**نام مقاله: رويكرد ارزيابي پيامد: تغيير تمركز پژوهشها از موضوع "كاربر در زندگي كتابخانه" به "كتابخانه در زندگي كاربر"**

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

**شماره نشريه: 51 \_ شماره سوم- جلد 13**

**پديدآور: سميه شريفي(مترجم)**

**مترجم: سميه شريفي**

**چكيده**

**كتابخانه­ها پيامد برنامه­ها و خدمات خويش را اغلب با سنجه­هاي قابل شمارشي نظير ميزان مراجعه و حضور در كتابخانه، گردش مواد و شركت در برنامه­هاي كتابخانه ارزيابي مي­كنند. اما با تأكيد صرف بر معيارهاي كمّي، كتابداران نمي‌توانند به پرسش تأثير خدمات كتابخانه­ بر شركت‌كنندگان پاسخ گويند. اين نوشته در پي آن است كه به بررسي يكي از روشهاي مؤثرتر سنجش خدمات كتابخانه­ها يعني رويكرد ارزيابي پيامد بپردازد. اين رويكرد به سنجش تغييراتي مي­پردازد كه تماس با خدمات كتابخانه در زندگي كاربران به وجود مي­آورد. همچنين، فرايند چهار مرحله­اي كه «دارنس» و «فيشر» به منظور كمك به كتابداران در تعيين پيامد خدمات كتابخانۀ خود ابداع نموده­اند، شرح داده خواهد شد. در حال حاضر، چالش پيش روي كتابداران، طراحي ابزاري براي ارزيابي پيامدهاست كه از يك سو انعطاف‌پذير بوده و با پيشرفتهاي پژوهشي تكامل يابد، و از سوي ديگر به ارضاي تأمين‌كنندگان بودجه و نمايش ارزش كتابخانه بينجامد.**

**كليدواژه­ها: پيامد، ارزيابي پيامد، برونداد، زمينه، الگوهاي پيامد.**

**مقدمه**

**ارزيابي خدمات كتابخانه­ها و برنامه­هاي اطلاعاتي شكل آشفته به خود گرفته است، زيرا پژوهشگران دريافتند كه رويكردها و ابزارهاي كمّي فعلي، در انعكاس ژرفا و وسعت تأثير، ناكام مانده­‌اند. در بررسي رويكردهاي سنتي ارزيابي كمّي، «پتن»[1] (نقل در فيشر، دارنس، و هينتن[2]، 2004) مي­نويسد: «آنچه اين آمار نمي­تواند انجام دهد، نمايش چهرۀ بشر در وراي اين ارقام است. فراهم كردن زمينه­اي براي تفسير نتايج آماري و نيز اطمينان از درك ارقام به عنوان نمودي از تغييرات معنادار در زندگي انسانهاي واقعي، امري مهم قلمداد مي­گردد. «راد»[3] (2002) (نقل در ساكتن، نامر[4]، و فيشر، 2006) نيز اظهار مي­دارد كه كتابخانه­ها پيامدها[5] را با سنجه‌هاي قابل شمارشي نظير ميزان مراجعه و حضور در كتابخانه، گردش مواد و شركت در برنامه­هاي كتابخانه ارزيابي مي­كنند. به اعتقاد وي، كتابداران با تأكيد صرف بر معيارهاي كمّي قادر نخواهند بود به پرسش «تأثير برنامه­ها و خدمات كتابخانه­ها بر شركت كنندگان در اين برنامه و گيرندگان خدمات چيست؟» پاسخ گويند. «چيلدر»[6] (1976) (نقل در ساكتن، نامر، و فيشر، 2006) با وجود پشتيباني از روشهاي كمّي، به ساده انگارانه بودن اين روش و ناتواني آن در بررسي پرسشهاي مربوط به تأثير، كيفيت يا كارآيي اقرار مي‌كند. وي همچنين خاطر نشان مي­سازد كه هر ارزيابي بايد به جاي استفاده از يك معيار، برنامه­اي از معيارهاي مختلف را به كار گيرد تا تصويري جامع‌تر از كارآيي برنامه به دست دهد. به عبارت ديگر، ارزيابي نبايد صرفاً دامنۀ گسترده­اي از داده­ها را در برگيرد، بلكه علاوه بر آن بايد به صورت تلاشي مستمر ـ و نه واقعۀ مجزا ـ انجام پذيرد. ساير پژوهشگران تأكيد مي‌نمايند كه معيارهاي ارزيابي بايد هر دو عنصر كمّي و كيفي را به كار گيرند تا بر غناي داده‌هاي خود بيفزايند.**

**اين نوشته در پي آن است تا يكي از روشهاي مؤثرتر سنجش خدمات كتابخانه­ها يعني رويكرد ارزيابي پيامد[7] را بررسي كند. اگرچه مطالعات و نوشته­هاي بسياري دربارۀ روشهاي مختلف ارزيابي وجود دارد، منابع اندكي بويژه در حوزۀ كتابداري، به پيامدهاي پژوهش و ارزيابي آنها اختصاص يافته است.**

**تعاريف**

**برونداد[8]**

**نتايج ملموسي هستند كه با اندازه­گيري ميزان استفاده كاربران از محصولات و خدمات در قالب اصطلاحات آماري كمّي به دست مي­آيند. تعداد كتابهاي به گردش درآمده­، تعداد پرسشهاي مرجع پاسخ گفته شده، تعداد وب سايتهاي يافته شده، و تعداد ساعتهاي ارائۀ خدمات، همگي نمونه­هايي از برونداد به شمار مي­روند. اندازه­گيري برونداد، شكل سنتي سنجش عملكرد است. سنجش برونداد به تنهايي فقط ميزان رخدادها را بر حسب ارقام نشان مي­دهد، اما اطلاعاتي دربارۀ ميزان تفاوت به وجود آمده، ارائه نمي­دهد (اندرسن و همكاران[9]، 2002).**

