

ترجمهء دکتر اسداله آزاد

استادیار دانشگاه علامه طباطبائی (مشهد)

نقد معیارهای بکاررفته در سنجش کارآیی کتابخانه^۱

ارزیابیهای فعالیتهای کتابخانهای تاکنون بریکی دوجنبه بیش از سایر جنبهها تاکید داشته است. آنچه در این ارزیابی ها دیده نمی شود یکی کل برنامههای خدماتی و دیگری استفاده از معیارهای چند جانبه است. در این بررسی پس از مطالعه انواع گوناگون ارزیابیهایی که تاکنون در این حوزه صورت گرفته، پیشنهادهایی برای جامعیت بخشیدن به اینگونه ارزیابیها ارائه شده است.

کتابخانهها همواره در جستجوی شیوههای بهتر برای ارزیابی فعالیتهای خود هستند. و همیشه با مشکلاتی روبرو می شوند. پاره ای از این مشکلات ناشی از مهیا نبودن فنون سنجش و ارزیابی کیفیت یک خدمت یا عملکرد است. یکی از دشواریهای اساسی این است که بنظر نمی آید هیچ یک از روشهای ارزیابی مرسوم، تمامی فعالیتهای کتابخانه را به عنوان مسئلهای حساس مورد ارزیابی صحیح قرار دهد. همچنین، اغلب فنون ارزیابی موجود به حد کافی در برابر عوامل کیفی و کمی خدمات کتابخانهای حساسیت ندارند و بدین ترتیب کاملا مورد پذیرش کتابداران یا غیر کتابداران قرار نمی گیرد.

نوشته حاضر گزارشی از بررسی متون کتابداری است و بخشی از مطالعه انجام

۱. این مقاله ترجمه ای است از :

Evans, Edward ; Borko, Harold, and Patricia Ferguson,
"Review of Criteria used to measure library effectiveness".
in *A reader in library management*, Edited by Ros Shimmon.
London: Clive Bingley, 1976, pp. 166-180.

شده برای کتابخانه ملی پزشکی امریکا را تشکیل می‌دهد. هدف های این بررسی عبارت بود از تهیه سیاهه موارد و معیارهای مربوط به سنجش کارآیی کتابخانه پزشکی. سایر انواع کتابخانه‌ها نیز، بمناسبت، مدنظر بود، زیرا پیوند مشترک گسترده‌ای میان تمامی کتابخانه‌ها وجود دارد. روش کار، نقد آثار مربوط به موضوع ارزیابی کتابخانه بود. هر کجا به معیاری برخورد می‌گردید، یادداشت می‌شد و از نظر اهمیت بالقوه و اعتبارش در سنجش عملیات کتابخانه به‌آزمون در می‌آمد.

در نقدبیش از پانصد مقاله، کتاب وچکیده، بسیاری از مقیاسهای ارزیابی عملیات کتابخانه بکار گرفته شده است. روشن است که تمامی این مقیاس ها منحصر به فرد نبود، و در واقع تعدیل مختصریکدیگر بشمار می‌رفت. بواسطه اینکه سیاهه عظیم گردآوری شده مفهوم گردد، آنها را براساس جنبه‌ای از نظام مورد ارزیابی گروه بندی کردیم. این گروه‌ها را "مفاهیم معیاری"^۱ خواندیم - برای نمونه، دسترسی به مواد، هزینه، و رضایت استفاده کنندگان از جمله مفاهیم مهم در ارزیابی کارآیی کتابخانه‌اند. فنون یاداده‌های ویژه‌ای را که در سنجش چنین مفاهیمی مورد استفاده قرار گرفت "مقیاس های معیاری"^۲ نام نهادیم. در سیاهه زیر، شش مفهوم معیاری با حروف ابجد و مقیاس های معیاری با شماره مشخص شده است. به‌نظر ما، تمایز میان مفاهیم و مقیاس ها مفهوم خاصی دارد و بسیاری از سردرگمیهای موجود در متون مربوط به ارزیابی کتابخانه را حذف می‌کند. علاوه برآن، این سیاهه ما را در تنظیم ورده‌بندی خط‌مشی های گوناگون ارزیابی که در نقد آثار به آنها برخوردیم، توانانمود، زیرا بسیاری از مقیاس های گزارش‌شده تعدیل مختصری از یکی از شش معیار اصلی بود. - سیاهه کاملی که ذیلا "می‌آید حاکی از مفاهیم معیاری (با حروف ابجد) و مقیاس های معیاری گوناگونی (با شماره) است که در دسته‌های اصلی جای می‌گیرند."

الف. دسترسی

۱. تعداد و میزان خدمات ارائه شده برای طبقات استفاده کننده گوناگون.
۲. نسبت خدمات در خواستی به خدمات در دسترس.
۳. نسبت موجودی مواد به کل جمعیت استفاده کننده (واقعی و بالقوه).

1. criterion concepts

3. criterion measures.

نقد معیارهای بکار رفته در

ب . هزینه

- ۱ . تعداد کارکنان .
- ۲ . ویژگیها ومهارت کارکنان .
- ۳ . هزینه واحد .
- ۴ . نسبت بودجه کتاب به استفاده کنندگان .

ج . رضایت استفاده کننده .

- ۱ . رضایت استفاده کننده از خدمات بعمل آمده .
- ۲ . تعداد فعالیت های کتابخانه برای استفاده کننده .
- ۳ . درصد اقلامی از مجموعه که در پاره‌ای از سیاهه های واریسی آمده است .
- ۴ . درصد اقلام مجموعه برحسب نوع مواد (کتاب ، ادواری ، گزارش ، وغیره) .
- ۵ . درصد اقلام مجموعه برحسب نوع مواد در مقایسه با طبقات گوناگون استفاده کننده .
- ۶ . ارزش کیفی اقلام مجموعه بنا به نظر کارشناس .
- ۷ . نسبت مدارک استفاده شده به مواد درخواستی .

