربران پیش‌بینی شده است؟				
۴۲	آیا در وب‌سایت کتابخانه امکانات تعاملی برای آموزش مهارت‌های اطلاع‌یابی وجود دارد؟				
۴۳	آیا گام‌هایی برای گسترش یادگیری مادام‌العمر و توسعه رویکرد یادگیری مستقل برداشته شده است؟				
۴۴	آیا امکاناتی برای ارائه بازخورد به کاربران درباره مهارت‌های سواد اطلاعاتی آنان وجود دارد؟				
۴۵	آیا امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم برای آموزش مهارت‌های اطلاع‌یابی برای کاربران وجود دارد؟				
۴۶	آیا کتابخانه با تولید بروشورهای راهنما، کاربران را درباره مجموعه و خدمات موجود آگاه می‌کند؟				
۴۷	آیا کتابخانه با انتشار خبرنامه کاربران را از رخدادها مطلع می‌کند؟				
۴۸	آیا کتابخانه تدابیری برای جذب کاربران جدید اندیشیده است؟				
۴۹	آیا مدیر کتابخانه درباره وظیفه آموزشی کتابداران در ارتقای سواد اطلاعاتی جامعه کاربر آگاهی لازم را دارد؟				
۵۰	آیا کتابخانه تدابیری برای تسهیل فرآیند یادگیری مهارت‌های سواد اطلاعاتی اندیشیده است؟				

۶. همکاری‌های بین کتابخانه‌ای

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز			
۱	۲	۳	۴	۵	
۵۱	آیا کتابخانه با سایر کتابخانه‌های هم‌تراز در سطح محلی، شهری و ملی ارتباط مؤثر و مستمری دارد؟				

۵۲	آیا تفاهم‌نامه‌هایی برای اشتراک منابع میان کتابخانه با مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های دیگر منعقد شده است؟
۵۳	آیا کتابخانه عضو طرح‌های ملی و بین‌المللی همکاری‌های بین‌کتابخانه‌ای می‌باشد و امکان سفارش سریع مقاله و کتاب را از مراکز دیگر برای کاربران خود فراهم آورده است؟
۵۴	آیا کتابخانه امکان همکاری با کتابخانه‌های دیگر را در زمینه فهرست‌نویسی تعاونی فراهم آورده است؟
۵۵	آیا کتابخانه در تولید و استفاده از فهرستگان‌های مختلف مشارکت دارد؟
۵۶	آیا کتابخانه خدمات خود را به اعضای کتابخانه‌های دیگر ارائه می‌دهد؟
۵۷	آیا کتابخانه از دانش و تجربه کتابخانه‌های دیگر در زمینه‌های مختلف استفاده می‌کند؟
۵۸	آیا کتابخانه امکانات رایانه‌ای و شبکه‌ای خود را با کتابخانه‌های دیگر به اشتراک گذاشته است؟
۵۹	آیا کتابخانه در زمینه اشتراک مجلات الکترونیکی با مراکز علمی و دانشگاهی دیگر همکاری‌های مؤثر و مستمری دارد؟
۶۰	آیا به‌طور کلی کتابخانه حرکت خود را از سمت سیاست مالکیت منابع به سمت دسترسی به منابع آغاز کرده است؟

۷. خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

امتیاز	ویژگی‌های مورد ارزیابی
۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۱ آیا ساعات بازبودن کتابخانه کافی و متناسب با نیاز کاربران است؟
	۶۲ آیا کتابخانه به‌صورت قفسه‌باز بوده و امکان دسترسی مستقیم مراجعان به منابع وجود دارد؟
	۶۳ آیا فرآیند عضویت کاربران جدید در کتابخانه آسان و سریع است؟
	۶۴ آیا امکان امانت، درخواست، رزرو و تمدید از طریق پایگاه یا تلفن وجود دارد؟
	۶۵ آیا خدمات مرجع حضوری در کتابخانه ارائه می‌شود و این خدمات چه کیفیتی دارد؟
	۶۶ آیا خدمات مرجع تلفنی در کتابخانه ارائه می‌شود و این خدمات چه کیفیتی دارد؟
	۶۷ آیا خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه ارائه می‌شود و این خدمات چه کیفیتی دارد؟
	۶۸ آیا خدمات آگاهی‌رسانی جاری در کتابخانه ارائه می‌شود و این خدمات چه کیفیتی دارد؟
	۶۹ آیا خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات ارائه می‌شود و این خدمات چه کیفیتی دارد؟
	۷۰ آیا خدمات جانبی، مثل تکثیر و ترجمه، در کتابخانه ارائه می‌شود و این خدمات چه کیفیتی دارد؟

