

## پیشگفتار

از چاپ اول این کتاب ده سال می‌گذرد. مایه خشنودی است که می‌بینیم کتاب نه تنها به پنج [شش] زبان ترجمه شده، بلکه بنا به فراوانی استنادها و سیاهه شاخص‌های عملکردی، در کشورهای مختلف نیز به طور گسترده از آن استفاده شده است. در ده سالی که از انتشار چاپ اول این کتاب می‌گذرد، تغییرات سریع و وسیعی بویژه در ارتباط با پژوهش و خدمات کتابخانه‌ای اتفاق افتاده است. کتابخانه‌ها به سرعت خدمات خود را به صورت الکترونیکی در روی وب قرار می‌دهند. بنابراین در سنجش عملکرد، منابع و خدمات الکترونیکی هم باید در نظر گرفته شود، و در صورت امکان ترکیبی از اشکال جدید و سنتی ارزیابی شود. در ویرایش جدید هفت شاخص در ارتباط با خدمات الکترونیکی ارائه شده است و قسمت بزرگی از شاخص‌های دیگر، سنجش کیفی خدمات الکترونیکی و سنتی را به صورت ترکیبی مد نظر دارند. موضوعات دیگری هم در کنار خدمات الکترونیکی وجود دارد که نسبت به ویرایش اول مفصل‌تر است:

### تقاضا برای هزینه - اثربخشی

امروزه کتابخانه‌ها برای سازماندهی و ارائه خدمات در چارچوب بودجه تخصیصی، مشکلات مضاعفی را تجربه می‌کنند. علاوه بر آن، تقاضای زیادی برای شفاف‌سازی هزینه و کیفیت خدمات در تمامی زمینه‌ها وجود دارد. ویرایش جدید این

کتاب شش شاخص در رابطه با نرخ هزینه و هفت شاخص درباره سنجش اثربخشی دارد.

### کتابخانه به مثابه محل کار و ملاقات

برخلاف تمام پیش‌بینی‌ها، از اهمیت مکان فیزیکی کتابخانه در بسیاری از جنبه‌ها کاسته نشده است. امکان استفاده دوگانه از ترکیب رسانه‌های چاپی و الکترونیکی و گرایش به کارهای گروهی از دلایل جلب کاربران به کتابخانه‌ها است. کتابخانه‌ها این موضوع را با فراهم کردن زمینه‌های کار گروهی و اطلاعات عمومی به انجام می‌رسانند. فعالیت کتابخانه در زمینه فرهنگی (نمایشگاه‌ها، رویدادهای ادبی، علائق فرهنگی یا آموزشی) به ارزش آن به عنوان مکان فیزیکی می‌افزاید. مباحث "کتابخانه به عنوان مکان فیزیکی" در شش شاخص توضیح داده شده است.

### نقش آموزشی کتابخانه

تغییر تاسف‌بار در منابع اطلاعاتی مشکلاتی را در جستجوی اطلاعات ایجاد می‌کند. "سرریز اطلاعات" مشکل جدی در تحقیقات است و اساتید دانشگاه از "تفکر گوگلی" دانشجویان که حرکتی از خود برای یک جستجوی سریع در وب نشان نمی‌دهند شاکه هستند. مشکل امروز چگونگی انتخاب و پیدا کردن اطلاعات مرتبط است. کتابخانه‌ها برای رفع این مشکل اغلب با همکاری دانشکده‌ها به تدریس سواد اطلاعاتی می‌پردازند. در ویرایش جدید سه شاخص برای اطلاعات و خدمات آموزشی ارائه شده است.

### وظایف کتابخانه در قبال کاربران خارجی

بسیاری از کتابخانه‌ها به کاربران خارجی خدمات می‌دهند؛ یعنی کاربرانی که جزو جامعه کتابخانه نیستند، و خدمات ارائه شده به آنها به ندرت در ارزیابی کیفی کتابخانه محاسبه می‌شود - هر چند که ممکن است قسمت قابل ملاحظه‌ای از هزینه و خدمات کتابخانه به این گروه اختصاص یافته باشد. در ویرایش جدید دو شاخص به این مباحث اختصاص داده شده است.

