

## سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

### نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها

#### • دکتر شکوه تفرشی<sup>۱</sup>

استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال

کتابخانه‌ها و مدیریت آن از موضوعات پژوهشی در سال‌های اخیر شود. امروزه سازمان‌ها یا فاقد سیستم‌های ارزیابی هستند یا در صورت دارا بودن، معیارهای سطحی و صرفاً اداری و سنتی - که از بالا به پایین سازمان تزریق می‌شود - دارند که متناسب با دنیای رقابتی حاضر نمی‌باشد. لنکستر<sup>۲</sup> (۱۹۶۰) می‌گوید: یک سیستم برای بقای خود باید به‌طور مستمر خود را مشاهده و ارزیابی کند و پیوسته در ارتقای خود بکوشد. برخی از فعالیت‌های کتابخانه‌ها را می‌توان عیناً مانند فعالیت‌های بخش خصوصی با معیارهای مدیریت کیفیت جامع سنجید و ارزیابی کرد و برخی دیگر که جنبه کیفی و عمومی دارد، باید با معیارهای رضایت کاربران و شاخص‌های سنجش خدمات سنجید. سنجش خدمات به‌طور کلی ابعاد پنج‌گانه‌ای دارد (الوانی، ۱۳۸۱) که عبارتند از:



۱. امکانات و تسهیلات ملموس و عینی سازمان مانند تجهیزات، وسائل ارتباطی و نیروی انسانی موجود در آن؛
۲. توانمندی سازمان در ارائه خدمات صحیح و مطلوب به متقاضیان؛
۳. پاسخ‌گویی و حساسیت سازمان نسبت به انتظارات مراجعه‌کنندگان. سازمان‌هایی از این بعد موفق ارزیابی می‌شوند که یاری‌رسان و مددکار مراجعه‌کنندگان خود باشند و نهایت همکاری را با آنان در اجرای درخواست‌هایشان داشته باشند؛
۴. دانش و ادب و نحوه برخورد کارکنان با مراجعه‌کنندگان و توانایی آنان در ایجاد فضای اطمینان و اعتماد با مشتریان؛
۵. توجه به حرمت‌نهادن به مراجعه‌کنندگان و ابراز صمیمیت

■ حسن‌زاده، محمد؛ نجفقلی‌نژاد، اعظم. سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛ نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها. تهران: کتابدار، ۱۳۸۷، ۱۱۰ ص، شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۱۴۳-۹۷-۴

کتابداری و اطلاع‌رسانی مانند سایر رشته‌های علوم انسانی پیشینه‌ای غنی از پژوهش‌های کیفی و کمی دارد. مطالعه متون و منابع نشان می‌دهد که در دهه‌های اخیر رویکرد کمی و کیفی کتابخانه‌ها جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده است. ایجاد ارتباط میان رشته‌ها باعث شده است که مباحث مدیریتی وارد عرصه کتابخانه‌ها شده و سنجش و ارزیابی خدمات و عملکرد



تمام موارد فوق برای یافتن جواب درست و ارائه خدمات درست نیازمند ارزشیابی مستمر در سازمان است. با توجه به آنچه در زمینه اهمیت ارزشیابی ذکر شد، به نظر می‌رسد که روش‌های سنتی در طولانی مدت در آگاهی از میزان اطلاعات مورد تقاضای کاربران موفق نخواهند بود و باید برای ارزشیابی کیفیت و اهمیت خدمات کتابخانه از روش‌های دیگری استفاده کرد. در این کتاب مجموعه‌ای از روش‌های مختلف ارزشیابی و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گردآوری شده که برای محققان و پژوهشگران جوان مفید است.

دکتر محمد حسن زاده فارغ‌التحصیل مقطع دکتری در علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی از دانشگاه فردوسی مشهد و عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس است. وی علاوه بر تدریس، طرح‌های پژوهشی زیادی مانند سازمان‌دهی محتوای وب، اشاعه اطلاعات، علم‌سنجی و فناوری اطلاعات را در کارنامه خود دارد. از تألیفات وی به مدیریت دانش (۱۳۸۶)، اطلاعات و ارتباطات (۱۳۸۴) و مقالات ارائه شده در

و هم‌مدردی با آنان. توجه خاص به هر مراجعه‌کننده و نیز تلقی فرد به‌عنوان انسانی ارزشمند، سهولت دسترسی مراجعه‌کنندگان به خدمات قابل اعتماد، پاسخ‌گوبودن، کفایت خدمات دریافتی، و درک کاربران از شاخص‌های عمده سنجش کیفیت خدمات هستند

چهار پرسش کلیدی زیر در مدیریت کتابخانه‌ها برپایه مدیریت کیفیت فراگیر مبین نیازهای کاربران است.

