

بررسی ابعاد علمی و کیفی کتابخانه ها در پیشبرد فعالیت های علمی و پژوهشی

(تاریخ دریافت ۱۴۰۴/۱۰/۱۵ تاریخ تصویب ۱۴۰۴/۱۲/۰۴)

ایرج بختیاریان^۱

مریم مجیرلیلانی

چکیده

کتابخانه های دانشگاهی و پژوهشی، در دهه های اخیر از یک مخزن منابع چاپی به نهادی دانش بنیان با کارکردهای چندلایه تبدیل شده اند؛ نهادی که هم زمان باید پشتیبان تولید علم، تسهیل گر دسترسی عادلانه به اطلاعات، توانمندساز سواد اطلاعاتی، شریک راهبردی پژوهشگران در چرخه پژوهش، و پاسخگو نسبت به کیفیت خدمات و تجربه کاربر باشد. از این رو، بررسی «ابعاد علمی» و «ابعاد کیفی» کتابخانه ها برای فهم سازوکار اثرگذاری آنها بر فعالیت های علمی و پژوهشی ضروری است. در این مقاله، با رویکرد تحلیلی و تلفیقی، ابعاد علمی کتابخانه ها از منظر نقش آنها در زیرساخت پژوهش، مدیریت دانش، خدمات تخصصی پژوهش، پشتیبانی از ارتباطات علمی و علم باز، و حکمرانی داده و اطلاعات تبیین می شود. سپس، ابعاد کیفی در قالب کیفیت خدمات، کیفیت منابع و مجموعه، کیفیت تعامل انسانی، کیفیت فضا و فناوری، و کیفیت نظام ارزیابی و بهبود مستمر واکاوی می گردد. در ادامه، یک چارچوب عملیاتی برای همترازی کیفیت خدمات کتابخانه با اهداف پژوهشی دانشگاه پیشنهاد می شود که مبتنی بر شاخص های عملکرد، سنجش ادراک کاربران، و سنجش اثرگذاری بر

پیامدهای پژوهشی است. مقاله نشان می دهد که پیشبرد پژوهش در دانشگاه ها تنها با افزایش منابع ممکن نیست؛ بلکه کیفیت تجربه پژوهشگر در تعامل با کتابخانه، مهارت حرفه ای کتابداران، یکپارچگی خدمات دیجیتال، و توان کتابخانه در پیوند دادن داده، منابع و شبکه های علمی، تعیین کننده جایگاه کتابخانه در نظام علم است. در پایان، راهبردهایی برای ارتقای کیفیت و تقویت نقش علمی کتابخانه ها، به ویژه در بستر دانشگاه های ایران، ارائه می شود.

واژگان کلیدی: کتابخانه های دانشگاهی، کیفیت خدمات، پشتیبانی پژوهش، سواد اطلاعاتی، ارزیابی عملکرد، علم باز، مدیریت داده پژوهشی

بخش اول: کلیات و مقدمه

کتابخانه ها همواره در تاریخ علم، نقطه تلاقی «دانش موجود» و «دانش در حال شکل گیری» بوده اند. در سنت کلاسیک، کارکرد اصلی کتابخانه گردآوری، سازماندهی و امانت دهی منابع تلقی می شد؛ اما در محیط دانشگاهی امروز، پژوهش با فشارهای زمانی، پیچیدگی روش شناختی، انفجار اطلاعات، چندرشته ای شدن مسائل، و رشد سریع ابزارهای دیجیتال روبه روست. در چنین بستری، پژوهشگر بیش از هر زمان دیگر به نهادی نیاز دارد که مسیر دسترسی به منابع معتبر را کوتاه کند، کیفیت جستجو و انتخاب منبع را ارتقا دهد، ریسک خطا و سوگیری اطلاعاتی را کاهش دهد، و در فرایند تولید و انتشار دانش همراه او باشد.

از سوی دیگر، کتابخانه نیز با چالش‌های جدی مواجه است. رقابت شدید منابع آزاد وب با منابع کتابخانه‌ای، محدودیت بودجه، تغییر انتظارات کاربران، رشد خدمات الکترونیکی، ضرورت پاسخگویی نهادی، و فشار برای نشان دادن «ارزش» و «اثر» کتابخانه بر خروجی‌های علمی، سبب شده است که بحث کیفیت و ارزیابی، از یک موضوع مدیریتی فرعی به یک مسئله راهبردی تبدیل شود. بنابراین، اگر قرار باشد نقش کتابخانه در پیشبرد پژوهش به صورت علمی و قابل دفاع بیان شود، باید از دو زاویه به مسئله نگریست: نخست، ابعاد علمی کتابخانه یعنی ظرفیت‌ها و خدماتی که مستقیماً به چرخه علم و پژوهش مربوط می‌شود؛ دوم، ابعاد کیفی کتابخانه یعنی میزان مطلوبیت، کارآمدی، قابلیت اعتماد، و رضایت کاربران از خدمات و زیرساخت‌هایی که کتابخانه فراهم می‌کند. در این پژوهش، تلاش شده است بدون تغییر در موضوع، پیوند دقیق میان ابعاد علمی و کیفی کتابخانه‌ها با پیشبرد فعالیت‌های علمی و پژوهشی صورت بندی شود. تمرکز بر این است که کتابخانه چگونه می‌تواند از یک «واحد پشتیبانی» به یک «شریک پژوهش» ارتقا یابد و در عین حال، آله و ضرورت پرداختن به ابعاد علمی و کیفی

