

بررسی تطبیقی و ارزیابی برنامه‌ها و عملکردهای مراکز ملی اطلاعات علمی در ایران

• شهناز شهری زاده

نوروزی چاکلی، عبدالرضا (۱۳۸۶). بررسی تطبیقی و ارزیابی برنامه‌ها و عملکردهای مراکز ملی اطلاعات علمی در ایران، استاد راهنما: محمدحسین دیانی، استاد مشاور: رحمت‌الله فتاحی، پایان‌نامه دکتري علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه فردوسی مشهد، ۲ ج.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

مقدمه

برای اینکه منتقد بتواند چارچوب بحث و زمینه‌های علمی را که در صدد بسط، گسترش یا نقد آن است، مشخص کند، باید هم‌زمان با بررسی محتوایی اثر، با مراجعه به مجموعه‌ای از نظریات، جایگاه پژوهش و مشکلی را که محقق در صدد رفع آن بوده است، تعیین کند (مارشال و راس من ۱۳۷۷، ص ۴۲). از این رو، شناخت اجزای محتوایی و روش‌شناسی تحقیق، شناسایی روابط آن با نظریات موجود، و کسب آگاهی از میزان اهمیت یافته‌ها و همچنین ضرورت انجام تحقیق، شرط جدایی‌ناپذیر هر نقد علمی به‌شمار می‌رود.

با توجه به مقدمه فوق، بررسی‌ها نشان می‌دهد که پایان‌نامه از ابعاد مختلفی دارای اهمیت است و پرداختن به این موارد می‌تواند در بهره‌گیری مطلوب‌تر یافته‌های آن و همچنین الگو قراردادن آن برای انجام پژوهش‌های مشابه بعدی مفید واقع شود. روش‌شناسی منحصر به فرد، هدف‌های متنوع، ارتباط مفهومی عمیق بین یافته‌ها و شیوه‌های بکارگرفته‌شده با تحقیقات مرتبط پیشین و چارچوب‌های نظری مربوط، اتخاذ شیوه‌های متنوع برای جمع‌آوری داده‌های کمی و کیفی با توجه به اهداف مختلف تحقیق، و ارائه نظریه اولیه‌ای درباره چگونگی بقا

و رشد مراکز ملی اطلاعات علمی در ایران، از جمله مهم‌ترین نکات حائز اهمیت این پایان‌نامه محسوب می‌شود که مطالعه آن را برای کسانی که انجام این نوع تحقیقات را دنبال می‌کنند، بسیار ضروری می‌نمایاند.

از طرفی، با توجه به تأکید جدی برنامه‌های سوم و چهارم توسعه دولت جمهوری اسلامی ایران بر مواردی که نقش مراکز ملی اطلاعات علمی را مورد توجه قرار می‌دهد، انجام تحقیق درباره میزان پاسخ‌گویی مراکز ملی اطلاعات علمی به این خواسته‌ها دارای توجیهی قوی است، زیرا در برنامه‌های سوم و چهارم توسعه، مراکز ملی اطلاعات علمی با توجه به موارد زیر مورد تأکید قرار گرفته است:

۱. نقش اطلاعات و دانش در توسعه؛
۲. ایجاد نظام اطلاعاتی جامع، قابل اتکا و بهنگام برای تصمیم‌سازی؛
۳. تأکید بر توسعه همکاری‌های علمی و بین‌المللی؛
۴. اتخاذ تدابیر لازم به‌منظور نهادینه‌کردن همکاری‌ها و مبادلات علمی بین مراکز علمی - تحقیقاتی داخل کشور با مراکز علمی - تحقیقاتی منطقه‌ای و بین‌المللی؛

۵. پرداختن به مأموریت‌های محوله از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

بنابراین این پایان‌نامه برای رفع مشکل «فقدان نظام اطلاعاتی جامع، قابل اتکا و بهنگام برای تصمیم‌سازی»، که همواره یکی از مهم‌ترین مشکلات وزارتی و فراوزارتی نظام آموزش عالی کشور و بارزترین دلیل لزوم تغییر ساختار وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مطرح شده، به انجام رسیده است (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. دبیرخانه شورای تغییر ساختار). از این رو می‌توان آن را یکی از پایان‌نامه‌های کاربردی و تقاضامحور که اهداف ملی را دنبال می‌کند، به‌شمار آورد.

با توجه به این ضرورت‌ها، محقق پایان‌نامه، سه مرکز ملی «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» و «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران» را مورد مطالعه قرار داده و در تعریف‌های عملیاتی خود، همین سه مرکز را مراکز ملی اطلاعات علمی ایران مورد نظر خود معرفی کرده است. اگرچه وی دلایل متعددی را برای انتخاب این سه مرکز ملی اطلاعات علمی برمی‌شمارد، مهم‌ترین دلایل انتخاب این سه مرکز و قلمداد کردن آنها به‌عنوان مراکز ملی اطلاعات علمی کشور را در نوع ارتباط مأموریت‌های آنها با مأموریت‌هایی دانسته که درخصوص ایجاد پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و حمایت از توسعه شبکه‌های اطلاع‌رسانی علمی بین داخل و خارج کشور، به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری محول شده است (ریاست جمهوری. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. اهداف، وظایف، بند ۳۱-۳۳)؛ زیرا این سه مرکز همسو با اهداف و مأموریت‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری فعالیت می‌کند (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. دبیرخانه شورای تغییر ساختار) و به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم عهده‌دار وظایفی برای اعتلای نظام اطلاعات علمی در کشور و مدیریت و انتقال اطلاعات علمی در کشور بوده است (نوروزی چاکلی، ۱۳۸۶، ج ۱، ص ۵). به عبارت دیگر، دولت جمهوری اسلامی ایران، بیشترین مأموریت‌های مربوط به اطلاع‌رسانی علمی را به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تفویض کرده و این وزارتخانه نیز در بین سازمان‌های تابعه خود، بیشترین مأموریت‌های مربوط به اطلاع‌رسانی علمی در سطح ملی را به همین سه مرکز محول کرده است.

با در نظر گرفتن این توضیحات، عمده‌ترین مباحث این پایان‌نامه، برای دستیابی به اهداف زیر بوده است.

