

ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی

نوشته: جان کرافورد
ترجمه: مهوش معترف



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
تهران - ۱۳۸۰

Z
۷۱۱
/۵۴
الف
۱۳۸۰
ن ۱۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع رسانی

تألیف: جان کرافورد

ترجمه: مهوش معترف

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
تهران-۱۳۸۰

Crawford, John	کرافورد، جان
ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی/تألیف جان کرافورد؛ ترجمه مهوش معترف؛ [ویراستار: علی حسین قاسمی]، تهران؛ مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰.	
ب، ۸۶ ص.	
Evaluation of Library and Information Services	عنوان اصلی:
	کتابنامه.
۱. خدمات اطلاع‌رسانی -- ارزشیابی. ۲. کتابخانه‌ها -- ارزشیابی. ۳. خدمات اطلاع‌رسانی.	
۴. کتابخانه‌ها. الف. معترف، مهوش، مترجم. ب. قاسمی، علی حسین، ویراستار. ج. عنوان.	
Z6۷۸/۸۵/ک۴الف ۱۳۸۰	

انتشار نسخه الکترونیکی رایگان توسط ایرانداک
www.irandoc.ac.ir

عنوان: ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی

نویسنده: جان کرافورد

مترجم: مهوش معترف motaref@irandoc.ac.ir

ویراستار: علی حسین قاسمی

به کوشش: محمود بابائی babaie@irandoc.ac.ir

نمونه خوان: زهرا دهرایی

طرح جلد: صدف صفرپور

ناشر: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

تهران - خیابان انقلاب - چهارراه فلسطین - شماره ۱۱۸۸

صندوق پستی: ۱۳۷۱-۱۳۱۸۵

تلفن: ۶۴۶۲۵۴۸ نمابر: ۶۴۶۲۲۵۴

http://www.irandoc.ac.ir

نوبت چاپ: اول (۱۳۸۰)

قیمت: ۵۰۰۰ ریال

شابک: ۹۶۴-۷۵۱۹-۰۲-۸

درباره متون آموزشی «اسلیب»^۱

متون آموزش «اسلیب» (انجمن کتابخانه‌های تخصصی و دفاتر اطلاع‌رسانی) به لحاظ طرح مباحث نو در حوزه اطلاع‌رسانی و کتابداری و نیز شیوه ارائه مطالب از اهمیت خاصی برخوردار است.

تأمین منابع آموزش مناسب به زبان فارسی و کوشش در جهت ارتقای سطح دانش اطلاع‌رسانان و کتابداران. دلایل اصلی اقدام مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران برای ترجمه و نشر برخی از منابع آموزشی اسلیب به شمار می‌آید. حاصل این اقدام به تدریج منتشر و در اختیار دانش پژوهان قرار می‌گیرد. از این مجموعه، آثار زیر به زودی منتشر خواهد شد:

* انتخاب منابع اطلاعاتی

* دورکاری برای کتابداران و اطلاع‌رسانان

* برنامه ریزی استراتژیک برای خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی

* مدیریت مجموعه‌های فیلم و ویدیو

* مدیریت خودکارسازی کتابخانه‌ها

* تبلیغ کارآمد سایت وب

* تهیه راهنما برای خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی

* برنامه ریزی مقابله با حوادث در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

فهرست مندرجات

صفحه

۱. مقدمه، دلایل ارزشیابی و عوامل مرتبط	۱
مقدمه	۱
دلایل ارزشیابی	۵
موضوعات خاص در ارزیابی	۸
۲. شناسایی مسائل عملکرد برای ارزیابی	۱۱
مآخذ داخلی / محلی	۱۲
مآخذ منتشر شده	۱۵
کتابخانه‌های عمومی	۱۶
کتابخانه‌های دانشسراها	۱۸
کتابخانه‌های دانشگاهی	۱۹
کتابخانه‌های تخصصی	۲۱
۳. روش‌های کمی	۲۳
پرسشنامه‌ها: موافق و مخالف	۲۳
موضوعاتی برای تحقیق	۲۵
طراحی پرسشنامه	۲۶
نکات خاص در طراحی پرسشنامه	۲۷
نمونه‌گیری	۲۹
توصیه‌های عملی درباره اندازه نمونه‌ها	۳۱
توزیع پرسشنامه	۳۲

۳۶.....	تحلیل داده‌ها و ارائه یافته‌ها.....
۳۹.....	۴. روش‌های کیفی.....
۴۲.....	گروه‌های تمرکز.....
۴۶.....	صندوق‌های پیشنهاد.....
۴۸.....	فنون یادداشت‌برداری.....
۵۱.....	مصاحبه.....
۵۲.....	مشکلات و پیشرفت‌ها.....
۵۷.....	۵. مطالعه موردی و پیشرفت‌های آتی.....
۵۷.....	کار پیمایش در کتابخانه‌های عمومی.....
۶۰.....	پیمایش کاربران کتابخانه‌های عمومی در سازمان دارایی.....
۶۷.....	کتابخانه‌های تخصصی.....
۶۸.....	آیین‌نامه‌ها و توافق‌نامه‌های مربوط به سطح خدمات.....
۷۳.....	توافق‌نامه‌های مربوط به سطح خدمات در کتابخانه‌های آموزش عالی.....
۷۴.....	دو نمونه از پروژه‌های پژوهشی.....
۷۸.....	نمونه‌ای از خدمات غیررایگان.....
۷۹.....	وضعیت آینده.....
۸۱.....	۶. منابعی برای مطالعه بیشتر.....
۸۵.....	۷. اسامی سازمان‌ها.....

۱. مقدمه، دلایل ارزشیابی و عوامل مرتبط

مقدمه

ما، در دهه ۱۹۹۰، خواه ناخواه در فضایی از فرهنگ ارزشیابی زندگی می‌کنیم. این مسئله حاصل دگرگونی اجتماعی در خلال بیست و پنج سال گذشته است. رشد جنبش مصرفی در دهه ۱۹۷۰ مصرف‌کنندگان کالاها و خدمات را تشویق کرد که با دید نقادانه‌تری به کیفیت خدمات دریافتی بنگرند و در صورت نارضایتی، آن را ابراز کنند. از سال ۱۹۷۶ به بعد نزول الگوهای هزینه‌های عمومی نشان‌دهنده لزوم افزایش منابع و حمایت از الگوهای قبلی هزینه بود، که این امر معمولاً نیازمند گردآوری داده‌ها است. کاهش هزینه‌های عمومی در دهه ۱۹۸۰ و شدت یافتن آن با رکود اقتصادی، مصرف‌کنندگان را ترغیب کرد که با دقت بیشتری خرج کنند و به کالاها و خدماتی که خریداری می‌کنند دید انتقادی داشته باشند.

اگر چه کتابداران ده‌ها سال است که به اهمیت رفع نیازهای کاربران واقف‌اند، اما جنبش حمایت از مشتری در دهه ۹۰ باعث تقویت این توجه خاص به جایگاه مشتری شد. این جنبش در بخش خرده‌فروشی، مانند سوپرمارکت‌ها آغاز شد، اما با

موفقیت به بخش عمومی تسری یافت. تأکید تازه بر «مشتري» در بیانیه‌ها و منشورهای حمایت از مشتري نمود یافت. «منشور شهروندی» که شخص نخست‌وزیر در [تصویب] آن دخالت داشت، از جمله منجر به ایجاد "اساسنامه" نمونه "انجمن کتابداری" گردید که با تشویق دولت تهیه شد. از جمله مسایلی که این اساسنامه به آن‌ها اشاره دارد، لزوم پیمایش‌های منظم است. در آموزش عالی و کتابخانه‌های خاص که در آن‌ها سازوکارهای دیگری مورد استفاده قرار می‌گیرد، تأثیر «منشور شهروندی» بدین شکل کم‌تر به چشم می‌خورد. امروزه در انگلستان و اسکاتلند دارای منشور آموزش عالی هستند و برخی دانشگاه‌ها مثل دانشگاه "جان مورز" لیورپول منشور خاص خود را ایجاد کرده‌اند. این دانشگاه بخشی را به پیش‌بینی امور کتابخانه اختصاص داده است.

جهانی که انواع مختلفی از کتابخانه‌ها در آن به فعالیت مشغول‌اند تحت نفوذ جهان جدیدی از تحلیل و ارزیابی قرار گرفته است: "مدیریت‌گرایی نوین"^(۱)، تأکید بر برنامه‌ریزی راهبردی، خدمات مشتریان و بودجه‌بندی تفویض‌شده به بخش عمومی را افزایش داده است. برنامه‌ریزی راهبردی موجب رواج بیانیه‌های مأموریت^(۲) و اهداف/امیال/مقاصد... سازمانی شده است (مورگان ۱۹۹۵، ص ۱۴) و بخش‌های درون یک سازمان - نظیر کتابخانه‌ها - می‌توانند بیانیه مأموریت خاص خود داشته باشند که می‌توان از آن‌ها به عنوان مبنایی برای ارزشیابی سود برد. بودجه‌بندی تفویض‌شده و لزوم شناسایی هزینه‌ها برای استفاده هرچه ارزشمندتر از پول، به طور ضمنی مفهوم ارزشیابی را با خود دارند. مناقصه‌های رقابتی اجباری در کتابخانه‌های عمومی و آزمون بازار در بخش‌های دولتی، نمونه‌های خوبی هستند و می‌توان آن‌ها را با [کنترل] کیفیت در کتابخانه‌های عمومی و به ظهور تفکر ارزشیابی که ماهیت تلویحی دارد، مرتبط دانست. در آموزش عالی، شوراهای تأمین مالی یک نظام

1. New managerialism

2. Mission statements

سنجشی ایجاد کرده‌اند که در تحت آن، حوزه‌های موضوعی خاصی ارزیابی می‌شوند «ارزیابی کیفیت فراگیر»^(۱) و تدارکات کتابخانه‌ای در حوزه موضوعی مربوطه به عنوان بخشی از این ارزیابی مورد بررسی قرار می‌گیرند. در برخی موارد، کتابخانه‌های علمی - پژوهشی خاصی به همان شیوه بخش‌های آموزشی در معرض ارزشیابی قرار گرفته‌اند. در کتابخانه‌های تخصصی، برنامه‌های مدیریت کیفیت سازمان مادر بر کتابخانه اثر گذاشته است. الگوهای رسمی کیفیت نظیر "سرمایه‌گذاران در خدمت مردم"^(۲)، منشور مارک و "بی اس ائی ان ایزو ۹۰۰۰" در کتابخانه‌های عمومی به کار بسته شده‌اند، اما فقط در حدود سه درصد از کتابخانه‌های به پیمایش آن‌ها پرداخته‌اند. "بی اس ائی ان ایزو ۹۰۰۰"^(۳) کم‌ترین رواج را دارد. ("آشروود" ۱۹۹۵، ص ۲۷۲)، ولی در کتابخانه‌های تخصصی به کار گرفته شده است.

همراه با فشارهای خارج از کتابخانه‌ها، تغییراتی در داخل کتابخانه‌ها بروز کرده و خدمات جدیدی به ظهور رسیده است. در شماری از کتابخانه‌های علمی - پژوهشی ساعات کار برای انطباق با الگوهای مطالعاتی نوین، افزایش یا تغییر پیدا کرده‌اند. کتابخانه‌های عمومی خدماتی را ارائه می‌دهند که مخاطب آن‌ها، اقلیت‌های قومی و دیگر گروه‌های خاص هستند. از اوایل دهه ۸۰ خدمات الکترونیکی موجب اثراتی بوده‌اند که بدو به شکل سامانه‌های خودکار کتابخانه‌ای در "فهرست‌های درونخطی دسترسی همگانی"^(۴) ارائه می‌شد. بعدها این روند با ظهور دیسک‌های نوری، خدمات شبکه‌ای نظیر "بیدز"^(۵) و برنامه‌های پژوهش و توسعه که مستلزم رقومی کردن کتب درسی و مقالات مجلات است دنبال شده. این پیشرفت‌های جدید به نوبه خود نیاز به

1. Total Quality Assessment

2. Investors for People

3. Charter Mark and BSEN ISO 9000

4. Online Public Access Catalog (OPAC)

5. BIDS

ارزیابی این خدمات جدید را موجب می‌شود تا اثربخشی آن‌ها آزموده شود و برای صرف پول بر روی آن‌ها دلیلی موجه فراهم گردد.

با پیچیده‌تر شدن خدمات، کاربران نیز نظرات و انتقادهای خود را درباره آن خدمات، صریح‌تر از پیش ابراز می‌کنند. این امر با رشد سازوکارهای رسمی برای ارائه نظرات و شکایات، بسیار تسهیل شده است: دانشگاه‌ها دارای دوره‌ها یا هیئت‌های برنامه‌ریزی متشکل از نمایندگان دانشجویان هستند که به ارائه نظرات و - در صورت لزوم - طرح شکایات در خصوص کیفیت آموزش ارائه شده می‌پردازند. این امر ممکن است گزارش‌های مربوط به خدمات کتابخانه‌ای را نیز شامل شود. کمیته‌های کارکنان / دانشجویان و کمیته کتابخانه، کارکرد مشابهی دارند. گزارش فوریه ۱۹۹۰ "ویچ"^(۱) در خصوص کتابخانه‌های عمومی حاکی از آن بود که این نوع کتابخانه‌ها را می‌توان درست مانند سایر مراکز، در نشریات مصرفی وزین ارزشیابی کرد، و نهادهای پیمایشگر تجاری نظیر "موری"^(۲) درباره خدمات کتابخانه‌های عمومی کار کرده‌اند.

ماهیت متغیر مدیریت کتابخانه، ضرورت ارزیابی را ایجاد کرده و امکانات موجود برای تحلیل را تقویت کرده. رشد سامانه‌های خودکار، حجم اطلاعات در دسترس مدیران کتابخانه‌ها را به میزان زیادی افزایش داده است. این امر ممکن است لزوم ارزشیابی ساده را کاهش دهد؛ مثلاً وجود آمار کاوش در "اوپک" احتمالاً موجب می‌شود که پیمایش‌های اولیه بر روی "اوپک" زائد شمرده شوند، اما در عین حال شاید لزوم درک بهتر مسائل خاص را نشان دهد. ماشینی شدن کارها لزوم به کارگیری افراد را در عملیات خدماتی فنی کاهش داده و گاه باعث حذف افراد شاغل شده است. گرچه این امر امکان تجدید آرایش استقرار کارکنان را در "جلوخان کتابخانه" فراهم می‌کند، اما باید تأثیر آن را بر خدماتی که کاربران دریافت می‌کنند مورد ارزیابی قرار داد.

1. Which

2. MORI

اخیراً تعدادی گزارش معتبر منتشر شده است؛ از جمله «گزارش نهایی بررسی خدمات کتابخانه‌های عمومی در انگلستان و ویلز برای اداره میراث ملی» (۱۹۹۵)، که در آن جداً توصیه می‌شود که "باید با مشارکت مردم و ارائه‌کنندگان [خدمات]، استانداردهای فعال و خدمت‌محور ایجاد شوند و استانداردهای ماشین‌انگاره^(۱) ای که بر جمعیت، منطقه و کیفیت تأکید دارند کنار گذاشته شوند"؛ حاصل کار "گروه بررسی کتابخانه‌های شوراهای سرمایه‌گذاری مشترک" (۱۹۹۳) موسوم به "گزارش" (گزارش فولت) مجموعه‌ای است از آمار و بررسی خدماتی که به ترویج "کتابخانه الکترونیکی" در آموزش عالی می‌پردازند. این "گزارش" موجب شکل‌گیری "برنامه کتابخانه‌های الکترونیکی" شد که بودجه لازم برای کار پژوهش و توسعه در کتابخانه‌های علمی - پژوهشی تأمین کرده و فرهنگ پژوهش و ارزشیابی را در میان کتابداران علمی - پژوهشی رواج داده است؛ اثر دیگر شوراهای سرمایه‌گذاری مشترک (۱۹۹۵) یعنی "کتابخانه علمی - پژوهشی کارآمد: چارچوبی برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های علمی - پژوهشی بریتانیا" یکی دیگر از نتایج [گزارش] فولت است که مجموعه‌ای از معیارهای سنجش عملکرد را ارائه می‌کند.

نوعی از فرهنگ ارزیابی آشکارا در کتابخانه‌ها وجود دارد و حوزه‌های بالقوه بسیاری برای توسعه وجود دارند. با این حال ایجاد مجموعه‌ای از موضوعات و روش‌ها در این خصوص لازم می‌نماید و هدف این کتاب نیز پرداختن به همین امر است.

دلایل ارزیابی

عقاید متفاوتی درباره چستی ارزشیابی و دلیل انجام آن وجود دارد. "بلاگدن" (۱۹۹۰، ص ۲۳-۲) خلاصه مفیدی در این باره ارائه داده است. رویکرد مدیریتی، کنترل عملکرد را جزء لاینفک مدیریت خوب می‌داند که به دو دلیل انجام می‌شود:

(۱) برای متقاعد ساختن سرمایه‌گذاران و خدمتگیران به این که مرکز موردنظر سوددهی پیش‌بینی شده در هنگام سرمایه‌گذاری را دارد.

(۲) به مثابه یک سازوکار کنترل داخلی برای حصول اطمینان از این که منابع به نحوی کارآمد و مؤثر مورد استفاده قرار می‌گیرند.

چنین رویکردی با ده سال کاهش هزینه‌ها تأیید شده است. در رویکرد دیگر به تحلیل، صرفه‌مندی، و ارزش خدمات توجه می‌شود؛ و در رویکرد سوّم، کتابخانه مجموعه‌ای از سامانه‌ها در نظر گرفته می‌شود. "باودن"^(۱) (۱۹۹۰) اهمیت ارزیابی را توضیح می‌دهد و روش‌شناسی‌های متنوعی را مورد بحث و بررسی قرار می‌دهد، از جمله "ارزیابی کاربر محور" که هدف آن، بهبود خدمات و افزایش توانایی و انگیزه کتابداران است. این امر نشان دهنده حرکت به سوی ارزیابی از دیدگاه کاربران است، که وجه مشخصه دهه ۱۹۹۰ به شمار می‌رود.

لازم است بین ارزشیابی و سنجش عملکرد تمایز قایل شویم. به "ابوت" (۱۹۹۴)، ص ۲ و ۹) «شاخصه‌های عملکرد صرفاً ابزاری مدیریتی هستند که هدف از طراحی آن‌ها، کمک به مدیران کتابخانه‌ها در تشخیص چگونگی انجام خدماتشان می‌باشد. این شاخصه‌ها شواهدی را فراهم می‌آورند که مبنای قضاوت‌ها قرار می‌گیرند، اما نمی‌توان آن‌ها را جایگزین خود قضاوت‌ها کرد، زیرا داده‌های مربوط به عملکرد را باید پیش از چنین ارزشیابی‌هایی، تفسیر کرد. هنگام بررسی شاخصه‌های عملکرد، بندرت با قطعیات سروکار داریم.»

شاخصه‌های عملکرد در فرایند ارزیابی نقش دارند، اما اصطلاح ارزیابی علاوه بر سنجش عملکرد، از شمول گسترده‌تری برخوردار است. همان‌گونه که در بالا اشاره شد، رویکردهای متفاوتی به سنجش وجود دارد. "لنکستر" (۱۹۸۸) به ارزیابی از دیدگاه اندازه‌گیری عملکرد نظر می‌کند و رویکرد نظام مندی را به کار می‌گیرد. در

این روش بر موضوعات خدمات فنی نظیر وجین موجودی تأکید می‌شود، و نشان دهنده تنش بین دو نوع اصلی اندازه‌گیری، یعنی اندازه‌گیری خدمات فنی و اندازه‌گیری کاربرمحور می‌باشد. اندازه‌گیری نوع اول تأکید زیادی بر کمیت دارد و بر خدماتی که به کاربران عرضه می‌شود - مثل سرعت فهرستنویسی منابع مورد جستجوی کاربران - تأثیر می‌گذارد؛ معیارهای کاربرمحور بیش‌تر بر کیفیت تأکید دارند و ممکن است همان‌هایی باشند که خود کاربران انتخاب می‌کنند.

اصلی‌ترین توجه این کتاب بر ارزیابی خدماتی است که به کاربران عرضه می‌شود: این که چگونه آن‌ها را شناسایی کنیم، چگونه یک درک زمینه‌ای از آن‌ها به‌دست آوریم، چگونه ارزیابی‌شان کنیم، و چگونه داده‌های گردآوری شده را به نحو مطلوبی به‌کارگیریم. ظاهراً کتابداری به سهولت قابل ارزیابی است، زیرا عمدتاً با ارائه خدماتی مشخص، مرتبط و جامع سر و کار دارد که عنصر پیش‌بینی‌پذیری را در خود دارند. با این وجود ارزیابی بخش‌های کیفی‌تر مانند خدمات مرجع دشوار، و روش‌های مورد استفاده، مورد بحث و اختلاف است. برای درک مطلوبیت کارکرد یک خدمت، باید حجم فعالیت در آن خدمت را به تقاضایی که برای آن وجود دارد ربط داد. این خدمت باید با نیاز کاربران متناسب باشد، که این به نوبه خود این سؤال را برمی‌انگیزد که: کاربر یعنی چه؟ آیا کاربران توده نامشخص با نیازهای مشابه هستند یا گروه‌هایی مجزا با نیازهای متفاوت و حتی متضاد؟ گرچه در ارزیابی خدماتی که به کاربران ارائه می‌شود پیشرفت‌هایی صورت گرفته است، اما هنوز نیاز به تعاریفی ساده و مورد توافق همگانی احساس می‌شود: صف داده‌ها^(۱) چیست؟ پاسخ فوری به تلفن چه معنایی می‌دهد؟ خوشبختانه به لطف وجود اسنادی نظیر "کتابخانه علمی - پژوهشی کارآمد" (شوراهای سرمایه‌گذاری مشترک، ۱۹۹۵) و "منشور" "انجمن کتابداری"^(۲) چنین تعاریفی بتدریج دارند پدید می‌آیند.

1. queue

2. LA

موضوعات خاص در ارزیابی

دلایل بسیاری برای اقدام به ارزیابی وجود دارند، اما مهم‌ترین آن‌ها در زیر فهرست شده‌اند.

۱. دلیل اصلی و غالب برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای، گردآوری اطلاعات برای تسهیل در تصمیم‌گیری و توجیه افزایش هزینه‌ها یا دفاع از هزینه‌های موجود است.

۲. ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده: چه به‌طور کلی و چه بخصوص در برنامه‌ریزی برای اطلاعات آینده. این کار معمولاً با انجام پیمایش، چه کمی و چه کیفی صورت می‌پذیرد، و ممکن است با مشکلات عملیاتی نیز روبرو شود، که به برخی از آن‌ها در اهداف ۸-۳ اشاره شده است.

۳. تعیین میزان امکان حل مشکلات. گاهی حل مشکلی را که با ارزیابی مشخص شده ممکن است و گاهی ممکن نیست. اگر مشکلی را که با ارزیابی مشخص شده نتوان حل کرد، این امر معمولاً به دلیل موارد زیر است:

الف) محدودیت منابع، مثلاً انجام یک پیمایش توسط یک کتابخانه عمومی شاید نشان‌دهنده لزوم استفاده از کتابدارانی از اقلیت‌های قومی باشد، اما محدودیت‌های بودجه ممکن است این کار را به تعویق اندازد یا ناممکن کند. در این حالت، ارزیابی لاقط در فرایند برنامه‌ریزی مؤثر است.

ب) مشارکت طرف‌های خارج از حیطه نظارت کتابخانه. مثلاً ارزیابی مجموعه اوراق امتحانی موجود در کتابخانه یک دانشگاه ممکن است نشان‌دهنده نارضایتی چشمگیر کاربران به دلیل ناقص بودن آن مجموعه باشد، که به نوبه خود، به دلیل ضعف مسئولان اجرایی دانشگاه در تهیه مجموعه کاملی از اوراق برای کتابخانه است. این وضعیت کتابخانه را با چندین امکان روبرو می‌کند، از جمله اینکه کتابخانه هیچ کاری نکند، یا اینکه کار تازه‌ای را در این زمینه انجام دهد.

۴. تشخیص نیازهای متفاوت یا متضاد گروههای مختلف کاربران. این اشتباه فاحشی است اگر فرض کنیم که همه استفاده کنندگان از کتابخانه دارای نیازهای مشابه هستند و بهره رساندن به یک گروه به معنای بهره‌مندی همگان است. هرگونه تصمیمی که به نفع گروه گرفته شود - مثلاً ایجاد یک مجموعه پاره‌وقت در کتابخانه دانشگاه برای استفاده اختصاصی دانشجویان - به معنای تضییع حق سایر کاربرانی خواهد بود که از دسترسی به عناوین / نسخه‌های موجود در آن مجموعه پاره‌وقت محروم‌اند.

