



**صرف نظر از اینکه چه
معیارهایی در ارزیابی
به کار گرفته می‌شوند،
آنها باید معتبر، پایدار،
کاربردی و سودمند
باشند**

به کاررفته برای ارزیابی اثربخشی خدمات مرجع عبارتند از: اولویت کاربر، انواع سؤالات پرسش شده در میز مرجع، و غنای مجموعه مرجع. ساکستون و ریچاردسون^{۱۱} (۲۰۰۲، ص ۳۳ - ۴۴) مطالعاتی را بررسی کرده‌اند که انواع سؤالات، دقت پاسخ‌ها و رضایت کاربر را با هم به کار برده است.

همان‌طور که ون هاس^{۱۲} (۱۹۹۰) خاطرنشان می‌سازد، صرف نظر از اینکه چه معیارهایی در ارزیابی به کار گرفته می‌شوند، آنها باید معتبر، پایدار، کاربردی و سودمند باشند. معیارهای معتبر باید به دقت چیزهای درستی را سنجش کنند، معیارهای پایدار باید نتایج باثباتی را فراهم آورند، معیارهای کاربردی باید به سهولت مجموعه داده‌ها را در اختیار ما قرار دهند، و معیارهای سودمند باید اطلاعات مرتبط و مناسبی را برای بهبود خدمات ارائه کنند.

تعاریف و استانداردها

ساکستون (۱۹۹۷، ص ۲۶۷ - ۲۸۹) یک فراتحلیل^{۱۳} از ۵۹ مطالعه ارزیابی مرجع را صورت داد و ۱۶۲ متغیر را که در این مطالعات به کاررفته بود، شناسایی کرد. اگرچه او توانست فقط ۱۲ متغیر را که در مطالعات چندگانه سودمند بودند، تشخیص دهد. وی همچنین دیگر مسائل مرتبط با پژوهش‌های ارزیابی مرجع را مورد بحث قرار داد، همانند کمبود تعاریف اصطلاحات، حجم پایین نمونه‌ها، کمبود نمونه‌گیری‌های تصادفی، تکرار محدود مطالعات، و ناسازگاری در گزارش یافته‌ها. کمبود تعاریف و اصطلاحات به شکل واضحی هدایت پژوهش‌های ارزیابی کتابخانه را پیچیده می‌سازد. این کمبود توافق در حرفه، مانند تعاریف ویژگی‌های گوناگون خدمات مرجع، یک مانع اساسی برای ایجاد یک سیستم استاندارد برای سنجش اثربخشی خدمات است. امرسون^{۱۴} (۱۹۸۴، ص ۶۳ - ۷۹) معتقد است که تلاش‌ها باید برای توسعه تعاریف رسمی از اصطلاحات شناسایی مرجع و ارائه راهنما و خط‌سیری برای ارزیابی‌ها صورت گیرد. استانداردهای پذیرفته شده ملی امکان ایجاد پایگاه‌های داده‌ای سازگار برای تسهیل مقایسه میان خدمات مرجع کتابخانه‌های گوناگون را به وجود می‌آورد. اگرچه امکان استفاده از

که ارزیابی‌های مرجع علاوه بر مجموعه آمارهای مرجع، به تمرکز بر روی دیگر روش‌های شناسایی نیز تمایل دارد. وی نتیجه گرفت که پیشرفت‌های کمی در این زمینه صورت گرفته است. لنکستر^{۱۵} در سال ۱۹۷۷ علاقه روبه‌رشدی را در حوزه موضوع مشاهده کرد. مورفین و واینر^{۱۶} بخش‌هایی را با عنوان «پژوهش در مرجع» در کتاب‌شناسی‌های ضمیمه بر پیشینه ادبی خدمات مرجع‌شان که در سال ۱۹۷۷ و ۱۹۸۴ چاپ شد، گنجانند.

معیارهای ارزیابی

اگرچه میزان پژوهش‌های ارزیابی با گذر زمان افزایش یافته، بهترین مقیاس‌های مورداستفاده در ارزیابی خدمات مرجع روزبه‌روز ابهام و بی‌اعتمادی بیشتری را از خود نشان می‌دهد. این موضوع بحثی است که همواره در میان محققان حرفه‌ای کتابداری مطرح بوده است. به اعتقاد ویلتج^{۱۷} (۲۰۰۰) انتخاب معیارهای ارزیابی باید مطابق با هدف پژوهش باشد. آیا این پژوهش به منظور ارزیابی کارایی خدمات است؟ کیفیت و کمیت منابع مانند مجموعه و کارمندان را مدنظر دارد؟ بر فرایند فراهم‌آوردن خدمات متمرکز است؟ یا برآیند خدمات مرجع همچون رضایت کاربر را در نظر دارد؟

تعداد زیادی از معیارها در ارزیابی مرجع به کار رفته است. اگرچه پس از دهه ۱۹۶۰ «دقت پاسخ» به شکل گسترده‌ای معیار غالب برای ارزیابی اثربخشی خدمات مرجع بوده است. استفاده از این معیار به عنوان شاخص قطعی کیفیت خدمات مرجع مورد تردید قرار گرفته است. بسیاری از جنبه‌های تعامل خدمات اطلاعاتی، برای سنجش، ناملموس و مشکل هستند. به دلیل این پیچیدگی، خدمات مرجع نمی‌توانند به شکل مؤثری تنها با استفاده از یک معیار سنجیده شود.