بخش دوم: بیان مسئله

بسیاری از دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی، کتابخانه را به عنوان بخشی ضروری می‌شناسند، اما در تصمیم‌گیری‌های راهبردی پژوهش، کمتر آن را به مثابه یک بازیگر فعال در نظر می‌گیرند. در مقابل، کتابخانه‌ها نیز گاه نقش خود را صرفاً در سطح تهیه منابع و پاسخگویی به درخواست‌های روزمره تعریف می‌کنند و کمتر به طراحی خدمات مبتنی بر نیاز پژوهشی، توسعه مهارت‌های پژوهشگران، و اثرگذاری بر شاخص‌های علم می‌پردازند. نتیجه این وضعیت، شکل‌گیری چرخه‌ای است که در آن پژوهشگر از خدمات کتابخانه‌ای کمتر بهره

می برد، مدیران سرمایه گذاری را محدودتر می کنند، و کتابخانه از نوآوری و نقش آفرینی پژوهشی بازمی ماند.

مسئله دیگر، پیچیدگی مفهوم «کیفیت» در خدمات کتابخانه ای است. کیفیت در کتابخانه فقط به معنی زیبایی فضا یا افزایش تعداد کتاب نیست. کیفیت، یک مفهوم چندبعدی است که ادراک کاربر، قابلیت دسترس پذیری، سهولت استفاده از سامانه ها، سرعت و دقت خدمات، کیفیت تعامل انسانی، تناسب منابع با نیاز پژوهش، و حتی احساس اطمینان و امنیت اطلاعاتی را در بر می گیرد. اگر کیفیت به طور نظام مند سنجیده نشود، تصمیم ها به سلیقه فردی، برداشت های پراکنده یا داده های ناقص متکی می شود و بهبود واقعی رخ نمی دهد. از منظر علمی نیز، چرخه پژوهش امروز شامل مراحل متنوعی است: تعریف مسئله، مرور نظام مند ادبیات، طراحی روش، جمع آوری داده، مدیریت داده و کد، تحلیل، نگارش علمی، انتخاب مجله، رعایت اخلاق پژوهش، مدیریت اسنادها، انتشار، ترویج، و ارزیابی اثر. کتابخانه می تواند در بسیاری از این مراحل نقش مستقیم داشته باشد؛ اما این نقش نیازمند ظرفیت حرفه ای، سیاست گذاری، فناوری، و سازوکارهای کیفی است. بنابراین مسئله اصلی مقاله چنین صورت بندی می شود: کتابخانه ها برای پیشبرد فعالیت های علمی و پژوهشی، به چه ابعاد علمی نیاز دارند و این ابعاد چگونه باید با ابعاد کیفی و نظام های ارزیابی و بهبود پیوند بخورند تا کتابخانه بتواند اثرگذاری خود را نشان دهد و تقویت کند. پاسخ به این مسئله، هم برای مدیران دانشگاهی جهت سرمایه گذاری هدفمند اهمیت دارد و هم برای کتابخانه ها جهت بازتعریف نقش، افزایش بهره وری، و ارتقای اعتبار حرفه ای ضروری است.

بخش سوم: مرور ادبیات و چارچوب های نظری مرتبط

مرور ادبیات این حوزه نشان می دهد که دو جریان اصلی در مطالعات کتابخانه های دانشگاهی برجسته است. جریان نخست، بر «نقش و ارزش کتابخانه» در پیامدهای دانشگاهی تمرکز دارد؛ مانند اثر کتابخانه بر موفقیت تحصیلی، کیفیت یادگیری، بهره وری پژوهشی، و ارتقای رتبه علمی دانشگاه. در این نگاه، کتابخانه باید بتواند نشان دهد که خدماتش به نتایج قابل مشاهده و قابل اندازه گیری منجر می شود. این جریان در سال های اخیر با مفهوم ارزش کتابخانه های دانشگاهی و ضرورت ارزیابی اثرگذاری تقویت شده است .