۵. برنامه‌ریزی برای کار روابط عمومی و اشاعه اطلاعات. ارزیابی گاهی بی‌اطلاعی کاربران را در حوزه‌های خاصی مثل خدمات تکثیر و مقررات کپی‌برداری که به موجب قانون حق انحصاری اثر^(۱) در سال ۱۹۹۸ مطرح شد نشان می‌دهد. این امر ممکن است نشانگر آن باشد که باید یک بروشور مناسب تهیه شود. به همین ترتیب، ناآگاهی از چگونگی به‌کارگیری دیسک نوری احتمالاً نشانگر آن است که باید تغییراتی در آموزش کاربران کتابخانه علمی - پژوهشی به وجود آورد.

۶. ارزیابی پیمانکاران و تأمین بازخورد برای آنان؛ مثلاً شناخت مدت زمان لازم برای تهیه اقلام از سوی فروشندگان کتاب، و کیفیت "اوپک"ها. چنین اقداماتی بر رویکرد خدمات فنی تأثیر دارند، اما برای کاربران تلویحات مهمی در بردارند. اگر "اوپک" کارکرد ضعیفی داشته باشد یا کاربران نتوانند به راحتی از آن استفاده کنند، تنها در پیوند با عرضه‌کنندگان آن سیستم‌ها می‌توان آن‌ها را تغییر داد. شناسایی دقیق مشکلات کاربران دست مسئولان کتابخانه را در مذاکره و توافق با عرضه‌کنندگان سیستم‌ها باز می‌گذارد.

۷. مشارکت دادن کاربران در مدیریت. یکی از پیامدهای پیدایش حرفه کتابداری در قرن بیستم این بود که کاربران که زمانی در کتابخانه‌های عمومی، و به اندازه کم‌تری

در کتابخانه‌های علمی - پژوهشی نقش برجسته‌ای داشتند، از اداره کتابخانه کنار گذاشته شدند. ارزیابی منظم خدمات، به هر طریق، به استفاده‌کنندگان امکان می‌دهد که بار دیگر در مدیریت کتابخانه ایفای نقش کنند و دیدگاهشان را درباره اولویت‌های خدماتی اعلام نمایند. یافتن روش‌هایی برای منعکس کردن یافتن پیمایش‌ها به خود کاربران دارای اهمیت است، تا آنان بدین‌وسیله دریابند که حرفشان شنیده شده است.

۸. تأمین مبنایی برای پیشرفت و هدایت بیشتر. ارزیابی ممکن است فقط ناآگاهی مسئولان کتابخانه از مسئله‌ای خاص، و ضرورت کار بیش‌تر را آشکار سازد. این امر بویژه در پیمایش‌های سطحی و فراگیر، که اغلب به مسایلی از قبیل مشکلات دسترسی به متون درسی پایه و لزوم اصلاح وضعیت اشاره می‌شود، مصداق دارد.

۲. شناسایی مسائل عملکرد برای ارزیابی

ایجاد دستگاهی نظام‌مند برای سنجش که برطرف کننده نیازهای کتابخانه باشد و در بیرون از کتابخانه برای نهاد مادر یا کاربران قابل درک باشد دارای اهمیت است. این امر معمولاً مستلزم آن است که یک پیمایش کلی سالانه برای شناسایی مشکلات عمومی‌تر انجام شود که برای مشخص کردن موضوعات خاص، با طیفی از روش‌ها همراه می‌شود. این کار شما را در یافتن جایگاه مناسب خود یاری می‌کند.

"جان سامسیون" رییس "واحد آمار کتابخانه اطلاع رسانی" طبقه‌بندی زیر را از دانشگاه‌ها ارایه می‌کند (سامسیون، ۱۹۹۴):

(۱) دانشگاه‌های بزرگ و دارای دوره‌های تکمیلی و متفرقه؛

(۲) دانشگاه‌های پیش از سال ۱۹۶۰؛

(۳) دانشگاه‌های پس از سال ۱۹۶۰ و پیش از سال ۱۹۹۲؛

(۴) دانشگاه‌های سال ۱۹۹۲ (پلی‌تکنیک‌های سابق)؛

(۵) دانشسراهای آموزش عالی: آموزشی و عمومی؛

(۶) دانشسراهای تخصصی آموزش عالی.

این طبقه‌بندی راهنمای ساده‌ای برای وجوه مقایسه‌ای و نوع موضوع‌هایی که یک کتابخانه دانشگاهی خاص باید به آن‌ها بپردازد به دست می‌دهد. به نظر می‌رسد که

در کتابخانه‌های دانشگاهی جدید این مسئله که محوطه تالار را به مجموعه خاصی از کتاب‌ها اختصاص دهیم چندان مسئله مهمی نیست. نقاط ارائه خدمات کتابخانه عمومی را نیز، بسته به گسترده و سطح خدماتی که ارائه می‌کنند می‌توان به "بزرگ" یا "متوسط" طبقه‌بندی کرد. ساعات کار در هفته را می‌توان مبنایی برای طبقه‌بندی قرار داد ("انجمن کتابداری"، ۱۹۹۵).

قبل از پرداختن به این پرسش که چه چیزی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد بهتر است این سؤال را مطرح کنیم که: آیا واقعاً نیازی به پیمایش هست؟ آیا از منابع موجود که چشم‌اندازی مقایسه‌ای را فرا روی ما می‌گذارند می‌توان داده‌های کافی به دست آورد و ضرورت کار بیش‌تر را منتفی ساخت؟ مثلاً یک کتابخانه پلی تکنیک سابق قصد دارد آمار امانت بین کتابخانه‌ای خود را ارزیابی کند. مقایسه آمار این کتابخانه با دیگر پلی تکنیک‌های قبلی که در آثار "سامسیون" (۱۹۹۴) و "اسکُنول" (۱۹۹۴) منتشر شد، نشان می‌دهد که آیا سطح فعالیت، "عادی" است و آیا ویژگی‌های دیگری وجود دارند که نیازمند بررسی محلی باشند یا خیر. این تصویر را با ارجاع به پیمایش‌های کلی می‌توان تقویت کرد. "انجمن امانت بین کتابخانه‌ای"^(۱) منظم‌اً پیمایش‌هایی بر روی مواد امانتی بین کتابخانه‌ها انجام می‌دهد که رجوع به این پیمایش‌ها، داده‌های بیش‌تری را در اختیار ما قرار می‌دهد. تحلیل داده‌های فوق، در مقایسه با داده‌های خود پلی تکنیک‌های قبلی احتمالاً ضرورت کار بیش‌تر را منتفی می‌سازد یا توجه را به مشخصه‌های نامعمول جلب می‌کند. منابع برای شناخت مسائل مربوط به ارزیابی شامل موارد زیر هستند:

مآخذ داخلی/محلی

۱. بیانیه مأموریت، چه مربوط به کتابخانه و چه سازمان مادر، اهدافی را شامل می‌شوند که شاید نسبتاً خاص باشند. مثلاً در بیانیه مأموریت یک دانشگاه ممکن

1. Forum for Inter Lending (FIL)

است اعلام شده باشد که دانشگاه قصد دارد شیوه‌های مختلف حضور در کلاس را ارائه دهد و بدین ترتیب می‌تواند دانشجویانی را بپذیرد که نمی‌توانند به صورت عادی و تمام وقت در کلاس حاضر شوند. این دانشجویان احتمالاً مشکلاتی در استفاده بهینه از خدمات کتابخانه خواهند داشت و می‌توان نیازهای آنان را بررسی کرد.

۲. گزارش هیئت مدیره دوره‌ها/ برنامه‌ها. برخی دوره‌های خاص دانشگاهی را هیئت‌های مربوطه به دوره یا برنامه که متشکل از دانشجویان و نمایندگان کتابخانه هستند اداره می‌کنند و به کارکنان و دانشجویان، سخنگاهی برای بحث و شکایت در خصوص خدمات مرکزی ارائه می‌گردد. بعلاوه، معمولاً هر ساله گزارش‌هایی تنظیم می‌شوند که دانشجویان می‌توانند نظرات خود را درباره خدمات کتابخانه‌ای، در آن‌ها بیان کنند. این گزارش‌ها در عمل تکراری هستند و شمار محدودی از مسائل نظیر وجود متون درسی پایه، دسترسی به مقررات مربوط به ترتیب صندلی‌ها، سر و صدا، و امانت را مورد توجه قرار می‌دهند. با این وجود مجموعه مفیدی از نظریات دانشجویان سطح کارشناسی را ارائه می‌کنند، و می‌توان در کنار سایر منابع، در شناسایی مشکلاتی که نیازمند توجه بیش‌تر هستند یا حتی لاینحل به نظر می‌رسند، از آن‌ها کمک گرفت.

۳. کمیته‌های کتابخانه و مآخذ منتشر شده. اکثر انواع کتابخانه‌ها دارای کمیته کتابخانه هستند. این کمیته در کتابخانه‌های عمومی نقشی مشخص و مقرر دارد. در کتابخانه‌های علمی - پژوهشی و تخصصی، کمیته ممکن است نقش‌های متفاوتی داشته باشد و نهاد تصمیم‌گیری یا مکان بحث و گفتگو باشد. خیلی چیزها بستگی به این دارد که آیا اعضا، مسائل را در کمیته مطرح می‌کنند یا این که کارکنان کتابخانه امور را در دست دارند، که در این حالت کم‌تر احتمال می‌رود که مسائل بالقوه‌ای برای ارزیابی به وجود آید. یک مآخذ مکمل و بسیار نامنظم‌تر، متون روزنامه‌ها و نشریات داخلی است. نامه‌هایی که برای روزنامه‌های محلی نوشته می‌شود بحث‌هایی را در خصوص مسائل کتابخانه‌های عمومی

برانگیزند و در دانشگاه‌ها، روزنامه‌های دانشجویی سکوی پرتفداری برای بحث و انتقاد هستند. متأسفانه چنین منابعی با وجود شور و هیجانی که در بردارند، غالباً آن چنان که باید دقیق و موثق نیستند.

۴. برنامه‌های سازمانی برای ارزیابی، که منظمأ به ارزیابی تمامی خدمات ارائه شده توسط سازمان مادر می‌پردازند، هنوز چندان رایج نشده‌اند. چنین رویکردی به آن دلیل سودمند است که کتابخانه را با سایر بخش‌های خدماتی مقایسه می‌کند و نمایی از جایگاه آن در کل سازمان به دست می‌دهد. برنامه‌های سازمانی ارزیابی، صرف‌نظر از اهداف آشکاری نظیر آگاهی‌دادن برای تصمیم‌گیری و شناسایی مسائل برای بررسی بیش‌تر دارند، به عنوان مبنایی برای طرح اساسنامه نیز می‌توان از آن‌ها استفاده کرد، زیرا تصویری واقع‌گرایانه از سطح خدماتی که می‌توان در عرصه‌های معین عرضه کرد ارائه می‌کنند.

۵. مآخذ اطلاعات مدیریتی را می‌توان نقطه‌ای آغازی برای ارزیابی تلقی کرد. ظهور سامانه‌های خودکار، ضرورت کار پیمایش مقدماتی را از میان برداشته است. استخراج اطلاعات از سامانه‌های خودکار دربارهٔ طبقه‌های خصوصی از کاربران و استفاده‌ای که از خدمات امانت و امانت بین کتابخانه‌ای می‌کنند کار ساده‌ای است. آمار کاربرد ساده را می‌توان نقطهٔ آغاز تحقیق در خصوص ارزش یک خدمات مشخص دانست.

۶. اکثر انواع کتابخانه‌ها دارای ساختار جلسات هستند، از جلسه‌های سادهٔ کارکنان در کتابخانه‌های کوچک گرفته تا نظام پیچیدهٔ جلسه‌های گروهی و جلسه‌های مرتبط در کتابخانه‌های بزرگ. گاهی گروه‌های کاری و دوایر کیفیت "با عمر محدود" به این جلسات اضافه می‌شوند. در این گونه جلسات دربارهٔ مسائل خاص یا موضوعات عام بحث و گفتگو می‌شود. مشکلات مطرح شده در این جلسه‌ها ممکن است موضوع ارزیابی قرار گیرند.

۷. *تابلوهای اعلانات/ الکترونیکی و صندوق پیشنهادها* برای کاربران فرصتی به وجود می آورند تا نظراتشان را مستقیماً به کارکنان انتقال دهند. مزایا و معایب خاصّ این امر در فصل ۳ مورد بررسی قرار می گیرند. به طور کلیّ این اقدام، کاربر را وامی دارد که مسائل کیفی را مطرح کند؛ مسائلی که اگر با بسامد تکرار شوند، می توان مشکلاتی را که نیاز به بررسی و تحقیق بیش تر دارند از میان آنها تشخیص داد.

۸. *برنامه های پژوهشی* برای تشخیص مسائل مورد ارزیابی: اگر منابع موجود امکان دهند، تدوین یک برنامه پژوهشی برای تعیین مسائل احتمالی در عملکرد کنونی کتابخانه و تلاش برای یافتن برنامه نظام مند ارزیابی، سودمند است. همان طور که در بالا اشاره شد، نظریه های گوناگونی در باب اجزای تشکیل دهنده ارزیابی وجود دارد و بسیاری از کتابخانه ها دارای برنامه ای برای نیازهای اصلی و برنامه ای موقتی برای ارزیابی تکمیلی با توجه به مسائل خاصّ هستند. بنابراین فاقد یک برنامه یکپارچگی و "کلی نگر" برای ارزیابی می باشند. مهم ترین نقص این رویکرد، سکون و انعطاف ناپذیری آن است. در عصر تغییرات سریع، مسائل عملکردی مشخص شده ممکن است قدیمی و غیرروآمد بشوند.

مآخذ منتشر شده:

کلیات کتابخانه شما چگونه است؟: مروری بر رویکردهای مطرح در ارزیابی خدمات کتابخانه ای و اطلاع رسانی^(۱) "اسلیب".

این منبع اگرچه اکنون اندکی قدیمی شده، اما هنوز نقطه شروع خوبی برای پژوهش است. کتاب به دو بخش تقسیم می شود. در بخش اول، موضوعات پیمایش و رویکردهای مختلف به عوامل مؤثر در ارزیابی مشخص می شوند و به مزایا و معایب

1. Blagden, J. & Harrington, J. (1990); *How good is your Library?: a review of approaches to the of Library and information Services*: London: Aslib.

روش‌شناسی‌های گوناگون اشاره می‌شود. بحث سودمندی درباره موضوع بحث‌انگیز "آزمون بی سر و صدا" در کتاب آمده است. بخش دوم از کتابنامه مفصلی تشکیل شده است.

کتابخانه‌های عمومی

گزارش نهایی مروری بر خدمات کتابخانه‌های عمومی در انگلستان و ویلز، برای اداره میراث ملی.^(۱)

در این کتاب سعی شده است یک گزارش راهنما در خصوص کتابخانه‌های عمومی ارائه گردد. کتاب حاوی اطلاعاتی درباره اساسنامه‌ها و استانداردها، طیف وسیعی از موارد آماری، اطلاعات درباره امور مالی و بحثی درباره انجام تغییرات در خدمات است. نمونه‌هایی از پیمایش‌ها در پیوست کتاب ارائه شده است.

کلیدهای موفقیت: راهنمای عملکرد در کتابخانه‌های عمومی^(۲)

این اولین راهنمای موفق در زمینه شاخصه‌های عملکرد در کتابخانه‌های عمومی بود و به منظور تشویق کتابداران این کتابخانه‌ها به استفاده از روش‌های کمی در تعیین و سنجش معیارهای عملکرد انتشار یافت. کتاب، فهرستی از ۲۱ معیار عملکرد و ۱۶ شاخص عملکرد، همراه با توضیحاتی درباره نحوه به کار بستن آن‌ها را ارائه می‌کند. همچنین شامل بخش مفیدی درباره فنون پیمایش و معیارهای آماری است. این کتاب عمدتاً راهنمای مرجع عملی محسوب می‌شود.

-
1. *Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage: final report.* (1995) London: Aslib
 2. *King Research Ltd. (1990) Keys to success: performance indicators for public libraries.* (Library Information series no. 18). London: Office of Arts and Libraries

ابعاد کاربرد کتابخانه‌های عمومی: خلاصه اطلاعات پیمایش‌های انجام شده.^(۱)

این کتاب، یک پیمایش روزآمد و نقطه شروع خوبی برای مبتدیان می‌باشد. کتاب، خلاصه‌ای از داده‌های آماری است که توسط "لیسو"^(۲) و "شورای بازاریابی کتاب" گردآوری شده و پژوهش‌های اخیر "لیسو" و آثار مسئولان محلی بدان ضمیمه شده است. این ویژگی اخیر بسیار مفید است، زیرا نمونه نوع پژوهش‌هایی است که برای کارورزان مفید می‌باشند. یک پرسشنامه نمونه نیز ارائه شده که حاوی راهنمای موجزی بر فنون پژوهش و پیمایش است و نمایه و کتابنامه خوبی نیز دارد. *واقعیات آماری ۱۹۹۴/۹۵ کتابخانه‌های عمومی، پرسشنامه*^(۳). این اثر داده‌های مقایسه‌ای را ارائه می‌کند که می‌توان مبنای عملکرد قرار داد و همه جزایر انگلستان از جمله جمهوری ایرلند را زیر پوشش می‌گیرد.

شاخصه‌های عملی عملکرد - ۱۹۹۲. گزارش مستند ارجاع به منشور شهروندی برای کتابخانه‌های عمومی بریتانیا، همراه با مثال‌هایی از شاخصه‌های عملکرد و پیمایش‌های مورد استفاده (گاهنامه شماره ۵)^(۴).

این اثر پیوندی بین ارزیابی کتابخانه با "منشور شهروندی" ایجاد می‌کند و نمونه‌هایی عملی از پیمایش‌ها و شاخصه‌های عملکرد به دست می‌دهد. در اینجا شاخصه‌های عملکرد پیشنهادی به "کمیسیون حسابرسی" به دو مقوله "الزامی" و "داوطلبانه" تقسیم گردیده و همراه با خلاصه‌ای از برآیندها فهرست شده‌اند. ضمایم کتاب شامل نمونه‌هایی از داده‌های آماری، شاخصه‌های عملکردی و پرسشنامه‌ها، و نمونه‌هایی از مطالعات صورت گرفته توسط مسئولان مربوطه. این موارد، مثال‌های

1. England, L & Sumsion, J (1995) *Perspectives of public library use: a compendium of survey information*. Loughborough: LISU.

2. LISU

3. CIPFA (1996) *Public library statistics 1994/95 actuals. Questionnaire*. London: CIPFA

4. Sumsion, J (1993) *Practical performance indicators - 1992. Documenting the Citizens' Charter consultation for UK public libraries with examples of PIs and surveys in use. (Occasional Paper no. 5)*. Loughborough: LISU.

بسیار خوبی برای کارورزان به شمار می‌روند و نشان‌دهنده نحوه ارائه و نیز گردآوری داده‌ها هستند.

ویچ^(۱). علی رغم آن که چند سال از نگارش این مطلب می‌گذرد، اما چون برای مطالعه استفاده کنندگان از کتابخانه نگاشته شده و به لزوم بازاریابی خدمات کتابخانه‌های عمومی می‌پردازد، مطلبی خواندنی است.

کتابخانه‌های دانشسراها

آمار ۱۹۹۳/۹۴.^(۲)

این اثر، مجموعه آماری جدیدی است که بر اساس آمار "اسکونول"^(۳) شکل گرفته و بیانگر تنوع و اندازه کتابخانه‌های این بخش است؛ لذا ارقام کلی مستخرج از آن باید با احتیاط مورد استفاده قرار گیرند. این کتاب در بردارنده ۳۸ کتابخانه است که اغلب آن‌ها در انگلستان قرار دارند. عناوین کتاب عبارت‌اند از تالار اصلی، صندوق‌ها، مخزن، ارباب‌رجوع، استفاده از کتابخانه، امانت بین کتابخانه‌ای، کارکنان، هزینه‌ها، ماشین‌های کردن، و درآمدها.

اصلاح کتابخانه‌ها: مطالعات موردی درباره به کارگیری شاخصه‌های عملکرد در کتابخانه‌های دانشسرای اسکاتلند.^(۴) این اثر، تلاشی است مفید و راهگشایانه برای به کارگیری شاخصه‌های عملکرد در کتابخانه‌های دانشسرای تحصیلات تکمیلی در اسکاتلند. این حوزه [از تحصیلات تکمیلی] در طی سالیان دراز دچار ضعف منابع بوده و مجموعه مطالعات گردآمده در کتاب، این موضوع را روشن می‌سازد. مطالعه اجمالی همه دانشسراها با استفاده از ۵۰ معیار عملکردی، سودمندترین ویژگی این

1. Public Libraries (1990): Which, February. 108-110.

2. HEFC Colleges Learning Resources Group (1995) *Statistics 1993/94*. HCLRG

3. SCONUL

4. *Improving libraries: case studies on implementing performance indicators in Scottish collage libraries*. (1995) Glasgow: Scottish Further Education Unit.

اثر است. کتاب، طیفی از فعالیتهای دانشسراهای مختلف را که حاکی از تنوع بسیار زیاد در روشها است به نمایش می‌گذارد.

کتابخانه‌های دانشگاهی

آمار سالانه ۹۴-۱۹۹۳^(۱).

این اثر، مجموعه آماری اصلی برای کتابخانه‌های دانشگاهی است، و طیف گسترده‌ای از آمار ۱۱۳ مؤسسه را عرضه می‌کند. در پایان هر بخش میانگینی آمده که می‌توان اعداد مربوط به هر کتابخانه را با آن مقایسه کرد. گزارش^(۲)

این اثر هم به خودی خود به عنوان یک پیمایش جدید، اثری سودمند است و هم به خاطر تأثیری که در شکل‌گیری اقدامات دیگر داشته است. کتاب چارچوبی از شاخصه‌های عملکردی را ارائه می‌کند و توجه خواننده را به ضرورت به‌کارگیری معیارهای کمی و کیفی جلب می‌کند؛ هر چند که وارد جزئیات نمی‌شود. کتابخانه علمی - پژوهشی کارآمد: چارچوبی برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های علمی - پژوهشی بریتانیا^(۳)

کتاب «مجموعه‌ای» از پنج گروه از شاخصه‌ها را ارائه می‌کند: انسجام، رضایتمندی کاربر، تحویل اطلاعات، کارایی و اقتصاد. در این اثر از پرداختن به جزئیات اجتناب شده و از اصطلاحات روشنی استفاده می‌شود. کتاب رویکردی سنتی دارد و در آن، بر خدمات همگرا یا منابع اطلاعاتی الکترونیکی به اندازه کافی تأکید نشده. به کار کتابخانه‌های پژوهشی نیز پرداخته نشده و برخی شاخصه‌ها، مانند

1. SCONUL (1994) *Annual statistics 1993 - 94*. London: SCONUL

2. Joint Funding Councils' Libraries Review Group (1993) *Report*. Bristol. Higher Education Funding Council for England (Follett Report).

3. Joint Funding Councils (1995) *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries*. Higher Education Funding Council for England.

سرعت بازچینی قفسه‌ها که از نظر بسیاری افراد، بسیار مهم است، اختیاری شمرده شده‌اند.

پیمایش منابع و کاربردها در کتابخانه‌های آموزش عالی: بریتانیا، ۱۹۹۳.^(۱)
(گاهنامه شماره ۶)

این اثر به منظور ارائه داده‌های آماری در تأیید گزارش "فالت" تولید شده است اما به دلیل آن که در زمان بسیار کوتاهی تهیه شده، یافته‌های آن مورد تردید قرار گرفته‌اند. صفحات ۱۵ تا ۲۲ اثر، دربرگیرنده خلاصه‌ای از نتایج و پیشنهادها می‌باشند و پیوست شماره ۵، فهرستی از تمامی کتابخانه‌های دانشگاهی را بر حسب نوع آن‌ها ارائه می‌دهد.

اندازه‌گیری عملکرد کتابخانه‌های علمی - پژوهشی؛ یک رویکرد عملی^(۲)

کتاب، مثال‌هایی از پیمایش‌های انجام شده در حوزه‌های خاص، و نمونه‌هایی از پرسشنامه‌های قابل کپی، و راهنمای به کارگیری و تحلیل آن‌ها را در خود جای داده است. "کوپول"^(۳) که قبلاً ذکر آن‌ها رفت و "اسکنول" که آن‌ها را بر مبنای ایجاد پرسشنامه‌های خود قرار داده، از این کتاب تأثیر گرفته‌اند.

خبرنامه "اسکنول"^(۴)

این خبرنامه از آن جهت که حاوی گزارش‌های کوتاهی درباره فعالیت‌های ارزشیابی محلی می‌باشد، ارزشمند است.