«رضایت کاربر» نیز معیاری دیگر پیشنهادی است که به مثابه عاملی سودمند در ارزیابی مورد توجه قرار گرفته است. جاردین^{۱۸} (۱۹۹۵، ص ۴۷۷ - ۴۸۵) موفقیت خدمات مرجع را صرفاً بر مبنای رضایت کاربر از رفتار کتابدار و تمایل کاربر به بازگشت مجدد نزد همان کتابدار در صورت درخواست کمک، می‌سنجد. دیگر معیارهای

استانداردهای ملی خدمات مرجع برای انطباق شرایط انواع بسیار گوناگون کتابخانه‌های موردتردید است.

ویتلج (۲۰۰۰) پیشنهاد می‌کند که استانداردهای اجرایی که سطح موفقیت موردانتظار از یک خدمت مرجع انفرادی را توصیف می‌کنند، باید بیش از طراحی یک مطالعه ارزیابی تعیین شوند. این استانداردها می‌توانند اقتصادی باشند (هزینه کارایی یا سوددهی خدمات مرجع)؛ کیفیت فرایند مرجع باشند (جنبه‌های رویارویی مرجع)؛ کیفیت منابع باشند (مجموعه مرجع، کارمندان و خدمات پشتیبانی)؛ یا برآیند مرجع باشند (کیفیت خدمات، پاسخ و اطلاعات ارائه شده). دیگر موارد ذکر شده که باید موردتوجه قرارگیرد عبارتند از: روش‌شناسی پژوهش، محیط کتابخانه، الگوهای ارزیابی، عوامل انسانی درگیر، ارزیابی مفهوم مرجع، و ارتباط خدمات مرجع با دیگر قسمت‌های کتابخانه.

ویتلج (۲۰۰۰) دستنامه‌ای درباره فنون و روش‌های اساسی رایج برای جمع‌آوری داده‌ها در ارزیابی مرجع منتشر کرده است. ساکستون و ریچاردسون (۲۰۰۲) نیز درباره بسیاری از معیارهای مورد استفاده در ارزیابی مرجع بحث کرده‌اند.

استانداردهای اجرایی که سطح موفقیت موردانتظار از یک خدمت مرجع انفرادی را توصیف می‌کنند، باید بیش از طراحی یک مطالعه ارزیابی تعیین شوند

مرجع دیجیتال: امکانی جدید برای ارائه خدمات مرجع
جینز^{۱۴} در سال ۲۰۰۲ اعلام کرد که تنها نه درصد از کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی ارزیابی نظام‌مند از خدمات مرجع دیجیتالی‌شان را گزارش کرده‌اند (جینز، ۲۰۰۲، ص ۵۴۹ - ۵۶۶). همچنین لنکستر در سال ۲۰۰۳ نوشت که تلاش بسیار اندکی برای ارزیابی خدمات مرجع دیجیتالی صورت گرفته است (لنکستر و دیگران، ۲۰۰۳، ص ۹ - ۲۳).

بحث قابل توجهی درباره اینکه چطور به بهترین شکل خدمات مرجع دیجیتالی را ارزیابی کنیم، وجود دارد. برخی از متخصصان معتقدند که خدمات دیجیتالی می‌تواند فقط با اصلاح و تغییر مدل‌های سنتی موجود ارزیابی مرجع، ارزیابی شود. ویتلج (۲۰۰۱، ص ۲۰۷ - ۲۱۲) کاربرد شیوه‌های سنتی را برای ارزیابی خدمات مرجع دیجیتال مورد بحث قرار می‌دهد. در حالی که دیگران از اتخاذ یک رویکرد و نگرش کاملاً جدید، با لحاظ کردن تفاوت‌های ذاتی در دو نوع خدمت ارائه شده، حمایت می‌کنند. به هر صورت، محدودیت‌ها و قیدهایی در ارزیابی خدمات مرجع هم‌زمان و آن‌لاین وجود خواهد داشت که درباره آن بحث و راه‌حل‌های کاربردی برای رفع این موانع ارائه شده است. اگرچه با توجه به اینکه تراکنش‌های مرجع دیجیتال مستندات را از سؤال واقعی و پاسخ کتابدار و دیگر اطلاعات مربوطه به‌جای می‌گذارد، مزایای بیشتری را نسبت به تراکنش‌های میز مرجع سنتی

برای ارزیابی فراهم می‌آورند. برخی از تلاش‌ها قبلاً برای ایجاد استانداردها و سنجش‌هایی برای ارزیابی خدمات مرجع دیجیتال صورت گرفته است. همان‌طور که پومراتنز^{۱۵} (۲۰۰۴، ص ۱۱ - ۴۱) ذکر می‌کند، موفقیت این استانداردها و معیارها می‌تواند در طول پنج یا ده سال ارزیابی شود.