جریان دوم، بر «سنجش کیفیت خدمات» و مدیریت تجربه کاربر استوار است. در این جریان، کیفیت در قالب شکاف میان انتظارات و ادراکات کاربران، یا در قالب ابعاد استاندارد کیفیت خدمات سنجیده می شود. در محیط کتابخانه، ابزارها و مدل هایی مانند سروکوال و لیب کوآل به عنوان رویکردهای رایج سنجش کیفیت خدمات مطرح شده اند . در ادبیات بین المللی، کیفیت خدمات کتابخانه ای به تدریج از سنجش های صرفا آماری مانند تعداد امانت یا شمار مراجعه، به سنجش تجربه و اثرگذاری حرکت کرده است. این تغییر رویکرد در استانداردهای سنجش عملکرد و سنجش اثرگذاری کتابخانه ها نیز قابل مشاهده است؛ جایی که هم شاخص های عملکرد و هم روش های سنجش اثر بر افراد و سازمان ها مطرح می شود .

هم زمان با تحول دیجیتال، ادبیات جدیدی درباره خدمات نوین کتابخانه های دانشگاهی شکل گرفته است. یکی از محورهای مهم، «کتابدار همکار یا تعبیه شده» است؛ یعنی کتابداری که صرفا در کتابخانه منتظر مراجعه کاربر نمی ماند، بلکه در محیط های آموزشی و پژوهشی حضور می یابد و در پروژه های علمی مشارکت می کند. این رویکرد، کتابخانه را به بخش زنده ای از اکوسیستم پژوهش تبدیل می کند .

محور دیگر، «مدیریت داده پژوهشی» و خدمات داده است. با رشد داده محور شدن علم و الزام های نهادی برای برنامه مدیریت داده، کتابخانه ها در بسیاری از کشورها به سمت ارائه خدمات مشاوره ای و گاه فنی در حوزه داده پژوهشی حرکت کرده اند؛ از آموزش تا سیاست گذاری و زیرساخت .

در ادبیات فارسی نیز، چند محور قابل تشخیص است. نخست، تأکید بر نقش کتابخانه های دانشگاهی در حمایت از پژوهش و توصیف چالش های ساختاری و مدیریتی کتابخانه ها .

دوم، گسترش پژوهش های سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ای در ایران، به ویژه با تکیه بر مدل لیب کوآل و نیز مطالعات سروکوآل. این پژوهش ها معمولاً نشان می دهند که شکاف میان سطح مطلوب و سطح ادراک شده کاربران در برخی ابعاد خدمات قابل توجه است و نیاز به برنامه بهبود وجود دارد .

سوم، حرکت به سمت بومی سازی ابعاد کیفیت خدمات و استخراج شاخص های متناسب با بافت کتابخانه های دانشگاهی ایران، که نشان می دهد استفاده مکانیکی از ابزارهای بین المللی بدون توجه به زمینه، ممکن است تصویر دقیقی از کیفیت ارائه نکند . در جمع بندی مرور ادبیات، می توان گفت که مفهوم «پیشبرد پژوهش» در کتابخانه، فقط به «وجود منابع» یا «آمار استفاده» تقلیل پذیر نیست. کتابخانه وقتی در پژوهش اثرگذار است که خدماتش با مراحل چرخه پژوهش همتراز باشد و کیفیت این خدمات نیز به صورت نظام مند سنجیده و بهبود داده شود. این مقاله بر همین پیوند تمرکز می کند و تلاش دارد ابعاد علمی و کیفی را در یک چارچوب یکپارچه توضیح دهد.

بخش چهارم: روش شناسی و رویکرد پژوهش مقاله

این پژوهش از نوع پژوهش های تحلیلی و تلفیقی است و با رویکرد مرور مفهومی و تحلیل ساختاری، تلاش می کند ابعاد علمی و کیفی کتابخانه ها را استخراج و صورت بندی کند. داده های این مقاله از منابع علمی معتبر فارسی و انگلیسی در حوزه علم اطلاعات، مدیریت کیفیت خدمات، استانداردهای ارزیابی کتابخانه، و مطالعات نقش کتابخانه در پژوهش گردآوری و سپس در قالب یک مدل مفهومی ترکیب شده است.

فرایند انجام کار در سه گام اصلی پیش رفته است. در گام نخست، مفهوم «ابعاد علمی کتابخانه» بر اساس چرخه پژوهش و نیازهای پژوهشگر تعریف و به مؤلفه هایی مانند دسترسی به منابع، آموزش و توانمندسازی، خدمات تخصصی پژوهش، مدیریت داده، اخلاق و یکپارچگی علمی، و ارتباطات علمی تفکیک شده است. در گام دوم، مفهوم «ابعاد کیفی کتابخانه» بر اساس ادبیات کیفیت خدمات و استانداردهای ارزیابی، به ابعادی مانند کیفیت خدمات، کیفیت تعامل انسانی، کیفیت فناوری و دسترس پذیری، کیفیت فضا، و کیفیت نظام مدیریت و بهبود تقسیم شده است. در گام سوم، برای پیوند دادن این دو دسته ابعاد، یک چارچوب عملیاتی پیشنهاد شده که شامل سطح خدمات، سطح تجربه و کیفیت، سطح پیامدهای پژوهشی، و سطح حکمرانی و تصمیم سازی است.

