

تصویرپردازی از کتابخانه‌های تعالی‌گرا و دانش‌مبنا

در امتداد توسعه نسل‌های جدید دانشگاه

علی اصغر پورعزت*^۱، فاطمه فتحی^۲، فرزانه قاسمی^۳

تاریخ دریافت ۱۳۹۵/۰۹/۲۵ تاریخ پذیرش ۱۳۹۵/۱۲/۲۶

چکیده

هدف: هنگامی که از نسل‌های دانشگاهی سخن به میان می‌آید، ملاحظه می‌شود که گویا سنگ پایه و مبنای تفکیک‌ها و توسعه‌ها، افزایش سطح استقلال و خوداتکایی بوده است. حال اگر سنگ پایه تمییز و تشخیص نسل‌ها، ارائه خدمات علمی سودمندتر باشد، چگونه می‌توان نسل‌ها را پی در پی متمایز ساخت، رصد کرد و معرفی نمود. بدین جهت، سیر اصلی پژوهش، تلاش برای فهم علت جهت‌گیری‌های کتابخانه‌های پیشرو در دانشگاه‌های برتر است. **روش:** در این پژوهش، ابتدا به مطالعه تطبیقی ویژگی‌های پنج دانشگاه پیشرو براساس تراز جهانی QS پرداخته شده است؛ سپس ویژگی‌های کتابخانه‌های آن‌ها مقایسه شده و پس از آن، ضمن مطالعه تطبیقی، ویژگی‌های دانشگاه پیشرو و خدمتگزار، رصد و بازپردازی شده‌اند. در نهایت، یک الگوی ذهنی از کتابخانه تعالی‌گرا طراحی شده است. **یافته‌ها:** بر این اساس، در کتابخانه‌های خوب آینده، بر دسترسی سریع‌تر، بهتر و تحلیل شده‌تر اطلاعات و مدیریت دانش به ویژه از حیث تولید، نگهداری و اشاعه دانش تأکید می‌شود. **واژگان کلیدی:** دانشگاه‌های تعالی‌گرا، دانشگاه‌های نسل چهارم، کتابخانه‌های تعالی‌گرا، کتابخانه‌های دانش‌مبنا

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱ استاد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، pourezzat@ut.ac.ir

^۲ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی،

f.fathi12@gmail.com

^۳ دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، farzane.ghasemi@ut.ac.ir

مقدمه

به نظر می‌رسد که سرعت تحول در دانشگاه‌ها، کتابخانه‌های دانشگاهی را جا گذاشته است، به طوری که فاصله زیادی بین وضع مطلوب و وضع موجود آن‌ها قابل تصور است. این پژوهش با تأکید بر دو سؤال زیر قصد دارد تا امکان رصد آینده و افزایش همگرایی رو به رشد دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی را در جهت نیل به چشم‌انداز برتر آن‌ها، مدنظر قرار دهد؛ در این امتداد این سؤال مطرح می‌شود که؛

دانشگاه‌های پیشرو در امر تولید علم و به تبع آن ارائه خدمت اجتماعی مهم (ثروت و امنیت و آگاهی)، چه ویژگی‌هایی دارند؟

بدیهی است که سؤال فوق حال و هوای آرمانی و تصویرپردازانه نوعی دانشگاه برتر را از منظر عالی نگاه علمی نزد استادان و دانش‌دوستان در نظر می‌آورد. در امتداد این سؤال، سؤال دیگر این پژوهش مطرح می‌شود که همگرا با دانشگاه پیشرو و خدمت‌گرا، کتابخانه‌های دانشگاهی باید چه ویژگی‌هایی داشته باشند و برحسب کدام فضیلت متمایز گردند؟ بنابراین ضمن ملاحظه سیر تحول دانشگاه‌های پیشرو (پنج دانشگاه برتر در سطح جهانی)، سیر تطور و نحوه مدیریت کتابخانه‌های آن‌ها، در کانون توجه قرار گرفته است. در بحث از مطالعه تطبیقی، علاوه بر مطالعه ویژگی‌های دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های پیشرو، نوع تقاضا و نگرش کاربران به کتابخانه‌های دانشگاهی و نقش آن‌ها در حال و آینده، مدنظر پژوهشگران قرار گرفته است.

از این رو، در بخش ادبیات پژوهش، به موارد زیر پرداخته شده است:

سیر تطور نسل‌های دانشگاهی؛

شیوه مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی؛

امکان توسعه مدیریت دانش در کتابخانه‌ها؛

معنی‌بخشی به مفهوم دانشگاه پیشرو و کتابخانه پیشرو و تعالی‌گرا؛

ساخت واقعیت آینده و تصویرپردازی از دانشگاه و کتابخانه تعالی‌گرا.

نسل‌های دانشگاه‌ها

دانشگاه‌های مدرن از بدو پیدایش، سه نسل متفاوت را تجربه کرده‌اند. دانشگاه‌های مدرن نسل اول که عموماً آموزشی و مبتنی بر فعالیت‌های تعلیمی بوده‌اند؛ دانشگاه‌های نسل دوم که عموماً پژوهشی و مبتنی بر فعالیت‌های پژوهشی بوده‌اند؛ دانشگاه‌های نسل سوم که عموماً کارآفرین

هستند و مبتنی بر کارآفرینی و حل مسائل جامعه با رویکرد علمی و سامان‌مند و در مراوده با محیط پیرامونی فعالیت می‌کنند. در دانشگاه نسل سوم، محور و مأموریت کانونی نظام دانشگاهی، کارآفرینی است (مهدی، ۱۳۹۴: ۱۰۳). دگردیسی سامان‌مند نهاد دانشگاه از نسل اول به نسل‌های بالاتر، طی فراگردی حلزونی بوده و برخورداری از قابلیت‌های جدید، علاوه بر اینکه موجب بروز کاستی در تأکید کمی و کیفی در سلسله مراتب آموزش و پژوهش نمی‌شود، بلکه به منزله یک ضرورت نیز در روندی پویا و هدفمند، ترغیب و تقویت می‌شود (عنایتی و عالی‌پور، ۱۳۹۳: ۲۰).

دانشگاه‌های کارآفرین با برخی عوامل کلیدی زیر توصیف می‌شوند:

الف) برخورداری از رهبری قدرتمند و توسعه ظرفیت‌های کارآفرینی، برای همه دانشجویان و کارکنان در سراسر محوطه دانشگاه؛

ب) برخورداری از روابط قوی با سهامداران خارجی و ارائه ارزش افزوده؛

ج) برخورداری از توانایی ارائه نتایج کارآفرینی و تأثیر بر افراد و سازمان‌ها؛

د) برخورداری از تکنیک‌های یادگیری نوآورانه و الهام‌بخشی عمل کارآفرینانه؛

ه) برخورداری از مرزهای باز و جریان‌ات مؤثر دانش بین سازمان‌ها؛

و) برخورداری از رویکرد چندجانبه آموزشی، و توان تقلید از تجربیات جهان واقعی و تمرکز بر

حل چالش‌ها و مسائل پیچیده؛

ز) برخورداری از توانایی حرکت به سمت ترویج استفاده از تفکر کارآفرینانه و رهبری

(آرنات، ۲۰۱۰: ۱۳۸).

در این امتداد می‌توان دانشگاه کارآفرین را به سه صورت معنی کرد:

۱) در حالتی که خود دانشگاه به منزله یک سازمان، کارآفرین باشد؛

۲) حالتی که عضوی از دانشگاه (استادان، دانشجویان و کارکنان)، سعی در تبدیل کردن

خودشان به شخصیت کارآفرین داشته باشند؛

۳) حالتی در مراوده دانشگاه و محیط، به گونه‌ای که بین دانشگاه و محیط از الگوهای

کارآفرینی پیروی می‌شود.

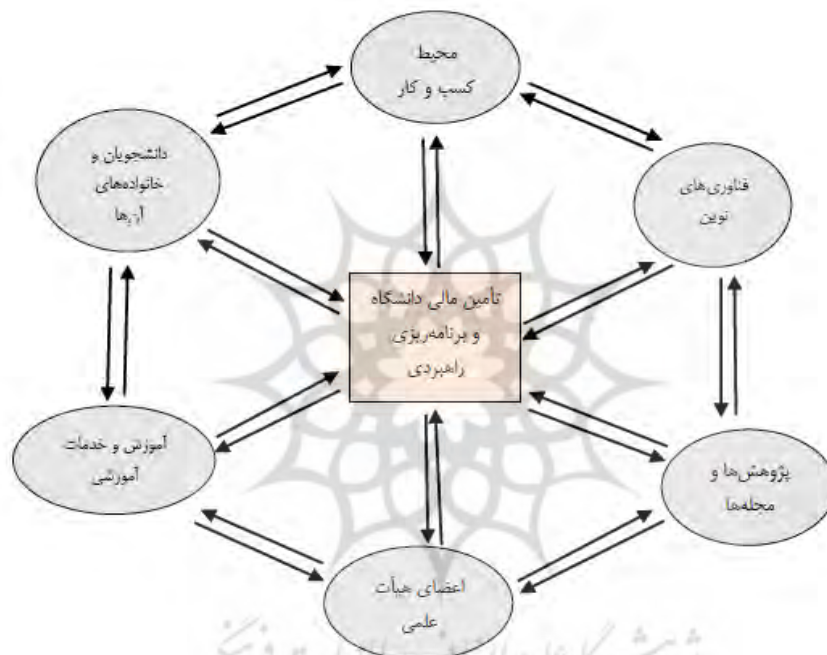
واضح است که برای رسیدن به مختصات تعریف دوم، رسیدن به ویژگی‌های تعریف اول

ضروری است و از طرفی برای رسیدن به مختصات تعریف سوم، رسیدن به ویژگی‌های تعریف

دوم از ملزومات می‌باشد. در نتیجه، رسیدن به مختصات سه تعریف فوق، از جمله شرایط لازم و

کافی برای توسعه یک دانشگاه کارآفرین است (راپکی، ۲۰۰۰: ۳).

