



جایگاه سازمانی ارائه خدمات در فضای مجازی با تأکید بر مؤسسات فرهنگی

بی بی سکینه علوی فرد^۱

مریم زبردست^۲

چکیده

با توجه پیشرفت فناوریهای اطلاعاتی و ضرورت ارائه خدمات به صورت مجازی در سازمانها و همچنین لزوم تعریف جایگاه و مشخص شدن نقش اداری خاص برای این نوع از محمل های ارائه خدمات در مؤسسات این مقاله بر آن است که با بررسی عملکرد مراکز فرهنگی معتبر دنیا، نحوه برخورد آنها با پدیده خدمات مجازی را مورد کاوش قرار داده و به الگویی مشترک در این خصوص دست یابد. در بعد نظری، این پژوهش می‌تواند به شناسایی جایگاه سازمانی خدمات مجازی در سازمانها منجر شده و از نظر کاربردی نیز، با شناسایی ساختارهای عملی، به تهیه الگویی جهت ایجاد ساختار سازمانی متناسب با جایگاه این خدمات در سازمانها بیانجامد. شیوه مقاله به شکل توصیفی-تحلیلی است. به نحوی که تعدادی از مراکز فرهنگی مطرح جهان انتخاب و که شامل: کتابخانه کنگره آمریکا، کتابخانه ملی فرانسه، کتابخانه ملی آلمان، کتابخانه ملی ژاپن، دانشگاه هسبورگ، دانشگاه کالیفرنیا، مرکز مجازی فلوریدا، دانشگاه استنفورد، دانشگاه شیکاگو و دانشگاه تگزاس، انتخاب گردید. در مرحله بعد وب سایتهای آنان به طور کامل بررسی و اطلاعات مرتبط با ساختار سازمانی و خدمات مجازی آنان مورد تحلیل قرار گرفته است. یافته‌ها نشان دهنده اهمیت بسیار بالای ارائه خدمات در فضای مجازی در این مراکز است.

کلیدواژه‌های موضوعی: فضای مجازی، ساختار سازمانی، مؤسسه فرهنگی، خدمات الکترونیکی

مقدمه

امروزه، فناوری اطلاعات یکی از پدیده های مؤثر و مهم در ارتقای توانایی سازمان ها است. لذا مدیریت مطلوب آن می تواند بهره گیری از توان بالقوه ی آن را افزایش دهد و در راستای استفاده ی بهینه ی آن به کار آید. در مدیریت فناوری شناسایی ابزارها و دستگاه ها، شناخت و کاربرد برنامه های نرم افزاری یا سخت افزاری و نیز بهره گیری از فنون ویژه ی این حوزه به تنهایی نمی تواند باعث انجام مدیریت کارآمد شود. تلاش برای هماهنگی میان نیروهای شاغل در سازمان و فناوری های مورد استفاده، به گونه ای که بهره گیری از فناوری به ارتقای سطوح تولید یا خدمات منجر شود نیز می تواند در این میان تأثیرگذار باشد. علاوه بر آن تقویت بنیه ی فنی و تخصصی همکاران سازمانی برای استفاده ی مناسب از فناوری ها و ارائه ی آموزش های کاربردی نقش مهمی در تثبیت جایگاه فناوری در سازمان دارد. مدیریت فناوری از زمان ارزیابی فناوری های مورد نیاز و سنجش کارایی آن ها آغاز می شود. در مراحل مختلف انتخاب، خرید، راه اندازی، به کارگیری و ارزیابی توان عملیاتی همواره این نقش برجسته و قابل ملاحظه است. بی تردید مدیریت فناوری به داشتن آگاهی از موارد پیش گفته نیاز دارد، ولی فراتر از آن ها، شناخت روش ها و مکاتب مدیریت فناوری، نقش تعیین کننده ای در استفاده ی مؤثر از آن دارد. از این رو ضروری است تا با تحلیل و بررسی مناسب از سودمندی های مترتب بر این مطالعه بهره بُرد.

در این مقاله سعی شده است تا جایگاه خدمات الکترونیکی و فضای مجازی در ساختار سازمانی مؤسسات فرهنگی مورد بررسی قرار گیرد. در این ارتباط توضیحاتی در ادامه ارائه می گردد:

^۱ کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی-کارشناس تالار لاتین کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، Email: salavifar636@gmail.com

^۲ کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی-کارشناس بخش محققان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، Email: zebardast.maryam@gmail.com



فضای مجازی: فضای مجازی (سایبر) در معنا به مجموعه هایی از ارتباطات درونی انسان ها از طریق رایانه و مسائل مخابراتی بدون در نظر گرفتن جغرافیای فیزیکی گفته می شود. یک سیستم برخط (آنلاین)^۱ نمونه ای از فضای مجازی است که کاربران آن می توانند از طریق ایمیل با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. (یارمحمدی، ۱۳۹۱).

سازمان فرهنگی: سازمانی است که مأموریت و یا وظایف اصلی خود را از میان فعالیت‌های فرهنگی انتخاب نموده است. در مجموع می توان سازمان فرهنگی را سازمانی دانست که در یکی از دو دسته ذیل قرار گیرند:
سازمانهایی که به فعالیت های طبقه بندی شده فرهنگی می پردازند. (مطابق دسته بندی یونسکو از فعالیت‌های فرهنگی) و یا سازمانهایی که به نوعی به امور فراغت مردم می پردازند (حسینی، ایروانی و فاطمی، ۱۳۸۸).

ساختار سازمانی: ساختار سازمانی، راه و شیوه ای است که به وسیله آن فعالیت های سازمانی تقسیم، سازماندهی و هماهنگ می شود. سازمانها ساختارهایی را به وجود می آورند تا فعالیت‌های عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و عوامل اعضا را کنترل نمایند. ساختار سازمانی در نمودار سازمانی نمایان می شود نمودار سازمانی نیز نماد قابل رؤیت از کل فعالیتها و فرآیندهای سازمان است. در طرح ریزی ساختار سازمانی ۳ رکن مورد توجه قرار می گیرد:

- ساختار سازمانی تعیین کننده رفتار رسمی و دریافت گزارش در سازمان است و نشان دهنده سطوحی است که در سلسله مراتب اداری وجود دارد و حیطه کنترل مدیران را نیز مشخص می نماید.
 - ساختار سازمانی تعیین کننده جایگاه افرادی است که به صورت گروهی در یک واحد کار می کنند و به گروه بندی و تقسیم بندی واحدهایی که در کل سازمان وجود دارد می پردازد.
 - ساختار سازمانی دربرگیرنده طرح سیستمهایی است که به وسیله آنها همه واحدها هماهنگ و یکپارچه می شوند. در نتیجه ارتباط مؤثر در سازمان تضمین خواهد شد.
- ساختار سازمانی تحت تأثیر اهداف، استراتژی، محیط و فن آوری و اندازه سازمان قرار می گیرد. این معرفی کلیدی و محتوایی بوده و معرف کل سازمان و جایگاه آن هستند که بین سازمان و محیط قرار گرفته و از آن مشتق می شوند (حسینی پور، ۱۳۸۶).