د . زمان پاسخ

- ۱ . سرعت ارائه خدمات .
- ۲ . نسبت تعداد خدمات ارائه شده به میانگین زمان پاسخ برای تمامی خدمات .
- ۳ . نسبت زمان پاسخ (برای بدست آوردن مدرک) به کل زمانی که مدرک دارای ارزش است .
- ۴ . نسبت موجودی مواد به زمان پاسخ .

ه . نسبت هزینه به بهره

- ۱ . نسبت خدمات ارائه شده به هزینه کل .
- ۲ . نسبت کل مخارج خدمات به استفاده کنندگان (واقعی و / یا بالقوه) .
- ۳ . نسبت هزینه هر فقره به استفاده یا ارزش هر فقره .

نشریه علوم تربیتی

۴ . نسبت یک خدمت ارائه شده (شامل سرجمع هزینه‌ها) به هزینه‌زمان پاسخ .

و . استفاده

۱ . کل استفاده از خدمات (پرسش‌های مرجع پاسخ داده شده ، تکمیل کتابشناسی‌ها ،
و غیره .

۲ . نسبت استفاده کنندگان واقعی (بالفعل) به استفاده کنندگان بالقوه .

۳ . استفاده کلی از کتابخانه (تعداد مراجعان ، واسپاری مواد ، و غیره) .

۴ . نسبت خدمات ارائه شده به تعداد کل استفاده کنندگان .

۵ . نسبت استفاده کلی از تمامی خدمات به تعداد کل خدمات ارائه شده .

۶ . درصد مواد مورد استفاده برحسب نوع و طبقه استفاده کنندگان (شاگرد ، معلم ،
پژوهشگر ، و غیره) .

۷ . نسبت مدارک واسپرده به طبقات گوناگون استفاده کنندگان .

۸ . نسبت مدارک واسپرده به تعداد استفاده کنندگان .

۹ . نسبت کل استفاده به کل موجودی مواد .

۱۰ . تعداد فقره مورد استفاده روزانه (مقیاسی برپایه تعداد اقلام مورد استفاده
در یک دوره بیست و چهار ساعته) .

توضیحات زمینه‌ای

احتمالا عجیب ترین جنبه نقد آثار ، نبود عطف توجه به چگونگی ودلیل روند ارزیابی بود . بنظر می‌رسد در هر گونه ارزیابی از عملیات کتابخانه ، سخن از هدف کار ، روش ارزیابی ، ودلائل انجام ارزیابی بدیهی باشد . در موضوع ارزیابی تعداد بیمشاری گزارش وبررسی وجود دارد که در آنها هدف بدرستی روشن نیست . در نتیجه ، در تفسیر نتایج ابهام وسردرگمی روی می‌دهد . از میان بررسی هایی که مطالعه گردید ، تعداد قلیلی از هدف‌ها یا اهمیت ارائه خدمتی خاص برای نیل به آن هدفها را مشخص کرده بودند . ناراحت کننده تر از آن ، عموما توجه نکردن به کل برنامه خدماتی یک کتابخانه بود . اغلب بررسی ها ، احتمالا (گرچه بندرت ذکر شده بود) به دلایل معقول ، به یکی دومقیاس ارزیابی محدود بود . گرچه هیچ بررسی به تنهایی نمی‌تواند تمامی خدمات را در

نقد معیارهای بکار رفته در

برگیرد، با اینهمه اندکی نیز باید به شیوه ارتباط کارکردهای مورد مطالعه یا ارزیابی با کل برنامه کتابخانه، توجه گردد. عموماً "چنین مفهومی از کل خدمت وجود نداشت، واز آنجا که اهداف بررسی ذکر نگردیده بود، تعیین اینکه گزینش و کاربرد معیارهای گوناگون بطور متناسبی انجام گرفته یا خیر، مشکل می نمود.

حتی معدود بررسیهایی هم که به کل خدمات پرداخته بودند، از توجه به یکی از اساسی ترین کارکردهای کتابخانه، یعنی نگهداری مواد، غفلت کرده بودند. مشهورترین کارکرد کتابخانه، یعنی توزیع اطلاعات، بدقت مدنظر قرار گرفته بود، اما نگهداری از مواد جهت توزیع درآینده، بکلی نادیده انگاشته شده بود. هیچیک از بررسیهای مورد مطالعه به مسئله نگهداری نپرداخته بود. هرچند ممکن است این مسئله حقیقت داشته باشد که تنها کتابخانه های آموزشی پژوهشی پزشکی باید توجه زیادی به نگهداری مواد بنمایند، اما لازم است سایر کتابخانه ها نیز این مسئله را تاحدی مورد توجه قرار دهند. بسیاری از روشهای ارزیابی مزیت والایی بهارائه خدمات (نظیر امانت مواد) می دهند که ممکن است برای نگهداری مواد - که برای کتابخانه دارای اهمیتی مشابه است - زیان آور باشد. بهنگام ارزیابی کارآیی کتابخانه، کل برنامه خدمات کتابخانه و کارکردهای آن باید بحساب آید.

در بحث زیر، به تحلیل آثار مربوط به ارزیابی کتابخانه برحسب شناسش مفهوم معیاری مورد اشاره خواهیم پرداخت و مشکلات و راه حل های مربوط به آنها را خلاصه خواهیم کرد. گرچه در متن ذکری از یکایک بررسی ها نیامده، ولی آنچه در نظر ما دارای اهمیت ویژه ای بوده در کتابشناسی آورده ایم.

