

■ بررسی زمینه‌یابی ارائه خدمات کتابخانه‌ای به وسیله تلفن همراه

در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

بی‌بی سکینه علوی فر | هادی شریف‌مقدم

■ چکیده

هدف: پژوهش حاضر نخست به بررسی انواع خدمات کتابخانه‌ای قابل ارائه به وسیله تلفن همراه می‌پردازد تا با شناخت خدمات تلفن همراه و نظرسنجی از جامعه استفاده‌کننده (اعضا کتابخانه مرکزی) هدف از انجام این پژوهش را که بررسی زمینه‌یابی ارائه خدمات کتابخانه‌ای با تلفن همراه در کتابخانه مرکزی آستان قدس است، محقق کند.

روش/ رویکرد پژوهش: پژوهش کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات را پرسشنامه نظرسنجی و مصاحبه تشکیل داده است. در پرسشنامه محقق ساخته، پیمایش کاربران صورت گرفت و میزان مقبولیت ارائه انواع خدمات کتابخانه‌ای با تلفن همراه بررسی شد. این پرسشنامه بین ۳۸۴ نفر از اعضای کتابخانه و به صورت تصادفی توزیع و در نهایت ۳۲۵ پرسشنامه دریافت شد. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی نظیر توزیع فراوانی، میانگین و... استفاده شد. نتایج حاصل از انجام مصاحبه با کارمندان اداره فناوری اطلاعات سازمان که از ۶۵ سؤال تشکیل شده بود، با تلفیق نظرات و مقایسه تقاضای پاسخ‌گویان برای اولویت استفاده از خدمات تلفن همراه نظیر تازه‌های کتاب، بارگذاری فایل‌های الکترونیکی، امکانات شارژ مالی پژوهش رابه هدف خود نزدیک کرد. یافته‌ها: طبق یافته‌های پژوهش، کاربران کتابخانه با ارائه انواع خدمات تلفن همراه موافق‌اند. باتوجه به اینکه ۹۳ درصد خدمات پیشنهادشده در پرسشنامه از میزان مقبولیت بالای ۶۰ درصد در بین پاسخ‌دهندگان برخوردار بوده است، ضرورت دارد که تمام خدمات پیشنهادی در کتابخانه پیاده‌سازی شود. از میان خدمات پیشنهادی، آگاهی‌رسانی از کتاب‌ها و منابع جدید کتابخانه به اعضا از طریق پیامک با ۸۶ درصد دارای بالاترین میزان مقبولیت است. پس از آن، خدمات اشاعه‌گزیده اطلاعات با ۸۲ درصد در اولویت دوم قرار دارد. برخی از خدمات پیام کوتاه و ارسال بلوتوث به تازگی راه‌اندازی شده است. امکان ارائه سایت بهینه‌شده برای تلفن همراه باتوجه به کارایی ویژه، بهتر است به متخصصان کامپیوتر یا شرکت‌های تهیه نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای واگذار شود.

نتیجه‌گیری: لازم است کتابخانه‌های ایران از امکانات و توانمندی‌های منحصر به فرد تلفن همراه برای ارائه خدمات کتابخانه در عصر جدید استفاده کنند.

کلیدواژه‌ها

تلفن همراه، خدمات کتابخانه‌ای تلفن همراه، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

بررسی زمینه‌یابی ارائه خدمات کتابخانه‌ای به وسیله تلفن همراه در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

بی‌بی سکینه علوی فر^۱ | هادی شریف مقدم^۲

دریافت: ۱۳۹۱/۹/۷ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۶

مقدمه

تلفن همراه به‌عنوان انقلاب ارتباطی و مخابراتی سال‌های اخیر، تأثیرات شگرفی بر حیات فردی و جمعی مردم داشته است. این ابزار توانمند ارتباطی، تأثیر غیرقابل انکاری بر همه جنبه‌های زندگی اعم از اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، و علمی گذاشته است. امروزه هر لحظه اخبار تازه از کاربردهای نوین این ابزار به گوش می‌رسد؛ به گونه‌ای که نادیده گرفتن آن در طراحی، پیاده‌سازی و اجرای هیچ نظامی خردمندانه نیست. در چنین شرایطی کتابداران باید با شناخت این ابزار و قابلیت‌های آن، این فناوری را در خدمت اهداف کتابخانه‌ها به کار گیرند. بسیاری از کتابخانه‌ها در خارج از کشور به ارائه خدمات کتابخانه‌ای از طریق تلفن همراه مبادرت ورزیده‌اند. ارائه وب‌سایت تلفن همراه عمده‌ترین مبحث مطرح شده در این زمینه است. استقبال ویژه کاربران این کتابخانه‌ها از ارائه خدمات به وسیله تلفن همراه راه را برای استفاده بیشتر و بهینه‌تر از امکانات اطلاع‌رسانی فراهم کرده است. نبودن مبحث خدمات مطرح شده در داخل کشورمان و بستر فرهنگی جامعه، خصوصاً در کتابخانه‌ها امری روشن است. البته استفاده‌های گوناگونی از فناوری تلفن همراه در داخل کشور و در عرصه‌های مختلف صورت گرفته است. به‌عنوان نمونه سازمان‌هایی چون جهاد کشاورزی خراسان رضوی به‌نحوی با ارائه پیامک به کاربران خود خدمات اشاعه‌گزیده اطلاعات می‌دهند یا بانک‌های دولتی و خصوصی اطلاعات روزآمد از خدمات گردش حساب مشتریان را ارائه می‌کنند و مشتریان قادر به انجام بسیاری از

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی
آستان قدس رضوی (نویسنده مسئول)

salavifar636@gmail.com

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی

دانشگاه پیام‌نور مشهد: sh_mogadam@pnu.ac.ir

عملیات بانکی خود از راه دور و به وسیله تلفن همراه هستند. می‌توان نمونه‌های بی‌شمار دیگری از کاربردهای مختلف اطلاع‌رسانی، آگهی‌های تجاری، و... کارکردهای فراوان تلفن همراه در بخش‌های گوناگون اقتصاد، فرهنگ، بازاریابی و فروش و غیره را نام برد. کمترین نتیجه و تأثیر استفاده از این خدمات را می‌توان مدیریت زمان و برنامه‌ریزی برای استفاده مفید از فرصت‌ها دانست، ولی جای خالی خدمت‌رسانی تلفن همراه در مراکز مهم فرهنگی یعنی در کتابخانه‌ها احساس می‌شود. کتابخانه آستان قدس به‌ویژه باتوجه به موقعیت جغرافیایی قرار داشتن در حرم مطهر رضوی و منابع غنی و امکانات تالارهای عمومی و کتابخانه‌های تخصصی و نیز باتوجه به خیل عظیم اعضا و مراجعان (مهمانان داخلی (زوار) و خارجی) برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای با تلفن همراه بسیار مستعد است و کمبود این امکان، شایسته این سازمان بزرگ و نامدار نیست. لذا ضرورتی احساس شد تا با مطالعه امکانات خاص و ویژه‌ای که منجر به ارائه خدمات کتابخانه‌ای به‌وسیله تلفن همراه می‌شود آشنا و امکان پیاده‌سازی آن در کتابخانه مرکزی آستان قدس بررسی شود.