جایگاه فن آوری اطلاعات در ساختار سازمانی: با توجه به فراگیری همه جانبه حوزه تأثیر و عمق این تأثیر در موفقیت و تضمین و کامیابی سازمانها به نظری رسد توقع و تصور جایگاهی عالی در ساختار سازمانی و نیز استراتژی های سازمانی اغراق آمیز نباشد، شاید در سطح کلان هم بتوان چنین توقعی را موجه دانست، به ویژه آنکه توسعه این فن آوری به همراه فن آوری های ارتباطات خود یکی از تعیین کننده ترین عناصر شبکه زیرساخت را برای دیگر فن آوری ها تشکیل می دهد به همین دلیل شاید جایز نباشد در خط مشی های توسعه این دو فن آوری بنیادی وقفه و در کیفیت آنها قناعت و تساهل صورت گیرد. تاچندی پیش با ارتقای جایگاه سازمانی مدیریت انفورماتیک بسیاری از سازمانها تا ذیل و در ارتباط مستقیم با مدیرعامل یا عالی ترین سطح مدیر اجرایی به این اقتضا پاسخگویی می شد و امروز حتی شاهد آن هستیم که توصیه می شود مدیر ارشد خود شخصاً ضمن کوشش در کسب اطلاعات لازم در این زمینه مسئولیت راهبری توسعه این فن آوری را بر عهده گیرد از سویی دیگر با ملاحظه و دقت نظر در استراتژی بسیاری از سازمانها مشاهده می شود که توسعه این فن آوری در لایه های فوقانی استراتژی های آن ها جای گرفته است. به هر حال به همان میزان که توسعه اقتضای توسعه انفورماتیک در سازمان و جامعه تشخیص داده شده است؛ درگیری بیشتر، عمیق تر و جدی تر مدیران ارشد قابل ملاحظه تر

¹ Online



گردیده است. برای اتخاذ تدابیر کارساز در زمینه توسعه فن آوری اطلاعات لازم است دیدگاه استراتژیک منابع و قابلیت های درون سازمانی مشخص گردد (سلیمانی ها، ۱۳۷۴).

خدمات مجازی و یا الکترونیکی که نوع خاص و جدیدی از انواع ارائه خدمات می باشند در هر سازمانی به تناسب میزان استفاده، دارای جایگاه خاصی است. این نوع خدمات در سازمانهای فرهنگی نظیر دانشگاهها، کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، مراکز فرهنگی و... از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشند به این دلیل که در این سازمانها از خدمات الکترونیکی بیشتر جهت نیل به اهداف والای فرهنگی نظیر انتقال اطلاعات، پژوهش و... استفاده می گردد و کاربران بیشتر با نیازهای فرهنگی متنوع تر از این خدمات بهره می برند. این مقاله با بررسی شرح وظایف خدمات الکترونیکی و یا مجازی در چند سازمان فرهنگی شاخص و بررسی ساختار سازمانی خدمات الکترونیکی قصد دارد به وجه مشترکی از این خدمات در سازمانهای فرهنگی مورد بررسی دست یابد و مدل ساختار سازمانی خاصی را پیشنهاد دهد. بنابراین هدف اصلی پژوهش یافتن جایگاه سازمانی مناسب برای خدمات مجازی در مؤسسات فرهنگی می باشد که این مهم در پی مشخص ساختن نقش و اهمیت این خدمات در سازمانها بدست می آید.

با توجه به بررسی های انجام شده مشخص گردید مطالعات و پژوهشهای صورت گرفته که به نوعی مرتبط با مقاله حاضر بودند به صورت تئوری و یا در قالب پژوهشهای علمی به نقش و تأثیر فناوری اطلاعات بر خدمات سازمانها پرداخته اند و بر اهمیت و ضرورت استفاده از آن تأکید نموده اند. با توجه به تلاش فراوان، پژوهشی در زمینه کشف و بررسی جایگاه سازمانی این خدمات در سازمانها بدست نیامد.

روش شناسی

این پژوهش با رویکردی توصیفی انجام شده است. به نحوی که تعدادی از مراکز فرهنگی مطرح در جهان انتخاب و با بررسی کامل وب سایتهای آنان و اخذ اطلاعات مربوط به خدمات و ساختار سازمانی و همچنین بررسی خدمات مجازی آنان مورد تحلیل قرار گرفته است.

نحوه انتخاب جامعه پژوهش بر اساس جستجوی اینترنتی مراکزی انجام گرفت که دارای اطلاعات در مورد خدمات مجازی بودند. بر این اساس جامعه پژوهش شامل ۱۰ مرکز معتبر فرهنگی جهان است که عبارتند از: کتابخانه کنگره آمریکا، کتابخانه ملی فرانسه، کتابخانه ملی آلمان، کتابخانه ملی ژاپن، دانشگاه هس بورگ، دانشگاه کالیفرنیا، مرکز مجازی فلوریدا، دانشگاه استنفورد، دانشگاه شیکاگو و دانشگاه تگزاس.

یافته‌ها

اطلاعات استخراج شده از وب سایتهای مورد بررسی شامل معرفی مختصر، وظایف و خدمات به همراه ساختار سازمانی آنان که در برخی از مراکز به صورت مدون (چارت سازمانی) ارائه گردیده است.

کتابخانه کنگره آمریکا^۱

¹ Library of congress . website: <http://www.loc.gov>

کتابخانه کنگره در سال ۱۸۰۰، برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی اعضای کنگره آمریکا پایه گذاری شد. و در سال ۱۸۹۷ هنگامی که ساختمان کنگره درهای خود را به روی عموم مردم گشود کتابخانه به عنوان یک اثر تاریخی باشکوه ملی و امن ترین کتابخانه جهان مورد ستایش همگان قرار گرفت.



مهمترین خدمات کتابخانه

فراهم آوری منابع، منابع آرشیوی، پرسش از کتابدار، فهرست‌نویسی و رده بندی، برنامه های فهرست‌نویسی تعاونی، حق مؤلف، خدمات نسخه برداری، امانت بین کتابخانه ای، کتابخانه حقوق، استانداردهای کتابخانه، خدمات داده های مرتبط، ذخیره سازی، انتشارات، دسترسی منابع.

دفتر استراتژیک ابتکارات^۱

این دفتر خدمات کتابخانه های دیجیتال را هدایت می کند، همچنین انتقال خدمات فن آوری اطلاعات^۲، رهبری برنامه حفظ و زیرساخت اطلاعات دیجیتال ملی را برعهده دارد.

در طول سال بخش فراهم آوری خدمات گسترده وب^۳، پشتیبانی وب کتابخانه و رهبری سیاست های وب را اجرا می کند. پروژه های کلیدی مدیریت و توسعه کنگره در ۶ بخش در سال ۲۰۱۳ منتشر شده است که محتوا و وظایف جدید کاربران را فراهم آورده است. تیم خدمات وب به صورت سراسری مشغول روزآمد سازی دهها هزار محتوای آنلاین موجود و اصلاح تحویل صدها هزار منبع دیجیتالی شامل منابع صوتی، ویدئویی، تصویر، نقشه و نسخ خطی به کاربران خود هستند. خدمات بخش وب همچنین شامل مدیریت فنی و جنبه های سیاسی شبکه های اجتماعی که مورد استفاده کتابخانه می باشند، می شود.

مرکز توسعه مجموعه اس.آی^۴ همچنان به توسعه ابزارها و تقویت زیرساخت کتابخانه برای ذخیره بلند مدت و محافظت محتوای دیجیتالی در معرض خطر می پردازد.

از طریق آن دفتر توسعه آموزشی اس.آی، آموزش دانشجویان و معلمان در استفاده از منابع دیجیتالی شده اولیه در کلاس انجام می شود. اس.آی همچنین از ابتکارات عمده کتابخانه نظیر کتابخانه دیجیتال جهانی، برنامه ملی روزنامه دیجیتالی و جشنواره ملی کتاب، حمایت می کند.

برنامه ملی زیرساخت و حفاظت اطلاعات دیجیتال (ان دی آی آی پی پی)^۵

این برنامه توسط کنگره برای توسعه استراتژی جمع آوری منابع دیجیتالی برای ساخت یک مخزن ملی از منابع دیجیتالی ایجاد شده است. در اس.آی از سال ۲۰۰۰ این برنامه به شبکه ای از ۳۰۰ مرکز از شرکاء ملی و بین الملل در ۴۹ ایالت و ۲۷ کشور گسترش یافته است. تیم آرشیو وب همچنان از فراهم آوری ایجاد محتوای دیجیتالی وب برای کتابخانه حمایت می کند، این تیم ۲۰ مجموعه از مجموعه های آرشیو وب و بیش از ۸ میلیون فایل یا ۴۷۵ ترابایت دیتا را مدیریت می کند.

