

بررسی چگونگی ارائه خدمات فنی قراردادی به کتابخانه‌ها

عفت السادات اسلامیه^۱

چکیده

پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی با رویکردی توصیفی، چگونگی ارائه خدمات قراردادی به کتابخانه‌ها را از سوی شرکت‌های ارائه دهنده این خدمات در شهر تهران بررسی می‌کند. اطلاعات مورد نیاز پژوهش از طریق توزیع پرسشنامه میان جامعه مورد مطالعه، شامل مدیران ۲۷ شرکت ارائه‌دهنده خدمات فنی در شهر تهران گردآوری شده است. هدف از این بررسی شناخت نقاط قوت و ضعف شرکت‌ها در ارائه خدماتشان به کتابخانه‌ها، و پیشنهاد راه‌های مطلوب برای رفع کمبودها و تقویت نقاط قوت به منظور ارائه صحیح این خدمات و در نتیجه استفاده بهتر از آنهاست.

کلیدواژه‌ها

خدمات فنی، خدمات قراردادی، کتابخانه‌ها، تهران

مقدمه

تأمین خدمات در قالب انعقاد قرارداد با پیمانکار خارج از سازمان^۲، که از این پس در تحقیق حاضر از آن به عنوان "خدمات قراردادی" نام برده خواهد شد، شیوه‌ای است که از دهه ۱۹۹۰ در علم مدیریت مطرح شده است و مؤسسات و سازمان‌ها به آن به مثابه یک ابزار مدیریتی برای افزایش کارایی و بهره‌وری توجه کرده‌اند (۹). تقلیل هزینه‌ها، دسترسی به مهارت‌های تخصصی و

تمرکز بیشتر بر توانایی‌های اصلی از دلایل هستند که بسیاری از سازمان‌ها و مؤسسات خدماتی به ویژه کتابخانه‌ها را به استفاده از خدمات قراردادی ترغیب کرده‌اند (۱۳): ذیل "Outsourcing"^۳ در سال‌های اخیر کتابخانه‌های مختلف از خدمات قراردادی استفاده کرده‌اند که شاید رایج‌ترین شکل آن به کارگیری "خدمات فنی قراردادی"^۴ است (۹).

2. Outsourcing

3. Outsourcing Technical Services

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی Sobelaeaslami@Yahoo.com

تأمین قراردادی خدمات فنی در کتابخانه‌ها، شیوه‌ای جدید برای رفع کمبود نیروهای متخصص و بودجه، و ایجاد تحول در فعالیت‌های پر هزینه و کند این گونه خدمات است، که امروزه برای کتابخانه‌ها مقبول‌تر است و به صورت فرایندم‌ای به کار گرفته می‌شود (۷: ۲۹۹).

از آنجاکه سازماندهی مؤثر و سریع منابع برای پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان در کتابخانه‌ها اهمیت خاصی دارد، لذا شاید استفاده از خدمات فنی قراردادی، البته در صورت ارائه اصولی و صحیح آن توسط شرکت‌ها، بتواند راهی مناسب برای دستیابی به نتیجه مطلوب شود.

بیان مسئله

خدمات قراردادی فعالیتی ساده نیست، بلکه استفاده از آن مستلزم برنامه‌ریزی دقیق است. در آغاز برنامه‌ریزی هرگونه خدمات قراردادی، عقاید و نظریات گوناگون درباره هدف و دامنه برنامه، اینکه نتیجه نهایی برنامه چه خواهد شد و

تأمین قراردادی خدمات فنی در کتابخانه‌ها، شیوه‌ای جدید برای رفع کمبود نیروهای متخصص و بودجه، و ایجاد تحول در فعالیت‌های پر هزینه و کند این گونه خدمات است.

چگونه برنامه انجام خواهد شد؟ وجود دارد. مرحله آغازین برنامه، گردآوری عقاید و نظریات، و استناد به آنها برای شکل‌گیری و طراحی برنامه خدمات قراردادی و در نهایت اعمال آنها در اجرای این برنامه است.

طی نشست انجمن کتابداران آمریکا در ۱۹۹۹، نظریات بسیاری در زمینه برنامه‌ریزی خدمات فنی قراردادی به منظور اجرای موفق آن ارائه شد و آنچه در این مباحث روی آن بسیار تأکید شد، بررسی چگونگی عملکرد شرکت‌های ارائه دهنده این خدمات و ارزشیابی مستمر نتایج آن از سوی کتابخانه‌ها بود (۳: ۵۸).

موفقیت طرح‌های قراردادی مستلزم رعایت اصولی از سوی طرفین قرارداد است. ری^۱ در مقاله خود به نقل از کری شرک، از ارائه‌دهندگان این نوع خدمات، به چند اصل مهم در این زمینه اشاره می‌نماید: تعهد (شرکت در

اهداف راهبردی بلندمدت)؛ توانمندی (دانش و مهارت فنی متقابل)؛ واقع‌بینی (اندازه، امکانات و انتظارات معقول)؛ ارتباطات (سریع، مکرر و وسیع در هر دو سازمان و میان هر دو سازمان (کتابخانه/بیمه‌انکار))؛ وضوح (توصیف دقیق اهداف)؛ اخلاقیات (صداقت و شرافت به عنوان بخشی از هر رابطه متقابل) (۱۰: ۲۹۲).

آنچه در چنین توافق‌هایی باید بیشتر بر آن تأکید شود، یک قرارداد معقول برای طرفین است و نه سود بیشتر. همه جوانب کار باید به گونه‌ای در نظر گرفته شود که توافق کامل طرفین قرارداد را به دنبال داشته باشد. موفقیت طرح تأمین خدمات در قالب انعقاد قرارداد، در گرو تمرکز بر نتایج آن است و این مسئله زمانی محقق می‌شود که نتایج قابل سنجش، اندازه‌گیری و قابل مقایسه با معیارهای از پیش تعیین شده باشد.