ساختار کلی مدل دانشگاه‌های نسل سوم، در نمودار ۱ ملاحظه می‌شود. این ساختار، مشارکت‌کنندگان اصلی (دانشجویان و اعضای هیأت علمی)، فعالیت‌ها (یادگیری و پژوهش)، ارتباط آن‌ها، برنامه‌ریزی راهبردی و نحوه تأمین مالی کل را نشان می‌دهد. البته رویکرد دانشگاه‌های نسل سوم، هم در جهت ایجاد یک سازمان پژوهشی مبتنی بر توسعه است و هم در جهت ایجاد یک مرکز انتقال فناوری‌های نوین که به ادغام آموزش، فراگردهای پژوهشی و نوآوری، می‌پردازد (اسکریبانز و همکاران، ۲۰۱۳: ۳).



نمودار ۱. ساختار کلی مدل دانشگاه‌های نسل سوم (براساس: اسکریبانز و همکاران، ۲۰۱۳: ۳)
 در جدول ۱ بر برخی از ویژگی‌های پنج دانشگاه برتر جهان که بر اساس سیستم رتبه‌بندی بین‌المللی QS طبقه‌بندی شده‌اند، تأکید شده است. این دانشگاه‌ها را می‌توان دانشگاه‌هایی تعالی-گرا نامید (پورعزت، ۱۳۹۰). همان‌طور که ملاحظه می‌شود، براساس تراز جهانی QS، دانشگاه‌ها برحسب شش شاخص اعتبار علمی دانشگاه، اعتبار افراد شاغل، نسبت اعضای هیأت علمی به دانشجو، میزان استناد به هر عضو هیأت علمی، تعداد عضو هیأت علمی بین‌المللی و تعداد دانشجویان بین‌المللی، رتبه‌بندی می‌شوند.

جدول ۱. پنج دانشگاه برتر جهان، بر اساس سیستم رتبه‌بندی بین‌المللی QS در سال ۲۰۱۶

رتبه	دانشگاه	شاخص‌ها				
		اعتبار علمی دانشگاه	اعتبار افراد شاغل	نسبت اعضای هیأت علمی به دانشجو	میزان استناد به هر عضو هیأت علمی	تعداد عضو هیأت علمی بین‌المللی
۱	مؤسسه فناوری ماساچوست	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۹/۹	۱۰۰
۲	دانشگاه استنفورد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۹/۷	۹۹/۷
۳	دانشگاه هاروارد	۱۰۰	۱۰۰	۹۸/۵	۱۰۰	۱۰۰
۴	دانشگاه کمبریج	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۶/۵	۹۷/۶
۵	مؤسسه فناوری کالیفرنیا	۹۹/۴	۸۰/۷	۱۰۰	۱۰۰	۹۱/۲

حاصل این ارزشیابی، رسیدن به نام پنج دانشگاه زیر است:

یک) مؤسسه فناوری ماساچوست (MIT): مأموریت این مؤسسه، پیشبرد دانشجویان در مسیر دانش و آموزش، فناوری و دیگر حوزه‌های تحصیلی است تا بتوانند به بهترین نحو، به کشور و جهان قرن ۲۱ خدمت کنند. این مؤسسه به تولید، اشاعه و حفظ دانش و رعایت الزامات مدیریت دانش متعهد است.

دو) دانشگاه استنفورد: دانشگاه استنفورد بیش از ۸۰۰۰ فارغ‌التحصیل و دانشجوی در حال تحصیل می‌باشد. این دانشگاه فرصت‌های زیادی را برای فارغ‌التحصیلان دوره‌های تحصیلات تکمیلی در نظر گرفته است تا در صدد تدریس، یادگیری و پژوهش برآیند. بسیاری از دانش-آموخته‌ها و دانشجویان خارق‌العاده این دانشگاه (مردان و زنانی از همه اقوام، نژادها و سنین) با عشق به یادگیری و تمایل به کمک به جامعه، برجسته شده‌اند.

سه) دانشگاه هاروارد: دانشگاه هاروارد در سال ۱۶۳۶ میلادی، با رأی هیأت قانون‌گذاران در خلیج ماساچوست تأسیس شد. هاروارد، قدیمی‌ترین مؤسسه آموزش عالی آمریکاست. مأموریت این دانشگاه، پیشبرد ایده‌های جدید و ارتقاء دانش پایدار است. این دانشگاه در تلاش است تا محیطی آکادمیک را ایجاد کند که در آن دانشجویان و دانشمندان برجسته از سراسر جهان، به طور مستمر در محیطی چالش برانگیز و الهام‌بخش، به بهترین وجه ممکن به فعالیت پردازند. این

تلاش‌های جمعی در دانشگاه هاروارد موجب شده است تا این دانشگاه مکانی پر جنب و جوش برای زندگی، یادگیری، کار و اکتشاف باشد.

چهار) دانشگاه کمبریج: قدمت دانشگاه کمبریج، باعث شده تا آن را مانند دانشگاه آکسفورد، دانشگاه باستانی بنامند. در واقع کمبریج علاوه بر اینکه از حیث علمی و آکادمیک شهرت و اعتبار دارد برای علاقه‌مندان تاریخ هم جذاب است. مأموریت این دانشگاه، خدمت به جامعه از طریق پی‌گیری آموزش، یادگیری و پژوهش در بالاترین سطح تعالی بین‌المللی است. ارزش‌های اصلی دانشگاه عبارتند از: "آزادی اندیشه و بیان" و "عدم تبعیض".

پنج) مؤسسه فناوری کالیفرنیا: مأموریت مؤسسه فناوری کالیفرنیا، گسترش دانش بشری و توسعه جامعه بهره‌مند از طریق پژوهش یکپارچه با آموزش است. هیأت علمی و دانشجویان خارق‌العاده این مؤسسه، به دنبال توسعه درک افراد از جهان و ابداع فناوری‌های آینده، به ویژه با بهره‌مندی از پژوهش‌های مبتنی بر علم کوانتوم و مهندسی‌اند.

مفهوم دانشگاه‌های تعالی‌گرا

با مطالعه سیر توسعه دانشگاه‌ها، می‌توان عناوین "دانشگاه‌های تعالی‌گرا"^۱ و "دانشگاه‌های تعالی‌مدار"^۲ را به مثابه اسم‌های مناسب برای دانشگاه‌های آینده معرفی نمود. دانشگاه‌هایی که قرار است بر مدار تعالی مستمر، در خدمت توسعه و پیشرفت و تعالی جوامع خود باشند.

الف) دانشگاه‌های رقابت‌گرا: در حال حاضر، شیوه‌های آموزش در سراسر جهان به طور قابل توجهی در حال تغییر است. به ویژه آموزش عالی، موضوعی است که به طور فزاینده‌ای بر نیروهای بازار تأثیر می‌گذارد. هازلگرن (۲۰۱۳) بر آن است که رقابت، همواره آموزش عالی را به سمت جهانی‌سازی سوق می‌دهد. با تشدید رقابت‌های ملی و بین‌المللی میان دانشگاه‌ها، رده‌بندی‌های جهانی، نقشی کلیدی بر خطمشی‌گذاران و دیگر افراد داشته، در مسیر جهانی‌سازی، امروزه چشم‌انداز آموزش عالی، با فشارهای رقابتی و رشد بین‌المللی، توصیف می‌شود. بدین جهت، بسیاری از دانشگاه‌های سراسر جهان، در صدد اتخاذ راهبردهای بین‌المللی شدن، برآمده‌اند (فلیپو، ۲۰۱۵: ۱۸۵).