خدمات فن آوری اطلاعات

امروز کتابخانه کنگره از نظر منابع در جهان بی نظیر است. مجموعه ای شامل بیش از ۱۵۸ میلیون منبع اطلاعاتی دارای بیش از ۳۶ میلیون کتاب فهرست شده و منابع چاپی دیگر به ۴۶۰ زبان دنیا است. بیش از ۶۹ میلیون نسخه خطی، بزرگترین مجموعه کتاب های نایاب و نادر در شمال آمریکا و بزرگترین مجموعه منابع قانونی، فیلم، نقشه، صفحه های موسیقی و منابع صوتی در جهان است.

¹ Office of Strategic Initiatives

² Information Technology

³ OSI

⁴ Office of Strategic Initiatives

⁵ NDIIPP



خدمات فن آوری اطلاعات (آی تی اس) فن آوری های مورد نیاز کتابخانه کنگره و مشتریان خارجی خود و مدعیان مورد اعتماد، در شکل امنیت ارتباطهای داده با عملکرد بالا و زیرساخت فرایند اطلاعات و ارتباطات را پشتیبانی می کند. این بخش به صورت گسترده از ابتکارات فناوری اطلاعات و نیازهای عملیاتی خدمات پژوهشی کنگره، اداره کپی رایت آمریکا، کتابخانه حقوق، خدمات کتابخانه، دفتر کتابدار و دفتر عملیاتها حمایت می کند. (تصویر ۱)

کتابخانه کنگره		نصت سلطنت قانون کپی رایت		اداره بازرسی کن		معاونت کتابخانه کنگره	
خدمات پژوهشی کنگره	اداره کپی رایت ایالت متحده	اداره کتابداران	کتابخانه حقوقی	خدمات کتابخانه	اداره طرح های استراتژیک	دفتر عملیات پشتیبانی	دفتر معاون
دفتر مشاوره عمومی	دفتر سیاست های بین المللی	دفتر روابط کنگره	دفتر معاونت حقوقی کتابدار	خدمات اداری	مدیر ارشد اطلاعات	دفتر رئیس خدمات پشتیبانی	دفتر معاون
دفتر برنامه های کتاب (عضویت)	دفتر توسعه	دفتر رئیس امور مالی	بخش ویراستاری editorial	مرکز فرهنگ عامه آمریکایی	ابداعات دیجیتال	خدمات منابع انسانی	دفتر بررس
بخش انی	دفتر عملیات حسابداری	بخش نعل خاربی	راست پژوهشهای جاتی حقوق	افراد باسابقه پروژه تریخ	خدمات وب	فرامه نمودن تیروری کار	دفتر ارتباطات
بخش اجراهای هنری	دفتر بودجه	بخش نعل خاربی و حقوق بین المللی ۱	بخش نعل خاربی و حقوق بین المللی ۱	مدیریت منابع دیجیتال	مدیریت مجوز	مدیریت تیروری کار	دفتر برنامه ها
بخش هنرهای دیداری	دفتر پیراهت	بخش خدمات عمومی	بخش خدمات عمومی	مدیریت مجموعه ها و خدمات	مدیریت اقدام	خدمات زندگی کاری	بخش قوانین آمریکا
دفتر اطلاعات عمومی و آموزش و پرورش	دفتر گزارش های مالی	اراست مجموعه حقوق جاتی	اراست مجموعه حقوق جاتی	مدیریت منابع دیجیتال	مدیریت منابع دیجیتال و ...	خدمات های تیروری استش	بخش سیاست اجتماعی داخلی
دفتر رگوردهای عمومی و مخازن	دفتر برنامه ریزی استراتژیک	بخش خدمات گره آوری	بخش خدمات گره آوری	آموزش یا منابع اولیه	مدیریت منابع دیجیتال و ...	عملکرد تیروری کار توسعه	امور خارجه، دفاع و تجارت
دفتر ارتباطات	دفتر ارتباطات	بخش خدمات مسوده	بخش خدمات مسوده	برنامه زیرساخت ملی حفاظت اطلاعات دیجیتال (NDIIPP)	بخش گویته و عواریبه		بخش مالی دولت
دفتر خدمات اداری	دفتر قراردادهای مالی	بخش منابع دیجیتال	بخش منابع دیجیتال	خدمات فناوری اطلاعات	بخش آسیای	مرکز خدمات پشتیبانی	بخش منابع علم و صنعت
بخش سوابق اطلاعات	دفتر قراردادهای مالی	دفتر روابط خارجی و حقوقی	دفتر روابط خارجی و حقوقی	دفتر مدیر	دستیاب به مسوده و مدیره اناته	خدمات رقاب	گروه خدمات اطلاعاتی
بخش صدور مجوز	دفتر شوراها و عمومی	دفتر عملیاتها اداری	دفتر عملیاتها اداری	مدیریت منابع	بخش اروپای	خدمات پیدایش درمنی	دفتر مشاوره به مدیر
بخش تجزیه و تحلیل و کنترل	دفتر رویدادهای خاص و عمومی	بخش استیاتی	بخش استیاتی	اسیت IT	بخش تحقیقات هنرل	خدمات حمل و نقل	دفتر امور مالی و مدیریت
دفتر رئیس اطلاعات ادارات	دفتر رویدادهای خاص و عمومی	بخش علوم، فن آوری و تعاریف	بخش استیاتی	ارزیابی فناوری	بخش علوم انسانی و انحصاری	خدمات بسته های اداری	دفتر اطلاعات و انتشارات کنگره
دفتر تکنولوژی کپی رایت	دفتر رویدادهای خاص و عمومی	مجموعه ها و خدمات خاص	بخش علوم، فن آوری و تعاریف	تحقیق و توسعه	بخش علوم، فن آوری و تعاریف	خدمات ایمنی	دفتر مدیریت اطلاعات و فناوری
		بخش مقررات و تنه	مجموعه ها و خدمات خاص	دیجیتال و انکارته وب (R&D)	بخش علوم، فن آوری و تعاریف	برنامه ریزی استفاده از فضا	دفتر مدیریت تیروری کار و توسعه
			مجموعه ها و خدمات خاص	زیرساخت (R&D)	مجموعه ها و خدمات خاص	دفتر دستاوردها	دفتر مدیریت تیروری کار و توسعه
			بخش مقررات و تنه	CIS (R&D)	بخش مقررات و تنه	شعول و موافقت	دفتر تکنولوژی کپی رایت

اداره فرامه آوری و دسترس به کتابشناسی | اداره برنامه های مشارکت و توسعه | اداره حفاظت و نگهداری

تصویر ۱: چارت سازمانی کتابخانه کنگره آمریکا

نکات مورد توجه بر اساس خدمات و ساختار سازمانی:

- جایگاه کتابخانه کنگره آمریکا در سطح ملی و بین المللی؛
- طیف وسیع خدمات با توجه به اهداف و وظایف؛
- طیف وسیع خدمات با توجه به اهداف و وظایف؛
- اختصاص سطح دوم پس از بالاترین سطح (هیئت مدیره)

