



Explaining the Service Components of Libraries and Information Centers Based on Information Society Criteria and Dimensions of Globalization with Grounded Theory Approach

Mahnaz Mohaseni¹ | Saeed Ghaffari^{2✉} | Maryam Salami³

Mahmoud Moradi¹

1. Department of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: mohseni92@pnu.ac.ir
2. Corresponding author, Department of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: sghaffari@pnu.ac.ir
3. Department of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: m.salami@pnu.ac.ir
4. Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran. E-mail: mahmoudmoradi@razi.ac.ir

Article Info	ABSTRACT
<p>Article type: Research Article</p> <p>Article history: Received 19 June 2023 Received in revised form 18 July 2023 Accepted 4 September 2023 Published online 29 September 2023</p> <p>Keywords: Services of Libraries and Information Centers, Information Criteria, Dimensions of Globalization, Higher Education, Grounded Theory Method</p>	<p>Objective: The purpose of this research was to identify and explain the service components of libraries and information centers based on information society criteria and dimensions of globalization.</p> <p>Methods: This applied qualitative research was conducted using the method of qualitative content analysis, grounded theory, and interview tools. The sampling method was purposeful. The research community consists of 22 experts in library and information science with the specialized field of information society, globalization, and evaluation of library services, with whom a semi-structured interview was conducted.</p> <p>Results: The findings of the interviews were presented in the form of axial coding and open coding in five sections: causal conditions, strategies, contextual conditions, intervening conditions, and consequences. The core codes for the causal conditions of the service components of libraries and information centers are: economic factors, production and organization of knowledge and information, infrastructural factors, etc. The core codes for the strategies of the service components of libraries and information centers include coordination and integration, planning Strategic, analysis of internal and external environments. The core codes for the background conditions of the service components of libraries and information centers include legal and economic factors, cultural factors, communication, and interactive factors, etc. The core codes for the intervening or modulating conditions of the service components of libraries and information centers are: budget and income factors, socio-cultural diversity, macro and management factors, etc. The core codes for the consequences of the service components of libraries and information centers consist of the development and exchange of communication, the development and strengthening of knowledge management, the strengthening of the library's position, the improvement of infrastructure, differentiated library services, and sustainable development, each of these core codes includes several subcategories (open codes).</p> <p>Conclusions: Several factors such as causal conditions, strategies, background conditions, intervening conditions lead to increasing or decreasing the efficiency of academic libraries. This will lead to positive consequences in the progress and development of these libraries if the strengths are strengthened and the weaknesses are eliminated. In this regard, it is expected that according to the criteria set for the information society, they will improve their performance, and according to global dimensions, they should provide a suitable ground for the research and educational activities of professors, students, and researchers. According to the obtained results, it can be said that it is very important for academic libraries and information centers to provide comprehensive services using modern technologies and in accordance with the standards of the information society and global dimensions.</p>

Cite this article: Mohseni, M., Ghaffari, S., Salami, M., & Moradi, M. (2023). Explaining the service components of libraries and information centers based on information society criteria and dimensions of globalization with grounded theory approach. *Academic Librarianship and Information Research*, 57 (3), 59-72. <http://doi.org/10.22059/jlib.2023.358993.1690>



تبیین مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر اساس معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن با رویکرد نظریه داده‌بنیاد

مهناز محسنی^۱ | سعید غفاری^۲ | مریم سلامی^۳ | محمود مرادی^۴

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: mohseni92@pnu.ac.ir
۲. نویسنده مسئول، دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: sgheffari@pnu.ac.ir
۳. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: m.salami@pnu.ac.ir
۴. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه. رایانامه: mahmoudmoradi@razi.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	هدف: هدف این پژوهش، شناسایی و تبیین مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر اساس معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن است.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۳/۲۹	روش پژوهش: نوع پژوهش کاربردی با رویکرد کیفی است که با روش تحلیل محتوای کیفی، نظریه داده‌بنیاد و ابزار مصاحبه گردآوری شده است. روش نمونه‌گیری هدفمند است. جامعه پژوهش نیز ۲۲ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با زمینه تخصصی جامعه اطلاعاتی، جهانی شدن و ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها هستند که با آنها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. مصاحبه‌ها تا آنجا ادامه پیدا کرد که مطالب به حالت اشباع رسیدند و از مفاهیم جدید خالی شدند. در این مرحله نیز دو مصاحبه به عنوان اطمینان از اشباع داده‌ها انجام شد و پس از آن مصاحبه‌ها متوقف شد.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۴/۲۷	یافته‌ها: یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها در قالب کدگذاری محوری و کدگذاری باز در ۵ بخش شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و پیامدها ارائه گردید. کدهای محوری برای شرایط علی مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: عوامل اقتصادی، تولید و سازماندهی دانش و اطلاعات، عوامل زیرساختی و غیره. کدهای محوری برای راهبردهای مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: هماهنگی و یکپارچه‌سازی، برنامه‌ریزی راهبردی، تجزیه و تحلیل محیط‌های داخلی و خارجی و غیره. کدهای محوری برای شرایط زمینه‌ای مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: عوامل قانونی و اقتصادی، عوامل فرهنگی، عوامل ارتباطی و تعاملی و غیره. کدهای محوری برای شرایط مداخله‌گر یا تعدیل‌کننده مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: عوامل بودجه و درآمدی، تنوع فرهنگی-اجتماعی، عوامل کلان و مدیریتی و غیره. کدهای محوری برای پیامدهای مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: توسعه و تبادل ارتباطات، توسعه و تقویت مدیریت دانش، تقویت جایگاه کتابخانه، بهبود زیرساخت‌ها، خدمات کتابخانه‌ای متمایز، و توسعه پایدار که هر کدام از این کدهای محوری شامل چندین زیرمجموعه (کدهای باز) می‌شوند. در نهایت، مدل پارادایمی پژوهش بر اساس مؤلفه‌های استخراج شده ارائه گردید.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۶/۱۳	نتیجه‌گیری: عوامل متعددی به عنوان شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر منجر به افزایش یا کاهش کارایی کتابخانه‌های دانشگاهی می‌شوند. امری که در صورت تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف منجر به پیامدهایی مثبت در پیشرفت و توسعه این کتابخانه‌ها می‌شود. در این راستا، انتظار می‌رود که کتابخانه‌ها با توجه به معیارهایی که برای جامعه اطلاعاتی تعیین شده است، عملکرد خود را بهبود بخشند و با توجه به ابعاد جهانی، زمینه مناسبی را برای فعالیت‌های پژوهشی و آموزشی استادان، دانشجویان و پژوهشگران فراهم نمایند. با توجه به نتایج به دست آمده، می‌توان گفت که ارائه خدمات جامع و با استفاده از فناوری‌های نوین و با رعایت معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی، برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی بسیار حائز اهمیت است.
تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۷/۰۷	
کلیدواژه‌ها: آموزش عالی، ابعاد جهانی شدن، اطلاع‌رسانی، خدمات کتابخانه‌ها و مراکز، نظریه داده‌بنیاد، معیارهای اطلاعاتی.	

استناد: محسنی، مهناز؛ غفاری، سعید؛ سلامی، مریم؛ مرادی، محمود (۱۴۰۲). تبیین مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر اساس معیارهای جامعه اطلاعاتی

و ابعاد جهانی شدن با رویکرد نظریه داده‌بنیاد. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۷ (۳)، ۵۹-۷۲.