بررسی‌ها نشان می‌دهد که استفاده کتابخانه‌ها از خدمات قراردادی در حال افزایش است. (۴: ۲۱۰، ۸: ۵۵۱). در سال‌های اخیر در ایران نیز، شاهد استفاده کتابخانه‌ها از انواع خدمات قراردادی از جمله خدمات فنی قراردادی هستیم. علی‌رغم استفاده کتابخانه‌ها از این نوع خدمات، تاکنون تحقیقی در این زمینه انجام نشده است. با توجه به نقش و اهمیت چگونگی عملکرد شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات قراردادی در استفاده بهینه از این گونه خدمات، پژوهش حاضر به بررسی چگونگی ارائه خدمات فنی قراردادی به کتابخانه‌ها، از سوی شرکت‌های ارائه‌دهنده این خدمات در شهر تهران می‌پردازد. این تحقیق در سال ۱۳۸۲ انجام شده است.

پرسش‌های اساسی

پژوهش حاضر در پی یافتن پاسخ‌های لازم برای پرسش‌های اساسی زیر است:

۱. شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات فنی در قالب انعقاد قرارداد به کدام یک از انواع کتابخانه‌ها بیشتر خدمات خود را عرضه می‌کنند؟
۲. ارائه خدمات فنی قراردادی به کتابخانه‌ها توسط این شرکت‌ها بیشتر از چه مقوله‌ای است؟
۳. خدمات فنی قراردادی ارائه شده به کتابخانه‌ها، بیشتر مربوط به چه نوع منابعی است؟

۴. عملکرد شرکت‌ها در زمینه ارائه خدمات فنی قراردادی به کتابخانه‌ها چگونه است؟
 ۵. عوامل مؤثر در ارتقاء خدمات شرکت‌ها کدامند؟

هدف و فایده پژوهش

در حالی که استفاده از خدمات فنی قراردادی در کتابخانه‌ها در نقش ابزاری راهبردی برای بیشترین استفاده از منابع مالی و انسانی در حال افزایش است و تعدادی از کتابخانه‌های کشورمان نیز از این شیوه‌مدیریتی سود می‌جویند، تا به حال در زمینه چگونگی ارائه این خدمات در کشور هیچ تحقیقی انجام نشده است. هدف این پژوهش تعیین چگونگی ارائه خدمات فنی قراردادی به کتابخانه‌ها از سوی شرکت‌های ارائه‌دهنده این خدمات در شهر تهران است و از مهم‌ترین فواید آن، علاوه بر تازگی موضوع، کمک به مسئولان امر در برنامه‌ریزی‌های آتی برای اخذ تصمیم و سیاست‌های کارآمد در ارائه بهتر این خدمات و در نتیجه استفاده بهینه از آن است.

روش و جامعه پژوهش

در این پژوهش از روش پیمایش توصیفی استفاده شده است. با تدوین پرسشنامه‌ای با سوالات بسته، اطلاعات جمع‌آوری شده که پس از آزمون در جامعه‌ای محدود، و رفع ابهامات و افزودن سؤالات لازم، آن‌گاه پرسشنامه نهایی میان جامعه آماری توزیع شد. جامعه آماری تحقیق حاضر را مدیران ۲۷ شرکت ارائه‌دهنده خدمات فنی قراردادی به کتابخانه‌ها در سطح شهر تهران تشکیل می‌دهند.

پیشینه در ایران

طی سال‌های گذشته شاهد رشد و توسعه استفاده از خدمات فنی در کتابخانه‌ها در قالب انعقاد قرارداد با شرکت‌ها یا افراد خارج از سازمان، به منزله راهبردی جدید در تأمین این خدمات بودیم. گر چه چنین رویکردی، شیوه تأمین این خدمات را دگرگون کرده است و می‌تواند ماهیت این خدمات را نیز تحت تأثیر قرار دهد، اما تاکنون در مورد این تدبیر جدید مدیریتی هیچ‌گونه تحقیق متون در ایران انجام نشده است.



پیشینه در خارج از ایران

در بانک اطلاعاتی مؤسسه بین‌المللی میکروفیلم‌های دانشگاه^۱ قابل دسترس از طریق اینترنت رزنت و همچنین بانک‌های اطلاعاتی موجود در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران جستجو شد ولی متأسفانه هیچ تحقیقی در قالب پایان‌نامه در موضوع پژوهش یافت نشد. اما از طریق جستجو در اینترنت و همچنین بانک اطلاعات علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی^۲، تعدادی مقاله تحقیقی مرتبط با موضوع پژوهش یافته شد:

۱. در مقاله‌ای با عنوان "تأثیر خدمات قراردادی و خصوصی‌سازی در مدیریت و خدمات کتابخانه‌ها: فهرست‌نویسی قراردادی" که توسط انجمن کتابداران امریکا انتشار یافته است، به تعدادی بررسی تحقیقی در زمینه استفاده از خدمات قراردادی در کتابخانه‌ها اشاره شده است که از این قرارند:

- الف. شورای کتابخانه‌های شهری^۳ در ۱۹۹۸، در تحقیقی در زمینه وضعیت استفاده از خدمات قراردادی میان ۱۲۷ کتابخانه عضو به نتایج زیر دست یافت:
- الف-۱. همه کتابخانه‌های مورد بررسی از بیمانکاران در تأمین برخی فعالیت‌هایشان استفاده کرده‌اند.
- الف-۲. بیش از نیمی از کتابخانه‌ها، افزایش میزان

استفاده از خدمات قراردادی را برای آینده پیش بینی کرده‌اند. الف-۳. حدود ۶۱ درصد از کتابخانه‌های مورد بررسی، انجام خدمات فهرست‌نویسی را به پیمانکار واگذار کرده‌اند.

الف-۴. مهم‌ترین دلایل استفاده از خدمات قراردادی در این تحقیق، استفاده بهینه از کارکنان، افزایش کارایی و ارائه خدمات بهتر به مراجعان ذکر شده است. صرفه‌جویی در هزینه، آخرین دلیل استفاده از این نوع خدمات بیان شده است.