^۱ Excellence directed university

^۲ Excellence oriented university

ب) دانشگاه‌های مشارکت‌جو: در مدیریت معاصر، مسئله مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری -ها از دیدگاه رویکردهای گوناگون به رهبری و انگیزش مورد بررسی قرار گرفته است و هر کدام، به گونه‌ای خاص به این مسئله پرداخته‌اند. از یک دیدگاه، دانشگاه به مثابه مرکزی برای پاسداری از دانش موجود و محیطی برای اجرای فعالیت‌های پژوهشی، به منظور کشف حقایق جدیدی که راهگشای حل مسائل انسان‌ها و جوامع بشری است، تعریف شده‌اند؛ در این امتداد، تکلیف نحوه استقرار الگوی سازمانی و اداره کردن چنین مؤسسه‌ای کاملاً روشن است. این کار مهم، زمانی تحقق می‌یابد که دانشگاه‌ها با ایجاد تحولاتی در رویکرد مشارکتی، از آزادی کافی برای اجرای فعالیت‌های علمی و آموزشی برخوردار باشند و با تکیه بر الگوی نوین تصمیم‌گیری، زمینه مشارکت برای همگان از جمله اعضای هیئت علمی را فراهم کنند. نتایج پژوهش‌ها نشان داده است که اعضای هیئت علمی برخوردار از تخصص بالا، عمدتاً برای انجام دادن کارهای مورد علاقه‌شان برانگیخته می‌شوند و موفقیت آن‌ها در گرو میزان استقلال و تفویض اختیار در پرتو مشارکت آن‌هاست. به دلیل اینکه اعضای هیئت علمی از سطح بالای دانش، بلوغ فکری، درک نیازهای اجتماعی، مسئولیت‌پذیری و خودیابی بهتر در میان قشرهای جامعه برخوردارند، شایسته است که در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت کنند؛ ضمن آن‌ها که تأثیر آن‌ها بر نحوه ارائه خدمات عمومی، تربیت نیروی انسانی و متخصص برای تأمین نیازهای جامعه و کشاندن افراد به سوی مقاصد مشترک، از نقش کلیدی و محوری آن‌ها در برنامه‌های دانشگاهی حکایت دارد (مهرعلیزاده و همکاران، ۱۳۸۴: ۲-۳).

ج) دانشگاه‌های اخلاق‌مدار: با بهبود سطح رفتار اخلاقی و مدیریت اخلاق‌مدار و نهادینه کردن آن در سازمان می‌توان به جو اخلاقی آرمانی دست یافت. منظور از مدیریت اخلاقی، عبارت است از شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌ها برای هدایت رفتار در سازمان‌ها. سازمان‌ها با ایجاد برنامه‌های مدیریت اخلاق، می‌توانند امور اخلاقی را در محیط کار مدیریت کنند. برنامه‌های ترویج اخلاق، به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا بتوانند در شرایط آشفته، عملکرد اخلاقی خود را حفظ کنند. امروزه، برای مدیریت اخلاق از رویکردی برنامه‌ای و ابزارهایی عملی استفاده می‌شود. این ابزارها کدهای اخلاقی، کدهای رفتاری، خط‌مشی‌ها و رویه‌ها، قوانین و نرم‌های سازمانی، روش‌های حل معضلات اخلاقی و آموزشی را در بر می‌گیرند (خزنی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۷). دانشگاه‌های تعالی‌گرا، دانشگاه‌هایی اخلاق‌مدار و ارزش‌گرا بوده، به توسعه کرامت‌های انسانی پای‌بندند.

د) دانشگاه‌های تحول‌آفرین: قرن جدید، امواج تازه‌ای از تغییر را با خود به همراه آورده است. محیط پیرامون سازمان‌ها، پویاتر از قبل شده و این امر باعث گردیده تا سازمان‌ها در پی یافتن پاسخ‌هایی مناسب برای مواجهه با این پویایی‌ها باشند. برای موفقیت و حتی بقا در چنین محیطی، ضروری است سازمان‌ها به سمت انعطاف‌پذیری، پویایی و تحول حرکت نموده و از سکون پرهیز کنند. سازمان‌های امروزی نمی‌توانند روند و سرعت تغییرات را متوقف سازند، بلکه فقط می‌توانند تردیدها، نوسانات و بی‌ثباتی‌ها را به فرصت‌هایی برای آموختن، تطابق و هم‌خوانی مطلوب تبدیل کنند (ضیائی و نرگسیان، ۱۳۸۹: ۱۴). دانشگاه‌هایی موفق‌تر خواهند بود که در این زمینه‌ها پیشرو باشند.

کتابخانه‌های تعالی‌گرا

در دانشگاه‌های تعالی‌گرا، کتابخانه‌هایی متفاوت طراحی و مستقر می‌گردد؛ کتابخانه‌هایی که می‌توان آن‌ها را کتابخانه‌های تعالی‌گرا نامید؛ کتابخانه‌هایی دانش‌بنیان و مصر به یادگیری، توسعه و اشاعه اطلاعات و دانش در میان استفاده‌کنندگان و خدمات‌گیرندگان. از میان ویژگی‌های کتابخانه‌های تعالی‌گرا، به ویژه می‌توان بر موارد زیر تأکید کرد.

یک) خدمت‌رسان بودن: رقابت جهانی در میان نهادهای دانشگاهی، کتابخانه‌های دانشگاه‌ها را وادار می‌سازد که خدمات متعارف و نقش‌های سنتی خود را جهت ارائه بهترین خدمات به کاربران خود، به ارائه خدمات همه‌جانبه و پیچیده‌تر تبدیل کنند. کتابخانه‌های دانشگاه‌ها باید به گسترش منابع و نرم‌افزارهای اطلاعاتی و همچنین رقابت میان بخش‌های گوناگون ارائه خدمات پردازند (داهان و همکاران، ۲۰۱۶: ۳۸).

دو) پیشرو بودن: هدف نهایی این کتابخانه‌ها در جامعه اطلاعاتی، فراهم کردن وسایل دسترسی به هر نوع اطلاعات برای هر کس در هر زمان و مکان است. چنین کاری هم برای مدیران کتابخانه‌ها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حائز اهمیت است. این کتابخانه‌ها باید به روشی استدلالی نشان دهند که خدمات ارائه شده توسط آن‌ها، به شکلی مؤثر، نیازهای استفاده‌کنندگان را برطرف می‌کند و از طرف دیگر، میزان منابع مالی تخصیص داده شده به آن کتابخانه‌ها، با میزان برطرف کردن نیاز مراجعان و رضایتمندی آن‌ها تناسب دارد (محمدیگی، حسن زاده، ۱۳۸۸: ۳۲).

سه) همزیان بودن: برای رسیدن به اهداف مذکور، کتابدار و استفاده‌کننده بایستی همزیان

باشند؛ یعنی زبان کتابخانه برای استفاده‌کننده، دارای شفافیت لازم باشد.

چهار) سایر عوامل: علاوه بر موارد فوق می‌توان، عوامل دیگری را به مثابه ویژگی‌های کتابخانه‌های تعالی‌گرا مدنظر قرار داد که در کتابخانه‌های پیشرو بیشتر و بهتر جلوه‌گر می‌شوند:

الف) سهولت در دستیابی به منابع و استفاده از کتابخانه؛

ب) هدف‌گذاری برای استفاده بهتر از کتابخانه؛

ج) موفقیت در کسب منابع و اطلاعات؛

د) استفاده بهتر از کارکنان؛

ه) ایجاد رضایت کلی از کتابخانه؛

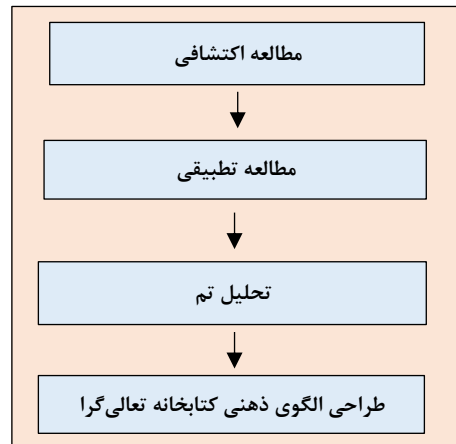
و) مشخص نمودن عواملی که در کاهش و برطرف نمودن نیازهای اطلاعاتی افراد مؤثرند

(کازلی، ۲۰۰۹: ۸۸).

روش پژوهش

این پژوهش در دو مرحله سامان‌دهی شده است. در بخش اول ضمن مطالعه پیشینه‌تطور نسل‌های دانشگاهی، ویژگی‌های نسل‌های متوالی دانشگاهی رصد و احصاء و تحلیل تم شده‌اند. در بخش دوم ضمن مطالعه تطبیقی، ویژگی‌های اصلی و محوری دانشگاه‌های برتر شناسایی و مستندسازی و مقایسه شده‌اند.

در پژوهش حاضر، از روش کیفی تحلیل تم، برای پاسخ به سؤالات پژوهش استفاده شده است. تحلیل مضمون یا تحلیل تم، شیوه‌ای است جهت شناسایی، تحلیل و گزارش الگوهای درون داده‌ها. این روش، فراگردی برای تحلیل داده‌های متنی است و داده‌های پراکنده و گوناگون را به داده‌های غنی تبدیل می‌کند (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۴). بدین ترتیب، تم‌های حاصل از مطالعه تطبیقی، برای صورت‌بندی یک طرح ابتدایی از سازه مفهومی "کتابخانه تعالی‌گرا" مورد استفاده قرار می‌گیرند.