¹ ITS

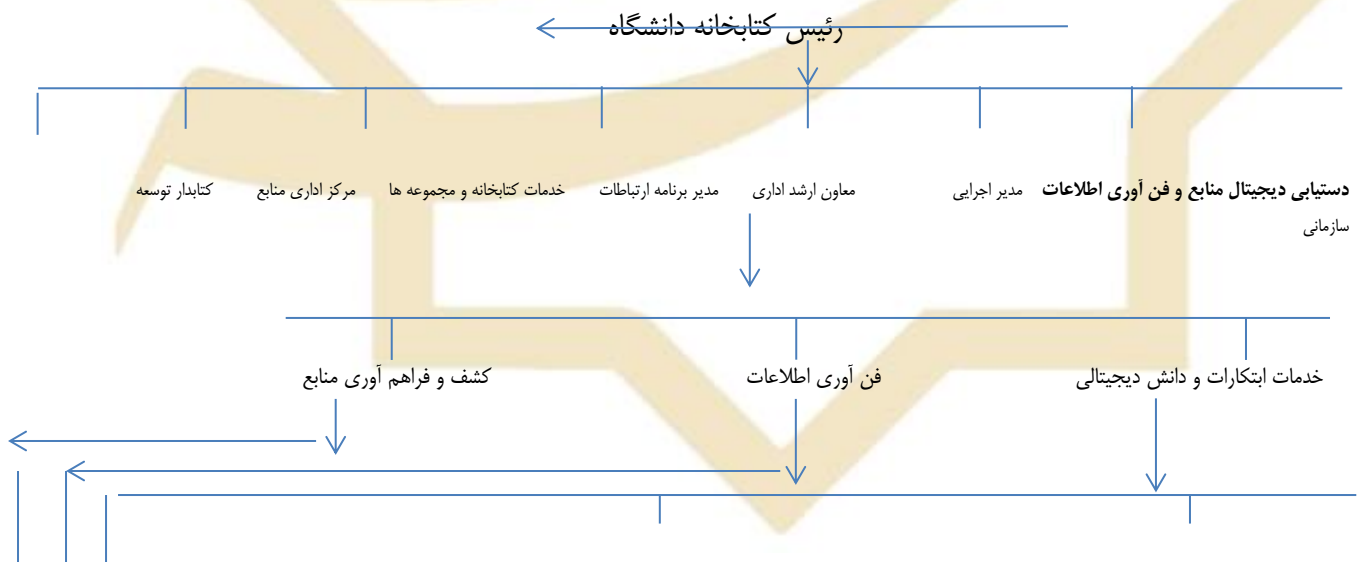


- توجه ویژه به خدمات مجازی و دیجیتالی و تدارک مشاغل خاص در ارتباط با این خدمات
- انتخاب عنوان «ستر/تتریک و ابتکارات» برای خدمات فضای مجازی

کتابخانه هسبورگ^۱

مرکز دیجیتالی دانش^۲

در پاییز ۲۰۱۳ مرکز دیجیتالی دانش در شمال شرقی طبقه اول ساختمان کتابخانه هسبورگ ایجاد شد. مرکز دیجیتالی دانش قدرت نفوذ در فن آوری های هنری و توانایی های دانشجویان و نخبگان برای کشف روشهای جدید، تحلیل داده های پیچیده و نتایج تحقیقات از راههایی که قبلاً هرگز ممکن نبوده است را فراهم کرده است. این مرکز قادر به تطبیق فن آوری های جدید به عنوان تبدیل به آموزش، پژوهش در دانشگاه نوتردام است. بخش مرکز دیجیتالی قسمتی از سیستم اطلاع رسانی و بخشهای دستیابی به اطلاعات است. این بخش تلاش در ارائه نوآوری، مهارت ها و راه حل های قوی برای حل مشکلات فن آوری کتابخانه دیجیتال برای پیشبرد اهداف پژوهشهای علمی و تخصصی در عصر اطلاعات است. پشتیبانی از مجموعه های کتابخانه، طرح های دیجیتال دانشگاه و مدیریت داده های پژوهش از اهداف این بخش محسوب می شود. خدمات آن شامل حفاظت منابع دیجیتال، تمامیت داده ها، انتشار، توصیف، کشف و مدیریت مجموعه، نمایشگاه های دیجیتال، به اشتراک گذاری و کنترل های دستیابی به اطلاعات، دیجیتال سازی خودکار، مدیریت ابر داده و مدیریت گردش کار می باشد. (تصویر ۲)



¹ Hesburgh Library website: <http://library.nd.edu>

سیستم کتابخانه های هسبورگ شامل ۱۰ کتابخانه است که بسیاری از کتابها، مجلات، نسخه های خطی و دیگر مواد غیر کتابی را در خود ذخیره نموده است. در حال حاضر این مجموعه شامل بیش از ۳/۳ میلیون جلد کتاب و بیش از ۳ میلیون میکروفیلم و بیش از ۳۴۰۰۰ عنوان منبع الکترونیکی و بیش از ۲۸/۸۵۰ هزار منابع دیداری و شنیداری را برای برنامه های پژوهشی و آموزشی پشتیبانی می کند.

در سایت دانشگاه نوتردام^۱ کاربران می توانند به صورت آنلاین به فهرست کتابخانه های هسبورگ شامل نمایه های نشریات الکترونیکی به صورت تمام متن و فهرست موضوعی تخصصی منابع محلی مبتنی بر اینترنت دسترسی داشته باشند همچنین می توانند از رایانه شخصی خود به صورت دیجیتالی درخواست منبع مورد نیاز خود را ارائه^۲ از میز مرجع الکترونیکی و امانت بین کتابخانه ای نیز استفاده نمایند و به صورت مداوم درخواست خرید منابع جدید خود را اعلام نمایند.

² Center for Digital Scholarship (CDS)



تولیدات دیجیتالی و خدمات دستاوردها

فن آوری کتابخانه دیجیتالی



همکار مدیر ابتکارات و دانش دیجیتالی مسئول برنامه های کاربردی کتابخانه دیجیتالی تحلیلگر ارشد برنامه نویس مسئول زیرساخت کتابخانه دیجیتالی متخصص ساختار (چارچوب) کتابخانه دیجیتالی

متخصص دیجیتال سازی رسانه متصدی منابع دیداری کتابدار چندرسانه ای ها کتابدار پژوهش الکترونیکی (مجازی) کتابدار پروژه های دیجیتالی کتابدار پروژه دیجیتالی مذهب

مدیر برنامه ریزی کتابدار سیستم ها کتابدار پروژه های IT مدیر پشتیبانی فن آوری کتابخانه دیجیتال مدیر وب و بخش مهندسی نرم افزار مدیر واحد سیستم های اقتصادی

مدیر برنامه ریزی فراهم آوری و انتخاب منابع مسئول پردازش گروهی، پشتیبانی از خدمات ابر داده ها سؤل فهرست نویسی و خدمات ابر داده ها مسئول امانت داخل کتابخانه ای و فراهم آوری منابع

تصویر ۲: چارت سازمانی کتابخانه هسبورگ

نکات مورد توجه بر اساس خدمات و ساختار سازمانی:

- وابسته بودن مرکز دیجیتالی و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (دانشگاه نوتردام)؛
- اختصاص سطح دوم پس از بالاترین سطح (ریاست دانشگاه)
- تدارک مشاغل خاص در ارتباط با خدمات دیجیتالی
- انتخاب عنوان «مرکز دیجیتالی دانش» برای خدمات فضای مجازی

کتابخانه دیجیتال کالیفرنیا^۱

خدمات و پروژه ها

- دستیابی و انتشارات

دانش الکترونیکی، سیاست دسترسی آزاد، آرشیو آنلاین دانشگاه کالیفرنیا، مجموعه دیجیتال کتابخانه های دانشگاه کالیفرنیا ، مرکز گزینش دانشگاه کالیفرنیا (حفاظت)، خدمات مخزن مریت^۲، خدمات آشیو وب وس^۳ دانشگاه کالیفرنیا و خدمات مشاوره؛

^۱Digital library of California.website: <http://www.cdlib.org>

کتابخانه دیجیتال کالیفرنیا در سال ۱۹۹۷ با بهره گیری از فن آوری های جدید مهندسی که روشی برای انتقال اطلاعات دیجیتالی است تأسیس شد. در مشارکت با کتابخانه های دانشگاه کالیفرنیا، کتابخانه دیجیتال کالیفرنیا به صورت مرتب برای دستیابی به زمینه های جدید گسترش و مجموعه های آنلاین به سیستم های توسعه کاربران متصل می باشد. فهرست منابع بر اساس رده بندی دیویی به عنوان یکی از بزرگترین فهرستهای کتابخانه های آنلاین گسترش داده شده است. هدف این کتابخانه در همکاری با دانشگاهها، به عنوان گنجینه کتابخانه ها، موزه ها و سازمانهای میراث فرهنگی در جهان است و بصورت مداوم در تدارک خدمات جدید نظیر فراهم آوری دیجیتالی، انتشار دانش، ذخیره سازی و حفاظت و پشتیبانی از پژوهش در راستای زندگی اطلاعاتی امروز است.