ب. در ۱۹۷۷ بررسی تطبیقی در زمینه وضعیت استفاده از خدمات قراردادی میان ۱۰۹ کتابخانه عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۵ و ۱۱۰ کتابخانه دانشگاهی انجام شد. یافته‌های این بررسی که فقط ۶۹ کتابخانه تحقیقاتی و ۷۰ کتابخانه دانشگاهی در آن شرکت کردند، نشان داد که در مجموع ۸۸ کتابخانه فهرست‌نویسی قراردادی استفاده کرده‌اند (۲۹۹ کتابخانه تحقیقاتی (۷۱ درصد) و ۳۹ کتابخانه دانشگاهی (۵۶ درصد)). ۶۰ درصد از کتابخانه‌ها اظهار داشته‌اند: "تبدیل فهرست دستی به رایانه‌ای" را به پیمانکار واگذار کرده‌اند. پیمانکار اصلی ارائه‌دهنده این خدمات به کتابخانه‌ها، نیز "مرکز کتابخانه‌های رایانه‌ای پیوسته" ذکر شده است. در این گزارش به این مطلب نیز اشاره شده است که این مرکز طی فعالیت خود، خدمات "فهرست‌نویسی فوری" و "تبدیل فهرست دستی به رایانه‌ای" را به صدها کتابخانه عرضه کرده است (۶).

۲. یور و هیلر^۶ در مقاله خود با عنوان "طبقه‌بندی متمرکز منابع کتابخانه: مطالعه‌ای معیاری" چنین گزارش داده‌اند:

گروه مدیریت کتابخانه دانشگاه هادرزفیلد انگلستان در ۱۹۹۹، در مطالعه‌ای آزمایشی به بررسی رویه‌های جایگزین در انجام خدمات فهرست‌نویسی و رده‌بندی منابع علوم بهداشت، اقدام نمود. نتایج بررسی این گروه که بر ایجاد معیاری مناسب برای افزایش کارایی بر حسب سرعت و هزینه انجام خدمات فنی، دسترسی پذیری منابع و همچنین مقایسه انجام این خدمات در دو نظام دستی و ماشینی متمرکز بود، نشان داد: باگزینش تدابیری ویژه از جمله استفاده از خدمات فنی قراردادی، می‌توان به صرفه‌جویی‌های قابل ملاحظه‌ای در زمان و هزینه انجام این خدمات دست یافت (۱۱: ۲۳).

۳. براون و فورسیت^۷ در تحقیق خود با عنوان "شکل‌گیری یک طرح تصویبی: چگونگی کتابداران دانشگاهی برای انتخاب و عملکرد پیمانکار، خدمات را ارزیابی می‌کنند؟"، که از طریق توزیع پرسشنامه میان ۳۹۱ کتابدار دانشگاهی انجام شد، به نتایج زیر دست یافتند: الف- خدمات متداول و رایجی که معمولاً در مدیریت طرح‌های تصویبی در نظر گرفته می‌شود از قبیل نموداری کردن طرح، خدمات سفرش، خدمات مشتری، میزان تخفیف و سوابق و اعتبار شرکت از سوی کتابداران تأکید شده بود. ب. واگذاری خدمات فنی به پیمانکاران در مقاطعی خاص، از سوی کتابداران گزینه‌ای پایدار و بسیار سودمند ارزیابی شده بود.

ج. کتابخانه‌هایی با بودجه مصوب زیر ۱۰۰۰۰۰ دلار، در مقایسه با کتابخانه‌های بزرگ تر در سطحی مشابه، از رضایت بیشتری نسبت به برنامه‌های قراردادی برخوردار بودند (۱: ۲۳۱).

۴. بانلر و گارچا^۸ نیز تحقیقی با عنوان "فهرست‌نویسان در کتابخانه‌های دانشگاهی، شکل‌گیری وظایف و گسترش آنها" انجام دادند. این تحقیق که به منظور بررسی تغییر وظایف کتابداران در ده سال گذشته انجام شده بود، از طریق توزیع ۲۷۱ پرسشنامه در میان کتابداران دانشگاهی تحت نظارت انجمن کتابداران امریکا، صورت گرفت. یافته‌های تحقیق نشان داد: تغییرات بسیاری در وظایف فهرست‌نویسان به وجود آمده است. دلیل اصلی این تغییرات، افزایش استفاده از فهرست‌نویسی قراردادی به ویژه فهرست‌نویسی نسخه‌برداری و فهرست‌نویسی منابع زبان بیگانه ذکر شده است. زیرا استفاده از این نوع خدمات، برای فهرست‌نویسان فرصتی به وجود آورده است تا بتوانند از مهارت‌های خود در ویرایش و اصلاح رکوردها، مشارکت در امور مدیریتی، فهرست‌نویسی و کنترل صحت منابع اینترنتی، آموزش اینترنت و طراحی صفحه وب، استفاده نمایند (۵: ۳۱۱).

شیوه‌های تجزیه و تحلیل یافته‌ها و نتیجه‌گیری
برای سنجش متغیرهای در نظر گرفته شده در این پژوهش، از یک پرسشنامه ۲۷ سؤالی استفاده شد. سؤالات پرسشنامه از دو بخش مجزا تشکیل شدند. سؤالات ۱ الی ۱۱ به دریافت اطلاعات فردی و توصیفی

1. ARL = Association of Research Libraries
2. Retrospective Conversion
3. OCLC = Online Computer Library Center
4. Promptcat

5. Weaver & Hiller
6. Brown & Forsyth
7. Butler & Garcha

جامعه مورد مطالعه می‌پرداخت و سوالات ۱۲ الی ۲۷ با استفاده از یک طیف ۵ گزینه‌ای در مقیاس لیکرت به سنجش متغیرهای اصلی پژوهش پرداخت. نحوه نمره‌گذاری مقیاس لیکرت براساس روش‌های رایج، برای گزینه‌های ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ در نظر گرفته شد و سپس با مجموع نمرات وضعیت هر مورد برای یک متغیر خاص تعیین شد و در نهایت با استفاده از آزمون غیرپارامتریک کای دو (X^2)، تفاوت میان نتایج به دست آمده بررسی شد. به منظور تعیین اعتبار پرسشنامه، پس از نهایی‌سازی ورود اطلاعات از طریق برنامه رایانه‌ای اس.پی.اس.اس میزان اعتبار پرسشنامه به وسیله آلفای

