



دانشگاه الزهرا

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

## پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی

عنوان:

بررسی و ارزیابی وضعیت نیروی انسانی کتابخانه های دانشگاه  
پیام نور استانهای آذربایجان غربی و شرقی و مقایسه‌ی آنها با  
استانداردهای موجود

استاد راهنما:

دکتر حسن کیانی خوزستانی

استاد مشاور:

دکتر معصومه کربلا آقائی کامران

دانشجو:

مینو عظیمی

تابستان ۱۳۹۱



تقدیم به:

# مادرم

آسمان را گفتم

می‌توانی آیا

بهر یک لحظه خیلی کوتاه

روح مادر گردی

صاحب رفعت دیگر گردی؟

گفت: نی، نی، هرگز

من برای این کار

کهنکشان کم دارم

نوریان کم دارم

مه و خورشید به پهنای زمان کم دارم

....

(نمیا)

**با تشکر و سپاسگزاری از:**

**جناب آقای دکتر حسن کیانی خوزستانی**

که به عنوان استاد راهنما همیشه همراه و راهنمایم بودند

**سرکار خانم دکتر معصومه کربلا آقائی کامران**

که به عنوان استاد مشاور همواره مشوق و راهنمایی پایان نامه را متقبل شده اند.

## فهرست مندرجات

صفحه	مندرجات
۱	<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>
۲	۱-۱ مقدمه
۳	۲-۱ بیان مساله
۵	۳-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش
۷	۴-۱ اهداف پژوهش
۷	۱-۴-۱ هدف اصلی
۷	۲-۴-۱ هدف فرعی
۷	۵-۱ فایده پژوهش
۸	۶-۱ سوالهای پژوهش
۹	۷-۱ فرضیه های پژوهش
۱۱	۸-۱ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر ها
۱۱	۱-۸-۱ کتابخانه های دانشگاهی
۱۱	۱-۱-۸-۱ تعریف مفهومی
۱۱	۲-۱-۸-۱ تعریف عملیاتی
۱۱	۲-۸-۱ کتابدار متخصص
۱۱	۱-۲-۸-۱ تعریف مفهومی
۱۲	۲-۲-۸-۱ تعریف عملیاتی
۱۲	۳-۸-۱ استانداردهای کتابخانه ای
۱۲	۱-۳-۸-۱ تعریف مفهومی
۱۲	۲-۳-۸-۱ تعریف عملیاتی
۱۲	۴-۸-۱ تعریف عملیاتی نیروی انسانی
۱۳	<b>فصل دوم: ادبیات نظری و مروری بر پیشینه تحقیق</b>
۱۴	۱-۲ مقدمه
۱۵	۲-۲ دانشگاه پیام نور
۱۵	۱-۲-۲ تاریخچه و معرفی دانشگاه
۱۶	۲-۲-۲ دوره اول: افتتاح و جذب اولین گروه دانشجویی
۱۶	۳-۲-۲ دوره دوم: افزایش تعداد مراکز و استفاده از ساختمان های دولتی
۱۷	۴-۲-۲ دوره سوم: رشد بسیار زیاد دانشگاه از نظر کمی
۱۷	۵-۲-۲ دوره چهارم: شروع رشد کیفی دانشگاه