یک فراتحلیل

گراس^{۱۶} (۲۰۰۲، ص ۲۵۱ - ۲۶۳) با مشاهدات خود از رفتار کاربران و توسعه مدل پرسش تحمیلی، چشم‌انداز روشن‌تری درباره مشکلاتی که ارزیابی خدمات مرجع را احاطه کرده‌اند، فراهم آورد. این مدل نشان داد که باید میان جست‌وجوی اطلاعات خود - تولید^{۱۷} (که کاربران سؤالاتی را ارائه می‌کنند که مشخصاً برای خودشان تعیین کرده‌اند) و جست‌وجوی اطلاعات تحمیلی^{۱۸} (که در آن کاربران اطلاعات را به نفع شخصی دیگر جست‌وجو می‌کنند) تفاوت قائل شد. براساس نظر تیلور^{۱۹} (۱۹۶۲، ص ۳۹۱ - ۳۹۶) و نوشته‌های بلکین^{۲۰} (۱۹۸۰، ص ۱۳۶ - ۱۳۹) و دروین و دیودنی^{۲۱} (۱۹۶۸، ص ۵۰۷ - ۵۱۳)، گراس نشان داد که مدل‌های غالب فرایند مرجع بر مبنای این مفهوم پیش‌بینی شده‌اند که نیازهای درونی، ناهنجاری‌های شناختی، کاربران را تحریک می‌کند تا اطلاعات را جست‌وجو کنند، و گاهی اوقات سبب می‌شود تا آنها از یک واسطه درخواست کمک کنند. اگرچه این فرضیه در موقعیت‌هایی که کاربر اطلاعات را به نفع فردی دیگر جست‌وجو می‌کند، کاربرد ندارد، زیرا هیچ‌گونه تطابقی میان نیاز درونی با ناهنجاری شناختی وجود ندارد. به دلیل اینکه چنین موقعیت‌هایی عادی هستند (برای مثال والدینی که برای کودکانشان جست‌وجو می‌کنند، واسطه‌هایی که برای ناظران جست‌وجو می‌کنند و پشتیبان‌هایی که برای اعضای جامعه جست‌وجو می‌کنند)، موفقیت یا شکست در تراکنش مرجع ممکن است از این طریق تحت تأثیر واقع شود که آیا کاربر تولیدکننده اصلی پرسش هست؟ یا تلاش می‌کند تا نیازی را که از سوی فردی دیگر به او تحمیل شده است، بازگو کند. کتابدار مرجعی که تلاش می‌کند به فردی با یک پرسش غیرشخصی ارائه خدمت کند، هم در عمل مصاحبه مرجع برای شناسایی نیاز اطلاعاتی و هم در تشخیص اینکه آیا نیاز برطرف شده است یا نه دچار محدودیت است، زیرا مالک حقیقی نیاز اطلاعاتی در آنجا حاضر نیست. گراس پیشنهاد می‌کند هر فرضیه‌ای که تلاش می‌کند فرایند مرجع را توضیح دهد، باید حضور پرسش‌های غیرشخصی و اینکه چگونه انگیزش و پاسخ‌ها، کاربر را تحت تأثیر قرار می‌دهند، مورد توجه قرار دهد.

اگرچه پرسش‌های غیرشخصی در رفتار روزمره جست‌وجوی اطلاعات عادی هستند، فرض صریح در پیشینه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، و نگرش‌های استاندارد نسبت به ارزیابی مرجع، این است که کاربران همواره پرسش‌هایی را ارائه می‌نمایند که آنها فکر می‌کنند متعلق به خودشان است. مدل‌های اصلی برای درک پرسش‌های مرجع، کاربر را به‌نحوی توصیف می‌کنند که یا در میان سطوح فرمول‌بندی شده پرسش، توصیف شده از سوی تیلور (۱۹۶۲) قرار دارد؛ یا در یک وضع ناهنجاری شناختی، همان‌طور که بلکین (۱۹۸۰) توصیف می‌کند، گرفتار است؛ یا همان‌طور که دروین و دیودنی (۱۹۸۶) توصیف کرده‌اند، به‌شکلی فعال در یک فرایند معناسازی درگیر است که به او کمک خواهد کرد شکاف‌های شناختی را پل زده و یک حرکت فکری نو را آغاز کند.



**مدل‌های اصلی برای درک پرسش‌های
مرجع، کاربر را به‌نحوی توصیف می‌کند
که یا در میان سطوح فرمول‌بندی شده
پرسش، توصیف شده از سوی
تیلور (۱۹۶۲) قرار دارد**

در نتیجه، گراس (۱۹۹۸، ص ۲۹۰ - ۱۹۹۹:۲۹۹، ص ۵۳ - ۶۱) نشان داد که تلاش‌هایی که برای سنجش و ارزیابی خدمات مرجع و نیز درک کاربران صورت می‌پذیرد، باید جست‌وجوی تحمیلی اطلاعات را نیز به‌حساب آورد. برای نمونه، کتابداران اغلب در پیشینه ادبی برای اینکه هیچ‌گاه پرسش کاربر را به‌واسطه یک مصاحبه مرجع واریسی نمی‌کنند، مورد انتقاد قرار می‌گیرند. هدف از چنین واریسی، نوعاً مشخص کردن این فرض است که کاربر مالکیت تمام اطلاعاتی را که برای بحث درباره اصل زمینه پرسش نیاز است، در اختیار دارد (اصل پرسش چیست؟) و می‌تواند قضاوت مناسبی را درباره پاسخ‌های داده‌شده به سؤال به‌عمل بیاورد. این فرض‌ها درباره پرسش‌های تحمیلی اعمال نمی‌شود، زیرا کاربر به‌عنوان عامل شخص دیگری عمل می‌کند. مسئله‌ای که وجود دارد این است که وی از ماهیت سؤال ناآگاه است و ممکن است درک محدودی از زمینه و مفهوم پرسش داشته باشد. عامل واسط تنها می‌تواند تلاش کند تا میزان ربط نتایج تراکنش مرجع را حدس بزند، زیرا تنها طرح‌کننده پرسش، به‌عنوان منبع نیاز اطلاعاتی، می‌تواند قضاوت صحیح از میزان ربط داشته باشد.

