

مدیریت منابع الکترونیکی

به وسیله آمارهای مدیریتی میزان استفاده از این منابع

■ رضا رجبعلی بگلو^۱

دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد و کارشناس مرکز منابع علمی و پشتیبانی پژوهشی سازمان انرژی اتمی ایران

چکیده

گرایش روزافزون به استفاده از منابع الکترونیکی باعث شده اقدامات به کار رفته در تهیه آمارهای میزان استفاده از منابع چاپی در تهیه آمارهای مدیریتی منابع الکترونیکی نیز به کار رود. این آمارها توسط راه کار تحلیل گزارش تعامل‌های کاربران^۲ استخراج و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و مانند سایر آمارهای مدیریتی موانع، مشکلات و البته مزایای بسیار برای تمامی سطوح مدیریتی کتابخانه دارد. لزوم آشنایی و اجرای این راه کارهای مدیریتی برای تهیه کنندگان خدمات اطلاعاتی، به ویژه مدیران مراکز اطلاعاتی و کتابداران، اهمیت بسیار زیادی دارد. در این مقاله سعی شده با بررسی نقش این آمارها از دیدگاه موفقیت و رضایت نظام اطلاعاتی، نقش آن در تصمیم‌گیری مدیران مراکز اطلاعاتی و کتابداران مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت منابع الکترونیکی، آمارهای مدیریتی میزان استفاده

مقدمه

پیدایش فناوری‌های نوین با تغییر در عادت‌های کاربری همراه بوده است. تفاوت ذاتی بین رسانه چاپی و الکترونیکی باعث شده تا از هر یک از این رسانه‌ها کمابیش مورد استفاده قرار گیرد. با وجود تفاوت‌های ذاتی میان این دو، استفاده از رسانه الکترونیکی نسبت به رسانه چاپی برتری محسوس پیدا کرده است. این مسئله باعث شده گونه‌های رقوم و الکترونیکی خدمات کتابخانه‌ای بیش از پیش گسترش و تکامل یابند. در واقع بررسی میزان استفاده کاربران از خدمات و منابع کتابخانه‌ای در دو قالب چاپی و الکترونیکی نیز از رویکرد متفاوتی برخوردار است. مدیریت منابع کتابخانه‌ای (اعم از الکترونیکی و چاپی) با توجه به مؤلفه‌هایی نظیر رضایت، استفاده، بررسی مسائل مربوط به اشتراک، بودجه‌بندی، ... و البته بررسی میزان استفاده کاربران از منابع کتابخانه‌ای با عنوان تحلیل گزارش تعامل‌های کاربران صورت می‌پذیرد. در این روش کلیه فعالیت‌های کاربران مورد بررسی قرار گرفته و از این طریق در مورد انتخاب یا لغو اشتراک منابع تصمیم‌گیری می‌شود. پیش از توجه به مسئله تحلیل گزارش، باید مسئله بنیادی‌تر و کلی‌تری به نام سنجش الکترونیکی^۲ را مورد بررسی قرار داد.

تلاش در جهت مدیریت مناسب منابع الکترونیکی

سنجش‌ها به طور کلی و سنجش الکترونیکی به طور خاص، همان استانداردهای اندازه‌گیری هستند. شاید محاسبه تعداد بازدیدها از وب‌سایت یک کتابخانه ساده‌ترین شکل سنجش الکترونیکی در یک مرکز اطلاعاتی باشد. این مفهوم پیش از این در محیط تجاری و در دنیای تجارت الکترونیکی مطرح شده است و مبتنی بر روش‌های تجاری است که برای تعیین قیمت و تبلیغ محصول‌های تجاری تهیه و تنظیم شده‌اند. کتابخانه‌ها نیز درصدد بوده‌اند تا از این سنجش‌ها به منظور مدیریت مجموعه و تنظیم بودجه استفاده نمایند. درک و به کارگیری کامل این محاسبه‌ها می‌تواند به داده‌هایی منجر شود که در هدایت سایر جنبه‌های عملکردی کتابخانه‌ها نیز مفید واقع شود. این جنبه‌های عملکردی فعالیت‌های کتابخانه‌ای عبارتند از تعیین خط‌مشی و سیاست‌گذاری، بودجه‌بندی، اشتراک و لغو اشتراک منابع کتابخانه‌ای. چنین محاسبه‌هایی ممکن است شامل تعداد دفعات دسترسی به یک صفحه وب، یا حجم بازدید از صفحه وب در یک روز، هفته، ماه یا یک سال باشد. ارزش این داده‌ها در این مسئله نهفته است که گردآوری و نحوه ارتباط آنها با نیازهای کاربران چگونه بوده و اینکه به منظور کسب بینشی بهتر نسبت به نحوه تعامل و استفاده کاربران در بخش‌های مختلف،