<http://doi.org/10.22059/jlib.2023.358993.1690>



مقدمه

کتابخانه‌ها به عنوان دروازه‌های دانش و فرهنگ، نقشی اساسی در جامعه ایفاء می‌کنند. منابع و خدماتی که ارائه می‌دهند، فرصت‌هایی که برای یادگیری فراهم می‌کنند، از سواد و آموزش حمایت می‌کنند و به شکل‌گیری ایده‌ها و دیدگاه‌های جدیدی که برای یک جامعه خلاق و نوآور هستند کمک می‌کنند. در دنیای بدون کتابخانه، پیشرفت پژوهش و دانش بشری یا حفظ دانش و میراث انباشته جهان برای نسل‌های آینده دشوار خواهد بود (اسکولاس و دی گروت^۱، ۲۰۲۳). در این میان، کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل ماهیت و کارکرد خاص خود از اهمیت ویژه‌ای برخوردار هستند. کتابخانه‌های دانشگاهی فقط مخزنی از کتاب یا مکانی برای مطالعه نیستند. با وجود دور شدن از منابع چاپی و رفتن به سوی منابع الکترونیکی، کتابخانه همچنان به ایفای نقش خود به عنوان قلب دانشگاه ادامه می‌دهد. فعالیت‌هایی که کتابخانه دانشگاهی انجام می‌دهد مستقیماً به مأموریت دانشگاه، رشته‌ها و تجهیز دانشجویان به مهارت‌ها و دانش‌هایی که برای دستیابی به آنها از نظر تحصیلی و به حداکثر رساندن قابلیت اشتغال آنها نیاز دارند، کمک می‌کند (شرستا^۲، ۲۰۲۲). کتابخانه‌های دانشگاهی سهم انکارناپذیری در توسعه علمی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه دارند. رسالت کتابخانه دانشگاهی، ارائه خدمات اطلاع‌رسانی در حمایت از تعلیم، پژوهش و اهداف خدمات عمومی دانشگاه است (بهارى موفق و همکاران، ۱۳۹۵).

در حال حاضر با تغییر محیط اطلاعاتی، کتابخانه‌ها با فرصت‌ها و چالش‌هایی روبرو هستند. فناوری اطلاعات تغییرات زیادی در نحوه شناسایی، تهیه، پردازش و انتشار اطلاعات مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌ها ایجاد کرده است. با این تغییرات، فناوری اطلاعات در بین کاربران کتابخانه‌ها و کتابداران احساس فوریت ایجاد کرده است. انتقال منابع و سیستم‌های اطلاعاتی از کاغذ به رسانه‌های الکترونیکی، پیچیدگی در نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان و افزایش هزینه و کیفیت اطلاعات را به همراه دارد که فناوری اطلاعات بر همه اجزای سیستم کتابخانه تأثیر گذاشته است (پاریک و گانگرا^۳، ۲۰۱۶). پیشرفت‌های سریع در پردازش و ذخیره‌سازی اطلاعات و فناوری‌های ارتباطی، نقش کتابخانه‌ها را در اشاعه خدمات اطلاعاتی برای استفاده‌کنندگان متحول ساخته است. با توجه به آنچه بیان شد، آموزش تخصصی قابل توجهی برای کتابداران مورد نیاز است. بخشی از محتوای چنین آموزش‌هایی از طریق شناسایی انتظارات ذهنی و تجارب ادراک شده کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌ویژه در ارتباط با چالش عصر حاضر یعنی جامعه اطلاعاتی و جهانی شدن انجام می‌شود. آگاهی از انتظارات و تجارب ادراک شده کاربران، کمک مؤثری برای شناسایی میزان موفقیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در طی فرایند جامعه اطلاعاتی و جهانی شدن بوده و سبب شناسایی نقاط قوت و ضعف امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم برای تحقق اهداف آن خواهد بود و موجب غنی‌تر شدن نحوه ایفای نقش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در این زمینه می‌گردد (اوغوز و قربان اوغلو^۴، ۲۰۱۳). جهانی‌سازی و جامعه اطلاعاتی پدیده‌های نوظهوری هستند که هر کدام مستقل از دیگری است؛ ولی در عین حال می‌توانند بر یکدیگر تأثیرگذار باشند و در عین حال هر دو تحت تأثیر زیاد فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار دارند (آئودی و همکاران^۵، ۲۰۲۲). جهانی شدن یا جهانی‌سازی، پدیده‌ای انکارناپذیر در عالم امروز است و با پیشرفت‌های روز افزون بشری به‌ویژه در عرصه علوم، فناوری، ارتباطات و اطلاعات، حمل و نقل و... عدم آن محال به نظر می‌رسد. جهان هر روز بیش از پیش به سوی تحقق تدریجی این امر گام بر می‌دارد (دهشیری، ۱۳۹۴). جامعه اطلاعاتی، جامعه‌ای است که در آن ایجاد، توزیع، استفاده، یکپارچه‌سازی و ویرایش اطلاعات یک فعالیت اقتصادی، سیاسی و فرهنگی قابل توجه است. در عرف رایج، جامعه اطلاعاتی را می‌توان جامعه‌ای بیان کرد که در آن، استفاده و دانش فناوری اطلاعات و رایانه در سطح بالایی قرار دارد. جامعه اطلاعاتی ممکن است در مقابل جوامعی قرار گیرد که زیربنای اقتصادی آنها عمدتاً صنعتی یا کشاورزی است (بائر^۶، ۲۰۲۲). انتقال کتابخانه سنتی به بستر دیجیتال، فرصت‌های جدیدی را در جامعه اطلاعاتی برای کتابداران فراهم کرده است. این عصر جدید با ابزارهای پیشرفته مدرن همراه است که به کتابداران نقش پویای جدیدی در

1. Scoulas & De Groote
 2. Shrestha
 3. Pareek & Gangrade
 4. Oğuz & Kurbanoglu
 5. Audi, Ali, Al-Masri
 6. Bauer

ارائه خدمات داده است تا بتوانند به شیوه‌های بهتری نسبت به گذشته به جامعه اطلاعاتی خدمت نمایند. کتابداران نقش مهمی در توسعه و ارتقای جامعه اطلاعاتی دارند. آنها شرایطی را فراهم می‌کنند که از طریق آن مردم به اطلاعات و دانش دسترسی آزاد داشته باشند و همچنین به عنوان حلقه‌ای در توسعه یک جامعه متمدن‌تر و آگاه‌تر عمل می‌کنند (غفاری، بیرانوند و قلم باز، ۱۳۹۹). عملکرد خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی جلوه‌ای از یک جامعه اطلاعاتی و جهانی است که با گردآوری و ذخیره‌سازی اطلاعات و دانش، نقش مهمی در بازبینی، بازخوانی و ارزش‌گذاری در تبدیل اطلاعات به دانش و در نهایت منجر به تولیدات معرفتی ایفاء می‌کنند. بنابراین، با توجه به نفوذ و حاکمیت معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به ویژه در خدمات که به گونه‌ای در تعامل با کاربران است، برای پژوهشگر این پرسش به وجود آمد که خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی با تأکید بر معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن، چه شاخص‌هایی را دارا است؟ و میزان اهمیت این شاخص‌ها و مؤلفه‌های جامعه اطلاعاتی و جهانی شدن از دیدگاه پژوهشگران و اساتید دانشگاه چقدر است؟ تا در نهایت بتوان با برآورد علمی از یافته‌های پژوهش، شاخص‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی با تأکید بر معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن را شناسایی و تبیین نمود.

ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش

۱. مطالعات داخلی

در پژوهش‌های داخل کشور، خاشعی (۱۳۹۳) به ارائه مدلی از کنترل استراتژیک با ابزارهای کاربردی و قابل استفاده در سطح نهاد کتابخانه عمومی کشور پرداخت. اصنافی و دیگران (۱۳۹۴) به بررسی نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در توسعه اقتصاد دانش بنیان پرداختند. حریری و رضائی (۱۳۹۶) آینده‌نگاری فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در افق ۱۴۰۴ را مورد بررسی قرار دادند. خسروی و پورنقی (۱۳۹۷) به طراحی و ساخت سامانه‌ای با بهره‌گیری از مدل لایب کوآل^۱ برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های مختلف ایران پرداختند. فرزین یزدی و دیگران (۱۳۹۷) به ارائه چارچوبی جامع در خصوص عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پرداختند. درودی و عباسی (۱۳۹۷) در پژوهش خود به بررسی به کارگیری معیارهای مدیریت دانش در ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی استان کرمان پرداختند. رحیمی، پورکریمی و دیگران (۱۳۹۸) به ارائه چارچوبی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با روش ترکیبی دیمتل - سروکوآل^۲ پرداختند. رمزی‌سندی، نوروزی و علی‌پورحافظی (۱۳۹۹) به ارائه الگوی مفهومی به‌کارگیری اینترنت اشیا در خدمات نوین کتابخانه‌های دیجیتال ایران پرداختند. ملکی ضیابری و خلیلی باهر (۱۴۰۰) تأثیر جایگاه کتاب و کتابخانه در توسعه فرهنگی کشور را مورد مطالعه قرار دادند. نجفقلی‌نژاد و محمدی (۱۴۰۰) در پژوهش خود به پایش دیدگاه مراجعان درباره خدمات کتابخانه ملی ایران و استفاده از آن در برنامه‌ریزی خدمات پرداختند. تقی‌پور، اسمعیلی‌گیوی، خندان و عبدالحمید (۱۴۰۱) در پژوهش خود به بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائم‌شهر از دیدگاه کاربران کتابخانه پرداختند. ایمانی کیا، مختاری و قاضی زاده (۱۴۰۱) در پژوهش خود به شناخت و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی استان گلستان پرداختند. کلتی و اعرابی (۱۴۰۱) نیز به بررسی رابطه مهارت‌های مدیریت دانش کتابداران با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان پرداختند.

