نام مقاله: بحثي نظري درباب بررسي استفاده‌كنندگان

نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)

شماره نشريه: 3 \_ شماره سوم، جلد 1

پديدآور: جعفر درباغ‌عنبران

مترجم:

چكيده

بررسي استفاده‌كنندگان يكي از رايج‌ترين روشهاي تحقيق براي ارائة برنامه و خدمات بهتر به مراجعان است. چون موفقيّت استفاده‌كنندگان در بهره‌گيري از مواد از ارزش بالايي برخوردار است، بسيار از برنامه‌ريزان بر اهميت داده‌هاي حاصل از بررسي استفاده‌كنندگان جهت ارائه خدمات مطلوبتر تأكيد دارند. در اين مقاله سابقه تاريخي، ارزشها، روشها، انواع و مشكلات بررسي استفاده‌كنندگان از ديدگاههاي متفاوت مورد توجه قرار گرفته است و چند پيشنهاد براي طراحي بهتر بررسي استفاده‌كنندگان ارائه شده است.

مقدمه

علت وجودي هر نظام اطلاعاتي، استفاده‌اي است كه از آن مي‌شود (ويسمان، 1373، ص 145). براي استفاده از هر نظام اطلاعاتي، «خدمات اطلاعاتي بايد به شيوه‌اي طراحي شود كه اطلاعات صحيح را براي شخص مناسب، در زمان مناسب و با هزينه معقول فراهم آورد» (يونسكو، 1365، ص 62). چون «استفاده‌كننده مهمترين عنصر در جريان اطلاعات است» (ويسمان، 1373، ص 145)، در هر نظام اطلاع‌رساني لازم است براي استفاده‌كنندگان ارزش والايي قائل شد. به همين دليل رانگاناتان به «استفاده‌كنندگان به منزلة هستة مركزي كليه فعاليتهاي كتابخانه‌اي مي‌نگرد و پيوسته بر اين اصل تأكيد مي‌ورزد كه: همه تلاش‌ها بايد در راستاي برآورد نياز استفاده‌كنندگان صورت پذيرد» (كارناساها، 1373، ص 105). به نظر چري (Cherry, 1990, 17) براي طراحي موفق‌تر پايگاههاي اطلاعاتي و براي افزايش فايده و سودمندي اين نظامها، بايستي استفاده‌كنندگان پايگاههاي اطلاعاتي و نيازهاي آنها را بشناسيم. وي براي مطالعه موفق استفاده‌كنندگان پايگاههاي اطلاعاتي از سه روش بررسي استفاده‌كنندگان، مطالعات تجربي و مطالعات ميداني نام مي‌برد، گلدهور (Goldhor, 1986, 16) بررسي استفاده‌كنندگان را با ارزش‌تر از ساير بررسيها مي‌داند، و مي‌گويد «بررسي استفاده‌كنندگان معيارهايي براي نوع خدماتي كه گروههاي متفاوت طلب مي‌كنند و نوع خدمات واقعي كه دريافت مي‌دارند، فراهم مي‌آورد، به دليل اهميت اين معيارها، هر كتابخانه‌اي بايد هر چند سال يكبار به اين‌گونه بررسيها بپردازد». مارتين (Martin, 1976, 487) بهترين انگيزه براي شروع بررسي استفاده‌كنندگان را اين نكته مي‌داند كه «كتابخانه‌ها مؤسسات خدماتي هستند و خدمات بهتر در صورتي ارائه خواهد شد كه ماهيت و نيازهاي مراجعه‌كنندگان شناخته شود». به نظر وي براي ارائه خدمات مؤثر بايستي توجه به استفاده‌كننده هم‌ارز توجه به منابع باشد.

تعاريف دو عبارت پُركاربرد در اين متن

استفاده‌كننده (User)

به فردي اطلاق مي‌شود كه به خدمات يا فرآورده‌هاي يك نظام اطلاع‌رساني نياز دارد (Li Heng, 1984, p.221)

بررسي استفاده‌كنندگان (User Survey or User Study)

كومار به «هر نوع تحقيق نظام‌مند دربارة ويژگيها و رفتار استفاده‌كنندگان (و در صورت امكان ويژگي‌ها و رفتار كساني كه از كتابخانه استفاده نمي‌كنند) و خدمات و نظامهاي كتابخانه‌اي» بررسي استفاده‌كنندگان مي‌گويد (كومار، 1374، 58).

مركز پژوهش درباب بررسي‌هاي استفاده‌كنندگان (CRUS)[1]، بررسي استفاده‌كنندگان از حوزه‌اي چندرشته‌اي مي‌داند كه به مطالعه رفتار استفاده‌كنندگان (و غير استفاده‌كنندگان) اطلاعات، نظامها و خدمات اطلاع‌رساني مي‌پردازد (Exon, 1978, p.352).

پيشينه بررسي استفاده‌كنندگان

اولين بررسيها در اين حوزه در ايالات متحده آمريكا و در دهه 1930 انجام گرفت. (Lubans, 1975, p.147) از دهه 1940 به بعد اين‌گونه بررسيهايي در همان كشور به سرعت افزايش يافت (Von Seggern, 1995, p.95). ويلسون تاريخ اولين بررسي استفاده‌كنندگان در انگلستان را سال 1948 مي‌داند (Wilson, 1981, p.5). از سال 1948 به بعد كشورهاي زيادي بررسي استفاده‌كنندگان را آغاز كردند. از دهه 1960 با افزايش بسيار اين نوع بررسيها در جهان مواجه مي‌شويم (Atanasiu, 1972, p.29). افزون بر مرور اين بررسيها توسط افراد مختلف از دهه 1970، هر سال فصلي از كتاب بررسي سالانه علوم و فن‌آوري اطلاعات (ARIST) [2] به مرور اين‌گونه تحقيقات اختصاص مي‌يابد (Katzer, 1987, p.16). هر ماه نيز در مجلة LISA[3] شاهد خبر انتشار اين‌گونه بررسيها هستيم.

هدف بررسي استفاده‌كنندگان

اين نوع بررسي «ناظر به استفاده‌كنندگان (انفرادي يا جمعي) از خدمات و نظامهاي كتابخانه‌اي است و نخستين هدفش اين است كه بيشتر دربارة استفاده‌كنندگان سخني بگويد تا دربارة نظامها» (كومار، 1374، ص 58).