**مدیریت منابع
کتابخانه‌ای (اعم از
الکترونیکی و چاپی)
با توجه به مؤلفه‌هایی
نظیر رضایت، استفاده،**

**بررسی مسائل
مربوط به اشتراک،
بودجه‌بندی، ... و
البته بررسی میزان
استفاده کاربران از
منابع کتابخانه‌ای یا
عنوان تحلیل گزارش
تعامل‌های کاربران
صورت می‌پذیرد**

رقومی و هیبریدی^{۱۳}، طرح کانتر^{۱۴} درباره مسائل مربوط به مجله‌های الکترونیکی و استفاده از آنها و دست آخر، طرح بهره‌برداری استاندارد از آمارهای میزان استفاده^{۱۵} از منابع الکترونیکی که الگویی خودکار از درخواست و پاسخ را برای کتابداران و مدیران فراهم آورده است، مختصری از پیشرفت در زمینه مدیریت منابع الکترونیکی به‌شمار می‌رود. در طرح آخر، بهره‌برداری از داده‌های میزان استفاده از منابع الکترونیکی در چارچوبی استاندارد از خدمات وب و بر اساس تفاهم‌نامه دسترسی آسان به اشیاء^{۱۶} می‌باشد که توسط مؤسسه ملی استاندارد آمریکا/ سازمان ملی استانداردهای اطلاعاتی^{۱۷} تحت استاندارد زد ۳۹/۹۳ فراهم شده است.

کتابخانه‌ها با وجود راه‌کارهایی همچون تجزیه و تحلیل گزارش تعامل‌های کاربران، اکنون در مرحله‌ای قرار دارند که ابزارهایی برای ارزش‌یابی و مدیریت خدمات و مجموعه‌های کتابخانه‌های رقومی در اختیار دارند. برای اینکه از نیروی بالقوه این ابزار در کتابخانه‌ها حداکثر استفاده به‌عمل آید، باید به‌طور مستمر در فرهنگ مدیریتی کتابخانه و سازمان مادر و پایدار مورد استفاده قرار گیرد. هیلر^{۱۸} مهم‌ترین موانع عدم استفاده از سنجش و ارزیابی‌ها در مدیریت کتابخانه را، عدم گسترش ساختارهای مدیریتی، عدم به‌کارگیری کارمندان متخصص به‌ویژه در تفسیر و ارائه مناسب داده‌ها در سطوح مدیریتی، سرعت تغییرات در محیط اطلاعاتی و بودجه، فرآیند تصمیم‌گیری بی‌درنگ و عدم وجود مطالعه موردی در منابع منتشره ذکر می‌کند (هیلر، ۲۰۰۲، ص ۱۲). عدم وجود راهبردی مناسب در آموزش نیروی انسانی متخصص نیز یکی دیگر از عوامل فوق است.

چرا کتابخانه‌ها باید گزارش تعامل‌های کاربران را تجزیه و تحلیل کنند؟

کتابخانه‌هایی که راه‌کار تجزیه و تحلیل گزارش تعامل‌های کاربران را به‌صورت محلی اجرا می‌کنند و یا آمارهای مدیریتی

از اطلاعات یا خدمات قابل دسترس در قالب‌های شبکه‌ای و الکترونیکی جمع‌آوری می‌شوند (وایت و کمال^۴، ۲۰۰۶، ص ۵). پیترز^۵ تجزیه و تحلیل گزارش تعامل‌های کاربران را اینگونه تعریف می‌کند: «مطالعه و بررسی دقیق تعامل‌های الکترونیکی ثبت‌شده بین نظام‌های برخط^۶ بازیابی اطلاعات و افرادی که به جست‌وجوی اطلاعات بازیابی شده در آن نظام‌ها مبادرت می‌ورزند» (پیترز، ۲۰۰۲، ص ۴۱). در این روش، ردپای بازدیدکننده از یک وب‌سایت تا آن‌جا دنبال می‌شود که به سرمنزل کشف رفتار اطلاع‌یابی و الگویی رفتار اطلاعاتی وی منجر شود (رجبعلی بگلو، ۱۳۸۶، ص ۱۸۳).