**زمينه[10]**

**«دروين» (نقل در تالجا، كزو و پيتيلينن[11]، 1999) در تحليل رويكردهاي زمينه‌گرا اظهار مي­دارد هيچ اصطلاحي نبوده است كه به اندازۀ زمينه به كار رفته باشد، اما كمتر تعريف شده باشد و اگر تعريف شده است، تعريفها به صورت متعدد بوده­اند. اما از آنجا كه تمركز اين نوشته بر رويكرد ارزيابي پيامد مي‌باشد نه تشريح مفهوم زمينه ـ زمينه نقش كليدي را در اين رويكرد ايفا مي­نمايد. اما بحث مربوط به آن مفصل است و به نوشتۀ جداگانه­اي نياز دارد- تعريف كلي زير كافي خواهد بود:**

**واژه‌نامۀ امريكن هريتيج[12] (1985) زمينه را «شرايطي كه در آن رويداد يا وضعيت ويژه­اي رخ مي­دهد و يا ماهيت گروهي از رويدادها» تعريف نموده است.**

**پيامد[13]**

**مؤسسه «يونايتد وي آمريكا»[14] (1996) اين تعريف را از پيامد ارائه داده است: «مزيتهايي كه براي شركت‌كنندگان طيِ حضور يا پس از حضور در يك برنامه حاصل مي­گردد كه ممكن است به دانش، مهارت، نگرش، ارزش، رفتار، شرايط يا وضعيت ارتباط داشته باشد؛ مانند كسب دانش بيشتر دربارۀ نيازهاي غذايي، بهبود مهارتهاي مطالعه، پاسخهاي مؤثرتر به تعارض، كسب يك شغل و ثبات مالي بيشتر».**

**دفتر ارزيابي برنامه توسعه سازمان ملل (UNTP)[15] (2002) پيامد را تغييرات توسعه­اي ميان تكميل درونداد و تأثيرگذاري تعريف نموده است. «رابين»[16] (2004) سنجه­هاي تأثيرگذار در زندگي كاربر نهايي را كه نشان دهندۀ بازده يا كارآيي برنامه يا خدمات است و به ترتيب به شكل مشاركت يا استفاده ازخدمات، رضايت از خدمات، ادراك/ احساس، نگرش/ ارزش، شبكۀ اجتماعي و ارتباطهاي گروهي، دانش، مهارت، رفتار، شرايط يا وضعيت خلق مي‌گردند، پيامد به شمار آورده است.**

**بنا بر تعريف انجمن خدمات كتابخانه و موزه (نقل در كايريليدو[17]، 2002) پيامد، تغييرات يا مزايايي است كه در طول حضور و يا پس از حضور در برنامه­هاي ]كتابخانه[ براي افراد شركت كننده در آن برنامه­ها به وجود مي­آيد. مانند كسب دانش تازه، افزايش مهارت­، تغيير در نگرش و ارزش، دگرگوني رفتاري، بهبود شرايط، يا اصلاح وضعيت. «ثبريج و دالتن»[18] (2003) پيامد را دگرگونيهايي مي­دانند كه در نتيجۀ تماس كاربران با خدمات و مجموعۀ كتابخانه در آنها روي مي­دهد.**

**به طور كلي مي­توان گفت، پيامد عبارت است از پاسخ به اين پرسش: برنامه‌ها و خدمات كتابخانه چه تفاوتي را در زندگي شركت‌كنندگان به وجود آورده است؟ كودكاني كه پس از شركت در برنامه­‌هاي تقويت مطالعه در تابستان مهارت خواندن را كسب نموده­اند، افرادي كه گزارش دادند حضور در دورۀ آموزش سواد اطلاعاتي، بهبود مهارت جستجو و دسترسي به اطلاعات موجود در اينترنت را براي آنها در پي داشته است، دانش آموزاني كه پس از شركت در برنامه‌هاي كمك آموزشي، نمره‌هاي بالاتري را كسب نموده­اند، همگي نمونه­هايي از پيامدهاي برنامه­هاي مختلف به شمار مي­روند.**

**واژه­نامۀ پيوستۀ كتابداري و اطلاع‌رساني[19] (2007) ارزيابي پيامد را اين گونه تعريف نموده است: «سنجش نظام‌مند و كمّي ميزان تغييرات واقعي كه برنامه­ها و خدمات كتابخانه با در نظر گرفتن هدفهاي كتابخانه در رفتار كاربران به وجود آورده است. به عنوان مثال، ميزان پيشرفتي كه برنامه­هاي رسمي سواد اطلاعاتي در مهارتهاي پژوهشي دانشجويان شركت كننده در اين برنامه­هاي آموزشي آفريده است. سنجش پيامد برنامه­هاي آموزشي از طريق آزمون (پيش و پس آزمون)، پرسشنامه­، مصاحبه، و ارزيابي نتايج پژوهش دانشجو ( كتابشناسي­ها، مقاله‌هاي ترم، و ...) صورت مي­پذيرد.» ايراد وارد بر اين تعريف را مي­توان تأكيد صرف آن بر كمّي‌سازي دانست، زيرا پيامدها در اغلب اوقات، بويژه در حوزۀ كتابداري و اطلاع‌رساني، مفاهيمي كيفي به شمار مي­روند.**

**بنا به تعريف ثبريج و دالتن (2003) «ارزيابي پيامد، سنجش تغييراتي است كه با خدمات، منابع، و برنامه­هاي رسمي كتابخانه در يك كاربر مفروض تماس مستقيم به وجود مي­آورد. اين ارزيابي طي يك دورۀ زماني صورت مي­گيرد».**