برنز، هدف و بررسي استفاده‌كنندگان را كشف، فهم، و بيان موانع بين استفاده‌كننده و اهداف اطلاعاتي وي و در صورت امكان حذف يا دست‌كم به حداقل رساندن اين موانع مي‌داند. به نظر او، موانعِ اجتماعي، سازماني، جغرافيايي، زماني و محيطي، باعث جدايي استفاده‌كننده از اطلاعات مورد نيازش مي‌شوند. (Burns, 1978, p.6)

باتلر، هدف بررسي استفاده‌كنندگان را مشابه پژوهشهايي مي‌داند كه در بازار و تجارت انجام مي‌شود. يعني تلاش مي‌شود الگوهاي استفاده و سطوح آگاهي استفاده‌كنندگان در قبال خدمات كتابخانه‌ كشف شود، موفقيت يا عدم موفقيت خدمات مشخص شود و تعديل‌هاي لازم در استراتژي خدمات تعيين گردند.(Butler, 1982, p.322)

موضوعات مطرح‌شده در بررسيهاي استفاده‌كنندگان

حوزة بررسي استفاده‌كنندگان بسيار وسيع و خود داراي مفاهيم و موضوعات فرعي زيادي است. غالباً اين بررسيها به مطالعه موضوعاتي مثل رفتار اطلاع‌يابي استفاده‌كنندگان، نيازهاي اطلاعاتي، الگوي استفاده از اطلاعات، استفاده‌كنندگان نهايي، گروه‌هاي اجتماعي استفاده‌كنندگان، گروه‌هاي شغلي استفاده‌كنندگان، ارزشيابي خدمات براي استفاده‌كنندگان، تحويل مدارك، رضايت استفاده‌كنندگان، آموزش استفاده‌كنندگان و چند موضوع ديگر مي‌پردازد (LISA، كومار، 1374، ص: 60؛ Atanasiu, 1972, p.30)

ويلسون، در شكل (1) روابط داخلي برخي از موضوعات مطرح در بررسي استفاده‌كنندگان را مشخص نموده است. وي نكته مهمي را متذكر مي‌شود كه در ذيل مي‌آيد:

وقتي اصطلاح «بررسي استفاده‌كنندگان» به كار مي‌رود، رشته فرعي خاص مورد نظر بايد مشخص شود و جنبه يا جوانب اطلاعات تحت ملاحظه، تعريف شوند» (Wilson, 1981, p.45)

شكل (1) بررسي استفاده‌كنندگان و روابط داخلي بين موضوعات

بررسيهاي استفاده‌كنندگان مي‌تواند پاسخ‌هايي براي پرسشهاي زير فراهم آورد.

1-چرا مردم از انواع كتابخانه‌هاي معين استفاده مي‌كنند يا چرا استفاده نمي‌كنند؟

2-كتابخانه‌ها و كتابداران چه تأثيري بر عادت و ذوق مطالعه مراجعين دارند؟

3-چه گروههايي انواع منابع كتابخانه را به امانت مي‌گيرند؟

4-گروههاي گوناگون استفاده‌كنندگان، چه مداركي را به امانت مي‌گيرند؟

5-چه گروههايي از انواع خدمات كتابخانه‌اي استفاده مي‌كنند؟

6-چه عوامل مهمي باعث استفاده يا عدم استفاده افراد و گروههاي مختلف از كتابخانه‌ها مي‌شود؟

7-بيشتر در كتابخانه‌ها، چه رسانه‌هاي ارتباطي مورد استفاده قرار مي‌گيرند و به چه مقاصدي؟

8-چه تفاوتهايي بين الگوهاي استفاده از كتابخانه‌هاي شهري و روستايي وجود دارد؟

9-تأثير رسانه‌هاي گروهي بر استفاده از كتابخانه چيست؟ (Busha, 1980, p.156؛ كومار، 1374، ص 59-60).

موازي با پرسشهاي بالا، در هر بررسي استفاده‌كنندگان مي‌توان به پرسش درباره دو دسته متغير كلي نيز پرداخت. اولي متغيرهاي جامعه‌شناختي شامل سن، شغل، تجربه كامپيوتري و آموزش. دوم متغيرهاي روانشناختي شامل نگرش‌ها يا احساسات (آيا از خدمات ما راضي هستيد؟)، ديدگاه‌ها يا عقايد (به نظر شما بزرگترين مانع در استفاده مردم از فرآورده‌هاي ما چيست؟)، و رفتارها (اغلب چطوري از فرآورده‌هاي ما استفاده مي‌كنيد؟) (Cherry, 1990, p.18)

اهميت و ارزش بررسي استفاده‌كنندگان

به دليل تأكيد همة نظامهاي اطلاع‌رساني بر انتقال اطلاعات به استفاده‌كنندگان، نتايج حاصل از بررسي استفاده‌كنندگان عامل تغيير در اساس و شالودة كتابداري امروز شده است. به عبارتي، بررسي استفاده‌كنندگان يا تجزيه و تحليل تقاضاهاي استفاده‌كنندگان زمينه‌اي براي مديريت شايسته بنا مي‌نهد (Exon, 1978, p.352)

ويسمان توجه به بررسي استفاده‌كنندگان را در دو مرحله مورد توجه قرار داده است. مرحله اول را به هنگام طراحي نظام اطلاعاتي و براي شناخت ماهيت و نيازهاي اطلاعاتي استفاده‌كنندگان به كار مي‌برد و معتقد است «هرچه ويژگيهاي استفاده‌كننده در طراحي نظام بيشتر دخالت داده شود، نظام از حمايت بييشتر استفاده‌كنندگان برخوردار مي‌شود. «ويسمان مرحله دوم را پس از استقرار نظام و براي ارزيابي و طرح‌ريزي مجدد خدمات نظام اطلاعاتي بكار مي‌برد (ويسمان، 1373، ص 62).

همسو با ويسمان، نيتشل تأكيد دارد كه در مرحله اول، هر مسؤول طراحي توسعه و برنامه‌ريزي نظام اطلاعاتي، مي‌بايد استفاده‌كنندگان بالقوه از نظام را بشناسد و نيازهاي اطلاعاتي آنها را بطور مناسبي تشخيص دهد. افزون بر اين، بهتر است به نيازهاي آينده نيز براي توسعه آتي نظام توجه داده شود (Kneitschel, 1975, p.12)

ون سِكرن معتقد است كه در مرحله دوم براي «آزمون تفكر مجدد و طراحي دوبارة خدمات اطلاع‌رساني به جامعه علمي، لازم است نيازهاي اطلاعاتي و رفتار اطلاع‌يابي استفاده‌كنندگان آن نظام درك و بررسي شود (Von Seggern, 1995, p.95)

مارتين در يك جمع‌بندي، متذكر مي‌شود كه داده‌هاي استفاده‌كنندگان، فرايند برنامه‌ريزي و تصميم‌‌گيري را در پنج گروه زير تقويت مي‌كند:

1-كاربرد روزمره.

