



مرکز تحقیقات اسلامی

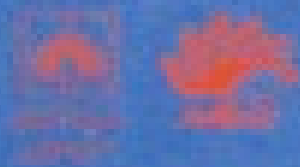
اصفهان

گامی



عمر الکرما
علیه السلام

www.ghaemiyeh.com
www.ghaemiyeh.org
www.ghaemiyeh.net
www.ghaemiyeh.ir



اسناد و اسناد

کتابخانه‌های دانشگاهی ایران



تألیف و تنظیم
شیرین بهمنی (محقق)

کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران

نویسنده:

شیرین تعاونی (خالقی)

ناشر چاپی:

سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

فهرست

۵	فهرست
۹	استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران
۹	مشخصات کتاب
۱۰	اشاره
۱۷	فهرست مطالب
۱۸	پیوست ها
۱۹	مقدمه
۲۱	پیشینه
۲۲	شیوه کار
۲۴	هدف و پوشش
۲۷	استاندارد یک اهداف و وظایف
۲۹	استاندارد دو سازمان و مدیریت
۳۳	استاندارد سه : نیروی انسانی
۳۳	اشاره
۳۳	۱-۳ رهنمودهای کیفی
۳۵	۲-۳ رهنمودهای کمی
۳۹	استاندارد چهار : مجموعه
۳۹	اشاره
۴۰	۱-۴ رهنمودهای کیفی
۴۳	۲-۴ رهنمودهای کمی
۴۷	استاندارد پنج : سازمان دهی منابع
۴۷	اشاره
۴۷	۱-۵ رهنمودهای کیفی
۵۰	۲-۵ رهنمودهای کمی

۵۳	استاندارد شش : خدمات
۵۳	اشاره
۵۳	۱-۶ رهنمودهای کیفی
۵۶	۲-۶ رهنمودهای کمی
۵۹	استاندارد هفت : ساختمان و تجهیزات
۵۹	اشاره
۵۹	۱-۷ رهنمودهای کیفی
۶۱	۲-۷ رهنمودهای کمی
۶۷	استاندارد هشت : بودجه
۶۷	اشاره
۶۷	۱-۸ رهنمودهای کیفی
۷۱	پیوست ها
۷۱	اشاره
۷۳	پیوست ۱
۷۳	تعاریف مربوط به اهداف، وظایف، سازمان، و مدیریت
۷۵	پیوست ۲
۷۵	نمونه اهداف و وظایف کتابخانه
۷۵	اهداف
۷۶	وظایف
۷۹	پیوست ۳
۷۹	نظامهای متمرکز و غیر متمرکز
۸۲	پیوست ۴
۸۲	نمونه نمودار سازمانی کتابخانه مرکزی در نظام نیمه متمرکز
۸۴	پیوست ۵
۸۴	نمونه نمودار سازمانی کتابخانه دانشکده ای در نظام نیمه متمرکز
۸۵	پیوست ۶

۸۵	تعاریف سطوح تخصصی کتابداری و اطلاع رسانی
۸۷	پیوست ۷
۸۷	عمر متوسط محتوای مواد
۸۹	پیوست ۸
۸۹	نمونه خدمات عمومی
۹۱	پیوست ۹
۹۱	مجموعه کتابخانه های مراکز آموزشی درمانی
۹۳	پیوست ۱۰
۹۳	ارزیابی خدمات کتابخانه
۹۵	شاخص های عملکرد کتابخانه
۹۷	فهرست مندرجات
۹۹	پیشگفتار
۱۰۱	مقدمه
۱۰۳	اطلاع رسانی و دبیزش - شاخصهای عملکرد کتابخانه
۱۰۳	۱ - دامنه شمول استاندارد
۱۰۴	۲- ارجاعات به کار رفته در این استاندارد
۱۰۴	۳- تعاریف
۱۰۹	۴- معیارها و چارچوب توصیفی
۱۰۹	۴-۱- مقدمه
۱۱۰	۴-۲- معیارها
۱۱۱	۴-۳- چارچوب توصیفی
۱۱۱	۴-۳-۱- مقدمه
۱۱۲	۴-۳-۲- نام
۱۱۲	۴-۳-۳- هدف
۱۱۲	۴-۳-۴- دامنه شمول
۱۱۲	۴-۳-۵- تعریف شاخص

- ۱۱۳-۴-۳-۶- روش
- ۱۱۳-۴-۳-۷- تفسیر شاخص و عواملی که مؤثر بر شاخص تأثیر می‌گذارند
- ۱۱۴-۴-۳-۸- مآخذ (اختیاری)
- ۱۱۴-۴-۳-۹- شاخص های مرتبط (اختیاری)
- ۱۱۴-۵- کاربردهای شاخص های عملکرد
- ۱۱۴-۵-۱- زمینه
- ۱۱۶-۵-۲- انتخاب شاخصهای عملکرد
- ۱۱۸-۵-۳- محدودیت ها
- ۱۲۰-۶- روزآمد نگهداشتن این استاندارد
- ۱۲۱-افزوده الف : فهرست شاخصهای عملکرد کتابخانه
- ۱۲۵-افزوده «ب» : شرح شاخص های عملکرد
- ۱۹۸-افزوده ج : کتابشناسی
- ۲۰۵-برخی منابع
- ۲۱۷-درباره مرکز

سرشناسه: تعاونی، شیرین (خالقی)، 1324 -

عنوان و نام پدیدآور: استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران / تدوین شیرین تعاونی (خالقی).

وضعیت ویراست: ویراست 2.

مشخصات نشر: تهران: کتابدار: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، 1390.

مشخصات ظاهری: هشت، 187ص.: نمودار.

فروست: استانداردها و رهنمودها؛ 2.

شابک: 40000ریال: 2-84-5489-600-978

وضعیت فهرست نویسی: فاپا

یادداشت: پشت جلد به انگلیسی: Standards for iranian university ILibraries.

یادداشت: در ویرایش قبلی این کتاب اسامی " شیرین تعاونی (خالقی)، پوری سلطانی، مهرانگیز حریری، جعفر مهاد" به عنوان تهیه کننده ذکر شده است.

یادداشت: چاپ دوم.

یادداشت: کتابنامه: ص. [175] - 187.

موضوع: کتابخانه های دانشگاهی -- ایران -- استانداردها.

شناسه افزوده: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

رده بندی کنگره: 2/Z675/د2 الف 5 1390

رده بندی دیویی: 027/70955

شماره کتابشناسی ملی: 1 2 7 3 2 1 2

دسترسی و محل الکترونیکی: آدرس الکترونیکی منبع

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فاپا

خیراندیش دیجیتال: انجمن مددکاری امام زمان (عج) اصفهان

ویراستار کتاب: خانم نرگس قمی

ص: 1

اشاره

فهرست نویسی پیش از انتشار کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه: تعاونی شیرین 1324 -

عنوان و نام پدیدآور: استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران

:نویسنده شیرین تعاونی (خالقی)

مشخصات نشر: تهران سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی، ایران 1389

مشخصات ظاهری 200 ص نمودار.

شابک 5 - ISBN: 978-964-446-068

30000 ریال

وضعیت فهرست نویسی فیا

یادداشت ص.ع به انگلیسی: STANDARDS FOR IRANIAN UNIVERSITY LIBRARIES

یادداشت چاپ قبلی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران 1381

یادداشت چاپ دوم

یادداشت کتابنامه

موضوع کتابخانه های دانشگاهی -- ایران -- استانداردها.

شناسه افزوده تعاونی (خالقی)، شیرین ، 1324

شناسه افزوده سلطانی ، پوری 1310

شناسه افزوده حریری، مهرانگیز

شناسه افزوده مهرداد، جعفر، 1325-

شناسه افزوده سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

رده بندی کنگره 51389 الف 675/52

رده بندی دیویی 027/70955

شماره کتابشناسی ملی 2123721

دسترسی و محل الکترونیکی www.irwm.ir

ص: 2

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

جمهوری اسلامی ایران

استاندارهای کتابخانه های دانشگاهی ایران

نوشته شیرین تعاونی (خالقی)

ناشر سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

طراح: جلد بیژن نجمی / ناظر: چاپ نصرت الله امیرآبادی

چاپ اول زمستان 1389 شمارگان 1000 نسخه

لیتوگرافی راین گرافیک چاپ و صحافی سهند

بها 3000 تومان

نشانی

بزرگراه شهید حقانی غرب به شرق)

بعد از ایستگاه مترو، بلوار کتابخانه ملی

تلفن فروشگاه: 88941946 . دورنگار: 88947496

ص: 4

استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران

تألیف

شیرین تعاونی (خالقی)

آموزش کتابداری / 1

ص: 5

یک | مقدمه

استاندارد یک اهداف و وظایف 1

استاندارد دو سازمان و مدیریت 3

استاندارد سه نیروی انسانی 7

استاندارد :چهار مجموعه 13

استاندارد پنج سازماندهی منابع 21

استاندارد شش خدمات 27

استاندارد :هفت ساختمان و تجهیزات 33

استاندارد هشت بودجه 41

ص: 7

پیوست :1 تعاریف مربوط به ،اهداف وظایف سازمان و مدیریت 47

پیوست :2 نمونه اهداف و وظایف کتابخانه 49

پیوست : نظامهای متمرکز و غیر متمرکز 53

پیوست :4 نمونه نمودار سازمانی فعالیت و خدمات کتابخانه مرکزی در نظام غیر متمرکز 57

پیوست 5 نمونه نمودار سازمانی فعالیت و خدمات کتابخانه دانشکده ای در نظام غیر متمرکز 58

پیوست :6: تعاریف سطوح تخصصی کتابداری و اطلاع رسانی 59

پیوست : عمر متوسط محتوای مواد 61

پیوست : نمونه خدمات عمومی 63

پیوست :9 مجموعه کتابخانه های مراکز آموزشی - درمانی 65

پیوست 10 ارزیابی خدمات کتابخانه استاندارد بین المللی ایزو 11620 (67

کتابشناسی 171

منابع 175

ص: 8

گسترش روزافزون تحقیقات و رشد بیاندازه انتشار مواد و منابع اطلاعاتی از یک

سو و محدودیت تواناییهای انسانی و اقتصادی در رویارویی با چنین رشدی بی سابقه از سوی دیگر ایجاب میکند که تمامی امکانات بالقوه و بالفعل واحدهای اطلاع رسانی برای ساماندهی و بهره برداری مناسب از این منابع بکار گرفته شود. از آنجا که آینده کتابخانه ها به عنوان کانون های اصلی و پویای اطلاع رسانی در گرو همگامی و سازگاری با پیشرفتهای جاری علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوریهای مربوط به آن است تدوین استانداردهای این علوم بخش قابل توجهی از وظایف نهادهای ملی کتابداری و اطلاع رسانی را تشکیل میدهد کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در جهت تحقق بخشیدن به یکی از هدفهای عمده خود یعنی ارتقای حرفه کتابداری و اطلاع رسانی ، ملی تهیه و تدوین ضوابط و استانداردهای امور مختلف کتابخانه را، از سازمان دهی مواد گرفته تا مبادله الکترونیکی اطلاعات کتابشناختی و کتابخانه ای در دستور کار خود قرار داده است متن حاضر دومین بخش از مجموعه

استانداردهای کتابخانه‌های ایران است که از سوی معاونت خدمات فنی و عمومی این کتابخانه انتشار می‌یابد. (1)

فرهنگ‌های لغت برای واژه استاندارد تعریفها و تعبیرهای مختلفی ارائه میکنند برخی از آنها برای مثال عبارت است از «قاعده»، «قانون»، «معیار»، «ملاک»، «میزان»، «حد مطلوب»، «مقیاس»، «ضابطه درجه یا میزان احراز شرایط امتیاز یا توفیق و نظایر اینها».

فرهنگ و بستر در تعریف این واژه آورده است.... استاندارد به قاعده، اصل، یا معیار معتبر و موثقی اطلاق میشود که برای تعیین، کمیت، وزن، یا اندازه، یا برای تعیین کیفیت، ارزش سطح یا درجه چیزی بکار رود و سرانجام مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی آن را بعنوان «ویژگیهای لازم در تولید یک فراورده یا انجام یک خدمت تعریف می‌کند و اما در دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع رسانی، (2) که در حال حاضر از مهمترین مراجع تعریف مفاهیم این حوزه، است، تعریف مفصل تر و گسترده تری از استانداردهای کتابخانه ای آمده است

استانداردهای کتابخانه ای ضوابطی است که با استفاده از آن میتوان خدمات کتابخانه را سنجش و ارزیابی کرد. استانداردها توسط کتابداران متخصص تدوین میشود تا کار دستیابی به هدفهای تعیین شده از سوی آنان را میسر سازد استانداردهای کتابخانه ای را میتوان بعنوان الگوی مطلوب راهکارهای، نمونه ملاک، ارزشیابی انگیزه ای برای توسعه و پیشرفت آتی، و نیز بعنوان ابزارهای ضروری برای کمک به تصمیم گیری و عمل، نه تنها برای کتابداران بلکه برای عموم افراد غیر کتابداری که بطور غیر مستقیم با مقوله برنامه ریزی و مدیریت کتابخانه ها و خدمات کتابخانه ای سر و کار دارند توصیف کرد.

ص: 10

1- پیش نویس استانداردهای حاضر در سال 1374 با تیراژ محدود توزیع شد.

Encyclopedia of Library and Information Science. Editors: Allen Kent Harold Lancour. New york: M. – 2

.Dekker, 1968 – 2000

از آنجا که کتابخانه های دانشگاهی مهمترین پایگاههای اطلاع رسانی علمی، آموزشی و پژوهشی کشور محسوب میشوند مراعات کردن استانداردهای این کتابخانه ها راه مطمئنی برای کاستن هزینه ها جلوگیری از اتلاف نیروی انسانی و، مهمتر از همه ارتقای خدمات کتابخانه ای به کاربران است. مراعات کردن استانداردها مالا دو اصل مهم سازگاری سیستمها و اشتراک منابع را که زیربنای خدمات نوین کتابخانه ای با کیفیت بالا محسوب میشوند تحقق می بخشد.

پیشینه

کوشش در راه تدوین این استانداردها به بیش از بیست و پنج سال پیش، یعنی نخستین دهه فعالیت مرکز خدمات کتابداری و آغاز کتابداری نوین در ایران باز. گردد. در همان سالها بود که کتابداران متخصص این مرکز اولین مجموعه استانداردهای کتابخانه ای ایران را با یاری مشاوران خارجی به رشته تحریر در آوردند. متن هر یک از این استانداردها برای نظر پرسی نزد کتابداران کتابخانه های مختلف فرستاده شد و بر پایه پیشنهادها و نظر، آنان اصلاحاتی در آن صورت گرفت. در ابتدا قرار بر این بود که هر یک از مجموعه استانداردها پس از تصویب وزارت فرهنگ و آموزش عالی وقت برای اجرا در اختیار سازمانهای ذیربط قرار گیرد، لکن این کار به دلایلی چند به تعویق افتاد نخست آنکه کتابداری نوین ایران هنوز پایه و اساس محکم و منسجمی نداشت که بتوان استانداردهایی را بر آن استوار کرد؛ دیگر آنکه استانداردهای مورد بحث بیشتر جنبه توصیفی و ارشادی داشت و از دقت و قاطعیتی که متکی به داده های واقعی و شناخت نیازها است بی بهره بود؛ و بالاخره اینکه این استانداردها بر واقعیتها امکانات و احتیاجات جامعه و نیازهای فرهنگی خود این جامعه مبتنی نبود. با این حال این کوشش اولیه که در گزارش یونسکو راجع به استانداردهای بین المللی هم به آن اشاره شده است (Withers 1974). موجب آن شد که تدوین استانداردها همچون گذشته در دستور کار بخش برنامه ریزی مرکز خدمات کتابداری باقی بماند

تجربه عملی در کار برنامه ریزی برای بیش از 150 کتابخانه و نهاد اطلاع رسانی و خدمات مشاوره ای مستمر و متمادی به کتابداران کتابخانه‌های مختلف در امور گوناگون - از تغییر نظام های رده بندی گرفته تا تهیه نمودار سازمانی، گسترش مجموعه، نوسازی ساختمان، کتابخانه و انواع فعالیتهای دیگر - باعث شد تا فکر تدوین استانداردهای ملی به مرور پخته تر و واقع گرایانه تر شود. همکاری مقطعی با کمیته اسناد و تجهیزات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران در ترجمه تطبیق و تدوین سلسله ای از استانداردهای بین المللی مرتبط با کتاب و کتابداری نیز بر غنای این تجربیات افزود. دامنه این تجربه ها در کتابخانه ملی گسترده تر و طیف آن متنوع تر شد و به گردآوری و بعضاً انتشار مجموعه ای از آمارها و اطلاعات درباره کتاب و کتابداری کتابداران کتابخانه ها و نهادهای اطلاع رسانی ایران انجامید. در کنار این امور کار مطالعه روی استانداردهایی که کشورهای مختلف از آنها استفاده میکنند، نیز جریان داشت و برخی از این استانداردها که دارای جنبه بین المللی بود برای استفاده عمومی تر ترجمه و منتشر شد (استانداردهای ایفلا) برای کتابخانه های عمومی، و استانداردهای ایفلا برای آموزشگاههای کتابداری سرانجام از 1373 کار جدی برای عرضه استانداردهای قابل استفاده در کتابخانه ها و واحدهای اطلاع رسانی ایران جنبه رسمی تری یافت و به تدوین استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران به عنوان نخستین بخش از مجموعه استانداردهای ملی انجامید.

شیوه کار

همانطور که اشاره شد کار تدوین استانداردهای حاضر بر پایه اطلاعات و واقعیت های موجود در گستره کتابداری و اطلاع رسانی و کتابخانه های دانشگاهی ایران و با استفاده از استانداردهای بین المللی و مطالعه در کم و کیف استانداردهای ملی کشورهای دیگر انجام گرفته است. پس از گردآوری آمار و اطلاعات اولیه و تحلیل آن چند دانشگاه بزرگ به عنوان گروه نمونه از میان جوامع دانشگاهی کشور انتخاب شد که عبارت بودند از دانشگاه های تهران علوم پزشکی، ایران شهید بهشتی شیراز فردوسی مشهد، تبریز، اصفهان و شهید چمران اهواز آمار و اطلاعات مربوط به این

دانشگاه‌ها به تفکیک رشته‌های تحصیلی علوم انسانی علوم اجتماعی هنر، پزشکی، مهندسی علوم پایه کشاورزی استخراج شد و با در نظر گرفتن متغیرهایی مانند تعداد دانشجو، استاد آمار مراجعان تعداد منابع کتابخانه‌ای از کتاب و نشریه ادواری تا، جزوه، پایان‌نامه، سند، نقشه فیلم اسلاید، میکروفرم بانک کامپیوتری، مواد الکترونیکی و جز آن تعداد کارکنان متخصص، تعداد کارکنان غیر متخصص، و وسعت و فضای کتابخانه زمینه‌ای برای رسیدن به اعداد و ارقامی که به عنوان چارچوب ارجاعی مورد نیاز بود بدست آمد به این ترتیب برای هر یک از متغیرهای یاد شده در رشته‌های هفتگانه فوق و در تک تک دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها ارقام، سرجمع میانگین بیشترین و کمترین بدست آمد و ارقام مربوط به تعداد منابع کتابخانه‌ای به ازای هر دانشجو، تعداد، نشریات ادواری به ازای هر دانشجو، تعداد کارمند به ازای هر هزار دانشجو، هزینه سرانه هر دانشجو، نسبت کارکنان کتابخانه به مجموعه نسبت بودجه کتابخانه به بودجه دانشکده یا، دانشگاه و نسبت کارمندان متخصص به غیر متخصص نیز محاسبه شد. به این ترتیب در تدوین هر یک از استانداردها ضمن حرکت در محدوده استانداردهای بین‌المللی و مراجعه به استانداردهای معتبر آمار و اطلاعات مربوط به وضع موجود کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نیز برای مقایسه و تصمیم‌گیری در اختیار کمیته استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی بوده است. در عین حال سعی شده است به جنبه‌های کاربردی استانداردها بیشتر توجه شود و تا جای ممکن از ایرادهایی که به بعضی استانداردهای شناخته شده وارد کرده‌اند - فی‌المثل در باب رقم ثابت مجموعه پایه در «استانداردهای کتابخانه‌های دانشکده‌ای انجمن کتابداران آمریکا (1972) Watkins - پرهیز شود و از تجربیات استاندارد سازی در کشورهای جهان سوم نیز استفاده سازنده بعمل آید. همچنین از نتایج نظر پرسی از بیست کتابخانه دانشگاهی و مرکز آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران در باب پیش‌نویس اولیه استانداردها بهره‌بردار شده است. متن هر یک از استانداردها قبل و بعد از بررسی در کمیته، از نظر عده‌ای از صاحب‌نظران کتابخانه‌های دانشگاهی و بنا به مورد متخصصان و پژوهشگران دیگر گذشته است.

استانداردهای حاضر کوششی است برای تعیین و تعریف یک رشته شرایط و ضوابط واقع بینانه که در صورت تحقق به ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات کتابخانه ها و واحدهای اطلاع رسانی دانشگاهی ایران خواهد انجامید. این استاندارد-ا ب-ر پ-ایه واقعیت های موجود و امکانات بالقوه کتابخانه های دانشگاهی ایران و با استفاده از استانداردهای بین المللی معتبر برای استفاده (1) کتابداران، (2) قانونگذاران و سیاستگذاران و (3) مدیران و برنامه ریزان آموزش عالی ایران تهیه و تنظیم شده است. سعی بر آن بوده است که تا جای ممکن در قالب استانداردهایی روشن و صریح حدود و ثغور عملکرد کتابخانه تعریف و کم و کیف منابع و خدمات آن معین شود. بدیهی است استانداردهای کتابخانه ای بیشتر جنبه رهنمودی داشته و با استانداردهای اجباری معمول در صنایع تفاوت ماهوی دارد همچنین باید توجه داشت که استاندارد های کتابخانه ای صرفاً با اصول و ضوابط کلی سر و کار دارد و برای شرح روشها و ریز دستورالعملهای انجام امور کتابخانه ای باید به دستنامه ها و کتابهای آموزشی مربوط مراجعه شود. در عین حال، برای تکمیل و درک بهتر مفاهیم مطرح شده در متن استانداردها پیوستهایی به انتهای کتاب افزوده شده است. از جمله این پیوستها متن کامل استاندارد بینالمللی ایزو 11620 شاخص های عملکرد کتابخانه است که ضوابط عملی برای ارزیابی خدمات مختلف کتابخانه ای ارائه می دهد. عه کتابخانه های مراکز آموزشی درمانی، نیز به لحاظ موقعیت خاص این کتابخانه ها، در پیوستی جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است.

مراد از ارائه این استانداردها بهینه سازی خدمات کتابخانه های دانشگاهی است نه یکدست کردن آنها هر کتابخانه دانشگاهی باید در مسیری گام بردارد که با موقعیت خاص و نیاز جامعه استفاده کننده آن هماهنگی داشته باشد و هر استاندارد باید در پرتو هدف و نیازهای ویژه واحد آموزشی مربوط ارزیابی شود و سپس با توجه به هدف اصلی آن استاندارد به مرحله عمل در آید. (1)

ص: 14

1- بطور مثال، کتابخانه های دانشگاه پیام نور و مراکزی که آموزشهای مکاتبه ای ارائه میدهند طبعاً به فضای مطالعه کمتر و منابع محدودتری نیاز خواهند داشت.

هدف های اصلی این مجموعه استاندارد عبارتند از:

1. ارائه الگوی مناسب جهت تشکیل دادن کتابخانه برای دانشکده ها و دانشگاه های تازه تأسیس

2. ایجاد انگیزه برای گسترش نوسازی و بهسازی کتابخانه های دانشگاهی موجود

3. ارائه معیارهایی برای ارزیابی کتابخانههای دانشگاهی موجود

4. ارائه رهنمودهایی برای تصمیم گیری و عمل برای کتابداران و سایر افرادی که بطور مستقیم یا غیر مستقیم با برنامه ریزی کتابخانه های دانشگاهی سر و کار دارند. متن نهایی استانداردهای حاضر در کمیته ای مرکب از افراد زیر بررسی اصلاح و

تجدید نظر شده است:

پوری سلطانی عضو هیأت علمی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

دکتر مهرانگیز، حریری رئیس سابق کتابخانه مرکز اسناد و مدارک علمی، و رئیس کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران.

دکتر جعفر مهرداد رئیس سابق کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز و رئیس کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی شیراز.

شیرین تعاونی، عضو هیأت علمی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

و از نظر مشورتی گروه کثیری از صاحب نظران که نام برخی از آنان در زیر

می آید، استفاده شده است:

عبدالحسین آذرننگ، عضو هیأت علمی بنیاد دایرة المعارف اسلامی و گروه علوم

کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر محمدحسین دیانی عضو هیأت علمی گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه فردوسی مشهد.

زهره علوی، عضو هیأت علمی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

ابراهیم، عمرانی رئیس کتابخانه دانشکده علوم دانشگاه تهران

دکتر رحمت الله فتاحی، رئیس گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه فردوسی مشهد

دکتر مرتضی کویکی، رئیس گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز

دکتر محمد هدایی، رئیس گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشکده کتابداری اراک

با توجه به تحولات سریع فناوری اطلاع رسانی و تأثیر آن بر فعالیتها و خدمات کتابخانه ها و نهادهای اطلاع رسانی انتظار می رود استانداردهای حاضر ظرف چند سال آینده مورد بازنگری قرار گیرد تا با اوضاع و احوال دستخوش دگرگونی های، سریع سازگار شود بدون شک همکاری علاقه مندان و اظهار نظر درباره هر یک از جنبه های مربوط به استانداردها به دستیابی بهتر به هدفهای عمومی و ملی

استانداردها کمک شایان خواهد کرد.

شیرین تعاونی

دبیر کمیته استانداردهای کتابخانه های تخصصی ایران

ص: 16

استاندارد یک اهداف و وظایف

*استاندارد یک اهداف و وظایف (1)

کتابخانه های دانشگاهی به عنوان بخش لاینفک نظام آموزشی و پژوهشی دانشگاه همواره در خدمت این نظاماند و اهداف و وظایف آنها باید ملهم از نظام آموزشی و پژوهشی سازمان مادر باشد.

هرکتابخانه دانشگاهی اعم از مرکزی یا دانشکده ای) باید قبل از هر چیز دارای اهداف و وظایف معین و مدون در راستای اهداف و وظایف سازمان آموزشی متبوع خود باشد.

تعریف و تدوین اهداف و وظایف کتابخانه باید توسط کتابداران متخصص (2) و با نظر مشورتی نمایندگان اعضای هیأت علمی، مسؤولان برنامه های آموزشی و پژوهشی و دانشجویان و با تماس و تبادل نظر منظم و مداوم با این گروه ها انجام گیرد.

ص: 1

1- تعاریف مربوط به اهداف و وظایف در پیوست 1 و نمونه اهداف و وظایف کتابخانه در «پیوست 2» آمده است.

2- تعاریف مربوط به سطوح تخصصی کتابداری و اطلاع رسانی در «پیوست 6» آمده است.

اهداف و وظایف کتابخانه باید رسا و گویا باشد و برنامه های کوتاه مدت میان مدت و بلند مدت کتابخانه را با زمانبندی مناسب در برگیرد. اهداف و وظایف کتابخانه باید به تصویب رئیس دانشگاه در مورد کتابخانه مرکزی یا رؤسای دانشکده ها در مورد کتابخانه های دانشکده ای برسد.

لازم است اهداف و وظایف هر کتابخانه در فواصل زمانی مناسب مورد بررسی و بازنگری قرار گیرد و هر نوع تغییر و تحولی که در اهداف و وظایف سازمان آموزشی مادر پیش می آید در آن منعکس گردد. لازم است در این بازبینی ها امکانات موجود منابع و خدمات کتابخانه نیز در پرتو رسالت و هدف های آن ارزیابی شود تا اساس برنامه ریزی های واقع بینانه آتی فراهم آید.

هنگام تجدید نظر در برنامه ها و وظایف کتابخانه لازم است به پیشرفتهای عملی و نظری علوم کتابداری و اطلاع رسانی، پیشرفتهای تکنولوژیکی و تأثیر این پیشرفتها بر عملکرد کتابخانه توجه شود.

کتابخانه دانشگاهی باید در چارچوب اهداف و وظایف سازمان مادر از نیروی انسانی، بودجه مجموعه و امکانات فیزیکی مناسب و شایسته برخوردار باشد تا بتواند از عهده انجام وظایفی که دارد برآید.

ص: 2

استاندارد دو سازمان و مدیریت

*استاندارد دو سازمان و مدیریت (1)

کتابخانه های دانشگاهی صرفاً با برخورداری از سازمان و ساختاری مناسب و معقول و مدیریتی شایسته و کارآ می‌توانند به صورت یک نظام منسجم و مرتبط در راه تحقق اهداف و وظایف خود گام بردارند.

سازمان و مدیریت کتابخانه دانشگاهی باید به گونه ای باشد که امکان بهترین و بیشترین بهره وری از منابع و خدمات را در جهت تحقق اهداف آن فراهم آورد.

لازم است جایگاه کتابخانه از نظر سلسله مراتب اداری دریافت و ساختار کلی دانشگاه و نظام کتابخانه ای آن، روشن، مشخص و مکتوب باشد.

رئیس کتابخانه باید مستقیماً زیر نظر رئیس سازمان یا معاون پژوهشی یا آموزشی (او کار کند و امکان رابطه مستقیم با وی را داشته باشد).

ص: 3

1- تعاریف مربوط به سازمان و مدیریت در «پیوست 1» آمده است.

کتابخانه باید دارای ساختار سازمانی متناسب و هماهنگ با اهداف و وظایف خود باشد. لازم است فرایند تقسیم کار سلسله مراتب اختیارات و مسؤولیتها و چگونگی ارتباط بین بخشهای این ساختار کاملاً معین و معلوم باشد. (1)

چگونگی ارتباط میان کتابخانه های دانشگاه کتابخانه های مرکزی دانشکده ای یا گروهی اعم از این که به صورت متمرکز اداره شوند یا غیر متمرکز باید به دقت و روشنی توصیف شود. (2)

لازم است بر اساس تغییراتی که در اهداف و وظایف کتابخانه یا شیوه های کار و تکنولوژیهای اطلاع رسانی پیش می آید ساختار سازمانی کتابخانه هم مورد تجدید نظر قرار گیرد و با این تغییرات هماهنگ شود.

سازماندهی و مدیریت کتابخانه دانشگاهی باید به نحوی باشد که، مجموعه منابع انسانی و امکانات خدماتی و مالی کتابخانه را در بافتی منسجم و هماهنگ با اهداف و وظایف آن پیوند دهد.

روشها خط مشی ها و قواعد و مقررات کاری هر کتابخانه باید به دقت تعریف و تدوین، شود به صورت مکتوب در اختیار افراد ذیربط قرار گیرد و در فواصل متناسب بررسی و بازنگری شود.

لازم است هر کتابخانه دارای کمیته مشورتی یا شورای هماهنگی باشد. این کمیته یا شورا باید پیشنهادهای و نظرات مشورتی خود را در مورد

ص: 4

-
- 1- نمونه نمودار سازمانی کتابخانه دانشگاهی در «پیوست 4» و «پیوست 5» آمده است.
 - 2- نظام های کتابخانه ای متمرکز و غیر متمرکز اجمالاً در پیوست 3 مورد بررسی قرار گرفته است.

موضوع هایی مانند، بودجه خط مشی توسعه مجموعه و استفاده از آن ارائه کند و با رهنمودهای خود برنامه ها، منابع و فعالیتهای کتابخانه را به سوی نیاز استفاده کنندگان سوق دهد.

کمیته مشورتی یا شورای هماهنگی باید مرکب از نمایندگان گروه های، آموزشی مدیریت دانشکده در خصوص کتابخانه های دانشکده ای) یا مدیریت دانشگاه در خصوص کتابخانه مرکزی و رئیس کتابخانه باشد. چنانچه ضرورت ایجاب کند میتوان از متخصصان، کارشناسان و نمایندگان گروه های آموزشی برحسب مورد به عنوان اعضای موقت استفاده کرد رئیس کتابخانه دبیر این کمیته یا شورا خواهد بود. وظایف این کمیته باید، روشن، دقیق، و مکتوب باشد.

رئیس کتابخانه مسؤولیت کامل اداره کتابخانه و هماهنگ کردن اجزای آن (کارکنان خدمات مجموعه ساختمان و تجهیزات و ارتباطات فراکتابخانه ای را بر عهده دارد. لذا لازم است حوزه وظایف مسؤولیت ها و اختیارات وی کاملاً مشخص معین تعریف شده و مدون باشد.

رؤسای کتابخانه های دانشگاهی بسته به، مورد باید عضو شوراهای آموزشی و پژوهشی دانشگاه یا دانشکده ها باشند تا به موقع در جریان کم و کیف برنامه ها و روشهای نوین آموزشی و فعالیتهای پژوهشی قرار گیرند و بتوانند وظایف و فعالیتهای کتابخانه را با این برنامه ها هماهنگ کنند.

لازم است رئیس کتابخانه به منظور ایجاد هماهنگی کامل میان اهداف و فعالیتهای کتابخانه با اهداف و برنامه های آموزشی - پژوهشی سازمان مادر گزارش اقدامات خود را به صورت مقطعی یا موردی به مدیریت دانشگاه در خصوص کتابخانه مرکزی یا مدیریت دانشکده

در خصوص کتابخانه های دانشکده ای ارائه دهد. این گزارش باید منعکس کننده پیشرفت، کار کاستیها و نارسایی ها و اصلاحات مورد نیاز در جهت تحقق اهداف و وظایف کتابخانه باشد. گردآوری، نگهداری و ارائه آمارهای دقیق و جامع برای هر یک از این امور ضروری است.

ص: 6

* استاندارد سه : نیروی انسانی (1)

برای آن که کتابخانه دانشگاهی بتواند رسالت آموزشی و پژوهشی خود را به مطلوبترین وجه ممکن به انجام رساند و خدماتی متناسب با برنامه ها و اهداف سازمان مادر ارائه دهد لازم است از خدمات کتابداران متخصص ورزیده و علاقه مند بهره مند گردد.

تعداد کتابداران هر کتابخانه دانشگاهی و نوع و میزان تحصیلاتشان به شرح بندهای 3-2-2 تا 3-2-7) باید با نیازهای خدماتی کتابخانه و برنامه ها و مجموعه آن متناسب و هماهنگ باشد.

3-1 رهنمودهای کیفی

3-1-1 کتابداران کتابخانه های دانشگاهی باید افرادی کارآمد و دارای دانشنامه تخصصی کتابداری و اطلاع رسانی از دانشگاههای معتبر داخل یا خارج

باشند.

ص: 7

1- تعاریف مربوط به سطوح تخصصی کتابداری در «پیوست 6» آمده است.

3-1-2 لازم است کتابداران متخصص به استناد تعریف متخصص در پیوست (6) مسؤلیت امور مدیریت و خدمات حرفه ای (مجموعه سازی سازماندهی، مواد مرجع اطلاع رسانی اشاعه گزینشی اطلاعات و.... و هماهنگی خدمات با برنامه های آموزشی و پژوهشی) را بر عهده داشته باشند و برنامه ریزی و سازماندهی خدمات کتابخانه زیر نظر مستقیم ایشان انجام گیرد.

3-1-3 رئیس کتابخانه علاوه بر تخصص کتابداری و اطلاع رسانی، باید دارای تجربه کافی، علائق حرفه ای و توان و استعداد مدیریت باشد، از برنامه های آموزشی دانشکده یا دانشگاه به خوبی آگاه باشد و بتواند با موفقیت در تمام زمینه ها با دانشجویان استادان و بخش اداری دانشگاه همکاری کند.

3-1-4 کمک متخصصان به استناد تعریف کمک متخصص در پیوست (6) و سایر کارمندان کتابخانه نیز باید به دقت و بر اساس صلاحیت و قابلیت شخصی مهارت‌ها دانشها و استعدادها و تواناییها و شرح شغل مورد نیاز انتخاب شوند این افراد تحت نظارت متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی به انجام وظایف محوله خواهند پرداخت.

3-1-5 سایر کارمندان باید ضمن گذراندن دوره های لازم کتابداری یا دوره های

آموزش حین خدمت، دیگر تعالیم لازم را فرا گیرند.

3-1-6 کتابخانه باید برنامه مدون و مشخصی برای آشنا کردن کارمندان تازه وارد،

اعم از متخصص و غیر متخصص با برنامه ها و فعالیتهای خود داشته باشد. لازم است این افراد در بدو استخدام وظایف شغلی خود را فرا گیرند و ضمن آشنایی با هدفها و وظایف، کتابخانه با کار بخشهای مختلف آن نیز آشنا شوند.