۲. مطالعات خارجی

در پژوهش‌های منتشر شده به زبان انگلیسی، مفرد، همت، کشتزار و یوسفی^۳ (۲۰۱۶) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه علوم پزشکی همدان بر اساس مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM) پرداختند. کاریر^۴ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «چارچوبی

1. Libqual
2. DEMATEL-SERVQUAL
3. Mofrad, Hemmat, Keshtkar & Yousefi
4. Krier

برای رهبری مشترک: دیدگاهی در مورد برنامه‌ریزی استراتژیک برای کتابخانه‌های دانشگاهی» انجام داد. چيستا و ديگران^۱ (۲۰۲۲) در پژوهش خود به بازسازی خدمات کتابخانه دانشگاهی در زیمبابوه در پی همه‌گیری کووید ۱۹ پرداختند. آنچه از مرور پیشینه‌ها استنباط می‌شود این است که کتابخانه‌ها جزء یکی از موسساتی محسوب می‌شوند که بر دگرگونی و فرایند جامعه اطلاعاتی تأثیرگذار هستند. پژوهش‌های زیادی درباره بررسی مؤلفه‌های گوناگونی همچون مدیریت دانش، خدمات نوین، برنامه‌ریزی راهبردی، عوامل اقتصادی، فرهنگی، تنوع فرهنگی، توسعه پایدار و ... بر خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی صورت گرفته است. اما پژوهشی در مورد این که خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی با تأکید بر معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن دارای چه شاخص‌هایی است و میزان اهمیت این شاخص‌ها و مؤلفه‌ها از دیدگاه پژوهشگران و اساتید دانشگاه چقدر است؟ صورت نگرفته است. در حالی که نقش گسترده کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در فرایند جهانی شدن و جامعه اطلاعاتی بسیار با ارزش و مهم است. زیرا جایگاه واقعی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در راستای هماهنگی با جامعه اطلاعاتی و جهانی است.

روش‌شناسی پژوهش

نوع پژوهش کاربردی و با رویکرد کیفی است که با روش تحلیل محتوای کیفی، نظریه داده‌بنیاد^۲ و ابزار مصاحبه گردآوری شده است. روش نمونه‌گیری هدفمند است. جامعه پژوهش نیز ۲۲ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با زمینه تخصصی جامعه اطلاعاتی، جهانی شدن و ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها هستند که با آنها مصاحبه نیمه ساختار یافته انجام شد. روش نمونه‌گیری نیز از نوع گلوله برفی بوده است. فرایند تحلیل داده‌های کیفی مصاحبه زمانی آغاز می‌شود که محقق گزاره‌های معنادار که به لحاظ ارتباط با موضوع تحقیق دارای جذابیت است را مدنظر قرار می‌دهد. این تحلیل با بررسی و مطالعه مکرر بین مجموعه داده‌های مصاحبه‌ها آغاز و پس از مشخص شدن گزاره‌های معنادار مرتبط با موضوع پژوهش کدگذاری شده است. پژوهشگر در ابتدا تلاش کرده است تا دیدی مشروح از جنبه‌های مختلف مورد (حقایق) را ارائه نماید. پس از آن، داده‌های هر مورد مطالعه بر اساس کدگذاری باز مقوله‌بندی شده‌اند. در این مرحله مقوله‌های اصلی شناسایی گردیدند. سپس بر اساس کدگذاری محوری، مقوله‌ها به مضامین کاهش پیدا کرده و مضامین محوری در هر مورد مطالعاتی شناسایی شد. در تحلیل داده‌ها از کدگذاری باز و محوری استفاده گردید. در پژوهش حاضر پس از انجام هر مصاحبه، متن گفتگوها به صورت کامل یادداشت شده و با خواندن دقیق آنها مفاهیم مرتبط با هدف پژوهش از پاراگراف‌های مصاحبه‌ها استخراج شد. برای دقت در کدگذاری مفاهیم تلاش شد تا سؤالاتی با توجه به داده‌های به دست آمده پرسیده شود. سؤالاتی از قبیل چه کسی؟ کی؟ کجا؟ چه چیزی؟ چگونه؟ چرا؟ در این مرحله کمک نمودند تا لیست مفاهیم کدگذاری تکمیل شوند. در زمان پاسخگویی به سؤالات پرسیده شده گاه نکات مبهمی درباره ارتباط میان داده‌ها با موضوع پژوهش شناسایی می‌شد و این نکات مبهم، خود ایجادکننده سؤالاتی برای مصاحبه‌های بعد بودند. به عبارت دیگر فرایند کدگذاری مفاهیم یک مصاحبه، سؤالاتی را ایجاد می‌کرد که جواب همه آنها در داده‌ها نبوده و بایستی این سؤالات در جلسه بعد پرسیده می‌شد. این روند تا آن جا ادامه پیدا کرد که مصاحبه‌ها به حالت اشباع رسیدند و از مفاهیم جدید خالی شدند. در این مرحله نیز دو مصاحبه به عنوان اطمینان از اشباع داده‌ها انجام شد و پس از آن مصاحبه‌ها متوقف شد.

یافته‌ها

در این بخش یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها در قالب کدگذاری محوری و کدگذاری باز در ۵ بخش شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و پیامدها ارائه می‌شود. در جدول ۱ کدهای محوری و کدهای باز برای شرایط علی بیان شده است. همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود کدهای محوری برای شرایط علی مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: عوامل اقتصادی، تولید و سازماندهی دانش و اطلاعات، عوامل زیرساختی، عوامل نرم‌افزاری، پایگاه‌های اطلاعاتی،

1. Chisita et al.
2. Grounded theory

عوامل حقوقی، استانداردهای جامعه اطلاعاتی، عوامل انسانی، و کیفیت خدمات هستند که هر کدام از این کدهای محوری شامل چندین زیرمجموعه (کدهای باز) می‌شوند.

جدول ۱. کدهای محوری و کدهای باز برای شرایط علی

کدهای محوری	کدهای باز	کدهای محوری	کدهای باز
عوامل اقتصادی (FECONO)	کتابخانه به عنوان یک نهاد تولید دارایی	عوامل حقوقی (FLAW)	رعایت حق مؤلف و حقوق مالکیت فکری
	رعایت مسائل اقتصادی		تأمین شرایط پیگیری حقوقی یا فنی مالکیت
	استفاده از نقش کتابخانه در سیاست‌گذاری مؤثر		رعایت مسائل حقوقی
تولید و سازماندهی دانش و اطلاعات (PCKI)	کتابخانه به عنوان یک نهاد تولید ثروت	استانداردهای جامعه اطلاعاتی (STNSIN)	تبعیت از استانداردهای بین‌المللی در کتابخانه
	توجه به تولید دانش و اطلاعات در کتابخانه		ایجاد یک الگو یا شبکه‌ای از تعامل با عضویت در کنوانسیون‌های بین‌المللی
	رعایت اصول ذخیره و بازیابی اطلاعات		استفاده از حداقل‌های پیوستن به جامعه اطلاعاتی و جهانی شدن
عوامل زیرساختی (FINST)	استفاده از فناوری‌های نوین در جهت گردش اطلاعات	عوامل انسانی (FHUMAN)	نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در تدوین جامعه اطلاعاتی
	سازماندهی مناسب دانش و اطلاعات در کتابخانه		محدودیت‌های شغلی و ارتباطی کتابداران
	ایجاد زیرساخت‌های مناسب خدماتی برای کاربران داخلی و خارجی		دیدگاه و نگرش مناسب مدیریت نسبت به طراحی و ارائه خدمات کتابخانه‌ای
	توجه به عناصر اطلاعاتی از نظر سخت‌افزار، امکانات و تجهیزات مناسب		آموزش کاربران با توجه به تغییرات فناوری
عوامل نرم‌افزاری (FSOFTW)	سرمایه‌گذاری برای تجهیز زیرساخت	کیفیت خدمات (SRVQUL)	ویژگی‌های فردی مراجعه‌کنندگان
	شناخت مناسب از زیرساخت‌های فنی و اجرایی برای تقویت تعامل و ارتباطات بین‌المللی		وجود کارکنان متخصص
	کیفیت شبکه و سرعت		طراحی خدمات مناسب در کتابخانه‌ها
	پشتیبانی نرم‌افزاری		ارائه خدمات مناسب در کتابخانه‌ها
	رعایت مسائل فنی		سهولت استفاده و جستجو و دسترسی به منابع
پایگاه‌های اطلاعاتی (DATBAS)	توجه به انتقال فناوری	سودمندی منابع اطلاعاتی	توجه به مزایای پیوستن به شبکه جهانی اطلاعات
	توجه به سرعت فناوری و شبکه‌های اجتماعی و تغییرات آن		آگاهی از نیازهای بومی و اطلاعاتی جامعه
	داشتن پایگاه‌های اطلاعاتی و سامانه‌های یکپارچه و مناسب		سودمندی منابع اطلاعاتی
	توجه و اهمیت پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی		دسترس پذیری منابع اطلاعاتی در قالب فایل‌های مختلف (دستی و دیجیتال)
	ارتباط و در اختیار داشتن پایگاه‌های علمی به‌روز برای همگونی بیشتر		
	توجه کردن به منابع اطلاعاتی غیر فارسی و زبان‌های پر استفاده		