2-عمليات مربوط به تحليل نظامها.

3-درخواست بودجه، منابع و كاركنان.

مثلاً اگر به هنگام درخواست بودجه مدارك مربوط به رضايت استفاده‌كنندگان نيز ارائه شود، ممكن است مسؤولان دفتر برنامه و بودجه به تخصيص بودجة بيشتر ترغيب شوند.

4-بهبود فرايند برنامه‌ريز.

مديران غالباً در اموري مانند تقسيم كار بين كاركنان و يا پيگيري تخصيص بودجه به نحوة اجراي برنامه مدون توجه دارند. داده‌هاي استفاده‌كنندگان، شكاف‌ها و محدوديت‌هاي برنامه‌هاي مدون را مي‌نمايد و مي‌تواند اين چرخه را قطع كرده و در هدايت برنامه‌ها و تخصيص متفاوت تأثير مثبت داشته باشد.

5-سياست‌گذاري و تعيين خط‌مشي‌هاي كتابخانه بخصوص براي آينده.

در يك بيان كلي، بررسيهاي استفاده‌كنندگان، پلي است كه مي‌تواند بين كتابخانه و نيازهاي عموم استفاده‌كنندگان ارتباط برقرار كنند (Martin, 1976, p.493-495)

روشهاي بررسي استفاده‌كنندگان

روشهايي كه معمولاً در گردآوري داده‌هاي موردنظر بررسيهاي استفاده‌كنندگان به كار مي‌رود، عبارتند از: مصاحبه، پرسشنامه، يادداشتهاي روزانه، ثبت تقاضاها (فرمهاي درخواست اطلاعات و خدمات) و مشاهده. در ذيل به نكات اساسي هريك از اين روش‌ها اشاره مي‌شود.

مصاحبه با استفاده‌كنندگان در غير استفاده‌كنندگان گرچه روش وقت‌گيري است، ولي داده‌هاي بيشتري را دربارة نگرش (نظريات و عقايد) استفاده‌كنندگان و غير استفاده‌كنندگان نسبت به كتابخانه و خدمات آن فراهم مي‌آورد. تماس رودررو به پاسخ‌دهندگان اجازه مي‌دهد تا به‌طور كامل به توضيح پاسخ پرسشها بپردازد. گرچه ماهيت وقت‌گير اين روش مشخص است، معمولاً اطلاعات كسب‌شده، حتي از يك نمونة كوچك باارزش مي‌باشد.

پرسشنامه رايج‌ترين ابزار در سنجش استفاده از كتابخانه و نگرش استفاده‌كنندگان كتابخانه است. براي اكثر بررسيها، پرسشنامه‌اي تهيه مي‌شود كه به دسته‌بندي و جدول‌بندي آسان پاسخها كمك مي‌كند. پرسشهاي پرسشنامه، معمولاً بصورت باز، بسته، چندگزينه‌اي، طيف‌دار، و يا ادغامي از اين چند روش طرح مي‌شوند. مهمترين نكته در طراحي پرسشنامه‌ها، دقت و مناسبت كلمه‌گذاري سؤالات مورد استفاده است. روشهاي توزيع پرسشنامه‌ها نيز متفاوت مي‌باشد. مثلاً مي‌توان آنها را بطور تصادفي هنگام خروج يا ورود به كتابخانه بين افراد توزيع كرد، يا به مراجعان واقعي يا بالقوة كتابخانه داد؛ به استفاده‌كنندگان در حال درخواست كتاب ارائه داد، يا در محل خاصي، در دسترس استفاده‌كنندگان قرار داد. (Lubans, 1975, p.149)

يادداشت‌هاي روزانه يا واقع‌نگاري، در اين روش از استفاده‌كنندگان خواسته مي‌شود تا نتايج جستجوهاي خود در كتابخانه را همراه با موفقيت يا شكست‌هاي مربوطه هر روز يادداشت كنند. مشكل اساسي اين روش اين است كه پاسخ‌گوهاي پرمشغله به موقع به ضبط فعاليتهاي خود نمي‌پردازند و اطلاعات كامل و دقيقي در پرسشگر قرار نمي‌دهند (Wilson, 1981, p.146-147; Lubans, 1975, p.151)

ثبت تقاضاها در روش ثبت تقاضاها ابزار گردآوري اطلاعات فرمهاي درخواست اطلاعات و خدمات است كه توسط استفاده‌كنندگان پر مي‌شود. برخلاف ساير روشها، در اين شيوه پژوهشگر بر اطلاعات كسب شده و يا شيوه‌اي كه بايد اطلاعات گردآوري شود كنترل ندارد. نتايج حاصل از فرم‌ها را مي‌توان با نتايج حاصل از پرسشنامه مقايسه كرد. مثلاً در پرسشنامه‌اي استفاده‌كنندگان بيان مي‌دارند از كتابخانه بيشتر براي مشاهده و تورق كتابها و نه مجلات استفاده مي‌كنند، در حالي كه فرم‌هاي كتابخانه نشان مي‌دهد از مجلات نيز با كميتي مشابه كتابها استفاده شده‌اند. (Brember, 1985, p.9)

مشاهده در روش‌هايي كه تاكنون برشمرديم، فقط مي‌توان آنچه را كه استفاده‌كنندگان مدعي انجام آن هستند به دست آورد، اما براي كسب داده‌هاي با روايي بيشتر در مورد رفتار استفاده‌كنندگان، بايستي تعامل آنها با سيستم را نيز مشاهده كرد (Cherry, 1990, p.20)

مشاهده معمولاً به دو دسته مستقيم و غيرمستقيم تقسيم مي‌شود. در مشاهده مستقيم خود استفاده و در مشاهده غيرمستقيم، اثر استفاده مشاهده مي‌شود (Exon, 1978, p.357)

پنج روشي كه در بالا شرح داده شده؛ براساس دو عامل ذهني و عيني، گروه‌بندي مي‌شوند. در روش ذهني، بررسي‌كننده تحليل خود را بيان و در روش عيني، پديده مستقل از نظر بررسي‌كننده مشاهده مي‌شود. نيز مي‌توان اين روش‌ها را به دو صورت كيفي با تحليل‌هاي غيراستدلالي و كمي با تحليل‌هايي بر حسب قواعد استنباط آماري گروه‌بندي كرد.