**به طور خلاصه مي­توان گفت ارزيابي پيامد، ارزيابي تأثيرهايي است كه خدمات كتابخانه در كاربران خود به وجود آورده­ است.**

**اهميت ارزيابي پيامد براي كتابخانه­ها**

**ارزيابي پيامد با برنامه‌ريزي نتايج كه در آن كتابخانه­ها رسالت، هدفها، مقاصد و فعاليتهاي خود را شناسايي مي­كنند، سازگار است. علاوه بر اين، ارزيابي پيامد از اين الگوي برنامه‌ريزي پايه فراتر رفته تا بر تغييرات به وجود آمده در زندگي كاربران كتابخانه، تمركز يابد. مزاياي آن براي كتابخانه به شرح زير است:**

**- تأثير طرحهاي خود را به نمايش خواهند گذاشت.**

**- خدمات خود را بهبود خواهند داد.**

**- عوامل تأثيرگذار در موفقيت خدمات خود را شناسايي خواهند كرد.**

**- مي­توانند از اطلاعات به دست آمده براي بهبود و افزايش كارايي خود بهره ببرند.**

**- علاوه بر اين، كتابخانه­ها قادر خواهند بود از نتايج ارزيابي پيامد براي نشان دادن تأثير طرحهاي خود به تأمين كنندگان بودجه استفاده كنند.**

**به طور كلي، توانايي به نمايش گذاشتن كارايي يك طرح مي­تواند كتابخانه را از جهات بسياري ياري سازد، از جمله:**

**- به عنوان يك ابزار برنامه ريزي نيرومند.**

**- به عنوان يك ابزار ارتباطي تا به طور مؤثري مزاياي طرح را به جامعه گزارش دهد.**

**- به عنوان ابزاري براي ارائۀ گزارش به دولت محلي يا ساير تأمين كنندگان بودجه به منظور توجيه نياز به بودجه.**

**- به عنوان ابزاري براي برقراري همكاري و ترويج همكاريهاي گروهي.**

**- به عنوان ابزاري براي شفاف سازي خدمات نمونه.**

**- به عنوان وسيله­اي معتبر براي توسعه يا تكرار خدمات (مؤسسۀ سالدن و شركاء[20]، 1999).**

**چهار گام براي اجراي ارزيابي پيامد**

**به منظور كمك به كتابداران در تعيين پيامد خدمات كتابخانۀ خود، «دارنس و فيشر» (a2002) با گردآوري و تحليل داده­هاي پژوهشهاي پيامد محور انجام گرفته در كتابخانۀ عمومي كوينز بارو[21]، نظامهاي كتابخانه­اي پنينسولا[22]، نظام كتابخانه­اي كينگ كانتي[23]، نظام كتابخانۀ منطقه­اي درۀ ياكيما[24]، كتابخانۀ عمومي فلينت[25]، و نظام كتابخانه­اي عمومي آستين[26]، فرايند چهار مرحله­اي را ابداع نمودند كه با فرايند سنجش نخست كه شكل دهندۀ زمينۀ[27] پيامد است، آغاز مي­گردد و با فرايند گردآوري و تحليل داده‌هايي كه به تعيين پيامدهاي ويژه مي­انجامد، ادامه پيدا مي‌كند. اين گامهاي چهارگانه در ادامه ارائه مي‌شوند.**

**گام نخست: آغاز ارزيابي**

**گام نخست اجراي رويكرد ارزيابي پيامد، تدوين هدفها براي ارزيابي است. اين بخش به كتابداران در تعيين آنچه بايد ارزيابي گردد و چگونگي شروع طراحي فرايند ارزيابي پيامد مدار برنامه­ها و خدمات كتابخانۀ خود، ياري مي­رساند.**

**الف) تعاريف**

**ارائۀ تعريف از مفاهيم سازندۀ ارزيابي پيامد - كه در ابتداي نوشته به آنها اشاره شد- ضروري قلمداد مي­شود.**

**ب) درك رويكرد ارزيابي پيامد**

**ارزيابي پيامد به هدفهاي برنامه مرتبط است و معمولاً براي فعاليتهاي ارزيابي برنامه­هاي درازمدت پيشنهاد مي­گردد. به همين دليل، ضرورت دارد هدفهاي برنامه به دقت مورد بررسي و به طور مناسب در قالب اصطلاحات سنجش‌پذير درآيد (آژانس سلامت همگاني كانادا[28]، 2002).**

**در حقيقت، ارزيابي پيامدها بهبود درك خود پيامدهاست: وضعيت و عوامل تأثيرگذار در تغييرات آن. اين ارزيابي به بررسي فرايند درونداد، فعاليتها و ديگر تلاشهاي ديوان سالارانه نمي­پردازد، بلكه توجه خود را به تغييرات توسعه طلبانۀ اساسي (برونداد و پيامدها) كه به تأثيرگذاري خواهند انجاميد، معطوف مي­دارد. همچنين، به جاي آنكه پس از تكميل طرح و بروندادها به پرسيدن بپردازد، پاسخهاي فوري دربارۀ پيامدها ارائه مي­دهد. اين پاسخها ممكن است بخشي از يك زنجيرۀ پرسش و پاسخ باشند. از سوي ديگر، هيچ رويۀ رسمي دربارۀ چگونگي اجراي يك ارزيابي پيامد وجود ندارد. هر يك بسته به ماهيت پيامدهاي فردي، تحت بررسي و نيز واقعيات مربوط به محدوديتهاي زماني و داده­اي انجام مي­گيرد. نقش هر ارزياب، قضاوت بر اساس بهترين عقيدۀ حرفه­اي اوست؛ ارزيابي پيامدها، گردآوري حجم گسترده­اي از داده­هاي خام يا اجراي يك پژوهش دانشگاهي كامل نيست. معمولاً ارزيابي پيامد با بررسي تغييرات در خود پيامد آغاز مي‌شود؛ سپس به تحليل عوامل تأثيرگذار مرتبط پرداخته و تأثير سازمان را بررسي مي­‌كند و در پايان پيشنهادهايي دربارۀ چگونگي بهبود بخشيدن به پيامدها ارائه مي‌دهد. تمركز فعلي بر رويكرد ارزيابي پيامد، انعكاس‌دهندۀ رويكرد نويني به سنجش و بررسي در سازمانهاست. تا مدتها آگاهي رساني دربارۀ اين رويكرد جديد، هدف ضمني در اجراي ارزيابي پيامدها خواهد بود (دفتر ارزيابي يو ان دي پي، 2002).**