در جدول ۲ کدهای محوری و کدهای باز برای راهبردها بیان شده است. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود کدهای محوری برای راهبردهای مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: هماهنگی و یکپارچه‌سازی، برنامه‌ریزی راهبردی، تجزیه و تحلیل محیط‌های داخلی و خارجی، تقویت و توسعه زیرساخت‌ها، تقویت برقراری ارتباطات با جامعه جهانی و اطلاعاتی، بازطراحی و ارائه خدمت نوین، و تدوین استراتژی با توجه به اولویت‌ها که هر کدام از این کدهای محوری شامل چندین زیرمجموعه (کدهای باز) می‌شوند.

جدول ۲. کدهای محوری و کدهای باز برای راهبردها

کدهای محوری	کدهای باز	کدهای محوری	کدهای باز
هماهنگی و یکپارچه‌سازی (CORINT)	توسعه و فراهم‌سازی زیر ساخت‌های اجرایی و فنی	تقویت و توسعه زیرساخت‌ها (MINST)	هماهنگی بین کتابخانه‌ها با توجه به مساله ترافیک و امنیت سخت‌افزاری و نرم‌افزاری ایجاد شبکه همکاری برای برنامه ریزی در راستای اشتراک امکانات
	یکپارچه‌سازی نرم‌افزارهای ارائه دهنده خدمات	تقویت برقراری ارتباطات با جامعه جهانی و اطلاعاتی از	استفاده از شبکه‌های همکاری برای ارائه خدمات بهتر
	تبادل مناسب و سازنده با جامعه اطلاعاتی و جامعه هدف	جهانی و اطلاعاتی (SOCWAI)	تهیه و تدوین منابع و پایگاه اطلاعاتی از طریق تشکیل کنسرسیوم
	برقراری ارتباطات جهانی درست، بدون واسطه و بدون مشکل		
برنامه ریزی راهبردی (STGPLN)	بازطراحی مناسب در ارائه خدمات	بازطراحی و ارائه خدمت نوین (REDESIGN)	تدوین چارچوب‌های مرتبط با اصول فنی، حقوقی و اجرایی با توجه به نیازها
	بازطراحی با توجه به شرایط جامعه جهانی		توجه به دیدگاه کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت در طراحی خدمات کتابخانه ای
	همکاری بین کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و تخصصی با توجه به نوع خدمت‌رسانی آنها		تخصیص بودجه و برنامه‌ریزی برای درآمدزایی کتابخانه
	هماهنگی و طراحی خدمات یکپارچه با توجه به سیاست‌گذاری‌های کلان در آموزش عالی		توجه به قدرت اجرایی دانشگاه در تدوین برنامه‌های اجرایی برای دستیابی به اهداف
	تسهیل برای ورود گردشگرهای علمی پژوهشی با توجه به نیازهای داخلی و خارجی		طراحی شفاف اهداف و استراتژی با دیدگاه بلندمدت و آینده نگارانه
	اشتراک‌گذاری خدمات کتابخانه‌ای بر مبنای خط مشی‌های تدوین شده		
شناسایی وضعیت موجود ارزیابی وضعیت موجود شناسایی و تحلیل محیط داخلی و خارجی (SWOT)	بازطراحی خدمات نسبت به نیازهای داخلی		شناسایی وضعیت موجود
	ارزیابی نتایج		ارزیابی وضعیت موجود
	استخراج ماتریس‌های مورد نظر	تدوین استراتژی با توجه به اولویت‌ها (FORMULATS)	شناسایی و تحلیل محیط داخلی و خارجی
	شناسایی راهبردها		

جدول ۳. کدهای محوری و کدهای باز برای شرایط زمینه‌ای

کدهای محوری	کدهای باز
عوامل قانونی و اقتصادی (LEGLECN)	عدم توجه به قوانین و مقررات جهانی در مقیاس محلی
	عوامل مالی و اقتصادی با توجه به ضعف شدن اقتصاد دانشگاه‌ها
	عدم تعریف مشخص و مدون از سیاست ملی و بین المللی اطلاعات با توجه به برنامه‌ها و استراتژی‌های بلندمدت
عوامل فرهنگی (CULTURAL)	عوامل و تغییرات فرهنگی
	عدم توجه به کتابخانه به عنوان یک سرمایه فرهنگی
عوامل ارتباطی و تعاملی (RELAIN)	عدم توجه به فضای فرهنگی-اجتماعی و نیازهای جامعه
	عدم مشخص بودن متولی کتابخانه دانشگاهی در وزارت علوم
عوامل سخت‌افزاری و نرم‌افزاری (HARDSOFT)	عدم تعامل بین کتابخانه‌ها برای ارتباط با شبکه جهانی اطلاعات
	مشکل در تأمین مؤلفه‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری اعم از تجهیزات و نیروی انسانی متخصص
	عدم وجود شبکه داخلی و بین‌المللی مناسب
عوامل سیاسی (POLITICAL)	ضعیف بودن پایگاه اطلاعاتی و دسترسی ضعیف به پایگاه‌های خارجی
	عوامل سیاسی مانند تحریم‌ها و مشکل در نقل و انتقال مالی
	مشکل در روابط سیاسی و روابط نامناسب با کشورهای دیگر
	تغییر و تحول سیاسی کشور با توجه به دوره‌های چهارساله و عدم ثبات مدیریتی

در جدول ۳ کدهای محوری و کدهای باز برای شرایط زمینه‌ای بیان شده است. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود کدهای محوری برای شرایط زمینه‌ای مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: عوامل قانونی و اقتصادی،

عوامل فرهنگی، عوامل ارتباطی و تعاملی، عوامل سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، و عوامل سیاسی که هر کدام از این کدهای محوری شامل چندین زیرمجموعه (کدهای باز) می‌شوند. در جدول ۴ کدهای محوری و کدهای باز برای شرایط مداخله‌گر یا تعدیل‌کننده بیان شده است. در جدول ۴ نیز کدهای محوری برای شرایط مداخله‌گر یا تعدیل‌کننده مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: عوامل بودجه و درآمدی، تنوع فرهنگی-اجتماعی، عوامل کلان و مدیریتی، قانون‌مداری، خدمت‌دهی با توجه به کیفیت مطلوب، توسعه همکاری و ارتباطات که هر کدام از این کدهای محوری شامل چندین زیرمجموعه (کدهای باز) می‌شوند. در جدول ۵ کدهای محوری و کدهای باز برای پیامدها بیان شده است.

