**نام مقاله: ارزيابي دروني در كتابخانه هاي دانشگاهي: مطالعه موردي كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان**

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

**شماره نشريه: 40 \_ شماره چهارم، جلد 10**

**پديدآور: رحيم شهبازي، دكتر كامران صداقت**

**چكيده**

**«ارزيابي دروني» يا «خود ارزيابي» يكي از روشهاي ارزيابي مورد استفاده در مراكز آموزشي و پژوهشي است كه توسط افراد متخصص در واحدهاي آموزشي و پژوهشي صورت مي‌پذيرد. هدف از اين نوع ارزيابي، نگاه از درون به وضعيت موجود مجموعه و تلاش در جهت بهبود وضعيت واحدهاي آموزشي و پژوهشي است. مقاله حاضر بعد از ارائه مقدمه‌اي كوتاه در خصوص ارزيابي دروني و ارزيابي بيروني، به ارائه سؤالهاي پژوهش پرداخته و در ادامه يافته‌هاي پژوهش را مورد بررسي و تجزيه وتحليل قرار داده است. اين مقاله با ارائه يك روش براي ارزيابي دروني كتابخانه‌هاي دانشگاهي، به مديران و برنامه ريزاناين گونه مراكز در راستاي شناخت و بهبود وضعيت كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني دانشگاه ياري مي‌رساند.**

**كليدواژه‌ها: ارزيابي دروني، ارزيابي بيروني، كتابخانه دانشگاهي، الگوهاي ارزيابي، عوامل ارزيابي، خودارزيابي، مراكز اطلاع‌رساني، دانشگاه تربيت معلم آذربايجان.**

**مقدمه**

كتابخانهو مركز اطلاع‌رساني به عنوان بازوي آموزشي و پژوهشي در مراكز دانشگاهي، با فراهم نمودن منابع اطلاعاتي و به گردش انداختن آن، موجب غناي فكري جامعه دانشگاهي  مي‌گردد. بدون ترديد، هيچ دانشگاهي بدون داشتن يك مركز اطلاع‌رساني و كتابخانه اي قوي، نمي‌تواند كار مثبت پژوهشي چنداني راانتظار داشته باشد(ابرامي، 1379).

حفظ جايگاه و منزلت كتابخانه و اهميت آن ايجاب مي‌كند كه اين نهاد آموزشي به صورت منظم به ارزيابي موقعيت و وضعيت خود بپردازد. در نتيجه عمل ارزيابي، ميزان موفقيت (يا پيشرفت) كتابخانه به اعداد و ارقام تبديل شده و مي‌توان درصد فراواني ميزان موفقيت را به دست آورد. تاكنون ارزيابي دروني براي شناخت موفقيت كتابخانه از ابعاد مختلف مديريت، تجهيزات، خدمات و...در ايران انجام نشده، ولي لازم است مديران كتابخانه‌ها در اين راستا اقدام نموده و در مقاطع زماني مشخص نتايج فعاليت سازمان خود را بررسي نمايند (براتي، 1380).

در مورد عناصر مورد ارزيابي در مراكز آموزشي بويژه مراكز دانشگاهي، توافق چنداني وجود ندارد؛ اما با بررسي مطالعات انجام شده به طور كلي مي‌توان عوامل[[3]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn3%22%20%5Co%20%22) تشكيل دهنده نظام آموزشي در دانشگاه‌ها را به شرح زير بيان نمود:

|  |  |
| --- | --- |
| 1ـ اهداف و برنامه هاي درسي | 7ـ تجهيزات و امكانات |
| 2ـ مديريت و سازمان | 8ـ سرمايه گذاري و امور مالي |
| 3ـ كاركنان | 9ـ كتابخانه و مركز اطلاع‌رساني |
| 4ـ دانشجويان | 10ـ عامل فرايند ياد دهي و يادگيري |
| 5ـ اعضاي هيئت علمي | 11ـ فعاليتهاي پژوهشي |
| 6ـ دانش آموختگان |   |

با توجه به موارد مذكور، اين مقاله عامل «كتابخانه و مركز اطلاع‌رساني» را به عنوان يكي از عوامل قابل بررسي در «دانشگاه تربيت معلم آذربايجان» مورد مطالعه و ارزيابي قرار مي‌دهد.

**الگوهاي ارزيابي در آموزش عالي**

با توجه به نقش ارزيابي در افزايش احتمال دستيابي سازمان به هدفها، اكثر نظامهاي آموزش عالي جهان با توسل به الگوهاي ارزيابي، تلاشهاي مستمري را در زمينه تعيين و تضمين كيفيت در برنامه‌ها و دوره‌هاي آموزشي انجام مي‌دهند. الگوهاي ارزيابي در مراكز آموزش عالي متعددند كه از جمله آنها مي‌توان به موارد زير اشاره نمود:

1. الگوي شبه آزمايش

2. الگوي پاسخگويانه

3. الگوي اعتبار سنجي[[4]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn4%22%20%5Co%20%22)

4. الگوي سيپ

از ميان الگوهاي ياد شده،«اعتبار سنجي» و «سيپ» كاربرد وسيع‌تري در آموزش عالي دارند. الگوي اعتبار سنجيبه دو بخش قابل تقسيم است: ارزيابي دروني[[5]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn5%22%20%5Co%20%22) (خود ارزيابي[[6]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn6%22%20%5Co%20%22)) و ارزيابي بيروني (**بازرگان، 1374**).