-
1. Sumsion, J (1994) *survey of resources & uses in higher education libraries: UK 1993. (Occasional paper no. 6.)* Loughborough: LISK
 2. Van House, N, Weil, B T & McClure, C R (1990) *Measuring academic library performance: a practical approach.* Chicago: American Library Association.
 3. COPOL
 4. SCONUL Newsletter

کتابخانه‌های تخصصی

آمار کتابخانه‌های تخصصی بریتانیا، ۱۹۹۴.^(۱)

این اثر اولین مجموعه آماری شمرده نمی‌شود، اما گزارشی است به "اداره پژوهش و توسعه کتابخانه در بریتانیا" که به مرور منابع آماری موجود می‌پردازد و خلاصه‌ای از آمارهای موجود را ارائه می‌دهد. کتاب با توصیه‌هایی در خصوص مجموعه‌های آماری در آینده و توصیه مجموعه داده‌های آماری که باید گردآوری شوند، خاتمه می‌یابد.

پایبندی به کیفیت در کتابخانه‌های تخصصی: پژوهشی درباره فعالیت‌ها و پیشرفت‌های کنونی در بریتانیا. (گزارش شماره ۶۲۱۴ پژوهش و توسعه کتابخانه بریتانیا)^(۲).

این گزارش یکی از محدود گزارش‌های موجود در خصوص کتابخانه‌های تخصصی است. پیمایش انجام شده در ۱۱۰ سازمان (فهرست شده) و ارائه رویکرد آن‌ها به مسئله کیفیت و نکاتی درباره وضعیت آینده از جمله موارد ارائه شده در این اثر هستند.

شماره‌های ویژه نشریه کتابخانه‌های تخصصی^(۳)

شامل مقالاتی درباره مسائل گوناگون از جمله مدیریت کیفیت فراگیری باشد و از دیدگاهی آمریکایی به مسئله نگاه می‌کند.

در خاتمه لازم است که به سیاهه‌های الکترونیکی نیز به عنوان مأخذ ارزشمندی از اطلاعات اشاره کنیم. "لیس - لینک"^(۱) (سرویس‌های مرتبط کتابخانه‌ای و

1. Berridge, P J & Sumsion, J (1994) *UK special library statistics*, 1994. Loughborough: LISU

2. Webb, S. P. (1995) *Pursuing quality in special libraries: a study of current activities and developments in the Uniter Kingdom*. (British Library R & D Report 6214). London: British Library Research and Development Department.

3. *Special issue of special Librares*. Summer 1993.

اطلاع‌رسانی) بسیار مفید است و غالباً پیمایش‌های ساده‌ای از طریق آن، انجام و گزارش می‌شود. این سیاهه برای کتابداران تخصصی و علمی - پژوهشی بسیار سودمند است.

۳. روش‌های کمی

پرسشنامه‌ها: موافق و مخالف

کار پیمایشی، به هر شکل که باشد، رایج‌ترین روش ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای است و پرسشنامه جالب‌ترین روش گردآوری داده‌های کمی شمرده می‌شود. پرسشنامه را می‌توان برای مجموعه گسترده‌ای از موضوعات، از پیمایش اجمالی و ساده میزان رضایتمندی کاربران تا بررسی تفصیلی نیازهای گروه کوچکی از آنان به کار گرفت. با وجود این، ساختار پرسشنامه و روش استفاده از آن، بسته به گروه کاربرانی که مورد بررسی قرار می‌گیرند، تغییر می‌کند.

مروّجان رویکرد کمی و پرسشنامه‌محور برای روش خود امتیازات بارزی قایل هستند. با پرسشنامه می‌توان نظرات هزاران نفر را منعکس کرد و گستره‌ای از داده‌ها را ارائه کرد که در روش‌های کیفی ممکن نیست. این روش، رویکردی کاملاً ساختار یافته را در پیش می‌گیرد و به دلیل استفاده از روش‌های آماری و تولید داده‌های عددی، نتایج آن "علمی" و از نظر عینی، صحیح شمرده می‌شوند. پرسشنامه، اگر درست طراحی شود، پاسخ‌های واضحی برای پرسش‌های مطرح شده به دست می‌دهد و چون می‌توان بدون دخالت طرف‌های ذینفع، آن را تکمیل کرد، علی‌الظاهر

بی‌طرف خواهد بود. پرسشنامه برای پرسیدن سؤالاتی که به تعداد و شمار مربوط هستند مانند "چند وقت یکبار به کتابخانه سر می‌زنید؟" مناسب است. پرسشنامه‌ای را که گزینه‌های محدودی برای پاسخ‌های بلی/خیر یا خانه‌های محدودی برای علامت زدن (سؤالات بسته) داشته باشد، نسبتاً آسان‌تر و سریع می‌توان تحلیل کرد.

با این وجود، این روش دارای معایب و محاسنی خاص خود است. به دلیل این که کاملاً ساختاریافته است، انعطاف‌پذیری بسیار کمی دارد و اگر در حین کار اشکالی در آن یافت شود، دیگر قابل کاربرد و استفاده نخواهد بود. از طریق پرسشنامه نمی‌توان به رفتاری که منجر به آن پاسخ خاص شده است پی برد. پرسشنامه شاید به وضوح روشن کند که باز بودن کتابخانه در روزهای [انیم تعطیل مثل] شنبه گرچه ممکن است ظاهراً برای افرادی که در طول هفته کار می‌کنند جالب باشد، اما به کار دانشجویان پاره‌وقت نمی‌آید. در پشت پاسخ به چنین سؤالی، دنیای پیچیده دانشجوی پاره‌وقت قرار دارد که مجبور است با مسئولیت‌های خانوادگی، اجتماعی، شغلی و تحصیلی خود کلنجار برود. بعلاوه، در پرسشنامه‌ها فقط به سؤال‌هایی که مطرح شده پاسخ داده می‌شود. اگر در پرسشنامه به مسائل مهم اشاره نشده باشد، ارزش کیفی آن نیز کاهش خواهد یافت. بدترین حالت این است که پرسشنامه‌ای طراحی شود که با انتخاب سؤالات، فقط در مورد برخی از موضوعات سؤال کند و از سایر مسائل پرهیز کند و بدین ترتیب نتایج گمراه‌کننده‌ای حاصل شود. مثلاً ممکن است از پرسش درباره حوزه‌های خدماتی که کاربران، آن‌ها را ضعیف می‌دانند اجتناب شود و بدین طریق، دید بیش از حد رضایت‌بخشی از خدمات یک کتابخانه ارائه گردد. تعیین دقیق مسائل عملکردی، که موجب انتخاب آگاهانه پرسش‌ها می‌شود در طراحی یک پرسشنامه خوب، اهمیت اساسی دارد. سرانجام آن که، اگر چه تحلیل پرسشنامه نتیجه‌گیری‌های کلی ارزشمندی را موجب می‌شود، اما این نتایج، حاصل تجربه گروهی نیستند. پرسشنامه‌ها را افراد پر می‌کنند و نظرات افراد در آن متجلی است و نه گروه‌ها.

موضوعاتی برای تحقیق

مسائل بسیاری هستند که برای تحقیق مناسب‌اند. در اینجا به چند نمونه از آن‌ها اشاره می‌شود:

- (۱) پیمایش اجمالی رضایتمندی کاربران یا رضایتمندی عمومی، که هدف از آن، ارائه تصویری کلی از رضایت کاربران است. این بررسی در مورد انواع کتابخانه قابل کاربرد است و غالباً از این طریق، مسائل دیگری برای بررسی‌های بیش‌تر کشف می‌شوند.
- (۲) پیمایش میزان موجودی منابع که در طی آن، تلاش می‌شود تا مشخص گردد که آیا کاربران معمولاً در یک روز خاص، کتاب، نشریه یا سایر منابعی را که جستجو می‌کرده‌اند، یافته‌اند یا نه.
- (۳) پیمایش میزان رضایت از بخش مرجع که در طی آن، از کاربر درخواست می‌شود که کیفیت خدمات دریافتی از بخش مرجع را مورد ارزیابی قرار دهد. این بررسی نیز به یک روز خاص مربوط می‌شود.
- (۴) [سنجش] میزان اثربخشی آموزش کاربران که در طی آن، تلاش می‌شود برنامه‌های ارائه شده درخصوص آموزش کاربران مورد ارزیابی قرار گیرند.
- (۵) [بررسی] خاستگاه قومی: غالباً کتابخانه‌های عمومی برای شناخت میزان استفاده اقلیت‌های قومی از کتابخانه، این نوع تحقیق را به کار می‌برند.
- (۶) [بررسی] میزان استفاده نوجوانان از کتاب و کتابخانه: که اهمیت کاربران جوان در کتابخانه‌های عمومی و توانایی کتابخانه در رفع نیازهای آنان را مشخص می‌کند.
- (۷) [بررسی] ساعات کار: برنامه‌ریزی برای افزایش یا تغییر ساعات کار کتابخانه. دسترسی به داده‌ها از طریق سیستم‌های خودکار موجب می‌شود که در عرصه‌هایی که دارای عنصر روش‌مند هستند نیاز کم‌تری به گردآوری داده‌ها داشته باشیم. برخی از جنبه‌های رضایت از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای را می‌توان از روی

آمار و مقایسه با مؤسسات دیگر به دست آورد، اما چه بسا هنوز هم گردآوری نظرات کاربرانمانند پژوهشگران شاغل و دانشجو که برای خدمات موردنظر اهمیت زیادی قایل هستند ضروری باشد. مشکلاتی مانند طول صف‌ها را می‌توان به سهولت با شمردن تعداد افراد حل کرد و به هیچ وجه لازم نیست که کاربران در این موضوع دخالت داده شوند.

طراحی پرسشنامه

در طراحی پرسشنامه باید از روش‌های استاندارد حداکثر استفاده را برد. از منابع مورد اشاره در فصل ۱ در این خصوص می‌توان بهره گرفت. بویژه آثاری نظیر کتاب "ون هاوس" و دیگران (۱۹۹۰) و "راهنمای آی پی اف" (۱۹۹۵) بسیار مفیدند. روش‌های استاندارد شما را از تجربه دیگران بهره‌مند می‌کنند و زمینه مقایسه یافته‌های شما را با یافته‌های کتابخانه‌های مشابه فراهم می‌کنند.

اگر چه برای برخی از پرسشنامه‌ها از کاغذ قطع "آ ۳" استفاده شد و مثلاً "استاندارد ملی پیمایش کاربران آی پی اف"^(۱) این قطع را به عنوان یک پیشنهاد مطرح کرده، با این حال قطع "آ ۴" رایج‌تر است و بر شکل و ساختار پرسشنامه اثر می‌گذارد. قطع "آ ۴" برای پیمایش اجمالی کاربران مفید است، اما برای پرسشنامه‌های طولانی‌تری که به چندین صفحه احتیاج است، چندان جالب نیست و باعث حجیم شدن پرسشنامه می‌شود. متأسفانه پرسشنامه‌های طولانی ممکن است ناخوشایند باشند و بهتر است آن‌ها را در مورد جمعیت‌های کوچکی که نسبت به کتابخانه یا به آن پیمایش تعهد بیش‌تری دارند - نظیر کاربران کتابخانه‌های تخصصی یا دانشجویان پژوهشگر - به کار برد.

پرسش‌ها عموماً باید از سؤالات عام شروع و به سؤالات خاص ختم شوند. سؤالات عام موجب می‌شود که پاسخ دهندگان مرعوب نشوند و برای سؤالات خاص‌تر آماده

شوند. اگر پرسشنامه‌ها را به اجزا یا "واحدهای متشکل از سؤالات" تقسیم کنیم، باز هم در هر واحد باید توالی سؤالات از عام به خاص باشد. بهتر است در برگه‌ها به اندازه کافی فضای خالی در نظر گرفته شود تا پاسخ دهندگان با مشاهده حجم زیاد مطالب چاپی، دچار نگرانی نشوند.

اساساً دو نوع سؤال وجود دارد: سؤالات بسته (یا از پیش رمزگذاری شده) و سؤالات باز (یا پاسخ آزاد). در سؤالات بسته گزینه‌های پاسخ در اختیار پاسخ دهنده قرار می‌گیرد و او مناسب‌ترین پاسخ‌ها را با علامتی مشخص می‌کند. در سؤالات باز، پاسخ دهندگان خودشان به پرسش‌ها پاسخ می‌دهند ("مورگان" ۱۹۹۵؛ ۱۴۳-۱۴۲). تحلیل سؤالات بسته، بویژه با کمک رایانه، بسیار آسان‌تر است؛ اما مناسب بودن گزینه‌های ارائه شده به پاسخ دهندگان از اهمیت زیادی برخوردار است. در اینجا باید مبنا را تجربه دیگران قرار داد و موضوعات عملکردی را که در طراحی پرسش‌ها مؤثر هستند از پیش دقیقاً تعیین کرد. خواندن پاسخ‌هایی که به سؤالات باز داده می‌شوند بسیار آموزنده‌تر و جالب‌تر است، ولی توضیح‌ها را باید به موضوعات عملکردی قابل تشخیص تبدیل کرد تا تعیین کمیّت آن‌ها ممکن گردد. این کار، وقتگیر و تا حدودی ذهنی است. با وجود این، نکات به‌دست آمده به تعیین موضوعات عملکردی و در نهایت اصلاح پرسشنامه‌های آینده کمک می‌کنند.

نکات خاص در طراحی پرسشنامه

۱. سؤالی نپرسید مگر این که به پاسخ آن نیاز داشته باشید. همواره به هدف اصلی پیمایش خود توجه کنید و از سؤالات حاشیه‌ای و نامربوط پرهیز کنید. چنین پرسش‌هایی بر حجم پرسشنامه می‌افزایند و از جذابیت آن در نزد پاسخ دهندگان می‌کاهند. و مدت زمان تحلیل پرسشنامه را نیز افزایش می‌دهند.

۲. فقط سؤال‌هایی بپرسید که بتوان به آن‌ها پاسخ داد. این امر شاید بدیهی به نظر برسد، اما باید از پرسش‌هایی که پاسخ‌دهندگان را وامی‌دارد که خود به طور جدی به گردآوری داده‌ها بپردازند اجتناب کرد.
۳. فقط سؤال‌هایی بپرسید که بتوان به صورت واقع‌گرایانه و با صداقت به آن‌ها پاسخ داد. پاسخ‌دهندگان را به ارائه اطلاعات تخیلی و نادقیق ترغیب نکنید. این نکته بویژه در مورد سؤال‌های باز کاربرد دارد.
۴. فقط سؤال‌هایی بپرسید که کاربران آمادگی پاسخ دادن به آن‌ها را داشته باشند. از سؤال‌هایی که ممکن است پاسخ‌دهندگان آن‌ها را ناراحت کننده بشمارند بپرهیزید. سؤال‌های حساسیت‌برانگیز (مانند جنس و سن) را در آخر بپرسید.
۵. فقط درباره اطلاعاتی سؤال کنید که از طریق دیگر به دست نمی‌آیند. همان‌طور که در فصل ۱ اشاره شد، بسیاری از پیمایش‌ها و داده‌های آماری در منابع منتشر شده وجود دارند، به قول معروف "چرخ را دوباره اختراع نکنید".
۶. به جای سؤال‌های کلی، سؤال‌های دقیق بپرسید. از سؤال‌هایی مانند «آیا از خدمات کتابخانه راضی / ناراضی هستید» پرهیز کنید. این سؤال‌ها، ضعیف هستند و به نظر می‌رسد که نارضایتی نسبت به قسمت‌های خاصی از خدمات را پنهان می‌دارند.
۷. از سؤالات دوتایی مانند «آیا مایل هستید تعداد کتب بیش‌تری به امانت بگیرید و مدت زمان امانت طولانی‌تر باشد» پرهیز کنید. این دو، موضوعات متفاوتی هستند و باید جداگانه مطرح شوند. طرح آن‌ها با هم، تحلیل را مغشوش می‌کند.
۸. از زبانی غیرفنی و ساده استفاده کنید. سؤال‌ها باید کوتاه، ساده و آسان فهم باشند. در حرفه کتابداری که پر از اصطلاحات تخصص است، زبان فنی یک مشکل جدی است و بسختی می‌توان از آن اجتناب کرد. نگارنده زمانی با همکاری یک دانشجوی روانشناسی و یک مدرس دانشگاه که در طراحی پرسشنامه متخصص بود، پرسشنامه‌ای برای پیمایش میزان رضایت از

"اوپک"^(۱) طرح کرد، اما پاسخ‌دهندگان از وجود اصطلاحات فنی در زبان سؤال‌ها انتقاد کردند. پرهیز از زبان فنی در پیمایشی که به بررسی تلقی کاربران از موضوعات فنی می‌پردازد، بسیار مشکل است. در کتابخانه‌هایی که گروهی خاص از کاربران وجود دارند که دائماً با خدمات موردنظر در ارتباط اند، زبان فنی و تخصصی بیش‌تر قابل قبول است.

۹. از سؤال‌های "تعارفی" نظیر «آیا با بازبودن کتابخانه در روزهای یکشنبه موافقید» پرهیز کنید. پاسخ‌دهنده حتی اگر خود نیز قصد استفاده از چنین خدمتی را نداشته باشد، بعید است که به این پرسش پاسخ منفی دهد. ارائه مجموعه‌ای از گزینه‌های عملی، اگرچه سؤال را طولانی‌تر می‌کند، اما بهتر است؛ مانند ((در نظر است که کتابخانه یکشنبه‌ها هم باز باشد؛ اگر چنین کاری انجام شود چه ساعتی را ترجیح می‌دهید (یکی را علامت بزنید):

۱۱ صبح تا ۴ بعدازظهر

۹ صبح تا ۱ بعدازظهر

۱ صبح تا ۵ بعدازظهر

این پرسش به پاسخ‌دهنده نشان می‌دهد که کتابخانه منطقیاً چه خدماتی را می‌تواند ارائه کند و او را دعوت به انتخابی مسئولانه می‌کند.

۱۰. به نکات پنهانی که ممکن است پاسخ‌دهندگان در سؤالی کشف کنند توجه داشته باشید. کاربران، بررسی درباره خدماتی را که استفاده محدودی دارد اما نزد استفاده‌کنندگان از آن، ارزشمند است ممکن است نشانه‌ای از برچیده شدن آن تلقی کنند. این امر باعث ارائه پاسخ‌های گمراه‌کننده می‌شود. پیمایش فایده‌نشریات ادواری کم‌تیراژ، نمونه‌ای بارز از این مورد است.

نمونه‌گیری

نمونه‌گیری زمانی انجام می‌شود که امکان پیمایش تمام جمعیت وجود ندارد. این روش به گردآوری آمار/استنباطی معروف است که در آن سعی می‌شود با استفاده از

شواهد نمونه، گزاره‌هایی را در خصوص جمعیت اصلی بیان شود. از این روش نوعاً در پیمایش کاربران کتابخانه‌های عمومی یا دانشجویان مقطع کارشناسی در دانشگاه‌ها استفاده می‌شود. اگر گروه کاربران کوچک باشد، می‌توان کل افراد را مورد پیمایش قرار داد (انجام سرشماری). این کار معمولاً در مورد کتابخانه‌های تخصصی یا گروه‌های کوچک کاربرانی که نیازهای خاصی دارند - مانند معلولین - به اجرا درمی‌آید. نمونه‌ها باید معرف جمعیت اصلی در یک مقیاس کوچک باشند و اگر نمونه‌گیری موثق باشد، می‌توان نتایج درباره کل آن جمعیت به دست آورد.

اصطلاح چارچوب نمونه‌گیری عبارت است از سیاهه‌ای از کل جمعیت که با شاخصه‌های به کار گرفته شده، نظیر جنسیت یا شغل، تعریف می‌شوند. این چارچوب ممکن است شامل صورتی از اسامی امانت گیرندگان کتاب، رکوردهای دانشجویان دانشگاه یا سیاهه‌ای از کارکنانی باشد که برای یک شرکت کار می‌کنند و از کتابخانه تخصصی استفاده می‌کنند. بنابر نظریه نمونه‌گیری، [قانون] احتمال باید کاملاً در نظر گرفته شود و از این رو نمونه‌ها باید به طور تصادفی انتخاب شوند.

چندین روش برای نمونه‌گیری تصادفی وجود دارد:

۱. نمونه‌گیری تصادفی ساده: هر یک از اعضای جمعیت (چارچوب نمونه‌گیری)

بخت مساوی برای انتخاب شدن دارند. اگر تعداد افراد زیاد نباشد، می‌توان نام

آن‌ها را روی یک تکه کاغذ نوشت و از درون کیسه بیرون کشید. در صورتی

که تعداد افراد زیاد باشد، می‌توان از جدول اعداد تصادفی استفاده کرد.

۲. نمونه‌گیری تصادفی نظام‌مند: در این روش نیز از یک چارچوب نمونه‌گیری

استفاده می‌شود. ابتدا نقطه شروعی به طور تصادفی برگزیده می‌شود و سپس

هر n امین نفر پس از آن، یعنی چهارمین، دهمین، یا...، نسبت به اندازه نمونه

موردنظر، انتخاب می‌شوند.

۳. نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای: چارچوب نمونه‌گیری بر حسب معیارهایی نظیر

کاربران کتابخانه در هر گروه آموزشی یا دانشکده تقسیم‌بندی می‌شود، و در

هر دسته انتخابی نمونه‌گیری تصادفی صورت می‌گیرد. برای تشکیل طبقات باید بدانیم که هر گروه متفاوت از گروه دیگر است. انجام دقیق این عمل مشکل است و برای حصول اطمینان از تناظر نظرات هر دسته با نظرات چارچوب نمونه‌گیری، بهتر است از نمونه‌گیری نسبی استفاده کنیم.

همواره امکان اجرای یک پیمایش نظام‌مند برای کتابخانه وجود ندارد و روش‌های غیرتصادفی و بالطبع کم اعتبارتر نیز وجود دارند که از کاربرد گسترده‌ای برخوردارند.

۱. نمونه‌گیری اتفاقی: هر کس که در دسترس باشد انتخاب می‌شود.
۲. نمونه‌گیری سهمیه‌ای: بر مبنای ویژگی‌های از پیش تعیین شده‌ای همچون سن، جنس، طبقه اجتماعی و شغل، هر کس که در دسترس باشد انتخاب می‌شود و در هر گروه تعدادی مشخصی از افراد باید مورد پیمایش قرار گیرند. این روش سریع، و اجرای آن آسان است و اغلب برای نظرسنجی به کار می‌رود.
۳. نمونه‌گیری هدفمند: جمعیت مورد پیمایش بنابر آگاهی قبلی، و با استفاده از شهود و قضاوت برگزیده می‌شوند.

اعتبار نسبی این روش‌ها به هدف پیمایش بستگی دارد. روش‌های غیرتصادفی درباره نظراتی که در اقلیت هستند اطلاعات بیش‌تری در اختیار ما قرار می‌دهند. اما به نظر می‌رسد که در روش‌های تصادفی، بنا به ماهیتی که دارند، نمی‌توان از میان گروه‌هایی که علایق‌شان در اقلیت است به پاسخ‌دهندگان زیادی دست یافت. چنین حالتی در آموزش عالی به چشم می‌خورد که تا وقتی نظرات سایر گروه‌ها بررسی نشده، آرای دانشجویان تمام‌وقت مقطع کارشناسی که بزرگ‌ترین گروه منفرد هستند، غالب خواهد بود. نمونه‌گیری سهمیه‌ای روشی مناسب برای پیمایش تغییر عقاید در گذر زمان است. این پیمایش باید هر چند وقت یک بار تکرار شود تا دیدی روشن و ماندگار ایجاد کند.

توصیه‌های عملی درباره اندازه نمونه‌ها

نمونه‌ها اگر چه باید دارای حداقل حجم مشخصی باشند (برآورد تخمینی عدد ۳۰ است)، اما در تعیین اندازه یک نمونه، دقت و بازنمایی از عوامل مهم هستند. هر

چه نمونه بزرگ‌تر باشد، تحلیل داده‌های به دست آمده زمان بیش‌تری می‌طلبد و هزینه‌های اجرایی نیز بالاتر خواهد رفت. "ون‌هاوس" و دیگران (۱۹۹۰، ص ۲۸) برای "پیمایش رضایتمندی عمومی" خود، ۴۰۰ فرم بررسی تکمیل شده را توصیه کردند. در "پیمایش میزان رضایت از بخش مرجع" و "ارزیابی کاوش درونخطی"، به تعداد بسیار کم‌تری احتیاج است. "شرکت کاوش تقدیمی" شفیلد^(۱) که برای کتابخانه‌های علمی - پژوهشی نرم‌افزارهای پیمایش تولید می‌کند حداقل ۵۰۰ پرسشنامه را که به نحو صحیحی تکمیل شده باشد کافی می‌داند. کتاب راهنمای "آی پی اف"، بسته به اندازه جامعه موردنظر، تعداد بین ۷۴۰ و ۱۰۶۰ را برای کتابخانه‌های عمومی توصیه می‌کند؛ همچنین پیشنهاد می‌کند که برای جبران موارد بدون پاسخ، به این تعداد ۳۰٪ دیگر افزوده شود. یک نهاد آمریکایی به نام "انجمن آموزش ملی"^(۲) فرمولی را ابداع کرده که بر اساس جدول مستخرج از آن، تعداد افراد جامعه نمونه مشخص می‌شود که این تعداد بین ۱۰ تا ۱۰۰۰۰۰ نفر است (کرجسی و مورگان، ۱۹۷۰).

