

# بررسی وضعیت خدمات عمومی و اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز

محمدحسن عظیمی<sup>۱</sup>

مطالعات دانش‌شناسی

سال اول، شماره ۳، تابستان ۹۴

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۱/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۴/۱۸

## چکیده

**هدف:** بررسی این پژوهش بررسی وضعیت ارائه خدمات در مجموعه کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اعم از کتابخانه‌های دانشکده‌ها و کتابخانه مرکزی بود. **روش:** روش مورد استفاده در این پژوهش پیمایشی بود که با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی بود. **یافته‌ها:** نتایج این بررسی نشان داد که در مجموع، خدماتی که در این کتابخانه‌ها ارائه می‌شوند ضمن محدود بودن، از استانداردهای موجود مرتبط نیز فاصله دارد. **نتیجه‌گیری:** از آنجاکه بررسی‌ها حاکی از فاصله قابل توجه کتابخانه‌های مورد بررسی با استانداردهای مربوطه در این حوزه بود. در جامعه مورد بررسی، خدماتی که در کتابخانه‌ها ارائه می‌شود، عمدتاً قالب سنتی داشته و کمتر از رنگ و بوی تحولات نوین برخوردار است. آن دسته از خدماتی که به‌ویژه دارای روح کاربرمداری بوده و حضور آن‌ها در کتابخانه می‌تواند جلوه‌ای از ترقی در خدمات باشد، مانند امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات اطلاع‌رسانی، یا در کتابخانه‌های مورد بررسی ارائه نمی‌شوند و یا اینکه به‌طور ناقص و غیر کارآمدی ارائه می‌شوند. در مجموع در این کتابخانه‌ها شرایطی حاکم است که از یک شرایط مطلوب و مترقی فاصله بسیاری دارد. مقایسه تک‌تک خدمات مورد نظر در این بررسی با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی نشان داد که تقریباً هیچ‌یک از خدمات ارائه شده در این کتابخانه‌ها برابر با استاندارد نیست و جامعه خدمت‌گیرنده از دریافت خدمات استاندارد در این کتابخانه بهره‌مند نیست. نتایج پژوهش حاضر همانند تمام پژوهش‌های بررسی شده در پیشینه نشان از عدم انطباق خواسته‌ها و انتظارات کاربران با خدمات تعریف شده و قابل ارائه می‌دهد.

**واژگان کلیدی:** خدمات آموزشی، خدمات اطلاعاتی، خدمات عمومی، خدمات مرجع،

دانشگاه شهید چمران.

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه شهید چمران و دانشجوی دکتری دانشگاه تهران، azimih@scu.ac.ir

## مقدمه و بیان مسئله

توجیه منطقی تمام هزینه‌های انجام شده در مجموعه کتابخانه (خرید منابع، تجهیزات، کارکنان و غیره) با ارائه خدمات خوب، کیفی و قابل قبول میسر است. به طور کلی دلیل وجودی و رسالت اصلی هر کتابخانه دانشگاهی پیوند دادن جامعه دانشگاهی با گستره دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است (تعاونی، ۱۳۸۱). استاندارد ۶ از مجموعه استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نیز درباره خدمات این چنین می‌گوید: 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 (همان، ص ۲۷). برای مشخص کردن این وضعیت در دانشگاه شهید چمران و دانشکده‌های تابعه، بررسی صورت گرفت تا وضعیت ارائه خدمات را مشخص کند. در این بررسی برای تعیین نوع خدمات قابل ارائه، پیوست شماره ۸ کتاب استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران مبنا قرار گرفت. این سیاهه خدمات متنوع و گوناگونی را برای کتابخانه‌های دانشگاهی فهرست می‌کند. که اهم آن‌ها عبارت‌اند از: خدمات اطلاع‌رسانی، خدمات آموزشی، خدمات رایانه‌ای، خدمات نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی. حاصل این بررسی در پژوهش حاضر ارائه می‌شود.

ارائه خدمات کیفی، بهترین روش برای توجیه هزینه‌های سنگین صرف شده در کتابخانه است. چنانچه این خدمات از حد معمول پائین تر باشد، ادامه فعالیت کتابخانه‌ها منطقاً با مشکل روبرو خواهد شد و دچار رکود نسبی خواهند شد. کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران نیز به لحاظ موقعیت خاصی که دارند، لازم است که در ارائه خدمات از یک سطح نسبی قابل قبولی برخوردار باشند این سطح تا پیش از این مشخص نشده بود و لذا برای تعیین وضعیت و سطح خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران، پژوهش حاضر صورت گرفت.

### پیشینه پژوهش

جستجو در منابع موجود نشان می‌دهد که ظاهراً در حوزه بررسی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پژوهش‌های اندکی انجام شده است، ولی پژوهش‌هایی که در حوزه بررسی کتابخانه‌های دانشگاه صورت گرفته است در بخش‌هایی از آن‌ها خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را از دید کلی مورد بررسی قرار داده‌اند. در زیر به آن دسته از پژوهش‌ها که ارتباطی با موضوع این پژوهش دارد اشاره می‌شود.

مقدسی و ولی زاده حقی (۱۳۹۲) در بررسی و سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دیدگاه کاربران با استفاده از مدل لایب کوال به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت کاربران از خدمات پایین است و پژوهشگران این نتیجه را ناشی از ضعف آموزش کتابداران و نبود سیاست خدمات شفاف و توجه نکردن به خواسته‌ها و انتظارات کاربران می‌دانند. محققین در بررسی خود متوجه ضعف مشهود در خدمات مبتنی بر فناوری‌های اطلاعات شدند که این امر باعث تأثیر منفی در نظر کاربران شده است.