ارزيابي دروني و ارزيابي بيروني لازم و ملزوم يكديگرند. ارزيابي دروني بايد قبل از ارزيابي بيروني و براي درك مفهوم ارزيابي و حساس شدن به مسئله كيفيت انجام پذيرد. چند مورد از تفاوتهاي ارزيابي دروني و ارزيابي بيروني عبارتند از:

1. طراحان و مجريان ارزيابي دروني مسئولان بخشهاي مختلف هستند، در حالي كه طراحان و مجريان[[7]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn7%22%20%5Co%20%22) ارزيابي بيروني متخصصان همتا[[8]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn8%22%20%5Co%20%22)خارج از سازمان خواهند بود.

2. معيارهاي قضاوت در ارزيابي دروني با نظر متخصصان داخل سازمان تعيين مي‌شود، اما در ارزيابي بيروني معيارها، استانداردهايي رايج هستند.

3. از بُعد تقدم و تأخر زماني، ارزيابي دروني قبل از ارزيابي بيروني صورت مي‌پذيرد.

4. هدف ارزيابي دروني بهبود كيفيت خدمات و فعاليتهاي كتابخانه است و هدف ارزيابي بيروني كنترل بيروني كيفيت از خارج سازمان و مقايسه خدمات كتابخانه با مراكز مشابه بر اساس استانداردهاست.

5. جهت گيري ارزيابي دروني نگاه به آينده و بهبود اصلاح امور در آينده است، اما ارزيابي بيروني داراي جهت‌گيري نگاه به گذشته و سنجش عملكرد گذشته مي‌باشد(صداقت، 1381).

**ارزيابي دروني**

ارزيابي دروني يك نوع روش پژوهشي است كه از توسعه سازمان و تغيير برنامه ها حمايت مي‌كند. افرادي كه مسئول ارزيابي‌هاي داخلي هستند، علاوه بر تجزيه و تحليل مسائل و ارائه پيشنهادها، مسئول ارائه راه حلها و حل مسائل نيز هستند. تمركز سؤالهاي ارزيابي دروني بيشتر روي حل مسائل و شيوه هاي مديريت است (PP. 3-4(Love, 1991,

«ارزيابي دروني» يا «خود ارزيابي» يكي از روشهاي رايج در ارزيابي مراكز آموزشي و پژوهشي بوده، و توسط اين روش كيفيت عوامل تشكيل دهنده نظام (برنامه، سازمان يا مؤسسه) به وسيله خود اعضاي تشكيل دهنده نظام ارزيابي مي شود
( بازرگان، 1383). نتايج ارزيابي دروني شناخت وضعيت موجود و تلاش براي بهبود و «اصلاح وضع موجود يا به عبارت ديگر حركت آگاهانه در جهت اهداف سازمان است. ارزيابي دروني درحكم «خود سنجي» است. گسترش و توسعه سازماني، بهبود و اصلاح فعاليتها و در نتيجه كيفيت خدمات، نيازمند محاسبه مداوم خويشتن است.

به طور كلي فوايد ارزيابي دروني كتابخانه را مي‌توان به صورت زير بيان نمود:

1.     كاركنان كتابخانه نقاط قوت و ضعف و چالشهاي پيش روي كتابخانه را شناسايي مي كنند.

2.     كاركنان كتابخانه در صدد رفع نقاط ضعف كتابخانه بر مي آيند.

3.     كاركنان كتابخانه به نقش خود در ارتقاي جايگاه كتابخانه پي مي برند.

4.     همگرايي فعاليتهاي كاركنان كتابخانه زياد مي شود.

5.     كاركنان كتابخانه از تجارب همديگر مي‌توانند استفاده مي كنند.

6.     به كاركنان كتابخانه فرصت ابراز نظر داده مي‌شود.

7.     كتابخانه مي‌تواند ميزان پيشرفت خود را به وضوح منعكس نمايد.

**ارزيابي دروني در كتابخانه‌هاي دانشگاهي: مطالعة موردي ...**

**روش پژوهش**

كتابخانه به عنوان يك نهاد آموزشي، پژوهشي و اجتماعيبه ارزيابي خود مي‌پردازد، تا با شناخت نقاط قوت و ضعف خويش، در جهت تقويت و اصلاح امور گام بردارد (بازرگان 1374). هدف ارزيابي دروني اين است كه با تأكيد بر هدفها توسط كاركنان سازمان، كيفيت فعاليتها مورد قضاوت قرار مي‌گيرد. در اين رويكرد، تمركز بر بهبود كيفيت فعاليتها در آينده است (بازرگان، 1376). براي ارزيابي درونييك كتابخانه دانشگاهي، مراحل زير بايد دنبال شود:

1. تشكيل كميتة ارزيابي دروني

2. تعيين عوامل ارزيابي

3. تعيين ملاكهاي ارزيابي

4. تعيين نشانگرها يا معيارهاي قضاوت

5. جمع آوري داده‌ها

 6. تجزيه و تحليل داده‌ها

 7. تدوين گزارش ارزيابي

 8. تدوين برنامه توسعه جهت بهبود كيفيت (صداقت، 1381).