توزیع پرسشنامه

پیش از توزیع پرسشنامه بهتر است آن را آزمایش کنیم. با این کار می‌توانیم اشتباهات پرسشنامه را قبل از توزیع آن رفع کنیم. مشکلاتی که احتمالاً با آن‌ها مواجه می‌شویم عبارتند از ضعف اصطلاحات برگزیده و اختلاف تعبیر در سؤالات به دلیل وجود واژه‌های چندپهلوی یا گمراه‌کننده، یا صرفاً به دلیل تفاوت دیدگاه‌های پاسخ‌دهندگان. بهتر است که آزمایش بر روی ۱۰٪ از نمونه موردنظر اجرا شود. این مقدار به خودی خود چه بسا تعداد زیادی باشد و شاید عملی نباشد؛ در این صورت حداقل باید به برخی از افراد گروه نمونه مراجعه کرد. همچنین بهتر است که نظر

-
1. Priority Search Lth. (PSL) of Sheffield
 2. National Educational Association

متخصصین را نیز جویا شد. دانشگاه‌ها، صنایع، حرفه‌ها و مسئولان محلی معمولاً افرادی را به کار می‌گمارند که در فنون پیمایش یا بازارپژوهی ماهرند و اغلب با ارائه پیشنهاد یا حتی با کمک مستقیم خود، در برنامه‌ریزی و سازماندهی کار پیمایش، کمک می‌کنند.

در کار توزیع پرسشنامه باید به بسیاری از موضوعات عملی، رهیافتی، و حتی اخلاقی توجه کرد. در انگلستان تحقیق از کودکان عمل پسندیده‌ای تلقی نمی‌گردد، لذا نمی‌توان از افراد زیر ۱۴ سال درخواست کرد که پرسشنامه پر کنند. اطلاعات لازم را می‌توان از راه مصاحبه با کودکان به دست آورد و بهتر است که این کار را با حضور والدین/ سرپرست یا معلم آن‌ها صورت پذیرد. همچنین بهتر است بدانیم که آیا همزمان پیمایش دیگری در آن مؤسسه یا در حول و حوش آن سازمان در جریان است یا خیر. کسانی که قبلاً مورد پیمایش تحقیق دیگری قرار گرفته‌اند از این که باز هم در مورد کتابخانه سؤال‌پیششان کنند خوششان نمی‌آید. این پدیده به "خسته‌کنندگی پرسشنامه"^(۱) موسوم است. عامل دیگر، بدگمانی است. افرادی که بارها برای یکی دو سازمان پرسشنامه پر کرده‌اند اگر ظاهراً هیچ تغییری روی ندهد و نتیجه همکاری خود را نبینند ممکن است دچار دلسردی شوند. این پدیده معمولاً در پرسشنامه‌های پرشده به صورت چنین جملاتی بروز می‌کند: "من سال گذشته از این موضوع گله کردم، اما شما اصلاً ترتیب اثر نداده‌اید."

تنظیم زمان توزیع پرسشنامه نیز اهمیت دارد. در کتابخانه‌های عمومی ماه‌های اکتبر و نوامبر، یعنی میانه نیمسال تحصیلی، و در غیر این صورت فصل بهار را می‌توان زمان مناسبی برای این کار دانست. اگر انجام پیمایش نیازمند دیدار از منزل مردم یا مصاحبه در مکان‌های عمومی است، بهتر است از ماه‌های نامساعد زمستان اجتناب شود. باید برای مصاحبه‌کنندگان علامت شناسایی صادر شود و بهتر است

پلیس را نیز در جریان کار قرار داد. در کتابخانه‌های علمی - پژوهشی، زمانی که انتخاب می‌شود به ماهیت کاری که قرار است انجام شود بستگی دارد، ولی ماه‌های آغازین سال، زمان خوبی است. در این زمان بیش‌ترین تعداد کاربران از اقشار مختلف، حضور دارند و دانشجویان سال اول یک ترم یا نیمسال تحصیلی [را پشت سر گذاشته و] وقت داشته‌اند که با خدمات کتابخانه آشنا شوند. همچنین زمان لازم را برای تحلیل و اشاعه یافته‌ها تا پیش از پایان ترم در اختیار خواهیم داشت. با این حال، ترم‌بندی سال تحصیلی موجب می‌شود که ژانویه برای این کار ماه بی‌حاصلی باشد، زیرا در این ماه، دانشجویان یا برای امتحانات آماده می‌شوند یا از محوطه دانشگاه غایب هستند.

تمام نقاط ارائه خدمات (کتابخانه‌های فرعی، کتابخانه‌های محوطه پردیس،...) باید مورد پیمایش قرار گیرند تا تفاوت‌ها یا مشکلات خاص هر یک از آن‌ها مشخص شود. کتابخانه عمومی بزرگی که دارای شعب متعددی است نمی‌تواند از عهده پیمایش همزمان تمام این مکان‌ها برآید. در چنین حالتی باید کلیه شعبه‌ها را در یک دوره گردشی سه ساله مورد پیمایش قرار داد. به فراخور شرایط مختلف می‌توان از روش‌های گوناگونی برای توزیع پرسشنامه استفاده کرد. در کتابخانه‌های عمومی در صورت فراهم بودن بودجه می‌توان افرادی را موقتاً به خدمت گرفت؛ اما اغلب به کارگیری کارکنان موجود کتابخانه بهتر است، زیرا آنان می‌دانند که به چه علت بررسی انجام می‌شود و در توضیح و تبیین آن برای کاربران از صلاحیت بیش‌تری برخوردارند. کتاب راهنمای "آی پی اف" رهنمودهای دقیقی درباره نحوه توزیع پرسشنامه ارائه می‌کند. در کتابخانه‌های علمی - پژوهشی و تخصصی، روش‌های بسیاری برای این کار وجود دارد. استفاده از پست داخلی روشی است که در هر دو نوع کتابخانه قابل اجرا است و از پرسشنامه‌های پستی که به منازل افراد ارسال می‌شوند نتایج بهتری به دست می‌دهند. در حالی که میزان یافته‌ها در مورد اخیر نوعاً بین ۱۰ تا ۳۰ درصد است؛ پست داخلی این میزان نتیجه را تا دو برابر افزایش

می‌دهد. در کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توان پرسشنامه‌ها را هم در داخل و هم در خارج از کتابخانه توزیع کرد. می‌توان در کلاس درس از مدرسانی که تمایل به همکاری دارند درخواست کرد که پرسشنامه‌ها را در ابتدای کلاس توزیع کنند و در چنین حالتی اگر پرسشنامه‌ها بموقع تکمیل و در خاتمه کلاس جمع‌آوری شوند، میزان پاسخگویی مطلوبی حاصل می‌شود. پرسشنامه‌های مربوط به سنجش تحصیلات کاربران را می‌توان در پایان جلسات آموزشی آنان توزیع کرد و این بار نیز اگر پرسشنامه‌ها بموقع تکمیل شوند، میزان پاسخگویی مطلوبی به‌دست می‌آید. در خود کتابخانه، کارکنان آنجا بهترین افراد برای توزیع پرسشنامه هستند. آنان می‌توانند برگه‌ها را به کسانی که وارد کتابخانه می‌شوند بدهند و اگر از آنان سؤال شد، هدف از تحقیق را توضیح دهند. بهتر است که تعداد پرسشنامه‌های توزیع شده یادداشت شود، زیرا از این طریق می‌توان میزان پاسخگویی را محاسبه کرد. حداقل ۵۰٪ را در نظر داشته باشید.

به کارگیری افراد در کار پیمایش و مدیریت پیمایش از جمله مشکلات دایمی این کار هستند. اگرچه مدیران کتابخانه‌ها مشتاق به استفاده از یافته‌های پیمایش هستند، اما غالباً به سرمایه‌گذاری برای نیروی کار موردنیاز، بیمیل هستند. برخی از کتابخانه‌های عمومی و علمی - پژوهشی، بخش‌ها یا گروه‌هایی دارند که در پژوهش و سنجش عملکرد از معافیت استفاده می‌کنند. این بخش‌ها اغلب کارکنان بسیار کمی دارند. در غیر این صورت می‌توان از یکی از کارکنان خواست که به عنوان بخشی از وظایفش به نظارت بر کیفیت بپردازد. هر کسی که روند کار پیمایشی را اداره می‌کند باید دارای رده بالایی باشد تا بتواند در فرایند و مدیریت پیمایش مشارکت کند. همچنین باید همکاری اداری لازم در کنترل پرسشنامه‌های تکمیل شده، آماده‌سازی داده‌ها برای درونداد، تحلیل و نگارش و جمع‌بندی، و ... به عمل آید. گاه در بخش آموزش عالی می‌توان از دانشجویانی که به عنوان بخشی از کار مطالعاتی خود نیازمند

یادگیری کار پیمایشی هستند استفاده کرد. با وجود این، چنین شرایطی تنها زمانی پیش می‌آید که علایق دانشجویان و کتابداران همخوانی داشته باشد.

تحلیل داده‌ها و ارائه یافته‌ها

در هنگام ثبت و ارائه داده‌ها، بحث - با کمی تفصیل و جزئیات - درباره روش‌های انتخاب شده و چگونگی کاربرد آن‌ها اغواکننده است. اما بهتر است توصیفات روش شناختی را به حداقل ممکن کاهش داد و بر یافته‌ها و پیشنهادهای عملی تأکید کرد. بحث درباره روش شناسی کار باید فقط به مقداری باشد که به دیگران در استفاده مجدد از آن پیمایش و درک چگونگی دستیابی به یافته‌ها کمک کند. مخاطبین گزارش نهایی عبارت خواهند بود از اعضای مسئول در تصمیم‌گیری، چه در داخل و چه در خارج از کتابخانه، کارکنان کتابخانه و استفاده‌کنندگان از آن خدمات. این افراد اساساً به پیامدها و توصیه‌های مربوط به عملکرد، و بویژه به مواردی که خود با آن درگیر هستند علاقه دارند.

داده‌ها را می‌توان با استفاده از نرم‌افزارهای صفحه گسترده، مثل "اکسل"^(۱) که تحلیل‌های آماری مناسبی از نظر جمع و درصد پیمایش‌های متوسط (یعنی چیزی بین صد تا هزار فرم تکمیل شده) به دست می‌دهند، تحلیل کرد. در این نرم‌افزار برای ارائه داده‌ها از روش‌های جالبی نظیر نمودارهای میله‌ای و گرد استفاده می‌شود. چه بسا به کارگیری یک نرم‌افزار آماری برای پیمایش‌های بسیار بزرگ که معمولاً بندرت انجام می‌شوند ضروری باشد. یکی از نرم‌افزارهایی که بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد "اس پی اس اس" (نرم‌افزار آمار برای علوم اجتماعی)^(۲) است. این نرم‌افزار منبع عظیمی از فنون آماری است و برای پژوهشگران در علوم اجتماعی کاملاً شناخته شده است و بنابراین به کار بستن آن نسبتاً آسان است.

1. EXCEL

2. Statistical Package for the Social Science (SPSS)

دو روش برای آگاه ساختن دیگران از نتایج وجود دارد: روش بسته و روش باز. شیوه‌های روش بسته عبارت‌اند از گزارش‌های کتبی، خبرنامه‌ها و پوسترهایی که چکیده‌ایی از یافته‌ها را ارائه می‌کنند. روش باز شامل نشست‌های کارکنان کتابخانه، نشست‌های اعضای کمیته‌ها و مراکز فعالیت یا سایر گروه‌های سازمان یافته می‌باشد. همه این موارد بر اشاعه یافته‌ها مناسب هستند. در کتابخانه‌های عمومی، مخاطبین اصلی عبارت‌اند از مدیران خدمات و مدیران کتابخانه، اعضای منتخب مسئولان محلی، و عموم مردم. می‌توان خلاصه‌ای از گزارش را، به شکل گزارش خبری، برای روزنامه محلی ارسال کرد.

در کتابخانه‌های تخصصی، اگر مجله داخلی یا خبرنامه‌ای وجود داشته باشد می‌توان گزارش را به صورت خلاصه در آن‌ها منتشر کرد و نسخه‌ای از آن را برای هیئت مدیره فرستاد. در دانشگاه‌ها نیز نشریه‌های متعددی نظیر مجله یا خبرنامه کارکنان، خبرنامه کتابخانه و مجله فارغ‌التحصیلان منتشر می‌شوند که همگی برای انتشار گزارش مناسب هستند. در صورتی که انجمن دانشجویان دانشگاه روزنامه‌ای برای خود داشته باشد، از طریق آن می‌توان به طرز مطلوبی دانشجویان را آگاه ساخت. متأسفانه برقراری ارتباط با دانشجویان تمام‌وقت آسان‌تر از دانشجویان پاره‌وقت است. بدیهی است که اگر اطلاعات به نشریه‌های مختلف خارج از حوزه کتابخانه ارائه شود، هیئت تحریریه نظارت خود را در این خصوص از دست خواهد داد و از این رو برای نشر خبر در مطبوعات بهتر است طوری برنامه‌ریزی کرد که نکات موردنظر کتابخانه، مورد تأکید و توجه هیئت تحریریه قرار گیرد.

تبادل نظر آزادانه به مدیر پیمایش فرصت می‌دهد که خود شخصاً به ارائه گزارش تحقیق بپردازد و به بحث‌ها و انتقادات پاسخ دهد. این بازخورد، مکمل ارزشمندی برای گزارش است و در برنامه‌ریزی برای پیمایش‌های بعدی تأثیر دارد. ارائه گزارش به کارکنان کتابخانه هم فکر خوبی است، زیرا این گزارش به مثابه بازخوردی است که آنان را با عملکرد خودشان و نظر کاربران در مورد کارشان آشنا می‌کند. همچنین

می‌توان با کمیته‌ها و گروه‌های تعیین خط مشی کتابخانه تماس برقرار کرد. با این حال، ارائه گزارش مفصل به گروه‌های مختلف ممکن است به نیروی انسانی و صرف وقت بسیار احتیاج داشته باشد و از این رو، این جنبه از انتشار اطلاعات را باید در هنگام برنامه‌ریزی در نظر گرفت.

۴. روش‌های کیفی

به طور کلی از روش‌های کیفی کمتر از روش‌های کمی استفاده می‌شود. این روش‌ها در متون مختلف، بویژه در کتاب‌های درسی استاندارد، کمتر به چشم می‌خورند؛ اما روز به روز بیش‌تر به کار گرفته و شناخته می‌شوند. روش‌های کیفی شامل فنونی می‌شوند نظیر: مصاحبه، که غالباً به شکل یک به یک انجام می‌شود؛ جلسه، خواه به صورت نامنظم و خواه به صورت کاملاً سازمان یافته و دقیق، مانند گروه‌های تمرکز؛^(۱) صندوق پیشنهاد، به صورت دستی یا خودکار (از طریق "اوپک")؛ و یادداشت‌برداری روزانه. برخی از این فنون مستلزم تعامل مستقیم و رودررو هستند و نیازمند مهارت و آموزش ویژه‌ای می‌باشند، ولی برخی دیگر این‌طور نیستند.

روش‌های کیفی به دو شکل عمل می‌کنند:

۱. شما از قبل اطلاعاتی درباره موضوع دارید. مثلاً اگر یک پیمایش نشان‌دهنده نارضایتی از یکی جنبه‌های خدمات باشد ولی دلایل آن را مشخص نسازد، مناسب آن است که مصاحبه یا جلسه‌ای را با افراد مربوط ترتیب دهیم تا علت نارضایتی آنان را دریابیم.

۲. وضعیت را به طور کامل درک نمی‌کنید. در این حالت می‌توان برای دریافتن مشکل احتمالی و مسائل عملکردی، مصاحبه‌ها یا جلساتی ترتیب داد و

1. Focus groups

پرسش‌هایی را به صورت "چرا" مطرح کرد. در صورت شناسایی مشکلات عملکردی می‌توان از آن‌ها برای حل مسئله یا به عنوان مبنایی برای گردآوری داده‌های کمی "سخت"^(۱) استفاده کرد. مسایلی که شناسایی می‌شوند در طراحی پرسشنامه مفید خواهند بود.

در ورای روش کیفی، مفهوم ساده داستان نهفته است. ما با گفتن داستان برای یکدیگر، دنیا را درک می‌کنیم. در گفتگو درباره کتابخانه‌ها نیز ما داستان می‌گوییم. آن فرد برای چه آمد؟ قصد آنان چه بود؟ چه چیزی پیدا کردند؟ چه اتفاقی افتاد؟ چقدر ارزش داشت؟ (ون هاوس ۱۹۹۵، ص ۷). داستان ممکن است صورت‌های مختلفی داشته باشد. کودک خردسالی که با شور و شوق فراوان، ساعتی را که به شنیدن در یک کتابخانه عمومی گذرانده برای والدینش تعریف می‌کند، درست مانند اعضای گروه تمرکز که به بحث درباره خدمات کتابخانه می‌پردازند، یا مانند شرکت‌کنندگان در مصاحبه‌های ساختارمند، مشغول ارزیابی کیفی مثبت [درباره خدمات کتابخانه] است. تمامی این موارد نشانگر تجربه مستقیم هستند.

رویکرد کیفی دارای چندین ویژگی و امتیاز است. این رویکرد برای کار با نمونه‌های کوچک و تحلیل عمیق مشکلات، مناسب است. به همین دلیل برای حل مسائل پیچیده و تا حدی ناشناخته، مفید واقع می‌شود. گردآوری مستقیم نظارت کاربران، امکان دستیابی به مسائل زیربنایی را فراهم می‌سازد. پاسخ به پرسش "چرا" به جای پرسش "چند بار"، بر نقش شرکت‌کنندگان، که می‌توانند در وقایع مورد بررسی مثل یک بازیگر به صحنه بیایند، تأکید می‌کند. با این وجود این رویکرد چندان دقیق نیست و برخلاف یک پیمایش کمی در پایان تحقیق ستون‌های منظم آماری به دست نمی‌دهد، و به همین دلیل، غیرعلمی تلقی می‌شود. همچنین بیم آن می‌رود که اقلیت‌هایی که مورد مصاحبه شفاهی قرار گیرند و توانایی تغییر مصنوعی

1. "hard" quantitative data

شرایط منعکس شده و واقعی را دارند، به این طریق در یافته‌های واقعی دستکاری کنند. این وضعیت گاه در برخی از گروه‌های آموزشی دانشگاه که نگران گسترش یا حذف یک بخش خدماتی بسیار پرمنفعت هستند، روی می‌دهد. به همین دلیل، داشتن پسزمینه‌ای از داده‌های کمی لازم می‌نماید. این موضوع در کتابخانه‌هایی که نظام سازمان‌یافته‌ای برای ارزیابی دارند مشکلی محسوب نمی‌شود، اما در سایر کتابخانه‌هایی که چنین وضعی ندارند، بعضی از منابع منتشر شده زمینه‌ای نظیر داده‌های رقمی "لیسو"^(۱) کفایت می‌کند. روش‌های کیفی همچنین به کاربران اجازه می‌دهد تا در مدیریت کتابخانه مشارکت بیش‌تری داشته باشند و حس کنند که در تدوین خط‌مشی‌های آن به طور مستقیم سهیم هستند.

اغلب گفته می‌شود که روش‌های کیفی کم‌تر از روش‌های کمی به نیروی کار و صرف وقت احتیاج دارند. این موضوع تا حدودی حقیقت دارد (ویژگی‌های آن در زیر به تفصیل بحث خواهد شد) با این همه برنامه‌ریزی و تدارک جلسات، نیازمند مهارت‌های مخصوصی است که کارکنان کتابخانه ممکن است فاقد آن باشند و مشکلات تدارکاتی مربوط به گردآوردن گروه دلخواه از افراد در مکانی مناسب و در روز و زمانی مشخص را نباید دست کم گرفت. این مسئله ضرورت وجود پیشاپیش یک سازمان مستقل از کتابخانه برای ایجاد تمرکز در سازماندهی را بسیار مشخص می‌کند. کتابخانه «دانشگاه هادرسفیلد» با «اتحادیه دانشجویان دانشگاه» که دارای ۱۵۰ نماینده از کلاس‌ها است روابط خوبی را برقرار کرده و می‌تواند این افراد را برای کارهای مربوط به گروه‌های تمرکز فرا بخواند ("هارت" ۱۹۹۵، ص ۷۹). زمانی «دانشگاه کال دونیان گلاسگو» سازمانی به نام "مشارکت در اقدامات کیفیتی" داشت که به سازماندهی و تسهیل جلسات گروه‌های مختلف دانشگاهی، از جمله کتابخانه می‌پرداخت. در صورت فقدان یک سازمان مناسب، شاید لازم باشد از یک نهاد

خارجی کمک گرفت؛ نظیر کاری که " [گروه] هنر و کتابخانه‌های برنت"^(۱) در بررسی نیازهای اقلیت‌های قومی داخل نواحی انجام داد. ("بچلور" و "تایرمن"، ۱۹۹۴).

گروه‌های تمرکز

از میان روش‌های کیفی مختلف کنونی، گروه تمرکز احتمالاً بیش‌ترین توجه را به خود جلب کرده است. ظاهراً این روش در آموزش عالی بیش‌ترین کاربرد را دارد. این گروه‌ها به این علت گروه‌های تمرکز نامیده می‌شوند که در آن‌ها، بحث‌ها ابتدا شکل گسترده‌ای دارند و به تدریج محدود می‌شوند تا بر موضوع تحقیق تمرکز یابند. جلسات این گروه‌ها جلسات خشک پرسش و پاسخ نیستند. از گروه‌های تمرکز در موقعیت‌های گوناگونی استفاده می‌شود. در تجارت وضعیت، اغلب برای بررسی نظر افراد درباره یک کالای تازه یا ارزیابی تبلیغات تجاری تلویزیون از این روش استفاده می‌شود. در آموزش عالی از گروه‌های تمرکز می‌توان برای "تبادر" اندیشه‌های جدید، نظیر آغاز طرحی بزرگ که نیاز به بودجه زیادی دارد استفاده کرد. گروه‌های تمرکز - نوعاً - از ۸ تا ۱۲ نفر، و یک رییس جلسه یا ناظم، که بحث را به شکلی غیرآمرانه به سمت موضوع‌های مربوط هدایت می‌کند، تشکیل می‌شوند.

گروه‌های تمرکز نسبت به سایر شکل‌های تحقیق از امتیازهای بیش‌تری برخوردارند. "یونگ" (۱۹۹۳) این امتیازات را به شکل مفیدی خلاصه کرده است:

۱. شرکت کنندگان برای بیان استنباطات خود از زبان [و واژه‌های] خود استفاده می‌کنند.

۲. فرد ناظم برای روشن‌تر شدن نظرات، سؤالاتی می‌پرسد.

۳. معمولاً کل فرایند کاری گروه تمرکز کم‌تر از پیمایش کتبی زمان می‌برد.