مسئله اساسی در این پژوهش برشمردن کارکردهای ویژه تلفن همراه برای کتابخانه آستان قدس رضوی و بررسی زمینه استفاده از این خدمت است، چرا که کتابخانه‌ها باتوجه به رسالت اطلاع‌رسانی و دسترس‌پذیر ساختن و اشاعه اطلاعات باید با پیشرفت فناوری روز همگام باشند تا بتوانند با به‌کارگیری این فناوری مورد استفاده کاربران، خدمات جدید خود را به‌صورت کارآمدتر و روزآمدتر ارائه دهند؛ بدون اینکه نیاز باشد کاربران جایگاه خود را ترک کنند که این منجر به پیوند ارائه خدمات بسیار کتابخانه‌ای با زندگی روزانه مراجعان می‌شود. مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با درک اهمیت اطلاعات، تحقیق و پژوهش و الهام از فناوری‌های جدید و باتوجه به امکانات و منابع اطلاعاتی در دسترس خود در زمینه جذب و اشاعه اطلاعات، به مراجعه‌کنندگان برای استفاده مناسب و مؤثر از اطلاعات موجود در زمینه حرفه‌ای آنها امید می‌دهند. در این راستا مدیران مراکز اطلاع‌رسانی با جمع‌آوری اطلاعات و تطبیق آنها با موضوعات مورد درخواست مراجعه‌کنندگان خود، آنها را در انجام تحقیقات‌شان یاری می‌کنند. با تحقق هدف این پژوهش که همانا دسترسی سریع و آسان کاربران به منابع کتابخانه برای تعامل و رفع نیازهای اطلاعاتی و پژوهشی‌شان است، و صرفه‌جویی در زمان و ایجاد امکانی که صرفه‌جویی در هزینه‌های حاصل از رفت و آمد به کتابخانه را دربردارد، می‌توان فصلی نوین را در کارنامه خدمت‌رسانی کتابخانه آستان قدس ثبت و ضبط کرد. تحقق اهداف این پژوهش می‌تواند با ارائه نتایج حاصل از بررسی زمینه ارائه خدمات تلفن همراه و پیاده‌سازی آن در کتابخانه آستان قدس رضوی، رضایت کاربران را در این کتابخانه و سایر مراکز اطلاع‌رسانی افزایش دهد.

کامینگز^۳ و دیگران (۲۰۰۹) پروژه مشترکی با عنوان «استفاده از دستگاه‌های جیبی همراه: تأثیر و پیامدهای آن برای خدمات کتابخانه» انجام دادند. هدف این تحقیق انجام یک نظرسنجی به منظور درک بهتر طبیعت استفاده از محاسبات دستی تلفن همراه توسط کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی در راستای تعیین اینکه آیا تقاضای قابل توجهی برای استفاده از خدمات کتابخانه با این دستگاه‌های صفحه نمایش کوچک وجود دارد یا خیر، انجام شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد شیوع روزافزون استفاده از دستگاه‌های دستی محاسبات تلفن همراه مانند پی‌دی‌ای‌ها و تقاضای بالقوه برای استفاده از فهرست کتابخانه توسط کاربران، زمینه برای استفاده از این فناوری فراهم است. تقریباً بیش از ۵۷٪ درصد پاسخ‌گویان به پرسش‌های باز در این تحقیق، با استفاده از صفحه نمایش‌های کوچک مانند پی‌دی‌ای‌ها به جست‌وجوی فهرست کتابخانه می‌پردازند. در نهایت نتیجه می‌گیرد که: کاربران تلفن همراه و دستگاه‌های صفحه‌نمایش کوچک در پیشرفت سرویس‌های کتابخانه فاکتور مهمی خواهند بود. کتابخانه‌ها و مسئولین سرویس‌های اطلاعاتی باید به ایجاد خدمات با کیفیت برای تمام کاربران و اجزای تلفن همراه برای گروه کاربران معمولی ادامه دهند، زیرا این گروه روز به روز پراهمیت‌تر می‌شوند.

شوا^۴ (۲۰۰۹) در مقاله پژوهشی خود با عنوان «افزایش دسترسی به کتابخانه با استفاده از فناوری تلفن همراه، مطالعه ۶ کمپانی ارائه خدمات تلفن همراه در بنگلادش»، با لیست کردن انواع خدماتی که توسط این اپراتورها در بنگلادش صورت می‌گیرد، آن دسته از خدمات را که در محیط‌های آموزشی مانند کتابخانه‌ها می‌توان مورد استفاده قرار داد، تبیین می‌کند. وی نحوه بهره‌برداری از فناوری پیامک را در کتابخانه‌ها که به صورت تعاملی کاربر - کتابخانه و کتابخانه - کاربر است توضیح می‌دهد. البته در انتها اظهار کرده که این تنها، مدلی برای ارائه به کتابخانه دانشگاه داکا بنگلادش است و با توجه به انقلابی که در آینده در کتابخانه‌ها به وقوع می‌پیوندد، سمت و سوی کتابخانه‌ها و رویکرد آن را نشان می‌دهد و به تأثیر شگرف ارائه خدمات تلفن همراه در کتابخانه اذعان دارد.

انموت^۵ و دیگران (۲۰۱۰) در پژوهشی به بررسی پروژه «کاربرد تلفن همراه در خدمات کتابخانه‌ای: چشم‌اندازی بر کتابخانه دانشگاه ایالت دلتا واقع در آبراکا، نیجریه» می‌پردازند. اهداف این پروژه شامل:

- تشویق کتابداران و کاربران کتابخانه به استفاده از جی‌اس‌ام در عملیات کتابخانه‌ای؛
- بررسی منافع حاصل از جی‌اس‌ام در عملیات کتابخانه‌ای؛ و
- یافتن مسائل و مشکلات اجتماعی تأثیرگذار بر استفاده از جی‌اس‌ام در عملیات

کتابخانه‌ای.

در این مقاله کتابداران بر این باورند که جی‌اس‌ام می‌تواند بسیاری از خدمات کتابخانه‌ای

3. Cummings

4. Shuva

5. Enemute

را ارائه کند. به دلیل اینکه اکثریت کاربران کتابخانه دارای تلفن همراه هستند، لکن گنجاندن آن در خدمات کتابخانه‌ای لازم است زیرا رابطه خوبی میان کاربران و کارکنان کتابخانه ایجاد خواهد کرد و خدمات کتابخانه‌ای را بهبود و افزایش خواهد داد، که این خود کاربران کتابخانه را جلب و حفظ خواهد کرد. پژوهش حاضر نشان داد که کتابخانه دلسو^۶ بنا به دلایلی (مانند عدم وجود زیرساخت‌های ارتباطات راه دور، هزینه‌های بالا، مسائل و مشکلات مرتبط با تکنولوژی مربوط و فقدان آموزش و آگاهی کارکنان)، از تلفن موبایل در خدمات کتابخانه‌ای استفاده نمی‌کند. در نهایت ابراز امیدواری کرده که در آینده نزدیک این موانع برطرف خواهند شد.