^۲Merritt Repository Service

^۳Web Archiving Services (WAS)



- توسعه مجموعه

منابع مجاز، مجموعه دیجیتال، فهرست‌نویسی مشترک، نسخه مشترک، خدمات اطلاع رسانی، منابع آموزشی؛

- کشف و تحویل

روشهای اطلاع رسانی، برای کتابخانه های دانشگاه، برای شرکاء موجود، برای دانشکده، برای فروشندگان، برای متخصصان فن آوری.

نکات مورد توجه براساس خدمات و اطلاعات ساختار سازمانی موجود :

توضیح: به دلیل عدم دسترسی به چارت سازمانی این مرکز، نکات اصلی بر اساس بررسی کامل وب سایت بیان می شود.

- وابسته بودن مرکز دیجیتالی و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (دانشگاه کالیفرنیا)؛

- تعیین فعالیتها و مشاغل بصورت بسیار جزئی و خاص؛

- توجه ویژه به خدمات مجازی و دیجیتالی و تدارک مشاغل خاص در ارتباط با این خدمات با عنوان مدیریت پایگاه

داده، مدیر پروژه گزینش اطلاعات، متخصص صدور مجوز، برنامه نویس جاوا، برنامه - نویس آرشیو و ...

کتابخانه دیجیتال استنفورد^۱

سرویسها و خدمات کتابخانه دیجیتال از فعالیتهای دیجیتال مجموعه های مرتبط با دانشگاه استنفورد^۲ در زمینه های زیر پشتیبانی می کند:

- برنامه ریزی، طراحی، پیاده سازی و خدمات فن آوری، سیستم ها و زیرساخت های کتابخانه دانشگاه استنفورد از جمله

فهرست‌نویسی آنلاین کتابخانه و برای بخشهای اجرایی، وب و سیستمهای دسترسی به اینترنت، نرم افزار آزمایشگاه

دیجیتالی (تجهیزات، آزمایشگاهها) و سرور اصلی، پایگاه داده، ذخیره سازی، تهیه پشتیبان و زیرساخت های وب.

- ارائه و مدیریت منابع دیجیتال برای کتابخانه ها از طریق تکمیل مجموعه های خود، شامل مدیریت پروژه و مشاوره

دیجیتالی، انتخاب، دیجیتال سازی، مدل سازی داده ها و تکنیکهای طراحی ابرداده، خصوصیات خاص و کلی،

محافظت منابع دیجیتال، دسترسی آنلاین و مدیریت کلی از مواد دیجیتال.

- پژوهش، ارزیابی، طراحی و پیاده سازی فناوری جدید، استانداردها و روشها برای توسعه دیجیتال، جمع آوری و

مدیریت، نگهداری دیجیتالی (شامل مخزن دیجیتال استنفورد)، دسترسی آنلاین به منابع کتابخانه، و زیرساخت های

کتابخانه مربوط به حمایت از همه موارد فوق. (تصویر ۳)

سیستم و خدمات کتابخانه دیجیتال

مدیریت اداری	توسعه زیرساختها			توسعه وب	تولیدات دیجیتال	خدمات کتابخانه دیجیتال
مدیر سیستم	برنامه نویس	برنامه نویس	طراح ارتباطات	مدیر آزمایشگاه دیجیتال سازی	مدیر پروژه	آزمایشگاه حفاظت رسانه استنفورد
مدیر سیستم	برنامه نویس	برنامه نویس	برنامه نویس	هماهنگ کننده تولیدات	مدیر پروژه	هماهنگ کننده تولیدات آزمایشگاه
مدیر سیستم	برنامه نویس	برنامه نویس	برنامه نویس	متخصص دیجیتال سازی	مدیر پروژه	متخصص دیجیتالی سازی ویدئویی
	برنامه نویس	برنامه نویس	برنامه نویس	متخصص دیجیتال سازی	مدیر پروژه	آرشیویست منابع دیجیتالی
				مهندس QA	برنامه نویس	متخصص تولیدات تصویری
				متخصص تصویر QA		

تصویر ۳: چارت سازمانی کتابخانه دیجیتال استنفورد

¹ Digital library of Stanford. website: <http://web.stanford.edu>

² Stanford University



نکات مورد توجه بر اساس خدمات و ساختار سازمانی:

- وابسته بودن مرکز دیجیتالی و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (دانشگاه استنفورد)؛
- خدمات گسترده اطلاع رسانی و فرهنگی دانشگاه در رشته های مختلف؛
- توجه ویژه به خدمات مجازی و دیجیتالی و تدارک مشاغل خاص در ارتباط با این خدمات

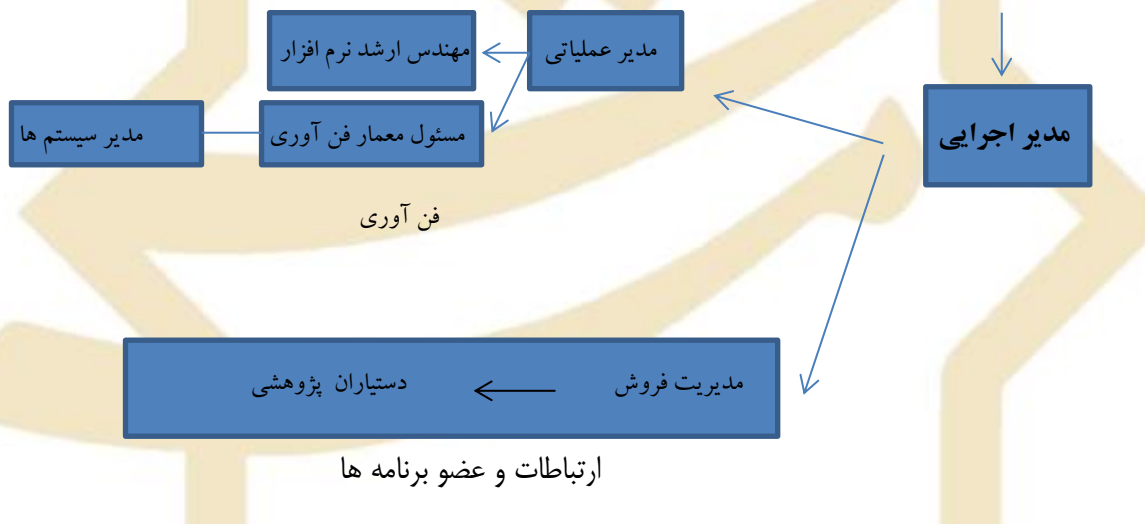
کتابخانه دیجیتالی تگزاس^۱

کتابخانه دیجیتالی تگزاس مجموعه ای است از کتابخانه هایی که برای حمایت از دسترسی بهتر و مفیدتر به ثروت اطلاعاتی مؤسسات و مراکز دانشگاهی تگزاس^۲ فعالیت می نماید.

مهمترین خدمات

سیستم مدیریت پایان نامه های الکترونیکی و نحوه ارسال پایان نامه، مخزن کتابخانه دیجیتالی تگزاس، نشریات الکترونیک، سایتهای خبری، مدیریت کنفرانسهای مجازی، میز راهنما، دایره المعارف کتابخانه دیجیتالی تگزاس، برنامه های آموزشی، گروههای کتابخانه دیجیتالی تگزاس. (تصویر ۴)

هئیت مدیره کتابخانه دیجیتالی



تصویر ۴: چارت سازمانی کتابخانه دیجیتالی تگزاس

نکات مورد توجه بر اساس خدمات و ساختار سازمانی:

- وابسته بودن مرکز دیجیتالی و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (دانشگاه استنفورد)؛

¹ Texas Digital Library. Website: <https://www.tdl.org>

² Texas academic institutions



- وجود هیئت مدیره در ریاست آن؛
- مدیر اجرایی در سطح پایینتر از ریاست است و مسئولیت تمام فعالیت‌های اجرایی مربوط به کتابخانه دیجیتال را برعهده دارد؛
- تقسیم فعالیت‌های قسمت مجازی و دیجیتالی به دو قسمت عملیاتی (تولید) و ارائه (مدیریت فروش و ارائه منابع).