نمودار ۲. مراحل پژوهش

مطالعه تطبیقی کتابخانه‌ها

هنگام مطالعه عملکرد کتابخانه‌ها، می‌توان چهار مرحله ارزشیابی را مدنظر قرار داد؛ مرحله‌ای که به کارگیری هر یک از آن‌ها، به اهداف از پیش تعیین شده و برنامه‌ریزی میان‌برد و بلندبرد در فراگرد طراحی، پیاده‌سازی و توسعه، بستگی دارد. براین اساس، می‌توان موارد و گونه‌های زیر را مدنظر قرار داد (کتابی، ۱۳۹۰: ۵۰):

ارزیابی شناختی: در این گونه از ارزیابی کتابخانه‌ها، بر شناخت اصول اولیه فعالیت‌ها، اهداف و نتایج مورد انتظار از کتابخانه‌ها تأکید می‌شود و نتایج حاصله می‌تواند از وقوع شرایط غیر قابل پیش‌بینی در طی روند ایجاد و راه‌اندازی کتابخانه جلوگیری کند. ارزیابی نتایج حاصله: از این گونه ارزیابی، در زمان راه‌اندازی کتابخانه‌ها استفاده می‌شود. نتایج این ارزیابی، بیانگر میزان وصول به اهداف از پیش تعیین شده است. نتایج حاصل از این مرحله ممکن است در ارتقا و بهبود کیفیت سیستم تأثیرگذار باشد. می‌توان گفت که ارزیابی شناختی، مقدمه‌ای برای این گونه ارزیابی است.

ارزیابی مجدد: این گونه ارزیابی، در مرحله اولیه طراحی و توسعه سیستم انجام می‌گیرد و طی آن، مراحل موقت طراحی در مقایسه با اهداف و نتایج حاصله مدنظر قرار می‌گیرند. رویکردهای این مرحله، در امر شناسایی اهداف قابل پیش‌بینی در شروع، به طراح سیستم کمک کرده، فرصت‌هایی را برای انتخاب اهداف در فراگرد توسعه سیستم فراهم می‌آورد.

ارزیابی تطبیقی: در این مرحله از ارزیابی، استانداردهایی برای مقایسه کتابخانه‌های گوناگون، ابداع می‌شود. ممکن است در این مرحله امتیازات هر کتابخانه برحسب معیارهای گوناگون شناسایی شوند و معرفی گردند.

تأملی بر شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌ها

در پژوهش‌های سنتی، شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌ها، اندازه، تعداد و کمیت آن‌ها بودند؛ شاخص‌هایی نظیر اندازه مجموعه، میزان بودجه، میزان هزینه‌ها، تعداد کارکنان، میزان تلاش برای برطرف کردن نیاز استفاده‌کنندگان، میزان امکانات کتابخانه برای برطرف کردن این نیازها و مواردی از این دست. اما این اعداد و اندازه‌ها، چگونگی برآورده شدن نیازهای استفاده‌کنندگان را ارزیابی نمی‌کردند (خاصه، علی‌اکبر، ۱۳۹۲: ۶۵). اثر کتابخانه باید از حیث کیفیت مراد استفاده‌کننده با منابع و خدمات کتابخانه ارزیابی شود. یکی از راه‌هایی که جدیداً برای ارزیابی عملکرد کتابخانه، مورد استفاده قرار می‌گیرد آن است که از قضاوت استفاده‌کنندگان، به‌منزله بخشی مهم از ارزیابی عملکرد کتابخانه، استفاده گردد. این شیوه بر مراتب رضایت استفاده‌کنندگان و ارزیابی کیفیت ارائه خدمات کتابخانه به آن‌ها تمرکز دارد.

در این روش، به کتابخانه‌ها مانند هر سازمان دیگری که باید از فنون مدیریت کیفی استفاده کنند، نگاه می‌شود. به کیفیت از دو جنبه تولید مداری^۱ و خدمت مداری^۲ توجه شده است. از این جهت، توسعه کیفیت، هم در تولید و هم در خدمات، هدف نهایی است و این کیفیت، مطابق با حد مطلوب تأمین نیاز استفاده‌کنندگان، تعریف می‌شود.

کارایی سیستم‌ها به منظور تعیین نیازها و نشان دادن موفقیت خدمات، به عوامل زیر بستگی دارد:

- الف) تعیین نیازها و انتظارات مشتریان؛
- ب) ارتباط مدیریت با مشتریان؛
- ج) استانداردهای ارائه خدمات به مشتریان؛
- د) تعهد نسبت به مشتریان؛

^۱ Product-Oriented

^۲ Service-Oriented

۵) حل مشکلات و شکایت‌ها برای بهبودبخشی کیفی به خدمات.

از آنجا که ارائه کیفیت مطلوب، هدف نهایی هر سازمان تعالی‌گراست، تعریف مفهوم کیفیت برای آن بسیار حائز اهمیت است؛ بنابراین، هر کتابخانه می‌تواند با توجه به اهداف خود، کیفیت را تعریف کند. بنابراین، قبل از تبعیت از استانداردهای خاص برای بیان کیفیت، لازم است هر کتابخانه از آرمان‌ها و اهداف خود تعریف روشنی ارائه دهد. از طرف دیگر، آرمان‌ها و اهداف هر سازمان باید نیازهای استفاده‌کنندگان را برآورده کند و این هدف حاصل نمی‌شود، مگر از طریق شناخت دقیق استفاده‌کنندگان (محمدبیگی، ۱۳۸۸: ۶۰).

از این رو تأکید می‌شود که چنانچه کتابخانه‌ای قصد داشته باشد که خدمات خود را گسترش دهد، باید در جهت زیر برنامه‌ریزی کند:

توجه به جامعه هدف استفاده‌کنندگان از خدمات- این امر، به ویژه برای کتابخانه‌های تخصصی و کتابخانه‌های بزرگ اهمیت دارد (کازلی، ۲۰۰۹: ۸۸)؛

در نظر گرفتن تنوع خدمات- هر کتابخانه با توجه به قشر استفاده‌کنندگان و نیازهای متنوع آنان، باید انواع خدمات مناسب را برنامه‌ریزی کرده و ارائه بدهد. به عبارت دیگر، لازم است با ارائه خدمات سنتی، مانند امانت دادن کتاب و یا خدمات مرجع، فراتر گذاشته و به ارائه خدمات تخصصی‌تری، مانند ارائه خدمات و مصاحبه برای استفاده بهتر از منابع مرجع، ارائه خدمات آگاهی‌رسانی جاری، ارائه خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات، ارائه خدمات تحویل مدارک مهم و ارائه خدمات الکترونیکی از راه دور (از طریق شبکه رایانه) پرداخته شود (لیو، ۲۰۰۹: ۱۱۱)؛

بهبود کیفیت خدمات: بدون تردید، از جمله مهم‌ترین عواملی که بیش از عوامل دیگر می‌تواند به موفقیت خدمات کتابخانه کمک کند، توجه به کیفیت ارائه خدمات است این کیفیت، به ویژه از حیث تسهیل دسترسی به اطلاعات خوب و به موقع و کیفی، مدنظر قرار می‌گیرد؛ بهبود ارتباط کتابداران با مراجعه‌کنندگان: شیوه ارتباط و نوع برخورد کتابداران با جامعه هدف استفاده‌کننده از کتابخانه، تأثیر مهمی بر سطح و کیفیت خدمات دارد. در صورت برخورد نامطلوب با استفاده‌کنندگان، استقبال از خدمات کتابخانه و ارج نهادن به تلاش‌های کتابداران به شدت کاهش خواهد یافت. همه مراجعه‌کنندگان حضوری یا غیر حضوری، باید احساس کنند که کتابدارانی با آمادگی کامل و روی باز، در خدمت آنان هستند؛

تأمین انواع منابع اطلاعاتی: با افزایش تنوع در منابع اطلاعاتی، از جمله منابع دیداری-شنیداری، منابع الکترونیکی و منابع چندرسانه‌ای و نیز افزایش تنوع در ابزارهای اطلاعاتی، مانند دیسک‌های فشرده و یا شبکه بر خط جهانی، این انتظار وجود دارد که کتابخانه‌ها انواع منابع مورد نیاز را با توجه به توسعه ظرفیت پردازش اطلاعات و روند پیشرفت فناوری، تهیه کنند و در دسترس مراجعان قرار دهند؛