 **ارزيابي پيامد در نگاه اول ممكن است متفاوت از الگوي خدمات و برنامه‌هاي سنتي به نظر برسد، با وجود اين، رويكرد فوق عناصر سنجش سنتي كتابخانه را در برگرفته (درونداد، فعاليتها، و برونداد) و عنصر پيامد را به آنها مي‌افزايد (كايريليدو، 2002). به هر حال، سنجش مفهوم پيامد از سنجش درونداد و برونداد پيچيده­تر است، زيرا پيامدها در اغلب اوقات غيركمّيت‌پذير مي­­باشند (ثبريج و دالتن، 2003).**

**ج) آماده‌‌سازي**

**به منظور تعيين پيامدهاي خدمات كتابخانه (تأثير آن بر كاربران و افراد جامعه) بايد به شناسايي اجزاي زمينه­اي خاصي پرداخت كه در چگونگي تأثير خدمات بر كاربران نقش دارند. اين عوامل عبارتند از:**

**·عوامل زمينه­اي مرتبط با مؤسسه: كتابخانه و الگوي خدمات كتابخانه، فعاليتهاي خاص در حال انجام، سهم حرفه­اي كاركنان، ساير درونداد و منابع مورد استفاده براي اجراي برنامه**

**·عوامل زمينه­اي مرتبط با كاربر: نيازها، نگرشها و ادراك، رفتار اطلاعاتي، محدوديتها و عوامل تأثيرگذار بر تعامل با برنامه**

**·برونداد: تعداد كاربراني كه به روشهاي مختلف خدمات دريافت نموده­اند**

**·پيامدها: تغييرات در زندگي افراد.**

**با تعيين هدفهاي ارزيابي و آنچه بايد مورد ارزيابي قرار گيرد، زمان ورود به مرحلۀ بعد فرا مي­رسد (دارنس و فيشر، a2002).**

**گام دوم: گردآوري داده­ها**

**يافته­هاي ارزيابي، به روشهاي قوي گردآوري داده­ها بستگي دارد. اين روشها بايد منعكس‌كنندۀ فعاليتهايي باشد كه كتابخانه براي ارائۀ خدمات به گروه­هاي كاربران به كار مي­گيرد.**

**الف) تصميم‌گيري در مورد بهترين روش گردآوري داده­ها**

**پس از تعيين دامنه و هدفهاي مطالعه پيامدهاي كتابخانه، زمان تعيين روش گردآوري داده­ها و شناسايي حساسيتها و نيازهاي ويژۀ كاربران خاص فرا مي­رسد. بدون ترديد، روش گردآوري داده­ها به زمينه، هدفهاي بررسي و منابع در دسترس بستگي دارد. روشهاي مختلف گردآوري داده­ها براي هدفهاي خاصي مناسب است و توصيه مي­شود آنها را با يكديگر به كار گرفت. چنانچه كتابداران براي نخستين بار است كه به ارزيابي پيامد مي­پردازند و بنابراين فاقد هرگونه اطلاعاتي هستند كه بتوان با آنها به پيش‌بيني تأثيرهاي برنامه و خدمات پرداخت، ابزارهاي ارزيابي به خوبي طراحي شده­اي كه شركت كنندگان در يك برنامه يا خدمات را مورد هدف قرار دهند، نظير مصاحبه و گروه­هاي تمركز[29] مي­توانند به كتابداران در گردآوري مصالح خام پيامدها ـ بازخورد شركت‌كنندگان ـ ياري رسانند. علاوه بر اين، ممكن است روش ديگري نظير مشاهده و مصاحبه­هاي پيگيري[30] نيز به كار گرفته شود تا به تأييد اطلاعات از پيش جمع‌آوري شده و كشف پيامدهاي غني­تر بينجامد. براي كتابداراني كه مطالعات ارزيابي مقدماتي را كامل نموده­اند و مايل به نظارت بر پيامدهاي خود طي دورۀ زماني بلندمدت مي‌باشند، پيمايش روش سودمندي براي گردآوري داده­ها خواهد بود. خاطر نشان مي‌­گردد، براي انجام هر مطالعه بايد زمينۀ كامل محيط را مورد بررسي قرار داد. مواردي همچون شناسايي حساسيتهاي خاص كاربران كه ممكن است پيامد خدمات و روش گردآوري داده­ها را تحت تأثير قرار دهند، و نيز پيش‌بيني چالشهاي پيش رو، بايد مورد ملاحظه قرار گيرد (دارنس و فيشر، a2002).**

**ب) تدوين پرسشهايي كه به تعيين پيامدها خواهند پرداخت**

**پرسشهاي باز براي كتابداراني كه براي نخستين بار پيامدهاي خود را مطالعه مي‌كنند، سودمندتر از پرسشهاي بسته مي­باشند. پرسشها بايد بر اساس زمينۀ كاربران، استفاده از خدمات كتابخانه، و پيامدهاي برنامه براي شركت كنندگان و سايرين نگاشته شوند.**

**گام سوم: تحليل داده­ها**

**الف) آشنايي با داده­ها**

**مطالعۀ دقيق داده­ها به منظور درك ايده­ها و نظرهاي كاربران و كسب بينشي دربارۀ عوامل زمينه­اي مانند كتابخانه، الگوي خدمات و فعاليتها، مهارتهاي كاركنان و ويژگيهاي كاربران، مهم است.**