مرکز توسعه کتابخانه دیجیتال دانشگاه شیکاگو^۱

مرکز توسعه کتابخانه دیجیتال دانشگاه شیکاگو با کتابداران، دانشکده، دانشگاه‌ها و گروه‌های دیگر و همکاری‌ها در سایر موسسات برای توسعه و حفظ سیستم‌های اطلاعات شبکه برای استفاده امروز و اطمینان از نگهداری طولانی مدت از منابع اطلاعاتی از طریق این سیستم برای تحویل و ادامه دستیابی در آینده همکاری می‌نماید.

فعالیت اصلی دانشگاه شیکاگو^۲ شامل طراحی، ساخت و محافظت وب سایت‌ها، منابع اطلاعات پویا، و مجموعه‌های دیجیتال؛ نصب و پشتیبانی سیستم‌های^۳ که دسترسی به منابع اطلاعاتی را فراهم می‌کنند؛ مدیریت شبکه از رایانه‌های سرور اطلاعات که تحت کتابخانه دیجیتال ما و حمایت از طرح‌های مربوط در محوطه دانشگاه فعالیت می‌کنند؛ تحقیق ارزیابی و اجرای فن‌آوری‌های جدید؛ شرکت در نمایشگاه‌های ملی و بین‌المللی کتابخانه دیجیتال؛ و مستندسازی و به اشتراک گذاشتن تولیدات، سیاست‌ها، و اکتشافات است.

نکات مورد توجه بر اساس خدمات و ساختار سازمانی:

توضیح: به دلیل عدم دسترسی به چارت سازمانی این مرکز، نکات اصلی بر اساس بررسی کامل وب سایت بیان می‌شود.

- وابسته بودن مرکز دیجیتالی و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (دانشگاه شیکاگو)؛
- توجه ویژه به خدمات مجازی و دیجیتالی و تدارک مشاغل خاص در ارتباط با این خدمات همچون مدیریت وب سایت، متخصص طراح گرافیک و مدیر سیستم یونیکس.

مجموعه مجازی فلوریدا^۴

گروه خدمات کتابخانه دیجیتال مجموعه مجازی فلوریدا برای حمایت از مجموعه‌های دیجیتالی دانشگاهی یک سری از سیستم‌ها و خدمات را فراهم می‌کند.

- خدمات دیجیتالی پالم^۵ (آرشیو انتشارات، کتابخانه و منابع موزه ای) به عنوان یک برنامه چتر حمایتی از ساختارهای تعاونی مجموعه‌های مشترک با استانداردهای مشترک پشتیبانی می‌کند.
- ابزار دیجیتالی برنامه است که برای استفاده مجموعه‌های خودی کتابخانه، یا مجموعه‌های مشترک با برنامه خدمات دیجیتالی پالم ایجاد شده است. خدمات کتابخانه دیجیتال، خدمات ابزار دیجیتال آموزشی را برای کمک به کاربران از طریق "میز پاسخگویی" فراهم می‌نماید.

¹ Digital library development center of Chicago university. Website: <http://dldc.lib.uchicago.edu>

² Chicago University

³ vended

⁴ Florida virtual campus. Website: <http://fclaweb.fcla.edu/content/digital-collections>

مجموعه مجازی فلوریدا در ژوئن سال ۲۰۱۲ با ادغام چهار سازمان (اف سی ال آ، سی سی ال آ، کنسرسیوم آموزش از راه دور فلوریدا، مرکز مشاوره و پشتیبانی علمی فلوریدا^۴ به وجود آمد.

⁵ PALMM (Publication of Archival, Library, and Museum Materials)



- برنامه آرشیو فلوریدا پایگاه داده ای است که سطح وسیعی از آرشیوهای کدگذاری شده از طریق کمک هارا پوشش می دهد. هر مؤسسه آرشیوی در فلوریدا می تواند بخشی از این برنامه باشد.
- دسترسی باز به آرشیوها این برنامه نیز آرشیوهای فلوریدا با ابزارها و برنامه های آموزشی حمایت می کند. کتابخانه دیجیتال از مجموعه آرچون^۱ برای ایجاد مجموعه گسترده آرشیوی و ابزارهای دیجیتالی برای نمایش آنها بهره می برد.
- ای تی دی^۲ برنامه ای است برای ذخیره سازی ترها و پایان نامه های الکترونیکی، امنیت و کنترل دستیابی به آنها.
- مجموعه مجلات علمی که کتابخانه دیجیتال فلوریدا فراهم میکند ایجاد روزه ای است برای استفاده از مجلات علمی با سیستم انتشار دسترسی آزاد به نشریات.
- خدمات انتشارات تک نگاشت (جزوه ها و مقالات) الکترونیکی از طریق کتابها دانشگاه فلوریدا برنامه ای است که کتابخانه دیجیتال فلوریدا بعنوان روزه ای برای میزبانی تک نگاشتهای الکترونیکی فراهم نموده است. می توان با همکاری کارکنان کتابخانه دیجیتال و فهرست نویسان برای ذخیره شکل پی دی اف^۳ تک نگاشت الکترونیکی آنلاین همکاری نمود.
- پی یو آر ال^۴ سرور، سروری است برای دستیابی و استفاده از کتابخانه های باموضوع آمار و گزارشهایی در باره برنامه پالم و دیگر منابع دیجیتالی.

نکات مورد توجه بر اساس خدمات و ساختار سازمانی:

- توضیح: به دلیل عدم دسترسی به چارت سازمانی این مرکز نکات اصلی بر اساس بررسی کامل وب سایت بیان می شود.
- وابسته بودن مرکز دیجیتالی و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (دانشگاه فلوریدا)؛
 - وجود خدمات گسترده (خدمات کتابخانه ای، موزه و مرکز اسناد)
 - توجه ویژه به خدمات مجازی و دیجیتالی و تدارک مشاغل خاص در ارتباط با این خدمات نظیر آرشیو، ابتکارات، خدمات فنی.

کتابخانه ملی ژاپن^۵

کتابخانه ملی شورا خدماتش نه تنها به شورا است بلکه مدیریت شاخه های اداری و قضایی از مدیریت و مردم ژاپن را به طور کلی دربر می گیرد. از وظایف متنوع آن دفتر تحقیقات و قانونگذاری مرجع هست که وظیفه اصولی فراهم نمودن خدمات پژوهشی برای شورا را برعهده دارد.

¹ Archon(a software tool for curators of archives and manuscript collections to create EAD finding aids)

² ETD (Electronic Theses & Dissertations)

³ PDF

⁴ PURL

⁵ National Diet Library. website: <http://www.ndl.go.jp/en/>

کتابخانه ملی شورا در سال ۱۹۴۸ در پایان جنگ جهانی دوم ایجاد شد. هدف اولیه تلاش برای توسعه کتابخانه بزرگ قبلی برای حمایت از شورا بود. برای رسیدن به این هدف ملی قدرت ملی آن بوسیله قانون اساسی اعطا شد. با یک مجموعه بزرگ از انتشارات ژاپن و خارج از آن و عملکرد اسناد پژوهشی.



تصویر ۵: چارت سازمانی کتابخانه ملی ژاپن

نکات مورد توجه بر اساس خدمات و ساختار سازمانی:

- وابسته بودن مرکز دیجیتال و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (مجلس ژاپن)؛
- اختصاص سطح دوم پس از بالاترین سطح (ریاست کتابخانه) بیانگر سطح معاونت برای ارائه این نوع از خدمات؛
- ارائه خدمات گسترده علمی و فرهنگی (مجلات الکترونیکی، آگاهی رسانی جاری، مرکز اسناد، وب سایت کودکان، حق مؤلف و ...)
- وجود مجموعه مجازی با تکیه بر موارد برجسته ملی (مجموعه دیجیتال تاریخ)؛



- نمایشگاه برخط^۱ و تور مجازی از کتابخانه؛
- تقسیم وظایف و کارکردهای دیجیتال در ۴ بخش برنامه ریزی اطلاعات، توزیع اطلاعات، خدمات اطلاع رسانی و زیرساختها.