معیارهای ارزیابی

الف. دسترسی

بی شک سنجش دسترسی به کتابخانه و محتوای آن یکی از مشکل ترین مفاهیم معیاری است. در بررسی هایی که بحث آنها گذشت، عوامل مربوط به دسترسی بندرت مورد نظر قرار گرفته است. مسئله دسترسی حداقل دارای دو جنبه است^۱ (۱) دسترسی ظاهری به کتابخانه و مواد آن، یعنی سهولت تعیین اینکه آیا مدرک خاصی در مجموعه قرار دارد یا خیر، و در صورت وجود، محل قرار گرفتن آن کجاست، و (۲) دسترسی استفاده کننده، بدین معنی

نشریه علوم تربیتی

که خدمت ارائه شده در اختیار چه طبقه‌ای از استفاده کنندگان قرار می‌گیرد. به منظور سنجش دسترسی ظاهری از لحاظ کیفی، لازم است یکی دیگر از مفاهیم معیاری ارزیابی یعنی زمان پاسخ، در نظر گرفته شود. اما اغلب بررسی‌ها در به حساب آوردن هر دو جنبه قصور می‌ورزند. حتی در این زمینه، محدود ارزیابی کار کتابخانه، بنظر می‌آید که تمامی جنبه‌های کارکرد این خدمت در نظر گرفته نمی‌شود.

در این مورد که بهنگام ارزیابی هر یک از عملیات کتابخانه، توجه به دسترسی نیازی انکارناپذیر بشمار می‌آید، جای هیچ سخنی نیست. ممکن است پاسخ سریع و هزینه کم، جلوه‌ای از کار مطلوب یک کتابخانه باشد. نود و نه درصد کتابخانه‌های موجود احتمالاً " می‌توانند، بدون افزایش بودجه، به هدف عملیاتی فوق نایل شوند، مشروط بر آنکه توجه خود را تنها به نیازهای شناخته شده استفاده‌کننده معطوف دارند. برای نمونه، کتابخانه‌ها می‌توانند به‌بهای قطع خدمات خود به استفاده‌کنندگان حاشیه‌ای، زمان پاسخ را تسریع کنند. هر نظام ارزشیابی که از مسئله دسترسی، یا حداقل در اختیار گذاردن مقداری از مواد به تعدادی از استفاده‌کنندگان، چشم‌پوشی کند تنها هم‌خود را متوجه بهبود کارآئی عواملی شناخته شده کرده است. بدین ترتیب مشکل کتابخانه را در نیافته و در حقیقت کل نظام عملیاتی را مختل خواهد کرد.

برای نمونه، بررسی‌های متعدد نشان داده است که مراجعه معدودی استفاده‌کننده فعال اغلب دلیل کل استفاده از کتابخانه اقامه می‌شود، در حالیکه اغلب مراجعان کسانی هستند که هر از گاهی به کتابخانه می‌آیند و تقاضای خدمت اندکی دارند. چنانچه کتابخانه بر استفاده‌کنندگان پرمراجعه و تقاضاها و نیازهای شناخته شده آنان تأکید ورزد می‌تواند، بر حسب هر چیزی بجز دسترسی به مواد و خدمات به گروه عظیمتر استفاده‌کننده، به‌تجه‌پیشینه عملیاتی قابل ملاحظه‌ای نایل شود. اساساً مقیاس‌های دسترسی، نسبت‌های مربوط به خدمت به مراجعان است. چنین نسبت‌هایی می‌تواند با افزایش خدمات یا کاهش تعداد مراجعان بهبودیابد. البته هر یک از این دو راه که ضروری باشد، از اولویت بیشتری برخوردار است.

ب. هزینه‌ها

در کتابخانه‌ها کنترل هزینه همواره مورد توجه بوده است. با وصف این در طول

نقد معیارهای بکار رفته در

تاریخ، اغلب کتابخانه‌ها به مسئله تحلیل هزینه به‌هراس آمیزترین و ابتدائی ترین وجه نزدیک شده‌اند. بی‌میلی نسبت به تحلیل هزینه‌ها را می‌توان تا حدی برنبودن آموزش در این زمینه حمل کرد. گذشته از این، هیات امنای کتابخانه‌ها و عامه مردم به سبب سطح پائین هزینه های کتابخانه، نسبت به آن آگاهی و توجهی نداشته‌اند. تا همین اواخر، زمانی که سطح هزینه بسرعت بالا رفت، هیچکس توجهی واقعی نسبت به هزینه های واحد و کنترل هزینه نشان نمی‌داد. در حالی که ارقام هزینه به‌تنهایی نباید در ارزیابی یک کتابخانه مدنظر باشد. البته در تعیین کارآیی پارامهای عملیات مفید است، و هرگاه ارقام هزینه به‌همراه معیارهای دیگر بکار رود، می‌تواند تصویری از فعالیتهای کتابخانه بدست دهد.

گرچه هزینه‌های آماده سازی مواد مورد مطالعه قرار گرفته است، بنظر می‌آید که بی‌میلی قابل توجهی نسبت به تعیین رقم هزینه واحد در مورد فعالیتهای مربوط به خدمات عمومی، وجود داشته باشد. مسلماً اندازه‌گیری "ارزش" یک خدمت مشکل است، و یک رقم هزینه واحد بالا ممکن است مشکلاتی در مطلوبیت چنین خدماتی بیافریند. معذالک، کوشش در ارزیابی هزینه‌های مربوط به فعالیتهای خدمت عمومی، به منظور ترسیم کامل عملیات کتابخانه، باید ادامه یابد.

به عنوان مثالی درباب این مشکل، اغلب بخش‌های مرجع مقادیری "آمار" در مورد تعداد پرسش‌های مرجع خواسته شده، نگهداری می‌کنند. با تقسیم تعداد کل سئوال‌های پرسیده شده به هزینه کل ابقای بخش مرجع، شامل کل مخارج، می‌توان رقم هزینه واحدی را حساب کرد. اما این رقم در مورد انجام کارحاکمی از چه چیزی است؟ رقمی بالا یا پایین ممکن است بازتاب انجام "مطلوب" کار باشد یا نباشد. پاسخ به تعداد زیادی پرسش ساده توسط کارکنان کتابخانه از منابعی که خود مراجعان می‌توانستند بدون یاری کارکنان، آنها را بیابند هزینه واحد پائینی بدست می‌دهد. اما الزاماً به معنی خوب انجام شدن کل عملیات کتابخانه نیست. هرکس می‌تواند به مثالهای متعدد دیگری در این مورد بیندیشد. نکته ساده قابل طرح در اینجا این است که با توجه به اینکه هزینه معیار مهمی در ارزیابی است، باید در ارتباط با سایر عوامل در نظر گرفته شود.

