

The Level of Compliance with Association of Academic and Research Libraries (ACRL) Distance Education Service Standards in Iranian Academic Libraries

Behnaz Saddat Boshrouyeh¹ , Hassan Behzadi² ,
Azam Sanatjoo³ 

Abstract

Purpose: Given the importance of distance education, academic libraries must be prepared to support distance education services and use codified standards and criteria to evaluate their performance and improve their services. Therefore, the present study was conducted to investigate the degree of compliance with the standards for distance education services provided by university libraries in Iran based on the standards of the Association of College and Research Libraries (ACRL).

Methods: This study was a survey and applied in terms of purpose. The statistical population of this study was the managers of the libraries of Iranian comprehensive universities listed in the ranking system of universities and research institutes in Iran (2021-2022). Using the Cochran formula and simple random sampling method, the sample size of the study was calculated to be 63 libraries, of which 60 questionnaires (equivalent to 95% of the sample size) were collected after distributing the questionnaires (electronic and printed) and were used as the basis for calculation and analysis. Data collection was carried out using a researcher-made questionnaire based on the components mentioned in the distance education services standard of the Association of College and Research Libraries (ACRL) (organizational, library, and specific requirements). The validity of the research tool was also confirmed by the experts and its reliability was confirmed using Cronbach's alpha coefficient.

Findings: The findings showed that the status of providing distance education services by Iranian university libraries based on the standards of the Association of College and Research Libraries is at an average level in terms of organizational requirements. Also, according to library requirements, the service "periodic evaluation of the library's distance education services" is not complied with, and other services are also at an average level in this dimension. In the component of specific requirements, findings showed that the standards related to the sub-components of "financial responsibilities", "staff", "management", and "facilities and equipment" are at an average level, and the standards of the sub-components of "services", "resources", and "documentation" are complied with. In this regard, in the sub-component of facilities and equipment, only the standard of "the possibility of sending library resources by mail to international students" is not complied with in Iranian university libraries, but standards of the documentation component are complied with in all cases in Iranian university libraries.

Conclusion: If university libraries in Iran go to be successful in providing distance education services and take fundamental steps, they must, in addition to addressing the existing deficiencies, take action to develop a comprehensive plan for providing and upgrading the level of their distance education services. Following a standard in this path can act as a roadmap and provide a framework for these services to the managers of university libraries in Iran. Also, libraries should take necessary steps to prioritize distance education services in their programs and include attention to this type of service in the library's goals and missions.

Keywords

Distance Education Services, Educational Services, University Libraries, Association of College and Research Libraries of America (ACRL), Organizational Requirements, Library Requirements, Specific Requirements

Citation: Boshrouyeh, B.S., Behzadi, H., & Sanatjoo, A. (2023). The Level of Compliance With Association of Academic and Research Libraries (ACRL) Distance Education Service Standards in Iranian Academic Libraries. *Librarianship and Information Organization Studies*, 34(3): 109-134.

Doi: 10.30484/NASTINFO.2023.3512.2254



Article Type: Research Article

Article history:

Received: 21 May 2023

Accepted: 22 Aug. 2023

1. MA student, Knowledge and Information Science Department, Education Sciences and Psychology Faculty, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran
bhnzbsh@gmail.com

2. Assistant Professor, Knowledge and Information Science Department, Education Sciences and Psychology Faculty, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran
(Corresponding Author)
hasanbehzadi@um.ac.ir

3. Associate Professor, Knowledge and Information Science Department, Education Sciences and Psychology Faculty, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran
sanatjoo-a@um.ac.ir



Publisher: National Library and Archives of I.R. of Iran
© The Author(s).

هدف: با توجه به اهمیت آموزش‌های از راه دور، کتابخانه‌های دانشگاهی باید ضمن آمادگی برای پشتیبانی از خدمات آموزش از راه دور، برای ارزیابی عملکرد خود و اصلاح مسیر و خدمات، از استانداردها و معیارهایی مدون نیز بهره‌برند. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رعایت استانداردهای مربوط به خدمات آموزشی از راه دور توسط کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران بر اساس استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی (ACRL) صورت گرفت.

روش: پژوهش حاضر به لحاظ روش، پیمایشی و از نظر هدف نیز کاربردی بود. جامعه آماری این پژوهش، مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های جامع ایرانی حاضر در نظام رتبه‌بندی دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی ایران (۱۳۹۹-۱۴۰۰) بودند. با استفاده از فرمول کوکران و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، حجم نمونه پژوهش به تعداد ۶۳ کتابخانه محاسبه شد که پس از توزیع پرسشنامه‌ها (الکترونیکی و چاپی) تعداد ۶۰ پرسشنامه (معادل ۹۵ درصد حجم نمونه) جمع‌آوری و مبنای محاسبه و تحلیل قرار گرفت. گردآوری اطلاعات با استفاده از یک پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای مؤلفه‌های ذکر شده در استاندارد خدمات آموزش از راه دور انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی (ACRL) (الزامات سازمانی، کتابخانه‌ای و خاص) صورت گرفت. رویی ابزار پژوهش نیز با نظر متخصصان و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت ارائه خدمت آموزشی از راه دور کتابخانه‌های دانشگاهی ایران بر اساس استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی در بعد الزامات سازمانی در حد متوسط است. همچنین در بعد الزامات کتابخانه‌ای به این صورت است که خدمت «ارزیابی دوره‌های خدمات آموزش از راه دور کتابخانه» رعایت نمی‌شود و سایر خدمات نیز در این بعد در حد متوسط رعایت می‌شوند. در مؤلفه الزامات خاص نیز مشخص شد که استانداردهای مربوط به زیرمؤلفه‌های «مسئولیت‌های مالی»، «کارکنان»، «مدیریت» و «امکانات و تجهیزات»، در حد متوسط رعایت می‌شود و استانداردهای زیرمؤلفه‌های «خدمات»، «منابع» و «مستندسازی» رعایت می‌گردند. در این بین، در زیرمؤلفه امکانات و تجهیزات، صرفاً استاندارد «امکان از سال منابع کتابخانه به صورت پستی برای دانشجویان بین‌الملل» در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت نمی‌شود اما استانداردهای مؤلفه مستندسازی در تمامی موارد در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت می‌شود.

نتیجه‌گیری: چنانچه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی در ایران بخواهند در زمینه ارائه خدمات آموزش از راه دور موفق عمل کنند و گام‌هایی اصولی بردارند باید ضمن رفع نقایص موجود نسبت به تدوین یک برنامه مدون برای ارائه و ارتقای سطح خدمات آموزش از راه دور خود اقدام کنند. تبعیت از یک استاندارد در این مسیر می‌تواند به عنوان یک نقشه راه عمل کرده و چهارچوبی را برای این خدمات در اختیار مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران قرار دهد. همچنین، کتابخانه‌ها باید در برنامه‌های خود نسبت به اولویت‌بخشی به خدمات آموزش از راه دور اقدامات لازم را انجام دهند و در اهداف و مأموریت‌های کتابخانه توجه به این نوع از خدمات گنجانده شود.

کلیدواژه‌ها

خدمات آموزش از راه دور، خدمات آموزشی، کتابخانه‌های دانشگاهی، انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی آمریکا (ACRL)، الزامات سازمانی، الزامات کتابخانه‌ای، الزامات خاص

استناد: بشروئیه، بهناز سادات، بهزادی، حسن و صنعت‌جو، اعظم (۱۴۰۲). میزان رعایت استانداردهای خدمات آموزش از راه دور انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی (ACRL) در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۴(۳): ۱۰۹-۱۳۴.