۴. گروه‌های تمرکز دیدگاه‌های نامنتظره و اطلاعات کامل‌تری را ارائه می‌کنند.
 ۵. در گروه‌های تمرکز، به نظر می‌رسد که افراد نسبت به مصاحبه‌های شخصی، کم‌تر مجبور به خویش‌تنداری می‌کنند.
 ۶. نکاتی که یک پاسخگو به آن‌ها اشاره می‌کند غالباً موجب برانگیختن نظرات دیگران می‌گردد و به این دلیل، نظرات مانند بهمن سرازیر می‌شوند و هر یک از پاسخگویان درباره نظرات دیگران اظهارنظر می‌کند.
 ۷. طرح سؤال در گروه تمرکز از انعطاف‌پذیری زیادی برخوردار است و می‌توان پاسخ‌های مغشوش را حذف کرد.
 ۸. روش گروه‌های تمرکز، روشی بسیار خوب برای گردآوری اطلاعات اولیه است.
 ۹. گروه‌های تمرکز به شناخت نظراتی که می‌توان از آن‌ها در طرح پرسشنامه کمک گرفت، کمک می‌کنند.
- در سازماندهی گروه‌های تمرکز باید ۱۲ نکته را در نظر داشت:
- ۱) ناظم‌ها را از خارج از محیط کتابخانه انتخاب کنید. شرکت‌کنندگان ممکن است مایل نباشند که در حضور ناظمی که از خود کتابخانه انتخاب شده درباره مسائل صحبت کنند و برای ناظمی هم که منافعش وابسته به پیامدهای بحث است مشکل است که واقع‌بین باشد.
 - ۲) ناظم‌هایی را انتخاب کنید که دارای مهارت‌های تخصصی باشند. این مهارت‌ها شامل مهارت در برقراری ارتباط مؤثر و دارابودن تجربه در فعالیت‌های گروهی می‌شود. داشتن تخصص در موضوع مورد بحث برای آنان ضروری نیست.
 - ۳) در هنگام جذب افراد برای کار، به دنبال داوطلب باشید. یک روش خوب برای این کار آن است که به پرسشنامه‌هایی که غالباً مورد استفاده قرار می‌گیرند قسمت کوچکی اضافه کنیم و در آن، تمایل پاسخ‌دهندگان را به مشارکت در پیمایش‌های دیگر جويا شویم. سازمان‌های مرتبط نیز که منظمأ در داخل مؤسسه به گردآوری نظرات می‌پردازند شاید بتوانند در ارائه اسامی

داوطلبان به ما کمک کنند؛ اگرچه با این کار بیم آن می‌رود که افراد "خودنما"یی به کار گرفته شوند که فقط مشتاق‌اند که درباره هر چیز نظر بدهند.

(۴) از گروه‌های طبقه‌بندی شده استفاده کنید. کارکنان را از دانشجویان، و مقطع کارشناسی را از کارشناسی ارشد جدا کنید. سعی‌تان این باشد که تمام مسائل جمعیت موردنظر مانند تمام‌وقت یا پاره‌وقت بودن دانشجویان را در نظر بگیرید. (۵) در هر گروه تمرکز ۸ تا ۱۲ نفر را جای دهید، اما غالباً باید این تعداد را افزایش دهید، بویژه اگر با دانشجویان کارشناسی کار می‌کنید. یادآوری به افراد از طریق ملاقات‌های شخصی، تلفن یا ترغیب آنان به وسیله اساتید، همه این راه‌ها شاید از کارهای ضروری افراد در آموزش عالی باشد. باید به‌خاطر داشت که با اعضای "شورای نمایندگی دانشجویان" در طول‌روز تماس‌های زیادی گرفته می‌شود و نمی‌توان از آنان کار زیادی انتظار داشت.

(۶) برای بحث و گفتگو زمان کافی، معمولاً تا دو ساعت، در نظر بگیرید. (۷) بر مبنای اهداف پژوهش، راهنمای مختصری برای بحث تهیه کنید و آن را در صورت امکان بر روی جمعیت نمونه آزمایش کنید. یک ناظم کارآزموده باید توانایی لازم را برای انجام بخش زیادی از این کار را داشته باشد.

(۸) در صورت امکان، برای کسب بهترین نتیجه برای هر گروه از مخاطبین موردنظر، سه یا چهار گروه به کار برید. ممکن است یک گروه داده‌های کافی به بار نیاورد، ولی ساماندهی تعداد بیش‌تر، مشکل است.

(۹) جلسات را در اتاقی که مرکزیت داشته و به سهولت قابل دسترسی باشد برگزار کنید. از علایم راهنما استفاده کنید و همکاری را که ممکن است از آنان نشانی پرسیده شود در جریان بگذارید. بهتر است از اتاقی استفاده کنید که دارای امکانات ضبط صدا باشد.

۱۰) به شرکت کنندگان به خاطر زمانی که صرف می‌کنند پاداش دهید. بسیاری از کتابخانه‌ها بودجه مناسبی ندارند و پاداش، در عمل، اغلب چیزی جز چای، قهوه، بیسکویت و کیک نیست. می‌توان از پاداش‌های کوچکی مثل کارت و فتوکپی رایگان یا بن کتابی که یک کتابفروش اهدا کرده استفاده کرد.

۱۱) هنگام تحلیل و خلاصه‌سازی داده‌ها به تمایلات یا نظراتی که در طی چندین جلسه تکرار شده‌اند دقت کنید. جلسات را می‌توان با استفاده از نوارهای ضبط شده، برگه‌های مربوط به جداول کلی، و یادداشت‌های دستنوشته تجزیه و تحلیل کرد.

۱۲) اطلاعات به دست آمده توسط گروه‌های تمرکز را تعمیم افراطی ندهید و آن را در تصمیمات مربوط به خط مشی به کار نبرید. باید در استفاده از نتایج به دست آمده، دقت کنید، زیرا نمونه‌گیری به شیوه غیرعلمی انجام گرفته و امکان ارائه اطلاعات گردآوری شده به صورت عددی وجود ندارد.

افرادی که به کار با گروه تمرکز پرداخته‌اند تجارب مختلفی داشته‌اند. گاه اعلام کرده‌اند (مانند هارت ۱۹۹۵، ص ۲۸۰) که افراد کتابخانه نباید در گروه شرکت داشته باشند، زیرا این کار موجب معذب شدن سایر شرکت کنندگان مانند دانشجویان می‌گردد. با این همه نگارنده هرگز ندیده است که دانشجویان در هنگام انتقاد از خدمات کتابخانه در حضور کارکنان، احساس ناراحتی کنند. "هارت" (۱۹۹۵) در طی یک سال تحصیلی هفت گروه تمرکز ترتیب داده و از جمله به نکات زیر دست یافته است:

- ۱) وقت ناهار زمان خوبی برای جمع کردن افراد گروه‌ها است.
- ۲) کار هر گروه بین نیم تا یک ساعت دوام داشت.
- ۳) سوء تفاهم‌هایی در خصوص همه جنبه‌های سازمان کتابخانه وجود داشت.
- ۴) گروه‌های تمرکز برای شناسایی مشکلاتی مناسب‌اند که ممکن است از طریق دیگر مورد توجه قرار نگیرند.

۵) گروه‌های تمرکز، برای یافتن نظرات مناسب‌تر هستند تا برای یافتن پاسخ.

۶) گروه‌های تمرکز چندان ارزان تمام نمی‌شوند، بویژه اگر به این مسئله توجه کنیم که هر جلسه ۳ تا ۴ ساعت از اوقات کاری کارکنان را می‌گیرد.

گروه‌های تمرکز تفاوت‌های مهم بین دیدگاه‌های کارکنان کتابخانه و دیدگاه‌های کاربران را آشکار می‌کنند. این چیزی است که کتابداران باید برای بهره‌بردن از تجربه‌ها، آن را بپذیرند. کاربران ممکن است به زمینه خاصی مانند دسترسی رایگان به امکانات تکثیر و تسهیلات صحافی توجه کنند، و کارکنان کتابخانه را مجبور به بازنگری درباره امکانات موجود کنند. [راه‌اندازی] گروه‌های تمرکز معمولاً نوعی توفیق در روابط عمومی است، زیرا هر چند که انتظارات کاربران از امکانات کتابخانه، گاهی نامعقول است، اما تشکیل این گروه‌ها نشانگر توجه مستمر کتابخانه به نظرات آنان است. زمان‌بندی ممکن است به مشکلی جدی بدل شود و اگر نتوان افرادی را به کار گرفت چه بسا نتایج بررسی به مخاطره بیفتد. "مؤسسه هنر و کتابخانه برنت" ("بچلور" و "تایرمن" ۱۹۹۴) در پژوهش درباره نیازهای اقلیت‌های قومی، نتوانست افراد لازم برای گروه تمرکزی آفریقایی - کاراییی را پیدا کند و یافتن افراد برای تشکیل یک گروه تمرکز از جامعه پیشه‌گانی نیز ناممکن بود، زیرا بازرگانان محلی مایل نبودند که وقت لازم را در اختیار آنان قرار دهند، این در حالی است که به هر شرکت کننده ۱۰ پوند برای شرکت در جلسه پرداخت می‌شد. با این همه ۲۰ نکته کلیدی درباره بهبود خدمات شناسایی شد.

صندوق‌های پیشنهاد

صندوق پیشنهاد دیر زمانی است که به کار گرفته می‌شود و اکنون در فضای کنونی ارزیابی، بار دیگر مورد توجه قرار گرفته است. در واقع "صندوق پیشنهادات" سنتی دارای شکل‌های فیزیکی گوناگونی است: ممکن است کتابچه‌ای باشد که کاربران، پیشنهادهای خود را در آن یادداشت می‌کنند؛ یا صندوقی باشد که از طریق

شکاف روی آن، نظرات خود را که روی تکه کاغذی نوشته‌اند به درون آن می‌اندازند؛ یا برای منظم‌تر شدن کار تحلیل نظرات، از برگه‌های چاپی آماده‌ای استفاده شود که کاربران، آن‌ها را تکمیل می‌کنند. در حدود ۱۰ کتابخانه علمی - پژوهشی ("مورگان" ۱۹۹۵، ص ۶۰) از این روش استفاده می‌کنند و کتابخانه‌های "اسکس" نیز نمونه‌ای از کتابخانه‌های عمومی در امر استفاده از این روش است؛ اما تردیدهایی در خصوص فایده این کار وجود دارد: معلوم نیست که آیا این عمل، نوعی روابط عمومی است یا بخشی از برنامه حمایت از مشتری. اگر حالت دوم صادق نباشد، این کار اتلاف وقت بزرگی محسوب می‌گردد. کتابچه یا صندوق پیشنهادها باید کاملاً در معرض دید قرار داشته باشد و بخوبی به همه شناسانده شود. پیشنهادها باید به طور منظم و ترجیحاً هفته‌ای یک بار مورد بررسی قرار گیرد و مسائل شناسایی شوند. دو پرسش را باید در نظر داشت:

(۱) آیا نویسنده پیشنهاد، پاسخی دریافت می‌کند؟

(۲) آیا پیشنهاد به اجرا گذاشته می‌شود، یا حداقل مورد ملاحظه قرار می‌گیرد؟

اگر پاسخ به هر دو پرسش "نه" باشد، دیگر دلیلی برای وجود صندوق پیشنهادها وجود ندارد. اما اگر به هر یک از سؤالات با نامه پاسخ داده شود، کار بسیار مهمی صورت گرفته است.

به نظر می‌رسد که تعداد زیادی از کاربران نسبت به صندوق پیشنهادها نظر خوبی ندارند. گاهی پیشنهادها بیجا یا حتی زننده هستند، و در روش خودکاری که در زیر توضیح داده می‌شود، عدم ارائه پاسخ فوری ممکن است منجر به سؤالات دیگری شود مانند این که "چرا هیچوقت کسی به سؤالات من پاسخ نمی‌دهد؟". سامانه‌های خودکار کتابخانه موجب پویایی و توفیق بیش‌تر در صندوق‌های پیشنهادها شده‌اند، زیرا دارای برخی امکانات پرسش و پاسخ در قالب "اوپک" هستند؛ این سامانه‌ها نوعاً دارای یک صفحه نمایش هستند که از طریق آن، کاربران می‌توانند سؤالات را وارد کنند و آن‌گاه کارکنان کتابخانه‌ها به آن‌ها پاسخ دهند.

بهتر است که از میان کارکنان کتابخانه یک فرد خاص مسئول این کار باشد تا از پاسخ فوری به همه سؤال‌ها اطمینان حاصل شود. سؤال‌ها در عمل، تکراری می‌شوند و فرد مسئول این کار، کم‌کم در پاسخگویی به آن‌ها مهارت پیدا می‌کند. اگر پاسخ سؤالی را نداند، باید آن را به فردی از کارکنان که سؤال به او مربوط می‌شود انتقال دهد. این سامانه باید داده‌های آماری مربوط به سؤال‌ها را گردآوری کند و امکان تورق و نیز کاوش کلیدواژه‌ای را فراهم نماید. مرور منظم سؤال‌ها، امکان تشخیص موضوعات عملکردی و مقایسه آن‌ها با داده‌های عملکردی موجود در سایر منابع را فراهم می‌کند. اگر دستگاه دارای برنامه‌ای برای فهرست کردن الفاظ مبتذل و عبارات ناخوشایند باشد، می‌توان این واژه‌ها و عبارات را حذف کرد. چنین ویژگی‌هایی به دلیل تأمین بازخورد بسیار بهتر نسبت به صندوق‌های پیشنهاد غیرخودکار، ابزار ارزشیابی مطمئن‌تری را پدید می‌آورند. سؤال‌ها عملاً به دو دسته تقسیم می‌شوند:

۱. سؤال‌های دقیقی که مشخصاً به فرد سؤال‌کننده مربوط می‌شوند، مانند "آیا اگر کتاب‌های امانتی را در تاریخ معینی تحویل ندهم باید جریمه بپردازم؟"
۲. سؤال‌های عمومی درباره خدمات، که پاسخ دادن به آن‌ها آسان‌تر است.

به طور کلی "صندوق پیشنهادها" چه به شکل دستی یا خودکار، باید همراه با روش‌های دیگر استفاده شود.

فنون یادداشت‌برداری

اگر چه روش یادداشت‌برداری را پژوهشگران امور بازار و اجتماع به کار می‌گیرند، به نظر می‌رسد که کاربرد آن در علوم کتابداری اطلاع‌رسانی عمدتاً به بررسی فعالیت‌های دانشجویان دانشگاه‌ها، بویژه بررسی عادات مطالعه و استفاده آنان از متون درسی کتابخانه و سایر منابع اطلاعاتی محدود می‌شود ("گودال" ۱۹۹۴). یادداشت‌برداری منعکس‌کننده بسیاری از مشکلات مطرح در یک پژوهش "مردم محور" است. یادداشت‌برداری روزانه ممکن است کاری ملال‌آور تلقی گردد. اگرچه بهتر است که نمونه‌ای تصادفی از افراد موردنظر انتخاب شود، اما تعداد افرادی که

قبول همکاری می‌کنند احتمالاً گروهی کوچک خواهد بود که آن‌ها نیز خود داوطلب می‌شوند. یادداشت‌برداری باید در یک دورهٔ زمان طولانی ادامه یابد تا ثمربخش باشد، اما این کار ممکن است باعث شود که بسیاری از افراد آن را رها کنند؛ از این رو یک دورهٔ زمانی کوتاه چندروزه احتمالاً نتایج رضایتبخش‌تری به بار می‌آورد. داده‌های به دست آمده دارای تنوع زیاد و بسیار جزئی و دقیق هستند و درست به همین دلیل است که استخراج موضوعات عملکردی از این مشاهدات تفضیلی بسیار مشکل است. چنانچه یادداشت‌برداری برای مدت زمانی طولانی ادامه داشته باشد احتمال می‌رود که خطاهایی در آن رسوخ کند. یادداشت‌نویسانی که می‌دانند نوشته‌های آن‌ها بخشی از یک برنامهٔ پژوهشی منظم را تشکیل می‌دهد، چه بسا حتی ناخودآگاه، مشاهدات خود را تغییر می‌دهند و تعدیل می‌کنند. با این حال یادداشت‌برداری روشی مناسب برای گردآوری داده‌هایی است که گردآوری آن‌ها به طریق دیگر مشکل است، مشروط به آن که داده‌های گردآوری شده را بتوان در یک بافتار بخصوص به کار گرفت.

شاید بتوان از اصطلاح یادداشت‌برداری اینطور برآید که این کار، فعالیتی تصادفی و ساختار نیافته است، اما این‌طور نیست. هرچند که در یادداشت‌برداری باید کنش‌ها و واکنش‌های کاربران در لحظهٔ وقوع ثبت شود، اما اغلب افراد عادت به ثبت فعالیت‌های خود ندارند و بدون یک ساختار معین برای ثبت وقایع، مشکل می‌توان داده‌ها را تحلیل کرد. یادداشت‌های روزانه معمولاً منظم هستند و به پاسخ‌دهندگان فرم‌هایی حاوی فهرستی از سیاهه‌های کنترل یا از موضوعات عملکردی داده می‌شود تا آنان را ترغیب کند که نظر خود را دربارهٔ حوزه‌های مورد بررسی ابراز کنند. این سیاهه‌ها باید به سهولت قابل فهم باشند، زیرا در غیر این‌صورت ممکن است موجب سردرگمی پاسخ‌دهندگان شوند. با این روش می‌توان عنصر خودانگیختگی و فردیتی را که در نگارش یادداشت‌ها اثر می‌گذارد از بین برد. روش دیگر، نوعی

یادداشت‌برداری زمانی است که در طی آن، فعالیت‌های پاسخ‌دهندگان در اوقات مختلف روز ثبت می‌شود.

یک نمونه از پژوهش با روش یادداشت‌برداری در "مرکز پژوهش مدیریت کتابداری و اطلاع‌رسانی" در "دانشگاه لانکشاير مرکزی" انجام گرفت که خود، بخشی از مطالعه گسترده‌تری درباره حمایت کتابخانه‌ای از دوره‌های مجاز در آموزش عالی محسوب می‌شود ("گودال" ۱۹۹۴). در حدود ۱۲۰ دانشجوی سال اول در این پروژه، که هدف آن ثبت تجربه عملی دانشجویان در رابطه با تسهیلات و نحوه دسترسی به منابع کتابخانه بود شرکت داشتند. از دانشجویان درخواست می‌شد که سه یا چهار دفتر یادداشت را تکمیل و پس از آن در بحث و گفتگوی گروه تمرکز شرکت کنند. با وجود این که به هر یک از دانشجویان شرکت کننده ۲۵ پوند پرداخت می‌شد، باز تعداد افراد برای گروه نمونه کافی نبود و لازم شد که درباره طرح به شکل گسترده‌تری تبلیغ شود تا توجه کافی به آن جلب شود. در نهایت یک گروه داوطلب شکل گرفت. ابتدا در تعیین قسمت‌هایی که نیاز به مطالعه داشت مشکلاتی پدید آمد، اما وقتی که وظایف مشخص شد، مسائل مورد توجه شناسایی شد و کار نظم پیدا کرد. هر یک از یادداشت‌ها عبارت بود از یک دفترچه پنج برگی کاغذ آ ۴، همراه با دستورالعمل و نمونه‌ای از یک صفحه تکمیل شده. زمان و مکان داده‌های مورد بررسی ثبت می‌شد و بر روی برگه‌ها مربع‌های شماره‌داری برای علامت زدن و نیز جای خالی برای توضیحات بیش‌تر وجود داشت.

یادداشت‌ها برای ثبت لوازمی که دانشجویان در هنگام انجام دادن تکالیف خود از آن‌ها استفاده می‌کردند و نیز ثبت مشکلات احتمالی آنان در دسترسی به آن وسایل و/یا کاربرد آن‌ها مورد استفاده قرار گرفت. سپس با تحلیل موارد موجود در یادداشت‌ها، چارچوبی برای بحث‌های گروه تمرکز پدید آمد که پژوهشگران می‌توانستند با استفاده از آن چارچوب، فهرستی از زمینه‌ها و موضوع‌های عملکردی‌ای را که باید در گروه مطرح می‌شد طرح و تدوین کنند. در جریان بحث

گروهی، دانشجویان به استفاده از یادداشت‌های خود ترغیب می‌شدند تا به جای کلی‌گویی بتوانند از نمونه‌های مشخص برای توصیف دقیق اعمال خود استفاده کنند. پس در این مورد خاص، پروژه یادداشت‌برداری دو هدف را دنبال می‌کرد:

(۱) ثبت داده‌ها؛

(۲) تسهیل در بحث‌های گروه تمرکز.

هنگامی که داده‌های موجود در یادداشت‌ها در بافتار گسترده‌تری که بحث‌ها فراهم می‌آوردند به کار گرفته می‌شدند، سودمندتر بودند.

مصاحبه

مصاحبه رودررو یکی از کارهایی است که بسیاری از کتابداران گاه گاهی انجام داده‌اند. اما باید دانست که مصاحبه فقط یک گفتگوی معمولی نیست، بلکه عملی ساختاریافته است. مصاحبه را می‌توان یکی از شکل‌های روش جلسه دانست، اما [با این تفاوت که] در گفتگو فقط با یک نفر، بررسی جزئیات دقیق تجارب و واکنش‌های پاسخ‌دهندگان امکانپذیر می‌گردد. به همین دلیل، این روش برای کاوش در باب مسائل مجادله‌انگیز یا محرمانه مانند روابط کارکنان کتابخانه با کاربران، روش مناسبی است. مصاحبه، عملی تخصصی است و چون به واکنش‌های میان دو نفر می‌پردازد، داشتن مهارت‌های اجتماعی پیشرفته برای انجام آن ضروری است. مصاحبه‌گر باید خوب بداند که چگونه مردم را به حرف زدن وادارد و خود باید تا آنجا که ممکن است کم‌تر صحبت کند و بر شنیدن تمرکز کند. توجه به موضوعاتی که پاسخگو به آن‌ها اشاره می‌کند و نیز آن موضوعاتی که به آن‌ها اشاره نمی‌شود دارای اهمیت است. مصاحبه معمولاً توسط کارکنان کتابخانه انجام می‌شود، مگر آن که کتابخانه استطاعت مالی آن را داشته باشد که مصاحبه‌کنندگان حقوق‌بگیری را به استخدام درآورد؛ البته چنین حالتی بندرت اتفاق می‌افتد. اما به کارگیری کارکنان کتابخانه برای مصاحبه ممکن است موجب خویشتنداری افراد پاسخ‌دهنده شود، یا بر آنچه می‌خواسته‌اند بگویند اثر بگذارد. مکالمه‌ها را می‌توان با یادداشت‌برداری یا با

استفاده از ضبط صوت ثبت کرد. استفاده از ضبط صوت به مصاحبه‌گر امکان می‌دهد که توجه خود را بر گفته‌های پاسخ دهنده متمرکز کند؛ ولی نوارها را باید پیاده کرد، یا حداقل تحلیل کرد؛ و این کار وقتگیر است ("اسلاتر" ۱۹۹۰، ص ۱۱۶-۱۱۴). مصاحبه سه نوع دارد:

۱) مصاحبه ساختارمند یا رسمی. این نوع مصاحبه بر مجموعه‌ای از پرسش‌های از پیش آماده شده استوار است که نمی‌توان از آن‌ها تخطی کرد. این گونه مصاحبه شباهت زیادی با روش پرسشنامه دارد، با این تفاوت که در اینجا مصاحبه‌کننده برای توضیح دادن و روشن کردن سؤال‌های خود، حضور دارند.

۲) مصاحبه نیمه‌ساختارمند. در اینجا مصاحبه‌گر با فهرستی از موضوع‌های از پیش آماده شده کار می‌کند. سؤال‌هایی که از این موضوع‌ها مشتق می‌شوند ممکن است باز [و نامحدود] باشند تا به پاسخگویان امکان اظهار عقیده داده شود.

۳) مصاحبه بی‌ساختار. در این حالت فقط موضوعی کلی از پیش آماده شده و مصاحبه صورت غیر رسمی دارد: در نتیجه پاسخگو برای بیان نظرات خود مجال فراوان دارد، اما مصاحبه‌گر باید مهارت زیادی داشته باشد تا بتواند با زیرکی [و ظرافت]، مانع انحراف از موضوع شود و موضوعاتی را عنوان کند که کم‌تر مورد توجه پاسخگو بوده‌اند (مورگان ۱۹۹۵، ص ۱۴۹). مصاحبه‌گری مهارتی است که یادگیری آن نیاز به زمان دارد و برای انجام مصاحبه‌های بدون ساختار، بسیار مورد نیاز است.

به طور کلی پژوهش کیفی به خودی خود یک روش عمده پژوهش است و برای بررسی مسائل حساسی که نتوان با پرسشنامه به شکل مؤثری به آن‌ها پرداخت، مفید است.

مشکلات و پیشرفت‌ها

خاتمه یک کار پیمایشی الزاماً نشان‌دهنده پایان اقدام در آن مورد نیست. یافته‌ها باید شامل اقدامات پیشنهادی باشد، اما عوامل چندی ممکن است بر نتایج پژوهش

اثر بگذارند و موجبات تغییر آن را فراهم آورند.

۱. مسئله ممکن است به دلایل مختلف حل‌نشده باشد. ممکن است منابع لازم برای حل آن، موجود نباشد. پژوهش ممکن است نشان‌دهنده نیاز یک گروه خاص از کاربران - مثلاً معلولین - به توجه خاص باشد، اما پول موردنیاز برای انجام این کار موجود نباشد. همان‌طور که مطالعه "برنت" نشان داد، گردآوری اطلاعاتی که مبنای تصمیم‌گیری قرار می‌گیرند کار مشکلی است. در شرایطی که به همکاری و حمایت گروه‌های خارج از کتابخانه - نظیر کارکنانی که کار یدی می‌کنند برای افزایش ساعات کار کتابخانه - احتیاج باشد، کار با مشکل مواجه می‌شود، اما حداقل در این حالت نیز داده‌های یکدستی برای بررسی در اختیار داریم.