اغلب هزینه مربوط به کارکنان نیز بیش از حد ساده انگاشته می‌شود. مقالات بی‌شماری در مورد تعداد کارکنان مورد نیاز شایستگی‌ها، آموزش‌های ویژه یا مهارتهایی که برای

نشریه علوم تربیتی

انجام خدمات خاصی به حد کافی لازم دارند ، منتشر شده است . عموماً پذیرفته‌اند که نمی‌توان تعداد نامشخصی از کارکنان را بکار گمارد بلکه این تعداد به نوع و حدود خدمتی که باید ارائه شود ، محتوای مجموعه ، و اندازه سازمانی که خدمات برای آن صورت می‌گیرد ، بستگی دارد . استانداردهای کتابخانه‌دانشکده‌های انجمن کتابداران امریکا ، حداقل تعداد کتابداران حرفه‌ای ، و سایر کارکنان مورد لزوم را برحسب اندازه جمعیتی که خدمات برای آنها صورت می‌گیرد ، نوع سازمان کتابخانه ، اندازه ویژگیهای مجموعه ، علایق غالب جامعه ، مقدار ساعات بازبودن کتابخانه ، و وضع ظاهری کتابخانه تجویز می‌نماید . در سال ۱۹۶۴ ، انجمن کتابداران کتابخانه‌های اختصاصی نسبت دو تا سه کارمند غیر حرفه‌ای در برابر یک کارمند متخصص کتابخانه‌راییش نهاد کرد . به‌هرحال ، پژوهش جامع کمتری در باب تعداد و نوع کارکنان مورد نیاز برای انجام یک خدمت خاص کتابخانه ، یا نوع مهارتها و دانش ضروری که به‌انجام بهتر کار بینجامد ، صورت گرفته‌است . تصمیم‌گیری‌ها هنوز مبتنی بر گمانه‌های استنباطی است نه بر پایه مطالعات تجربی .

به هنگام ارزیابی عملیات ، باید نیازهای مربوط به کارکنان و هزینه‌های انجام خدمات گوناگون را همزمان مورد توجه قرار داد . این موارد دارای میانکنشاند ، برای تعیین اینکه نیازهای مربوط به کارکنان چه باید باشد ، باید روشهایی در مورد ارزیابی عملیات در دست داشت و از توانایی‌های حاکمی از انجام کار مورد ارزیابی آگاه بود ، یعنی ، چنانچه فردی بخواهد مقامی تازه یا خدمتی نوین را که دسته‌ای خاصی از کارکنان باید انجام دهند توجیه کند ، باید مجهز به روشهای تحلیل کار و ارتباط مقیاس‌های عملیاتی با مهارت‌های فردی لازم جهت نیل موفقیت آمیز به ایفای آن کار باشد .

انتظار انجام کار حرفه‌ای از کارکنان غیر حرفه‌ای واقع بینانه نیست . با وصف این ، به هنگام گردآوری ارقام هزینه ، در موارد بسیاری هیچ پیشینه‌ای دال بر آنکه چه کسی کار را انجام داده است ، وجود ندارد . چنانچه هزینه‌ها ، بی‌توجه به کارآیی عملیات یا مهارت‌های لازم کارمندان ، محاسبه شود ارقام هزینه می‌تواند بی‌معنی یا حتی گمراه‌کننده باشد . عامل مهم اطمینان از این مسئله است که هزینه‌ها بحساب آید و معتبر باشد یا حداقل هزینه‌ها بروشنی بر اساس خدمتی که مورد ارزیابی قرار می‌گیرد ، تعریف گردد . مقیاس‌هایی که در "ب" آمده است ، نشانه‌ای فونونی است که در ارزیابی هزینه‌های خدمات کتابخانه مورد بهره‌برداری قرار گرفته است .

نقد معیارهای بکار رفته در

ج. رضایت استفاده کننده

در عنوان گسترده^۱ رضایت استفاده کننده، دو گروه فرعی متمایز وجود دارد که باید مورد توجه قرار گیرد: ۱) رضایت استفاده کننده از خدمات و مواد موجود، و ۲) نیاز استفاده کننده به خدمات و موادی که هم‌اکنون در دسترس نیست.

تعیین نیاز استفاده کننده به عنوان کمکی در ارزشیابی، گزینش و وجین مواد از بیشترین اهمیت برخوردار است. شیوه‌ای به‌محک‌زدن گرایش‌های استفاده کننده و استفاده از روش‌های گردآوری اطلاعات می‌پردازد. شیوه‌ای دیگر میزان استفاده مراجعان از کتابخانه را مورد بررسی قرار می‌دهد. چنین بررسی‌هایی به پایه‌گذاری مجموعه براساس نیازهای آشکار استفاده کننده تکمیل دارد. روش دیگری، که از اهمیت همسان برخوردار است تاکید بر نیازهایی دارد که برآورده نشده است.

رضایت استفاده کننده و نیل به هدف، مقیاس‌های کارآیی خدمت انجام شده هستند. میزان خدماتی که کتابخانه ارائه می‌کند و حدچنین خدماتی باید انتخاب شود، زیرا این دو مورد به‌طرز موثری به نیل به هدف می‌عین یا سطح رضایت استفاده کننده می‌انجامد. استفاده کنندگان کتابخانه‌های اختصاصی نسبت به مراجعان بیشتر کتابخانه‌های عمومی یا دانشکده‌ای به خدمات کتابشناختی بیشتری نیاز خواهند داشت (همچون جستجوی آثار، آماده کردن چکیده‌ها، کتابشناسی‌ها، و ترجمه‌ها).