جدول ۴. کدهای محوری و کدهای باز برای شرایط مداخله‌گر یا تعدیل‌کننده

کدهای محوری	کدهای باز
عوامل بودجه و درآمدی (BUDJET)	نقش بودجه و تدوین آن
	توجه به مسائل اقتصادی و رفع چالش‌های مرتبط با آن
	برنامه‌ریزی برای درآمدزایی کتابخانه
تنوع فرهنگی-اجتماعی (CULSOCIO)	عوامل اجتماعی-فرهنگی
	تفاوت‌های فرهنگی بین جوامع
عوامل کلان و مدیریتی (MACROMANAG)	دخالت‌های سیاسی حاکم بر جو کشور و در حوزه اینترنت
	استخدام نیروی متخصص در سطوح مختلف
	تغییر سریع مدیریت و اعمال سلیقه‌های مختلف مدیران
قانون‌مداری (RULELAW)	توجه و تأکید بر قانون‌مداری
	تدوین برنامه‌های اجرایی بلندمدت و راهبردی برای دستیابی به اهداف و قدرت اجرای دانشگاه
	تمرکز بر توسعه و تقویت سیاست ملی و بین‌المللی اطلاعات
خدمت‌دهی با توجه به کیفیت مطلوب (SERVICQS)	عوامل محیطی کتابخانه از نظر نور و سایر تجهیزات
	طراحی خدمات کتابخانه‌ای با تأکید بر نیازسنجی جامع
	اعتبارسنجی اطلاعات و به کارگیری اطلاعات جدید
	توسعه و تقویت زیرساخت‌ها و شبکه با تأکید بر سرعت و کیفیت
توسعه همکاری و ارتباطات (CORDINREL)	ایجاد شبکه همکاری بین کتابخانه‌ها با توجه به چشم‌اندازهای مشترک
	توسعه و تقویت دسترسی به پایگاه اطلاعاتی با همکاری پایگاه‌های خارجی
	برقراری ارتباطات نزدیک با توجه به تغییرات و تحولات جهانی

جدول ۵ نشان می‌دهد کدهای محوری برای پیامدهای مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عبارتند از: توسعه و تبادل ارتباطات، توسعه و تقویت مدیریت دانش، تقویت جایگاه کتابخانه، بهبود زیرساخت‌ها، خدمات کتابخانه‌ای متمایز، و توسعه پایدار که هر کدام از این کدهای محوری شامل چندین زیرمجموعه (کدهای باز) می‌شوند.

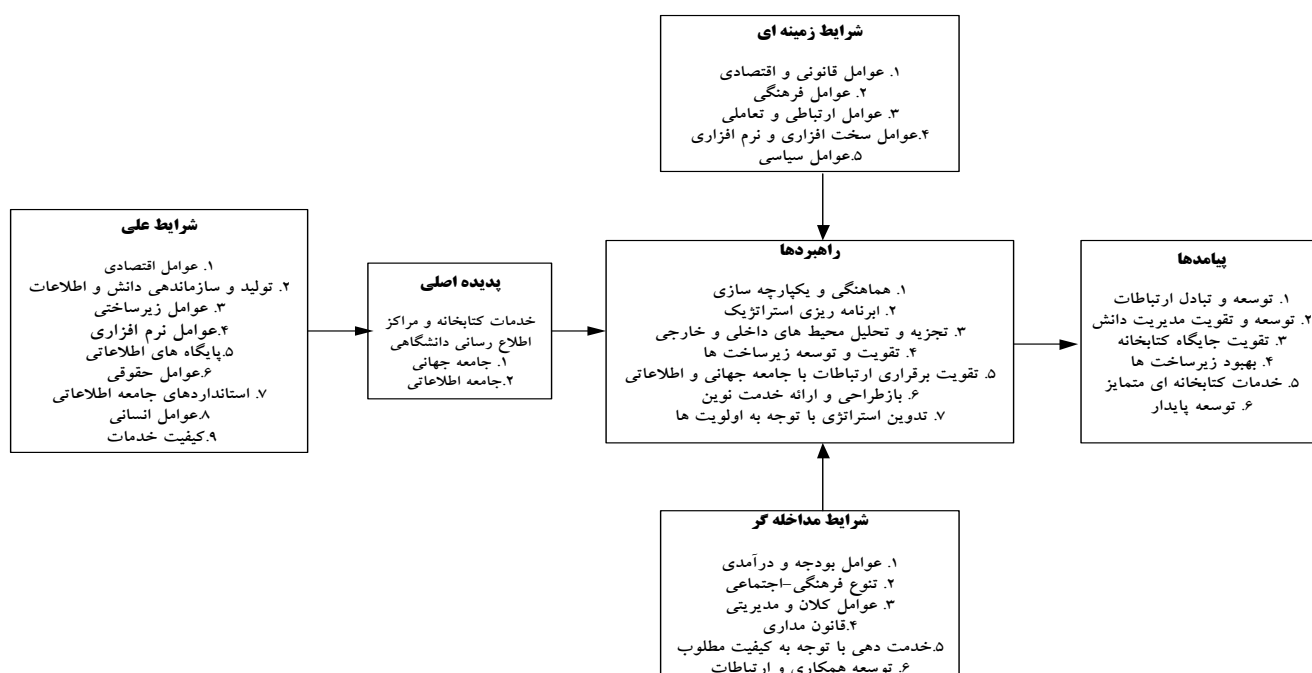
جدول ۵. کدهای محوری و کدهای باز برای پیامدها

کدهای محوری	کدهای باز
توسعه و تبادل ارتباطات (EXCHANGE)	تبادل، تعامل، استفاده از تجربیات حرفه‌ای سایر کتابخانه‌ها با توجه به توسعه روابط و همکاری بین پژوهشگران داخلی و خارجی
	موفقیت در حوزه تبادل اطلاعات با توجه به ارائه ایده‌های شفاف توسط پژوهشگران و متخصصان
توسعه و تقویت مدیریت دانش (MKNOWLEDGM)	بهبود فرایند مدیریت دانش (ایجاد، پردازش، ذخیره، بازیابی و تسهیم)
	تسهیم اطلاعات بین کتابخانه‌ها
	افزایش دانش فردی و جمعی با توجه به اشتراک تجربیات با دیگران
تقویت جایگاه کتابخانه (MLIBRARY)	بهبود سازماندهی و مدیریت مناسب دانش و اطلاعات در کتابخانه
	توسعه و تقویت جایگاه حرفه‌ای کتابخانه
	افزایش رتبه علمی کتابخانه
بهبود زیرساخت‌ها (MINSTT)	استفاده از امکانات بیشتر در مقایسه با سال‌های گذشته
	توسعه و تقویت زیرساخت‌های مورد نیاز

ارائه خدمات مناسب در شبکه‌های داخلی و خارجی	خدمات کتابخانه‌ای متمایز (SERVICELIB)
توسعه شبکه‌های اجتماعی در جوامع عمومی و متخصصان و افزایش دسترسی به اطلاعات	
برآورده شدن سطح توقع کاربران با توجه به منابع اطلاعاتی غیر فارسی و زبان‌های پرستفاده	
توسعه و یکپارچه شدن خدمات کتابخانه‌ای	
کاهش نابرابری‌های اطلاعاتی و بهبود سواد اطلاعاتی با توجه به افزایش سطح رفاه اجتماعی	توسعه پایدار (SUSTAINABLE)
بهبود بودجه سالانه مدون برای کتابخانه	
توسعه نیروی انسانی کارآمد و به روز با توجه به افزایش مهارت و تقویت فرصت‌های همکاری با سازمان‌ها	
تقویت اقتصاد و روابط بین‌الملل	
تبعیت از استانداردهای بین‌المللی در کتابخانه	
ایجاد چارچوب‌های اجرایی دقیق بین‌المللی	
گسترش و بهبود انطباق‌پذیری با فعالیت‌های بین‌المللی	

مدل پارادایمی پژوهش

در مرحله نهایی باید درون‌مایه اصلی پژوهش مشخص شود. در این مرحله بر اساس مرور مکرر داده‌ها و نتایج کدگذاری باز و کدگذاری محوری اقدام به ترسیم مدل پارادایمی پژوهش گردید. با برقراری پیوند میان مقوله‌ها، اطلاعات به شیوه جدیدی با ۷ یکدیگر پیوند می‌یابند. پیوند میان مقوله‌های اصلی و ابعاد شناخته شده در پژوهش، در شکل ۱ نشان داده شده است. پدیده اصلی ما خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی با تأکید بر معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی است. همان‌طور که مشخص است عوامل اقتصادی، تولید و سازماندهی دانش و اطلاعات، عوامل زیرساختی، عوامل نرم‌افزاری، پایگاه‌های اطلاعاتی، عوامل حقوقی، استانداردهای جامعه اطلاعاتی، عوامل انسانی، و کیفیت خدمات جزو شرایط علی هستند. عوامل بودجه و درآمدی، تنوع فرهنگی-اجتماعی، عوامل کلان و مدیریتی، قانون‌مداری، خدمت‌دهی با توجه به کیفیت مطلوب، توسعه همکاری و ارتباطات جزو شرایط مداخله‌گر محسوب می‌شوند. عوامل قانونی و اقتصادی، عوامل فرهنگی، عوامل ارتباطی و تعاملی، عوامل سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، و عوامل سیاسی جزو شرایط زمینه‌ای هستند و در نهایت همه این امور منتهی به پیامدها می‌شود که عبارتند از: توسعه و تبادل ارتباطات، توسعه و تقویت مدیریت دانش، تقویت جایگاه کتابخانه، بهبود زیرساخت‌ها، خدمات کتابخانه‌ای متمایز، و توسعه پایدار.