زارعی و سکندری (۱۳۹۲) در بررسی به منظور امکان‌سنجی ایجاد خدمات الکترونیکی با دیدگاه کاربر محور در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران متوجه شدند که مدیران و کتابداران معتقدند کتابخانه فاقد شرایط لازم برای ارائه خدمات الکترونیکی است همچنین متوجه شدند که میزان آشنایی کاربران به مهارت‌های لازم برای استفاده از خدمات الکترونیکی در سطح بالایی قرار دارد و از طرفی کتابخانه در حال حاضر قادر به ارائه خدمات الکترونیکی مورد انتظار کاربران نیست.

مرادیان تمجید، غفاری و زارعی (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از طریق مدل تحلیل شکاف به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های مورد بررسی در تحقق انتظارات کاربران ناموفق بودند و ضعف مشهودی در حوزه‌های چاپ و تکثیر، مطبوعات و منابع دیداری و شنیداری مشاهده کردند.

حسن زاده و کریمی (۱۳۹۰) در بررسی نگرش کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی در زمینه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی متوجه شدند که علیرغم اینکه میزان شناخت کاربران از انواع خدمات عمومی الکترونیکی ضعیف است ولی نگرش کلی آن‌ها نسبت به خدمات ارائه شده در کتابخانه مثبت است و این نظر متأثر از سطح تحصیلی آن‌ها نبوده است.

لطیفیان (۱۳۹۰) در پژوهشی اقدام به بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی کرد. وی در بررسی خود متوجه شد که کاربران و استفاده کنندگان کیفیت خدمات موردبررسی را در حد متوسط ارزیابی کردند و همچنین خدمات کتابخانه در ابعاد پاسخگو بودن و قابل اعتماد بودن خدمات پایین تر از حد انتظار ارزیابی شد. وی این گونه استنباط می کند که کتابداران در این حوزه علاقه چندانی برای ارائه خدمات از خود نشان نمی دهند و همچنین خدمات قابل ارائه توسط کتابداران خیلی روشن و شفاف تصریح نشده است. در نهایت اینکه خدمات کتابخانه مرکزی در هیچ یک از ابعاد موردبررسی اثربخش ارزیابی نشد. وی توصیه می کند که در ابعاد انسانی و ارتباطی کتابخانه و کتابداران باید توجه بیشتری کنند.

غفاری و کرانی (۱۳۹۰) در بررسی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های موردبررسی حداقل انتظار کاربران خود را در نوع خدمات توانسته محقق کند اما کیفیت خدمات ارائه شده با انتظار کاربران و مراجعین فاصله محسوس و قابل توجهی داشته است و در برخی موارد هم از حداقل انتظار کاربران پایین تر بوده و نسبت به حداقل انتظار فاصله زیادی داشته است ضعف مشهود بیشتر در بخش خدمات الکترونیکی و خدمات مبتنی بر وبسایت و قابل استفاده از راه دور بوده است.

رجبی پور و رجبی پور (۱۳۸۹) در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد به این نتیجه رسیدند که کتابخانه در هیچ یک از خدمات موردبررسی نتوانسته است انتظارات کاربران و استفاده کنندگان را برآورده سازد. عمده اشکالات بررسی شده در ادراک ضعیف کاربران از خدمات قابل ارائه، ضعف در طراحی

خدمات قابل‌ارائه در کتابخانه، ارائه ضعیف خدمات به کاربران و ضعف ارتباط در مواجهه با مراجعین و کاربران است. کیفیت پایین خدمات قابل‌ارائه نیز از دیگر مشکلات مشاهده‌شده در این بررسی بود.

در پژوهش دیگری خاصه و کرمی (۱۳۸۹) به اهمیت نقش خدمات کتابخانه‌ای در فرآیند آموزش الکترونیک و مجازی پرداخته و بر خدمات متناسب با آموزش‌های الکترونیکی تأکید کرده‌اند. نتایج بررسی آن‌ها حاکی از این است که جامعه پژوهش تأکید بر ارائه خدمات متناسب با فضای مجازی و آموزش الکترونیکی دارند و پژوهش‌گران نیز بر اساس نتایج و یافته‌های پژوهش خود کتابداری مجازی را پیشنهاد داده‌اند که تأکید زیادی بر خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات در کتابخانه‌ها دارد.

بابا غیبی و فتاحی (۱۳۸۷) در پژوهشی تحت عنوان مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل دریافتند که انتظارات بهره‌گیران و استفاده‌کنندگان خدمات کتابخانه‌ها محقق نشده و کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های موردبررسی پایین‌تر از حد انتظار کاربران بوده است.

مرادمند (۱۳۸۵) در پژوهشی تلاش کرد میزان رضایت مراجعان به کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران را ارزیابی کند. وی در بررسی خود به این نتیجه رسید که ضعف در بخش خدمات الکترونیکی به‌ویژه عدم دسترسی به خدمات اینترنت محسوس و رضایت عمومی کاربران از خدمات نیز از سطح پایینی برخوردار بود.