۱. آشکارسازی تطابق بافت و چارچوب، تولیدات و خدمات، مأموریت‌های محوله، مشارکت شبکه‌ای و نظام خودارزیابی سه مرکز «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» و «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران» با یکدیگر؛
۲. آشکارسازی مأموریت‌های محوله هر یک از این سه مرکز با مأموریت‌ها و هدف‌های مرتبط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری؛
۳. آشکارسازی نظرات مدیران، کارکنان، کاربران منفرد و کاربران جمعی (کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها) درباره وضع تولیدات و خدمات این سه مرکز در زمان انجام این تحقیق؛
۴. آشکارسازی اهداف و وظایف مشترک و فعالیت‌های هم‌پوشان در کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران و دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران؛
۵. ارزیابی عملکردهای کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، با توجه به اهداف، برنامه‌ها و مأموریت‌های آن؛
۶. ارزیابی عملکردهای پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، با توجه به اهداف، برنامه‌ها و مأموریت‌های آن؛
۷. ارزیابی عملکردهای دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران، با توجه به اهداف، برنامه‌ها و مأموریت‌های آن؛
۸. شناسایی متغیرهای کیفی موفقیت یک مرکز اطلاع‌رسانی ملی و ارائه نظریه اولیه‌ای درباره بقا و رشد این گونه سازمان‌ها در ایران.

با توجه به این اهداف و ضرورت مطالعه ابعاد گوناگون هر یک از این مراکز، از نخستین روز حیات آنها تا به امروز، مجموعه روش‌های بکارگرفته‌شده در این تحقیق، در قالب «تحقیق موردی»^۱ و از نوع «چندموردی»^۲ مورد استفاده قرار گرفته است. بدین ترتیب، برای اجرای تحقیق «چندموردی» حاضر، از روش‌های «پیمایشی»^۳، «تاریخی»^۴ و «کتابخانه‌ای»^۵ استفاده شده است. از طرفی، برای تجزیه و تحلیل و تطبیق یافته‌ها، از «روش تطبیقی» استفاده شده است. نگارنده لازم می‌داند به این نکته اشاره کند که «تحقیق موردی» زمانی اولویت دارد که پژوهشگر درصدد برآید که رویدادهای کنونی را بررسی کند، ولی نتواند در رفتار ذی‌ربط هیچ نوع دست کاری کند یا آن را تغییر دهد. از این رو «تحقیق موردی» بیشتر بر همان فنون یا روش‌هایی متکی است که در «تحقیق تاریخی» مورد استفاده قرار می‌گیرد، با این تفاوت که برای کسب مدارک و شواهد، از منابع بیشتری همچون مشاهده مستقیم و مصاحبه نظام‌مند (سیستماتیک) نیز استفاده می‌شود که معمولاً در گزارش‌های تاریخی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد. بازم اگرچه تحقیقات موردی و تاریخی می‌توانند دارای وجوه مشترکی باشند، نقطه قوت و منحصربه‌فرد تحقیق موردی در توانایی‌های آن است که می‌تواند از انواع مدارک (مثل اسناد، آثار فرهنگی و تاریخی، مصاحبه و مشاهده) استفاده کند. فراتر

مطالعه این پایان‌نامه و توجه به نکات یاد شده آن می‌تواند به ارتقای کیفیت پژوهش‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و پژوهش‌های حوزه مدیریت و سازمان بینجامد

اینکه در برخی از شرایط، پژوهشگر با مشارکت در تحقیق شاهد رویداد است و از این طریق می‌تواند در فرآیند پژوهش تغییراتی غیررسمی اعمال کند (بن، ۱۳۷۶ ص ۱۳). علاوه بر موارد فوق، توجه به این نکته که به‌طور معمول برای انجام تحقیق موردی، امکان جمع‌آوری داده‌ها از شش منبع وجود دارد نیز استفاده از چند روش تحقیق یادشده را در این پایان‌نامه توجیه‌پذیر نشان می‌دهد. شش منبع اطلاعاتی که به‌طور معمول در «تحقیقات موردی» مورد استفاده قرار می‌گیرد، عبارت‌اند از: پرونده‌ها و سوابق بایگانی، اسناد، مصاحبه، مشاهده مستقیم، مشاهده مشارکتی در تحقیق، و شواهد و مدارک فیزیکی (همان، ص ۱۲۱). البته به این علت که همه این منابع نمی‌تواند برای تحقیقات موردی مختلف مناسب باشد، ممکن است نتوان از همگی آنها در تمام تحقیقات موردی استفاده کرد (همان، ص ۱۳۹)، اما با توجه به اینکه همواره توصیه شده است تا حد امکان سعی شود برای یک دسته از واقعیت‌ها یا دستاوردها، به بیش از یک منبع مراجعه شود (همان، ص ۱۲۱)، در این پایان‌نامه نیز چندین منبع اطلاعاتی به‌کار گرفته شده است. به همین دلیل، در این پایان‌نامه، تحقیق پیمایشی (زمینه‌یابی) به‌صورت بخشی از تحقیق موردی به اجرا درآمده است. در تحقیقات موردی باید نتیجه تحقیق پیمایشی را با نتیجه‌ای که از بررسی سایر منابع به‌دست می‌آید، مقایسه کرد و درنهایت به نتیجه کاملی دست یافت (همان، ص ۱۳۲-۱۳۱). از این‌رو، در این پایان‌نامه نیز به این نکته توجه شده و نتایجی که بر اساس تحقیق پیمایشی به‌دست آمده، با سایر نتایج مقایسه و در نهایت نتایج نهایی ارائه شده است. در همین زمینه باید توجه داشت زمانی که برای دو نوع تحقیق در یک مکان (یا یک حوزه تحقیق)، یک دسته پرسش مطرح باشد، یعنی در محدوده کوچک‌تر تحقیق موردی و در زاویه بزرگ‌تر- در همان حوزه - تحقیق پیمایشی به اجرا درآید، می‌توان پاسخ‌ها را باهم مقایسه و تداوم رویه در رفتار افراد مورد تحقیق را مشاهده کرد. معمولاً در چنین شرایطی، تحقیق موردی جنبه علی پیدا می‌کند و تحقیق پیمایشی در پی اثبات وجود یک رفتار رایج و بویا در آن مکان برمی‌آید. علاوه بر این، در تحقیقات موردی، برای تجزیه و تحلیل و تطبیق یافته‌ها از «روش تطبیقی» استفاده می‌شود. موارد فوق مهم‌ترین دلایل استفاده این پایان‌نامه از روش‌های «تاریخی»،