شکل ۱. مدل پارادایمی پژوهش

بحث و نتیجه‌گیری

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی منابعی برای تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان، اساتید و پژوهشگران حوزه‌های مختلف به‌شمار می‌روند. با در نظر گرفتن جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی آن، خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی می‌توانند به صورت مؤثری به توسعه آموزش، پژوهش و فناوری در دانشگاه‌ها و به صورت گسترده‌تر در کشور و جهان کمک نمایند. نتایج این پژوهش، معیارها و شاخص‌های جامعه اطلاعاتی که باید در خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی باشند را شناسایی نموده است. در این راستا، عواملی چون موارد اقتصادی، تولید و سازماندهی دانش و اطلاعات، عوامل زیرساختی، عوامل انسانی، عوامل نرم‌افزاری و ... جزو شرایط علی شناسایی شده‌اند. راهبردهایی از جمله برنامه‌ریزی راهبردی، تجزیه و تحلیل محیط‌های داخلی و خارجی، تقویت و توسعه زیرساخت‌ها، تقویت برقراری ارتباط با جامعه جهانی و اطلاعاتی، بازطراحی و ارائه خدمات نوین و تدوین راهبردها با توجه به اولویت‌ها باید مدنظر قرار گیرد. همچنین شرایط زمینه‌ای چون برنامه‌ریزی راهبردی، هماهنگی و یکپارچه‌سازی، تقویت و توسعه زیرساخت‌ها و ... مطرح شده‌اند. از طرف دیگر، عوامل مداخله‌گری مانند بودجه، تنوع فرهنگی اجتماعی، عوامل کلان و مدیریتی، قانون مداری و ... بر این مسئله تأثیر می‌گذارند. در نهایت نیز پیامد شناسایی و تبیین مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر اساس معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن منجر به توسعه و تبادل ارتباطات، توسعه و تقویت مدیریت دانش، تقویت جایگاه کتابخانه، بهبود زیرساخت‌ها و توسعه پایدار می‌شود. بررسی نتایج پژوهش‌های گذشته نیز این موارد را نشان داده‌اند: درباره بررسی عوامل کلان، زیرساختی، سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، شریف زکریا^۱ (۲۰۲۱) بیان کرده است که تقویت عوامل زیرساختی و نرم‌افزاری از طریق توجه به نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات قابل تبیین است و کتابخانه‌ها می‌توانند پله‌های توسعه را طی نمایند. لاپولا^۲ (۲۰۲۰) نیز تأکید داشته است که عوامل زیرساختی و نرم‌افزاری می‌تواند به عنوان عوامل محرک برای توسعه و تقویت کتابخانه‌های دانشگاهی در نظر گرفته شود و این عوامل باعث تقویت اطلاعات و ارتباطات می‌گردد.

1. Sherif Zakaria
2. LaPolla

فردریک و ران^۱ (۲۰۱۹) به این مسئله تأکید کرده‌اند که عوامل کلان و مدیریتی از طریق حمایت از جامعه دانشگاهی در انجام توسعه و تقویت کتابخانه‌های دانشگاهی یکی اقداماتی است که سیاستگذاران باید به آن توجه ویژه و نگاه راهبردی داشته باشند. در بعد تأثیر مثبت ارتباطات بر کتابخانه‌های دانشگاهی، تساگاری و چنگ^۲ (۲۰۱۷) نیز برقراری ارتباط و تعامل بین جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق فراهم آوری خدمات کارآمد دانسته است که منجر به کیفیت خدمات و بهبود در خدمت‌رسانی خدمات کتابخانه‌ای می‌شود. نقش مهم پایگاه‌های اطلاعاتی در رشد و ارتقای کتابخانه‌ها را نباید از نظر دور داشت. ژانگ و ایچمن^۳ (۲۰۱۹) به امکان فراهم آوری پایگاه‌های اطلاعاتی جامع و قابل دسترس‌پذیر ساختن آن برای کاربران در جهت توسعه خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی اشاره می‌کنند. همچنین گائو و دیگران^۴ (۲۰۲۰) رفیق و دیگران^۵ (۲۰۲۱) در پژوهش‌های جداگانه‌ای به چالش‌هایی از جمله فقدان منابع مالی کتابخانه، ایجاد فضای جدید برای افزایش کتابخانه، سازماندهی، حفاظت و نگهداری منابع اطلاعاتی اشاره کرده‌اند. نتایج پژوهش سالاری^{۱۳۸۱} نیز حاکی از نقش خدمات کتابخانه‌ها در توسعه پایدار دارد. عوامل اقتصادی یکی دیگر از مؤلفه‌های مهم تأثیرگذار در کتابخانه‌هاست (اصنافی، مطلبی و اولیایی، ۱۳۹۴). اهمیت ارائه خدمات نوین که در عصر حاضر بخش عمده‌ای از آن مبتنی بر فناوری اطلاعات است نیز نقش مهمی در کتابخانه‌های دانشگاهی دارد. نتایج پژوهش فرزین‌یزدی، برادر و غائبی^{۱۳۹۷} نشان داد پذیرش فناوری می‌تواند نقش بسزایی در رضایت کاربران و افزایش اثربخشی فناوری‌ها در کتابخانه‌ها به هنگام تغییر، توسعه و یا دگرگون‌سازی ایفاء نماید. نتایج پژوهش حریری و رضائی^{۱۳۹۶} نشان داد کتابخانه‌های دانشگاهی در آینده فناوری اطلاعات و منابع الکترونیکی خود را توسعه داده و شبکه‌های خود را در زمینه استفاده از اینترنت و توسعه زیرساخت‌های آن گسترش خواهند داد. آقاسی بک و دیگران^۶ (۲۰۲۰) به نقش مهم فناوری اطلاعات و ارتباطات در تمام سطوح برای خدمات مختلف اعم از خدمات اطلاعاتی، ارتباطات علمی، فعالیت‌های پژوهشی-توسعه‌ای و فعالیت‌های پژوهشی تأکید کرده‌اند. چیسیتا^۷ (۲۰۲۰) و چیسیتا و دیگران^۸ (۲۰۲۲) بیان می‌کنند که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی می‌بایست به بعد تقویت جایگاه کتابخانه با توجه به طراحی خدمات مبتنی بر نیاز کاربران و پژوهشگران توجه ویژه‌ای نمایند. رزمی شندی، نوروزی و علیپورحافظی^{۱۳۹۹} در پژوهش خود به ارائه شاخص‌های متعدد برای کاربست اینترنت اشیا در خدمات کتابخانه‌های دیجیتال پرداختند. نتایج پژوهش کیانی^{۱۳۸۹} به معرفی ظرفیت‌های تلفن همراه در راستای بهره‌گیری در خدمات کتابخانه پرداخت. نقش کتابخانه‌ها در توسعه فرهنگی را نیز نباید از نظر دور داشت (ملکی‌ضیابری و خلیلی‌باهر، ۱۴۰۰). یکی از مؤلفه‌های پیشرفت در سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها طراحی و اجرای برنامه‌ریزی راهبردی است. نتایج پژوهش خاشعی^{۱۳۹۳} نشان داد طراحی یک سیستم کنترلی راهبردی، شرایط سازمان را به منظور حرکت منسجم در بستر محیط فراهم می‌سازد و کوشش‌های پراکنده مدیران را انسجام بخشیده و از تصمیمات پراکنده جلوگیری می‌کند. لوگان و اسپنس^۹ (۲۰۲۱) و دیائو^{۱۰} (۲۰۲۱) معتقدند که برای توسعه، تقویت و طراحی خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی باید با دیدگاه راهبردی به این مسئله نگاه نمود. مدیریت دانش نیز مقوله‌ای است که نقش زیادی در رشد و پیشرفت کتابخانه‌ها دارد. در این راستا کلیور^{۱۱} (۲۰۱۹) برای رسیدن به اهداف آموزشی و پژوهشی کتابخانه‌های دانشگاهی به توسعه و تقویت مدیریت دانش اشاره می‌کند. نتایج پژوهش کلتی و اعرابی^{۱۴۰۱} ارتباط بین مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان را نشان داد. پژوهش درودی و عباسی^{۱۳۹۷} نشان داد با به‌کارگیری معیارهای مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها ارتقاء می‌یابد و بر اساس نتایج حاصل از پژوهش ایمانی‌کیا، مختاری و قاضی‌زاده^{۱۴۰۱} بین درک مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی از مدیریت دانش و پیاده‌سازی آن در کتابخانه‌های دانشگاهی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