گراس برای حل این مشکل (۱۹۹۸، ص ۲۹۰ - ۱۹۹۹:۲۹۹، ص ۵۳ - ۶۱) از یک دیدگاه دوگانه از تراکنش‌های مرجع در اجرا و ارزیابی خدمات مرجع حمایت می‌کند تا ارزیابی صحیح‌تری را به‌دست آورد و نیز به توضیح یافته‌هایی که به‌شکلی آشکار متناقض است، کمک کند (یعنی دقت پایین پاسخ‌ها و رضایت بالا). این کار نشان می‌دهد که اتخاذ یک دیدگاه دوگانه از انواع تراکنش‌ها (خود - تولید در مقابل تحمیلی) می‌تواند به مباحث مربوط به چگونگی ارزیابی خدمات اطلاعاتی به‌شکلی صحیح‌تر اضافه شود.

روش‌شناسی ارزیابی

اهمیت شناسایی روش‌شناسی مناسب پژوهش یا روش‌شناسی‌هایی برای ارزیابی مرجع در تأمین اهداف معین از ارزیابی، قطعی است. روش‌شناسی تحقیق که از سوی پژوهشگران علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی به‌کار می‌رود، در دو مقوله جداگانه جای می‌گیرد که عبارتند از: شیوه‌های کمی و کیفی پژوهش. پژوهش‌های کمی از طریق نمونه‌هایی که به‌شکل تصادفی از جمعیت انتخاب شده، از شیوه علمی فرضیه‌سازی، به‌کار بردن تعاریف روشن، و آزمایش فرضیه‌های طرح‌شده استفاده می‌کنند. داده‌هایی که از جمعیت نمونه گردآوری شده، برای تشخیص اینکه آیا نتایج به‌لحاظ آماری معنادارند یا نه، تحلیل می‌شود؟ و اینکه آیا می‌توان نتایج را به جمعیت بزرگ‌تری

نقص در محاسبه، هم پرسش‌های تحمیلی و هم خود - تولید ممکن است به نتیجه‌گیری اشتباه در ارزیابی خدمات مرجع منجر شود. برای مثال، ممکن است به‌دلیل قضاوت ثانوی از ربط که توسط عامل واسط صورت می‌گیرد، نشانه‌های رضایت بالای کاربر بیش از حد گزارش شود. به همین ترتیب، در نتیجه ناتوانی عامل واسط برای فراهم آوردن مفهوم کافی از پرسش برای کار مرجع، ممکن است نرخ پایین دقت بیش از حد گزارش شود. در شیوه ارزیابی سنتی که در آن کاربر واسط پرسش‌های مرجعی را طرح می‌کند که پاسخ‌های از پیش تعیین شده‌ای دارد و جایی که عامل واسط نمی‌تواند زمینه و مفهوم کاربر اصلی را فراهم آورد، این محتمل‌تر است که یک پرسش غیرشخصی را ارائه کند تا یک پرسش خود - تولید.

تعمیم داد یا نه؟ پژوهش‌های کمی یک سیرخطی را دنبال می‌کنند که در آن هر گام بر گام قبلی استوار است، اگرچه این گام‌ها ممکن است کاملاً از هم قابل تفکیک نباشد.

به‌شکلی جایگزین، نگرش‌های پژوهش کیفی که مستلزم ایجاد فرضیه‌اند، با گردآوری داده‌ها به‌واسطه مشاهده، مصاحبه، تحلیل محتوا، و غیره ... از روش‌شناسی‌های کیفی آغاز می‌شوند. تحلیل داده‌ها می‌تواند با ظهور مقوله‌های مفهومی که ممکن است بر پایه خودشان باشند یا با مقوله‌های موجود ادغام شده، تا مقوله‌های جدیدی را به‌وجود بیاورند، دچار وقفه شود. شیوه‌های پژوهش کیفی برای بررسی فعل و انفعالات میان افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها و همین‌طور برای توصیف پدیده‌ها می‌تواند به‌کار رود.

داده‌های کیفی نسبت به داده‌های کمی، به‌لحاظ مفهومی و زمینه‌ای دارای جزئیات و دقت بیشتری‌اند، زیرا پژوهشگر می‌تواند توصیفی از فعالیت‌های کلی که پدیده را احاطه کرده‌اند، از نظر زمان و موقعیت‌های اجتماعی کسب کند. تعدادی از اصطلاحات برای شرح فرایند پژوهش کیفی به‌کار رفته‌اند که می‌توان به پرسش طبیعت‌گرا^{۲۳}، پژوهش نژادشناختی^{۲۴}، گراندد تئوری^{۲۵}، و رویه‌های تفسیری^{۲۶} اشاره کرد.