Doi: 10.30484/NASTINFO.2023.3512.2254

۱. کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
bhnzbsh@gmail.com

۲. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران (نویسنده مسئول)
hasanbehzadi@um.ac.ir

۳. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
sanatjoo-a@um.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۳۱

پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۳۱

فصلنامه مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۴(۳)، پاییز ۱۴۰۲



ناشر: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
© نویسنده‌گان

مقدمه

امروزه، آموزش از راه دور موضوعی در حال رشد در آموزش عالی است. با ادامه تغییرات فناوری، مؤسسات بیشتری گزینه‌های آموزش از راه دور را به فهرست خدمات خود اضافه می‌کنند (De Jong, 2020)؛ به گونه‌ای که مشاهده وبسایت‌های بسیاری از دانشگاه‌های معتبر جهان، از جمله هاروارد^۱، ام‌آی‌تی^۲، دانشگاه علم و فناوری هنگ‌کنگ^۳، دانشگاه ایالتی میشیگان^۴، استنفورد^۵ نشان داد که آن‌ها نیز دارای دوره‌های مجازی و برخط برای دانشجویان هستند. در ایران نیز در سال تحصیلی ۱۴۰۰-۱۳۹۹، تعداد ۲۶ دانشگاه کشور در ۱۳۱ رشته اقدام به پذیرش دانشجو به صورت مجازی نموده‌اند (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۱۳۹۹)؛ بنابراین کتابخانه‌های دانشگاهی باید به موضوع آموزش‌های از راه دور به صورت ویژه توجه داشته باشند؛ چراکه میزان موفقیت دانشگاه‌ها به کیفیت آموزش در آموزش عالی و در نتیجه کیفیت یادگیری دانشجویان بستگی دارد. برای ارتقای کیفیت آموزشی، بهسازی دستاوردها و استانداردهای آموزشی و افزایش موفقیت‌های تحصیلی دانشجویان، از موقعیت‌های یادگیری و روش‌های تدریس به‌عنوان دو متغیری که نیاز به تحول دارند، یاد شده‌است. در رابطه با متغیر اول، تشخیص داده شد که یادگیری نمی‌تواند تنها در کلاس درس صورت گیرد، بلکه هر موقعیتی یا امکانی که یادگیری را تسهیل کند، مثل کتابخانه‌ها و

¹. Harvard University

². Massachusetts Institute of Technology (MIT)

³. Hong Kong University of Science and Technology

⁴. Michigan State University

⁵. Stanford University

آزمایشگاه‌ها یک مکان آموزشی به شمار می‌آیند که می‌توانند در یادگیری مؤثر باشند. این طرز تلقی، وجهه کتابخانه‌ها را به‌عنوان محیطی برای یادگیری و نهادی برای آموزش افزایش داده است (پریرخ، ۱۳۷۷). موضوعی که تاکنون بیشتر از بعد نظری مورد توجه قرار گرفته‌است ولی از بعد میدانی و پژوهش‌های پیمایشی و کاربردی چندان مورد توجه قرار نگرفته‌است و نقش آموزشی کتابخانه‌های دانشگاهی و خدماتی که می‌توانند ارائه دهند و مسائل مرتبط با آن توسط پژوهشگران حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد کم‌توجهی قرار گرفته‌است و بیشتر پژوهش‌ها (همانند: سلاجقه و خزانه‌ها، ۱۳۹۸؛ سلاجقه و عطایی، ۱۳۹۸؛ همتی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۶؛ حیدری و همکاران، ۱۳۹۵؛ و ...) صرفاً نقش خدمات پژوهشی کتابخانه‌ها را مورد مطالعه قرار داده‌اند و به خدمات آموزشی به‌طور عام و خدمات آموزش از راه دور به‌صورت خاص توجه نشده‌است.

موضوع دیگری که باید بدان توجه نمود این است که آموزش‌های از راه دور و پشتیبانی از آن و ارائه خدمات کتابخانه‌ای مرتبط با آن نیازمند الزامات مختلفی است. بخشی از این الزامات، جنبه سخت‌افزاری و برخی دیگر جنبه نرم‌افزاری دارد. به‌عنوان نمونه یکی از مهم‌ترین الزامات در هر خدمت کتابخانه‌ای، نیروی انسانی است. در واقع، زمانی که آموزش برخط به جریان اصلی تبدیل می‌شود، تمرکز به سمت اینکه چگونه کتابداران و کتابخانه‌ها همچنان به رسالت و اهداف خود که فراهم‌آوری منابع الکترونیکی برای تأمین خواسته‌های روزافزون دانشجویان آموزش از راه دور همراه با خدمت به دانشجویان داخلی است، تغییر می‌یابد. کتابداران باید روش‌های کمک به فراگیران را با توجه به برنامه، زمان و محیط یادگیری آن‌ها مشخص کنند و تعیین کنند که چگونه نیازهای این دسته از دانشجویان را به بهترین وجه برآورده کنند (Corbett & Brown, 2015). الزامات دیگری نیز در ارائه خدمات آموزش از راه دور وجود دارد که باید مورد توجه قرار گیرد. مباحثی همانند: پشتیبانی سازمانی، منابع مالی و ... تعیین اینکه چه الزاماتی دارای اهمیت هستند و باید مورد توجه مدیران و مسئولین کتابخانه‌های دانشگاهی قرار گیرد، می‌بایست بر اساس استانداردهای تدوین‌شده توسط نهادهای حرفه‌ای و تخصصی مطرح گردد. انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی آمریکا (ACRL) به‌عنوان یکی از نهادهای حرفه‌ای در زمینه کتابخانه‌های دانشگاهی، در سال ۲۰۱۶ استانداردی را برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای آموزش از راه دور تدوین و ارائه نموده‌است که شامل ۳ الزام سازمانی، کتابخانه‌ای و خاص است. این استاندارد می‌تواند مبنای پژوهش‌هایی در این زمینه برای سنجش کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌ای آموزش از راه دور باشد، لیکن

مشاهده می‌شود که این مسئله کمتر مورد توجه قرار گرفته است؛ و همچنین مشخص نیست که خدمات آموزش از راه دور در کتابخانه‌های ایران به چه میزان با استانداردها انطباق دارد؟ چراکه در ایران پژوهشی در این زمینه انجام نگرفته است.

به‌طور کلی، در دنیای معاصر به‌طور عام و در شرایط همه‌گیری ویروس کرونا به‌طور خاص و احتمال اینکه حتی دانشگاه‌ها و کتابخانه‌ها بعد از بازگشایی نیز دارای قوانین و محدودیت‌هایی باشند، آموزش‌های الکترونیکی دارای اهمیت بسیاری هستند. همچنین احتمال شیوع بیماری‌های فراگیر دیگر حتی پس از تمام شدن بیماری کرونا بسیار زیاد است و خدمات‌دهی حضوری کتابخانه‌ها ممکن است با مشکل روبه‌رو شود. علاوه بر این، کتابخانه‌های دانشگاهی در زمان تعطیلات آخر هفته و رسمی، تعطیل هستند که این موضوع، مشکلاتی را در کسب خدمات توسط کاربران به همراه دارد. از این‌رو، توجه به خدمات آموزش از راه دور به جامعه استفاده‌کننده کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی امری ضروری است؛ موضوعی که بهتر است در قالب استانداردهای تدوین‌شده در این حوزه مورد مطالعه قرار گیرد؛ بنابراین، با توجه به مطالب ذکر شده و خلأ پژوهشی موجود در این زمینه در ایران، پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران به چه میزان استانداردهای خدمات آموزش از راه دور انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی آمریکا (ACRL) را رعایت کرده‌اند؟ انتظار می‌رود یافته‌ها و نتایج پژوهش حاضر بتواند مورد استفاده مدیران و مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی ایران قرار گیرد.

پیشینه پژوهش

نیازهای اطلاعاتی و رفتار جستجوی اطلاعات دانشجویان از راه دور در پژوهش بوادی و لتسولو^۶ (۲۰۰۴)، مورد توجه قرار گرفت. این پژوهش نشان داد که دانشجویان از راه دور، دسترسی مطلوبی به کتابخانه دانشگاه، منابع اطلاعاتی و خدمات آن ندارند. همچنین، زندگی در مسافت‌های طولانی از مؤسسه باعث شده است تا دانشجویان از منابع اطلاعاتی در دسترس همانند هم‌کلاسی‌ها، مجموعه‌های شخصی، همکاران و اعضای خانواده که ممکن است لزوماً بهترین منابع اطلاعاتی نباشند، استفاده کنند. با استفاده از نظرسنجی تلفنی، یانگ^۷ (۲۰۰۵) در پژوهش خود تلاش نمود تا مشخص سازد که کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های

6. Boadi & Letsolo

7. Yang

تحقیقاتی ایالات متحده چه خدماتی را به کاربران آموزش از راه دور خود ارائه می‌کنند؟ یافته‌های پژوهش نشان داد که حدود دوسوم از کتابخانه‌ها خدمات خاصی را به فراگیران آموزش از راه دور ارائه می‌دهند.

در پژوهشی که توسط انجمن کتابخانه‌های امریکا^۸ (۲۰۰۶) صورت گرفت مشخص شد که مدیریت عملیات آموزش از راه دور برای اعضای انجمن کتابخانه‌های پژوهشی چندان متداول نیست. کتابخانه‌ها معمولاً همان نوع خدمات کتابخانه‌ای را که به دانشجویان در محل ارائه می‌دهند به کاربران از راه دور نیز ارائه می‌نمایند. از آنجایی که متخصصان موضوعی کتابخانه در تأمین منابع و خدمات به دانشجویان از راه دور نقش دارند، کسندر و آدامز^۹ (۲۰۰۸)، با مطالعه کتابداران متخصص موضوعی و کتابداران از راه دور تلاش نمودند تا به این مسئله بپردازند که چگونه و تا چه حد کتابداران متخصص به دانشجویان از راه دور خدمات ارائه می‌دهند. یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابداران موضوعی همچنان به مسئولیت‌های سنتی خود در حمایت از دانشجویان از راه دور و هیئت‌علمی ادامه می‌دهند. بیش از یک‌چهارم کتابداران موضوعی اعلام کردند که موقعیت و امکان ارائه خدمات کتابداری از راه دور در کتابخانه آن‌ها وجود ندارد.