اين‌گونه طبقه‌بندي روشها دو فايده درپي دارد:

1- به پژوهشگران در انتخاب روشي كه نيازهاي مفروض در پرسش (پرسشهاي) تحقيق بهتر مي‌نماياند كمك مي‌كند. مثلاً، براي بررسي افراد زيادي كه در چندين ناحية جغرافيايي پراكنده‌اند، احتمالاً ضروري است تا روشي انتخاب شود كه (به خاطر بزرگي اندازة جمعيت) كمي و (به خاطر مشكلاتي كه بررسي‌كننده در مشاهده همه آنها خواهد داشت) عيني باشد. در شرايطي كه پژوهشگر با يك واحد كوچك سروكار دارد، بهتر است روشي انتخاب شود كه (به خاطر تعداد اندك افراد جهت حصول روائي) كيفي و (به خاطر اينكه اكثر پديده‌هاي قابل مشاهده در محضر پژوهشگر قرار دارند) ذهني باشد.

2- اين نوع دسته‌بندي چگونگي دستيابي به پايائي نتايج را مشخص مي‌كند. براي مثال، با انتخاب پرسشنامه‌اي خودطراحي به عنوان ابزار بررسي، فرد بايد به هنگام بررسي، به فنون نمونه‌گيري، طراحي پرسشها، و تبديل پاسخ‌ها به صورتي كه قابل تجزيه و تحليل باشد توجه كند. البته فرد همچنين بايد به خاستگاهي كه پرسشها از آن ناشي شده‌اند، توجه كند و اطمينان يابد كه در بررسيهايي كه مشكل پيش‌داوري در آنها حضور دارد، داده‌هاي آماري مديريت را متقاعد مي‌سازد (Exon, 1978, p.357)

انواع بررسيهاي استفاده‌كنندگان

بررسيهاي استفاده‌كنندگان در پي آنند تا معلوم دارند چه كسي، چه چيزي را، چه هنگامي و در كجاي كتابخانه مورد استفاده قرار داده است. اين بررسي را مي‌توان به سه گروه تقسيم كرد:

بررسيهاي توصيفي: بررسيهاي توصيفي هنگامي مفيدند كه محدوديت‌هاي داده‌هاي حاصل از آنها درك شوند؛ مثلاً اگر كتابخانه‌اي بخواهد به بررسي موازنة موجود بين سفارشات خود و مقدار استفاده از منابع بپردازد بايد عناوين تازه خريداري شده خود را با عناويني كه به گواه داده‌هاي ميز امانت واقعاً استفاده شده‌اند و عناويني كه پس از مطالعه بر روي ميزهاي مطالعه برجاي مانده‌اند؛ مقايسه و تجزيه و تحليل كند.

درمجموع، بررسيهايي كه به توصيف استفاده از كتابخانه مي‌پردازند بسيار بيشتر از بررسيهايي هستند كه به چرايي استفاده از كتابخانه‌ها و ميزان موفقيت استفاده‌كنندگان آنها مي‌پردازند (Martin, 1976, p.484-4)

بررسيهاي مخاطبان عمومي و خصوصي: بررسيهاي استفاده‌كنندگان را مي‌توان برحسب مخاطبان به دو گروه عمومي و خصوصي تقسيم كرد. مخاطبان عمومي شامل همة افراد در سراسر كشور مي‌شوند كه داراي اهداف و الگوهاي مطالعاتي متفاوتي مي‌باشند محدودتر از اين گروه، گروههاي مخاطبان خاص‌اند كه معمولاً برحسب شغل، پست سازماني يا رشتة علمي مشخص مي‌شوند. گروههاي مخاطبان خاص ممكن است يا برحسب مذهب، نژاد و علايق و يا اوقات فراغت دسته‌بندي شوند.

بررسيهاي درون‌كتابخانه‌اي و برون‌كتابخانه‌اي: بررسيهاي استفاده‌كنندگان برحسب نوع پژوهش به پژوهشهاي درون‌كتابخانه‌اي و پژوهشهاي برون‌كتابخانه‌اي دسته‌بندي مي‌نمايند. پژوهش درون‌كتابخانه‌اي به ارتباط دوسويه استفاده‌كنندگان و وظايف كتابخانه‌اي توجه دارد. پژوهش برون‌كتابخانه‌اي مباحث گسترده‌تر مانند مشخصات كتابخوانان، توصيف انواع منابع ارتباطي و منابع اطلاعاتي را مورد بررسي قرار مي‌دهد در اين نوع بررسيها، كتابخانه تنها يك نوع از انواع منابع اطلاعاتي است (Ennis, 1970, p.138)

كريستيانسون در ارزيابي سودمندي خدمات اطلاع‌رساني در كتابخانه‌هاي اختصاصي از دو نوع بررسي رسمي و غيررسمي استفاده‌كنندگان نام مي‌برد. در بررسي رسمي، كتابداران در تعامل روزمره با استفاده‌كنندگان مي‌سنجند كه كتابخانه‌ تا چه حد توانسته است پاسخگوي نيازهاي اطلاعاتي استفاده‌كنندگان باشد و خدمات تا چه اندازه با نيازهاي گوناگون آنان سازگار است. در بررسي رسمي مديريت كتابخانه و يا مشاوري از بيرون كتابخانه به بررسي استفاده‌كنندگان مي‌پردازد (Christianson, 1986, p.780)

بررسي غيراستفاده‌كنندگان: غير استفاده‌كنندگان، حدود نيمي از جامعه بالقوه كتابخانة عمومي و نسبت قابل توجه‌اي از جامعة كتابخانه‌هاي آموزشگاهي و دانشگاهي كشورهاي غربي را تشكيل بدهند.

پرسشهايي كه مي‌توان درباره غير استفاده‌كنندگان پرسيد عبارتند از: آيا برخي افراد شاغل در حوزة خدمات به اطلاعات نياز يا علاقه ندارند؟ و اگر نياز و علاقه‌اي وجود دارد چه منابعي غير از كتابخانه پاسخگوي آنهاست؟ افرادي كه كتابخانه را براي دستيابي اهداف خود نامناسب دانسته‌اند، چه دليلي براي اين امر ارائه مي‌دهند؟ آيا افرادي با علايق و نيازهاي خاصي وجود دارند كه نمي‌دانند منابع مناسب آنها در بازار و يا كتابخانه آنها وجود دارد؟

چون جامعه بزرگ است، يافتن جواب اين پرسشها كاري دشوار و پرهزينه است. اما با تماس اتفاقي با افراد و گفتگو با گروههاي سازماندهي‌شده، مي‌توان به پاسخي مناسب دست يافت. معمولاً در برررسي‌هاي علمي، نمونه‌اي تصادفي از جمعيتي نامتجانس و پراكنده انتخاب مي‌شود، همچنين براي كسب داده‌هاي عمقي‌تر از مصاحبه استفاده مي‌شود.