### اهمیت نیروی انسانی

زمانی که در دنیای اطلاعات تغییرات مداومی رخ می‌دهد، کیفیت خدمات کتابخانه بیش از هر زمان دیگر به نیروی انسانی وابسته‌تر می‌شود. چرا که صلاحیت حرفه‌ای

و شغلی آنها می‌تواند بر تغییرات فائق آید. در چاپ جدید این کتاب دو شاخص به این مباحث اختصاص یافته است.

از ۱۷ شاخص ویرایش اول، شش تای آنها یا به علت دشواری در کاربرد، و یا عدم استفاده، در ویرایش جدید حذف شده است (مانند سیاهه‌های تخصصی برای ارزیابی مجموعه، نرخ توفیق در جستجوی موضوعی) و یا با شاخص‌های روزآمدتری مانند خدمات الکترونیکی جایگزین شد.

این کتاب به عنوان ابزار عملی برای ارزشیابی خدمات کتابخانه‌ها تهیه شده است. ویرایش اول این کتاب، به کتابخانه‌های دانشگاهی اختصاص داشت اما ویرایش دوم شامل کتابخانه‌های عمومی هم می‌شود، البته این بدان معنی نیست که کتاب برای سایر کتابخانه‌ها قابل استفاده نیست. کتابخانه‌های تخصصی که در خدمت تحقیقات هستند قادر خواهند بود از بسیاری از شاخص‌های این کتاب استفاده کنند، اما کتابخانه‌های تحقیقاتی عمومی که ارباب رجوع ندارند از شاخص‌های "سرانه" که میزان استفاده از منابع را به ازای جمعیت مشمول خدمت ارزیابی می‌کند نمی‌توانند بهره‌ای ببرند. کتابخانه‌های ملی نیز می‌توانند از برخی از قسمت‌های کتاب استفاده کنند، اما آنها به دسته‌ای از شاخص‌های ویژه نیز نیاز دارند که انعکاسی از وظایف خاص آنها از جمع‌آوری، فهرست‌نویسی و حفاظت از میراث فرهنگی باشد.

کتابخانه‌ها با توجه به آرمان و اهداف، مجموعه و خدمات، اندازه و نوع جمعیت مورد خطاب، متفاوت‌اند. بنابراین همه شاخص‌های این کتاب برای همه کتابخانه‌ها مناسب نیست و این مجموعه هم به عنوان نسخه تجویزی تهیه نشده است. کتابخانه‌ها باید شاخص‌هایی را انتخاب کنند که با نیازهایشان بیشتر سازگار باشد و شرایط عمومی آن را مناسب با روش‌های جمع‌آوری داده‌ها بدانند. در بسیاری از موارد، به منظور ثبت تغییرات و نظارت بر تاثیر اقدامات سازمانی، ضرورت دارد بعد از گذشت مدتی از اولین ارزیابی، سنجش مجددی نیز صورت گیرد.

این کتاب حاوی ۴۰ شاخص با توجه به ملاک‌های زیر است:

- منابع و خدمات عمومی ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی را به طور کامل پوشش می‌دهد؛
- به خدمات سنتی و الکترونیکی جدید توجه نموده و بعضاً ارزیابی آنها را در شاخص‌های مکمل ادغام کرده است؛

- شاخص‌هایی را انتخاب کرده است که قبلاً آزمایش و مستند شده‌اند، و شکل همسانی از توضیحات داده شده را در بر می‌گیرند؛
- جنبه‌های مختلف کیفیت خدمات را همان‌گونه که در نظام مدیریت و برنامه‌ریزی راهبردی<sup>۱</sup> (۱) توضیح داده شده، مانند شاخص‌های توانائی و توسعه، پوشش می‌دهد.

نظام مدیریت راهبردی نوعی مدیریت برای بخش تجاری، با چهار چشم‌انداز: کاربر، سرمایه‌گذاری، فرایندها، یادگیری و توسعه است. این موارد در پروژه‌های متعددی در کتابخانه‌ها، جرح و تعدیل شده‌اند. (۲)

نویسندگان ویرایش اول سعی داشتند که تعداد شاخص‌ها را محدود کنند. اما ارزیابی در کتابخانه‌ها می‌تواند برای مقاصد گوناگون انجام شده و گروه‌های هدف متفاوتی را در برداشته باشد. لذا برای ارزیابی همه ذینفعان با تمامی مقاصد، شاخص‌های متفاوتی مورد نیاز است. سوالاتی که برای حسابداران طرح می‌شود نگاه متفاوتی از مدیران کتابخانه‌ها برای کنترل بهره‌وری یا اطلاع از تغییرات حاصله از کار و کاربر در طول مثلاً پنج سال گذشته دارد. بدین منظور وجود یک دسته از شاخص‌های ویژه اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. (۳)