3-1-7- با توجه به پیشرفتهای حاصل در تکنولوژیهای اطلاعاتی و تأثیر ارتباطات و شبکه ها در برنامههای خدماتی و تغییرات سریعی که در کتابخانه ها رخ میدهد، کتابداران باید علاوه بر اطلاع از پیشرفتهای جاری حرفه ای از دستاوردهای تازه این علوم نیز آگاهی کامل داشته باشند. در عین حال، کتابخانه باید زمینه های لازم را برای آموزش مداوم متخصصان فراهم آورد.

3-1-8 همه کارمندان باید دارای شرح وظایف روشن و مشروح باشند و شرح این وظایف کتباً در اختیار آنها قرار گیرد با توجه به پویایی حرفه کتابداری و اطلاع رسانی لازم است شرح شغل و وظایف روزآمد و جاری نگهداشته شود.

3-1-9 متخصصانی که در رشته های مختلف علوم کتابداری و اطلاع رسانی کار میکنند باید در شرایط مساوی از رتبه ها و عنوانهای اعضای هیأت علمی

برخوردار باشند و از مزایا و امتیازات شغلی آنان استفاده کنند.

3-1-10 شرایط و مزایای استخدامی سایر کارمندان کتابخانه نیز باید با کارمندان

مشابه در بخشهای فنی دانشگاه از هر حیث برابر باشد.

3-1-11 کتابخانه باید برنامه ای برای ارزیابی مستمر کارمندان داشته باشد و از

کارمندان شایسته به نحو مقتضی قدردانی کند

3-2 رهنمودهای کمی

3-2-1 لازم است در محاسبه تعداد و نوع کارمندان هر کتابخانه و نحوه توزیع

آنان به عوامل زیر توجه شود

تعداد واحدهای مجزای کتابخانه ای از نظر جغرافیایی

نوع نظام کتابخانه متمرکز، غیر متمرکز، یا نیمه متمرکز).

ص: 9

کمیت و کیفیت موادی که سالانه به مجموعه پایه کتابخانه افزوده می شود.

کیفیت و عمق سازماندهی مواد و منابع .

ساعات کار کتابخانه

نوع دسترسی کاربران به مواد کتابخانه ای (فکسه باز یا بسته یا ترکیبی از این دو)

تعداد دانشجویان و استادان

میزان استفاده از کتابخانه و نحوه توزیع و امانت مواد کتابخانه ای.

نوع و میزان خدماتی که کتابخانه ارائه می دهد.

میزان استفاده از سیستمهای کامپیوتری و پایگاه های اطلاعاتی.

3-2-2- تعداد کل کارمندان هر کتابخانه دانشگاهی بر مبنای تعداد کتابداران متخصص کتابداران دارای دانشنامه کارشناسی ارشد و بالاتر در رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی) آن محاسبه میشود.

3-2-3- میانگین نسبت کتابداران متخصص به کل کارمندان حدود 20 درصد است. یعنی از هر 10 نفر کارمند کتابخانه 2 نفر باید دارای دانشنامه کارشناسی ارشد یا بالاتر در رشته کتابداری و اطلاع رسانی باشند.

3-2-4- میانگین نسبت متخصصان کتابداری کتابدارانی که دارای دانشنامه کارشناسی ارشد و بالاتر علوم کتابداری و اطلاع رسانی هستند) به مجموع کتابداران کمک متخصص کارشناسان و کاردanan رشته کتابداری و اطلاع رسانی و متخصص 33 درصد است یعنی لازم است به ازای هر کتابدار متخصص، 2 نفر کتابدار کمک متخصص در کتابخانه خدمت کنند.

3-2-5 میانگین نسبت مجموع کتابداران متخصص و کمک متخصص به کل کارمندان 60 درصد است یعنی از هر 20 نفر کارمند کتابخانه 12 نفر باید تحصیلات کتابداری به (شرح بند 3-2-4) داشته باشند. (1)

توصیه میشود سایر کارمندان، کتابخانه بنا به نوع فعالیت و نیاز کتابخانه از رشته های تخصصی دیگر مانند کامپیوتر، ارتباطات الکترونیک تخصصهای موضوعی زمینه کار کتابخانه و... انتخاب شوند و دوره های لازم کتابداری را بگذرانند.

3-2-6 عوامل نسبتاً ثابتی که سرجمع آن باید مبنای محاسبه تعداد کتابداران

متخصص و کمک متخصص قرار گیرد از این قرار است :

به ازای هر 250 نفر دانشجو و استاد تمام وقت، یا کسری از آن یک نفر متخصص / کمک متخصص (2) تمام وقت

به ازای هر 25000 جلد کتاب یا سایر منابع کتابخانه ای موجود در، مجموعه یا کسری از آن یک نفر متخصص کمک متخصص

به ازای هر 2500 جلد افزایش سالانه مجموعه یا کسری از آن یک نفر متخصص کمک متخصص

به طور مثال دانشکده ای که مجموعاً 1700 دانشجو و استاد و 65000 جلد کتاب و سایر منابع کتابخانه ای دارد و هر سال 3500 جلد کتاب یا منابع دیگر به مجموعه اش افزوده میشود باید 12 نفر کتابدار متخصص و کمک متخصص داشته باشد (7 نفر به ازای دانشجویان 3 نفر به ازای، مجموعه و 2 نفر به ازای افزایش

ص: 11

1- کادر خدماتی خدمتگزاران زیر دیپلم در این محاسبات منظور نشده اند.

2- محاسبه نسبت متخصصان به کمک متخصصان براساس بند 3-2-4 انجام میگردد.

سالانه مجموعه تعداد کل کارمندان این کتابخانه 20 نفر خواهد بود 4 نفر کتابدار متخصص 8 نفر کتابدار کمک متخصص، و 8 نفر سایر کارمندان

-3-2-7 لازم است تا جای ممکن مدرک کارشناسی متخصصانی که دانشنامه

کارشناسی ارشد یا بالاتر دارند با رشته آموزشی دانشکده مربوط هماهنگ باشد تا سطح خدمات مرجع و گزینش مواد ارتقاء یابد و ارتباط محکمتری میان گروه های آموزشی و کتابداران پدید آید. به طور مثال، بهتر است مدرک کارشناسی کتابداران کتابخانه دانشکده علوم در یکی از شاخه های علوم و مدرک کارشناسی ارشد (یا بالاتر) او در زمینه علوم کتابداری و اطلاع رسانی باشد. در عین حال لازم است کمک متخصصانی که مدرک کارشناسی دارند در دانشکده هایی جذب شوند که با گرایش دانشنامه آنها گرایش علوم یا علوم (انسانی) تناسب داشته باشد.

ص: 12

مجموعه کتابخانه هر نهاد آموزشی مهمترین منبع آموزشی، پژوهشی، و اطلاعاتی جامعه علمی و دانشگاهی خود به شمار می رود و باید به موازات برنامه های درسی و تحقیقاتی گسترش یابد و مکمل این برنامه ها باشد.

کتابخانه دانشگاهی باید مجموعه های متوازن و سازمان یافته در رشته های مربوط و هماهنگ با اهداف و برنامه های سازمان مادر فراهم آورد. این مجموعه باید حاوی تازه ترین اطلاعات و مدارک موجود در اشکال مختلف چاپی یا غیرچاپی کتاب، نسخه خطی نشریه ادواری جزوه نقشه، نمودار میکروفیلم میکروفیش پایان نامه صفحه نوار صوتی نوارویدئو فیلم، عکس، اسلاید نرم افزار کامپیوتری انواع رسانه های الکترونیکی و جز آن باشد.

4-1-1 عمق و دامنه مجموعه کتابخانه باید به گونه ای باشد که نیازهای جاری و آینده آموزشی و پژوهشی جامعه دانشگاهی خود را برآورده سازد.

4-1-2 مجموعه منابع کتابخانه دانشگاهی باید روزآمد و پویا باشد و با تغییرات و تحولات برنامه های دانشگاهی هماهنگ و سازگار شود و آخرین اطلاعات علمی فنی و فرهنگی را در زمینه های مربوط در اختیار دانشجویان، استادان و پژوهشگران قرار دهد.

4-1-3 مجموعه کتابخانه باید مرتباً با استفاده از فهرستهای ناشران، منابع کتابشناختی موضوعی فهرستهای استاندارد و تازه های معرفی شده در نشریات ادواری یا بانک های اطلاعاتی و پایگاههای الکترونیکی مورد سنجش قرار گیرد و موادی که به نحوی با برنامه های آموزشی و پژوهشی مرتبط است به آن افزوده شود.

4-1-4 با توجه به سرعت روزافزون تولید اطلاعات و این که هیچ کتابخانه ای هر

چند، عظیم قادر نیست با منابع محدود مالی همه اطلاعات موجود را در زمینه کار خود فراهم کند لازم است کتابخانه خط مشی و راهکارهای مناسب و مکتوب برای گزینش و گسترش منابع و مجموعه خود داشته باشد تا بتواند به حفظ و ارتقای کیفیت مجموعه یاری دهد.

4-1-5 سیاستگذاری مجموعه سازی باید توسط رئیس کتابخانه و کتابداران و با همکاری کمیته مشورتی کتابخانه انجام شود و هر چند یکبار مورد تجدید نظر قرار گیرد و اولویتهای زیر در آن ملحوظ شود:

زمینه هایی که بخش عمده کار پژوهش را در بر میگیرد و به مواد و منابع جامع و مانع نیاز دارد.

زمینه هایی که جنبه آموزشی و درسی دارد و بیشتر شامل رشته های درسی دوره کارشناسی میشود.

زمینه های تکمیلی که منابع پایه و مراجع و مآخذ را در بر میگیرد.

4-1-6 لازم است کتابخانه دانشگاهی از طریق اشتراک بانکهای اطلاعاتی مهم و مربوط به صورت دسترسی مستقیم یا به صورت دیسک فشرده و نیز اتصال به شبکه اینترنت امکان دستیابی سریع کاربران را به منابع و اطلاعات مورد نیاز فراهم سازد.

4-1-7 لازم است کتابخانه دانشگاهی با ایجاد پایگاه های اطلاعاتی درون سازمانی، وسیله دستیابی سریع جامعه علمی خود را به منابع و مواد اطلاعاتی کتابخانه فراهم آورد.

4-1-8 مسؤولیت نهایی گزینش مواد و تصویب سفارش و خرید آن بر عهده رئیس

کتابخانه است.

4-1-9 لازم است منابع کتابخانه های دانشکده ای در فواصل مناسب، به صورت نظام یافته و با توجه به نیازهای آموزشی و پژوهشی جاری مورد بررسی و بازبینی قرار گیرد و مواد و منابع نامربوط از مجموعه خارج شود در عین حال با عنایت به عمر متوسط محتوای این مواد (1)، لازم است مجموعه های هر رشته همه ساله بازبینی و ارزیابی موضوعی شود و با مقابله با منابع کتابشناختی استاندارد و روزآمد مطالبی که استفاده و ارزش علمی خود را از دست داده اند و جین شده و از مجموعه اصلی خارج شوند. این امر در کتابخانه های مرکزی دانشگاهی باید با احتیاط و دوراندیشی بیشتری صورت گیرد.

ص: 15

1- نگاه کنید به «پیوست 7».

4-1-10 لازم است کتابخانه سیاست مدون و مکتوبی در خصوص وجین کردن

مجموعه داشته باشد و در آن موادی که باید از مجموعه خارج شود، موادی که باید جایگزین شود و موادی که باید به طور دائم حفظ و نگهداری شود معین و مشخص شود گزینش موادی که مشمول وجین می شوند باید توسط متخصصان، موضوعی با نظر کمیته مشورتی کتابخانه و با تأیید نهایی کتابداران متخصص انجام گیرد و از همان اصول و ضوابط گزینش مواد برای مجموعه سازی پیروی کند.

مواد وجین شده ای که دیگر مورد نیاز کتابخانه نیست می تواند از طریق مبادله در اختیار سایر کتابخانه ها قرار گیرد.

4-1-11 لازم است مواد مفقود شده پس از ارزیابی نیازهای جاری کتابخانه

جایگزین شود.

4-1-12 مواد اهدایی را در صورتی باید قبول کرد که با سیاست و خط مشی کتابخانه مغایرت نداشته باشد و با مجموعه آن هماهنگ و همساز باشد و آن را تقویت کند پذیرش هرگونه شرطی از سوی اهدا کننده که مغایر با هدفها و سیاستهای کتابخانه باشد جایز نیست.

4-1-13 با توجه به وسعت و تنوع اطلاعات و دانش بشری و شعبه شعبه شدن علوم

و پیدایش علوم میان رشته ای و بین رشته ای و با توجه به مفاد بند 4-1-4، مشارکت و همکاری کتابخانه های دانشگاهی در اشتراک منابع، شبکه های اطلاعاتی کامپیوتری و شبکه های امانت بین کتابخانه ای ضروری است.

4-1-14 لازم است کتابخانه آمادگی پذیرش تغییرات تکنولوژیکی (اعم از سخت افزاری یا نرم افزاری و ارتقای سیستمهای کامپیوتری خود را با حفظ یکپارچگی و صحت داده ها داشته باشد.

ص: 16

4-2-1- لازم است در سیاستگذاری مجموعه سازی به عوامل زیر که بر کمیت و میزان رشد منابع و مجموعه کتابخانه دانشگاهی اثر میگذارند توجه شود: تعداد، دامنه و عمق برنامه های آموزشی و پژوهشی رشته های کارشناسی.

تعداد دامنه و عمق برنامه های آموزشی و پژوهشی رشته های کارشناسی ارشد و بالاتر.

میزان پژوهشهایی که به منابع کتابخانه ای نیاز دارد.

کمیت و کیفیت منابع موجود در رشته مورد نظر جز آن.

بهای نسبی مواد و منابع کتابخانه ای در رشته مورد نظر.

تعداد و نوع استفاده کنندگان کتابخانه دانشجو استاد پژوهشگر و روشهای آموزشی.

میزان دسترسی به منابع سایر کتابخانه ها

سیستمهای کامپیوتری و امکانات استفاده از شبکه های اطلاعاتی .

4-2-2 لازم است محاسبه مجموعه هر کتابخانه مستقل دانشگاهی بر مبنای فرمول زیر انجام گیرد این فرمول بر مبنای نوع عوامل ذکر شده در بند 4-2-1 قابل تعدیل است (1)

$$V = 100 + 21 + 20000D + 3000 + 335U + \text{مجموعه پایه}$$

در این فرمول

F= تعداد اعضای هیأت علمی تمام وقت

E= تعداد کل دانشجویان تمام وقت

ص: 17

1- برای فرمول مربوط به مجموعه کتابخانه های مراکز آموزشی درمانی به «پیوست 9» نگاه کنید.

U تعداد رشته های کارشناسی

M تعداد رشته های کارشناسی ارشد

D= تعداد رشته ها در سطح دکترا

V= تعداد کل مجموعه کتابخانه

مجموعه «پایه رقمی ثابت و نمایشگر حداقل مجموعه ای است که باید همزمان با گشایش هر واحد دانشگاهی در کتابخانه آن موجود باشد. این رقم برای رشته های مختلف به شرح زیر است:

ادبیات و علوم انسانی 48000 مدرک

علوم اجتماعی 40000 مدرک

علوم پایه 32000 مدرک

فنی و مهندسی 32000 مدرک

پزشکی 40000 مدرک

- هنر 18000 مدرک

کشاورزی 28000 مدرک

مجموعه پایه کتابخانه های مرکزی باید بین 40 تا 80 هزار مدرک بنا به نوع و زمینه فعالیت موضوعی، تعیین شود.

در این فرمول منظور از «مدرک هر گونه مواد کتابخانه ای اعم از، کتاب نشریه، ادواری، فیلم مجموعه، اسلاید نوار نوار ویدئو نرم افزار کامپیوتری دیسک نوری و مانند آن است مشروط بر این که به نحوی سازماندهی شده و در مجموعه کتابخانه قرار گرفته باشد.

4-2-3 لازم است بنا به نیازها و ویژگیهای سازمان آموزشی مادر درصدی از کل مجموعه هر کتابخانه دانشگاهی به مواد غیر کتابی (میکروفرمها،

ص: 18

رسانه های دیداری و شنیداری مواد، گرافیکی و رسانه های الکترونیکی اختصاص یابد. تعیین این درصد بستگی به زمینه فعالیت سازمان آموزشی مادر دارد.

4-2-4 لازم است مجموعه کتابخانه پس از رسیدن به حد نصاب «تعداد کل عه در فرمول فوق بنا به نوع و زمینه فعالیت موضوعی، و با توجه به بندهای 4-1-9 و 4-1-10، بین 2 تا 6 درصد رشد سالانه داشته باشد.

4-2-5 لازم است تعداد عناوین نشریات ادواری تخصصی، جاری که از اساسی ترین منابع مرجع هر کتابخانه دانشگاهی پویا به شمار می رود، بر مبنای سرجمع عوامل زیر محاسبه شود:

به ازای هر 6 نفر دانشجوی کاردانی و کارشناسی دست کم یک عنوان

به ازای هر 2 نفر دانشجوی کارشناسی ارشد و بالاتر، دست کم یک عنوان

به ازای هر 2 نفر عضو هیأت علمی تمام وقت، دست کم یک عنوان

به هر حال هیچ کتابخانه دانشکده ای نباید کمتر از 50 عنوان نشریه ادواری جاری داشته باشد.

4-2-6 کتابخانه باید تدابیر و اقدامات لازم را برای جلوگیری از سرقت خسارت و آسیبهای دیگری که ممکن است بر اثر آتش سوزی، زلزله، سیل، و آفتهای مهم به مجموعه وارد آید به عمل آورد.

4-2-7 به منظور پیشگیری از آسیب دیدن احتمالی مدارک مهم مجموعه، به ویژه اسناد علمی منحصر به فرد، لازم است نسخه پشتیبان مدرک اعم از چاپی و الکترونیکی یا ریزنوشت (میکروفرم) آن در محل جداگانه ای نگهداری شود.

اشاره

برای آن که مجموعه منابع کتابخانه دانشگاهی از هر حیث قابل استفاده بهره برداری باشد کتابخانه باید این منابع را از لحاظ شکل مادی و ظاهر و نیز از نظر محتوای فکری و اندیشه به گونه ای سازمان دهد که بتوان به سرعت و سهولت به جزء جزء آن دسترسی داشت.

لازم است هر کتابخانه دانشگاهی منابع و مواد خود را براساس اصول و قواعد پذیرفته شده ملی و بین المللی سازماندهی کند تا علاوه بر تسریع و تسهیل کار بازیابی این مواد نظام اطلاع رسانی کتابخانه نیز با نظام جهانی اطلاعات هماهنگ و سازگار گردد.

5-1 رهنمودهای کیفی

5-1-1 کتابخانه باید امکان دسترسی یکپارچه کاربران را به فهرست واحدی از

تمام مواد موجود در مجموعه خود اعم از کتاب گزارش، پاینند، نوار نوار ویدئو، فیلم، نقشه، و مانند آن فراهم آورد محل نگهداری هر یک از این مواد باید در فهرست کتابخانه منعکس شود.

5-1-2 فهرست کتابخانه باید مطابق با قواعد و ضوابط ملی و بین المللی کتابشناختی به صورتی یکدست و منسجم تنظیم شود و امکان دسترسی سریع به اطلاعات را از طریق پیش بینی نقاط و شاخصهای بازیابی متعدد (پدیدآورنده، عنوان، موضوع و...) فراهم آورد.

5-1-3 کتابخانه های دانشگاهی باید به امکان استفاده مشترک از فهرستها و پایگاههای کتابشناختی بین المللی کامپیوتری توجه کنند و از همکاری شبکه ای در سازماندهی منابع و تهیه فهرستگانهای موضوعی یا ملی بهره مند شوند.

5-1-4 برای ایجاد هماهنگی و یکدستی در خدمات کتابخانه های دانشگاهی و صرفه جویی در نیروی انسانی و هزینه لازم است کتابخانه های مرکزی کار سازماندهی مجموعه کتابخانه های دانشکده ها را بر عهده گیرند.

توصیه می شود کتابخانه های دانشگاهی پزشکی از رده بندی NLM و سایر کتابخانه های دانشگاهی از رده بندی کتابخانه کنگره استفاده کنند

5-1-5 کتابخانه مرکزی باید فهرستگانی از مجموعه کتابخانه های دانشگاه داشته باشد که محل نگهداری هر مدرک را منعکس سازد.

5-1-6 کتابخانه ها باید فهرستهای جنبی دیگری را مانند فهرستهای مستند رف برگه در کنار فهرست عمومی خود تهیه کنند تا کار سازمان دهی به

صورتی یکدست و هماهنگ انجام شود و کنترل کتابشناختی مواد به راحتی انجام گیرد.

5-1-7 لازم است فهرست مشترکی از رف برگه های کتابخانه و واحدهای وابسته

به آن در بخش فهرست نویسی موجود باشد و هر رف برگه، به منزله شناسنامه یک اثر کلیه مشخصات و موجودی آن اثر را در بر گیرد.

5-1-8 فهرست عمومی کتابخانه باید طوری تنظیم شود که استفاده همزمان چند مراجعه کننده از آن به راحتی میسر باشد. بنابراین لازم است برای فهرستهایی که به شکل میکروفیش هستند دستگاه های میکروفیشخوان متعدد و برای فهرستهایی که کامپیوتری هستند ترمینالهای متعدد تدارک دیده شود تا زمان دسترسی به منابع به حداقل برسد.

5-1-9 لازم است محتوای تفصیلی و دقیقتر منابع کتابخانه ای مانند نشریات ادواری اسناد و میکروفرمها و سایر منابع اطلاعاتی تخصصی، از طریق نمایه نامه ها و چکیده نامه های چاپی یا کامپیوتری موجود در دسترس مراجعان قرار گیرد. در صورت لزوم کتابخانه باید رأساً به نمایه سازی و چکیده نویسی منابع درون سازمانی و منحصر به فرد طبق اصول و ضوابط استاندارد اقدام نماید تعیین نوع این منابع و نحوه نمایه سازی و چکیده نویسی آنها بستگی به نیاز جامعه علمی کتابخانه دارد.

5-1-10 مواد و منابع کتابخانه باید طوری نگهداری شود که بالاترین میزان برای کاربران فراهم شود لازم است تا جای ممکن از تقسیم و تجزیه مجموعه احتراز شود و بخش اعظم آن به صورت موضوعی در قفسه های باز چیده شود تا امکان توریق و دسترسی مستقیم مراجعان به مجموعه فراهم آید.

5-1-11 لازم است بعضی از مواد کتابخانه ای به دلایلی مانند

(1) حفاظت و ایمنی در مورد منابع با ارزش و منحصر بفرد خطی یا اسناد آرشیوی

(2) مراجعه زیاد در مورد مجموعه رزرو یا مرجع، و

(3) فرم فیزیکی خاص در مورد مواد دیداری و شنیداری، میکروفرمها و رسانه های الکترونیکی

جدا از مجموعه اصلی و بنا به ضرورت در جنب تسهیلات ویژه خود دستگاه، ویدئو ضبط صوت کامپیوتر و مانند آن نگهداری شود.

5-1-12 منابعی که در محل جداگانه یا مخازن بسته نگهداری می شود باید به راحتی در اختیار کاربران قرار گیرد.

5-2 رهنمودهای کمی

5-2-1 لازم است برای عرضه و تبادل اطلاعات کتابشناختی در شبکه های اطلاع رسانی از استاندارد ملی کتابشناختی «مارک ایران» پیروی شود.

5-2-2 لازم است کتابداران بخش سازماندهی مواد به گستره جامعی از خدمات و امکانات، ماشینی رسانه های الکترونیکی کتابشناختی و پایگاه های اطلاعاتی پیوسته (Online) کتابخانه های معتبر داخل و خارج دسترسی داشته باشند.

در شرایط عادی هیچ یک از مواد نباید بیش از دو هفته در بخش سازماندهی معطل شود این زمان در شرایط استثنایی هم نباید از دو ماه تجاوز کند.

5-2-4 آماده سازی مواد پس از سازماندهی باید حداکثر ظرف 3 روز انجام شود.

ص: 24

5-2-5 بازده کار یک کتابدار متخصص که فهرست نویس حرفه ای است و گروه همکار او مجموعاً سه نفر باید در حدود 240 عنوان در ماه اعم از فارسی یا (لاتین باشد که شامل فهرست نویسی عناوین جدید و نیز جستجوی این عناوین در منابع کتابشناختی و برگه آرایی می شود. (1)

برای فهرست نویسی بنیادی هر عنوان جدید توسط یک نفر فهرست نویس حرفه ای باید به طور متوسط 70 دقیقه پیش بینی شود.

برای جستجوی مشخصات هر عنوان در منابع کتابشناختی باید به طور متوسط 15 دقیقه در نظر گرفته شود.

برای برگه آرایی دستی هر 90 برگه در برگه دان یک ساعت و برای بازبینی هر 150 برگه برگه آرایی شده نیز یک ساعت باید در نظر گرفت.

- کتابخانه هایی که از خدمات ماشینی سازمانهای خاص یا سایر کتابخانه ها و یا خدمات قراردادی فهرست نویسی استفاده میکنند باید با رعایت موارد فوق میزان زمان صرف شده یا هزینه مربوط را محاسبه نمایند.

ص: 25

1- به سبب وجود شیوه های متفاوت نمایه سازی تعیین زمان دقیق نمایه سازی فعلاً مقدور نیست

اشاره

دلیل وجودی و رسالت اصلی هر کتابخانه دانشگاهی پیوند دادن جامعه دانشگاهی با گستره دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است.

کتابخانه دانشگاهی باید خدمات اطلاع رسانی جامع و مناسبی را در جهت تحقق بخشیدن به برنامه ها و اهداف آموزشی و پژوهشی سازمان مادر ارائه دهد و استفاده هر چه بیشتر و بهتر از منابع را میسر سازد.

6-1 رهنمودهای کیفی

6-1-1 تمام خدمات کتابخانه دانشگاهی باید در راستای اهداف سازمان مادر باشد.

6-1-2 رئیس کتابخانه و کتابداران متخصص باید با گروه های آموزشی تماس و

همکاری نزدیک داشته باشند در شوراهای آموزشی و پژوهشی شرکت کنند، از برنامه های جدید آموزشی و روشهای نوین تدریس مطلع گردند،

ص: 27

و امکانات بالفعل و بالقوه کتابخانه را به اطلاع گروه های آموزشی برسانند تا بتوانند خدمات کتابخانه را در راستای برنامه های آموزشی و هماهنگ با آن گسترش دهند.

6-1-3 کتابخانه دانشگاهی باید تسهیلات و امکانات استفاده از خدمات را برای تمام گروه ها از جمله معلولان و نابینایان (1)، فراهم کند

6-1-4 کتابخانه دانشگاهی باید با اتخاذ سیاستهای دقیق و تعریف شده و با روشهای مناسب حداکثر دسترس پذیری به منابع خود و منابع مورد نیاز موجود در جاهای دیگر را تأمین و تضمین کند.

6-1-5 کتابخانه دانشگاهی باید برنامه های متنوعی در سطوح مختلف برای آشناسازی کاربران با کار و خدمات کتابخانه و آموزش نحوه استفاده از مراجع و منابع کتابشناختی داشته باشد. این برنامه های آموزشی می تواند به صورت غیر رسمی در ابتدای سال تحصیلی طی چند جلسه انجام شود یا آن که به صورت رسمی تر در ضمن یکی از دروس مقدماتی دانشگاه گنجانیده شود و یا حتی به صورت درسی مستقل و اختیاری ارائه گردد. (2)

6-1-6 کتابخانه باید نیازهای اطلاعاتی جامعه دانشگاهی را با تأمین خدمات به موقع و مناسب - از ارائه خود مدرک یا تصویر آن گرفته تا ارائه الکترونیکی، اطلاعات پاسخگویی به سؤالات، جستجو در منابع، خدمات

ص: 28

1- برای تفصیل بیشتر نگاه کنید به استانداردهای ملی خدمات کتابخانه ای برای نابینایان

2- استفاده از فیلم، ویدئو، کامپیوتر و سایر رسانه ها برای آموزش و تبیین خدمات کتابخانه، از جمله امکاناتی است که نباید از نظر دور بماند.

آگاهی رسانی، اشاعه‌گزینی، اطلاعات خدمات ارجاعی و مانند آن (1). برآورده سازد.

6-1-7 بخش خدمات کتابخانه دانشگاهی باید فعال و پویا باشد و با عمومی شیوه‌های نوین اطلاع‌رسانی و پیشرفتهای تکنولوژیکی هماهنگ و همگام باشد.

6-1-8 کتابخانه دانشگاهی باید امکان دسترسی سریع و کارآمد جامعه دانشگاهی

خود را به طیف وسیعی از خدمات، ماشینی رسانه‌های الکترونیکی، و پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در شبکه‌های جهانی، مانند اینترنت، فراهم سازد.

6-1-9 کتابخانه باید انواع منابع و مدارکی را که قابل استفاده در خارج از کتابخانه است طبق ضوابط و مقررات مدون به افراد واجد شرایط امانت دهد. این ضوابط باید به گونه‌ای وضع شود که ضامن حفظ حقوق سایرین در دستیابی به موقع به این منابع باشد.

6-1-10 خدمات امانت، مواد اطلاع‌رسانی و تهیه فتوکپی از منابع باید سریع و در

حداقل زمان ممکن انجام گیرد.

6-1-11 هر کتابخانه دانشگاهی باید دارای منابع اطلاعاتی کافی، بویژه در زمینه‌های مرجع و رشته‌های خاص آموزشی و پژوهشی سازمان مادر، باشد لکن شرکت در برنامه‌های امانت بین کتابخانه‌ای برای گسترش دامنه مجموعه و اعتلای خدمات آن ضروری است.

ص: 29

1- سیاهه برخی خدمات کتابخانه‌ای در پیوست 8» آمده است.

6-1-12 با توجه به محدودیت بودجه رشد و گسترش روزافزون منابع اطلاعاتی، و توسعه سریع تکنولوژی و خدمات، ماشینی لازم است به همکاری بین کتابخانه های دانشگاهی و تشکیل شبکه های تعاونی کتابشناختی و اطلاع رسانی موضوعی توجه جدی مبذول گردد.

6-2 رهنمودهای کمی

6-2-1 کتابخانه دانشگاهی باید دست کم شش روز در هفته و هر روز 12 ساعت

به روی کاربران باز باشد ساعات کار تالار مطالعه عمومی بویژه در فصل امتحانات باید از این مقدار هم فزونی گیرد در ساعاتی که کتابخانه باز نیست لازم است امکان دسترسی پیوسته کاربران به اطلاعات مورد نیاز از طریق تجهیزات الکترونیکی فراهم باشد.

6-2-2 لازم است یک نفر کتابدار متخصص در تمام ساعات کار متعارف کتابخانه برای نظارت، ارائه بهتر خدمات و پاسخگویی به پرسشها در آن حضور داشته باشد.

6-2-3 در کتابخانه هایی که خدمات ماشینی ارائه می دهند، لازم است یک متخصص کامپیوتر و شبکه در تمام ساعات متعارف کار کتابخانه برای نظارت بر امور نرم افزاری سخت افزاری و شبکه حضور داشته باشد.

6-2-4 تهیه آمار دقیق خدمات ارائه شده کتابخانه اعم از امانت، پاسخگویی، جستجوهای کتابشناختی و اطلاعاتی آگاهی رسانی و مانند آن برای ارزیابی (1) تصمیم گیری و برنامه ریزی های آینده ضروری است.

ص: 30

1- مسائل مرتبط با ارزیابی خدمات کتابخانه در پیوست 10 آمده است.

6-2-5 کتابخانه باید جزوه راهنمای استفاده از کتابخانه را چاپ کند و در ابتدای سال تحصیلی در اختیار استفاده کنندگان بالقوه خود قرار دهد.

6-2-6 لازم است کتابخانه از طریق برنامه های مستمر و منظم تبلیغ و ترویج مشتمل بر انتشارات و فعالیتهای اطلاع رسانی مختلف، کاربران را با خدمات خود آشنا نموده و توجه آنان را به این خدمات جلب کند. برگزاری همایشها نمایشگاهها و دوره های آشنایی با کتابخانه، تهیه راهنمای جستجو در پایگاههای اطلاعاتی و نحوه بازیابی اطلاعات از آنها و نحوه استفاده از نمایه نامه ها و چکیده نامه های تخصصی، ایجاد

سایت وب برای کتابخانه و انتشار اخبار و تازه های کتابخانه و فهرست مندرجات نشریات ادواری و... از جمله این فعالیتهای به شمار میرود.

6-2-7 لازم است جامعه دانشگاهی مرتباً در جریان منابع و مواد جدیدی که کتابخانه میرسد قرار گیرند. اطلاعات کتابشناختی مواد باید بلافاصله پس از دریافت به نحو مقتضی به اطلاع کاربران برسد.

6-2-8 عواملی که در وضع مقررات امانت مواد بویژه تعداد مواد و زمان امانت به

خارج از کتابخانه باید مورد توجه قرار گیرد عبارتند از:

حجم مجموعه.

تعداد دانشجو

تعداد نسخ تکراری .

میزان تقاضا.

ص: 31

*استاندارد هفت : ساختمان و تجهیزات (1)

کتابخانه آئینه تمام نمای فعالیتهای علمی و آموزشی دانشگاه است ساختار بیرونی و درونی آن اهمیت این نقش را منعکس میکند.

کتابخانه دانشگاهی باید محل مناسبی برای حفظ و نگهداری منابع خود تدارک ببیند و فضای کافی جذاب و حساب شده ای را برای کارمندان مرجعان و ارائه خدمات و برنامه های خودپیش بینی کند.

1-7 رهنمودهای کیفی

1-1-7 برنامه ریزی ساختمان جدید کتابخانه یا توسعه ساختمان کتابخانه حاضر

باید زیر نظر کتابداران متخصص در کمیته ای متشکل از رئیس کتابخانه مسؤلان دانشگاه و معماری با تجربه در طراحی کتابخانه و آشنا و علاقه مند به جنبه های فرهنگی و بومی انجام گیرد.

ص: 33

1- برای تجهیزات کتابخانه ای به استانداردهای وسایل و تجهیزات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی مراجعه شود.

7-1-2 محل کتابخانه باید طوری انتخاب شود که تاجای ممکن به یک نسبت و فاصله در دسترس تمام واحدهای آموزشی ذینفع باشد و با خوابگاه دانشجویان هم فاصله زیادی نداشته باشد.

7-1-3- چنانچه فاصله برخی از واحدهای آموزشی با کتابخانه مرکزی بیش از دو

کیلومتر باشد میتوان بنابه سیاست خاص مؤسسه آموزشی مادر، کتابخانه های جداگانه ای برای این واحدها تدارک دید. مزایای این امر سهل الوصول بودن کتابخانه برای واحد آموزشی ذیربط و راحتی مراجعان آن است و معایب آن پراکندگی منابع و ضرورت تخصیص بودجه اضافی برای تأمین نیروی انسانی اضافی و منابع تکراری است.

7-1-4 بنای کتابخانه باید طوری طراحی شود که در صورت نیاز قابلیت گسترش آتی را داشته باشد و نیازهای 30 سال آینده کتابخانه در آن پیش بینی شده باشد.

7-1-5 طراحی ساختمان کتابخانه باید طوری باشد که ضمن رعایت بالاترین میزان، ایمنی محیطی، راحت جذاب و آرام فراهم آورد.

7-1-6 طراحی داخلی ساختمان و روابط بین بخشهای مختلف کتابخانه باید بر مبنای منطق جریان کار کتابخانه و دارای حداکثر کارایی باشد تا ضمن مراعات اصل سادگی اداره، آن هزینه های راهبری نیز کاهش یابد.

7-1-7 لازم است طراحی داخلی ساختمان چگونگی استفاده از فضا، محل چراغها منابع تأمین حرارت و دیگر وسایل فنی دارای حد اعلاى قابلیت انعطاف و دگرگونی، باشد فضاهای مختلف قابلیت ادغام و تبدیل به یکدیگر را داشته باشند و امکان استفاده آتی از وسایل و تجهیزات مرتبط با پیشرفتهای تکنولوژی کتابخانه ای در آن پیش بینی شده باشد.

7-1-8 لازم است تا جای ممکن از تقسیم فضاها با دیوارهای ثابت پرهیز شود و تقسیم فضا برای خدمات مختلف حتی الامکان با قفسه کتاب، تیغه های، نازک یا وسایل دیگر انجام گیرد.

7-1-9 آرایش و ارتباطات داخلی فضاها و ویژه مطالعه باید راهنما و گویای خدمات کتابخانه باشد، به نحوی که کاربران بتوانند به آسانی به آنچه میخواهند دست یابند این فضاها باید طوری طرحریزی شود که امکان ادغام آنها وجود داشته باشد.

7-1-10- در طراحی ساختمان کتابخانه و بخشهای خدماتی آن باید نیازهای ویژه معلولان و نابینایان (1) در نظر گرفته شود و هر جا ضرورت ایجاب کند آسانسور، شیب راه (رمپ)، درهای خودکار، نشانه های برجسته و مانند آن تعبیه شود.