«پیمایشی»، و «کتابخانه‌ای»، برای اجرای تحقیق «چندموردی» به‌شمار می‌رود. بنابراین، یکی از نکات بارز این پایان‌نامه که در نتیجه بهره‌گیری از چندین روش تحقیق فوق به‌دست می‌آید، امکان بهره‌مندی از یافته‌های کیفی و کمی در کنار یکدیگر است، زیرا «تحقیق موردی» می‌تواند با استفاده از فنون کمی یا کیفی، یا با استفاده از هر دو روش انجام شود. نگارنده لازم می‌داند به این نکته اشاره کند که در تحقیقاتی که با استفاده از فنون کمی صورت می‌پذیرد، فرآیند گردآوری داده‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل آن مشخص و متمایز می‌شود (ایستربای اسمیت و دیگران، ۱۳۸۴ ص ۲۱۵)؛ و به‌طور معمول، به آن دسته از تحقیقاتی که داده‌های کمی را با استفاده از فنون مصاحبه، پرسش‌نامه، آزمون/ اندازه‌گیری و مشاهده گردآوری می‌کنند، «تحقیقات کمی» اطلاق می‌شود (همان، ص ۲۱۶). در مقابل، به تحقیقاتی که به‌طور معمول از فنون مصاحبه، مشاهده و ثبت وقایع و اسناد برای گردآوری داده‌های غیرکمی استفاده می‌کنند، «تحقیقات کیفی» گفته می‌شود (همان، ص ۱۴۳). اگرچه هم در تحقیقات کیفی و هم در تحقیقات کمی، از فنون مصاحبه و مشاهده برای گردآوری داده‌ها استفاده می‌شود، تحقیقات کمی، فنون یادشده را برای نظرسنجی از پاسخ‌دهندگان و جمع‌آوری اطلاعات کمی مورد استفاده قرار می‌دهد (همان، ص ۲۱۶). در مقابل، در تحقیقات کیفی، از فنون مصاحبه و مشاهده برای جمع‌آوری اطلاعات کیفی، همچون تجزیه و تحلیل، تفسیر و جلب ایده‌ها، اظهارنظرها، استنتاجات و شناسایی رفتار پاسخ‌دهندگان استفاده می‌شود (همان، ص ۱۴۲). با تکیه بر همین نظریات، این پایان‌نامه نیز علاوه بر اطلاعات کمی و کیفی که با استفاده از پرسشنامه‌های سنجش عملکرد با مأموریت و سنجش میزان تأثیر عوامل مؤثر بر موفقیت مراکز ملی اطلاعات علمی، جمع‌آوری کرده است، اطلاعات کیفی دیگری را نیز با استفاده از سایر ابزارها گردآوری کرده است. این اطلاعات کیفی، از میان منابع اطلاعاتی مختلف، یا از طریق مصاحبه و مشاهده و در چارچوب فهرست‌واره زیر گردآوری شده است.

توصیف بافت^۱ و چارچوب^۲ هریک از این مراکز

- توصیف یک سابقه تاریخی کوتاه از فلسفه وجودی هریک از این مراکز؛

- توصیف هدف‌های هریک از این مراکز؛

- توصیف وجود یا عدم وجود برنامه راهبردی^۳ مدون در هریک از این مراکز؛

- توصیف مختصر سرفصل‌های اصلی و کلی برنامه‌های بلندمدت آینده هریک از این مراکز؛

- توصیف محل تأمین و تخصیص منابع مالی و بودجه به هریک از این مراکز؛

- توصیف تولیدات و خدماتی که هر یک از این مراکز عرضه می‌کنند.

پایان‌نامه از ابعاد مختلفی دارای اهمیت است و پرداختن به این موارد می‌تواند در بهره‌گیری مطلوب‌تر یافته‌های آن و همچنین الگو قرار دادن آن برای انجام پژوهش‌های مشابه بعدی مفید واقع شود

- ارزیابی تطبیقی توجه هر یک از این مراکز به منظور تأمین حقوق مالکیت معنوی.

ارزیابی تطبیقی نظام خودارزیابی^۱ خدمات از سوی هر یک از این مراکز

- ارزیابی تطبیقی مختصر عناصر و معیارهای موجود در نظام ارزشیابی جاری خدمات در هر یک از این مراکز؛
- ارزیابی تطبیقی راهکارها، دستورالعمل‌ها یا نحوه به‌کارگیری نتایج خودارزیابی در هر یک از این مراکز به منظور بهینه‌سازی فرآیندهای جاری.

یافته‌هایی که بر اساس این فهرست‌واره به‌دست آمده است، بخش عمده‌ای از اطلاعات کیفی این پایان‌نامه را تشکیل می‌دهد و از آنجا که بسیاری از این موارد، با مجموعه سؤالات مندرج در پرسشنامه‌هایی که جمع‌آوری یافته‌های کمی را دنبال می‌کنند، مرتبط محسوب می‌شود، لذا امکان مطابقت این دو گونه اطلاعات درباره بسیاری از سؤالات و اهداف تحقیق میسر شده است. البته باید این نکته را نیز در نظر داشت که یکی از مهم‌ترین مشخصه‌های روش‌های کیفی این است که محقق همان هنگامی که جمع‌آوری داده‌ها را انجام می‌دهد، نیز می‌تواند به تجزیه و تحلیل آن پردازد (همان، ص ۱۴۳)؛ این چیزی است که در این پایان‌نامه نیز به‌خوبی رعایت شده است.