۲. ممکن است پرسش‌های مطرح شده پیش از پاسخ‌های دریافت شده باشند. این حالت اغلب در پیمایش‌های اجمالی و کوتاه رخ می‌دهد که موضوعات گیج‌کننده‌ای را پدید می‌آورند که نیازمند بررسی بیش‌تر هستند. [مثلاً] ممکن است یک گروه از کاربران بسیار بیش‌تر از گروه‌های دیگر ابراز نارضایتی کنند. در این شرایط برای یافتن علت این امر شاید به انجام پژوهش دیگری نیاز باشد.

۳. بروز سوءتفاهم‌ها مشکلی اجتناب‌ناپذیر است. توضیحات کاربران که در فرم‌های پیمایش و در جلسات انعکاس می‌یابند نشان می‌دهند که آن‌ها درک نادرستی از مسائل دارند یا قربانی شایعه‌ها شده‌اند. گاهی تعداد افراد بسیار اهمیت دارد؛ مثلاً این که همه دانشجویان یک کلاس مشخص دچار چنین مسئله‌ای شده باشند. پیامدهای چنین وضعیتی، که به صورت ارسال نامه‌های شدیدالحن به روزنامه‌های محلی، یا چاپ مقاله در نشریات دانشجویی بروز می‌کند، ممکن است خطرناک باشد و برای روشن شدن وضعیت باید به اقدامات روابط عمومی دست زد. این خطاها گاه حتی مورد قبول افراد سطح

بالا نیز قرار می‌گیرد. نگارنده نمونه‌هایی از افراد عالیرتبه دانشگاهی را مشاهده کرده که خوشباورانه، شایعات بی‌اساس را پذیرفته‌اند.

۴. گاهی یافته‌های متضادی حاصل می‌شوند. این امر ممکن است ناشی از به‌کارگیری روش نادرست یا توجه بیش از حد به خواسته‌های گروه‌های ذینفع و فشار آن‌ها به وجود آید. بهترین راه اجتناب از این مشکلات، عبارت‌اند از مبنا قراردادن تجربه، قیاس با مؤسسه‌های مشابه، و به‌کارگیری شیوه‌ای برای ارزیابی که از روش‌های متعدد تشکیل می‌شود.

۵. یافته‌های پژوهش ممکن است انتقادهایی را، مثلاً نسبت به روش کار یا پیامدها، برانگیزد. بهترین راه اجتناب از انتقادهایی که به روش‌شناسی کار وارد می‌شود، دنبال کردن شیوه‌های مناسب می‌باشد. اگر پیامدها دارای مضامین مخرب تلقی شوند، ممکن است از آن‌ها انتقاد شود. مثلاً از پیشنهاد تخصص‌زدایی در بخشی که به‌وسیله افراد حرفه‌ای اداره می‌شود، افراد مرتبط با آن بخش استقبال نمی‌کنند. این وضعیت ممکن است موجب تعویق، دگرگونی، یا حتی رد شدن طرح پیشنهادی گردد.

۶. اطلاعات حاصل از یک پیمایش ممکن است سرعت روزآمدی خود را از دست بدهند. روند جاری به سوی خدمات الکترونیکی باعث دگرگونی سریع انتظارات می‌شود و امکان این وضع نیز باید فراهم شود. بررسی مسائل یک حوزه معین به طور منظم برای شناسایی نیازهای تازه یا متغیر، ضروری است.

۷. همان‌طور که از نکته شماره ۶ برمی‌آید، باید آن دسته از موضوعات عملکردی را که زمینه‌ساز ارزیابی هستند به‌طور منظم مورد بازبینی قرار داد تا اطمینان حاصل شود که نیازهای متغیر کاربران مورد توجه قرار گرفته است.

در طی یک دوره زمانی چندساله می‌توان با کار پرسشنامه‌ای، روش‌های کیفی رسمی مانند گروه‌های تمرکز و [انواع] جلسات دیگر، روش‌های فرعی نظیر صندوق پیشنهادها و مقایسه با دیگر بخش‌های یک مؤسسه، برنامه ساختاریافته‌ای برای

ارزیابی تدوین کرد. از این طریق مجموعه‌ای از معیارهای عملکردی پدید می‌آیند که برخی از آن‌ها [همیشگی و] مکرر، و برخی دیگر [مقطعی و] نیازمند توجه کم‌تری هستند. موارد اخیر را باید ارزیابی کرد و برای شناخت بافتار [پیرامونی] آن‌ها باید مقایسه‌هایی با مؤسسه‌های مشابه و داده‌های موجود انجام داد. گفته می‌شود که این رویکرد "کاملاً ترکیبی"، رویکردی سردستی و فاقد نظام است، اما در سطح وسیعی از جهان به کار گرفته می‌شود. روش‌های پژوهشی محور، که هدف از آن‌ها شناسایی مسائل عملکردی به شکل عینی است، رویکرد دیگری می‌باشند که در فصل ۵ مورد بررسی قرار می‌گیرند.

بر مبنای این راهبرد، امکان گذر از سلسله مراتب کیفیت فراهم می‌شود این سلسله مراتب، متشکل از عناصر زیر است:

(۱) تشخیص نیاز: شناسایی زمینه‌های مختلف ناآگاهی کارکنان کتابخانه؛

(۲) دریافتن نیاز کاربران؛

(۳) هماهنگ کردن خدمات برای پاسخگویی به نیازهای آنان؛

(۴) مقایسه با سایر کتابخانه‌ها؛

(۵) شناخت نیازهای کاربران از دیدگاه‌های تطبیقی.

اگر گذر از تمامی این پنج مرحله ممکن باشد، آنگاه شاید بتوان تعیین استانداردهای نمونه را یکی دیگر از مراحل کیفی تلقی کرد (تاوان ۱۹۹۵). از "ایجاد استانداردهای نمونه"^(۱) را با تعابیر بسیار متفاوت، به این صورت تعریف کرده‌اند: «رویکردی نظام‌مند به پیشرفت پیشه‌گانی که از طریق آن، بهترین عملکرد ممکن شناسایی و اجرا می‌گردد تا روال کار به فراتر از عملکرد استاندارد نمونه ارتقا یابد؛ گاهی نیز آن را «سرقت بیش‌رمانه» می‌خوانند. این شیوه که بخش صنعت آن را تدوین کرده، به بررسی بهترین عملکرد رقیب برای بهبود عملکرد خود می‌پردازد.

تعیین استانداردهای نمونه موجب می‌شوند که دریابیم دیگران چگونه رضایت مشتریان خود را جلب می‌کنند و بدین طریق دید مشتری را دریابیم. در حرفه کتابداری نیز کتابخانه‌ها می‌توانند به منظور بهبود همه جانبه عملکرد خویش، خود را با یکدیگر و نیز با صنایع خدماتی مرتبط مقایسه کنند. با این وجود، مقایسه خدمات نهادهای مختلفی که با سطح بالایی از کیفیت سروکار دارند؛ مانند "استعلام"^(۱)، دشوار است. مقایسه کتابخانه‌ها نیازمند به انتخاب معیارها و استانداردهای نمونه^(۲) است و شاید مشکل بتوان کتابخانه‌هایی را یافت که مجموعه معیارهای واحدی برای آن‌ها مناسب باشد. روشن است که باید بهترین استانداردهای نمونه انتخاب شوند تا به کار، اعتبار ببخشند. با این همه اگرچه فنون پیچیده تطبیقی که مورد نیازند، راهی برای به پیش رفتن در اختیار می‌گذارند، اما حرفه خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی ممکن است هنوز برای این مرحله آمادگی نداشته باشد. در فصل ۵ این موضوع بیش‌تر مورد بحث قرار می‌گیرد.

1. Enquiries
2. benchmarks

۵. مطالعه موردی و پیشرفت‌های آتی

این فصل نگاهی دارد به نمونه‌های جالبی از فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و کتابخانه‌های تخصصی. همچنین کارهای پیمایشی، آیین‌نامه‌ها و نیز توافقاتی مربوط به سطح خدمات، و نمونه‌هایی از پروژه‌های پژوهشی مرتبط بررسی می‌شوند.

کار پیمایشی در کتابخانه‌های عمومی

"کتابخانه‌های شورای استانی اسکس"^(۱) یک نظام ارزیابی دارد که به دهه ۱۹۸۰ باز می‌گردد. در بین سال‌های ۱۹۸۶ و ۱۹۸۸، "اداره پژوهش و توسعه کتابخانه بریتانیا" به منظور طراحی یک سیستم مدیریت اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی، تحقیقی انجام داد. هدف این پژوهش، کشف شیوه‌هایی برای تلفیق شاخصه‌های عملکردی، کار پیمایشی و داده‌های خارجی با فرایند مدیریت خدمات کتابخانه بود. از سال ۱۹۸۶ به بعد هر کار پیمایشی شامل موارد زیر بوده است:

1. Essex County Council Libraries

۱. پیمایش مشتریان. در این خصوص در سال‌های ۱۹۸۷، ۱۹۸۸، ۱۹۹۰ و ۱۹۹۳ پیمایش‌هایی انجام شده است. "اسکس" با همکاری "سییفا"^(۱) پرسشنامه‌ای برای خود تهیه کرده است. در پیمایش سال ۱۹۹۳ در مورد هر کتابخانه، هر "مجموعه"^(۲) از کتابخانه‌ها و هر استان در کل آن، تقریباً ۲۵۰۰۰ پاسخ ثبت و تحلیل شد. در ماه مه سال ۱۹۹۶ شرکت "آی پی اف پلاس"^(۳) پیمایش بر روی مشتریان انجام داد.

۲. پیمایش صندوق‌ها پیشنهاد. صندوق‌های پیشنهاد در تمامی ۹۱ کتابخانه نصب شده‌اند. این صندوق‌ها هر شش ماه یک بار تحلیل می‌شوند و خلاصه‌ای برای هر کتابخانه، گروه کتابخانه‌ها، و کل استان تهیه می‌شود.

۳. تحلیل شکایات. گزارش شکایات هر شش ماه یک بار تکمیل، و تحلیل می‌شود. سپس در مورد هر کتابخانه، گروه یا مجموعه از کتابخانه‌ها و استان، خلاصه‌ای تهیه می‌شود.

۴. پیمایش منطقه فعالیت. هدف از این پیمایش‌ها، که نخستین مورد آن در سال ۱۹۸۶ انجام شد، تعیین تعداد جمعیت منطقه فعالیت هر کتابخانه، شناسایی مناطقی از استان «اسکس» که تحت پوشش قرار نگرفته بودند، شناسایی ویژگی‌های اجتماعی - اقتصادی مشتریان کنونی و بالقوه هر کتابخانه، و بررسی کارکرد و تعامل بین منطقه فعالیت کتابخانه‌ها بود. تازه‌ترین پیمایش که با استفاده از داده‌های گردآوری شده در اکتبر ۱۹۹۴ و مه ۱۹۹۵ صورت گرفت، نشان داد که فقط ۵ منطقه از بیش از ۳۰۰۰ منطقه‌ای که در فهرست آمار بودند هیچ مراجعه‌کننده‌ای نداشتند، در حالی که در پیمایش قبلی که با

1. CIPFA

2. family

3. IPF Lth. Plus

- استفاده از داده‌های گردآوری شده در ماه اکتبر ۱۹۹۳ انجام شد، فهرست سرشماری شده ۱۴ منطقه بود.
- علاوه بر این‌ها "اسکس" بر این موارد به طور مستمر نظارت دارد:
۱. نوع منبع امانت داده شده و کتابخانه امانت دهنده؛
 ۲. تعداد مرجعات به کتابخانه‌ها؛
 ۳. پیمایش پرسش‌ها؛
 ۴. پیمایش درخواست‌ها.
- "اسکس" برای اندازه‌گیری عملکرد، "مجموعه" ای هشت شاخصه عملکردی ابداع کرده است:
۱. منطقه فعالیت (کل تعداد افرادی که به یک منطقه خدماتی تعلق دارند)؛
 ۲. ساعات کار؛
 ۳. مراجعات؛
 ۴. میزان رضایت مشتری؛
 ۵. پرسش‌ها؛
 ۶. تأثیر خدمات (درصد امانت‌گیرندگان نسبت به جمعیت منطقه فعالیت)؛
 ۷. موجودی [منابع] ؛
 ۸. امانات.
- این معیارها عمدتاً کمی هستند. روش‌های گردآوری و تحلیل داده‌ها به مدد تجربه بهبودیافته و پیشرفت کرده‌اند و نمونه‌هایی از خروجی‌ها را می‌توان در کتاب "سامسیون" (۱۹۹۵، ص ۲۰۳-۱۸۹) مشاهده کرد.

پیمایش کاربران کتابخانه‌های عمومی در سازمان دارایی^(۱)

این استاندارد ملی در خصوص پیمایش کاربران از فعالیت‌های "کمیسیون حسابرسی منشور شهروندی" در سال ۱۹۹۲ نشأت گرفته است. پیش از آن به‌طور جدی حس می‌شد که آمار متعارف برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها در ارائه منابع و اطلاعات به عموم مردم، نامناسب و ناکافی است و به نظر می‌رسید که راه‌حل این مسئله، پیمایش کاربران با پرسیدن سؤالات بخصوصی از آنان باشد. به‌دنبال آزمایش‌های مقدماتی بزرگی در سال ۱۹۹۳ و کارهای اصلی متعاقب آن که زیر نظر "کمیته آمار کتابخانه‌های عمومی" انجام شد، در اواخر سال ۱۹۹۴ یک استاندارد ملی برای پیمایش کاربران کتابخانه‌های عمومی بریتانیا تدوین شد. این استاندارد ملی مبنای مشترکی را برای مسئولان کتابخانه‌ها فراهم می‌آورد تا با استفاده از آن بتوانند یافته‌های خود را مقایسه کنند و نیز زمینه بحث برای پیشرفت در پیمایش‌ها مربوط به مراجعین کتابخانه را فراهم می‌کند ("سامسیون"، ۱۹۹۵، ص ۱۱۰-۱۰۹). این استاندارد، که می‌توان آن را از "آی پی اف" تهیه کرد، به شکل کتابچه‌ای است که حاوی رهنمودها، توصیه‌ها و اطلاعات زمینه‌ای در خصوص پیمایش، و ضمیمه‌های همراه آن می‌باشد. ضمیمه‌ها حاوی مثال‌های تجربه شده از مستندسازی، و نمونه‌هایی از انواع تحلیل‌هایی است که می‌توان بر روی داده‌های گردآوری شده انجام داد. همچنین نرم‌افزاری نیز برای این کار تهیه شده است. پس از گردآوری داده‌ها می‌توان تحلیل را با استفاده از امکانات داخلی خود سازمان، با کمک گرفتن از مشاوره خارجی، یا با استفاده از "آی پی اف" به انجام رساند. مسئولان مشارکت‌کننده می‌توانند یافته‌های مربوط به سطح خدمات داخل حوزه مسئولیت خود را، بسته به نوع پیمایشی که برگزیده‌اند، یا با خدمات یک حوزه دیگر، یا صرفاً با حوزه مسئولیتی مقایسه کنند. پرسشنامه (نگاه کنید به تصویر ۱) شامل پرسش‌های "هسته" است. با همکاری "آی پی اف" می‌توان سؤال‌های دیگری را نیز به سؤال‌های هسته افزود. تعدادی سؤال مکمل توسط برخی از مسئولین اضافه شده که از آن‌ها نیز می‌توان استفاده کرد.

1. Institute of Public Finance (IPF) Public Library User Survey (Plus)

"کتابخانه عمومی"

پیمایش کاربران با استاندارد ملی

هدف از این پیمایش، گردآوری اطلاعات برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه است. پس از استفاده از کتابخانه، لطفاً این فرم را تکمیل کنید و در هنگام ترک کتابخانه تحویل دهید.

(۱) در مراجعه امروزتان به این کتابخانه چه کارهایی انجام داده‌اید؟

مربع‌هایی را که نشان‌دهنده آن کارها هستند علامت بزنید:

- ☐ امانت/پس دادن کتاب یا تمديد آن ☐ امانت/پس دادن نوار کاست
☐ امانت/پس دادن دیسک فشرده ☐ امانت/پس دادن نوار ویدئو
☐ مطالعه روزنامه/مجله درباره مطلبی ☐ جستجوی اطلاعات/کسب اطلاعات
☐ استفاده از دستگاه تکثیر ☐ توروک [کتاب‌ها]
☐ مطالعه یا کار ☐ دیدار از نمایشگاه یا یک رویداد [معین]
☐ کار دیگر... لطفاً ذکر کنید چه کاری...

اگر امروز برای امانت گرفتن کتاب به کتابخانه نیامده‌اند، لطفاً مستقیماً به سراغ سؤال ۵ بروید.

(۲) امروز چند کتاب از کتابخانه به امانت گرفتید؟

(۳) اگر در مراجعه امروز به دنبال کتاب(های) خاصی می‌گشتید، لطفاً عنوان یا موضوع یا مؤلف را برای تا ۳ مورد از آن‌ها بنویسید و مشخص کنید که آیا توانستید آن‌ها را پیدا کنید (به مثال‌های زیر توجه کنید):

بله	خیر	خیر، اما یک کتاب رزرو کردم
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

مثال: عنوان: بر باد رفته: موضوع: باغداری، مؤلف: دیک فرانسیس

(۴) اگر امروز بدون اینکه کتاب خاصی را در مدنظر داشته باشید به کتابخانه مراجعه کرده‌اید، آیا کتابی برای امانت گرفتن یافته‌اید؟

☐ خیر ☐ بله

(۵) اگر برای جستجوی اطلاعات به کتابخانه آمده‌اید:

الف) آیا اطلاعاتی را که نیاز داشتید به دست آوردید؟

ب) آیا با یکی از کارکنان مشورت کردید؟

(۶) اگر آمدید که یک نوار کاست، سی دی، یا نوار ویدیویی به امانت بگیرید، آیا چیزی به امانت گرفتید؟

اگر قصد داشتید که چنین موادی را به امانت بگیرید کافی است مربع مربوطه را علامت بزنید:

بله	خیر	خیر، اما آن را رزرو کردم
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

نوار(های) موسیقی

کتاب(های) گویا شامل دوره‌های زبان

دیسک(های) فشرده

نوار(های) ویدئو

تصویر ۱. استاندارد ملی پیمایش کاربران در کتابخانه عمومی

"خدمات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ای لیدز" بر مبنای پیمایش "آی پی اف" در مورد کاربران کتابخانه‌های عمومی (پلاس) در دسامبر ۱۹۹۴ نخستین پیمایش عمده خود را بر روی کاربران انجام داد (پریچارد، ۱۹۹۵). وجود این پیمایش به تردیدهایی که در خصوص سؤال‌های پرسیده شده، جداول نمونه‌گیری، و شیوه تنظیم داده‌ها وجود داشت پایان داد. مستندات ارائه شده، همه جنبه‌های چگونگی طراحی و انجام پیمایش را شامل می‌شد. امتیاز اصلی این کار، صرف‌نظر از خود داده‌های گردآوری شده، اعتبار آن داده‌ها به لحاظ آماری بود.

کتابخانه‌های علمی - پژوهشی

کتابخانه‌های دانشگاهی نیز در کار پیمایشی به سمت استانداردسازی حرکت می‌کنند و در این امر، اثر "ون هاوس" و دیگران (۱۹۹۰) به نام سنجش عملکرد کتابخانه علمی - پژوهشی بسیار مؤثر بوده است. بر طبق گزارش "فولت"، پیمایش انجام شده بر رضایت کاربران که در این اثر آمده، می‌تواند با اصلاحات مناسب در بریتانیا به کار گرفته شود. سازگار کردن فرم‌های استاندارد کتابخانه‌های علمی - پژوهشی آمریکا با بریتانیا چندین مزیت دارد (رویل، ۱۹۹۵). اعتبار این استانداردها در عمل سنجیده شده؛ با به‌کارگیری آن‌ها دیگر نیازی نیست که استاندارد جدیدی تدوین کنیم؛ می‌توان رضایت کاربران را در مکان‌ها و سال‌های مختلف و نیز در بین سازمان‌های مختلف مقایسه کرد. در اوایل سال ۱۹۹۵، "اسکونال" به کمک داوطلبان، پنج پرسشنامه مقدماتی تهیه کرد که ابعاد مختلف خدمات کتابخانه را در برمی‌گرفت. پرسشنامه‌ها درباره این موارد بودند:

۱. رضایت عمومی کاربران

۲. کیفیت خدمات

۳. دسترسی پذیری منابع

۴. خدمات مرجع و پرس و جو

۵. انتخاب [کتاب‌های] موجودی.

کتابخانه کالج دانشگاهی "سوان سی" از ابتکارات "ون هاوس"، مستقل از کار "اسکونال" استفاده کرد و کتابخانه "دانشگاه کالدونیان گلاسگو" پیمایش "ون هاوس" در زمینه رضایت عمومی کاربران را به کار گرفته است. تصویر ۲ نمونه برگه تغییر یافته‌ای است که "اسکونال" از ون هاوس اقتباس کرده و ظاهراً از دانشگاه اسطوره‌ای "پاپلتون متروپولیتین"^(۱) سرچشمه گرفته که بسیار مورد علاقه خوانندگان "ضمیمه آموزش عالی" نشریه "تایمز" می‌باشد.

در نتیجه یک پروژه مقدماتی که منجر به پروژه پژوهشی "رویکرد دینفع به ساخت معیارهای عملکردی"^(۲) (که در پایین توضیح داده می‌شود) شد، نگارش تغییر یافته‌ای از پرسشنامه "ون هاوس" برای پیمایش میزان رضایت کاربران شکل گرفت. موضوعات عملکردی بخش اول از موضوعاتی که در پژوهش مقدماتی شناسایی شده بودند استخراج شده‌اند. فهرست موضوعاتی که در بخش اول پرسشنامه "ون هاوس" به آن‌ها اشاره شده، چندان مرتبط نبودند و تحلیل مطلوب پرسشنامه عملاً با مشکل مواجه می‌شد. پرسشنامه "کالدونیان گلاسگو" در سال‌های ۱۹۹۵ و ۱۹۹۶ با موفقیت به اجرا درآمد. این پرسشنامه مقایسه بین مکان‌ها، دانشکده‌ها و گروه‌های کاربران را ممکن می‌سازد. در پشت برگه پرسشنامه، جای خالی برای نوشتن نظرات وجود دارد و از پاسخ‌دهندگان درخواست شده در صورتی که علاقه دارند در کار پیمایش دیگری مشارکت کنند نام و کلاس یا گروه خود را در پایین برگه بنویسند.

1. Poppleton Metropolitan University

2. Stakeholder Approach to the Construction of Performance Measures

دانشگاه پابلتن متروپولیتن

بخش خدمات کتابخانه

بررسی رضایت عمومی

لطفاً با پاسخگویی به این سؤال‌ها ما را به بهبود وضعیت خدمات کتابخانه یاری کنید.

(۱) امروز در کتابخانه چه کار کردید؟ لطفاً برای هر یک از موارد، عددی را که نشان‌دهنده میزان

موفقیت شما در آن کار است علامت بزنید.

میزان موفقیت		موفقیت کامل		اصلاً چنین کاری نکرده‌ام	
۵	۴	۳	۲	۱	۰
جستجوی کتاب یا نشریه					
مطالعه					
مرور آثار روز					
کاوش در آثار (به صورت دستی)					
یا رایانه‌ای)					
پرسیدن یک سؤال مرجع					
تورق منابع]					
برگشت کتاب					
کار دیگر (چه کاری؟)					
(۲) امروز در کتابخانه از چه تعداد از اقلام (کتاب، نشریه، روزنامه، ...) استفاده کردید اما آن را به امانت نگرفتید؟ □ (تعداد)					
(۳) امروز چه مدت را در کتابخانه گذراندید؟ - ساعت - دقیقه -					
(۴) آیا امروز <u>ی راحت</u> توانستید از کتابخانه استفاده کنید؟ (دور یکی خط بکشید)					
به هیچ وجه	۱	۲	۳	۴	۵
بله، بسیار راحت					
چرا؟					
(۵) به طور کلی، چقدر از این که امروز به کتابخانه آمدید احساس رضایت می‌کنید؟ (یکی را علامت بزنید)					
به هیچ وجه راضی نیستم ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ بسیار راضی هستم					
چرا؟					
(۶) مراجعه امروز شما به کتابخانه اساساً به چه منظوری بوده است؟ (یکی را علامت بزنید)					
۱. کار کلاسی □	۳. تدریس □	۵. به چند منظور مختلف □			
۲. پژوهش □	۴. کسب معلومات روز □	۶. غیره: ... □			
(۷) شغل شما چیست؟ (علامت بزنید)					
دانشجوی تمام وقت					
۱. کارشناسی □	۳. کادر آموزشی □	۵. کارکنان دیگر □			
۲. کارشناسی ارشد □	۴. کادر پژوهشی □	۶. غیره: ... □			
(۸) مدرسه یا گروه تان					

تصویر ۲. خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه پابلتن متروپولیتن

پیمایش رضایت عمومی

کتابخانه دانشگاه کالدونیان گلاسگو

بررسی رضایت عمومی

لطفاً با پاسخگویی به این سؤال‌ها ما را در بهبود وضعیت خدمات کتابخانه یاری کنید.
(۱) لطفاً به جملات زیر توجه کنید و شماره‌های واقع در کنار هر یک را که به بهترین صورت، تجربهٔ مراجعهٔ امروزتان را به کتابخانه نشان می‌دهد علامت بزنید.