با توجه به هدف مقاله که ارائه تبیین و چارچوب مفهومی است، روش شناسی از نوع پیمایشی یا تجربی میدانی نیست؛ اما تلاش شده است پیشنهادهای مقاله به گونه ای باشد که در عمل قابلیت تبدیل به شاخص، ابزار ارزیابی و برنامه بهبود را داشته باشد.

بخش پنجم: تبیین ابعاد علمی کتابخانه ها در پیشبرد پژوهش

در این بخش، ابعاد علمی کتابخانه ها به مثابه ظرفیت هایی معرفی می شود که مستقیماً به کیفیت و سرعت تولید دانش، کاهش خطاهای پژوهشی، و تقویت قابلیت های علمی پژوهشگران کمک می کند.

نخستین بعد، «تضمین دسترسی هوشمند به منابع معتبر» است. پژوهشگر در بسیاری از حوزه ها با انبوهی از تولیدات علمی مواجه است و مسئله اصلی، صرفاً دسترسی نیست بلکه تشخیص اعتبار، پوشش مناسب موضوع، و یافتن منابع کلیدی و به روز است. کتابخانه با توسعه مجموعه های هدفمند، فراهم کردن پایگاه های اطلاعاتی تخصصی، طراحی مسیرهای جستجوی بهینه، و ارائه خدمات جستجوی پیشرفته می تواند زمان رسیدن به ادبیات کلیدی را کاهش دهد و کیفیت مرور ادبیات را بالا ببرد. این نقش زمانی پررنگ تر می شود که پژوهش بین رشته ای یا نوظهور باشد و مسیرهای جستجو مبهم و پراکنده باشند.

دومین بعد، «توانمندسازی پژوهشگر در سواد اطلاعاتی و سواد پژوهشی» است. پژوهشگر بدون مهارت جستجو، ارزیابی منابع، تشخیص سوگیری، و استفاده اخلاقی از اطلاعات، در معرض خطاهای جدی قرار می گیرد. کتابخانه های دانشگاهی می توانند آموزش را از سطح کارگاه های عمومی به سطح برنامه های هدفمند متناسب با رشته، مقطع و پروژه ارتقا دهند. در اینجا، آموزش فقط آموزش کار با پایگاه نیست؛ بلکه شامل فهم سازوکار تولید دانش، منطق استناد، شیوه های ارزیابی مقاله، و آشنایی با چرخه ارتباطات علمی است. چارچوب های جدید سواد اطلاعاتی نیز تأکید دارند که مهارت پژوهش، یک مهارت پیچیده و تدریجی است و باید در طول مسیر تحصیل و پژوهش رشد کند.

سومین بعد، «خدمات تخصصی پژوهش» است. خدماتی مانند مشاوره در انتخاب مجله، آشنایی با ساختار داوری، مدیریت منابع و استناد، شناسایی مجلات و همایش‌های نامعتبر، و راهنمایی در استفاده از ابزارهای تحلیل استنادی و نمایه‌ها می‌تواند کیفیت خروجی پژوهشی را افزایش دهد. همچنین کتابخانه می‌تواند در کنار پژوهشگر برای تدوین راهبرد جستجوی نظام‌مند، طراحی پروتکل مرور نظام‌مند، و مستندسازی فرایند جستجو نقش کلیدی داشته باشد؛ امری که در بسیاری از رشته‌ها برای انتشار پژوهش‌های مروری معتبر ضروری است.

چهارمین بعد، «پشتیبانی از علم باز و ارتباطات علمی» است. امروز انتشار دانش فقط به چاپ مقاله محدود نیست. داده، پیش‌چاپ، کد، گزارش فنی، و مواد مکمل پژوهش هم بخشی از محصول علمی هستند. کتابخانه می‌تواند با توسعه مخازن نهادی، سیاست‌های دسترسی باز، و خدمات مشاوره حقوقی و اخلاقی در حوزه نشر، به افزایش رؤیت‌پذیری و دسترس‌پذیری تولیدات علمی کمک کند. در دانشگاه‌هایی که کتابخانه در این حوزه فعال است، خروجی‌های پژوهشی بیشتر دیده می‌شود و امکان همکاری‌های علمی نیز افزایش می‌یابد.

پنجمین بعد، «مدیریت داده پژوهشی و خدمات داده» است. پژوهش داده‌محور به مدیریت دقیق داده نیاز دارد: برنامه مدیریت داده، ذخیره‌سازی امن، مستندسازی، استانداردهای فراداده، اشتراک‌گذاری و بازاستفاده، و رعایت محرمانگی یا الزامات اخلاقی. کتابخانه با توسعه خدمات مشاوره‌ای یا زیرساختی در این حوزه، می‌تواند کیفیت پژوهش را از درون تقویت کند؛ زیرا داده‌های نامنظم یا غیرقابل بازتولید، اعتبار علمی پژوهش را تضعیف می‌کنند. در ادبیات بین‌المللی نیز بر این نکته تأکید شده که کتابخانه‌ها در حال ورود به قلمرو خدمات داده هستند و به آموزش و ظرفیت‌سازی نیاز دارند.