پریرخ (۱۳۸۰) پژوهشی را پیرامون وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد انجام داد. وی ضمن بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مقایسه آن‌ها با استانداردهای مرتبط موجود، وضعیت خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه را نیز بررسی کرد. وی بر اساس یافته‌های خود، برای بهبود وضعیت جامعه موردبررسی خود، الگویی مبتنی بر اهداف کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه کرد که در آن سازمانی را زیر نظر معاونت پژوهشی دانشگاه ترسیم کرد که دارای سه معاونت است شامل معاونت امور اداری، با وظایف اداری و معاونت خدمات اطلاع‌رسانی شامل سه بازرسی اجرائی (مسئول آموزش و انتشارات، مسئول و رابط

کتابخانه‌های دانشکده‌ای و کتابخانه مرکزی) و معاونت خدمات فنی و پشتیبانی که ناظر به خدمات فهرست‌نویسی، نمایه‌سازی و سفارش‌ها است. همچنین به‌موازات این سازمان شورای برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری نظام اطلاع‌رسانی دانشگاه را در نظر گرفت.

گورگانوس<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در مطالعه و بررسی خود تحت عنوان مرجع مجازی در کتابخانه دانشکده‌ای: استفاده مشتریان از پیام‌های فوری و ورود در خدمات چت به این نتیجه رسید که در کتابخانه‌های سراسر جهان مردم درخواست‌های متعددی از کتابداران برای کمک در امر پژوهش خود دارند. وی متوجه شد که کاربران انتظار دارند همان‌طور که خدمات مجازی رشد کرده و در بخش‌های زندگی و کاری وارد شده، کتابخانه‌ها نیز از این خدمات بهره‌مند شوند و بتوانند خدمات خود را در این بستر و با بهره‌گیری از خدمات الکترونیکی همزمان و غیر همزمان با استفاده از فناوری‌های نشانی الکترونیکی و چت ارائه دهند. وی در پژوهش خود متوجه شد که کاربران گرایش زیادی به بهره‌گیری از خدمات الکترونیکی داشته و انتظار دارند کتابخانه‌ها در این زمینه فعالیت‌های قابل قبولی انجام دهند و با فناوری‌های اطلاعاتی روز همگام باشند.

رحمان، شفیق و محمود<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در بررسی و مطالعه میزان شناخت کاربران و رضایت آن‌ها از خدمات مرجع در کتابخانه‌ها دانشگاه پنجاب متوجه شدند که اگرچه پاسخ‌دهندگان رضایت کلی خود را با مجموعه مرجع نشان دادند، اما از خدمات و امکانات کتابخانه در این زمینه بسیار ناراضی بودند. کاربران انتظار داشتند که در کتابخانه برای ارائه خدمات از فناوری‌های اطلاعاتی به نحو مطلوب بهره گرفته شود و نبود این مسئله باعث عدم رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات مرجع در کتابخانه‌های موردبررسی بودند.

دوو و ایوانز<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) در تحقیق خود در زمینه حمایت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی از اطلاع‌یابی تحقیقاتی به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های دانشگاهی برای حمایت از فعالیت‌های پژوهش محققان و اطلاع‌یابی آن‌ها نیازمند تعریف خدمات جدید مبتنی بر

1 Gurganus

2. Rehman, Shafique, & Mahmood

3. Du & Evans

فناوری‌های اطلاعاتی رایج مورد استفاده توسط کاربران می‌باشند. آن‌ها نیز در پژوهش خود متوجه شدند که کاربران و پژوهشگرانی که به منظور اطلاع‌یابی پژوهشی خود به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند انتظار دارند که بتوانند از خدمات الکترونیکی و خدمات مجازی بهره‌مند شوند همچنین انتظار دارند که کتابداران به عنوان کاربران واسط با بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی بتوانند در اطلاع‌یابی و تأمین نیازهای اطلاعات آن‌ها بتوانند کمک مؤثر و سریعی داشته باشند.

چودھاری و مارگارتی<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) در بررسی و مطالعه کتابخانه‌های بزرگ دانشگاهی اسکاتلند به این نتیجه رسیدند که نبود خدمات مرجع دیجیتال مطلوب مانع بزرگی در ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی مورد بررسی محسوب می‌شود. آن‌ها در پژوهش خود متوجه شدند که پتانسیل مناسبی برای ارائه خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های مورد بررسی وجود دارد که تاکنون به خوبی شناسایی نشده و مورد استفاده قرار نگرفته است. آن‌ها معتقدند برای شروع ارائه خدمات رقومی می‌توان از نشانی الکترونیکی برای ارسال پاسخ درخواست‌ها استفاده کرد. البته ارائه خدمات گزینه می‌تواند در بستر خدمات مرجع رقومی بیشتر مورد توجه قرار گیرد.

در بررسی کلی پژوهش‌های مورد بررسی وجه مشترک همه این پژوهش‌ها ضعف عمومی خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی و تأکید جامعه مورد بررسی به بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی در ارائه خدمات کتابخانه‌ای است. با توجه به اینکه بازه زمانی پژوهش‌های مورد بررسی دوره‌ای ۱۵ ساله را شامل می‌شود، می‌توان گفت که از بدو ورود فناوری‌های اطلاعاتی به کتابخانه‌ها مورد توجه کاربران قرار گرفته ولی کتابخانه‌ها متأسفانه در جذب فناوری‌های مورد نیاز موفق عمل نکرده و نتوانسته‌اند خواسته‌ها و انتظارات کاربران را محقق کنند. لذا در کاهش مشکلات کاربران و توفیق کتابخانه‌ها در تحقق خواسته‌ها و برآوردن انتظارات کاربران لازم است که خدمات قابل ارائه کتابخانه‌ها با رویکردی فناورانه به‌روشنی بیان شود و به کاربران اطلاع‌رسانی شود و همچنین کتابداران

لازم است که خود را به فناوری‌های روز مجهز کرده و مهارت‌های لازم را کسب کنند و از توانمندی‌های ارتباطی خوبی برخوردار شوند.