**داده‌های کیفی نسبت به داده‌های کمی،
به‌لحاظ مفهومی و زمینه‌ای دارای جزئیات
و دقت بیشتری‌اند، زیرا پژوهشگر
می‌تواند توصیفی از فعالیت‌های کلی که
پدیده را احاطه کرده‌اند، از نظر زمان و
موقعیت‌های اجتماعی کسب کند**

اگرچه ممکن است شیوه‌های کمی و کیفی مغایر هم به‌نظر برسند، اما هر دو شیوه فرایندهای منطقی مشابهی را دنبال می‌کنند، هر دو حقایق را جمع‌آوری می‌کنند و نتایجی منطقی را بر مبنای این حقایق بیان می‌کنند. بنابراین این هر دو شیوه پژوهشی می‌توانند به‌شکل مکمل با هم به‌کار روند. برای مثال، یک شیوه کیفی می‌تواند در آغاز یک پروژه برای کمک به طراحی یک پرسش‌نامه به‌کار رود و در ادامه، بررسی به‌شیوه‌ای کمی صورت گیرد.

شیوه‌های ارزیابی کمی

کتابخانه‌ها غالباً از شیوه‌های کمی برای ارزیابی اثربخشی برنامه‌ها یا رویه‌ها و خدمات و نیز برای تعیین درک پرسش و خواست کاربران بهره می‌گیرند.

آمار مرجع^{۲۶}

گردآوری آمار مرجع تقریباً یک فعالیت عمومی در تمام خدمات مرجع کتابخانه‌ای است. کتابداران برای بهبود کارایی و اثربخشی خدمات مرجع باید یک پایگاه اطلاعاتی از پرسش‌های مرجع دریافت‌شده ایجاد کنند. یافتن استاندارد برای تعریف طبقه‌بندی آمار مرجع هنوز مسئله‌آفرین است. سردرگمی موجود درباره تعاریف موضوعی گوناگون پرسش‌های مرجع ممکن است به گردآوری آمار

مرجعی منجر شود که به‌شکلی مناسب آنچه صریحاً در مسیر مرجع رخ می‌دهد، منعکس نکند. در عین حال که کتابداران به بحث درباره این تعاریف و تفسیرهایشان ادامه می‌دهند، نظام‌های طبقه‌بندی متفاوتی برای پرسش‌های مرجع پیشنهاد می‌شود و توسط کتابداران در انواع کتابخانه‌ها به‌کار گرفته می‌شود.

این مهم است که به‌خاطر داشته باشیم یک تراکنش مرجع تنها پرسشی نیست که در میز مرجع مطرح می‌شود. ون هاوس یک تراکنش مرجع را «برخوردی که متضمن دانش، کاربرد، توصیه، و تفسیر است» توصیف می‌کند. اگرچه آمار مرجع و گزارش‌های فراهم‌آمده از تراکنش‌های مرجع اطلاعات سودمندی را در سطح منابع و کاربرد خدمات ارائه می‌دهند، تکیه صرف به این آمارها برای ارزیابی اثربخشی خدمات یک کتابخانه ممکن است ناکافی و گمراه‌کننده باشد. درک ویژه هر کتابدار مرجع با توجه به تجربه‌ها و یافته‌های طول خدمت در کتابخانه و همچنین سواد اکتسابی و تجربی وی در کشف حاصل از تجزیه و تحلیل یافته‌ها، نقش بسیار مهمی را در این فرآیند ایفا می‌کند.

بررسی و پرسش‌نامه

بررسی، شیوه کمی مورداستفاده بیشتر در ارزیابی‌های کتابخانه‌ای است. این شیوه بررسی براساس جمع‌آوری مستقیم داده‌ها از افراد است. اطلاعات می‌تواند شامل داده‌های عینی، همانند اطلاعات قابل تشخیص درباره سن فرد، حرفه و سطح تحصیلات و همین‌طور داده‌های ذهنی همانند تفکرات افراد، علائق و نگرانی‌ها، و نظرات و عقاید باشد. تاکنون پست، تلفن و مصاحبه‌های رودررو (حضور) رایج‌ترین شیوه‌های بررسی مورداستفاده بوده‌اند. در حال حاضر پست الکترونیک و بررسی‌های مبتنی بر تعاملات ناشی از بهره‌گیری از وب بیشتر متداول هستند.

در بررسی، انتخاب یک نمونه شاخص و نشان‌دهنده از جامعه هدف و تصمیم درباره حجم کافی نمونه و دوره زمانی کافی، برای اطمینان از پایایی نتایج بسیار مهم است.

به‌دست آوردن بازخورد یا نرخ پاسخ‌دهی مناسب عامل مهم دیگری است که در پژوهش باید لحاظ شود. پژوهش‌هایی که بیشتر از سوی پژوهشگران بازاریاب هدایت شده است، تأثیر شیوه ارائه بررسی (کاغذی، پست الکترونیک، فاکس و فرم‌های وبی) بر نرخ پاسخ‌گویی را ارزیابی کرده است.

تهیه پرسشنامه‌های مناسب نیز می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. از میان نمونه‌های موجود می‌توان به آر. تی. ای. آی^{۲۷} و دلبیو. او. آر. ایی^{۲۸} اشاره کرد. بیشترین انتقاد وارد به پژوهش‌های بررسی کتابخانه‌ای این است که این طرح‌ها بیشتر در محیطی بسته اجرا می‌شود و توجه کافی به «پایایی»^{۲۹} و «تعمیم‌پذیری»^{۳۰} این نتایج داده نمی‌شود.