عبارت‌هایی نظیر سنجش عملکرد، ارزیابی عملکرد و ارزش‌یابی خدمات کتابخانه‌ای در طیف وسیعی از روش‌ها به‌کار می‌رود که دامنه آن از به‌کارگیری آمارهای مدیریتی و شاخص‌های اجرایی تا ارزیابی برون‌دادها و هزینه‌یابی فعالیت - محور گسترش می‌یابد. برای کتابدارانی که در فعالیت‌های تصمیم‌گیری و توسعه خدمات کتابخانه‌ای مشارکت می‌ورزند، این عبارت‌ها بیگانه نیستند. امروزه با وجود کتابخانه‌های سنتی و رقومی، نیاز به این آمارهای مدیریتی بیش از پیش احساس می‌شود. با وجود تعریف نیاز به ارزیابی خدمات سنتی کتابخانه‌ای، توسعه سنجش و استانداردهای سنجش عملکرد در کتابخانه‌های رقومی به‌خوبی کتابخانه‌های سنتی پیشرفت نکرده است. بارتون^۷ می‌گوید: «منصفانه است اگر بگوئیم که رویکردهای ثابت برای ارزیابی کتابخانه‌های رقومی نسبتاً جدید است». وی پیشرفت این رویکردهای ثابت را منوط به پیشرفت کتابخانه‌های رقومی می‌داند (بارتون، ۲۰۰۴، ص ۱۳۹). با این حال، در این زمینه پیشرفت‌های خوبی از طریق انجمن کتابخانه‌های پژوهشی آمریکا^۸ و طرح‌هایی مثل کانتر^۹ و اکیناکس^{۱۰} حاصل شده است. طرح سنجش الکترونیکی^{۱۱} و طرح لیب‌کوال^{۱۲} به‌وسیله انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، پیشنهادهای طرح اکیناکس در معیارها و شاخص‌های اجرایی کتابخانه‌های

از زمان خود را صرف آمایش، پردازش و تجزیه و تحلیل داده‌ها کنند. مراحل تجزیه و تحلیل و اجرای سنجش الکترونیکی برای مدیریت و مجموعه‌سازی کتابخانه، می‌تواند تنها در سطح کتابخانه محلی تحقق یابد. حتی در تجزیه و تحلیل صحیح، مقایسه‌گونه و در بستر زمان نیز گنجینه‌ای از داده‌ها و اطلاعات ویژگی‌های محلی کتابخانه مورد نیاز است. این گنجینه، همچنین شامل پایگاه داده کاربرانی است که از مراکز اطلاعاتی استفاده می‌کنند. شاید مهم‌ترین نقص گزارش‌های آماری کارگزاران، سطح جزئیات و تنوع داده‌هایی باشد که نشان‌دهنده فعالیت‌های شخصی و محلی کتابخانه‌ها بوده و ثبت آنها از جانب کارگزاران به هیچ وجه میسر نیست (یانسن، ۲۰۰۶، ص ۴۱۰).

استفاده از آمارهای مدیریتی میزان استفاده از منابع الکترونیکی نه تنها برای کتابخانه‌ها بلکه برای کارگزاران و فراهم‌کنندگان منابع اطلاعاتی نیز مفید است. گروه اخیر با بررسی داده‌های استفاده از منابع الکترونیکی به منظور درک بهتر بازار و بررسی خدمات خود قیمت‌ها را بر مبنای نیازها و توان خریدار تعیین می‌کنند. از طرف دیگر، کتابخانه‌ها مایل‌اند استفاده از منابع خود را ارزیابی کنند. این علاقه دوطرفه با تعریف و ایجاد مجموعه متداولی از نیازمندی‌های اطلاعاتی و قانون‌های مدون ممکن خواهد شد.

آمارهای مدیریتی میزان استفاده از نظام‌های اطلاعاتی و موفقیت و رضایت از آنها

با وجود امکان جست‌وجوی نظام‌مند و یکپارچه در نرم‌افزارهای کنونی، بسیاری از منابع الکترونیکی را می‌توان ذخیره و جست‌وجو کرد به گونه‌ای که منابع الکترونیکی در قالب نظام‌های اطلاعاتی گسترده و با امکان استفاده از طیف وسیعی از منابع اطلاعاتی مورد بهره‌برداری قرار گیرد. با در نظر گرفتن نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای به‌عنوان نظام‌های اطلاعاتی در حال پیشرفت، بایستی قواعد موفقیت این نظام‌های اطلاعاتی همراه و هم‌راستا با رضایت کاربران منابع در این نظام‌ها مورد توجه قرار گیرد. در اصل، قواعد استقرار و گسترش نظام اطلاعاتی با موفقیت در اجرای فناوری اطلاعات در یک سازمان رابطه‌ای مستقیم دارد. نظام‌های اطلاعاتی در صورتی به موفقیت نائل خواهند شد که معیارهایی نظیر تأمین نیازهای اطلاعاتی و اهداف سازمانی را نیز برآورده سازند. تأمین کامل نیازهای اطلاعاتی کاربران بر بررسی رضایت کاربران یک نظام اطلاعاتی ممکن خواهد شد که این مهم، امری مشکل، غیرملموس و تا اندازه‌ای گمراه‌کننده است. گریفیت^{۳۸} سه الگو برای رضایت کاربر ذکر می‌کند: (۱) الگوی رضایت کاربران از مواد کتابخانه‌ای که «کیفیت واقعی محصول را ارزیابی می‌کند»؛ (۲) الگوی ساده رضایت عاطفی کاربر؛ و (۳) الگوی چند وجهی رضایت عاطفی کاربر. در الگوی اول معیارهای عملکرد نظام اطلاعاتی از قبیل «دقت نتایج جست‌وجو» معیار مناسبی برای الگوی رضایت از منابع خواهد بود (گریفیت، ۲۰۰۷، ص ۱۴۳). با اینکه موفقیت نظام اطلاعاتی، سازه‌ای چند بعدی و پیچیده است با