2-7 رهنمودهای کمی

7-2-1 عواملی که میزان و نوع فضاها و کتابخانه دانشگاهی را تعیین می کند عبارت است از:

تعداد دانشجویان اعضای هیأت علمی و برنامه های آموزشی و تحقیقاتی دانشگاه و افزایش پیش بینی شده آنها در بلند مدت

نوع خدمات موجود و میزان گسترش آنها در بلند مدت.

تعداد و نوع منابع موجود و میزان افزایش آنها در بلند مدت .

تعداد کارمندان کتابخانه و میزان افزایش آنها در بلند مدت.

وسایل و تجهیزات مرتبط با انواع خدمات و فناوری های نوین کتابخانه ای.

فعالیت های آموزشی فرهنگی و گردهمایی ها

ص: 35

1- برای تفصیل بیشتر نگاه کنید به فصل هفتم استانداردهای ملی خدمات کتابخانه ای برای نابینایان .

7-2-2- فضاهای مطالعه باید گنجایش پذیرفتن 20 درصد از تعداد کل دانشجویان را در آن واحد داشته باشد. چنانچه اکثریت دانشجویان در خوابگاه دانشجویی و در داخل پردیس دانشگاه به سر میبرند، این گنجایش باید به 25 درصد افزایش یابد.

به طور مثال دانشکده ای که 2000 نفر دانشجو دارد، باید بنا به مورد فضای کافی برای مطالعه همزمان 400 الی 500 دانشجو پیش بینی کند.

7-2-3 محاسبه فضای خالص کتابخانه باید براساس استانداردهای زیر انجام

گیرد:

کتاب و سایر منابع کتابخانه ای

لازم است برای هر 120 جلد کتاب یا معادل آن یک متر مربع فضا در نظر گرفت. این فضا برای مجموعه هایی که از نظام رده بندی موضوعی پیروی میکنند جای کافی برای گسترش و افزایش فراهم میکنند و مانع جابجا کردن مکرر منابع می شود در این فضا جای کافی برای رفت و آمد تورق میز مرجع و نمایش کتابهای تازه منظور شده است. در مخازنی که چینش منابع براساس شماره ثبت است این رقم قابل افزایش است

نشریات ادواری

برای هر 20 نشریه ادواری جاری باید یک متر مربع فضا پیش بینی شود. این فضا شامل نگهداری شماره های سال جاری در زیر هر طبقه) نیز هست.

برگه دان ها

لازم است به ازای هر 8 کشوی برگه دان هر) کشو با ظرفیت 800 برگه یک متر مربع فضا در نظر گرفته شود هر واحد برگه دان به سه متر مربع فضای جنبی برای استفاده و تورق نیاز دارد.

ص: 36

به ازای هر نفر 2/5 متر مربع

به ازای هر میز تکنفره 3 متر مربع

فضای کارمندان

متوسط فضا به ازای هر کارمند 10 متر مربع

فضای کل کتابخانه با افزودن 25 تا 40 درصد برای فضاهایی مانند، راهروها راه پلکان، آسانسورها دستشویی ها به فضای خالص آن، محاسبه میشود.

4-2-7 کتابخانههای دانشگاهی باید درصدی از فضای خود را برای استفاده کاربران معلول و نابینا اختصاص دهند.

5-2-7 برای کارمندان فنی کتابخانه که مسؤول امور سازمان دهی و مجموعه سازی

هستند باید اتاقهای مجزا در نظر گرفته شود.

6-2-7 لازم است متناسب با تعداد مراجعان ایستگاه های کاری جهت جستجوی مستقیم در بانکها و پایگاههای اطلاعاتی در کتابخانه نصب گردد. لازم است در طراحی این ایستگاه ها استانداردهای موجود رعایت شود (1)

7-2-7 برای ایجاد حداعلاى انعطاف و ادغام پذیری لازم است هر متر مربع کتابخانه قادر به تحمل 750 کیلوگرم وزن اضافی باشد

8-2-7 لازم است از ایجاد موانع زیر که برای همه کاربران به ویژه کاربران معلول

ص: 37

1- برای تفصیل بیشتر نگاه کنید به استانداردهای وسایل و تجهیزات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی بخش 3-6

و نابینا ایجاد مشکل میکند احتراز شود تابلوهای راهنمای کم ارتفاع پاگرد و درگاهی های کم عرض پله ها و بالکنهای بدون حفاظ پنجره هایی که 180 درجه باز نمیشود و اختلاف سطح بین قسمتهای مختلف کتابخانه

7-2-9 لازم است از ایجاد پله و اختلاف سطح در سالن کتابخانه، ولو برای زیبایی

یا هر دلیل دیگری اجتناب کرد.

7-2-10 برای ورود و خروج به کتابخانه باید تنها یک در اصلی عریض در نظر گرفته شود تا حفاظت مواد و کنترل آمد و رفتها ساده تر باشد.

7-2-11 لازم است نور مناسب در حدود 500 لوکس روی سطح میزهای مطالعه

پیش بینی شود.

7-2-12 تهویه مطبوع در سالنهای ویژه مطالعه باید دوازده بار در ساعت انجام

گیرد و دارای حداقل سروصدا باشد.

7-2-13 لازم است میزان رطوبت هوای مخازن بین 45 تا 55 درصد کنترل شود.

7-2-14 کتابخانه باید از وسایل مجهز تأمین حرارت مطلوب و یکنواخت (حداکثر 24 و حداقل 20 درجه سانتیگراد در زمستان و تابستان برخوردار باشد.

7-2-15 لازم است میزان انعکاس صدا در داخل کتابخانه و نیز نفوذ صدا از خارج با استفاده از تدابیر صوت شکن (آکوستیکی) و تعبیه شیشه های دو جداره در پنجره ها، و مانند آن شدیداً کنترل شود.

7-2-16 کتابخانه باید پیش بینیهای لازم را برای جلوگیری از آتش سوزی بکند و

ص: 38

وسایل ساده و مجهز اعلام و اطفاء حریق مناسب کتابخانه را در اختیار داشته باشد. تمام کارمندان باید با طرز کار این وسایل آشنا باشند.

7-2-17- ساختمان کتابخانه (1) باید در مقابل زلزله و سوانح دیگر مقاوم باشد، و مفاد آیین نامه 2800 مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن در آن رعایت شود.

ص: 39

1- استانداردهای تفصیلی ساختمان کتابخانه به طور جداگانه منتشر خواهد شد.

اشاره

کتابخانه بخش عمده ای از سرمایه علمی و معنوی هر مؤسسه آموزش عالی است و حفظ و ارتقای ارزش آن نیاز به سرمایه گذاری منظم و مداوم دارد.

کتابخانه دانشگاهی باید از بودجه کافی مستقل، و متناسب با هدفها و وظایف مدون و مصوب خود برخوردار باشد تا بتواند نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده کننده را به راحتی برآورده سازد.

1-8 رهنمودهای کیفی

1-1-8 بودجه جاری کتابخانه باید بخش مشخص و معینی از بودجه جاری دانشگاه

یا دانشکده باشد و در آغاز هر سال مالی به رئیس کتابخانه ابلاغ شود.

2-1-8 بودجه جاری کتابخانه باید هزینه های مربوط به تهیه و جایگزینی منابع، دسترسی به پایگاههای اطلاعاتی تدارک برنامه ها و خدمات نوین و پیشرفته اطلاع رسانی، و هزینه های آموزش و سفرهای داخلی و خارجی

ص: 41

کارکنان را در بر گیرد و هزینه های، نگهداری سرویس و تعمیرات جزئی وسایل و تجهیزات و تأسیسات در آن منظور شود.

8-1-3 لازم است برای هزینه های سرمایه های کتابخانه مانند تشکیل مجموعه پایه ساختمان جدید نوسازی یا نصب سیستمها و تجهیزات کامپیوتری و جز آن بودجه ای جدا از بودجه جاری سالانه پیش بینی و تصویب شود.

8-1-4 در مواقعی که به علل مختلف بودجه درخواستی تقلیل یابد، لازم است بر پایه اهداف و وظایف مدون کتابخانه اولویتها معلوم شود و مصرف بودجه بر اساس آن انجام گیرد.

8-1-5 رئیس کتابخانه ضمن استفاده از نظر مشورتی کمیته کتابخانه و کارشناسان بودجه سازمان، مادر مسؤول تهیه و تنظیم پیشنهاد و دفاع از بودجه است و کنترل نظارت و اداره بودجه باید با نظر مستقیم وی انجام گیرد. مسؤولیت هزینه کردن بودجه هر کتابخانه اعم از مرکزی و دانشکده ای بر عهده رئیس آن کتابخانه است.

8-1-6 رئیس کتابخانه باید با روشهای علمی و نوین بودجه بندی، کاربرد آمار

در برنامه ریزیهای مالی و نحوه اجرای صحیح بودجه در کتابخانه آشنا باشد و در صورت لزوم از نتایج تجزیه و تحلیل علمی آمار فعالیتهای کتابخانه در تهیه و تنظیم بودجه استفاده کند.

8-1-7 لازم است کتابخانه های مرکزی و دانشکده ای برای کنترل و نگهداری

حسابهای مالی خود دارای دفاتر یا واحد حسابداری باشند. نظام حسابداری کتابخانه باید با نظام حسابداری و حسابرسی دانشگاه یا دانشکده هماهنگ و سازگار باشد و امکان ارائه ترازهای سالانه یا مقطعی را داشته باشد.

8-2-1 لازم است 3 درصد از کل بودجه جاری، آموزشی، پژوهشی، و اداری هر دانشگاه یا دانشکده به کتابخانه آن اختصاص یابد. چنانچه کتابخانه با کمبودهای شدید در مقایسه با استانداردهای (حاضر) مواجه باشد این مقدار باید تا میزان 5 درصد از کل بودجه سازمان مادر افزایش یابد.

8-2-2-2 بودجه کتابخانه باید با نظر رئیس کتابخانه و بر مبنای وظایف و هدفهای

آن به امور زیر تخصیص یابد

70 تا 90 درصد برای تهیه منابع

10 تا 30 درصد برای سایر هزینه ها

هزینه های سرمایه ای (موضوع بند 8-1-3) و هزینه های مربوط به نیروی انسانی در تقسیم بندی فوق منظور نشده است. هزینه های نیروی انسانی باید در بودجه نیروی انسانی کل دانشگاه یا دانشکده برآورد شود.

8-2-3 عواملی که در تخمین و تخصیص بودجه کتابخانه باید مورد توجه قرار گیرند عبارتند از:

دامنه ماهیت و سطح برنامه های آموزشی و پژوهشی

روشهای تدریس تدریس برپایه کتابهای درسی و کنفرانس استاد یا تدریس به روش تأکید بر تحقیق و مطالعه شخصی دانشجو).

تعداد دانشجویان و اعضای هیأت علمی

منابع موجود کتابخانه و فاصله آن با استانداردهای حاضر

میزان نیاز به منابع غیر چاپی و وسایل دیداری و شنیداری

میزان نزدیکی یا دوری خدمات کتابخانه به استانداردهای حاضر.

خدماتی که کتابخانه ارائه میکند ساعات کار، نوع خدمات مرجع خدمات ماشینی و جز آن و تعداد واحدهای خدماتی

میزان استفاده از کامپیوتر و هزینه های جنبی مربوط به آن.

تعداد انتشارات کتابخانه

8-2-4- عواملی که در تقسیم و تخصیص داخلی بودجه میان گروه های آموزشی

مختلف باید مورد توجه قرار گیرند عبارتند از:

کمیت و کیفیت منابع موجود در رشته مورد نظر. بهای نسبی منابع در رشته مورد نظر.

دامنه برنامه های درسی دوره های کارشناسی.

دامنه برنامه های درسی دوره های کارشناسی ارشد و بالاتر (1)

میزان استفاده از کتابهای درسی در مقایسه با مطالعه جنبی.

طرحهای پژوهشی که به منابع کتابخانه ای نیاز دارد.

تعداد اعضای هیأت علمی در رشته مورد نظر.

تعداد و نوع دانشجویان در رشته مورد نظر.

8-2-5- بخش عمده ای از بودجه کتابخانه باید به تهیه منابع اطلاعاتی خارجی و

نشریات ادواری (2) اختصاص یابد.

8-2-6- لازم است درآمدهای حاصل از ارائه خدماتی چون فتوکپی مدارک، ترجمه تولید یا تکثیر مدارک دیداری و شنیداری فروش

انتشارات کتابخانه و نظایر آن که براساس تصمیم سازمان مادر نوع خدمت و هزینه آن تعیین میشود به عنوان درآمد اختصاصی کتابخانه

برای هزینه های خاصی منظور شود.

ص: 44

1- باید توجه داشت که مخارج خدمات کتابخانه ای برای دانشجویان سطوح بالاتر از کارشناسی هشت برابر دانشجویان کارشناسی است

2- نشریات ادواری با توجه به زمینه تخصصی فعالیت کتابخانه بین 30 تا 70 درصد از هزینه کل مواد را در بر میگیرد

پیوست ها

اشاره

ص: 45

تعاریف مربوط به اهداف، وظایف، سازمان، و مدیریت

اهداف عبارت است از نتایج مورد انتظار شخص یا سازمان در مورد اقدام یا فعالیتی خاص اهداف نقطه محوری فرایند، مدیریت برنامه ریزی سازماندهی، هدایت و کنترل است. هدفها از نظر زمانی به سه دسته تقسیم میشوند: اهداف کوتاه مدت که زمان رسیدن به آنها از یک سال تجاوز نمیکند اهداف میان مدت که زمان رسیدن به آنها از یک تا پنج سال است.

اهداف بلند مدت که زمان رسیدن به آنها از پنج سال به بالا است.

وظایف از تقسیم فعالیتها به عناصر قابل اجرا و اندازه پذیر به وجود می آید.

مدیریت فرایندی که به وسیله آن کوششهای فردی و گروهی به منظور نیل به هدف مشترک هماهنگ می شود.

سازمان گروهی از افراد که برای نیل به یک هدف یا منظور مشترک از طریق تقسیم

کار و وظایف و از مجرای سلسله مراتب اختیار و مسؤولیت قانونی فعالیت میکنند.

ساختار سازمانی آرایش اجزای یک سازمان که نمایشگر روابط واحدهای تابعه آن و خطوط اختیار و مسؤولیت است.

خط مشی روشهایی که چگونگی دستیابی به اهداف را شرح میدهد و به عنوان یک راهنما عمل میکند خط مشی باید جامع، استوار، و انعطاف پذیر باشد.

روشها راههای اختصاصی تری را نسبت به خط مشی ها برای اجرا فراهم می آورند. روشها با معین کردن گامهای تقدّم زمانی به ایجاد حداکثر نظم کمک میکنند

ص: 48

نمونه اهداف و وظایف کتابخانه

در تعیین و تدوین اهداف و وظایف کتابخانه باید از کلی گویی و ابهام پرهیز کرد و طوری اهداف را تعریف و تفکیک نمود که مبنایی برای ارزیابی مقطعی عملکرد

کتابخانه به دست دهد. نمونه برخی از اهداف و وظایف کتابخانه در زیر می آید:

اهداف

پشتیبانی اهداف آموزشی، پژوهشی و فرهنگی دانشگاه (در مورد کتابخانه مرکزی) یا دانشکده در مورد کتابخانه های دانشکده ای از طریق تأمین نیازهای اطلاعاتی

، اساتید دانشجویان و سایر کاربران

بکارگیری شیوه های نوین کتابداری و اطلاع رسانی و تکنولوژیهای پیشرفته اطلاعاتی در جهت استفاده بهینه از نیروی انسانی منابع و امکانات به منظور اشاعه سریعتر اطلاعات، افزایش دسترسی به آن و عرضه فعالانه خدمات.

گردآوری مجموعه ای غنی از منابع اطلاعاتی علمی - تخصصی و مرجع در

زمینه های فعالیت دانشگاه دانشکده و ارتقای سطح کمی و کیفی آن در جهت پاسخ گویی هر چه بیشتر به نیاز مراجعان

وظایف

گردآوری و سازماندهی مجموعه ای از، کتب نشریات ادواری مواد دیداری و، شنیداری دیسکهای کامپیوتری پایان نامه ها و سایر مواد و منابع مورد نیاز برنامه های آموزشی طرح های تحقیقاتی و پایان نامه های دانشجویان.

گردآوری و سازماندهی مجموعه ای از منابع مرجع و کتابشناختی عمومی و تخصصی.

تهیه راهنماها و بروشورهایی به منظور آگاه کردن اساتید و دانشجویان از منابع و خدمات کتابخانه

تدوین و اجرای برنامه های آموزش استفاده از کتابخانه برای دانشجویان و اساتید. سازماندهی موثر مجموعه به منظور افزایش میزان دسترسی به، آن. فراهم آوردن امکانات و تسهیلات فیزیکی کافی و مناسب برای استفاده از منابع در داخل کتابخانه

فراهم آوردن امکانات امانت مواد به مراجعان تهیه فتوکپی و استفاده استادان از

مواد دیداری و شنیداری در کلاسهای درس

تدارک خدمات مرجع و امانت بین کتابخانه ای.

ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری از طریق تولید کتابشناسی ها، نمایه نامه ها، چکیده نامه ها یا اشاعه گزینشی اطلاعات و جستجو در پایگاههای اطلاعاتی مورد نیاز.

کامپیوتری کردن خدمات کتابخانه و استفاده از بانکهای اطلاعاتی موجود نگهداری تجهیزات وسایل و مواد دیداری و شنیداری و تولید و تکثیر این گونه مواد در زمینه های فعالیت سازمان مادر.

تدوین خط مشی و آیین نامه های لازم در ارتباط با خدمات و فعالیت های

کتابخانه و تهیه برنامه های کوتاه مدت میان مدت و بلند مدت.

استخدام و بکارگیری نیروهای ماهر و متخصص و تلاش برای رشد و ارتقای سطح علمی آنان.

مافوق.

گردآوری و تجزیه و تحلیل آمار فعالیتهای کتابخانه و گزارش آن به مقام مافوق.

مبادله منابع و مدارک علمی - تخصصی با مراکز علمی و فرهنگی و موسسات آموزشی و پژوهشی داخلی و خارجی.

تشکیل نظام شبکه ای اطلاع رسانی در داخل دانشگاه و همکاری با شبکه های اطلاع رسانی سایر دانشگاهها و موسسات

والی آخر...

ص: 51

نظامهای متمرکز و غیر متمرکز

یکی از موضوع‌هایی که در ارتباط با کتابخانه‌های دانشگاهی همیشه محل بحث بوده است نظام متمرکز غیر متمرکز یا نیمه متمرکز فعالیتها و خدمات کتابخانه‌های یک دانشگاه است. مشخصات هر یک از این نظامها به اختصار به شرح زیر است:

نظام کاملاً متمرکز در اینجا دانشگاه دارای تنها یک مجموعه یا کتابخانه مرکزی است که در آن هر گونه مطلب برای دانشجو و استاد در هر سطح و هر رشته گردآوری میشود. در نتیجه هر دانشکده دارای کتابخانه مستقل و مجزا نخواهد بود و کل خدمات کتابخانه در سطح دانشگاه در یک محل ارائه میشود. این امر باعث میشود دسترسی به کتابخانه مرکزی برای استادان و دانشجویان بعضی از دانشکده‌ها سهلتر و برای برخی دیگر به دلیل بعد مسافت دشوارتر شود این نظام از لحاظ صرفه جویی در منابع مالی و نیروی انسانی مناسب است اما از نظر خدمات مراجعان، به خصوص

خدمات تخصصی موضوعی، امکان پاسخگویی به درخواستها محدودتر می شود.

نظام کاملاً غیر متمرکز در این نظام علاوه بر کتابخانه مرکزی، هر دانشکده یا گروه هم کتابخانه خاص خود را دارد در نتیجه هر کتابخانه نیازهای اطلاعاتی دانشکده را در زمینه مربوط برآورده میکند و دسترسی به کتابخانه بسیار آسانتر است. البته در این نظام معایبی چون هزینه های سرسام آور اتلاف نیروی متخصص، اتلاف فضاهای ساختمانی جداگانه و تکرار مجموعه ها اجتناب ناپذیر است.

نظام نیمه متمرکز این نظام که برای دانشگاههای ایران بویژه دانشگاه های بزرگتر، مناسب است تلفیقی از دو نظام قبلی است. در اینجا کتابخانه مرکزی نقش کتابخانه مادر و هماهنگ کننده خدمات فنی و تکنیکی سایر کتابخانه ها را برعهده میگیرد و

خدمات زیر را ارائه میدهد

فراهم آوری و مبادله منابع.

سازماندهی منابع.

برنامه ریزی خدمات ماشینی و توسعه شبکه کتابخانه های دانشگاه

تهیه فهرستگان منابع.

پرکردن شکاف های موضوعی مجموعه های دانشکده ها

هماهنگ ساختن خدمات کتابخانه های دانشکده ها.

به این ترتیب کتابخانه هر دانشکده نیازهای آموزشی و پژوهشی ویژه دانشکده تحت پوشش خود را برآورده و منحصرأً به گزینش منابع و ارائه خدمات اطلاعاتی به مراجعان خود خواهد پرداخت کتابداران متخصص این کتابخانه ها که از کارهای فنی کتابخانه معاف میشوند میتوانند تمام هم خود را مصروف تهیه و تولید منابع کتابشناختی نمایه نامه ها چکیده نامه ها و ارائه خدمات آگاهی رسانی و اشاعه گزینشی اطلاعات به کاربران کنند و حداکثر همکاری را با گروه های آموزشی داشته

باشند اهم خدمات این کتابخانه ها عبارتند از:

گزینش منابع

امانت کتابخانه ای و بین کتابخانه ای.

خدمات مرجع گسترده از جمله آگاهی رسانی جاری و گذشته نگر و انتشارات مربوط و اشاعه گزینشی اطلاعات

بازبینی و وجین منابع.

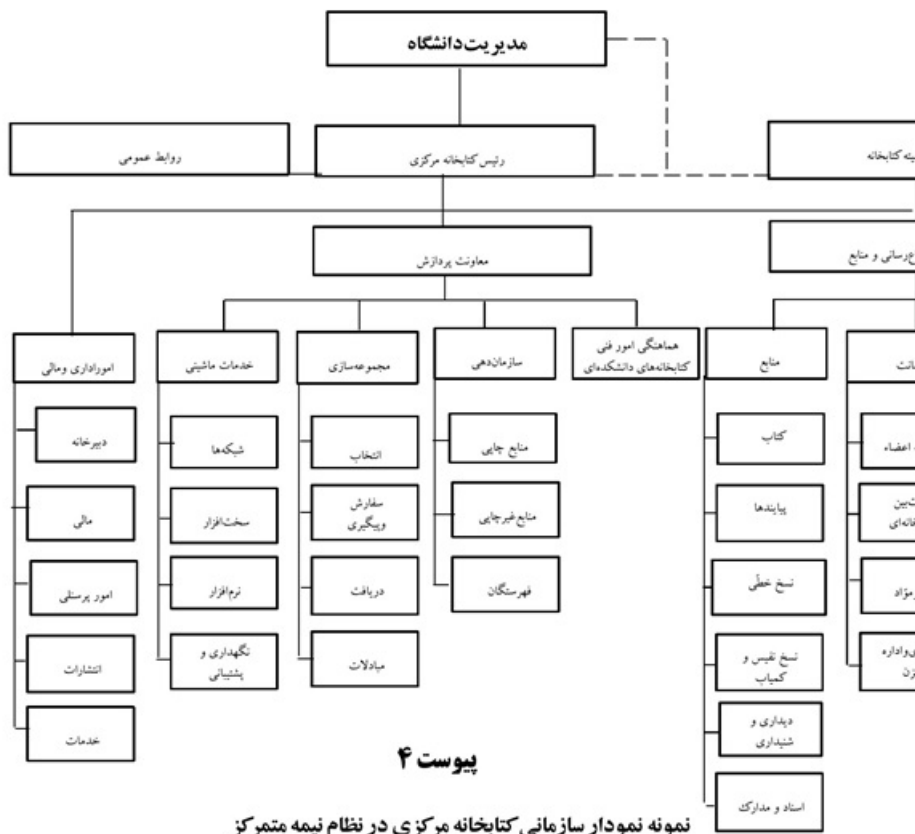
آماده سازی برای قفسه.

نمایه سازی و چکیده نویسی

ص: 55

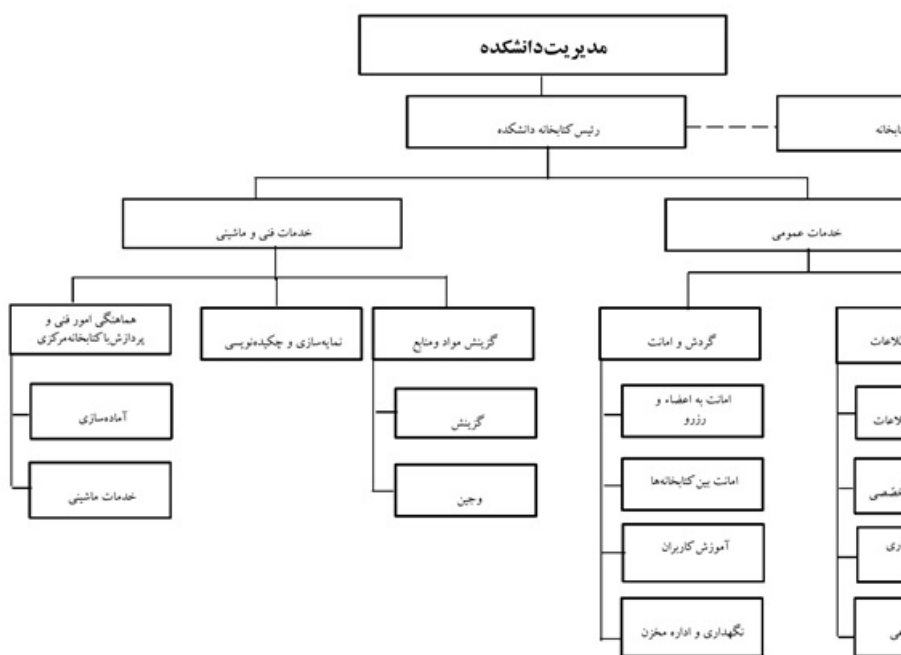
نمونه نمودار سازمانی کتابخانه مرکزی در نظام نیمه متمرکز

عکس



نمونه نمودار سازمانی کتابخانه دانشکده ای در نظام نیمه متمرکز

عکس



پیوست 5

نمونه نمودار سازمانی کتابخانه دانشکده ای در نظام نیمه متمرکز

تعاریف سطوح تخصصی کتابداری و اطلاع رسانی

در حال حاضر آموزش علوم کتابداری و اطلاع رسانی در سطوح زیر انجام میگیرد: (1) کاردانی که شامل دو سال تحصیل در دانشکده کتابداری و اطلاع رسانی پس از اخذ دیپلم دبیرستان است.

(2) کارشناسی که چهار سال تحصیل در دانشکده کتابداری و اطلاع رسانی را در بر میگیرد.

(3) کارشناسی ارشد که دو سال تحصیل دانشگاهی را پس از اخذ درجه کارشناسی در یکی از رشته های علوم بشری در بر میگیرد.

(4) دوره پیشرفته (1) که پس از اخذ دانشنامه کارشناسی ارشد دوره ای یک ساله در

دانشگاه را شامل میشود و شخص در یکی از رشته های خاص کتابداری و اطلاع رسانی تخصص مییابد.

(5) دکترا که به منظور تربیت گروه پژوهشگران، آموزشگران و مدیران علوم کتابداری و اطلاع رسانی پدید آمده است.

ص: 59

1- Advanced Program این دوره فعلاً در دانشگاههای ایران اجرا نمی شود و معادل ندارد.

در این استاندارد عنوان «متخصص» به کسی اطلاق شده است که یکی از درجات تحصیلی ردیفهای (3) تا (5) یا معادل آن را از دانشگاههای معتبر داخل یا خارج اخذ کرده باشد. در شرایط استثنایی کارشناسان کتابداری که بیش از 8 سال سابقه کار در کتابخانههای دانشگاهی را داشته باشند متخصص محسوب می شوند. همچنین مراد از کمک متخصص فردی است که دارای یکی از درجات تحصیلی (1) تا (2) یا معادل آن از موسسات آموزشی معتبر باشد. کمک متخصصانی که دارای درجه کارشناسی باشند کمک متخصص کارشناس و کمک متخصصانی که دارای درجه کاردانی باشند کمک متخصص کاردان محسوب میشوند.

عمر متوسط محتوای مواد

عمر متوسط محتوای مواد عبارت از مدت زمانی است که در خلال آن مقداری از مطالب هر رشته از حیز انتفاع ساقط شده و به همان نسبت مواد و مطالب جدید منتشر شده باشد. بر پایه تحقیقات و محاسباتی که چ براون (آمارگیر) آر بورتون دانشمند کتابدار) و آر کبلر (فیزیکدان) در زمینه تعیین عمر متوسط و مفید نوشته های علمی

کرده اند نتایج زیر بدست آمده است:

فیزیک، 4/5 سال

فیزیولوژی، 7/2 سال

شیمی، 8/1 سال

گیاه شناسی، 10 سال

زمین شناسی 11/8 سال

البته میزان کهنگی مطالب در زمینه های مختلف متفاوت است اما حتی در موضوعی مانند آموزش و پرورش نیز 30 درصد مواد در دهه نخست عمر خود، 50 درصد در دومین دهه و 95 درصد در سوم تازگی خود را از دست میدهند. با توجه به این نکته معمولاً لازم است بین 2 تا 4 درصد مجموعه در هر سال جایگزین شود.

ص: 61

افت درصد استفاده از نشریات ادواری به موازات افزایش عمر این نشریات

[۶۲] استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران

افت درصد استفاده از نشریات ادواری به موازات افزایش عمر این نشریات						
عمر (سال)	ریاضیات	کامپیوتر	شیمی	مهندسی	زیست‌شناسی	فیزیک
۱-۰	۲۳/۳	۵۴/۲	۳۶/۹	۴۱/۳	۳۴/۱	۶۷/۸
۵-۲	۵۶/۶	۸۳/۴	۶۵/۷	۷۳/۹	۶۶/۳	۸۲/۸
۱۰-۶	۶۳/۳	۸۷/۶	۸۲	۸۷/۳	۸۴/۳	۹۰/۹
۱۵-۱۱	۸۰	۹۵/۹	۹۳/۳	۹۳/۷	۹۱/۴	۹۴/۲
۲۰-۱۶	۹۰	۱۰۰	۹۴/۶	۹۶	۹۵/۷	۹۶/۱
۲۵-۲۱	۹۶/۷	۱۰۰	۹۵/۲	۹۸/۳	۹۷/۶	۹۸/۲
۲۶ به بالا	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

نمونه خدمات عمومی

نمونه برخی از خدمات عمومی کتابخانه های دانشگاهی عبارت است از:

امانت مواد چاپی و غیر چاپی

خدمات پاسخگویی.

خدمات مرجع

جستجوی منابع چاپی

جستجوی منابع الکترونیکی و پایگاه های اطلاعاتی داخلی و خارجی

آموزش استفاده از منابع و کتابخانه

استفاده از شبکه های کتابشناختی برای امانت بین کتابخانه ای

تهیه فتوکپی و تکثیر مواد

ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری

خدمات منابع رزرو.

خدمات گروه های ویژه

ص: 63

خدمات منابع ویژه.

خدمات کامپیوتری.

تهیه فهرست های موضوعی دستی یا کامپیوتری بنا به درخواست.

اشاعه گزینشی اطلاعات

چکیده نویسی، نمایه سازی، ترجمه.

خدمات انتشاراتی مانند تدوین خبرنامه ها بروشورها، کتابشناسی های موضوعی

و ...

ص: 64

مجموعه کتابخانه های مراکز آموزشی درمانی

1 مجموعه مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی براساس

فرمول زیر تعیین میشود

$$V = 100R + 1000DD + \text{مجموعه مرجع}$$

در این فرمول

R = تعداد دستیار (رزیدنت)

DD = تعداد رشته های تخصصی پزشکی

V = تعداد کل مجموعه کتابخانه

و مجموعه مرجع عبارت از 1500 مدرک (1) پایه پزشکی است.

2 لازم است به ازای هر رشته تخصصی پزشکی تعداد 10 عنوان نشریه ادواری جاری در کتابخانه مرکز آموزشی درمانی موجود باشد.

ص: 65

1- تعریف مدرک در بند 4-2-2 آمده است.

3 لازم است مجموعه کتابخانه مرتباً و جین و روزآمد شده و تعداد کل مجموعه کمابیش ثابت نگهداشته شود (1)

4 لازم است کتابخانه های مراکز آموزشی درمانی امکان دسترسی سریع و و کارآمد دستیارانش دستیاران را به بانکها و پایگاههای اطلاعاتی مربوط به صورت دسترسی مستقیم یا به صورت دیسک (فشرده جهت دریافت اطلاعات مورد نیاز فراهم سازند.

ص: 66

1- چگونگی و جین مجموعه در بندهای 4-1-9 و 4-1-10 آمده است.

ارزیابی خدمات کتابخانه

برای ارزیابی خدمات کتابخانه هنوز فرمول واحد جامع و مانعی ارائه نشده است. قدر مسلم آن است که ارزیابی خدمات کتابخانه نگرش جامع و همه جانبه ای را می طلبد به طور مثال موفقیت یا عدم موفقیت ساده ترین خدمات کتابخانه یعنی ارائه یک مدرک معین به مراجعه کننده در گرو عوامل متغیر و متعددی است سازمان بینالمللی استاندارد ایزو اخیراً استاندارد را تحت عنوان شاخصهای عملکرد کتابخانه (1) انتشار داده است. این استاندارد بین المللی که به طور کامل در پی می آید حاوی ضوابط عملی برای ارزیابی خدمات مختلف کتابخانه ای است و در انواع کتابخانه ها کاربرد دارد.

ص: 67

استاندارد بین المللی ایزو 11620

شاخص های عملکرد کتابخانه

ویراست نخست 1988

ص: 69

پیشگفتار... 71

مقدمه... 73

اطلاع رسانی و دبیزش - شاخصهای عملکرد کتابخانه... 75

1- دامنه شمول استاندارد... 75

2- ارجاعات به کار رفته در این استاندارد... 76

3- تعاریف... 76

4- معیارها و چارچوب توصیفی... 81

- کاربردهای شاخصهای عملکرد... 88

6- روزآمد نگهداشتن این استاندارد... 94

افزوده الف - فهرست شاخصهای عملکرد کتابخانه... 95

افزوده ب - شرح شاخص های عملکرد... 99

ب-1- نظر کاربر... 99

ب-2- خدمات عمومی... 102

ب-3- خدمات فنی... 170

ب-4- ترویج و تبلیغ خدمات... 180

ب-5- وجود منابع انسانی و استفاده از آن... 180

افزوده ج- کتابشناسی... 181

ص: 71

ایزو سازمان بین‌المللی استاندارد اتحادیه ای است، جهانی متشکل از سازمانهای ملی استاندارد که عضو ایزو هستند امور مربوط به تهیه استانداردهای بین‌المللی معمولاً از طریق کمیته‌های فنی ایزو انجام میگیرد هر یک از سازمانهای عضو حق دارند در کمیته فنی موضوع مورد علاقه خود حضور داشته باشند. سازمانهای بین‌المللی دولتی و غیردولتی که در ارتباط با ایزو هستند نیز در این فعالیت شرکت میکنند. ایزو با کمیسیون بین‌المللی صنایع برق (IEC) در کلیه موضوعهای مربوط به استاندارد فنون برق همکاری نزدیک دارد.

پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی که توسط کمیته‌های فنی پذیرفته می‌شود برای رأی‌گیری بین سازمانهای عضو توزیع میشود انتشار آن به عنوان استاندارد

بین‌المللی مستلزم تصویب حداقل 75% اعضای صاحب رأی است. استاندارد بین‌المللی ایزو 11620 توسط کمیته فنی اطلاعات و دبیرش ISO/TC46 و زیر کمیته آمار و ارزشیابی عملکردها، SC8، تهیه شده است.

افزودهای «الف» و «ب» بخش لاینفک این استاندارد بین‌المللی را تشکیل می‌دهند. افزوده «ج» صرفاً برای اطلاع است.

این استاندارد بین المللی مربوط به ارزشیابی انواع کتابخانه ها است.

هدف اصلی این استاندارد بین المللی تأکید بر لزوم استفاده از شاخصهای عملکرد در کتابخانه ها و گسترش آگاهی درباره چگونگی اندازه گیری عملکردها است.

جامعه بین المللی کتابداری به تدوین استانداردی بین المللی برای تعیین شاخصهای عملکرد کتابخانه ها علاقه نشان داده است. با ایجاد این استاندارد بین المللی، استفاده از شاخصهای عملکرد کتابخانه ها گسترش می یابد و کتابخانه های کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه میتوانند از دانش و مهارتهای مرتبط با شیوه های برنامه ریزی رسمی و فرایندهای گردآوری داده ها بهره گیرند.