پژوهشی با هدف بررسی نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در حمایت از آموزش از راه دور در کشور عربستان توسط الفریح^{۱۰} (۲۰۱۰)، با استفاده از روش ترکیبی، انجام شد. یافته‌ها حاکی از این بود که مشکلات موجود در نظام آموزش عالی عبارت‌اند از: عدم برنامه‌ریزی راهبردی، کیفیت نامطلوب آموزش، یادگیری و پژوهش، کمبود دانشکده‌های واجد شرایط و عدم استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی برای به دست آوردن منابع اطلاعاتی از طرف اساتید و دانشجویان. هاینز^{۱۱} (۲۰۱۳) نیز با یک پرسشنامه مختصر ده سؤالی تلاش نمود تا میزان آگاهی اساتید از خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد را اندازه‌گیری کند. یافته‌های پژوهش نشان داد که اساتید از آنچه کتابخانه ارائه می‌دهد تا حدود زیادی آگاهی داشتند اما مطمئن نبودند که دانشجویان نیز از آنچه در کتابخانه موجود است، مطلع باشند. آنان معتقد بودند که بهترین راه برای آموزش دانشجویان در مورد منابع و خدمات کتابخانه، برگزاری دوره‌های آموزش سواد و

8. American Library Association (ALA)

9. Cassner & Adams

10. Alfrih

11. Hines

مهارت‌های کتابخانه‌ای است.

با هدف بررسی دسترسی به خدمات کتابخانه دانشگاهی برای دانشجویان از راه دور، پژوهشی توسط اوسو - انساه و بوبواما^{۱۲} (۲۰۱۵)، با استفاده از ابزار پرسشنامه در دانشگاه غنا انجام شد. یافته‌ها نشان داد که تعداد زیادی از پاسخ‌دهندگان از خدمات کتابخانه در این زمینه آگاهی نداشتند. همچنین مشخص شد که نیازهای اطلاعاتی پاسخ‌دهندگان عمدتاً به اندازه کافی تأمین نشده است. با رویکردی متفاوت، لارسون و اوسو - اچیو^{۱۳} (۲۰۱۶)، پژوهشی را با هدف بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان از راه دور دانشگاه تربیت‌معلم وینبا^{۱۴} با کمک پرسش‌نامه، انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که بیشتر دانشجویان از راه دور توانایی جستجوی اطلاعات به صورت الکترونیکی و همچنین مهارت‌های پایه کتابخانه‌ای برای بازیابی اطلاعات را ندارند. سابرامانیان و میامایی^{۱۵} (۲۰۱۹)، نیز باهدف مطالعه میزان مشارکت در کتابخانه و همچنین رضایت کاربر از عملکرد کتابخانه‌های آموزش از راه دور پژوهشی را انجام دادند و مشخص شد که بیشتر کتابخانه‌ها، خدمات محدودی ارائه می‌دهند و باید حوزه خدمات‌دهی خود را گسترش دهند. دانشگاه نیز باید بودجه بیشتری به کتابخانه‌ها اختصاص دهد.

در راستای بررسی ظرفیت‌های استفاده از فناوری‌های سیار^{۱۶} برای ارائه بهتر خدمات کتابخانه دانشگاهی در محیط آموزش از راه دور، پژوهشی توسط اچیمپانک و اگیمنک^{۱۷} (۲۰۲۱) در کشور غنا صورت گرفت. داده‌های موردنیاز برای این پژوهش بر اساس یک پرسشنامه برخط گردآوری شد. یافته‌ها نشان داد که دانشجویان از ارزش کتابخانه مبتنی بر فناوری سیار آگاه بوده و درک مثبتی از آن داشتند. آن‌ها انتظارات زیادی در مورد دسترسی به خدمات کتابخانه بر روی بسترهای فناوری پیشرفته در غنا ابراز کردند. با این حال، یافته‌های این مطالعه نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاهی در غنا به دلیل کمبود نیروی انسانی ماهر در استفاده از قابلیت‌های فناوری‌های جدید، در تغییر به سمت ارائه خدمات کتابخانه‌ای بر روی بسترهای فناوری سیار، عقب مانده‌اند.

در یادگیری برخط، شناسایی نیاز و پاسخگویی به‌موقع ضروری است؛ به همین دلیل پورا

12. Owusu-Ansah & Bubuama

13. Larson & Owusu-Acheaw

14. University of Education, Winneba

15. Subramanian & Meyyammai

16. Mobile Technologies

17. Acheampong & Agyemang

و سوراویرا^{۱۸} (۲۰۲۳) در پژوهشی به این موضوع پرداختند که چه زمینه‌هایی باید توسط کتابخانه‌ها در مقوله پشتیبانی آموزش برخط مورد توجه قرار گیرد. یافته‌ها نشان داد که در حوزه‌های اصلی همانند یادگیری الکترونیکی، منابع، خدمات یادگیری، امکانات زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات، نقش‌های متخصصان اطلاعات و مهارت‌ها و سیاست‌های مدیریت چالش‌های زیادی وجود دارد و کتابخانه‌ها برای غلبه بر این چالش‌ها باید ضمن برنامه‌ریزی منظم، فعالیت‌ها و خدمات خود را بر اساس نیازهای کاربران سازمان‌دهی نمایند. با مروری در نوشتار و ادبیات پژوهشگران ایرانی پیرامون موضوع پژوهش و نتایج آن‌ها، می‌توان استنباط کرد که در ایران پژوهشی با هدف مقایسه خدمات از راه دور با استانداردهای مربوطه، انجام نشده است و موضوع بیشتر پژوهش‌ها در مورد نوع خدماتی که کتابخانه‌ها ارائه می‌دهند، بررسی چگونگی ارائه این خدمات و ارزیابی آن‌ها، همچنین بررسی نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه و زیرساخت‌های فراهم‌شده توسط کتابخانه بوده است. با توجه به مطالب ذکرشده، ارزش خدمات کتابخانه برای دانشجویان از راه دور و همچنین اساتید بسیار زیاد است. همچنین اهمیت نقش کتابداران از راه دور در بررسی زیرساخت‌ها، معرفی خدمات و تشویق دانشجویان به استفاده از این خدمات بالا است. در نبود بستری مناسب برای ارزیابی این خدمات، کتابخانه‌های دانشگاه‌های ارائه‌دهنده آموزش از راه دور، باید برای رفع نیازهای آموزشی دانشجویان، اساتید و کارمندان خود، برنامه‌ای کامل، جامع و منطبق بر دستورالعمل‌های انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی آمریکا داشته باشند. بر این اساس باید چارچوب و استانداردی مشخص و مدون مورد استفاده قرار گیرد تا کتابخانه‌ها بتوانند نقاط قوت و ضعف خود را در این زمینه بهتر شناسایی نمایند.

روش پژوهش

با توجه به ماهیت موضوع، اهداف پژوهش و سؤال تدوین‌شده، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و به لحاظ روش به صورت پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش، مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های جامع ایرانی حاضر در نظام رتبه‌بندی دانشگاه‌ها و

18. Perera & Suraweera

مؤسسات پژوهشی ایران^{۱۹} هستند که آخرین رتبه‌بندی (۱۳۹۹-۱۴۰۰) مبنای کار قرار گرفت. بر اساس این نظام رتبه‌بندی، ۷۴ دانشگاه جامع مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند که حجم جامعه پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهد. با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه پژوهش به تعداد ۶۳ کتابخانه محاسبه شد که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده نمونه‌ها انتخاب و پرسشنامه جهت تکمیل به مدیران این کتابخانه‌ها ارسال گردید. پس از توزیع پرسشنامه‌ها (الکترونیکی و چاپی) تعداد ۶۰ پرسشنامه (معادل ۹۵ درصد حجم نمونه) جمع‌آوری و مبنای محاسبه و تحلیل قرار گرفت.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای محقق ساخته است که بر مبنای ترجمه استاندارد ارائه‌شده توسط انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی (۲۰۱۶) تدوین شد و در قالب سه مؤلفه اصلی: الزامات سازمانی، کتابخانه‌ای و خاص، استانداردهای خدمات آموزش از راه دور را مورد بررسی قرار می‌دهد. پرسشنامه طراحی شده دارای ۶۲ گویه بود که الزامات سازمانی ۵، الزامات کتابخانه‌ای ۱۰ و الزامات خاص ۴۷ گویه را به خود اختصاص داده است. مقیاس سنجش نیز به صورت دوگزینه‌ای (وجود دارد / وجود ندارد) دیدگاه مدیران را در برمی‌گرفت. روایی پرسشنامه با نظر ۶ نفر از متخصصان حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت که ضرایب آلفای کرونباخ برای مؤلفه الزامات سازمانی ۰/۸۴۸، الزامات کتابخانه‌ای ۰/۸۹۳ و الزامات خاص ۰/۸۲۳ به دست آمد.