امروز انجام نشد	کاملاً مخالفم	کاملاً موافقم		
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱

کارکنان کتابخانه کمک می‌کردند.

محیط مطالعه رضایت‌بخش بود.

ساعات کار مطابق با نیازهای من بود.

کار با "اوپک" برایم آسان بود.

کتاب‌ها و نشریات موردنیازم در قفسه‌ها موجود بود.

دستگاه‌های تکثیر مرتب و منظم کار می‌کردند.

به پرسش‌هایی که درباره اطلاعات/ منابع مرجع داشتم بخوبی پاسخ داده شد.

خدمات بخش دیسک فشرده رضایت بخش است.

(۲) روی هم رفته از مراجعهٔ امروز خود به کتابخانه رضایت دارم.

(۳) مراجعهٔ امروز به کتابخانه اساساً برای چه منظوری بوده است (یکی را علامت بزنید):

۱. کار درسی ☐ ۳. تدریس ☐۲. پژوهش ☐ ۴. غیره ☐

(۴) شغل شما چیست؟ (یکی را علامت بزنید)

۱. دانشجوی تمام‌وقت کارشناسی ☐ ۴. مدرس ☐۲. دانشجوی پاره‌وقت کارشناسی ☐ ۵. پژوهشگر ☐۳. دانشجوی دانش آموختهٔ کارشناسی ارشد ☐ ۶. غیره (چه چیزی) ☐

(۵) به کدام دانشکده وابسته‌اید؟ (یکی را علامت بزنید)

۱. بهداشت ☐ ۳. پیشه‌گان ☐۲. علوم و فناوری ☐ ۴. غیره (چه چیزی؟) ☐

(۶) پردیس دانشگاهی‌تان در کجا است (یکی را علامت بزنید):

۱. شهر ☐ ۲. پارک ☐ ۳. ساحل ☐

تصویر ۳. کتابخانه دانشگاه کالدونیان گلاسگو

پیمایش رضایت عمومی

اگر دانشگاه‌ها روی هم‌رفته به طور منظم خدمات مربوط به آموزش، یادگیری و خدمات محوری خود را مورد پیمایش قرار دهند، کتابخانه دانشگاه نیز احتمالاً هر سال یک بار، به عنوان جزئی از این فرایند پیمایش می‌شود. این امر امکان مقایسه کتابخانه با سایر خدماتی را که دانشگاه ارائه می‌کند فراهم می‌سازد. البته این عمل چندان مرسوم نیست، اما "دانشگاه مرکزی انگلستان" در بیرمنگام و "دانشگاه مرکزی لانکاشایر" دو نمونه خوب در این مورد هستند. "دانشگاه مرکزی انگلستان" دارای یک مرکز پژوهش در [زمینه] کیفیت، می‌باشد که یکی از کارکردهای آن، پیمایش سالانه میزان رضایت دانشجویان دانشگاه است. گزارش سالانه "دانشگاه مرکزی انگلستان" (۱۹۹۴) به خدمات اصلی این دانشگاه، مثل خدمات رایانه‌ای و کتابخانه‌ای، غذاخوری‌ها، و خدمات دانشجویی و نیز سازماندهی کلاس‌ها، کادر آموزشی و روش‌ها و شیوه آموزش و میزان تکالیف دانشجویان پرداخته بود. این پیمایش با استفاده از یک پرسشنامه طولانی انجام شد که در سال ۱۹۹۴ به شیوه نمونه‌گیری تصادفی در میان ۲۵٪ از کل دانشجویان ثبت نام شده توزیع شد. بیش از ۴۰۰۰ پرسشنامه از طریق پست ارسال شد و از این تعداد به ۱۷۵۳ پرسشنامه پاسخ داده شد که به طور تقریبی ۴۰٪ از کل پرسشنامه‌ها را تشکیل می‌دهد. آن قسمت از پیمایش که به کتابخانه مربوط می‌شود تعدادی از موضوعات عملکردی نسبتاً آشنا را مطرح می‌کند، از جمله موجود بودن کتاب‌های [موردنیاز]، تنوع نشریات، میزان سروصدا، وجود مکان مطالعه، ساعات کار، و همکاری کارکنان کتابخانه. در نهایت، تحلیل داده‌ها ارائه شده و مقایسه‌هایی با سال‌های گذشته صورت گرفته است. این بررسی نشان می‌دهد که موجود بودن کتاب‌های موردنیاز قطعاً موضوع بسیار مهمی است.

"دانشگاه مرکزی لانکاشایر" (۱۹۹۴) پیمایش‌های سالانه خود درباره رضایت دانشجویان را در سال ۱۹۹۳ آغاز کرد. در سال ۱۹۹۴ گزارشی بر مبنای پرسشنامه‌هایی که برای تمامی ۶۶۰، ۱۳ دانشجوی دانشگاه فرستاده شده بود تهیه

شد؛ به تعداد ۹۴۲، ۲ پرسشنامه (۲۱/۵٪) پاسخ داده شده بود. این گزارش، هر چند به صورتی مؤثرتر، اغلب همان موضوعاتی را مطرح می‌کرد که در گزارش "دانشگاه مرکزی انگلستان" مطرح شده بود. مثلاً طیف موضوعات عملکردی مطرح شده در این بررسی با مسائل مطروحه در بررسی "دانشگاه مرکزی انگلستان" شباهت داشتند. در این بررسی نیز بار دیگر جامعیت موجودی کتاب‌های مخزن، و در دسترس و روزآمد بودن آن‌ها از جمله مسائل مورد توجه به شمار می‌رفتند.

این روش دارای مزایا و معایبی است. می‌توان اطمینان داشت که پیمایش توسط افراد متخصص انجام شده و داده‌ها موثق هستند و امکان مقایسه در درون دانشگاه فراهم است. با این وجود، داده‌های گردآوری شده محدود هستند و بنابراین، هنوز نیاز به پیمایش‌های تخصصی وجود دارد. اما کتابخانه با وجود بهره‌ای که از این فرایند می‌برد، به طور مستقیم هیچ‌گونه نظارتی بر آن ندارد.

کتابخانه‌های تخصصی

پیمایش کتابخانه‌های تخصصی با کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی تا اندازه‌ای تفاوت دارد، زیرا تعداد کاربران آن‌ها ممکن است اندک باشد. این امر موجب می‌شود که بتوان به جای پیمایش به سرشماری پرداخت. غالباً میزان پاسخ به دست آمده در این کتابخانه‌ها بالا است، زیرا امکان مکاتبه داخلی کاملاً فراهم می‌باشد؛ اما در این حالت نیز تعداد کل افراد مورد پیمایش چندان زیاد نیست. به همین دلیل می‌توان از پرسشنامه‌ای استفاده کرد که هر دو عنصر کمی و کیفی را دربرداشته باشد و به دلیل احساس مسئولیت زیادی که کاربران دارند؛ می‌توان پرسشنامه را نسبتاً طولانی کرد. کتابخانه "سازمان علوم کشاورزی اسکاتلند" در ژانویه ۱۹۹۶ پیمایش منتشر نشده‌ای از موارد استفاده از کتابخانه خود به عمل آورد. این پرسشنامه دارای شش صفحه بود و به چهار بخش تقسیم می‌شد:

(۱) مراجعه به کتابخانه،

(۲) خدمات ارائه شده،

۳) کیفیت خدمات،

۴) آینده.

پرسشنامه جمعاً از ۲۳ سؤال بسته و باز تشکیل می‌شد، که در سؤال‌های باز، امکان مناسبی در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار گرفته بود تا ملاحظات کیفی خود را ارائه کنند. در مجموع ۱۴۹ پرسشنامه ارسال شد که ۷۴ مورد آن (۴۹/۶٪) برگشت داده شد. سپس داده‌های آماری با استفاده از نرم‌افزار "اکسل" استخراج شد. میزان رضایت از خدمات کتابخانه بسیار زیاد بود، و سوء تفاهم‌هایی نیز آشکار شد. شاید جای شگفتی نباشد که در یک کتابخانه تخصصی مجادله‌انگیزترین موضوع امانت مجلات بود. در پاسخ پرسش‌هایی که در باب بهتر شدن خدمات مطرح می‌شد، مجلات نقش بارزی ایفا می‌کردند. نتیجه‌گیری‌های حاصل از این پرسشنامه شامل مسائلی بود که فقط مربوط به کتابخانه‌های تخصصی نمی‌شد؛ مسائلی مانند لزوم تبلیغ بیش‌تر کتابخانه‌ها، و تأثیر فناوری اطلاعات.

آیین‌نامه‌ها و توافق‌نامه‌های مربوط به سطح خدمات

"منشور شهروندی" در ژوئن ۱۹۹۱ توسط نخست‌وزیر مطرح شد. بهبود کیفیت، ارزش، و امکان انتخاب در خدمات عمومی از طریق انتشار استانداردهایی که مردم انتظار آن را دارند، و از طریق ایجاد نظامی برای پرداخت خسارت به هنگام عدم رعایت این استانداردها، از اهداف عنوان شده این منشور بود. اصول خدمات عمومی مندرج در این منشور عبارت هستند از:

۱. استانداردهایی که صریح هستند و منتشر می‌شوند.

۲. خوشرویی و احساس مسئولیت [در پاسخگویی]،

۳. اطلاعاتی که از قبل موجود است،

۴. امکان انتخاب،

۵. عدم تبعیض،

۶. قابلیت دسترسی،

۷. وجود نظامی برای شکایت‌ها و پرداخت خسارت.

نام مؤسسات محلی در میان فهرست خدمات عمومی عنوان شده است و از این رو این مفاد آشکارا کتابخانه‌های عمومی را نیز شامل می‌شود. از آموزش عالی به طور مشخص ذکری به میان نیامده، اما با این حال این منشور بر آموزش عالی تأثیر زیادی دارد. اصل نخست "منشور شهروندی" درباره خدمات عمومی، یعنی استانداردها، با آیین‌نامه‌های محلی مربوط به حقوق مشتری ارتباط دارد: "هر شهروندی محق است که انتظار استانداردهای مشخص منتشر شده و کاملاً روشن را در نقطه تحویل [خدمات] داشته باشد. این استانداردها همواره باید توأم با رعایت ادب و همکاری از سوی کارکنان، ... و تعهد به اقدام سریع باشند، که ممکن است به شکل پاسخ موردنظر یا مدت زمان انتظار، تظاهر پیدا کند."

این منشور به سرعت مورد استقبال قرار گرفت. تا اوت ۱۹۹۲ حداقل ۱۳ مرجع رسمی دست به انتشار آیین‌نامه‌هایی برای کتابخانه‌های خود زدند و ۱۴ مرجع دیگر سرگرم تهیه آن بودند. گرچه این آیین‌نامه‌ها به لحاظ حجم، سبک، سازمان‌بندی و جزئیات با یکدیگر متفاوت بودند، اما همگی به دسترس‌پذیری، مناسبت، کیفیت و ارزش پولی توجه داشتند. این آیین‌نامه‌ها آمیزه‌ای از تعهدها و الزام‌های بعضاً و بعضاً خاص بودند و در برخی از آن‌ها استانداردهای عددی نیز پیش‌بینی شده بود. در معدودی از این آیین‌نامه‌ها، پیوند میان بازارپژوهی و مجموعه تعهدات موجود در آیین‌نامه مشهود بود (انجمن کتابداری، ۱۹۹۲).

در سال ۱۹۹۱ نیز یکی از وزیران وقت از "انجمن کتابداری" درخواست کرد که یک آیین‌نامه الگو برای کتابخانه‌هایی که در سال ۱۹۹۳ تشکیل می‌شوند تهیه کند (انجمن کتابداری، ۱۹۹۳). این آیین‌نامه مشتمل است بر تعهد به مشارکت [جامعه کتابداران در امور]، انجام پژوهش‌های منظم و انتشار "مجموعه استانداردها" که تمام

بخش‌های خدماتی [کتابخانه] را زیر پوشش بگیرد. یک بخش از آیین‌نامه به موضوع "دسترسی" اختصاص دارد و دربرگیرنده ساعات کار، علایم راهنما، تبلیغات، و نیز دسترسی افراد دارای نیازهای ویژه است. همچنین بخش‌هایی نیز به محیط و امکانات، کتاب‌ها و سایر اقلام موجود در مخزن، خدمات اطلاع‌رسانی، کارکنان، تشویق افراد به استفاده از خدمات و نظارت بر خدمات اختصاص داده شده است. "بیانیه/استانداردهای نمونه" (انجمن کتابداری ۱۹۹۵) متمم این آیین‌نامه محسوب می‌شد و به طرح مسائل خاصی می‌پرداخت، مثل:

"صرف ۲۰ دقیقه زمان برای رسیدن به نقاط ارائه خدمات، تدارک تسهیلات برای افراد دارای ناتوانی‌های جسمی، علایم و راهنماها، حداقل ساعات کاری، مدت زمان صرف شده برای پاسخگویی به کاربران و تلفن‌ها، تدارک تسهیلات برای کودکان، استانداردهای مربوط به فضای نشستن و بهداشت و ایمنی، حداقل منابع موجود در مخزن و تسهیلات برای خدمات اطلاع‌رسانی، حداقل تعداد کارکنان و حداقل کارآیی افراد، بازاریابی و ارزیابی. این موارد عمدتاً بر لزوم پیمایش‌های سالانه، صندوق‌های پیشنهاد و پاسخگویی به شکایت‌ها دلالت می‌کنند."

این دو سند مبنای ارزشمندی را برای جهتگیری کتابخانه‌های عمومی فراهم ساختند. تا ماه مه سال ۱۹۹۵، ۵۲ مؤسسه مسئول، آیین‌نامه‌هایی را برای خود تدوین کردند و ۱۶ مؤسسه دیگر مشغول تهیه آن‌ها بودند. آیین‌نامه‌های کتابخانه‌های عمومی معمولاً به شکل جذابی طراحی می‌شوند. گاهی آن‌ها را روی صفحات کاغذ ۵۰ چاپ می‌کنند و از چند رنگ مختلف بهره می‌گیرند تا توجه افراد را جلب کند. اداره "میراث و کتابخانه‌های" شورای ایالات سافلک دارای آیین‌نامه‌ای است که کتابخانه‌ها، آثار هنری، موزه‌ها و آرشیوها را در برمی‌گیرد. در این آیین‌نامه، عناوین خدمات فهرست شده‌اند و تضمین‌های خاص را با حروف درشت چاپ کرده‌اند [تا توجه بیش‌تری را جلب کند]. در شهر وست مینستر برای کتابخانه‌ها و آرشیوها

آیین‌نامه‌های جداگانه‌ای تهیه می‌شود. این آیین‌نامه‌ها را به شکلی مختصر و جذاب طراحی می‌کنند و مانند همیشه تعدادی تضمین خاص نیز در آن می‌گنجانند. در بخش آموزش عالی وضعیت نسبتاً متفاوت است. کتابخانه‌های علمی - پژوهشی برای تهیه آیین‌نامه تحت فشار کم‌تری هستند و در نتیجه در این بخش آیین‌نامه‌های کم‌تری تهیه شده است. با این حال، این بخش به طور مستقیم و غیرمستقیم از چند جهت زیر نفوذ قرار دارد. در انگلستان و اسکاتلند آیین‌نامه‌هایی عمومی برای آموزش عالی وجود دارد و "اتحادیه ملی دانشجویان" آیین‌نامه‌ای دانشجویی تدوین کرده که در آن، از جمله به "حق دانشجویان در برخورداری از حمایت‌های آموزشی مؤثر" اشاره شده است. برخی از دانشگاه مانند دانشگاه رابرت گوردن "جان مورز" لیورپول آیین‌نامه‌هایی عمومی تنظیم کرده‌اند که به بخش‌های خاصی تقسیم می‌شوند و هر بخش شامل قسمتی کوچک در خصوص کتابخانه است. این بیانیه‌ها و تعهدها در کلیت خود، بر کتابخانه اثر می‌گذارد، حتی اگر در آن‌ها به طور مشخص صحبتی از مثلاً اخذ بازخوردهای حاصل از دانشجویان، شرکت دادن آنان در فرایند تصمیم‌گیری، تهیه محیطی مناسب برای یادگیری و ایجاد زمینه‌ای برای انتقاد، و ... به میان نیامده باشد. یکی از جالب‌ترین آیین‌نامه‌های خاص مربوط به کتابخانه‌ها، آیین‌نامه کتابخانه دانشگاه لندن است. این آیین‌نامه که در دو رنگ و بر روی کاغذ قطع آ ۵ چاپ شده، در اوایل سال ۱۹۹۴ تهیه شد و در نگارش آن عمداً اختصار را رعایت کرده‌اند تا برای مدت طولانی‌تری ماندگار باشد. این آیین‌نامه کلیه انتظاراتی را که خواننده باید از خدمات داشته باشد در شش نکته خلاصه کرده و جزییات آن در مجموعه بروشورهای متعدد کتابخانه موجود است. این آیین‌نامه به این موارد اشاره دارد: ارائه خدمات و حمایت از مشتری، کیفیت (که رجوع به پیمایش‌ها را نیز در برمی‌گیرد)، مجموعه‌ها، فناوری اطلاعات، محیط کار، و روال رسیدگی به انتقادات. کتابخانه کالج دانشگاهی لندن نیز منشور مخصوص به خود را دارد که بر روی یک برگ کاغذ آ ۴ درج شده است. در این آیین‌نامه حقوق کاربران را

در ستون چپ و تعهدات را در ستون سمت راست فهرست کرده‌اند. اما مفصل‌ترین آیین‌نامه را کتابخانه دانشگاه هالام شفلید بر روی چهار صفحه ۴ به صورت سندی مبسوط تهیه کرده است. این آیین‌نامه به هشت بخش تقسیم می‌شود: دسترسی، امکانات، مواد و منابع، خدمات اطلاع‌رسانی، تکثیر و فروش، خدمات سمعی و بصری، ارتباط با دانشجویان، و وظایف دانشجویان. در این آیین‌نامه درباره موضوعات خاصی مثل پاسخ فوری به ۷۵٪ از پرسش‌ها و وجود امکانات عملیاتی تکثیر به میزان ۹۵٪ پیش‌بینی‌هایی شده است. آنچه که سبب تمایز منشورهای آموزش عالی، هم در عموم موضوعات و هم در وجه خاص کتابخانه‌ها می‌شود، این است که در آموزش عالی آیین‌نامه‌ها حکم قراردادهایی را دارند که در قبال ارائه خدمات وعده داده شده، رفتار خاصی را از دانشجویان طلب می‌کنند. اما آیین‌نامه‌های کتابخانه‌های عمومی معمولاً فاقد ماهیت قراردادی هستند.

در اینجا بد نیست یادآوری شود که بدبینی‌های بسیاری نسبت به این آیین‌نامه‌ها وجود دارد. برخی از افراد، آن‌ها را وعده‌هایی توخالی تلقی می‌کنند که یا واژگانی دوپهلو را به کار می‌گیرند یا صرفاً به بازگویی بیهوده خط مشی کلی سازمان می‌پردازند و هیچ چیز قابل سنجشی را ارائه نمی‌کنند. برخی دیگر، آن‌ها را همچون هوسی زودگذر دانسته‌اند که به مجرد این که به مسائل خاص بپردازند، روزآمدی خود را از دست خواهند داد. لذا آیین‌نامه‌ها به خودی خود به هدفی تبدیل می‌شوند که با واقعیت خدمات رابطه‌ای ندارند و بسختی تحقق می‌یابند. همچنین این تردید هست که اصلاً آیا از نظر قانونی الزام‌آور هستند یا نه. برای این که آیین‌نامه‌ها موفق باشند، باید از یک برآیند ارزیابی‌ها باشند و وعده‌هایی بدهند که بتوان به آن‌ها عمل کرد و از سوی دیگر باید آن‌ها را بخشی از فرایند ارزیابی مستمر دانست. تردید نیست که وعده‌های خاصی که غالباً در آیین‌نامه‌ها درباره بازخورد و پیمایش عنوان می‌شود موجب تشدید جنبش ارزیابی شده است. آیین‌نامه‌هایی که خوب طراحی شوند و روزآمدی آن‌ها حفظ شود:

(۱) ارتباط با کاربران را بهبود می‌بخشند؛

(۲) نشانگر پایداری به کیفیت هستند؛

(۳) توجه کارکنان را به موضوعات عملکردی جلب می‌کنند.

توافق‌نامه‌های مربوط به سطح خدمات در کتابخانه‌های آموزش عالی

این توافق‌نامه‌ها اگر چه هنوز چندان رایج نشده‌اند (رویل و فورد، ۱۹۹۴) اما جای آن دارد که در اینجا به آن‌ها اشاره کنیم، زیرا نشان می‌دهند که تدریجاً وعده‌های غیررسمی درباره سطح امکاناتی که کتابخانه برای کاربران فراهم می‌کند کنار گذاشته می‌شوند و تضمین‌های صریح و نیز قابل سنجش در مورد سطح خدمات، جایگزین آن‌ها می‌گردند. توافق‌نامه‌های سطح خدمات حاصل خواست شدید گروه‌ها یا دانشکده‌ها است و می‌توان آن را سازوکاری دفاعی دانست. اگر کتابخانه مورد بازخواست و اتهام قرار گیرد، می‌تواند به توافق‌نامه خود استناد نماید و اعلام کند که بر طبق آن عمل کرده است. از توافق‌نامه همچنین می‌توان برای تعیین حدود تقاضاها استفاده کرد. مشارکت دادن کارکنان کتابخانه در این کارها دارای اهمیت است، زیرا در نهایت همین افراد هستند که باید خدمات وعده داده شده در توافق‌نامه را عرضه کنند، به بحث [و تبادل نظر] با کاربران اقدام کنند، و با دانشکده‌ها [ی مختلف، آغاز به] همکاری کنند. سرانجام پس از حصول توافق، باید آن را سالانه مورد بازنگری قرارداد که این بازنگری به نوبه خود، مفهوم کلی ارزیابی را پشتیبانی می‌کند. همچنین باید یک گفتمان مستمر از طریق سازوکارهای رسمی مثل کمیته کتابخانه یا به شکل غیررسمی از طریق گردهمایی‌های دانشکده برقرار گردد.

کتابخانه دانشگاه متروپولیتن شهر لیدز در سال ۱۹۹۴ توافق‌نامه‌ای را در موضوع سطح خدمات تدوین کرد که در ابتدا فقط یک آموزشگاه را در بر می‌گرفت ولی امروز به همه آموزشگاه‌ها و دانشکده‌ها تسری یافته است.

این توافق‌نامه چهار هدف را دنبال می‌کند:

(۱) توصیف دقیق آنچه که کتابخانه ارائه می‌کند،

۲) تعیین استانداردهایی برای خدمات کتابخانه و ایجاد سازوکارهایی برای نظارت بر آن استانداردها،

۳) تأکید بر لزوم همکاری نزدیک بین کتابخانه و دانشکده‌ها / آموزشگاه‌ها به منظور تأمین خدمات دارای کیفیت از سوی کتابخانه،

۴) بهبود خدماتی که کتابخانه ارائه می‌کند و استانداردهای آن خدمات.

در صورت ارائه خدمات تازه، این توافق‌نامه باید تغییر کند و بازنگری سالانه برای تحقق همین امر صورت می‌گیرد. توافق‌نامه شامل این موارد می‌شود: سنجش نیازهای کاربران، ساعات کار، محیط مطالعه، منابع کتابخانه، امانت بین کتابخانه‌ای، مهارت‌های مربوط به استفاده از اطلاعات، خدمات اطلاع‌رسانی و تکثیر. موضوع‌های ویژه‌ای که در آن مطرح شده عبارت هستند از شکایت‌ها، سر و صدا، اشغال بودن صندلی‌ها و مرتب کردن قفسه‌ها.

