

## اطلاع رسانی:

نشریه فنی مرکز مدارک علمی (مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران)

دوره سوم شماره ۴۳

### گزارش سمینار مؤسسه مطالعات عالی وابسته به ناتو در زمینه ارزشیابی و مدیریت علمی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی

از: گیتی هندسی افشار

سمینار "ارزشیابی مدیریت علمی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی" با شرکت ۵۲ نفر که اکثر آنها از کشورهای عضو ناتو<sup>۱</sup> بودند از ۲۲ مرداد تا ۷ شهریور در دانشگاه بریستول تشکیل گردید. موضوع اصلی این جلسات "ارزشیابی و مدیریت علمی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی" در ارتباط با کاربرد خدمات کامپیوتری و سیستم های مکانیزه شده در این قبیل مراکز بود.

فهرست مطالبی که از طریق سخنرانی یا بحث های گروهی مورد بررسی واقع شد بقرار زیر است:

- ۱- ارزشیابی و مطالعه استفاده از کاتالوگ کتابخانه
- ۲- ارزشیابی خدمات مراجعه (رفرانس) کتابخانه
- ۳- ارزشیابی مجموعه مدارک کتابخانه و میزان دریافت مدارک جدید و گنجایش مجموعه.
- ۴- ارزشیابی خدمات فنی کتابخانه
- ۵- ارزشیابی سیستم های (کامپیوتری یا ماشینی) در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی
- ۶- تحقیق<sup>۲</sup> در عملیات در کتابخانه ها
- ۷- ارزشیابی سیستم های بازیابی و اشاعه اطلاعات
- ۸- ماهیت تجزیه و تحلیل هزینه های کاربری برای سیستم اطلاع رسانی
- ۹- تجزیه و تحلیل هزینه های<sup>۳</sup> کاربری
- ۱۰- تجزیه و تحلیل سیستم ها در کتابخانه ها

برنامه سخنرانیها معمولاً از ساعت ۹ صبح هر روز شروع میشد و ساعت ۱۲/۱۲ به پایان میرسید و جلسات بعدازظهر معمولاً به بحث و گفتگوی دسته جمعی اختصاص داشت در این جلسات افراد به ۴ گروه تقسیم میشدند و هر گروه تجربیاتی را که از مراکز خود کسب نموده بودند مورد بحث قرار میدادند در پایان بحث و گفتگو نتایجی جهت ارائه به گروههای دیگر اتخاذ میگردد.

همانطور که در فهرست برنامه سخنرانیها ذکر گردید موضوع اصلی مورد بحث در ارزشیابی و مدیریت علمی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی کاربرد سیستم های ماشینی در انجام خدمات این قبیل مراکز بود بدین ترتیب قسمت اعظم بحث و گفتگوهای گروهی نیز به ارزشیابی سیستم های مکانیزه و

<sup>۱</sup> - NATO Advanced Study Institute

<sup>۲</sup> - Operations Research

<sup>۳</sup> - Cost/Benefit Analysis

کامپیوتری اختصاص داشت که در این ارزشیابی نیز مسائل مالی و هزینه های کاربری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گرفت.

با وجود اینکه چند تن از اعضای شرکت کننده در این مؤسسه در مراکز مشغول بکار بودند که هنوز با سیستم ابتدائی و دستی سروکار داشتند و یا در مراحل مقدماتی تبدیل به سیستم های کامپیوتری بودند برنامه بحث و گفتگو بطریقی تنظیم گردیده بود که اغلب شرکت کنندگان از فرصت هائی برای اظهار عقیده و تبادل افکار برخوردار بودند.

بطور کلی سه مرحله برای ارزشیابی مشخص گردید:

۱- مجموعه مدارک این قبیل مراکز از نظر اطلاع رسانی چقدر سودبخش و قابل استفاده بوده است؟

۲- رابطه سودبخش بودن مجموعه کتابخانه با هزینه ای که صرف تهیه و آماده سازی آن شده است بچه میزانی می‌رسد؟

۳- رابطه هزینه صرف شده با میزان کاربری و سودبخشی چه مقدار است؟ پیدا کردن پاسخ برای سئوالات بالا گاهی باعث پیچیدگی مراحل ارزشیابی میشود. در مورد سودبخش<sup>۱</sup> بودن باید نکات زیر را در نظر گرفت:

الف - آیا خواسته های مراجعین برآورده می‌گردد؟

ب - آیا احتیاجات آنان برطرف میشود؟

ج - چه عواملی باعث می‌گردد مراجعه کنندگان به خواسته های خود دست نیابند.