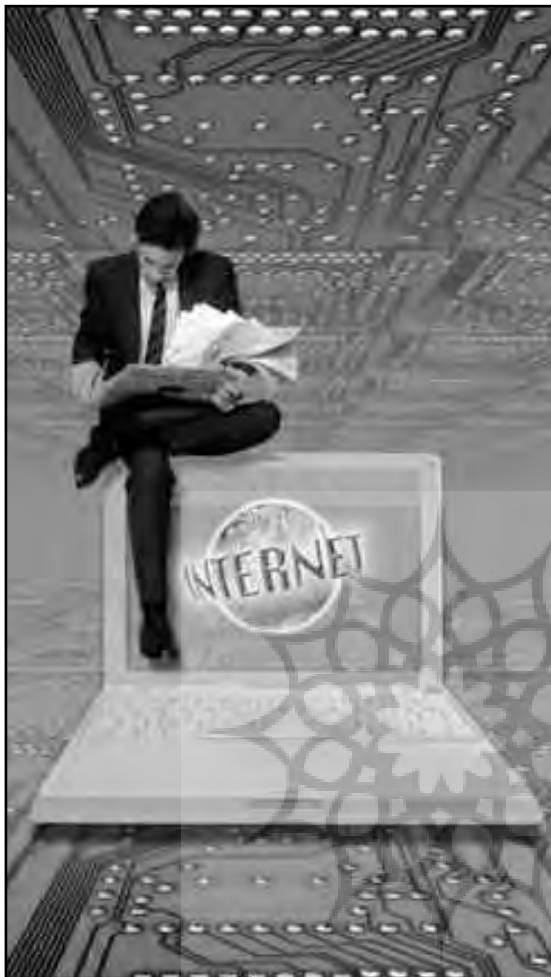
میزان استفاده از منابع الکترونیکی تهیه شده توسط کارگزاران را به‌کار می‌برند اهداف ذیل را دنبال می‌کنند: (کاوی^۹، ۲۰۰۱، ص ۳۵)

- (۱) شناسایی جامعه کاربران؛
- (۲) شناسایی الگوی استفاده کاربران؛
- (۳) طراحی نیازهای خدماتی و مجموعه‌ای آینده؛
- (۴) ارزیابی فعالیت کاربر؛
- (۵) آگاهی در تصمیمات مجموعه‌سازی منابع رقمی؛
- (۶) آگاهی از بازطراحی و توسعه وبسایت کتابخانه؛
- (۷) ارزیابی تأثیر بازطراحی وبسایت بر استفاده کاربران؛
- (۸) ارزیابی تأثیر فراهم‌آوری محتوایی افزون بر استفاده کاربران؛
- (۹) مورد هدف قرار دادن تلاش‌های بازاریابی و آموزشی خدمات کتابخانه‌ای؛
- (۱۰) ارزیابی تأثیر بازاریابی و آموزش بر استفاده؛
- (۱۱) آزمایش نیازمندی‌های نگهداری صفحه‌های وب؛
- (۱۲) برنامه‌ریزی در نگهداری از نظام اطلاعاتی^{۲۰}؛
- (۱۳) اختصاص منابع انسانی و اقتصادی.