این استاندارد بین المللی نکات مورد نیاز برای تعیین شاخص های عملکرد کتابخانه را مشخص میسازد و مجموعه ای از شاخصها را که قابل استفاده در انواع کتابخانه ها هستند ارائه میدهد. ضمناً رهنمودی به دست می دهد که چگ-ونه شاخصهای عملکرد در کتابخانه هایی که هنوز از چنین شاخصهایی استفاده نکرده اند مورد استفاده قرار گیرند.

کیفیت خدمات کتابخانه به موضوع کلی تر مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت مربوط می شود. استاندارد بین المللی، حاضر استاندارد ایزو 9004-2 را می پذیرد و مورد تأیید قرار میدهد.

استاندارد بین المللی، حاضر اصطلاحنامه‌های استاندارد و با تعاریف دقیق شاخصهای عملکرد فراهم آورده است. به علاوه این استاندارد بین المللی به شرح دقیق شاخصها و توضیح دقیق درباره گردآوری و تحلیل داده های مورد نیاز می پردازد. اطلاعات بیشتر درباره روش شناسی و تحلیل در منابع مندرج در افزوده «ج» آمده است.

در این استاندارد بین المللی هر شاخص از نامی خاص برخوردار است. گاهی این نام با نامی که در منابع مورد استفاده برای توصیف آمده تفاوت دارد. به این تفاوتها در توضیحات مربوط به شاخصها اشاره شده است.

شاخصهای عملکردی که در این استاندارد بین المللی آمده اند یا هم اکنون در بسیاری از کتابخانه ها به کار میروند و یا مطالب فراوانی درباره آنها نوشته شده است. برخی از تعاریف شاخص ها شکل تعدیل شده تعاریفی هستند که قبلاً در جایی دیگر بیان شده اند و حاصل تجربه عملی و یا ضرورت تعمیم چنین تعاریفی بوده اند. نسبتهای درون داد و مبتنی بر منابع در نوشته ها به تفصیل موجود است و بافت لازم را برای شاخص های عملکرد، کتابخانه به گونه ای که در این استاندارد بین المللی بیان شده است، فراهم می آورد.

به هنگام تدوین این استاندارد بین المللی برای برخی از فعالیتها و خدمات کتابخانه شاخص های مستند و آزموده ای در دسترس نبود؛ از جمله خدمات اطلاع رسانی آموزش کاربران، و خدمات الکترونیکی به طور کلی منبع جدیدی در افزوده «ج» تحت شماره 26 معرفی شده است توصیه میشود جامعه کتابداری و اطلاع رسانی توجه به گسترش شاخصهای مربوط به این حوزه های فعالیت کتابخانه ای را در اولویت قرار دهد و مکانیسمهایی را برای تحقق آنها ایجاد کند مسؤلیت روزآمد نگهداشتن این استاندارد بین المللی با گروه ویژه ای است که بر بهبود شاخص ها نظارت دارد و شاخصهای جدید را پس از آزمودن و تأیید بدان خواهد افزود.

1 - دامنه شمول استاندارد

این استاندارد بین المللی برای همه نوع کتابخانه در همه کشورها قابل اجرا است. محدودیتهای کاربرد هر یک از شاخصهای عملکرد در شرح ذیل هر شاخص ذکر شده است به افزوده «ب» نگاه کنید).

از این شاخصها میتوان برای مقایسه فعالیتهای یک کتابخانه در زمانهای مختلف استفاده کرد بین کتابخانه ها نیز با کمال، احتیاط و با در نظر گرفتن تفاوتیهای مربوط به سازمان و با شناخت کامل شاخصهای مورد استفاده، و تفسیر محتاطانه دادهها میتوان به مقایسه پرداخت (به) بخش 5-3-5 رجوع کنید

این استاندارد بینالمللی شاخص های اندازه گیری تأثیر کتابخانه ها، چه بر افراد و چه بر اجتماع را در بر ندارد.

شاخص های عملکرد برای همه خدمات فعالیتهای و کاربردهای منابع کتابخانه تعیین نشده است یا به این دلیل که چنین شاخص هایی هنگام تدوین این استاندارد بین المللی پیشنهاد و آزمایش نشده بوده و یا بدین سبب که با معیارهای مشخص شده سازگار نبوده است به بخش 2-4 رجوع کنید).

این استاندارد بین المللی مانع استفاده از شاخصهای عملکردی که در آن ذکر نشده است نمیشود (نگاه کنید به بند 6).

در سراسر متن این استاندارد کلمات مهم اسامی شاخصها با حروف سیاه چاپ شده است. این کار به تمایز اسامی از بقیه متن مربوط کمک میکند.

2- ارجاعات به کار رفته در این استاندارد

استاندارد ایزو 2789 (1991)، تحت عنوان:

[\(ISO 2789: 1991, Information Documentation Statistics ! International Library](#) (1

مبانی این استاندارد بینالمللی را تشکیل میدهد و در این استاندارد بین المللی به آن استاندارد ارجاع داده شده. ویرایش 1991 استاندارد مزبور در زمان انتشار استاندارد، حاضر معتبر بوده است. همه استانداردها در معرض تجدید نظر هستند و کسانی که به این استاندارد بینالمللی علاقه مند هستند بهتر است از جدیدترین ویرایش آن استفاده کنند. اعضای IEC و ایزو سیاهه ای از آخرین ویرایش معتبر استانداردهای بین المللی را فراهم میکنند

3- تعاریف

تعاریف زیر برای بیان مقاصد این استاندارد بینالمللی به کار میروند.

یادآوری - هر جا مناسب بوده از تعاریف موجود که مأخذ آن ذکر شده) استفاده گردیده است.

اصطلاحهای تعریف شده به ترتیب الفبا مرتب شده اند و معادل انگلیسی آنها در داخل پرانتز در مقابل هر یک ذکر شده است.

ص: 78

1- هدف اصلی ایزو 2789 تسهیل مقایسه بین کتابخانه های یک کشور و بین کتابخانه های کشورهای مختلف است این استاندارد بر شاخصهای عملکردی یا بهترین راه گردآوری داده ها برای تهیه شاخص های عملکرد تکیه نمی کند ویرایش جدید آن در دست تهیه است.

3-1 اثر بخشی (Effectiveness) میزان دستیابی به هدفهای مورد نظر سازمان

(مثلاً کتابخانه)

یادآوری - یک فعالیت در صورتی اثر بخش یا مؤثر است که نتایج مورد نظر را به بیشترین حد برآورده کند.

3-2- ارزشیابی (Evaluation) فرایند برآورد اثر بخشی، کارآیی مطلوبیت و مربوط بودن خدمات یا امکانات کتابخانه

3-3- امانت: (Loan) سپردن مدرکی به کاربران کتابخانه برای استفاده در مدتی معین؛ خواه این مدرک مستقیماً از منابع خود کتابخانه باشد و یا از موسسه ای دیگر برای کاربران فراهم شود برگرفته از ایزو (2789)

یادآوری - این تعریف همه انواع امانتهای ثبت شده در داخل کتابخانه، امانتهای بین کتابخانه ای و تمدیدهای امانت را شامل میشود.

3-4- امکانات (Facilities) تجهیزات محللهای مطالعه و غیره که برای کاربران کتابخانه فراهم میشود.

یادآوری - این تعریف دستگاههای فتوکپی کامپیوترهای ویژه ارتباط پیوسته، کامپیوترهایی که برای استفاده از دیسکهای فشرده به کار میروند میز و صندلی مطالعه از جمله میزهای تک نفره کتابخانه را در بر میگیرد ولی دستشویی، بوفه، و تلفن عمومی را شامل نمی شود.

3-5- پایایی (Reliability) میزانی که یک ابزار سنجش بتواند پدیده ای را بارها، و به صورتی یکسان بسنجد و همواره به نتیجه ای واحد برسد

3-6- جامعه اصلی (Target population) گروه هایی از کاربران بالفعل و بالقوه کتابخانه ای خاص که خدمات ویژه یا مواد و مدارک ویژه ای برای آن در کتابخانه

فراهم میشود.

ص: 79

3-7- جامعه تحت پوشش (Population to be served): افرادی که کتابخانه برای آنها تشکیل میشود تا خدمات و موادش را در اختیارشان گذارد.

3-8 دسترس پذیری (Accessibility): سهولت دسترسی و راحتی استفاده از امکانات یا خدمات کتابخانه

3-9 رسالت (Mission) جمله ای که فشرده اهداف یک سازمان نوع خدمات و تولیدات آن را مشخص میسازد و مورد تأیید مقامات سازمان است.

103- روایی (Validity) میزانی که یک شاخص بتواند پدیده ای را که برای اندازه گیری آن انتخاب شده بسنجد و اندازه بگیرد

3-11 - شاخص (Indicator) عبارتی عدد نشانه یا کلامی که پدیده ای یا فعالیتی، رویدادی، چیزی یا شخصی را به صورت کیفی و کمی، به جهت سنجش ارزش آن پدیده یا فعالیت توصیف میکند

3-12 - شاخص عملکرد (Performance indicator): عبارتی به صورت عدد، نشانه و یا به صورت کلامی که با استفاده از آمار و اطلاعات کتابخانه جهت توصیف عملکرد کتابخانه به کار میرود

یادآوری - هم ارقام و آمارهای ساده و هم ارقام و آمارهای نسبی (درصدها)، به شرط آنکه عملکرد کتابخانه را نشان بدهند مشمول این تعریف میشوند

3-13- عملکرد (Performance) تأمین مؤثر خدمات کتابخانه و کارایی تخصیص و بهره گیری از منابع جهت تأمین خدمات

3-14 عنوان (Title) کلمه یا عبارتی که جهت سهولت ارجاع، معمولاً بر روی مدرکی مشاهده میشود و به سبب شناسایی آن میشود و غالباً (گرچه نه همیشه) سبب تمیز و تشخیص آن مدرک از مدارک دیگر میگردد. [ایزو 2879]

یادآوری - از نظر اندازه گیری و سنجش منابع کتابخانه «عنوان» دال بر یک فقره مدرک مستقل با عنوان مشخص است خواه این مدرک در یک قسمت یا در چند قسمت (فیزیکی عرضه شده باشد؛ تعداد نسخه های موجود آن در کتابخانه نیز مدنظر نیست.

3-15- قابلیت دستیابی (Availability) میزان واقعی ارائه مدارک، امکانات یا خدمات توسط کتابخانه به هنگام نیاز کاربران

3-16- کارایی (Efficiency) میزان بهره گیری از منابع (مالی و انسانی و غیره) به منظور تحقق هدفی خاص.

یادآوری - یک فعالیت در صورتی کارآشمرده میشود که کمترین مقدار منابع را مصرف کند و با همان منابع عملکرد بهتری داشته باشد.

3-17- کاربر (User) دریافت کننده خدمات کتابخانه.

3-18- کتابخانه (Library) سازمان یا بخشی از یک سازمان که هدف اصلی آن نگهداری مجموعه ای از مدارک و تسهیل استفاده از این مدارک به کمک خدمات، کارکنان به منظور تأمین نیازهای اطلاعاتی، پژوهشی آموزشی یا تفریحی کاربران است برگرفته از ایزو [2789]

یادآوری ها اینها فقط حداقل لوازم یک کتابخانه است و وجود مدارک یا خدمات اضافی دیگر را نفی نمیکند. [ایزو 2789]

مدارک (مواد) ممکن است به صورت عادی یعنی به صورت اشیاء مادی باشند یا به شکل الکترونیکی قابل دسترسی باشند همچنین ممکن است کتابخانه خدمات خود را گسترش دهد و مدارکی را از خارج از مجموعه خود نیز فراهم آورد.

3-19- کیفیت (Quality) مجموعه صفات و خصوصیات تولیدات یا خدماتی که کتابخانه در حد توان خود برای برآوردن نیازهای بالفعل یا بالقوه مراجعان بر عهده میگیرد. (ایزو) 8402 [1] در افزوده «ج»

203- مدرک (Document): اطلاعات ثبت شده که صرف نظر از شکل ظاهری و ویژگی هایش در فرایند دبیزش به عنوان یک واحد تلقی میشود. [ایزو 2789]

21 منابع (Resources) اموال و متعلقات، کتابخانه، شامل کارکنان، مواد،

تجهیزات، فضا، و غیره.

3-22- مناسب بودن (Appropriateness) جور و همخوان بودن شاخص ب-ا فعالیت خاصی که میخواهد بسنجد.

3-2- هدف (Objective) نقطه یا مرحله خاصی از یک فعالیت که به جهت وصول به هدف بنیادی سازمان باید به آن رسید.

3-24- هدف بنیادی (Goal): نقطه یا مرحله مطلوب کار که با اجرای سیاستهای مورد نظر مسئولان سازمان میتوان به آن رسید.

3-25- هزینه های جاری (Recurrent expenditure) پولی که صرف نیروی انسانی و منابعی میشود که به طور منظم استفاده و جایگزین می شوند، به جز هزینه های سرمایه ای مثل اقلام اصلی سرمایه ساختمانهای جدید، توسعه یا تغییر ساختمانهای موجود و تجهیزات کامپیوتری.

یادآوری - هزینه های جاری در موسسه ها نزد مراجع صلاحیت دار، و در کشورهای مختلف به شکلهای متفاوتی محاسبه میشود و ظاهراً تجویز شیوه ای خاص برای محاسبه آن میسر نمیشد محاسبه باید براساس روال معمول محلی که این معیار در آن به کار میرود انجام پذیرد. مقایسه روشهای محاسبه نیز در صورتی معتبر که محاسبات براساس اصولی واحد صورت گیرد.

هزینه های جاری معمولاً شامل حقوق و دستمزد از جمله مزایای کارکنان هزینه های، اجتماعی و غیره هزینه تهیه مدارک برای، مجموعه هزینه های اداری،

ص: 82

نگهداری، ساختمان مجموعه و غیره هزینه های اجاره یا استهلاک ساختمان و

تجهیزات و سایر هزینه های اداری گرمایش، روشنایی برق و غیره میباشد.

معمولاً مالیات بر ارزش افزوده مالیاتهای فروش و خدمات یا سایر مالیاتهای محلی را در بر میگیرد مگر آن که از شاخص خاصی برای مقایسه های بین المللی استفاده شود.

4- معیارها و چارچوب توصیفی

4-1-1- مقدمه

4-1-1-1 هدف از شاخصهای عملکرد کتابخانه این است که به عنوان ابزاری برای

سنجش کیفیت و اثر بخشی خدمات ارائه شده توسط کتابخانه و سایر فعالیتهایی که کتابخانه به عهده گرفته عمل کند و کارآیی منابعی را که کتابخانه به چنین خدمات و

سایر فعالیتهای اختصاص داده ارزیابی کند.

4-1-1-2 افزوده «ب» این استاندارد بین المللی مجموعه ای از شاخصهای عملکرد را عرضه میکند که با استفاده گسترده در کتابخانه ها یا با آزمودن دقیق پژوهشگران و ارائه مکتوب و مستند پژوهشها تأیید شده است تعاریف برخی از شاخصها تعدیل تعریفهایی برگرفته از تجارب عملی و یا ضرورت تعمیم شاخصها برای کاربردهای عمومی است.

4-1-1-3 کلیه شاخصهای عملکرد مندرج در افزوده «ب» برگرفته از معیارهای عرضه شده در بخش 24 هستند و براساس چارچوب توصیفی عرضه شده در بخش

4-3 تعیین شده اند. شاخصهای عملکردی که به ویرایشهای بعدی این استاندارد بین المللی اضافه میشوند باید همین معیارها را رعایت کنند و از همین چارچوب توصیفی تبعیت نمایند.

4-1-1-4 شاخصهای عملکرد جدید یا جایگزین ممکن است برای سایر فعالیتهای

و خدمات یا برای نیل به هدفی خاص ایجاد شوند پیشنهاد می شود چنین شاخص هایی براساس بخشهای 2-4 و 3-4 ارزشیابی و تشریح شوند (نیز نگاه کنید به بند (6))

یادآوری - دقت شده است که هر شاخص به تنهایی و مستقل از سایر شاخصها،

شرح داده شود. این بدان معنی نیست که باید شاخصها را جدای از یکدیگر تلقی کرد، بلکه هنگام گردآوری داده ها در بسیاری از موارد ممکن و معقول است که داده ها به طور همزمان برای دو شاخص یا بیشتر گردآوری شوند.

4-2- معیارها

4-2-1- برای تبعیت از این استاندارد بین المللی شاخص عملکرد کتابخانه را باید کاملاً آزمود اعتبار آن را تأیید کرد) و (ترجیحاً) به صورت مستند (براساس منابع موجود عرضه کرد شاخصهای عملکردی را که اینک در کتابخانه ها به صورت گسترده به کار میروند، ولو آنکه بر منابع مکتوب مبتنی نباشند می توان مورد استفاده قرار داد.

4-2-2- جهت آزمودن شاخص عملکرد معیارهای زیر را به کار باید برد:

(الف) محتوای اطلاعاتی شاخص به عنوان ابزاری برای اندازه گیری یک فعالیت تشخیص میزان پیشرفت و شناخت مشکلات و کمبودهای کتابخانه باید به گونه ای آگاهی بخش باشد که بتوان به کمک آن مشکلات و کمبودها را از میان برداشت. شاخص باید اطلاعات لازم برای تصمیم گیری از جمله تعیین هدف، تخصیص بودجه، اولویت بخشیدن به خدمات و فعالیتهای غیره را فراهم سازد

(ب) پایایی شاخص عملکرد باید پایا باشد به این معنی که اگر تحت شرایط یکسان بارها به کار گرفته شود پیوسته نتیجه ای یکسان به دست دهد.

یادآوری - شاخص منعکس کننده تحولات داده ها از جمله تغییرات فصلی یا نوسانات فعالیتهای امانت است و بدین سبب ممکن است در نتایج آن تغییراتی مشاهده شود چنین تغییراتی بیانگر عدم پایایی شاخص نیست

(ج) روایی شاخص باید دارای روایی، باشد، یعنی باید بتواند چیزی را که برای اندازه گیری آن در نظر گرفته شده اندازه بگیرد.

یادآوری - ممکن است برخی از شاخصها به صورت شاخصهای غیر مستقیم یا به صورت تخمینهای کلی عمل کنند چنین وضعیتی بیانگر عدم روایی شاخص نیست.

د) مناسب بودن شاخص باید با هدفی که برای سنجش آن انتخاب شده جور و همخوان باشد. یعنی واحدها و مقیاس آن باید با فعالیت یا خدمتی که می خواهد بسنجد، همخوانی داشته باشد و عملیات لازم برای اجرای فرایند اندازه گیری آن با رویه های رایج، کتابخانه شکل فیزیکی آن، و غیره سازگار باشد.

ه-) عملی بودن شاخص باید عملی باشد یعنی در پی گردآوری داده هایی باشد که بتوان آنها را با تلاش، معقول از لحاظ صرف وقت، کارکنان تواناییهای کارکنان هزینه های عملیاتی و وقت و حوصله کاربران کتابخانه فراهم آورد. چنانچه شاخص به قصد مقایسه بین کتابخانه ها تعیین شده باشد، باید معیار ششمی را نیز که در بند و به آن اشاره شده به کار گرفت.

و) مقایسه پذیری شاخص عملکرد کتابخانه را در صورتی میتوان برای مقایسه بین کتابخانه ها به کار برد که نمره ای واحد در نظر گرفتن حد مجاز نوسان دقت نمره سطح یکسانی از کیفیت خدمات یا سطح همسانی از کارایی را در کتابخانه های مورد مقایسه نشان دهد نیز (نگاه کنید به بخش 5-3-5)

یادآوریها - باید اطمینان کامل داشته باشیم که فعالیتهای مورد اندازه گیری قابل مقایسه اند.

این معیار برای رتبه بندی کتابخانه ها برحسب نمره شاخص عملکرد کافی است، اما براساس آن که نمیتوان قضاوت کرد که مثلاً کتابخانه ای که نمره اش دو برابر نمره کتابخانه دیگری است دو برابر آن هم خوب است

4-3- چارچوب توصیفی

4-3-1- مقدمه

شاخصهای عملکرد ذکر شده در افزوده «ب» براساس چارچوب زیر شرح داده شده است. این چارچوب باید در شرح شاخصهای عملکرد جدید یا جایگزین نیز مراعات شود.

4-3-2- نام

هر شاخص باید نامی مخصوص به خود و تعریف شده داشته باشد.

4-3-3- هدف

هر شاخص باید هدفی روشن و مشخص داشته باشد چنانکه بتوان آن را در چارچوب خدمت یا خدمات فعالیت یا فعالیتها و یا استفاده از منابع مورد ارزشیابی قرار داد.

4-3-4- دامنه شمول

دامنه شمول شاخص باید انواع کتابخانه هایی را که شاخص میتواند در آنها کاربرد داشته باشد مشخص کند.

دامنه شاخص باید بیان کند که آیا شاخص برای مقایسه بین کتابخانه ها مناسب است یا نه و چنانچه محدودیتهایی برای مقایسه پذیری وجود داشته باشد نیز باید در آن ذکر شود.

دامنه شمول شاخص باید سایر محدودیتهای کاربرد شاخص را نیز مطرح کند یادآوری - شرح دامنه شمول شاخص باید شرایط، موارد، و وضعیتهای مربوط به چگونگی استفاده از شاخص را نشان دهد برای مثال ممکن است شرح دهد که شاخص فقط مناسب بخشهای معینی از مجموعه از قبیل مجموعه امانی یا مجموعه است؛ یا آنکه میتواند هم برای ارزشیابی خدمات و فعالیت های کتابخانه به طور کلی و هم برای ارزشیابی بخشهایی از خدمات کتابخانه و یا برای نشان دادن تفاوت بین موضوع ها یا بخشهایی از جامعه تحت پوشش به کار رود.

4-3-5- تعریف شاخص

هر شاخص باید منحصرأ برحسب داده هایی که براساس آن باید گردآوری شود و یا ارتباطی که براساس آن باید بین داده ها برقرار گردد تعریف شود.

تعریف شاخص باید اصطلاحات خاص به کار رفته در تعریف شاخص را که در جای دیگر این استاندارد بینالمللی تعریف نشده است و همچنین اصطلاحات به کار رفته در تعریف روش یا روشهای مورد استفاده را نیز تعریف کند.

اصطلاحات روشنی که به معنای متداول خود به کار میروند نیاز به تعریف ندارند.

در هر شاخص، داده هایی که باید گردآوری شود و محاسباتی که باید انجام گیرد باید به دقت شرح داده شود.

چنانچه لازم باشد برای تعیین ارزش شاخصی اندازه گیری تکرار گردد، ب-اید ب-ه

وضوح ذکر شود.

ممکن است نتایج ارزشیابی شاخص را از دو یا چند روش مشابه به دست آورد؛ یعنی، داده ها و محاسبات مختلفی را برای ایجاد شاخصی واحد به کار گرفت. مثلاً میتوان کل جامعه مورد مطالعه را بررسی کرد و یا به نمونه گیری دست زد؛ میتوان داده های دقیق را به کار گرفت و یا میتوان به داده های تخمینی اکتفا کرد.

چنانچه بیش از یک روش معرفی میشود باید روشی که معمولاً بیش از همه کاربرد دارد قبل از همه شرح داده شود.

تعاریف ارائه شده نباید حاوی روش های آماری عمومی از قبیل شیوه های نمونه گیری حجم نمونه گیری پیش بینی ضرایب، اطمینان آزمونهای آماری و غیره باشد چنانچه از پرسشنامه استفاده میشود فقط سؤالهایی که باید پرسیده شوند، و نمره های مقیاس استفاده شده مطرح شوند نه شرح جزئیات طراحی پرسشنامه. در صورت امکان شرح روشها باید مقدار کار لازم برای پردازش، گردآوری داده ها و تحلیل نتایج را مشخص کند

4-3-7- تفسیر شاخص و عواملی که مؤثر بر شاخص تأثیر میگذارند

عبارات تفسیر شاخص باید حاوی اطلاعات لازم برای تفسیر نتایج استفاده از شاخص باشند. یادآوری - دامنه کلی تغییرات شاخص باید بیان شود؛ به علاوه، چنانچه برای بیان مطلوبترین، وضعیت یک ارزش، حداکثر حداقل یا بهینه وجود دارد این نکته باید برای کاربر این استاندارد بینالمللی روش شود بسیاری اوقات اطلاعات مربوط به دامنه هایی که معمولاً در کتابخانه ها مشاهده میشود در زمان مورد نظر در دسترس نیست چنین اطلاعاتی را هر وقت به دست بیایند میتوان به جدول اطلاعات شاخص افزود.

عبارات تفسیر باید اطلاعات مربوط به تنوع یا تفاوت‌های مورد انتظار نظیر نوسانات فصلی یا تغییر ساعات روز را نشان دهند.

همچنین عبارات تفسیر شاخص باید اطلاعات مربوط به عوامل داخلی یا خارجی ای که بر شاخص تأثیر می‌گذارند را مشخص کند به نحوی که شاخص عملکرد به عنوان یک ابزار تشخیص به کار رود این اطلاعات باید طوری باشند که معلوم بشود انجام چه کارهایی در کتابخانه میتواند سبب تغییرات مطلوب در نمره ها گردد.

4-3-8- مآخذ (اختیاری)

جایی که شاخص از آن گرفته شده باید مشخص شود و ضمناً باید به روشنی بیان شود که شاخص، چنانکه در این استاندارد بین المللی گفته شده شکل تعدیل شده شاخص برگرفته از مأخذ نام برده است یا نه. اگر نام شاخص با آنچه در مأخذ آن آمده فرق داشته باشد نام اصلی در داخل پرانتز بعد از نام مأخذ ذکر شود. مأخذ یا منبع اخذ شاخص باید اطلاعات مفصلتری درباره نحوه استفاده از شاخص روشهای گردآوری و تحلیل اطلاعات، و غیره بدهد.

4-3-9- شاخص های مرتبط (اختیاری)

هر جا لازم باشد باید به ارتباط شاخص با شاخصهای دیگر این استاندارد بین المللی اشاره شود.

5- کاربردهای شاخص های عملکرد

5-1-1- زمینه

5-1-1- شاخصهای عملکرد معرفی شده در این استاندارد بین المللی میتوانند به گونه ای مؤثر در ارزشیابی کتابخانه ها به کار روند در این فرایند، کیفیت و اثر بخشی خدمات و سایر فعالیتهای کتابخانه همچنین کارآیی منابع کتابخانه با توجه به رسالت، هدفهای بنیادی و اهداف کتابخانه ارزشیابی میشود.

5-1-2- شاخصهای عملکرد باید با نظام برنامه ریزی و ارزشیابی کتابخانه مرتبط باشد. به علاوه، عملیات اندازه گیری و ارزشیابی باید منظمآ انجام گیرد و نتایج اندازه گیری و ارزشیابی باید به گونه ای گزارش شود که به فرایندهای تصمیم گیری کمک کند و نحوه حرکت کتابخانه را به سوی رسالتش نشان بدهد.

5-1-3- شاخصهای عملکرد به عنوان ابزارهای برنامه ریزی و ارزشیابی کتابخانه، دو هدف اصلی دارند یکی این که کنترل کارها را در فرایند مدیریت آسان کنند و دیگر آن که پایه ای برای ارتباط و مذاکره میان کارکنان کتابخانه مراکز تأمین بودجه، و جامعه استفاده کننده فراهم آورند.

یک هدف جنبی نیز بر این شاخصها مترتب است و آن بررسی تطبیقی عملکرد کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی است که از رسالت یا اهداف یکسانی برخوردار هستند.

5-1-4- در سالهای اخیر، کتابخانه ها انواع بسیار گوناگون شاخصهای عملکرد را برای این مقصود به کار گرفته اند چندین شاخص خیلی زیاد مورد استفاده قرار گرفته و به شاخصهایی پذیرفته شده تبدیل گردیده اند به ،علاوه در سالهای اخیر کوششهایی نیز برای هماهنگ کردن پژوهشهای پیشین در زمینه شاخص پردازی به عمل آمده است و این دو پدیده کتابداران را در پذیرش مجموعه ای از شاخصهای عملکرد و نحوه کاربرد آنها در امور روزمره کتابخانه کمک کرده است.

یادآوری - در این زمینه آثار ارزشمندی به صورت دستنامه و نوشته های دیگر در سطح ملی فراهم آمده است که در افزوده «ج» ذکر شده است شماره های 3، 4، 6، 7، 18، 19، 20، 25، 27 برخی از این آثار توسط سایر کشورها ترجمه و با نیازهای این کشورها انطباق داده شده است در سطح بین المللی کارهای مهمی توسط یونسکو صورت گرفته که سبب ایجاد شاخصهای عملکرد برای کتابخانه های عمومی گردیده است شماره [5] افزوده «ج»؛ بخش کتابخانه های دانشگاهی و کتابخانه های تحقیقاتی ایفلا نیز مجموعه رهنمودهایی را برای سنجش عملکرد کتابخانه های

دانشگاهی تهیه نموده است (شماره [8] افزوده «ج»). اثر جامعی در زمینه شاخصهای عملکرد کتابخانه‌ها تحت نظر کمیسیون اروپایی منتشر شده است (شماره [24] در افزوده «ج»). این آثار و برخی آثار دیگر اطلاعات مهمی را در مورد چگونگی ایجاد، استفاده و تفسیر شاخصهای عملکرد کتابخانه فراهم کرده‌اند.

5-2- انتخاب شاخصهای عملکرد

5-2-1- شاخصهای عملکرد ذکر شده در این استاندارد بین‌المللی شاخصهایی هستند که به طور کلی به عنوان مفیدترین شاخصهای کتابخانه‌ای تلقی شده‌اند. این استاندارد بین‌المللی به این نکته توجه دارد که انواع گوناگون کتابخانه‌ها، در محیط‌های متفاوت، و در خدمت گروههای متفاوت کاربران وجود دارند که هر کدام از ویژگیهای خاص خود برخوردارند، (ساختار بودجه وابستگی، و غیره). با چنین تنوع گسترده‌ای در جهان درک این نکته ضروری است که همه شاخصهای تعیین شده عملکرد برای همه کتابخانه‌ها مفید نیستند. شاخصهای عملکرد ارائه شده در این استاندارد بین‌المللی را شاید بتوان به عنوان فهرستی از شاخصهای عملکرد ممکن در نظر گرفت که میتوان آنها را در بسیاری از محیطهای کتابخانه‌ای به کار برد.

5-2-2- کتابخانه‌ها باید با صلاحدید سازمانهای مادر خود و مسؤولان ذیربطی چون حکومت محلی یا، ملی و کاربران و سایر کسانی که در ایجاد کتابخانه نقش دارند مشخص کنند که کدام شاخصها مناسبترین شاخصها برای وضعیت خاص آنان است. این تصمیم باید با توجه به رسالت هدفهای بنیادی و هدفهای جزئی کتابخانه گرفته شود برای مثال ارزیابی کتابخانه‌هایی که با بودجه عمومی اداره میشوند با توجه به سیاست‌های عمومی انجام میگیرد.

بهبتر آن است که همه گروههای ذینفع در مورد مناسب بودن شاخصهای عملکرد مورد استفاده اتفاق نظر داشته باشند.

5-2-3- تشخیص این که کدام شاخصهای عملکرد برای گردآوری و تحلیل داده ها و تعبیر و تفسیر یافته ها جهت تعیین سیاست مدیریت یک کتابخانه خاص مناسب تر است به یک سلسله مهارتهای کارکنان نیازمند است. به همین سبب برخی از کتابخانه ها اجرای برنامه های آموزشی و توسعه مهارتهای یادگیری کارکنان را لازم تر و مقدم بر کاربرد شاخصهای عملکرد میدانند.

5-2-4- در انتخاب شاخصهای عملکرد برای استفاده در محیط کتابخانه ای خاص عوامل زیر باید مد نظر قرار گیرد:

الف) آیا شاخص عملکرد به مدیریت کتابخانه بخش تأمین کننده بودجه و جامعه تحت پوشش کمک خواهد کرد؟

ب) آیا مدیر کتابخانه از اینکه احتمالاً فعالیت حوزه خاصی از کتابخانه به صورت مطلوب انجام نمیگیرد آگاهی دارد؟

این آگاهی حتی اگر صرفاً احساس شخصی مدیر کتابخانه باشد، می تواند دلیل موجهی برای استفاده از شاخص عملکرد جهت پی بردن به وجود مشکل باشد.

ج) کارکنان کتابخانه برای گردآوری و تحلیل داده ها جهت تهیه شاخص های عملکرد چقدر میتوانند تلاش کنند؟

تهیه شاخص های عملکرد مستلزم صرف هزینه و صرف وقت کارکنان است برای تهیه یک شاخص عملکرد خاص باید کارکنان وقت کافی داشته باشند و هزینه لازم نیز تأمین گردد.

کارکنان باید با برخی از روشهای آماری آشنایی داشته باشند.

د) آیا مسئولانی در خارج از کتابخانه هستند که کتابخانه موظف به گزارش دادن عملکرد بخشهای خاص خدمات کتابخانه به آنها باشد؟

اگر پاسخ مثبت است، باید دید که آیا از همان داده ها برای تهیه شاخص های عملکرد کتابخانه هم میتوان استفاده کرد یا نه

برخی عوامل محلی که برای کتابخانه اهمیت دارند بر انتخاب شاخصهای

عملکرد اثر میگذارند مدیر کتابخانه باید در انتخاب شاخص هایی که بیشترین استفاده را در سنجش عملیات کتابخانه و با توجه به هدفهای بنیادی و اهداف جزئی آن دارند، آگاهانه گام بردارد.

5-3-3- محدودیت ها

5-3-1- بهینه سازی نمرات شاخصهای عملکرد

کاربران شاخصهای عملکرد کتابخانه باید متوجه باشند که محال است همزمان از همه شاخصهای عملکرد بهترین نمره را داشته باشند برای مثال ممکن است کتابخانه ای از سطح بالایی از رضایت کاربران برخوردار باشد اما هزینه سرانه کاربر در آن بالا باشد نمره شاخصهای عملکرد را باید بر اساس آنچه کتابخانه قصد رسیدن به آن را دارد تعبیر و تفسیر کرد نه بر اساس شاخصهای خاص

5-3-2- میزان دقت نتایج شاخصها

تفسیر نتایج باید با احتیاط انجام گیرد. دقیق نبودن نتایج ممکن است ناشی از خطاهای، نمونه گیری یا جنبه های ذهنی فرایند اندازه گیری یا کافی نبودن هزینه و وقت صرف شده برای اندازه گیری باشد برای مثال شاخصهای ب-1-1-1 و ب-1-6-2 ممکن هم هست که شاخصها ذاتاً دقیق و صریح نباشند (برای مثال، ب-3-1-2 و ب-2-2-5).

یادآوری - گاهی یک تخمین کلی برای نتیجه گیری کفایت میکند و تلاش برای دست یافتن به دقت بیشتر هدر دادن وقت و نیرو است.

5-3-3- مهارتهای کاربران و عملکرد کتابخانه

شاخصهای عملکرد کتابخانه تا حدی از نحوه ارتباط کاربران با کتابخانه تأثیر می پذیرد. برای مثال رضایت کاربران از نظر موجود بودن مواد ممکن است در کتابخانه ای بسیار کم باشد این امر مبین چند چیز است یکی این که کاربران آگاهی کافی برای یافتن جای منابع در آن کتابخانه خاص را نداشته باشند، یا آنکه کتابخانه

مدارک کافی برای پاسخ گفتن به تقاضای افراد ندارد به این ترتیب، نمره پایین نشانه آن است که بخشی از کتابخانه نیاز به بررسی دارد. حاصل بررسی ممکن است ارائه پیشنهادی در رابطه با اتخاذ سیاستهایی برای بهبود آگاهی و مهارت‌های کاربران در ارتباط با فعالیتهای کتابخانه باشد و یا ارائه پیشنهادی برای دسترس پذیر تر کردن

کتابها از طریق تغییر مدت امانت کتاب یا خرید نسخه های اضافی باشد.

5-3-4- رابطه منابع مالی با خدمات

گرچه عملکرد ضعیف ممکن است بیانگر ضرورت افزایش منابع مالی جهت بهبود خدمات کتابخانه باشد ولی این مطلب لزوماً همیشه صادق نیست. در واقع، ممکن است بین منابع مالی و کیفیت خدمات کتابخانه همبستگی قوی وجود نداشته باشد. مهارت‌های کارکنان نحوه مدیریت و انواع عوامل دیگر از جمله افزایش منابع مالی، میتوانند اثرات متفاوتی بر کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مختلف داشته باشند.