ششمین بعد، «حکمرانی دانش و پشتیبانی از تصمیم سازی علمی» است. کتابخانه می تواند با تولید گزارش های علم سنجی، تحلیل روندهای نشر، شناسایی حوزه های اولویت دار، و ارائه داشبوردهای اطلاعاتی به مدیران پژوهشی کمک کند. این نقش، کتابخانه را از سطح خدمت رسانی به سطح «مرکز تحلیل اطلاعات علمی» ارتقا می دهد. البته شرط موفقیت آن، دسترسی به داده های معتبر، مهارت های تحلیلی، و پیوند سازمانی با معاونت پژوهشی و گروه های علمی است.

در یک جمع بندی، ابعاد علمی کتابخانه را می توان به سه لایه تقسیم کرد: لایه زیرساختی که شامل منابع و دسترسی است؛ لایه توانمندسازی که شامل آموزش و خدمات تخصصی است؛ و لایه راهبردی که شامل مدیریت داده، علم باز و تحلیل های تصمیم ساز است. هرچه کتابخانه از لایه نخست به لایه های بالاتر حرکت کند، سهمش در پیشبرد پژوهش عمیق تر و قابل دفاع تر می شود.

بخش ششم: تبیین ابعاد کیفی کتابخانه ها و ارتباط آن با اثربخشی پژوهشی

ابعاد کیفی، شرط فعال شدن ابعاد علمی هستند. ممکن است کتابخانه منابع ارزشمندی داشته باشد، اما اگر تجربه دسترسی دشوار باشد، خدمات کند باشد، یا ارتباط انسانی ضعیف باشد، پژوهشگر مسیرهای جایگزین را انتخاب می کند و سرمایه علمی کتابخانه بلااستفاده می ماند. در این بخش، کیفیت در چند بعد کلیدی تبیین می شود.

بعد نخست، «کیفیت خدمات و پاسخگویی» است. کیفیت خدمات به معنی توان کتابخانه در ارائه خدمت درست، در زمان مناسب، با دقت کافی و با کمترین اصطکاک برای کاربر است. عناصر مهم این بعد شامل سرعت پاسخگویی، دقت راهنمایی، شفافیت فرایندها، و قابلیت

اعتماد خدمات است. مدل های رایج سنجش کیفیت خدمات مانند سروکوال بر شکاف میان انتظارات و ادراکات کاربر تأکید دارند و نشان می دهند که کیفیت یک امر ادراکی و تجربه محور است .

بعد دوم، «کیفیت منابع و تناسب مجموعه با نیاز پژوهش» است. کیفیت منابع فقط با تعداد عناوین سنجیده نمی شود. تناسب مجموعه با رشته های فعال دانشگاه، به روز بودن، پوشش زبان و نوع منابع، دسترسی پیوسته به اشتراک ها، و امکان دسترسی از راه دور، همگی در تجربه پژوهشگر اثر دارد. همچنین وجود ابزارهای کشف منابع و یکپارچگی دسترسی میان پایگاه ها، کیفیت ادراک شده را افزایش می دهد.

بعد سوم، «کیفیت تعامل انسانی و سرمایه حرفه ای کتابداران» است. در بسیاری از موقعیت ها، پژوهشگر با اضطراب پژوهشی، سردرگمی در جستجو، یا فشار زمانی مواجه است. کیفیت تعامل انسانی یعنی کتابدار بتواند مسئله پژوهش را بفهمد، مسیر راهنمایی را دقیق و محترمانه ارائه کند، و اعتماد پژوهشگر را جلب کند. ادبیات کلاسیک حتی به پدیده اضطراب کتابخانه ای اشاره کرده است؛ یعنی احساس نگرانی یا ناتوانی در استفاده از کتابخانه که می تواند مانع مراجعه و استفاده شود .

بعد چهارم، «کیفیت فناوری، دسترسی پذیری و تجربه کاربری دیجیتال» است. بخش بزرگی از پژوهش امروز در محیط دیجیتال انجام می شود. اگر سامانه ها پیچیده، پراکنده، کند، یا ناپایدار باشند، پژوهشگر هزینه ذهنی زیادی پرداخت می کند. کیفیت دیجیتال شامل طراحی مناسب رابط کاربری، یکپارچگی احراز هویت، دسترسی از بیرون دانشگاه، راهنماهای روشن،

و پشتیبانی آنلاین کارآمد است. این بعد در عمل با رضایت کاربر از خدمات الکترونیکی و میزان استفاده واقعی پیوند می خورد.