با وجود اینکه بیشتر ناشران آمارهای مدیریتی میزان استفاده از منابع را در دسترس کتابداران و مدیران قرار می‌دهند، برخی ارائه آمارهای مدیریتی میزان استفاده از منابع به مراکز اطلاعاتی را پشتیبانی نمی‌کنند (یانسن^{۳۱}، ۲۰۰۶، ص ۴۰۹). علاوه بر این ناشران و کارگزاران از استاندارد خاصی تبعیت نکرده و ممکن است تنها معیارهای مورد نظر خود را مورد سنجش قرار دهند. در این صورت توجهی به نیازهای محلی مراکز اطلاعاتی نخواهند داشت. ناشران تعاریف گوناگونی نیز برای سنجش معیارهای خود در نظر می‌گیرند. با اینکه می‌توان استفاده از عنوانی واحد را از یک ناشر یا کارگزار مقایسه نمود، ولی ترکیب و ادغام این آمارهای مدیریتی بسیار دشوار است. علاوه بر این، کتابخانه همیشه به آمارهای کارگزاران و ناشران وابسته و استقلال خود را از این آمارهای مدیریتی از دست خواهد داد. این نقیصه در گزارش‌های محلی کتابخانه جبران می‌شود. برون سپاری^{۳۲} جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل گزارش‌های کتابخانه نیز به دلیل مشکلات مربوط به امور خصوصی^{۳۳} کتابخانه، امری دور از انتظار خواهد بود (رجبعلی بگلو، ۱۳۸۶، ص ۱۹۹). با وجود این مشکلات مشاهده شده که در برخی موارد صحت آمارهای کارگزاران مورد تردید واقع شده، کارگزارانی مثل الزویر^{۳۴}، اووید^{۳۵}، سیلورپلاتر^{۳۶} و کلوور^{۳۷}، تهیه گزارش‌های میزان استفاده از مشترکان منابع خود را برون سپاری کرده‌اند (وایت و کمال، ۲۰۰۶، ص ۴۳).

با توجه به آنچه که درباره بررسی گزارش‌های مدیریتی کارگزاران گفته شد، به منظور قضاوت بهتر در مورد اهمیت و تأثیر عناوین و قالب‌های منابع الکترونیکی در مجموعه کتابخانه، کارمندان ملزم خواهند بود از طریق فرآیند تصمیم‌گیری و پیش از تکمیل گزارش‌های مدیریتی و مجموعه‌سازی، مقدار قابل توجهی

مراحل تجزیه و تحلیل و اجرای سنجش الکترونیکی برای مدیریت و مجموعه‌سازی کتابخانه، می‌تواند تنها در سطح کتابخانه محلی تحقق یابد



آمارهای مدیریتی
میزان استفاده از
یک نظام اطلاعاتی
که توسط ناشران و
کارگزاران جمع‌آوری و
ارائه می‌شود، اطلاعات
بسیار اندکی را برای
کتابخانه‌ها فراهم
می‌نمایند

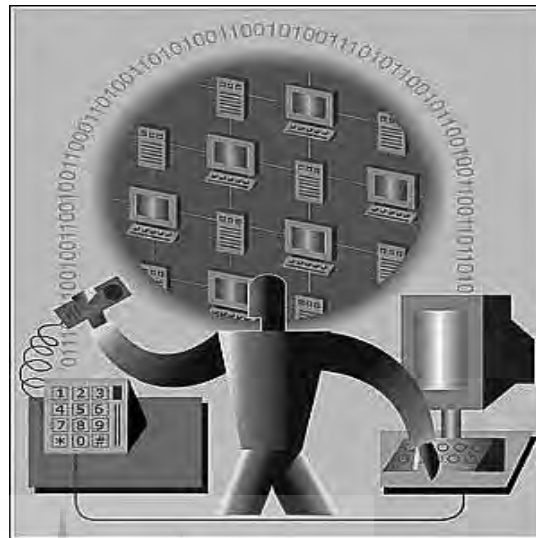
به‌کارگیری سازوکارهایی ویژه قابل‌سنجش است. این کار با ادغام ارزیابی زیرساخت‌های فراهم‌شده برای نظام اطلاعاتی، رضایت کاربران و نیز میزان استفاده از خدمات اطلاعاتی قابل‌حصول است. بوخاری^{۲۹} مهم‌ترین معیارهای مورد استفاده در موفقیت نظام اطلاعاتی را دو متغیر «میزان استفاده از نظام» و «رضایت کاربر» می‌داند (بوخاری، ۲۰۰۵، ص ۲۱۵). با وجود استفاده گسترده، این دو متغیر به‌ندرت با هم به‌کار گرفته می‌شوند. به‌کارگیری این متغیرها در ارزیابی نظام اطلاعاتی درک کاملی از آن به‌دست می‌دهد. دلون و مک‌لین^{۳۰} معیارهای موفقیت نظام اطلاعاتی را به‌صورت الگویی مشخص اینگونه بر می‌شمرند:

- ۱) کیفیت نظام اطلاعاتی (مثل رابط نظام اطلاعاتی، دسترس‌پذیری، زمان پاسخگویی و ...)
- ۲) کیفیت اطلاعات (مثل ویژگی‌های اطلاعات از دیدگاه صحت، روزآمدی، اعتبار، قالب و معناداری و ...)
- ۳) میزان استفاده؛
- ۴) رضایت کاربر؛
- ۵) تأثیر انفرادی؛ و
- ۶) تأثیر سازمانی.