شریف (۱۳۸۶) در مقاله خود راجع به «دستیار شخصی دیجیتال پی‌دی‌ای^۷ و کاربرد آن در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» به نکات جالبی اشاره دارد. او با بیان اینکه با گسترش روزافزون فناوری‌های جدید به‌ویژه فناوری‌های بی‌سیم، مراجعان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قادرند از هر جایی ارتباط خود را با مرکز برقرار کنند و از خدمات آن بهره ببرند؛ اظهار می‌دارد علاوه بر آن، از منظر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، استفاده از فناوری بی‌سیم صرفه‌جویی در هزینه‌ها و اثرگذاری در کارکرد را به دنبال خواهد داشت. هنگامی که کاربران از دستیاران شخصی دیجیتال خود بهره می‌برند، کتابخانه نیازی به فراهم‌آوری امکانات سخت‌افزاری چون کامپیوترهایی در محل کتابخانه نخواهد داشت. از طرفی کتابدارانی که به فناوری بی‌سیم مجهز هستند می‌توانند دامنه فعالیت‌های خویش را گسترش دهند و از انعطاف‌پذیری بیشتری در ارائه خدمات برخوردار باشند. استفاده از فناوری بی‌سیم راه‌حلی عملی و به‌صرفه برای استفاده از خدمات مبتنی بر وب کتابخانه‌هاست. اتصال پی‌دی‌ای به شبکه جهانی وب، امکان بهره‌گیری از خدماتی را که به کاربران وب ارائه می‌شود فراهم می‌آورد. کاربران پی‌دی‌ای در هر مکانی که باشند می‌توانند با سرعتی برابر با سایر کامپیوترها در شبکه قرار گیرند و از منابع تمام‌متن کتابخانه استفاده کنند. در این صورت جامعه کاربران گسترده‌تر و خدمات ارائه‌شده غنای بیشتری می‌یابد، به‌علاوه مشکل محدودیت زمانی استفاده از منابع کتابخانه رفع می‌شود. چهار خدمت اصلی که می‌تواند از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارائه شود به این شرح است:

۱. مشاوره اطلاعاتی از طریق برقراری ارتباط با اطلاع‌رسانان بخش مرجع یا بخش اطلاع‌رسانی مرکز. طرح پرسش و دریافت اطلاعات یا منابع اطلاعاتی متناسب با نیازهای اطلاعاتی یکی از رایج‌ترین خدماتی است که از طریق برقراری ارتباط با اطلاع‌رسانان و کتابداران آموزش‌دیده ارائه می‌شود.

۲. کاوش در فهرست پیوسته کتابخانه^۸، رزرو و امانت منابع اطلاعاتی موجود در

کتابخانه توسط اعضا.

6. Delsu

7. PDA: Personal Digital Assistance

8. OPAC: Online public Access

Catalog

۳. کاوش و استفاده از منابع تمام‌متن ارائه‌شده از سوی کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی. منابع اطلاعاتی تمام‌متن شامل کتاب‌های الکترونیکی، کتاب‌ها و منابعی است که به‌ویژه توسط کتابخانه‌های دیجیتال، دیجیتال‌سازی شده‌اند.

۴. شناسایی، ارزیابی و سازماندهی منابع اطلاعاتی مناسب، به‌همراه ارائه آموزش‌های لازم در جهت شناسایی، ارزیابی، و استفاده مؤثر از منابع اطلاعاتی در وبسایت مراکز اطلاع‌رسانی. آموزش مجموع این مهارت‌ها که به «سواد اطلاعاتی» معروف است، از سوی متخصصان اطلاع‌رسانی انجام می‌شود و راه رسیدن به مقصد را به کاربران نشان می‌دهد. ارائه این خدمات از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، امکاناتی نیز طلب می‌کند که ابتدایی‌ترین آنها طراحی صفحات وب سازگار با این فناوری‌هاست. صفحات مناسب این فناوری، صفحاتی است که بیشترین اطلاعات را در کمترین حجم ارائه دهد. بسیاری از طراحان وبسایت، صفحات مناسب را بر مبنای زبان‌هایی چون XHTML و WML^۹ طراحی کرده‌اند.

نورشاه رضا (۱۳۸۹) و دیگران در مقاله‌ای از مرور پیشینه برای بررسی نوع کاربرد گوشی بی‌سیم در مؤسسات آموزشی استفاده کردند و پیمایشی برای جمع‌آوری داده‌ها از ۲۰۶ نفر از دانشجویان دوره کارشناسی دو دانشکده از دانشگاه دولتی مالزی برای کشف آگاهی و برداشت پاسخ‌گویان و نوع گوشی مورد استفاده آنها به‌عمل آوردند. یافته‌ها برداشت پاسخ‌گویان را نسبت به کاربرد خدمات بی‌سیم دستی در زمینه خدمات کتابخانه و اطلاع‌رسانی کاملاً مثبت نشان داد. درصد بالایی از دانشجویان نسبت به استفاده از چنین خدماتی (در صورت ارائه) رضایت خود را نشان دادند. محدودیت این مطالعه به تعمیم نتیجه به دیگر گروه‌های کاربران مربوط می‌شود. وی در انتها اظهار می‌دارد که انتظار می‌رود یافته‌ها برای کمک به فراهم‌آوردن اطلاعات مانند کتابخانه‌ها و فراهم‌کنندگان خدمات ارتباطات راه دور مفید باشد، به‌طوری که طراحی سیستمی برای دسترسی مؤثر به انواع خدمات کتابخانه، اطلاع‌رسانی با استفاده از تلفن همراه را ممکن کند.

نازی و قاسم‌پور (۱۳۹۱) در پژوهش خود به این یافته‌ها رسیده‌اند که ۱۰۰ درصد پاسخ‌دهندگان از امکانات مکالمه و پیام کوتاه متنی به‌طور مداوم، ۶۳ درصد آنها از امکانات گوشی تلفن همراه برای شنیدن موسیقی، و ۶۲ درصد از امکان عکاسی و فیلمبرداری با تلفن استفاده می‌کردند. همچنین نتایج نشان داد که ۶۳/۵ درصد پاسخ‌دهندگان حضور تلفن همراه در کتابخانه را مزاحمت‌آفرین نمی‌دانستند. از میان خدمات پیشنهادی، آگاهی‌رسانی از کتاب‌ها و منابع جدید کتابخانه به اعضا از طریق SMS با ۹۸ درصد دارای بالاترین میزان مقبولیت بود. در نتیجه لازم است کتابخانه‌های ایران از امکانات و توانمندی‌های منحصر به فرد تلفن همراه

9. Wireless Markup
Language

برای ارائه خدمات کتابخانه در عصر جدید استفاده کنند. با توجه به اینکه ۹۳ درصد خدمات پیشنهادشده در پرسشنامه از میزان مقبولیت بالای ۵۰ درصد در بین پاسخ‌دهندگان برخوردار بوده است، ضرورت دارد که تمام خدمات پیشنهادی در کتابخانه‌های ایران پیاده‌سازی شود. کیانی (۱۳۹۰) در مقاله خود با نظر به اینکه تلفن همراه تأثیر شگرفی در ابعاد مختلف زندگی داشته است با برشمردن خدمات قابل ارائه تلفن همراه، به هدف خود در شناساندن این ابزار توانمند در بخش‌های گوناگون کتابخانه اشاره دارد. همچنین در این مقاله سعی شده است با معرفی ظرفیت‌های این ابزار ارتباطی در راستای بهره‌گیری در خدمات کتابخانه، زمینه برای استفاده گسترده از این قابلیت‌ها در کتابخانه‌ها، به جامعه کتابداری کشورمان شناسانده شود.