کتابخانه ملی آلمان^۲

وظیفه کتابخانه ملی آلمان جمع آوری آرشیو، طبقه بندی کتابشناختی آن و در دسترس عموم مردم قرار دادن تمام مطالب آلمانی و متون آلمانی زبان از سال ۱۹۱۳، انتشارات خارجی در مورد آلمان، ترجمه آثار آلمانی و آثار آلمانی زبانان مهاجر در خارج از کشور بین سالهای ۱۹۳۳ و ۱۹۴۵ است.

خدمات اطلاعات آنلاین

تمام درخواست ها توسط سرویس اطلاعات آنلاین که به طور کلی رایگان است پردازش می شود. اگر با توجه به گسترده بودن و یا دشوار بودن سوالات، پاسخ بیشتر طول بکشد، به کاربر در این دوره اطلاع داده می شود.

خدمات دیجیتال در کتابخانه ملی آلمان

خدمات دیجیتال عبارتند از:

کتابشناسی ملی آلمان^۳، خدمات نسخه جدید، خدمات داده، فروشگاه داده، رابط اس.آر.یو^۴، رابط ا.آ.آی^۵، خدمات داده مرتبط خدمات یو.آر.ان^۶، آ.آ.آی.دی.آی^۷، کاتالوگ غنی سازی علاوه بر پایگاه داده جهانی در دسترس که برای جستجو کلی از طریق شبکه های عمومی رایگان در دسترس است، بخش خدمات دیجیتال نیز راه حل هایی سفارشی فراهم می کند. انتخاب ها می تواند بر اساس معیارهای خاص ساخته شود، اما فواصل زمانی و فرمت نیز می تواند وارد شود. کاربران می توانند خودشان انتخاب کنند و یا داده ها توسط کتابخانه ملی آلمان عرضه شود. شارژ هزینه برای عرضه اطلاعات و خدمات اضافی مانند

فرمت های خاص داده و یا تلفیقی از آنها شامل تلاش بیشتر در بخشی از کتابخانه وضع شده است.

به لحاظ ساختار اداری، بخش دیجیتال کتابخانه با عنوان وزارت دیجیتالی در چارت سازمانی بایک رده پایینتر

از ریاست کل کتابخانه آورده شده است. ساختار سازمانی عظیم با شمار زیادی خدمات خصوصا در بخش دیجیتال اهمیت این فعالیت هارا تایید می کند. (تصویر ۶)

¹ Online

² Deutsche Nationalbibliothek . website: <http://www.dnb.de/EN/wir>

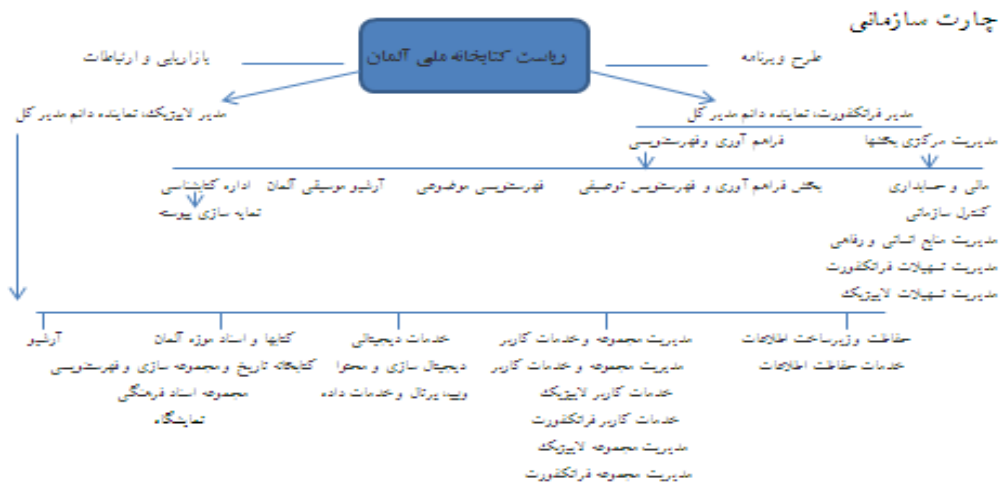
³ Deutsche Nationalbibliografie

⁴ SRU

⁵ OAI

⁶ URN

⁷ AREDO



تصویر ۶: چارت سازمانی کتابخانه ملی آلمان

نکات مورد توجه براساس خدمات و ساختار سازمانی:

- ارائه خدمات گسترده و برجسته کتابخانه آلمان با تکیه بر خدمات دیجیتالی به کاربران و مشتریان در شکل های مختلف؛
- ساختار سازمانی عظیم با شمار زیادی خدمات خصوصاً در بخش دیجیتال اهمیت این فعالیت ها را تأیید می کند.
- توجه ویژه به خدمات مجازی و دیجیتالی و تدارک مشاغل خاص در ارتباط با این خدمات نظیر آرشیو مرکز دیجیتالی پژوهش‌های انسانی، مدارک الکترونیکی.

کتابخانه ملی فرانسه^۱

مهمترین خدمات

جمع آوری مجموعه، حفظ و فهرست نویسی، سپرده قانونی، درجه غنی سازی مجموعه، فهرست نویسی و مجموعه سازی، ساخت تمام مجموعه های در دسترس، دیجیتالی شدن مجموعه و پژوهش و همکاری.

خدمات اسناد دیجیتالی

بی ان اف پرینت اسناد دیجیتالی و خدمات چاپ از مجموعه های کتابخانه را به ۲ روش اداری و برای افراد بصورت خصوصی ارائه می دهد. خدمات باز تولید برای طیف گسترده ای از اسناد، کتابها، دست نوشته ها، عکس ها، چاپ شده ها، نقشه، پوستر، سکه ها و اشیاء هنری انجام می گیرد. استفاده تجاری از اسناد به عنوان یک هزینه استفاده به نفع کتابخانه عنوان شده است.

¹ French National library. Website: <http://www.bnf.fr>

بی. ان. اف. (bnf) یک نهاد عمومی تحت نظارت وزارت فرهنگ و ارتباطات است. مأموریت های بی. ان. اف جمع آوری، حفظ، غنی سازی و در دسترس قرار دادن میراث مستند ملی است که در ژانویه ۱۹۹۴ ایجاد شده است.



کتابخانه دیجیتال گالیکا

کتابخانه دیجیتال گالیکا به عنوان زیرمجموعه ای از کتابخانه بزرگ و با اهمیت فرانسه با صفحه دسترسی ویژه جهت ارائه خدمات دیجیتالی به کاربران با رعایت قوانین دسترسی و انتشار و حق مؤلفین و با توجه به مسایل مالی در ارائه خدمات دیجیتالی، در راستای ارائه خدمات تلاش می کند. دیجیتال سازی اسناد و ارائه و دسترس پذیر ساختن برای درخواست کنندگان ویژگی بارزی برای این موسسه بزرگ فرهنگی در فرانسه محسوب می شود. این کتابخانه در قسمت های زیادی از زیرمجموعه های خود دارای تور مجازی است. داشتن نمایشگاه مجازی نیز از موارد خاص این کتابخانه به شمار می رود. شایان ذکر است اطلاعات مشخصی از ساختار سازمانی کلی و ساختار کتابخانه دیجیتال و کارکنان آن یافت نشد. در بررسی اجمالی وب سایت کتابخانه ملی با گستردگی فعالیت ها و خدمات موثر، داشتن معاونت ارائه خدمات دیجیتالی بعید و دور از ذهن نیست.

بخش پورتال و خدمات اطلاعات.

نکات مورد توجه براساس خدمات و ساختار سازمانی:

- توضیح: به دلیل عدم دسترسی به چارت سازمانی این مرکز، نکات اصلی بر اساس بررسی کامل وب سایت بیان می شود.
- وابسته بودن مرکز دیجیتالی و خدمات مجازی به سازمان بالاتر (کتابخانه ملی فرانسه)؛
- ارائه خدمات گسترده و برجسته کتابخانه فرانسه با تکیه بر خدمات دیجیتالی به کاربران و مشتریان در شکل های مختلف (کتابخانه و اسناد)؛
- وجود خدمات مجازی ویژه نظیر تور مجازی ویژه بازدید از کتابخانه و نمایشگاه مجازی.