نه تنها این دو گونه اطلاعات، در مرحله ارزیابی تطبیقی ابعاد مختلفی از عملکردهای این مراکز مورد استفاده قرار گرفت و با یکدیگر مطابقت داده شد، بلکه در فرآیند سنجش اثربخشی این مراکز نیز به‌کار گرفته شد. تاکنون برای سنجش و اندازه‌گیری عملکرد سازمان، شاخص‌ها و روش‌های متعددی ارائه شده است که هر یک از آنها مقیاس متفاوتی از «اثربخشی» سازمان را به‌دست می‌دهد (هریگان^{۱۱}، ۱۹۸۷، ص ۲۴ - ۴۱۱). در واقع، «اثربخشی» نشان می‌دهد که سازمان تا چه اندازه توانسته است مأموریت‌هایش را مشخص کند و به هدف یا حالت مطلوب دست یابد. علت وجودی هر سازمان تأمین یک هدف است. مدیران رده بالای سازمان، مأموریت خاص، یا کاری را که باید انجام شود، تعیین می‌کنند. بدین ترتیب مقصد جهت‌گیری سازمان به وسیله مأموریت‌ها تعیین می‌شود. مأموریت‌ها و هدف‌ها از ارکان اصلی سازمان هستند، زیرا خواسته گروه‌های خارج از سازمان را در نظر می‌گیرند؛ هم‌زمان با آن برای مشروعیت‌بخشیدن به سازمان و سنجش عملکرد آنها که در تأمین این هدف‌ها نقش داشته‌اند، مقیاس‌هایی را تعیین می‌کنند (دفت، ۱۳۷۷، ص ۱۲۳). با مطالعه دامنه مباحث و چارچوب نظری این پایان‌نامه نیز درمی‌یابیم که در کنار اقداماتی که محقق برای دستیابی به اهداف یادشده صورت داده است، اقدامات مؤثر دیگری را نیز به مرحله اجرا درآورده است که در نوع خود می‌تواند حائز اهمیت باشد. برای مثال، اگرچه در نگاه نخست اینطور به نظر می‌رسد که تعیین «اثربخشی» هر یک از این مراکز، جزء اهداف مستقیم این تحقیق

ارزیابی تطبیقی بافت و چارچوب هر یک از این مراکز

- ارزیابی تطبیقی هدف‌های هر یک از این مراکز؛
- ارزیابی تطبیقی هم‌سویی مأموریت‌های هر یک از این مراکز با مأموریت‌های مرتبط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری؛
- ارزیابی تطبیقی سرفصل‌های اصلی و کلی برنامه‌های بلندمدت آینده هر یک از این مراکز؛
- ارزیابی تطبیقی اقدامات هر یک از این مراکز به‌منظور تقویت استفاده از منابع الکترونیکی؛
- ارزیابی تطبیقی محل تأمین و تخصیص بودجه و منابع مالی به هر یک از این مراکز؛
- ارزیابی تطبیقی وجود دستورالعمل مکتوب مشخص در هر یک از این مراکز درخصوص سیاست‌گذاری و تقسیم بودجه برای افزایش یا کاهش تأمین منابع سنتی و الکترونیکی و همچنین ارائه تولیدات و خدمات بر اساس هر یک از این نوع منابع؛
- ارزیابی تطبیقی میزان تناسب تخصص کارکنان هر یک از این مراکز با مأموریت‌های تعیین شده.

ارزیابی تطبیقی «تولیدات و خدمات» هر یک از این مراکز

- ارزیابی تطبیقی تطابق تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز با مأموریت‌های محوله به آنها؛
- ارزیابی تطبیقی شیوه‌های نظرسنجی درباره تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز؛
- ارزیابی تطبیقی تولیدات و خدمات هم‌پوشان هر یک از این مراکز با یکدیگر.

ارزیابی تطبیقی «مأموریت‌های محوله» وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به هر یک از این مراکز، به‌منظور آشکارسازی میزان هم‌پوشانی، مشترکات و تفاوت‌های ایده‌های اجرایی آنها

- ارزیابی تطبیقی اهداف هم‌پوشان هر یک از این مراکز با مأموریت‌های مرتبط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

- ارزیابی تطبیقی مأموریت‌های هم‌پوشان هر یک از این مراکز با مأموریت‌های مرتبط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

ارزیابی تطبیقی میزان و نحوه مشارکت، همکاری و برقراری ارتباط شبکه‌ای توسط

هر یک از این مراکز با سایر مراکز داخلی و خارجی

- ارزیابی تطبیقی روش‌های دسترسی کاربران از راه دور (غیرحضوری)

به منابع اطلاعاتی الکترونیکی هر یک از این مراکز؛

- ارزیابی تطبیقی توسعه یا راه‌اندازی شبکه کتابخانه‌های دانشگاهی و

تحقیقاتی کشور از سوی هر یک از این مراکز؛

به‌شمار نمی‌رود، اما در عمل مشاهده می‌شود که محقق با توجه به اهداف شماره ۵ تا ۷ این پژوهش، به این اقدام نیز دست زده است، زیرا طبق شواهد علمی موجود (همان، ص ۱۱۴)، یکی از آخرین روش‌های تعیین اثربخشی هر سازمان، مقایسه عملکردها با اهداف، برنامه‌ها و مأموریت‌های آن است، و اگر با همین رویکرد به اهداف این تحقیق بنگریم، درمی‌یابیم که می‌توان اهداف شماره ۵ تا ۷ این پژوهش را جزء اهدافی قرار داد که اجرای آن می‌تواند به تعیین اثربخشی سازمان، با «روش مبتنی بر شاخص‌های اساسی» بینجامد. برای روشن‌تر شدن مطلب لازم به توضیح است که در رویکرد سنتی سنجش اثربخشی سازمان، روش‌هایی همچون «روش مبتنی بر هدف»^{۱۳}، «روش مبتنی بر تأمین منابع»^{۱۴} و «روش مبتنی بر فرآیند درونی»^{۱۵} مورد توجه قرار داشت. در «روش مبتنی بر هدف»، به جنبه محصول یا تولید سازمان و اینکه آیا با توجه به سطح تولید مورد نظر، سازمان به هدف‌های خود رسیده است یا خیر توجه می‌شد؟ درحالی‌که در «روش مبتنی بر تأمین منابع»، به نقطه آغاز فرآیند تولید سازمان و اینکه آیا سازمان برای ارائه عملکرد بسیار خوب توانسته است منابع لازم را به‌صورت مؤثری تأمین کند یا خیر توجه می‌شد؟ در مقابل، در «روش مبتنی بر فرآیند درونی»، به فعالیت‌های درون سازمان توجه می‌شد و با استفاده از شاخص‌های کارایی و سلامت درون سازمان، اثربخشی سازمان اندازه‌گیری می‌شد (همان، ص ۱۰۴-۱۰۵). اما امروزه برای سنجش اثربخشی سازمان هم‌زمان از چندین مقیاس یا شاخص دیگر، در قالب «روش مبتنی بر نظرسنجی از گروه‌های ذی‌نفع» استفاده می‌شود. از این روش، تحت عنوان «روش مبتنی بر شاخص‌های اساسی»^{۱۶} نیز یاد می‌شود (همان، ص ۱۱۴). بر اساس این روش، می‌توان اثربخشی سازمان را از نظر گروه‌های ذی‌نفع (مدیران، کارکنان و کاربران)، که هر یک در عملکرد سازمان نقش یا سهمی برعهده دارند، مورد ارزیابی قرار داد (همان، ص ۱۲۴). محاسبه اثربخشی سازمان از دیدگاه کسانی که در