پس از تشكيل كميته ارزيابي دروني[[9]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn9%22%20%5Co%20%22) در كتابخانه مركزي، عوامل ارزيابي پژوهش حاضر با توجه به «استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران»، استانداردهاي دانشگاهي آمريكا (ويرايش 2000)[[10]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn10%22%20%5Co%20%22) و همچنين نظرهاي كارشناسان كتابخانه تهيه و تدوين و متناسب با هر كدام از عوامل، ملاكهاي ارزيابي و نشانگرهايي[[11]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn11%22%20%5Co%20%22) تهيه گرديد. عوامل ارزيابي پژوهش حاضر به قرار زير است:

1- مديريت 2- نيروي انساني (كاركنان)  3- مجموعه (منابع) 4- سازماندهي منابع
5ـ خدمات و آموزش 6ـ ساختمان و تجهيزات 7ـ بودجه

در اين مطالعه، پس از داوري هر يك از اعضاي كميته ارزيابي براي وضعيت نامطلوب كد 1، وضعيت نسبتاً مطلوب كد 2 و وضعيت مطلوب كد 3 اختصاص داده شد. بدين صورت كه اگر ميانگين نمره پاسخگويان در محدوده 1 تا 99/1 بود «نامطلوب» (كد1)، اگر 2 تا 99/2 بود «نسبتاً مطلوب» (كد2) و اگر 3 تا 99/3 بود وضعيت «مطلوب» (كد3) در نظر گرفته مي شد. لازم به توضيح است، برآيند مجموع نمره گذاري‌هاي انجام شده نيز به يك مقدار فاصلـه‌اي تبديـل مي‌شد كه درصد موفقيت و يا وضعيت هر عامل را نشان مي داد، و فرمول آن به شرح زير است:

**100× دامنه تغييرات / (تعداد سؤال يا ملاك ـ نمره عامل )= درصد موفقيت**

براي مثال، در عامل بودجه نمره عامل عدد 13 به دست آمده است كه اگر درصد موفقيت آن را به دست آوريم، عبارت خواهد بود از:

31% = 100× ( 8-24) / ( 8-13) = درصد موفقيت

13= نمرة عامل بودجه بعد از ارزيابي

8= تعداد سؤال يا ملاك

24= حداكثر نمره قابل اكتساب در عامل بودجه

**هدفهاي پژوهش**

1. شناخت وضعيـت موجود كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان از بعد «عامل مديريت».

2. شناخت وضعيـت موجود كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان از بعد «عامل نيروي انساني» (كاركنان).

3.شناخت وضعيـت موجود كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان از بعد «عامل مجموعه» (منابع).

4.شناخت وضعيـت موجود كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان از بعد «عامل سازماندهي منابع»

5.شناخت وضعيـت موجود كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان از بعد «عامل خدمات و آموزش»

6.شناخت وضعيـت موجود كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان از بعد «عامل ساختمان و تجهيزات»

7.شناخت وضعيـت موجود كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان از بعد «عامل بودجه»

**سؤالهاي پژوهش**

1. ميزان موفقيت كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد «عامل مديريت» چقدر است؟

2. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد «عامل نيروي انساني» (كاركنان) چقدر است؟

3. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد «عامل مجموعه» (منابع) چقدر است؟

4. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد «عامل سازماندهي منابع» به چه ميزان است؟

5. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد «عامل خدمات و آموزش» چقدر است؟

6. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد «عامل ساختمان و تجهيزات» چقدر است؟

7. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد «عامل بودجه» به چه ميزان است؟

**تعريف اصطلاحات پژوهش**

**عامل (سازه):** برخي واژه ها مثل انگيزش، هوش، اضطراب، قابليت اجتماعي به صورت مستقيم قابل مشاهده نمي‌باشند. اين مفاهيم پيچيده كه در سطح بالاتري از انتزاع قرار دارند «سازه»[[12]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn12%22%20%5Co%20%22) يا «عامل»ناميده مي شوند. براي مثال مشاهده قابليت اجتماعي تنها با ايجاد شرايط خاص و با كمك متغيرها امكان پذير است (سرمد و ديگران، 1376، ص 36).

**ملاك****[[13]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn13%22%20%5Co%20%22) (مفهوم****[[14]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn14%22%20%5Co%20%22)):** ملاك عبارت است از ويژگيها يا جنبه‌هايي از پديده مورد ارزيابي كه قضاوت در مورد آنها انجام مي‌شود (بازرگان، 1383).

**نشانگر****[[15]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn15%22%20%5Co%20%22) (متغير****[[16]](http://128.168.0.10/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn16%22%20%5Co%20%22)):** متغير عبارت است از ويژگي واحد مورد مشاهده. متغير كميّتي است كه مي‌تواند از واحدي به واحد ديگر يا از يك شرايط مشاهده به شرايط ديگر، مقادير مختلفي را اختيار كند. به بيان ديگر متغير نمادي است كه اعداد يا ارزشها به آن منتسب مي‌شود (سرمد و ديگران. 1376، ص 36). تقسيم ملاك ارزيابي «جلسات مدير با كاركنان» به سه دسته «مطلوب، نسبتاً مطلوب، و نامطلوب» مثالي است كه در آن جلسات مدير با كاركنان به يك متغير اسمي ‌سه مقوله‌اي تبديل مي‌شود.

**ميزان موفقيت:**به نتايجي كه هر كدام از عاملها از بعد ارزيابي دروني با كمك گرفتن از ملاكها و نشانگرها كسب كرده‌اند،«ميزان موفقيت» گفته مي‌شود.