روش پژوهش

پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، پیمایشی بوده و برای گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است.

الف) روش کتابخانه‌ای: به منظور جمع‌آوری اطلاعات درخصوص موضوع مربوطه، از منابع مهم، مقالات، رساله‌ها، پژوهش‌ها، و همچنین جست‌وجو در سایت‌های مختلف اینترنت برای دستیابی به مقالات داخلی و خارجی از روش اطلاعات کتابخانه‌ای استفاده شده است.

ب) روش میدانی: برای بررسی و آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه، اطلاعات لازم از نمونه موردنظر جمع‌آوری شده است. پژوهش حاضر در دو مرحله انجام شده است. در مرحله اول، دیدگاه اعضا و کاربران کتابخانه مرکزی آستان قدس را که شامل سنجش میزان استقبال از ارائه خدمات کتابخانه‌ای به وسیله تلفن همراه بود بررسی شد، و در مرحله دوم امکانات لازم و موجود در کتابخانه مرکزی آستان قدس به علت پیاده‌سازی یا عدم امکان اجرایی کردن مورد بررسی قرار گرفته است.

یافته‌ها

سؤال اول: انواع خدمات مبتنی بر تلفن همراه مورد انتظار کاربران کتابخانه کدامند و میزان استقبال از خدمات چقدر است؟

- خدمات پیام کوتاه متنی

خدمات پیامک در کتابخانه موارد متعددی را شامل می‌شود. به وسیله این خدمات تعاملی دوسویه بین کاربر و کتابخانه برقرار می‌شود تا نیازهای اطلاعاتی کاربر برطرف شود. مثلاً:

تعداد کتب در دست امانت عضو، موعد برگشت کتاب به کتابخانه، اخطار تأخیر منابع، تمدید و رزرو کتاب، درخواست کتب جدید از سوی عضو، اخبار جدید کتابخانه، اعلام مفقودی کارت کتابخانه توسط اعضا با پیامک، اعلام مفقودی کتاب از طرف عضو، ارائه پیشنهادات و انتقادات اعضا با پیامک، اعلان جشن‌ها و اطلاعیه برگزاری کارگاه‌ها و نمایشگاه‌ها و همایش‌ها، تازه‌های منابع (کتاب، نشریه، مواد سمعی بصری و...)، درخواست تهیه کپی از منبعی خاص و یا پرینت آن با ارسال پیامک به کتابخانه و پست به آدرس درخواست‌کننده؛ با عنایت به این موضوع که هزینه از شارژ مالی وی کسر شود.

- خدمات بلوتوث

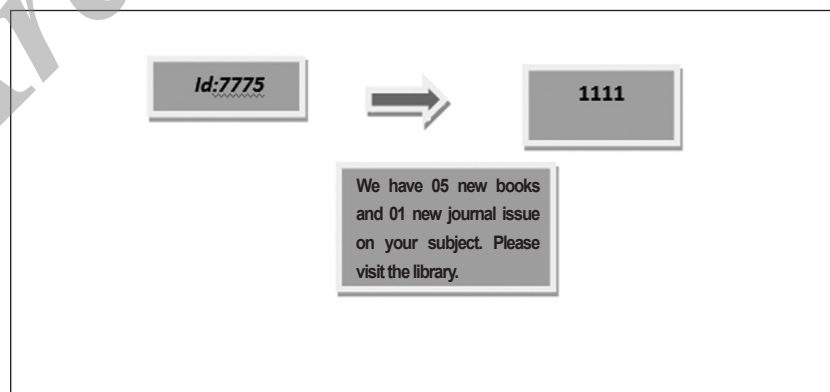
خوشامدگویی به مراجعان کتابخانه، ارائه انواع فایل‌های الکترونیکی، دریافت و بارگذاری فایل کتاب، نقشه، تصاویر اشیای موزه‌ای، آیین‌نامه‌های مدون تالارها، بروشورها، تورهای دیداری و شنیداری راجع به بخش‌های مختلف کتابخانه

- خدمات مرجع

خدمات اشاعه گزیده اطلاعات^{۱۰}، اطلاع‌رسانی جاری (یادآوری و اعلام^{۱۱})، ارائه اپک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی مهم. نفیس زمان شما در قسمتی از مقاله خود با عنوان «بالا بردن دسترسی به کتابخانه از طریق استفاده از فناوری تلفن همراه» چگونگی استفاده از سرویس آگاهی‌رسانی جاری را برای کتابخانه‌های بزرگ (به علت تنوع و زیادی منابع) دشوار، اما امکان‌پذیر می‌داند. باید لیستی از موضوعات تهیه و کدی به هر یک اختصاص یابد و این لیست در اختیار مراجعان قرار گیرد. هرگاه کد موضوع دلخواه کاربر به کتابخانه ارسال شود؛ لیست جدیدترین کتاب‌ها و مجلات از سوی کتابخانه برای وی ارسال می‌شود.

تصویر ۱

نمونه دریافت پیام سرویس آگاهی‌رسانی جاری از سرور کتابخانه به کاربر برای مراجعه و دریافت منابع



- 10. Selective Dissemination Of Information (SDI)
- 11. Reminder and Notification Service

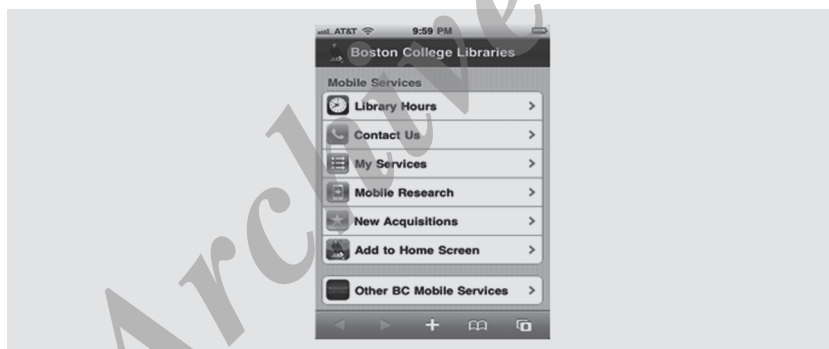
- خدمات شارژ مالی

پرداخت حق عضویت هنگام ثبت‌نام، شارژ کارت مالی از راه دور، پرداخت وجه تمدید اعتبار سالانه، و پرداخت جریمه دیر کردها، و...

- خدمات سایت تلفن همراه

دسترسی به سایت اصلی کتابخانه از طریق تلفن همراه، امکان جست‌وجوی منابع (فارسی و لاتین)، دسترسی به لینک‌های موجود در سایت اعم از پایگاه‌های اطلاعاتی، جست‌وجوی اپک‌ها، و...

