

## استراتژی توسعه خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی



فصلنامه | علمی پژوهشی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳  
شاپا (الکترونیکی) ۲۲۵۱-۸۲۳۱  
نمایه در SCOPUS و JISC، 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 اینگونه نهادها را تضمین کند. به این منظور، هر نهادی (اعم از کتابخانه یا مرکز اطلاعاتی) نیازمند یک استراتژی متناسب با هدف‌ها و ماموریت‌های خود است تا در نهایت به اثربخشی برسد.<sup>۱</sup>

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 می‌باشد. 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 در باره اهمیت توسعه خدمات، نوشته‌هایی را منتشر کرده است:
  - رحمت‌الله فتاحی. برنامه‌ریزی و توسعه خدمات در کتابخانه‌ها. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره ۵، شماره ۱ (پیاپی ۱۷)، بهار ۱۳۸۱، صفحه ۳-۱۳.
  - رحمت‌الله فتاحی. پاسخ به تغییر: برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی، ارائه شده به هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، آذر ۱۳۸۳، اصفهان.
  - رحمت‌الله فتاحی. توسعه خدمات تخصصی و شخصی‌سازی خدمت در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی. کارگاه آموزشی، تهران، ۱۳۹۵.

## درونداد(داده) ← پردازش (فرایند) ← برونداد (ستاده) ← پیامد ← تاثیر

## Input → Processing → Output → Outcome → Effects

یک مدل در صورتی کامل است و می‌تواند کارآمد باشد که بتواند پیامدها و تاثیرات احتمالی را نیز مورد توجه قرار دهد. برای نمونه، برونداد (از جمله ارائه خدمت) باید به رضایت مشتریان بیانجامد. حتی در مرحله بعد، پیامدها بتواند به اثربخشی منتهی شود یعنی خدمات و محصولات در فرایند فعالیت‌های کاربران تاثیر ملموس و مثبت بگذارد. برای نمونه، کاربران از خدمات دریافت شده برای فعالیت‌های تخصصی و حرفه‌ای خود بهره گرفته باشند و ما بتوانیم شواهد آن را مشاهده و اندازه‌گیری کنیم. مثلاً به منابع استفاده شده از مجموعه کتابخانه استناد دهند و این منابع توانسته باشد به بهبود فرایندها و بروندهای کاربران کمک کرده باشد.

متأسفانه در حال حاضر، یکی از مهم‌ترین چالش‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی، ضعف در ارائه خدمات مناسب به کاربران مناسب در زمان مناسب است. اکنون، آنچه در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی انجام می‌گیرد بر پایه مدل ۵ مرحله بالا صورت نمی‌گیرد، و در نتیجه، خدمات آن‌ها از اثربخشی لازم برخوردار نیست. به همین دلیل، این نهادها از اثربخشی لازم برخوردار نیستند.

استراتژی توسعه خدمات در کتابخانه‌ها 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 برنامه‌ریزی تا پایان یک فرایند باید به پنج بخش این مدل توجه کرد. 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 کارگاه‌های مهارت جستجو و سواد اطلاعاتی را باید در ارتباط با منابع، سیستم‌ها و خدمات کتابخانه برگزار کرد تا کاربران بتوانند توانمندی‌های لازم برای بهره‌گیری حداکثری از کتابخانه را کسب کنند. همچنین، با توجه به عدم امکان هر کتابخانه در زمینه تامین همه منابع مورد نیاز کاربران، استراتژی کتابخانه در توسعه خدمات باید به منابع بیرونی نیز توجه کند. طرح‌های اشتراک منابع، اشتراک داده و اطلاعات با سایر کتابخانه‌ها می‌تواند قابلیت کتابخانه را در ارائه خدمات افزایش دهد.

در راستای استراتژی توسعه خدمات، مراکز اطلاع‌رسانی 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