**تجزيه و تحليل يافته‌هاي پژوهش**

**سؤال اول پژوهش**

**1. ميزان موفقيت كتابخانهمركزي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل مديريت چقدر است؟**

تحقق هدفهاي كتابخانه‌ها منوط به راهبرد صحيح علمي‌و مناسب در زمينه كاركرد كتابخانه بوده و آن هم به نوبه خود نيازمند تشكيلاتي قوي، كارآمد و مديري متخصص و با تجربه در حوزه مديريت اطلاعات و  اطلاع‌رساني است. مديريت كتابخانه دانشگاهي بايد به گونه‌اي باشد تا امكان بهترين و بيشترين ميزان بهره‌وري از منابع و امكانات را در جهت تحقق هدفهاي سازمان فراهم آورد.بررسي جدول شماره 1 نشان مي‌دهد وضعيت كتابخانه مركزي از بعد عامل مديريت به ميزان 5/61% بوده و از ميان ملاكهاي ذكر شده براي عامل مديريت، رديفهاي 13 و 10 با اخذ امتياز نامطلوب، در پايين بودن ميزان موفقيت از بعد عامل مديريت، تأثير بيشتري داشته اند.

**جدول1. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان براساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل: مديريت**

| **رديف** | **ملاك ارزيابي** | **نشانگر** | **نمره** |
| --- | --- | --- | --- |
| **مطلوب** | **نسبتاً مطلوب** | **نامطلوب** |
| 1 | تناسب تخصص با شغل مدير كتابخانه | \* |   |   | 3 |
| 2 | جلسات مدير با كاركنان |   | \* |   | 2 |
| 3 | پيگيري مدير براي تأمين اعتبار | \* |   |   | 3 |
| 4 | ارتباط مدير با مديران ساير كتابخانه‌ها |   | \* |   | 2 |
| 5 | ارتباط كتابخانه با ساير واحدهاي درون سازماني |   | \* |   | 2 |
| 6 | نظرخواهي مستمر از جامعه استفاده‌ كننده |   | \* |   | 2 |
| 7 | تدوين آيين‌نامه و اساسنامه | \* |   |   | 3 |
| 8 | تلاش مديريت كتابخانه در جهت افزايش مراجعان و بهبود كيفيت خدمات | \* |   |   | 3 |
| 9 | وجود مداركي جهت تعيين وظايف و اختيارات مدير |   | \* |   | 2 |
| 10 | وجود كميته مشورتي در كتابخانه |   |   | \* | 1 |
| 11 | ميزان كارآمد بودن خط مشي ها و سياستگذاريها |   | \* |   | 2 |
| 12 | نظارت و ارزيابي مستمر كاركنان | \* |   |   | 3 |
| 13 | وجود آيين‌نامه و اساسنامه مصوب |   |   | \* | 1 |
|   | **مجموع نمره عامل** | 29 |

|  |
| --- |
| 5/61% = 100 × (13-39)/ (13-29) = (تعداد ملاكها ـ نمره حداكثر عامل)/ (تعداد ملاكها ـ نمره عامل) **= درصد موفقيت**5/61%=**درصد موفقيت** |

**سؤال دوم پژوهش**

**2. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد نيروي انساني (كاركنان) چقدر است؟**

بدون ترديد، عنصر انساني نقش مهمي‌ را در پويايي، رشد و اعتلاي هر نهادي ايفا مي‌كند. كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني به عنوان نهادهاي اجتماعي كه مسئوليت اصلي تغذيه فكري مراكز آموزشي و پژوهشي را بر عهده دارند، تنها با داشتن نيروي انساني شايسته و كارآمد مي‌توانند رسالت اصلي خود را ـ حمايت از برنامه هاي آموزشي و پژوهشي ـ به نحو احسن انجام دهند.

با نگاهي به جدول شماره 2 درمي‌يابيم كه كتابخانه از بعد عامل نيروي انساني در وضعيت  نسبتا"مطلوبيقرار دارد و ميزان موفقيت 5/62% است. دلايل پايين بودن نسبي امتيازعامل مذكور را مي‌توان در سياستگذاريهاي استخدامي و نداشتن نمودار سازماني معقول در دانشگاه جستجو نمود.

**جدول2. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان براساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل: نيروي انساني (كاركنان)**

| **رديف** | **ملاك ارزيابي** | **نشانگر** | **نمره** |
| --- | --- | --- | --- |
| **مطلوب** | **نسبتاً مطلوب** | **نامطلوب** |
| 1 | تناسب تخصص با نوع فعاليت كاركنان |   | \* |   | 2 |
| 2 | تجربه كاركنان | \* |   |   | 3 |
| 3 | شركت كاركنان در دوره‌هاي آموزشي |   | \* |   | 2 |
| 4 | آشنايي كاركنان با اهداف و آيين‌نامه |   | \* |   | 2 |
| 5 | وضعيت استخدامي‌كاركنان | \* |   |   | 3 |
| 6 | تناسب تعداد كاركنان با ميزان ارائه خدمات |   | \* |   | 2 |
| 7 | وجود شرح وظايف مصوب كاركنان |   | \* |   | 2 |
| 8 | نگرش عمومي مراجعان به كيفيت انجام وظايف توسط كاركنان  |   | \* |   | 2 |
|   | **مجموع نمره عامل** | 18 |

|  |
| --- |
| 5/62% = 100 × (8-24)/(8-18)= (تعداد ملاكها ـ نمره حداكثر عامل)/ (تعداد ملاكها ـ نمره عامل) = **درصد موفقيت**= **درصد موفقيت**5/62%  |