نگرش‌های پژوهش کیفی برای بررسی و ارزیابی مباحث پیچیده مرجع شامل هنجارها، رفتار اطلاع‌یابی و درک کاربر نسبت به نگرش‌های کمی مناسب‌ترند.

شیوه ارزیابی کیفی

استفاده از روش‌های کیفی پژوهش در ارزیابی خدمات کتابخانه، دست‌کم برخی از جنبه‌های آن در بررسی پیشینه‌های کتابداری نشان می‌دهد در حال افزایش و رواج است. روش‌های کیفی عمومی



**به دلیل اینکه خدمات مرجع می تواند
قلب خدمات عمومی در یک کتابخانه
محسوب شود، اجرا و اثربخشی آن
بی شک درک از کلیت سازمان را
شکل خواهد بخشید**

مورد استفاده که در پیشینه پژوهش های کتابداری گزارش شده شامل مشاهده مستقیم^۳، مصاحبه جامع^۳، گروه های کانونی^۳، و مطالعات موردی^{۳۴} است. تراکنش مرجع یک فرایند بسیار پیچیده متقابل است که در آن چندین عامل دخیل است. به منظور داشتن درکی جامع از اثربخشی خدمات مرجع، ضروری است که عامل های رفتاری کارکنان و کاربران مرجع، هر دو، ارزیابی شوند.

مشاهده

پژوهش های مبتنی بر مشاهده برای بررسی فرایندهایی به کار می روند که در شرایط طبیعی روی می دهد و در این فرایند پژوهشگر مشاهده می کند، به دقت گوش می دهد و موضوع را به شکلی مناسب در طول یک رویداد بررسی می کند. شیوه های مشاهده ای معیارهای قابل اطمینان تری برای درک چگونگی رفتار حقیقی مردم محسوب می شود، در حالی که پرسش نامه ها چگونگی اینکه مردم تمایل دارند رفتار کنند یا فکر می کنند آنها رفتار خواهند کرد را مستقل از وضعی خاص، ثبت می کنند.

مصاحبه

مصاحبه های فردی و مصاحبه های گروهی (گروه های کانونی)، شیوه های پژوهش کیفی هستند که برای گردآوری اطلاعات درباره چگونگی توصیف مردم از تجربه های شان و اینکه چگونه نگرش ها، دیدگاه ها، علائق و ارزش های خودشان را به گستردگی و وضوح بیان می کنند، به کار می روند. شیوه مصاحبه جامع توان بالقوه بالایی برای گردآوری میزان فراوانی از اطلاعات از کاربران دارد. اگرچه به دلیل هزینه و زمان مورد نیاز برای هدایت یک مطالعه مصاحبه ای، این روش شناسی به اندازه بررسی عمومیت ندارد. براساس گفته ساندرلر^{۳۵} (۱۹۹۲، ص ۱۷۴ - ۱۸۶) مزیت عمده مصاحبه جامع نسبت به بررسی، این است که فرایند پرسش بدون محدودیت و انتها توسط مصاحبه گر بی طرف و مجرب، می تواند مشخص کند مصاحبه شونده چه چیزهایی را مهم می شمارد، و به او اجازه می دهد زمینه مربوط

را برای اطلاعات تعریف کند و حلقه ارتباطی که تحلیل مصاحبه گر از سببها و تأثیرات را می نمایاند، برقرار کند. مصاحبه می تواند در مراحل اولیه طراحی ابزار بررسی و همین طور پس از اینکه بررسی کامل شد، سودمند باشد.

گروه های کانونی

تفکیک گروه کانونی از طریق تعامل اعضای یک گروه به لحاظ دانستن هدفی خاص، مشخص می شود. گروه های کانونی می تواند پیش از / در طول / پس از اینکه یک برنامه یا خدمت ارائه شود، مورد استفاده قرار گیرد. آنها همچنین در ارزیابی و تشخیص نیازها، گردآوری اطلاعات برای طراحی پرسشنامه، یادگیری و شناخت درباره نحوه اطلاع یابی کاربران، آزمایش برنامه های جدید، و بهبود برنامه های موجود نیز سودمند هستند. بحث های گروه کانونی، چندین ویژگی نسبت به مصاحبه های انفرادی دارد. جلسات را چندین نفر می توانند مشاهده کنند، و به موجب آن کنترلی بر سازگاری تفسیر داده ها به دست آید؛ جلسات می تواند ضبط تصویری یا صوتی شود تا هرگونه اختلاف نظر را در میان تحلیل گران به حداقل برساند؛ و تعداد بیشتری از افراد می توانند در فاصله زمانی کوتاه تری مصاحبه شوند. در سال ۱۹۹۸، ماسی - بارزبو^{۳۶} (۱۹۹۸، ص ۲۰۸ - ۲۱۵) یک مطالعه گروه کانونی را با هدف گردآوری اطلاعات از کاربران درباره

اینکه آنها چگونه با تغییرات فناورانه سریع در محیط پیراموشان کنار می‌آیند، صورت داد. سپس موضوع‌هایی را که در طول این جلسات اظهار شد، بررسی کرد. به اعتقاد بارزویو گروه‌های کانونی یک شیوه مؤثر برای کسب اطلاعات درباره تجربه‌ها، افکار، علائق و ارزش‌های کاربران است.