بکار بستن معیارهای رضایت استفاده کننده جهت سنجش عملیات کتابخانه مشکلات بنیانی خاصی می‌آفریند که باید آنها را شناخت:

۱. همواره عنصر ذهنی پر قدرتی حضور دارد. با توجه به خدمتی واحد، هر کس انتظارات خاص خود را دارد. پندار و اندیشه‌های استفاده کنندگان گوناگون ممکن است مشابه باشد، اما جزئیات آنها با هم متفاوت است. چنین اختلافی می‌تواند سبب بوجود آمدن تفاوت‌هایی در احساس رضایت استفاده کنندگان باشد و هست. علاوه بر آن، رضایت درجاتی دارد، و تمایز و تعیین کمیت آنها، اگر غیر ممکن نباشد، بسیار دشوار است.

۲. بررسی‌های تطبیقی معیارهای رضایت استفاده کننده باید پس از آزمون پرخرج و وسیله^۲ اندازه‌گیری و تعلیم افراد مورد آزمایش انجام گردد، تا مطمئن شویم افراد

مختلف پرسش‌ها را یکسان تفسیر می‌کنند. تکوین و آزمون وسیع اعتبار یک وسیله اندازه‌گیری که بتواند در سطح گسترده‌ای جهت تعیین گرایش‌ها بکار رود، سرآغاز حل قسمتی از این مشکل بشمار می‌آید.

۳. بدست دادن تعریفی مورد پذیرش عموم از واژه "ربط" بسیار مشکل است. این مسئله مهمی است، زیرا برای تعیین رضایت استفاده‌کننده از مدارکی که دریافت می‌کند، یا برای خدماتی که انجام می‌شود، مسئله "ربط" اجتناب‌ناپذیر می‌گردد. هنگامی که استفاده‌کنندگان با استانداردهای مختلف بهداشتی در باره "ربط" می‌پردازند، تفسیر نتایج پیچیده می‌شود.

۴. عموماً میزان اندک پاسخ به بررسی‌های پرسشنامه‌ای، بدون کوشش فراوان و آماده سازی پرهزینه، مانع بدست آوردن نمونه‌نمایانگری از استفاده‌کنندگان واقعی و بالقوه می‌شود. حتی اگر از پس سایر مشکلات برآئیم، نتایج بررسی باز هم مفید نخواهد بود مگر اینکه نمونه، نمایانگر استفاده‌کنندگان واقعی و بالقوه باشد.

با وجود این، رضایت استفاده‌کننده را باید یکی از مقیاس‌های اساسی کارآیی کتابخانه شمرد. بهر حال هنگامی یک معیار موثر بحساب می‌آید که محدودیت‌های آن را کاملاً بشناسیم و در ارتباط با سایر معیارها آن را به‌کارگیریم.

د. زمان پاسخ

کاربرد زمان پاسخ به‌عنوان مقیاسی در اندازه‌گیری عملیات کتابخانه پدیده نسبتاً تازه‌ای است. استفاده از آن در حال افزایش است، زیرا پژوهش‌های بیشمار آن را از جمله عینی‌ترین مقیاس‌هایی می‌شمارند که به‌آسانی تعیین پذیر است. بطریق مختلف امکان اندازه‌گیری زمان پاسخ توسط تغییر نقطه‌آغاز و ختم و بکارگیری "میانگین" زمان سپری شده یا واقعی وضعیت‌های متفاوت، به‌گونه‌های مختلف وجود دارد. همانند سایر معیارها می‌توان این مقیاس را به منظورهای گوناگون مورد استفاده قرار داد، برای نمونه:

۱. جهت اندازه‌گیری زمان لازم برای بدست آوردن نسخه‌ای از یک مدرک خاص.
۲. جهت اندازه‌گیری زمان لازم برای بدست آوردن پاره‌ای اطلاعات، یا انجام

نقد معیارهای بکار رفته

خدمتی که ارائه شده است ،

در حالیکه زمان پاسخ معیاری کمی در عملیات کتابخانه می باشد و از عینیت بسیار زیادی ، به هنگام توافق در مقادیر معلوم خاص ، برخوردار است ، تمایل زیادی در استفاده از آن به عنوان تنها مقیاس اندازه گیری عملیات بچشم می خورد . ممکن است بازبایی مدرکی از یک مجموعه کتابخانه ای بزرگتر بیش از یک کتابخانه کوچک طول بکشد ، اما هیچ کتابداری ، نمی خواهد مجموعه اش را تنها به یافتن آسان کتابها محدود نماید .

عوامل دیگری نیز وجود دارد که باید در نظر گرفت . ممکن است رضایت استفاده کننده ، حتی با بهبود زمان پاسخ و جلوگیری از بروز اشتباهات زیاد و افزایش هزینه ها نیز از دست برود .

آیا نظامی که با توجه به زمان پاسخ ، بسیار عالی عمل می کند ، الزاما برای همه استفاده کننده گان و تمامی نیازها رضایت آور است ؟ به سبب هزینه و بار بیش از حدی که در اثر تقاضای زیاد بوجود می آید ، این امر غیر محتمل می نماید . همانند سایر معیارها ، زمان پاسخ را می توان به بهترین وجه بعنوان جزئی از کل نظام ارزشیابی در نظر گرفت . تکوین چنین آزمونی مشکل است ، و اغلب عوامل دیگر بطور متناوب حذف می شود و تنها زمان پاسخ اندازه گیری می گردد .