بعد پنجم، «کیفیت فضا و محیط یادگیری و پژوهش» است. کتابخانه فقط محل نگهداری کتاب نیست؛ می تواند فضای تمرکز فردی، فضای کار گروهی، فضای کار با داده و نرم افزار، و حتی فضای گفتگوی علمی باشد. کیفیت فضا با عواملی مانند آرامش، نور، تجهیزات، دسترس پذیری، ساعات کار، و امکانات پژوهشی سنجیده می شود. در دانشگاه های پژوهش محور، کتابخانه اغلب به «مرکز یادگیری» یا «مرکز حمایت پژوهش» نزدیک می شود و فضاهای متنوع متناسب با سبک های کاری ایجاد می کند.

بعد ششم، «کیفیت نظام مدیریت، ارزیابی و بهبود مستمر» است. کیفیت پایدار، محصول مدیریت مبتنی بر داده است. کتابخانه باید بتواند کیفیت را به طور دوره ای پایش کند، شکاف ها را شناسایی کند، از بازخورد کاربران استفاده کند، و تغییرات را مستندسازی و ارزیابی کند. استانداردهای بین المللی در حوزه شاخص های عملکرد و سنجش اثرگذاری، ابزارهایی برای این هدف پیشنهاد می کنند و نشان می دهند که ارزیابی باید فراتر از شمارش فعالیت ها باشد و به پیامدها نزدیک شود.

در ایران نیز مطالعات متعددی بر سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها متمرکز بوده اند. برخی پژوهش های مروری نشان داده اند که مدل لیب کوآل در مطالعات ایرانی به کار رفته و تصویری از نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات کتابخانه ها ارائه کرده است.

همچنین پژوهش های موردی در کتابخانه های دانشگاهی کشور نشان می دهد که سنجش کیفیت می تواند مؤلفه های نیازمند ارتقا را مشخص کند و به برنامه ریزی بهبود کمک کند.

در یک جمع بندی، ابعاد کیفی را می توان به دو سطح تقسیم کرد: سطح تجربه مستقیم کاربر که شامل خدمات، تعامل انسانی، فناوری و فضاست؛ و سطح مدیریتی که شامل سیاست گذاری، فرایندها، شاخص ها و بهبود مستمر است. هر دو سطح برای اثرگذاری علمی کتابخانه ضروری اند؛ زیرا کیفیت پایین در هر سطح، نقش علمی را تضعیف می کند.

بخش هفتم: پیوند ابعاد علمی و کیفی در قالب یک چارچوب عملیاتی

برای آنکه بحث از سطح توصیف به سطح اقدام نزدیک شود، لازم است ابعاد علمی و کیفی در یک چارچوب عملیاتی به هم متصل شوند. پیشنهاد این مقاله، چارچوبی چهارلایه است که به کتابخانه کمک می کند هم خدمات پژوهشی را طراحی کند و هم کیفیت و اثر آن را بسنجد.

لایه نخست، «خدمت پژوهشی» است. در این لایه، کتابخانه خدمات خود را بر اساس مراحل چرخه پژوهش بسته بندی می کند. به جای فهرستی از خدمات پراکنده، مجموعه ای از بسته ها تعریف می شود؛ مانند بسته پشتیبانی مرور ادبیات، بسته مدیریت استناد و نگارش، بسته انتخاب مجله و اخلاق نشر، بسته خدمات داده پژوهشی، و بسته علم سنجی و رؤیت پذیری. هر بسته باید مخاطب، هدف، ورودی و خروجی مشخص داشته باشد.

لایه دوم، «کیفیت تجربه خدمت» است. هر بسته خدمت، باید با معیارهای کیفیت سنجیده شود. در اینجا می توان از سنجش رضایت، زمان پاسخ، نرخ حل مسئله، و سنجش ادراک کاربران استفاده کرد. مهم این است که کیفیت فقط در گزارش های داخلی خلاصه نشود، بلکه تجربه واقعی پژوهشگر را منعکس کند. ابزارهای سنجش کیفیت خدمات در این مرحله نقش دارند و می توانند نقاط اصطکاک را نشان دهند.

لایه سوم، «پیامد پژوهشی» است. در این لایه، کتابخانه به دنبال نشانه‌های قابل مشاهده اثرگذاری بر پژوهش است. نمونه‌هایی از پیامدها می‌تواند شامل کاهش زمان دسترسی به منابع، افزایش کیفیت مرور ادبیات در پایان‌نامه‌ها، کاهش خطاهای استنادی، افزایش استفاده از منابع معتبر، افزایش تعداد داده‌های مستندسازی شده، افزایش سپرده‌گذاری در مخزن نهادی، یا افزایش رؤیت‌پذیری تولیدات علمی باشد. این پیامدها بسته به رشته و سیاست دانشگاه متفاوت است، اما اصل مشترک این است که کتابخانه باید نشان دهد خدماتش به تغییر در رفتار پژوهشی یا خروجی پژوهشی منجر شده است. ادبیات ارزش کتابخانه نیز بر ضرورت توجه به همین پیامدها تأکید می‌کند.