**ب) بررسي داده­ها و آغاز شناسايي الگوها[31]**

**الگوها دامنه­اي از پيامدهاي خاص برنامه- نه ضرورتاً منحصر به آن- را نمايش مي­دهند. با مطالعۀ مجدد داده­ها، موضوعات اصلي و مهم بروز خواهند كرد كه براي سازماندهي موضوعات فرعي قابل استفاده مي­باشند. پيامدهايي را كه از تعامل با خدمات حاصل مي­گردند، مي­توان در خود افراد مشاهده نمود و دامنۀ آن، خانواده­ها، دوستان، و همسايه­ها را دربرمي­گيرد. «دارنس و فيشر» (a2002) الگوهاي گستردۀ پيامد را كه از چشم انداز افراد قابل شناسايي مي­باشند، در قالب تغييرات زير گروه­بندي كرده‌اند:**

**·نگرشها (مثبت يا منفي)**

**·بازدۀ فردي (مناعت طبع، خلق اعتماد به نفس، تغيير جهان بيني و چشم‌اندازهاي آتي، و احساس موفقيت و اميد)**

**·سطوح مهارت (افزايش سواد فناوري، ارتباطها و مهارتهاي اجتماعي و ...)**

**·دستاوردهاي يادگيري (افزايش علاقه به يادگيري، مشاركت فعال در يادگيري و ...)**

**·دستاوردهاي دانش محور (دامنۀ گسترده دانش فردي و جمعي، دانش مورد نياز براي موفقيت در آزمون)**

**·پيشرفت به سمت هدفها**

**·شبكه­هاي اجتماعي (گسترش ارتباطهاي اجتماعي و گروهي)**

**·دگرگوني در وضعيت (تصميم‌گيري در ارتباط با بازگشت به مدرسه، كسب يك شغل، افزايش مشاركت به عنوان يك شهروند)**

**·افزايش دسترسي به اطلاعات**

**·زمان (صرفه‌جويي در زمان).**

**پيامدهاي حاصل از استفاده از خدمات خاص كتابخانه را كه به منظور افزايش دسترسي به اطلاعات جامعۀ خود طراحي شده­اند، نيز مي­توان در سازمانها، و از طريق آنها مشتريان و جامعۀ گسترده­تر نيز مشاهده نمود. اين پيامدها عبارتند از:**

**·افزايش دانش مربوط به جامعه كه به درك بهتر از چگونگي عملكرد سازمانهاي متعدد منجر مي­گردد**

**·افزايش توانايي اشتراك اطلاعات با ساير سازمانها و گروه‌ها**

**·افزايش فرصتهاي تعاون با ساير سازمانها**

**·بهبود تحويل خدمات**

**·حس بهتر شدن جامعه به جهت موارد بالا.**

**ج) تحليل و سازماندهي داده­ها**

**كتابداران به روشي براي سازماندهي الگوها و نقل قولهاي شناسايي شده در قالب يك مجموعه پيامد جامع نياز دارند. بدين منظور، كتابداران مي­توانند از بسته‌هاي نرم افزاري نظير ان 5 [32] يا همان نوديست[33]، اثنوگراف[34] استفاده كنند. اين نرم‌افزارها براي تحليل داده­هاي حاصل از پژوهشهاي كيفي به كار گرفته مي­شوند. مي­توان داده­هاي به دست آمده از مصاحبه و پرسشهاي باز پرسشنامه­ها يا هرگونه دادۀ متني را پس از تايپ در واژه‌پرداز به طور مستقيم به آنها انتقال داد و سپس به نكته‌برداري يا نشانه‌گذاري داده­ها پرداخت (هاوز[35]، 2006). همچنين، كتابداران مي‌توانند هر سرعنوان و نقل قول را در يك كارت 6×4 اينچ نگاشته و آن كارتها را به طور دستي بر روي ميز سازماندهي كنند. هدف از اين مرحله نه تنها شناسايي و تثبيت پيامدها، بلكه سازماندهي آنها به يك روش منطقي است. تحليل همواره شامل جابجايي داده­ها از يك طبقه به ديگري بوده است. هدف از اين فرايند، ساختاربندي يافته­ها، پيامدها و نيز فراهم‌آوري پشتيبان، نقل قول كاربراني و ...، براي پيامدهاي شناسايي شده است. پس از تكميل فرايند، كتابداران مجموعۀ هسته پيامدها و مدارك پشتيبان آنها را گردهم آورده­اند (دارنس و فيشر، a2002).**

**د) ثبت يافته­ها**

**روش ثبت يافته­ها به هدف از استفادۀ آنها بستگي دارد، اما براي كارايي بيشتر پيشنهاد مي‌شود قالبهاي گزارش به صورت متنوع انتخاب شوند تا براي مقاصد مختلفي مانند بازاريابي، ارزيابي داخلي و ... قابل استفاده باشند. نمونه­اي از اين قالبها عبارتند از:**

**جدول پيامدها: شامل پيامدها، فعاليتها و درونداد به كار رفته براي خلق پيامد بدون نقل قول، روش كوتاهي براي پيگيري پيامدهاي خدمات كتابخانه مي­باشد.**

**گزارشهاي كامل: شامل هدف و دامنۀ پژوهش از جمله تعريف اصطلاحات و مفاهيم، روش‌شناسي پژوهش، و مجموعۀ پيامدهاست كه بر اساس نظمي منطقي مرتب شده­اند.**

**گزارش مختصر: نظير گزارشهايي كه براي مخاطب خاص يا گزارشي كه بر يك پيامد يا گروهي از پيامدها متمركز شده­اند (دارنس و فيشر، a2002).**

**ه) ايجاد پايگاهي از پيامدها و فعاليتها**

**داده­هاي مربوط به پيامدهاي مثبت و منفي به اضافه پيشنهادهاي جديد، نامه‌هاي تشكر و ... را مي‌­توان در قالب پايگاهي كه براساس طبقۀ پيامدها مرتب شده­اند، سازماندهي نمود تا به كاركنان در مديريت بهتر و اشتراك مجموعۀ پيامدها و تحليل فرايند ـ بويژه در زماني كه كار ادغام مجموعۀ پيامدها را به عنوان عنصري از برنامه­هاي كتابخانه آغاز مي­‌كنند ـ ياري رساند (دارنس و فيشر، a2002).**