۱۸	۳-۲	سنجش و ارزیابی
۲۰	۴-۲	کتابخانه های دانشگاهی
۲۲	۵-۲	نقش کتابخانه های دانشگاهی در پیشبرد اهداف دانشگاه
۲۳	۶-۲	کتابخانه های دانشگاهی در عصر حاضر
۲۴	۷-۲	خدمات مرجع و کتابداران
۲۶	۸-۲	اهمیت نیروی انسانی
۲۶	۹-۲	ضرورت وجود نیروی متخصص
۲۸	۱۰-۲	کتابخانه های دیجیتالی و نیروی انسانی
۳۲	۱۱-۲	ابزارهای فعلی سنجش کیفیت خدمت در کتابخانه های دانشگاهی و مکان قرار گیری نیروی انسانی
۳۵	۱۲-۲	نیروی انسانی در ابزار سنجش کیفیت خدمت: لایب کوال
۳۸	۱۳-۲	ارزیابی کتابخانه های دانشگاهی
۳۹	۱۴-۲	استانداردهای ارزیابی کتابخانه ها
۳۹	۱-۱۴-۲	فلسفه استانداردها
۴۱	۲-۱۴-۲	سیاست استانداردها
۴۲	۳-۱۴-۲	اقتصاد استانداردها
۴۲	۴-۱۴-۲	استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی
۴۵	۱۵-۲	استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ACRL
۴۶	۱۶-۲	درونداد، برون داد و پیامدها
۴۸	۱۷-۲	استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران
۴۹	۱۸-۲	پیشینه عملی تحقیق
۴۹	۱-۱۸-۲	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۵۳	۲-۱۸-۲	تحقیقات انجام شده در خارج کشور
۵۶		<b>فصل سوم: روش تحقیق</b>
۵۷	۱-۳	مقدمه
۵۷	۲-۳	روش تحقیق
۵۷	۳-۳	جامعه و نمونه آماری
۵۸	۴-۳	روش جمع آوری داده ها
۵۸	۵-۳	معرفی ابزارهای تحقیق
۵۸	۶-۳	روایی و پایایی پرسشنامه
۵۹	۱-۶-۳	روایی
۵۹	۲-۶-۳	پایایی

۶۰	۷-۳ روش نمره گذاری پرسشنامه
۶۰	۸-۳ روش اجرا
۶۰	۹-۳ روش تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده
۶۱	<b>فصل چهارم: یافته‌های پژوهشی</b>
۶۲	۱-۴ مقدمه
۶۳	۲-۴ تحلیل توصیفی
۶۴	۱-۲-۴ تحلیل توصیفی جامعه آماری
۶۴	۱-۱-۲-۴ جنس پاسخ دهندگان
۶۴	۲-۱-۲-۴ درجه تحصیلی جامعه تحقیق
۶۵	۳-۱-۲-۴ سابقه ی خدمت پاسخ دهندگان
۶۷	۲-۲-۴ تحلیل توصیفی سوالات تحقیق
۶۸	۱-۲-۲-۴ آشنایی جامعه ی تحقیق با استانداردهای کتابخانه ای
۶۸	۲-۲-۲-۴ سطح آشنایی با زبان انگلیسی
۷۰	۳-۲-۲-۴ آشنایی با کامپیوتر
۷۱	۴-۲-۲-۴ ارائه خدمات کامپیوتری در کتابخانه
۷۳	۵-۲-۲-۴ نرم افزار کتابخانه ای
۷۴	۶-۲-۲-۴ قدردانی شایسته از کارمندان
۷۸	۷-۲-۲-۴ متناسب بودن تعداد کتابداران با نیازهای خدماتی ، برنامه و مجموعه کتابخانه
۷۹	۸-۲-۲-۴ متناسب بودن سطح تحصیلات کتابداران با نیازهای خدماتی و برنامه های کتابخانه
۸۰	۹-۲-۲-۴ انجام شدن خدمات حرفه ای کتابداری توسط نیروی انسانی متخصص
۸۳	۱۰-۲-۲-۴ شرکت در دوره های آموزشی کتابداری برای نیروهای غیر متخصص
۸۹	۱۱-۲-۲-۴ نوع نظام کتابخانه‌ای
۹۰	۳-۴ تحلیل استنباطی داده ها
۹۱	۱-۳-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه های اصلی
۹۱	۲-۳-۴ فرضیه های فرعی
۱۱۰	<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری</b>
۱۱۱	۱-۵ مقدمه
۱۱۳	۲-۵ تجزیه و تحلیل سوالات
۱۱۸	۵-۵ بررسی فرضیه های تحقیق

۱۱۸	۱-۵-۵ تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی اول
۱۱۹	۶-۵- بحث و نتیجه گیری
۱۲۱	۷-۵- پیشنهادات
۱۲۲	فهرست منابع و مآخذ
۱۲۶	پیوستها