یافته‌ها

بر اساس استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی آمریکا (ACRL) خدمات آموزش از راه دور باید با سه مؤلفه اصلی مورد ارزیابی قرار می‌گرفت که عبارت‌اند از: الزامات سازمانی، الزامات کتابخانه‌ای و الزامات خاص که در ادامه هر یک از این مؤلفه‌ها به صورت مجزا مورد مطالعه قرار گرفته‌است. لازم به ذکر است که برای بررسی میزان رعایت هر کدام از این الزامات، از آزمون کای دو استفاده شده‌است؛ چراکه داده‌های پژوهش حاضر از نوع

^{۱۹} موسسه استنادی علوم (ISC) از سال ۱۳۸۹ دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی کشور را بر اساس ۲۶ شاخص در قالب پنج معیار کلی پژوهش، آموزش، وجهه بین‌المللی، تسهیلات-امکانات و فعالیت‌های اجتماعی، اقتصادی و صنعتی که مهم‌ترین مأموریت‌های دانشگاهی را مدنظر قرار می‌دهند، ارزیابی و رتبه‌بندی می‌کند.

ناپارامتریک هستند و این آزمون، فراوانی دو یا چند گروه را با یکدیگر مقایسه می‌کند. به عبارتی در این آزمون، فراوانی پاسخ‌ها در دو گروه «وجود دارد» و «وجود ندارد» با یکدیگر مقایسه می‌شود؛ اگر برای یک خدمت / تسهیلات خاص، فراوانی گروه «وجود دارد» از گروه «وجود ندارد» تا حدی بیشتر باشد که سطح معناداری آزمون کای دو از ۰/۰۵ کمتر شود، می‌توان نتیجه گرفت که آن استاندارد آموزش از راه دور در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت می‌شود و بالعکس. همچنین، اگر مقدار سطح معناداری برای یک استاندارد خاص از ۰/۰۵ بیشتر باشد، می‌توان نتیجه گرفت که آن استاندارد در حد متوسط رعایت می‌گردد.

- الزامات سازمانی

اولین بعد از استاندارد مورد بررسی، الزامات سازمانی است که شامل حمایت مالی، زیرساخت‌های فنی و موافقت‌نامه‌های کتبی است که باید توسط سازمان مادر (دانشگاه) برای کتابخانه تدارک دیده شود. این بعد در قالب ۵ گویه به شرح جدول ۱ مورد سنجش قرار گرفت که یافته‌های آن در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- نتایج آزمون کای دو برای بررسی میزان رعایت استاندارد الزامات سازمانی

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات
			وجود ندارد	وجود دارد	
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	اختصاص بودجه‌ای خاص برای خدمات آموزش از راه دور به کتابخانه
رعایت نمی‌شود	۰/۰۲۹	۴/۷۶۵	۳۸	۲۲	در نظر گرفتن سرمایه‌گذاری مازاد برای خدمات، کارکنان و... آموزش از راه دور
متوسط	۰/۲۲۵	۱/۴۷۱	۳۴	۲۹	در نظر گرفتن بودجه ویژه‌ای برای برنامه‌ریزی فعال در ارائه خدمات کتابخانه‌ای آموزش از راه دور
رعایت می‌شود	۰/۰۰۴	۸/۴۷۱	۱۹	۴۱	تدارک سخت‌افزارهای مناسب (رایانه، سرور، شبکه و...) برای پشتیبانی از خدمات آموزش از راه دور
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	تسهیل انعقاد توافق‌نامه‌هایی بین کتابخانه دانشگاه با سایر کتابخانه‌ها برای استفاده اعضا از منابع و خدمات آن‌ها
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	کل

طبق اطلاعات ارائه شده در جدول ۱ وضعیت ارائه خدمت آموزشی از راه دور کتابخانه‌های

دانشگاهی ایران بر اساس استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی در بعد الزامات سازمانی در حد متوسط ارائه می‌شود و تنها در استاندارد «تدارک سخت‌افزارهای مناسب برای پشتیبانی از خدمات از راه دور» چون فراوانی «وجود دارد» برابر با ۴۱ است و سطح معناداری از ۰/۰۰۴ کمتر است، بنابراین، این استاندارد به صورت کامل رعایت می‌گردد.

– الزامات کتابخانه‌ای

الزامات کتابخانه‌ای به استانداردهایی اشاره دارد که باید توسط کتابخانه برای تسهیل، تسریع و تعمیق خدمات آموزش از راه دور تدارک دیده شود که در قالب ۱۰ گویه مورد مطالعه قرار گرفت و یافته‌های آن در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲- نتایج آزمون کای دو برای بررسی میزان رعایت استاندارد الزامات کتابخانه‌ای

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات
			وجود ندارد	وجود دارد	
متوسط	۰/۲۲۵	۱/۴۷۱	۲۶	۳۴	دسترس‌پذیری منابع، خدمات و کارکنان بدون توجه به موقعیت فیزیکی کاربران
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	فراهم نمودن خدمات مختلف آموزش از راه دور برای دانشجویان دارای معلولیت
متوسط	۰/۶۲۸	۰/۲۳۵	۲۸	۳۲	فراهم نمودن خدمات ویژه برای رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران علاوه بر خدمات جاری
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۲۶	۳۴	برخورداری کارکنان کتابخانه از مهارت‌های سواد اطلاعاتی و سواد رایانه‌ای برای ارائه خدمات آموزشی
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۲۹	۳۱	آموزش مستمر و منظم سواد اطلاعاتی و سواد رایانه‌ای به دانشجویان از راه دور
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۲۹	۳۱	داشتن برنامه راهبردی که در آن به خدمات از راه دور آموزشی به دانشجویان اشاره شده است
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۳۱	۲۹	بیان خدمات آموزش از راه دور کتابخانه در بیانیه مأموریت و اهداف کتابخانه
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۲۹	۳۱	در نظر گرفتن جامعه آموزش از راه دور همیشه در فعالیت‌های برنامه‌ریزی و ارزیابی کتابخانه
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۳۱	۲۹	نیازسنجی مداوم از نیازهای مرتبط با خدمات آموزش از راه دور

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات
			وجود ندارد	وجود دارد	
رعایت نمی شود	۰/۰۰۴	۸/۴۷۱	۴۱	۱۹	ارزیابی دوره‌ای خدمات آموزش از راه دور کتابخانه
متوسط	۰/۶۲۸	۰/۲۳۵	۳۱	۲۹	کل

بر اساس اطلاعات ارائه شده در جدول ۲ وضعیت ارائه خدمات آموزش از راه دور کتابخانه‌ها در بعد الزامات کتابخانه‌ای به این صورت است که خدمت «ارزیابی دوره‌ای خدمات آموزش از راه دور کتابخانه» رعایت نمی‌شود و سایر خدمات نیز در این بعد در حد متوسط رعایت می‌شوند.

– الزامات خاص

با توجه به اینکه این پرسش از پژوهش دارای زیر مؤلفه‌های مختلفی است، در جداول ۳ تا ۶ به هر یک از این مؤلفه‌ها پرداخته شده است.

جدول ۳- نتایج آزمون کای دو بررسی میزان رعایت مؤلفه‌های مسئولیت‌های مالی و کارمندان از استاندارد

الزامات خاص

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات	زیر مؤلفه
			وجود ندارد	وجود دارد		
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	حمایت مالی مداوم دانشگاه از خدمات آموزش از راه دور	مسئولیت‌های مالی
متوسط	۰/۰۵۲	۳/۷۶۵	۳۷	۲۳	تناسب بودجه در نظر گرفته شده برای خدمات آموزش از راه دور، با برنامه‌ریزی‌های کتابخانه	
رعایت نمی‌شود	۰/۰۱۵	۵/۸۸۲	۳۹	۲۱	کفایت بودجه در نظر گرفته شده برای پوشش انواع خدمات ارائه شده به جامعه آموزش از راه دور	
متوسط	۰/۰۹	۲/۸۸۲	۳۶	۲۴	کل	
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۳۱	۲۹	اختصاص کتابدار ویژه بخش آموزش از راه دور در کتابخانه	کارمندان
متوسط	۰/۴۶۷	۰/۵۲۹	۲۷	۳۳	در نظر گرفتن محلی خاص برای بخش خدمات آموزش از راه دور در کتابخانه	

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات	زیر مؤلفه
			وجود دارد	وجود ندارد		
متوسط	۱	۰/۰۰۰	۳۰	۳۰	داشتن شرح وظایف برای کارکنان بخش خدمات آموزش از راه دور	
متوسط	۰/۲۲۵	۱/۴۷۱	۳۴	۲۶	تناسب میزان حقوق، وظایف و ... کتابداران بخش آموزش از راه دور با سایر کتابداران	
متوسط	۰/۴۶۷	۰/۵۲۹	۳۳	۲۷	فراهم شدن فرصت‌های رشد حرفه‌ای، شرکت در کلاس‌های آموزشی مرتبط و ... برای کتابداران بخش خدمات آموزش از راه دور	
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۳۱	۲۹	کل	

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که استاندارد «کفایت بودجه در نظر گرفته‌شده برای پوشش انواع خدمات ارائه‌شده به جامعه آموزش از راه دور» در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت نمی‌شود و دو استاندارد دیگر نیز در حد متوسط هستند. همچنین، می‌توان دریافت که استانداردهای مربوط به مؤلفه کارمندان نیز در حد متوسط رعایت می‌شود.