5-3-5- مقایسه پذیری داده های شاخص عملکرد

یکی از هدفهای اصلی کاربرد شاخصهای عملکرد کتابخانه بیان وضعیت کتابخانه برای خود کتابخانه، است که از جمله ممکن است مقایسه عملکرد کتابخانه طی یک، سال با سال دیگر باشد هدف دیگر ترغیب مقایسه معقول و مفید کتابخانه با کتابخانه های دیگر است. استاندارد کردن شاخصهای عملکرد و شیوه های گردآوری داده ها میتواند به این جریان کمک کند، اما چنین مقایسه هایی همیشه باید با توجه به موارد زیر در مورد هر کتابخانه صورت پذیرد:

الف، رسالت هدف، بنیادی و اهداف جزئی؛

ب وضعیت عملکرد براساس یک رشته از شاخصهای عملکرد؛

ج) منابع مالی و انسانی؛

د) گروه های استفاده کننده؛

ه-) ساختار مدیریتی؛

و) رویه های اداری

چنانچه بین نمره شاخصهای عملکرد کتابخانه های مختلف مقایسه صورت گیرد این کار باید با دقت زیاد و با شناخت کامل محدودیت های اینگونه مقایسه ها صورت پذیرد نیز نگاه کنید به 4-2-2- و]

6- روزآمد نگهداشتن این استاندارد

گروهی تحت حمایت ایزو / کمیته فنی 46 / زیر کمیته (ISO / TC46/SC8) مسؤول روزآمد نگه داشتن این استاندارد بین المللی است شاخصهایی که جدیداً تهیه شده اند توسط گروه منتخب دیگری متشکل از کارشناسان بررسی میشوند و شرح آنها به صورت متمم این استاندارد بین المللی و پس از تسلیم آراء به کمیته های ملی، سریعاً

منتشر میشود.

ص: 94

افزوده الف : فهرست شاخصهای عملکرد کتابخانه

جدول الف - 1 حوزه های خدماتی و فعالیتهایی را در بر میگیرد که معمولاً کتابخانه ها به عهده دارند یا ارائه میدهند. شاخصهای عملکرد تعریف شده در این استاندارد بین المللی همراه فعالیتهای یا خدمات مربوط به خود گروه بندی شده اند برای هر مورد به تعاریف ارائه شده در افزوده «ب» ارجاع داده شده است. شماره گذاری فعالیتهای و خدمات به گونه ای طراحی شده که افزایشهای آینده را هم در فهرست فعالیتهای و هم در فهرست شاخصها میسر می سازد

یادآوریها - برخی از شاخصهای متداول در کتابخانه ها در این فهرست ارائه نشده اند.

برای برخی از فعالیتهای در این استاندارد بین المللی هیچ شاخصی منظور نشده است. سبب این امر این است که به هنگام تدوین این استاندارد بین المللی شاخص مناسبی برای این فعالیتهای در کتابخانه ها معمول نبوده و یا اطلاعات مکتوبی درباره آنها وجود نداشته است. برای هر کدام از این فعالیتهای، شماره ارجاعی منظور شده است (مثلاً ب-2-8) تا موجب سهولت وارد کردن تعاریف جدید در آینده شود.

ص: 95

[۹۶] استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران

جدول الف - ۱

شاخص‌های عملکرد	حوزه‌های مورد اندازه‌گیری	تعریف در افزوده «ب»
	نظر کاربر	ب-۱
	کلیات	ب-۱-۱
شاخص رضایت کاربر		ب-۱-۱-۱
	خدمات عمومی	ب-۲
	کلیات	ب-۲-۱
شاخص در صد ارائه خدمات به کل جامعه اصلی کتابخانه		ب-۲-۱-۱
شاخص هزینه سرانه کاربر		ب-۲-۱-۲
شاخص سرانه مراجعه به کتابخانه		ب-۲-۱-۳
شاخص هزینه هر فقره مراجعه به کتابخانه		ب-۲-۱-۴
	تأمین مدارک	ب-۲-۲
شاخص قابلیت دستیابی مدارک		ب-۲-۲-۱
شاخص قابلیت دستیابی به مدارک مورد نیاز		ب-۲-۲-۲
شاخص درصد عنوان‌های درخواستی موجود در مجموعه		ب-۲-۲-۳
شاخص قابلیت دستیابی زمان دار عنوان‌های درخواستی		ب-۲-۲-۴
شاخص سرانه استفاده داخل کتابخانه		ب-۲-۲-۵
شاخص میزان استفاده از مدارک		ب-۲-۲-۶
	باز یابی مدارک	ب-۲-۳
شاخص میانگین مدت باز یابی مدارک از مخزن بسته		ب-۲-۳-۱
شاخص میانگین مدت باز یابی مدارک از قفسه باز		ب-۲-۳-۲
	امانت مدارک	ب-۲-۴
شاخص گردش مجموعه		ب-۲-۴-۱
شاخص سرانه امانت		ب-۲-۴-۲
شاخص سرانه مدارک امانت داده شده		ب-۲-۴-۳
شاخص هزینه هر فقره امانت		ب-۲-۴-۴
شاخص نسبت امانت به هر کارمند		ب-۲-۴-۵
	تأمین مدارک از مراکز خارج از کتابخانه	ب-۲-۵

پیوست ۱۰: ارزیابی خدمات کتابخانه | ۹۷

ادامه جدول الف-۱

تعریف در افزوده «ب»	حوزه‌های مورد اندازه‌گیری	شاخص‌های عملکرد
ب-۲-۱	خدمات مرجع	شاخص سرعت امانت بین کتابخانه‌ای
ب-۲-۶		شاخص میزان ارائه پاسخ صحیح
ب-۲-۷	جستجوی اطلاعات	
ب-۲-۷-۱		شاخص میزان موفقیت جستجو در فهرست عنوان
ب-۲-۷-۲		شاخص میزان موفقیت جستجو در فهرست موضوعی
ب-۲-۸	آموزش کاربران	
		هیچ شاخصی در این استاندارد بین‌المللی تعریف نشده است
ب-۲-۹	امکانات	
ب-۲-۹-۱		شاخص قابلیت دستیابی امکانات کتابخانه
ب-۲-۹-۲		شاخص میزان استفاده از امکانات کتابخانه
ب-۲-۹-۳		شاخص میزان اشغال صندلی‌ها
ب-۲-۹-۴		شاخص قابلیت دستیابی نظام کامپیوتری
ب-۳	خدمات فنی	
ب-۳-۱	گردآوری مدارک	
ب-۳-۱-۱		شاخص میانه مدت فراهم‌آوری مدارک
ب-۳-۳	سازمان‌دهی مدارک	
ب-۳-۳-۱		شاخص میانه مدت سازمان‌دهی مدارک
ب-۳-۳-۲		شاخص میانه مدت سازمان‌دهی مدارک
ب-۳-۳-۳	فهرست‌نویسی	
ب-۳-۳-۱		شاخص هزینه فهرست‌نویسی هر عنوان
ب-۴	ترویج و تبلیغ خدمات	
		هیچ شاخصی در این استاندارد بین‌المللی تعریف نشده است
ب-۵	وجود منابع انسانی و چگونگی استفاده از آن	
		هیچ شاخصی در این استاندارد بین‌المللی تعریف نشده است

افزوده «ب»: شرح شاخص های عملکرد

یادآوری - شماره هایی که در قلاب آمده ارجاع به عناوینی است که در کتابنامه

افزوده «ج» آمده است.

ب-1- نظر کاربر

ب-1-1- کلیات

ب-1-1-1- شاخص رضایت کاربر

ب-1-1-1-1- هدف شاخص

سنجش میزان رضایت کاربر از خدمات کتابخانه به طور کلی و یا از خدمات گوناگون کتابخانه

ب-1-1-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها با این شاخص میتوان وضعیت یک کتابخانه را در فواصل مختلف زمانی مقایسه کرد مقایسه کتابخانه های مختلف تنها در صورتی امکان پذیر است که

شرایط پرسشها و رویه های اداری کتابخانه ها همانند باشند.

ص: 99

از این شاخص میتوان برای سنجش رضایت گروههای خاصی از کاربران کتابخانه، مثلاً دانشجویان دوره کارشناسی اعضای هیأت علمی دانشگاه، یا سالمندان استفاده کرد.

برای سنجش نظر کاربران درباره هر یک از خدمات عمومی کتابخانه میتوان از این شاخص استفاده کرد مثل برای سنجش نظر مراجعین درباره

ساعات کار کتابخانه؛

امکانات مطالعه

امکان دستیابی به مدارک

امانت بین کتابخانه ای؛

میزان پاسخگویی به پرسشها و خدمات مرجع

آموزش کاربر؛

نحوه برخورد کارکنان کتابخانه

خدمات کتابخانه به طور کلی

جنبه های مختلف تک تک خدمات را نیز میتوان طی همین بررسی مورد ارزیابی

قرار داد.

ب-1-1-1-3- تعریف شاخص

شاخص، میانگین نمره هایی است که توسط کاربران خواه به کل خدمات و یا به تک تک خدمات گوناگون کتابخانه براساس مقیاس پنج امتیازی 1 تا 5 پنج که در آن 1 کمترین ارزش را دارد میدهند

ب-1-1-1-4- روش محاسبه شاخص

پرسشنامه ساده ای تهیه کنید که در آن خدمات خاص و یا جنبه هایی از خدمات مورد نظر برای ارزیابی ذکر شده باشد در کنار پرسشها مقیاس پنج نمره ای را درج کنید. پرسشنامه میتواند حاوی پرسشهایی درباره وضعیت کاربران نیز باشد گروه های

مختلف کاربران نیازهای مختلفی، دارند بنابراین داده ها را میتوان تجزیه و تحلیل کرد و میزان رضایت کاربران را از خدمات کتابخانه را دریافت

نمونه کاربران را به طور تصادفی انتخاب کنید و از آنها درخواست کنید که پرسشنامه را پر کنند.

میانگین رضایت کاربر از هر یک از خدمات یا جنبه ای از خدمات عبارت است

از AB که در آن

A مجموع نمره های اعلام شده کاربران برای هر خدمت است؛ و

B تعداد افرادی است که به پرسشها پاسخ داده اند.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

این شاخص برای هر پرسش مطرح شده در بررسی جداگانه محاسبه و گزارش می شود.

ضمناً برای هر خدمت فراوانی نمره های اعلام شده را محاسبه کنید. هر نمره را حساب کنید با این کار توزیع نظر کاربران را میتوان سنجید. برخی از پرسشهای پرسشنامه را میتوان جهت شناخت نقاط نارضایتی کاربران و تعیین اهمیت نسبی خدمات گوناگون کتابخانه انتخاب و مطرح کرد.

یادآوری - به جای پرسشنامه میتوان از مصاحبه با کاربران بهره گرفت.

ب-1-1-1-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

برای هر خدمت یا جنبه ای از یک، خدمت شاخص به صورت عددی بین یک تا پنج و با یک رقم اعشار تعیین میشود

نظرات کاربران ذهنی و فردی است و بستگی به وضعیت فرد در زمان بررسی دارد. عامل مهم انتظارات کاربران است؛ اگر قبلاً از خدماتی با کیفیت بالا برخوردار نشده باشند ممکن است خدماتی با کیفیت پایینتر آنها را راضی کند و این یکی از عواملی است که مقایسه یک کتابخانه با کتابخانه دیگر را دشوار میسازد

ب-1-1-1-6- مأخذ (به افزوده «ج») نگاه کنید)

[4] صفحه 118 تا 122

[6] صفحه 43 تا 53

[8] صفحه 106 تا 111

ب-2- خدمات عمومی

ب-1-2- کلیات

ب-1-1-2- شاخص درصد ارائه خدمات به کل جامعه اصلی

کتابخانه

ب-1-1-2- هدف شاخص

سنجش میزان موفقیت کتابخانه در ارائه خدمات به جامعه اصلی کتابخانه یادآوری - جامعه اصلی کتابخانه ممکن است جمعی از استفاده کنندگان (کاربران) باشد که کتابخانه باید به آن خدمت کند یا بخش خاصی از این استفاده کنندگان باشد، یا هر گروه دیگری که کتابخانه به قصد خدمت به آن ایجاد شده است.

ب-2-1-1-2- دامنه شمول

همه کتابخانه ها.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی به کار برد که قصد خدمت به جامعه اصلی همانندی را دارند مشروط بر آن که از روشی یکسان در محاسبه شاخص استفاده شود.

ب-2-1-1-3- تعریف شاخص

درصد جامعه اصلی کتابخانه که از خدمات کتابخانه استفاده می کند.

استفاده کننده یا کاربر در این شاخص کسی است که طی سال گذشته به کتابخانه آمده یا به شکلی از خدمات کتابخانه استفاده کرده است تعداد کاربرانی که امانت گیری آنها در کتابخانه ثبت شده میتواند مبنای تخمین تعداد کاربرانی باشد که از کل جامعه اصلی به کتابخانه مراجعه کرده اند.

استفاده کننده یا، کاربر در این شاخص میتواند شخص یا سازمان باشد.

ب-2-1-1-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف) نمونه جامعه اصلی کتابخانه را به صورت نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید. از هر یک از افراد نمونه سؤال کنید که آیا طی سال گذشته به کتابخانه مراجعه کرده اند، یا از خدمات کتابخانه به نحوی استفاده کرده اند یا نه. درصد ارائه خدمات به کل جامعه اصلی کتابخانه عبارت است از $100x$ که در آن

A تعداد افرادی است که پاسخ مثبت داده اند؛

B تعداد کل افراد پاسخ دهنده است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

روش (ب) با استفاده از سوابق سیستم خود کار، امانت تعداد کاربرانی را که در طی سال گذشته مدارکی را به امانت گرفته اند (کاربرانی که جزو جامعه اصلی کتابخانه

هستند بشمرید

تعداد افراد جامعه اصلی کتابخانه را تخمین بزنید.

درصد ارائه خدمات به کل جامعه اصلی کتابخانه عبارت است از $100x AB$ که در آن

A تعداد امانت گیرندگان بالفعل در جامعه اصلی است؛

B تعداد کل افراد جامعه اصلی است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

از آنجا که در طی سال همه موارد استفاده یک فرد ثبت و محاسبه نمی شود، حاصل این روش ممکن است رقمی کمتر از درصد واقعی میزان استفاده مراجعین از کتابخانه باشد.

ب-2-1-1-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر می گذارند

این شاخص، عدد صحیحی بین صفر تا صد است. طبیعتاً رقم بیشتر، بهتر از رقم کمتر است ولی ممکن است رقمی نسبتاً پایین، نیز با توجه به نوع یا خصوصیت یک، کتابخانه مثلاً با توجه به جمعیت یا مراجعین خاصی که کتابخانه به آنها خدمات می دهد رقمی رضایت بخش تلقی شود.

نسبت جامعه اصلی استفاده کننده از کتابخانه تحت تأثیر عوامل متعددی قرار

میگیرد که بسیاری از آنها خارج از کنترل کتابخانه. اند برای مثال، ترکیب جمعیتی جامعه اصلی؛ سطح شهر نشینی؛ سطح تحصیلات؛ ویژگی های موسسه های استفاده کننده از خدمات (مثلاً) شیوه های، تدریس میزان حمایت مالی از دانشجویان؛ میزان عادت به خرید کتاب فاصله جغرافیایی بین کتابخانه ها و کاربران؛ موقعیتهای کلی اجتماعی؛ اوضاع اقتصادی؛ و غیره.

نمره شاخص باید نسبت به توسعه و افزایش خدمات کتابخانه و نیز بهبود کیفیت خدمات حساس باشد و افزایش و کاهش این خصوصیات را به خوبی نشان بدهد.

ب-2-1-1-6- مآخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[5] صفحه 35 درصدی از جامعه که کتاب به امانت گرفته است.

[7] صفحه 41 تا 42 آمار عضویت کتابخانه به عنوان درصد جامعه»

[8] صفحه 45 تا 48 تأثیر تبلیغات بر میزان مراجعه افراد به کتابخانه»

[24] صفحه 88 تا 90

ب-2-1-1-7- شاخص های مرتبط

شاخص سرانه مراجعه به کتابخانه شاخص سرانه استفاده داخل کتابخانه شاخص گردش مجموعه شاخص میزان استفاده از مدارک شاخص سرانه مدارک امانت داده شده

ب-2-1-2- شاخص هزینه سرانه کاربر

ب-2-1-2-1- هدف شاخص

سنجش هزینه خدمات کتابخانه در ارتباط با تعداد کاربران

ب-2-1-2-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالتی همانند دارند به کار برد، مشروط بر آن که محاسبه هزینه ها نیز به صورتی همانند انجام گیرد.

ب-2-1-2-3- تعریف شاخص

کل هزینه جاری کتابخانه در طول یک سال کامل مالی تقسیم بر تعداد کاربران کاربر در این شاخص کسی است که طی سال گذشته به کتابخانه مراجعه کرده یا

به شکلی از خدمات کتابخانه استفاده کرده است در کتابخانه هایی که خدمات امانت منابع، فعالیت عمده آنها شمرده میشود میتوان تعداد کاربرانی را که امانت گیری آنها در کتابخانه ثبت شده برای تخمین تعداد کاربران جامعه اصلی کتابخانه مورد استفاده قرار داد.

کاربر در این شاخص ممکن است شخص یا سازمان باشد.

ب-2-1-2-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف) نمونه جامعه استفاده کننده از خدمات را به صورت نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید از هر یک از افراد نمونه سؤال کنید آیا در طی سال گذشته به کتابخانه مراجعه کرده یا به نحوی از خدمات کتابخانه استفاده کرده است یا نه.

با استفاده از دفاتر حسابداری کل هزینه جاری یک سال مالی را محاسبه کنید. به کمک اطلاعات مربوط به بودجه کتابخانه هم میتوان هزینه سال جاری را برآورد کرد.

شاخص هزینه سرانه کاربر عبارت است از $100 A \times$

BxD که در آن

کل هزینه جاری کتابخانه طی یک سال کامل مالی است که به پول رایج کشور بیان میشود؛

B تعداد افراد نمونه که پاسخ مثبت داده اند؛

C تعداد کل افراد نمونه؛

D تعداد افراد جامعه که باید از خدمات استفاده کنند.

رقم حاصل را بر اساس پایه پول رایجی که در کشور استفاده میشود [مثلاً ریال برای ایران گرد کنید

روش (ب) با استفاده از سوابق موجود در سیستم کامپیوتری امانت، تعداد کاربرانی

را که طی سال گذشته مدارکی را به امانت گرفته اند و جزو جامعه اصلی کتابخانه

محسوب میشوند بشمرید

شاخص هزینه سرانه کاربر عبارت است از BA که در آن

A کل هزینه جاری کتابخانه طی یکسال کامل مالی است که به پول رایج کشور

بیان میشود؛

B تعداد کاربرانی است که طی سال گذشته امانت آنها ثبت شده است.

رقم حاصل را بر اساس پایه پول رایجی که در کشور استفاده میشود [مثلاً ریال برای ایران گرد کنید.

ب-2-1-2-5- تقسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر می گذارند

شاخص عددی حقیقی و بدون حد نهایی است.

این شاخص را میتوان برای ارزشیابی موارد زیر به کار برد

اثر بخشی هزینه کتابخانه در دوره های مختلف

اثر بخشی هزینه کتابخانه یک منطقه در مقایسه با سایر خدمات آن منطقه

اثر بخشی هزینه کتابخانه در مقایسه با کتابخانه هایی از همان نوع.

این شاخص را نباید به تنهایی به کار برد این شاخص برای درک وضعیت کلی شاخص های خدمات کتابخانه مفید است و باید آن را در ارتباط با دامنه و کیفیت خدمات و، به عبارت کلی، تر در ارتباط با اهداف کتابخانه در نظر گرفت. وقتی در ارتباط با اهداف سنجیده شود میتواند در توجیه صرف وجوه عمومی در کتابخانه، و کمک به درک اختلاف بین هزینه های کتابخانه های مشابه مفید باشد. تفاوت روشهای حسابداری میتواند بر محاسبات تأثیر گذارد از آنجا که در این روش فقط امانت گیرندگانی که نامشان به عنوان امانت گیرنده ثبت شده در بررسی می شوند ممکن است هزینه سرانه کاربر کمی بیشتر برآورد شود؛ زیرا کسانی که مدارکی را به امانت نبرده اند ولی از سایر خدمات کتابخانه استفاده کرده اند، نامشان در بررسی محاسبه نشده است.

ب-2-1-2-6- مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[4] صفحه 52 تا 53

ب-2-1-2-7- شاخصهای مرتبط

هزینه هر فقره مراجعه به کتابخانه هزینه هر فقره امانت.

ب-2-1-3- شاخص سرانه مراجعه به کتابخانه

ب-2-1-3-1- هدف شاخص

سنجش موفقیت کتابخانه در جذب کاربران

ب-2-1-3-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه‌هایی که به جامعه‌ای مشخص و تعریف شده خدمات می‌دهند.

مقایسه کتابخانه‌ها بر اساس این شاخص در صورتی ممکن است که تفاوت رسالت کتابخانه‌ها و عوامل اقتصادی - اجتماعی جامعه استفاده‌کننده مورد توجه قرار گیرد

ب-2-1-3-3- تعریف شاخص

تعداد کل دفعات مراجعه به کتابخانه طی یک سال کامل تقسیم بر تعداد کل افراد جامعه‌ای که باید به آنها خدمت شود.

،مراجعه در این شاخص عبارت است از ورود به محوطه کتابخانه به منظور استفاده از یکی از خدمات کتابخانه

ب-2-1-3-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف) از یک در گردان یا وسیله‌ای مشابه که بتوان به کمک آن افرادی را که به کتابخانه وارد یا از آن خارج میشوند شمرد استفاده کنید.

ص: 107

شاخص سرانه مراجعه به کتابخانه عبارت است از B/A که در آن:

A مجموع مراجعات به کتابخانه طی یکسال کامل است؛ و

B تعداد افراد جامعه ای است که کتابخانه قصد خدمت به آنها را دارد.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

روش (ب) تعداد افرادی را که طی یک یا چند دوره نمونه گیری به کتابخانه وارد یا از آن خارج میشوند بشمرید تعداد و طول دوره نمونه گیری توسط استفاده کننده از شاخص تعیین میشود. مجموع مراجعات یک سال را با توجه به اطلاعات موجود درباره نوسانات ایام سال به صورت قیاسی برآورد کنید.

یادآوری - کتابخانه های عمومی معمولاً از یک دوره نمونه گیری یک هفته ای و کتابخانه های دانشگاهی از دو یا چند دوره نمونه گیری به گونه ای که هر دوره بخشی از چرخه فعالیتهای دانشگاهی را نشان بدهد استفاده میکنند

شاخص سرانه مراجعه به کتابخانه عبارت است از B/A که در آن:

A مجموع مراجعات به کتابخانه طی یکسال کامل است و

B تعداد افراد جامعه ای است که کتابخانه قصد خدمت به آنها را دارد.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-1-3-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی حقیقی، و بدون حد نهایی است. معمولاً نمره بالا بیانگر سرانه خوب مراجعه به کتابخانه است.

چنانچه از در گردان استفاده شود رقم شمارش افراد ممکن است خیلی بالا برود؛ چون کارکنان و افراد غیر کاربر و همچنین کاربرانی را که به دلایل مختلف ورود و خروج مکرر دارند نیز در بر میگیرد.

این شاخص برای کتابخانه هایی که درخواستهای تلفنی یا الکترونیکی فراوان دارند یا انواع خدمات دیگری را به کاربران راه دور عرضه میکنند، و یا به جامعه گسترده ای از کاربران غیر جامعه تحت پوشش خود نیز خدمات میدهند، چندان مناسب نیست.

ب-2-1-3-6-مآخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[7] صفحه 37 تا 41

[24] صفحه 91 تا 93

ب-2-1-3-7- شاخص مرتبط

شاخص هزینه هر مراجعه به کتابخانه

ب-2-1-4- شاخص هزینه هر فقره مراجعه به کتابخانه

ب-2-1-4-1- هدف شاخص

سنجش هزینه خدمات کتابخانه در ارتباط با تعداد مراجعه به کتابخانه

ب-2-1-4-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالت همانندی دارند به کار برد مشروط بر آن که محاسبه هزینه ها نیز به صورتی همانند انجام شود.

ب-2-1-4-3- تعریف شاخص

مجموع هزینه جاری کتابخانه طی یک سال کامل، مالی تقسیم بر تعداد مراجعات به کتابخانه، مراجعه در این شاخص عبارت است از ورود به محوطه کتابخانه به منظور

استفاده از خدمات کتابخانه

ب-4-1-4-2- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف از در گردان یا وسیلههای مشابه که بتوان به کمک آن افرادی را که به کتابخانه وارد یا از آن خارج میشوند شمرد استفاده کنید. مجموع هزینه جاری را با استفاده از گزارشهای، مالی برای یک سال مالی محاسبه کنید هزینه سال جاری را میتوانید با استفاده از اطلاعات مربوط به بودجه سال جاری تخمین بزنید.

شاخص هزینه هر فقره مراجعه به کتابخانه عبارت است از B/A که در آن

A مجموع هزینه جاری کتابخانه در طول یک سال کامل مالی است که به پول رایج کشور بیان میشود؛ و

B مجموع مراجعات به کتابخانه طی یک سال کامل است.

رقم حاصل را بر اساس پایه پول رایج کشور مثلاً ریال برای ایران گرد کنید روش (ب) تعداد افرادی که طی یک یا چند دوره نمونه گیری به کتابخانه وارد یا از آن خارج میشوند بشمارید. تعداد و طول مدت دوره های نمونه گیری توسط استفاده کننده شاخص تعیین میشود. مجموع مراجعات کتابخانه طی یک سال را با توجه به اطلاعات موجود در مورد نوسانات مراجعات در طول سال، و به صورت قیاسی برآورد کنید.

یادآوری - کتابخانه های عمومی معمولاً از یک دوره نمونه گیری یک هفته ای، و کتابخانه های دانشگاهی از دو یا چند دوره نمونه گیری به گونه ای که هر دوره بخشی از فعالیتهای دانشگاهی را نشان بدهد استفاده میکنند.

شاخص هزینه هر فقره مراجعه به کتابخانه عبارت است از B/A که در آن

A مجموع هزینه جاری کتابخانه طی یک سال کامل مالی است که به پول رایج کشور بیان میشود؛

B مجموع مراجعات کتابخانه طی یکسال کامل است

رقم پاسخ را بر اساس پایه پول رایج کشور [مثلاً، ریال، برای ایران گرد کنید.

ب-2-1-4-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارد شاخص عددی، حقیقی بدون حد نهایی است.

این شاخص را نباید به تنهایی به کار برد. این شاخص برای درک وضعیت کلی شاخص های خدمات کتابخانه مفید است و باید آن را در ارتباط با دامنه و کیفیت خدمات و، به طور کلی اهداف کتابخانه در نظر گرفت. وقتی در ارتباط با اهداف سنجیده میشود میتواند در توجیه صرف وجوه عمومی و کمک به درک اختلاف هزینه های کتابخانه های مشابه مفید واقع شود.

اختلاف روشهای محاسبه میتواند محاسبات را تحت تأثیر قرار دهد.

استفاده از کتابخانه از راه دور از طریق شبکه های کامپیوتری و غیره می تواند کاربران را از مراجعه حضوری به کتابخانه باز دارد؛ و این امر بر محاسبات مربوط به سرانه مراجعه به کتابخانه تأثیر میگذارد چنانچه از در گردان برای شمارش مراجعات استفاده میشود، ممکن است به دلیل ورود و خروج کارکنان و احتمالاً افراد غیر کاربر رقم شمارش بسیار زیاد شود. این شاخص برای کتابخانه هایی که درخواستهای تلفنی یا الکترونیکی فراوان دارند یا خدمات دیگری را به کاربران راه دور عرضه میکنند چندان مناسب نیست چنانچه نوسانات فصلی زیاد در مراجعه به کتابخانه وجود داشته باشد شمارش را میتوان برای مدت کوتاهی که طی، آن مراجعات روال منظمتری دارد انجام داد.

ب-2-1-4-6- مأخذ به افزوده «ج» نگاه کنید)

[4] صفحه 52 تا 53 (انواع «هزینه سرانه کاربر»)

ب-2-1-4-7- شاخصهای مرتبط

شاخص هزینه سرانه کاربر شاخص سرانه مراجعه به کتابخانه

ب-2-2- تأمین مدارک

ب-2-2-1- شاخص قابلیت دستیابی عنوانهای موجود در کتابخانه

ب-2-2-1-1- هدف شاخص

سنجش اینکه عنوانهای موجود در کتابخانه به هنگام درخواست تا چه اندازه برای

کاربران قابل دستیابی اند.

ب-2-2-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها میزان دستیابی کاربران به عنوانهای موجود در بخش مرجع و بخش امانت مجموعه باید جداگانه اندازه گیری شود.

این شاخص را میتوان برای مجموعه های، خاص زمینه های موضوعی خاص شعبه های خاص کتابخانه و یا دوره های زمانی خاص به کار برد. شاخصهای حاصله از هر بخش خاص کتابخانه را میتوان با هم مقایسه کرد تا تفاوت های عمده میزان دستیابی در هر بخش معلوم شود.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالت همانندی دارند به کار برد، مشروط بر آن که محاسبه شاخص نیز صورتی همانند انجام گیرد.

ب-2-2-1-3- تعریف شاخص

درصد عنوانهای موجود در کتابخانه که بلافاصله برای کاربر قابل دستیابی است. عبارت قابل دستیابی در این شاخص به این معنی است که نسخه هایی که از هر عنوان در کتابخانه موجود، است برای امانت یا استفاده در محل کتابخانه در اختیار کاربران قرار دارد نسخه هایی که از مخزن بسته کتابخانه آورده می شوند، قابل دستیابی محسوب میگردند.

نسخه هایی که برای کارهایی نظیر فهرست نویسی رده بندی، صحافی، جابه جایی روی قفسه ها و غیره بیرون کشیده شده اند و نیز نسخه های به سرقت رفته و یا جابه جا شده و نظایر، آن قابل دستیابی محسوب نمیشوند اما در شمارش تعداد کل عنوانها منظور میشوند. عبارت، عنوان در این، شاخص مقالات منفرد مجله ها یا کتابها را نیز چنانچه تعداد کل عنوانها منظور شده باشند شامل می. شود به هر حال آنچه که در

شاخص عنوان» تلقی میشود باید به روشنی تعریف شود.

ب-2-2-1-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف) نمونه ای از عنوانهای مجموعه کتابخانه را به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید برای هر عنوان، نمونه ذکر کنید که آیا نسخه ای از آن موجود است یا نه. برای اندازه گیری کلی فقط عنوانهای موجود در فهرست کتابخانه کنترل میشوند. برای اندازه گیری، دقیقتر وجود اصل نسخه ها نیز باید کنترل شوند.

شاخص قابلیت دستیابی عنوانهای موجود در کتابخانه عبارت است از $100 \times A \times B$ که

در آن:

A تعداد عنوانهای قابل دستیابی در نمونه است؛

B تعداد کل عنوانهای موجود در نمونه است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

روش ب با استفاده از مشخصات منابع موجود در سیستم کامپیوتری امانت، مشخص کنید که از مجموعه عنوانهای موجود، کتابخانه کدام یک حداقل یک نسخه قابل دستیابی دارد. در این مورد فقط اطلاعات منابع کنترل میشود نه خود نسخه های موجود. شاخص قابلیت دستیابی عنوانهای موجود عبارت است از $100 \times x$ که در آن

A تعداد عنوانهای قابل دستیابی است؛

B تعداد کل عنوانها است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

کتابخانه هایی که نوسانات قابل توجهی مثل نوسانات فصلی دارند باید میزان قابلیت دستیابی عنوانها در چند دوره زمانی در فواصل مختلف اندازه بگیرند و با محاسبه «میانگین قابلیت دستیابی»، شاخص دقیقتری را به دست آورند.

یادآوری - در نمونه گیریهای دوره ای جهت سهولت کار میتوان از همان نمونه قبل استفاده کرد؛ ولو آنکه به سبب تغییرات احتمالی ترکیب، مجموعه خطاهایی بروز کند. اندازه این خطا در اکثر موارد چندان قبل توجه نیست. اگر نسخه های مرجع و نسخه های امانی مجموعه در هم آمیخته اند بهتر آن است که نسخه های مرجع از محاسبه حذف شوند.

ب-2-2-1-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عدد صحیحی بین صفر تا صد است. با استفاده از این شاخص میزان قابل دستیابی بودن عنوانی از عنوانهای موجود در کتابخانه را، که به روش تصادفی انتخاب شود میتوان برآورد کرد نمره بالا نشانه خوب بودن میزان قابلیت دستیابی است.

ص: 113

در برخی از کتابخانه‌ها ممکن است نوسانات فصلی چشمگیر، و حتی نوسانات ایام هفته یا طول روز نیز وجود داشته باشد چنین نوساناتی باید در محاسبات مورد توجه قرار گیرند.

شاخص قابلیت دستیابی عنوانها تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرد. مهمترین این عوامل عبارتند از:

تعداد نسخه‌های هر عنوان به خصوص عنوانهای پر مراجعه؛

مدت متعارف امانت کتابخانه و مدت خاص امانت عنوانهای پر مراجعه و تعداد مجاز مدارک برای امانت همزمان

نمره شاخص تحت تأثیر عوامل جزئی نظیر تعداد عنوانهای از رده خارج (دارای اطلاعات کهنه، نسخه‌های اضافی غیر قابل استفاده تعداد عناوینی که برای صحافی یا سایر امور از مجموعه خارج شده اند سرعت برگشت کتاب به قفسه، و امثال اینها نیز قرار می‌گیرد.

ب-2-2-1-6-مآخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[3] (قابلیت دستیابی مواد)

[17] صفحه 300

ب-2-2-1-7-شاخص‌های مرتبط

شاخص میزان استفاده از مدارک شاخص قابلیت دستیابی امکانات شاخص قابلیت

دستیابی نظام کامپیوتری

ب-2-2-2-شاخص قابلیت دستیابی عنوانهای درخواستی

ب-2-2-2-1-هدف شاخص

سنجش این که تا چه حد عنوانهای موجود پر مراجع کتابخانه به هنگام درخواست قابل دستیابی اند.

ص: 114

همه کتابخانه ها مجموعه های مرجع و امانت باید جداگانه اندازه گیری شوند.

این شاخص را میتوان برای مجموعه های، خاص زمینه های موضوعی خاص شعبه های خاص کتابخانه و یا دوره های زمانی خاص به کار برد شاخصهای به دست آمده برای هر بخش کتابخانه را میتوان با یکدیگر مقایسه کرد تا تفاوت های عمده میزان دستیابی در هر بخش معلوم شود.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالت همانندی دارند به کار برد، مشروط بر آن که محاسبه شاخص نیز به صورتی همانند انجام گیرد.

ب-2-2-2-3- تعریف شاخص

درصد عنوانهای موجود در کتابخانه که حداقل یک کاربر آن را درخواست کند و بلافاصله قابل دستیابی باشند.

عبارت قابل دستیابی در این، شاخص به این معنی است که یک یا چند نسخه از یک، عنوان خواه برای امانت و خواه برای استفاده در محل در کتابخانه موجود و آماده دستیابی کاربر باشد نسخه ای که از مخزن کتابخانه آورده میشوند قابل دستیابی محسوب میگردند. نسخه هایی که برای کارهایی چون فهرست، نویسی رده بندی، صحافی، جابه جایی روی قفسه ها و غیره از مجموعه خارج شده است و نیز نسخه های به سرقت رفته، جابه جا شده و نظایر آن قابل دستیابی محسوب نمیشوند اما در شمارش تعداد کل عنوانها منظور میشوند

عبارت عنوان در این شاخص مقالات منفرد مجله ها یا کتابها را نیز، چنانچه در تعداد کل عنوانها منظور شده باشند شامل میشود. به هر حال آنچه که در شاخص، «عنوان» تلقی میشود باید به روشنی تعریف شود.

ب-2-2-2-4- روش های محاسبه شاخص

نمونه ای از عنوانهای موجود در کتابخانه را که مورد درخواست حداقل یک کاربر

باشد، به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید برای هر عنوان نمونه ذکر کنید که آیا نسخه ای از آن قابل دستیابی است یا نه برای اندازه گیری، کلی، فقط عنوانهای موجود در فهرست کتابخانه بررسی می. شوند برای اندازه گیری دقیقتر خود نسخه های موجود نیز باید کنترل شوند

شاخص قابلیت دستیابی عنوانهای درخواستی عبارت است از $x100$ که در آن:

A تعداد عنوانهای درخواستی قابل دستیابی در نمونه است؛ و

B تعداد کل عنوانهای درخواستی در نمونه است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

نمونه را میتوان به دو طریق انتخاب کرد:

(الف از کاربرانی که به عنوان نمونه انتخاب شده اند سؤال شود که در کتابخانه دنبال چه عنوانی هستند و به این ترتیب نمونه ای از عنوانهای درخواستی فراهم شود و عنوانهایی که در کتابخانه موجود نیستند از آن حذف گردد. در این نمونه گیری فقط جستجوهای، عنوان و نه جستجوهای موضوعی جزو نمونه به حساب می آیند. عنوان های تکراری از نمونه گیری حذف میشوند یادآوری این روش به نتیجه ای که حاصل نمونه گیری تصادفی واقعی باشد، منتج نمی شود، مگر آن که از هر کاربر فقط یک عنوان درخواستی پذیرفته شود. برای برخی مقاصد اگر همه عنوانهای درخواستی کاربران نیز محاسبه شود، باز هم نتیجه قابل استفاده است.