## فهرست جداول

صفحه	فهرست
۶۴	جدول شماره (۱-۴): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس
۶۵	جدول شماره (۲-۴): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سطح تحصیلات
۶۷	جدول شماره (۳-۴): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه ی خدمتی آنها
۶۸	جدول شماره (۴-۴): توزیع فراوانی آشنایی کارکنان کتابخانه با استانداردهای دانشگاهی ایران
۶۹	جدول شماره (۵-۴): توزیع فراوانی میزان آشنایی کارکنان کتابخانه با استانداردهای دانشگاهی ایران
۷۰	جدول شماره ۴-۶: جدول فراوانی میزان آشنایی و سطح تسلط کارکنان شاغل در کتابخانه
۷۱	برزبان انگلیسی
۷۱	جدول شماره ۴-۷: جدول فراوانی گذراندن دوره های آشنایی با کامپیوتر کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی
۷۳	جدول شماره ۴-۸: جدول فراوانی میزان آشنایی کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی با کامپیوتر
۷۳	جدول شماره (۹-۴): توزیع فراوانی ارائه خدمات کامپیوتری در کتابخانه های دانشگاه های پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی
۷۴	جدول شماره (۱۰-۴): توزیع فراوانی ارائه خدمات کامپیوتری در کتابخانه های دانشگاه های پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی
۷۶	جدول شماره (۱۱-۴): توزیع فراوانی وجود نرم افزارهای کتابخانه ای در کتابخانه های دانشگاه های پیام نور استان های آذربایجان غربی و شرقی
۷۸	جدول شماره ۴-۱۲: جدول فراوانی میزان تسلط کارکنان شاغل در کتابخانه به نرم افزارهای کتابخانه ای
۷۹	جدول شماره ۴-۱۳: جدول فراوانی میزان قدردانی از کارکنان شاغل در کتابخانه به نحو مقتضی
۸۱	جدول شماره (۱۴-۴): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد متناسب بودن تعداد کتابداران با نیازهای خدماتی کتابخانه، برنامه و مجموعه آن
۸۱	جدول شماره (۱۵-۴): توزیع فراوانی تحصیلات کتابداری یا غیر کتابداری پاسخ دهندگان
۸۳	جدول شماره (۱۶-۴): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد متناسب بودن تحصیلات کتابداران با نیازهای خدماتی کتابخانه، برنامه و مجموعه آن
۸۴	جدول شماره (۱۷-۴): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد اینکه «مجموعه سازی

- منابع تا چه حد توسط نیروی انسانی شاغل در کتابخانه انجام می گیرد؟»
- ۸۵ جدول شماره (۴-۱۸): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد اینکه «سازماندهی منابع تا چه حد توسط نیروی انسانی شاغل در کتابخانه انجام می گیرد؟»
- ۸۶ جدول شماره (۴-۱۹): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد اینکه «خدمات مرجع تا چه حد توسط نیروی انسانی شاغل در کتابخانه انجام می گیرد؟»
- ۸۷ جدول شماره (۴-۲۰): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد اینکه «نشریات ادواری تا چه حد توسط نیروی انسانی شاغل در کتابخانه انجام می گیرد؟»
- ۸۸ جدول شماره (۴-۲۱): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد اینکه «خدمت اطلاع رسانی تا چه حد توسط نیروی انسانی شاغل در کتابخانه انجام می گیرد؟»
- ۸۹ جدول شماره (۴-۲۲): توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد اینکه «خدمت اشاعه گزینشی اطلاعات تا چه حد توسط نیروی انسانی شاغل در کتابخانه انجام می گیرد؟»
- ۹۰ جدول شماره ۴-۲۳: جدول توزیع فراوانی برگزاری دوره های آموزشی کتابداری جهت آشنا کردن نیروهای غیرمتخصص
- ۹۲ جدول شماره ۴-۲۴: جدول توزیع فراوانی نوع نظام کتابخانه ای
- ۹۷ جدول شماره ۴-۲۵: جدول فراوانی تعداد کارکنان مورد نیاز در کتابخانه های دانشگاههای پیام نور استان آذربایجان غربی و مقایسه با تعداد کارکنان موجود
- ۹۸ جدول شماره ۴-۲۶: نتایج آزمون CrosTab برای محاسبه میزان آشنایی کارکنان با استاندارد کتابخانه های دانشگاهی
- ۹۹ جدول شماره ۴-۲۷: جدول آزمون دو جمله ای برنولی برای آزمون تفاوت بین میزان آشنایی یا آشنا نبودن کارکنان با استاندارد کتابخانه های دانشگاهی
- ۱۰۰ جدول شماره ۴-۲۸: نتایج آزمون CrosTab برای محاسبه میزان تسلط کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی بر زبان انگلیسی
- ۱۰۱ جدول شماره ۴-۲۹: نتایج آزمون CrosTab برای محاسبه میزان تسلط کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی بر کامپیوتر
- ۱۰۲ جدول شماره ۴-۳۰: نتایج آزمون CrosTab برای محاسبه میزان تسلط کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی بر نرم افزارهای کتابخانه ای
- ۱۰۳ جدول شماره ۴-۳۱: نتایج آزمون CrosTab برای محاسبه میزان انجام خدمت مجموعه سازی توسط کتابدار متخصص از نظر کارکنان کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی
- جدول شماره ۴-۳۲: نتایج آزمون CrosTab برای محاسبه میزان انجام خدمت سازماندهی منابع توسط کتابدار متخصص از نظر کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی

- جدول شماره ۴-۳۳: نتایج آزمون CrossTab برای محاسبه میزان انجام خدمت مرجع  
۱۰۵ منابع توسط کتابدار متخصص از نظر کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور  
استان آذربایجان غربی و شرقی
- جدول شماره ۴-۳۴: نتایج آزمون CrossTab برای محاسبه میزان انجام خدمت نشریات  
۱۰۶ ادواری منابع توسط کتابدار متخصص از نظر کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام  
نور استان آذربایجان غربی و شرقی
- جدول شماره ۴-۳۵: نتایج آزمون CrossTab برای محاسبه میزان انجام خدمت اطلاع  
۱۰۷ رسانی منابع توسط کتابدار متخصص از نظر کارکنان کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان  
آذربایجان غربی و شرقی
- جدول شماره ۴-۳۶: نتایج آزمون CrossTab برای محاسبه میزان انجام خدمت اشاعه  
۱۰۸ گزینشی اطلاعات توسط کتابدار متخصص از نظر کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه  
پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی
- جدول شماره ۴-۳۷: نتایج آزمون CrossTab برای محاسبه میزان انجام خدمت مجموعه  
۱۰۹ سازی، سازماندهی منابع، مرجع، نشریات ادواری، اطلاع رسانی، و اشاعه گزینشی اطلاعات  
توسط کتابدار متخصص از نظر کارکنان شاغل در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان  
آذربایجان غربی و شرقی

## فهرست نمودار

صفحه	فهرست
۶۶	نمودار شماره (۱-۴): نمودار توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سطح تحصیلات
۶۹	نمودار شماره (۲-۴): نمودار توزیع فراوانی آشنایی کارکنان کتابخانه با استانداردهای دانشگاهی ایران
۷۲	نمودار شماره ۳-۴: نمودار میزان آشنایی کارکنان شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی با کامپیوتر
۷۵	نمودار شماره (۴-۴): نمودار فراوانی وجود نرم افزارهای کتابخانه ای در کتابخانه های دانشگاه‌های پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی
۷۷	نمودار شماره ۴-۵: نمودار فراوانی میزان تسلط کارکنان شاغل در کتابخانه به نرم افزارهای کتابخانه ای
۷۸	نمودار شماره ۴-۶: نمودار دایره ای میزان قدردانی از کارکنان کتابخانه به نحو مقتضی
۸۰	نمودار شماره ۴-۷: نمودار توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد متناسب بودن تعداد کتابداران با نیازهای خدماتی کتابخانه، برنامه و مجموعه آن
۸۲	نمودار شماره (۴-۸): نمودار توزیع فراوانی نظر پاسخ دهندگان در مورد متناسب بودن تحصیلات کتابداران با نیازهای خدماتی کتابخانه، برنامه و مجموعه آن
۹۴	نمودار شماره ۴-۹: نمودار فراوانی تعداد کل کتابداران موجود و تعداد کل کتابداران مورد نیاز بر اساس استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران در کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی و شرقی

## فهرست اشکال

صفحه	فهرست
۳۴	شکل شماره ۱-۲: ده بعد اصلی سروکوآل (۱۹۸۵) و ابعاد پنج گانه (۱۹۸۸)
۳۴	شکل شماره ۲-۲: کیفیت خدمات برداشت شده (پاراسورامان، زیتمال و بری، ۱۹۸۵)

## چکیده

مقدمه: کتابخانه دانشگاهی به منزله قلب دانشگاه است؛ در عصر انفجار اطلاعات نیز، سیر تحول فناوری اطلاعات اهمیت آنها را بیش از پیش کرده است؛ از اینرو لازم است کتابخانه ها خود را با تحولات روزمره هماهنگ نمایند. نیروی انسانی از مهمترین عوامل تاثیرگذار در اثربخشی کتابخانه ها محسوب می شوند. به همین خاطر این پژوهش به ارزیابی وضعیت نیروی انسانی شاغل در کتابخانه های دانشگاه های استان های آذربایجان شرقی و غربی و مطابقت آنها با استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران پرداخته است.