دلیل دیگر برای حضور یک دسته از شاخص‌ها وجود شاخص‌های متعدد و خوب آزمایش‌شده‌ای برای انواع خدمات است که می‌تواند آنها را از جنبه‌های مختلف مورد ارزیابی قرار دهد. موارد زیر از این دسته‌اند:

مجموعه با چه شدتی استفاده می‌شود؟

شاخص‌های مناسب برای این ارزیابی عبارتند از:

- دست به دست گشتن منابع؛
- سرانه امانت؛
- درصد منابع استفاده نشده.

هر شاخص، تصویر و هدف متفاوتی از سنجش کتابخانه ارائه می‌کند. با در نظر گرفتن گروه‌های ذینفع، هدف سنجش، و جنبه‌های نظام مدیریت راهبردی، امکان محدود کردن شاخص به ۱۵ یا ۲۰ تا میسر نشد. برای انتخاب شاخص‌ها منابع زیر استفاده شد:

- ادبیات موجود در سنجش عملکرد، به ویژه گزارش استفاده عملی از شاخص‌های قطعی؛
- پروژه‌های تعیین معیار، جایی که گروهی از کتابخانه‌ها با همدیگر یک دسته خاص از شاخص‌های عملکردی را بکار می‌برند.
- استاندارد بین‌المللی شاخص‌های عملکردی که در حال تجدیدنظر است (۴). همکاری ملی و بین‌المللی مولفان برای تعیین معیار و استانداردسازی مفید بوده است. تجارب کتابخانه‌ها در استفاده از ویرایش اول این کتاب نشان داد، علی‌رغم توضیحات کامل، کتابخانه‌ها در استفاده از روش‌ها و محاسبه و تجزیه و تحلیل نتایج با مشکلاتی روبرو بوده‌اند. ویرایش جدید تلاش کرده است که کمک بیشتری برای محاسبه هزینه‌ها و اقداماتی از این قبیل بکند.

در بسیاری از موارد تشخیص نتیجه خوب یا بد مشکل است. بررسی نتایج ارزیابی کتابخانه‌هایی که از شاخص یکسانی استفاده کرده بودند، نشان می‌داد که کتابخانه‌ها برای بالا بردن نرخ موفقیت، امتیازات اضافی به خود داده‌اند. برای مثال: اگر کتابخانه‌ای به ۸۵ درصد از دقت رف‌خوانی رسیده بود، دیده می‌شد که با امتیاز بین ۹۲ تا ۹۹ درصد خود را رتبه‌بندی کرده است.

توصیف کامل فنون سنجش (نمونه‌گیری، پیمایش) که در ویرایش اول آمده بود در این کتاب حذف شده است، چون هم اکنون کتاب‌های زیادی در این زمینه وجود دارد و کتابخانه‌ها هم آگاهی کافی از آنها دارند.

در ویرایش اول، اطلاعات کتابشناختی زیادی از ادبیات تحقیق درباره سنجش‌های عملکردی ارائه شده بود. از آنجا که سنجش‌های عملکردی هم اکنون استاندارد شده‌اند، لذا در ویرایش جدید، اطلاعات مختصری ارائه شده، و منابع زیادی برای مطالعه بیشتر، به شاخص‌ها اضافه شده است.

ارزیابی تاثیر و نتایج خدمات کتابخانه در کاربران و جامعه مورد نظر در این کتاب نیامده است، چون اینگونه روش‌ها و "شاخص‌ها" هنوز در حال آزمایش است، اما به دلیل اهمیت بالای موضوع، برخی از روش‌های ممکن برای ارزیابی تاثیر و نتایج ارائه شد.

### سپاسگزاری

نویسندگان از کارشناسان آلمانی و گروه‌های بین‌المللی بخاطر دریافت اطلاعات متنوع درباره سنجش و تعیین معیار سپاسگزارند. از گروه‌های کاری IS , TC 46 , SC 8 به خاطر "آمارهای کیفی و سنجش عملکرد" که در بحث شاخص‌ها مفید بوده است نیز نهایت تشکر را دارند. تمام سایت‌های استناد شده در این کتاب در ژوئن ۲۰۰۷ کنترل شده است.