

## یادداشت سردبیر

### لزوم استقرار فرهنگ ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها در ایران

بررسی کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها اقدامی ضروری برای آگاهی از نقاط قوت و ضعف خدمات و گام مهمی در جهت بهبود خدمات و رفع کاستی‌های احتمالی است. مطالعه و ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها در خارج از ایران از دهه ۱۹۶۰ آغاز شده و اولین تلاش جدی در این زمینه به پژوهش آر و دیگران<sup>۱</sup> (۱۹۶۸) در مورد شیوه‌های ارزیابی عینی در کتابخانه ملی پزشکی ایالات متحده مربوط می‌شود. از دهه ۱۹۶۰ به اینسو ارزیابی کتابخانه‌ها همواره موضوع مهمی در حوزه مطالعات علم اطلاعات در غرب بوده است. انواع مختلف کتابخانه‌ها اعم از دانشگاهی، عمومی، تخصصی و آموزشگاهی از جنبه‌های مختلفی مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. لانکستر (۱۹۹۵) مطالعه جامعی در مورد انواع جنبه‌های ارزیابی کتابخانه‌ها انجام داده است. وی در این مطالعه انواع ارزیابی‌ها را به شرح زیر طبقه‌بندی کرده است: (۱) ارزیابی‌های مربوط به مجموعه شامل مقایسه مجموعه با کتابشناسی‌ها، تحلیل مجموعه از نظر منابع موجود در رده‌های موضوعی مختلف، تحلیل گردش منابع، بررسی استفاده از مجموعه در سالن‌های مطالعه و در محل کتابخانه، ارزیابی نشریات ادواری، مطالعات مربوط به وجین مجموعه، بررسی‌های استفاده از فضای کتابخانه، مطالعات مربوط به دسترس پذیری منابع؛ (۲) ارزیابی خدمات مرجع شامل پاسخگویی به پرسش‌ها، کاوش در پایگاه‌های اطلاعاتی، مطالعات مربوط به آموزش کاربران؛ (۳) مطالعات هزینه اثربخشی و هزینه سودمندی؛ و (۴) مطالعه سایر جنبه‌ها مانند انواع و دامنه خدمات کتابخانه، و پیمایش‌های رضایت استفاده‌کنندگان.

در مورد هر یک از انواع مطالعات فوق نمونه‌های بسیاری را می‌توان در متون و منابع علمی مشاهده کرد. اما آن چه که می‌تواند به عنوان نقطه عطفی در ارزیابی کتابخانه‌ها مطرح شود ظهور برنامه‌های ارزیابی سیستماتیک و یکپارچه در ارزیابی کیفیت منابع و خدمات کتابخانه‌ها در قالب طرح لیب کوال است. این برنامه ارزیابی کتابخانه‌ها، نام آشنایی در قلمرو علم اطلاعات در ایران است و پژوهش‌های چندی نیز با استفاده از این ابزار به صورت پراکنده در کتابخانه‌های کشور انجام شده است. خدمات لیب کوال توسط انجمن کتابخانه‌های تخصصی امریکا ارائه می‌شود و تاکنون بیش از هزار کتابخانه در این طرح ارزیابی شرکت کرده‌اند. کتابخانه‌های مختلف با ثبت نام در طرح لیب کوال و پرداخت هزینه انجام پیمایش، کاربران خود را به تکمیل پرسشنامه که از طریق وب در اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد، ترغیب می‌کنند. پرسشنامه‌های تکمیل شده وارد پایگاه اطلاعاتی لیب کوال می‌شود و نتایج تحلیل در قالب نمودارها و جداولی که نشان‌دهنده کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران است به کتابخانه مربوطه گزارش می‌شود. این ارزیابی‌ها که معمولاً به صورت سالانه انجام می‌شود علاوه بر آگاه کردن کتابخانه‌ها از وضعیت خدمات خود، موجب حاکمیت فرهنگ ارزیابی و ارتقاء کیفیت در کتابخانه‌ها می‌شود. این ارزیابی‌های مرتب، علاوه بر کنترل کیفیت کتابخانه‌ها، داده‌های تطبیقی لازم برای شناسایی وضعیت هر کتابخانه در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها را نیز فراهم می‌کند.

در ایران نیز تلاش‌هایی در جهت استاندارد سازی ارزیابی کتابخانه‌ها انجام شده است. تدوین استانداردهای کتابخانه‌ای از جمله اقدامات در جهت فراهم‌آوری مبنا و مرجع لازم برای ارزیابی جنبه‌های مختلف منابع و خدمات کتابخانه‌هاست. اما به نظر می‌رسد در کشور ما نیز وجود برنامه‌ها و خدمات یکپارچه برای ارزیابی کتابخانه‌ها بتواند ثمرات ارزشمندی در جهت نهادینه کردن فرهنگ ارزیابی کیفیت به دنبال داشته باشد. در حال حاضر ارزیابی کتابخانه‌ها در ایران صرفاً به صورت پژوهش‌های پراکنده در قالب پایان‌نامه‌ها یا برخی طرح‌های پژوهشی انجام می‌گیرد. حال آن‌که به نظر می‌رسد نهادهای فعال و ذینفوذ در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی مانند انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، و سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بتوانند نقش سازنده‌ای در زمینه پیاده‌سازی طرح‌های منسجم و سیستماتیک در ارزیابی انواع کتابخانه‌ها داشته باشند. به دنبال اخبار مربوط به تشکیل کمیته نظارت و ارزشیابی در انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی و اخبار مربوط به مشارکت انجمن در ارزیابی گروه‌های آموزشی به نظر می‌رسد انجمن بتواند مشارکت در ارزیابی کتابخانه‌ها را نیز با تهیه ابزار بومی و مناسب جزو برنامه‌های آتی خود قرار دهد. اجرای پروژه‌های تحقیقاتی در جهت تهیه ابزار ارزیابی مناسب و سپس ایجاد سازوکارهای لازم برای پیاده‌سازی طرح ارزیابی کتابخانه‌ها با مشارکت نهادهایی مانند نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و انجمن کتابداری پزشکی ایران، اقدام مناسبی است که می‌تواند نتایج سودمندی در جهت کیفیت سنجی نظام‌مند کتابخانه‌ها و ایجاد حس رقابت مثبت در زمینه بهبود کیفیت منابع و خدمات کتابخانه‌ها به دنبال داشته باشد.

نجلا حریری

سردبیر

منابع

Lancaster, F.W.(1995). A concise review of the existing literature. *Investigacio'n Bibliotecolo'gica* 9 (18), 25-37.

Orr et al. (1968). Development of methodologic tools for planning and managing library services, *Bulletin of the medical Library Association*, 59, 235-403.