شمار زیادی از کتابخانه‌ها در غرب، نسخه تلفن همراه وب‌سایت خود را برای مشتریان ایجاد کرده‌اند. در این وب‌سایت آنها اطلاعاتی در مورد خدمات کتابخانه، مجموعه، دسترسی به جست‌وجو در فهرست کتابخانه، اطلاعات نمایشگاهی، راهنماهای موضوعی، نشریه‌های الکترونیکی و ساعت‌های کار کتابخانه، که همگی دارای فرمت قابل ارائه بر روی صفحات کوچک تلفن همراه هستند را ارائه داده‌اند. کتابخانه‌ها نسخه‌ای سیار از OPAC کتابخانه که ایریک^{۱۲} نامیده می‌شود را برای استفاده کاربران بر روی دستگاه تلفن همراهشان طراحی و ارائه می‌کنند. کتابخانه‌ها از **Milleniumintegrated library system** به منظور ارائه OPAC اضافی خود که قابلیت جست‌وجو در فهرست کتابخانه را به کاربران می‌دهد، استفاده می‌کنند.



تصویر ۲

سایت موبایلی کتابخانه کالج بستان

میانگین نظرات	تعداد	شرح
۴/۴۴	۳۲۵	دریافت خدمات کتابخانه‌ای به وسیله پیامک
۴/۲۷	۳۲۵	دریافت خدمات کتابخانه‌ای به وسیله بلوتوث
۴/۴۴	۳۲۵	جست‌وجوی فهرست منابع کتابخانه با تلفن همراه
۴/۵۱	۳۲۵	خدمات هوشمند شارژ مالی اعضا با تلفن همراه
۴/۲۶	۳۲۵	دریافت خدمات مرجع مبتنی بر تلفن همراه

جدول ۱

میانگین نظرات نمونه پژوهشی نسبت به دریافت خدمات مبتنی بر تلفن همراه

12. AirPAC

یکایک خدمات قابل ارائه به وسیله تلفن همراه در کتابخانه در قالب کلی مانند جدول ۱، دسته‌بندی شده است و به وسیله طیف ۵ تایی لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) نظر پاسخ‌گویان را جمع‌آوری و میانگین نظرات به دست آورده شد. میانگین به دست آمده بیانگر میزان بالای استقبال از خدمات است.

سؤال دوم: بیشترین علت مراجعه اعضا به کتابخانه به ترتیب فراوانی کدامند و ارائه خدمات مبتنی بر تلفن همراه در کدام حوزه‌ها می‌تواند اثربخش باشد؟

درصد فراوانی	فراوانی	دلایل مراجعه پاسخ‌گویان
۶۰/۴	۱۹۵	استفاده از سالن مطالعه
۶۵/۶	۲۱۲	استفاده از منابع کتابخانه
۲۳/۵	۷۶	استفاده از نشریات
۶۵/۰	۲۱۰	امانت منابع
۲۹/۱	۹۴	تمدید و رزرو
۱۴/۲	۴۶	استفاده از منابع الکترونیکی
۳/۷	۱۲	آگاهی از فعالیت‌های جنبی کتابخانه
۲۰/۴	۶۶	تدوین مقاله پایان‌نامه کتاب
۴/۶	۱۵	آشنایی با انتشارات جدید کشور
۶/۵	۲۱	آشنایی با مباحث جدید تحقیقاتی
۱/۹	۶	سایر

جدول ۲

توزیع فراوانی علل مراجعه به کتابخانه

با توجه به جدول ۲ علت مراجعه اعضا به کتابخانه به ترتیب فراوانی عبارتند از: استفاده از منابع کتابخانه با ۶۵/۶ درصد، امانت بردن منابع ۶۵ درصد، استفاده از سالن مطالعه ۶۰/۴ درصد، تمدید و رزرو ۲۹/۱ درصد، استفاده از نشریات ۲۳/۵ درصد، تدوین مقاله پایان‌نامه کتاب ۲۰/۴ درصد، استفاده از منابع الکترونیکی ۱۴/۲ درصد، آشنایی با نشریات جدید کشور ۴/۶ درصد و سایر علت‌های مراجعه اعضا به کتابخانه ۱/۹ درصد است. اطلاعات حاصل از داده‌های جدول ۲ بیشترین علت مراجعه به کتابخانه را استفاده از منابع کتابخانه با ۶۵/۶ درصد نشان می‌دهد که این آمار تعداد مراجعان به بخش‌هایی نظیر گردش کتاب بانوان

و آقایان را با میانگین متوسط ۲۰۰۰۰ نفر در ماه تأیید می‌کند. حال هرگاه با ارائه امکانات ایجاد شده توسط فناوری جدید، استفاده امکانات از راه دور (تلفن همراه) میسر شود و بتوانیم درصدی از این آمار بکاهیم مطمئناً هم رضایت مراجعه‌کننده جلب شده و هم کتابداران شاغل در این بخش‌ها قدرت پاسخ‌گویی بهتری به اعضا خواهند داشت و راندمان کاری بالاتر می‌رود. باتوجه به فراوانی‌های به‌دست آمده از نظریات پاسخ‌گویان، به‌نظر می‌رسد امکان استفاده از منابع کتابخانه از طریق بلوتوث می‌تواند از میزان مراجعه اعضا به کتابخانه بکاهد. چنانچه محتوای الکترونیکی منابع و مدارک اعم از صوت، متن یا تصویر تهیه شود و باتوجه به تقاضای کاربران با استفاده از فناوری بلوتوث در اختیار قرار گیرد در کاهش میزان مراجعه مؤثر است. در حالتی دیگر هرگاه سایت بهینه‌شده برای تلفن همراه ایجاد شود، کتاب‌های الکترونیکی که در سایت قرار داده می‌شوند امکان بارگذاری را برای کاربران از هر مکان و در هر زمان فراهم می‌کند که این نیز باعث کاهش مراجعه حضوری برای امانت منبع می‌شود. در صورتی که امکانات جدید مبتنی بر تلفن همراه در کتابخانه مرکزی آستان قدس ایجاد شود، کاربران از مراجعه به کامپیوترهای کتابخانه برای استفاده از خدمات مشابه بی‌نیاز خواهند شد. جست‌وجوی منابع در تالارهای قفسه باز آقایان و بانوان کاهش می‌یابد و کتابداران فرصت بیشتری برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به‌جز جست‌وجو خواهند داشت. آزادی عمل کتابدار برای مصاحبه مرجع با کاربر و مراجعه‌کننده و راهنمایی به بخش و منبع مورد نیاز از جمله فواید این امر است. نظم در چینش کتاب‌ها و نظارت دقیق‌تر بر امور جاری بخش موجب جلب رضایت کاربران خواهد شد.

سؤال سوم: وضعیت کتابخانه مرکزی آستان قدس از نظر امکان تأمین و ارائه خدمات تلفن همراه چگونه است؟

ارائه گزارش حاصل از مصاحبه انجام‌شده با مدیریت محترم و کارشناسان اداره فناوری اطلاعات کتابخانه مرکزی آستان قدس.

➤ امکان ارائه خدمات ارسال و دریافت پیام کوتاه SMS

الف) خدمات تلفن همراه در گردش کتاب کتابخانه مرکزی

ارائه فناوری پیامک در کتابخانه مرکزی آستان قدس در مرداد ماه ۱۳۹۰ آغاز شده است.

- نحوه استفاده کتابخانه از فناوری پیامک برای ارائه خدمات به کاربران بخش گردش و امانت، تحت نرم‌افزار سیم‌رغ است.
- پیاده‌سازی خدمات ارسال پیامک در کتابخانه مرکزی برای اخطار موعد تحویل و دیرکرد به‌صورت دوطرفه کتابخانه-کاربر و کاربر-کتابخانه انجام می‌شود.