**سؤال سوم پژوهش**

**3. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل مجموعه (منابع) چقدر است؟**

كتابخانه بايد مجموعه اي متوازن و سازمان يافته را در رشته هاي مربوط و هماهنگ با هدفها و برنامه‌هاي سازمان فراهم آورد؛ مجموعه اي كه حاوي تازه‌ترين اطلاعات موجود در شكلهاي مختلف چاپي و غير چاپي باشد (تعاوني، 1374). بر اساس اطلاعات مندرج در جدول شماره 3، وضعيت مجموعه منابع كتابخانه 5/53% درصد بوده و ضروري به نظر مي‌رسد در جهت توسعه و جهت گيري صحيح فعاليتهاي حوزه مجموعه‌سازي كتابخانه، اقدام مؤثرتري صورت پذيرد.

**جدول 3. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان براساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل: مجموعه (منابع)**

| **رديف** | **ملاك ارزيابي** | **نشانگر** | **نمره** |
| --- | --- | --- | --- |
| **مطلوب** | **نسبتاً مطلوب** | **نامطلوب** |
| 1 | وضعيت خط مشي مجموعه سازي مدوّن |   | \* |   | 2 |
| 2 | وضعيت كتابهاي چاپي لاتين | \* |   |   | 3 |
| 3 | وضعيت كتابهاي چاپي فارسي  | \* |   |   | 3 |
| 4 | وضعيت كتابهاي چاپي به ساير زبانها بر حسب تقاضا |   | \* |   | 2 |
| 5 | وضعيت عناوين نشريات ادواري جاري فارسي |   | \* |   | 2 |
| 6 | وضعيت مجموعه غير كتابي اعم از پايان‌نامه‌ها و سي‌دي‌ها |   | \* |   | 2 |
| 7 | وضعيت رعايت توازن مجموعه با رشته‌هاي تحصيلي | \* |   |   | 3 |
| 8 | وضعيت ميانگين افزايش ساليانه مجموعه |   | \* |   | 2 |
| 9 | وضعيت ميزان همكاري اعضاي هيئت علمي‌در انتخاب منابع |   | \* |   | 2 |
| 10 | وضعيت وجود برنامه ارزشيابي منابع از لحاظ كمي‌و كيفي |   |   | \* | 1 |
| 11 | وضعيت دسترسي و اشتراك مجلات الكترونيكي |   | \* |   | 2 |
| 12 | وضعيت ميزان بهره گيري از برنامه‌هاي اشتراك منابع |   | \* |   | 2 |
| 13 | وضعيت مجموعه با مجموعه‌هاي نظير |   | \* |   | 2 |
| 14 | وضعيت برنامه وجين منابع |   |   | \* | 1 |
|   | **مجموع نمره عامل** | 29 |

|  |
| --- |
| 5/53%=  100 × (14-42/ (14-29)= (تعداد ملاكها ـ نمره حداكثر عامل)/ (تعداد ملاكها ـ نمره عامل)= **درصد موفقيت**5/53%=  **درصد موفقيت** |

**سؤال چهارم پژوهش**

**4. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل سازماندهي منابع چقدر است؟**

سازمان دادن به منابع اطلاعاتي تهيه شده بر اساس قواعد و اصول بين‌المللي، نقش مهمي‌را در بازيابي منابع اطلاعاتي داشته و دسترسي سريع و آسان به مجموعه خريداري شده را ميسر مي‌سازد. جدول 4 نشان مي‌دهد كتابخانه مركزي از بعد عامل سازماندهي با كسب رقم 69% در وضعيت مناسبي قرار دارد و به نظر مي‌رسد اين ميزان حاكي از توجه لازم به امر سازماندهي توسط مديريت كتابخانه مي‌باشد.

در جدول 4 مشاهده مي شود كه ملاكهاي 7 و 8 هر كدام با كسب امتياز نامطلوب، در پايين آمدن ميزان درصد موفقيت تأثير بالايي داشته‌اند. به طور كلي، مي‌توان دلايل اين امر را در كمبود نيروي انساني متخصص در كتابخانه، مشكل نمودار سازماني كتابخانه و شفاف نبودن حدود وظايف و اختيارات كتابخانه مركزي، جستجو نمود.

**جدول 4. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان براساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل: سازماندهي منابع**

| **رديف** | **ملاك ارزيابي** | **نشانگر** | **نمره** |
| --- | --- | --- | --- |
| **مطلوب** | **نسبتاً مطلوب** | **نامطلوب** |
| 1 | سهولت در بازيابي منابع كتابخانه  |   | \* |   | 2 |
| 2 | كافي بودن ابزارهاي لازم براي سازماندهي | \* |   |   | 3 |
| 3 | استاندارد بودن روشها جهت سازماندهي  | \* |   |   | 3 |
| 4 | سهولت دسترسي به فهرست كتابخانه | \* |   |   | 3 |
| 5 | ميزان دسترسي به خدمات الكترونيكي جهت سازماندهي | \* |   |   | 3 |
| 6 | زمان فهرستنويسي و آماده سازي يك كتاب | \* |   |   | 3 |
| 7 | وضعيت رف برگه در كتابخانه |   |   | \* | 1 |
| 8 | ميزان معطل ماندن منابع در بخش سازماندهي |   |   | \* | 1 |
|   | **مجموع نمره عامل** | 19 |

|  |
| --- |
| 69% = 100 × (8-24)/ (8-19) = (تعداد ملاكها ـ نمره حداكثر عامل)/ (تعداد ملاكها ـ نمره عامل) = **درصد موفقيت** 69% = **درصد موفقيت** |