1. Frederick & Run
2. Tsagari & Cheng
3. Zhang & Eichmann
4. Guo et al.
5. Rafiq et al.
6. Aghassibake et al.
7. Chisita
8. Chisita et al.
9. Logan & Spence
10. Diao
11. Kliewer

به طور کلی نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی به عنوان مراکزی برای جمع‌آوری، نگهداری، ساماندهی و ارائه اطلاعات به دانشجویان، اساتید و پژوهشگران، نقش بسیار مهمی در جامعه اطلاعاتی دارند و عوامل متعددی به عنوان شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر منجر به افزایش یا کاهش کارایی کتابخانه‌های دانشگاهی می‌شود. امری که در صورت تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف منجر به پیامدهایی مثبت در پیشرفت و توسعه این کتابخانه‌ها می‌شود. در این راستا، انتظار می‌رود که با توجه به معیارهایی که برای جامعه اطلاعاتی تعیین شده است، عملکرد خود را بهبود بخشند و با توجه به ابعاد جهانی، به اساتید، دانشجویان و پژوهشگران زمینه‌مناسبی را برای فعالیت‌های پژوهشی و آموزشی فراهم نمایند. با توجه به نتایج به دست آمده، می‌توان گفت که ارائه خدمات جامع و با استفاده از فناوری‌های نوین و با رعایت معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی، برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی بسیار حائز اهمیت است. در این راستا، برخی از اقداماتی که می‌تواند منجر به بهبود و توسعه خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی شود عبارتند از: ایجاد پایگاه داده تحقیقاتی جامع، توسعه اتاق‌های و سالن‌های مطالعه، ترویج رویکرد جهانی به مسائل، استفاده از فناوری‌های نوین، ترویج فرهنگ دسترسی آزاد به منابع علمی، ارائه خدمات آموزشی، ایجاد فضاهای اجتماعی و همکاری با بخش خصوصی. در این پژوهش با استفاده از نظریه داده‌بنیاد به مدل‌سازی و ارائه الگو پرداخته شد و در نهایت مدل پژوهش در جامعه آماری مربوطه آزمون گردید. از این‌رو، برای بررسی دقیق‌تر و هم‌راستایی پیشنهاد می‌شود مدل ارائه شده در این پژوهش در جوامع آماری مشابه نیز آزمون شود و نتیجه به دست آمده با نتیجه این پژوهش مقایسه شود. ضمناً پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی اسناد و اقدامات صورت گرفته توسط کتابخانه‌های مرجع نیز برای بررسی دقیق‌تر مورد مطالعه قرار گرفته و مقوله‌ها و مفاهیم مناسب از آنها نیز استخراج شود. در این پژوهش مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد و با استفاده از مصاحبه‌های صورت گرفته با اساتید و پژوهشگران، الگوی خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی با تأکید بر معیارهای جامعه اطلاعاتی و ابعاد جهانی شدن گردید که ممکن است بعضی از مقوله‌های با اهمیت از قلم افتاده باشد. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده با استفاده از سایر روش‌های کیفی مانند فراترکیب مدل ارائه شده در این پژوهش با مقوله‌ها و مفاهیم جدید توسعه داده شود.

ملاحظات اخلاقی

سپاسگزاری

از داوران محترم به خاطر ارائه نظرهای ساختاری و علمی سپاسگزاری می‌شود.

منابع

- اصنافی، امیررضا؛ مطلبی، داریوش و اولیایی، میترا (۱۳۹۴). نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در توسعه اقتصاد دانش بنیان، مطالعه موردی: واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی در شهر تهران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۹(۴)، ۵۵۷-۵۶۸.
- ایمانی‌کیا، زهرا؛ مختاری، حیدر؛ قاضی‌زاده، حمید (۱۴۰۱). بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی استان گلستان در سال ۱۳۹۶. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۱۸(۱)، ۷۳-۹۶.
- بهاری موفق، زهره؛ حمیدی، یداله؛ گیتی، آناهیتا (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از ابزار Libqual / اطلاع‌رسانی پزشکی نوین، ۲(۱)، ۵۴-۶۱.
- تقی‌پور، اکرم؛ اسمعیلی‌گیوی، محمدرضا؛ خندان، محمد و عبدالحمید، مهدی (۱۴۰۱). بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل کانو و تحلیل عملکرد تأثیر نامتقارن. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲(۲)، ۲۷۷-۳۰۱.
- حریری، نجلا و رضائی، وحیده (۱۳۹۶). آینده‌نگاری فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در افق ۱۴۰۴. *دانش‌شناسی*، ۱۰(۳۹)، ۱۰۷-۱۲۰.
- خاشعی، وحید (۱۳۹۳). کاوشی بر مختصات مدل کنترل استراتژیک چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۱)، ۳۱-۵۱.

- خسروی، مریم؛ پورنقی، رویا (۱۳۹۷). طراحی و ساخت سامانه ارزیابی و سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۹(۱)، ۱۶۳-۱۸۱.
- دهشیری، محمدرضا. (۱۳۹۴). جهانی شدن و توسعه پایدار. *آموزش محیط زیست و توسعه پایدار*، ۴(۲)، ۶۴-۷۷.
- درویدی، فریبرز و عباسی، مجید (۱۳۹۷). بررسی به‌کارگیری معیارهای مدیریت‌دانش در ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۰(۲۴)، ۱۵۱-۱۶۶.
- رحیمی، فرج اله، پورکریمی، جواد، سالاری، سیده زهرا، و صالحی، رضا (۱۳۹۸). چارچوبی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با روش ترکیبی DEMATEL-SERVQUAL. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۱(۳)، ۱۶۵-۱۸۰.
- رزمی‌شندی، مسعود؛ نوروزی، یعقوب؛ علی پورحافظی، مهدی (۱۳۹۹). ارائه الگوی مفهومی به‌کارگیری اینترنت اشیا در خدمات نوین کتابخانه‌های دیجیتال ایران. *پردازش و مدیریت اطلاعات (علوم و فناوری اطلاعات)*، ۳۵(۱)، ۶۹۳-۷۲۸.
- سالاری، محمود (۱۳۸۱). نقش خدمات کتابخانه‌ها در توسعه پایدار. *سخن سردبیر. کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵(۱)، ۲۵-۴۰.
- غفاری، سعید؛ بیرانوند، علی و قلم باز، سپیده (۱۳۹۹). کتابخانه‌ها و جامعه اطلاعاتی. تهران: دانشگاه پیام نور.
- نجفقلی نژاد، اعظم، و محمدی، فرناز (۱۴۰۰). دخالت مراجعان در برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه: مطالعه موردی کتابخانه ملی ایران، سال ۱۳۹۷. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۸(۲۹)، ۱۳۷-۱۵۷.
- فرزین یزدی، محبوبه؛ برادر، رویا و غائبی، امیر (۱۳۹۷). چارچوب پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران: رویکرد دلفی. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۰(۲۵)، ۲۰۱-۲۲۴.
- کلتنه، سمیه؛ اعرابی، طاهره (۱۴۰۱). رابطه مهارت‌های مدیریت دانش کتابداران با نوآوری خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان سمنان). *دانش‌شناسی*، ۱۵(۵۸)، ۹۱-۱۰۱.
- کیانی، محمدرضا (۱۳۸۹). خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با استفاده از فناوری تلفن همراه. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۳(۲)، ۲۱۵-۲۳۱.
- ملکی ضیابری، سیده زهرا؛ خلیلی باهر، روزبه (۱۴۰۰). بررسی جایگاه کتاب و کتابخانه در توسعه فرهنگی کشور. هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت. اسفند ۱۴۰۰. بندرعباس.