روش پژوهش:

در این تحقیق به مطالعه ی ۳۶ کتابخانه دانشگاه پیام نور استان های آذربایجان غربی و شرقی پرداخته شد. روش پژوهش از نوع پیمایشی بود و داده های این پژوهش با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته با در نظر گرفتن معیارهای استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران گردآوری شد. نتایج حاصله با توجه به معیارهای استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران مورد مقایسه قرار گرفت. برای روایی و پایایی از معیارهای مطرح در استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران و نظر متخصصان و اساتید راهنما و مشاور استفاده شد.

یافته ها:

یافته ها نشان می دهند که هیچ یک از کتابخانه ها استاندارد تامین نیروی انسانی متخصص شاغل در کتابخانه را رعایت نکرده اند؛ ۴-۶۹ درصد کارکنان با استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران آشنایی دارند؛ در ۱/۱۶ درصد از کتابخانه ها خدمات کامپیوتری ارائه می شوند؛ ۱/۳۶ درصد کتابخانه ها، نرم افزار کتابخانه ای ندارند؛ که ۴/۶۹٪ کارمندان معتقد هستند که از آنها به نحو مقتضی **قدردانی نمی گردد**؛ وضعیت کنونی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه از تعداد و نیز تحصیلات کتابداران متناسب با نیازهای خدماتی کتابخانه، برنامه و مجموعه آن نیست؛

نتیجه گیری:

کتابخانه های دانشگاهی پیام نور در استان های آذربایجان غربی و شرقی از جهت نیروی انسانی پایین تر از استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران قرار دارند؛ همچنین از نظر کیفی و نیز استفاده از نیروی انسانی متخصص

استاندارد کتابخانه های دانشگاهی را رعایت نموده اند. برای بهره وری مناسب، لازم تامین نیروی انسانی متخصص با تاکید بر دارا بودن مدرک تحصیلی کتابداری، همچنین برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت، توجه به برنامه های قدردانی از کارکنان، تامین بودجه و غیره بسیار لازم و ضروری است.

کلیدواژه ها: کتابخانه های دانشگاهی؛ دانشگاه پیام نور، استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران؛ وضعیت نیروی

انسانی

## فصل اول

### کلیات تحقیق



## ۱-۱ مقدمه

تاریخچه کتابخانه‌های دانشگاهی به مفهوم امروزی و با قوانین مدون، در اروپا به حدود سال ۱۸۵۵ و در آمریکا به سال ۱۸۵۰ می‌رسد. در ایران با این که اولین مؤسسه آموزش عالی را امیر کبیر با نام دارالفنون تأسیس کرد، ولی باید اذعان داشت که اولین دانشگاه به مفهوم امروزی آن، در سال ۱۳۱۳ با عنوان دانشگاه تهران تأسیس شد. با تأسیس این دانشگاه و شکل‌گیری دانشکده‌های مختلف آن، پایه‌های کتابخانه‌های دانشکده‌ای و دانشگاهی نیز پی‌ریزی شد (مزینانی، ۱۳۸۰، ص. ۱۸۹). امروزه یکی از شعارهای دانشگاه‌های معتبر جهان، تبدیل دانشگاه به مرکز آموختن مادام‌العمر برای اهل دانش و پژوهش و برای همه افراد، صرف‌نظر از ملیت، جنسیت، سن و توانایی یا ناتوانی جسمی می‌باشد (آذرنگ، ۱۳۷۸، ص. ۴۵)

کتابخانه‌های دانشگاهی هم که بخش جدایی‌ناپذیر نظام آموزشی عالی محسوب می‌شوند، به عنوان مراکز گردآوری و انتقال اطلاعات علمی و فنی و کانون پاسخگویی به نیاز محققان، ناگزیر به سرمایه‌گذاری در اشاعه خدمات، تهیه منابع روزآمد و جذب نیروی انسانی کارآمد هستند (حقیقی، ۱۳۷۲، ص. ۲).