با اندکی تفاوت به کتابخانه‌های دانشگاهی عرضه نموده‌اند (جدول ۱). اینکه کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی بالاترین میزان فراوانی را به خود اختصاص دادند شاید به این دلیل باشد که قابل دسترس نمودن اطلاعات به ویژه اطلاعات روزآمد، در این نوع کتابخانه با توجه به نوع استفاده‌کنندگان آنها نسبت به دیگر انواع کتابخانه، اهمیت بیشتری دارد. از آنجاکه کتابخانه‌های تخصصی و حتی بسیاری از کتابخانه‌های دانشگاهی را می‌توان در شمار کتابخانه‌های پژوهشی و علمی - تحقیقاتی قرار داد (۱: ۲۳)، و با توجه به اینکه اطلاعات ابزار اولیه هر پژوهشی است، این مهم را می‌توان کاملاً توجیه نمود.

جدول ۱. میزان ارائه خدمات فنی به انواع کتابخانه‌ها

میزان ارائه خدمات فنی	کتابخانه‌های دانشگاهی		کتابخانه‌های عمومی		کتابخانه‌های تخصصی		کتابخانه‌های آرشیوی		کتابخانه‌های کودکان و ...		کتابخانه ملی	
	فراوانی	اعتبار	فراوانی	اعتبار	فراوانی	اعتبار	فراوانی	اعتبار	فراوانی	اعتبار	فراوانی	اعتبار
هیچ	۶	۶	۱۳	۱۳	۲	۲	۱۱	۱۱	۲۳	۲۳	۲۲	۲۲
کم	۳	۶	۵	۱۰	۲	۴	۸	۱۶	۳	۶	۲	۲
متوسط	۶	۱۸	۵	۱۵	۱۳	۲۹	۵	۱۵	-	-	۲	۶
زیاد	۶	۲۲	۲	۸	۴	۱۶	۳	۱۲	۱	۲	۱	۴
خیلی زیاد	۶	۳۰	۲	۱۰	۶	۳۰	-	-	-	-	-	-
کل	۲۷	۸۲	۲۷	۵۲	۲۷	۹۱	۲۷	۵۲	۲۷	۲۳	۲۷	۱۲

$$X^2 = 27/82 \quad df=5 \quad \alpha=1/5$$

گرونیاج (B) محاسبه گردید که اعتبار آن در سطح قابل اعتنائی مشاهده شد.

نتایج یافته‌ها نشان داد شرکت‌ها طی بیست سال فعالیت خود در زمینه ارائه خدمات فنی به کتابخانه‌ها، بیشترین خدمات خود را به کتابخانه‌های تخصصی و سپس

شرکت‌ها در انجام فعالیت‌ها، بیشتر از کارکنانی که از نظر تخصص وضعیت نسبتاً مطلوبی (۳۶/۲ درصد با مدرک کارشناسی، ۲۰/۷ درصد با مدرک کارشناسی ارشد) داشتند (جدول ۲). ولی تجربه آنها کم بوده است (میان ۱ تا ۵ سال به میزان ۴۱/۷ درصد) (جدول ۳)، استفاده نکردند.

جدول ۲. توزیع فراوانی میزان تحصیلات و رشته‌های تحصیلی کارکنان شرکت‌ها

میزان تحصیلات و رشته‌های تحصیلی کارکنان شرکت	کارردانی		کارشناسی		کارشناسی ارشد		دکترای		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کتابداری و اطلاع‌رسانی	۱۴	۵۰۹	۸۶	۳۶/۲	۲۹	۲۰/۷	۶	۲/۶	۱۵۵	۵۵/۲
دیگر رشته‌های تحصیلی	۱۳	۵۰۵	۲۶	۱۹/۵	۱۹	۸	۴	۱/۶	۸۲	۲۹/۶
کل	۲۷	۱۱۱۲	۱۳۲	۵۵/۷	۶۸	۲۷/۷	۱۰	۲/۲	۲۳۷	۱۰۰

جدول ۳. توزیع فراوانی سوابق کاری کارکنان شرکت‌ها در کتابخانه‌ها

درصد	فراوانی	سوابق کاری کارکنان شرکت‌ها در کتابخانه (سال)
۴۱/۷	۱۰۸	۵-۱
۲۶/۲	۶۸	۱-۶
۱۲	۳۱	۱۵-۱۱
۵/۸	۱۵	۲۰-۱۶
۸/۵	۲۲	۲۵-۲۱
۵/۸	۱۵	بیشتر از ۲۵
۱۰۰	۲۵۸	کل

بیشترین بخش فعالیت شرکت‌ها در ارائه خدماتشان به کتابخانه‌ها مربوط به فهرست‌نویسی و آماده‌سازی کل منابع بوده است (جدول ۴). شاید بتوان دلیل اصلی این مداوم عملکرد شرکت‌ها ممکن است تأثیر منفی بر کیفیت خدمات عرضه شده از سوی آنها را به دنبال داشته باشد.