**سؤال پنجم پژوهش**

**5. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل خدمات و آموزش چقدر است؟**

كتابخانه دانشگاهي بايد خدمات اطلاع‌رساني مناسبي را در جهت تحقق بخشيدن به برنامه‌ها و هدفهاي آموزشي و پژوهشي سازمان مادر ارائه نموده و استفاده هر چه بيشتر از منابع را ميسر سازد. كتابخانه‌هاي دانشگاهي نقش بسيار مهمي‌را در اعتلا و شكوفايي آموزش عالي دارند، و اين نقش از طريق ارائه خدمات شايسته و مناسب با نيازهاي اطلاعاتي خود را نشان مي‌دهد. چنانكه در جدول 5 ملاحظه مي‌شود، ميزان موفقيت كتابخانه از بعد عامل خدمات و آموزش رقم 5/58% بوده و در اين ميان، تنها ملاك موجود در رديف 5، امتياز نامطلوبيرا دريافت نموده است.

**جدول 5. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان براساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل: خدمات و آموزش**

| **رديف** | **ملاك ارزيابي** | **نشانگر** | **نمره** |
| --- | --- | --- | --- |
| **مطلوب** | **نسبتاً مطلوب** | **نامطلوب** |
| 1 | وضعيت تعداد اعضاي كتابخانه نسبت به كل دانشجويان  | \* |   |   | 3 |
| 2 | وضعيت ساعات كار كتابخانه |   | \* |   | 2 |
| 3 | وضعيت تعداد امانت كتب | \* |   |   | 3 |
| 4 | وضعيت ميزان استفاده از نشريات ادواري |   | \* |   | 2 |
| 5 | وضعيت آموزش مراجعان براي استفاده از كتابخانه و بخش مرجع |   |   | \* | 1 |
| 6 | وضعيت دسترسي به بانكهاي اطلاعاتي تجاري |   | \* |   | 2 |
| 7 | وضعيت دسترسي دانشجويان به اينترنت در دانشگاه |   | \* |   | 2 |
| 8 | وضعيت نوع ارائه خدمات امانت دهي به اقشار مختلف  | \* |   |   | 3 |
| 9 | وضعيت ميزان ونوع ارائه خدمات به برنامه هاي پژوهشي |   | \* |   | 2 |
| 10 | وضعيت آگاهي‌رساني مراجعان از بعد گسترش منابع و خدمات |   | \* |   | 2 |
| 11 | وضعيت ميزان كيفيت خدمات نسبت به كميت منابع |   | \* |   | 2 |
| 12 | وضعيت دسترسي به منابع ساير كتابخانه‌ها |   | \* |   | 2 |
|   | **مجموع نمره عامل** | 26 |

|  |
| --- |
| 5/58%= 100 × (12-36)/ (12-26) = (تعداد ملاكها ـ نمره حداكثر عامل)/ (تعداد ملاكها ـ نمره عامل) = **درصد موفقيت**  5/58% = **درصد موفقيت** |

**سؤال ششم پژوهش**

**6. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل ساختمان و تجهيزات چقدر است؟**

ميزان توفيق كتابخانه، با ساختمان و چگونگي تجهيزات و تزيين داخلي آن ارتباط مستقيم دارد. كتابخانه فاقد ساختمان، تجهيزات و امكانات مناسب مي‌تواند هم از طرف كاركنان و هم استفاده‌كنندگان، در معرض ايراد و انتقاد قرار بگيرد. بررسي جدول شماره6 و مشاهده نتيجه 38% حاكي از وضعيت نامناسب كتابخانه از بعد عامل ساختمان و تجهيزات است. تازه‌ساز بودن ساختمان دانشگاه ايجاب مي كرد كه از اين حيث كتابخانه در وضعيت مناسبي بوده باشد. در مجموع، وضعيت نامناسب فعلي را مي‌توان در موارد زير جستجو نمود:

1. ناآگاهي مهندسان ناظر و پيمانكار از فضاهاي مورد نياز كتابخانه

2. عدم اهتمام مؤثر و به موقع دانشگاه در دريافت مجوز و احداث ساختمان كتابخانه مركزي

3. عدم پيگيري به موقع مسئولان ذي‌ربط كتابخانه يا نبود شرايط اظهار نظر در اين خصوص طي ساليان گذشته