به عقيده مارتين، نتايج بررسيهاي كه غير استفاده‌كنندگان را مدنظر داشته‌اند از استحكام كافي برخوردار بوده و در برنامه‌ريزيهاي كتابخانه‌ها تأثير مثبت داشته‌اند (Martin, 1976, p.490491)

برنامه‌ريزي بررسي استفاده‌كنندگان

هرگونه بررسي استفاده‌كنندگان به برنامه‌اي از قبل تهيه شده نياز دارد. در ذيل اقداماتي كه براي برنامه‌ريزي بررسي استفاده‌كنندگان بايد مورد توجه باشد آورده شده است.

فرايند برنامه‌ريزي

سه مرحله عمدة فرايند برنامه‌ريزي:

1-مرحلة توصيفي: در اين مرحله، فعاليتهاي اصلي براي تشخيص مسأله و تعيين نياز به بررسي بيان مي‌شوند، اهداف مطالعه ابتدا به صورت كلي و سپس به صورت خاص مشخص و تعريف مي‌شوند.

2-مرحلة عملياتي: در اين مرحله، استراتژي عمل براي اطمينان از استفادة بهتر از منابع، طرح مي‌شود. هفت منبع قابل ملاحظه عبارتند از:

الف) بودجه

ب) نيروي انساني

ج) محدوديتهاي زماني، مالي، دسترس و غيره

د) قوة درك و فهم كاركنان و عموم مردم

ه) دسترسي به مهارت (تخصص)

و) منابع مورد نياز براي تحليل داده‌ها با كامپيوتر و تسهيلات تهيه نسخة چاپي

ز) ملاحظات سياسي

3- مرحلة ارزيابي: در اين مرحله، يافته‌ها تجزيه و تحليل و گزارش مي‌شوند. هزينه‌ها با دست‌آوردها مقايسه مي‌گردند، نتايج برنامه مقايسه مي‌شوند تا به نتيجه‌گيريهاي لازم، دست يافته شود.

تشخيص مسأله، تعيين نياز، تعريف اهداف

شايد اولين سؤالي كه به هنگام شروع فعاليت برنامه‌ريزي پرسيده مي‌شود تعيين ضرورت برنامه‌ريزي است. چرا بايد به بررسي استفاده‌كنندگان پرداخت؟ پاسخ منطقي به اين پرسش دلايلي براي تمام فعاليتهاي برنامه‌ريزي فراهم مي‌آورد. در اين مرحله، تعيين اهداف بخصوص اهداف خاص بررسي با اهميت است.

تأمين بودجه

اهميت وجود بودجه به عنوان پشتوانه برنامه‌ريزي آنقدر آشكار است كه به تأكيد بيشتر نيازي نيست. اگر بودجه‌اي كامل درنظر گرفته مي‌شود، جزئيات هزينه‌هاي مستقيم و غيرمستقيم را نيز بايد لحاظ كرد. اين هزينه‌ها بايد به دقت قبل از برنامه‌ريزيهاي بيشتر مشخص و مطرح شوند. دسترسي يا عدم دسترسي به پول، در تعيين روش تحقيقاتي كه مي‌توانيم بكار بريم و ساير تصميمات اساسي مرتبط با فرايند برنامه‌ريزي مهم است.

تعيين گروه يا كميتة كاري

معمولاً اعضاي كميته با توجه به اهداف بررسي، تعيين و هزينه‌هاي لازم براي حق‌الزحمه، استفاده از امكانات كامپيوتري در زمان متتضي و ارزيابي و غيره در نظر گرفته مي‌شود.

تعريف دامنه و اهداف بررسي

كميته بايد ضمن توجه به محدوديت‌هاي بررسي درباره اطلاعاتي كه مي‌خواهد بفهمد؛ اطلاعاتي را كه واقعاً مي‌تواند بفهمد؛ و اينكه با اين اطلاعات چه كار مي‌خواهد بكند؛ به دقت تأمل و تفكر نمايد.

كميته پس از تعريف فرضيه‌هاي كلي و تعيين مسئلة خاص، مي‌تواند به تعيين اهداف بررسي بپردازد. مثلاً: آيا هدف، سنجش عمليات است يا رضايت استفاده‌كنندگان؟ بررسي به استفاده‌كنندگان كتابخانه محدود خواهد شد يا غير استفاده‌كنندگان را نيز دربر مي‌گيرد؟ بيشترين تعداد افراد مورد بررسي چه مقدار است و چه احتمالات و محدوديت‌هايي را بايد درنظر گرفته شود؟

بعد از آنكه اهداف بررسي تدوين شد، تعداد معيني پيشينة كار، لازم است كه تهية آنها براي توسعه چارچوب بررسي مفيد است.

تهيه كارنماي برنامه‌ريزي

در اين مرحلة برنامه‌ريزي يا احتمالاً پيش از اين مرحله، تكميل كارنماي برنامه‌ريزي، زمان‌بندي تمام فعاليتهايي كه سياهه شده و بايد انجام بشود، و نوع و شرح مسئوليتها و حداكثر زمان تعيين‌شده، بر سودمندي نتايج خواهد افزود.

تعيين روش تحقيق و طراحي نمونه‌گيري

كميتة برنامه‌ريزي اكنون آماده است روش تحقيق و طراحي بررسي پيشنهادي خود را مدنظر قرار دهد. روش مؤثر و عملي را مي‌توان با ارزيابي مزايا و معايب يك روش خاص نسبت به روشهاي مختلف و با درنظر گرفتن محدوديتهاي كاركنان، منابع مالي و زماني تعيين كرد.

بوشآ و هارتر دو مورد كليديرا ذكر كرده‌اند كه نياز به تصميم‌گيري دارند: يك، ماهيت و كثرت جمعيت مورد بررسي، شامل دسترسي به سياهه‌ها يا جداولي كه كل گروه مورد مطالعه را مشخص مي‌كند؛ و دو، ماهيت طرح پرسشنامه يامصاحبه، شامل قالبها و فنون منطقي براي پيش‌آزمون پرسشنامه و توزيع واقعي آن.

مهارت موضعي يا اطلاعات فني براي تعيين اندازة نمونة موردنياز و طراحي روش نمونه‌گيري مناسب مفيد مي‌باشد. در صورت اطلاع از اين نظر و عدم توجه به آن، نتيجه‌اي كه از داده‌ها حاصل شود از قابليت تعميم‌پذيري به كل جامعه موردنظر برخوردار نخواهد بود.