جدول ۴. میزان ارائه خدمات فنی قراردادی به کتابخانه‌ها در اشکال مختلف

میزان ارائه خدمات در اشکال مختلف	فهرست‌نویسی کل منابع کتابخانه		فهرست‌نویسی بخش از منابع کتابخانه		فهرست‌نویسی و آماده‌سازی کل منابع کتابخانه		فهرست‌نویسی و آماده‌سازی بخشی از منابع کتابخانه	
	فراوانی	امتیاز	فراوانی	امتیاز	فراوانی	امتیاز	فراوانی	امتیاز
هیچ	۷	۷	۸	۸	۲	۲	۲	۲
کم	۳	۶	۳	۶	۳	۶	۳	۶
متوسط	۴	۱۲	۵	۱۵	۶	۱۸	۹	۲۷
زیاد	۸	۳۲	۱۰	۴۰	۱۰	۴۰	۹	۳۶
عبارت زیاد	۵	۲۵	۱	۵	۶	۳۰	۲	۱۰
کل	۲۷	۸۲	۲۷	۷۴	۲۷	۹۶	۲۷	۸۳

$$X^2 = 10/54 \quad df = 3 \quad \alpha = 0/05$$

مسئله را فقدان بخش خدمات فنی و متعاقب آن نبود افراد متخصص فهرست‌نویسی در این کتابخانه‌ها ذکر کرد. مطالعات نشان می‌دهد که شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات قراردادی فقط قادر به اجرای فرآیند عملیات هستند و همچنان اداره و نظارت این فرآیند از سوی کتابخانه‌ها امری ضروری به حساب می‌آید (۱۲: ۵). پس نبود متخصصان امر به منظور نظارت و ارزشیابی

خدمات ارائه شده در میان انواع منابع به منابع چاپی، به ویژه کتاب‌ها اختصاص داشته است و دیگر منابع از قبیل گزارش‌ها و مقاله‌ها، نشریات ادواری، پایان‌نامه‌ها، منابع جغرافیایی، اسناددارعها و پروانه‌های ثبت اختراع به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار داشته‌اند (جدول ۵). اولویت‌های فوق، اولویت‌های رایج و معمول موجودی انواع منابع چاپی در کتابخانه‌هاست و نیاز به تخصص

فهرست‌نویسی در نوع خاصی از منابع چاپی را نشان نمی‌دهد، بنابراین شاید بتوان چنین نتیجه گرفت که نوع منابع دلیل استفاده از خدمات فنی قراردادی از سوی کتابخانه‌ها نبوده است. در این بررسی همچنین حاصل یافته‌ها تفاوت معناداری را میان میزان ارائه خدمات فنی در انواع منابع غیرچاپی نشان نداد و به طور کلی فراوانی‌ها

را به خود اختصاص داده‌اند (جدول ۶). یکی از دلایل اصلی استفاده از فهرست‌نویسی قراردادی کمبود کادر متخصص در زبان‌های بیگانه ذکر شده است (۶) ولی نتایج به دست آمده در تحقیق حاضر نشانگر آن است که زبان منابع نیز دلیل استفاده کتابخانه‌ها از خدمات فنی قراردادی نبوده است.

جدول ۵. میزان ارائه خدمات فنی به کتابخانه‌ها در انواع منابع چاپی

میزان ارائه خدمات در انواع منابع چاپی	کتاب		نشریه آموزشی		پایاننامه		گزارش و مقاله		پروژه ثبت اختراع		استفاده		منابع حرفه‌ای
	میزان	فروانی	میزان	فروانی	میزان	فروانی	میزان	فروانی	میزان	فروانی	میزان	فروانی	
هیچ	-	-	۸	۸	۱۰	۱۰	۲	۲	۱۵	۱۵	۲۰	۲۰	۱۵
کم	-	-	۱۵	۱۵	۲۰	۲۰	۱۱	۱۱	۲	۲	۵	۵	۱۲
متوسط	۲	۲	۸	۸	۲	۲	۵	۵	۱۵	۱۵	-	-	۲
زیاد	۱۲	۱۲	۶۸	۶۸	۲	۲	۸	۸	-	-	۲	۲	۲
حرفه‌ای زیاد	۱۳	۱۳	۶۵	۶۵	۳	۳	۱۵	۱۵	-	-	-	-	۵
کل	۲۷	۱۱۹	۲۷	۲۲	۲۷	۲۷	۵۹	۲۷	۲۷	۲۷	۲۷	۲۷	۵۲

$$\chi^2 = ۸۶/۹ \quad d.f. = ۶ \quad p = ۰/۰۵$$

نشان‌دهنده میزان کم ارائه این خدمات در این نوع منابع بوده است که این مسئله ممکن است از عوامل مختلفی از جمله ناتوانی شرکت‌ها در فهرست‌نویسی منابع غیرچاپی و یا محدود بودن تعداد این نوع منابع در کتابخانه‌ها، ناشی شود.

در زمینه چگونگی عملکرد شرکت‌ها، کتابخانه‌های تخصصی و سپس کتابخانه‌های دانشگاهی با تفاوت معنادار نسبت به دیگر انواع کتابخانه، بیشترین توجه را به مواردی از قبیل: درخواست اطلاعات از سوابق و امکانات شرکت‌ها (جدول ۷)، درخواست طراحی مدون از چگونگی اجرای عملیات خدمات فنی (جدول ۸)، ارائه معیارهای مورد نیاز در اجرای فعالیت‌ها (جدول ۹)، و نظارت بر خدمات دریافتی از سوی شرکت‌ها (جدول ۱۰)، می‌ذول داشته‌اند. شاید

مطالعه میزان ارائه خدمات فهرست‌نویسی و رده‌بندی منابع در زبان‌های مختلف، منابع فارسی زبان را با تفاوت معنادار در مرتبه اول قرار داد و سپس به ترتیب منابع انگلیسی، عربی، آلمانی و فرانسوی، مرتبه‌های بعدی

جدول ۶. میزان ارائه خدمات فهرست‌نویسی و رده‌بندی منابع در زبان‌های مختلف

میزان ارائه خدمات در زبان‌های مختلف	فارسی		عربی		انگلیسی		آلمانی		فرانسوی	
	میزان	فروانی	میزان	فروانی	میزان	فروانی	میزان	فروانی	میزان	فروانی
هیچ	-	-	۳	۳	۱	۱	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
کم	-	-	۳	۳	۲	۲	۲۰	۲۰	۱۱	۱۱
متوسط	۱	۳	۵	۱۵	۶	۱۸	۲	۱۲	۲	۱۲
زیاد	۱۲	۵۲	۸	۲۲	۱۲	۲۸	۲	۸	۲	۸
حرفه‌ای زیاد	۱۲	۶۰	۱	۵	۶	۳۰	-	-	-	-
کل	۲۷	۱۱۹	۲۷	۷۵	۲۷	۱۰۱	۲۷	۵۲	۲۷	۵۲

$$\chi^2 = ۴۴/۵۲ \quad d.f. = ۴ \quad p = ۰/۰۰۵$$

گزینه هیچ در جدول فوق نشان می‌دهد میزان توجه کتابخانه‌ها به چگونگی عملکرد شرکت‌ها، به طور کلی بسیار ناچیز بوده است که این مسئله می‌تواند تأثیر منفی بر کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌ها را به دنبال داشته باشد.