### روش شناسی پژوهش

روش پژوهش پیمایشی توصیفی است. جامعه پژوهش را یازده کتابخانه دانشکده‌ای و همچنین کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران تشکیل داد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه با ۲۴ سؤال بسته استفاده شد. در این پژوهش سعی شد نوع خدمات قابل ارائه و وضعیت ارائه خدمات، بر اساس معیارهای استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی باشد. از مجموعه خدماتی که در این بررسی مدنظر قرار گرفت زمان ارائه خدمات، خدمات اطلاع‌رسانی، امانت بین کتابخانه‌ای، خدمات مرجع، خدمات رایانه‌ای و خدمات آموزشی بود.

برای سنجش و تحلیل داده‌ها، بعد از گردآوری اطلاعات، بر اساس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران مورد بررسی و مقایسه قرار گرفت. نتیجه بررسی‌ها در ادامه می‌آید. از میان مجموعه خدماتی که معمولاً در کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه می‌شوند، آنچه در این بررسی مدنظر قرار گرفت عبارت است از: زمان ارائه خدمات، خدمات اطلاع‌رسانی، امانت بین کتابخانه‌ای، خدمات مرجع، خدمات رایانه‌ای و خدمات آموزشی. نتایج بررسی در مورد هر یک از این خدمات در زیر از نظر می‌گذرد.

### یافته‌های پژوهش

برای ارائه خدمات مطلوب به کاربران کتابخانه‌ها، لازم است که ساعات ارائه خدمات به نحوی تنظیم شود که حداکثر دسترسی به منابع اطلاعاتی برای مراجعین میسر شود. استاندارد ۶-۲-۲ در این زمینه می‌گوید: کتابخانه دانشگاهی باید دست کم شش روز در هفته و هر روز ۱۲ ساعت به روی کاربران باز باشد. ساعات کار تالار مطالعه عمومی به‌ویژه در فصل امتحانات باید از این مقدار هم فزونی گیرد. در ساعاتی که کتابخانه باز نیست، لازم است امکان دسترسی پیوسته کاربران به اطلاعات موردنیاز از طریق تجهیزات الکترونیکی فراهم باشد (تعاونی، ۱۳۸۱، ص ۳۰).



برای بررسی این موضوع ساعت کار کتابخانه‌ها پرسیده شد. خلاصه جواب‌های رسیده در جدول شماره ۱ آمده است. همان‌طور که داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، هیچ کتابخانه‌ای مطابق با حد استاندارد یعنی ۱۲ ساعت در روز خدمات ارائه نمی‌کند. بیشترین فراوانی با ۱۶/۵ درصد مربوط به ساعت ۸ صبح تا ۵ بعدازظهر است که ۳ ساعت از حد پیش‌بینی شد استاندارد کمتر است ساعت کار بقیه از این حد نیز کمتر است. کتابخانه مرکزی دانشگاه نیز برای ارائه خدمات خود، طی ساعات ۷/۳۰ صبح تا ۱۴/۱۰ عصر به روی مراجعین باز بوده و بخش‌های امانت و نشریات نیز حداکثر تا ساعات ۶ عصر خدمات خود را به مراجعین ارائه می‌کردند. بخش کامپیوتر کتابخانه نیز روزهای فرد هفته تا ساعت ۶ عصر و در دیگر روزها تا ساعت ۱۴/۱۰ خدمات خود را ارائه می‌کرد.

جدول ۱. توزیع فراوانی ساعات کار کتابخانه‌ها

ساعت کار	جمع ساعات	فراوانی	درصد
۱۶-۸	۸	۳	۲۳/۱
۱۷-۸	۹	۷	۶۱/۵
۱۸-۸	۱۰	۲	۱۵/۴
جمع		۱۲	۱۰۰

خدمات اطلاع‌رسانی: عموماً همه کتابخانه‌های مورد بررسی مجموعه‌ای از خدمات مشابه و مشخصی را به صورت معمول ارائه می‌کردند که از جمله آن‌ها خدمات امانت، نشریات و سالن مطالعه است. در این بخش از بررسی سعی شد که آن دسته از خدماتی که بیشتر به کیفیت اطلاع‌رسانی و دسترس‌پذیری بیشتر منابع می‌پردازند مورد بررسی قرار گیرند. فهرست این نوع خدمات در جدول شماره ۲ آمده است.

با بررسی داده‌های جدول ۲ مشاهده می‌شود که ۸۵/۷ درصد کتابخانه‌ها فاقد خدمات کپی و رونوشت برداری می‌باشند. همچنین ۵۷/۲ درصد آن‌ها نیز توان انجام خدمات نمایه‌سازی را ندارند و در آن‌ها دسترسی به منابع فقط از طریق فهرست برگه‌ها (با محدودیت خاص عناصر اطلاعاتی و محدودیت جستجو) میسر است. همچنین، فقط ۲۱/۴ درصد از کتابخانه‌ها اظهار کرده‌اند که امکان چکیده کردن منابع خود را دارند. ضمن اینکه ۷۱/۴ درصد نیز خدمات بریده جراید ندارند. ولی همه متفقاً اعلام کرده‌اند که امکان

ارائه خدمات پاسخگویی به صورت تلفنی را دارا هستند. در حالی که استاندارد ۶-۱-۱۰ در این خصوص می گوید که: خدمات امانت مواد، اطلاع رسانی، تهیه فتوکپی از منابع باید سریع و در حداقل زمان ممکن انجام گیرد (تعاونی، ۱۳۸۱).