۱. چه چیزی کاربر نیاز دارد؟
  ۲. با آنچه کتابدار به کاربر ارائه می‌کند، کاربر چه می‌کند؟
  ۳. آیا فاصله‌ای بین آنچه کتابدار ارائه داده و آنچه کاربر نیاز داشته وجود دارد؟
  ۴. آیا ممکن است آنچه را که به کاربر ارائه شده است اصولاً مورد نیاز وی نباشد؟
- این پرسش‌ها فرصت تجزیه و تحلیل مراحل و تمرین‌های کلی بین گروه‌های کاری را برای تأمین نیازهای داخلی فراهم می‌کند.

در این کتاب مجموعه‌ای از روش‌های مختلف ارزشیابی و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گردآوری شده که برای محققان و پژوهشگران جوان مفید است

عملکرد، شاخص‌های عملکرد و علل ارزیابی عملکرد اختصاص دارد. در این فصل به اهمیت کنترل کارهای انجام‌شده و قدرت و کارایی کارکنان و نقش آن در رسیدن به اهداف سازمانی اشاره شده و آن را از وظایف اصلی مدیران در هر سازمان و تشکیلات دانسته‌اند. مؤلفان در این زمینه اطلاعاتی از اهمیت ارزیابی، تعریف واژه ارزشیابی و فرآیند آن ارائه کرده و شاخص‌های عملکردی را نام برده و سپس در فرآیند ارزیابی به دلایلی که مدیران ارزیابی را انجام می‌دهند، پرداخته‌اند. همچنین هفت فایده مهم ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد را ذکر کرده‌اند (ص ۱۶).

در فصل دوم اهمیت ارزیابی در جامعه کتابخانه بررسی و دلیل اصلی عدم موفقیت سازمان کتابخانه‌ها دورشدن از اهداف اصلی، بی‌توجهی به کاربران و ارزیابی عملکرد بدون در نظر گرفتن نقش کاربران ذکر شده است. بحث در زمینه مفهوم کاربرمحوری از مباحث مهم این بخش است. در این فصل همچنین بازاریابی خدمات کتابخانه به اختصار بررسی شده است.

در فصل سوم اهمیت ارزیابی عملکرد از دیدگاه اقتصادی در کتابخانه‌ها مورد بحث قرار گرفته است. در این فصل ضمن ارائه توضیحاتی در زمینه ارزیابی عملکرد، گروه‌های ذی‌نفع خدمات کتابخانه شناسایی شده و عوامل اقتصاد، کارایی و سودمندی برای ایجاد توازن بین سه نیاز برای مدیران سازمان مادر، کاربر کتابخانه و مدیر کتابخانه با رسم شکل تشریح شده است. ارائه مثال‌هایی با استفاده از شکل و نمودار به روشن‌تر شدن مفاهیم کمک کرده است. همچنین هزینه‌های بالا در کتابخانه‌ها، ارزیابی کیفیت خدمات و تعیین توان بالقوه حل مشکلات در این فصل بررسی شده است. در بخش پایانی این فصل جنبه‌های اساسی ارزیابی یک نظام اطلاعاتی از دیدگاه‌های مختلف مانند ارزیابی ربط، رفتار گیرندگان خدمات و خصوصیات نظام بررسی و یک مدل برای ارزیابی فعالیتی خاص ارائه شده است.

در فصل چهارم ابتدا انواع ارزیابی و تاریخچه و تکامل



کنفرانس‌ها و سمینارهای داخلی می‌توان اشاره کرد. مؤلفان در این کتاب به جمع‌آوری روش‌های مختلف ارزشیابی و سنجش کتابخانه‌ها پرداخته و درباره لزوم ارزیابی کمی و کیفی این سازمان‌ها کوشیده‌اند که درک درست و ابزارها و روش‌های مختلف آن را برای خواننده توجیه کنند. نمی‌توان گفت که مطالب این کتاب جدید است، ولی گردآوری روش‌های مختلف در یکجا از ویژگی‌های مهم این کتاب است. بخش عمده‌ای از اطلاعات کتاب از پایان‌نامه‌های مرتبط جمع‌آوری و ارائه شده است که به خوانندگان، به خصوص دانشجویان، برای درک بهتر مفاهیم کمک می‌کند. فصل اول به بررسی فلسفه ارزیابی، اهمیت آن، سنجش