افزون بر اتخاذتصميم درباره ابزار بررسي، چگونگي اجراي آن و اندازة نمونه لازم است به جزئيات ديگري نيز در طراحي تحقيق توجه شود. انتخاب يك مقطع زماني براي نمونه‌گيري و تعيين مكان اجراي بررسي دو نمونه از اين جزئيات است.

تدوين پرسشنامه و اطلاح آن

بي‌شك، طراحي پرسشنامه مناسب، مشكل‌ترين وظيفه‌اي است كه كميته با آن مواجه است. فراهم‌آوري سياهة پرسشهايي كه اهداف خاصِ مطالعه را منعكس كند و مبين استنباطي از اطلاعات موردنظر باشد، وقت‌گير مي‌باشد. پرسشها بايستي آيينه‌اي از فرضياتي باشند كه آزمون مي‌شوند و از چندين جهت به اين فرضيات نزديك شوند. مسأله مهم در اين مرحله اين است كه بر روي اين نكته كه چگونه مي‌خواهيم پاسخ‌ها را تحليل كرده و چه روابطي را مي‌خواهيم مطالعه كنيم؛ تأكيد و توجه نمائيم. پرسشهايي كه داده‌هاي جمعيتي با ساير انواع داده‌هاي شخصي را فراهم مي‌آورند، بايستي مدنظر قرار گيرند. البته بايد مراقب بود تا پرسشهاي غيرلازم كه توليدكننده اطلاعاتي هستند كه كتابخانه نياز كمي به آنها دارد يا استفاده‌اي از آنها نخواهد كرد يا هم‌اكنون جواب آنها را مي‌داند در پرسشنامه آورده نشود.

بعد از اينكه نسخة اوليه پرسشنامه تكميل شد، تمام اعضاي كميته و احتمالاً ساير كاركنان كتابخانه بايستي آنرا ملاحظه كنند. تا ويرايش دوم، پرسشهاي اصلاح‌شده و روان و واضح را دربرداشته باشد. و در حالي كه نسخة نهايي آماده مي‌شود، برنامه‌ريزي و تكميل اقدامات مربوط به پيش‌آزمون بايستي دنبال شود. پيش آزمون ابزار بررسي را مي‌توان با نمونة كوچكي از كل نمونة بررسي كرد. لازم است از پاسخ‌دهندگان پرسيد چه مدت زماني را صرف تكميل پرسشنامه كرده و نظر خود را درباره تعداد پرسشها اعلام دارند.

نسخة نهايي پرسشنامه را تمام اعضاي كميته به قصد تعيين و حذف پرسشهاي بي‌اهميت و نه به هدف تغيير املاء يا معناي پرسش‌ها مرور مي‌كنند؛ بعد از اين مرور مي‌توان پرسشنامه را چاپ كرد.

تكميل بررسي

تكميل موفق بررسي، مستلزم برنامه‌ريزي دقيق است. داشتن برنامه بر احتمال دريافت پاسخ‌هاي بيشتر مي‌افزايد.

تحليل داده‌ها

چون در هر بررسي، داده‌هاي نمونه‌هاي بيشتر از 100 مورد، معمولاً با نرم‌افزارهاي آماري تجزيه و تحليل مي‌‌شوند، مهم است كه نرم‌افزار مناسب براي تحليل داده‌ها تعيين شود.

اگر شما يا كاركنان كتابخانه‌اي كه به شما كمك مي‌كنند با روش استفاده از نرم‌افزارهاي آماري و تجزيه و تحليل داده‌ها آشنايي نداريد و استادان يا دانشجويان خبره مناسب در دانشگاه حضور ندارند بايد براي تجزيه و تحليل داده‌ها در بيرون از دانشگاه تلاش كرد و بودجه‌اي خاص تخصيص داد. در هر صورت تحليل داده‌ها به وقت و هزينه نياز دارد.

ارزيابي بررسي استفاده‌كنندگان

مرحلة ارزيابي از زماني آغاز مي‌شود كه رئيس كميته، نتايج بررسي را براي ارائه گزارش يافته‌ها و مقايسه آنها با اهداف بيان شده و اهداف سازماني، مورد مطالعه و تجزيه و تحليل قرار مي‌دهد تا گزارش جامع نتايج نهايي تهيه شود. اين گزارش بايد شكافها (فاصله‌ها)ي بين اهداف بيان‌شده و انتظارات پاسخ‌دهندگان را مشخص كند و پيشنهادات موردنياز را بيان دارد.

اگر تحليل يافته‌هاي بررسي، فرضيات شما را تأييد نمايد و بنماياند كه استفاده‌كنندگان از تسهيلات، خدمات و كاركنان كتابخانه رضايت دارند، به هيچ تغيير عمده‌اي نياز نخواهد بود؛ البته بايد توجه خويش را به استمرار تلاش‌ها و افزايش خدمات معطوف نماييد. ممكن است تحليل يافته‌ها، حوزه‌هايي را مشخص نمايد كه نياز بيشتري به توجه دارند.

تعميم نتايج

نشر و اشاعه نتايج بررسي، نه تنها به خاطر اينكه كاركنان كتابخانه متوقع‌اند از نتايج مطلع شوند يا لازم باشد سطح روابط عمومي خود را در وضعيت مطلوبي نگه‌داشت با اهميت است، بلكه نشر نتايج به خاطر دريافت بازخورد از سوي كاركنان و استفاده‌كنندگان كتابخانه با اهميت است. افزون بر اين، اين نتايج براي برنامه‌ريزي مداوم جهت بهبود خدمات كتابخاه ضروري است. در نشستي، نتايج به صورت گزارش بين كاركنان توزيع مي‌شود. همچنين اعضاي كميته براي آگاهي جامعه حرفه‌اي مقاله‌اي را براي چاپ در مجلات تخصصي آماده مي‌كنند.