آنها در این الگو بر تأثیر و روابط درونی بین این عوامل تأکید داشته و میزان استفاده و رضایت کاربر را تحت تأثیر کیفیت نظام اطلاعاتی و اطلاعات می‌دانند (دلون و مک‌لین، ۱۹۹۲، ص ۷۰). با اینکه متغیرهایی همچون میزان استفاده و رضایت کاربر جزء مؤلفه‌های جدایی‌ناپذیر در موفقیت نظام اطلاعاتی هستند، نباید هیچ‌یک را به‌تنهایی در موفقیت نظام اطلاعاتی به‌کار برد. در واقع این دو روش: «استفاده از نظام اطلاعاتی» و «رضایت از نظام اطلاعاتی»، به‌عنوان جایگزینی برای بررسی موفقیت یک نظام اطلاعاتی مورد استفاده قرار می‌گیرند. برخی پژوهش‌گران معتقدند میزان استفاده از نظام اطلاعاتی به رضایت کاربر منتهی می‌شود و برخی عکس آن را باور دارند، عده‌ای نیز معتقدند که این دو بر هم بی‌تأثیرند. در پژوهشی که بوخاری انجام داد، رابطه بین داده‌های رضایت کاربران و داده‌های استفاده از نظام اطلاعاتی، مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش بین داده‌های رضایت کاربران و داده‌های استفاده از نظام اطلاعاتی، همبستگی اندکی به‌دست آمد. چنین امری مؤید مکمل‌بودن دو روش تجزیه و تحلیل گزارش تعامل‌های کاربران (بررسی استفاده از یک نظام اطلاعاتی) و پژوهش مبتنی بر پرسش‌نامه، مصاحبه و مشاهده (بررسی رضایت از یک نظام اطلاعاتی) است.

آمارهای مدیریتی میزان استفاده از یک نظام اطلاعاتی که توسط ناشران و کارگزاران جمع‌آوری و ارائه می‌شود، اطلاعات بسیار اندکی را برای کتابخانه‌ها فراهم می‌نمایند. آمارهای کارگزاران همانند بررسی میزان استفاده از منابع چاپی، تعداد دفعات استفاده از یک عنوان را گزارش می‌دهد. تردیدی نیست که کتابخانه‌ها در محیط رقومی به‌شدت متغیر امروزی، برای مدیریت بخش‌های برخط مجموعه‌های خود، نیاز شدیدی به آمارهای مدیریتی

دارند. کتابخانه‌ها به‌عنوان بخشی از فرآیند انتخاب یا وجین منابع الکترونیکی خود نیازمندند آمارهای متنوعی هم‌چون هزینه سالانه و ربط مجموعه با نیازهای کاربران را در نظر داشته باشند. با وجود این، تعیین چنین مؤلفه‌هایی در رابطه با مجموعه‌های رقومی گاهی اوقات بسیار دشوار است. کتابخانه‌ها نباید تنها با اتکا به آمارهای کارگزاران تصمیم‌های مربوط به مدیریت مجموعه را اتخاذ کنند، زیرا آمارهای مدیریتی محلی نیز به‌نوعی آمارهای مدیریتی مقایسه‌پذیری را برای مدیران مراکز اطلاعاتی فراهم می‌سازند. علاوه بر این، عدم شناخت ناشران از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی موجود در بخش‌های مختلف، چرایی و چگونگی تفسیر این داده‌ها را با مشکل مواجه خواهد ساخت. با وجود این همه مشکل، کارگزاران نیز گزارش استفاده از منابع الکترونیکی را تهیه نمی‌کنند و همه این گزارش‌ها نیز با موازین کانتر منطبق نیستند. طبق آخرین نسخه اصول و موازین کانتر، هدف «تسهیل ثبت، تبادل و تفسیر داده‌های استفاده برخط با استفاده از تصویب استانداردها و تفاهم‌نامه‌های آزاد و بین‌المللی است تا بدین وسیله تهیه آمارهای مدیریتی با ثبات، معتبر و متناسب با میزان استفاده کاربران از جانب کارگزاران میسر شود»^{۳۱}.



مدیریت صحیح منابع اطلاعاتی به عنوان ابزاری مدیریتی در کتابخانه‌ها، به توسعه استانداردهایی وابسته است که در جهت سنجش و ارتقاء عملکرد کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد

جهت انجام وظایف واگذار شده مؤثر خواهد بود.

هرچند معیارهای تهیه شده برای خدمات موجود در نظام‌های اطلاعاتی، روزافزون و دستیابی به همه آنها بسیار دشوار و هزینه‌بر است، چارچوبی تعیین‌کننده از خدمات برای ارزیابی موفقیت ارائه خدمات به کاربران بدست خواهد داد. تهیه‌کنندگان خدمات، به‌عنوان مدیران مراکز اطلاعاتی، و کتابداران همگی باید کاربران خدمات را به‌طور کامل شناخته و از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها آگاهی کامل داشته باشند. این ویژگی در آمارهای مدیریتی مربوط به تجزیه و تحلیل گزارش تعامل‌های کاربران ویژگی ممتازتری نیز دارد؛ مثلاً سطح تحصیلات، رشته، دانشکده و گاهی حتی جنس آنها نیز در آگاهی و شناخت از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تأثیرگذار است. با درنظر داشتن ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کاربران و تهیه نقشه‌ای از فعالیت‌های آنان، تمهیدات فنی مربوط به کاربران نیز تعیین خواهد شد. تهیه‌کنندگان خدمات (از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی) هم‌چنین باید هزینه تهیه خدمات را در سطح عمومی و هزینه‌های ویژه آنها را نیز تعیین نمایند. در پایان تهیه‌کنندگان خدمات باید کیفیت و موفقیت خدمات را با توجه به همین معیارها ارزیابی نمایند.

نتیجه‌گیری

مدیریت صحیح منابع اطلاعاتی به‌عنوان ابزاری مدیریتی در کتابخانه‌ها، به توسعه استانداردهایی وابسته است که در جهت سنجش و ارتقاء عملکرد کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. با نگاهی عمیق‌تر به استانداردهای موجود در زمینه میزان استفاده از منابع اطلاعاتی و تلاش‌های مورد نیاز در این زمینه، نوک پیکان هم‌گرایی کارگزاران، کتابداران و مدیران به‌سوی رفع نیازهای کاربران این منابع نشان داده شده است. هم‌گام بودن کتابداران (به‌عنوان حلقه اتصال بین کارگزاران، مدیران و کاربران) با این استانداردها و استفاده از این آمارهای مدیریتی، نقش اساسی آنها را در مدیریت منابع اطلاعاتی بیش از پیش مورد توجه قرار خواهد داد.

پی‌نوشت‌ها

1. reza.beglou@gmail.com ; rrajabali@aeoi.org.ir
2. Transaction Log Analysis
3. Emetrics
4. White, A.& Kamal, E.
5. Peters
6. Online
7. Barton
8. American Research Libraries (ARL)
9. COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources)
10. EQUINOX
11. <http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>

آمارهای مدیریتی میزان استفاده از منابع و نقش آن در تصمیم‌گیری مدیران

از دیدگاه بسیاری، کاربر در مرکز ارزیابی همه خدمات کتابخانه‌ای قرار دارد، زیرا خدمات و فرآیندها را از بیرون می‌بیند و استفاده می‌کند، به این ترتیب بررسی نحوه فعالیت وی به ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای نیز منجر خواهد شد که آن نیز به نوبه خود از دیدگاه‌های گوناگونی مورد بررسی قرار می‌گیرد که ارتباط نزدیکی با آمارهای مدیریتی میزان استفاده از منابع الکترونیکی دارد. بنابراین آمارهای مدیریتی میزان استفاده از این منابع می‌تواند تحت مؤلفه‌های زیر مورد توجه مدیران قرار بگیرد:

تأثیرگذاری: چگونگی برآورد اهداف ویژه کاربر و تأمین‌کننده توسط خدمات اطلاعاتی؛ مثلاً میزان موفقیت در شناسایی و ارزیابی اطلاعات مورد نیاز کاربر چقدر است؟ با بررسی کیفی استفاده کاربران از نظام‌های اطلاعاتی می‌توان تأثیر بازطراحی رابط کاربر را بر کاربران منابع اطلاعاتی مورد تجزیه و تحلیل قرار داد.

کیفیت خدمات: میزان مناسب بودن خدمات و فعالیت‌ها برای کاربر؛ مثلاً آیا خدمات شبکه‌ای نیازها و انتظارات کاربران را تأمین می‌کند؟ میزان استفاده از منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در تصمیم‌گیری برای اشتراک و لغو اشتراک منابع و خدمات اطلاعاتی عاملی اثرگذار خواهد بود.