توافق‌نامه‌های مربوط به سطح خدمات آشکار نقش مهمی در ارائه ملاک‌هایی برای ارزیابی و بهبود خدمات دارند و - مانند آیین‌نامه‌ها - در طراحی، به کارگیری و نظارت، نیازمند مشارکت و حمایت دوجانبه کارکنان کتابخانه و کاربران هستند. با این حال، توافق‌نامه را نمی‌توان قرارداد تلقی کرد و توافق‌های مربوط به سطح خدمات اگرچه کتابخانه را ملزم می‌سازند که سطح خاصی از خدمات را به کاربران ارائه کنند، اما هیچ‌گونه وظیفه قابل اجرایی را بر عهده کاربران نمی‌گذارند. [در چنین وضعیتی] کتابخانه می‌تواند اعلام کند که بدون انجام برخی الزامات از سوی کاربران، قادر به ارائه خدمات مشخصی نیست؛ مثلاً کتابخانه نمی‌تواند بدون این‌که فهرست نظرات در تاریخ مورد توافق به کتابخانه تحویل شود، به تعداد کافی روگرفت از متن درسی معینی، تهیه کند و در اختیار بگذارد.

دو نمونه از پروژه‌های پژوهشی

دو پروژه پژوهشی که "اداره پژوهش و توسعه" کتابخانه بریتانیا آن‌ها را تأمین مالی کرده، بیانگر تفکر موجود درباره مبحث ارزیابی / کیفیت هستند.

بهترین اقدام در امر ایجاد استانداردهای نمونه در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی، یک پروژه پژوهشی یک ساله بود که در "اداره علوم کتابداری و اطلاع رسانی" دانشگاه "لوبورو" انجام شد (کینل و گارود ۱۹۹۵). در این بررسی کاربرد استانداردهای نمونه در حوزه کتابخانه، دلایل استفاده از این ابزار، مناسبت آن برای کتابخانه‌های مختلف مورد توجه قرار گرفت. بر این اساس پروژه‌هایی برای اثبات عملی این موارد در مراکز اطلاع‌رسانی همکار با یکدیگر، با تمرکز عمده بر بخش‌های علمی - پژوهشی و تخصصی به اجرا درآمد. پیمایشی که در ارتباط با این پروژه انجام گرفت نشانگر آن بود که فقط ۱۲٪ از پاسخ‌دهندگان خط مشی مکتوبی در امر کیفیت دارند و تنها ۱۴٪ از آنان به جای چنین خط مشی، دارای یک برنامه برای کیفیت هستند. عمده‌ترین روش ارزیابی عملکرد آن‌ها عبارت بود از آمار میزان استفاده (۷۹٪) و بازخورد کاربران (۸۱٪) و تنها ۷٪ از پاسخ‌دهندگان از استانداردهای نمونه استفاده می‌کردند. همان فرایندهایی که به عنوان فرایندهای مؤثر در توفیق خدمات (عامل‌های اصلی موفقیت یا "سی اس اف"ها) ^(۱) شناسایی شدند، در مقایسه میان "کتابخانه‌های شاخص" نیز استفاده شد. امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات پرس و جو، دو کارکردی بودند که برای مقایسه برگزیده شدند. این دو خدمت، میزان ربط کارهای نظری گسترده‌تر در بخش خدمات کتابداری و اطلاع رسانی را نشان می‌دهند. روش‌های مورد استفاده در جاهای دیگر نیز از ارزش بالقوه زیادی برخوردارند. نتایج کلی این پروژه عبارت بودند از:

۱. ایجاد استانداردهای نمونه فقط در کتابخانه‌هایی مفید واقع می‌شود که از قبل متعهد به نظارت کیفی باشند و اقدام در خصوص مدیریت کیفیت را به طور عملی آغاز کرده باشند.
۲. بسیاری از کتابخانه‌ها هنوز تا رسیدن به مرحله مدیریت کیفیت، به شکلی که بخش تجاری به آن دست یافته، فاصله دارند.

۳. فعالیت‌های اخیر که در امر سنجش و ارزیابی عملکرد در جریان است، مبنای خوبی برای پیشرفت فراهم آورده است. این نتایج هشیارکننده، بیانگر بسیاری از مشکلات عملی در این زمینه هستند. [برخی از این مشکلات را می‌توان این‌گونه مطرح کرد:] افراد علاقه‌ای به زبان فنی استانداردسازی نمونه ندارند و روش‌های غیررسمی را ترجیح می‌دهند، برخی مجریان در این باره محافظه‌کاری به خرج می‌دهند؛ کتابخانه‌ها متفاوت با یکدیگر شمرده می‌شوند، شواهدی دال بر منافع این اقدامات موردنیاز است، چنین گمان می‌رود که اقدامات مربوط به کیفیت، مختص سازمان‌های استاندارد هستند و برای واحدهای کوچک نامناسب می‌باشند.

در پروژه دیگری با نام "رویکرد طرف‌های ذینفع به ایجاد معیارهای عملکردی" از دیدگاه کاربر به مسئله ارزیابی نگریسته می‌شود (کرافورد، ۱۹۹۵). این پروژه دنباله کارهای انجام گرفته در ایالات متحده زلاندنو است (کولن و کالورت ۱۹۹۵). این روش در اصل در کتابخانه‌های عمومی و اخیراً در کتابخانه‌های علمی - پژوهشی به کار گرفته شد و هدف اصلی از به کارگیری آن، شناسایی موضوعات عملکردی از دیدگاه کاربران است. "طرف‌های ذینفع"^(۱) به گروه‌هایی اطلاق می‌شود که نفع یا علقه خاصی در کتابخانه دارند. این اصطلاح عمدتاً به کاربران اشاره دارد، اما ممکن است شامل خود کارکنان کتابخانه و مدیران ارشد سازمان مادر نیز باشد. در تحقیق "اداره پژوهش و توسعه" کتابخانه بریتانیا شامل ۱۷ کتابخانه علمی - پژوهشی بود و ده گروه ذینفع شناسایی شدند:

- (۱) دانشجویان پاره‌وقت مقطع کارشناسی،
- (۲) دانشجویان تمام‌وقت مقطع کارشناسی،
- (۳) دانشجویان پاره‌وقت مقطع بالاتر از کارشناسی (آموزشی)،
- (۴) دانشجویان تمام‌وقت مقطع بالاتر از کارشناسی (آموزشی)،

۵) دانشجویان مقطع بالاتر از کارشناسی (پژوهشی)،

۶) کادر پژوهشی،

۷) کادر دانشگاهی،

۸) کادر کتابخانه (به غیر از کادر ارشد)،

۹) کادر ارشد کتابخانه،

۱۰) اعضای گروه مدیران ارشد دانشگاه.

بدیهی است که اگر بتوانیم طیف مشابهی از گروه‌های ذینفع را در کتابخانه‌های عمومی شناسایی کنیم، می‌توان همین شیوه را درباره کتابخانه‌های عمومی نیز به کار برد. به نمونه‌های برگزیده از هر گروه در هر دانشگاه، پرسشنامه‌ای حاوی ۹۱ مورد از موضوعات عملکردی داده شد و از نمایندگان هر گروه ذینفع خواسته شد که بر مبنای مقیاس یک تا هفت لیکرت، و از دیدگاه خود، موضوعات عملکردی را رتبه‌بندی کنند. هدف از این کار، تهیه فهرست‌هایی از موضوعات عملکردی به ترتیب اولویت، هم از نظر کلی و هم از نظر هر یک از گروه‌های ذینفع بود. گروه‌های مختلف ذینفع، روی هم رفته در برخی از نظرها با هم اشتراک داشتند، اما در عین حال هر یک برنامه خاص خود را داشت. گروه‌های مختلف ذینفع ممکن است منافع داشته باشند که با هم متفاوت، یا متضادند. در چنین شرایطی وظیفه مدیران کتابخانه آن است که این موارد را شناسایی، و میان آن‌ها تفاهم برقرار کنند. در نتیجه، فهرست‌هایی از موضوعات عملکردی عام به دست می‌آیند که می‌توان به عنوان مبنای ارزیابی و تصمیم‌گیری از آن‌ها استفاده کرد؛ همچنین فهرست‌های خاصی به دست می‌آیند که به بررسی دقیق‌تر نیازهای هر یک از گروه‌های ذینفع کمک می‌کنند. این بررسی همچنین موجب می‌شود که موضوعات عملکردی در سطح کشور را بشناسیم و در نتیجه فنون بهتری را برای ایجاد استانداردهای نمونه به کار گیریم. از آنجا که پژوهش‌های مشابهی در سایر نقاط جهان انجام شده، از این رهگذر حتی می‌توان به مقایسه کتابخانه‌ها در فرهنگ‌های مختلف پرداخت. اما شاید جالب‌ترین ویژه‌گی این رویکرد در این باشد که به جای به کارگیری روش‌های

موردی [او خلق الساعه] که اغلب به کار می‌روند، چارچوبی ساختارمند برای ارزیابی ایجاد می‌کند. با این وجود باید توجه داشت که اهمیت موضوعات عملکردی با تغییر شرایط تغییر می‌کند و اگر روال بازنگری منظمی وجود نداشته باشد، موضوعات شناسایی شده کارآیی خود را از دست می‌دهند و کهنه می‌شوند. با استفاده از این تحقیق همچنین طراحی پرسشنامه را برای کاربران مختلف و نیز برای کاربرد عمومی بهبود یافته است.

نمونه‌ای از خدمات غیررایگان

تخصیص هزینه به خدمات در این کتاب مورد بررسی قرار نگرفته است، اما بررسی مختصری که کالج "تلفورد" در ادینبورگ (گلانسی، ۱۹۹۵) انجام داده نشان می‌دهد که چگونه می‌توان به برخی از این موضوعات پرداخت. در این تحقیق درآمدها و هزینه‌های کتابخانه مورد بررسی قرار گرفته و تلاش شده است که درآمدها در بین خدمات خاصی تقسیم شود. "کالج تلفورد" در حدود ۱۴۰۰۰ دانشجوی دارد و دارای دو کتابخانه است که کتابخانه بزرگ‌تر آن، دارای مخزنی با حدود ۱۶۰۰۰ منبع، ۱۰۶ مکان مطالعه و دو کار ایستگاه دیسک فشرده نوری است. تعداد کاربران ثبت‌نام شده در حدود ۲۵٪ از تعداد کل دانشجویان را تشکیل می‌دهد که این سطح پایین تقاضا، حاکی از مشکلات موجود است. در این حالت اطلاعات سه حوزه موردنیاز بود:

(۱) تعداد افراد استفاده‌کننده از کتابخانه،

(۲) مقدار بودجه صرف شده برای کتابخانه،

(۳) درآمدهای حاصله در زمان مطالعه.

سرجمع هزینه‌های سال‌های ۱۹۹۴/۹۵ عمدتاً به بخش‌های تأمین منابع مربوط می‌شد، از قبیل: هزینه‌های مربوط به کتاب‌ها، نشریات ادواری، مواد سمعی - بصری و فناوری اطلاعات؛ هزینه‌های مربوط به پست و ارتباط‌های تلفنی؛ هزینه‌های

کارکنان؛ و هزینه‌های سرمایه‌ای. به دلیل فقدان اطلاعات کافی، توزیع برخی هزینه‌ها دشوار یا ناممکن بود. درآمدها نیز نشانگر مشکلاتی بودند. عمده‌ترین منبع درآمد نقدی، بخش خدمات تکثیر و روگرفت بود و در کنار آن منابع کوچک‌تری نیز نظیر فروش دیسک‌های رایانه‌ای و نوشت‌افزار، جریمه‌ها و فروش کتاب‌های وجین شده مخزن وجود داشت. مقداری درآمد نیز در نتیجه انتقال بودجه از سایر گروه‌ها و از خدمات مشاوره عاید می‌شد. شهریه‌های ثبت‌نام نیز جزیی از درآمدها به حساب آمده بود، حال آن که از این بابت هیچ پولی عاید کتابخانه نمی‌شد. مجموع درآمد نقدی محاسبه شده حاصل از این منابع در سال ۱۹۹۴/۹۵ به ۹۷۱۸/۷۶ پوند می‌رسید که اندکی کم‌تر از ۱۰۰۰۰ پوندی بود که پیش‌تر به عنوان یک هدف کشوری تعیین شده بود. افزایش بیش‌تر درآمدها مسئله‌ساز بود. برای افزایش درآمدها با همان تعداد از کاربران، باید به نسبت استفاده بیش‌تر از خدمات، حق‌الزحمه دریافتی افزایش یابد، که در این صورت احتمال می‌رود که میزان استفاده از آن خدمات کاهش یابد. با وجود این، حق عضویت خارجی و گروهی قابل افزایش است. در این بررسی فرض بر این گذاشته شده که افزایش منابع موجب افزایش مصرف می‌شود، در حالی که این امر به نوبه خود به افزایش سرمایه‌گذاری نیاز دارد. این بررسی در خاتمه به این نتیجه می‌رسد که داده‌های بسیار مفصل‌تر و دقیق‌تری موردنیاز است و با شاخصه‌های عملکردی به کار رفته نمی‌توان "کیفیت" خدمات عرضه شده را اندازه‌گیری کرد. این بررسی اگر چه در این پژوهش تنها به یک کتابخانه محدود شده، اما مشکلات موجود در امر تقسیم هزینه‌ها بر خدمات، محاسبه دقیق درآمدها و تبلیغ خدمات برای کسب حداکثر بازده را آشکار می‌سازد.

وضعیت آینده

تعداد کتاب‌های انتشاریافته، کار بر روی شاخصه‌های عملکرد، و وجود فضای ارزیابی و مدیریت که از طریق به وجود آمده، حاکی از آن است که در آینده نیز

ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای همچنان مورد توجه خواهد بود و بر نقش کاربر به عنوان مشتری تأکید خواهد شد؛ در عین حال ایجاد توازن بین نیازها و خواست‌های کاربران اقشار مختلف ضروری خواهد بود. در شیوه اطلاع‌رسانی به کاربران نیز احتمالاً پیشرفت‌هایی حاصل می‌گردد. امروزه پرسشنامه‌های الکترونیکی با وجود نارسایی‌هایی که دارند، بر روی "اوپک"ها قرار گرفته‌اند و از آن‌ها استفاده می‌شود (وبستر، ۱۹۹۵). رشد ارتباطات الکترونیکی و دسترسی روزافزون به خدمات شبکه‌ای، متضمن حوزه جدیدی برای ارزیابی است؛ در این حوزه باید معیارهای عملکردی ایجاد شوند و رفتار کاربران مورد مطالعه قرار گیرد. در آموزش عالی نیز باید به مشکل ارزیابی خدمات همگرا توجه شود.

حرکت کلی به سوی استانداردسازی کارها خواهد بود. پرسشنامه "آی پی اف" امکان مقایسه بین کتابخانه‌های عمومی را فراهم می‌آورد و کاری که "کانسال" در وست انجام دارد نتایج مشابهی را در آموزش عالی به بار می‌آورد. در شرایطی که محدودیت امکانات بالقوه استانداردهای نمونه به ثبوت رسیده است، توجه بیش‌تر به امکان شناسایی موضوعات مشترک و سهیم شدن در آن‌ها فقط به ساده‌تر و ثمربخش‌تر شدن ارزیابی‌ها در آینده می‌انجامد. ارزیابی در واقع، شیوه پرسیدن سؤال است و تشخیص سؤال‌های هسته، مهم است، تا کتابداران بتوانند بر سر مواردی که نیاز به تأمل بیش‌تری دارند به توافق برسند. اما عملکرد، هدفی متحرک است؛ اگر ارزیابی سودمند و نتیجه بخش تلقی شود ضرورتاً باید با انعطاف‌پذیری همراه باشد.

۶. منابعی برای مطالعه بیشتر

- Abbott, C (1994) *Performance indicators in a quality context*. *Law librarian* , 25 (4) 205-208
- Abbott, C (1994) *Performance measurement in library and information services* . London: Aslib
- Alston, R (1995) *Performance indicators in Bromley: purpose and practice*. *Library management*, 16(1) 18 - 28
- Batchelor, K & Tyerman, K(1994) Expressions of interest in Brent. *Library Association Record*, 96 (10) 554 - 555
- Bawden, D (1990) *User-orientated evaluation of information systems and services*. Aldershot: Gower
- Benchmarking, total quality management & the learning organisation: new paradigms for the information environment (1993) A collection of articles in a special issue of *Special Libraries*, Summer
- Berridge, P J & Sumsion, J (1994) *UK special library statistics*, 1994. Loughborough: LISU
- Blagden, J & Harrington, J (1990) *How good is your library?: a review of approaches to the evaluation of library and information services*. London: Aslib
- CIPFA (1996) *Public library statistics 1994/95 actuals*. London: CIPFA
- Crawford, J C (1995) The stakeholder approach to the construction of performance measures *Proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services*. Newcastle: Information North. pp. 177-185
- Crist, M, Daub, P & MacAdam, B (1994) User studies: reality check and future perfect. *Wilson Library Bulletin*, 68 (6) 38 - 41
- Cullen, R J & Calvert, P J (1995) Stakeholder perceptions of university library effectiveness. *Journal of academic librarianship*. Nov. pp. 438 - 448
- England, L & Sumsion, J (1995) *Perspectives of public library use: a compendium of survey information*. Loughborough: LISU

- Essex County Council. Libraries (1995) *Essex libraries: some aspects of management information*. Chelmsford: Essex County Council
- Glancy, M (1995) *Edinburgh's Telford College: costs per registered user and income generated as a percentage of costs Improving libraries: case studies on implementing performance indicators in Scottish college libraries*. Glasgow: Scottish Further Education Unit. pp. 53 – 67
- Goodall, D (1994) Use of diaries in library and information research, *Library and information research news*, 18 (59) 17 - 21
- Hart, E (1995) *The role of focus groups with other performance measurement methods Proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services*. Newcastle: Information North. pp. 277 - 282
- HEFC Colleges Learning Resources Group (1995) *Statistics 1993/94. HCLRG (Available from David Brown, Harold Bridges Library University College of St Martin, Lancaster) Improving libraries: case studies on implementing performance indicators in Scottish collage libraries*. (1995) Glasgow: Scottish Further Education Unit.
- IPF (1995) *A standard for the undertaking of user surveys in public libraries in the United Kingdom: manual of guidanced*. London: CIPFA
- Joint Funding Councils (1995) *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries*. Bristol: Higher Education Funding Council for England
- Joint Funding Councils' Libraries Review Group (1993) Report. Bristol.
- Bristol higher Education Funding Council for England (Follett Reporu)
- King Research Ltd. (1990) *Keys to success: performance indicators for public libraries*. (Library Information series no. 18). London: Office of Arts and Libraries
- Kinnell, M & Garrod, P (1995) *Benchmarking and its relevance to the library and information sector Proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services*. Newcastle: Information North. pp. 159 – 171
- Krejcia, R V & Morgan, D W (1970) *Detemining sample size for research activity*. Educational and psychological measurement. 30 607 – 610
- Lancaster, F W (1993) *If you want to evaluate your library*, 2th edition. London: Library Association
- Library Association (1992) *The Charter approach*. London: Library Association Publishing
- Library Association (1993) *A Charter for public libraries*. London: Library Association Publishing
- Library Association (1995) *Model statement of standards*. London: Library Associationa Publishing
- Line M B & Stone, S (1982) *Library surveys: an introduction to the use, planning, procedure and presentation of surveys*. London: Clive Bingley
- Mann, P H (1985) *Methods of social investigation*, 2nd edition. Oxford: Blackwell Mendelsohn, S (1995) *Does your library come up to scrath?* Library manager, Part 8, June 6 – 9
- Morgan, S (1995) *Performance assessment in academic libraries*.

- London: Mansell Pritchard, T (1995) *A plus for Leeds*. Library Association Record, 97 (10) 549 - 550
- Public Libraries (1990) Which February, 108 - 110
- Revill, D H (1995) *Adapting US academic library standard survey forms for use in UK libraries* Proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. Newcastle: Information North. pp. 115 - 125
- Recill, D H & Ford, G eds. (1994) *Working papers on service level agreements*. London: SCONUL
- Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage: final report*. (1995) London: Aslib
- SCONUL (1994) *Annual statistics 1993 - 94*. London: SCONUL
- Slater, M ed. (1990) *Research methods in library and information studies*. London: Library Association Publishing
- Stephen, P & Hornby, S (1995) *Simple statistics for library and information professionals*. London: Library Association Publishing
- Sumsion, J (1993) *Practical performance indicators - 1992*. Documenting the Citizens' Charter consultation for UK public libraries with examples of PIs and surveys in use. (Occasional Paper no. 5). Loughborough: LISU
- Sumsion, J, Pickering, H V & Berridge, P J (1993) *LISU annual library statistics 1993: featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1982 - 1992*. (LISU Public Library Statistics Unit Report no. 7). Loughborough: LISU
- Sumsion, J (1994) *survey of resources & uses in higher education libraries: UK 1993*. (Occasional paper no. 6.) Loughborough: LISU
- Town J S (1995) *Benchmarking and performance measurement* Proceeding of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. Newcastle: Information North. pp. 83 - 88
- University of Central England in Birmingham. Center for Research into Quality (1994) *The 1994 report on the student experience at UCE*. Birmingham: University of Central England
- University of Central Lancashire (1994) *Student satisfaction survey 1994: report of findings*. Preston: University of Central Lancashire
- University of London. Library (1994) *Customer charter*. London: University of London Library
- Usherwood, B (1995) *Quality management and public library services* Proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. Newcastle: Information North. pp. 269 - 276
- Van House, N (1995) *Organisation politics and performance measurement* proceedings of the 1st Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. Newcastle: Information North. pp. 1 - 10.
- Van House, N, Weil, B T & McClure, C R (1990) *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago: American Library Association
- Webb, S. P. (1995) *Pursuing quality in special libraries: a study of current activities and developments in the United Kingdom*. (British Library R & D Report 6214). London: British Library Research and Development Department

- Webb, S.P. (1994) *Making a charge for library and information services*. London: Aslib Webster, K G (1995) The use of IT in library evaluation: electronic surveying at the University of Newcastle Proceedings of the 1st Morthumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. Newcastle: Information North. pp. 193 – 198
- Widdows, R, Hensler, T A & Wyncott, M H (1991) *The focus group interview: a method for assessing users' evaluation of library service*. College and research libraries, 52 (4) 352 – 359
- Young, V (1993) *Focus on focus group*. College and research libraries new, 54 (7) 391 - 394

۷. اسامی سازمان‌ها

Aslib, The Association for Information Management

Information House
20 - 24 Old Street
London EC1V 9AP
Tel: +44 (0) 171 253 4488
Fax: +44 (0) 171 430 0514
Email: aslib@aslib.co.uk
WWW: <http://www.aslib.co.uk/aslib>

Association for Consumer Research (ACR)

2 Marylebone Road
London NW1 4DF
Tel: +44 (0) 171 830 6000
ACR's trading subsidiary is
Consumers' Association Ltd which
publishes its results

Book Marketing Ltd

7a Bedford Square
London WC1B 3RA
Tel: +44 (0) 171 580 7282
CIPFA (Chartered Institute of Public Finance and Accountancy)
3 Robert Street
London WC2N 6BH
Tel: +44 (0) 171 895 8823

IPF Limited (Institute of Public Finance Limited:

the commercial arm of CIPFA)
suffolk House
College Road
Croydon CRO 1PF

Tel: +44 (0) 181 667 1144

Library Association

7 Ridgmount Street

London WC1E 7AE

Tel: +44 (0) 171 636 7543

LISU (The Library & Information Statistics Unit)

Department of Information and Library Studies

Loughborough University

Loughborough

Leics.LE11 3TU

Tel: +44 (0) 1509 223071

MORI (Market & Opinion Research International Ltd)

32 Old Queen Street

London SW1H 9HP

Tel: +44 (0) 171 222 0232

Quality Forum (Public libraries)

Secretary

Andrew Stevens

Westminster Education and Leisure Department

Westminster City Hall

64 Victoria Street

London SE1E 6QP

Tel: +44 (0) 171 798 3347

Standing Conference of National and University Libraries (SCONUL)

102 Euston Street

London NW1 2HA

Tel: +44 (0) 171 387 0317

Evaluation of Library and Information Services

John Crawford

Translated by: Mahvash Motaref

**Iranian Information & Documentation Center
(IRANDOC)**

Tehran-2001

Evaluation of Library and Information Services

John Crawford

Translated by:
Mahvash Motaref

شابک ۸-۰۲-۷۵۱۹-۹۶۴

ISBN 964-7519-02-8

ارزشیابی خدمات کتابداری و



01BF000000043115

پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران



Iranian Information & Documentation Center
(IRANDOC)

www.irandoc.ac.ir

Tehran - 2001