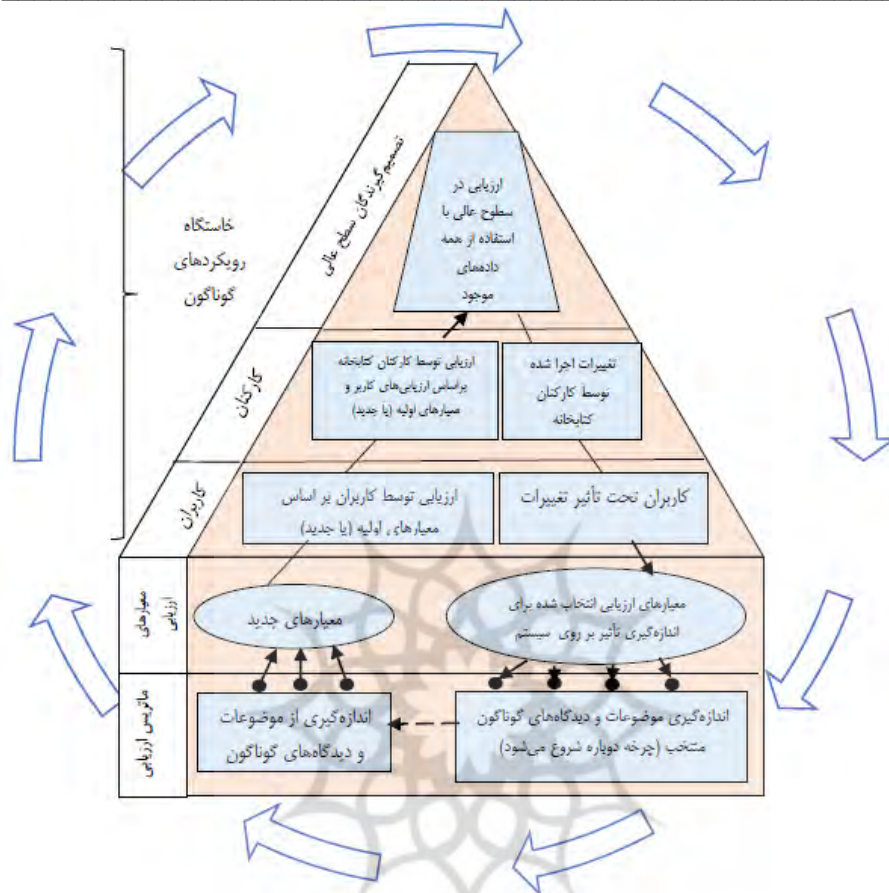
توسعه زمان فعالیت: افزایش ساعات کار کتابخانه‌ها و همچنین فراهم آوردن امکانات استفاده از منابع و خدمات کتابخانه از طریق شبکه رایانه و ایجاد وب سایت از جمله ملزومات توسعه زمان ارائه خدمات در کتابخانه‌های پیشرو محسوب می‌شود؛

توسعه مکان ارائه خدمات: با استفاده از امکانات فناوری جدید و ارائه خدماتی مانند تحویل اسناد و مدرک به مراجعان راه دور و به ویژه کتاب‌رسانی به اقشاری که نمی‌توانند به کتابخانه مراجعه نمایند، می‌توان ظرفیت فرامکانی، گستره ارائه خدمات را بهبود بخشید (ریچمن ۲۰۰۶: ۱۴۰).

چرخه جامع اندازه‌گیری ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های برتر

تعالی‌گرایی بر تمایلی مستمر به اصلاح و بهبود دلالت دارد؛ اگر بخواهیم تعالی‌گر بمانیم باید به طور مستمر عملکرد خود را اصلاح و روش‌های انجام کار را بازبینی نماییم. در نمودار ۳، چرخه جامع ارزیابی خدمات کتابخانه به تصویر کشیده شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



نمودار ۳. چرخه جامع ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای (براساس: لین، ۲۰۰۹)

در شیوه‌های مرسوم مدیریت عملکرد، معمولاً خروجی‌های منتج از عملکرد سازمان را مدنظر قرار می‌دهند؛ در حالی که در رویکرد سیستمی، با اتخاذ رویکرد جامع، تلاش می‌شود تا دستیابی به خروجی‌ها با مطالعه رفتار ورودی‌ها و با ملاحظه فراگردهای مناسب امکان‌پذیر گردد؛ با این تأکید که توجه صرف به خروجی‌ها در ارزیابی و مدیریت عملکرد، سیستم را به تباهی می‌کشد. بنابراین توصیه می‌شود که در ارزیابی‌های این‌چنینی، از تحلیل پوششی داده‌ها استفاده شود (ریچمن، ۲۰۰۶: ۱۳۵).

خطمشی ارزیابی برای تعالی کتابخانه

برای روشن‌تر شدن زوایای گوناگون ارزیابی کتابخانه‌های دانشکده‌ها، در ابتدا می‌توان

سؤالاتی را به شکل زیر مطرح کرد (محمدیگی، حسن زاده، ۱۳۸۸: ۳۲):

الف) چرا باید ارزیابی صورت گیرد؟

برای تعالی توسعه پایدار و موفقیت بیشتر کتابخانه‌های دانشکده‌ها، لازم است در مقاطع زمانی گوناگون، زمینه ارزیابی آن‌ها فراهم آید. جهت دستیابی به کتابخانه‌های پویا و کارآمد در مراحل گوناگون برنامه‌ریزی، طراحی، پیاده‌سازی و توسعه، اهتمام به ارزیابی ضرورت دارد. ارزیابی، امکان شناخت دقیق و آگاهی بهتر از فراگردها و عملکردها را فراهم آورده، امکان تصمیم‌گیری‌های مناسب و به موقع را در اختیار می‌گذارد.

ب) چه چیزی باید مورد ارزیابی قرار گیرد؟

نکته این است که هدف از ارزیابی چیست؟ آیا هدف بررسی سیستم موجود است یا قرار است با توجه به رابطه فناوری و محیط، امکان ارتقاء سیستم در آینده رصد شود. سؤال دیگر اینکه کاربران در این میان، از چه جایگاهی برخوردارند. برای مثال، کتابداران ممکن است بر فراهم‌آوری مجموعه متمرکز شوند و متخصصان علوم رایانه، جنبه‌های فنی را مد نظر قرار دهند. تعیین هر یک از این عوامل، فراگرد مخصوص به خود را در پی خواهد داشت.

ج) چه کسی برای ارزیابی مناسب است؟

ارزیابی تعالی‌گرا، مستلزم فعالیت‌های همزمان گروه‌های گوناگون، از جمله مدیران، طراحان (توسعه‌دهندگان)، کاربران و سایر گروه‌های درگیر است؛ بنابراین تشخیص فرد یا افراد شایسته، می‌تواند نتایج مثبت و قابل ملاحظه‌ای را به همراه داشته باشد.

د) چه زمانی برای ارزیابی مناسب است؟

ارزیابی در هر مقطع زمانی و در مراحل گوناگون قابل انجام است. پژوهشگر ممکن است برای گزینش عملکرد خاصی نیازمند ارزیابی باشد و یا اینکه یک کتابدار برای دریافت بازخورد از کاربران، در راستای ارتقا مجموعه و خدمات‌رسانی در مرحله پیاده‌سازی، نیازمند ارزیابی باشد. تشخیص و تعیین زمان مناسب برای ارزیابی، می‌تواند از وقوع شرایط غیر قابل پیش‌بینی جلوگیری کند.

ه) نتایج حاصل از ارزیابی مورد نیاز چه کسی است؟

نتایج حاصل ممکن است برای پیاده‌سازی صحیح الگو و یا ارتقا آن به کار گرفته شود یا ارائه خدمت خاصی را در پی داشته باشد.

و) اهداف خاص کتابخانه کدامند؟

نکته این است که این کتابخانه چرا و برای چه کسانی کتابخانه ایجاد شده است؟ این سوالات

می‌توانند در مشخص کردن اهداف خاص کتابخانه به ما کمک کنند. زیرا هر کتابخانه ممکن است هدف خاصی را دنبال کند و دارای مخاطبان خاصی باشد و مجموعه خود را بر اساس این اهداف بازگرایی و سازماندهی کند. واضح است که این امر در تدوین خط‌مشی کتابخانه تاثیر به سزایی دارد. بنابراین، دقت در این عوامل می‌تواند در نتایج ارزیابی تاثیرات مهمی را بر جای بگذارد.

(ز) کاربران کتابخانه چه کسانی هستند؟

در این بخش، هدف از ارزیابی مشخص کردن طیف کاربرانی است که کتابخانه قرار است به آن‌ها خدمات ارائه دهد. کاربران را در نگاه اول می‌توان به سطوح متفاوتی همچون کاربران داخلی و بیرونی، آموزشی و پژوهشی و غیره تقسیم کرد.

(ح) کتابخانه چه کاربردهایی دارد؟

برای مثال، آیا هدف از راه اندازی کتابخانه، جست‌وجوی صرف است یا اینکه کتابخانه به منزله محلی برای تامین نیازهای اطلاعاتی پژوهشی به حساب می‌آید. بر این اساس باید مشخص شود که کتابخانه از این حیث باید دارای چه ویژگی‌هایی باشد و کدام دامنه‌های موضوعی را پوشش دهد.

(ط) ارتباط میان کاربران و مجموعه چگونه است؟

با توجه به نوع کاربران و گستردگی آن‌ها، مجموعه کتابخانه باید دارای چه ابعاد و ویژگی‌هایی باشد. آیا مجموعه فراهم آمده می‌تواند پاسخگوی نیازهای کاربران باشد. کاربران در شکل‌گیری مجموعه چه نقشی را می‌توانند ایفا کنند. آیا می‌توان برای توسعه مجموعه از کاربران کمک گرفت. سایر مواردی که در این رابطه می‌توان مدنظر قرار داد کدامند؟

(ی) میزان صحت و اعتبار ارزیابی

همان‌طور که به آن اشاره شد، انواع دیدگاه‌ها و ملاک‌ها برای تعیین شاخص ارزیابی قابل طرحند. این مهم ممکن است از زوایای گوناگون صورت پذیرد. از این رو، باید مجموعه‌ای از عوامل مهم، مانند ساختار و توافقات مربوط به ارزیابی، محتوای ارزیابی، ملاک‌ها و معیارهای ارزیابی و شیوه‌های سنجش نتایج، مدنظر قرار گیرد؛ دیگر آن‌که روش‌های گوناگون ارزیابی سعی دارند با جمع‌آوری اطلاعات کمی و کیفی و تجزیه و تحلیل آن‌ها، نشان دهند که چطور می‌توان الگویی را برای پشتیبانی از کاربران و کاربردهای گوناگون طراحی کرد. این امر بیانگر آن است که مجموعه‌ای از روش‌ها و فنون باید تهیه شوند و در جهت ارزیابی کتابخانه‌ها به کار

تصویرپردازی از کتابخانه‌های تعالی‌گرا و دانش‌مبنا گرفته شوند. همه این معیارها باید با هدف بهبود عملکرد و تسریع و تسهیل سیر تعالی کتابخانه‌های دانشگاهی به کار گرفته شوند.

جدول ۲. شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌های پیشرو (بر اساس مطالعه تطبیقی، جستجوی کتابخانه‌ای و اینترنتی)

شاخص‌های اصلی	شاخص‌های فرعی	شاخص‌های اصلی	شاخص‌های فرعی
شاخص ورودی	تعداد کتاب‌ها	تعداد مراجعین	تعداد مراجعین
	کل ساعات کار در هفته	میزان استفاده از فیلم آموزشی DVD	میزان استفاده از فیلم آموزشی DVD
شاخص خروجی	کتاب‌های جدید خریداری شده	میزان استفاده از کتب الکترونیکی	میزان استفاده از کتب الکترونیکی
	مساحت کتابخانه	میزان استفاده از میکروفرم‌ها	میزان استفاده از میکروفرم‌ها
شاخص رضایت	تعداد کتابدار	میزان استفاده از نرم‌افزار همراه کتاب	میزان استفاده از نرم‌افزار همراه کتاب
	کل روزهای فعال کتابخانه در سال	میزان استفاده از استانداردها	میزان استفاده از استانداردها
شاخص تخصصی	تعداد اعضا	میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی
	سرانه مراجعات	میزان استفاده از مجله‌های الکترونیکی روی CD	میزان استفاده از مجله‌های الکترونیکی روی CD
شاخص پژوهشی	سرانه کل مراجعات	تعداد مقالات درخواستی از سایر دانشگاه‌ها و مراکز	تعداد مقالات درخواستی از سایر دانشگاه‌ها و مراکز
	عضویت در کتابخانه با در نظر گرفتن درصد جمعیت بازدهی منابع یا امانت بر حسب منبع	تعداد کتب درخواستی از سایر دانشگاه‌ها و مراکز	تعداد کتب درخواستی از سایر دانشگاه‌ها و مراکز
شاخص خدمات	امانت بر اساس ساعات فعالیت	تعداد مقالات و کتب درخواستی از BL	تعداد مقالات و کتب درخواستی از BL
	سرانه درخواست‌های مرجع	تعداد کتب و مقالات درخواستی از LHL	تعداد کتب و مقالات درخواستی از LHL
شاخص نوآوری	تعداد دسترسی به خدمات الکترونیکی و سایر موارد چاپی	(لیندهال) و UMI	(لیندهال) و UMI
	میزان رضایت استفاده‌کنندگان	تعداد کتب امانت داده شده به سایر دانشگاه‌ها و مراکز	تعداد کتب امانت داده شده به سایر دانشگاه‌ها و مراکز
شاخص ارتباطی	میزان درخواست‌های پاسخ داده شده	تعداد مقالات امانت داده شده به سایر دانشگاه‌ها و مراکز	تعداد مقالات امانت داده شده به سایر دانشگاه‌ها و مراکز
	هزینه انجام وظایف	تعداد خدمات ارائه شده به عضو دارای معرفی‌نامه	تعداد خدمات ارائه شده به عضو دارای معرفی‌نامه
شاخص بهره‌وری	خدمات و فعالیت‌ها	تعداد کتاب‌های رزرو شده توسط اعضا از راه دور	تعداد کتاب‌های رزرو شده توسط اعضا از راه دور
	هزینه‌های کارمندان	تعداد کل اعضا فعال	تعداد کل اعضا فعال
شاخص بهره‌وری	هزینه‌های هر عضو	تعداد تسویه حساب	تعداد تسویه حساب
	هزینه‌های هر مراجعه		

بدین ترتیب بهترین ویژگی‌هایی که می‌توان برای توسعه کتابخانه‌های تعالی‌گرا در آینده رصد کرد عبارتند از:

یک) حفظ و نگهداری از آثار مدارک و کتاب‌های نفیس - کتابخانه‌ها به طور سنتی، محل حفظ و نگهداری آثار باستانی نفیس علمی و هنری جوامع گوناگون بوده‌اند؛
دو) حفظ و نگهداری از انواع کتاب‌ها و گزارش‌های روز - کتابخانه‌ها به طور سنتی، محل حفظ و نگهداری دستاوردهای ادبی، علمی، هنری جوامع گوناگون‌اند.
سه) ایجاد فضای مناسب برای مطالعه و پژوهش - کتابخانه‌های خوب به طور سنتی، محلی آرام برای مطالعه و پژوهش بوده‌اند.

چهار) پاسخ‌گویی سریع به دانش‌پژوهان و ارائه اطلاعات مورد نیاز آنان - کتابخانه‌های تعالی‌گرا برای وقت دانش‌پژوهان ارزش ویژه‌ای قائل بوده، سعی می‌کند نیازهای آنان را به سریع‌ترین شکل ممکن و ترجیحاً به صورت برخط برطرف سازند.

پنج) تعریف دقیق و روشن فراگرد انجام کار - کتابخانه‌های تعالی‌گرا تلاش می‌کنند با بهبود فراگردها و روش‌ها، مسیرهای انجام کار و ارائه خدمات را به سهولت آموزش دهند.
شش) ارائه خدمات جانبی به دانش‌پژوهان - کتابخانه‌های تعالی‌گرا به ارائه صرف متون آموزشی و علمی بسنده نکرده، با استفاده از فناوری اطلاعات تلاش می‌کنند تا هرگونه اطلاعات و دانش مورد نیاز پژوهشگران را تأمین کرده و در اختیار آنان قرار دهند.

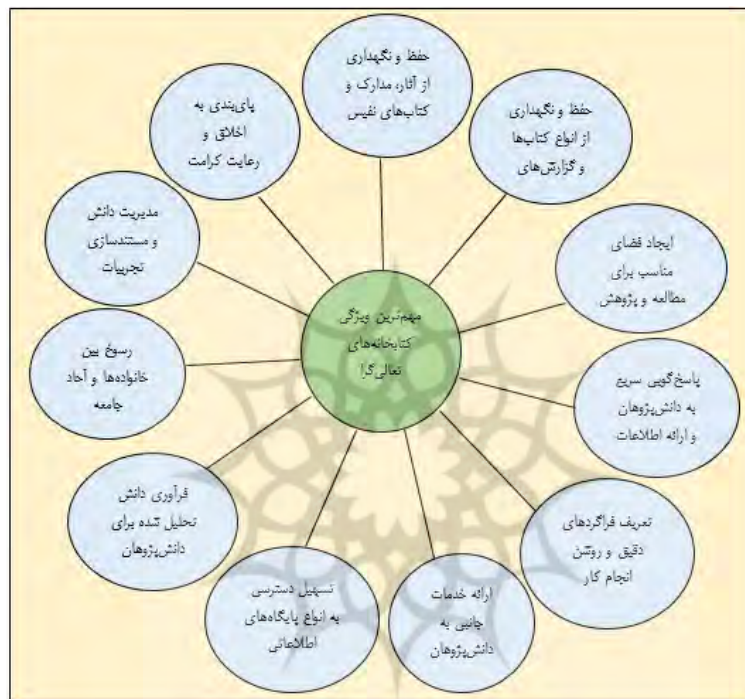
هفت) تسهیل دسترسی به انواع پایگاه‌های اطلاعاتی - در کتابخانه‌های تعالی‌گرا تلاش می‌شود تا زمینه دسترسی به انواع پایگاه‌های اطلاعات و داده‌ها فراهم آید و حتی المقدور هر دانشی که در جهان تولید می‌شود را در اختیار مراجعه‌کنندگان خود قرار دهند.

هشت) فرآوری دانش تحلیل شده برای دانش‌پژوهان - کتابخانه‌های تعالی‌گرا علاوه بر ارائه اطلاعات، امکان فرآوری دانش و تبدیل اطلاعات به دانش را از طریق ظرفیت‌های داده‌پردازی و کنفرانس‌ها و میزگردها و سمینارهای علمی فراهم می‌سازند.

نه) رسوخ بین خانواده‌ها و آحاد جامعه - کتابخانه‌های تعالی‌گرا تلاش می‌کنند، دانش را عمومیت بخشیده، در سطح جامعه و بین همه آحاد آن جاری و ساری سازند.

ده) مدیریت دانش و مستندسازی تجربیات - کتابخانه‌های تعالی‌گرا محیط مناسبی برای مدیریت دانش از طریق ثبت و ضبط، فرآوری و مستندسازی ایده‌ها و دانسته‌ها و اشاعه آن‌ها فراهم می‌آورد.

تصویرپردازی از کتابخانه‌های تعالی‌گرا و دانش‌مبنا
 یازده) پای‌بندی به اخلاق و رعایت کرامت انسانی - در کتابخانه‌های تعالی‌گرا، اصول اخلاقی
 در ارتباط با حقوق انواع ذی‌نفعان و ذی‌حقان رعایت شده، حفظ کرامت انسانی درصدد اهداف
 مدیریت کتابخانه و کارکنان آن قرار می‌گیرد.
 جالب آن‌که بسیاری از این ویژگی‌ها یکدیگر را تقویت کرده، به بهبود عملی عملکرد
 کتابخانه کمک می‌کنند.



نمودار ۴. مهم‌ترین ویژگی‌های کتابخانه‌های تعالی‌گرا

یافته‌ها و نتیجه‌گیری

در این پژوهش، مبنای اولیه کار، بر بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه‌های موفق و پیشرو جهان گزارده شده است؛ دانشگاه‌هایی که می‌توان آن‌ها را تعالی‌گرا نامید. پس از بررسی پنج دانشگاه پیشرو، کتابخانه‌های آن‌ها نیز به شرح زیر مورد بررسی قرار گرفتند:
 یک) کتابخانه‌های مؤسسه فناوری ماساچوست (MIT): مؤسسه فناوری ماساچوست، یک دانشگاه خصوصی مستقل است. امکانات مؤسسه از جمله کتابخانه‌های آن، با هدف اصلی حمایت

از برنامه‌های آموزشی و پژوهشی MIT دایر شده‌اند. البته این کتابخانه‌ها، ممکن است با استفاده از امکانات خود، بدون اینکه گزندی به هدف اصلی مؤسسه وارد شود، به جامعه، کشور و سراسر جهان خدمت کنند. به ویژه زمانی که نیازی ضروری وجود داشته باشد. دسترسی و استفاده از کتابخانه‌های MIT، امتیازی است که علاوه بر اعضای هیئت علمی، دانشجویان و کارکنان جامعه MIT، در اختیار سایر افراد نظیر خانواده اعضا و شرکت‌های وابسته و حامی گسترش یافته است. دسترسی به امکانات، خدمات و منابع کتابخانه‌های MIT توسط بازدیدکنندگان، برحسب نیازهای خاص علمی، پژوهشی و یا مواد و خدمات آموزشی، از حیث میزان دسترسی محدود شده است.

دو کتابخانه‌های دانشگاه استنفورد: این کتابخانه‌ها شامل بیش از ۲۰ کتابخانه منحصر به فرد در سراسر محوطه دانشگاه بوده، هر کدام از این کتابخانه‌ها مجموعه‌ای از کتاب‌ها، مجلات، فیلم‌ها، نقشه‌ها، پایگاه‌های داده و مواردی از این دست از سراسر جهان^۱ را در اختیار دارند. کتابداران موضوعی^۲ برای مشاوره فردی، کلاس‌های گروهی و کارگاه‌های آموزشی ویژه، در دسترس هستند. کتابخانه‌های این دانشگاه، طیف وسیعی از منابع اطلاعاتی را شامل کارهای پژوهشی، مقاله و پایگاه‌های داده نمایه‌سازی، اشتراک مجله‌های الکترونیکی و مجموعه‌های تخصصی موضوعی، توسعه داده و نگهداری می‌کنند. همچنین منابع رایانشی متعددی را نظیر رایانه‌های عمومی، اسکن دیجیتال و تجهیزات ویرایشی، فراهم کرده و از پروژه‌های چندرسانه‌ای، نرم‌افزار پشتیبان مکانی، داده‌های علوم اجتماعی و خدمات نرم‌افزاری پشتیبانی می‌کنند.

سه کتابخانه دانشگاه هاروارد: کتابخانه دانشگاه هاروارد، از جمله قدیمی‌ترین مجموعه فرهنگی در آمریکاست که با شعبات خود، بزرگ‌ترین کتابخانه دنیا را شکل می‌دهد که در حال حاضر دارای ۱۴،۵۰۰،۰۰۰ جلد کتاب، رساله و میکروفیلم است. مأموریت این کتابخانه، پیشرفت تحصیلی و آموزشی با تعهد به ایجاد، حفظ و اشاعه دانش است. این کتابخانه از حیث خدمت-رسانی و ارائه اطلاعات به اعضا، از ظرفیت قابل توجهی برخوردار است.

چهار کتابخانه دانشگاه کمبریج: وظایف این کتابخانه عبارتست از:

الف) گردآوری کل انتشارات دانشگاه کمبریج و کتاب‌های انگلیسی زبان در جهان از سال

۱۹۴۰ به بعد؛

^۱ world-class

^۲ Subject Librarians

ب) حفظ و نگهداری دراز مدت مجموعه؛

ج) سازماندهی جامع آنها.

مجموعه کل کتابخانه دانشگاه کمبریج در سال ۱۹۹۷ بیش از ۱۵ میلیون مدرک، به اضافه ۷۹۰ هزار موسیقی ضبط شده و چاپی بود که در آن نگهداری می‌شود. سالانه حدود ۳۰۰۰۰۰ مدرک جدید نیز به این مجموعه اضافه می‌گردد. این کتابخانه یک سازمان مستقل و کاملاً خودمختار است و نظارت عالی بر آن بر عهده وزارت کشور است. وظایف ملی کتابخانه عبارتند از: تدوین قواعد برای برکه‌آرایی؛ تدوین قواعد برای فهرست‌نویسی؛ همکاری ملی و نگهداری فهرست‌های مستند موضوعی، مشاهیر و سازمان‌ها؛ تهیه و تدوین استانداردها، و معیارهای کتابداری و کتابخانه‌ها؛ مرکز ملی ISSN؛ اجرای برنامه "ایجاد و ارتباط گسترده بین سازمان‌های اطلاع‌رسانی و انجمن‌های کتابداری".

پنج) کتابخانه مؤسسه فناوری کالیفرنیا: کتابخانه مؤسسه فناوری کالیفرنیا به جامعه کتابداران از راه‌های بی‌شمار یاری می‌رساند. از جمله: ایجاد و پشتیبانی از استانداردهای ملی و بین‌المللی فهرست‌نویسی؛ فهرست‌نویسی کتاب‌ها، نقشه‌ها، و مواد دیگر (به شکلی که همه کتابخانه‌ها بتوانند از آنها استفاده کنند)؛ توزیع داده‌های فهرست‌نویسی؛ فهرست‌نویسی با همکاری نهادهای پژوهشی دیگر؛ گردآوری انتشارات خارجی با همکاری نهادهای دیگر؛ هماهنگ‌سازی فعالیت‌ها با کتابخانه‌های دیگر (از طریق کمیته مرکز فدرال اطلاعات کتابخانه‌ای و رابط رایانه‌ای آن) و جستجو برای یافتن روش‌های جدید نگهداری از کتاب‌ها در مقیاس بزرگ، برای جلوگیری از تجزیه کاغذ اسیدی. این کتابخانه، با دارا بودن ۱۳۴ میلیون نسخه کتاب و سند، در رده دوم جهان از حیث تعداد منابع است و از حدود ۸۰۰ کیلومتر قفسه جهت ذخیره‌سازی کلکسیون خود استفاده می‌کند؛ ضمن اینکه بیش از ۳۰ میلیون کتاب و اسناد چاپ شده به ۴۷۰ زبان متفاوت را در اختیار دارد.

از رویکرد این پژوهش، فهرست پنج‌گانه فوق، فهرست کتابخانه‌های دانشگاهی پیشرو تلقی شده، مستعد تبدیل به کتابخانه‌های تعالی‌گرا هستند. روش مورد استفاده برای تعیین این فهرست، کسب نظر از خبرگان و متخصصان مجرب بوده است. ضمن اینکه به عواملی چون تعداد کتاب‌ها، منابع دیجیتال، آزمایشگاه‌های رایانه‌ای و آمارهای دیگر توجه شده است. ضمن اینکه سه دانشگاه زیر نیز از کتابخانه‌های بسیار خوبی برخوردار بوده‌اند:

کتابخانه دانشگاه پرینستون: دانشگاه پرینستون در نیوجرسی، یکی از بهترین برنامه‌های

علمی^۱ موجود در جهان را ارائه می‌کند. این دانشگاه، بیش از ده کتابخانه دارد که بهترین منابع را در اختیار دارند. برخی از این کتابخانه‌ها شامل کتابخانه موسیقی مندل^۲، کتابخانه فیزیک پلاسمای فورث^۳، کتابخانه شرق آسیا^۴ و کتابخانه خطی ماد^۵ بسیار تأمل برانگیزند.