4. استفاده نكردن از كارشناسان متخصص در طراحي فضاهاي ساختمان كتابخانه

**جدول 6. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان براساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل: ساختمان و تجهيزات**

| **رديف** | **ملاك ارزيابي** | **نشانگر** | **نمره** |
| --- | --- | --- | --- |
| **مطلوب** | **نسبتاً مطلوب** | **نامطلوب** |
| 1 | وضعيت وجود ساختمان مستقل كتابخانه مركزي |   |   | \* | 1 |
| 2 | وضعيت كاربري ساختمان كتابخانه |   | \* |   | 2 |
| 3 | وضعيت امكان توسعه كتابخانه |   |   | \* | 1 |
| 4 | وضعيت كافي بودن مساحت مخزن كتابخانه |   | \* |   | 2 |
| 5 | وضعيت دارا بودن بخشهاي مستقل كاري |   | \* |   | 2 |
| 6 | وضعيت ايمني كتابخانه |   | \* |   | 2 |
| 7 | وضعيت وجود تابلوي راهنما |   | \* |   | 2 |
| 8 | وضعيت وجود رايانه و چاپگر كتابخانه | \* |   |   | 3 |
| 9 | وضعيت ميز و صندلي خالي مطالعه |   | \* |   | 2 |
| 10 | وضعيت وجود فضاي كافي و مناسب براي كاركنان |   | \* |   | 2 |
| 11 | وضعيت سيستمهاي مكانيكي ساختمان از لحاظ تنظيم درجه حرارت و رطوبت |   | \* |   | 2 |
| 12 | وضعيت تنوع گوناگوني انواع فضاهاي مطالعه |   |   | \* | 1 |
| 13 | ديدگاه مراجعان نسبت به فضاي كتابخانه |   |   | \* | 1 |
|   | **مجموع نمره عامل** | 23 |

|  |
| --- |
| 38% = 100 × (13-39)/ (13-23) = (تعداد ملاكها ـ نمره حداكثر عامل)/ (تعداد ملاكها ـ نمره عامل) = **درصد موفقيت** |

**سؤال هفتم پژوهش**

**7. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان بر اساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل بودجه به چه ميزان است؟**

كتابخانه بخش عمده اي از سرمايه علمي‌و معنوي يك مؤسسه آموزش عالي است و حفظ و ارتقاي جايگاه آن به سرمايه‌گذاري منظم و مداوم نياز دارد. كتابخانه دانشگاهي بايد از بودجه كافي، مستقل و متناسب با هدفها و وظايف مدون خود برخوردار باشد تا بتواند نيازهاي اطلاعاتي جامعه استفاده كننده را برآورده سازد. جدول شماره 7، ميزان موفقيت كتابخانه را از بعد عامل بودجه نشان مي‌دهد. بررسي جدول مذكور حاكي از آن است كه كتابخانه با ميزان موفقيت 31%، از بعد مديريت بودجه در وضعيت نامناسبي قرار دارد و برنامه ريزي دانشگاه در اين خصوص بسيار نامطلوب به نظر مي‌رسد.

**جدول7. ميزان موفقيت كتابخانه دانشگاه تربيت معلم آذربايجان براساس ارزيابي دروني كارشناسان كتابخانه از بعد عامل: بودجه**

| **رديف** | **ملاك ارزيابي** | **نشانگر** | **نمره** |
| --- | --- | --- | --- |
| **مطلوب** | **نسبتاً مطلوب** | **نامطلوب** |
| 1 | تخصيص بودجه مستقل براي كتابخانه مركزي |   |   | \* | 1 |
| 2 | سهم بودجه كتابخانه از بودجه كل دانشگاه |   | \* |   | 2 |
| 3 | تفكيك بودجه خريد منابع |   |   | \* | 1 |
| 4 | امكان دخالت مدير كتابخانه در بودجه تخصيص داده شده |   |   | \* | 1 |
| 5 | همخواني بودجه با برنامه‌هاي آموزشي دانشگاه |   | \* |   | 2 |
| 6 | كافي بودن بودجه توسعه كتابخانه همگام با توسعه برنامه‌هاي درسي |   | \* |   | 2 |
| 7 | توجه به تعداد دانشجويان و اعضاي هيئت علمي‌در هزينه بودجه  |   | \* |   | 2 |
| 8 | اختيارات مدير در هزينه بودجه  |   | \* |   | 2 |
|   | **مجموع نمره عامل** | 13 |

|  |
| --- |
| 31%= 100 × (8-24)/ (8-13)**=** (تعداد ملاكها ـ نمره حداكثر عامل)/ (تعداد ملاكها ـ نمره عامل) = **درصد موفقيت**  31%= **درصد موفقيت** |

**نتيجه گيري**

1. ميزان موفقيت كتابخانه از بُعد عامل مديريت،61% است.

2. كتابخانه از بُعد عامل نيروي انساني با كسب ميزان موفقيت 63% در وضعيت نسبتاًمناسبي قرار دارد.

3. كتابخانه مورد مطالعه از بُعد عامل مجموعه با كسب نتيجه 53% در وضعيت نسبتاً مناسبي قرار دارد.

4. از بُعد عامل سازماندهي كتابخانه مركزي با رقم 69% در وضعيت مناسبي قرار دارد.

5. ميزان موفقيت كتابخانه از بُعد عامل خدمات و آموزش 59% است.

6. يافته هاي موجود در جدول شماره 6 نشان مي‌دهد كتابخانه از بُعد عامل ساختمان و تجهيزات با رقم 38% در وضعيت نسبتا" نامناسبي قرار دارد.

7. همچنين از بُعد عامل بودجه نيز كتابخانه با رقم 31% در وضعيت بسيارنامناسبي قرار دارد.

محاسبه ميانگين نتايج ميزان موفقيت كتابخانه براساس نظرات كارشناسان كتابخانه بر حسب عوامل مختلف، حاكي از ميانگين 53% بوده و بيانگر نتايج نسبتاً ضعيفي است. ضرورت دارد عوامل تصميم گيرنده و تأثيرگذار در رشد و توسعه كتابخانهبا اتخاذ سياستي درست و منطقي، كتابخانه مركزي دانشگاه را در راستاي رسيدن به جايگاه واقعي و نيز انجام مؤثر رسالت خود ياري ‌رسانند. روش پژوهش حاضر مي‌تواند به عنوان يك الگوي ارزيابي براي مطالعه كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني مختلف كشور بويژه كتابخانه‌هاي دانشگاهي مورد استفاده قرار گيرد.