آنچه در زیر می آید نمونه ای از مشکل موجود در بکارگیری زمان پاسخ به عنوان مقیاس عملیات در ارزشیابی کتابخانه های پزشکی است . حداقل از لحاظ نظری ، تمامی کتابخانه های پزشکی به منابع پزشکی در سطح ملی دسترسی دارند ، هر چند تمامی استفاده کنندگان از کتابخانه پزشکی از چنین تسهیلاتی برخوردار نیستند . گاه دانشجویان پزشکی و افراد دیگر اجازه درخواست مبادله مواد میان کتابخانه ها را ندارند ، و این کار دسترسی به مواد کتابخانه را برایشان محدود می کند . با وجود این یکی از بررسی ها ، زمان مبادله مواد میان کتابخانه ها را به عنوان عاملی در زمان پاسخ در نظر گرفته و انجام کارها را براین اساس رتبه بندی کرده است . سؤال این است که آیا در واقع چیزی بیش از زمان پاسخ برای رده معینی از مواد و تعداد محدودی استفاده کننده ، اندازه گیری شده یا خیر . در واقع ، در این بررسی تمامی کارکردهای کتابخانه و خدمات آن برای همه طبقات استفاده کننده به قدر کافی در نظر گرفته نشده است .

۵. نسبت هزینه به بهره

تنها مطالعات محدودی است که تحلیل هزینه نسبت به بهره را بکار برده‌اند و از روش‌های تکوین یافته در تجارت جهت سنجش هزینه نسبت به بهره در یک نظام کلی استفاده کرده‌اند. بهره‌ر حال، بررسی‌های چندی در مورد کتابخانه‌ها عمدتاً بر اساس خدمات ارائه شده صورت گرفته است که تحلیل نسبت هزینه به بهره را انجام داده‌اند.

عموماً در تحلیل هزینه نسبت به بهره در یک کتابخانه از نسبت کل مخارج به استفاده کنندگان و خدمات استفاده می‌شود تا کارآیی هزینه معین نگردد. روش دیگر تحلیل، تقسیم هزینه محاسبه شده کل خدمات به گروه‌های متغیر و ثابت است. بودجه بندی عملیاتی بر نوع کار انجام شده در هر واحد تکیه می‌کند و ممکن است مزیت بیشتری بر ذکر ارقام هزینه تحت گروه خدمات و مواد خریداری شده داشته باشد. این روش بودجه بندی ایجاب می‌کند که آگاهی جامعی از خدماتی که باید انجام پذیرد، و مقدار استفاده‌ای که از هر خدمت می‌شود و نیز ارقام دقیق هزینه در دست باشد.

ویژگی برجسته بودجه بندی عملیاتی این است که بار مسئولیت زیادی بر مدیران تحمیل می‌کند، زیرا باید بر اساس این عملیات، هزینه‌های اضافی را توجیه کنند این کار بی‌نهایت مشکل است، هر چند، اگر این روش بودجه بندی به‌طور روزافزون در موسسات آموزشی، از جمله کتابخانه‌ها، بکار بسته شود، احتمالاً پیشرفت مهمی در ارزشیابی عملیات تمامی خدمات سازمانهای غیرانتفاعی حاصل خواهد شد. روش‌های موثق ارزشیابی هنوز در دسترس نیست.

حداقل از لحاظ نظری، تحلیل هزینه نسبت به بهره را می‌توان به‌عنوان تنها معیار عملیات کتابخانه در نظر گرفت. در عمل این کار زمانی امکان پذیر است که بهره‌های مختلف بیشماری بحساب آید (برای نمونه، دسترسی، استفاده از مواد، رضایت استفاده کننده، زمان پاسخ). برای ارزیابی کل عملیات کتابخانه، هر بخش بزرگ باید برای تحلیل به جزئیات دیگری تقسیم شود. در حالی که معیار هزینه به بهره ظاهراً "بسیار نوید بخش می‌نماید، در حال حاضر ذهنی، مبهم، و ناهماهنگ است و بدین ترتیب مشکلات سنجشی بیشتری نسبت به سایر معیارهایی که بحث آنها گذشت در بردارد. تقریباً "بهره" هر چیزی می‌تواند باشد، و "هزینه" را به شیوه‌های بسیار می‌توان محاسبه کرد. در نتیجه دگرگونی‌ها و تعدیل‌های مختصر فراوانی وجود دارد که تطبیق‌ها را، اگر غیر ممکن نسازد، بسیار مشکل می‌کند. اصطلاحات و خط مشی‌ها باید بطور عملی (قابل اجرا) تعریف شود. بسا

نقد معیارهای بکار رفته در

وجود این مشکلات ، بنظر می آید نسبت هزینه به بهره یکی از مهمترین معیارهای بالقوه^۱ سنجش عملیات کتابخانه است .

۱. استفاده

گرچه استفاده از کتابخانه به عنوان مقیاس عملیات مدتها بکار گرفته شده ، اما واحدهای مورد سنجش بسیار دقیق و با معنا نبوده است . معمولا واحد مورد سنجش تعداد مدارکی است که واسپرده می شود . گهگاه تعداد امانت گیرندگانی که نامشان ثبت شده نیز به عنوان مقیاسی از استفاده کننده از کتابخانه بکار رفته است . با افزایش تعداد اقلام به امانت داده شده یا تعداد امانت گیرندگان ، پذیرفته می شد که سطح انجام کار بالاست . اخیرا به منظور پیش بینی مقدار استفاده های که از کتابخانه خواهد شد ، کوشش هایی از طریق ارقام مربوط به واسپاری مواد انجام گرفته است . چنین برداشت های تازه تری نشانه پیشرفت فنون اندازه گیری است و باید اساس بهتری برای ارزشیابی و پیشرفت خدمات کتابخانه فراهم کند . تعدادی فنون تازه تر طراحی شده است که استفاده از مجموعه کتابخانه را بهبود می بخشد . این نوع بررسی ها ممکن است در مواردی به کاهش اندازه^۲ مجموعه جهت سهولت یافتن مواد ، منجر شود که در نتیجه آن ، زمان پاسخ کاهش می یابد و رضایت بیشتر استفاده کننده فراهم می شود . ممکن است در بررسی های مربوط به استفاده از کتابخانه که از احتمالات آماری و خصلت های ویژه مواد استفاده شده و نشده بهره می گیرند ، بتوان عوامل اصلی چندی جدا کرد که در امر بهبود گزینش مواد هم بکار آید . اگر بنا باشد چنین وضعی روی دهد صرف بودجه می تواند بصورت موثرتری انجام گردد .