خارج از سازمان هستند، مثل کاربران^{۱۶}، می‌تواند در ارزیابی عملکرد سازمان نقش اصلی را ایفا کند. در عین حال، نظرسنجی از کسانی که در داخل سازمان هستند، نظیر کارکنان یا نظرسنجی از کسانی که مدیریت سازمان را برعهده دارند، نظیر مدیران سازمان، درخصوص دستیابی سازمان به هدف‌ها و مأموریت‌های خود نیز می‌تواند حائز اهمیت باشد. از این‌رو، در «روش مبتنی بر نظرسنجی از گروه‌های ذی‌نفع» که در این پایان‌نامه مورد استفاده قرار گرفته است، جلب نظرات گروه‌های مختلف کاربران، کارکنان و مدیران، شاخص عملکرد سازمان به‌حساب می‌آید و در آن به نقشی که سازمان در جامعه برعهده دارد، توجه می‌شود (همان، ص ۱۲۴). این روش به خصوص در سازمان‌های غیرانتفاعی که هدف خود را بر حسب سود تعیین نمی‌کنند، ولی هدف‌هایی دارند که به صورت ارائه خدمت به اعضا بیان می‌شود بسیار به کار گرفته می‌شود (همان، ص ۸۴). مزیت روش نظرسنجی از گروه‌های ذی‌نفع این است که در اجرای این روش، با دیدگاه بسیار وسیع‌تری به اثربخشی سازمان توجه می‌شود و عوامل بیرونی و درونی سازمان مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در این روش، همچنین استنباط جامعه از مسئولیت‌های اجتماعی سازمان (چیزی که به‌صورت رسمی در روش‌های سنتی مورد توجه نبود) مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. در اجرای روش مزبور، علاوه بر نظرسنجی از گروه‌های ذی‌نفع هم‌زمان شاخص‌های متعدد دیگری همچون همسبودن تولیدات و خدمات با مأموریت‌های سازمان نیز مورد توجه قرار می‌گیرد و بر این نکته تأکید می‌شود که هیچ شاخص منحصره‌فردی نمی‌تواند اثربخشی سازمان را تعیین کند (همان، ص ۱۱۵). زیرا اثربخشی سازمان یک مسئله پیچیده و چندبعدی است و یک پدیده چندبعدی را نمی‌توان با شاخص منحصره‌فردی ارزیابی کرد، روش مبتنی بر شاخص‌های اساسی شهرت نسبتاً زیادی کسب کرده است (همان، ص ۱۱۶). البته باید توجه داشت که افراد دیگری همچون دیوید لی^{۱۷} و جان دبلیو اسلوکام^{۱۸} (ص ۱۷ - ۲۹) نیز «اثربخشی»^{۱۹} سازمان را درجه یا میزانی دانسته‌اند که سازمان به مأموریت‌ها و هدف‌های مورد نظر خود نائل آمده است. آنها نیز «اثربخشی» را دارای مفهومی کلی و شامل تعداد زیادی از متغیرها معرفی می‌کنند و معتقدند که هنگام تعیین اثربخشی سازمان، حدود یا میزانی که مأموریت‌ها و هدف‌ها تأمین شده‌اند، سنجیده یا اندازه‌گیری می‌شود و مورد قضاوت قرار می‌گیرد. با توجه به همین توضیحات، در این پایان‌نامه به این نکته که نمی‌توان اثربخشی سازمان را با شاخص منحصره‌فردی ارزیابی کرد، توجه شده و هم‌زمان با یافته‌های کمی، یافته‌های کیفی نیز مورد استفاده قرار گرفته است. از طرفی، این نکته که اگر در سنجش اثربخشی سازمان، چند گروه ارزیابی شود (به‌ویژه اینکه محیط همواره در حال تغییر است و سازمان باید خود را با آن وفق دهد)، نتیجه بسیار دقیق‌تری حاصل خواهد شد (دفت، ۱۳۷۷، ص ۱۱۶) مورد تأکید ایفلا نیز قرار داشته است. ایفلا در زمینه سنجش عملکرد کتابخانه‌ها اظهار داشته است که اندازه‌گیری عملکرد یک بخش، به‌تنهایی و با شاخصی خاص نسبت به بهره‌گیری از ترکیبی از شاخص‌ها برای

این پایان‌نامه برای رفع مشکل «فقدان نظام اطلاعاتی جامع، قابل اتکا و بهنگام برای تصمیم‌سازی»، که همواره یکی از مهم‌ترین مشکلات وزارتی و فراوزارتی نظام آموزش عالی کشور و بارزترین دلیل لزوم تغییر ساختار وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مطرح شده، به انجام رسیده است