مطالعه موردی

مطالعه موردی می‌تواند یک مطالعه جامع از تعداد محدودی موقعیت‌ها یا محیط‌ها توصیف شود. بنابراین، به طور کلی نتایج بدست‌آمده نمی‌تواند برای دیگر موقعیت‌ها به کار رود. مطالعه موردی برای ارزیابی خدمات یا محصولات مرجع جدید به کار رفته است.

مطالعه موردی بر روی بخش مرجع اینترنتی کتابخانه‌های عمومی به بررسی پرسش‌های پاسخ‌داده‌نشده می‌پردازد تا تعیین کند چرا آنها بی‌پاسخ مانده‌اند و مشکلاتی که با فراهم‌آوردن خدمات مرجع اینترنتی در ارتباط است، چیست؟ میشل و هریس^{۳۷} (۱۹۸۷، ص ۹۵ - ۱۰۵) به جنبه‌های اجتماعی یک تعامل مرجع پرداخته و عواملی چون اشتیاق غیرزبانی و سطح تحریک و تحملی را که کتابدار در طول تراکنش مرجع از خود نشان می‌دهد، مورد مطالعه قرار دادند. استالکر و مورفین^{۳۸} (۱۹۹۶، ص ۴۲۳ - ۴۲۹) مطالعه موردی را برای بررسی میزان موفقیت کسب‌شده از برنامه اجراشده توسط کتابخانه براندیس یونیورسیتی^{۳۹} انجام دادند. بررسی‌کنندگان مطالعه بازدید از سایت، مصاحبه با کارشناس خدمات عمومی، حضور در جلسات منظم گروه مرجع، و مشاهده تراکنش‌های مرجع را به منظور اجرای این پژوهش به کار بردند.

نتیجه

به دلیل اینکه خدمات مرجع می‌تواند قلب خدمات عمومی در یک کتابخانه محسوب شود، اجرا و اثربخشی آن بی‌شک درک از کلیت سازمان را شکل خواهد بخشید. فراهم‌آوردن خدمات مرجع کارآمد، باکیفیت و کاربرمدار به درکی جامع از نقص‌های ذاتی در خدمات بستگی دارد، که تنها با ارزیابی خدمات مرجع که کتابخانه‌ها فراهم می‌کنند، به دست خواهد آمد. اگرچه انتقاد روتشتاین (۱۹۶۴، ص ۴۵۶ - ۴۷۲)، مبنی بر اینکه ارزیابی خدمات مرجع، بیشتر مورد بحث قرار گرفته تا اینکه برای اجرای آن تلاشی شود، ممکن است هنوز مربوط و وارد باشد. استفاده غالب از بررسی، در ارزیابی مرجع کتابخانه نشان‌دهنده آن است که کتابداران اغلب تلاش می‌کنند تا به مشکلات مستقیمی که درباره خدمات مرجع کتابخانه است، بپردازند. این نوع ارزیابی مبتنی بر تقاضا، که اغلب در یک محیط بسته صورت می‌گیرد، تنها می‌تواند تصویری سطحی از وضعی خاص در قالب یک فرآیند پیچیده به دست دهد. به دلیل ماهیت پویا و پیچیدگی محیط‌های اطلاعاتی جاری، که به شکل پیوسته‌ای به وسیله تغییرات تکنولوژیکی و پدیده‌های اجتماعی تغییر شکل می‌دهند، نیاز است که کتابخانه‌ها درکی کامل از خدماتشان داشته باشند و بنابراین دیگر نمی‌توانند در ارزیابی خدمات مرجع فقط به یک روش‌شناسی پژوهشی مجرد تکیه داشته باشند.

با قراردادن ارزیابی مرجع به عنوان بخشی یکپارچه از خدمات مرجع کتابخانه، فراهم‌آوردن آموزش‌ها و منابع کافی برای کتابداران به منظور اجرای چنین ارزیابی‌هایی، و رسیدن به تصمیمات مؤثر در خصوص اجرای اصلاحات ضروری (بر مبنای یافته‌های ارزیابی و نه صرفاً تفکر قراردادی مرسوم)، کتابخانه‌ها قادر خواهند بود تا خدمات مرجع مؤثر و کاربرمداری را ارائه دهند که شاید کاربران انتظار داشته باشند.

پی‌نوشت‌ها

- 1 . khafezian@gmail.com
- 2 . mostafa3402@yahoo.com
- 3 . Hernon & McClure
- 4 . Rothstein
- 5 . Weech
- 6 . Lancaster
- 7 . Murfin and Wynar
- 8 . Whitlatch
- 9 . Jardine
- 10 . Saxton and Richardson
- 11 . Van House
- ۱۲ . فرا تحلیل: فرآیند یا تکنیک تلفیق نتایج پژوهشی با استفاده از روش‌های آماری گوناگون برای ارزیابی، انتخاب و ترکیب نتایج مطالعات جداگانه اما مرتبط به هم.
- 13 . Emerson
- 14 . Janes
- 15 . Pomerantz
- 16 . Gross
- 17 . self-generated
- 18 . imposed
- 19 . Taylor
- 20 . Belkin
- 21 . Dervin and Dewdney
- 22 . naturalistic inquiry
- 23 .: Ethnographic research
- آزمایشاتی که تحت شرایط واقعی استفاده انجام می‌گیرند و نتایج آنها عموماً کیفی هستند تا کمی.
- 24 . grounded theory
- 25 . interpretive procedures
- 26 . Reference Statistics
- 27 . RTAI
- 28 . WOREP
- 29 . reliability
- 30 . generalizability
- 31 . direct observation
- 32 . in-depth interview
- 33 . focus groups
- 34 . case studies
- 35 . Sandler

the Reference Desk: A Focus Group Study," *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 24, no. 3, pp. 208–215.