لایه چهارم، «حکمرانی و تصمیم‌سازی» است. این لایه شامل سیاست‌ها، بودجه، سرمایه انسانی، همکاری‌های بین‌بخشی، و نظام گزارش‌دهی است. اگر خدمات پژوهشی و کیفیت آن سنجیده شود اما در تصمیم‌سازی دانشگاه وارد نشود، چرخه بهبود ناقص می‌ماند. کتابخانه باید در تعامل با معاونت پژوهشی، تحصیلات تکمیلی، فناوری اطلاعات و گروه‌های آموزشی، نقش خود را تثبیت کند و داده‌های ارزیابی را به زبان تصمیم‌سازان ترجمه کند.

ویژگی مهم این چارچوب، امکان اجرا در سطوح مختلف بلوغ است. کتابخانه‌ای که در آغاز مسیر است، می‌تواند با تعریف یک یا دو بسته خدمت و سنجش کیفیت آنها شروع کند. کتابخانه‌ای که بلوغ بیشتری دارد، می‌تواند خدمات داده پژوهشی و تحلیل‌های علم‌سنجی را توسعه دهد و شاخص‌های اثرگذاری را دقیق‌تر کند.

بخش هشتم: چالش ها و الزامات ارتقای نقش علمی و کیفی کتابخانه ها

اجرای عملی نقش های علمی و نظام کیفیت در کتابخانه با چالش هایی روبه روست که شناخت آنها برای ارائه راه حل واقع بینانه ضروری است.

چالش نخست، «محدودیت منابع و بودجه» است. بسیاری از کتابخانه ها با افزایش قیمت اشتراک پایگاه ها، کاهش بودجه ارزی، و محدودیت های تأمین منابع روبه رو هستند. راه حل پایدار در این حوزه، صرفاً افزایش بودجه نیست؛ بلکه بهینه سازی سبد منابع، استفاده از مدل های اشتراک کنسرسیومی، توسعه دسترسی باز، و تمرکز بر نیازهای اولویت دار پژوهشی است.

چالش دوم، «شکاف مهارتی و نیاز به توسعه حرفه ای» است. نقش های جدید مانند خدمات داده، علم سنجی، یا پشتیبانی نشر علمی، نیازمند مهارت های ترکیبی است. کتابخانه باید برنامه توسعه حرفه ای مستمر داشته باشد، نقش ها را تخصصی کند، و مسیرهای یادگیری سازمانی تعریف کند.

چالش سوم، «ضعف یکپارچگی سامانه ها و تجربه دیجیتال» است. پژوهشگر با سامانه های متعدد مواجه می شود و اگر این سامانه ها یکپارچه نباشند، کیفیت ادراک شده کاهش می یابد. راهکار، حرکت به سمت معماری خدمات یکپارچه، راهنماهای کاربردی، و پشتیبانی دیجیتال سریع است.

چالش چهارم، «فاصله سازمانی کتابخانه از مدیریت پژوهش» است. اگر کتابخانه در ساختار دانشگاه صرفاً یک واحد خدماتی تلقی شود و در برنامه ریزی پژوهش حضور نداشته باشد،

نقش علمی اش محدود می ماند. ضروری است کتابخانه در سیاست گذاری پژوهش، آموزش تحصیلات تکمیلی، و برنامه های ارتقای کیفیت پژوهش مشارکت داده شود.

چالش پنجم، «اندازه گیری اثر گذاری» است. سنجش اثر گذاری پیچیده تر از سنجش فعالیت است، زیرا متغیرهای زیادی بر خروجی پژوهش اثر دارند. اما با استفاده از استانداردهای سنجش عملکرد و روش های سنجش اثر، می توان به ترکیبی از داده های کمی و کیفی رسید که تصویر قابل دفاعی از نقش کتابخانه ارائه کند .

در ادبیات فارسی نیز بر اهمیت بازنگری در وضعیت کتابخانه های دانشگاهی و تقویت نقش آنها در پژوهش تأکید شده است .

همچنین تجربه پژوهش های سنجش کیفیت خدمات در ایران نشان می دهد که بدون برنامه بهبود، سنجش کیفیت به گزارش های تکراری تبدیل می شود. بنابراین، باید سنجش کیفیت به چرخه تصمیم و اقدام پیوند بخورد .

نتیجه گیری و پیشنهادات

این مقاله نشان داد که کتابخانه ها برای پیشبرد فعالیت های علمی و پژوهشی، به ترکیبی از ابعاد علمی و کیفی نیاز دارند. ابعاد علمی، کتابخانه را به بخشی از چرخه پژوهش تبدیل می کند؛ از دسترسی هوشمند به منابع تا توانمندسازی سواد اطلاعاتی، خدمات تخصصی پژوهش، پشتیبانی علم باز، خدمات داده پژوهشی و تحلیل های تصمیم ساز. ابعاد کیفی، تضمین می کند که این ظرفیت ها به تجربه موفق پژوهشگر تبدیل شوند و استفاده واقعی شکل بگیرد؛ از کیفیت پاسخگویی و تعامل انسانی تا کیفیت فناوری، فضا و نظام بهبود مستمر.