فرايند برنامه‌ريزي

مرحلة نهايي هر فرايند برنامه‌ريزي، كه از اهميت بسياري برخوردار است، و غالباً از آن چشم‌پوشي مي‌شود، ارزيابي خود فرايند و تهيه نتايجي از آن براي توسعه يك فعاليت برنامه‌ريزي مجزا، در درون يك فرايند برنامه‌ريزي مداوم و يكپارچه است. هر بررسي به طور ساده، مرحله‌اي از در فعاليتِ مداوم ارزيابي برنامه‌هاي خدمات كتابخانه مي‌باشد (Butler, 1982, p.321-329)

مشكلات بررسي استفاده‌كنندگان به عنوان ابزار برنامه‌ريزي

برنامه‌ريزي و ارزيابي، فرايندهاي مستقلي نيستند. تحليل نيازهاي استفاده‌كنندگان و سنجش سودمندي برنامه‌ها و خدمات، داده‌هايي را فرهم مي‌آورد كه منطقاً برنامه‌هاي آينده كتابخانه بايد مبتني بر آن باشد. اما علي‌رغم اينكه بررسيهاي استفاده‌كنندگان به عنوان ابزارهاي بالقوة مديريت استرتژيك، مطرح مي‌باشند؛ بندرت براي تشخيص خدمات مورد نياز به كار رفته‌اند. اغلب چنين پژوهشهاي درو‌ن‌سازماني، در فراهم آوردن داده‌هاي مربوط به برنامه‌ريزي با شكست مواجه شده‌اند يا در كل از آنها صرف‌نظر شده است.[4] غالباً كتابداران هم از انجام دادن چنين بررسيهاي به خاطر وجود سه مشكل شانه خالي مي‌كنند. اين مشكلات عبارتند از: مشكل طراحي بررسيهاي مناسب، مشكل انتقال نتايج جهت تصميم‌گيري صحيح مديريت، و بي‌اعتمادي جمعي از كتابداران به روش تحقيق بررسي. در زير از اين مشكلات به اجمال بيان مي‌شوند.

1- معايب رايج در طراحي بررسي‌هاي مناسب

الف- بررسيهاي استفاده‌كنندگان بايستي عنصري از برنامه‌ريزي استراتژيك يا بلندمدت كتابخانه‌ها فرض بشوند تا بتوانند در شكل‌دهي به وضعيت آينده كتابخانه، نقش مؤثري داشته باشند و نه اينكه فقط انعكاسي باشند از وضع كنوني. مشكل اخير هنگامي رخ مي‌نمايد كه كتابخانه فاقد برنامه‌ريزي استراتژيك است.

ب- التزام به دقت لازم براي طراحي مناسب يك بررسي استفاده‌كنندگان و قابل تحليل بودن يافته‌ها در هر مكاني، مشكل ديگري است. براي بهبود قسمت دوم مشكل، لازم است تحليلها راه حل مشكلات خاص را بنمايانند و فقط به ذكر راه‌حل‌هاي كلي اكتفا نشود.

ج- يك بررسي مناسب به دو قشر استفاده‌كننده و غير استفاده‌كننده توجه دارد. بنابراين مشكل ديگر زماني آغاز مي‌شود كه فقط به مطالعه استفاده‌كنندگان پرداخته مي‌شود.

2- مشكل انتقال نتايج بررسي جهت تصميم‌گيري صحيح مديريت

الف- نتايج آن گروه از بررسيهاي استفاده‌كنندگان كه صرفاً توصيفي صرف هستند نمي‌تواند به آساني در فرايند برنامه‌ريزي دخالت داده شوند.

ب- اگر بررسي استفاده‌كنندگان با نيت ارزيابي برنامه‌هاي موجود انجام شود، نمي‌توان نتايج آنها را در برنامه‌ريزي خدمات جديد مورد استفاده قرار داد.

ج- اگر در طراحي بررسي، مشكلي وجود داشته باشد، بر احتمال كسب اطلاعات نامناسب براي تصميم‌گيري افزوده مي‌شود.

د- براي سودمندي بررسي، بايد بر مشكلات مديريت تمركز كرد. هرگاه مطالعه بدون توجه به مشكلات مديريت صورت گيرد سودمند نخواهد بود.

3- مشكل بي‌اعتمادي جمعي از كتابداران به روش تحيق بررسي

اين مشكل كه از عدم توافق درباره داده‌هاي بررسي حاصل مي‌شود از دو جنبه مورد توجه است:

الف- بي‌اعتمادي به ارزيابي‌هاي كمّي. اين بي‌اعتمادي به ارزيابيهاي كمي را، نتايج بررسي مك‌كلور (1986) تقويت كرد. از آن نتايج اين استناد حاصل شد كه ارتباطات سياسي و اجتماعي بين رؤساي كتابخانه‌ها و مديران دانشگاه بيشتر از نتايج سنجش عمليات در يك بررسي استفاده‌كنندگان به كتابخانه ياري مي‌رساند (McClure, 1986, p.330).

ب- گرايش به جستجوي آسانترين و دردسترس‌ترين منابع اطلاعاتي بي‌توجهي به داده‌هاي پيچيده. در توضيح اين گرايش به دو عامل بايد توجه كرد:

(1) كمبود شديد كتابداران محقق. اكثر كتابداران به گونه كلاسي با روش‌هاي تحقيق آشنا نشده‌اند و خود نيز براي فراگيري كاربرد روش‌هاي تحقيق در كتابداري تلاش نكرده‌اند.

(2) كمبود وقت آزاد كاركنان محقق بهمراه كمبود بودجه براي انجام بررسي استفاده‌كنندگان عامل ديگر روي‌آوري به اين گرايش است[5] (Schlichter, 1992, p.257-261).

نتيجه‌گيري و پيشنهادات

الف- براي افزايش سودمندي و برنامه‌ريزي تصميم‌گيريها، بررسيهاي استفاده‌كنندگان بايد با دقت طرح‌ريزي شود و ترجيحاً بر اطلاعات مربوط به آگاهي استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه يا بر مشكلات خاص تعيين شده توسط مديران تأكيد شود.

ب- لازم است به مطالعه غير استفاده‌كنندگان نيز توجه شود.

ج- اكثر بررسيهاي استفاده‌كنندگان به خاطر تأكيد بيش از حد بر گروههاي شغلي افراد يعني مخاطبان خاص مثل دانشمندان، دانشگاهيان و استادان مورد انتقاد قرار گرفته‌اند. لذا لازم است عامه مردم و ساير حرفه‌ها نيز مورد بررسي قرار گيرند.

د- براي انجام يك بررسي مناسب لازم است مديران كتابخانه‌ها با محققان كتابداري براي حل مشكلات روزمره خود همكاري كنند و از تجارب محققان در گروه تحقيق استفاده شود.

ه- بي‌اعتمادي كتابداران به روشهاي كمي مورد استفاده در بررسي، مشكل مهمي است كه (1) با تبيين كاربردهاي بالقوة روش‌هاي تحقيق، بخصوص روش مورد استفاده در بررسي و (2) آگاه كردن كتابداران از تأثير داده‌هاي بررسي استفاده‌كنندگان در برنامه‌ريزي كتابخانه قابل برطرف شدن است.