سنجش عملکرد اعتبار کمتری خواهد داشت (پل و بوی خورست، ۱۳۸۷، ص ۵ - ۶). متخصصان «گروه سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی ایفلا» نیز همچون صاحب‌نظران حوزه مدیریت، بر در نظر گرفتن اهداف و مأموریت‌ها به‌عنوان حد عملکرد مطلوب تأکید کرده و اظهار داشتند که سنجش و ارزیابی کیفیت عملکرد کتابخانه، نیازمند تعیین حد مطلوب عملکرد، طبق اهداف و مأموریت‌های کتابخانه است و نتیجه‌های بدست‌آمده باید با اهداف و مأموریت‌های کتابخانه تطبیق داده شود و مورد بررسی کیفی قرار گیرد (همان، ص ۷). بدین ترتیب، «اثربخشی» مشخص خواهد کرد که سازمان تا چه اندازه توانسته است مأموریت‌هایش را مشخص کند و به هدف یا حالت مطلوب دست یابد (دفت، ۱۳۷۷، ص ۱۲۳). کاترین مارشال^{۲۰} و گرچن ب. راس من^{۲۱} نیز مطلب مشابهی را در زمینه جمع‌آوری داده‌ها از چندین منبع و به‌کارگیری بیش از یک روش به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها برای تحقیقات مربوط به سنجش اثربخشی مطرح کرده‌اند (مارشال و راس من، ص ۱۹۸). یکی دیگر از دلایلی که می‌تواند استفاده از چندین روش برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به سنجش اثربخشی مراکز مورد مطالعه را در این پایان‌نامه توجیه‌پذیر نشان دهد این است که بر اساس نتایج برخی از تحقیقات، سازمان واقعاً به حیثیت، اعتبار و شهرت خود اهمیت می‌دهد و می‌کوشد تا در عملکردهای خود، خواسته‌های همه گروه‌های ذی‌نفع را برآورده و نظر موافق آنها را جلب کند. اگر از نظر چند گروه ذی‌نفع، عملکرد سازمان ضعیف باشد، درواقع باید گفت که آن سازمان از نظر اثربخشی، به هدف‌های مورد نظر خود نرسیده است. ولی از سوی دیگر، این امکان نیز وجود دارد که تأمین رضایت و خواسته برخی از گروه‌ها باعث از خودبیگانگی سایر گروه‌ها شود (دفت، ۱۳۷۷، ص ۱۱۶). بدین ترتیب، پایان‌نامه مورد بررسی نیز با در نظر گرفتن این شرط که هریک از گروه‌های ذی‌نفع، به‌دلیل داشتن منافع ویژه‌ای در سازمان، دارای شاخص‌های خاصی درخصوص سنجش اثربخشی سازمان هستند، به‌خوبی کوشیده است برای تعیین اینکه آیا سازمان از دیدگاه یک گروه خاص عملکرد خوبی داشته است یا خیر، روی همان گروه تحقیق کند (همان، ص ۱۱۴). همگی این موارد که از نکات حائز اهمیت در سنجش اثربخشی یک سازمان محسوب می‌شود، به‌درستی در پایان‌نامه حاضر مورد توجه قرار گرفته است. یافته‌های کمی این تحقیق، با تکیه بر نظرات گروه‌های مختلف ذی‌نفع مراکز مورد مطالعه به‌دست آمده است. از این‌رو، کاربران حضوری یا غیرحضوری، تنها پاسخ‌دهندگان پرسشنامه‌های آن نبوده‌اند، بلکه علاوه بر آنها، سایر گروه‌های ذی‌نفع از قبیل کاربران سازمانی، مدیران و کارکنان این مراکز نیز به پرسشنامه‌های مجزایی که با توجه به اهداف، برنامه‌ها و مأموریت‌های هریک از این مراکز تنظیم شده است، پاسخ داده‌اند. حتی علی‌رغم اینکه یافته‌های کمی مذکور از چندین گروه ذی‌نفع به‌دست آمده است، اما در این پایان‌نامه، صرفاً به این نظرات کمی اکتفا نشده و به‌منظور قوام بخشیدن بیشتر نتایج تحقیق، تمام یافته‌های کمی، با یافته‌های کیفی تحقیق که از طریق اسناد

و مدارک موجود و همچنین از طریق مشاهده و مصاحبه به‌دست آمده است، مطابقت داده شده و از صحت اطلاعات بدست‌آمده اطمینان حاصل شده است. نگارنده لازم می‌داند با توجه به ارتباط مفهوم «اثربخشی» و «کارایی»^{۲۲} و انتظاراتی که ممکن است درخصوص سنجش «کارایی» این مراکز از پایان‌نامه حاضر به‌وجود بیاید، به این نکته اشاره کند که سنجش میزان «کارایی» این مراکز جزء اهداف مستقیم یا غیرمستقیم این پایان‌نامه نبوده و به همین دلیل، «کارایی» این مراکز مورد مطالعه قرار نگرفته است. در همین زمینه لازم به توضیح است که مفهوم «اثربخشی» بسیار گسترده‌تر از مفهوم «کارایی» است، زیرا «کارایی» درباره کارهای درون سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد و منظور از آن مقدار منابعی است که برای تولید یک واحد محصول به مصرف رسیده است. در برخی از سازمان‌ها، «کارایی» به «اثربخشی» منجر می‌شود و در برخی هم بین این دو رابطه مشخصی وجود ندارد (لی و اسلوکام^{۲۳}، ۱۹۹۱، ص ۱۷ - ۲۹). امکان دارد یک سازمان «کارایی» بسیار بالایی داشته باشد، ولی نتواند به هدف‌هایش دست یابد، زیرا تولیدات و خدمات آن متقاضی زیادی نداشته باشد. در این صورت گفته می‌شود که آن سازمان، کارهای غلط را به‌درستی انجام می‌دهد. به همین گونه، امکان دارد یک سازمان به هدف‌های سودآور خود برسد، ولی «کارایی» نداشته باشد (دفت، ۱۳۷۷، ص ۱۰۳). از این‌رو، محقق در بخش پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده، انجام تحقیقات مستقل دیگری که «کارایی» هریک از این مراکز را ارزیابی و مطالعه کند، پیشنهاد کرده است.

همچنان‌که پیش‌تر اشاره شد، این پایان‌نامه در کنار پرداختن به ارزیابی تطبیقی عملکردها و برنامه‌های سه مرکز ملی اطلاعات علمی مورد مطالعه و هم‌زمان با سنجش اثربخشی این مراکز با «روش مبتنی بر شاخص‌های اساسی»، عوامل مؤثر بر موفقیت مراکز ملی اطلاعات علمی ایران را نیز مورد مطالعه قرار داده و نظریه اولیه‌ای درباره بقا و رشد اینگونه سازمان‌ها در ایران ارائه کرده است. نظریه مربوط به بقا و رشد مراکز ملی اطلاعات علمی در ایران نیز همچون موارد گذشته، با تکیه بر یافته‌های کمی و کیفی تحقیق به‌دست آمده است. بر این اساس، در ابتدا تعدادی از عواملی که طی سال‌های گذشته به‌عنوان عوامل تأثیرگذار در موفقیت یا عدم موفقیت سازمان‌های دولتی، از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ایران مورد توجه بود، مورد مطالعه قرار گرفت و در نهایت نتایج ارائه شد. این عوامل عبارت بود از:

- «ثبات مدیریت»: عاملی که احتمالاً اجرای برنامه‌های درازمدت را میسر می‌سازد؛
- «استقلال مدیریت»: عاملی که بین مسئولیت‌ها و اختیارات توازن برقرار می‌سازد؛
- «تخصص مدیر»: عاملی که برنامه‌ها و عملکردها را در مسیر مشخص و حرفه‌ای قرار می‌دهد؛
- «استفاده از فناوری»: که از هزینه‌ها می‌کاهد و ارائه خدمات سریع‌تر

و دقیق تر را میسر می‌سازد؛

- «دوری و نزدیکی از سازمان فرادست» که بر سرعت گزارش‌دهی و سرعت امکانات‌گیری تأثیر می‌گذارد.