ارتباط میان رشته‌ها باعث شده است که مباحث مدیریتی وارد عرصه کتابخانه‌ها شده و سنجش و ارزیابی خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها و مدیریت آن از موضوعات پژوهشی در سال‌های اخیر شود

هدف از نگارش این کتاب آشنایی پژوهشگران و استادان و دانشجویان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی با روش‌های سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است

محصول یا خدمت جدید و رضایت کارکنان را با دیدگاه جامع ایجاد می‌کند. این روش کاربرد مؤثری در ارزشیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دارد که متأسفانه در این کتاب به آن اشاره‌ای نشده است (مایک بورنه، پای پا بورنه، ۲۰۰۲).

استناد فراوان مؤلفان به پایان‌نامه‌ها، الگوهای کاربردی مناسبی برای خوانندگان این کتاب بدون توجه به رشته تحصیلی فراهم آورده است. کتاب شامل جداول و نمودارهای مناسب برای توضیح آسان‌تر مطالب است. پایان‌بخش کتاب نمایه و فهرست منابع و مآخذ است.

پی‌نوشت‌ها:

1. shokouht@yahoo.com
2. Lancaster
3. Service quality
4. Library quality
5. EFQM
6. Balanced Score Card

مآخذ:

۱. ارتجاعی، سوسن (۱۳۷۲). «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
۲. الوانی، سیدمهدی، ریاحی، بهروز. (۱۳۸۱). آموزه‌هایی برای استقرار مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
۳. بورنه، مایک و بورنه پای پا (۱۳۸۶). کارت امتیاز متوازن در یک هفته، ترجمه: الهوردی تقوی. تهران: رسا.

ارزیابی کتابخانه‌ها و نمونه‌هایی از پژوهش‌های کمی بررسی شده، سپس به روش‌های آماری و ریاضی کتاب‌سنجی برای ارزیابی فعالیت‌های روزانه کتابخانه‌ها پرداخته شده است. همچنین ارزیابی کمی به‌اختصار مورد بررسی قرار گرفته است.

در فصل پنجم انواع ارزیابی کیفی بررسی شده و ضمن توضیح مفهوم کیفیت و گسترش کارکردهای کیفیت، مهم‌ترین مزایای به‌کارگیری مدل‌های کیفی در سازمان ذکر شده است. مؤلفان در ادامه به ضرورت شناخت انتظارات کاربران و نیازهای ایشان از طریق ارزیابی کیفیت خدمات پرداخته و مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها را تحت عنوان Servqual<sup>۳</sup> و Libqual<sup>۴</sup> با ارائه مثال‌ها و پیشینه‌ای از تحقیقات انجام‌شده در ایران و کشورهای دیگر مورد بحث قرار داده‌اند.

فصل پایانی به مدل‌های تعالی سازمانی اختصاص دارد. مؤلفان در این فصل ضمن توضیح الگوهای ارزشیابی با تأکید بر الگوهای کیفیت‌گرا و مشتری‌محور بر لزوم به‌کارگیری مدل‌های تعالی سازمانی تأکید کرده‌اند. مدل تعالی سازمانی در ایران آخرین مدل است که با استفاده از مدل اروپایی مدیریت کیفیت<sup>۵</sup> معرفی شده است. در این فصل نیز با ذکر مثال‌هایی از پایان‌نامه‌ها سعی شده نحوه کاربرد مدل‌های مذکور در کتابخانه‌ها نشان داده شود.

هدف از نگارش این کتاب آشنایی پژوهشگران و استادان و دانشجویان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی با روش‌های سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. یکی از روش‌های جدید سنجش عملکرد کارت امتیازی متوازن<sup>۶</sup> است که چارچوبی برای طراحی مجموعه‌ای از معیارها برای فعالیت‌های منتخب به‌عنوان محرک‌های کلیدی کسب و کار است. سیستم مؤثر سنجش عملکرد مبتنی بر کارت امتیازی متوازن معیارهای غیرمالی مهمی مانند کیفیت، سرعت پاسخ‌گویی به مشتری (کاربر)، معیارهای دارای تمرکز بیرونی مانند رضایت مشتری و معیارهای آینده‌نگر مانند ابداع