جدول ۴- نتایج آزمون کای دو در بررسی میزان رعایت مؤلفه‌های مدیریت و امکانات و تجهیزات از استاندارد الزامات خاص

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات	زیر مؤلفه
			وجود دارد	وجود ندارد		
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۳۱	۲۹	تدوین یک خط‌مشی مدون برای خدمات آموزش از راه دور	تسهیلات
رعایت نمی‌شود	۰/۰۲۹	۴/۷۶۵	۳۸	۲۲	توجه به دیدگاه اساتید، دانشجویان در تدوین خط‌مشی	
متوسط	۰/۶۲۸	۰/۲۳۵	۳۲	۲۸	ایجاد کانال‌های ارتباطی لازم برای حمایت از دانشجویان از راه دور و زبان آموزان	
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	برخورداری از خط‌مشی مناسب مجموعه‌سازی برای رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران	
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۲۹	۳۱	تضمین تأمین نیازهای الکترونیکی و چاپی جامعه استفاده‌کننده توسط کتابخانه	
متوسط	۰/۱۴۶	۲/۱۱۸	۲۵	۳۵	تدارک روش‌های مختلف برای تأمین مواد و	

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات	زیر مؤلفه
			وجود ندارد	وجود دارد		
					منابع مورد نیاز جامعه آموزش از راه دور	
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	مشارکت کتابخانه در فرایند توسعه برنامه درسی و برنامه‌ریزی‌های دوره آموزش از راه دور	
متوسط	۱	۰/۰۰۰	۳۰	۳۰	مشارکت کارکنان کتابخانه با اعضای هیئت علمی در برنامه‌های آموزشی ارائه شده برای جامعه آموزش از راه دور	
متوسط	۰/۱۴۶	۲/۱۱۸	۲۵	۳۵	تعامل بین کتابداران بخش‌های مختلف برای ارائه خدمات آموزش از راه دور	
متوسط	۰/۰۹	۲/۸۸۲	۲۴	۳۶	همکاری‌های بین کتابخانه‌ای برای ارتقای خدمات آموزش از راه دور	
رعایت نمی‌شود	۰/۰۲۹	۴/۷۶۵	۳۸	۲۲	امکان تغییرات سازمانی در ساختار اداری با ایجاد انواع جدید از آموزش از راه دور	
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۳۱	۲۹	کل	
					برخوررداری کارکنان کتابخانه از توانایی‌های فناورانه لازم برای پشتیبانی از خدمات آموزش از راه دور	امکانات و تجهیزات
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۲۹	۳۱	شناسایی منظم و مستمر کاربران جدید خدمات آموزش از راه دور کتابخانه	
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۳۴	۲۶	برخوررداری کارکنان کتابخانه از توانایی لازم برای ارائه خدمات آموزش از راه دور به دانشجویان خارجی	
رعایت نمی‌شود	۰/۰۰۲	۹/۹۴۱	۴۱	۱۹	امکان ارسال منابع کتابخانه به صورت پستی برای دانشجویان بین‌الملل	
متوسط	۰/۶۲۸	۰/۲۳۵	۲۸	۳۲	استفاده کارکنان کتابخانه برای تعاملات با دانشجویان بین‌الملل از زبان‌های بین‌المللی	
متوسط	۰/۲۲۵	۱/۴۷۱	۳۴	۲۶	امکان پاسخگویی به نیازهای دانشجویان از راه دور برای انجام تکالیف درسی	
متوسط	۰/۶۲۸	۰/۲۳۵	۲۸	۳۲	قابلیت استفاده از امکانات و خدمات آموزش از راه دور برای دانشجویان با سطوح مختلف فناوری (مثلاً سرعت کم اینترنت)	
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۲۹	۳۱	کل	

یافته‌های جدول فوق نشان از آن دارد که به جز در استانداردهای «در تدوین خط‌مشی، دیدگاه اساتید، دانشجویان و... مورد توجه قرار گرفته‌است» و «با ایجاد انواع جدید از آموزش از راه دور، امکان تغییرات سازمانی در ساختار اداری وجود دارد» که در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت نمی‌شود، در سایر استانداردها، میزان رعایت در حد متوسط است. همچنین در مؤلفه امکانات و تجهیزات نیز یافته‌ها بیانگر آن است که صرفاً استاندارد «امکان ارسال منابع کتابخانه به صورت پستی برای دانشجویان بین‌الملل» در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت نمی‌شود. البته در سایر استانداردها نیز وضعیت مطلوب نیست و میزان رعایت در حد متوسط است.

جدول ۵- نتایج آزمون کای دو برای بررسی میزان رعایت مؤلفه‌های خدمات و منابع از استاندارد الزامات خاص

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات	زیر مؤلفه
			وجود ندارد	وجود دارد		
متوسط	۰/۴۶۷	۰/۵۲۹	۲۷	۳۳	رفع نیازهای آموزشی و پژوهشی جامعه استفاده‌کننده به واسطه خدمات آموزش از راه دور کتابخانه	خدمات
رعایت نمی‌شود	۰/۰۲۹	۴/۷۶۵	۳۸	۲۲	در صورت وجود تفاهم‌نامه‌های همکاری، در نظر گرفتن یک مسئول برای دانشجویان نیازمند به منابع اطلاعاتی و خدمات آموزش از راه دور در هر کتابخانه	
متوسط	۰/۰۹	۲/۸۸۲	۲۴	۳۶	ارائه خدمات آموزشی و اطلاعاتی برخط در قالب-های قابل دسترس برای افراد دارای معلولیت	
متوسط	۰/۶۲۸	۰/۲۳۵	۳۲	۲۸	تدارک دیدن دسترسی مطمئن، سریع و ایمن به منابع برخط در کتابخانه	
متوسط	۰/۸۰۸	۰/۰۵۹	۲۹	۳۱	در نظر گرفتن خدمات مشاور اطلاعاتی برای دانشجویان آموزش از راه دور	
رعایت می‌شود	۰/۰۰۸	۷/۱۱۸	۲۰	۴۰	وجود خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه	
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۱۵/۰۵۹	۱۶	۴۴	رعایت مسئله کپی-رایت و رعایت آن در کتابخانه	
متوسط	۱	۰/۰۰۰	۳۰	۳۰	بازاریابی خدمات کتابخانه‌ای به دانشجویان	
متوسط	۰/۱۴۶	۲/۱۱۸	۲۵	۳۵	ساعت کاری کافی و مناسب برای ارائه خدمات	
رعایت می‌شود	۰/۰۰۸	۷/۱۱۸	۲۰	۴۰	کل	

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		خدمات / تسهیلات	زیر مؤلفه
			وجود ندارد	وجود دارد		
متوسط	۰/۳۳۲	۰/۹۴۱	۲۶	۳۴	تحويل منابع اطلاعاتی دریافتی از طریق خدمات امانت بین کتابخانه‌ای یا خدمات تحويل مدرک در سریع‌ترین و ارزان‌ترین زمان ممکن به کاربران	منابع
رعایت می‌شود	۰/۰۲۹	۴/۷۶۵	۲۲	۳۸	کمک کتابداران به کاربران کتابخانه در استفاده از رسانه‌ها، تجهیزات الکترونیکی و همچنین منابع چاپی و غیر چاپی	
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۱۳/۲۳۵	۱۷	۴۳	تهیه مجلات با دسترسی آزاد و مناسب برای دانشجویان از راه دور	
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۲۵/۹۴۱	۱۱	۴۹	کل	

با نگاهی به یافته‌های جدول ۵ چنین می‌توان دریافت که استاندارد «در صورت وجود تفاهم‌نامه‌های همکاری، هر کتابخانه یک مسئول برای دانشجویان نیازمند به منابع اطلاعاتی و خدمات آموزش از راه دور در نظر می‌گیرد» رعایت نمی‌شود و وضعیت سایر استانداردها در حد متوسط قرار دارد. همچنین، در مؤلفه منابع نیز مشخص است که به‌طورکلی، استانداردهای این مؤلفه در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت می‌گردد.