یافته‌های این تحقیق نشان داد که فقط در شش مورد، ارتباط معنادار وجود دارد. یعنی هنگامی که «ثبات مدیریت» به‌عنوان عامل موفقیت وجود دارد، چهار مورد دیگر هم به‌عنوان عوامل موفقیت حضور دارند. همچنین هرگاه «دوری و نزدیکی» به‌عنوان عامل موفقیت حضور دارد، «ثبات مدیریت» نیز به‌عنوان عامل موفقیت حضور دارد و نیز هرگاه «تخصص مدیر» به‌عنوان عامل موفقیت حضور دارد، «استفاده از فناوری» نیز به‌عنوان عامل موفقیت حضور دارد. بر این اساس، نمی‌توان هریک از این عوامل را منفرداً عامل موفقیت تلقی کرد، بلکه باید ترکیبی از آنها را در موفقیت سازمان مؤثر دانست.

بنابراین، گرچه این عوامل همه با اهمیت هستند، اما هیچ‌یک به‌تنهایی نباید عامل موفقیت سازمان تلقی شود، بلکه ترکیبی از آنها را باید در موفقیت سازمان مؤثر دانست. بر این اساس، بخشی از تفاوت‌های موجود در موفقیت کتابخانه‌ها و سازمان‌های اطلاع‌رسانی ایران، به‌ویژه آنهایی که کتابخانه‌ها و سازمان‌های اطلاع‌رسانی بزرگ تلقی می‌شوند، می‌تواند به حضور یا عدم حضور ترکیبی مناسب از این موارد و نه صرفاً حضور یا عدم حضور یکی از این عوامل، نسبت داده شود. در عین حال، آنچه داده‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد «ثبات مدیریت»، با این شرط که چهار شرط دیگر هم کم و بیش حضور داشته باشد، بیش از موارد دیگر با اهمیت جلوه می‌کند.

در نهایت، در بخش تجزیه و تحلیل نتایج این پایان‌نامه، تمام مطالبی که با توجه به اهداف مختلف تحقیق تجزیه و تحلیل شد، در کنار یکدیگر قرار گرفت و در ارتباط باهم جمع‌بندی شد. در بخش ارزیابی تطبیقی عملکردها، برنامه‌ها، اهداف و مأموریت‌های این مراکز، نتایج نشان داد که کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز وضع مطلوب‌تری دارد. مطابقت مأموریت‌ها، برنامه‌ها و اهداف هریک از این مراکز با مأموریت‌ها، برنامه‌ها و اهداف وزارت علوم، تحقیقات و فناوری نشان داد که اگرچه هم‌پوشانی‌هایی بین این مراکز وجود دارد، ادامه فعالیت مستقل آنها ضروری است و باید از ادغام آنها با یکدیگر، یا با سایر مراکز خودداری شود.

«تحقیق موردی» زمانی اولویت دارد که پژوهشگر درصدد برآید که رویدادهای کنونی را بررسی کند، ولی نتواند در رفتار ذی‌ربط هیچ نوع دست کاری کند یا آن را تغییر دهد

در بخش «اثربخشی»، نتایج نشان داد که اثربخشی کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز نسبت به سایر مراکز بیشتر مورد مطالعه بوده است. در تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر موفقیت مراکز ملی اطلاعات علمی ایران، نتایج حاکی از این بود که پنج عامل «ثبات مدیریت»، «استقلال مدیریت»، «تخصص مدیر»، «استفاده از فناوری» و «دوری و نزدیکی از سازمان فرادست»، تحت شرایطی عوامل مؤثر بر موفقیت آنها محسوب می‌شوند. مطابقت این نظریه با وضع این سه مرکز نشان داد که بسیاری از همین عوامل پنجگانه، مهم‌ترین دلایل موفقیت کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز نسبت به سایر مراکز به‌شمار می‌رود.

سخن آخر

مطالعه حاضر نشان داد که این پایان‌نامه برای جامعه پژوهشگر علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی کشور و همچنین برای تمام کسانی که به حوزه‌های مربوط به مدیریت و سازمان علاقه‌مندند، نکات حائز اهمیت بسیاری را در بر دارد. این نکات حائز اهمیت، در ابعاد مختلف این پایان‌نامه همچون روش‌شناسی، نحوه گردآوری اطلاعات، چگونگی تطبیق یافته‌های کیفی و کمی، نحوه سنجش اثربخشی با روش مبتنی بر شاخص‌های اساسی، روش تجزیه و تحلیل یافته‌ها و نحوه برقراری ارتباط بین پارچوب نظری و یافته‌ها در بخش‌های مختلف تحقیق وجود دارد. از نظر روش‌شناسی، استفاده از «روش تحقیق چندموردی»، آن را از دیگر «تحقیقات موردی» که تاکنون در کشور به انجام رسیده است، متمایز می‌کند، زیرا پژوهش‌های دانشجویی اندکی را می‌توان یافت که انجام «تحقیقات چندموردی» را در دستور کار خود قرار داده باشد. زیرا انجام اینگونه تحقیقات مستلزم دسترسی داشتن به منابع وسیع و صرف زمان زیادی است و بدین دلیل فراتر از توان پژوهشگر مستقل یا دانشجویست و انجام آن برای دانشجویان توصیه نمی‌شود (ین، ۱۳۷۶، ص ۷۰). اما محقق این پایان‌نامه، به‌رغم اینکه اظهار کرده است از ابتدا بر دشواری‌های این نوع تحقیقات وقوف کامل داشته، انجام این پایان‌نامه را در دستور کار خود قرار داده است (نوروزی چاکلی، ج ۲، ص ۷۴). بدین ترتیب، استفاده از روش‌های «تاریخی»، «کتابخانه‌ای» و «پیمایشی» برای اجرای «روش چندموردی»، از نکات بارز روش‌شناسی این پایان‌نامه محسوب می‌شود. همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، نحوه گردآوری اطلاعات، از این نظر که با تکیه بر گردآوری اطلاعات کمی و کیفی صورت پذیرفت، می‌تواند در نوع خود منحصربه‌فرد باشد. چگونگی مطابقت این دو گونه اطلاعات نیز نکات ارزنده بسیاری را در بر دارد. در برخی از موارد، تجزیه و تحلیل یافته‌های کیفی پایان‌نامه، هم‌زمان با گردآوری آن صورت پذیرفت و علاوه بر آن، در نهایت نیز این نوع اطلاعات در کنار یافته‌های کمی تحقیق مورد تجزیه و تحلیل تطبیقی قرار گرفت. همین نکات، در نحوه سنجش اثربخشی مراکز ملی اطلاعات علمی مورد مطالعه نیز دیده می‌شود، زیرا این سنجش اثربخشی، با استفاده از «روش مبتنی بر شاخص‌های اساسی» صورت