**ي) تعيين پيامدهايي كه كاركنان بايد نظارت بر آنها را ادامه دهند**

**ممكن است كتابداران مايل باشند بر برخي از پيامدها به طور منظم نظارت داشته باشند تا به تعيين درصد كاربران متأثر از هر پيامد و نيز بهبود برنامه در نتيجۀ كشف پيامدهاي منفي بپردازند.**

**گام چهارم: استفاده از يافته­ها**

**الف) بازاريابي**

**بازاريابي مانند پيامدها از جامعه آغاز مي‌شود. پيامدها متن پيام و بازاريابي موفق انتقال پيام به مخاطبان دروني و بيروني است. مخاطبان دروني شامل كاركنان كتابخانه، مديران كتابخانه، هيئت امناي كتابخانه، تأمين‌كنندگان بودجه، اعضاي كتابخانه، سازمانهاي همكار كتابخانه و مخاطبان بيروني دربرگيرندۀ ادارات دولتي، مدرسه، بيمارستان و ... مي­باشند.**

**پس از شناسايي مخاطبان، بايد پيامدهاي مرتبط با هر يك را در مقابل آنها درج نمود. در نهايت، روش ارائۀ اطلاعات به عنوان مثال، استفاده از خبرنامه، وب‌سايت، بروشور، نشريه‌ها، گزارش چاپ شده، راديو، سمينار، و فهرست پستي، و تاريخ نشر آن معيّن مي­گردد (دارنس و فيشر، a2002).**

**ب) مسئوليت‌پذيري[36]**

**در اين مرحله، كتابداران به مقايسۀ ميان پيامدها و هدفها، تعيين پيامدهايي كه به نظارت طولاني مدت نياز دارند و نيز تاريخ بررسي آنها مي­پردازند تا بتوانند مسئوليتهاي خود را ارزيابي كنند. همان‌طور كه پيش از اين نيز گفته شد، براي كتابداراني كه مرحلۀ ارزيابي مقدماتي را به اتمام رساندند، پيمايش مي­تواند براي سنجش طولاني مدت سودمند باشد (دارنس و فيشر، a2002).**

**ج) بهبود خدمات و برنامه­ها**

**اين مرحله با بررسي پيامدهاي مثبت و منفي، به تعيين نقاط ضعف و قوّت برنامه، اصلاح نقاط ضعف، تقويت نقاط قوّت و يا حذف برخي از فعاليتها مي‌پردازد.**

**د) تخصيص منابع**

**پس از ارزيابي پيامدها، كتابخانه قادر است بودجۀ بخشهاي مختلف را ارزيابي كند. ممكن است بخشي از خدمات به بودجه، نيروي انساني، و فضاي بيشتري نياز داشته باشد. همچنين، به توجيه بودجۀ درخواستي از سازمان مادر يا تأمين كنندگان بودجه مبادرت ورزد (دارنس و فيشر، a2002).**

**نمونه­هايي از مطالعات پيامد محور در كتابداري**

**به منظور كمك به درك بهتر رويكرد ارزيابي پيامد، دو نمونه­ از پژوهشهايي كه با محوريت اين رويكرد در حوزۀ كتابداري و اطلاع‌رساني صورت گرفته­اند، ارائه مي­شود.**

**«فيشر، دارنس و هينتن» (2004) از نظريۀ محيط اطلاعاتي[37] همراه با رويكرد ارزيابي پيامد، به عنوان چارچوبي براي مطالعۀ ميزان بهره­مندي مهاجران نيويورك از برنامه‌هاي مربوط به مهارتهاي سازگاري و بهبود زبان انگليسي كه توسط كتابخانه عمومي كوينز بارو ارائه مي­شود، بهره­ گرفتند. پژوهش از طريق مصاحبه با 15 كتابدار كتابخانۀ كوينز كه مجريان برنامه بودند و نيز 30 فراگيرنده و در پايان مصاحبه مجدد با كاركنان كتابخانه با هدف ارزيابي كارايي ابزار پژوهش صورت گرفت. به منظور تسهيل بررسي زمينه­ها بر روي پيامدها، داده­ها در سه گروه تجزيه و تحليل شد. اين گروه­ها عبارت بودند از: مهاجران نيازمند خدمات ويژۀ كتابخانه، كتابخانۀ كوينز بارو و فعاليت آن براي مهاجران و كمكهاي حرفه­اي كاركنان كتابخانه كوينز. زماني كه اين سه زمينۀ كوچك با يكديگر تركيب شدند، زمينۀ بزرگي را به وجود آوردند كه در نتيجه سرنخهاي مهمي براي شناسايي پيامدهاي مرتبط با افراد به دست آمد. اين پيامدها در قالب دو گروه جاي گرفت: بلوك سازنده[38] و دستاورد­هاي فردي[39]. پيامدهاي بلوك سازنده، به پيامدهايي اطلاق مي‌گردد كه حمايتهاي مهمي براي مهاجر جديد فراهم مي­كند كه از كتابخانۀ عمومي نشأت يافته و تعاملهاي ابتدايي مهاجران را با كتابخانه مورد خطاب قرار مي‌دهد (كشف كتابخانه و احساس امنيت و خوشامد بودن، اعتماد رو به افزايش آنها به كاركنان كتابخانه و موفقيتهاي سواد اطلاعاتي متوالي كه به شهروندان جديد آمريكايي اجازه مي­دهد از منابع كتابخانه هم از جنبۀ انساني و هم از جنبۀ منابع بهره‌مند شوند). وضع هدفها، تعقيب آنها و دستيابي به پيامدهاي بلوك سازنده، زنجيرۀ بلندي از دستاورد­هاي فردي به همراه خواهد داشت كه در برگيرندۀ مواردي نظير ورود به شبكۀ اجتماعي و ايجاد روابط، پيوند فرهنگ جديد با فرهنگ بومي خود، به دست آوردن اعتماد به نفس، تقويت زبان انگليسي، مهارتهاي سازگاري و مهارتهاي مربوط به فناوري، مهيا گشتن براي شهروندي و استخدام مي­باشد.**