امروزه مفهوم کتابخانه همانند بسیاری از مفاهیم دستخوش تغییر شده است؛ به این معنا که با توسعه فناوری‌ها، به ویژه فناوری اطلاعات، و امکان دسترسی از راه دور به منابع اطلاعاتی، مفهوم کتابخانه از مکانی معین که افراد برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود باید حضوراً به آنجا مراجعه کرده و منبعی اطلاعاتی را امانت بگیرند فراتر رفته است (رادمهر، حیاتی، ۱۳۸۶). از سوی دیگر، بدون در اختیار داشتن نیروی انسانی ماهر و کارآمد عملاً کتابخانه‌ها نمی‌توانند به درستی ایفای نقش کنند. به‌علاوه، دانشجویان، اعضای هیئت

علمی، محققان، و کارکنان دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی به‌طور مستمر با نیازهای اطلاعاتی جدیدی روبه‌رو هستند که وظیفه‌ی حرفه‌ای کارکنان این نوع کتابخانه‌ها را سنگین‌تر می‌کند. رشد روزافزون انتشار منابع اطلاعاتی، تخصصی شدن موضوعات، نیازهای اطلاعاتی متنوع محققان، و محدودیت‌های منابع مالی باعث شده است مراکز پژوهشی و آموزشی به تنهایی نتوانند همه‌ی نیازهای اطلاعاتی جامعه‌ی استفاده‌کننده‌ی خود را تأمین کنند. از این رو نظر به رشد فزاینده‌ی تغییرات فناورانه، و استفاده از آنها در کتابخانه‌ها و مراکز آموزشی، مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند با تکیه بر کتابداران و کارکنان زبده کتابخانه‌ها، که مسلح به مهارت‌هایی از قبیل شیوه‌ی تعامل با شبکه‌های کتابخانه‌ای، مهارت بهره‌گیری از منابع الکترونیکی، و امکانات تبادل منابع اطلاعاتی در ساختار شبکه‌ای هستند، به کارکردها و رویکردهای نوین آن توجه کامل داشته باشند (بنی اقبال، ۱۳۸۰).

هر کتابخانه به منظور دستیابی به اهداف خود و ارائه‌ی خدمات با کیفیت و سودمند، نیازمند توسعه‌ی مستمر فرایندها و خدمات خود با بیشترین اتکا بر نیروی انسانی است، بدین معنی که کتابخانه‌ها برای رشد خود به کتابدارانی توانا، اندیشمند، خلاق، فعال، متعهد، و مسئول نیاز دارند. به عبارت دیگر، نیروی انسانی بزرگ‌ترین سرمایه‌ی کتابخانه به‌شمار می‌رود. برای اثبات این ادعا نیازی به هیچ‌گونه تحقیق و تفحص نیست چرا که نیم‌نگاهی به تاریخ گذشته‌ی کتابخانه‌ها و سیر پیشرفت آنها، نشان می‌دهد که نیروی انسانی در کتابخانه‌ها، بزرگ‌ترین و مهم‌ترین عامل پیشرفت آنها بوده است (حیدری، ۱۳۸۵).

## ۲-۱ بیان مساله

آموزش عالی با داشتن دو وظیفه‌ی آموزش و پژوهش، زیرساخت اساسی و مناسبی جهت پرورش نیروی انسانی متخصص، و رشد دانش و توسعه‌ی خدمات علمی تخصصی در جامعه محسوب می‌شود و کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان بخش لاینفک نظام آموزشی و پژوهشی دانشگاه باید همواره در خدمت این

نظام بوده و اهداف و وظایف آنها باید برگرفته از نظام آموزشی و پژوهشی سازمان مادر باشد (حیدری، ۱۳۸۵).

رسالت دانشگاه تحقیق و پژوهش است و کتابخانه ابزار تحقیق و پژوهش. دانشگاه‌ها بدون داشتن کتابخانه‌ای قوی و غنی نمی‌توانند به رسالت خود دست یابند بدین معنی که وجود کتابخانه برای ادامه‌ی حیات دانشگاه ضروری است (معماری مختار، ۱۳۷۶، ص ۸۷).