واژه «کاربر» جایگزین آن شده است (نگارنده).

17. David Lei
18. John W. Slocum
19. Effectiveness
20. Catherine Marshall
21. Gretchen B. Rossman
22. Efficiency
23. Lei & Slocum

مآخذ:

۱. ایستربای - اسمیت، مارک؛ و دیگران (۱۳۸۱). درآمدی بر تحقیق مدیریت. ترجمه محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۲. پل، رزویتا؛ بوی خورست، پیتتر تی (۱۳۷۸). ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی، ترجمه عبدالله نجفی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

۳. ریاست جمهوری، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. «اهداف، وظایف و تشکیلات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری: موضوع ماده ۹۹ قانون برنامه سوم توسعه». دسترس‌پذیر در: <http://www.irandoc.ac.ir/data/reinvent/law99.htm> [مشاهده شده در تاریخ ۱۳۸۵/۳/۳].

۴. دفت، ریچارد ال (۱۳۷۷). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۵. مارشال، کاترین گرچن ب. راس من (۱۳۷۷). روش تحقیق کیفی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۶. نوروزی چاکلی، عبدالرضا (۱۳۸۶). «بررسی تطبیقی و ارزیابی برنامه‌ها و عملکردهای مراکز ملی اطلاعات علمی در ایران»، استاد راهنما: محمدحسین دینانی؛ استاد مشاور: رحمت‌الله فتاحی، پایان‌نامه دکتری علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه فردوسی مشهد، ۲ ج.

۷. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دبیرخانه شورای تغییر ساختار (۱۳۷۹). «لایحه اصلاح اهداف، وظایف و تشکیلات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری»، دسترس‌پذیر در:

<http://www.irandoc.ac.ir/data/reinvent/biil.htm>

مشاهده شده در تاریخ ۱۳۸۶/۲/۴.

۸. ین، رابرت ک (۱۳۷۶). تحقیق موردی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

9. Harrigan, Kathryn Rudie. (1987). "Managing Joint Ventures: Part I," Management Review. February: 24- 41.

10. Lei, David; Slocum, John W. (1991). "Global Strategic Alliances: Payoffs and Pitfalls." Organizational Dynamics .Winter: 17- 29.

گرفت که خود یکی از جدیدترین و معتبرترین روش‌های سنجش اثربخشی سازمان‌ها، و به‌خصوص سازمان‌های غیرانتفاعی به‌شمار می‌رود. آشنایی با نحوه اجرای اینگونه سنجش اثربخشی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، می‌تواند در اعتلا بخشیدن پژوهش‌های مشابه بعدی حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی کشور نقشی اساسی ایفا کند. نحوه برقراری ارتباط بین چارچوب نظری و یافته‌های تحقیق و ظرافت‌های خاصی که محقق در بیان این موارد و ربط آنها با یکدیگر نشان داده است، از نکات آموزشی مهمی محسوب می‌شود که می‌توان با مطالعه این پایان‌نامه به‌دست آورد. علاوه بر نکات فوق، یافته‌های پایان‌نامه نیز در نوع خود حائز اهمیت است. انتخاب موضوع این پایان‌نامه، با توجه به نیازهای وزارتی و فراوزارتهی و برای رفع مشکلات مربوط به نظام ملی اطلاع‌رسانی علمی، که فقدان آن از مشکلات اساسی کشور معرفی شده، صورت گرفته است. به همین دلیل، می‌توان آن را جزء پایان‌نامه‌های کاربردی و تقاضامحور کشور قرار داد. علاوه بر آن، یافته‌های این تحقیق، دارای ابعاد مثبت بسیار دیگری نیز هست. شناسایی هم‌پوشانی اهداف، مأموریت‌ها و برنامه‌های هر یک از این مراکز با یکدیگر و مطابقت آن با اهداف، مأموریت‌ها و برنامه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، آگاهی از میزان اثربخشی عملکردهای مراکز مورد مطالعه، و شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت این مراکز، بخش‌های دیگری از یافته‌های مفید این تحقیق است. علاوه بر این موارد، شناسایی دلایل موفقیت کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز نسبت به سایر مراکز ملی مورد نظر، بخشی دیگر از مهم‌ترین یافته‌های این تحقیق محسوب می‌شود. مطالعه این پایان‌نامه و توجه به نکات یاد شده آن می‌تواند به ارتقای کیفیت پژوهش‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و پژوهش‌های حوزه مدیریت و سازمان بینجامد و علاوه بر آن، در راستای کمک به فراهم‌سازی مؤثرترین راهبرد برای حرکت به سوی ایجاد نظام ملی اطلاع‌رسانی مناسب عمل کند.

پی‌نوشت‌ها:

1. Case study Method
2. Multiple case study Method
3. Survey Method
4. Historical Method
5. Library Method
6. Context
7. Framework
8. Strategic planning
9. Mission
10. Self- evaluation
11. Harrigan
12. Goal approach
13. System resource approach
14. Internal process approach
15. Stakeholder approach= Constituency approach

۱۶. در اثر اصلی، واژه «مشتری» به کار رفته است و به دلیل اینکه از واژه مزبور کمتر در متون علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی استفاده می‌شود،