جدول ۶- نتایج آزمون کای دو برای بررسی میزان رعایت مؤلفه مستندسازی از استاندارد الزامات خاص

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		مستندسازی
			وجود ندارد	وجود دارد	
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۲۳/۵۲۹	۱۲	۴۸	ثبت و نگهداری آمار و اطلاعات میزان استفاده از خدمات کتابخانه
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۳۹/۷۶۵	۷	۵۳	مستندسازی آمار و اطلاعات مربوط به منابع مختلف کتابخانه
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۲۱/۲۳۵	۱۳	۴۷	بایگانی اقدامات و سوابق مربوط به نیازسنجی‌های مختلف صورت گرفته و در کتابخانه
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۲۱/۲۳۵	۱۳	۴۷	حفظ اقدامات و سوابق مربوط به ارزیابی مجموعه منابع در کتابخانه
رعایت می‌شود	۰/۰۰۰	۲۱/۲۳۵	۱۳	۴۷	داشتن چارت سازمانی مشخص و مصوب

وضعیت رعایت استاندارد	سطح معناداری	آماره کای دو	فراوانی		مستندسازی
			وجود ندارد	وجود دارد	
می شود					
رعایت می شود	۰/۰۰۲	۹/۹۴۱	۱۹	۴۱	ثبت و نگهداری اطلاعات مربوط به وظایف کاری و خدمات ارائه شده توسط کتابداران در کتابخانه
رعایت می شود	۰/۰۰۰	۱۳/۲۳۵	۱۷	۴۳	بایگانی رزومه‌های مربوط به کتابداران و کارکنان کتابخانه
رعایت می شود	۰/۰۰۸	۷/۱۱۸	۲۰	۴۰	نگهداری توافق‌نامه‌ها و قراردادهای مختلف بین کتابخانه و سایر نهادها
رعایت می شود	۰/۰۰۰	۱۷	۱۵	۴۵	حفظ و نگهداری گزارش‌ها و سوابق همکاری‌های مختلف کتابخانه با اساتید یا گروه‌های مختلف آموزشی در تدوین برنامه‌ریزی درسی در کتابخانه
رعایت می شود	۰/۰۰۴	۸/۴۷۱	۱۹	۴۱	کل

با توجه به سطوح معناداری استانداردهای مؤلفه مستندسازی می‌توان دریافت که در تمامی موارد این استاندارد در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رعایت می‌شود. در پایان باید این نکته را نیز بیان نمود که سطح معناداری در مجموع استانداردهای الزامات خاص برابر با ۰/۰۰۴ است که نشان از رعایت این استاندارد دارد.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف مقایسه خدمات آموزش از راه دور کتابخانه‌های دانشگاهی ایران با استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد که به‌طور کلی مؤلفه الزامات سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در حد متوسط رعایت می‌شد (جدول ۱). مرور نوشتار نشان داد که هیچ مقایسه‌ای بین خدمات آموزش از راه دور کتابخانه‌های دانشگاهی با استاندارد انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی انجام نشده‌است، بنابراین امکان مقایسه بین یافته‌های پژوهش و سایر پژوهش‌ها وجود ندارد. با این وجود، پژوهش انجمن کتابخانه‌های آمریکا (۲۰۰۶) نشان داد که کتابخانه‌ها معمولاً همان خدماتی که برای کاربران حضوری در نظر گرفته‌اند به کاربران از راه دور نیز ارائه می‌دهند؛ که

با یافته‌های این پژوهش در بعد سخت‌افزار، دارای همخوانی بود. می‌توان گفت که سخت‌افزارها صرفاً برای خدمات آموزش از راه دور نیست، بلکه کاربردهای عام دیگری نیز دارد که همین سبب شده کتابخانه‌ها به این خدمت توجه کنند. پژوهش الفریح (۲۰۱۰) نیز نشان داد که عدم وجود سیاست‌ها، استانداردها و دستورالعمل‌های لازم، عدم همکاری بین کتابخانه‌های آموزش از راه دور و دانشگاهی از جمله مشکلاتی هستند که کتابخانه‌های دانشگاهی از راه دور با آن مواجه هستند. در پژوهش حاضر نیز بیان شد که استانداردها در بعد همکاری بین کتابخانه‌ای در حد متوسط رعایت می‌شود. از جمله دلایل برای این می‌توان عدم توجه مدیران به آموزش از راه دور و اهمیت آن در ارتقا سطح کتابخانه و همچنین کمبود نیروی انسانی کافی و متخصص آموزش از راه دور اشاره کرد. گواه این عدم توجه مسئولین نیز یافته دیگر همین پرسش است که در آن مشخص شد، کتابخانه‌های دانشگاهی ایران آن‌چنان‌که باید سرمایه‌گذاری مازادی برای خدمات، کارکنان و ... آموزش از راه دور انجام نداده‌اند. آنچه مشخص است این است که توجه به خدمات آموزش از راه دور کتابخانه و سعی در برنامه‌ریزی برای آینده آن در کتابخانه باعث بالا بردن سطح کتابخانه و در نتیجه دانشگاه می‌شود و مسئولان باید توجه خاصی به آن داشته باشند. شاید بتوان دلیل این امر را عدم توجه مسئولان سازمان مادر (دانشگاه) و در اولویت نبودن خدمات کتابخانه‌ای برای مسئولان دانشگاه دانست. پژوهش صورت گرفته توسط عطایی (۱۳۸۱) نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاهی دارای کمبود نیروی انسانی هستند؛ به نحوی که دانشگاه تهران تنها حدود ۵۳ درصد نیروی انسانی لازم را در اختیار دارد. یافته‌های پژوهش اچیمپانک و اگیمنک (۲۰۲۱) نیز نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاهی در غنا به دلیل کمبود نیروی انسانی ماهر در استفاده از قابلیت‌های فناوری‌های جدید، به منظور ارائه خدمات کتابخانه‌ای بر روی این بسترهای جدید عقب مانده‌اند.

یافته‌های پژوهش برای مؤلفه «الزامات کتابخانه‌ای» نشان داد که در نه مورد این الزام در حد متوسط رعایت می‌شود و در «ارزیابی دوره‌ای خدمات آموزش از راه دور توسط کتابخانه» رعایت نمی‌شود. به‌طورکلی نیز این الزام در حد متوسط رعایت می‌گردید (جدول ۲). نتایج پژوهش مویو و کاهوی^{۲۰} (۲۰۰۳) نشان می‌دهد که دانشجویان از راه دور علاقه‌مند به

²⁰. Moyo & Cahoy

دسترسی به منابع برخط تمام متن همراه با تحویل سریع اسناد هستند. همچنین در پژوهش بودای و لتسولو (۲۰۰۴) نیز اشاره شده است که دانشجویان (از راه دور) دسترسی مطلوبی به کتابخانه دانشگاه و منابع اطلاعاتی و خدمات آن ندارند. تمامی این یافته‌ها با یافته‌های پژوهش حاضر در گویه «دسترسی پذیری منابع، خدمات و کارکنان کتابخانه» که به صورت متوسط رعایت می‌شود، انطباق دارد. این منابع برای همه دانشجویان تدارک دیده شده است و خدمتی منحصر به دانشجویان آموزش از راه دور نیست. کتابخانه‌های دانشگاهی ایران باید از این حد متوسط فراتر روند و این امر میسر نیست مگر آنکه منابعی که تنها توسط دانشجویان حضوری قابل استفاده است، برای آنان نیز قابل استفاده شود. پژوهش پیرا و سوراویرا (۲۰۲۳) نیز نشان داد که کتابخانه‌ها برای غلبه بر چالش‌های موجود در زمینه خدمات آموزش از راه دور باید ضمن برنامه‌ریزی منظم، فعالیت‌ها و خدمات خود را بر اساس نیازهای کاربران سازمان‌دهی نمایند.

در شاخص «فراهم‌آوری خدمات آموزش از راه دور برای دانشجویان دارای معلولیت» نیز مشخص شد که این موضوع در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به طور متوسط رعایت می‌شود. این در حالی است که یکی از بهترین انواع آموزش‌ها برای معلولان همین آموزش‌های از راه دور است که نیازی به مراجعه حضوری این دسته از دانشجویان ندارد. یکی از دلایل احتمالی، کمبود یا نبود زیرساخت‌ها و برنامه‌ریزی‌های لازم برای ارائه خدمات به این قشر از دانشجویان است. پژوهش فیض‌آبادی و همکاران (۱۴۰۰) نیز مؤید این نکته بود که متأسفانه بسیاری از کتابخانه‌ها هنگام برنامه‌ریزی و ارزیابی خدمات خود، نیازهای معلولان را در نظر نمی‌گیرند و در اغلب موارد خط‌مشی و برنامه مدونی در خصوص ارائه خدمات به افراد معلول ندارند.