از کتابخانه‌ها در مورد اطلاع رسانی درباره منابع تازه رسیده و آماده سازی شده سؤال شد. جواب‌های رسیده حاکی از این بود که ۹۲/۳ درصد کتابخانه‌ها محلی برای نمایش نسخه‌ای از کتاب تازه در نظر گرفته‌اند و منابع تازه خود را به نمایش می‌گذارند. فقط یک کتابخانه اقدام به تهیه فهرست تازه‌ها کرده و به مراجعین ارائه می‌کند. در این زمینه نیز استاندارد ۶-۲-۷ می‌گوید: لازم است که جامعه دانشگاهی مرتباً در جریان منابع و مواد جدیدی که به کتابخانه می‌رسد قرار گیرند. اطلاعات کتاب‌شناختی مواد بلافاصله پس از دریافت به نحو مقتضی به اطلاع کاربران برسد (همان، ص ۳۱). همچنین، استاندارد شماره ۶-۲-۶ در خصوص برنامه‌های تبلیغی و اطلاع رسانی چنین می‌گوید: لازم است کتابخانه از طریق برنامه‌های مستمر و منظم تبلیغ و ترویج مشتمل بر انتشارات و فعالیت‌های اطلاع رسانی مختلف، کاربران را با خدمات خود آشنا کرده و توجه آنان را به این خدمات جلب کند. برگزاری همایش‌ها، نمایشگاه‌ها و دوره‌های آشنایی با کتابخانه، تهیه راهنمای جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و نحوه بازیابی اطلاعات از آن‌ها و نحوه استفاده از نمایه‌نامه‌ها و چکیده‌نامه‌های تخصصی، ایجاد وب‌سایت برای کتابخانه و انتشار اخبار و تازه‌های کتابخانه و فهرست مندرجات نشریات ادواری و غیره از جمله این فعالیت‌ها به شمار می‌رود. (همان، ص ۳۱). این در حالی است که در زمان تحقیق همه کتابخانه‌های مورد بررسی فاقد وب‌سایت اختصاصی بوده و فعالیت خاصی نیز روی وب‌سایت دانشکده انجام نمی‌دهند. اطلاعات وب‌سایت دانشگاه نیز توسط مرجعی غیر از کتابخانه مرکزی که متولی اصلی اطلاع رسانی است، روزآمد می‌شود. هیچ‌یک از کتابخانه‌ها در رابطه با اطلاع رسانی سمینارها و نمایشگاه‌ها برنامه‌ای به‌طور مستمر و مدون ندارند.

جدول ۲. خدمات اطلاع‌رسانی قابل‌ارائه در کتابخانه‌های دانشکده‌ها

نام دانشکده	خدمات کپی و تکثیر	نمایش‌سازی	چکیده‌نویسی	تهیه فهرست مندرجات	بریده جراید	پاسخ‌گویی تلفنی	پاسخ‌گویی حضوری	خدمات مشاور آنلاین	خدمات جستجو
ادبیات	خیر	خیر	خیر	بله	خیر	بله	بله	خیر	بله
اقتصاد	خیر	خیر	خیر	خیر	خیر	بله	بله	خیر	بله
الهیات	خیر	خیر	خیر	خیر	خیر	بله	بله	خیر	بله
تربیت بدنی	خیر	خیر	خیر	خیر	خیر	بله	بله	خیر	بله
دامپزشکی	خیر	خیر	بله	بله	بله	بله	بله	خیر	بله
علوم ریاضی و کامپیوتر	خیر	خیر	خیر	خیر	خیر	بله	بله	خیر	بله
شوستر	خیر	بله	خیر	خیر	خیر	بله	بله	خیر	بله
علوم	بله	بله	بله	خیر	خیر	بله	بله	خیر	بله
علوم تربیتی	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	بله	خیر	بله
کشاورزی	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	بله	خیر	بله
مهندسی	خیر	بله	خیر	بله	بله	بله	بله	خیر	بله
کتابخانه مرکزی	بله	بله	بله	بله	خیر	بله	بله	خیر	بله
مجموع بله	۲	۶	۳	۷	۲	۱۲	۱۲	۱۲	۱۲
مجموع خیر	۱۰	۶	۹	۵	۱۰	۰	۰	۰	۰

### آئین‌نامه خدمات

ارائه خدمات مطلوب مستلزم وجود ضوابط و مقررات منطقی و انعطاف‌پذیر است به گونه‌ای که حدود خدمات را مشخص کند تا ضمن اینکه کاربران مطلع شوند که چه خدماتی را می‌توانند دریافت کنند، کارمندان نیز به حدود وظایف خود آشنا شوند. این ضوابط و مقررات می‌تواند در قالب آئین‌نامه خدمات گنجانده شود. در این زمینه از جامعه موردبررسی سؤال شد که آیا کتابخانه دارای آئین‌نامه خدمات است یا خیر؟ ۶۴.۳ درصد آن‌ها اظهار کردند که کتابخانه آن‌ها دارای آئین‌نامه خدمات است و فقط ۳۵.۷ درصد از مجموع کتابخانه‌ها فاقد آئین‌نامه خدمات بودند. جدول شماره ۳ وضعیت وجود آئین‌نامه خدمات را نشان می‌دهد. استاندارد شماره ۶-۱-۹ درباره وجود مقررات و قوانین امانت

تصریح می کند که: کتابخانه باید انواع منابع و مدارکی را که قابل استفاده در خارج از کتابخانه است طبق ضوابط و مقررات مدون به افراد واجد شرایط امانت دهد. این ضوابط باید به گونه ای وضع شود که ضامن حفظ حقوق سایرین در دستیابی به موقع به این منابع باشد. (تعاونی، ۱۳۸۱، ص ۲۹). ملاحظه می شود که در این مورد نیز وضع جامعه مورد بررسی با استانداردها همخوانی کافی ندارد.