۸. خدمات ویژه آموزشی و پژوهشی

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز
۱	۷۱ آیا کتابخانه در ارائه خدمات پژوهشی به اعضای هیئت علمی و مشارکت مستقیم در امر پژوهش در دانشگاه پیش قدم است؟	۵
۲	۷۲ آیا کتابخانه با برگزاری برنامه‌های جانبی مثل نمایشگاه کتاب در اشاعه فرهنگ مطالعه دانشجویان مشارکت می‌کند؟	۴
۳	۷۳ آیا کتابخانه با ارائه فهرست‌های مواد خواندنی برای دروس دانشگاهی در آموزش رشته‌های مختلف نقش خود را ایفا می‌کند؟	۳
۴	۷۴ آیا کتابخانه با گروه کتابداری دانشگاه همکاری دارد و در این زمینه به آموزش عملی دانشجویان کتابداری کمک می‌کند؟	۲
۵	۷۵ آیا کتابخانه با اجرای پژوهش‌های پیمایشی به‌طور مداوم میزان رضایت کاربران را بررسی می‌کند؟	۱
	۷۶ آیا امکان تعامل کاربران کتابخانه با مسئولان آن وجود دارد و به درخواست‌های آنان توجه کافی می‌شود؟	
	۷۷ آیا کتابخانه در تدوین کتاب‌شناسی‌های تخصصی حوزه‌های مختلف دانشگاهی فعالیت می‌کند؟	
	۷۸ آیا کارکنان کتابخانه می‌توانند مشاوره‌های تخصصی را در زمینه تهیه و ارزیابی منابع اطلاعاتی به کاربران ارائه دهند؟	
	۷۹ آیا کتابخانه می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات علمی موثق، مدیران دانشگاه را در تصمیم‌گیری‌های مهم یاری کند؟	
	۸۰ آیا کتابخانه در برگزاری کنفرانس‌ها و سمینارهای علمی با دانشگاه همکاری می‌کند؟	

۹. برنامه استراتژیک توسعه

رتبه	ویژگی‌های مورد ارزیابی	امتیاز
۱	۸۱ آیا برنامه استراتژیک برای توسعه کتابخانه تدوین شده است؟	۵
۲	۸۲ آیا از نظر متخصصان کتابداری در تدوین برنامه استراتژیک استفاده شده است؟	۴
۳	۸۳ آیا مدیر کتابخانه و کتابداران آن با برنامه‌های استراتژیک کتابخانه‌های دیگر آشنایی دارند؟	۳
۴	۸۴ آیا نیازهای کاربران در تدوین برنامه استراتژیک مورد توجه واقع شده است؟	۲
۵	۸۵ آیا عوامل محیطی در تدوین برنامه استراتژیک لحاظ شده است؟	۱
	۸۶ آیا چشم‌اندازهای سازمان مادر در تدوین برنامه استراتژیک مورد توجه بوده است؟	
	۸۷ آیا بیانیه مأموریت کتابخانه تدوین شده و در عمل مورد استفاده قرار گرفته است؟	
	۸۸ آیا بیانیه دورنمای کتابخانه تدوین شده و مورد توجه مدیر و کارکنان کتابخانه بوده است؟	

۸۹ آیا مستندسازی فرایندها با هدف به‌کارگیری در توسعه کتابخانه در دستور کار کتابخانه وجود دارد؟

۹۰ آیا مقایسه‌های هم‌ترازی برای بهبود برنامه‌های استراتژیک انجام شده است؟

۱۰. سایر موارد کلی

امتیاز	ویژگی‌های مورد ارزیابی
۵ ۴ ۳ ۲ ۱	
	۹۱ آیا کتابخانه به‌طور کلی در ایجاد محیطی آرام و دلپذیر برای جذب کاربران خود موفق بوده است؟
	۹۲ آیا کاربران کتابخانه برای بازگشت دوباره به کتابخانه رغبت دارند؟
	۹۳ آیا کتابخانه توانسته است نقش خود را به‌عنوان مرکزی برای گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات ایفا کند؟
	۹۴ آیا کتابخانه توانسته است با انجمن‌های حرفه‌ای کتابداری و اطلاع‌رسانی تعاملی سازنده برقرار سازد؟
	۹۵ آیا کتابخانه توانسته است در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی برای پیشبرد این حرفه نقش ایفا کند؟
	۹۶ آیا کتابخانه در طول حیات خود محیطی پویا بوده است و کارکنان آن در مجامع علمی و حرفه‌ای حضور داشته‌اند؟
	۹۷ آیا کتابخانه در جذب مؤثر و صرف بهینه بودجه از سازمان مادر موفق بوده است؟
	۹۸ آیا کارکنان کتابخانه از کار در محل کار خود رضایت دارند و نقش خود را در ارائه خدماتشان مفید ارزیابی می‌کنند؟
	۹۹ آیا کتابخانه می‌تواند خود را به‌عنوان مرکزی برای گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات در قرن ۲۱ قلمداد کند؟
	۱۰۰ آیا کتابخانه مورد ارزیابی می‌تواند الگویی برای کتابخانه‌های دانشگاهی دیگر محسوب شود؟

نتیجه

آنچه در این مقاله آمد، مروری بود بر مهم‌ترین جنبه‌هایی که لازم است در ارزیابی یک کتابخانه دانشگاهی مورد توجه واقع شود. بدیهی است که هریک از ویژگی‌های مذکور در این مقاله خود می‌تواند به اجزای بسیار کوچک‌تری تقسیم شود. مثلاً وب‌سایت کتابخانه و عناصر آن به‌تنهایی موضوع پژوهش‌های فراوانی در کتابداری بوده است که در اینجا فقط یک گزینه به آن اختصاص یافته است. با این حال مزیت این سیاهه در واقع جامعیت آن نسبت به روش‌های دیگر است که آن را فقط به یک جنبه محدود نمی‌کند. با توجه به نظام امتیازدهی در این روش، که رویکرد عمومی و کلی دارد و فقط مقدمه‌ای برای بررسی‌های دقیق‌تر محسوب می‌شود، در بهترین حالت امتیاز یک کتابخانه ۵۰۰ خواهد بود. زیرا در این صورت در همه موارد امتیاز گرفته شده کامل بوده است. در پایان نویسنده مقاله معتقد است که سودمندی این روش تنها زمانی مشخص خواهد شد که معیارهای انتخاب شده براساس نظر کارشناسان اصلاح و بازبینی شود و سپس در عمل چند کتابخانه مورد استفاده قرار گیرد.

پی‌نوشت‌ها:

l.mansourian@gmail.com