و- تأكيد مي‌شود در بررسيهاي استفاده‌كنندگان هر دو نوع متغيير جامعه‌شناختي و روان‌شناختي مورد تأكيد باشد و تنها به داده‌هاي جامعه‌شناختي پرداخته نشود (Schichter, 1992, p.262-263; Katzer, 1987, p.17).

در كل توصيه مي‌شود گامهاي پي‌درپي برنامه‌ريزي بررسي استفاده‌كنندگان كه در اين مقاله ذكر شد، براي طراحي بررسي استفاده‌كنندگان به كار گرفته شود تا از احتمال بروز مشكلات مطرح شده در هر مرحله كاسته شود.

منابع

آترتون، پاولين. مباني نظامها و خدمات اطلاعاتي.- تهران: وزارت فرهنگ و آموزش عالي.- تهران: مركز اطلاعات و مدارك علمي، 1373.

رضواني، فريده. بررسي عادت و علاقه به كتاب خواندن در كتابخانه‌هاي عمومي تهران، پايان‌نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه تهران، دانشكده علوم تربيتي، 1351.

فرازنده، آرامش. بررسي وضع مطالعه دانشجويان دانشكده ادبيات و علوم انساني در شش ماه ديماه، 1350 الي خرداد 1351. پايان‌نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه تهران، دانشكده علوم تربيتي، 1351.

كارناساها، «بررسي استفاده‌كنندگان» ترجمه همايون حمياري. پيام كتابخانه، سال چهارم، شماره 12-13، بهار و تابستان 1373.

كومار، كريشان. روش‌هاي پژوهش در كتابداري و اطلاع‌رساني، ترجمه فاطمه رهادوست با همكاري فريبرز خسروي.- تهران: كتابخانه ملي جمهوري اسلامي ايران، 1374.

ويسمان، هرمان. سيستمها، خدمات و مراكز اطلاع‌رساني.- ترجمه جعفر مهراد.- شيراز: نويد، 1373.

يونسكو؛ اطلاعات علمي و فني در آسيا و اقيانوسيه: بررسي كلي نيازها و پيشنهادها. ترجمة سيمين بردبار.- تهران: وزارت فرهنگ و آموزش عالي، مركز اسناد و مدارك علمي، 1356.

Atanasiu, P. “Studies of information needs” in Problems of information science: collection of papers/ edited by A.I. Chernyi, All Union Institute for Scientific and Technical Information, 1972.

Brember, V. L. and P. Leggate, “Linking a medical user survey to management for library effectivness: 1. the user survey “Journal of Documentation, Vol. 41, No.1, march 1985.

Burns, Robert W. “Library use as a performance measure: its background and rationale” The Journal of Academic Librarianship, Vol. 4, No.1, 1978.

Busha, Charls H. & S. P. Harter, Research Methods in Librarianship: Techniques interpretation.- San Diego: Academic Press, 1980.

Butler, Meredith, & B. Gratch. “Planning a user study: the process defined” College & Research Libraries, July 1982.

Cherry, Joan M. “Methods of studying database user: the role of surveys, laboratory studies and field studies “The Canadian Journal of Information Science, vol. 15, No.2, July 1990.

Christianson, E. B., “Special libraries” in Ala world Encyclopedia of Library Information Services.- 2th .ed., American Library Association, 1986.

Ennis, P.H., “The study of the users of recorded knowledge“ in Reader in Research Methods for Librarianship/ edited by Mary Lee Bundy & Paul Wasserman with Gayle Araghi.- Dayton, ohio: The National Cash Kegister Company, 1970.

Exon, A. “Getting to Know the user better” Aslib Proceedings. Vol. 30, No. 10-11, Oct-Nov. 1978.

Katzer, Jeffrey. “User studies, information science and communication”. The Canadian Journal of Information Science, Vol. 12, No. 314, 1987.

Kneitschel, F. “Information requirement as a basis for the planning of information activities” in Problems of Information User Needs, All Union Institue for Scientific and Technical Information, 1975.

Li Heng, Dictionary of library and information sciences: English- Chiness, Chiness- English, Saur, 1984.

Lubans, J. “Library user studies” in Encyclopedia of Library and Information Science, Marcel Dekker, vol. 16, 1975.

McClure, Charles R. “A view from the trenches: costing and performance measures for academic library public services” College & Research Libraries, vol.47, No. 4, July 1989.

Martin, L. A. “user studies and library planning”. Library Trends, vol.24, January 1976.

Research methods in librarianship: measurement and evaluation/ edited by Herbert Goldhor, University of Illinois Graduate School of Library Science, 1986.

Schlichter, Doris j. & J.M. Pemberton, “The eperer’s new clothes? Problems of the user survey as planning tool in academic libraries” College & Research Libraries, vol.53, No.3, May 1992.

Von Seggern, M. “Scientists, information seeking and reference services”, The Reference Librarian, No.49/50, 1995.

Wilson, T.D., On user studies and information needs”, The Journal of Documenation. Vol.37, No.1., March 1981.

Wilson-Davis, K. “The center for research on user studies: aims and function” Aslib Proceeding, vol.29, No.2., February 1977.

--------------------------------------------------------------------------------

[1]. CRUS= Center for Research on User Studies.

[2]. ARIST= Annual of Review of Information Science and Technology.

[3]. LISA= Library & Information Science Abstract.

[4]. بِلي و شلاكتر در بررسي 122 كتابخانة عمومي در كاليفرنيا سال 1976 دريافتند كه 94% كتابخانه‌هاي بررسي شده ارزيابي برنامه‌ها يا خدمات خود را در سه سال اخير انجام نداده‌اند. پيشتر، 78% كتابخانه‌هايي كه چنين بررسي‌هايي را انجام داده بودند در استفاده از يافته‌ها و انجام تغييرات شكست خورده بودند.

جالب است به نتايج جستجوي پايگاه‌هاي اطلاعاتي اريك در 1990 تحت اصطلاحات «كتابخانه‌هاي دانشگاهي»، «برنامه‌ريزي كتابخانه»، «بررسي‌هاي استفاده‌كنندگان» توجه شود. از چهل و پنج ارجاع بازيابي شده كه سال‌هاي 1969 تا 1988 را مي‌پوشاند، فقط پنج مورد به طور قطع اشاره كرده بودند كه فصد دارند يافته‌هاي بررسي را در فرايند برنامه‌ريزي بكار ببرند. (Schlichter, 1992, p.257-258)

[5]. در باب موانع و مشكلات بررسي استفاده‌كنندگان نيز نگاه كنيد به Martin, p.491; Lubans, p.1540155; Burns, p.5 ويسمان، ص 147.