جدول ۳. وضعیت وجود آئین نامه خدمات در کتابخانه ها

جوابها	درصد	فراوانی
دارای آئین نامه	۷۵	۹
فاقد آئین نامه	۲۵	۳
جمع	۱۰۰	۱۲

**امانت بین کتابخانه ای:** تجربه نشان داده است که هیچ کتابخانه ای قادر نخواهد بود تمام منابع اطلاعاتی تولید شده حوزه خود را تهیه نماید. برای جبران کمبودها و دسترسی به منابع مورد نیاز لازم است سیاست ها و تدابیری اتخاذ شود. آنچه امروزه در این رابطه رایج است همکاری بین کتابخانه ای و استفاده مشترک از منابع را میسر سازد و این از طریق ارتباط و خدمات بین کتابخانه ای امکان پذیر است. داده های حاصل از تحقیق حاضر نشان می دهند که ۷۶/۹ درصد از مجموع کتابخانه های مورد بررسی دارای خدمات بین کتابخانه ای هستند. استاندارد شماره ۶-۱-۱۱ در این باره می گوید که: هر کتابخانه دانشگاهی باید دارای منابع اطلاعاتی کافی، به ویژه در زمینه های مرجع و رشته های خاص آموزشی و پژوهشی سازمان مادر باشد. لکن شرکت در برنامه های امانت بین کتابخانه ای برای گسترش دامنه مجموعه و اعتلای خدمات آن ضروری است (تعاونی، ۱۳۸۱، ص ۲۹). همچنین استاندارد شماره ۶-۱-۱۲ نیز در این خصوص بیان می کند که: با توجه به محدودیت بودجه، رشد و گسترش روزافزون منابع اطلاعاتی و توسعه سریع فناوری و خدمات ماشینی، لازم است به همکاری بین کتابخانه های دانشگاهی و تشکیل شبکه های تعاونی کتابشناختی و اطلاع رسانی موضوعی توجه جدی مبذول گردد (همان، ص ۳۰). علی رغم اینکه ۷۶/۹ درصد جامعه مورد بررسی دارای خدمات بین کتابخانه ای است ولی تا حد استاندارد فاصله وجود دارد و

لازم است که تمهیدات لازم جهت کاهش این فاصله و افزایش کیفیت این ارتباط اتخاذ شود.

**بخش مرجع:** علی‌رغم اهمیت بخش مرجع و نقش کلیدی آن در راه‌یابی و دسترسی کاربران به دیگر خدمات و منابع کتابخانه، به‌جز در کتابخانه مرکزی، در هیچ‌یک از کتابخانه‌های دانشکده‌ای مورد بررسی، بخش مرجع مستقل و فعالی وجود نداشت. در این کتابخانه‌ها، فقط قسمتی از خدمات بخش مرجع به کتابدار میز امانت سپرده شده بود. البته در این میان فقط بخش مرجع کتابخانه مرکزی به‌صورت مستقل اداره می‌شد و از کارشناس کتابدار مرجع با تحصیلات کتابداری بهره می‌گرفت.

**خدمات رایانه‌ای:** در زمان تحقیق، از مجموع کتابخانه‌های مورد بررسی فقط ۳۸/۵ درصد آن‌ها قادر به ارائه خدمات رایانه‌ای آن‌هم صرفاً برای جستجوی منابع اطلاعاتی کتابخانه بودند. ۶۱/۵ درصد دیگر امکان ارائه خدمات رایانه‌ای نداشتند و حتی جستجوی منابع کتابخانه نیز می‌بایست از طریق برگه‌دان و به‌طور دستی انجام گیرد. این در حالی است که استاندارد ۶-۱-۷ در این خصوص تصریح می‌کند: بخش خدمات عمومی کتابخانه دانشگاهی باید فعال و پویا باشد و با شیوه‌های نوین اطلاع‌رسانی و پیشرفت‌های فناوریانه هماهنگ و همگام باشد (همان، ص ۲۹). جدول شماره ۴ جزئیات بیشتری از وضعیت خدمات رایانه‌ای جامعه مورد بررسی را نشان می‌دهد.

۷۷ درصد کتابخانه‌های دانشکده‌ای فاقد ارتباط با هرگونه شبکه اطلاع‌رسانی می‌باشند و فقط ۲۳ درصد اظهار کرده‌اند که دارای ارتباط با شبکه‌های اطلاع‌رسانی هستند. در عین حال هیچ‌کدام اشاره‌ای به شبکه‌های مورد نظر نکرده‌اند. در حالی که استاندارد ۶-۱-۷ توسعه ارتباطات و دسترسی به شبکه‌های اطلاع‌رسانی را تأکید می‌کند. همچنین استاندارد ۶-۱-۸ نیز در این رابطه می‌گوید: کتابخانه‌های دانشگاهی باید امکان دسترسی سریع و کارآمد جامعه دانشگاهی خود را به طیف وسیعی از خدمات ماشینی، رسانه‌های الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در شبکه‌های جهانی مانند اینترنت، فراهم سازد. (همان، ص ۲۹)

جدول ۴. وضعیت ارائه خدمات رایانه‌ای در کتابخانه‌ها

عنوان خدمات	درصد
برنامه‌های موردعلاقه	۰
ارتباط با شبکه‌های اطلاع‌رسانی	٪۲۳
استفاده از بانک‌های اطلاعاتی	٪۷/۱۴
جستجوی منابع کتابخانه	٪۳۸/۵
فاقد خدمات رایانه‌ای	٪۶۱/۵

روش‌های بازیابی اطلاعات در ۶۱/۵ درصد از کتابخانه‌ها به صورت دستی و از طریق برگه‌دان میسر است و فقط ۳۸/۵ درصد از کتابخانه‌ها گفته‌اند که امکان جستجو از طریق رایانه وجود دارد. ولی به جز کتابخانه مرکزی، هیچ کدام از کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند جستجوی منابع موجود در کتابخانه را از طریق شبکه داخلی دانشکده یا شبکه داخلی کتابخانه امکان‌پذیر نمایند. ارائه این خدمات فقط در محل کتابخانه امکان‌پذیر است.