کتابخانه دانشگاه جورج تاون: دانشگاه جورج تاون فرصتی را به دانشجویان می‌دهد تا بخشی از برندگان جوایز سیستم کتابخانه دانشگاه باشند. دانشجویان، پژوهشگران، استادان و فارغ‌التحصیلان هریک از شاخه‌های داخلی و بین‌المللی کتابخانه‌های دانشگاه جورج تاون می‌توانند به سهولت از مزایای این کتابخانه استفاده کنند. یکی از اهداف این کتابخانه، شناخته شدن به عنوان "نماد تحول" در سراسر جهان تا سال ۲۰۲۰ است.

کتابخانه دانشگاه پنسیلوانیا: دانشگاه پنسیلوانیا در فهرست بر خط خود با عنوان فرانکلین شناخته می‌شود. کتابخانه‌های این دانشگاه نیز بسیار ارزشمند بوده، ظرفیت خوبی برای آموزش و پژوهش ایجاد کرده‌اند. ظرفیت‌های گوناگون کتابخانه‌های آن، شامل کتابخانه کتاب‌های کمیاب و نسخ خطی، کتابخانه مرکزی مطالعات پیشرفته یهودی و کتابخانه پزشکی و دندانپزشکی است.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، کتابخانه‌های دانشگاه با تغییر و تحول دانشگاه‌های مبدأ خود، در معرض تحولات اساسی قرار دارند. در پنج دانشگاه برتر جهان، پنج کتابخانه دانشگاهی بسیار خوب نیز وجود دارد؛ هر چند بهترین کتابخانه‌های دانشگاهی الزاماً متعلق به بهترین دانشگاه‌ها نبوده‌اند. با این حال، در پژوهش حاضر تلاش شده است با نگاهی اجمالی به وضعیت پنج کتابخانه برتر در پنج دانشگاه برتر (طبق شاخص QS) و سه کتابخانه برتر طبق گزارش سایت www.bestcolleges.com، تصویری از بهترین کتابخانه‌های دانشگاهی جهان مدنظر قرار گیرند.

حاصل پژوهش آن است که در بهترین کتابخانه‌های دانشگاهی، بر امور زیر تأکید می‌شود:

^۱ academic programs

^۲ Mendel Music Library

^۳ Furth Plasma Physics Library

^۴ East Asian Library

^۵ the Mudd Manuscript Library

حفظ و نگهداری از آثار، مدارک و کتاب‌های نفیس؛
حفظ و نگهداری از انواع کتاب‌ها و گزارش‌های روز؛
ایجاد فضای مناسب برای مطالعه و پژوهش؛
پاسخ‌گویی سریع به دانش‌پژوهان و ارائه اطلاعات مورد نیاز آنان؛
تعریف فراگردهای دقیق و روشن انجام کار؛
ارائه خدمات جانبی به دانش‌پژوهان؛
تسهیل دسترسی به انواع پایگاه‌های اطلاعاتی؛
فراوری دانش تحلیل شده برای دانش‌پژوهان؛
رسوخ بین خانواده‌ها و آحاد جامعه؛
مدیریت دانش و مستندسازی تجربیات؛
پای‌بندی به اخلاق و رعایت کرامت انسانی.
به نظر می‌رسد که به ویژه در کتابخانه‌های تعالی‌گرا، بر مدیریت دانش در دو جنبه تأکید خواهد شد:

الف) مستندسازی رویه‌های انجام کار و خدمت‌رسانی و مدیریت دانش کتابخانه‌داری؛
ب) مستندسازی دستاوردهای علمی دانش‌پژوهان و مدیریت دانش جامع به مفهوم گسترده.
در این راستا، به نظر می‌رسد که کتابخانه‌های آینده بر توسعه فضایی برای ثبت و ضبط و انتشار ایده‌های نو در علوم و دانش‌های گوناگون تأکید داشته باشند. فضایی که امکان ایجاد دسترسی فرازمانی و فرامکانی به انواع ایده‌های ثبت شده و رصد مالکیت معنوی ایده‌ها را فراهم ساخته، ضمن توسعه دانش، از امکان کپی‌برداری و انتشار نامشروع آثار و ایده‌های دیگران، ممانعت به عمل آورده، در میان خانواده‌ها و آحاد جامعه رسوخ کرده، امکان نشر و توسعه مستمر دانش را فراهم آورد؛ فضایی بر خط که نمونه ساده آن در دایرة المعارف‌ها و دانش‌نامه‌های بر خط قابل رؤیت و ارزیابی است.

منابع

پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۹۰). مبانی مدیریت دولتی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها

خاصه، علی اکبر و رابرت هیز (۱۳۹۲)، مدل‌های مدیریت، تصمیم‌گیری، و برنامه‌ریزی در کتابخانه‌ها، اداره کل پژوهش و نوآوری.

خزنی، صبریه، مرضیه شایسته‌فرد، منصوره سعیدالذاکرین و بهمن چراغیان (۱۳۹۲)، جو اخلاق سازمانی واقعی و ایده‌آل از دید پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اهواز، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، ۶(۲): ۹۹-۱۱۰.

ضیائی، محمدصادق و جواد نرگسیان (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین و کاهش تحلیل‌رفتگی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی تهران، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۴(۲): ۱۳-۳۳.

عنایتی، ترانه و علیرضا عالی‌پور (۱۳۹۳)، پیشنهاد مدل مراکز رشد زایشی علوم انسانی دانشگاهی حرکت به سمت دانشگاه‌های نسل چهارم، نشریه رشد فناوری، تابستان، ۱۰(۳۹): ۲۰-۲۸.

کتابی، سعیده، سید محمدرضا میراحمدی و آسیه کریم‌پور آذر (۱۳۹۰)، ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های استان توسط تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷(۱): ۴۸-۵۹.

محمدبیگی، فاطمه و محمد حسن زاده (۱۳۸۸)، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه)، ۱۵(۱): ۷-۲۹. مهدی، رضا (۱۳۹۴)، جایگاه مهارت‌آموزی در دانشگاه‌های نسل سوم، نشریه مهارت‌آموزی، زمستان، ۴(۱۴): ۱۰۳-۱۱۴.

مهرعلی‌زاده، یداله، حسین سپاسی و فرانک امیدیان (۱۳۸۴)، بررسی رابطه بین جو سازمانی دانشگاه و مشارکت اعضای هیئت علمی در تصمیم‌گیری‌های دانشگاهی، نشریه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، بهار و تابستان، ۱۱(۱): ۱-۳۶.

Abdel, Motey, Y.Y. and Al-Ansari, H. (2003). *Public Libraries in Kuwait: A Study of Their Resources, Facilities and Services*. Public Library Quarterly 22 (2).

Arnaut, Dino. (2010). *Towards an entrepreneurial University*, International Journal of Euro-Mediterranean Studies, Volume 3, No 1, Pp. 135-152.

Arocena, P. (2008). *Cost and quality gains from diversification and vertical integration in the electricity industry: A DEA approach*. Energy Economics, (30), Pp. 39-58.

- Braun, V. and Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, No.2. Pp. 77-101.
- Dahan, Suziyana Mat, Mohd Yusof, Taib, Nurhaizan Mohd, Zainudin, Fadzida, Ismail. (2016). *Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library*, *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 42, Issue 1, January, Pp. 38-43.
- Filippo, D De, Casani, F, Sanz-Casado, E, (2015), *University excellence initiatives in Spain, a possible strategy for optimising resources and improving local performance*, *Technological Forecasting & Social Change*, Vol. 113, Pp. 185-194.
- Kazley, A.S. and Ozcan, Y.A. (2009). *Electronic medical record use and efficiency: A DEA and windows analysis of hospitals*, *Socio-Economic Planning Sciences*, (43), Pp. 209–216.
- Lin, T. T. s Lee, C.C. and Chiu, T. F. (2009). *Application of DEA in analyzing a bank's operating performance*, *Expert Systems with Applications*, (36), Pp. 8883–8891.
- Liu, S. T. and Chuang, M. (2009). *Fuzzy efficiency measures in fuzzy DEA/AR with application to university libraries*, *Expert Systems with Applications*, (36), Pp. 1105–1113.
- Reichmann, G. and Sommersguter-Reichmann, M. (2006). *University library benchmarking: An international comparison using DEA*, *Production Economics*, (100), Pp. 131–147 .
- Röpke, Jochen. (2000). *The Entrepreneurial University. Innovation, academic knowledge creation and regional development in a globalized economy*, Department of Economics, Philipps-Universität Marburg, Germany, Pp. 1-19.
- Skrībans, Valerijs, Lektāuers, Arnis, Merkurjev, Yuri. (2013). *Third Generation University Strategic Planning Model Development*. MPRA Paper No. 49168, posted 20 August, UTC, Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/49168/>.
- www.bestcolleges.com, *The 5 Best College Libraries in 2016*.
- www.topuniversities.com, *University Rankings*.