

فهرست نویسی پیش از انتشار کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه:	پل، رزویتا	Pol. Roswitha
عنوان و نام پدیدآور:	سنجش کیفی: ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها/ رزویتا بل، پیتر تی بوی خورست؛ ترجمه عبدالله نجفی	
مشخصات نشر:	تهران: نشر کتابدار، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۰.	
مشخصات ظاهری:	۳۰۴ ص: جدول	
شابک:	۲۰۰۷-۰۲۴۱-۶۰۰-۹۷۸-ISBN: ۸۰۰۰۰ ریال	
وضعیت فهرست نویسی:	قیپا	
یادداشت:	عنوان اصلی: Measuring quality: performance measurement in libraries, 2nd ed, 2007.	
یادداشت:	کتابنامه.	
عنوان دیگر:	ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی.	
موضوع:	کتابخانه‌های دانشگاهی -- ارزشیابی	
موضوع:	کتابخانه‌های عمومی -- ارزشیابی	
شناسه افزوده:	بوی خورست، پیتر تی، ۹۷۵ - م.	
شناسه افزوده:	Boekhorst, Peter te	
شناسه افزوده:	نجفی، عبدالله، ۱۳۳۰ - مترجم	
شناسه افزوده:	سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.	
رده‌بندی کنگره:	۱۳۹۰ ب۲/د۲۶۷۵	
رده‌بندی دیویی:	۰۲۷/۷	
شماره کتابشناسی ملی:	۲۵۳۸۹۸۴	



سنجش کیفی

ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها

ویرایش دوم، بازنگری کلی

رزویتا پل
پیترتی بوی خورست

ترجمه:
عبدالله نجفی

فهرست مطالب

پیشگفتار	۱۳
پیشگفتار مترجم	۱۵
پیشگفتار	۱۷
تقاضا برای هزینه-اثر بخشی	۱۷
کتابخانه به مثابه محل کار و ملاقات	۱۸
نقش آموزشی کتابخانه	۱۸
وظایف کتابخانه در قبال کاربران خارجی	۱۸
اهمیت نیروی انسانی	۱۸
سپاسگزاری	۲۲
نقش شاخص‌های عملکردی در مدیریت کیفی	۲۳
کیفیت در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی	۲۳
کیفیت مقصود هدف است	۲۳
نظر ذینفعان	۲۵

کاربران	۲۵
اولیای امور مالی	۲۷
کارکنان	۲۷
مدل مدیریت کیفی	۲۸
سنجش عملکرد در بطن مدیریت کیفی	۳۱
انتخاب شاخص‌ها	۳۲
درگیری کارکنان	۳۴
استفاده از نتایج	۳۵
وضعیت فعلی سنجش‌های عملکردی	۳۷
شاخص‌های تاثیر یا نتایج	۴۱
تاثیر/نتایج کتابخانه‌ها	۴۱
روش‌های ارزیابی تاثیر/نتایج	۴۳
بررسی ارزش مالی کتابخانه‌ها	۴۵
ارزیابی تاثیر/نتایج و سنجش عملکرد	۴۷
پروژه‌های ارزیابی نتایج	۴۷
مروری بر شاخص‌ها	۴۹
توضیح شاخص‌ها	۵۳
نام	۵۳
زمینه	۵۳
تعریف	۵۳
اهداف شاخص‌ها	۵۴
روش‌ها	۵۴

تجزیه و تحلیل و استفاده از نتایج	۵۴
مثال و مطالعه بیشتر	۵۴
سیاهه شاخص‌ها	۵۵
الف. منابع، زیرساخت: کتابخانه چه خدماتی ارائه می‌کند؟	۵۶
فهرست شاخص‌های گروه الف	۵۶
ب. استفاده: چگونه خدمات پذیرفته می‌شوند؟	۵۶
فهرست شاخص‌های گروه ب	۵۷
ج. کارایی: آیا خدمات ارائه شده هزینه - اثربخشی را دارند؟	۵۷
فهرست شاخص‌های گروه ج	۵۸
د. توانایی و توسعه: آیا توانایی کافی برای توسعه در آینده وجود دارد؟	۵۸
فهرست شاخص‌های گروه د	۵۹
منابع و مآخذ	۵۹
الف. منابع، زیرساخت	۶۳
سرانه فضای کاربران	۶۳
سرانه صندلی	۶۹
ساعات کار در مقایسه با تقاضا	۷۳
سرانه هزینه فراهم‌آوری اطلاعات	۸۱
دستیابی به عنوان درخواستی	۸۵
درصد جلسات ناموفق	۹۲
نسبت درخواست‌های رسیده به درخواست‌های ارسالی از طریق امانت بین کتابخانه‌ای	۹۵
دسترسی فوری	۹۹
سرانه کارکنان	۱۰۴
دستیابی مستقیم از صفحه نخست	۱۱۱

ب. استفاده	۱۲۵
میزان استفاده	۱۲۵
رضایت استفاده‌کننده	۱۳۱
سرانه بازدید از کتابخانه	۱۳۸
نرخ اشغال صندلی	۱۴۸
سرانه محتوای بارگذاری شده	۱۵۲
استفاده از مجموعه	۱۵۷
درصد منابع استفاده نشده	۱۶۱
سرانه امانت	۱۶۷
درصد امانت به کاربران خارجی	۱۷۱
سرانه حضور در دوره های آموزشی	۱۷۵
سرانه سؤالات مرجع	۱۸۱
سرانه شرکت در رویدادها	۱۸۵

ج. کارایی	۱۸۹
هزینه به ازای هر کاربر	۱۸۹
هزینه به ازای هر بازدید	۱۹۶
هزینه برای هر بار استفاده	۲۰۲
نسبت هزینه فراهم‌آوری به هزینه کارکنان	۲۰۹
هزینه به ازای هر سند پردازش شده	۲۱۴
هزینه به ازای هر بارگذاری	۲۱۸
سرعت فراهم‌آوری	۲۲۳
سرعت پردازش رسانه	۲۲۷
بهره‌وری کارکنان در پردازش رسانه‌ها	۲۳۴

سرعت امانت	۲۳۸
سرعت امانت بین کتابخانه‌ای	۲۴۲
نرخ سوال مرجع	۲۵۰
دقت رف آرایبی	۲۶۳
د. توانایی و توسعه	
درصد هزینه‌های فراهم‌آوری صرف شده در منابع الکترونیکی	۲۷۱
درصد کارکنانی که در تهیه و توسعه خدمات الکترونیکی شاغل هستند	۲۷۶
شرکت در دوره‌های آموزشی به ازای هر یک از کارکنان	۲۸۰
درصد وصول منابع مالی کتابخانه از طریق کمک‌های خاص یا تولید درآمد	۲۸۵
درصد منابع مالی اختصاص یافته به کتابخانه از سوی موسسه مادر	۲۹۰
پیوست ۱: محاسبه هزینه‌ها	
هزینه منابع الکترونیکی	۲۹۵
شاخص	۲۹۵
کل هزینه‌های کتابخانه	۲۹۶
هزینه یک واحد تولید یا یک واحد خدمت	۲۹۷
پیوست ۲: نمایه شاخص‌ها	
گزیده کتابشناسی	۳۰۱
راهنماها و استانداردها	۳۰۱
پروژه‌ها و کنفرانس‌ها	۳۰۲
مقالات	۳۰۳