د - چگونه می توان عوامل عدم موفقیت در دسترسی به اطلاعات را از میان برداشت؟

در بررسی نکات الف، ب، می توان پرسشنامه هائی برای مراجعه کنندگان تهیه نمود و سپس ضمن بررسی پاسخهای پرسشنامه به احتیاجات واقعی آنان پی برد. زیرا مردم اغلب احتیاجات خود را به میزان اطلاع رسانی هر کتابخانه ای محدود می‌سازند بدین ترتیب اگر احتیاجات واقعی آنان مشخص نگردد ارزشیابی حالت تصنعی بخود می‌گیرد.

در این مرحله، ارزشیابی اغلب ترکیبی از دو شکل ارزشیابی خرد<sup>۲</sup> و ارزشیابی کلان<sup>۳</sup> است. شکل اول، هدف از ارزشیابی و شناخت نارسائی ها را بررسی میکند و بعبارت دیگر مسئولان امر را به پیشرفت سیستم های اطلاع رسانی راهنمائی مینماید. و شکل دوم میزان موفقیت مرکز را از طریق سیستم های موجود مشخص می‌سازد یا بعبارتی علل موفقیت یا شکست در تحقیقات انجام شده بوسیله مجموعه مدارک تعیین می‌گردد.

ارزشیابی میزان سودبخشی مدارک این قبیل مراکز در ارتباط با هزینه مصرف شده این امر را روشن می‌سازد که با حداقل هزینه صرف شده یا پائین ترین شرایط اقتصادی احتیاجات استفاده کننده تا چه میزانی برطرف شده است. بعبارت دیگر هزینه ای که صرف سیستم اطلاع رسانی گردیده تا چه پایه کارائی داخلی سیستم را تامین نموده است.

---

<sup>۱</sup> - Effectiveness

<sup>۲</sup> - Microevaluation

<sup>۳</sup> - Macroevaluation

عوامل دیگری را که غیر از هزینه باید در نظر گرفت زمان صرف شده برای انجام خدمات کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی و همچنین خصوصیات آن خدمات یعنی کامل بودن و دقیق بودن آنهاست. برخی از این قبیل خدمات باسانی قابل سنجش و ارزشیابی نیستند مثل خدمات مراجعه<sup>1</sup> Reference که به هنر شباهت دارد و قابل سنجش نیست در این مورد زمان صرف شده و میزان رضایت مراجعه کننده قابل بررسی است.

در بررسی میزان وقت صرف شده و دقت نظر در مورد پاسخ سؤال مراجعه عوامل بسیاری تاثیر مستقیم دارند از جمله:

۱- نوع سؤال ۲- تسهیلات موجود ۳- نحوه انتخاب منابع مراجعه ۴- نوع منابع ۵- قابل دسترس بودن منابع ۶- میزان اطلاعات سؤال کننده ۷- میزان اطلاعات پاسخ گوینده (کتابدار) با توجه به خلاصه ای که در بالا ارائه گردید باید هدف ارزشیابی این خدمات را (اعم از خدمات فنی مانند فهرست نویسی - سفارش و تهیه منابع یا صحافی و همچنین خدمات مراجعه و امانت و غیره) مشخص نمود. بعبارت دیگر باید بررسی نمود که آنها تا چه میزان به استانداردهای معین شده نزدیکند و در صورت روبرو شدن با عدم موفقیت در هر یک از این خدمات استانداردهای موجود با سایر استانداردهای مشابه مقایسه گردند و باین ترتیب می توان نتیجه ارزشیابی را در کتابخانه و مراکز مشابه وارد نمود.

در اینجا باید باین مطلب اشاره نمود که منظور از استانداردهای بالا استانداردهای عالی موجود در تعیین میزان دقت و صراحت هر یک از خدمات فوق می باشد.

اگر چه در کنفرانس بیشتر مسائل کشورهای پیشرفته که با خدمات کامپیوتری سروکار دارند مطرح شد ولی این واقعیت در خلال تمام گفته ها ظاهر گردید که هدف نهائی اینستکه بهترین و دقیقترین خدمات در اسرع وقت و با حداقل هزینه ارائه گردد و این امر در تمام سیستمهای غیر کامپیوتری نیز صدق میکند زیرا در نتیجه آن می توان بسیاری از ضوابط موجود را تغییر داده و قدمهای مؤثرتری برای نیل به موفقیت بیشتر در امر اطلاع رسانی برداشت.

[ابتدای صفحه](#)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

---

<sup>1</sup> - Reference Services