دلیل توجه بیشتر کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی به موارد فوق، وجود افراد متخصص در رأس امور فنی این کتابخانه‌هاست که با توجه به جزئیات امور، اقدام به خرید این خدمات می‌نمایند. ولی از طرفی میزان تجمع فراوانی‌ها در

جدول ۴. میزان درخواست اطلاعات در زمینه سوابق و امکانات شرکت‌ها از سوی انواع کتابخانه‌ها

میزان درخواست اطلاعات	کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشکاهی		کتابخانه‌های عمومی		کتابخانه‌های تخصصی		کتابخانه‌های آموزشی		کتابخانه‌های کودکان		کتابخانه‌های علمی		جمع
	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	
مجموع	۷	۷	۷	۱۵	۲	۲	۱۶	۱۶	۲۵	۲۵	۲۲	۲۲	۸۷
کم	۲	۲	۲	۸	۲	۲	۳	۳	-	-	۱	۱	۱۲
متوسط	۶	۱۸	۳	۹	۵	۱۵	۴	۱۲	۱	۳	۲	۶	۲۱
زیاد	۵	۲۰	۳	۱۲	۱۲	۲۸	۱	۴	-	-	۱	۴	۲۲
حماسه زیاد	۷	۳۵	۲	۱۰	۶	۳۰	۳	۱۵	۱	۵	۱	۵	۲۰
کل	۲۷	۸۲	۲۷	۵۲	۲۷	۹۹	۲۷	۵۲	۲۷	۲۷	۲۷	۲۹	

$$a=1/5 \quad d.f=5 \quad X^2=55/52 \quad \text{تفاوت میان کتابخانه‌ها}$$

$$a=1/5 \quad d.f=4 \quad X^2=116/93 \quad \text{تفاوت میان گزینه‌ها}$$

جدول ۸. میزان درخواست طرحی مدون از چگونگی عملکرد شرکت‌ها از سوی انواع کتابخانه‌ها

میزان درخواست طرح مدون	کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشکاهی		کتابخانه‌های عمومی		کتابخانه‌های تخصصی		کتابخانه‌های آموزشی		کتابخانه‌های کودکان		کتابخانه‌های علمی		جمع
	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	میزان	فراوانی	
مجموع	۹	۹	۹	۱۵	۲	۲	۱۴	۱۴	۲۵	۲۵	۲۳	۲۳	۸۸
کم	۱	۲	۳	۶	۳	۳	۵	۱۰	-	-	-	-	۱۲
متوسط	۵	۱۵	۵	۱۵	۲	۶	۳	۹	۱	۳	۱	۳	۱۷
زیاد	۵	۲۲	۲	۸	۱۳	۵۲	۲	۸	۱	۴	۱	۴	۲۵
حماسه زیاد	۴	۳۰	۲	۱۰	۷	۳۵	۳	۱۵	-	-	۲	۱۰	۲۰
کل	۲۷	۸۰	۲۷	۵۲	۲۷	۱۰۱	۲۷	۵۶	۲۷	۲۷	۲۷	۲۰	

$$a=1/5 \quad d.f=5 \quad X^2=54/77 \quad \text{تفاوت میان کتابخانه‌ها}$$

$$a=1/5 \quad d.f=4 \quad X^2=121/99 \quad \text{تفاوت میان گزینه‌ها}$$

جدول ۹. میزان توجه انواع کتابخانه به معیارهای مورد نیاز در اجرای فعالیت‌های خدمات فنی توسط شرکت‌ها

میزان توجه به معیارها	کتابخانه‌های دانشگویی و -		کتابخانه‌های عمومی		کتابخانه‌های تخصصی		کتابخانه‌های آموزشی		کتابخانه‌های کودکان -		کتابخانه علمی		جمع
	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	
خیلی	۹	۹	۱۶	۱۶	۳	۳	۱۵	۱۵	۲۳	۲۳	۲۳	۲۳	۸۹
کم	۵	۱۰	۴	۷	۱۴	۷	۶	۱۲	۲	۴	۲	۴	۲۴
متوسط	۴	۱۲	۶	۱۸	۳	۱۲	۳	۹	۱	۳	۱	۳	۱۸
زیاد	۵	۲۰	۳	۱۲	۷	۲۸	۳	۱۲	۱	۴	-	-	۱۹
خیلی زیاد	۴	۲۰	-	-	۷	۳۵	-	-	-	۱	-	-	۱۲
کل	۲۷	۷۱	۲۷	۵۰	۲۷	۹۲	۲۷	۴۸	۲۷	۲۷	۲۷	۳۵	

$$s^2 = 0.5 \quad df = 5 \quad X^2 = 46/16 \quad \text{تفاوت میان کتابخانه‌ها}$$

$$s^2 = 0.5 \quad df = 4 \quad X^2 = 125/82 \quad \text{تفاوت میان گزینه‌ها}$$

جدول ۱۰. میزان بازخورد دریافتی شرکت‌ها از سوی انواع کتابخانه در زمینه چگونگی انجام فعالیت‌ها