**پيشنهادها**

1.   انجام پژوهشهاي مشابه در كتابخانه‌هاي دانشگاهي كشور و مقايسة نتايج با همديگر.

2.   انجام ارزيابي بيروني در كتابخانه‌هاي دانشگاهي كشور و مقايسة آنها با مراكز مشابه.

3.  توجه بيشتر مسئولان دانشگاه به بهبود وضعيت كتابخانه مركزيبويژه از بُعد عامل ساختمان-تجهيزات و بودجه.

4. تهيه و ارائه گزارشهاي ارزيابي دروني و ارزيابي بيروني در مراكز آموزشي و پژوهشي به صورت مستمر به مسئولان دانشگاه.

**منابع**

ـ ابرامي. هوشنگ (1379). **شناختي از دانش شناسي**. تهران: نشر كتابدار.

ـ بازرگان، عباس (1383).  **ارزشيابي آموزشي**. تهران: سمت.

ـ ---------- (1374). «ارزيابي دروني دانشگاه و كاربرد آن در بهبود مستمر كيفيت آموزش عالي». **فصلنامه پژوهش و برنامه ريزي در آموزش عالي**، شماره 3و 4، سال سوم.

ـ براتي علويچه، حسينعلي (1380). **مديريت كتابخانه و مراكز اطلاع‌رساني**. اصفهان.

ـ تعاوني، شيرين (1375). **پيش نويس استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران**. تهران: كتابخانه ملي جمهوري اسلامي‌ايران.

ـ --------- (1377). **استانداردهاي وسايل و تجهيزات كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني**. تهران: شيرين تعاوني: ناصر آصفي.

ـ سرمد، زهره؛ عباس بازرگان و الهه حجازي (1376). **روشهاي تحقيق در علوم رفتاري**. تهران: آگاه.

ـ موريسي، جورج (1372). **مديريت بر مبناي هدف و نتيجه در بخش دولتي**. ترجمه مهدي الواني و فريده معتمدي. تهران: مركز آموزش مديريت دولتي. ص 69ـ95.

ـ صداقت، كامران (1381). روشهاي ارزشيابي آموزشي. فصلنامه پژوهشي ارزشيابي سازمان سنجش آموزش كشور. شماره 7.

- Harvey, L., (2005), Analytic Quality Glossary, Quality Research International,  [http://www.qualityresearchinternational](http://www.qualityresearchinternational/) .com/glossary

-Love, Arnold J. (1991). Internal Evaluation: Building Organization from Within. Applied Social Research Methods Series, vol24, Newbury Park, CA: Sage publication.

- Standards for College libraries 2000 Edition. Prepared by the ACRL college libraries section standards committee

1. عضو هيئت علمي دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان.

2. عضو هيئت علمي دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي دانشگاه تربيت معلم آذربايجان.

1. Construct.

1. «اعتبارسنجي» از جمله الگوهايي است كه در آن از رويكردهاي كمّي استفاده مي شود. اين الگو به منظور به دست آوردن تصويري كمّي از عوامل مورد ارزيابي جهت رتبه بندي يا طبقه بندي به كار مي رود. الگوي اعتبار سنجي در حوزه ارزيابي آموزشي در جهان، از پيشينه زيادي برخوردار است (بازرگان، 1383).

2. Internal Evaluation: is a process of quality review undertaken within an institution for its own ends (with or without the involvement of external peers). Harvey, L, 2005 .

3. Self- Evaluation.

4. ضرورت ارزيابي بيروني آن است كه علي‌الاصول جامعه علمي براي اطمينان از كيفيت فعاليتها، علاوه بر نتايج ارزيابي دروني، تأييد هيئت همگنان يا متخصصان همتاي بيرون سازمان را نيز طلب مي‌كند (بازرگان، 1383).

5. [Peer.](http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/peer.htm).

1. در اين مطالعه تعداد افراد شركت كننده در كميته هاي ارزيابي دروني متغير است، به طوري كه براي ارزيابي عامل مديريت 7 نفر از كارشناسان كتابخانه مركزي به همراه رياست كتابخانه؛ عامل نيروي انساني 7 نفر از كارشناسان به همراه رياست كتابخانه؛ عامل مجموعه (منابع) 7 نفر از كارشناسان و 10 نفر از دانشجويان كارشناسي ارشد به همراه رياست كتابخانه؛ عامل سازماندهي منابع 7 نفر از كارشناسان كتابخانه به همراه رياست كتابخانه ؛ عامل خدمات و آموزش 10 نفر از دانشجويان كارشناسي و 10 نفر از دانشجويان كارشناسي ارشد به همراه 7 نفر از كارشناسان و رياست كتابخانه ؛ عامل ساختمان و تجهيزات 7 نفر از كارشناسان به همراه رئيس كتابخانه؛ عامل بودجه معاون و مسئول بخش سفارشها همراه با رياست كتابخانه مركزي حضور داشتند.

2. Standard for College libraries 2000 Edition

3. Indicators

1. Construct.

2. Criteria.

3. Concept.

4. Indicators.

5. Variable