کوشش هایی در جهت تعیین تناسب مجموعه به نیازهای استفاده کننده ، توسط گردآوری داده هایی از مقدار استفاده واقعی از مجموعه ، بعمل آمده است . این نیز بنوبه خود مقیاسی در توانایی انجام کار (عملیات) کتابخانه شمرده می شود . برداشت دیگری در ارزشیابی جزئی مجموعه کتابخانه بر پایه میزان استفاده تحلیل پرسشهای مرجعی است که بعمل آمده ، چه پاسخ داده شده باشد و یا نشده باشد . چنین برداشتی به روشنی نیازهای استفاده کننده^۳ فعال را معین می کند و می تواند تا حدودی راهنمای توسعه مجموعه باشد . به هر حال ، لازم است در مورد کاربرد این داده ها جهت ارزشیابی کل عملیات کتابخانه بی نهایت جانب احتیاط رعایت شود ، زیرا تنها نیازهای استفاده کنندگان فعال مشخص

نشریه علوم تربیتی

است و اغلب اینگونه استفاده‌کنندگان تمامی پرسشهای خود را از کتابخانه بعمل نمی‌آورند .
 هرگاه معیار میزان استفاده از کتابخانه جهت اندازه‌گیری عملیات آن مورد
 استفاده قرار گیرد ، مشکلات فراوانی روی می‌دهد .

- ۱ . تمایزی میان نوع استفاده (با ارزش و بی‌ارزش) بعمل نمی‌آید .
- ۲ . بندرت استفاده "درخانه" از مواد را ملحوظ می‌دارد (گردآوری چنین داده‌هایی
 تنها توسط روش‌های پرخرج گردآوری داده‌ها امکان دارد) .
- ۳ . چنانچه استفاده‌کنندگان بسیار فعال (درصد کمی از کل جمعیت استفاده
 کننده) انگاره‌های استفاده خود را تغییر دهند ، دگرگونی‌هایی بنیادی روی می‌دهد .
- ۴ . نیازهای استفاده‌کنندگان بالقوه‌ای را که یا به‌استفاده از کتابخانه اهمت‌امی
 نمی‌ورزند و یا در اثر تکرار اشتباهات کتابخانه از رفتن به آن منصرف شده‌اند ، منعکس
 نمی‌کند .

ارزشیابی عملیات برپایه میزان استفاده از کتابخانه دشوار است ، هرچند معیاری
 ضروری بشمار می‌رود که چنانچه بدقت بکار گرفته شود مقیاسی عینی از کل کارآیی کتابخانه
 فراهم می‌آورد . مقیاس‌های مربوط به استفاده اساسی اند ، تمامی کارکردهای کتابخانه را
 در برمی‌گیرند و در معرض تفسیر اشتباه‌آمیز قرار ندارند . هزینه‌ها نیز از عینیت برخوردارند ،
 اما ارقام هزینه عملیاتی اغلب به‌رضایت استفاده‌کننده ارتباط داده نمی‌شود . تجزیه و
 تحلیل هزینه نسبت به بهره‌به‌نظر معقول می‌آید ، لیکن متضمن تعاریف واقعا ذهنی از بهره
 است . زمان پاسخ نیز مقیاسی عینی بشمار می‌آید ، اما میزان ربط و تناسب اطلاعات فراهم
 شده را نمی‌سنجد . بدین ترتیب استفاده ، هرچند کاملا رضایت بخش نیست ، می‌تواند بطور
 جزئی شاخص تناسب و ربط توانایی کتابخانه در فراهم کردن خدمات مورد نیاز بخشی از
 کل جمعیت بالقوه استفاده‌کننده ، بشمار آید . میزان استفاده از کتابخانه ، به عنوان مفهومی
 معیاری ، برای تمامی ارزشیابی‌های عملیاتی اساسی است ، هرچند فنون مورد استفاده در
 سنجش میزان استفاده باید از اعتبار بیشتری برخوردار گردد .

خلاصه

کاوش ما در آثار نشان می‌دهد که در سنجش عملیات کتابخانه چند برداشت اساسی
 با دگرگونی‌های بسیار مورد آزمایش قرار گرفته است . بیشتر بررسی‌ها بر یکی دو خدمت تکیه

نقد معیارهای بکار رفته در

می‌کنند. عموماً عدم توجه به (۱) کل برنامه خدماتی، و (۲) بهره‌گیری از معیار چند جانبه در ارزشیابی کارکردهای خدماتی، ملاحظه می‌شود. بنظر می‌رسد که بدون توجه به موارد بالا، نیل به ماندازه‌گیری صحیح و معتبر عملیات کتابخانه غیر ممکن باشد.

مشکل دیگری که باید در نظر گرفت این است که آیا تمامی مقیاسها، حتی هر شش مفهوم معیاری "اصلی" برای سنجش همه خدمات از اهمیت یکسانی برخوردارند یا خیر، چنانچه از اهمیت یکسانی برخوردار نباشند باید ارزش و وزن هر یک از نظر اهمیت نسبی در ارزشیابی یک خدمت خاص و هم کل برنامه کتابخانه معین شود. پژوهش تجربی در نیسل به اخذ تصمیم در این موارد ظاهراً در درجه نخست اهمیت قرار دارد. کتابخانه‌ها خدمات متعددی انجام می‌دهند، ولذا غیرمحمتمل بنظر می‌آید که یک معیار به‌تنهایی بتواند مقیاس معتبری در سنجش عملیات کتابخانه محسوب شود. هنگامی که کار بست معیارهای مختلف امکان پذیر باشد، مسئله ارزشیابی میزان اهمیت هر یک حیاتی می‌گردد. به منظور تعیین اینکه عوامل ارزشگذاری چه‌باید باشد، باید اهمیت نسبی هر عنصر در نیل به هر یک از کارکردهای خاص کتابخانه را دانست.