References

- Aghassibake, N., et al. (2020). Supporting data visualization services in academic libraries. *The Journal of Interactive Technology and Pedagogy*, 18. <https://jitp.commons.gc.cuny.edu/supporting-data-visualization-services-in-academic-libraries/>.
- Asnafi, A. R., Matlabi, D. & Oliaei, M. (2016). The Role of Academic Libraries in the Development of Knowledge-based Economy, A Case Study: Islamic Azad University in Tehran. *Academic Librarianship and Information Research*, 49(4), 557-568. <https://doi.org/10.22059/jlib.2016.58279>. (In Persian)
- Audi, M., Ali, A., & Al-Masri, R. (2022). Determinants of Advancement in Information Communication Technologies and its Prospect under the role of Aggregate and Disaggregate Globalization. *Scientific Annals of Economics and Business*, 69(2), 191-215. <https://doi.org/10.47743/saeb-2022-0009>
- Bahari-Movafagh, Z. & Hamidi, Y. & Giti A. (2016). The Quality Study of Library Services in Hamadan University of Medical Sciences Using Libqual Devices. *Journal of Modern Medical Information Science*, 2(1), 54-61. <http://jmis.hums.ac.ir/article-1-60-en.html>
- Bauer, J. M. (2022). Toward new guardrails for the information society. *Telecommunications Policy*, 46(5), 102350. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2022.102350>
- Chisita, C. T. (2020). Libraries in the midst of the coronavirus (COVID-19): Researchers experiences in dealing with the vexatious infodemic. *Library Hi Tech News*, 37(6), 11-14. <https://doi.org/10.1108/LHTN-03-2020-0022>

- Chisita, C. T., Chiparausha, B., Tsabetse, V., Olugbara, C. T., & Letseka, M. (2022). Remaking academic library services in Zimbabwe in the wake of COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(3), 102521. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102521>
- Dehshiri, M. R. (2015). Globalization and Sustainable Development. *Journal of Iranian Social Development Studies*, 7(4), 45-66. (In Persian)
- Diao, J. (2021). Instructional design with the ICE approach in academic libraries: A framework that integrates assessing, learning, and teaching. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(6), 102402. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102402>
- Doroudi, F. & Abasi, M. (2018). Evaluate Applying to Criteria the quality of knowledge management in information services in public libraries in Kerman. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 10(24), 151-166. <https://doi.org/10.22055/slis.2017.15211.1134> (In Persian)
- farzinyazdi, M., baradar, R., & Ghaebi, A. (2018). A framework for Information and Communication Technology Acceptance at Academic Libraries in Iran: Delphi technique (approach). *Journal of Studies in Library and Information Science*, 10(25), 201-224. <https://doi.org/10.22055/slis.2019.27671.1543> (In Persian)
- Frederick, A., & Run, Y. (2019). The role of academic libraries in research data management: A case in Ghanaian university libraries. *Open Access Library Journal*, 6, Article e5286. <https://doi.org/10.4236/oalib.1105286>.
- Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y. Q., Bielefield, A., & Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*. <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2020-0098>.
- Hariri, N., & Rezaei, V. (2017). Foresighting information technology in university libraries of Iran in the 1404. *Journal of Knowledge Studies*, 10(39), 107-120. (In Persian)
- Imani Kia, Z., Mokhtari, H., & Ghazizade, H. (2022). Study and Ranking of Factors Affecting the Implementation of Knowledge Management in University Libraries in Golestan Province in 2018. *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(1), 73-96. <https://doi.org/10.22091/stim.2021.4032.1293>. (In Persian)
- Khashei V. (2014). Exploring the Vision and Strategic Control Model for Public Libraries. *Research on Information Science and Public Libraries*, 20(1), 31-51. (In Persian)
- Khosravi, M., & Pournaghi, R. (2018). Design and development of an Assessment System of Service Quality in Iranian Academic Libraries. *Librarianship and Information Organization Studies*, 29(1), 163-181. [doi: 10.30484/nastinfo.2018.2217](https://doi.org/10.30484/nastinfo.2018.2217). (In Persian)
- Kiani, M. R. (2010). Services of libraries and information centers using mobile. *Library and Information Sciences*, 13(2), 215-231. (In Persian)
- Kliewer, B. W. (2019). Disentangling neoliberalism from leadership education: Critical approaches to leadership learning and development in higher education. *New Political Science*, 41(4), 574-587. <https://doi.org/10.1080/07393148.2019.1686737>.
- Krier, L. (2022). A framework for shared leadership: A perspective on strategic planning for academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(6), 102503. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102503>
- LaPolla, F. (2020). Excel for data visualization in academic health sciences libraries: A qualitative case study. *Journal of the Medical Library Association*, 108(1), 67-75. <https://doi.org/10.5195/jmla.2020.749>.
- Logan, J., & Spence, M. (2021). Content strategy in LibGuides: An exploratory study. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102282. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102282>.

- Mofrad, H. V., Hemmat, M., Keshtkar, Z., & Yousefi, A. (2016). Quality evaluation of library services in Hamadan University of Medical Sciences based on European Foundation for Quality Management model (EFQM). *Journal of Health Administration (JHA)*, 18(62). (In Persian)
- Najafqolinejad, A., & Mohammadi, F. (2021). User Involvement in Library Service Planning: A Case Study of the National Library of Iran, 2018. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 8(29), 153-174. <https://doi.org/10.22054/jks.2020.53757.1339>
- Oğuz, E. S., & Kurbanoğlu, S. (2013). Strengthening social inclusion in multicultural societies through information literacy. *Bilgi Dünyası*, 14(2), 270-290.
- Pareek, N., & Gangrade, A. (2016). Role of the libraries as information resources in globalization. *International Journal of Librarianship and Administration*, 7(1), 13-23.
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), Article 102280. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- Rahimi, F. A., Pour Karimi, J., Salari, S. Z., & Salehi, R. (2019). A framework for evaluating the quality of library services using the DEMATEL-SERVQUAL hybrid approach. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 11(3), 165-180. <https://doi.org/10.22055/slis.2020.24193.1424>
- Razmi Shendi, M., Norouzi, Y., & Alipour Hafezi, M. (2022). Presenting a Conceptual Model for Using the Internet of Things in Modern Services of Digital Libraries. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 35(3), 693-728. <https://doi.org/10.35050/JIPM010.2020.036> (In Persian)
- Salari, M. (2002). *Library and Information Sciences*, 5(1), 25-40. (In Persian)
- Scoulas, J. M., & De Groote, S. L. (2023). Faculty perceptions, use, and needs of library resource and services in a public research university. *The Journal of Academic Librarianship*, 49(1), 102630. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102630>
- Sherif Zakaria, M. (2021). Data visualization as a research support service in academic libraries: An investigation of world-class universities. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102397 <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102397>.
- Shrestha, A. (2022). *Importance of Library Legislation in the Context of Nepal*. Doctoral dissertation, Central Department of Library and Information Science.
- Tagipoor, A., Esmaili Givi, M. R., Khandan, M., & Abdolhamid, M. (2022). Investigating the Effect of Service Quality on the Level of Public Library Users' Satisfaction based on Kano Model and Asymmetric Impact Performance Analysis. *Library and Information Science Research*, 12(2), 277-301. <https://doi.org/10.22067/infosci.2021.24204.0>
- Tsagari, D., & Cheng, L. (2017). Washback, impact, and consequences revisited. In E. Shohamy, I. Or, & S. May (Eds.), *Language testing and assessment*. Encyclopedia of language and education (3rd ed., pp. 359-372). Switzerland: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-02261-1_24.
- Zhang, L., & Eichmann-Kalwara, N. (2019). Mapping the scholarly literature found in Scopus on research data management: A bibliometric and data visualization approach. *Journal of Librarianship and Scholarly Communication*, 7(1). <https://doi.org/10.7710/2162-3309.2266>.