• در آینده امکان تعامل دوطرفه کاربر- کتابخانه و کتابخانه- کاربر برای تمدید کتاب، درخواست کتاب‌های کسری، و رزرو وجود دارد. نرم‌افزار پیامک به پهنای باند خاصی نیاز ندارد.

- مدیریت نرم‌افزار ارسال و دریافت پیامک به تخصص نیاز دارد.
- وجود حداقل یک نفر کتابدار متخصص برای مدیریت نرم‌افزار و تولید محتوا الزامی است.

ب) ارائه خدمات مرجع به اعضای تالار محققان با استفاده از پیامک

- امکان ارائه پیامک برای آگاهی‌رسانی جاری^{۱۳} به اعضای تالار محققان وجود دارد.
- امکان ارائه خدمات اشاعه‌گزیده‌اطلاعات وجود ندارد. با نیازسنجی‌ای که انجام شده پاسخ‌گویان برای ارائه این خدمت نظر کاملاً موافق داشتند، ولی با توجه به عدم درخواست توسط مدیران کتابخانه تاکنون اقدام نشده است. وفور منابع و تنوع آن در کتابخانه مرکزی آستان قدس موجب کثرت موضوعات شده، البته اشاعه‌گزیده‌اطلاعات را دشوار کرده، ولی قابل دسترسی است.
- بهره‌مندی از خدمات مرجع با پیامک در تالار محققان به یک نفر نیروی متخصص کتابدار نیاز دارد.

ج) امکان بهره‌گیری از سیستم پیامک در اداره خدمات کتابداری برای سفارش کتاب، ارتباط

با ناشران و کارگزاران

- برای مثال، کاربران با ارسال پیامک کتاب درخواستی خود را به اداره خدمات کتابداری سفارش می‌دهند.
- امکانی برای تعامل با کارگزاران و ناشران با استفاده از سیستم ارسال و دریافت پیامک وجود ندارد. در صورتی که این سامانه به صورت خودکار فراهم و انسجام لازم را برای دسته‌بندی و تفکیک پیام‌ها به بخش‌های ذی‌ربط پیدا کند، احتمال راه‌اندازی نیز افزایش می‌یابد.

د) امکان ارسال پیامک به صورت انبوه برای فعالیت‌های جنبی کتابخانه و جذب مخاطب

(روابط عمومی سازمان)

- امکان ارائه آگهی‌های سازمان از طریق پیامک به اعضا وجود دارد.
- امکان ارائه پیامک به صورت انبوه برای اخبار مورد نیاز کاربران مثل ساعت کاری در ایام تعطیل وجود دارد.

- روابط عمومی سازمان، مسئول مدیریت نرم‌افزار ارسال و دریافت پیامک برای تبلیغات است.
- ارسال و دریافت پیامک آگاهی‌رسانی اخبار و اطلاعیه‌های مربوط به برپایی نمایشگاه، همایش‌ها و اعلام مناسبت‌های مختلف به نیروی متخصص نیاز ندارد.
- از امکان برگزاری مسابقات با تلفن همراه در روابط عمومی سازمان بهره‌گرفته نمی‌شود. اگر سیستم تعاملی دوطرفه گسترش یابد این امکان به بهره‌برداری می‌رسد.
- امکان ارائه نقطه‌نظرات مفید و یا انتقادات مراجعان به‌وسیله صندوق انتقادات و پیشنهادات پیامکی پیاده‌سازی شده است.
- در آینده امکان بهره‌مندی از خدمات پیامک دوطرفه برای برگزاری مسابقات و ایجاد ارتباط کاربران با کتابخانه و ارسال نظراتشان وجود دارد.

ه) امکانات استفاده از سیستم هوشمند مالی، خدمات پیامک برای پرداخت‌های الکترونیکی مراجعان (عضویت)

- در کتابخانه امکان ایجاد سامانه پیامکی برای ارسال اطلاعات میزان شارژ مالی اعضا کتابخانه وجود دارد.
- در حال حاضر امکان ارائه خدمات پرداخت هوشمند به مراجعان مقدور نیست. این امکان در حال حاضر فقط در خصوص پرداخت وجه عضویت از سوی کاربران فعال است.
- نرم‌افزار جامع کتابخانه‌ای مورد استفاده کتابخانه (سیمرغ) بستری برای امکانات پرداخت هوشمند دارد.
- بودجه کافی برای تأمین اعتبار لازم از سوی کتابخانه برای ارائه پرداخت هوشمند وجود دارد.
- در آینده امکان بهره‌مندی از سیستم پرداخت‌های هوشمند، برای تأمین اعتبار مالی کارت عضویت به‌وسیله تلفن همراه از سوی مراجعان بدون حضور فیزیکی در محل کتابخانه وجود خواهد داشت.
- و به‌صورت کلی می‌توان گفت: امسال بودجه کافی برای راه‌اندازی سیستم پیامک در کتابخانه وجود دارد. بودجه امسال برای استفاده از سیستم ارسال و دریافت پیامک به‌صورت تعاملی کاربر- کتابخانه و کتابخانه- کاربر کافی خواهد بود.

➤ امکان ارائه خدمات کتابخانه‌ای با استفاده از فناوری بلوتوث در تلفن همراه

- در کتابخانه مرکزی آستان قدس دستگاه فرستنده بلوتوث^{۱۴} نصب شده است.

14. Bluetooth sender

- این سامانه به وسیله نرم‌افزار بلولینک تحت لینوکس کار می‌کند.
- برد دستگاه مورد استفاده کمتر از ۱۵۰ متر است و به دلیل تعدد طبقات جوابگو نیست.
- دستگاه بلوتوث به دلیل اینکه به صورت موازی امواج را رد و بدل می‌کند فقط در طبقه همکف خدمت‌رسانی دارد.
- برای دریافت فایل‌های الکترونیکی ارسالی با بلوتوث باید دستگاه‌های دیگری برای دیگر طبقات خریداری شود.
- امکان ارسال فایل از طریق دستگاه بلوتوث به صورت همزمان به ۶ تلفن همراه (کاربر) وجود دارد.
- در آینده برای گسترش خدمات به مراجعان در راستای اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، امکان ارسال به گوشی‌های بیشتری وجود دارد.
- زمان دریافت فایل‌های فرستاده‌شده به کاربران، باتوجه به نوع گوشی افراد و قوی‌تر بودن متفاوت است. گوشی‌های جدید فایل‌ها را سریع‌تر دریافت و بارگذاری می‌کنند.
- امکان ایجاد اختلال یا عدم دریافت فایل‌های ارسال‌شده از جانب کتابخانه به کاربر به دلیل آنتن‌دهی نامناسب با وجود دستگاه مسدودکننده امواج در اماکن متبرکه حرم امام رضا(ع) وجود دارد، ولی در کتابخانه مرکزی از دستگاه مسدودکننده امواج تلفن همراه استفاده نمی‌شود.
- دستگاه فرستنده بلوتوث در کتابخانه مرکزی آستان قدس برای ارسال فایل‌های الکترونیکی به کاربران از فرمت فایل‌های متنی مانند کتاب‌های الکترونیکی، فایل‌های تصویری چون تصاویر حرم، فایل‌های صوتی نظیر نوحه‌های عاشورا، فایل‌های چندرسانه‌ای مثل فیلم معرفی اماکن متبرکه حرم مطهر پشتیبانی می‌کند.
- فایل‌های ارسالی از سوی کتابخانه بیشتر برای برطرف کردن نیاز کتاب‌های الکترونیکی مراجعان و با اهدافی خاص طراحی و تهیه می‌شوند.
- حداکثر حجم فایل‌ها یک مگابایت است و در ارسال فایل با حجم بالاتر گاهی مشکل وجود دارد.
- حداکثر زمان برای ارسال کلیه فایل‌ها از سوی دستگاه و دریافت به وسیله کاربران ۵ دقیقه است.
- برای مدیریت فایل به وسیله فناوری بلوتوث در کتابخانه مرکزی به نیروی متخصص کتابداری نیاز است.