میزان بازخورد دریافتی	کتابخانه‌های دانشگویی و -		کتابخانه‌های عمومی		کتابخانه‌های تخصصی		کتابخانه‌های آموزشی		کتابخانه‌های کودکان -		کتابخانه علمی		جمع
	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	میان	فراوانی	
خیلی	۷	۷	۱۶	۱۶	۴	۴	۱۵	۱۵	۲۴	۲۴	۲۱	۲۱	۸۷
کم	۴	۴	۵	۱۰	۱	۲	۵	۱۰	۲	۴	۱	۲	۱۶
متوسط	۵	۱۵	۱	۳	۸	۲۴	۳	۹	-	-	۲	۶	۱۹
زیاد	۸	۳۲	۲	۸	۷	۲۸	۲	۸	-	-	-	-	۱۹
خیلی زیاد	۵	۲۵	۳	۱۵	۷	۳۵	۲	۱۰	۱	۵	۳	۱۵	۲۱
کل	۲۷	۸۳	۲۷	۵۲	۲۷	۹۳	۲۷	۵۲	۲۷	۲۷	۲۷	۳۴	

$$s^2 = 0.5 \quad df = 5 \quad X^2 = 45/85 \quad \text{تفاوت میان کتابخانه‌ها}$$

$$s^2 = 0.5 \quad df = 4 \quad X^2 = 115/4 \quad \text{تفاوت میان گزینه‌ها}$$

نتیجه‌گیری

خدمات فنی در کتابخانه‌ها ماهیت نسبتاً پیچیده‌ای دارد که شاید به دلیل استاندارد بودن این خدمات باشد. به همین دلیل استفاده از کارکنان متخصص و بان تجربه در انجام فعالیت‌های این خدمات امری ضروری به شمار می‌آید. ولی نتایج تحقیق حاضر نشانگر آن است که شرکت‌ها در ارائه خدمات‌شان به کتابخانه‌ها، به تخصص و

در تحقیق حاضر عوامل مؤثر در ارتقاء خدمات شرکت‌ها بدون تفاوت معنادار نسبت به بکدبگیر، استانداردسازی خدمات، آشنایی با اهداف و خط‌مشی کتابخانه‌ها، ارتباط دوسویه مستمر (شرکت - کتابخانه) و نظارت بر خدمات شرکت‌ها توسط نهادهای مسئول در این زمینه تشخیص داده شدند (جدول ۱۱).

جدول ۱۱. میزان تأثیر عوامل مختلف در ارتقاء خدمات شرکت‌ها

میزان تأثیر عوامل	استانداردسازی خدمات		آشنایی با اهداف و خط‌مشی کتابخانه‌ها		ارتباط دوسویه مستمر (شرکت-کتابخانه‌ها)		نظارت بر خدمات توسط نهادهای مسئول		جمع
	فروانی	اسنبار	فروانی	اسنبار	فروانی	اسنبار	فروانی	اسنبار	
مجموع	-	-	-	-	۱	۱	۱	۱	۲
کم	-	-	۱	۲	-	-	۲	۲	۳
متوسط	۳	۹	۲	۶	۴	۱۲	۶	۱۸	۱۵
زیاد	۱۱	۲۲	۱۶	۵۶	۹	۳۶	۷	۲۸	۲۱
خیلی زیاد	۱۳	۶۵	۱۰	۵۰	۱۳	۶۵	۱۱	۵۵	۲۷
کل	۲۷	۱۱۸	۲۷	۱۱۴	۲۷	۱۱۴	۲۷	۱۰۶	

$$s^2 = 0/05 \quad df = 5 \quad X^2 = 0/65 \quad \text{تفاوت میان تأثیر گذار}$$

$$s^2 = 0/05 \quad df = 4 \quad X^2 = 8/28 \quad \text{تفاوت میان گزینه‌ها}$$

پیشنهادها

با توجه به نتایج یافته‌های پژوهش، می‌توان به منظور رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت در ارائه خدمات بهتر از سوی شرکت‌ها پیشنهادهای زیر را مطرح کرد:

- علی‌رغم استفاده روزافزون کتابخانه‌ها از خدمات فنی قراردادی به مثابه ابزاری راهبردی برای بیشترین استفاده از منابع مالی و انسانی، بر مبنای یافته‌های پژوهش؛ کتابخانه‌های کشورمان در این زمینه بسیار ضعیف عمل کرده‌اند. از این رو ضروری‌ست هم‌زمان با به کارگیری و استفاده صحیح کتابخانه‌ها از این نوع خدمات در کشور، زمینه بررسی موانع و مشکلات موجود در این زمینه فراهم شود و برای رفع آنها اقدام گردد تا کتابخانه‌ها بتوانند هر چه بیشتر از این ابزار ارزنده مدیریتی در بهبود عملکردشان استفاده کنند و خدمات بهتر و کامل‌تری را به استفاده‌کنندگان خود ارائه دهند.

بدیهی‌ست وجود نهادهای مسئول در این زمینه به منظور بررسی و نظارت خدمات ارائه شده از سوی شرکت‌ها می‌تواند زمینه‌ساز ارائه صحیح این خدمات و در نتیجه استفاده بهتر از آنها شود.

- یافته‌های تحقیق نشانگر آن بود که کتابخانه‌ها کمترین توجه را به چگونگی عملکرد شرکت‌ها در زمینه اجرایی فعالیت‌های خدمات فنی مبذول داشته‌اند، از این رو توجه آنها به نکاتی چند برای استفاده موفق از این گونه خدمات به کتابخانه‌ها جلب می‌شود:

تجربه کارکنان خود توجه کافی مبذول نداشته‌اند و کتابخانه‌ها نیز متأسفانه در این زمینه کمترین همکاری را با شرکت‌ها داشته‌اند، به طوری که در تأمین قراردادی این خدمات، که نیازمند تدابیر راهبردی و برنامه‌ریزی دقیق در اجرای موفق آن است، کم‌ترین توجه را به مراحل مختلف برنامه‌ریزی که دست‌کم باید شامل درخواست اطلاعات از سوابق و امکانات شرکت‌ها، درخواست طرحی مدون از چگونگی عملکرد آنها، ارائه معیارهای مورد نیاز در اجرای فعالیت‌ها و همچنین نظارت بر خدمات شرکت‌ها باشد، داشته‌اند. این امر می‌تواند در نهایت کیفیت خدمات کتابخانه‌های استفاده‌کننده از این

عوامل مؤثر در ارتقاء خدمات فنی قراردادی شرکت‌ها از این قرارند: استانداردسازی خدمات، آشنایی با اهداف و خط‌مشی کتابخانه‌ها، ارتباط دوسویه مستمر، و نظارت بر خدمات شرکت‌ها توسط نهادهای مسئول

خدمات را تحت تأثیر قرار دهد و آنها را با مشکلات متعددی روبرو نماید. از این رو لازم است در استفاده از خدمات فنی قراردادی، طرفین قرارداد تمهیدات لازم را در زمینه ارتقاء خدمات ارائه شده و در نتیجه استفاده بهینه از آن مدنظر قرار دهند.