تأثیر یا برون‌داد: تأثیر خدمات نگرش در دانش، رفتار یا مهارت‌های کاربر؛ مثلاً تعیین درجه افزایش توانایی کاربران در صرفه‌جویی در زمان و هزینه، یا گسترش و به‌کارگیری دانش جدید. در این مؤلفه، میزان تأثیر آموزش‌های داده شده به کاربران منابع اطلاعاتی در بهبود سواد اطلاعاتی آنها قابل پی‌گیری خواهد بود.

مفید بودن: مفید و مناسب بودن خدمات فراهم شده برای همه کاربران تا حد امکان؛ مثلاً بررسی تأکید خدمات بر حل مشکلات کاربران. آمارهای میزان استفاده از منابع بر شناسایی نیازهای اطلاعاتی کاربران با درنظر گرفتن کلیه مؤلفه‌های فوق و با درنظر داشتن میزان هزینه-سودمندی و یاری نمودن کاربران در

- the dependent variable”, Information Systems Research, V.3, N.1.: 60-95.
6. Covey, D. T. (2002). “Usage and usability assessment: library practices and concerns”. Washington, DC: Digital Library Federation and Council on Library and Information Resources. Council on Library and Information Resources. [Online] Available: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub105/pub105.pdf> [Accessed: 28 Aug. 2008]
7. Griffiths, J. R. (2007). “User satisfaction as a measure of system performance”. Journal of librarianship and information science 39(3). [Online] Available: DOI: 10.1177/0961000607080417 [Accessed: 28 Aug. 2008]
8. Hiller, Steve (2002). “But what does it mean? Using statistical data for Decision making in academic libraries”. [Online] Available: <http://www.lboro.ac.uk/departments/ls/lisu/downloads/statsinpractice-pdfs/hiller.pdf> [Accessed: 28 Aug. 2008]
9. ICOLC: International Coalition of Library Consortia. [Online] Available: www.icolc.org/ [Accessed: 28 Aug. 2008]
10. Jansen, Bernard J. (2006). “Search log analysis: what it is, what’s been done, how to do it”. Library & Information science research. N.28: 407-432. [Online] Available: http://ist.psu.edu/faculty_pages/jjansen/academic/pubs/jansen_search_log_analysis.pdf [Accessed: 28 Aug. 2008]
11. Luther, Judy (2001). “White paper on electronic journal usage statistics. Council on Library and Information Resources. [Online] Available: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub94/pub94.pdf> [Accessed 28 Aug. 2008]
12. Peters, Thomas A. (2002). “What’s the use? The value of e-resource usage statistics”. New library world, V.103, N.1172/1173: 39-47. [Online] Available: DOI:10.1108/03074800210415050 [Accessed 28 Aug. 2008]
13. White, Andrew & Eric Djiva Kamal (2006). E-Metrics for library and Information Professionals, London: Facet publication.
12. <http://www.libqual.org/index.cfm>
13. <http://equinox.dcu.ie/>
14. http://www.projectcounter.org/cop/books/cop_books_ref.pdf
15. SUSHI (Standard Usage Statistics Harvesting Initiative)
16. Simple Object Access Protocol (SOAP)
17. American National Standards Institute/National Information Standards Information (ANSI/NISO)
18. Hiller
19. Covey
20. Information System
21. Yansen
22. Outsource
23. privacy
24. Elsevier
25. Ovid
26. Silver Platter
27. Kluwer
28. Griffiths
29. Bokhari
30. Delone & Mclean
31. www.projectcounter.org/code_practice.html

مأخذ

۱. رجبعلی بگلو، رضا (۱۳۸۶). «آشنایی با شیوه‌های تحلیل گزارش فرآیند داد و گرفت (تعامل) در نظام‌های اطلاعاتی الکترونیکی». فصل‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، جلد دهم، شماره سوم، پیاپی ۳۹: ۱۸۱-۲۰۴.

2. ANSI/NISO Z39.7 (2004). “Information services and use: Metrics & statistics for libraries and information providers –data dictionary”. [Online] Available: <http://128.8.237.133/emetrics/index.cfm> [Accessed: 28 Aug. 2008]
3. Barton, J. (2004). “Measurement, management and the digital library”. Library Review, V.53, N.3: 138-141. [Online] Available: DOI:10.1108/00242530410526538 [Accessed: 28 Aug. 2008]
4. Bokhari, Rahat H. (2005). “The relationship between system usage and user satisfaction: a meta-analysis”. The Journal of Enterprise Information Management, V. 18 N. 2.: 211-234. [Online] Available: DOI:10.1108/17410390510579927 [Accessed: 28 Aug. 2008]
5. Delone, W.H. and McLean, E.R. (1992) “Information systems success: the quest for