- راهنمای استفاده از خدمات جدید مثل پیامک و بلوتوث برای مراجعان تدوین نشده است. بهتر است فایلی با همان فناوری بلوتوث برای توضیح این خدمات به مراجعه‌کننده تدوین و به‌طور خودکار به وی ارسال شود.
- امسال بودجه کافی برای راه‌اندازی سیستم بلوتوث در کتابخانه وجود دارد.

➤ نسخه تلفن همراه وب‌سایت کتابخانه مرکزی آستان قدس Mobile website

- هنوز نسخه‌ای بهینه‌سازی شده برای ارائه سایت کتابخانه مرکزی بر روی تلفن همراه وجود ندارد. با توجه به نحوه عملکرد کاربران کتابخانه مرکزی در استفاده از سایت کتابخانه و برقراری ارتباط با سایت، آمار بازدیدکنندگان بیانگر ۸۳ درصد استفاده از سیستم ویندوز اکس‌پی^{۱۵} و مرورگر آی‌ای^{۱۶} است. با برآورد آمار کاربران و شناسایی نحوه اتصال آنان هنگام استفاده از سایت، برنامه‌ریزی دقیق‌تری برای بهره‌برداری از امکانات سایت بهینه برای تلفن همراه وجود دارد.
- نرم‌افزاری برای جست‌وجوی فهرست منابع کتابخانه‌ای به‌وسیله تلفن همراه وجود ندارد.
- در صورت امکان استفاده از نرم‌افزاری برای جست‌وجوی منابع کتابخانه‌ای به‌وسیله تلفن همراه، کتابخانه ترجیح می‌دهد این نرم‌افزار تحت وب اجرا شود تا اینکه به‌صورت یک application جدا باشد؛ در این صورت در همه گوشی‌ها قابلیت پشتیبانی دارد.
- برای راه‌اندازی سایت تلفن همراه کتابخانه بهینه‌شده برای صفحات کوچک نظیر تلفن همراه، امکان برنامه‌نویسی توسط نیروهای موجود در اداره وجود ندارد.
- برای مدیریت سایت تلفن همراه کتابخانه مرکزی به نیروی متخصص کتابداری نیاز است.
- برای ارائه نرم‌افزار مبتنی بر تلفن همراه می‌توان از شرکت‌های تهیه نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای نظیر نوسا بهره گرفت.
- کتابخانه بودجه لازم برای تأمین امکانات لازم برای راه‌اندازی سایت تلفن همراه برای مراجعان را دارد.
- برای تأمین زیرساخت‌های لازم، در راستای ارائه مجموع خدماتی که به‌وسیله تلفن همراه در کتابخانه مرکزی قابل پیاده‌سازی باشد، به آموزش کتابداران نیاز است.

جمع‌بندی مصاحبه

ارائه خدمات کتابخانه‌ای به وسیله تلفن همراه در دو مقوله اسم‌اس و بلوتوث در حال انجام است. هر چند هنوز کلیه خدماتی که به وسیله پیامک و بلوتوث می‌شود انجام داد پیاده‌سازی نشده است، اما مواردی چون اعلام موعد تحویل منابع (چاپی و الکترونیکی)، اخطار تأخیر، اعلام دیرکرد و جریمه، برخی اخبار مهم و ارسال فایل‌های الکترونیکی با بلوتوث از جمله مواردی است که به اجرا درآمده است.

خدمات اشاعه‌گزیده اطلاعات و اطلاع‌رسانی جاری با توجه به میزان استقبال، بهتر است در اولویت اول قرار گیرد.

در رابطه با خدمات شارژ مالی باید گفت در باب ارائه این خدمت، فعالیت چشمگیری در سطح کتابخانه در حال انجام است. اخیراً امکان عضویت از راه دور، با مراجعه به سایت کتابخانه مرکزی آستان قدس برای کاربران فراهم شده است. فرم عضویت الکترونیکی طراحی شده است و مراجعان با پر کردن فرم، شماره عضویت دریافت می‌کنند و پس از حداکثر ۵ روز با ارائه آن به کتابخانه کارت خود را تحویل می‌گیرند. این خدمت جدید گام مؤثری در کاهش مراجعات حضوری در بخش عضویت بوده است. البته مشکل اتصال به سایت کتابخانه وجود دارد که باید با تدبیر بخش فناوری مرتفع شود. این مشکل در هنگام اتصال به سایت کتابخانه برای تمدید اینترنتی نیز موجود است.

در خصوص به‌کارگیری خدمات شارژ از راه دور و پرداخت با تلفن همراه باید گفت همانگونه که جریمه تعلق گرفته به تأخیر کتاب‌ها به صورت خودکار از شارژ مالی کارت عضو کسر می‌شود، هنگام اتمام یا زمانی که موجودی کارت نیز به حداقل نزدیک می‌شود، اسم‌اس میزان موجودی کارت به کاربر ارسال می‌شود تا وی در اسرع وقت برای ادامه فعالیت‌های کتابخانه‌ای خویش و شارژ مجدد اقدام کند. پیشنهاد این تحقیق فراهم‌سازی امکانی است که عضو بتواند از هر مکانی نسبت به این امر مبادرت کند. بارها اتفاق می‌افتد که مراجعه‌کننده بدون دانستن میزان شارژ موجود در کارت به کتابخانه مراجعه و اقدام به انتخاب کتاب کرده است. لحظه امانت گرفتن، جایی که وقت گرانبهای خود و کتابدار را اتلاف کرده متوجه عدم شارژ کافی برای امانت بردن سند شده که موجب نارضایتی می‌شود.

با توجه به مصاحبه انجام‌شده، برای ارائه خدمات تلفن همراه در بخش‌های گوناگون و مدیریت نرم‌افزارها، به کتابداران متخصص نیاز است. این نیازمندی در همه قسمت‌ها به‌جز ارائه سایت موبایلی مرتفع شده است. برای ارائه سایت موبایلی بهتر است از مهندسين و کارشناسان نرم‌افزار کمک گرفت و یا کاملاً این امر را به شرکت‌های تهیه نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای محول کرد.

