

استراتژی توسعه خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی



فصلنامه | علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
(ایرانداک)
شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳
شاپا (الکترونیکی) ۲۲۵۱-۸۲۳۱
نمایه در SCOPUS، ISI، LISTA و
jjpm.irandoc.ac.ir
دوره ۳۳ | شماره ۳
بهار ۱۳۹۷

شرط بقای بسیاری از نهادهای علمی و حرفه‌ای، تلاش برنامه‌ریزی شده برای پاسخ به نیازهای گوناگون مخاطبان بالقوه و بالفعل است. در این راستا، توسعه خدمات روزآمد و اثربخش می‌تواند بقای این گونه نهادها را تضمین کند. به این منظور، هر نهادی (اعم از کتابخانه یا مرکز اطلاعاتی) نیازمند یک استراتژی متناسب با هدف‌ها و مأموریت‌های خود است تا در نهایت به اثربخشی برسد.^۱

اگر نگاهی سیستمی به فرایند فعالیت‌های یک نهاد داشته باشیم، حداقل سه بخش یا مرحله را باید مورد توجه قرار دهیم:

درون‌داد (داده) ← پردازش (فرایند) ← برون‌داد (ستاده)

درون‌دادها شامل برنامه (مانند برنامه راهبردی)، منابع انسانی (نیروهای متخصص)، منابع مالی، و سایر منابع مرتبط است. پردازش دربرگیرنده فرایندهای کاری به‌ویژه سازماندهی منابع است. برون‌داد نیز شامل حاصل کار یعنی محصولات و خدمات است. این یک مدل کلاسیک است که به‌طور معمول در همه نهادها در جریان است. اما این مدل دو کاستی مهم دارد: پیامدها و اثربخشی برون‌دادها را مورد توجه قرار نمی‌دهد.

۱. نویسنده پیش‌تر درباره اهمیت توسعه خدمات نوشته‌هایی را منتشر کرده است:

- رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۸۱. برنامه‌ریزی و توسعه خدمات در کتابخانه‌ها. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۵) (پیاپی ۱۷): ۳-۱۳.
- رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۸۳. پاسخ به تغییر: برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی، ارائه‌شده به هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، آذر ۱۳۸۳، اصفهان.
- رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۹۵. توسعه خدمات تخصصی و شخصی‌سازی خدمت در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی. کارگاه آموزشی، تهران.

درون داد (داده) ← پردازش (فرایند) ← برون داد (ستاده) ← پیامد ← تأثیر

Input → Processing → Output → Outcome → Effects

یک مدل در صورتی کامل است و می تواند کارآمد باشد که بتواند پیامدها و تأثیرات احتمالی را نیز مورد توجه قرار دهد. برای نمونه، برون داد (از جمله ارائه خدمت) باید به رضایت مشتریان بیانجامد. حتی در مرحله بعد، پیامدها باید بتواند به اثربخشی منتهی شود، یعنی خدمات و محصولات در فرایند فعالیت های کاربران تأثیر ملموس و مثبت بگذارد. برای نمونه، کاربران از خدمات دریافت شده برای فعالیت های تخصصی و حرفه ای خود بهره گرفته باشند و ما بتوانیم شواهد آن را مشاهده و اندازه گیری کنیم. مثلاً به منابع استفاده شده از مجموعه کتابخانه استناد دهند و این منابع توانسته باشند به بهبود فرایندها و برون دادهای کاربران کمک کنند. متأسفانه در حال حاضر، یکی از مهم ترین چالش های کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی، ضعف در ارائه خدمات مناسب به کاربران مناسب در زمان مناسب است. اکنون، آنچه در کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی انجام می گیرد بر پایه مدل ۵ مرحله ای بالا صورت نمی گیرد، و در نتیجه، خدمات آن ها از اثربخشی لازم برخوردار نیست. به همین دلیل، این نهادها از اثربخشی لازم برخوردار نیستند.

استراتژی توسعه خدمات در کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی را باید با همه آنچه در این نهادها مطرح و یا در جریان است، تلفیق (یکپارچه) کرد. یعنی از همان مراحل نخست برنامه ریزی تا پایان یک فرایند باید به پنج بخش این مدل توجه نمود و برای هر یک از فرایندهای کاری برنامه مشخصی تدوین و اجرا کرد. از سوی دیگر، باید در زمینه تحقق پیامدهای احتمالی و اثربخشی خدمات، برنامه عملیاتی تدوین کرد. برای نمونه، برگزاری کارگاه های مهارت جست و جو و سواد اطلاعاتی را باید در ارتباط با منابع، سیستم ها و خدمات کتابخانه برگزار نمود تا کاربران بتوانند توانمندی های لازم برای بهره گیری حداکثری از کتابخانه را کسب کنند.

همچنین، با توجه به عدم امکان هر کتابخانه در زمینه تأمین همه منابع مورد نیاز کاربران، استراتژی کتابخانه در توسعه خدمات باید به منابع بیرونی نیز توجه کند. طرح های اشتراک منابع، اشتراک داده و اطلاعات با سایر کتابخانه ها می تواند قابلیت کتابخانه را در ارائه خدمات افزایش دهد.

در راستای استراتژی توسعه خدمات، مراکز اطلاع رسانی ملی (همچون پژوهشگاه علوم

و فناوری اطلاعات، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری، مرکز اطلاع‌رسانی جهاد دانشگاهی و مانند آن‌ها) می‌توانند نقش کلیدی ایفا کنند؛ زیرا از اعتبار ملی، حرفه‌ای و حقوقی برخوردارند. به همین دلیل، این مراکز باید با هم در ارتباط باشند و هم‌افزایی کنند. توسعه خدمات و ارتقای اثربخشی خدمات نیازمند همگرایی مراکز ملی اطلاع‌رسانی است.

سید رحمت‌الله فتاحی

سردبیر