**«پتيگرو»[40]، دارنس، و اُنرا»[41] (2002) در پژوهشي به مطالعۀ چگونگي بهره‌مندي كتابخانه­هاي عمومي ايالات متحده از شبكه­هاي جامعۀ پيوسته[42] براي تسهيل جستجو و استفاده از اطلاعات توسط كاربران خود، پرداختند. كتابخانه­هاي عمومي ايالات متحده با همكاري ساير سازمانها و نمايندگي­هاي مختلف در اين شبكه­هاي اينترنت‌مدار، به ارائۀ اطلاعات مربوط به خدمات محلي و گسترش ارتباطهاي ميان شهروندان مي­پردازند. در مرحلۀ نخست، از روش پيمايش براي جمع‌آوري اطلاعات از 500 كتابخانۀ متوسط و بزرگ به كارگيرندۀ اين فناوري استفاده شد. در مرحلۀ بعد، سه كتابخانۀ مهم در زمينۀ ارائۀ اين خدمات براي مطالعۀ موردي برگزيده شد. در مرحلۀ آخر براي گردآوري داده­هاي مربوط به كاربرانِ اين خدمات در اين سه كتابخانه، روش پيمايش پيوسته و نيز مصاحبه تلفني به كار گرفته شد، و روش مصاحبه، مشاهده و گروه تمركز براي جمع آوري داده­ها از كاركنان كتابخانه و ارائه دهندگان اين خدمات به كار رفت. يافته­هاي پژوهش نشان داد دسترسي به اين شبكه­ها، پيامدهاي بسيار مهمي را براي كاربران، خانواده­ها و همسايگان و جامعۀ آنها به همراه دارد. اين پيامدها عبارتند از: افزايش تعاملهاي اجتماعي و تبادل اطلاعات، صرفه­جويي در هزينه­ها، كسب شغل و موفقيتهاي تحصيلي، افزايش مهارت و اعتماد به نفس، افزايش دانش نسبت به جامعه، افزايش دسترسي به اطلاعات با كيفيت و توانايي به اشتراك گذاشتن آنها. يافته­هاي ديگر، حاكي از وجود تعدادي موانع در مسير دسترسي به اين اطلاعات بود. پيامدهاي اين پژوهش ثابت نمود كتابخانه­هاي عمومي ارائه دهندۀ اين خدمات اينترنتي، نقش بسيار مهمي را در زندگي كاربران خود ايفا مي‌كنند.**

**بحث و نتيجه‌گيري**

**پژوهشهاي انجام گرفته در سازمانهاي غير انتفاعي ايالات متحده، ناكارآمدي روشهاي ارزيابي فعلي را نشان داده است. به همين جهت، از آنها خواسته شده از روشهاي پيامدمدار استفاده كنند تا به اثبات تأثير خدمات و برنامه­هاي خويش در زندگي كاربران بپردازند. در غير اين صورت، اين بودجه‌­ها به بخشهاي كارآمدتر انتقال خواهد يافت. نتيجۀ اين اخطار آن بود كه پژوهشگران با دور كردن لنز دوربين از ارزيابي مؤسسه و خدمات آن و متمركز نمودن آن به ارزيابي فعاليت افراد، تحولي در پارادايم ارزيابي به وجود آورده­اند (دارنس و فيشر، b2002).**

**ارزيابي پيامد براي سازمانهاي غيرانتفاعي نظير كتابخانه­ها، رويكرد نسبتاً جديدي است. كتابخانه­ها اغلب براي ارزيابي عملكرد خود از سنجش برونداد استفاده مي­‌كنند. محاسبۀ تعداد مواد به گردش درآمده، تعداد اعضاي فعال كتابخانه، تعداد هداياي دريافت شده و .... اما اين آمار تأثير خدمات كتابخانه بر كاربران آن را به تصوير نمي­كشد. ارزيابي پيامد يا ارزشي كه كتابخانه به سازمان مادر يا كاربران خود مي­افزايد، بُعد جديدي به ارزش كتابخانه مي­بخشد. اگرچه در بسياري موارد محاسبۀ ارزش مالي پيامدهاي ناملموس براي كتابخانه دشوار است، رويكرد ارزيابي پيامد اهميت فراواني براي كتابخانه­ها و ساير سازمانهاي خدمات‌مدار پيدا كرده است تا به مدد آن به توجيه بودجه مورد نياز براي سازمان مادر، گسترش يا بازنگري در خدمات و برنامه­هاي خود و برقراري و توسعۀ همكاري با سازمانهاي مرتبط ديگر بپردازند. در حال حاضر، چالش پيش روي كتابداران، طراحي ابزاري است كه از يك سو انعطاف‌پذير بوده و با پيشرفتهاي پژوهشي تكامل يابد، و از سوي ديگر به ارضاي تأمين كنندگان بودجه و نمايش ارزش كتابخانه بينجامد (دارنس و فيشر، b2002). پژوهشهاي انجام گرفته در كتابخانۀ عمومي كوينز بارو، نظامهاي كتابخانه‌اي پنينسولا، نظام كتابخانه‌اي كينگ كانتي و ساير پژوهشهاي پيامد محور كه در اين نوشته به آنها اشاره شد، نشان مي‌دهند كتابخانه­هاي مورد مطالعه، مكانهايي حايز اهميت براي جوامع خود به شمار مي­روند؛ از اين رو، بايد مسير پژوهشهاي آينده را در جهت مطالعه نقش اطلاعات در زندگي روزانۀ كاربران كتابخانه تغيير داد و تنها به مطالعۀ منابع و خدمات و نظامهاي اطلاعاتي مورد استفادۀ آنها بسنده نكرد. اكنون زمان آن فرا رسيده است كه به گفتۀ «زويزيگ و دروين»[43] (نقل در فيشر، دارنس، و هينتن، 2004) پژوهشگران تمركز خود را از موضوع «كاربر در زندگي كتابخانه» به «كتابخانه در زندگي كاربر» تغيير دهند. امروزه براي رسيدن به تعميم­هاي جامعي كه حاصل آن نظريه­هاي بنيادي در زمينۀ رفتار اطلاعاتي و نيازهاي اطلاعاتي جوامع مورد مطالعه خواهد بود، بررسيهاي فراواني در ايالات متحده در حال انجام است.**