بخش دیگر از یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه‌ها کلاس‌های آموزش سواد اطلاعاتی را در حد متوسط برای دانشجویان برگزار می‌کنند. بدون شک ارائه آموزش سواد اطلاعاتی برای دانشجویان غیرحضوری و از راه دور بسیار مهم‌تر از ارائه این آموزش‌ها برای دانشجویان حضوری است؛ زیرا دانشجویان حضوری این امکان را دارند تا در صورت لزوم از راهنمایی‌های کتابداران به صورت مستقیم بهره ببرند اما این امکان برای دانشجویان برخط با دشواری‌هایی همراه است. تهیه فایل‌های آموزشی برخط، برگزاری کلاس‌های برخط و...

می تواند به بهبود سواد اطلاعاتی دانشجویان مجازی کمک نماید. نتایج پژوهش لارسون و اوسو - اچیو (۲۰۱۶) نیز نشان داد که بیشتر دانشجویان از راه دور توانایی جستجوی اطلاعات به صورت الکترونیکی و همچنین مهارت های پایه کتابخانه ای را برای بازیابی دستی اطلاعات را ندارند.

در تبیین و تحلیل یافته مربوط به کارمندان نیز باید بیان داشت که عدم توجه به خدمات آموزش از راه دور در کتابخانه های دانشگاهی سبب شده است تا نیروی انسانی این بخش نیز تحت الشعاع آن نگاه کلی قرار گیرد؛ بنابراین نیروی انسانی مخصوص آن بخش نیز در برخی از دانشگاه ها در نظر گرفته نشده است و در بخشی دیگر به صورت محدود یا به عنوان بخشی از وظایف به آن توجه شده است. یافته های پژوهش یانگ (۲۰۰۵) نیز نشان داد که کتابخانه هایی که یک کتابدار تمام وقت را به عنوان هماهنگ کننده خدمات کتابخانه آموزش از راه دور تعیین کرده باشند، اندک بودند. همچنین محدودیت های فضا و ساختمان کتابخانه های دانشگاهی نیز سبب شده است تا بخش و فضای کاری خاص خدمات آموزش از راه دور کمتر اختصاص داده شود. این در حالی است که در پژوهش هاینز (۲۰۰۸) مشخص شد که تلاش های فردی کتابداران عامل اصلی تعیین کننده خدمات کتابخانه ها در مؤسسات با دانشجویان از راه دور هستند و باید بیشتر مورد توجه قرار گیرند. یافته مربوط به زیر مؤلفه مدیریت نیز نشان داد که این مقوله در حد متوسط رعایت شده بود؛ این در حالی است که کتابخانه ها مسئولیت پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی همه افراد جامعه خود را دارند. یافته های پژوهش الفریح (۲۰۱۰) نیز با یافته فوق دارای همخوانی است. وی نیز دریافت عمده مشکلات آموزش از راه دور به عدم برنامه ریزی راهبردی، همچنین عدم وجود سیاست ها، استانداردها و دستورالعمل های لازم و ... بازمی گردد. همچنین اینکه امکان تغییرات در بخشی از ساختار سازمانی و مدیریتی وجود ندارد، به این موضوع می تواند بازگردد که نظام اداری دولتی ایران نظامی است که از پویایی و چابکی لازم برخوردار نیست. به عنوان نمونه تغییر یک چارت سازمانی برای کتابخانه مستلزم طی مراحل زیادی است که سبب می شود این امر مدت زمان زیادی طول بکشد.

یافته مربوط به مؤلفه امکانات و تجهیزات را می توان چنین مورد استنباط قرار داد که دلیل اینکه امکان ارسال منابع کتابخانه به صورت پستی برای دانشجویان بین الملل میسر نیست این

است که اصولاً تعداد دانشجویان بین‌الملل در ایران زیاد نیست و بیشتر دانشجویان بین‌الملل نیز در دانشگاه‌های ایران از اتباع کشور افغانستان و عراق هستند (برقی، ۱۳۹۷) و این دسته از دانشجویان به صورت حضوری در ایران مشغول به تحصیل هستند. نکته دیگر کمبود منابع مالی برای ارسال بسته‌های پستی اعم از داخل کشور و یا خارج از کشور است که کتابخانه‌ها قادر به تأمین مالی آن نیستند. در زمینه ارائه خدمات آموزش از راه به دانشجویان بین‌الملل نیز کتابداران با چالش‌هایی مواجه هستند. عمده دلایل احتمالی می‌تواند نداشتن سواد فرهنگی کتابداران، عدم تسلط به یکی از زبان‌های بین‌المللی، عدم نیازسنجی و بررسی تجربه پیشین دانشجویان بین‌الملل و ... باشد. یافته‌های پژوهش برقی (۱۳۹۷) نیز نشان داد که یکی از مهم‌ترین چالش‌های مطرح‌شده (دومین عامل) از سوی دانشجویان بین‌الملل در استفاده از خدمات کتابخانه‌ای، عدم تسلط کتابداران به زبان انگلیسی است. در نهایت، در آخرین مؤلفه از الزامات خاص نیز مشخص شد که زیر مؤلفه مستندسازی به صورت کامل رعایت شده است. شاید بتوان دلیل کسب این یافته را در این زمینه دانست که بسیاری از مستندسازی‌ها در کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران به وسیله نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای صورت می‌پذیرد و این کار تنها برای بحث خدمات آموزش از راه دور نیست. البته یکی از مواردی که باید در این موضوع مورد توجه قرار گیرد این است که در برخی از مواقع لازم است ضمن بهبود خدمات، در راستای شفاف‌سازی این آمار و اطلاعات برای کاربران تلاش شود و یا اطلاع‌رسانی شود. اوسو - انسا و بوبوما (۲۰۱۵) نیز در پژوهش خود بیان می‌دارند که «بهتر است که مدیریت کتابخانه برای رشد آمار استفاده از کتابخانه، علاوه بر آگاهی‌رسانی، بر بهبود خدمات نیز همت ورزد».

به‌طور کلی، یافته‌های این پژوهش نشان داد که بیشتر استانداردهای مورد بررسی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در حد متوسط ارائه می‌شود. این در حالی است که همان‌طور که در پژوهشی توسط انجمن کتابخانه‌های آمریکا (۲۰۰۶) ذکر شد، در ارائه خدمات کتابخانه برای کاربران از داخل یا خارج از محیط دانشگاه نباید هیچ تفاوتی وجود داشته باشد؛ چراکه پشتیبانی آموزشی زمینه مهمی است که کتابخانه‌ها در آن نقشی اساسی دارند. به‌طور خاص، کتابخانه‌ها برای کسانی که از آموزش از راه دور استفاده می‌کنند، نقشی کلیدی در طراحی آموزشی، طراحی مجدد دوره و توسعه شبکه جهانی وب دارند. رعایت اندک استانداردهای مربوط به خدمات آموزش از راه دور در کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران نیز معلول عوامل

متعددی است که باید بدان توجه نمود. بخشی از این دلایل مربوط به شرایط و زمینه‌های کلی جامعه ایران است (همانند شرایط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ...)، بخشی مربوط به شرایط حاکم بر دانشگاه‌های ایران (به‌عنوان سازمان مادر کتابخانه‌های دانشگاهی)، بخشی به ویژگی‌های و شرایط خاص هر کتابخانه مربوط می‌شود (وسعت، بودجه، نوع مدیریت، نیروی انسانی و ...) و بخشی نیز به شرایط کاربران و مراجعه‌کنندگان یا بهتر بگوییم دانشجویان آموزش از راه دور برمی‌گردد (تجارب پیشین، میزان سواد اطلاعاتی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و ...). البته این عوامل هیچ‌کدام منفک از دیگری نیست و یا یکدیگر دارای ارتباط و تأثیرگذاری و تأثیرپذیری هستند.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌شود:

- در راستای ارتقای وضعیت کتابخانه‌ها در بعد الزامات سازمانی، ضرورت دارد که مدیران کتابخانه‌ها، مسئولان دانشگاه را در خصوص الزام پرداختن به خدمات آموزش از راه دور توجیه نموده و نسبت به اختصاص بودجه خاص، نیروی انسانی ویژه و برنامه‌ریزی برای این نوع از خدمات، اقدام نمایند.

- کتابخانه باید اقدام به برگزاری دوره‌های آموزش سواد اطلاعاتی در بدو ورود و ثبت‌نام دانشجویان نماید و همچنین نسبت به اطلاع‌رسانی خدمات آموزش از راه قابل ارائه توسط کتابخانه نیز اقدامات لازم را انجام دهد.