13. Matthew L. Saxton ; John V. Richardson (2002). *Understanding Reference Transactions: Transforming an Art into a Science*. California: Academic Press.

14. Murfin, Marjorie E.; Wynar, L. (1977). *Reference Service: An Annotated Bibliographical Guide*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.

15. Murfin, Marjorie E.; Wynar, L. (1984). *Reference Service: An Annotated Bibliographical Guide: Supplement 1976–1982*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.

16. Novotny, Eric; Rimland, Emily (2007). Using the Wisconsin–Ohio Reference Evaluation Program (WOREP) to Improve Training and Reference Services. *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 33, no. 3, pp. 382–392.

17. Pomerantz, Jeffrey (2004). "A Repeated Survey Analysis of Ask ERIC User Survey Data, 1998–2002," in *The Virtual Reference Experience Integrating Theory into Practice*, edited by David R. Lankes, Joseph Janes, Linda C. Smith, and Christina M. Finneran. New York: Neal-Schuman, pp. 11–41.

18. Rothstein, Samuel (1964). "The Measurement and Evaluation of Reference Service." *Library Trends*, no. 12, pp. 456–472.

Sandler, Mark (1992). "Qualitative Research Methods in Library Decision-Making," in *Qualitative Research in Information Management*. Edited by Jack D. Glazier and Roland R. Powell. Colorado: Liberties Unlimited, pp. 174–186.

19. Saxton, Matthew L. (1997). "Reference Service Evaluation and Meta Analysis: Findings and Methodological Issues," *Library Quarterly*, vol. 67, no. 3, pp. 267–289.

20. Saxton, Matthew L.; Richardson, John V. (2002). "Evaluating and Measuring Reference Services," In *Understanding Reference Transactions Transforming an Art into a Science*. Academic Press, Amsterdam, pp. 33–44.

21. Stalker, John C.; Murfin, Marjorie E. (1996). "Quality Reference Service: A Preliminary Case Study," *The Journal of Academic Librarianship*, no. 22, pp. 423–429.

22. Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, no. 13, pp. 391–396.

23. Van House, Nancy A.; Well, Beth T.; McClure, Charles R. (1990). *Measuring Academic Library Performance a Practical Approach*. Chicago: American Library Association.

24. Weech, Terry L. (1974). "Evaluation of Adult Reference Service." *Library Trends*, no. 22, pp. 315–335.

25. Whitlatch, Jo Bell (2001). "Evaluating Reference Services in the Electronic Age." *Library Trends*, vol. 50, no. 2, pp. 207–212.

26. Whitlatch, Jo Bell (2000). *Evaluating Reference Services a Practical Guide*. Chicago: American Library Association.

36 . Massey and Burzio
37 . Michell and Harris
38 . Stalker and Murfin
39 . Brandeis University

مأخذ

1. Belkin, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5, 136–139.

2. Carolyn, W. Jardine (1995). "Maybe the 55 Percent Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-Satisfaction Survey," *College and Research Libraries*, no. 56, pp. 477–485.

3. Dervin, B.; Dewdney, P. (1986). Neutral questioning: A new approach to the reference interview. *RQ*, no. 25, pp. 507–513.

Emerson, Katherine (1984). "Definitions for Planning and Evaluating Reference Services," *The Reference Librarian*, no. 11, pp. 63–79.

4. Gillian, Michell; Roma, Harris (1987). "Evaluating the Reference Interview: Some Factors Influencing Patrons and Professionals," *RQ*, vol. 27, no.???, pp. 95–105.

5. Gross, M. (1998). The imposed query: Implications for library service evaluation. *Reference and User Services Quarterly*, no. 37, pp. 290–299.

6. Gross, M. (1999). Imposed versus self-generated questions: Implications for reference practice. *Reference and User Services Quarterly*, no. 39, pp. 53–61.

7. Gross, Melissa; Saxon, Matthew L. (2002). Integrating the imposed query into the evaluation of reference service: A dichotomous analysis of user ratings. *Library & Information Science Research*, no. 24, pp. 251–263.

8. Herson, P.; McClure, C. R. (1986). Unobtrusive reference testing: The 55 percent rule. *Library Journal*, no. 111, pp. 37–41.

Janes, Joseph (2002). "Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes," *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 53, no. 7, pp. 549–566.

9. Kuruppu, U, Pali (2007). "Evaluation of Reference Services—A Review". *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 33, no. 3, pp. 368–381.

10. Lancaster, Wilfred F. (1977). *Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, DC: Information Resources Press.

11. Lankes, David R.; McClure, Charles R. (2003). Melissa Gross and Jeffrey Pomerantz, eds. *Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making It Real*. Virtual Reference Desk Conference, 3rd ed. New York: Neal-Schuman, pp. 9-23.

12. Massey-Burzio, Virginia (1998). "From the Other Side of