نتیجه گیری

با توجه به مطالعات انجام شده و بررسی های صورت گرفته، نتایجی بدست آمد که در ادامه آورده می شود.^۱

۱- جایگاه سازمانی خدمات فضای مجازی در چارت سازمانی جامعه مورد پژوهش به لحاظ اهمیت و نقش آن در یک سطح پایینتر از مدیریت سازمان فرهنگی قرار دارد. نمونه آن در کتابخانه کنگره آمریکا، کتابخانه ملی ژاپن، کتابخانه دیجیتال هسبورگ و حتی مراکزی که چارت سازمانی از آنان در دسترس نمی باشد مشهود است. این مورد با توجه به قوانین ساختار

^۱ در این جا ضروری است، اطلاعات سازمانی ذیل بیان شود:

سازمانهای رسمی معمولاً از سه منطقه مدیریت و یک منطقه اجرای عملیات به شرح زیر تشکیل می شود. (سلجوقی، ۱۳۸۵)

مدیران عالی؛ این سطح از مدیریت، معمولاً گروه کوچکی از مدیران را تشکیل می دهد که مسئول اداره کل سازمان هستند (رضائیان، ۱۳۸۴). آنان سیاست های کلی، برنامه های کلان، طرح های دوربرد و برنامه های راهبردی سازمان را تهیه و مصوب کرده و بر کلیت سازمان نظارت و هماهنگی اعمال می نمایند (سلجوقی، ۱۳۸۵). معمولاً در ساختار سازمانی سازمانهای ایران، مدیران عالی به همان مدیر کل، ریاست سازمان به عبارتی اولین سطح مدیریتی سازمان اطلاق می گردد.

مدیران میانی؛ مدیران میانی، یک رده پایین تر از مدیران عالی هستند، به طور مستقیم به مدیریت رده بالا گزارش می دهند و پل ارتباطی بین مدیریت عالی و مدیریت عملیاتی سازمان را تشکیل می دهند. کار مدیران میانی، مدیریت سرپرستان است. آنها راهبردها و خط مشی های ارایه شده توسط مدیران را به هدف های ویژه و برنامه ها تبدیل می کنند و برای اجرا در اختیار مدیران عملیاتی قرار می دهند. مدیران میانی که در سطح دوم بعد از ریاست سازمان قرار دارند معمولاً در ساختار سازمانی ایران همان معاونین هستند.

مدیران عملیاتی یا سرپرستان؛ این مدیران، در پایین ترین سطح مدیریتی سازمان قرار می گیرند و افرادی هستند که مسئول کارهای دیگران هستند. آنها را مدیران نخستین سطح سازمان^۱ می نامند. مدیران عملیاتی معمولاً همان سرپرستان و رؤسای ادارات می باشند. این مدیران، کارکنانی را سرپرستی می نمایند که هیچ نوع کار مدیریتی انجام نمی دهند. (استونر و همکاران، ۱۳۷۵) این مدیران گاهی به صورت رسمی یا غیر رسمی به برخی از کارکنان خود مسئولیت اداره قسمت خاصی را می دهند که این افراد می توانند به عنوان مدیر بخش عمل نمایند. کارشناسان، کارکنان و کارگران نیز منطقه اجرای عملیات را برعهده دارند که کارهای اجرایی سازمان را برعهده داشته و کار مدیریتی انجام نمی دهند.



سازمانی موجود در ایران معادل سطح معاونت در سازمان می باشد. بنابراین سطح پیشنهادی جهت ارائه خدمات فضای مجازی، سطح معاونت می باشد.

۲- بررسی ساختار سازمانی (چارت) جامعه مورد مطالعه مانند کتابخانه کنگره آمریکا، هسبورگ، استنفورد، آلمان، ژاپن و ... مشخص می سازد در این مؤسسات خدمات مجازی به صورت مدیریت فردی (یک شخص معین) تعریف شده است. بدین معنی که پس از ریاست کتابخانه، معاونت فضای مجازی با زیرمجموعه های اداری، مدیریتی و رده های پایین تر با استفاده از کارشناسان مسئول، خدمات خود را ارائه می نمایند.

۳- مشاغل و فعالیت‌های بخش خدمات مجازی در برخی مراکز مورد بررسی، بسیار جزئی و خاص تعیین شده است که به نظر می رسد جهت انجام فعالیت در فضای مجازی با کیفیت برتر و تنوع خدمات، توجه به تقسیم وظایف بدین صورت ضروری است. همانند کتابخانه کنگره آمریکا، کتابخانه ملی ژاپن، کتابخانه هسبورگ.

۴- توجه به برخی پستهای سازمانی مراکز مورد بررسی نشان دهنده شناخت کامل از شرح وظایف و خدمات در فضای مجازی و انجام برخی فعالیت‌های علمی خاص در آن مراکز است نمونه های بارز آن کتابخانه کنگره آمریکا (مدیریت مخزن، مدیریت پایگاه داده، حق مؤلف و ...)، کتابخانه هسبورگ (پژوهش و توسعه خدمات)، کتابخانه دیجیتال کالیفرنیا (مدیریت پایگاه داده، مدیر پروژه گزینش اطلاعات، متخصص صدور مجوز، برنامه نویس جاوا، برنامه نویس آرشیو و ...) مرکز مجازی فلوریدا (آرشیو، ابتکارات، خدمات فنی)، کتابخانه ملی ژاپن (مجلات الکترونیکی، آگاهی رسانی جاری، مرکز اسناد، وب سایت کودکان، نمایشگاه مجازی، حق مؤلف، مجموعه دیجیتال تاریخ و ...) کتابخانه ملی آلمان (آرشیو، مرکز دیجیتالی پژوهش‌های انسانی، مدارک الکترونیکی، نمایشگاه مجازی) کتابخانه ملی فرانسه (تور مجازی ویژه بازدید از کتابخانه و نمایشگاه مجازی) دیده می‌شود. توصیه می شود تا ایجاد فعالیت‌های ذکر شده و نظیر آن، در سازمانهای فرهنگی جهت پیشبرد اهداف و ارائه بهتر خدمات مورد توجه قرار گیرد.

۵- انتخاب عنوان مناسب برای خدمات مجازی سازمانها می تواند بر نحوه برخورد سازمانی با خدمات مورد نظر بسیار مؤثر باشد.

منابع و مأخذ

استونر، جیمز و همکاران (۱۳۷۵). **مدیریت: مقدمه‌ای بر مدیریت در قرن بیست و یکم، برنامه‌ریزی**. ترجمه: علی پارساییان و سید محمد اعرابی. تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، شرکت چاپ و نشر بازرگانی.

حسین پور، جعفر (۱۳۸۶). "نقش فناوری اطلاعات در تحول ساختار سازمانها". **اطلاعات سیاسی - اقتصادی**، ۲۱ (۲۳۸): ۱۸۲-۱۹۵.

حسینی، شیوا، ایروانی، هورسانا و فاطمی، امیرعلی (۱۳۸۸). **ارائه مدل پیشنهادی و چهارچوب عملی جهت ارزیابی جامع و اثربخش عملکرد مؤسسات فرهنگی و ریشه یابی مشکلات آن**. در مجموعه مقالات همایش ملی جایگاه مؤسسات فرهنگی و هنری در توسعه فرهنگی کشور. گردآورنده: علیرضا شیروانی. اصفهان: دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، معاونت پژوهشی.

رضائیان، علی (۱۳۸۴). **اصول مدیریت**. تهران: سمت.

سلجوقی، سیدمحمد (۱۳۸۵). **مبانی و اصول سرپرستی**. کرمان: خدمات فرهنگی کرمان.

سلیمانی ها، مجتبی (۱۳۷۴). "توسعه فن آوری اطلاعات؛ تجربیات دیگران و چالش های ما". **تدبیر**، ۶ (۵۸): ۱۴-۱۶.

یارمحمدی، علی (۱۳۹۱). **تبادل اطلاعات در فضای مجازی**. (ویراستار: محمدرضا یار محمدی). تهران: یزد.