- برنامه راهبردی فعلی کتابخانه در صورت امکان مورد بازبینی قرار گیرد و یا در تدوین برنامه راهبردی جدید نسبت به اولویت‌بخشی به خدمات آموزش از راه دور اقدامات لازم صورت پذیرد و در اهداف و مأموریت‌های کتابخانه توجه به این نوع از خدمات گنجانده شود.

- با توجه به اینکه خدمات‌رسانی به دانشجویان از راه دور باید به‌صورت مداوم باشد ولی ساعات کاری کتابخانه انجام این امر را با چالش‌هایی مواجه کرده است، پیشنهاد می‌شود که برای غلبه بر این مشکل از ابزارهای مبتنی بر فناوری همانند هوش مصنوعی و یا چت

بات‌ها^{۲۱} استفاده شود؛ چراکه این ابزارها محدودیت زمانی ندارند.
- با توجه به اینکه خدمات آموزش از راه دور معمولاً بر بستر اینترنت صورت می‌پذیرد، پیشنهاد می‌شود که کتابخانه‌ها تلاش نمایند تا نسبت به ارتقای سرعت سرویس‌های تحت وب خود اقدامات لازم را صورت دهند.

قدردانی

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند تا از معاونت پژوهشی دانشگاه فردوسی مشهد به خاطر حمایت مالی از این پژوهش در قالب طرح پژوهشی شماره ۳/۵۶۶۱۲ تشکر و قدردانی کنند.

منابع

- برقی، خدیجه (۱۳۹۷). *واکاوی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه دانشجویان و کتابداران در ارائه خدمات به دانشجویان بین‌الملل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد.
- پریرخ، مه‌ری (۱۳۷۷). نقش آموزشی کتابخانه‌های دانشگاهی: مروری بر مباحث عمده و جریان شکل‌گیری. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱(۳)، ۳۶-۵۵.
- حیدری، غلامرضا، قنادی نژاد، فرزانه و سقائی طلب، مرضیه (۱۳۹۵). نیازسنجی و تعیین اولویت‌های پژوهشی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از دیدگاه مدیران و کتابداران این کتابخانه‌ها. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۲(۳)، ۳۳-۶۴.
- سلاجقه، مزده و خزانه‌ها، مهدیه (۱۳۹۸). *امکان‌سنجی ارائه خدمات حمایتی پژوهش توسط کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمان*. مقاله ارائه‌شده در اولین همایش ملی ارزیابی علم، ارزیابی پژوهش‌های علمی (مسائل، ابزار و روش‌ها) ۱۳۹۸ در کرمان، پوستر.
- سلاجقه، مزده و عطایی، فاطمه (۱۳۹۸). بررسی خدمات پژوهشی به کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. مقاله ارائه‌شده در اولین همایش ملی ارزیابی علم، ارزیابی پژوهش‌های علمی (مسائل، ابزار و روش‌ها) ۱۳۹۸ در کرمان، ۱-۳۳.
- عطایی، الهام (۱۳۸۱). ارزیابی نیروی انسانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران بر اساس پیش‌نویس استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و*

²¹. chatbot

کتابخانه‌های عمومی، ۱۲ (۳ و ۴)، ۵۹-۶۴.

فیض‌آبادی، منصوره، وزیری، اسماعیل، حسینی، سیدعلی و اکبر فهیمی، نازیلا (۱۴۰۰).
کتابخانه دوستدار معلول: شاخص‌ها و الزامات. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۴ (۳)، ۱۳۸-

۱۶۹.

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (۱۳۹۹، ۱۴ بهمن). پایش آموزش مجازی در ۲۲۰ مؤسسه

آموزش عالی. بازیابی ۵ فروردین ۱۴۰۰ از <http://kayhan.ir/fa/news/210087>

همتی‌نژاد، مهرعلی، شبانی، سپیده و تسلیمی، زهرا (۱۳۹۶). سنجش کیفیت خدمات پژوهشی

در مراکز آموزش عالی با رویکرد KANO- QFD (مطالعه موردی: دانشکده

تربیت‌بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان). *نشریه مدیریت ورزشی*، ۹ (۳)، ۴۸۹-۵۱۴.

References

- Acheampong, E., Agyemang, F. (2021). Enhancing academic library services provision in the distance learning environment with mobile technologies. *The Journal of Academic Librarianship*, 47 (1), 102279.
- Alfrih, F. M. (2010). The role of academic libraries in supporting distance learning in Saudi higher education: A case study approach. (Doctoral dissertation, Loughborough University, England). Retrieved from: <https://hdl.handle.net/2134/6935>
- American Library Association (2006). Standards for Libraries in Higher Education. Retrieved 20 May 2021 from <https://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- American Library Association (2016). *Academic Libraries*. Retrieved 20 May 2021 from www.ala.org
- Atai, E. (2008). Evaluation of the human resources of university libraries in Tehran based on the draft standard of university libraries in Iran. *Research on Information Science and Public Libraries (RISPL)*, 12 (3 and 4), 59-64. [In Persian]
- Barghi, Kh. (2018). *Examination of the Status of Libraries at Ferdowsi University of Mashhad from the Perspectives of Students and Librarians in Providing Services to International Students*. Master's thesis, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad. [In Persian]
- Boadi, B. Y. & Letsolo, P. (2004). Information Needs and Information Seeking Behavior of Distance Learners at the Institute of Extra-Mural Studies in Lesotho. *Information Development*, 20 (3), 189-199.
- Cassner, M. & Adams, K. (2008). The Subject Specialist Librarian's Role in Providing Distance Learning Services. *Journal of Library Administration*, 48 (3-4), 391-410.
- Corbett, A. & Brown, A. (2015). The Roles That Librarians and Libraries

- Play in Distance Education Settings. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 18 (2), 1-9.
- De Jong, M., Munnik, M. E. & Will, N. U. (2019). Innovation Opportunities for Academic Libraries to Support Teaching Through Open Education: A Case Study at TU Delft, the Netherlands. *New Review of Academic Librarianship*, 25 (2-4), 392-407.
- Feizabadi, M., Vaziri, E., Hosseini, S. A. & Akbar Fahimi, N. (2021). Disabled Friendly Library: Indicators and Requirements. *Library and Information Sciences*, 24(3), 138-169. [In Persian]
- Heidari, Gh., Ghanadi Nekhad, F. & Saghaie Talab, M. (2016). Need Assessment and Determination of Research Priorities of Public Libraries of Khuzestan in view of Managers and Librarians of the Libraries. *Sciences and Techniques of Information Management*, 2(3), 33-64. [In Persian]
- Hematinezhad, M., Shabani, S. & Taslimi, Z. (2017). An Assessment of Research Services Quality in Higher Education Centers with KANO-QFD Approach (Case Study: Physical Education and Sport Science Faculty, Guilan University). *Sport Management Journal*, 9(3), 489-514. [In Persian]
- Hines, S. S. (2013). What do distance education faculty want from the library? In J. A. Garrison (Eds.), *The Twelfth Off-Campus Library Services Conference Proceedings* (215-227). Routledge.
- Larson, A. G. & Owusu-Acheaw, M. (2016). Information Needs of Distance Learners: A Case of Winneba Study Center, University of Education, Winneba, Ghana. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 17(3), 62-75.
- Ministry of Science, Research and Technology (2021, 02 Febuary). Monitoring virtual education in 220 higher education institutions. Retrieved March 25, 2021 from <http://kayhan.ir/fa/news/210087> [In Persian]
- Mutinta Moyo, L. & Stern Cahoy, E. (2003). Meeting the needs of remote library users. *Library Management*, 24(6/7), 281-290.
- Owusu-Ansah, S. & Bubuama, C. K. (2015). Accessing Academic Library Services by Distance Learners. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1347. <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1347>
- Parirokh, M. (1998). The Role of Educational Services in Academic Libraries: A Review of Major Issues and the Development Process. (1998). *Library and Information Sciences*, 1(3), 36-55. [In Persian]
- Perera, G. & Suraweera, N. (2023). Academic Library service model for e-learning environment: a case study. *Sri Lanka Library Review*, 37(1), 1-30.
- Selajqa, M. & Khazaneh, M. (2018). *The feasibility of providing research support services by university libraries in Kerman*. The paper presented in the first national conference on science evaluation,

- scientific research evaluation (issues, tools and methods) 2018 in Kerman, poster. [In Persian]
- Selajgeh, M. & Ataei, F. (2018). Survey of research services to users of public libraries in Kerman city. The article presented in the first national conference on science evaluation, evaluation of scientific researches (issues, tools and methods) 2018 in Kerman, 1-33. [In Persian]
- Subramanian, R. M. & Meyyammai, R. M. (2019). Library development and management services in distance education libraries with reference to Annamalai University. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 2396-2406.
- Yang, Z. Y. L. (2005). Distance education librarians in the US ARL libraries and library services provided to their distance users. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(2), 92-97.