۱. گزینش دقیق پیمانکار به وسیله درخواست اطلاعات از سوابق و امکانات آن و کسب اطمینان از اعتبار و صلاحیت شرکت، و همچنین درخواست طرحی مدون از چگونگی انجام فعالیت‌ها به منظور آشنایی با راهبرد اجرایی عملیات و انعکاس الزامات و ویژه‌ای که معمولاً برای کتابخانه‌ها در

تشکیل اتحادیه‌ای صنفی برای شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات فنی کتابخانه‌ها، به منظور شناسایی آسان‌تر و همچنین حمایت و پشتیبانی بیشتر، ضروری به نظر می‌رسد.

تأمین فعالیت‌هایشان (فهرست‌نویسی، رده‌بندی و آماده‌سازی منابع) حائز اهمیت است.

۲. ارزشیابی مداوم خدمات شرکت و نظارت کارکنان کتابخانه بر اجرای عملیات خدمات قراردادی در موفقیت آن، مهم است.

۳. ارتباط مستمر کتابخانه و شرکت در موفقیت خدمات قراردادی بسیار مؤثر است. شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات فنی نمی‌توانند بدون بررسی بازخورد کتابخانه‌ها در عرضه خدمات خود موفق عمل نمایند.

– به منظور ارتقاء خدمات شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات فنی به کتابخانه‌ها، توجه به مواردی چند از جمله آشنایی با اهداف و خط‌مشی کتابخانه‌ها، استفاده از کادر مجرب و متخصص در انجام فعالیت‌ها و نیز رعایت استانداردها و ارتباط دائم با کتابخانه‌ها، به شرکت‌های پیشنهاد می‌شود.

– از آنجاکه پژوهشگر در شناسایی شرکت‌های عرضه‌کننده خدمات فنی به کتابخانه‌ها به دلیل نبود تشکل صنفی در این حرفه با مشکلات بسیاری روبرو شد، تشکیل اتحادیه‌ای صنفی در این حرفه به منظور شناسایی آسان‌تر این جامعه و همچنین حمایت و پشتیبانی از این قشر ضروری به نظر می‌رسد.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

– مقایسه کیفی خدمات فنی ارائه شده میان

کتابخانه‌هایی که از خدمات فنی قراردادی استفاده می‌کنند و کتابخانه‌هایی که از آن استفاده نمی‌کنند؛

– تحقیق در آثار و نتایجی که استفاده از خدمات فنی قراردادی در ارائه خدمات کتابخانه‌ها پدید می‌آورد؛

– مقایسه هزینه تأمین خدمات فنی میان کتابخانه‌هایی که از خدمات فنی قراردادی استفاده می‌کنند و کتابخانه‌هایی که از آن استفاده نمی‌کنند؛

– تحقیق در علل استفاده کتابخانه‌ها از خدمات فنی قراردادی؛

– بررسی دیدگاه‌های کتابداران در زمینه استفاده از خدمات فنی قراردادی از سوی کتابخانه‌ها.

منابع

۱. علمی، طاهره. اداره کتابخانه تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، ۱۳۷۷.

2. Brown, L.A; Forsyth, J.H. "The evolving approval plan : how academic librarians evaluate service for vendor selection and performance." *Library collections, Acquisitions, and Technical Services*, Vol.23, No.3(1999):231-277.

3. Brown, Lynne Branche. "Evaluating the outsourcing of technical services: How do you know if you're there if you don't know where you're going? A report of the ALCTS commercial technical services committee program. American library Association Annual-conference, Chicago, July 2000". *Technical services Quarterly*, Vol. 18, No.4(2001):58-63.

4. Bush, Camel C.; Sassea, Margo; Smith Patricia. "Toward a new world order : A Survey of outsourcing capabilities of Vendors for acquisitions, Cataloging and collection development services". *Library Acquisitions : Practice & Theory*, Vol.18, No.4(1994):397-416.

5. Buttlar, L.; Garcha, R. "Catalogers in academic libraries: Their evolving and expanding roles". *College and Research Libraries*, Vol.59, No.4(Jul.1998):311-321.

6. "The impact of outsourcing and privatization on library services and management: outsourcing of cataloging". 2000. [on-line]. Available :<http://www.ala.org/alaorg/ors/outourcing/outscat.html>.

7. Intner, Sheila. "Perspectives on... Outsourcing Library technical services". *The Journal of*

Academic Librarianship, Vol.23, No.3(1997):229-231.

8. Libby, Katherine A.; Caudle, Dana M. "A Survey of outsourcing of cataloging in academic libraries". *College & Research libraries*, Vol. 58, No.6(1997):550-560.

9. Missingham, Roxanne. "outsourcing and libraries : A threat or promise?". 2002. [on-line]. Available: <http://www.nla.gov.au/flin/outsource/asl.html>.

10. Ray, Ron L. "outsourcing technical services: the selection process. Report of the technical services in public libraries Discussion Group". *Library Acquisitions: Practice & theory*, Vol.21, No.4(1997):490-493.

11. Weaver, M.; Hiller, E. "centralized classification of library materials-a benchmark study". *Library and Informarion Research News*, Vol.23, No.74(Summer1999):23-32.

12. Wiemers, E.L. "In-sourcing expertise: a management strategy for technical services". *Technicalities*, Vol.18, No.4(Apr.1998):4-6.

13. Wilson, Dominic. *Encyclopedia of management*. "under Outsourcing".

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۸/۱۰