برای حرکت عملی، پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های دانشگاهی دست کم پنج اقدام را در اولویت قرار دهند.

اقدام نخست، طراحی «بسته‌های خدمات پژوهشی» بر اساس مراحل چرخه پژوهش و نیازهای واقعی تحصیلات تکمیلی و اعضای هیئت علمی است.

اقدام دوم، استقرار یک نظام سنجش کیفیت ترکیبی است که هم ادراک کاربران را بسنجد و هم شاخص‌های عملکرد را پایش کند و نتایج آن را به برنامه بهبود ترجمه نماید.

اقدام سوم، توسعه سرمایه انسانی است؛ از طریق آموزش‌های تخصصی، تقسیم نقش‌ها، و ایجاد مسیرهای حرفه‌ای در حوزه‌هایی مانند خدمات داده، نشر علمی و علم سنجی.

اقدام چهارم، ارتقای تجربه دیجیتال با تمرکز بر یکپارچگی دسترسی، ساده‌سازی مسیرهای استفاده، و پشتیبانی آنلاین کارآمد است.

اقدام پنجم، تقویت جایگاه سازمانی کتابخانه در مدیریت پژوهش دانشگاه است؛ به گونه‌ای که کتابخانه در سیاست‌گذاری و تصمیم‌سازی پژوهشی مشارکت داشته باشد و بتواند اثرگذاری خود را در زبان مدیریتی دانشگاه ارائه کند. در نهایت، کتابخانه‌ای در پیشبرد پژوهش موفق است که هم «علمی» عمل کند، یعنی با پژوهشگر در فرایند تولید دانش همراه شود، و هم «کیفی» عمل کند، یعنی تجربه پژوهشگر را بهبود دهد و به صورت نظام‌مند پاسخگو و یادگیرنده باشد. پیوند این دو، کتابخانه را از حاشیه به متن نظام علم منتقل می‌کند.

منابع و مآخذ

کوکبی، مرتضی. کتابخانه های دانشگاهی و پژوهش: پژوهش موردی. تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، دوره ۵، دفتر ۲۸ و ۲۹، فروردین ۱۳۷۷، صفحات ۷۹ تا ۹۳.

اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ رزمی شندی، مسعود؛ نوروزی، یعقوب. کیفیت خدمات کتابخانه های ایران: بررسی پژوهش های مدل لیب کوآل در ایران. تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، دوره ۴۷، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۲، صفحات ۱۹۱ تا ۲۰۸.

جلالی دیزجی، علی؛ جباری، لیلا. سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لیب کوآل. فصلنامه بازیابی دانش و نظام های معنایی، دوره ۴، شماره ۱۲، آبان ۱۳۹۶، صفحات ۱۰۹ تا ۱۲۹.

بحرینی زاده، منیجه. تبیین ابعاد، شاخص ها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی از دیدگاه استفاده کنندگان با استفاده از مدل تعدیل شده سروکوال و لیب کوال: مطالعه کتابخانه دانشگاه خلیج فارس بوشهر. کتابداری و اطلاع رسانی، دوره شانزدهم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۲، صفحات ۱۲۳ تا ۱۴۳.

Oakleaf, Megan. The Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report. Chicago: Association of College and Research, American Library Association, ۲۰۱۰.

International Organization for Standardization. ISO ۱۱۶۲۰:۲۰۱۴ Information and: Library performance indicators. Geneva: ISO, ۲۰۱۴.

International Organization for Standardization. ISO ۱۶۴۳۹:۲۰۱۴
Information and documentation: Methods and procedures for assessing
the impact of libraries. Geneva: ISO, ۲۰۱۴.

Association of College and Research Libraries. Framework for
Information Literacy for Higher Education. Chicago: ACRL, American
Library Association, ۲۰۱۶.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L.
SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer
Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Volume ۶۴, Issue ۱,
۱۹۸۸, pages ۱۲-۳۷.

Tenopir, Carol, Sandusky, Robert J., Allard, Suzie, and Birch, Ben.
Research data management services in academic research libraries and
perceptions of librarians. Library & Information Science Research,
Volume ۳۶, Issue ۲, ۲۰۱۴, pages ۸۴-۹۰.

Kvenild, Cassandra, and Calkins, Kaijsa (eds.). Embedded Librarians:
Moving Beyond One-Shot Instruction. Chicago: Association of College
and Research Libraries, ۲۰۱۱.

Mellon, Constance A. Library Anxiety: A Grounded Theory and Its
Development. College & Research Libraries, Volume ۴۷, Issue ۲, ۱۹۸۶,
pages ۱۶۰-۱۶۵.