در پرتو چنین ملاحظاتی، پیشنهاد شده است پژوهش در راستای تکوین فنیسی قرار گیرد که در هر کتابخانه به تهیه‌سیاهه‌ای از خدمات، و اهمیت نسبی هر خدمت در قبال کل برنامه کتابخانه، کمک نماید. مرحله دوم این مسئله عبارت است از اینکه چه معیارهایی مناسب سنجش عملیات چنین خدماتی است و میزان اهمیت تعیین شده برای هر یک چقدر است. برای نمونه، آیا دادن اهمیت مساوی به زمان پاسخ برای دو خدمت مختلف همچون ترجمه و خدمت اطلاعاتی مرجع، صحیح و معتبر بنظر می‌رسد؟ در حالیکه زمان پاسخ در هر دو مورد معیار معتبری بشمار می‌آید، ظاهراً "احتمال دارد اغلب مردم به هنگام ارزشیابی خدمت ترجمه، ارجح بیشتری به در دسترس قرار گرفتن آن (اهمیت بیشتر) نسبت به زمان پاسخ کندتر (اهمیت کمتر) بدهند. هرچند، چنین وجوه تفاوتی هنوز بعمل نیامده است.

با در نظر گرفتن کل عملیات کتابخانه، نگهداری از مواد، زمینه دیگری است که باید مورد پژوهش قرار گیرد. در جستجوی آثار به هیچ بررسی بر نخوردیم که حتی از نگهداری به عنوان جنبه‌ای از عملیات کتابخانه سخن به میان آورده باشد. هنگامی که خدمات مربوط به استفاده کننده افزایش می‌یابد کتابخانه احتمالاً بواسطه از دست دادن مواد (فقدان

نشریه علوم تربیتی

حفاظت) خسارت می‌بیند و فنونی درجهت خنثی کردن چنین کارکردهایی باید بوجود آید. بطورکلی اینطور بنظر می‌آید که کوشش کمتری باید صرف تعدیل مقیاس‌های ارزشیابی عملیات شود و هم‌بیشتری باید در مورد تکوین خط‌مشی‌های عملیاتی دقیق زیر بعمل آید:

۱. تعریف متغیرهای دخیل در سنجش هر مفهوم معیاری.
۲. مشخص کردن داده‌ها و فرمول‌های آماری لازم جهت محاسبه مقیاس‌های معیاری.
۳. پیشنهاد نوعی خط‌مشی که بتواند چنین مقیاس‌های معیاری منفردی را جهت ارزشیابی کل عملیات کتابخانه در هم آمیزد.
۴. تکوین خط‌مشی برای سنجش اهمیت مقیاس‌های منفرد بر حسب تخمین اهمیت خدمات ارائه شده توسط هر کتابخانه.
۵. سرانجام نیل به گونه‌ای خط‌مشی که توسط آن بتوان کتابخانه‌ها را به شیوه تطبیقی مورد بررسی و مطالعه قرار داد.

یادداشتها

Andersen, Arthur, & Co: *Research study of criteria and procedures for evaluating scientific information retrieval systems*. Washington, National Science Foundation, Office of Science Information Service, 1962. NSF-C218 (AD-273 115).

Arlerson, A.A. "Multi-level file structure as a frame of reference for measuring user interest". Presented at the International Advanced Study Institute on the Evaluation of Information Systems at the Hague, Netherlands, 1965. (AD-636 832).

Aro, Barbara, Judith Gripton and Carol Strashem, eds. "Cost analysis study: technical services division, University of Denver Library", *Studies in librarianship*, no 4, Denver, University of Denver, 1965.

Bach, Harry. "Scientific literature use: a survey", *Special libraries* 48: 466, 1957.

Bare, Carole E. "Conducting user requirement studies in special libraries", *Special libraries* 57: 103-106, 1966.

Bedsole, Danny T. "Formulating a weeding policy for books in a special library", *Special libraries* 49: 205-209, 1958.

Bernal, J.D. "Scientific information and its users", *Library proceedings* 12: 432-438, 1960.

Bornstein, Harry A. "A paradigm for a retrieval effectiveness experiment", *American documentation* 12: 254-259, 1961.

Bouman, G P. "Cost analysis in company libraries", *Bibliothekleven* 36: 281-290, 1951.

Bourne, C P, and others. *Requirements, criteria and measures of performance of information storage and retrieval systems*. Washington, National Science Foundation, 1961.

Budington, William S. "Cost of information service", In *The library as a community information center*. Champaign University of Illinois, 1959. p 51-66.

Bush, G C, H P Galliher and P M Morse, "Attendance and use of the science library at MIT", *Am doc* 8: 87-109, 1956.

Carnovsky, L. "Evaluation of library services", *UNESCO bulletin for libraries* 13: 221-225, 1959.

Clapp, Verner W and Robert T Jordan. "Quantitative criteria for adequacy of academic library collections", *Coll res libr* 26: 371-380, 1965.

Cleverdon, Cyril W. "The evaluation of systems used in information retrieval", In, *International Conference on Scientific Information*, Washington, DC, 1958. Proceedings. Washington, National Academy of Science, 1959, p 687-698.

Cleverdon, Cyril W. "An investigation into the comparative efficiency of information retrieval systems", *UNESCO bulletin for libraries* 12: 267-270, 1958.

Cuadra, Carlos A. *On the utility of the relevance concept*. Santa Monica, System Development Corporation, 1964.