باتوجه به اینکه چشم‌انداز ارائه خدمات کتابخانه با گذر زمان روندی الکترونیکی به‌خود می‌گیرد و با پیگیری‌های مجدانه، ارائه خدمات کتابخانه‌ای دیجیتال در اولویت سازمان قرار دارد و ارتباط تنگاتنگ خدمات دیجیتال و خدمات موبایلی در یک راستاست، لذا تمرکز بودجه در این قسمت است. در صورت نیاز، اقدام به ارائه خدمات نوین با سرعت بیشتری افزایش می‌یابد.

در حال حاضر دو خدمت ارسال و دریافت پیام کوتاه متنی و بلوتوث به فراخور شرایط و اولویت کاربرد در حال بهره‌برداری است و استقبال زیادی از جانب کاربران و کتابداران به‌ویژه بخش‌های گردش و امانت کتاب صورت گرفته است، ارسال پیامک‌های دیرکرد منابع که برای کاربران ارسال می‌شود، بیشتر از یک‌پنجم^{۱۷} آمار تأخیر اعضا را کاهش داده است. پیگیری دیرگردها، صرف وقت و هزینه برای سازمان به دنبال دارد. امید است این آمار با روند کاهشی سرعت بیشتری به خود گیرد. امکان ارائه خدمات مرجع در اولویت بعدی قرار دارد و خدمات شارژ مالی و سایت موبایلی نیز در آینده نزدیک به سایر خدمات افزوده خواهد شد.

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی همواره در تلاش هستند تا به هدف خود (که همان برآوردن نیاز اطلاعاتی کاربران و مراجعان در زمانی که آنان به این اطلاعات نیاز دارند) دست یابند. در این راستا ارائه خدمات کتابخانه‌ای نوین آنها را برای رسیدن به این هدف یاری می‌کند، هدفی که لازمش بر خورداری از امکانات مناسب و به‌روز است. در این میان خدمات کتابخانه‌ای به‌وسیله تلفن همراه جایگاه ویژه‌ای دارد. ارائه خدمات کارآمد به مراجعان به‌صورتی که در راستای تأمین نیاز اطلاعاتی ایشان، در وقت و هزینه نیز صرفه‌جویی شود و در نهایت، رضایتمندی به همراه داشته باشد، مانند پلی است که این ارتباط را سریع‌تر به‌صورتی بهینه سامان می‌دهد.

در این پژوهش سعی شد انواع خدماتی که می‌توان به‌وسیله تلفن همراه در کتابخانه‌ها ارائه کرد، شناسایی شود. سپس با تدوین پرسشنامه‌ای محقق ساخته از نظرات و میزان استقبال کاربران کتابخانه مرکزی (نمونه پژوهشی) از ارائه خدمات نوین مبتنی بر تلفن همراه آگاهی حاصل شد. اطلاعات حاصل از این نظرسنجی به‌صورت جداول بیانگر میزان بالای موافقت پاسخ‌گویان راجع به این مقوله است. جذابیت روش ارائه خدمات و هدف نهایی آن (که همانا دسترس‌پذیری سریع به منابع و اطلاعات مورد نیاز است) بر اهمیت ارائه خدمات نوین از سوی پاسخ‌گویان تأکید دارد. به‌علاوه کاهش هزینه‌های افراد همراه با دسترسی در هر زمان

۱۷. مصاحبه با مدیریت محترم بخش گردش کتاب بانوان و مقایسه لیست آمار دیرکرد منابع قبل و بعد از راه‌اندازی سیستم پیامک

و مکان بر اهمیت ویژه خدمات می‌افزاید.

واضح است که کتابخانه مرکزی آستان قدس با توجه به غنای منابع اطلاعاتی و خدمات متنوع کتابخانه‌ای، مورد توجه عموم کاربران و خیل عظیم اعضای کتابخانه است. تلاش این مجموعه فرهنگی بر خدمت‌رسانی هرچه بیشتر و بهتر به جامعه استفاده‌کننده، لزوم استفاده از خدمات مبتنی بر تلفن همراه را تقویت می‌کند.

نتیجه حاصل از مصاحبه کارشناسان اداره فناوری اطلاعات سازمان کتابخانه مرکزی آستان قدس حاکی از توانمندی ارائه خدمات در کتابخانه است. آنچه مسلم است امکان ارائه کلیه خدمات کتابخانه‌ای به وسیله تلفن همراه با توجه به عنایت ویژه ریاست محترم سازمان کتابخانه‌ها به امر خدمت‌رسانی به مراجعان و پتانسیل موجود، در کتابخانه وجود دارد؛ لکن تقاضای کاربران کتابخانه به‌عنوان ولی نعمتان این محیط، میزان نیاز و درخواست انجام سایر خدمات تلفن همراه ذکر شده در تحقیق بر اهمیت پیاده‌سازی و سرعت‌بخشی ارائه آن می‌افزاید، کما اینکه دو خدمت برجسته و جذاب ارائه امکانات پیامک و بلوتوث (از آبان ۹۰ تاکنون ثمره تلاش این کتابخانه در ارتقای بخشی به میزان رضایت کاربران) بر این امر صحنه گذارده است. شایان ذکر است، افزایش میزان تقاضای اعضا و کاربران کتابخانه آستان قدس در جهت تکمیل پروژه خدمات تلفن همراه و پیشبرد اهداف خدمات کتابخانه‌ای به سمت و سوی ارائه خدمات الکترونیکی و البته برنامه‌ریزی صحیح برای رشد تجهیزات و امکانات، توان ارائه سایر خدمات به شکل مناسب در آینده نزدیک را نوید می‌دهد.

منبع

- شریف، عاطفه (۱۳۸۶). «دستیار شخصی دیجیتال PDA و کاربرد آن در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی». *دنیای مخابرات و ارتباطات*، ۴ (۳۷): ۴۲-۴۳.
- کیانی، محمدرضا (۱۳۹۰). «خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با استفاده از فناوری تلفن همراه». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۳ (۲).
- نازی، ایوب؛ قاسم‌پور، سکینه (۱۳۹۱). «تحلیل دیدگاه جامعه کتابداری ایران در رابطه با ارائه خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر موبایل در کتابخانه‌های کشور». *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۱ (۴): ۳۳.
- نورشاه‌رضا، عبدالکریم (۱۳۸۹). «کاربردهای تلفن همراه در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی یک بررسی زمینه‌یابی براساس بازخورد دانشجویان». ترجمه علی شوره‌زاری. *کتاب ماه کلیات*، ۱۵۱.

Cammings, Joel (2009). "The use of handheld mobile devices: Their impact and implications for library services". *Library Hi Tech*, 23(1).

- EnemuteIwhiwhu, Basil; etal. (2010) ".Mobile phones for library services: Prospects for Delta State University Library, Abraka". *Library Philosophy and Practice (ejournal)*.from: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1358&context=libp-hilprac>
- Shuva, Nafiz Zaman (2009). "Enhancing library access through the use of mobile technology: Case study of information services provided by six mobile companies in Bangladesh.Dhaka".from:<http://ocs.sfu.ca/m-libraries/index.php/mlib/mlib2009/paper/view/7>

استناد به این مقاله:

علوی فر، بی بی سکینه؛ شریف مقدم، هادی (۱۳۹۳). «بررسی زمینه یابی ارائه خدمات کتابخانه ای به وسیله تلفن همراه در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی». *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۵(۲): ۴۸-۶۶.