(ب) با استفاده از گزارشهای، امانت درخواست مدارک از مجموعه های خارج از کتابخانه، امانتهای خارج و استفاده از مدارک در داخل کتابخانه، نمونه ای انتخاب. شود عنوانهای تکراری از نمونه گیری حذف میشوند

یادآوری - این، روش مزاحمت کمتری برای کاربران فراهم می کند؛ اما تنها درخواستهای عنوانهایی را منعکس میکند که به دست کاربران رسیده و به امانت رفته اند برای برخی سنجش ها این روش مفید خواهد بود.

کتابخانه هایی که نوسانات قابل توجهی مثل نوسانات فصلی دارند، باید میزان قابلیت دستیابی به عنوانهای درخواستی را در چند دوره، زمانی در فواصل مختلف،

اندازه بگیرند و با محاسبه میانگین قابلیت دستیابی « شاخص دقیق تری به دست آورند.

اگر نسخه های مرجع و نسخه های امانی مجموعه کتابخانه در هم آمیخته اند و کنار

هم قرار میگیرند، بهتر آن است که نسخه های مرجع از محاسبه حذف شوند.

ب-2-2-2-5- تقسیم شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عدد صحیحی بین صفر تا صد است. با این شاخص میزان قابل دستیابی بودن عنوانی از عنوانهای مجموعه کتابخانه را که به طور تصادفی انتخاب شده و مورد درخواست کاربر باشد میتوان برآورد کرد. نمره بالا به منزله خوب بودن میزان قابلیت دستیابی است.

در برخی از کتابخانه ها ممکن است نوسانات فصلی چشمگیر و حتی نوسانات ایام هفته یا طول روز نیز وجود داشته باشد چنین نوساناتی را به هنگام محاسبه باید در نظر گرفت.

شاخص قابلیت دستیابی عنوانهای درخواستی تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می.گیرد مهمترین این عوامل عبارتند از:

تعداد نسخه های هر عنوان به خصوص عنوانهای پر مراجعه؛

ترکیب مجموعه در ارتباط با تقاضاهای کاربران؛

مدت متعارف امانت در کتابخانه و مدت خاص امانت کتابهای پر مراجعه؛

تعداد مدارک مجاز برای امانت همزمان

نمره شاخص تحت تأثیر عوامل جزئی نظیر تعداد عنوانهایی که برای صحافی یا کارهای دیگر از مجموعه خارج شده اند سرعت برگشت کتابها به قفسه، و امثال اینها نیز قرار گیرد.

ب-2-2-2-6- مآخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[6] صفحه 60 تا 71 قابلیت دستیابی مدارک

[17] صفحه 300

ص: 117

ب-2-2-2-7- شاخصهای مرتبط

شاخص قابلیت دستیابی عناوین شاخص قابلیت دستیابی زماندار عنوان های درخواستی شاخص درصد عناوین درخواستی موجود در مجموعه شاخص میزان

استفاده از مدارک شاخص قابلیت دستیابی امکانات شاخص قابلیت دستیابی سیستم های خودکار.

ب-2-2-3- شاخص درصد عنوانهای درخواستی موجود در مجموعه

ب-2-2-3-1- هدف شاخص

سنجش این که تا چه حد عنوانهای پُر مراجع درخواستی کاربران در کتابخانه موجود است این شاخص برای سنجش هماهنگی مجموعه با نیازمندیهای کاربران به کار

می رود.

ب-2-2-3-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها

این شاخص را میتوان برای مجموعه های، خاص زمینه های موضوعی خاص شعبه های خاص کتابخانه و یا دوره های زمانی خاص به کار برد. شاخص حاصله از هر بخش خاص کتابخانه را میتوان با هم مقایسه کرد تا تفاوت های عمده میزان دستیابی در هر بخش معلوم شود.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالت همانندی دارند به کار برد.

ب-2-2-3-3- تعریف شاخص

درصد عنوانهای درخواستی حداقل یک کاربر که در کتابخانه موجود است.

کتابی که قبل از این بررسی منتشر شده و برای کتابخانه سفارش داده شده، ولی هنوز دریافت نشده است جزو منابع موجود کتابخانه محسوب می شود.

عبارت عنوانها در این، شاخص مقالات منفرد مجله ها یا کتابها را نیز چنانچه

ص: 118

در تعداد کل عنوانها منظور شده باشند شامل میشوند به هر حال آنچه که شاخص (عنوان تلقی شود باید به روشنی تعریف شود).

ب-2-2-3-4- روش محاسبه شاخص

از گروهی از کاربران که به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند سؤال شود که در کتابخانه در جستجوی چه مدرکی هستند و به این ترتیب به روش تصادفی نمونه‌ای از عنوان‌های درخواستی فراهم شود در این نمونه‌گیری فقط از جستجوهای عنوان و نه جستجوهای موضوعی نمونه‌گیری میشود

یادآوری - این روش به نتیجه‌ای که حاصل نمونه‌گیری تصادفی واقعی باشد، منتج نخواهد شد مگر آن که از هر کاربر فقط یک عنوان درخواستی پذیرفته شود. برای بسیاری از مقاصد اگر همه عنوانهای درخواستی نیز محاسبه شود، باز هم نتیجه قابل استفاده است.

برای هر عنوان موجود در نمونه ذکر کنید که آیا کتابخانه نسخه‌ای از آن را در

اختیار دارد یا نه.

شاخص درصد عنوانهای درخواستی موجود مجموعه عبارت است از $x100$ که در آن A تعداد عنوانهای درخواستی موجود در کتابخانه است براساس نمونه‌گیری؛

B تعداد کل عنوانهای درخواستی نمونه است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-2-3-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی صحیح بین صفر تا صد است. با این شاخص میتوان میزان احتمال وجود یک عنوان درخواستی کاربر را در مجموعه برآورد کرد. نمره بالا- مبین هماهنگی مطلوب مجموعه و درخواستهای کاربران است. یادآوری - نمره پایین، شاخص، علاوه بر آن که بیانگر ضعف هماهنگی مجموعه با درخواستهای کاربران، است ممکن است نشانگر این نیز باشد که کاربران درک درستی از موضوع‌های موجود در کتابخانه ندارند.

ص: 119

نتایج مورد انتظار بستگی به نوع کتابخانه دارد (مثلاً) کتابخانه تخصصی یا غیر

تخصصی کتابخانه دانشگاهی یا عمومی و غیره

ب-2-2-3-6- مأخذ (به افزوده «ح» نگاه کنید)

[8] صفحه 84 تا 89 در بحث مربوط به قابلیت دستیابی تحت عنوان نرخ تهیه عنوانها» یا نسبت» عنوانهای تهیه شده به مدارک درخواستی» مطرح گردیده است).

ب-2-2-3-7- شاخصهای مرتبط

شاخص قابلیت دستیابی به منابع مورد نیاز شاخص قابلیت دستیابی زمان دار عنوان های درخواستی

ب-2-2-4- شاخص قابلیت دستیابی زمان دار عنوانهای درخواستی

ب-2-2-4-1- هدف شاخص

سنجش این که تا چه حد عنوانهای درخواستی کاربران بلافاصله و یا طی مدتی معین

زمان دار قابل دستیابی اند.

ب-2-2-4-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها

این شاخص را میتوان برای مجموعه های، خاص زمینههای موضوعی خاص شعبه های خاص کتابخانه و یا دوره های زمانی خاص به کار برد شاخصهای به دست آمده از هر بخش خاص کتابخانه را میتوان با هم مقایسه کرد تا تفاوتهای عمده میزان دستیابی هر بخش معلوم شود.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالت همانندی دارند به

، کاربرد مشروط بر آن که برای محاسبه شاخص نیز به صورتی همانند انجام گیرد.

ص: 120

درصد عنوانهای درخواستی حداقل یک کاربر که بلافاصله و یا طی مدتی معین زمان دار قابل دستیابی اند.

عبارت قابل دستیابی در این شاخص به این معنی است که نسخه هایی از عنوانها خواه برای امانت گرفتن و خواه برای استفاده در محل در کتابخانه موجود و در اختیار

کاربران است یا میتواند طی مدت معینی قابل دستیابی شود نسخه هایی که از مخزن بسته کتابخانه آورده میشوند قابل دستیابی محسوب میگردند.

نسخه هایی که برای کارهایی چون فهرست نویسی رده بندی، صحافی، جابجایی روی قفسه ها و غیره خارج میشود و نسخه هایی که به دلیل سرقت نابجا قرار، گرفتن و غیره مفقود شده اند قابل دستیابی محسوب نمیشوند اما در شمارش تعداد کل عنوانها منظور میشوند.

عبارت «عنوانها در این شاخص هم شامل مدارکی است که از طریق امانت بین کتابخانه ای قابل دستیابی باشند و هم شامل مدارکی که کتابخانه به درخواست کاربران

خریداری کرده است. همچنین عبارت عنوانها مقالات منفرد مجله ها یا کتابها را چنانچه در تعداد کل عنوانها منظور شده باشند شامل میشود. در هر حال، آنچه که در شاخص (عنوان تلقی شده باید به روشنی تعریف شود.

دوره زمانی اندازه گیری شاخص توسط کسی که شاخص را به کار میرد تعیین می شود این کار باید به صورتی انجام گیرد که رسالت و سیاستهای کتابخانه را منعکس کند.

این شاخص را میتوان برای اندازه گیری درصد عنوانهای درخواستی ای که ممکن است طی مدت زمان متفاوتی قابل دستیابی باشند (مثلاً: بلافاصله، طی یک هفته، طی دو هفته طی یک ماه طی سه ماه، و غیره) به کار برد.

نمونه ای از عنوانهایی که حداقل مورد درخواست یک کاربر باشند، به روش

نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید برای هر عنوان موجود در نمونه، ذکر کنید که آیا نسخه ای از آن در طول زمان تعیین شده قابل دستیابی است یا می تواند قابل دستیابی

شود یا نه

برای اندازه گیری، کلی فقط اطلاعات فهرست کتابخانه بررسی میشود برای اندازه گیری دقیقتر وجود اصل نسخه ها نیز کنترل میشود.

شاخص قابلیت دستیابی مستمر عنوانهای درخواستی عبارت است از $A \times 100$ که در آن

A تعداد عنوانهای ذکر شده در، نمونه که قابل دستیابی باشند؛ و

B تعداد کل عنوانهای موجود در نمونه است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

نمونه گیری را میتوان به دو طریق انجام داد:

(الف از گروهی از کاربران که به عنوان نمونه انتخاب شده اند سؤال شود که در

کتابخانه در جستجوی چه مدرکی، هستند و به این ترتیب نمونه ای از عنوان های درخواستی تهیه کنید و عنوانهایی را که جزو مجموعه کتابخانه نیستند از آن حذف کنید در این نمونه گیری فقط از جستجوهای عنوان و نه جستجوهای موضوعی نمونه گیری می شود عنوانهای تکراری را از نمونه حذف کنید.

یادآوری - این روش به نتیجه ای که حاصل نمونه تصادفی واقعی باشد، منتج نمیشود مگر آن که از هر کاربر فقط یک عنوان مورد درخواست پذیرفته شود برای برخی، مقاصد اگر همه عنوانهای درخواستی کاربران نیز محاسبه شوند، باز هم نتیجه قابل استفاده است.

ب با استفاده از گزارشهای، امانت، درخواست مدارک از مجموعه موجود یا از مجموعه های خارج، کتابخانه امانتهای خارج از کتابخانه و استفاده از مدارک در

داخل، کتابخانه نمونه ای انتخاب کنید عنوانهای تکراری را از نمونه حذف کنید. یادآوری - این روش مزاحمت کمتری برای کاربران فراهم میکند؛ اما تنها درخواست های عنوان هایی را منعکس میکند که به دست کاربر رسیده و به امانت رفته اند برای برخی سنجش ها این روش مفید خواهد بود.

تعداد عنوانهایی را که طی دوره زمانی معین قابل دستیابی هستند می توان به دو

طریق تعیین کرد

1) عنوانهای زمان دار نمونه را مشخص کنید و هنگامی که نسخه ای قابل دستیابی

شد زمان دستیابی آن را ثبت کنید؛

2) با استفاده از اطلاعات نظام امانت و سایر اطلاعات مربوط برآورد کنید که آیا میتوان انتظار داشت عنوانهای متعلق به کتابخانه در مدت زمان تعیین شده قابل دستیابی شوند یا نه قابلیت دستیابی عناوین مورد درخواست از طریق امانت بین کتابخانه ای را با پرسش از کتابخانه مربوط درباره این که تصور میکنند چه موقع این عناوین قابل دستیابی هستند، برآورد کنید.

کتابخانه هایی که نوسانات قابل توجهی مثل نوسانات فصلی دارند باید میزان قابلیت دستیابی زماندار عنوانهای درخواستی را در چند دوره زمانی در فواصل، مختلف اندازه بگیرند و با محاسبه میانگین قابلیت دستیابی، شاخص دقیقتری به دست آورند. چنانچه نسخه های و نسخه های امانی مجموعه کتابخانه در هم آمیخته و در کنار هم چیده شده باشند نسخه های مرجع را باید از محاسبه حذف و یا جداگانه اندازه گیری کرد.

ب-2-2-4-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عدد صحیحی بین صفر تا صد است. این شاخص میزان قابل دستیابی بودن یک عنوان درخواستی را که به روش تصادفی انتخاب شده و طی مدت زمان معین قابل دستیابی باشد، برآورد میکند.

در برخی از کتابخانه ها ممکن است نوسانات فصلی چشمگیر و حتی نوسانات ایام هفته یا در طول روز هم وجود داشته باشد که باید به هنگام محاسبه مد نظر قرار گیرند.

شاخص قابلیت دستیابی زماندار تحت تأثیر عوامل متعددی قرار میگیرد. مهمترین این عوامل عبارتند:

ص: 123

تعداد نسخه های هر عنوان به ویژه عنوان های پر مراجعه؛

ترکیب مجموعه در رابطه با درخواستهای کاربران

مدت متعارف امانت کتابخانه و مدت خاص امانت عناوین پر مراجعه و تعداد مجاز مدارک برای امانت گرفتن همزمان

کارآیی بخش امانت بین کتابخانه ای؛

ارائه خدمات امانت بین کتابخانه ای توسط سایر کتابخانه ها.

نمره شاخص میتواند تحت تأثیر عوامل جزئی نظیر تعداد عنوانهایی که برای صحافی یا سایر امور از مجموعه خارج شده اند، سرعت برگشت کتابها به به قفسه و امثال اینها قرار گیرد.

ب-2-2-4-6- مآخذ (نگاه کنید به افزوده «ج»)

[5] صفحه 45 درصد تقاضاهای برآورده شده طی X هفته»

[6] صفحه 71 تا 76 تأخیر در مواد درخواستی

[7] صفحه 62 تا 65 عرضه مدارک»

[17] صفحه 307

ب-2-2-4-7- شاخصهای مرتبط

شاخص قابلیت دستیابی زماندار عنوانهای درخواستی شاخص قابلیت دستیابی عناوین شاخص درصد عناوین درخواستی موجود در مجموعه شاخص میزان استفاده از مدارک شاخص قابلیت دستیابی امکانات شاخص قابلیت دستیابی نظام کامپیوتری

ب-2-2-5- شاخص سرانه استفاده داخل کتابخانه

ب-2-2-5-1- هدف شاخص

سنجش میزان استفاده از منابع در محل کتابخانه.

ص: 124

ب-2-2-5-2- دامنه شمول خاص

همه کتابخانه ها با تجزیه و تحلیل موضوع مدارک استفاده شده می توان به جزئیات بیشتری در بررسی دست یافت این شاخص را میتوان برای بررسی مجموعه های خاص به کار برد.

ب-2-2-5-3- تعریف شاخص

تعداد مدارک کتابخانه که طی یک سال از آنها استفاده شده، تقسیم بر تعداد باید از خدمات استفاده کنند.

ب-2-2-5-4- روش محاسبه شاخص

یک دوره زمانی را برای نمونه گیری تعیین کنید طی این مدت از کاربران بخواهید مدارکی را که در کتابخانه استفاده میکنند به قفسه برنگردانند. این مدارک را قبل از باز چیدنشان در قفسه بشمرید.

شاخص سرانه استفاده داخل کتابخانه عبارت است از $A \times B \times D$ که در آن:

A تعداد مدارکی است که طی مدت نمونه گیری شمارش شده؛

B تعداد روزهای کار کتابخانه در طول مدت نمونه گیری است؛

C تعداد روزهای کار کتابخانه در طول سال است؛

D تعداد افرادی که کتابخانه موظف به خدمت به آنهاست.

مدارکی که امانت داده شده اند نباید در A منظور شوند.

ب-2-2-5-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند شاخص عددی، حقیقی بدون حد نهایی است.

بعضی از مدارک پر استفاده ممکن است قبل از آن که به قفسه برگردانده شوند، توسط افراد دیگر نیز مورد استفاده قرار گیرند؛ لذا سرعت برگرداندن مدارک به قفسه بر نتایج بررسی تأثیر میگذارد؛ برخی از مدارک ممکن است از قفسه برداشته شوند

ولی واقعاً مورد استفاده قرار نگیرند؛ و برخی از مدارک نیز ممکن است توسط افرادی

خارج از جمعیت تحت پوشش کتابخانه مورد استفاده قرار گیرند. سیاست کتابخانه در خصوص صحافی دوره های نشریات ادواری نیز می تواند بر شمارش تأثیر گذارد.

سرعت بازگرداندن مدارک به قفسه ها توسط کارکنان، کتابخانه و قابلیت بازیابی مدارکی که باید آنها را به قفسه برگردانند، نیز شاخص سرانه استفاده داخل کتابخانه را تحت تأثیر قرار میدهد.

ب-2-2-5-6-مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[6] صفحه 55 تا 59 استفاده مواد در داخل کتابخانه»

ب-2-2-5-7-شاخصهای مرتبط

شاخص سرانه امانت.

ب-2-2-6- شاخص میزان استفاده از مدارک

ب-2-2-6-1- هدف شاخص

سنجش میزان کلی استفاده از مجموعه از طریق برآورد نسبت مدارکی است که در هر زمان در دست استفاده است.

از این شاخص میتوان برای سنجش هماهنگی مجموعه با درخواست های جامعه تحت پوشش نیز استفاده کرد

ب-2-2-6-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها.

این شاخص را میتوان برای مجموعههای، خاص، زمینهای موضوعی خاص شعبه های کتابخانه و یا دوره های زمانی خاص به کار برد شاخصهای حاصله از هر بخش خاص کتابخانه را میتوان با هم مقایسه کرد تا تفاوت های عمده میزان استفاده در هر بخش معلوم شود.

ص: 126

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالت همانندی دارند به کار برد.

ب-2-2-6-3- تعریف شاخص

درصد مدارک کتابخانه که مورد استفاده قرار میگیرند

عبارت مورد استفاده در این شاخص به معنای این است که مدرکی امانت داده شود و یا توسط یک کاربر در کتابخانه مورد استفاده قرار گیرد.

مدارکی که برای کارهایی چون فهرست نویسی رده بندی صحافی، جابه جایی روی قفسه ها و غیره از قفسه برداشته شده و نیز مدارکی که به علت سرقت یا قرار گرفتن در محل نادرست در دسترس نیستند جزو مدارک مورد استفاده» به حساب نمی، آیند ولی جزو تعداد کل منابع محاسبه میشوند.

«مدارک»، در این شاخص مقالات منفرد مجله ها یا کتابها را نیز چنانچه در تعداد کل مدارک منظور شده، باشند شامل میشود. در هر حال، آنچه که در شاخص «مدرک» تلقی میشود باید به روشنی تعریف شود.

ب-2-2-6-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف) نمونه ای از مدارک متعلق به کتابخانه را به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید. با بررسی سوابق امانت و کنترل مدارک مورد استفاده در کتابخانه، تعیین کنید که آیا هر یک از این مدارک مورد استفاده قرار میگیرند یا نه.

شاخص میزان استفاده از منابع عبارت است از $AB \times 100$ که در آن:

A تعداد کل مدارک مورد استفاده در نمونه؛ و

B تعداد کل مدارک موجود در نمونه است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

روش (ب) تعداد کل مدارک امانت داده شده در یک روز خاص را با استفاده از نظام کامپیوتری، امانت محاسبه کنید (تعداد) مدارک استفاده شده در کتابخانه را در آن، روز از داده های گردآوری شده برای شاخصهای، دیگر مثلاً شاخص «سرانه استفاده داخل» کتابخانه [2-2-5- میتوانید بدست آورید.

شاخص میزان استفاده از منابع عبارت خواهد بود از $AB \times 100$ که در آن

A تعداد مدارک به امانت رفته است؛

B تعداد مدارک مورد استفاده در کتابخانه است؛

C جمع مدارک موجود در مجموعه است

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

کتابخانه هایی که نوسانات قابل ملاحظه ای مثل نوسانات فصلی دارند، باید میزان استفاده از مدارک را در چند دوره، زمانی در فواصل مختلف اندازه بگیرند و با محاسبه میانگین میزان استفاده از مدارک شاخص دقیقتری به دست آورند.

ب 2-2-6-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عدد صحیحی بین صفر تا صد است. با این شاخص میتوان میزان در دست استفاده بودن مدارکی که به صورت تصادفی از موجودی کتابخانه برگزیده شده باشد را برآورد کرد نمره بالا نشانه خوب بودن میزان استفاده از مدارک است.

در برخی از کتابخانه ها ممکن است نوسانات قابل توجه فصلی و هفتگی و یا روزانه هم وجود داشته باشد.

شاخص میزان استفاده از مدارک تحت تأثیر عواملی چند قرار میگیرد که مهمترین آنها عبارتند

تعداد نسخه های هر عنوان به خصوص عنوانهای پر مراجع؛

ترکیب مجموعه در ارتباط با درخواستهای کاربران؛

مدت متعارف امانت کتابخانه مدت خاص امانت عنوانهای پر مراجع و تعداد مدارکی که همزمان میتوان امانت گرفت؛

فعالیت های تبلیغ خدمات کتابخانه و مهارتهای کارکنان در این زمینه.

نمره شاخص ممکن است تحت تأثیر عوامل جزئی دیگر، نظیر تعداد عنوانهای از رده خارج دارای اطلاعات کهنه و نسخه های اضافی غیر قابل استفاده، تعداد عنوانهایی عنوان هایی که برای صحافی یا کارهای دیگر از مجموعه خارج شده اند، و سرعت برگشت کتاب به قفسه و امثال اینها نیز قرار گیرد.

ب-2-2-6-6- مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[5] درصد مجموعه امانت داده شده

ب-2-2-6-7- شاخصهای مرتبط

شاخص قابلیت دستیابی عناوین شاخص قابلیت دستیابی زمان دار عنوان های درخواستی گردش مجموعه شاخص سرانه مدارک امانت داده شده شاخص سرانه امانت شاخص سرانه استفاده داخل کتابخانه شاخص میزان استفاده از امکانات شاخص میزان اشغال صندلی ها

ب-2-3- بازیابی مدارک

-2-3-1- شاخص میانه مدت بازیابی مدارک از مخزن بسته

ب-2-3-1-1- هدف شاخص

سنجش میزان اثر بخش بودن نظام بازیابی کتابخانه

ب-2-3-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که بخشی از منابع آنها در مخزن بسته قرار دارد.

کاربرد این شاخص برای مقایسه کتابخانه ها امکان پذیر است، مشروط بر آنکه شرایط هر کتابخانه از لحاظ ساختمان حمل و نقل و غیره در نظر گرفته شود.

ب-2-3-1-3- تعریف شاخص

میانه فاصله زمانی بین زمانی که مدرکی از مخزن بسته درخواست میشود تا لحظه ای

که مدرک مزبور در دسترس کاربر قرار گیرد.

ب-2-3-1-4- روش محاسبه شاخص

نمونه ای از مدارک موجود کتابخانه را که در مخزن بسته قرار دارند و توسط کاربران درخواست شده اند به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید. برای هر درخواست

تاریخ و ساعت درخواست و زمانی که مدرک به دست متقاضی رسیده است را یادداشت کنید. تاریخ شروع را از تاریخ خاتمه کم کنید و آن را به دقیقه یا ساعت، هر کدام مناسبتر است ثبت نمایید

میان مدت بازیابی مدارک از مخزن بسته با مرتب کردن زمان درخواستها به ترتیب صعودی به دست می آید مدت میانه عبارت است از رقم زمانی درخواست که در وسط (میان) رقمهای مرتب شده قرار گرفته است چنانچه تعداد رقم تقاضاها زوج باشد مدت، میان میانگین دو رقمی است که در وسط رقمهای مرتب شده قرار دارند. میانگین این دو رقم را به نزدیکترین رقم بیانگر دقیقه گرد کنید.

نمونه گیری را به دو طریق میتوان انجام داد:

الف - نمونه را میتوان از میان عنوانهای متعلق به کتابخانه که به امانت نرفته انتخاب کرد. مسؤولان ارزیابی طی دوره نمونه گیری در زمان های تصادفی درخواست خود را ارائه میدهند و مدت زمان انجام درخواست ثبت میشود.

ب - نمونه را میتوان از میان درخواستهای واقعی درست در موقعی که مدرک آماده تحویل به درخواست کننده است انتخاب کرد تاریخ و زمان تقاضا به عنوان بخشی از کار ثبت میشود. یادآوری - درخواستهای انجام نشده از محاسبه حذف میشوند زیرا زمان تحویل موارد درخواستی در آنها مشخص نیست.

ب-2-3-1-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی حقیقی و بدون حد نهایی است شاخص به، دقیقه یا ساعت و دقیقه بیان می.شود اگر زمان بازیابی کوتاه باشد «خوب» شمرده می شود. افزایش درخواستها در ساعات شلوغ و پر مراجع کتابخانه بر زمان بازیابی تأثیر میگذارد.

ب-2-3-1-6- مآخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[8] صفحه 90 تا 93 «زمان تحویل مدرک

[24] صفحه 112 تا 113، شماره های F98,F9694

ص: 130

ب-2-3-1-7-شاخصهای مرتبط

شاخص میانه مدت بازیابی مدارک از قفسه باز شاخص سرعت امانت بین کتابخانه ای

ب-2-3-2- شاخص میانه مدت بازیابی مدارک از مخزن باز ب-2-3-2-1- هدف شاخص

سنجش توانایی نشانه های راهنما و رفچینی، صحیح در ایجاد دسترسی سریع به مدارک.

ب-2-2-3-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که همه یا بخشی از مدارکشان در مخزن باز قرار دارد.

کاربرد این شاخص برای مقایسه کتابخانه ها در صورتی که فاصله بین مخزنها و برگه دانهها در محاسبه منظور شود، ممکن است.

ب-2-3-3-2- تعریف شاخص

میانه فاصله زمان پایان جستجو در برگه دان و لحظه دسترسی به مدرک در قفسه های

کتابخانه

ب-2-3-4- روش محاسبه شاخص

نمونه ای از عنوانهای موجود در مخزنهای باز را به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب کنید. مراقبت کنید که همه عنوانهای نمونه گیری شده موجود و در محل صحیح خود در قفسه ها قرار گرفته باشند جهت بررسی تعدادی از عنوانها را برای جستجو به افرادی بدهید که با کتابخانه مورد بررسی آشنایی داشته باشند. این افراد عنوانها را در برگه دانهها جستجو میکنند و به بازیابی آنها در قفسه ها می پردازند. یادآوری - جستجوهایی که به نتیجه نرسند، به سبب آنکه زمان پایانشان مشخص نیست در بررسی محاسبه نمیشوند محاسبه عملیات مربوط به هر عنوان را باید در فرمی که دارای ستونهایی برای ثبت زمان دقیق پایان جستجو در برگه دان و زمان دقیق بازیابی مدرک در قفسه است، یادداشت کرد.

ص: 131

برای هر عنوان دقیقه‌های بین پایان جستجو در برگه دان و بازیابی مدرک در قفسه را

محاسبه کنید. عنوانها را برحسب تعداد دقیقه های صرف شده برای هر یک مرتب کنید میانه مدت بازیابی مدرک از مخزن باز عبارت است از رقم دقیقه هایی که در وسط (میانه) رقمهای مرتب شده قرار گرفته است. اگر تعداد عنوانها زوج باشد، میانه مدت بازیابی از مخزن باز عبارت است از $A+B$ 2 که در آن

A و B دو رقمی هستند که در وسط رقمهای مرتب شده قرار گرفته اند این میانگین را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-3-2-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی حقیقی بدون حد نهایی است شاخص به دقیقه بیان می شود. اگر بازیابی طی چند دقیقه دقیقه های کم صورت بگیرد زمان بازیابی «خوب» تلقی می شود مدت بازیابی طولانی نشانگر نامناسب بودن نشانه‌های راهنما است مدت بازیابی ممکن است تحت تأثیر پیچیدگی نظام قفسه بندی، یا فاصله بین قفسه ها و برگه دانه‌ها یا پایانه های اوپک (Opac) قرار گیرد.

ب-2-3-2-6- مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[8] صفحه 90 تا 93 زمان تحویل مدرک

ب-2-3-2-7- شاخصهای مرتبط

شاخص میانه مدت بازیابی مدرک از قفسه بسته شاخص سرعت امانت بین کتابخانه ای

ب-2-4- امانت مدارک

ب-2-4-1- شاخص گردش مجموعه

ب-2-4-1-1- هدف شاخص

برآورد میزان کلی استفاده از مجموعه ای که منابع آن امانت داده میشوند. این شاخص را میتوان برای سنجش هماهنگی مجموعه با درخواستهای جامعه تحت پوشش نیز به کار برد.

ص: 132

ب-2-1-4-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که دارای مجموعه قابل امانت هستند.

این شاخص را میتوان برای مجموعه های خاص زمینهای موضوعی خاص شعبه های خاص کتابخانه یا منابع تازه فراهم شده کتابخانه به کار برد. شاخصهای بدست آمده از هر بخش خاص کتابخانه را میتوان با هم مقایسه کرد تا تفاوتهای عمده در گردش مجموعه معلوم شود.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که دارای رسالت مشابه هستند

به کاربرد، مشروط بر آنکه بررسی در یک دوره زمانی واحد همان دوره زمانی

انجام شود.

ب-3-1-4-2- تعریف شاخص

مجموع امانتهای ثبت شده یک مجموعه خاص در یک دوره زمانی خاص، معمولاً یک دوره یک ساله تقسیم بر تعداد کل مدارک موجود در مجموعه.

ب-4-1-4-2- روش محاسبه شاخص

تعداد امانتهای ثبت شده یک مجموعه خاص در یک دوره زمانی خاص را بشمرید.

تعداد کل مدارک موجود در مجموعه را نیز بشمرید.

شاخص گردش مجموعه عبارت است از B/A که در آن

A تعداد امانتهای ثبت شده در مجموعه خاص است؛ و

B تعداد کل مدارک موجود در مجموعه خاص است.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

اگر تعداد زیادی از کتابهای مرجع در بین نسخه های امانی وجود داشته باشد، رقم کتابهای مرجع را نباید در محاسبه وارد کرد.

ب-5-1-4-2- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی حقیقی و بدون حد نهایی است دامنه متعارف آن به نوع کتابخانه

بستگی دارد شاخص میانگین دفعاتی را که مدارک یک مجموعه طی یک سال به امانت رفته است تخمین میزند ولی کتابخانه میتواند گردش مجموعه را طی یک دوره زمانی دیگر محاسبه کند هر چه عدد بالاتر باشد میزان استفاده نیز بیشتر است. شاخص گردش مجموعه تحت تأثیر چندین عامل قرار دارد که مهمترین آنها عبارتند از:

ترکیب مجموعه در ارتباط با درخواستهای کاربران مجموعه ای که دارای تعداد زیادی مدارک کهنه یا نامربوط است گردش کمتری خواهد داشت؛

سیاست کتابخانه در مورد وجین عنوانهای کهنه و قدیمی و نسخه های تکراری ای که مورد نیاز کاربران نیستند؛

تعداد نسخه های عنوانهای پر متقاضی

نسبت استفاده از منابع در داخل کتابخانه به منابع امانت داده شده. هر قدر استفاده داخل کتابخانه زیادتر باشد میزان گردش مجموعه پایین تر است؛ مدت متعارف امانت، کتابخانه و مدت خاص امانت عنوانهای پر متقاضی و تعداد مجاز مدارکی که همزمان میتوان امانت گرفت؛

فعالیت های مربوط به تبلیغ خدمات کتابخانه و مهارت های کارکنان در این زمینه؛

سهولت اجرای تمدید امانت

چنانچه آمار گردش هر یک از مدارک از طریق سیستم گردش مواد کتابخانه در، باشد با محاسبه های زیر میتوان به جزئیات بیشتری دسترسی پیدا کرد:

محاسبه درصد مجموعه استفاده نشده در یک دوره خاص؛

محاسبه درصدی از مجموعه که حداقل یک بار در دوره مورد نظر استفاده شده است.

ب- 2-4-1-6-مآخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[4] صفحه 38 تا 40

[5] صفحه 31 (میزان گردش مواد)

[6] صفحه 54 تا 55) گردش مواد برحسب جلد، «موجود که به عنوان متغیری از

گردش مواد داده شده در صفحه 60 نیز کل استفاده از مواد برحسب جلد ک-ه

به عنوان متغیری از کل استفاده از «مواد داده شده و شامل استفاده در محل کتابخانه

هم میشود

[7] صفحه 47 میزان گردش که شامل مدارک موجود در مجموعه مرجع هم میشود

[8] صفحه 56 تا 61 استفاده از مجموعه»

ب-2-4-1-7- شاخصهای مرتبط

شاخص میزان استفاده از مدارک شاخص سرانه مدارک امانت داده شده.

ب-2-4-2- شاخص سرانه امانت

ب-2-4-2-1- هدف شاخص

برآورد میزان استفاده جامعه تحت پوشش از مجموعه کتابخانه. این شاخص می تواند برای سنجش کیفیت مجموعه و نیز سنجش توان کتابخانه در بهسازی استفاده از مجموعه به کار گرفته شود.

ب-2-4-2-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که دارای مجموعه قابل امانت هستند.

این شاخص را میتوان برای مجموعه های خاص زمینه های موضوعی خاص، و یا شعبه های خاص کتابخانه به کار برد. برای بررسی وضعیت هر یک از زمینه های خاص درون کتابخانه میتوان نتایج به دست آمده را با هم مقایسه کرد.

این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه ها به کار برد به شرط آن که تفاوت رسالت ها عوامل اجتماعی و اقتصادی و مدت امانت در نظر گرفته شود.

ب-2-4-2-3- تعریف شاخص

تعداد کل مدارک امانت داده شده در یک سال تقسیم بر تعداد افراد جامعه تحت پوشش.

تعداد مدارک امانت داده شده در یک سال را محاسبه کنید سرانه امانت عبارت است

BA که در آن

A تعداد کل امانتها طی یک سال است؛ و

B تعداد افراد جامعه تحت پوشش است.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید

در این شاخص امانتهای بین کتابخانه ای از محاسبه حذف میشوند. اگر قصد مقایسه کتابخانه ها باشد هرگونه حذف یا اضافه انجام شده را باید مشخص کرد.

ب-2-4-2-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند شاخص عددی، حقیقی بدون حد نهایی است.

تغییر مدت امانت یا تعداد مدارکی که همزمان قابل امانت گرفتن است می تواند شاخص را شدیداً تحت تأثیر قرار دهد از طریق تحلیل شاخص بر مبنای موضوع های امانت داده شده و یا بر مبنای انواع مختلف امانت گیرندگان، می توان به جزئیات بیشتری دست یافت این شاخص را میتوان برای نشان دادن منابعی که کمتر درخواست میشوند یا درخواستهایی که برآورده نشده اند و همچنین منابعی که میزان استفاده از آنها قابل افزایش است نیز به کار برد.

این شاخص فقط در رابطه با امانت منابع به کار میرود و تحت تأثیر ب--رخ--ی از متغیرهای غیر قابل، کنترل به خصوص شرایط مطالعه در کتابخانه میزان سواد میزان فقر، و سایر متغیرهای اجتماعی و اقتصادی قرار میگیرد

بین این شاخص و توانایی کارمندان کتابخانه برای بهبود مجموعه ارتباط بسیار زیادی وجود دارد.

ب-2-4-2-6- مأخذ به افزوده «ج» نگاه کنید)

[7] صفحه 42 تا 44 سرانه گردش مواد

ب-2-4-2-7- شاخص مرتبط

شاخص سرانه استفاده داخل کتابخانه.

ب-2-4-3- شاخص سرانه مدارک امانت داده شده

ب-2-4-3-1- هدف شاخص

برآورد میزان کلی استفاده جامعه تحت پوشش از مجموعه کتابخانه.