خدمات آموزشی: بهره‌گیری از خدمات قابل ارائه در کتابخانه‌ها مستلزم دانستن بعضی از روش‌های فنی است که اغلب مراجعین در بدو آغاز به استفاده از آن‌ها مطلع نیستند بلکه در طول مراجعات مکرر با آزمایش و خطا و سؤال و جواب ممکن است به صورت ناقص و یا حتی گاه غلط بعضی مهارت‌ها را به دست آورند. در این خصوص لازم است که کلیه کتابخانه‌ها برنامه‌های آموزشی پیش‌بینی شده‌ای داشته باشند تا برای دانشجویان جدیدالورود در ابتدای سال تحصیلی ارائه نمایند. در این زمینه نیز استاندارد ۶-۱-۵ اشاره به تدوین برنامه‌های آموزشی دارد و می‌گوید: کتابخانه‌های دانشگاهی باید برنامه‌های متنوعی در سطوح مختلف برای آشنا سازی کاربران با کار و خدمات کتابخانه و آموزش نحوه استفاده از مراجع و منابع کتابشناختی داشته باشند. این برنامه‌های آموزشی می‌تواند به صورت غیررسمی در ابتدای سال تحصیلی طی چند جلسه انجام شود یا آنکه به صورت رسمی‌تر در ضمن یکی از دروس مقدماتی دانشگاه گنجانده شود و یا حتی به صورت درسی مستقل و اختیاری ارائه گردد. (همان، ص ۳۱) وضعیت و نوع برنامه‌های آموزشی کتابخانه‌های موردبررسی در جدول شماره ۵ آمده است.

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، ۷۱/۴۲ درصد کتابخانه‌ها هیچ‌گونه خدمات آموزشی ارائه نمی‌نمایند؛ و ۲۱/۴۲ درصد بقیه قادر به ارائه خدمات آموزشی هستند که همه آن‌ها نیز اظهار کرده‌اند که آموزش آن‌ها یک‌به‌یک است یعنی یک نفر آموزش دهنده در برابر یک نفر آموزش گیرنده، که البته تداوم این امر کمی بعید به نظر می‌رسد. در این میان فقط یک کتابخانه اعلام کرده است که در ابتدای هر سال تحصیلی یک تور آموزشی داخل کتابخانه برگزار می‌کند. در این زمینه کتابخانه مرکزی اعلام کرده که در بخش رایانه کتابخانه آموزش استفاده از نرم‌افزار مورد استفاده در کتابخانه و اینترنت نیز گاهی به صورت موردی ارائه می‌شود.

جدول ۵. وضعیت و نوع خدمات آموزشی در کتابخانه‌ها

درصد	فراوانی	نوع خدمات آموزشی
۶۶.۶۸	۱۰	فاقد خدمات آموزشی
۱۶.۶۶	۱	آموزش حضوری یک‌به‌یک
۰	۰	آموزش حضوری یک به چند
۰	۰	تدوین راهنمای آموزشی
۱۶.۶۶	۱	تور آموزشی
۱۰۰	۱۲	جمع

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در بررسی‌های به عمل آمده مشاهده شد که در مجموع، اغلب موارد وضعیت خدمات ارائه شده و نوع خدمات قابل ارائه در جامعه مورد بررسی، هم در دانشگاه شهید چمران و هم در دانشگاه‌های دیگر با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران فاصله دارد. البته این فاصله‌ها نسبی بوده و با توجه به شرایطی که در دانشگاه‌ها حاکم است هر یک از دانشگاه‌ها ممکن است در بعضی از خدمات نسبت به دیگران قوی‌تر بوده و در بعضی از خدمات دیگر به طور نسبی ضعیف‌تر باشد. در همین حال، شواهد حاکی از این است که در خدمات سنتی مانند پاسخ‌گویی و مرجع‌حضور و تلفنی شرایط یکسان است و در کتابخانه‌های مختلف ارائه می‌شود. به نظر می‌آید در خدمات نوین رایانه‌ای و نیز آموزش مراجعه‌کنندگان شرایط متفاوت است و ارائه این‌گونه خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه

شهید چمران نسبت به دانشگاه فردوسی از سطح نسبی پائین تری برخوردار است. در هر حال لازم است که برای بهبود نوع و وضعیت خدمات قابل ارائه در کتابخانه‌های مورد بررسی تمهیداتی اندیشیده شود تا خدمات به سطح قابل قبولی برسد