**منابع**

**- American Heritage Dictionary (2nd edition) (1985). Boston: Houghton Mifflin Co.**

**- Anderson, Juliet et al. 2004. Performance Measurements in Federal Libraries: A Research Study. http://www.loc.gov/flicc/mim/ measurement.pdf (accessed 18th August 2009).**

**- Durrance, J. C.; and Fisher, Karen E. (2002a(. The Outcomes Toolkit 2.0. Ann Arbor, MI and Seattle, WA: University of Michigan and University of Washington. http://ibec.ischool. washington.edu/toolkit (accessed 10th August 2009).**

**- Durrance, J. C.; and Fisher, Karen E. )2002b(. Toward developing measures of the impact of library and information services. Reference and User services Quarterly, 42(1):43-53. http://ibec.ischool.washington.edu/pubs/rusq.2002.pdf (accessed 11th August 2009).**

**- Fisher, Karen E.; Durrance, Joan C.;and Hinton, Marian B. (2004(. Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: A context-based, outcome evaluation approach. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 55(8): 754-766. http://ibec.ischool.washington.edu/pubs/JASIST.2004.Info. Ground.pdf (accessed 29th November 2006).**

**- Hawes, Susan (2006). Qualitative Research Resources. http://www. antiochne.edu/cp/qr/software.cfm (accessed 5th November).**

**- Kyrillidou, Martha )2002(. From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. Journal of Academic Librarianship, 28(1): 42-46. www.sciencedirect. com (accessed 5th August 2009).**

**- ODLIS )2007(. Online dictionary for library and information science. www.wcsu.edu/library/odlis.html (accessed 17th June 2009).**

**- Pettigrew, Karen; Durrance, Joan; and Unruh, Kenton )2002(. Facilitating community information seeking using the Internet: finding from three public library- community network services. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(11):894-903.**

**- Public Health Agency of Canada )2002(. Evaluation of programs for the treatment of schizophrenia: a health economic perspective. www.phac-aspc.gc.ca/mh-sm/pubs/evaluation2/introduction-eng.php (accessed 16th July 2009).**

**- Rubin, Rhea Joyce (2004). So what? Using outcome-based evaluation to assess the impact of library services. Available at: http://mblc.state.ma.us/grants/lsta/manage/obe/rubinobemanual.doc (accessed 19th July 2009).**

**- Saldon and Associates, INC. )1999(. Library services and technology act: outcome evaluation plan. http://dlis.dos.state.fl.us/bld/ Research\_Office/pdfs/Outcome\_EvalPlan\_final.pdf (accessed 27th July 2009).**

**- Saxton, Mathew, L.; Naumer, Charles M.; and Fisher, Karen E. )2007(. Information Services: Outcome assessments, benefit- cost analysis, and policy issues. Government Information Quarterly, 24(1): 186-215. www.sciencedirect.com (accessed 10th August 2009).**

**-Talja, Sanna; Keso, Heidi; and Pietilainen, Tarja (1999). "The production of 'context' in information seeking research: a metatheoretical view". Information Processing and management 35 (1999) 751-763. Available at: www. sciencedirect.com (accessed 10th August 2009).**

**- Thebridge, Stella; and Pete Dalton )2003(. Working towards outcome assessment in UK academic libraries. Journal of Librarianship and Information Science, 35(2):93-104. http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/35/2/93 (accessed 9th August 2009).**

**- UNDP Evaluation Office )2002(. Guidelines for outcome evaluators: monitoring and evaluation companion series #1. http://www.undp.org/eo/documents/HandBook/OC-guidelines/ Guidelines-for-OutcomeEvaluators-2002.pdf (accessed 20th July 2009).**

**-United Way of America )1996(. Measuring program outcomes: a practical approach. http://national.unitedway.org/outcome/ resources/mpo/glossary.cfm (accessed 28th July 2009).**

**--------------------------------------------------------------------------------**

**1. Patton.**

**2. Fisher, Durrance, and Hinton.**

**3. Rudd.**

**4. Saxton, Naumer.**

**5. outcomes.**

**6. Childer.**

**1. outcome evaluation approach.**

**2. output.**

**3. Anderson et al.**

**4. context.**

**5. Talja, Keso, and Pietilainen.**

**1. American Heritage Dictionary.**

**2. outcome.**

**3. American United Way.**

**4. UNDP(United Nation Developmental Program).**

**5. Rubin.**

**6. Kyrillidou.**

**7. Thebridge and Dalton.**

**1. ODLIS.**

**1. Saldon and Associates, Inc.**

**2. Queens Borough Public Library.**

**3. Peninsula Library Systems.**

**4. King County Library System.**

**5. Yakima Valley Regional Library System.**

**6. Flint Public Library.**

**7. Austin Public Library System.**

**8. context.**

**1. Public Health Agency of Canada.**

**1. focus groups.**

**2. follow-up interviews.**

**1. Pattern.**

**1. N5.**

**2. Nudist.**

**3. Ethnograph.**

**4. Hawes.**

**1. accountability.**

**1. Information Ground.**

**2. Building Block.**

**3. Personal Gains.**

**1. Pettigrew.**

**2. Unruh.**

**3. on-line community network.**

**1. Zweizibg and Dervin.**