ب-2-4-3-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که دارای مجموعه قابل امانت هستند.

این شاخص را میتوان برای مجموعه های، خاص زمینه های موضوعی خاص یا شعبه های خاص کتابخانه به کار برد. شاخصهای حاصله از هر بخش خاص کتابخانه را میتوان با هم مقایسه کرد تا تفاوت های عمده میزان سرانه مدارک امانت داده شده در هر بخش معلوم شود.

چنانچه دوره های فعالیت قابل مقایسه های مورد سنجش قرار گیرند این شاخص را میتوان برای مقایسه کتابخانه هایی که رسالت همانندی دارند به کار برد.

ب-2-4-3-3- تعریف شاخص

تعداد مدارک امانت داده شده در دوره خاصی از سال تقسیم بر تعداد افراد جامعه تحت پوشش

یادآوری - دوره خاص ممکن است یک روز معین باشد.

ب-2-4-3-4- روش محاسبه شاخص

تعداد مدارک امانت داده شده از مجموعه امانی را در یک دوره خاص محاسبه کنید. تعداد افراد جامعه تحت پوشش مورد نظر را ترجیحاً در همان دوره خاص تخمین

بزنید.

شاخص سرانه مدارک امانت داده شده عبارت است از B/A که در آن:

ص: 137

A تعداد مدارک امانت داده شده است؛

B تعداد افراد جامعه تحت پوشش است.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

ب-2-4-3-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی حقیقی و بدون حد نهایی است. حد معمول آن بستگی به نوع کتابخانه دارد.

این شاخص میانگین تعداد مدارکی را که یک فرد در جامعه تحت پوشش در هر زمان به امانت گرفته است تخمین میزند. هر قدر عدد شاخص بالاتر باشد، استفاده بیشتری از مجموعه صورت میگیرد.

ب-2-4-3-6- مأخذ (به افزوده «ج» به افزوده «ج» نگاه کنید)

[5] صفحه 11 کتابهایی که به ازای هر 1000 نفر در امانت هستند»

ب-2-4-3-7- شاخص های مرتبط

شاخص میزان استفاده از مدارک شاخص گردش مجموعه

ب-2-4-4- شاخص هزینه هر فقره امانت ب-2-4-4-1- هدف شاخص

برآورد هزینه خدمات مربوط به امانت در کتابخانه

ب-2-4-4-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که دارای مجموعه قابل امانت هستند.

از این شاخص میتوان برای مقایسه موارد زیر استفاده کرد:

مقایسه هزینه هر امانت در یک کتابخانه خاص طی دوره ای معین با همین هزینه در دوره ای دیگر؛

مقایسه هزینه هر امانت در یک کتابخانه خاص با کتابخانه ای دیگر از همان نوع

ب-2-4-4-3- تعریف شاخص

کل هزینه جاری در یک سال مالی کامل تقسیم بر تعداد کل مدارک امانت داده شده در همان سال.

هزینه جاری طبق معمول محلی که شاخص در آن به کار می رود، محاسبه می شود. برای احتراز از هر گونه سوء تفاهم استفاده کننده از شاخص باید هر آنچه را که در محاسبه منظور شده به روشنی بیان کند.

اگر از این شاخص برای مقایسه هزینه های امانت در سطح بین المللی استفاده شود، مالیاتهای ارزش افزوده مالیاتهای فروش و خدمات و سایر مالیاتهای محلی در

هزینه جاری وارد نمیشود

ب-2-4-4-4- روش محاسبه شاخص

با استفاده از اطلاعات دفاتر، مالی کل هزینه جاری یک سال مالی را محاسبه کنید. برای برآورد هزینه سال جاری میتوان ارقام بودجه را ملاک قرار داد.

شاخص هزینه هر فقره امانت عبارت است از BA که در آن

A کل هزینه جاری در یک سال مالی است که بر مبنای پول رایج کشور محاسبه

شده است؛ و

B تعداد کل امانت در همان دوره است.

رقم حاصل را بر اساس پایه پول رایج کشور [مثلاً ریال برای کشور ایران گرد کنید.

در این، شاخص امانتهای بین کتابخانه ای از محاسبه حذف میشوند اگر قصد مقایسه کتابخانه ها، باشد هرگونه حذف یا اضافه انجام شده را باید مشخص کرد.

ب-2-4-4-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی حقیقی و بدون حد نهایی است. حد طبیعی آن به نوع کتابخانه و پول رایج بستگی دارد.

این شاخص بین تعداد امانتها و هزینه کلیه خدمات کتابخانه ارتباط برقرار کند، ولی در حالت عادی نمیتوان آن را به عنوان برآورد هزینه متوسط امانتهای انجام شده منظور کرد به خصوص در کتابخانه هایی که، امانت، خدمت غالب محسوب میشود، این شاخص میتواند کارایی کلی این خدمت را برآورد کند.

از این شاخص نباید به تنهایی استفاده کرد؛ بلکه از آن میتوان برای بررسی مجموعه شاخصهای خدمات در بافتی کلی بهره گرفت.

ب-2-4-4-6-مأخذ) به افزوده (ج) نگاه کنید

[4] صفحه 50 تا 51 هزینه هر استفاده با استفاده از برآورد هزینه واقعی خدمات

(گردش مواد)

ب-2-4-4-7-شاخص های مرتبط

شاخص هزینه سرانه کاربر شاخص هزینه هر مراجعه به کتابخانه شاخص نسبت امانت به هر کارمند.

-2-4-5- شاخص نسبت امانت به هر کارمند

ب-2-4-5-1- هدف شاخص

سنجش وضعیت نیروی انسانی کتابخانه در رابطه با تعداد امانتها.

ب-2-4-5-2- دامنه شمول شاخص

تمام کتابخانه هایی که دارای مجموعه قابل امانت هستند.

این شاخص را میتوان فقط برای مقایسه بین کتابخانه هایی که خدمات و سیاست هایشان مشابه یکدیگر است به کار برد تفاوت در سیاستهای امانت (مثلاً مدت، امانت سیاست تازه سازی مجموعه تعداد مدارکی که آماده امانت نیست باید کاملاً در نظر گرفته شود.

ص: 140

تعداد کل امانتها در یکسال کامل تقسیم بر تعداد کارمندان تمام وقت (یا مجموعاً معادل تمام وقت در همان دوره زمانی).

تعداد کل کارمندان تمام وقت (یا معادل تمام وقت کتابخانه را براساس سوابق کارکنان محاسبه کنید. کارمندانی که به صورت تمام وقت در یکسال کامل کار کرده اند یک (1) نفر به حساب می آیند. کارمندانی که بخشی از سال را به صورت تمام وقت کار کرده اند هر کدام به نسبت مدتی که کار کرده اند محاسبه میشوند نسبت کار کارمند به عنوان تمام وقت به صورت عدد اعشاری تا دو رقم اعشار محاسبه می شود). کارمندان پاره وقت بر مبنای کسری از زمان اشتغال کامل ضربدر کسری از مدت اشتغال در سال محاسبه می شود هر دو کسر به صورت عدد اعشاری تا دو رقم

(هر اعشار محاسبه میشود کلیه کسانی که حقوق دریافت میکنند محاسبه میشوند).

شاخص نسبت امانت به هر کارمند عبارت است از B/A که در آن

A تعداد امانتها در یک سال کامل است؛

B تعداد کارمندان تمام وقت یا معادل تمام وقت در همان دوره است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

در این شاخص امانتهای بین کتابخانه ای از محاسبه حذف میشوند. اگر قصد مقایسه کتابخانه ها، باشد هرگونه اضافه یا حذف انجام شده را باید مشخص کرد.

شاخص عددی حقیقی و بدون حد نهایی است حد معمول آن به نوع کتابخانه بستگی دارد. شاخص به تمام کارمندان کتابخانه مربوط میشود در حالت عادی، نمی توان آن را به عنوان تخمین میانگین تعداد امانت هایی که هر واحد کارمندی انجام میدهد تلقی کرد.

این شاخص را میتوان خصوصاً در کتابخانه هایی که امانت خدمت غالب است،

برای سنجش کارایی کلی این خدمت به کاربرد همچنین این شاخص می تواند به عنوان ابزاری برای سنجش تأثیر خدمت امانت بر بازدهی خدمات مکانیزه سیاست های خدماتی و سیاستهای مربوط به امور کارکنان به کار رود.

از این شاخص نباید به تنهایی استفاده کرد؛ بلکه از آن میتوان برای بررسی مجموعه شاخصهای خدماتی در بافتی کلی بهره گرفت

ب-2-4-5-6-مأخذ

[22] صفحه 19 نسبت امانت به (کارمند

ب-2-4-5-7- شاخص مرتبط

شاخص هزینه هر فقره امانت.

ب-2-5- تأمین مدارک از مراکز خارج از کتابخانه

ب-2-5-1- شاخص سرعت امانت بین کتابخانه ای

ب-2-5-1-1- هدف شاخص

سنجش این که آیا کتابخانه در ارائه خدمات امانت بین کتابخانه ای به کاربران کارایی

دارد یا نه

ب-2-5-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که دارای خدمات امانت بین کتابخانه ای هستند. از این شاخص میتوان برای مقایسه کتابخانه ها استفاده کرد به شرط آنکه تفاوت رسالت هر کتابخانه مورد توجه قرار گیرد.

ب-2-5-1-3- تعریف شاخص

نسبت مدارک درخواست شده ای که در مالکیت کتابخانه نباشد و از مراکز خارج از کتابخانه تهیه و برای مدت معین در اختیار کاربر گذاشته شود.

ص: 142

روش (الف) دوره اندازه گیری توسط استفاده کننده از شاخص تعیین میشود. کلیه درخواستهای مدارکی که کتابخانه فاقد آنها است باید طی دوره بررسی، محاسبه شود.

یک صفحه گزارش با ستونهایی برای نشان دادن تاریخ های زیر تهیه کنید

1- تاریخ دریافت درخواست کاربر؛

2- تاریخ آغاز جستجو برای مواد در شعبه های کتابخانه و غیره (اختیاری)؛

3- تاریخ تصمیم و آغاز عملیات امانت بین کتابخانه ای (اختیاری)؛

4- تاریخ سفارش مدرک به یک مرکز خارج از کتابخانه (اختیاری)؛

5- تاریخ دریافت مدرک از مرکز خارج از کتابخانه؛

6- تاریخ اطلاع به کاربر (اختیاری).

تاریخ ها را به طور مجزا در صفحه گزارش یادداشت کنید.

تعداد روزهای بین دریافت تقاضا و دریافت مدرک (ستون 5 منهای ستون 1) را

محاسبه کنید سپس نسبت مدارک دریافتی را در دوره های زمانی تعیین شده، مثلاً 7،

14، 21، 30 یا 60 روز محاسبه کنید. شاخص سرعت امانت بین کتابخانه ای عبارت خواهد بود از $100 \times$ که در آن

A تعداد مدارک دریافت شده در دوره معین است؛ و

B تعداد درخواستهای دریافت شده در همان دوره معین است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

بر اساس داده های به دست آمده فاصله های زمانی دیگر را نیز میتوان مورد بررسی قرار داد؛ مثلاً فاصله زمان دریافت درخواست کاربر و زمان پاسخگویی ب-ه کاربر با) کسر رقم ستون 6 از رقم ستون 1)

یادآوری- رقم میانه مدت امانت بین کتابخانه ای میتواند به عنوان جانشین شاخص مورد استفاده قرار گیرد.

روش (ب) دوره اندازه گیری توسط استفاده کننده از شاخص تعیین میشود. کلیه مدارکی که در نتیجه درخواست کاربران توسط کتابخانه از مراکز خارج کتابخانه

دریافت میشود باید طی دوره بررسی ثبت. شود با بررسی مدارک یا فایل‌های کامپیوتری، تاریخ‌های زیر را پیدا کنید:

1- تاریخ دریافت درخواست کاربر؛

2- تاریخ آغاز جستجو برای مواد درخواستی در شعبه‌های کتابخانه و غیره

(اختیاری)؛

3- تاریخ تصمیم‌گیری و آغاز عملیات امانت بین کتابخانه‌ای (اختیاری)؛

4- تاریخ سفارش مدرک به یک منبع خارج از کتابخانه (اختیاری)؛

5- تاریخ دریافت مدرک از مرکز خارج از کتابخانه؛

6- تاریخ اطلاع به کاربر (اختیاری).

تعداد روزهای بین دریافت تقاضا و دریافت مدرک را محاسبه کنید (رقم تاریخ ستون 5 را از رقم تاریخ ستون 1 کم کنید سپس نسبت مدارک دریافتی را در یک دوره زمانی خاص، مثلاً، 7، 14، 21، 30 یا 60 روز، محاسبه کنید.

شاخص سرعت امانت بین کتابخانه‌ای عبارت است از $100 \times A$ که در آن

A تعداد مدارک دریافت شده در دوره معین است؛ و

B تعداد درخواستهای دریافت شده طی همان دوره نمونه‌گیری است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

اساس داده‌های به دست آمده فاصله‌های زمانی دیگر را نیز می‌توان مورد بررسی قرار داد؛ مثلاً فاصله‌ی زمان بین دریافت درخواست کاربر

و زمان پاسخگویی به کاربر (با کسر رقم ستون 6 از رقم ستون 1)

یادآوری - رقم میانه مدت امانت بین کتابخانه‌ای میتواند به عنوان جانشین شاخص مورد استفاده قرار گیرد

ب- 2-5-1-5- تقسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر می‌گذارند

شاخص سرعت امانت بین کتابخانه‌ای برای هر دوره زمانی معین عددی بین صفر تا صد است.

نتایج فرایند اندازه گیری را باید در بافت کلی رسالت و هدفهای بنیادی کتابخانه مورد بررسی قرار داد. بر اساس داده های به دست آمده مشکلات زیر را می توان

تشخیص داد:

مورد زمان صرف شده بین دریافت درخواست و سفارش مدرک آیا بخش امانت کتابخانه دارای منابع انسانی و اطلاعاتی کافی هست تعداد کارمندان، آموزش مناسب کارکنان منابع کتابشناختی کافی و غیره؟

مورد زمان صرف شده بین سفارش مدرک و دریافت آن کتابخانه چگونه درخواستها را ارسال میکنند؟ از طریق سیستم پیوسته سفارش، از طریق پست، الکترونیکی از طریق پست، هوایی و غیره؟ انتخاب سازمان وام دهنده منابع نیز بر نتیجه کار اثر قابل توجهی دارد، مثلاً کتابخانه ممکن است درخواستهای خود را به کتابخانه هایی بسپارد که کارشان رایگان باشد ولی درخواستها را دیر برآورده کنند؛ مورد زمان صرف شده بین دریافت مدرک و اطلاع به کاربر چگونه کاربر را خبر میکنند؟ به وسیله پست از طریق پست الکترونیکی یا با تلفن؟

مورد نوع درخواست ها کتابخانه های تحقیقاتی که مجموعه ای منسجم دارند بیشتر منابع خود را با وجود تأخیر از کتابخانه های خارجی تقاضا میکنند. مقالات مجله هایی که اخیراً در کشوری که کتابخانه در آن قرار دارد منتشر شده است ب- مراتب زودتر قابل تهیه است تا تک نگاشتهایی که مدتها پیش در خارج منتشر شده اند با توجه به این نکته برای کمک به تفسیر نتایج باید نوع مدارک درخواستی را نیز ثبت کرد.

در بررسی شاخص سرعت امانت بین کتابخانه ای ممکن است که کارکنان کتابخانه درخواستهای مربوط به این بررسی را به بقیه درخواستها ترجیح بدهند و آنها را به صورتی کارآمدتر انجام د کارآمدتر انجام دهند بنابراین کارمندان را باید نسبت به دلایل اندازه گیری فرایند امانت بین کتابخانه ای کاملاً آگاه کرد

زمان انجام درخواست در کتابخانه های مختلف با هم فرق دارد و لذا این شاخص تحت تأثیر ساختارهای متفاوت ملی امانت بین کتابخانه ای نیز قرار میگیرد.

ص: 145

ب-2-5-1-6-مآخذ (به افزوده «ج») نگاه کنید

[4] صفحه 75 تا 76

[8] صفحه 94 تا 98 سرعت امانت بین کتابخانه ای»

[24] صفحه 112 تا 113 مطالب شماره F98, F97, F96, F94

ب-2-5-1-7- شاخص مرتبط

شاخص میانه مدت بازیابی مدارک از مخزن بسته میانه مدت تحویل مدرک در امانت بین کتابخانه ای میتواند به منزله شاخص جایگزین تلقی شود.

ب-2-6- خدمات مرجع

ب-2-6-1- شاخص میزان ارائه پاسخ صحیح

ب-2-6-1-1- هدف شاخص

سنجش این که کارمندان کتابخانه تا چه حد می توانند مقدمات خدمات مرجع خوب، یعنی ارائه پاسخ صحیح به پرسشها را فراهم آورند.

ب-2-6-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها از آنجا که روش شناسی تهیه این شاخص نسبتاً پیچیده است و انجام

ها. آن به افرادی خیره نیازمند است این شاخص بیشتر در کتابخانه های بزرگ عمومی و دانشگاهی و یا نظامهای کتابخانه ای گسترده مورد استفاده قرار میگیرد.

ب-2-6-1-3- تعریف شاخص

تعداد پاسخ های صحیح تقسیم بر تعداد کل پرسشهای ارائه شده.

ب-2-6-1-4- روش محاسبه شاخص

از میان روشهای گوناگون به کار رفته روشی که به آزمون نامشهود» معروف است،

متداول تر و شناخته شده تر است در این روش ابتدا مجموعه ای از پرسشهای نمونه و

پاسخهای آنها را تهیه میکنیم. سپس این پرسشها را به کاربرانی که به عنوان نمونه یا به عنوان نماینده کاربران انتخاب شده‌اند می‌دهیم تا آنها را به عنوان پرسشهای واقعی به کارمندان بخش خدمات مرجع بدهند بدون آن که کارمندان از این موضوع که مورد آزمایش قرار گرفته‌اند آگاه باشند امتیاز این روش در این است که ارزشیابی خدمات تحت شرایط عادی انجام می‌گیرد.

برای به دست آوردن نتایج دارای روایی، باید:

پرسشهای مورد استفاده با دقت بسیار انتخاب شوند؛

کاربران انتخاب شده نماینده واقعی گروه کاربران باشند؛

کاربران انتخاب شده در مورد رفتاری که باید داشته باشند کاملاً راهنمایی شوند. یادآوری - در بسیاری از موارد، تعیین پاسخ صحیح برای یک پرسش دشوار است و این امر بر پایایی و عملی بودن شاخص تأثیر می‌گذارد

شاخص میزان ارائه پاسخ صحیح عبارت است از $100 \times x$ که در آن:

A تعداد سؤالهای دارای پاسخ صحیح است؛ و

B تعداد کل سؤالهای دریافت شده است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-6-1-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر می‌گذارند

شاخص عددی صحیح بین صفر تا صد است.

همواره باید به خاطر داشت که این شاخص فقط یک جنبه از کارایی خدمات مرجع را مد نظر دارد نتایج بررسی این شاخص میتواند تحت تأثیر عواملی چون انتخاب سؤالها مهارتهای ارتباطاتی کارمندان و کیفیت و تنوع و دسترس پذیری منابع مرجع و پایگاههای اطلاعاتی قرار گیرد. برای افزایش ارزش نتایج آزمون میتوان آزمون را به گونه ای طراحی کرد که عوامل تضعیف کننده اجرا یا دلایل عدم موفقیت در آن مشخص شود؛ یا آن را با راه های دیگر گردآوری اطلاعات توأم کرد. از جمله این راه ها، گردآوری اطلاعاتی

ب-2-7-1-3- تعریف شاخص

پیوست 10 : ارزیابی خدمات کتابخانه | 149

درصد جستجوهای موفقیت آمیز کاربران در عنوانهای موجود در فهرست کتابخانه.

ب-2-7-1-4- روش محاسبه شاخص

از کاربرانی که در فهرست به دنبال عنوان یا عنوانهایی خاص میگردند درخواست

میشود که فرمی را با پرسشهای زیر پر کنند

الف - خلاصه مشخصات کتابشناختی عنوان یا عنوانهایی که جستجو کرده اند؛

ب - پاسخ به این پرسش که آیا عنوان یا عنوانهای مورد نظر خود را در فهرست یافته اند یا نه؛

ج - شغل کاربر (اختیاری).

کارمندان کتابخانه عنوانهای یافت نشده را بررسی میکنند تا ببینند در فهرست موجود بوده اند یا نه عنوانهای ناقص که مشخصات کتابشناختی درستی ارائه نمیکنند از نمونه گیری کنار گذاشته میشوند شاخص میزان موفقیت جستجو در فهرست عنوان عبارت است از $100 \times \frac{A}{B}$ که در آن

A تعداد عنوانهایی است که توسط کاربران در فهرست پیدا شده است؛ و

B تعداد عنوانهای جستجو شده کاربران در فهرست که در واقع در فهرست موجود بوده اند.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-7-1-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند شاخص عددی صحیح بین صفر تا صد است.

شاخص میزان موفقیت جستجو در فهرست عنوان تحت تأثیر سطح توانایی کاربران قرار میگیرد پایین بودن میزان موفقیت جستجو نشانگر کمی آگاهی کاربر، نقص اطلاعات موجود در نشانه گذاری فهرست یا ضعف کاربر در استفاده از فهرست

کامپیوتری پیوسته است

ص: 149

تصمیم‌گیری‌های مدیریتی مربوط به موارد فوق می‌تواند به قرار زیر باشد:

نشانه‌گذاری بهتر یا تهیه صفحه راهنمای بهتر برای فهرست کامپیوتری؛

گنجانیدن اطلاعات دقیقتر درباره فهرستها در برنامه آموزش کاربران اگر شغل کاربران پرسیده شده است فعالیت‌های بهبود جستجو در فهرست عنوان را میتوان متوجه گروه‌های خاصی از کاربران نمود این بررسی ممکن است تحت تأثیر نوسانات، فصلی مثلاً در ایامی که تعداد زیادی از کاربران جدید به کتابخانه روی می‌آورند، نیز قرار گیرد.

ب-2-7-1-6-مآخذ به افزوده «ج» نگاه کنید)

[8] صفحه 70-72 «جستجوی عنوان معین

[16] صفحه 181 تا 206

ب-2-7-1-7-شاخص مرتبط

میزان موفقیت جستجو در فهرست موضوعی

ب

-2-7-2- شاخص میزان موفقیت جستجو در فهرست موضوعی

ب-2-7-2-1-هدف شاخص

سنجش میزان موفقیت کتابخانه در هماهنگ کردن جستجوی موضوعی کاربر با فهرست موضوعی و در آگاه کردن کاربر، که کجا و چگونه منابع مربوط به یک موضوع را پیدا کند.

ب-2-7-2-2-دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه‌هایی که دارای فهرست موضوعی یا فهرست رده‌ای هستند.

مقایسه بین کتابخانه‌ها با این شاخص در صورتی میسر است که از قواعد فهرست نویسی مشابهی پیروی کنند و از نوع فهرست همسانی برخوردار باشند (مثلاً فهرست برگه‌ای، میکروفیش یا فهرست کامپیوتری پیوسته)

ص: 150

یادآوری - فهرست کامپیوتری پیوسته ای که از کلید واژه ها برای جستجوی موضوعی بهره میگیرد، همانند فهرست موضوعی عمل میکند.

ب-2-7-2-3- تعریف شاخص

درصد عنوانهای موجود در فهرست و همخوان با موضوع های مورد نظر کاربر، که کاربر آنها را در فهرست موضوعی یافته است.

ب-2-7-2-4- روش محاسبه شاخص

از کاربرانی که موضوع خاصی را در فهرست جستجو میکنند درخواست میشود که پرسشنامه ای را با پرسشهای زیر تکمیل کنند

خلاصه موضوع مورد جستجو؛

سرعنوان های موضوعی و یا شماره های رده بندی مورد مراجعه؛

سرعنوان های موضوعی و یا شماره هایی که از طریق آنها عنوانهای مورد نظر

خود را یافته اند؛

- شغل کاربر (اختیاری)

برای روشن شدن دقیق موضوع مورد نظر کاربر انجام مصاحبه ای با کاربر، پس از پر کردن پرسشنامه مفید خواهد بود پس از انجام جستجو توسط کاربر، جستجوی موضوعی توسط کارمندان کتابخانه تکرار میشود تا معلوم شود که آیا همه سرعنوانها و شماره هایی که در ارتباط با موضوع بوده مورد مراجعه قرار گرفته است یا نه سرعنوان های موضوعی که نسبت به موضوع مورد نظر کاربر، اعم یا اخص است کنار گذاشته می شود. کلیه عنوانهای قابل دسته بندی در زیر یک موضوع یا یک شماره، واحد که توسط کاربر یافت شده محاسبه میشوند.

شاخص میزان موفقیت جستجو در فهرست موضوعی عبارت است از $100 \times x$ در آن

A تعداد عنوانهایی است که کاربر در ارتباط با موضوع مورد نظر خود یافته است؛ و

B تعداد عنوانهای مربوط به موضوع کاربر، است که در فهرست موجودند.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید

ص: 151

ب-2-7-2-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر می‌گذارند شاخص عددی صحیح بین صفر تا صد است.

میزان موفقیت جستجو در فهرست موضوعی، تحت تأثیر سطح توانایی کاربران قرار می‌گیرد پایین بودن میزان موفقیت جستجو در فهرست موضوعی نشانگر کمی آگاهی کاربر ضعف نشانه گذاری فهرست یا ضعف کاربر در استفاده از فهرست

کامپیوتری پیوسته است. ممکن هم هست که قواعد فهرست نویسی موضوعی کتابخانه با شیوه جستجوی کاربر مطابقت نداشته باشد.

تصمیم‌گیریهای مدیریتی مربوط به موارد فوق میتواند به این قرار است

نشانه گذاری بهتر یا تهیه صفحه راهنمای بهتر برای فهرست کامپیوتری؛

گنجاندن اطلاعات دقیقتر درباره فهرستها در برنامه آموزش کاربران؛

افزودن ارجاع‌های نگاه کنید یا شناسه‌های موضوعی اضافی؛

در صورت، امکان تغییر قواعد فهرست نویسی کتابخانه

چنانچه شغل کاربران پرسیده شده است فعالیتهای بهبود جستجو در فهرست موضوعی را میتوان متوجه گروههای خاصی از کاربران نمود این بررسی ممکن است تحت تأثیر نوسانات، فصلی مثلاً در ایامی که تعداد زیادی از کاربران جدید به کتابخانه روی می‌آورند نیز قرار گیرد. تشخیص این که عنوانی با موضوع کاربر مطابقت دارد یا، نه تحت تأثیر مهارت ارتباط کارکنان با کاربران و یا مهارت جستجوی کارکنان نیز قرار می‌گیرد.

ب-2-7-2-6- مآخذ به افزوده «ج» نگاه کنید)

[8] صفحه 73 تا 76

[16] صفحه 181 تا 206

ب-2-7-2-7- شاخص مرتبط

شاخص میزان موفقیت جستجو در فهرست عنوان.

ص: 152

ب-2-8- آموزش کاربران

شاخص خاصی در این استاندارد ذکر نشده است.

ب-2-9- امکانات کتابخانه

ب-2-9-1- شاخص قابلیت دستیابی به امکانات کتابخانه

ب-2-9-1-1- هدف شاخص

سنجش این که تا چه حد امکانات معینی که کتابخانه فراهم کرده، قابل دسترسی برای کاربران است.

ب-2-9-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها این شاخص را میتوان فقط برای بررسی امکاناتی معین یا گروهی از امکانات مشابه به کار برد.

اندازه گیری را میتوان در اوقات معینی از روز هفته یا سال، مثلاً در اوقات شلوغ یا خلوت انجام داد به هنگام استفاده از شاخص باید دقیقاً به زمان انجام بررسی

اشاره کرد.

ب-2-9-1-3- تعریف شاخص

درصد امکانات قابل دسترسی در زمان بررسی.

امکاناتی که فقط در اختیار کارمندان است در محاسبه وارد نمیشوند. امکاناتی که خراب شده اند دستگاههای خاموش اگر زمان گرم شدن دستگاه طولانی یا مشکل است و امکاناتی که در جاهای قفل شده قرار دارند و امثال اینها به عنوان قابل دستیابی محسوب نمیشوند ولی جزو تعداد کل امکانات محسوب میشوند.

ب-2-9-1-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف نوع معینی از امکانات را در زمانی معین بررسی کنید. تعداد این امکانات را بشمرید.

ص: 153

شاخص قابلیت دستیابی به امکانات کتابخانه عبارت است از $A \times 100$ که در آن:

A تعداد امکانات قابل دستیابی برای استفاده است؛ و

B تعداد کل امکانات فراهم شده است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

امکاناتی که مورد استفاده فقط یک کاربر هستند حتی اگر در زمان بررسی در

دست استفاده نباشند قابل دستیابی محسوب میشوند.

به خاطر تنوع ذاتی شاخص میتوان از طریق اندازه گیری قابلیت دستیابی، امکانات در فواصل معین طی یک دوره زمانی و محاسبه میانگین میزان دستیابی به شاخص دقیقتری دست یافت بدین منظور باید رقم در همکرد تعداد امکانات قابل دستیابی را بر رقم در همکرد تعداد امکانات فراهم شده تقسیم و سپس در 100 ضرب کرد).

روش (ب) اگر تنها یکی از انواع امکانات وجود دارد شاخص قابلیت دستیابی به امکانات، کتابخانه را میتوان با ثبت دست یافتن و یا دست نیافتن به آن بخش

، امکانات، طی یک دوره زمانی در فواصل از قبل تعیین شده، به دست آورد. بدین ترتیب، شاخص قابلیت دستیابی به امکانات کتابخانه عبارت خواهد بود از $A \times 100$

که در آن

A تعداد دفعاتی است که یک امکان یا وسیله قابل دستیابی برای استفاده بوده است؛

B تعداد کل دفعاتی است که آن امکان طی زمان معین مشاهده شده است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-9-1-5- تقسیم شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی صحیح بین صفر تا صد است. این شاخص احتمال قابلیت دستیابی به امکان یا وسیله ای معین را که به طور تصادفی انتخاب شده، در هر زمان یا در زمانهای معین، برآورد میکند.

ب-2-9-1-6-مأخذ(به افزوده «ج») نگاه کنید

[6] صفحه 82 تا 88 فقط نتیجه میزان استفاده از امکانات» شرح داده شده است)

ب-2-9-1-7-شاخصهای مرتبط

شاخص میزان استفاده از امکانات. کتابخانه شاخص میزان اشغال صندلیها شاخص قابلیت دستیابی نظام کامپیوتری.

ب-2-9-2- شاخص میزان استفاده از امکانات کتابخانه

ب-2-9-2-1- هدف شاخص

سنجش میزان استفاده از امکانات معینی که کتابخانه فراهم کرده است.

ب-2-9-2-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها شاخص را میتوان فقط برای امکانی خاص یا گروهی از امکانات

مشابه به کار برد.

اندازه گیری را میتوان در اوقات خاصی از روز هفته یا سال، مثلاً در اوقات شلوغ یا خلوت انجام داد. به هنگام کاربرد شاخص باید دقیقاً به زمان انجام بررسی اشاره شود.

ب-2-9-2-3- تعریف شاخص

درصد امکانات مورد استفاده در زمان بررسی.

امکاناتی که اختصاصاً برای استفاده کارمندان است در این بررسی به حساب نمی آیند. امکاناتی که خراب شده اند دستگاههای خاموش (اگر) زمان گرم شدن دستگاه

طولانی یا مشکل است و امکاناتی که در جاهای قفل شده قرار دارند و امثال اینها قابل دستیابی محسوب نمیشوند ولی جزو تعداد کل امکانات محسوب میشوند.

ب-2-9-2-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف نوع معینی از امکانات را در زمانی معین بررسی کنید. تعداد امکانات مورد استفاده را بشمرید

شاخص میزان استفاده از امکانات عبارت است از $100x$ که در آن:

A تعداد امکانات مورد استفاده است؛

B تعداد کل امکانات فراهم آمده است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

امکاناتی که مورد استفاده فقط یک کاربر، هستند جزو امکانات مورد استفاده به حساب می آیند حتی اگر در زمان بررسی به طور فعال مورد استفاده نبوده باشند. به خاطر تنوع ذاتی شاخص میتوان از طریق اندازه گیری میزان استفاده از امکانات در فواصل معین طی یک دوره زمانی و محاسبه میانگین میزان استفاده از امکانات به شاخص دقیقتری دست یافت. بدین منظور باید رقم در همکرد تعداد مورد استفاده را بر در همکرد تعداد امکانات فراهم آمده تقسیم و سپس در 100 ضرب کرد.

روش (ب) اگر تنها یکی از انواع امکانات وجود دارد شاخص میزان استفاده از امکانات کتابخانه را میتوان با ثبت استفاده یا عدم استفاده از آن بخش امکانات، در فواصل زمانی از قبل تعیین شده طی یک دوره زمانی به دست آورد. بدین ترتیب، شاخص میزان استفاده از امکانات عبارت است از $100x$ که در آن

A تعداد دفعاتی است که از امکان استفاده شده است؛

B تعداد کل دفعاتی است که آن امکان طی زمان معین مشاهده شده است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-9-2-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی صحیح بین صفر تا صد است. این شاخص احتمال در حال استفاده بودن امکانی معین را که به طور تصادفی انتخاب شده است، در هر زمان یا در

زمان های معین برآورد میکنند.

6-2-9-2-مأخذ

ب-2-9-2-6- مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[6] صفحه 82 تا 88 میزان استفاده از امکانات

ب-2-9-2-7- شاخصهای مرتبط

شاخص قابلیت دستیابی به امکانات کتابخانه شاخص میزان اشغال صندلیها.

ب-2-9-3- شاخص میزان اشغال صندلیها

ب-2-9-3-1- هدف شاخص

سنجش میزان کل اشغال صندلیهایی که برای مطالعه یا برای درس خواندن در کتابخانه موجود است از طریق برآورد نسبت صندلیهای اشغال شده در هر زمان خاص.

ب-2-9-3-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که دارای امکاناتی برای خواندن یا مطالعه هستند.

اندازه گیری را میتوان در اوقات خاصی از، روز، هفته یا سال مثلاً در اوقات شلوغ یا خلوت انجام داد به هنگام کاربرد شاخص، باید دقیقاً به زمان بررسی اشاره کرد.

ب-2-9-3-3- تعریف شاخص

درصد صندلی های اشغال شده در زمان بررسی.

صندلی های مخصوص استفاده کارمندان در محاسبه وارد نمیشوند

ب-2-9-3-4- روش محاسبه شاخص

تعداد صندلیهای مخصوص مطالعه و درس خواندن را در زمانی معین بررسی کنید و صندلیهای اشغال شده را بشمرید از آنجا که تعداد و نوع صندلیها و قصد خاص استفاده از آنها بسیار متفاوت است توصیه میشود که شاخص برای چهار گروه صندلی به طور جداگانه محاسبه شود:

الف - صندلیهای کنار میزها یا محلهای کار بدون دستگاه یا تجهیزات؛

ب - صندلیهای کنار میزها یا محلهای کار مجاور دستگاه یا تجهیزات (مثلاً

پایانه های فهرستهای کامپیوتری پیوسته کامپیوترها وسایل دیداری - شنیداری)؛

ج - صندلیهای راحتی؛

د - صندلیهای اتاقهای همایش و اتاقهای مطالعه گروهی.

توصیه میشود صندلیهای سالن اجتماعات و سایر مکانهایی که معمولاً برای کارهای کتابخانه استفاده نمیشود در محاسبه وارد نشوند.

شاخص میزان اشغال صندلیها عبارت است از $100x$ که در آن

A تعداد صندلیهای اشغال شده است؛ و

B تعداد کل صندلیهای موجود است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

صندلی هایی که روی آنها نشانه ای از حضور کاربر هست (کت، کیف، دفتر و غیره جزو صندلیهای اشغال شده به حساب میآیند حتی اگر شخص کاربر در سالن کتابخانه حاضر نباشد.

به خاطر تنوع ذاتی شاخص میتوان با اندازه گیری میزان اشغال صندلیها، در فواصل تصادفی طی یک دوره زمانی و محاسبه میانگین میزان اشغال صندلیها به شاخص دقیقتری دست یافت بدین منظور باید رقم در همکرد تعداد صندلیهای مورد استفاده را بر در همکرد تعداد صندلیهای موجود تقسیم و سپس در 100 ضرب کرد.

ب-2-9-3-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عدد صحیحی بین صفر تا صد است. این شاخص احتمال اشغال بودن یک صندلی را که به طور تصادفی انتخاب شده در هر زمان یا در زمانهای معین برآورد میکند.