می‌توان نتیجه گرفت که بر اساس یافته‌های حاصل، در جامعه مورد بررسی، خدماتی که در کتابخانه‌ها ارائه می‌شود، عمدتاً قالب سنتی داشته و کمتر از رنگ و بوی تحولات نوین برخوردار است. آن دسته از خدماتی که به‌ویژه دارای روح کاربرمداری بوده و حضور آن‌ها در کتابخانه می‌تواند جلوه‌ای از ترقی در خدمات باشد، مانند امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات اطلاع‌رسانی، یا در کتابخانه‌های مورد بررسی ارائه نمی‌شوند و یا اینکه به‌طور ناقص و غیر کارآمدی ارائه می‌شوند. در مجموع در این کتابخانه‌ها شرایطی حاکم است که متأسفانه از یک شرایط مطلوب و مترقی فاصله بسیاری دارد. مقایسه تک‌تک خدمات مورد نظر در این بررسی با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی نشان داد که تقریباً هیچ‌یک از خدمات ارائه شده در این کتابخانه‌ها برابر با استاندارد نیست و جامعه خدمت گیرنده از دریافت خدمات استاندارد در این کتابخانه بهره‌مند نیست. نتایج به‌دست آمده در این پژوهش مطابقت زیادی با پژوهش‌های بررسی شده در پیشینه پژوهش دارند و همسو با پژوهش‌های مورد بررسی تأکید بر کاربرداری خدمات و همگام با فناوری‌های نوین اطلاعاتی دارد. همچنین نتایج پژوهش حاضر همانند تمام پژوهش‌های بررسی شده در پیشینه نشان از عدم انطباق خواسته‌ها و انتظارات کاربران با خدمات تعریف شده و قابل ارائه می‌دهد.

لذا در این زمینه پیشنهاد می‌شود که موارد زیر انجام شود:

- در ارائه خدمات، سطوح استاندارد شناسایی شده و به کلیه مسئولان بخش‌ها و کارکنان کتابخانه آموزش داده شود تا ملاک عمل قرار گیرد.
- خدمات کتابخانه‌ها متنوع شود و خدمات نوین نیز در دستور کار بخش‌ها قرار گیرد. در صورت لزوم با برگزاری کارگاه‌های آموزشی به کتابداران آموزش لازم داده شود.



- بیشتر به خدمات کیفی اطلاع‌رسانی به لحاظ ایجاد انعطاف و کیفیت مطلوب دسترسی به منابع، به صورت جدی‌تری پرداخته شود.
- زمان ارائه خدمات در کتابخانه‌ها افزایش یابد و به حد استاندارد برسد.
- در زمینه ارائه خدمات آموزشی تلاش بیشتری انجام گیرد. فعالیت‌هایی مانند نوارهای آموزشی جزء برنامه‌های موظف کتابخانه قرار گیرد.
- ضمن ارائه خدمات رایانه‌ای، به کیفیت آن توجه بیشتری شود.

### منابع

- بابا غیبی، نجمه؛ فتاحی، سید رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۴)، ۲۵۵-۲۷۵.
- پریخ، مه‌ری (۱۳۸۰). پژوهشی پیرامون وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و ارائه الگوی مناسب برای نظام اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها. طرح پژوهشی. مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد.
- تعاونی (خالقی)، شیرین (۱۳۸۱). استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران - تهران. تهران: کتابخانه ملی ایران.
- حسن‌زاده، محمد؛ کریمی، سمانه (۱۳۹۰). بررسی نگرش کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی در زمینه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه دانش‌شناسی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات، ۴(۱۴)، ۴۷-۵۸.
- خاصه، علی‌اکبر؛ کریمی، نورالله کریمی (۱۳۸۹). خدمات کتابخانه‌ای: حلقه مفقوده در برنامه‌های آموزش الکترونیکی در ایران مطالعات ملی و سازمان‌دهی اطلاعات، ۲۱(۲)، ۱۳۳-۱۴۵.
- رجبی پور میبیدی، علیرضا؛ رجبی پور میبیدی، بتول (۱۳۸۹). استفاده از مدل تحلیل شکاف برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه: گزارشی از دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. مطالعات ملی و سازمان‌دهی اطلاعات، ۲۱(۲)، ۶۰-۷۶.

زارعی، هاجر؛ سکندری، مرضیه (۱۳۹۲). امکان‌سنجی ایجاد خدمات الکترونیکی با دیدگاه کاربر محور مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۶(۲۳)، ۲۳-۴۳.

غفاری، سعید؛ کرانی، اکرم (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لایب کوال. فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۳(۱۲)، ۵۳-۶۵.

لطفیان، احمد (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد. دانش و فناوری، ۲(۴)، ۳۰-۵۸.

مرادمند، علی (۱۳۸۵). میزان رضایت مراجعان به کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. مطالعات ملی و سازمان‌دهی اطلاعات، ۶۸، ۱۸۷-۲۰۴.

مرادیان تمجید، مهدی؛ غفاری، سعید؛ زارعی، عاطفه (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از طریق مدل تحلیل شکاف. فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲(۲)، ۱-۱۶.

مقدسی، حمید؛ ولی زاده حقی، سعیده. (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دیدگاه کاربران با استفاده از مدل لایب کوال. فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۶(۲۰)، ۹۰-۱۰۵.

Chowdhury, G., & Margariti, S. (2004). Digital reference services: a snapshot of the current practices in Scottish libraries. *Library Review*, 53(1), 50-60.

Du, J. T., & Evans, N. (2011). Academic library services support for research information seeking. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(2), 103-120.

Gurganus, A. S. (2015). *Virtual reference in a community college library: Patron use of instant messaging and log-in chat services* (Doctoral dissertation, Pepperdine University). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1652925234). Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1652925234?accountid=45153>

Rehman, S. U., Shafique, F., & Mahmood, K. (2011). A survey of user perception and satisfaction with reference services in university libraries of Punjab. *Library Philosophy and Practice*, (1), 31.