از طرفی، با توجه به رشد آموزش عالی در ایران و افزایش تعداد پذیرش دانشجو در دانشگاه‌ها، تنوع رشته‌های تحصیلی و ارتقای درجات تحصیلات عالی، نیازها و تغییرات زیادی در دانشگاه‌ها به وجود آمده است که خود نیازمند تجهیز کتابخانه‌ها برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی این خیل عظیم دانشجو و استادان است.

بدین معنا که کتابخانه‌ی دانشگاهی کارآمد چه از لحاظ نیروی انسانی و چه از جنبه‌ی ارائه‌ی خدمات و مجموعه و کاربرد فناوری‌های جدید، اهرم پشتیبانی در جهت ارائه‌ی برنامه‌های آموزش عالی و تحقیقات و فناوری است. به عبارتی می‌توان گفت برنامه‌های آموزش عالی دانشگاه‌ها همگام با رشد کتابخانه‌های دانشگاهی به رشد و بالندگی می‌رسند.

نیروی انسانی کتابخانه‌ها، به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی و مؤسسات پژوهشی، نقش انکارناپذیری در فرایند فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ای ایفا می‌کنند. مواردی چون سطح تحصیلات، رشته‌ی تحصیلی، میزان دانش، و مهارت‌های فنی و تخصصی مدیران و کارکنان این کتابخانه‌ها از مهم‌ترین عواملی هستند که کیفیت خدمات ارائه شده به جامعه‌ی استفاده‌کننده را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به علاوه، به دلیل اجرای پروژه‌های تحقیقاتی و دانشجویی در کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی، یکی از وظایف اصلی کتابداران و کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی، ارائه‌ی خدمات آگاهی‌رسانی جاری متناسب با سطح تحصیلات و تخصص استفاده‌کنندگان است (رادمهر، حیاتی، ۱۳۸۶).

میزان رشد کتابخانه‌های دانشگاهی در هر کشور بسته به امکانات و شرایط خاص آن کشور متفاوت است، اما در کل می‌توان از استانداردهای معتبر جهان برای ارزیابی جنبه‌های متفاوت این کتابخانه‌ها از جمله نیروی انسانی استفاده کرد.

با این وجود به نظر می‌رسد در کتابخانه‌های دانشگاهی پیام نور، علی‌الخصوص در استانهای آذربایجان غربی و شرقی به نقش حیاتی و کلیدی کتابداران در سازمان توجهی نمی‌شود، و گاهی در بسیاری از کتابخانه‌ها مشاهده می‌گردد که فردی غیر کتابدار، و در بعضی موارد بدون مدرک دانشگاهی، این تصدی را بر عهده دارد. بدین سبب است که در این پژوهش تلاش شد تا وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاهی پیام نور در سطح دو استان آذربایجان غربی و شرقی از نظر میزان تحصیلات، تخصص، و بهره‌گیری از امکانات و قابلیت‌های رایانه‌ای و شبکه‌ای مورد بررسی قرار گیرد و با استانداردهای موجود در این زمینه مطابقت شود.

### ۳-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش

کتابخانه‌ها علی‌الخصوص کتابخانه‌های دانشگاهی، به طور سنتی، هم از نظر فیزیکی و هم از نظر نمادین قلب و مرکز علمی موسسه آموزش عالی محسوب می‌شده است (وینر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵)؛ که در آن مراجعه‌کنندگان وقت خود را صرف انجام پژوهش‌های مورد نظر، مطالعه و یادگیری، توریق منابع به منظور تحریر یافته‌های خود و ارائه آنها در قالب مقاله سمینار یا نشریه پژوهشی می‌کردند (دماس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). همانگونه که ویز<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) نیز اشاره کرده است اندیشه وجود ساختمان فیزیکی کتابخانه به واسطه تاثیراتی که تکنولوژی بوجود آورده بود همواره مورد تردید و پرسش واقع می‌شد؛ لذا کتابخانه‌ها و مدیران آن همواره تحت فشار بوده‌اند تا بواسطه اثبات تاثیر لزوم کمک و مشاوره به مراجعه‌کنندگان در یافتن موثر منابع مورد نیاز آنها؛

---

<sup>1</sup> weiner

<sup>2</sup> Demas

<sup>3</sup> Weise