ب-2-9-3-6- مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[6] صفحه 82 - 88) موردی خاص از میزان استفاده از امکانات

ب-2-9-3-7- شاخصهای مرتبط

شاخص میزان استفاده از امکانات کتابخانه شاخص قابلیت دستیابی امکانات کتابخانه

ب-2-9-4- شاخص قابلیت دستیابی نظام کامپیوتری

ب-2-9-4-1- هدف شاخص

سنجش این که تا چه اندازه نظام کامپیوتری کتابخانه برای کاربر قابل دستیابی است.

ب-2-9-4-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه هایی که دارای نظام کامپیوتری هستند

مقایسه بین کتابخانه ها فقط در صورتی ممکن است که همه کتابخانه های مورد مقایسه از معیارهایی مشابه برای عملکرد نظام برخوردار باشند. (مقایسه کنید با تعریف شاخص).

ب-2-9-4-3- تعریف شاخص

درصد زمانی که نظام کامپیوتری، کتابخانه با توجه به استاندارد معین، و با مقایسه ساعت های برنامه ریزی شده استفاده از نظام کامپیوتری کتابخانه در یک دوره زمانی معین برای کاربر قابل دستیابی است.

کاربر این شاخص باید معیارهایی برای عملکرد مطلوب از جمله روشهای مناسب اندازه گیری و حدود پایین و بالای مطلوبیت در دست داشته باشد. این معیارها باید مبتنی بر شرایط کتابخانه هم کاربران و هم کارکنان کتابخانه باشند

ب-2-9-4-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف) روش «الف» فقط قابلیت دستیابی به کامپیوتر مرکزی یا کامپیوتر میزبان را می سنجد.

دوره ای برای گزارش تعیین می شود تعداد کل ساعتهای برنامه ریزی شده برای، دستیابی با کسر زمانهای غیر فعال بودن برنامه ریزی، شده مشخص میشود. تعداد ساعتهایی که نظام بدون برنامه ریزی (قبلی غیر فعال است یا زیر استاندارد تعیین شده کار میکند نیز محاسبه میشود. بنابراین شاخص قابلیت دستیابی به نظام کامپیوتری عبارت است از $A-B 100$ که در آن

ص: 159

A تعداد کل ساعتهای فعال برنامه ریزی شده نظام است؛

B تعداد کل ساعتهای غیر فعال برنامه ریزی نشده و یا عملکرد زیر استاندارد نظام است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

روش ب) روش «ب» کل خرابی یا از کار افتادن دستگاه های مورد استفاده

کاربران پایانه ها ایستگاههای کاری چاپگرها و غیره را محاسبه میکنند. دوره ای برای گزارش تعیین می شود. تعداد کل ساعتهای برنامه ریزی شده، دستیابی با کسر زمانهای غیر فعال بودن برنامه ریزی شده مشخص می شود. تعداد ساعتهایی که نظام مرکزی خراب است یا زیر استاندارد کار می کند، نیز محاسبه می شود. وقتی نظام مرکزی درست کار میکند تعداد وسایل خراب شده مورد استفاده کاربران و نیز طول زمان، خرابی محاسبه میشود در عمل این کار را میتوان به وسیله ثبت فاصله زمانی که خرابی وسیله کاربر گزارش میشود، تا زمانی که خرابی بر طرف شده است انجام داد. بنابراین شاخص قابلیت دستیابی به نظام کامپیوتری عبارت است از $100 \times$

که در آن $A - (B +) - X A$

A تعداد کل ساعتهای فعال برنامه ریزی شده کل نظام است؛

B تعداد کل ساعتهای غیر فعال بودن برنامه ریزی نشده و یا عملکرد زیر استاندارد نظام مرکزی است؛

C تعداد کل ساعتهایی است که وسایل مورد استفاده کاربر طبق گزارش به علت خرابی قابل دستیابی نبوده است (کل ساعتهای خرابی گزارش شده با هم جمع می شود؛

D تعداد کل دستگاههای ویژه کاربران است.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-2-9-4-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی صحیح بین صفر تا صد است این شاخص احتمال قابلیت دستیابی کامل نظام را برای کاربر در هر زمان معین برآورد میکند.

به طور کلی، روش «ب» نسبت به روش «الف» شاخصی دقیقتر به دست میدهد، ولی در بسیاری از موارد روش «الف» کفایت میکند روش «ب»، حذف یا تأخیر گزارش خرابی وسایل مورد استفاده کاربران بر شاخص تأثیر شدید میگذارد و نمره شاخص را بالا میبرد توجه به دقت و به موقع بودن گزارشها اختلاف بین نمره‌های حاصل از روش «الف» و روش «ب» را کاهش می دهد.

ب-2-9-4-6- مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

[23] صفحه 633 تا 651 به خصوص به صفحه 641 نگاه کنید

ب-2-9-4-7- شاخص مرتبط

شاخص قابلیت دستیابی امکانات کتابخانه

ب-3- خدمات فنی

ب-3-1- گردآوری مدارک

ب-3-1-1- شاخص میانه مدت فراهم آوری مدارک

ب-3-1-1-1- هدف شاخص

سنجش میزان اثر بخشی کارگزاران کتابخانه از نظر سرعت تأمین مدارک

ب-3-1-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها این شاخص به خصوص برای بررسی سرعت فراهم آوری تک

نگاشتها مفید است.

مقایسه عملکرد کارگزاران کتابخانه‌های مختلف نیز با این شاخص ممکن است.

ص: 161

ب-3-1-1-3- تعریف شاخص

میانۀ تعداد روزهای بین تاریخ سفارش مدارک و تاریخ رسیدن مدارک به کتابخانه. کتاب های فراهم آوری شده به صورت هدیه یا مبادله، و کتابهای سفارش شده

زیر چاپ را از محاسبه خارج کنید.

ب-3-1-1-4- روشهای محاسبه شاخص

روش (الف) برای کتابخانه هایی که سفارشات آنها کامپیوتری است، همه تک نگاشتهایی که به تازگی سفارش شده یا توسط کتابخانه دریافت شده است در فایل

، سفارش به ترتیب زیر بررسی میشود

روز سفارش؛

روز دریافت؛

نام کارگزار اگر کتابخانه کارگزاران متعدد دارد.

برای هر عنوان تعداد روزهای بین سفارش و دریافت را حساب کنید. عنوانها را به ترتیب تعداد روزهای صرف شده برای تهیه مرتب کنید.

مدت میانۀ گردآوری، مدرک رقمی است که در وسط ردیف اعداد مرتب شده قرار

می گیرد.

یادآوری - مدارکی که هنوز دریافت نشده اند در محاسبه نمی آیند، زیرا زمان خاتمه کار انجام نشده را نمیتوان تعیین کرد

اگر شماره عنوانها زوج باشد، شاخص میانۀ مدت فراهم آوری مدرک عبارت

خواهد بود از AB که در آن

A و B دو رقمی هستند که در وسط ردیف اعداد مرتب شده قرار دارند.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

روش (ب) برای کتابخانه هایی که نظام سفارش آنها کامپیوتری نیست، نمونه ای تصادفی از تک نگاشتهای موضوع های مختلف را انتخاب کنید. اگر کتابخانه کارگزاران متعددی دارد اطمینان حاصل کنید که عنوانهایی از همه کارگزاران در

نمونه آمده باشد آنگاه همانند روش «الف» عمل کنید.

نتیجه بررسی را میتوان برحسب کارگزار و موضوع تجزیه و تحلیل کرد.

ب-3-1-1-5- تقسیم شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی حقیقی و بدون حد نهایی است.

شاخص میتواند ضعف عملکرد تهیه کنندگان مدارک ناشر و نیز کتاب فروش و همچنین ناکارآمدی رویه پیگیری کتابخانه را نیز نشان بدهد.

تصمیم گیریهای مدیریتی مربوط به نتایج حاصله ممکن است به صورتهای زیر باشد:

سفارش پیوسته (Online)؛

سپید مهر گزینشی؛

بهینه کردن پیگیری سفارشات تأخیری

تعویض کارگزار؛

اصلاح عملکرد کارگزار در صورت آگاه شدن از نتیجه).

فاصله زمانی جواب ناشر به کارگزار سرعت فراهم آوری را تحت تأثیر قرار می دهد. البته انجام یک نمونه گیری کافی و مناسب از کتابهایی که اخیراً از یک ناشر دریافت شده است به منظور سنجش واکنش ناشر در برابر سفارشات، کار آسانی نیست. کتابخانه هایی که بیشتر سفارشات خود را از فهرست کتابهای زیر چاپ و قبل از انتشار انجام میدهند بعضاً مدارکی با اطلاعات، کهنه یا ترجمه شده از متون خارجی یا ناهمخوان با حوزه های موضوعی، کتابخانه و از این قبیل موارد دریافت می کنند اما به سبب ورود نسبتاً سریع مدارک درخواستی نمره خیلی بالایی را به دست خواهند آورد.

ب-3-1-1-6- مآخذ به افزوده «ج» نگاه کنید)

[8] صفحه 77 تا 80 سرعت تهیه»

ص: 163

[12]

[13]

[14]

ب-3-1-1-7- شاخص مرتبط

شاخص میانه مدت سازماندهی مدارک

ب-3-2- سازماندهی مدارک

ب-3-2-1- شاخص میانه مدت سازماندهی مدارک

ب-3-2-1- هدف شاخص

سنجش اثر بخشی شیوه‌های مختلف سازماندهی در سرعت سازماندهی

ب-3-2-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه‌ها این شاخص به خصوص برای بررسی سرعت سازماندهی تک نگاشته‌ها مفید است اما میتوان آن را برای انواع مختلف مدارک یا موضوع‌های مختلف نیز به کار برد.

مقایسه کتابخانه‌ها بر اساس این شاخص ممکن است مشروط بر آن که تفاوت رسالت، کتابخانه‌ها از آن جهت که بر سیاست فهرست نویسی توصیفی فهرست نویسی موضوعی، صحافی و غیره تأثیر میگذارد، در نظر گرفته شود. به هنگام تفسیر نتایج، تفاوت‌های ناشی از فهرست نویسی کامپیوتری و فهرست نویسی دستی، به خصوص باید مدنظر قرار گیرد.

ب-3-2-1-3- تعریف شاخص

رقم میانه تعداد روزهای بین دریافت مدرک توسط کتابخانه و روزی که مدرک سازمان دهی شده و آماده استفاده کاربر است که معمولاً هنگامی است که مدرک روی قفسه کتابخانه قرار میگیرد

ص: 164

روش (الف) دوره اندازه گیری را استفاده کننده از شاخص تعیین میکند (مثلاً یک ماه). مشخصات کتابهای رسیده به کتابخانه در دوره تعیین شده را جمع آوری کنید. در کامپیوتر یا روی کاغذ یک برگه ثبت مشخصات تهیه کنید که مراحل آماده سازی کتاب در آن ثبت شود.

برای هر عنوان تاریخ دقیق تمام مراحل آماده سازی کتاب را ثبت کنید. از جمله:

1- تاریخ دریافت از جمله تاریخ انجام مراحل اداری؛

2- تاریخ فهرست نویسی؛

3- تاریخ فهرست نویسی موضوعی؛

4- تاریخ مراحل ارسال به صحافی؛

5- تاریخ صحافی؛

6- تاریخ گذاشتن کتاب بر روی قفسه.

برای هر عنوان تعداد روزهای بین دریافت کتاب و زمان قابل دستیابی شدن را

یادداشت کنید تاریخهای مربوط به عنوانها را برحسب تعداد روزهای صرف شده

مرتب کنید.

میان مدت سازماندهی، مدارک رقمی است که در وسط ارقام مرتب شده قرار گرفته است.

یادآوری - مدارکی که سازماندهی آنها کامل نشده در محاسبه وارد نمی شوند، زیرا نمیتوان برای سازماندهی انجام نشده، زمان اتمام تعیین کرد. اگر تعداد عنوانها زوج باشد میانه زمان سازماندهی عبارت خواهد بود از $A+B$ که در آن

A و B دو رقم وسط ارقام مرتب شده هستند.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید

رویه های خاص سازماندهی مدارک مختلف مثل مدارکی که باید سریع سازماندهی شوند مدارک، نایاب هدیه و (مبادله را باید جداگانه تجزیه و تحلیل کرد. میانه زمان هر مرحله سازماندهی را نیز میتوان به شیوه فوق محاسبه کرد.

روش (ب) دوره اندازه گیری (مثلاً) یک (ماه را استفاده کننده از شاخص تعیین کند. مشخصات کتابهایی را که سازماندهی آنها در کتابخانه طی دوره مقرر به اتمام رسیده گردآوری کنید برگه ها یا فایل های کامپیوتری مخصوص ثبت مشخصات سازمان دهی کتابها را برای تعیین تاریخهای زیر بررسی کنید

1 - تاریخ دریافت از جمله تاریخ انجام مراحل اداری؛

2 - تاریخ اتمام فهرست نویسی؛

3 - تاریخ اتمام فهرست نویسی موضوعی؛

4 - تاریخ اتمام آماده سازی برای صحافی؛

5 - تاریخ اتمام صحافی؛

6 - تاریخ گذاشتن کتاب بر روی قفسه.

برای هر ،عنوان تعداد روزهای بین دریافت کتاب و زمان قابل دستیابی شدن را محاسبه کنید. تاریخهای مربوط به عنوانها را برحسب شماره روزهای صرف شده مرتب کنید میانه مدت سازماندهی ،مدارک رقمی است که در وسط ارقام مرتب شده قرار گرفته است.

اگر تعداد عنوانها زوج ،باشد میانه مدت سازماندهی مدارک عبارت خواهد بود

از AB که در آن

A و B دو رقم وسط ارقام مرتب شده هستند.

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

رویه های خاص سازماندهی مدارک مختلف مثل مدارکی که باید سریعاً سازماندهی شوند مدارک ،نایاب هدیه و مبادله را باید جداگانه تجزیه و تحلیل کرد. میانه زمان هر مرحله سازماندهی را نیز میتوان به شیوه فوق محاسبه کرد.

ب-3-2-1-5- تقسیم شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

شاخص عددی صحیح و بدون حد نهایی است.

وقتی اطلاعات مربوط به همه مراحل سازماندهی جمع آوری شود، شاخص میتواند موارد زیر را نشان دهد

نقاط ضعف مراحل سازماندهی؛

تأخیرهای ناشی از انباشت مدارک (مدارک عقب افتاده)؛

تأخیرهای ناشی از حجم زیاد کار.

تصمیم گیری های مدیریتی مربوط به نتایج بدست آمده ممکن است به صورتهای زیر باشد:

تنظیم بهتر جریان سازماندهی؛

تحویل مدارک در زمانی کوتاهتر به بخش بعدی؛

افزایش تعداد کارکنان

ب-3-2-1-6- مأخذ به افزوده «ج» نگاه کنید)

[8] صفحه 81 تا 83 سرعت سازماندهی کتاب»

ب-3-2-1-7- شاخص مرتبط

شاخص میانه مدت فراهم آوری مدارک

ب-3-3- فهرست نویسی

ب-3-3-1- شاخص هزینه فهرست نویسی هر عنوان

ب-3-3-1-1- هدف شاخص

سنجش هزینه استفاده از روش یا سیاستی خاص برای تهیه رکوردهای کتابشناختی

ب-3-3-1-2- دامنه شمول شاخص

همه کتابخانه ها

این شاخص را میتوان برای تعیین هزینه های فهرست برگه ای یا فهرست کامپیوتری به کار برد برای همه انواع مدارک نیز قابل استفاده است. به علاوه، هم هزینه تولید رکوردهای کامل و رکوردهای ناقص و هم هزینه رکوردهایی که از کتابشناسیهای مراکز خارج از کتابخانه برگرفته میشوند را میتوان با این شاخص محاسبه کرد.

استفاده از این شاخص برای مقایسه کتابخانه ها جز با توجه به میزان خدمات مکانیزه و میزان فهرست نویسی دستی کتابخانه ها، ممکن نیست.

ب-3-3-1-3-3- تعریف شاخص

هزینه ثبت مشخصات کتابشناختی یک مدرک و استقرار آن به صورتی منطقی و منسجم در فهرست، کتابخانه تقسیم بر تعداد عنوانهای فهرست شده. اصطلاح فهرست نویسی در این شاخص عبارت است از توصیف فیزیکی، تهیه مستندات، تحلیل موضوعی، نمایه سازی و رده بندی یک مدرک. برای پرهیز از هرگونه سوء تفاهم استفاده کننده از شاخص باید کلیه مواردی را که در محاسبات خود گنجانده است، دقیقاً تعریف کند.

ب-3-3-1-3-4- روش محاسبه شاخص

دوره اندازه گیری را استفاده کننده از شاخص تعیین میکند و داده های مربوط به بررسی باید در همین دوره تعیین شده جمع آوری شوند.

هزینه هر عنوان فهرست شده عبارت است از ABC که در آن

A تعداد کل ساعتهای صرف شده طی دوره اندازه گیری، برای تولید توصیف

کتابشناختی و مستندات و شناسایی و بازیابی داده های کتابشناختی است؛

B هزینه هر ساعت کار است حقوق و مالیات در دوره اندازه گیری، تقسیم بر زمان کار کارمندی که طبق مقررات «حاضر باشند»؛

C هزینه تهیه رکوردهای کتابشناختی و داده های لازم در دوره اندازه گیری است؛

D تعداد عنوانهای فهرست شده طی دوره اندازه گیری است.

یادآوری - سایر هزینه ها (مثلاً هزینه های ساختمان و عملیات و غیره) مخصوصاً در این شاخص محاسبه نمیشوند تا بتوان روشهای مختلف تولید رکوردهای کتابشناختی را با هم مقایسه کرد

ب-3-3-1-5- تفسیر شاخص و عواملی که بر شاخص تأثیر میگذارند

هزینه یک شناسه فهرست تحت تأثیر عواملی چند از جمله، سطح فهرست نویسی، قرار میگیرد مثلاً یک سازمان ملی کتابشناختی سطح بالایی فهرست نویسی فهرست نویسی کامل را به کار میبرد در حالی که یک کتابخانه کوچک ممکن است به ذکر اطلاعات اساسی کتابشناختی اکتفا کند انتظار میرود که هزینه ها چنین تفاوت هایی را منعکس کنند.

هزینه ها باید در رابطه با کیفیت فهرست نسبت به عوامل زیر سنجیده شود:

اثر بخشی فهرست برای کاربر؛

اثر بخشی فهرست برای کارکنان از جهت کنترل مجموعه و سایر عملیات داخلی کتابخانه؛

همنویایی با استانداردها به منظور مبادله و ارتباط

همچنین هزینه به دست آمده با هزینه سابق همان کتابخانه و نیز با مقایسه کتابخانه های دیگر سنجیده می شود چنانچه هزینه ای زیاد به نظر آید، باید با در نظر گرفتن متغیرهای عمده کلیدی زیر مورد بررسی و قضاوت قرار گیرد:

_کارآمدی مدیریت؛

هزینه داده های کتابشناختی بی که از کتابشناسیهای مراکز دیگر برگرفته شده؛ نسبت بازبایی داده های کتابشناختی برگرفته از کتابشناسیهای مراکز دیگر به داده های کتابشناختی تولید شده در خود کتابخانه؛

جنبه های فنی از جمله عملکرد نرم افزار و سخت افزار کتابخانه؛

عملکرد و همنوایی شکل کتابشناختی فهرست برای کاربرد، داخلی همکاری و مبادله با سایر کتابخانه ها

-3-3-1-6- مأخذ (به افزوده «ج» نگاه کنید)

برگرفته از [15]

ص: 169

ب-4- ترویج و تبلیغ خدمات

هیچ شاخصی در این استاندارد بینالمللی تعریف نشده است.

ب-5- وجود منابع انسانی و استفاده از آن

هیچ شاخصی در این استاندارد بینالمللی تعریف نشده است.

ص: 170

ISO 8402:1994 Quality Management and Quality Assurance[\]

.Vocabulary. Trilingual edition

Y]ISO 9004-2:1991,Quality Management and Quality System]

.Elements – Part 2: Guidelines for Services

.DEPROSPO, E.R., ALTMAN, E. BEASLEY, K.E[*]

,Performance Measures for Public Libraries. Chicago

.Illinois: American Library Association, 1973

King Research Ltd., Keys to Success; Performance Indicators[*]

for Public Libraries; a Manual of Performance Measures and

.Indicators. London: HMSO, 1990

MOORE, N., Measuring the Performance of Public Libraries; a[*]

.[Draft Manual. Paris: UNESCO, 1989.[PGI-89/WS/3

,.VAN HOUSE, N. A., WEIL, B.T. McCLURE, C. R[]

Measuring Academic Library Performance; a Practical

Approach. Chicago,Illinois: Association of College and

.Research Libraries, American Library Association, 1990

,.V]VAN HOUSE, N. A., LYNCH, M. J., McCLURE, C. R]

ZWEIZIG, D. L. RODGER, E. J., Output Measures for

Public Libraries. Chicago, Illinois: American Library

.Association, 1987

.POLL, R. and TE BOEKHORST, P. with HIRALDO, R. A[*]

Measuring Quality: International Guidelines for Performance

:Measurement in Academic Libraries. Munchen, Germany

Saur, for IFLA Section for University Libraries Other

.(General Research Libraries, 1996.(IFLA Publications, 76

CHILDERS, T. Scouting the Perimeters of Unobtrusive Study[1]

of Reference,. IN: Evaluation of Public Services and Public

Services Personnel. University of Lllinois at

Urbana–Champaign: Graduate School of Library

.Information Science, 1991

,DOUGLAS, I. Reducing Failures in Reference Service. RQ [1]

.1988 ,(1)28

Y] HERNON, P. and McCLURE, C. R. Unobtrusive Testing]

:and Library Reference Services. Norwood: New Jersey

.Ablex, 1987

Y] BARKER, Joseph W., Random Vendor Assigment in]

Vendor Performance Evaluation, Library Acquisitions, 10

.pp. 265–280 ,(1986)

MILLER, Ruth E. and NIEMEYER, Martha W., Vendor []

Performance: a Study of Two Libraries. Library Resources

.and Technical Services, 30 (1986), pp. 60–68

.F] O'NEILL, Ann, Evaluating the Success of Acquisitions]

Departments: a Literature Overview. Library Acquistions, 16

.pp. 209–219 ,(1992)

DERIEZ, Rene and GIAPPICONI, Thierry. Analyser et [15]

ص: 172

Comparer les Coûts de Catalogage. Bulletin des

.Bibliothèques de France, T. 39, no. 6, 1994

LANCASTER, F. W. and BAKER, S. L. The Measurement [19]

:and Evaluation of Library Services. Arlington, Va

.Information Resources Press, 2nd ed., 1991

.W] MANSBRIDGE, J. Availability Studies In Libraries]

.Library and Information Science Research, 8, 1986, pp

.299-314

M] WALTER, V. A. Output Measures for Public Library]

.Services to Children: a Manual of Standardised Procedures

.Chicago: American Library Association, 1992

,KUPIEC, A. W. et al. Bibliothèques et Evaluation. Paris [19]

.France: Editions du Cercle de la Librairie, 1994

,LANCASTER, F. W. If you Want to Evaluate your Library [.]

.2nd Revised Edition. London: Library Association, 1993

CHILDERS, T. A. and VAN HOUSE, N. A. What's [\\]

.Good? Describing your Public Library's Effectiveness

.Chicago: American Library Association, 1993

Y] VAN HOUSE, N. A. and CHILDERS, T. A. The Public]

:Library Effectiveness Study: the Complete Report. Chicago

.American Library Association, 1993

r] PERRY, W. E. Planning and Implementing Systems]

Reliability. In: Tinnirello, P. C. editor, Handbook of
Systems Management, Development and Support, 2nd

.Edition. Boston: Auerbach, 1992

ص: 173

.f] WARD, S., SUMSION, J., FUEGI, D., and BLOOR, I]

Library Performance Indicators and Library Management

,Tools. Luxembourg: European Commission DG XIII-E3

.(EUR 16483 EN).1995

O] The Effective Academic Library: a Framework for]

.Evaluating the Performance of UK Academic Libraries

.Bristol: HEFCE, 1995

Y] McCLURE, C. R. and LOPATE, C. L. Assessing the]

.Strategies and Options

Networked

:Environment

,Washington, D. C.: Coalition for Networked Information

.1996

.TV] ZWEIZIG, D. L., JOHNSON, D. W. and ROBBINS, J]

TELL IT! Manual: the Complete Program for Evaluating

Library Performance. Chicago: American Library

.Association, 1996

ص: 174

الف. فارسی

آرتون پاولین مبانی نظام ها و خدمات اطلاعاتی فصل ششم استاندارد کردن ترجمه شهین نعمت زاده تهران وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مرکز اسناد و مدارک علمی، 1363

آذرنگ، عبدالحسین شمه ای از اطلاعات و ارتباطات: تهران: نشر کتابدار، 1378. ابرامی، هوشنگ شناختی از دانش شناسی علوم کتابداری و دانش رسانی) تهران

انجمن کتابداران ایران 1356

«استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی (پیش نویس ویرایش 1995). ترجمه محمد

هدائی. فصلنامه کتاب دوره هشتم، ش 3 (پاییز 1376).

«استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی، تهیه شده به وسیله انجمن کتابخانه های تحقیقاتی و انجمن کتابخانه های دانشگاهی و تحقیقاتی.» ترجمه اصغر دلبری پور کتابداری دفتر نهم (1358).

اصلائی ملایری محسن بررسی نحوه تهیه و تنظیم و اجرای بودجه در کتابخانه های مرکزی دانشگاههای مستقر در تهران در سال 1371 و ارائه روش پیشنهادی مناسب برای بودجه بندی آنها پایان نامه برای دریافت درجکارشناسی ارشد

تهران دانشگاه علوم پزشکی ایران دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی 1372 بجان واسیلیان هاموراهنمای دانش آموختگان کتابداری ایران، ویراسته شیرین

تعاونی تهران موسسه تحقیقات و برنامه ریزی علمی و آموزشی، مرکز خدمات کتابداری، 1358

تعاونی، شیرین. استانداردهای ملی خدمات کتابخانه ای به نایبایان. تهران: هیأت امنای

ص: 175

، تعاونی شیرین استانداردهای وسایل و تجهیزات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی.

● تهران شیرین تعاونی، 1378.

، تعاونی شیرین پیش نویس استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران تهران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران 1375

تعاونی شیرین راهنمای مراکز اسناد و کتابخانه های تخصصی، اختصاصی و دانشگاهی: تهران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی، ایران
1370 ویرایش سوم در دست تدوین

تعاونی شیرین مقاله نامه، کتاب، کتابخانه و کتابداری: تهران موسسه تحقیقات و برنامه ریزی علمی و آموزشی مرکز خدمات کتابداری،
1361.

، تعاونی شیرین کتابنامه کتابداری تهران موسسه تحقیقات و برنامه ریزی علمی و آموزشی مرکز خدمات کتابداری، 1360.

تعاونی، شیرین؛ صدیق بهزادی ماندانا طرح تشکیل کتابخانه های دانشگاه بین المللی اسلامی 1370. (چاپ نشده).

حقیقی محمود ارزیابی مجموعه کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران پیام. کتابخانه

سال سوم شماره اول (1372).

، حقیقی محمود ارزیابی نیروی انسانی کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران پیام

کتابخانه سال سوم، شماره 2 و 3 (1373).

دومین گردهمایی کتابداران دانشگاهی قطعنامه دومین گردهمایی کتابداران دانشگاهی

تحت عنوان «نقش کتابخانه مرکزی در دانشگاه مشهد کتابخانه مرکزی و مرکز

اسناد دانشگاه فردوسی مشهد، هفتم آذر ماه 1371.

دیانی، محمد حسین. تمرکز و عدم تمرکز مدیریت کتابخانه های دانشگاهی». مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران دوره
جدید، شماره سوم تابستان (1368)

دیانی، محمد حسین روشهای تحقیق در کتابداری تهران مرکز نشر دانشگاهی،

1369.

سومین گردهمایی کتابداران دانشگاهی قطعنامه سومین گردهمایی کتابداران دانشگاهی. مشهد کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه
فردوسی مشهد، 7-8 اردیبهشت

1373.

سیاست اطلاعات علمی در کشور بررسی و پیشنهادات: تهران موسسه تحقیقات و

برنامه ریزی علمی و آموزشی مرکز اسناد و مدارک علمی 1355

سینائی، علی. مجموعه سازی در کتابخانه ها تهران سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت)، 1376.

صادق پور، ابوالفضل؛ مقدس جلال. نظریه، سازمان مدیریت و علم مدیریت. تهران:

مرکز آموزش مدیریت دولتی، 1369.

لنکستر، ف. ویلفرد. کتابخانه ها و کتابداران در عصر الکترونیک ت-رج-م-ه اسدالله آزاد. مشهد معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی،
1366.

محسنی، حمید مدیریت مجلات: تهران نشر کتابدار 1378

نخستین مجمع بحث درباره مسائل کتابخانه های دانشگاهی بیان نامه نخستین مجمع بحث درباره مسائل کتابخانه های دانشگاهی، 13-
16 دی 1354. تهران: کتابخانه

مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران 1358

وزارت فرهنگ و آموزش عالی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی. مرکز

آمار آمار آموزش عالی ایران -1378 1377 1379 تهران

ص: 177

Academic Librarianship. New York: Neal-Schuman Publishers

.Inc., 1982

.ALA. ACRL. "Access Policy Guidelines." CRL News. (Nov

(1975

ALA. ACRL. "An Evaluative Checklist for Reviewing a College

.(Library Program." CRL News. (1979

ALA. ACRL. "Guidelines for Academic Status for College

.(University Libraries." CRL News. (March 1990

ALA. ACRL. "Guidelines for Branch Libraries in Colleges and

.(Universities". CRL News. (March 1991

ALA. ACRL. "Guidelines for Distance Learning Library

.(Services." CRL News. (Oct. 1998

ALA. ACRL. "Guidelines for Media Resources in Academic

.(Libraries." CRL News. (April 1999

ALA. ACRL. "Guidelines Regarding Theft in Libraries." CRL

.(News. (Nov. 1994

ALA. ACRL. "Guidelines for the Loan of Rare and Unique

.(Materials." CRL News. (May 1993

ALA. ACRL. "Guidelines for University Undergraduate

.(Libraries." CRL News. (May 1997

ALA. ACRL. "Standards for College Libraries, 2000.CRL

.(NEWS. (Jan. 2000

ص: 178

ALA. ACRL. "Standards for Faculty Status for College and

.(University Librarians." CRL News. (May 1992

.ALA. ACRL. "Standards for University Libraries." CRL News

.(Sept. 1989)

ALA. Reference and Adult Services Division."Guidelines and

Procedures for Telefacsimile and Electronic Delivery of

.(Interlibrary Loan Requests. "RQ. (Fall 1994

ALA. Reference and Adult Services Division. " Guidelines for

Behavioural Performance of Reference and Information

.(Services Professionals"RQ. (Winter 1996

ALA. Reference and User Services Association." Guidelines for

the Introduction of Electronic Information Resources to

.(Users. "RUSQ. (Spring 1998

Book Production: Number of Titles by Subject Group." Unesco"

.Statistical Yearbook. 1998

Brown, Helen M. "College Library Standards." Library Trends. Vol

.(N. 2 (Oct. 1972 ,21

.CLA. Canadian Association of College and University Libraries

.Standards for Canadian College Resource Centres. "1992"

Council of Federal Libraries. Performance Measurement in Federal

,Libraries: A Handbook. Ottawa, National Library of Canada

.1979

Dancik, Deborah Bloomfield and Emelie J. Shroder, eds. Building

.Blocks for Library Space: Functional Guidelines 1995

Chicago: ALA, 1996

ص: 179

:Gelfand, M. A. University Libraries for Developing Countries. Paris
.Unesco, 1986

Gorman, G. E.; Howes, B. R. Collection Development for
.Libraries. New York: Bowker, 1991

Guidelines for College Libraries; Recommendations for
.Performance and Resourcing. 5th ed. London: LA, 1995

Harriss, Steve. Networking and Telecommunications in Information
.Systems. London: LA, 1993

,Hernom, Peter. Service Quality in Academic Libraries. Norwood
.NJ: Ablex Publishing Corp., 1996

.Hirsch, Felix E. "Why Do We Need Standards?" Library Trends
(Oct. 1972)

.Humphreys, Kenneth. "Standards in University Libraries." Libri
(Vol. 20, (1970

".Humphreys, Kenneth. "Standards for Libraries in Great Britain
(Library Trends. Vol. 21, No. 2 (Oct. 1972

IFLA. Section of University Libraries and Other Research
Libraries. Measuring Quality; International Guidelines for
:Performance Measurement in Academic Libraries. Munchen
.Saur, 1996

IFLA. Section on Library Buildings Equipment. Library

.Building Planning Leaflet. No. 1-4

Information Policy in the Electronic Age. Edited by Maureen

.Grieves. London: LA, 1998

Iranian University Library Standards. Tehran: Tehran Book

ص: 180

.(Processing Centre, 1973. (Unpublished
:Kemp, David Alasdair. Current Awareness Services. Munchen
.Saur, 1989

Lancaster, F. W. Cleverdon, C. W., Editors. Evaluation and
.Scientific Management of Libraries and Information Centers
.Nordhoff: Leyden, 1977

:Lancaster, F. W. If You Want to Evaluate Your Library. London
.LA, 1988

Lancaster, F. W. Technology and Management in Library and
.Information Services. London: LA, 1997

Lockett, Barbara, ed. Guide to the Evaluation of Library
.Collections. Chicago: ALA, 1989

Lohmann, Otto, "Efforts for International Standardization in
.Libraries." Library Trends. Vol. 21, No. 2 (Oct. 1972

Lynch, Beverly. ed. "Standards for University Libraries." IFLA
.Journal. Vol. 13, No. 2(1987):120-124

.Maurice, Line. Academic Library Management. London: LA, 1990

McInnis. R. M. "The Formula Approach to Library Size: an
Empirical Study of its Efficacy in Evaluating Research
.Libraries." CRL News, 33 (1972

Metcalf, Keyes D. Planning Academic and Research Library

.Buildings. 2nd ed. by Philip D. Leighton and David C

.Weber. Chicago: ALA, 1986

,Model Statement of Criteria and Procedures for Appointment"

Promotion in Academic Rank, Tenure for College and

ص: 181

- .("University Librarians." CRL News. (Sept. and Oct. 1973
- Murray, Florence B. "Canadian Library Standards." Library
.Trends. Vol. 21, No. 2. (Oct. 1972
- Sannwald, William W. Checklist of Library Building Design
.Considerations. 3rd ed. Chicago: ALA, 1997
- Shreeves, Edward, ed. Guide to Budget Allocation for Information
.Resources. Chicago: ALA, 1991
- .Standards." Encyclopedia of Library and Information Science"
.New York: Dekker, 1968–1998v28
- :Van House, Nancy A. Measuring Academic Library Performance
.A Practical Approach. Chicago: ALA, 1990
- University Libraries in Developing Countries: Structure and
Function in Regard to Information Transfer for Science and
.Technology. Munchen: Saur, 1985
- Watkins, David R. "Standards for University Libraries." Library
.Trends. Vol. 21, No. 2, (Oct. 1972
- Watson, Paula D. Reference Services in Academic Research
.Libraries. Chicago: ALA, 1986
- Withers, F. N. Standards for Library Service: An International
.Survey. Paris: The Unesco Press, 1974

بسمه تعالی

جَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

با اموال و جان های خود، در راه خدا جهاد نمایید، این برای شما بهتر است اگر بدانید.

(توبه : 41)

چند سالی است که مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه موفق به تولید نرم افزارهای تلفن همراه، کتاب خانه های دیجیتالی و عرضه آن به صورت رایگان شده است. این مرکز کاملاً مردمی بوده و با هدایا و نذورات و موقوفات و تخصیص سهم مبارک امام علیه السلام پشتیبانی می شود.

برای خدمت رسانی بیشتر شما هم می توانید در هر کجا که هستید به جمع افراد خیراندیش مرکز بپیوندید.

آیا می دانید هر پولی لایق خرج شدن در راه اهلبیت علیهم السلام نیست؟

و هر شخصی این توفیق را نخواهد داشت؟

به شما تبریک میگوئیم.

شماره کارت :

6104-3388-0008-7732

شماره حساب بانک ملت :

9586839652

شماره حساب شبا :

IR390120020000009586839652

به نام : (موسسه تحقیقات رایانه ای قائمیه)

مبالغ هدیه خود را واریز نمایید.

آدرس دفتر مرکزی:

اصفهان - خیابان عبدالرزاق - بازارچه حاج محمد جعفر آبا ده ای - کوچه شهید محمد حسن توکلی - پلاک 129/34 - طبقه اول

وب سایت: www.ghbook.ir

ایمیل: Info@ghbook.ir

تلفن دفتر مرکزی: 03134490125

دفتر تهران: 021 - 88318722

بازرگانی و فروش: 09132000109

امور کاربران: 09132000109



مرکز تحقیقات رایانگی

اصفهان

گامی

WWW



برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

www.Ghaemiyeh.com

www.Ghaemiyeh.net

www.Ghaemiyeh.org

www.Ghaemiyeh.ir

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹

