



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۰۱۷

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO

20017

Edition.1st

2016

اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) –
شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی

**Information and
documentation –
performance indicators for national
libraries**

ICS: 01.140.20

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران- ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج- ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@isiri.org.ir

وبگاه: <http://www.isiri.org>

Iranian National Standardization Organization (INSO)

No.1294 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.org.ir

Website: <http://www.isiri.org>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۲۹/۶/۹۰ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۲۴/۷/۹۰ جهت اجرا ابلاغ شده است. تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذینفع و اعضای کمیسیون‌های فنی مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به‌عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذیصلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین‌شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به‌عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مفاد نوشته‌شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد تشکیل می‌دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱ کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به‌عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و / یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند به‌منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1 - International organization for Standardization

2 - International Electro technical Commission

3 - International Organization for Legal Metrology (Organization International de Metrology Legal)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
«اطلاعات ودبیزش (مستندسازی) – شاخص‌های عملکرد کتابخانه ملی»

رئیس

کرمی، مینا
(کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی)

دبیر

عرب، هما
(کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی)

اعضا: (به ترتیب حروف الفبا)

اسدی، سیده مریم
(کارشناسی مترجمی زبان انگلیسی)

بنایی، سعید
(کارشناسی رایانه)

شریف زاده، سیده زهرا
(کارشناس ارشد آموزش زبان انگلیسی)

شکیبائی، طنز
(دکتری آموزش عالی)

مختاری، حیدر
(دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی)

مرادی نژاد، آزاده
(دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی)

نورانی، حسین
(دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی)

سمت و / یا نمایندگی

کتابخانه و مرکز اسناد ملی ایران

کارشناس اداره کل استاندارد مازندران

کارشناس آمار و اطلاعات اداره کل استاندارد مازندران

کارشناس اداره کل استاندارد مازندران

کارشناس فناوری اطلاعات
اداره کل استاندارد مازندران

کارشناس آموزش
اداره کل استاندارد مازندران

عضو هیئت‌علمی دانشگاه پیام نور گرگان

مدیر کتابخانه علوم پزشکی اراک

مدیر پژوهشی اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی مازندران

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۵	پیش‌گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۶	۴ کاربردهای شاخص‌های عملکرد
۱۸	۵ کارچوب توصیفی
۲۱	۶ فهرست شاخص‌های عملکرد برای کتابخانه‌های ملی
۲۳	پیوست الف (اطلاعاتی) توصیف شاخص‌های عملکرد
۲۳	الف-۱ ایجاد مجموعه ملی
۲۸	الف-۲ دسترسی پذیر کردن خدمات: فهرست‌نویسی
۳۲	الف-۳ دسترسی پذیری خدمات: دسترسی وسیع و آسان
۵۲	الف-۴ دسترسی پذیر کردن منابع: کاربرد
۶۶	الف-۵ ایجاد خدمات قابل دسترسی: رقمی کردن
۷۱	الف-۶ ارائه خدمات مرجع
۷۸	الف-۷ ایجاد قابلیت‌هایی برای توسعه
۸۷	الف-۸ نگهداری مجموعه
۹۴	الف-۹ کارایی مدیریت
۱۰۷	پیوست ب (اطلاعاتی) رسالت و اهداف اصلی کتابخانه ملی
۱۰۹	پیوست پ (اطلاعاتی) جمع‌آوری بخش ملی از کارساز
۱۱۴	کتابنامه

پیش‌گفتار

استاندارد «اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) - شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده است، در یک صد و هفتاد و سومین اجلاس کمیته ملی استاندارد اسناد و تجهیزات اداری و آموزشی مورخ ۹۴/۱۱/۱۱ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در گروه‌های مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت؛ بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

منبع و مأخذی (منابع و مأخذی) که برای تهیه و تدوین این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

1- ISO/TR 28118: 2009, Information and Documentation – Performance Indicator for National Libraries

اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) – شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین شاخص‌های عملکردی برای کتابخانه ملی است. همچنین این استاندارد برای کتابخانه‌های منطقه‌ای و بدون جمعیت تحت پوشش کاربرد دارد، برای اینکه ارزشیابی بسیاری از مسائل آنها با کتابخانه‌های ملی مطابقت دارد.

این شاخص‌های عملکردی برای مقایسه در طول زمان و در یک کتابخانه مورد توجه بوده است. اگر تفاوت در وظایف و حوزه‌های کتابخانه در نظر گرفته شود، مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است.

این استاندارد شامل شاخص‌هایی برای ارزشیابی نتایج یا تأثیر خدمات کتابخانه بر افراد، جامعه تحت پوشش یا در جامعه امروزی نیست. از آنجایی که این حوزه از اندازه‌گیری عملکرد در حال تحول است، چنین شاخص‌های عملکردی را می‌توان بعداً اضافه نمود.

این استاندارد مانع استفاده از شاخص‌های عملکردی که در آن نوشته نشده است نمی‌شود.

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آنها ارجاع داده شده است، بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد محسوب می‌شود.

در مورد مراجع دارای تاریخ چاپ و / یا تجدیدنظر، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرها بعدی این مدارک موردنظر نیست. معهداً بهتر است کاربران ذی‌نفع این استاندارد امکان کاربرد آخرین اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای مدارک الزامی زیر را مورد بررسی قرار دهند. در مورد مراجع بدون تاریخ چاپ و/یا تجدیدنظر، آخرین چاپ و یا تجدیدنظر آن مدارک الزامی ارجاع داده شده موردنظر است.

استفاده از مراجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

2-1 ISO 5127: 2001, Information and documentation – vocabulary

۲-۲ استاندارد ملی ایران ۹۱۰۴: ۱۳۸۶، اطلاعات و مستندسازی – آمار بین‌المللی کتابخانه‌ای

۲-۳ استاندارد ملی ایران ۸۸۹۴: ۱۳۹۳، تجدیدنظر اول، اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) شاخص‌های عملکرد کتابخانه

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌روند:

۱-۳

آموزش کاربر

user training

راه‌اندازی برنامه‌های آموزشی با یک طرح درس مشخص شده که هدف آن، یادگیری خاص برای استفاده از کتابخانه و دیگر خدمات اطلاع‌رسانی است.

یادآوری ۱ - کتابخانه می‌تواند آموزش کاربر را به صورت بازدید یا به عنوان خدمات مبتنی بر وب برای کاربر ارائه دهد.

یادآوری ۲ - طول مدت دروس غیرضروری است.

۲-۳

اثربخشی

effectiveness

میزان تحقق هدف‌های از پیش تعیین شده است.

یادآوری - یک فعالیت در صورتی اثربخش است که نتایج مورد نظر را در بالاترین حد خود کسب کند.

۳-۳

ارزشیابی

evaluation

فرایندی که اثربخشی، کارایی مطلوب و مرتبط بودن خدمات یا تسهیلات کتابخانه را می‌سنجد.

۴-۳

استفاده در محل

in-house use

مدارک توسط کاربر از مخزن دسترسی آزاد برای استفاده در محل گرفته می‌شود.

یادآوری ۱ - استفاده در محل مرور قفسه‌ها، یک تحقیق کوتاه از مطالب را شامل می‌شود؛ امانگاه کردن عناوین روی عطف برای انتخاب مواد را شامل نمی‌شود.

loan

تحويل مستقیم یک منبع به صورت غیرالکترونیکی آن (مانند کتاب) مدارک الکترونیکی بر روی یک حامل فیزیکی (لوح فشرده) یا ارسال یک مدرک الکترونیکی به یک کاربر برای مدت معین (مانند کتاب الکترونیکی).

یادآوری ۱ - امانت‌ها شامل تمدید درخواست از سوی کاربر و همین‌طور امانات ثبت‌شده در داخل کتابخانه (امانت در محل) می‌شود. تمدید امانت‌ها باید جداگانه شمارش شود.

یادآوری ۲ - امانت‌ها شامل رونوشت‌برداری از اصل مدارک (مانند نمابر) و چاپ مدارک الکترونیکی است که توسط کتابخانه برای کاربران انجام می‌شود.

یادآوری ۳ - مدارکی که به صورت فیزیکی به کاربرانی که به کتابخانه دسترسی ندارند امانت‌داده می‌شود، در این دسته قرار می‌گیرند.

یادآوری ۴ - اگر استفاده از مدارک برای زمان نامحدود باشد، ارسال الکترونیکی آن می‌تواند به عنوان تحويل مدرک محسوب شود. این خدمات ویژه افرادی است که عضو کتابخانه هستند.

امانت بین کتابخانه‌ای**iLL interlibrary lending**

امانت یک مدرک در شکل فیزیکی خود یا تحويل یک مدرک یا قسمتی از آن به صورت روگرفت از یک کتابخانه به کتابخانه دیگر که تحت مدیریت یکسان نیستند.

یادآوری ۱ - تحويل با واسطه مدارک در شکل الکترونیکی به عنوان یک مدرک الکترونیکی محسوب می‌شود.

انتشار**publication**

مدارک ارائه‌شده برای نشر عمومی که معمولاً در نسخه‌های متعدد به چاپ می‌رسد.

بارگیری**download**

درخواست موفقیت‌آمیز یک پیشینه توصیفی یا یک واحد محتوایی، به عنوان مثال برای نمایش دادن، چاپ، ذخیره یا ارسال از طریق پست الکترونیکی است.

یادآوری – برای ثبت‌های مربوط به کارساز^۱، درخواست موفقیت‌آمیز افرادی که دارای کدهای برگشت خاص هستند توسط مرکز ملی نرم‌افزار مشخص می‌شود.
(استاندارد ملی ایران ۹۱۰۴ بند ۳-۳-۴)

۹-۳

بازدید مجازی

virtual visit

یک چرخه پیوسته از فعالیت کاربر در وب‌گاه کتابخانه توسط کاربران خارج از نشانی محل کتابخانه (معمولاً خارج از محل کتابخانه) بدون در نظر گرفتن تعداد صفحات یا عناصر بازدید است.
یادآوری – (استاندارد ملی ایران ۹۱۰۴- بند ۳-۳-۲۹)

۱۰-۳

بازیابی مدارک

document retrieval

مراحل دریافت مدرکی خاص از یک مخزن است.

۱۱-۳

پایگاه داده

database

مجموعه‌ای از پیشینه ذخیره‌شده توصیفی الکترونیکی یا واحد محتوایی (شامل رخدادهای، متون، تصاویر و صدا) با یک رابط کاربر مشترک و نرم‌افزاری برای بازیابی و دست‌کاری داده‌ها است.

یادآوری ۱- واحد محتوایی یا پیشینه‌ها معمولاً با یک هدف خاص جمع‌آوری شده‌اند و به موضوع تعریف‌شده مرتبط می‌شوند.

یک پایگاه داده را می‌توان در یک لوح فشرده، یا روش دسترسی مستقیم دیگری منتشر کرد یا به‌عنوان پرونده رایانه‌ای از طریق روش شماره‌گیری یا کارساز دیده شود.

یادآوری ۲- پایگاه داده‌های مجاز به‌صورت جداگانه شمارش می‌شود. این پایگاه حتی اگر به چند محصول پایگاه داده مجاز دسترسی داشته باشد، از طریق همان رابط به اجرا درخواهد آمد.

یادآوری ۳- یک رابط کاربر رایج که امکان دستیابی به یک بسته با اسناد رقمی را تأمین می‌کند معمولاً توسط یک ناشر یا فروشنده ارائه می‌شود. علاوه بر این پاینده‌های تک یا مدارک رقمی باید به‌عنوان پاینده‌ها یا مدارک رقمی محسوب شود.

۱۲-۳

پردازش مدارک

document processing

اطلاعات ثبت شده یا موضوعات کلی که بتوان در فرایند دبیزش (مستندسازی) به عنوان واحد محتوایی تلقی کرد.

یادآوری - ممکن است مدارک از نظر شکل ظاهری و ویژگی هایشان متفاوت باشند.

۱۳-۳

ترمیم

restoration

اقدامات انجام شده برای بازگرداندن مدرکی که دچار زیان یا خسارت شده به نزدیک ترین حالت اصلی اش است

یادآوری - در ترمیم آرشیو، هیچ تلاشی برای دوباره سازی متن خسارت دیده و غیره انجام نمی شود و کلیه کارها فقط جهت نگهداری است.

۱۴-۳

جای نشستن

seat

تعداد صندلی های فراهم شده برای کاربران به منظور مطالعه یا درس خواندن با تجهیزات یا بدون تجهیزات است.

یادآوری - این مقوله شامل صندلی های پشت میزهای مطالعه انفرادی، صندلی های موجود در اتاق های مطالعه و بخش های صوتی- تصویری و کودکانه؛ و همچنین فضای کف که کاربران ممکن است بنشینند و صندلی های غیررسمی مشابه از این تعداد مستثنا هستند.

۱۵-۳

حفاظت

preservation

کلیه اقدامات انجام شده شامل تصمیم گیری های مالی و استراتژی برای نگهداری بی عیب و طولانی مدت مدارک یا مجموعه است.

خدمات الکترونیکی

electronic service

خدمات کتابخانه که از طریق ابزارهای الکترونیکی چه کارسازهای محلی و چه از طریق شبکه ارائه می‌شود. **یادآوری** - خدمات کتابخانه الکترونیکی شامل فهرست برخط، وب‌گاه کتابخانه، مجموعه‌های الکترونیکی، امانت الکترونیکی، تحویل با واسطه مدارک الکترونیکی، خدمات مرجع الکترونیکی، آموزش کاربر توسط ابزار الکترونیکی و دسترسی به کارساز از طریق کتابخانه است.

۳- ۱۷

درآمد

income generated

درآمد حاصل مانند درآمد ناشی از فعالیت‌های کتابخانه، حق‌الزحمه‌ها، آبونمان‌ها، هزینه‌های اشتراک و هدایایی که برای انجام مخارج کتابخانه در دسترس است.

۳- ۱۸

درخواست اطلاعات

سؤال مرجع

information request reference enquiry

برقراری ارتباط اطلاعاتی به وسیله کارکنان کتابخانه است که شامل دانش یا استفاده از یک یا بیش از یک منبع اطلاعاتی (مانند مواد چاپی و غیر چاپی، بانک‌های اطلاعاتی ماشین‌خوان، برگه‌دان‌های کتابخانه یا دیگر مؤسسات) است.

یادآوری ۱- مطابق با استاندارد ANSI/NISO Z39.7-2004

یادآوری ۲- این بند همچنین می‌تواند شامل توصیه‌ها، ترجمه‌ها با دستورالعمل‌های استفاده از این نوع منابع باشد.

یادآوری ۳- در یک درخواست اطلاعاتی می‌توان چند سؤال ارسال کرد.

یادآوری ۴- درخواست را می‌توان به صورت حضوری یا به وسیله تلفن، پست معمولی، نامبرید رسانه‌های الکترونیکی (از طریق پست الکترونیکی، وب‌گاه کتابخانه یا دیگر نظام‌های ارتباطی شبکه‌ای) تحویل داد.

یادآوری ۵- بهتر است که کتابخانه‌ها درخواست‌های رهنمودی واداری نکنند، این موارد می‌تواند شامل مکان‌یابی کارکنان و تسهیلات، زمان‌های باز بودن کتابخانه یا درباره استفاده از دستگاه‌هایی مانند ریزفیلم و ریزبرگه خوان‌ها و چاپگرهای آن‌ها یا پایانه‌های رایانه‌ای باشد.

یادآوری ۶- درخواست‌هایی که به‌منظور مکان‌یابی اقلام موجود در مخزن که از طریق اطلاعات کتابشناسی آن‌ها شناسایی شده‌اند مستثنا هستند.

۱۹-۳

دستیابی

accessibility

سهولت دسترسی و استفاده از امکانات یا خدمات کتابخانه است.

۲۰-۳

رسالت

objective

مرحله خاصی از یک فعالیت است که در جهت رسیدن به هدف سازمان باید به آن رسید.

۲۱-۳

شاخص

indicator

عبارتی (عدد، نماد یا کلام) که ممکن است برای شناسایی فعالیت‌ها (رویدادها، اهداف، اشخاص) برحسب عبارت‌های کیفی و کمی و به‌منظور ارزشیابی میزان فعالیت‌های مشخص شده مورد استفاده قرار گیرد.

۲۲-۳

شاخص عملکرد

performance indicator

عبارتی عددی، نمادی یا کلامی (برگرفته از آمار و اطلاعات کتابخانه) است که برای توصیف عملکرد کتابخانه به‌کار می‌رود.

۲۳-۳

صفحه خانگی

home page

صفحه‌ای است که نقش یک واحد دیداری را دارد و حین دسترسی به پایگاه کتابخانه به نمایش درمی‌آید.

یادآوری ۱- صفحه خانگی ممکن است پس از تغییر نشانی، از طریق یک صفحه ورودی ظاهر شود.

یادآوری ۲ - برگرفته از استاندارد ISO 2789-2006.

۲۴ - ۳

عملکرد

performance

اثربخشی خدمات کتابخانه و کارایی در تخصیص و بهره‌گیری از منابع جهت تأمین خدمات است.

۲۵ - ۳

عنوان

title

کلمه یا عبارتی که بر روی یک مدرک نوشته می‌شود، به طوری که آن را معرفی کرده و از بقیه مدارک متمایز کند.

یادآوری ۱ - از نظر اندازه‌گیری و سنجش منابع کتابخانه «عنوان» دال بر یک مدرک مستقل با عنوان مشخص است، ممکن است این مدرک در یک قسمت یا چند قسمت از نظر (فیزیکی) عرضه شده باشد. تعداد نسخه‌های موجود آن در کتابخانه مدنظر نیست.

۲۶ - ۳

فهرست برخط

online catalogue

پایگاه داده رکوردهای کتاب‌شناختی مجموعه یک کتابخانه خاص یا یک نظام کتابخانه‌ای است.

۲۷ - ۳

رویداد فرهنگی

cultural event

رویدادهایی باهدف فرهنگی، آموزشی و علمی مانند نمایشگاه‌ها، بازدید نویسندگان، بحث‌های ادبی و کارگاه‌های آموزشی است.

یادآوری ۱ - فقط رویدادهایی که به وسیله کتابخانه ترتیب داده شده را شامل می‌شود. رویدادهای فرهنگی را که داخل ساختمان کتابخانه توسط مؤسسات خارج از کتابخانه سازمان‌دهی می‌شوند، شامل نمی‌شود.

یادآوری ۲ - دروس آموزشی را که کتابخانه سازمان‌دهی کرده است، شامل نمی‌شود.

۲۸ - ۳

قفسه‌های بسته

Closed stacks

قفسه‌هایی که برای کاربران غیرقابل دسترس است.

۲۹ - ۳

کارایی

efficiency

چگونگی بهره‌گیری از منابع برای رسیدن به هدفی خاص است.

یادآوری - فعالیت در صورتی کارآمد است که کمترین مقدار منابع را مصرف کند و در عین حال با همان منابع عملکرد بهتری داشته باشد.

۳۰ - ۳

کاربر

user

دریافت‌کننده خدمات کتابخانه که می‌تواند یک شخص یا یک موسسه باشد.

یادآوری ۱ - گیرنده خدمات می‌تواند یک شخص و/ یا یک نهاد از جمله کتابخانه باشد.

۳۱ - ۳

کاربر فعال

active user

کاربر ثبت‌نام‌شده‌ای است که در طول گزارش از امکانات یا خدمات کتابخانه بازدید یا استفاده می‌کند.

یادآوری ۱ - این موضوع می‌تواند استفاده از خدمات الکترونیکی در داخل یا خارج از کتابخانه را شامل شود.

۳۲ - ۳

کار معادل تمام‌وقت

FTE (Full-time equivalent)

اندازه‌گیری کار انجام‌شده توسط یک کارمند با برنامه کاری تمام‌وقت در بازه زمانی یک سال است.

مثال – برای مثال اگر سه نفر از کتابداران، یکی ربع ساعت کار می‌کند یک نفر نیم‌ساعت کار و یک نفر دیگر تمام‌وقت کار می‌کند، پس کار معادل تمام‌وقت این سه نفر خواهد بود.

$$\text{کتابداران معادل تمام‌وقت} = 1/25 + 0/5 + 1/0 = 1/75$$

یادآوری – همه کتابخانه‌ها نمی‌توانند از مقدار ساعت یکسان در طول سال را برای تعیین معادل تمام‌وقت استفاده کنند؛ بنابراین در هر اقدام مقایسه‌ای بین کتابخانه‌ای ممکن است لازم باشد که این اختلاف ساعت در نظر گرفته شود.

۳۳ – ۳

کارمند کتابخانه

library employee

شخصی که در مقابل دریافت دستمزد برای کتابخانه کار می‌کند.

۳۴ – ۳

کتاب

book

مدارک چاپی غیر پیاپی که به صورت کدکس باشد.

۳۵ – ۳

کتابخانه ملی

national library

کتابخانه‌ای که مسئول گردآوری و حفظ نسخه‌ها از تمام مدارک مرتبط با کشوری است که کتابخانه در آن قرار دارد. این کتابخانه می‌تواند نقش واسپاری قانونی را ایفا کند.

یادآوری ۱ – برگرفته از استاندارد ISO 5127:2001

یادآوری ۲ – به‌طور معمول کتابخانه ملی می‌تواند تمام یا بعضی از عملکردهای ذیل را داشته باشد: چاپ کتابشناسی ملی، حفظ و نگهداری به‌روز یک مجموعه بزرگ از متون خارجی که شامل مدارک درباره کشور، فعالیت به‌عنوان مرکز اطلاعات کتابشناختی ملی، گردآوری فهرستگان، نظارت بر مدیریت کتابخانه‌های دیگر و/یا ترویج همکاری، هماهنگی خدمات تحقیق و توسعه .

۳۶ – ۳

کتابشناسی ملی

national bibliography

نوعی کتابشناسی برای ثبت و توصیف مدارک منتشرشده در یک کشور است.
یادآوری - در بعضی از کشورها، کتابشناسی ملی، آثار خارجی را در رابطه با همان کشور و همچنین آثار اتباع خود را که در خارج منتشرشده، تحت پوشش قرار می‌دهد.

۳۷-۳

کمک مالی ویژه

special grant

کمک مالی از نوع بلاعوض برای حمایت از همه یا قسمتی از طرح‌ها است.

۳۸-۳

مأموریت

mission

بیانیه‌ای مصوب شده توسط مسئولان که اهداف یک سازمان، نوع خدمات و تولیدات آن را مشخص می‌کند و مورد تأیید مقامات سازمان است.

۳۹-۳

مجموعه کتابخانه

library collection

کلیه مدارکی که توسط یک کتابخانه برای استفاده کاربران تهیه می‌شود.
یادآوری ۱ - این مجموعه شامل مدارکی است که در محل کتابخانه نگهداری یا منابعی که از راه دور کنترل می‌شود و حقوق دستیابی دائمی یا موقتی برای آن‌ها احراز شده است.
یادآوری ۲ - حقوق دسترسی ممکن است توسط خود کتابخانه، یک کنسرسیوم و یا از طریق بودجه خارجی فراهم شود.
یادآوری ۳ - منظور از فراهم آوری، انتخاب آگاهانه یک مدرک، تضمین حقوق دسترسی و گنجاندن آن در فهرست برخط و سایر پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه است. امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک مستثنا هستند.
یادآوری ۴ - اتصال به شبکه‌های کارسازی که کتابخانه برای آن‌ها از طریق قانون حقوق دسترسی یا موافقت‌نامه‌های حقوقی (مانند حق واسپاری قانونی)، اجازه‌نامه و یا سایر موافقت‌نامه همکاری یا تعاملی تضمین نکرده است شامل این بند نمی‌شود. منابع کارسازی رایگان که توسط کتابخانه در فهرست برخط کتابخانه یا پایگاه اطلاعاتی آن‌ها فهرست‌نویسی شده‌اند باید جداگانه شمارش شوند.

۴۰-۳

مجموعه ملی

national collection

انتشارات و میراث مستند ملی مجموعه کتابخانه ملی که به شکل نسخه‌های خطی، مواد آرشیوی، مواد نقشه‌نگاری، اسناد چاپی موسیقی، تصاویر و عکس‌ها و مدارک شنیداری و دیداری در قالب متعارف و شکل الکترونیکی آن است.

یادآوری - وب‌گاه می‌تواند بخشی از مجموعه ملی باشد.

۴۱-۳

محتوای بارگیری

content downloaded

درخواست موفقیت‌آمیز یک واحد محتوی از یک پایگاه داده، مدرک رقمی یا پیابند الکترونیکی است.

۴۲-۳

مخزن

storage

اقدامات حفاظتی برای نگهداری از مدارک و اجازه بازبایی آن‌ها یا اطلاعات موجود در آن‌ها تحت شرایط تعیین شده است.

۴۲-۳

مدرک

document

اطلاعات ثبت‌شده‌ای است که بدون در نظر گرفتن صورت فیزیکی آن در فرآیند دبیزش (مستندسازی) به‌عنوان یک واحد تلقی می‌شود.

یادآوری ۱ - ممکن است مدارک از نظر شکل ظاهری و ویژگی‌هایشان متفاوت باشند.

۴۳-۳

مدرک رقمی

digital document

واحد اطلاعات با محتوای تعریف شده که از ابتدا رقمی بوده یا بعداً رقمی شده است و توسط کتابخانه ایجاد یا رقمی شده یا به عنوان بخشی از مجموعه کتابخانه به صورت رقمی دریافت شده است.

یادآوری ۱- این تعریف شامل: کتاب الکترونیکی، ثبت اختراعات به صورت الکترونیکی، اسناد شنیداری و دیداری شبکه و دیگر مواد رقمی به عنوان مثال گزارش های نقشه نگاری، اسناد موسیقی، مقالات است. پایگاه داده و مجموعه های الکترونیکی را شامل نمی شود.

یادآوری ۲- موارد ثبت شده در پایگاه داده را شامل نمی شود.

یادآوری ۳- یک مدرک رقمی می تواند در یک یا چند پرونده ایجاد شود.

یادآوری ۴- یک مدرک رقمی از یک یا چند واحد محتوا تشکیل می شود

یادآوری ۵- برگرفته از استاندارد ملی ایران ۹۱۰۴ بند ۲-۳-۲

۴۴-۳

انتشارات ملی

national imprint

کلیه مدارک منتشر شده در شکل های مختلف در کل کشور است.

یادآوری - شامل کلیه انتشارات تجاری و غیر تجاری است.

۴۵-۳

منابع الکترونیکی

electronic resource

کلیه منابع که به صورت الکترونیکی در مجموعه کتابخانه وجود دارد.

یادآوری ۱- به استاندارد ملی ایران ۹۱۰۴ بند الف ۲-۳ مراجعه کنید.

یادآوری ۲- منابع الکترونیکی شامل پایگاه داده، پیایندهای الکترونیکی، مدارک رقمی و پوشه های رایانه ای است. منابع آزاد کارساز که به وسیله کتابخانه در فهرست برخط یا دادگان (کتابخانه) فهرست شده اند را شامل نمی شود.

۴۶-۳

مواد کمیاب

rare material

کتاب‌هایی که قبل از سال ۱۸۰۰ میلادی به چاپ رسیده است، اینکونابولا^۱، نسخه‌های خطی (از جمله کتاب‌های رقع‌ای و طومار، دست‌نوشته‌ها و کتاب‌های خطی موسیقی) است.

یادآوری- این تعریف شامل: بایگانی، یادداشتهای خصوصی افراد، نهادها و سازمان‌ها نمی‌شود. (مجموعه‌های حاوی نسخ خطی، نامه‌ها، یادداشتهای، عکس‌ها و یا مواد دیگری که به صورت موروثی به کتابخانه رسیده یا به‌عنوان نمونه خریداری شده و یا به نیابت از کتابخانه).

۴۷-۳

نشریات غیرتجاری

non-commercial publications

مدارک منتشرشده چاپی و الکترونیکی به‌وسیله موسسه غیرانتفاعی مانند گزارش‌ها، پایان‌نامه‌ها و مقالات و شرح مذاکرات اجلاس و غیره که اغلب از طریق کتاب‌های معمولی تجاری غیرقابل دسترس هستند.

۴۸-۳

نگهداری

conservation

کاربرد روش‌هایی برای پیشگیری، توقف و یا تأخیر نابودی است.

۴۹-۳

حفاظت در حجم بسیار

mass conservation

نگهداری هم‌زمان از تعداد زیادی از اسناد و مدارک با روش‌های حفاظت خودکار است.

۵۰-۳

واحد محتوا

content unit

متن پردازش‌شده رایانه‌ای منحصربه‌فرد قابل‌شناسایی یا قطعه صوتی و تصویری از یک اثر منتشرشده که می‌تواند هم اصلی باشد و هم خلاصه دیگر آثار منتشرشده باشد.

یادآوری ۱- طبق تعریف «فقره یا قلم» در آیین کار کانتر، ویرایش ۲:۲۰۰۴

یادآوری ۲- شامل پیشینه توضیحی نمی‌شود.

1- Incunabula (کتابهایی که تا قبل از ۱۵۰۰ میلادی به چاپ رسیده است)

یادآوری ۳- قالب‌های HTML, Postscript, PDF و قالب‌های دیگر از همان واحد محتوا، با به‌صورت اقلام جداگانه شمارش شود.

۵۱-۳

وب‌گاه کتابخانه

library website

دامنه منحصر به فرد در کارساز که متشکل از مجموعه صفحات وبی است و به‌وسیله کتابخانه برای ارائه دسترسی به منابع و خدمات کتابخانه منتشر می‌شود.

یادآوری ۱- صفحات یک وب‌گاه معمولاً با استفاده از پیوند فرا متنی به هم پیوسته هستند.

یادآوری ۲- اسنادی که در چارچوب تعریف مجموعه الکترونیکی و منابع کارسازی آزاد هستند و امکان ارتباط آن‌ها از وب‌گاه کتابخانه وجود دارد، مشمول این تعریف نیست.

یادآوری ۳- خدمات وب‌گاه در حوزه کتابخانه که از سوی سازمان‌های دیگر اداره ارائه می‌شود نیز شامل این تعریف نیست.

۵۲-۳

وضعیت پایدار

stable condition

وضعیتی مناسب برای استفاده است.

یادآوری- مواد پایدار ممکن است برخی از آسیب‌ها را داشته باشد، اما می‌تواند بدون خطر آسیب بیشتر مورد استفاده قرار گیرد. مواد ناپایدار در صورت استفاده آسیب بیشتری خواهند دید.

۵۳-۳

هدف

goal

مرحله به ویژه‌ای از کار است که با اجرای سیاست‌های مورد نظر مسئولان می‌توان به آن رسید.

۵۴-۳

هزینه‌های سرمایه‌ای

capital expenditure

هزینه‌هایی است که منجر به تأمین، تملک یا اضافه شدن دارایی‌های ثابت می‌شود.

یادآوری ۱- این مقوله شامل هزینه‌های زمین، توسعه و ساخت ساختمان‌های جدید، مبلمان و تجهیزات برای ساختمان‌های جدید و گسترش یافته، سامانه‌های رایانه‌ای (سخت‌افزار و نرم‌افزار) و غیره است. در صورت قابل‌اعمال بودن، مالیات‌های خرید/فروش محلی یا ملی را نیز شامل می‌شود.

۳- ۵۵

هزینه‌های عملیاتی

operating expenditure

هزینه‌های عادی

ordinary expenditure

هزینه‌های جاری و در حال اجرای یک کتابخانه است.

یادآوری - پولی است که صرف کارکنان و منابعی می‌شود که استفاده شده و به‌مراتب جایگزین می‌شود. شامل: هزینه‌های کارکنان، اجاره، فراهم آوری، اخذ مجوز، صحافی، شبکه‌های رایانه‌ای (عملیات تعمیر و نگهداری)، ارتباطات راه دور، نگهداری ساختمان، تعمیر و نگهداری، خدمات شهری (برق، آب، فاضلاب، گرمایش و غیره) تعمیر یا تعویض مبلمان و تجهیزات موجود و حوادث و غیره.

این هزینه‌ها رامی‌توان هزینه‌های جاری یا غیر جاری نامید. زمانی قابل اجرا است که مالیات‌های خرید/ فروش محلی و ملی (مانند مالیات بر ارزش افزوده) را نیز شامل شود.

۴ کاربرد شاخص‌های عملکرد

۱-۴ ملاحظات کلی

۱-۱-۴ شاخص‌های عملکرد معرفی شده در این استاندارد می‌توانند به‌طور مؤثر در ارزشیابی کتابخانه به کار روند. در این فرایند، کیفیت و اثربخشی خدمات و سایر فعالیت‌های کتابخانه، همچنین کارایی در استفاده از منابع کتابخانه، با توجه به مأموریت، هدف و رسالت کتابخانه ارزشیابی می‌شود.

۲-۱-۴ شاخص‌های عملکرد باید با نظام برنامه‌ریزی و ارزشیابی کتابخانه مرتبط باشند و همچنین عملیات اندازه‌گیری و ارزشیابی به‌طور منظم انجام گیرد و نتایج اندازه‌گیری و ارزشیابی به‌گونه‌ای گزارش شود که به فرایندهای تصمیم‌سازی کمک کند و سمت‌وسوی حرکت کتابخانه به‌سوی رسالتش را نشان دهد. تحقق رسالت می‌تواند از نقطه‌نظر ذی‌نفعان مختلف مطرح شود (کاربران، مؤسسات سرمایه‌گذاری، کتابخانه‌های دیگر و عموم مردم).

۳-۱-۴ شاخص‌های عملکرد به‌عنوان ابزارهای برنامه‌ریزی و ارزشیابی کتابخانه سه هدف اصلی دارند:

الف- کنترل کارها را در فرایند مدیریت آسان می‌کند.

ب- پایه‌ای برای ارتباط و مذاکره میان کارکنان کتابخانه‌ها، مراکز تأمین بودجه و جامعه استفاده‌کنندگان فراهم می‌آورد.

پ- کاربرد آن‌ها در بررسی تطبیقی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی است که از مأموریت یا رسالت یکسانی برخوردار هستند

۴-۱-۴ در سال‌های اخیر، کتابخانه‌ها انواع مختلف شاخص‌های عملکرد را برای این مقصود به کار گرفته‌اند شاخص‌های متعددی مورد استفاده قرار گرفته و به شاخص‌های پذیرفته‌شده‌ای تبدیل شده‌اند. همچنین در سالهای اخیر تلاش‌هایی برای هماهنگ کردن پژوهش‌های پیشین در این زمینه به عمل آمده است و این دو پدیده سبب شده‌اند کتابداران در مورد پذیرش مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکرد و نحوه کاربرد آن‌ها در امور روزمره کتابخانه به اجماع نظر برسند.

۴-۱-۵ حوزه‌های نوظهور برای ارزیابی کتابخانه‌ها وجود دارد و خواهد داشت. ارزیابی برون‌داد به‌عنوان پاسخی به نیاز کتابخانه‌ها جهت نشان دادن ارزش، کیفیت و نتایج خدمات خود در سال‌های اخیر است. ویرایش آینده این استاندارد باید شامل شاخص‌های عملکردی باشد که برون‌داد یا نتایج کتابخانه ملی را ارزیابی می‌کند.

۴-۲ انتخاب شاخص‌های عملکرد

۴-۲-۱ شاخص‌های عملکردی که در این استاندارد تعیین شده است به‌عنوان مفیدترین شاخص برای کتابخانه‌های ملی و وسیله برقراری ارتباط با وظایف کتابخانه ملی تلقی می‌شود. این استاندارد به این نکته توجه دارد که در مناطق مختلف، انواع مختلف کتابخانه‌های ملی وجود دارد که هر کدام از ویژگی‌های خاصی (از لحاظ ساختار، بودجه، وابستگی و غیره) برخوردار هستند. و تحت تأثیر تعدادی از عوامل موقعیتی مؤثر بر خدمات و منابعی که کتابخانه تأمین می‌کند قرار می‌گیرد؛ بنابراین در این استاندارد ممکن است همه شاخص‌های عملکرد تأثیر یکسان برای همه کتابخانه‌ها نداشته باشد.

۴-۲-۲ کتابخانه‌ها باید با صلاحدید سازمان متبوع خود و مسئولان ذی‌ربط مانند دولت‌مردان در سطح ملی، کاربران و ذی‌نفعان خود، تعیین کنند که کدام شاخص مناسب‌ترین شاخص برای وضعیت خاص آن‌ها است. این تصمیم با توجه به مأموریت، اهداف کلان و خود کتابخانه گرفته می‌شود. بهتر است کلیه گروه‌های ذی‌نفع در مورد مناسب بودن شاخص‌های عملکرد مورد استفاده اتفاق نظر داشته باشند.

۴-۳ محدودیت‌های شاخص‌های عملکرد

۴-۳-۱ بهینه‌سازی نمرات شاخص‌های عملکرد

کاربران شاخص‌های عملکرد باید بدانند که غیرممکن است بتوان هم‌زمان از همه شاخص‌های عملکرد بهترین نمره را گرفت، برای مثال: ممکن است کتابخانه‌ای از سطح بالایی از رضایت کاربران برخوردار باشد،

اما هزینه سرانه کاربر در آن بالا باشد. تفسیر نمره شاخص‌های عملکرد نباید فقط بر اساس نمرات محض شاخص‌های خاص باشد بلکه باید بر اساس آنچه که کتابخانه قصد رسیدن به آن را دارد، باشد.

۴-۳-۲ میزان دقت

تفسیر نتایج باید با احتیاط انجام شود. دقیق نبودن نتایج ممکن است ناشی از خطاهای نمونه‌گیری یا جنبه‌های ذهنی فرایند اندازه‌گیری یا کافی نبودن هزینه و وقت صرف شده برای اندازه‌گیری باشد.

یادآوری - گاهی یک برآورد کلی برای نتیجه‌گیری کفایت می‌کند و تلاش برای دست یافتن دقیق و بیشتر، هدر دادن وقت و نیرو است.

۴-۳-۳ ارتباط دادن منابع با خدمات

گرچه عملکرد ضعیف ممکن است بیانگر ضرورت افزایش منابع برای بهبود خدمات کتابخانه باشد، این امر لزوماً همیشه صادق نیست. در واقع ممکن است بین منابع و کیفیت خدمات رابطه قوی وجود نداشته باشد. مهارت‌های کارکنان، نحوه مدیریت و عوامل مختلف دیگر، از جمله می‌تواند اثرات متفاوتی بر کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مختلف داشته باشند.

۴-۳-۴ مقایسه‌پذیری داده‌های شاخص عملکرد

یکی از اهداف اصلی کاربرد شاخص‌های عملکرد کتابخانه، بیان وضعیت کتابخانه برای خود کتابخانه است، مانند مقایسه عملکرد کتابخانه طی یک سال با سال دیگر. هدف دیگر، ترغیب مقایسه معقول و مفید کتابخانه با کتابخانه‌های دیگر است. استانداردسازی شاخص شیوه‌های گردآوری داده‌ها می‌تواند به این جریان کمک کند. هرچند همیشه مقایسه‌هایی باید با توجه به موارد زیر در مورد هر کتابخانه صورت پذیرد.

الف- مأموریت‌ها، اهداف و رسالت‌ها؛

ب- وضعیت عملکرد بر اساس یک سری از شاخص‌های عملکرد؛

پ- منابع؛

ت- گروه‌های کاربران؛

ث- ساختار مدیریتی؛

ج- رویه‌های اداری.

چنانچه مقایسه‌ای بین نمره شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های مختلف صورت گیرد این کار باید با دقت زیاد و با شناخت کامل محدودیت‌های این‌گونه مقایسه‌ها انجام شود.

۵ چارچوب توصیفی

۱-۵ بازنمایی شاخص‌های عملکرد

ارائه شاخص‌های عملکرد در این استاندارد بر اساس فهرستی از اهداف اصلی کتابخانه ملی است که در پیوست الف داده شده است:

الف - ساختمان مجموعه ملی

ب- ایجاد خدمات دسترسی پذیر:

- فهرست‌نویسی

- دسترسی سریع و آسان

- کاربرد

- رقمی کردن

ب- خدمات‌دهی مرجع

پ- ساخت‌وساز بالقوه برای توسعه

ت- حفاظت از مجموعه

ث- مدیریت کارآمد

۲-۵ توصیف شاخص عملکرد

۱-۲-۵ کلیات

ویژگی‌های مورداستفاده در تعریف شاخص‌های عملکرد در بند ۲-۲-۵ تا ۲-۵-۸ ارائه شده است.

۲-۲-۵ نام

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

۳-۲-۵ زمینه

این بیانیه (عبارت) در زمینه توصیف وضعیت واقعی و اهمیت خدمات، فعالیت یا جنبه‌ای است که شاخص‌های عملکرد آن را اندازه‌گیری می‌کند.

این استاندارد به‌عنوان کیفیت در خدمات، فعالیت‌ها یا جنبه‌ای در کتابخانه ملی اندازه‌گیری شاخص‌های عملکردی که هنوز برای ارزیابی کیفیت بکار می‌رود در نظر گرفته شده است.

۴-۲-۵ تعریف شاخص عملکرد

هر شاخص داده‌هایی را که برای شاخص عملکرد و ارتباط آن‌ها ضروری است، توصیف می‌کند. در بیشتر قسمت‌ها، تعاریف عناصر داده بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۹۱۰۴ است. اگر اصطلاحات استفاده‌شده در مفهوم مشخص و در چارچوب شاخص‌های عملکرد باشد، تعاریف خاص ارائه می‌شود. اصطلاحاتی که به معنی متداول خود به کار می‌رود نیاز به تعریف ندارد.

۵-۲-۵ هدف شاخص عملکرد

هدف شاخص عملکرد نشان دادن اندازه‌گیری عملکرد در ارتباط با اهداف کتابخانه است. همچنین توضیح می‌دهد که چه نوع خدمات یا فعالیت‌هایی بیشترین بهره را استفاده از این شاخص داشته و محدودیت‌هایی که ناشی از استفاده از این شاخص می‌شود.

همچنین شاخص عملکرد توصیف می‌کند که تحت چه شرایطی، مقایسه نتایج با دیگر کتابخانه‌ها ممکن است

۵-۲-۶ روش(ها)

این عنصر روش گردآوری داده‌ها و نتایج محاسبه‌شده را توصیف می‌کند. اگر بیش از یک روش معرفی شده باشد برای تأثیر همان هدف، چند روش توصیف می‌شود. اگر برای تعیین ارزش شاخص عملکرد نیاز به تکرار اندازه‌گیری باشد باید به‌وضوح بیان شود. در صورت امکان توصیف روش‌ها باید تلاش‌های لازم برای پردازش، گردآوری داده‌ها و تحلیل نتایج را مشخص نماید.

۵-۲-۷ تفسیر و کاربرد نتایج

این تفسیر نتایج به‌ویژه اثربخشی پایین را توضیح می‌دهد و به مشکلات و شرایطی که می‌تواند بر نتایج اثر بگذارد اشاره می‌کند.

این بیانیه واکنش‌های لازم به نتایج به‌دست‌آمده را نام می‌برد و توضیح می‌دهد که چه شاخص‌های دیگری در همان زمینه ممکن است مفیدتر باشند.

بیانیه تفسیر ممکن است اطلاعات مربوط به تغییرات مورد انتظار، نوسانات فصلی یا تغییر در طول روز را نشان دهد.

۵-۲-۸ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

مراجعی برای مستندسازی منابع شاخص‌های عملکرد یا شاخص‌های عملکرد مشابه ارائه شده است. چنانچه توصیف شاخص عملکرد در این استاندارد و نسخه تغییریافته آن در مدارک منبع باشد، آن تغییرات باید به‌وضوح بیان شود.

در صورت امکان، نتایج مثال‌ها برای استفاده از آن یا شاخص عملکرد مشابه، ارائه شود تا بدین‌وسیله طیف وسیعی از نتایجی را نشان دهد که ممکن است در کتابخانه‌ها عملی بوده و به آن‌ها در تفسیر نتایجشان کمک کند.

۶ فهرست شاخص‌های عملکرد برای کتابخانه‌های ملی

فهرست شاخص‌های عملکردی که در پیوست «الف» آمده است در «جدول ۱» خلاصه‌شده و منبع مقابل آن‌ها در استاندارد «اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) - شاخص‌های عملکرد کتابخانه» شماره استاندارد ۸۸۹۴ مشخص شده است که برای اهداف ارزیابی در کتابخانه ملی اقتباس شده است.

جدول ۱- فعالیت‌های شاخص‌های عملکرد

مراجع در پیوست الف	اندازه‌گیری خدمت، فعالیت یا جنبه‌ای	مرجع شاخص عملکرد	برگرفته از استاندارد ملی ایران شماره ۹۹۸۴
الف - ۱	ایجاد مجموعه ملی	الف-۱-۱ درصد انتشارات ملی فراهم شده توسط کتابخانه ملی	
		الف-۱-۲ درصد عناوین انتشارات ملی مورد نیاز در مجموعه	ب-۱-۱-۲
الف- ۲	دسترسی پذیر کردن خدمات: فهرست‌نویسی	الف-۱-۲ درصد شناسه‌های جدید در کتابشناسی ملی	
		الف-۱-۲ درصد منابع کمیاب دسترس پذیر از طریق فهرست-های وبی	
الف- ۳	دسترسی پذیر کردن خدمات: دسترسی سریع و آسان	الف-۳-۱ درصد شناسه‌های جدید در کتابشناسی ملی	ب-۳-۲-۲
		الف-۳-۲ دسترسی رف‌آرایی	ب-۱-۲-۱
		الف-۳-۳ متوسط زمان بازبایی مدارک از قفسه بسته	ب-۱-۲-۱
		الف-۳-۴ سرعت امانت بین کتابخانه‌ای	ب-۱-۲-۳
		الف-۳-۵ دسترسی مستقیم از طریق صفحه خانگی	
الف- ۴	قابل دسترس کردن منابع: کاربرد	الف-۴-۱ کاربرد انتشارات خارجی فراهم آوری شده در طول سه سال گذشته	
		الف-۴-۲ هزینه هر واحد محتوایی بارگیری (دانلود) شده	ب-۳-۱-۳
		الف-۴-۳ میزان اشغال صندلی‌های عمومی	ب-۳-۲-۱
		الف-۴-۴ تعداد حضور در رویداد فرهنگی	ب-۲-۲-۵
		الف-۴-۵ رضایتمندی کاربر	ب-۲-۴-۲
مراجع در پیوست الف	اندازه‌گیری خدمت، فعالیت یا جنبه‌ای	مرجع شاخص عملکرد	برگرفته از استاندارد ملی ایران به شماره ۹۹۸۴
الف- ۵	ایجاد خدمات قابل دسترس: رقمی کردن	الف-۵-۱ تعداد مدارک رقمی در هر ۱۰۰۰ مدرک موجود در مجموعه	
		الف-۵-۲ درصد مدارک رقمی	

	در مجموعه‌های خاص		
	الف-۵-۳ تعداد واحد محتوایی بارگیری شده هر مدرک رقمی		
ب-۳-۳-۲	الف-۶-۱ میزان ارائه پاسخ صحیح	ارائه خدمات مرجع	الف-۶
	الف-۶-۲ میزان سرعت تراکنش های مرجع		
ب-۴-۲-۱	الف-۷-۱ درصد کارکنان ارائه دهنده خدمات الکترونیکی در کتابخانه	ایجاد قابلیت‌هایی برای توسعه	الف-۷
ب-۴-۲-۲	الف-۷-۲ تعداد ساعت‌های حضور در دوره های آموزشی به ازای هر یک از کارمند		
ب-۴-۳-۱	الف-۷-۳ منابع درآمد کتابخانه حاصل از کمک‌های مالی یا عایدات		
	الف-۷-۴ درصد تعداد کارکنان در طرح‌ها و همکاری‌های بین المللی		
	الف-۸-۱ درصد مجموعه در شرایط پایدار	نگهداری مجموعه	الف-۸
	الف-۸-۲ درصد کلیه منابع مرمت شده نیازمند به نگهداری و مرمت		
	الف-۸-۳ درصد مکان ذخیره سازی با شرایط مناسب		
	الف-۹-۱ سرانه هزینه کارکنان به ازای هر عنوان فهرست‌شده	کارایی مدیریت	الف-۹
ب-۳-۱-۱	الف-۹-۲ هزینه کارکنان در هر امانت		
ب-۳-۳-۴	الف-۹-۳ بهره وری کارکنان در پردازش رسانه‌ای		
	الف-۹-۴ بهره وری کارکنان در خدمات تحویل و امانت		

پیوست الف

(اطلاعاتی)

توصیف شاخص‌های عملکرد

الف-۱ ایجاد مجموعه ملی

الف-۱-۱ درصد انتشارات ملی فراهم آوری شده توسط کتابخانه ملی

الف-۱-۱-۱ زمینه

یکی از وظایف اصلی کتابخانه ملی، جمع‌آوری مدارک تولیدشده در سطح ملی به شکل چاپی و غیرچاپی است، از جمله: ابزار نقشه‌برداری و مدارک مربوط به موسیقی، تصاویر، عکس و مدارک دیداری و شنیداری (در شکل‌های معمولی و الکترونیکی).

این امر، در اغلب موارد از طریق و واسپاری قانونی به دست می‌آید اگرچه تدوین این قانون در کشورهای مختلف از نظر پوشش نوع مواد، قالب‌ها و روش‌های استفاده برای اطمینان از مالکیت متفاوت است و همچنین کتابخانه ملی شروع به جمع‌آوری وب‌گاه‌ها از طریق فنون داده‌گزینی^۱ کرده‌اند.

انتشارات ملی عبارت‌اند از: کلیه مدارک، در تمام شکل‌ها که در کشور منتشرشده، تعریف‌شده است این تعریف شامل نشریات تجاری و غیرتجاری هم است. وب‌گاه‌ها حذف‌شده‌اند و انتشاراتی که جزء معیارهای گردآوری کتابخانه نیستند (مانند پوسترها یا برنامه‌های نمایشگاه‌ها) را شامل نمی‌شود.

الف-۱-۱-۳ هدف شاخص عملکرد

هدف ارزیابی شاخص عملکرد ارزیابی این موضوع است که کتابخانه تا چه اندازه منابع تولید ملی را پوشش می‌دهد. شاخص عملکرد نشان می‌دهد که آیا کتابخانه آگاهی یا دسترسی کافی به مؤسسات تجاری و غیرتجاری مدارک تولیدشده در سطح ملی را دارد و آیا روش‌های پی‌گیری مؤثر است یا خیر.

الف-۱-۱-۴ روش‌ها

الف-۱-۱-۴-۱ بهتر است این شاخص عملکرد برای انتشارات تجاری و غیرتجاری و در آن، دودسته نوع و شکل انتشارات به صورت جداگانه محاسبه شود.

گروه‌های دیگر ممکن است به جای انتشارات تجاری و غیرتجاری به کار روند، مانند نشریات خصوصی و دولتی.

1- Harvesting

الف-۱-۱-۴-۲ برای ارزیابی نشریات تجاری تحت پوشش: تعداد نشریات ذکر شده در فهرست همه ناشران یا در یک پایگاه داده مرکزی از ناشران را که در طول سه سال گذشته منتشر شده است، شمارش کنید. تعداد کل این مواد فراهم آوری شده توسط کتابخانه ملی را شمارش کنید.

درصد انتشارات ملی فراهم آوری شده توسط کتابخانه ملی با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می آید.

که در آن:

A تعداد عناوین در نمونه که توسط کتابخانه ملی فراهم شده است؛

B تعداد کل عناوین در نمونه.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

الف-۱-۱-۴-۳ برای ارزیابی نشریات غیرتجاری تحت پوشش: تعداد عنوانها را در یک نمونه تصادفی از فهرست و کتابشناسی (به عنوان مثال فهرست نشریات رسمی در سازمان، فهرست سازمانهای غیرتجاری مختلف، کتابشناسیهای منطقه‌ای) شمارش کنید.

تعداد مدارکی که توسط کتابخانه ملی فراهم شده است را شمارش کنید. درصد انتشارات ملی فراهم شده شده توسط کتابخانه ملی با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می آید.

که در آن:

A تعداد عناوین در نمونه که به وسیله کتابخانه ملی فراهم شده است؛

B تعداد کل عناوین در نمونه.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

الف-۱-۱-۴-۴ برای ارزیابی نشریات تجاری و غیرتجاری تحت پوشش: تعداد انتشارات ملی که شماره شاپا^۱ و شابک^۲ دارند را در طول سه سال گذشته شمارش کنید.

تعداد کل مدارک فراهم شده توسط کتابخانه ملی را که دارای شاپا و شابک می باشند و انتشاراتی که در طول همان دوره منتشر شده است مقایسه کنید. اگر بین تعداد واسپاری قانونی و تعداد انتشاراتی که دارای شاپا و شابک هستند مطابقت وجود داشته باشد این مقایسه آسان می شود.

درصد انتشارات ملی جمع آوری شده توسط کتابخانه ملی با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می آید.

1- ISSN: International Standard Book Number

2- ISBN: International Standard Serial Number

که در آن:

A تعداد کل عنوان‌های فراهم‌شده توسط کتابخانه ملی؛

B تعداد کل عنوان‌ها در فهرست منابع و یا کتابشناسی‌ها.

عدد حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

در صورتی که مدارک مربوط به بخش انتشارات ملی بدون شاپا و شابک منتشر شود این روش وقت کمتری را می‌گیرد اما نتایج ممکن است بی‌اساس باشد.

الف - ۱-۱-۵ تفسیر شاخص و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد نشان می‌دهد که آیا کتابخانه آگاهی کافی درباره تولید ملی دارد و یا اینکه آیا روش‌های پیگیری مؤثر است.

تا آنجا که فهرست ناشران یا ناشران مشترک در پایگاه داده وجود داشته نتایج مربوط به ناشران تجاری، قابل‌اعتماد است. نتایج مربوط به ناشران غیرتجاری در هر سازمان وقتی قابل‌اعتماد است که فهرست موجود دریافت و کامل شود.

منابع مانند کتابشناسی‌های منطقه‌ای، قابلیت‌های متغیری دارند که به روش گردآوری آنان بستگی دارد.

اگر نتایج نشان‌دهنده پوشش پایین انتشارات ملی باشد اقدامات زیر را می‌توان انجام داد:

- ایجاد و نگهداری پایگاه داده متداول برای تماس با مؤسسات چاپ و نشر؛

- ارتقاء کار کتابخانه در جهت گردآوری انتشارات ملی.

وجود کتابخانه‌های منطقه‌ای در کشور می‌تواند بر عملکرد این شاخص در گردآوری انتشارات منطقه تأثیرگذار باشد.

الف - ۱-۱-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

کتابخانه ملی هلند شاخص عملکرد درصد ناشران تحت پوشش (مجموعه واسپاری) را به کار می‌برد و نتیجه آن ۹۸ درصد در سال ۲۰۰۴ و ۹۷ درصد در سال ۲۰۰۵ بوده است. این کتابخانه انتشارات تجاری و غیرتجاری را در سطح ملی جمع‌آوری می‌کند.

در سال ۲۰۰۵، مجموعه‌ای تحت واسپاری با کتاب‌هایی با / یا بدون شابک و نشریات متداول به‌طور جداگانه مورد بررسی قرار گرفت. (وریج و لمن^۱، ۲۰۰۶).

یک نمونه تصادفی از عناوین منتشرشده در نیمه اول سال ۲۰۰۳ در سال ۲۰۰۵ واریسی شده و برای کتاب با شابک از یک پایگاه داده هلندی به‌عنوان منبع کتابشناختی استفاده شده است.

برای کتاب‌های بدون شابک، پوشش ۹۵ درصد بود. غالباً از متون خاکستری^۱، پایگاه داده^۲ پیکا استفاده شد. این پایگاه داده رکورد‌های زیادی از کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی، بزرگ و خصوصی در هلند دارد. این پایگاه ۷۰ درصد نشریات را تحت پوشش دارد. برای نشریات ادواری، منابع استفاده‌شده، دست‌نامه نشریات ادواری و پایگاه داده پیکای هلند بود. پوشش به ترتیب ۹۴ درصد و ۸۴ درصد بود. کتابخانه ملی رژیم غذایی ژاپن پوشش انتشارات ملی خود را در طول سال ۲۰۰۵ منتشر و ارزیابی کرد این کتابخانه انتشارات دولتی و خصوصی خود را به‌صورت جداگانه شمارش کردند نتیجه به شرح ذیل بود:

انتشارات دولتی (تجاری) ۸۹/۸٪

انتشارات عمومی (غیرتجاری) ۴۶/۰٪

انتشارات خصوصی (همه تجاری) ۸۸٪

الف-۱-۲ درصد عناوین انتشارات ملی موردنیاز در مجموعه

الف-۱-۲-۱ زمینه

وظیفه کتابخانه ملی جمع‌آوری انتشارات ملی ناشران، در اکثر موارد از طریق واسپاری قانونی است. انتشارات ملی ناشران شامل انتشارات در همه شکل، انتشارات تجاری و غیرتجاری است. سیاست‌های مجموعه کتابخانه ملی از نظر شمول انتشارات زودگذر یا وب متفاوت است و این سیاست در اکثر موارد با قوانین حقوقی تنظیم می‌شود.

اگر سیاست مجموعه شامل مواد خاصی نباشد، مجموعه انتشارات ملی ناشران باید تا حدی که ممکن است جامع باشد. به‌احتمال زیاد عناوین موجود در مجموعه‌های کتابخانه ملی بیش از همه مجموعه کتابخانه‌های دیگر در کشور خواهد بود چراکه این عناوین شامل مواد ملی است که در کتابخانه‌های دیگر جمع‌آوری شده است.

الف-۱-۲-۲ تعریف شاخص عملکرد

درصد عناوین انتشارات ملی موردنیاز کاربران که به‌وسیله کتابخانه گردآوری می‌شود. انتشارات ملی، به‌عنوان کلیه اسنادی که در همه شکل در کشور منتشرشده تعریف شده است. این تعریف شامل انتشارات تجاری و غیرتجاری است. وب‌گاه‌ها حذف می‌شوند. درخواست کاربر از یک عنوان عبارت‌اند از: امانت، امانت بین‌کتابخانه‌ای و درخواست‌های تحویل مدرک به‌وسیله کاربران شخصی یا کتابخانه‌های دیگر است.

1 - Grey
2 - Pica Data base

الف-۱-۲-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی اینکه تا چه حد عنوان‌های انتشارات ملی ناشران در درخواست‌هایی که به‌وسیله کاربر انجام می‌شود متعلق به کتابخانه است.

اگر سیاست‌های مجموعه به دنبال هم و شبیه هم باشد مقایسه بین کتابخانه‌های ملی امکان‌پذیر است.

الف-۱-۲-۴ روش

یک نمونه تصادفی از انتشارات ملی موردنیاز کاربران را طرح کنید. هدف این شاخص عملکرد، دربرگرفتن عناوین تمام انواع مدارک غیر از وب‌گاه‌ها است. برای هر عنوان در نمونه یادداشت کنید آیا کتابخانه نسخه‌ای از عنوان را برای خود دارد یا خیر. درصد عنوان‌های انتشارات ملی موردنیاز در مجموعه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد عنوان‌های موردنیاز در نمونه متعلق به کتابخانه ملی؛

B تعداد کل عناوین موردنیاز در نمونه.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

این شاخص برای ارزیابی نثریات تجاری و غیرتجاری به‌طور جداگانه قابل‌استفاده است.

برای این دودسته، شاخص می‌تواند برای ارزیابی جداگانه هر نوع و شکل از مدرک مفید باشد.

الف-۱-۲-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

نمره بالا نشان می‌دهد که کتابخانه وظایفش را در مجموعه انتشارات ملی به‌طور گسترده انجام می‌دهد.

نمره پایین نشان‌دهنده پوشش ناکافی تولید ملی به‌وسیله کتابخانه ملی است.

اقدامات زیر را می‌توان انجام داد:

- ارزیابی درخواست‌های به‌دست‌آمده کاربر و سعی در برطرف کردن موارد استثناء؛

- ایجاد و حفظ پایگاه داده متداول تماس‌ها برای مؤسسات انتشاراتی؛

- تقویت کار کتابخانه ملی در جهت گردآوری انتشارات ملی.

وجود کتابخانه منطقه‌ای در کشور که انتشارات منطقه‌ای ناشران را گردآوری می‌کند می‌تواند این شاخص عملکرد را تحت تأثیر قرار دهد.

کتابخانه ملی باید چنین کتابخانه‌هایی ارتباط نزدیک داشته باشد.

الف-۱-۲-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

درجایی که این شاخص عملکرد فقط برای عرضه و تقاضا انتشارات ملی ناشران استفاده می‌شود، مثالی موجود نیست. هرچند برای اندازه‌گیری عرضه و تقاضای مجموعه‌هایی که باید یک موضوع یا منطقه مشخصی را به‌طور جامع تحت پوشش قرار دهند از روش مشابهی استفاده می‌شود.

برای مثال: این شاخص عملکرد در برنامه، مجموعه موضوع خاص در آلمان استفاده می‌شود. در آلمان، کتابخانه‌های مشخصی برای ساخت و نگهداری مجموعه‌ای جامع از متون و اطلاعات داخلی و خارجی برای بعضی از موضوعات مانند زیست‌شناسی یا تاریخ وجود دارند. بنیاد تحقیقات آلمان، این سامانه را با تأمین مالی گردآوری متون تخصصی خارجی حمایت می‌کند.

در ارزیابی مطالعه در سال ۲۰۰۲، یکی از موضوعاتی که مورد بررسی قرار گرفته بود پوشش متون خارجی در مجموعه‌های خاص بود. (university and Landesbibliothek 2003)

کتابخانه‌ها در امانت بین کتابخانه‌ای درخواست‌های ورودی را مورد بررسی قرار می‌دهند و فقط عناوینی که توسط کتابخانه مطابق با پوشش مجموعه خاص به دست می‌آید در نظر گرفته می‌شود. درصد کاربرانی که درخواست آن‌ها برآورد شده بین ۵۳٪ و ۸۶٪ متغیر بوده است.

کتابخانه بریتانیا از شاخص عملکرد میزان تحقق تحول مدارک و امانت تکنگاشت‌ها استفاده می‌کند (کتابخانه انگلیسی: سال ۲۰۰۷). هدف برای سال ۲۰۰۵-۲۰۰۶ میزان ۸۲٪ بود و میزان واقعی هم ۸۰٪ بود. بیشتر محققان از منابع الکترونیکی استفاده می‌کنند. درخواست‌هایی را که کتابخانه برای امانت و تحویل دریافت می‌کند بیشتر در رابطه با مواد نایاب است. به‌طوری‌که کاهش میزان این شاخص در مقایسه با سال‌های پیش ناچیز است. این شاخص عملکرد نه تنها انتشارات ملی، بلکه تمام درخواست‌ها را اندازه‌گیری می‌کند

الف-۲ دسترسی‌پذیر کردن خدمات: فهرست‌نویسی

الف-۲-۱ درصد شناسه‌های جدید در کتابشناسی ملی

الف-۲-۱-۱ زمینه

اکثر کتابخانه‌های ملی، اطلاعات فهرست‌نویسی شده انتشارات ملی را در کتابشناسی ملی منتشر می‌کنند و این برای دسترسی به انتشارات ملی مربوط به انتشارات جدید مهم است و به‌محض اینکه امکان‌پذیر باشد، فهرست می‌شوند؛ بنابراین، سرعت به‌عنوان معیار مهم از کیفیت کتابشناسی‌های ملی در نظر گرفته می‌شود. هدف کلی خدمات کتابشناسی ملی باید اطمینان از پوشش خوب، جامع و سریع و در حد ممکن باشد (بریان^۱ ۱۹۸۹). اجلاس بین‌المللی خدمات کتابشناختی ملی در کپنهاک به‌عنوان مثال: یکی از توصیه‌های

خود را این طور بیان می کند. کتابشناسی ملی باید تا حد امکان به محض انتشار، مواد را فهرست نماید (کنفرانس بین المللی خدمات کتابشناسی ملی^۱، ۱۹۹۸).

الف-۲-۱-۲ تعریف شاخص عملکرد

درصد مدخل های جدید در کتابشناسی ملی که به انتشارات دو سال قبل ارجاع می دهد. این شاخص عملکرد ممکن است دسته های مختلف مواد را به طور جداگانه محاسبه کند.

الف-۲-۱-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی سرعت کتابخانه در گردآوری و فهرست نویسی و به علاوه بهره وری از فرایندهایش است. شاخص عملکرد کیفیت اطلاعات فهرست نویسی را اندازه گیری نمی کند.

الف-۲-۱-۴ روش

برای یک سال، تعداد شناسه های آورده شده در کتابشناسی ملی که در همان سال یا سال قبل منتشر شده را شمارش کنید.

مثال: شناسه های موجود در کتابشناسی ملی، در سال ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶ منتشر شده است.

در صورتی که از طریق سامانه های خودکار نتوان داده ها را جمع آوری کرد یک نمونه تصادفی باید در نظر گرفت.

درصد شناسه های جدید در کتابشناسی ملی با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می آید. که در آن:

A تعداد شناسه های جدید برای انتشارات در سال گذشته؛

B تعداد کل شناسه های جدید در کتابشناسی ملی در طی یک سال.

عدد حاصل را به نزدیک ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف-۲-۱-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عددی حقیقی بین صفر و صد است. نمره بالا به منزله خوب است؛ و این بدان معنی است که فرایند مجموعه سازی و فهرست نویسی کارآمد است.

درصد پایین ممکن است علت های مختلف داشته باشد:

- ناکافی بودن روش های پیگیری کتابخانه برای واسپاری قانونی عنوان ها؛

- دیر مطلع شدن کتابخانه از انتشارات جدید، به ویژه نشریات غیرتجاری؛

- حجم زیاد کارهای عقب افتاده در فهرست نویسی؛

- تاخیر زمانی بین فهرست نویسی و درج عنوان ها در کتابشناسی.

در مورد نمرات پایین، کتابخانه باید بررسی کند آیا روش های مجموعه سازی یا فهرست نویسی اشتباه است؟ اگر جمع آوری بیش از حد به نظر بیاید، کتابخانه می تواند تعداد یا نوع منبع را برای جمع آوری واسپاری قانونی مواد و بهبود روابط خود با ناشران، افزایش دهد. اگر فهرست نویسی خیلی کند باشد، کتابخانه باید در گردش کار برای فهرست نویسی تجدیدنظر کند.

باید به خاطر داشت معیار دیگری برای کیفیت کتابشناسی ملی در کنار سرعت وجود دارد. جزئیات بیشتر مربوط به کیفیت کتابشناسی ملی را می توان با بررسی کاربران اصلی کتابشناسی برای مثال: کتابخانه های دیگر به دست آورد.

الف-۲-۱-۶ مثال ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

بسیاری از کتابخانه های ملی، سالانه تعداد شناسه های جدید در کتابشناسی ملی را شمارش می کنند. برای مثال کتابخانه بریتانیا و کتابخانه ملی هلند، فرانسه و فنلاند مراجعه کنید.

هر دو کتابخانه ملی بریتانیا و هلند انواع مختلف مواد را در طول یک سال فهرست شده است را شمارش می کنند.

در کتابخانه ملی آلمان، این شاخص عملکرد برای سه بخش مختلف کتابشناسی ملی آلمان آزمون شده است. در سال ۲۰۰۶ درصد شناسه های جدید (۲۰۰۵ و ۲۰۰۶) چنین بود.

- برای انتشارات تجاری ۹۱/۲٪

- برای انتشارات غیرتجاری ۷۸/۰٪

- برای رساله های دکتری ۵۹/۷٪

الف-۲-۲ درصد منابع کمیاب دسترس پذیر از طریق فهرست های وبی

الف-۲-۲-۱ زمینه

به طور کلی کتابخانه های ملی دارای مجموعه مهمی از مواد کمیاب مانند نسخه های خطی، اینکونابولا و کتاب های کمیاب است.

گاهی چنین مجموعه ای به طور کامل فهرست نمی شود، یا اینکه داده فهرست نویسی آن فقط از طریق فهرست های کتابی، برگه ای، فهرست های نسخ خطی قابل جستجو است. این چنین فهرست هایی به تدریج به فهرست های برخط تبدیل می شوند تا اینکه عناوین از طریق وب برای شخص دسترس پذیر باشد.

الف-۲-۲-۲ تعریف شاخص

درصد مواد کمیاب در مجموعه کتابخانه ملی است که می‌تواند در فهرست‌های وب کتابخانه ملی بازیابی شود.

منظور از مواد کمیاب در این شاخص عملکرد، کتاب‌های قدیمی، نسخ خطی و کتاب‌های منتشرشده قبل از سال ۱۸۰۰ میلادی است.

یادآوری ۱- این تعریف شامل بایگانی‌ها، آرشیوها مربوط به افراد خصوصی، نهادها، سازمان‌ها (مجموعه‌های حاوی نسخه‌های خطی، نامه‌ها، یادداشت‌ها، عکس‌ها و مدارک دیگری که از طریق ارث به کتابخانه داده شده، یا به‌عنوان نمونه خریداری شده، یا به نیابت از کتابخانه) نمی‌شود.

این شاخص عملکرد ممکن است برای دسته‌های مختلف مواد به‌طور جداگانه محاسبه شود.

الف-۲-۲-۳ هدف شاخص

ارزیابی اینکه آیا مجموعه کمیاب از طریق وب قابل دسترس است. این شاخص عملکرد نیز تعامل کتابخانه را در ترویج مجموعه کمیاب خود اندازه‌گیری می‌کند.

الف-۲-۲-۴ روش

تعداد کل مواد کمیاب در مجموعه کتابخانه را شمارش کنید.

اگر تعداد واقعی در دسترس نیست آن را تخمین بزنید.

تعداد پیشینه‌های فهرست‌نویسی مواد کمیاب را که در فهرست‌های وب کتابخانه وجود دارد محاسبه کنید.

درصد مواد کمیاب قابل دسترس از طریق فهرست‌های وب با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ به دست می‌آید. که در آن:

A تعداد مواد کمیاب که از طریق فهرست‌های وب قابل بازیابی است؛

B تعداد کل مواد کمیاب.

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

شاخص عملکرد ممکن است به مواد مختلف تقسیم شود.

الف-۲-۲-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عدد حقیقی بین صفر و ۱۰۰ است.

نمره بالا به منزله خوب است. میانگین آن درصد بالایی از مواد کمیاب است که از طریق فهرست‌های وب قابل بازیابی است؛ بنابراین به راحتی توسط کاربران مکان‌یابی می‌شود. اگر نمره پایین باشد کتابخانه ملی می‌تواند برای مثال: طرحی را مستقیماً برای فهرست‌نویسی گذشته‌نگر مواد کمیاب در فهرست‌های وب آغاز کند.

الف-۲-۲ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

کتابخانه ملی در تلاش است تا مواد کمیابی که در فهرست‌های قدیمی قابل جستجو هستند بیشتر در دسترس باشند. چنین طرح‌هایی اغلب در گزارش‌های سالانه ذکر شده است.

عنوان‌ها یا شامل فهرست اصلی برخط کتابخانه است یا فهرست‌ها وب جداگانه برای گروه‌های خاص مواد کمیاب است.

کتابخانه ملی گاهی هم مسئولیت پایگاه داده اصلی کتاب‌های قدیمی یا پایگاه داده را دارد.

کتابخانه بریتانیا مواد کمیاب را با ایجاد پایگاه اطلاعاتی عناوین کوتاه^۱ کتاب‌های قرن ۱۸ که بیش از ۴۶۰۰۰۰ مورد را که بین سال‌های ۱۴۷۳-۱۸۰۰ منتشر شد فهرست‌نویسی کرد. بخش بزرگی از مواد در پایگاه اطلاعاتی عناوین کوتاه، برای مجموعه‌های کتابخانه بریتانیا است اما تعدادی از عناوین مربوط به کتابخانه‌های دیگر است.

فهرست نسخه‌های خطی برخط نیز در کتابخانه‌های بریتانیا یافت می‌شود؛ و فقط وسیله دسترسی به فهرست‌های اصلی بخش نسخه‌های خطی کتابخانه بریتانیا است.

کتابخانه ایالتی باواریا^۲، ۹۱۴۰۰ نسخه خطی قرون وسطی و ۱۹۹۰۰ اینکونابولا را نگهداری می‌کند. در پایان سال ۲۰۰۷ کلیه کتاب‌های قدیمی و ۳۱۶۴۰ نسخه خطی قرون وسطی را در فهرست‌های وب فهرست‌نویسی کرد. در مجموع ۴۶/۳٪ از مواد کمیاب به صورت الکترونیکی فهرست شد.

در سال ۲۰۰۴ کتابخانه ملی هلند یک طرح سه‌ساله‌ای را برای کامل کردن و رقمی کردن پیشینه‌های مجموعه نسخ خطی شروع کرده است.

الف-۳ دسترسی پذیری خدمات: دسترسی وسیع و آسان

الف-۳-۱ متوسط زمان پردازش مدرک

الف-۳-۱-۱ زمینه

در کتابخانه، سابقه پردازش برای ارائه خدمات کتابخانه مهم است و کیفیت آن‌ها را با اندازه‌گیری سرعت و دقت می‌توان بیان کرد. فراهم آوری، فهرست‌نویسی مدارک جدید پردازشی است که در تمامی کتابخانه‌ها انجام می‌شود.

1- English Short Title Catalogue (ESTC)

2- Bavarien

ثابت شده است که برای ارزیابی کارایی خدمات زمینه‌ای به‌وسیله نمونه‌ای از پردازش رسانه‌ای مناسب است. روش‌های پردازش شامل فراهم‌آوری، فهرست‌نویسی توصیفی، نمایه‌سازی موضوعی، صحافی (اگر لازم باشد) مراحل فیزیکی و رف‌آرایی است. در حال حاضر در بسیاری از کتابخانه‌ها فرایند فراهم‌آوری و فهرست‌نویسی با بخش پردازش رسانه‌ای ترکیب می‌شود و به‌عنوان یک فعالیت انجام می‌شود. در برخی از کتابخانه‌ها ممکن است فعالیت‌هایی برای غنی‌سازی فهرست، مانند اضافه کردن فهرست مندرجات، خلاصه کتاب یا متون جلد کتاب شامل این فرایند باشد.

الف-۳-۱-۲ تعریف شاخص

متوسط تعداد روزهای بین دریافت مدارک توسط کتابخانه و آماده شدن آن برای استفاده کاربر در قفسه یا به شکل الکترونیکی از طریق کارساز است.

الف-۳-۱-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی کارایی شیوه‌های مختلف مراحل پردازش از نظر میزان سرعت است. این شاخص به‌ویژه برای تک‌نگاشت‌ها مفید است و می‌توان آن را برای انواع مختلف مدارک با موضوعات متفاوت نیز به کاربرد. مقایسه بین کتابخانه‌ها در صورتی امکان‌پذیر است که تفاوت رسالت کتابخانه‌ها از آن جهت که بر سیاست فهرست‌نویسی توصیفی، فهرست‌نویسی موضوعی و غیره تأثیر می‌گذارد، در نظر گرفته شود. هنگام تفسیر نتایج، تفاوت‌های ناشی از فهرست‌نویسی رایانه‌ای و دستی باید مورد نظر قرار گیرد.

الف-۳-۱-۴ روش‌ها

الف-۳-۱-۴-۱ دوره اندازه‌گیری را ارزیاب تعیین می‌کند (مثلاً یک ماه).

مشخصات مدارک رسیده به کتابخانه در دوره تعیین‌شده را جمع‌آوری کنید. با استفاده از رایانه یا روی کاغذ یک برگه مشخصات تهیه کنید که مراحل پردازش مدارک در آن ثبت شود. برای هر مدرک، تاریخ دقیق تمام مراحل پردازش مدارک را ثبت کنید. از جمله:

- دریافت، از جمله مراحل اداری؛

- برچسب‌های فهرست‌نویسی / فرا داده‌ای (برای مثال: فعالیت‌های کامل کردن فهرست، مانند اضافه کردن فهرست مندرجات یا متن‌های جلد کتاب)؛

- برچسب‌های فهرست موضوعی / فراداده‌ای؛

- مراحل فیزیکی (مهرزنی، برچسب زدن، بارکد گذاشتن و استفاده از نوار مغناطیسی)؛

- مراحل آماده‌سازی؛

- صحافی،

- گذاشتن کتاب بر روی قفسه یا قرار دادن روی کارساز.

وقتی که مکان نمای جهانی^۱ برای یک مدارک بر روی کارساز خارجی اضافه شود یا مدارک بر روی کارساز کتابخانه نصب و راه انداز شود با مکان نمای جهانی به این فهرست اضافه می‌شود، در این مدارک پایان پردازش مدارک الکترونیکی هم‌زمان با فهرست‌نویسی آن‌ها است.

برای هر عنوان تعداد روزهای بین دریافت و زمان قابل‌دسترس شدن مدارک را محاسبه کنید. عنوان‌ها را برحسب تعداد روزهای مصرف‌شده مرتب کنید. متوسط زمان پردازش مدارک، شماره ترتیب روزی است که در وسط این اعداد مرتب‌شده قرار گرفته است.

اگر تعداد عنوان‌ها زوج باشد متوسط زمان پردازش مدارک با استفاده از فرمول $\frac{A+B}{2}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن A و B دو عددی است که در وسط اعداد مرتب‌شده می‌باشد.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

رویه‌های خاص پردازش مدارک مختلف (مانند مدارکی که باید سریع پردازش شوند، مدارک نایاب، هدایی و مبادله مواد) را باید جداگانه تجزیه و تحلیل کرد و متوسط زمان هر مرحله پردازش را نیز می‌توان به شیوه فوق محاسبه کرد.

الف - ۳-۱-۴-۲ دوره اندازه‌گیری را ارزیاب تعیین می‌کند (مثلاً یک ماه). داده‌های مربوط به مدارکی که پردازششان در کتابخانه انجام شد را در دوره تعیین‌شده، جمع‌آوری کنید.

مستندات یا پوشه‌های رایانه‌ای را برای تعیین تاریخ موارد زیر بررسی کنید:

- دریافت یا دسترسی از جمله انجام مراحل اداری؛

- تکمیل مراحل فهرست‌نویسی / فراداده‌ای؛

- تکمیل موضوع مراحل فهرست‌نویسی / فراداده‌ای؛

- مراحل فیزیکی (مهرزنی، برچسب زدن، بارکد گذاشتن، استفاده از نوار مغناطیسی)؛

- تکمیل عملیات صحافی؛

- تکمیل صحافی؛

- قفسه‌بندی یا نصب بر روی کارساز.

برای هر عنوان، تعداد روزهای بین دریافت و زمان قابل دسترس شدن مدرک را محاسبه کنید. عنوان‌ها را برحسب تعداد روزهای سپری شده مرتب کنید متوسط زمان پردازش مدرک با استفاده از فرمول $\frac{A+B}{2}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A و B دو عددی است که در وسط اعداد مرتب شده قرار دارد.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

رویه‌های خاص پردازش مدارک مختلف (مانند مدارکی که باید سریع پردازش شوند، مدارک نایاب، هدایی و مبادله مواد) را باید جداگانه تجزیه و تحلیل کرد و متوسط زمان هر مرحله پردازش را نیز می‌توان به شیوه فوق محاسبه کرد.

الف-۳-۱-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عددی حقیقی است و هیچ محدودیتی ندارد.

وقتی اطلاعات مربوط به همه مراحل پردازش، جمع‌آوری شده شاخص می‌تواند موارد زیر را نشان دهد.

الف- نقاط ضعف مراحل پردازش؛

ب- تأخیرهای ناشی از انباشت مدارک (مدارکی که کارشان عقب افتاده است)؛

پ- تأخیرهای ناشی از حجم کاری زیاد.

تصمیم‌گیری‌های مدیریتی مربوط به نتایج به دست آمده ممکن است به صورت‌های زیر باشد.

الف- تنظیم بهتر روند پردازش؛

ب- تحویل مدارک به بخش‌های بعدی در فواصل کوتاه‌تر؛

پ- ادغام فعالیت‌های فهرست‌نویسی و ثبت؛

ت- افزایش تعداد کارکنان.

الف-۳-۱-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

این شاخص در راهنماهای فدراسیون بین‌المللی انجمن‌ها و مؤسسات کتابداری (ایفلا)^۱ برای اندازه‌گیری عملکرد در سال ۱۹۹۷ شرح داده شد (پول و بوکهورست، ۱۹۹۶، ص. ۸۱-۸۳).

در بهار سال ۲۰۰۱ کارکنان فهرست‌نویسی کتابخانه دانشگاه کارنگی ملون^۲، میزان زمان درخواست برای فهرست‌نویسی مواد از زمان دریافت در بخش آماده‌سازی، وضعیت قفسه خوانی و عوامل مؤثر بر زمان

1-International Federation of Library Association and Institutions

2-Carnegie Mellon

فهرست‌نویسی را اعلام کردند. آنان صفحه پیمایش را برای ثبت اطلاعات دقیق، مانند تاریخ، مورد دریافت شده، در بخش آماده‌سازی یا تاریخ مورد فهرست شده با زمان صرف شده برای فهرست‌نویسی طراحی کردند. آنان دریافتند که ۷۵٪ از همه مواد و ۷۲٪ از تک‌نگاشت‌ها ظرف مدت ۷ هفته فهرست شده‌اند که ۸۲٪ از همه موارد و ۸۳٪ از تک‌نگاشت‌ها کمتر از ۱۵ دقیق فهرست شده‌اند و ۵۶٪ از همه مواد به‌علاوه مقداری از تک‌نگاشت‌ها در ۱ تا ۵ روز و ۱۴٪ از مواد دیگر در ۶ تا ۱۰ روز پردازش شده‌اند.

در بهار سال ۲۰۰۴، حوزه خدمات فنی در کتابخانه جولیز دانشگاه کارولینای شرقی (دراگون و بارریسلا^۱، ۲۰۰۶)، روش و زمان دریافت تا آماده شدن برای قفسه در این حوزه به‌عنوان اولین قدم در فرایند خودارزیابی در حال پیشرفت را مطالعه کرده است. داده‌ها با استفاده از نشانه‌های جاگذاری شده در مواد جمع‌آوری می‌شوند. هدف اول از مطالعه، پیدا کردن مدت‌زمان تحویل خدمات فنی از دریافت تا شروع چرخه گردش برای قفسه خوانی است.

نتایج نشان می‌دهد متوسط زمان پردازش برای کتابهای سفارشی ۴۵ روز است و برای کتابهای آماده بر روی قفسه ۳۸ روز است.

یکی از جدیدترین تجربه‌ها در این زمینه، مطالعه خدمات فنی کتابخانه دانشگاه کورنل برای سنجش زمان موردنیاز برای مجموعه‌سازی، پرداخت هزینه، فهرست‌نویسی و پردازش فیزیکی مواد چاپی جدید برای مجموعه‌اش است (بانوش^۲، ۲۰۰۶).

کارکنان دریافتند که بیش از ۸۰٪ از عناوین تازه دریافت شده ظرف یک ماه فهرست شده‌اند و حدود ۷۴٪ از همه موارد مطالعه شده صحافی شده‌اند و برچسب‌دار شده و برای گردش امانت در ۲۵ روز کاری آماده‌شده‌اند. کتاب‌ها به‌طور متوسط بیش از یک ساعت برای پردازش فیزیکی یا نگهداری از فهرست‌نویسی گرفته می‌شوند. میانگین زمان سپری‌شده بین تکمیل فهرست‌نویسی و یک مورد شروع ارسال برای خدمات دسترسی، در حدود ۶ روز بود.

یکی دیگر از بررسی‌های اخیر در کتابخانه دانشگاه و منطقه مونستر آلمان انجام شد (نتایج منتشرنشده است). در طول یک ماه در سال ۲۰۰۷ تعداد ۱۱۴۷ تک‌نگاشت جدید از نظر زمان پردازش از زمان ورود به کتابخانه تا دسترسی‌پذیری بر روی قفسه بررسی شد. نتایج از این‌قرار بود:

الف- مدارکی که باید سریع پردازش می‌شدند: ۴ روز

ب- برای تک‌نگاشت‌های معمولی خریداری‌شده: ۸ روز

پ- واسپاری قانونی از منطقه: ۱۱ روز

به‌طور متوسط ۸۰٪ از نسخه‌های فهرست‌نویسی در کتابخانه فهرست توصیفی دارند.

1-Dragon and Barricella
2- Banush

کتابخانه رژیم غذایی در ژاپن در میان استانداردهای خدمات خود برای هدف تولید، داده کتابشناختی برای سال ۲۰۰۶، بیش از ۹۰٪ انتشارات داخلی که به تازگی (به جز مواد غیر کتابی) از طریق سامانه، واسپاری قانونی شده‌اند را در نظر گرفته است.

- طی ۵۰ روز، فهرست هفتگی کتابشناسی ملی ژاپن بر روی وب‌گاه این کتابخانه قرار می‌گیرد.

- طی ۶۵ روز از طریق اوپک این کتابخانه قابل دسترسی است.

نتایج در سال ۲۰۰۶ برای هدف اول، ۹۶/۱٪ بود و برای هدف بعدی ۹۸/۸٪ بود.

کتابخانه و آرشیو کانادا بین سطوح فهرست‌نویسی، کامل، ناقص و معمولی و مختصر شده تفاوت قائل شد.

هدف آن پردازش و فهرست ۹۰٪ از اولویت‌های اول و دوم در ورود مواد طی ۱۰ روز کاری از دریافت و ۶۰٪ از کل دیگر منابع کانادایی طی ۳ ماه از دریافت به‌طور بود (۲۰۰۶).

الف-۳-۲ درستی رف‌آرایی

الف-۳-۲-۱ زمینه

کتابخانه‌ها برای جوامع ما، دانشگاه‌ها و جامعه جهانی انبار دانش به حساب می‌آیند. برای اینکه قابل دسترسی بودن منابع برای کاربر به حداکثر برسد منابع باید بر اساس یک سامانه منطقی سازمان‌دهی شود و مطابق با آن سامانه نگهداری شود.

رف‌آرایی صحیح برای دسترسی سریع به مجموعه برای کاربران یا کارمندان ضروری است و قفسه‌بندی نادرست، نه تنها تأثیر مستقیم بر رضایت کاربر دارد بلکه باعث تلاش زیاد غیرضروری در کتابخانه برای یافتن موارد گمشده است.

درستی رف‌آرایی و سرعت بازگرداندن مدارک به قفسه با اهداف و سطح خدمات همه نوع کتابخانه‌ها و همچنین کتابخانه ملی تلفیق شده است.

الف-۳-۲-۲ تعریف شاخص

درصد مدارک ثبت‌شده‌ای که هنگام بررسی در فهرست کتابخانه، در جای صحیح خود بر روی قفسه‌ها قرار دارند.

مدارکی که نبود آن‌ها در کتابخانه ثبت‌شده است؛ مانند آن‌هایی که هنوز پردازش نشده‌اند، در امانت هستند، برای صحافی یا تعمیر خارج شده‌اند و یا اینکه مفقود شده‌اند جزء نمونه به حساب نمی‌آیند. همان‌طور که در کتابخانه ملی بخش بزرگی از مجموعه در مخزن بسته نگه‌داری می‌شود، شاخص عملکرد منحصر به مخزن بسته است.

الف-۳-۲-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی میزان مدارکی که در فهرست کتابخانه ثبت‌شده و در جای درست خود در قفسه قرار دارند. این شاخص را می‌توان برای مجموعه‌های خاص، زمینه‌های موضوعی ویژه یا شعبه‌های کتابخانه به کاربرد. شاخص‌های حاصل از هر بخش خاص کتابخانه را می‌توان باهم مقایسه کرد تا تفاوت‌های عمده در میزان دقت هر بخش معلوم شود.

اگر تفاوت در ذخیره و دفعات استفاده مورد ملاحظه قرار گیرد، امکان مقایسه بین کتابخانه‌ها فراهم می‌شود.

الف - ۳-۲-۴ روش‌ها

الف - ۳-۲-۴-۱ یک نمونه تصادفی از قفسه را با کمک گرفتن از رف برگه بررسی کنید. برای هر مدارک در رف برگه، مشخص کنید آیا در جای صحیح خود در قفسه قرار دارد؟ برای تمامی مدارک غیر موجود مشخص کنید که آیا نبودن آن‌ها در رف برگ کتابخانه مشخص شده است؟ مدارکی که در انتظار قفسه خوانی هستند باید قبل از شمارش مدارک به قفسه بازگردانده شوند.

دقت قفسه‌بندی با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد مدارکی که به‌طور صحیح در قفسه گذاشته شده است؛

B تعداد کل مدارک در نمونه (مدارکی که فقدان آن در کتابخانه ثبت شده است از این مورد مستثنا هستند). رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

تعداد مدارک مفقودشده شامل مدارکی است که به اشتباه در قفسه جای گرفته و یا اینکه به سرقت رفته‌اند. در صورتی که مدارک به سرقت رفته به‌عنوان مفقودی در کتابخانه ثبت نشده باشد. فرض می‌شود قفسه‌بندی مکرر دلالت بر قفسه‌بندی صحیح دارد و بنابراین موارد گمشده در مرحله اولیه مشخص می‌شوند.

الف - ۳-۲-۴-۲ یک نمونه تصادفی از قفسه‌های مجموعه را انتخاب کنید تعداد مدارک هر قفسه در نمونه را محاسبه کنید مدارک اشتباه قرارگرفته را صرف‌نظر از دوری یا نزدیکی به مکان اصلی‌شان در قفسه، ثبت کنید.

دقت چیدن در قفسه با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A-B}{A}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کل مدارک موجود در قفسه‌ها به هنگام تحقیق؛

B تعداد مدارکی که به اشتباه بر روی قفسه‌ها قرارگرفته‌اند.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۳-۲-۴-۳ یکی دیگر از روش‌های ساده محاسبه شاخص عملکرد، استفاده از آمار امانت است. کلیه درخواست‌هایی را که نمی‌توان به جهت نبودن بی‌دلیل آن‌ها برآورد کرد ثبت کنید.

دقت قفسه‌بندی با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A-B}{A}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کل درخواست برای امانت؛

B تعداد درخواست‌هایی که نمی‌توان به علت نبودن بی‌دلیل منابع برآورد کرد.

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

یادآوری - برای برآورد به روش‌های ساده‌تر در الف-۳-۲-۴ و الف-۳-۲-۳ می‌توان بسنده کرد.

الف - ۳-۲-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عددی صحیح بین صفر و ۱۰۰ است. نمره بالا به معنی دقت در چیدن منابع در قفسه است. دقت چیدن منابع در قفسه تحت تأثیر چند عامل است که مهم‌ترین آن‌ها عبارت از:

- نوبت‌های قفسه خوانی؛

- سرعت بازگرداندن مدارک به قفسه؛

شاخص می‌تواند نشانگر رده‌بندی و قفسه خوانی نامناسب برای قفسه‌ها باشد که استفاده از قفسه‌ها را مشکل و یا نیاز به سامانه امنیتی را ایجاب کند.

این شاخص برای کتابخانه‌هایی کاربرد دارد که در آن تفاوت‌های زیادی بین بخش‌های مجموعه وجود دارد. با توجه به اینکه مدارک در استفاده مکرر بیشتر به قفسه خوانی اشتباه تمایل دارند، دقت قفسه‌بندی باید برای قسمت‌های مختلف مجموعه به‌طور جداگانه ارزیابی شود.

الف- ۳-۲-۶ مثال‌ها و منابع برای مطالعه بیشتر

اگرچه رف‌آرایی یک وظیفه مهم برای استفاده مؤثر از مجموعه است، کتابخانه‌ها معمولاً اطلاعات درباره این وظایف را جمع‌آوری نمی‌کنند. هرچند آمار قفسه‌بندی در آمار کتابخانه ملی گنجانده نشده است، با این حال، برخی از مطالعات در چند سال گذشته در مورد قفسه‌بندی متمرکز انجام شده است. در پایان سال ۱۹۹۹، لیدز متروپولیتن، دربی^۱ و مراکز آموزش دانشگاه استافوردشیر و هادرس‌فیلد^۲، یک کنسرسیوم دوساله برای دوره ابتدایی باهدف نشان دادن جنبه‌های مختلف خدمت تشکیل دادند. مراحل قفسه‌بندی یکی از جنبه‌هایی بود که همه کتابخانه‌ها برای شرکت در آن تمایل نشان داده‌اند. (اورست^۳ و همکاران ۲۰۰۲) در طول سال تحصیلی ۲۰۰۰-۲۰۰۱ و ۲۰۰۲-۲۰۰۱، درصد کتاب‌هایی که در محل اشتباه در قفسه بودند با استفاده از روش‌های مختلف نمونه‌گیری اندازه‌گیری شدند.

درصد کتاب‌هایی که در محل اشتباه در قفسه قرار گرفتن در هفت محل مختلف درگیر در پروژه از ۱/۶٪ به ۴/۶٪ رسید.

به‌تازگی حوزه خدمت کتابخانه مرکزی ایوا^۴ (۲۰۰۵) ایجاد استانداردهایی را برای قفسه‌بندی مواد کتابخانه توصیه کرده است. مشخص شد که کتابخانه‌هایی که بهترین فعالیت را داشتند استانداردهای دقت آن‌ها از ۹۸٪ تا ۹۹٪ بود.

کتابخانه رژیم غذایی ژاپن، دقت رف‌آرایی برای مواد درخواست شده به‌وسیله کاربران را ارزیابی کرد، در سال ۲۰۰۷ دقت رف‌آرایی در مخزن بسته ۹۹/۹۹٪ بود (نتایج منتشر نشده است).

الف- ۳-۳ متوسط زمان بازیابی مدارک از مخزن بسته

الف- ۳-۳-۱ زمینه

با توجه به نقش کتابخانه ملی به‌عنوان متولی میراث مستند ملی، این کتابخانه، بیشتر مجموعه‌ها را در قفسه بسته ذخیره می‌کند علاوه بر این در آنجا کمبود فضا وجود دارد به‌طوری‌که بعضی از کتابخانه‌های ملی، قسمتی از مجموعه‌شان را خارج از ساختمان قرار می‌دهند.

1- Leeds Metropolitan, Derby
2- Staffordshire and Hadders Field
3-Everest
4- Iowa

در این زمینه، زمان صرف شده برای گرفتن مواد از قفسه بسته برای تحویل به کتابخانه‌ها یا کاربران برای دسترسی سریع و مؤثر به مجموعه می‌تواند بسیار حیاتی باشد.

الف-۳-۲ تعریف شاخص

متوسط زمان سپری شده از وقتی که مدرکی از مخزن بسته درخواست می‌شود و لحظه‌ای که مدرک مزبور در دسترس کاربر داخل کتابخانه قرار می‌گیرد یا آماده برای ارسال به کاربران یا کتابخانه‌های دیگر است. فاصله زمانی ساعات کار در کتابخانه اندازه‌گیری شود، (ساعتی که کتابخانه برای کار باز است به استثنای آخر هفته‌ها، تعطیلات یا زمان‌های دیگری که کتابخانه بسته است).

الف-۳-۳ هدف شاخص

ارزیابی اینکه آیا فرایندهای بازیابی مؤثر است یا خیر. این شاخص برای مقایسه کتابخانه‌هایی امکان‌پذیر است که شرایط مکانی هر کتابخانه از لحاظ ساختمان، رفت‌وآمد و غیره در نظر گرفته شود.

الف-۳-۴ روش‌ها

نمونه‌ای از مدارک موجود در کتابخانه را که در مخزن بسته قرار دارند و توسط کاربران و یا در امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک درخواست شده‌اند به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب کنید. برای هر درخواست، تاریخ، ساعت درخواست و زمانی را که مدرک برای جمع‌آوری به وسیله کاربر آماده می‌شود یا آماده ارسال به کاربر یا کتابخانه‌های دیگر می‌شود را یادداشت کنید. تاریخ شروع را از تاریخ خاتمه کم کنید و آن را به دقیقه یا ساعت، هر کدام که مناسب‌تر است ثبت کنید. درخواست‌ها برای مدارک خارج از مخزن باید به‌طور جداگانه محاسبه شود متوسط زمان بازیابی مدارک از مخزن بسته با مرتب‌شدن زمان درخواست به ترتیب صعودی سفارش برحسب زمان بازیابی به دست می‌آید. متوسط زمان، رقم ارزشی درخواست است که در وسط رقم‌های مرتب‌شده قرار گرفته است. چنانچه تعداد رقم تقاضاها، زوج باشد، متوسط زمان، میانگین دورقمی است که در وسط رقم‌های مرتب‌شده قرار دارد. میانگین این دو عدد را به نزدیک‌ترین رقم بیانگر دقیقه گرد کنید. نمونه‌گیری را می‌توان به دو روش مختلف انجام داد:

الف- نمونه‌ای را می‌توان از میان عنوان‌های متعلق به کتابخانه که به امانت نرفته‌اند انتخاب کرد. مسئولان ارزیابی طی دوره نمونه‌گیری و در زمان‌های تصادفی درخواست خود را ارائه می‌دهند و مدت‌زمان انجام درخواست ثبت می‌شود.

ب- نمونه‌ای را می‌توان از میان درخواست‌های موجود درست در موقعی که مدرک آماده تحویل به درخواست‌کننده است یا آماده ارسال به کاربر یا کتابخانه‌های دیگر است انتخاب کرد. روش‌های احتمالی تاریخ و زمان تقاضا، به‌عنوان بخشی از کار ثبت می‌شود. یادآوری- درخواست انجام‌نشده از محاسبه حذف می‌شود، زیرا زمان پایان درخواست در آن‌ها مشخص نیست.

الف - ۳-۳-۵ تفسیر شاخص و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عدد حقیقی است و هیچ محدودیتی ندارد. شاخص به دقیقه یا ساعت و دقیقه بیان می‌شود. اگر زمان بازیابی کوتاه باشد «مناسب» شمرده می‌شود. افزایش درخواست‌ها در ساعات ناشی از شلوغی شرایط ذخیره‌سازی و یا دقت قفسه‌بندی بر زمان بازیابی تأثیر می‌گذارد.

اگر زمان بازیابی بیش از حد طولانی باشد کتابخانه می‌تواند کارهای زیر را انجام دهد:

- سازمان‌دهی مجدد گردش کار؛

- آموزش به کارکنان قفسه‌بندی؛

- افزایش تعداد کارکنان قفسه‌بندی به ویژه در زمان شلوغ؛

- انجام قفسه خوانی به‌طور منظم به‌منظور دستیابی با دقت بالا در قفسه آرایی.

الف - ۳-۳-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

شاخص عملکرد اولین بار توسط وارد^۱ (سال ۱۹۹۵، موارد ۹۴، ۹۶، ۹۷ و ۹۸)، پول و بوکهورست^۲ توصیف شده است.

کتابخانه ملی استرالیا باهدف تحویل ۶۰٪ از مدارک درخواست شده از محل حوزه‌های ذخیره‌سازی طی ۲۵ دقیقه و در خارج از محل ذخیره‌سازی تا ۴۵ دقیقه را جزء استانداردهای خدمات خود لحاظ می‌کند (کتابخانه ملی استرالیا، ۲۰۰۴).

برای موارد درخواست شده خارج از حوزه ذخیره‌سازی ارائه ۹۰٪ از موارد به ۹۰ دقیقه زمان نیاز دارد. خروجی‌های مضموم در گزارش سالانه برای دوره‌های ۲۰۰۶-۲۰۰۵ نشان می‌داد که استانداردهای منشور خدمات برای ارائه مدارک در محل ذخیره‌سازی و بیرون از محل ذخیره‌سازی حاصل شده یا حتی فراتر از آن بوده است.

مفاد بیانیه کتابخانه ملی نیوزلند برای دوره ۲۰۰۳-۲۰۰۴ شامل خروجی‌هایی می‌شود که از میان آن خروجی‌ها ۹۰٪ از درخواست‌ها نویسنده/عنوان برای مدارک موجود در مجموعه که در ۲۰ دقیقه درخواست شد یا زمان‌هایی که برای استفاده در محل اعلان کردن و در ۴۸ ساعت و خارج از محل استفاده شد (کتابخانه ملی نیوزلند، ۲۰۰۴، ص ۵۰).

کتابخانه ملی رژیم غذایی ژاپن از میان چندین استاندارد خدمات خود استنادی را که مربوط به سرعت بازیابی مدارک از قفسه بسته در سایت‌های مختلف خود است را محاسبه کرد (کتابخانه ملی غذایی، ۲۰۰۶) نتایج برای سال ۲۰۰۶ به شرح ذیل است.

الف - کتابخانه جامع توکیو^۳

۱- برای ارائه مواد درخواست شده از قفسه باز در ۲۵ دقیقه در شمارنده کتاب و شمارنده بیانیه‌ها ۹۵/۵٪؛

۲- برای تحویل مواد نگهداری شده؛ در کانسای کان^۴ در ۴ روز کاری بعد از دریافت درخواست ۱۰۰٪.

1- Ward

2- Poll and te Boekhorst

3- Tokyo Main Library

4- Kansai-kan

ب- کانسای کان

- ۱- برای تحویل مواد درخواست شده از قفسه باز در ۱۵ دقیقه: ۸۱/۵٪
 - ۲- برای تحویل مواد نگهداری شده در کتابخانه جامع توکیو در ۴ روز کاری بعد از دریافت درخواست: ۱۰۰٪
- پ- کتابخانه بین‌المللی ادبیات کودکان: برای تحویل مواد درخواست شده از قفسه باز برای اتاق‌های مطالعه محققان شماره ۱ و ۲ در ۱۵ دقیقه: ۹۲٪

کد خدمت برای خوانندگان و بازدیدکنندگان کتابخانه بریتانیا شامل اهداف مرتبط با ارائه زمان مدارک ذخیره‌شده در محل و خارج از محل است (کتابخانه ملی ۲۰۰۳). در مورد اتاق مطالعه سینت پانکراس^۱ در لندن، کدهای ایجادشده که ۹۰٪ از مجموعه مدارک ذخیره‌شده در محل در ۷۰ دقیقه و ۹۰٪ از مجموعه مدارک ذخیره‌شده به هر نقطه‌ای از لندن را در سه ساعت ارائه می‌دهد. در مورد اتاق مطالعه روزنامه‌ها که در شهر کولیندال^۲ قرار دارد، کتابخانه ۹۰٪ از مجموعه مدارک ذخیره‌شده در محل را در ۶۰ دقیقه ارائه می‌دهد. شاخص‌های کلیدی عملکرد که دربرگیرنده گزارش سالانه کتابخانه برای سال ۲۰۰۵-۲۰۰۶ است نشان‌دهنده ۹۴٪ مدارک ذخیره‌شده اتاق‌های خواندن (مطالعه) بازدید شده و حتی فراتر از آن در سینت-پانکراس در لندن بود.

الف-۳-۴ سرعت امانت بین کتابخانه‌ای

الف-۳-۴-۱ زمینه

در سال‌های اخیر، اشتراک منابع برای کتابخانه‌ها بسیار مناسب و مهم بوده است. افزایش هزینه کارکنان، فناوری اطلاعات و اشتراک مجلات به‌طور جدی در سراسر جهان بر بودجه کتابخانه تأثیر می‌گذارد. این بحران بودجه مصادف است با افزایش تعداد مدارک منتشرشده و دسترسی آسان کاربران به تعداد زیادی از منابع کتابشناختی برخط که آن را برای هر کتابخانه‌ای که برای خدمت به کاربران، خط و مشی مشخصی نداشته باشد اشتراک منابع گسترده را غیرممکن می‌سازد، در این زمینه امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک برای همه کتابخانه‌ها که توانایی جلب رضایت کاربران را دارند ضروری است. به‌طوری‌که کتابخانه‌های ملی در بسیاری از موارد عهده‌دار نگهداری سامانه‌های اشتراک منابع ملی هستند. از آنجاکه کتابخانه‌های ملی مسئول مدیریت سامانه‌ای اشتراک انتشارات ملی هستند، به‌طور فزاینده‌ای در حال توسعه راهبردها، سیاست‌ها و استانداردهای لازم برای ارائه کارآمدتر و مؤثرتر خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در هر دو سطح ملی و بین‌المللی هستند.

دستورالعمل‌های ایفلا برای شیوه‌های بهتر در امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک (ایفلا، ۲۰۰۷) توصیه می‌کند که کتابخانه‌ها شاخص‌های عملکردی را برای سطوح خدمات و زمان برگشت تعریف کنند. ضرورت ارزیابی عملکرد در امانت بین کتابخانه‌ای مشهود است و در آنجا یک توافق کلی وجود دارد که زمان گردش (زمان بین شروع و اتمام یک درخواست، یکی از معیارهای اولیه و با استفاده گسترده‌تر است).

الف-۳-۴-۲ تعریف شاخص عملکرد

1- Saint Pancras

2- Colindale

تعداد ساعات موردنیازی که کارکنان کتابخانه بتوانند یک خدمت امانت بین کتابخانه‌ای و درخواست تحویل مدرک را تکمیل کند. یک درخواست زمانی کامل است که مورد درخواست شده به وسیله امانت بین کتابخانه‌ای به کتابخانه متقاضی فرستاده می‌شود یا اینکه به کاربر تحویل داده شود یا زمانی که کتابخانه/ کاربر بدانند که تحویل غیرممکن است، میزان زمان کار در کتابخانه اندازه‌گیری شود (ساعاتی که کتابخانه برای کار باز است به استثنای آخر هفته‌ها، تعطیلات یا روزهایی که کتابخانه بسته است).

امانت بین کتابخانه‌ای یا درخواست تحویل مدرک شامل مواد تأییدشده برای امانت یا تحویل دائمی از یک کتابخانه به کتابخانه دیگری که تحت پوشش یکسان نیستند، نمی‌شود.

زمان دریافت، تاریخ و ساعتی است که درخواست از طریق امانت بین کتابخانه‌ای دریافت شده است. زمان ارسال، تاریخ و ساعتی است که مورد درخواست شده به کتابخانه درخواست‌کننده فرستاده یا به کاربر تحویل داده شود یا زمانی که کتابخانه / کاربر از غیرممکن بودن تحویل اطلاع داشته باشد.

(غیرقابل دسترسی برای امانت، مفقودشده، در دست تعمیر و غیره)

الف-۳-۴-۳ هدف شاخص عملکرد

شاخص عملکرد ارزیابی می‌کند که آیا خدمات به‌طور مؤثر سازمان‌دهی شده و کتابخانه برای نقش خود در اشتراک منابع کتابخانه چه اولویتی قائل است.

مقایسه بین کتابخانه‌ها در صورتی امکان‌پذیر است که شرایط محل مربوط به ساختمان، حمل‌ونقل و غیره در نظر گرفته شود.

الف-۳-۴-۴ روش

سرعت امانت بین کتابخانه‌ای با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کل ساعت برای تکمیل تعداد مشخصی از امانات بین کتابخانه‌ای یا درخواست‌های تحویل مدرک؛
B تعداد امانات بین کتابخانه‌ای به‌اضافه درخواست‌های تحویل مدارک به استثنای روزهایی که کتابخانه برای کار باز نیست.

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

نمونه‌گیری امکان‌پذیر است. روشی که برای نمونه‌گیری توصیه می‌شود. «هفته عادی» است، هفته آرام زمانی است که نه شلوغی غیرمنتظره‌ای داشته باشد نه خلوتی غیرمنتظره. تعطیلات رسمی، زمان‌های تعطیل و روزهایی که به‌طور غیرمعمول رویدادی در حال وقوع در کتابخانه یا جامعه است. یک هفته را که کتابخانه به‌طور منظم باز است را انتخاب کنید. در صورتی که روش «شمارش کامل» ترجیح داده شود. داده‌ها باید به هنگام تجزیه و تحلیل نتایج برای کاهش بار مسئولیت کارکنان به‌صورت ماهانه جمع‌آوری شود.

الف-۳-۴-۵ تفسیر شاخص و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عدد صحیح مثبت بدون هیچ حد بالایی است. نمره بالا به‌منزله خوب است این شاخص نشان می‌دهد که آیا فرایندهای کتابخانه سازمان‌دهی مؤثر دارد یا خیر.

این شاخص تحت تأثیر نوع موادی که درخواست می‌شود و مشکل تحویل آن قرار می‌گیرد. تحویل یک مدرک از یک منبع الکترونیکی سریع‌تر است از مدارکی که در قفسه است یا به‌وسیله نمابر یا پست الکترونیکی معمولی ارسال می‌شود شاخص عملکرد تحت تأثیر شرایط داخلی هم قرار می‌گیرد.

نیروی انسانی، اندازه مجموعه، روزهایی که کتابخانه برای کار باز است و تأخیر تحویل می‌تواند تا اندازه‌ای نمره شاخص را تحت تأثیر قرار دهد.

شاخص می‌تواند برای تفسیر نتایج و همچنین داده‌ها و حقایق زمینه‌ساز مفید باشد، مانند تعداد پردازش درخواست‌ها در هر سال، تعداد موارد درخواست شده از مؤسسات دیگر، چه اینکه شکل‌های مجموعه خاص (مانند ضبط صدا، فروست‌ها) برای امانت بین کتابخانه‌ای قابل‌دسترس باشد یا اینکه هزینه‌هایی برای امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک در آنجا وجود داشته باشد.

الف - ۳-۴-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

استین^۱ (۲۰۰۱) مروری جامع از مواد چاپی برای ارزیابی امانت بین کتابخانه‌ای و عملیات تأمین مدرک (از سال ۱۹۸۷-۱۹۹۷) ارائه می‌دهد.

کتابخانه ملی استرالیا منشور خدمات را در توزیع مدارکی درخواست شده در پنج روز کاری، دریافت درخواست برای خدمات استاندارد در دو ساعت تا دو روز بستگی به سطح خدمات اولیه مورد تقاضا، هدف‌گذاری کرده است (کتابخانه ملی استرالیا ۲۰۰۴). گزارش‌ها سالانه این کتابخانه در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۰۵ در بیانگر این است که این خدمات برآورد شده است.

کتابخانه همچنین از دستورالعمل‌های اشتراک منابع امانت بین کتابخانه‌ای استرالیا پیروی می‌کند. (کتابخانه استرالیا و انجمن اطلاعات ۲۰۰۶) که زمان برای گردش موجودی را (زمان بین دریافت درخواست و پاسخگویی به آن درخواست یا اعلام عدم امکان پاسخگویی) با استانداردهای زیر را نشان می‌دهد.

الف- خدمات فوری، حداکثر ۲۴ ساعت؛

ب- سرعت خدمات حداکثر ۲ روز؛

پ- هسته خدمات حداکثر ۴ روز.

کتابخانه ملی کانادا دو سطح از خدمات را فراهم می‌سازد (کتابخانه و آرشیو کانادا):

- جستجوی سایه‌ای: زمان گردش ۴۸ ساعت؛

- جستجوی عمقی: زمان گردش ۲ هفته توصیه می‌شود برای انتخاب سطح خدمات مورد انتظار، موارد دشوار معلوم شود و یا نیاز به تأیید بیشتر داشته باشد.

هدف شاخص عملکرد در مفاد بیانیه کتابخانه ملی نمی‌تواند برای دوره ۲۰۰۴-۲۰۰۲ کامل کردن ۹۰٪ از طرح کتاب‌شناختی و درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای در ۱۵ روز کاری از دریافت درخواست و ۱۰۰٪ در ۲۵ روز کاری از دریافت درخواست است.

کتابخانه ملی رژیم غذایی ژاپن دارای استاندارد خدمات برای پاسخگویی به ۹۰٪ یا بیشترین درخواست برای امانت بین کتابخانه‌ای برای تحویل مواد درخواست شده و/ یا با تشریح دلایل عدم توانایی تحویل در ۴ روز کاری، بعد از دریافت درخواست است.

این کتابخانه همچنین دارای استاندارد خدمات برای تحویل مدرک برای پاسخگویی به ۸۰٪ یا بیشتر درخواست‌های دریافت شده از طریق کارساز در ۵ روز کاری، بعد از دریافت درخواست است. اهداف این کتابخانه برای سه سال گذشته مورد ارزیابی قرار گرفت و نتایج برای سال ۲۰۰۶، ۹۹/۴٪ برای امانت بین کتابخانه‌ای و ۸۰/۵٪ برای تحویل مدرک بود. در یک نمونه در سپتامبر سال ۲۰۰۶ زمان متوسط برای امانت بین کتابخانه‌ای ۲ روز بود.

الف-۳-۵ دسترسی مستقیم از طریق صفحه خانگی

الف-۳-۵-۱ زمینه

امروزه اکثر کتابخانه‌ها اطلاعات درباره خدمتشان و دسترسی به خدمات و منابع الکترونیکی را از طریق وب‌گاه ارائه می‌دهند. این مسئله به ویژه برای کتابخانه ملی مهم است چون خدمات محلی برای کتابخانه ملی در درجه اول اهمیت نیست اما مشتریان ملی و بین‌المللی و دسترسی جزئی به خدمتشان امری حیاتی است.

بنابراین، وب‌گاه کتابخانه ملی باید به‌طور کلی طیف وسیعی از اطلاعات را ارائه دهد و با طیف وسیعی از فعالیت‌ها را در مقایسه با انواع دیگر کتابخانه‌ها، انجام دهد (پیسنسکی و زونر^۱، ۲۰۰۵، ص. ۲۱۵). کیفیت وب‌گاه کتابخانه با توجه به متناسب بودن آن برای استفاده تعیین می‌شود. محتوا و ساختار، زبان و طرح، ابزار گشت‌وگذار و قابلیت‌های دسترسی باید منعکس‌کننده نیازها و اطلاعات خطا و منشی پویا جامعه تحت پوشش کتابخانه باشد. همه این مسائل با همدیگر قابلیت استفاده از وب‌گاه را تشکیل می‌دهد. به‌طور کلی قابلیت استفاده این طور تعریف شده است. میزانی است که فرآورده می‌تواند به‌وسیله اثربخشی، کار آیی و رضایت در استفاده از یک محتوا بکار رود (ISO 9241-11:1998). قابلیت استفاده از یک وب‌گاه را می‌توان با روش‌های مختلف مورد بررسی قرار داد.

الف- ارزیابی بدون مشارکت کاربران

در یک ارزیابی ابتکاری گروه کوچکی از کارشناسان وب‌گاه را بر اساس اصول قابلیت استفاده، ارزیابی می‌کنند.

فهرستی از ده گروه ابتکاری توسط نیلسن^۲ نشان داده شده است (نیلسن ۱۹۹۴) در یک کارگروه، کارشناسان یک سناریو کاربر و انجام وظایف کاربر را ایجاد کردند.

ب- ارزیابی با مشارکت کاربران

ابزار پیمایش وب و گروه‌های تمرکز حسی، رضایت کاربر و مشکلاتی را که در استفاده از وب‌گاه دارند را ارزیابی می‌کنند. برای کتابخانه‌ها ملی، نظرسنجی برای کاربران خاص (به‌عنوان مثال کتابخانه‌ها و ناشران) به‌صورت برخط فرستاده می‌شود و ممکن است این روش مؤثرترین روش باشد. برای کتابخانه ممکن است

1- Pisanski and Zumer

2- Nielsen

استفاده از روش‌های آزمون یا مشاهده مشکل‌تر باشد، بطوریکه بازدیدکنندگان وب‌گاه‌ها شامل کاربران از راه دور خواهد بود.

سیاهه‌های تراکنش می‌تواند به شناسایی بیشتر صفحات استفاده‌شده و روش‌های جستجو و غیره کمک کند. در کتابخانه‌های ملی برای ارزیابی نیازهای کاربران مشکلاتی بیشتر نسبت به کتابخانه‌های عمومی و یا دانشگاهی وجود دارد، بطوریکه آن‌ها نمی‌توانند به جمعیت تحت پوشش خدمات یکسانی را ارائه دهند؛ اما باید در نظر داشت منافع قابل‌توجهی برای گروه‌های مختلف مشتریان مانند عموم مردم، محققان، کتابخانه‌ها، ناشران، بازدیدکنندگان از کتابخانه وجود دارد.

کتابخانه بریتانیا ۵ گروه از مخاطب کلیدی را برای راهبرد بازاریابی خود مشخص کرد: محققان، تجار، کتابخانه و بخش اطلاعات، یادگیرندگان و عموم مردم (برنیدلی^۱ ۲۰۰۴). این گروه‌ها هنگام دسترسی به وب‌گاه‌های کتابخانه اهداف و علائق مختلفی دارند. درحالی‌که بازدیدکنندگان ممکن است به دنبال ساعت کار، راه‌های دسترسی به کتابخانه و اولین گزینه ثبت‌نام باشند، محققان بخواهند به فهرست‌ها و منابع الکترونیکی یا خدمات مرجع دسترسی یابند. کتابداران ممکن است به دنبال خدمات کتابشناختی مرکزی یا تحویل مدرک باشند و احتمالاً ناشران علاقه زیادی به مقررات واسپاری قانونی و فهرست‌نویسی پیش از انتشار دارند.

بنابراین وب‌گاه‌های کتابخانه ملی باید خدمات چندگانه ارائه دهند. این خدمات باید حداقل محققان، بازدیدکنندگان، کتابداران/ حرفه‌ای‌ها و ناشران را در نظر بگیرد؛ اما می‌تواند شامل گروه‌هایی مانند رسانه‌ها (مطبوعات)، شرکت‌های تجاری، دوستان و حامیان کتابخانه‌ها یا افراد معلول باشد.

در صورتی که زبان انگلیسی‌زبان مادری کشوری نباشد لازم است که یک نسخه انگلیسی در وب‌گاه ارائه شود. چنانچه وظایف کتابخانه ملی شامل ارائه بین‌المللی میراث فرهنگی و همکاری‌های بین‌المللی است صفحه خانگی مهم‌ترین قسمت اصلی یک وب‌گاه است و در ورودی مجازی به کتابخانه است طراحی و محتویات صفحه اصلی عامل مهم در موفقیت بازدید از وب‌گاه خواهد بود.

نشریه‌های مهم باید یا به‌طور مشترک قابل بازدید در صفحه خانگی باشد یا قابل‌دسترس با یک کلیک یا حرکت دادن کلید باشد.

بنابراین دسترسی سریع از طریق صفحه اصلی به خدمات و منابعی که بیشترین استفاده را دارد به‌عنوان شاخص عملکرد برای کیفیت وب‌گاه انتخاب می‌شود. این شاخص عملکرد که برای صفحه خانگی هر کتابخانه مناسب است برای استفاده آسان است و دارای محتوای آموزنده است که کتابخانه را قادر می‌سازد به‌طور مستقیم برای بهبود دسترسی از طریق صفحه خانگی گام بردارد.

الف-۳-۵-۲ تعریف شاخص عملکرد

قابلیت دسترسی به منابعی که بیشترین استفاده را دارند و خدمات از طریق صفحه خانگی وب‌گاه کتابخانه، به‌وسیله تعداد کلیک‌ها و اصطلاحات به‌کاررفته قابل‌فهم اندازه‌گیری می‌شود.

صفحه خانگی صفحه‌ای است که به‌عنوان واحد دیداری هنگام دسترسی به وب‌گاه کتابخانه نمایش داده می‌شود.

الف- ۳-۵-۳ هدف شاخص

ارزیابی اینکه آیا صفحه خانگی به‌طور مستقیم یا خیلی سریع با کمک اصطلاحات مناسب به بیشترین اطلاعات موردنیاز و خدمات دارای بیشترین استفاده، هدایت می‌کند تا بتوان آن را ورودی مجازی کتابخانه دانست.

سرعت به‌وسیله تعداد کلیک ضروری برای پیدا کردن خدمات اندازه‌گیری می‌شود. در صورتی که خدمات و منابع یک مجموعه به‌صورت استاندارد ارزیابی‌شده باشد مقایسه بین کتابخانه‌ها با اهداف و مشتریان مشابه امکان‌پذیر است. این شاخص عملکرد طراحی یا گشت‌وگذار وب‌گاه‌ها با محتوای کلی آن را ارزیابی نمی‌کند و برای افراد معلول قابل‌دسترس نیست.

الف- ۳-۵-۴ روش

روش استفاده‌شده یک نوع روش‌شناختی تجربه‌شده است. گروه کوچکی از کارشناسان رفتار کاربر را زمانی که به دنبال اطلاعات مشخصی از طریق صفحه ورودی خانگی است شبیه‌سازی می‌کنند. گام اول، شناخت خدمات و منابعی است که برای مراجعین کتابخانه بسیار مهم است و شامل تصمیم‌گیری در موضوعاتی است که برای کاربر زمانی که خدمات و منابع در صفحه خانگی شرح داده می‌شود مناسب و قابل‌درک است. کتابخانه‌های ملی مؤسسات منحصربه‌فردی هستند که مأموریت و اهدافشان تحت تأثیر مسائل سیاسی ملی قرار می‌گیرد که در آن‌ها وظایف و گروه‌های کاربران ممکن است متفاوت باشد؛ اما وظایف اصلی کتابخانه‌های ملی (به پیوست ب، شرح رسالت مراجعه کنید) خدمات و منابع معینی است که به‌وسیله اکثر کتابخانه‌ها ارائه می‌شود.

مجموعه‌ای از مسائل اصلی برای صفحه خانگی کتابخانه‌های ملی توصیف شده است که باید به‌عنوان نمونه‌ای که بتوان مطابق با شرایط خاص یک کتابخانه باشد در نظر گرفت. اطلاعات، متناسب با گروه کاربری است که در هر یک از مسائل ذینفع هستند.

فهرست، پس از جستجو از ۳۰ وب‌گاه از کتابخانه‌های ملی، تعریف‌شده است. بررسی وب‌گاه از ۹ کتابخانه ملی نتایج یکسانی را نشان می‌داد (پیسنسکی و زونر، ۲۰۰۵).

به‌طور کلی، اطلاعات کتابخانه‌های ملی در صفحه خانگی عبارت‌اند از:

- درباره کتابخانه؛

- مجموعه‌ها؛

- فهرست‌ها؛

- خدمات / استفاده.

اما اکثر کتابخانه‌ها اطلاعات متفاوت بیشتری را در صفحه خانگی یا حین کلیک کردن بر روی گروه گسترده‌تری ارائه می‌دهند. به‌عنوان مثال: فهرست‌ها ممکن است از فهرست‌های عمومی، فهرست‌های اختصاصی، کتابشناسی ملی و فهرست‌های خارجی متفاوت باشند.

روش‌های جستجوی وب‌گاه، مانند توابع جستجو، سؤالات پرتکرار^۱، نقشه سایت یا سياهه الفبایی در این فهرست کتابخانه گنجانده نمی‌شود.

سؤال اینجاست که آیا منابع و خدمات پرستفاده را مستقیماً با استفاده از توابع جستجو، می‌توان پیدا کرد یا خیر.

ترکیب صفحه خانگی برای خدمات و منابعی که برای مراجعین کتابخانه خیلی مهم است در جدول «الف» داده‌شده است.

جدول الف-۱ ساختار صفحات خانگی و موضوعات مهم

موضوعات اصلی	اصطلاحات مناسب دیگر	سرعنوان‌های عمومی موجود ^۲	گروه کاربر موردنظر
رسالت و مبانی حقوقی	دستور، تعهدات اصلی، نقش کتابخانه، خط مشی، خط مشی مجموعه‌سازی، قوانین حقوقی، اساسنامه و وظایف کتابخانه	درباره کتابخانه	همه، به ویژه ناشران و کتابداران
رفتن به کتابخانه	نشانی، محل سکونت، مراجعه‌ها، چگونگی رسیدن به ما، نقشه کتابخانه	درباره کتابخانه، اطلاعات تماس، راهنماها	بازدیدکننده‌ها
ساعت کار	ساعت کار، (ساعت کتابخانه)	روش جستجو، پیدا کردن اطلاعات، ابزار تحقیق	بازدیدکننده‌ها
فهرست‌های بر خط	فهرست‌ها، درباره کتابخانه، اطلاعات تماس، راهنماها، فهرست دسترسی رایانه‌ای کاربران یا دستیابی مستقیم همگانی به فهرست‌ها (OPAC ^۳) با توضیح	روش جستجو، جستجوی اطلاعات، اهداف تحقیق	همه
کتابشناسی ملی	-	خدمات کتابشناختی مرکزی، فهرست‌ها، نوع جستجو، جستجوی اطلاعات، ابزار تحقیق	همه
خدمات امانت	گردش مجموعه، خدمات امانت، امانت‌گیری، چگونه گرفتن کتاب	استفاده، خدمات	کاربران محلی، بازدیدکنندگان

-
- 1- Frequent Asked Question(FAQ)
 - 2- Possible general headings
 - 3- On-line public access catalogue

ادامه جدول الف-۱

محققان، کتابداران	خدمات اطلاعات	مرجع الکترونیکی، سؤالات مرجع، پرسشی از کتابدار و پرسشی از کتابخانه	خدمات مرجع
کاربران محلی و از راه دور	شرایط برای دسترسی و استفاده	کارت کاربر، کارت کتابخانه، ثبت نام، عضویت، چگونگی پیوستن	ثبت نام جهت استفاده
کاربران محلی و از راه دور و کتابداران	روش جستجو کتاب، روش جستجو مقاله، خدمات	امانت بین کتابخانه‌ای تهیه مدارک، تحویل الکترونیکی	امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک
کاربران محلی و از راه دور و کتابداران	استفاده، خدمات	خدمات روگرفت، خدمات عکاسی، خدمات رقمی، خدمات ریزفیلم	خدمات تکثیر
کاربران از راه دور و کتابداران	مجموعه‌ها، جستجو مجله یا مقاله، خدمات الکترونیکی، خدمات برخط	کتابخانه الکترونیکی، منابع الکترونیکی، منابع رقمی، منابع برخط، قابلیت دسترسی مدارک به صورت برخط	مجموعه الکترونیکی
محققان	مجموعه‌ها، روش جستجو، جستجوی اطلاعات، اهداف تحقیق	راهنمای موضوعی، منابع موضوعی، جستجو از طریق موضوع، اطلاعات منابع از طریق موضوع	حوزه موضوع
ناشران و کتابداران	خدمات	شماره استاندارد بین‌المللی کتاب و شماره استاندارد بین‌المللی پیابند	استانداردها
بازدیدکنندگان محققان	کمک - خدمات	آموزش کاربر، دوره‌های آموزشی، گردش در کتابخانه، دستورالعمل کتابخانه	آموزش کاربر
کتابداران	تخصص و توسعه	همکاری	طرح‌ها
همه		رویدادها، اعلان، نمایشگاه‌ها	اخبار

اطلاعات تماس	نشانی، راهنما کارکنان	درباره کتابخانه	همه
--------------	-----------------------	-----------------	-----

به‌عنوان مثال، دومین گام کارشناسان، آزمون صفحه‌خانگی برای پیدا کردن سریع منابع و خدمات و همین‌طور وجود اصطلاحات قابل‌فهم و کافی برای کاربران بود. مثال: در جدول ۲ دسته‌بندی شده است.

جدول الف-۲ ارزیابی صفحه‌خانگی

منابع / خدمات	کلیک	توضیحات	امتیاز
	اطلاعات مستقیم در صفحه خانگی، مانند نشانی، ساعت کار و کادر جستجو برای فهرست	۰	۱۰
	اصطلاحات مناسب در صفحه خانگی	۱	۸
	اصطلاحات مناسب در صفحه خانگی	۲	۸
	اصطلاحات مناسب در صفحه خانگی	۳	۴
	اصطلاحات مناسب در صفحه خانگی	> ۳	۰
	اصطلاحات مبهم در صفحه خانگی	۱	۲
	اصطلاحات مبهم در صفحه خانگی	> ۱	۰

فقط بخشی از موضوعات به‌طور مستقیم در صفحه‌خانگی ظاهر خواهند شد، اما فقط با یک کلیک از آن‌ها خارج می‌شویم و برای دسته‌بندی غیرضروری هستند. چه موضوعات در صفحه‌خانگی به‌صورت دستور نظام‌یافته ظاهر شوند، چه به‌صورت پیوند سریع، برای امتیازدهی اهمیتی ندارند.

در برخی از صفحات خانگی سرفصل‌های فهرست به‌صورت مستقیم با تماس موشواره بازمی‌شود این موضوع باید یک کلیک به‌حساب بیاید باوجوداین، کلیک کردن ضروری نیست بطوریکه وقتی کاربر واژه‌ای را در صفحه‌خانگی جستجو می‌کند نمی‌تواند با نگاه کردن به صفحه وب‌گاه آن را بیابد.

اصطلاحاتی که در جدول بالا (جدول الف-۱) زیر عنوان «سرعنوان‌های عمومی موجود» ارائه شده‌اند و نیز عنوان‌های مربوط به اطلاعات درخواست شده در قالب زبانی مناسب رتبه‌بندی می‌شوند؛ اما کلیک‌های ضروری را از سرعنوان‌های عمومی باید محاسبه کرد. قابلیت دسترسی به اطلاعات و خدمات که استفاده بیشتری دارند با تقسیم تعداد کل انتشار بر تعداد موضوعات اصلی داده‌شده در این فهرست محاسبه می‌شوند.

الف- ۳-۵-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عددی حقیقی بین صفر و ۱۰ است. نمره بالا به منزله خوب است. اقدامات زیر را می‌توان به منظور دستیابی به یک نمره بهتر انجام داد.

- گذاشتن یک پیوند ارتباطی در صفحه خانگی، برای خدماتی که بیشترین استفاده را دارند؛
- تغییر اصطلاحات مربوط به کتابخانه به زبان کاربرپسند: پیوندهای ارتباطی وظیفه محور مانند: «جستجو کتاب‌ها یا مقالات» از واژه‌هایی مانند «پایگاه‌های اطلاعاتی یا مجلات الکترونیکی» راحت‌تر است؛
- اگر کاربران معنی واژه‌ها را ندانند احتمالاً روی آن پیوند ارتباطی کلیک نمی‌کنند؛
- اجتناب از اختصاراتی که کاربران با آن‌ها آشنا نیستند به عنوان مثال: امانت بین کتابخانه‌ای؛
- استفاده از مجموعه‌ای منسجم از واژگان مانند استفاده نکردن از «نشریات ادواری» در کنار «مجلات الکترونیکی».

- ارزیابی سؤالات پرتکرار و مکان موضوعات در صفحه خانگی. اگر سؤالی به صورت مکرر پرسیده شود (مانند چگونه کاربر باشیم یا کجا می‌توان مقالات را پیدا کرد)، ممکن است پرسش مکرر، برای داشتن یک ارتباط در صفحه خانگی بعد از مراجعه کاربر مؤثرتر باشد.

در صورتی که کتابخانه برای جستجوی خدمات اصلی باید از تعداد کلیک‌های بیشتری استفاده کند و یا خدماتش به وضوح برجسته نباشد، شاخص عملکرد می‌تواند به دنبال نظرسنجی از یک کاربر در جهت پیدا کردن جزئیات بیشتر درباره قابلیت استفاده از یک صفحه خانگی باشد. در ارائه دسترسی سریع به خدمات اصلی از طریق صفحه خانگی برای همه گروه‌های کاربران، مشکلاتی وجود دارد که صفحه خانگی از یک سو باید تمام اطلاعات مربوطه را ارائه دهد و از سوی دیگر بار اضافی و گمراه‌کننده نباشد. این می‌تواند شرایط خیلی سختی باشد. اطلاعات صفحه خانگی باید محدود به مطالب ضروری باشد.

الف- ۳-۵-۶ مثال‌ها و منابع برای مطالعه بیشتر

طراحی متون و آزمون‌های قابل‌استفاده در وب‌گاه کتابخانه گسترده است و پروژه‌های متعددی در کتابخانه‌های دانشگاهی سعی می‌کنند موضوعات مشخصی را از طریق صفحه خانگی جستجو کنند. تعداد کلیک‌های لازم برای جستجوی اطلاعات مشخص با شروع از صفحه خانگی در پروژه‌ای در دانشگاه ایالتی نیوجرسی آمریکا شمارش شده است (جنگ^۱، ۲۰۰۵، ص. ۱۰۴) و به دانشجویان وظایف معینی داده شد؛ و در این مطالعه زمان موردنیاز، تعداد کلیک‌ها و عملیات لازم برای جستجو اندازه‌گیری شد.

دانشجویان برای پیدا کردن برخی از مجلات و مقالات دائره‌المعارف در راستای کارشان، به‌طور متوسط بین ۲ تا ۴ دقیقه و بین ۳-۱۳ کلیک نیاز دارند.

در یک مطالعه کاربردی در کتابخانه‌های ایالت لوئیزیانا، حداقل تعداد حرکت‌های لازم برای انجام کار شمارش شد (روبینز و کلسی^۱، ۲۰۰۲). مطالعه بین حرکات درست و نادرست فرق داشت در آنجا به حرکت صحیح ۶۵ درصد امتیاز داده شد.

یک نتیجه جالب در این مطالعه به دست آمد که برای بیشتر وظایف معین کارکنان طرح، بیش از یک روش برای هدایت به اطلاعات موردنظر شناسایی شد.

در برخی از موارد هدایت راه‌های مختلف از صفحه خانگی کتابخانه به صفحات موردنظر و تکمیل کار در حداقل تعداد حرکت بود.

در آزمون قابلیت استفاده در دانشگاه هال بریتانیا، نتایج آزمون به‌وسیله تعداد تلاش برای پیدا کردن اطلاعات و منابع خاص رتبه‌بندی شد. (هلند^۲، ۲۰۰۵). تعداد ۴۹ درصد از شرکت‌کنندگان اطلاعات را پیدا کردند. اصطلاحات مخصوص مانع اصلی برای پیدا کردن اطلاعات بود.

در یک مطالعه در کتابخانه دانشگاه گلگری کانادا، روش فکر کردن با صدای بلند که با ۱۰ سؤال آزمون از کاربر، توضیحاتی در قابلیت استفاده از وب‌گاه پرسیده شده است (هیدن^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). نتایج این مطالعه خواسته‌هایی از شرکت‌کنندگان بود که در ذیل آمده است.

- مهم‌ترین و رایج‌ترین منابع با یک کلیک از اولین صفحه قابل‌دسترس باشد، در حالت ایده‌آل از صفحه‌ای که متناسب با موضوعات موردنیاز باشد.

کتابخانه ملی سوئد شاخص‌های عملکرد توصیف‌شده در این استاندارد را آزمایش کرد و امتیازش را از ۷۷۳ محاسبه کرد. نمره بالا می‌تواند به دلیل وب‌گاه‌هایی باشد که توسط کارشناسان همراه با کتابداران ایجاد می‌شود.

۴ دسترس‌پذیرکردن منابع: کاربرد

الف-۴-۱ کاربرد انتشارات خارجی فراهم آوری شده در طول سه سال گذشته

الف-۴-۱-۱ زمینه

وظیفه اصلی کتابخانه ملی گردآوری انتشارات ملی از طریق واسپاری قانونی است. مجموعه این انتشارات ملی معمولاً شامل مواد چاپی به زبان ملی به چاپ رسیده در خارج از کشور و مواد چاپی داخل کشور است. بسیاری از کتابخانه‌های ملی بدون در نظر گرفتن کشور مبدأ، مجموعه موضوعی خاص یا جامعی را گسترش می‌دهند.

1- Robins and Kelsey
2- Holland
3- Hayden

چنانچه عمداً مجموعه‌ای از نشریات خارجی برای پاسخگویی به نیاز کاربران کتابخانه انتخاب شود، استفاده از این مجموعه نشان از کفایت خط و مشی مجموعه کتابخانه دارد.

الف-۴-۱-۲ تعریف شاخص عملکرد

تعداد کل امانت به‌اضافه امانات بین کتابخانه‌ای به‌اضافه تراکنش تحویل مدرک در طول سال مورد گزارش از انتشارات خارجی که در طول سه سال گذشته به‌دست آمده است تقسیم‌بر تعداد کل انتشارات خارجی که در طول سه سال گذشته فراهم آمده باشد.

درزمینه این شاخص عملکرد، انتشارات خارجی شامل انواع مدارک (کتاب، مجله، مقالات، منابع الکترونیکی) است.

الف-۴-۱-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی اینکه تا چه حد برای مدارک جدید در مجموعه انتشارات خارجی تقاضا وجود دارد.

الف-۴-۱-۴ روش‌ها

الف-۴-۱-۴-۱ تعداد امانت‌ها به‌اضافه امانت بین کتابخانه‌ای به‌اضافه تراکنش تحویل مدرک ثبت شده در طول یک سال از انتشارات خارجی را که در طول سه سال گذشته به‌دست آمده است (ازجمله سال گزارش) محاسبه کنید.

تعداد کل انتشارات خارجی که در طول ۳ سال گذشته فراهم شده است با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کل امانت‌ها به‌اضافه امانت‌های بین کتابخانه‌ای به‌اضافه تراکنش تحویل مدرک ثبت شده در طول یک سال برای مدارک خارجی که در طول ۳ سال گذشته فراهم آوری شده است؛

B تعداد کل مدارک خارجی که در طول ۳ سال گذشته فراهم آوری شده است.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۴-۱-۴-۲ نمونه‌ای از مدارک خارجی را که در سه سال گذشته فراهم آوری شده است را فراهم کنید. تعداد امانت‌ها به‌اضافه تراکنش تحویل مدرک از مدارک آن‌ها را تعیین کنید.

استفاده از انتشارات خارجی که در طول ۳ سال گذشته فراهم شده است با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کل امانت‌ها به اضافه امانت‌های بین کتابخانه‌ای به اضافه تراکنش تحویل مدرک ثبت شده در طول یک سال برای مدارک در نمونه؛

B تعداد کل مدارک در نمونه.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۴-۱-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

نمره بالا به منزله «خوب بودن عملکرد» است و نشان‌دهنده کارایی خطمشی مجموعه کتابخانه برای مجموعه خارجی است.

چنانچه استفاده از انتشارات خارجی کم شود ممکن است اقدامات زیر انجام شود:

- ارتقاء مجموعه انتشارات خارجی؛

- ارزیابی درخواست کاربران؛

- ارزیابی نیازهای کاربران با نظرسنجی از کاربران شخصی با کتابخانه‌های دیگر.

این شاخص عملکرد تحت تأثیر خطمشی مجموعه کتابخانه ملی و مجموعه وسیعی از انتشارات خارجی در کتابخانه‌های دیگر در کشور قرار می‌گیرد.

الف - ۴-۱-۶ مثال‌ها و منابع برای مطالعه بیشتر

کتابخانه ملی فنلاند ۴۲۲۱۱ مورد انتشارات خارجی را در طول سال‌های ۲۰۰۵-۲۰۰۷ فراهم آورده است که برای این مدارک ۱۴۳۳۸ مورد امانت ثبت شده در طول همان دوره وجود داشت (نتایج منتشر نشده است).

الف ۴-۲ هزینه هر واحد محتوایی بارگیری (دانلود) شده

الف ۴-۲-۱ زمینه

چون امروزه کتابخانه‌ها با تقاضای عمومی جهت شفافیت در هزینه و کیفیت مواجه هستند، بنابراین اندازه‌گیری اثربخشی هزینه برای ارزیابی کتابخانه مهم است.

کتابخانه‌ها باید قادر به ارائه خدماتی باشند که مناسب با نیازهای کاربرانشان و اثربخشی هزینه تحویل باشد.

اثربخشی هزینه می‌تواند با مقایسه هزینه یک منبع الکترونیکی و با استفاده از آن منبع ارزیابی شود. استفاده می‌تواند به صورت‌های ذیل باشد:

- نشست‌ها (درخواست منابع الکترونیکی)؛

- بارگیری‌ها (درخواست موفقیت‌آمیز یک پیشینه توصیفی با یک واحد محتوایی بیرون از مجموعه الکترونیکی).

بررسی یک منبع الکترونیکی نشان‌دهنده علاقه کاربر به موضوع مور نظر است، درحالی‌که بارگیری یک واحد محتوایی از یک منبع الکترونیکی نشان‌دهنده این است که کاربر موضوع موردنظر خود را پیدا کرده است. بارگیری (دانلود) به‌عنوان ابزار سنجش برای اثربخشی هزینه پایگاه داده اولویت‌دارند بنابراین ارتباط بارگیری (دانلود) با نشست تا حدودی مانند فهرست امانات است.

الف - ۲-۲-۴ تعریف شاخص عملکرد

هزینه‌های هر منبع الکترونیکی تقسیم‌بر تعداد واحدهای محتوایی بارگیری شده در طول یک دوره زمانی مشخص.

در این شاخص عملکرد، منابع الکترونیکی به معنی پایگاه داده، مجلات الکترونیکی و یا کتاب الکترونیکی است که کتابخانه خریداری می‌کند و یا مجوز استفاده از آن را دارد.

هزینه یک منبع الکترونیکی، شامل استفاده، اشتراک یا پرداخت هزینه برای صدور مجوز به‌وسیله کتابخانه است و شامل هزینه‌های تکراری نمی‌شود.

یک واحد محتوایی به‌عنوان پردازش رایانه‌ای، متن منحصربه‌فرد قابل‌شناسایی یا قطعه دیداری و شنیداری از آثار منتشرشده‌ای است که ممکن است فقط اصل یا خلاصه‌ای از آثار منتشرشده باشد.

پیشینه توصیفی (کتابشناختی یا پیشینه‌های فردی به یک فرمت استاندارد یا توصیف یک مدرک یا یک واحد محتوایی ارجاع می‌شود) به‌عنوان واحد محتوایی محسوب نمی‌شود.

بارگیری (دانلود) به‌عنوان درخواست موفقیت‌آمیز از یک واحد محتوی تعریف شده است، برای مثال: نمایش، چاپ، ذخیره یا ارسال با پست الکترونیکی، برای کارساز وب درخواست موفقیت‌آمیز آن‌هایی هستند که همراه با کدهای برگشت خاص است و به‌عنوان مرکز ملی کاربردهای ابررایانه‌ای^۱ تعیین شده است.

این شاخص عملکرد فقط در مورد منابع الکترونیکی که غیر رایگان مورداستفاده قرار می‌گیرد مناسب است و شامل منابعی که آزادانه از طریق اینترنت در دسترس هستند، نمی‌شود.

الف - ۲-۲-۴ هدف شاخص عملکرد

هدف از این شاخص عملکرد، سنجش هزینه یک منبع الکترونیکی در ارتباط با تعداد واحدهای محتوایی بارگیری شده است.

این شاخص عملکرد را می‌توان برای انجام مقایسه در فواصل زمانی، با دیگر منابع الکترونیکی یا با همان منبع در کتابخانه‌ای دیگر مورداستفاده قرارداد، به شرطی که اختلافات موجود در خط و مشی‌های مجموعه‌سازی و عوامل اجتماعی - اقتصادی موردتوجه قرار گیرد.

الف - ۲-۲-۴ روش

1- National Center for Supercomputing Applications (NCSA)

برای هر منبع الکترونیکی هزینه‌ها در طول یک دوره زمانی مشخص (معمولاً یک سال مالی کامل) بر تعداد واحدهای بارگیری شده در همان دوره تقسیم می‌شود. چنانچه دوره‌های زمانی بین هزینه‌ها و ارتباط‌های شمارش شده متفاوت باشد، باید یکدست شود.

از آنجائی که اطلاعات بارگیری شده به‌آسانی در تمام موارد قابل دسترسی نیست بنابراین کارگزاران ممکن است ارائه متفاوت یا ناقص داشته باشند.

اگر آمار ارائه کارگزاران مطابق با کد پیشخوان باشد احتمالاً این آمارها صحیح خواهد بود.

توصیه می‌شود اطلاعات بیشتر مجلات یا منابع الکترونیکی که به‌عنوان منابع جداگانه ارائه می‌شود، در مجموع پایگاه داده‌ها که از چند پایگاه داده انفرادی تشکیل می‌شود ارائه گردد.

توصیه می‌شود بارگیری یا مشاهده از سوی کارکنان کتابخانه برای آموزش کاربران در تعداد بارگیری‌ها منظور شود. هزینه منابعی که به‌صورت عمده خریداری شده‌اند باید به‌تناسب اختصاص داده شود.

هزینه هر واحد محتوایی بارگیری شده با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A هزینه منابع الکترونیکی برای یک دوره زمانی مشخص؛

B تعداد واحد محتوایی بارگیری شده از هر منبع الکترونیکی در طول همان دوره؛

رقم حاصل را بر اساس پایه واحد پول رایج کشور گرد کنید.

الف - ۴-۲-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

مقدار پایین نشان‌دهنده اثربخشی هزینه برای منابع الکترونیکی است و بستگی به تنظیمات حافظه مرورگر کاربران و استفاده از پروکسی کارسازها دارد. تعداد بارگیری‌ها به‌وسیله آمار کارساز که معمولاً کمتر از تعداد واقعی است نشان داده می‌شود.

اگر دسترسی جهت استفاده از منابع الکترونیکی در محل کتابخانه محدود شود، تعداد بارگیری‌ها کمتر خواهد بود.

شاخص تحت تأثیر تعداد کتابخانه‌هایی در کشور که همان منابع را ارائه می‌دهند قرار می‌گیرد اگر هزینه هر بارگیری بیش از حد بالا باشد، ممکن است برای ارزیابی مقدار مشخص منابع الکترونیکی کاربران از نظرسنجی یا مصاحبه با کاربران استفاده شود.

همچنین کتابخانه می‌تواند به‌منظور استفاده بیشتر برای ترویج منابع الکترونیکی از طریق وب‌گاه یا رسانه‌های عمومی اقدام کند.

الف - ۴-۲-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

شاخص‌های عملکرد برای هزینه استفاده از منابع الکترونیکی در پروژه اکیونوکس^۱ گسترش داده شده است. این شاخص‌های عملکرد در هزینه هر دوره و هزینه هر مدرک یا بازدید شناسه استفاده می‌شود. در سال‌های اخیر کتابخانه‌ها به منظور تغییر قالب مجموعه از چاپی به الکترونیکی یا جابه‌جایی مجوزها، هزینه استفاده مجلات الکترونیکی خود را محاسبه می‌کنند. در برخی از پروژه‌ها نیز هزینه‌های غیر از اشتراک مجلات مانند هزینه‌های کارکنان، تجهیزات و نگهداری را در نظر گرفته می‌شود (برای مثال نگاه کنید به فرانکلین ۲۰۰۵).

الف -۴-۳ میزان اشغال صندلی‌های عمومی

الف -۴-۳-۱ زمینه

در اکثر کتابخانه‌های ملی، اتاق‌های مطالعه‌ای برای خدمات‌دهی برای استفاده در محل وجود دارد. امکانات اتاق‌های مطالعه ظرفیت محدودی دارد. تعیین اینکه آیا تعداد صندلی‌های برای بازدیدکنندگان کافی است بسیار مهم است.

کتابخانه‌ها باید بین استفاده مؤثر از محل‌های فیزیکی و ارائه تسهیلات مناسبی که کاربر نیاز دارد توازن ایجاد کنند.

به‌طور کلی، اندازه‌گیری میزان اشغال صندلی به معنی اندازه‌گیری احتمال آن است که کاربر صندلی خالی پیدا کند و نیز کتابخانه به نقش خود به‌عنوان محلی برای خواندن و مطالعه اولویت دهد.

الف -۴-۳-۲ تعریف شاخص عملکرد

درصد صندلی‌های عمومی مورداستفاده در زمان تحقیق است. این تعریف شامل صندلی‌ها با / بدون تجهیزات، اتاق‌ها، در اتاق مطالعه و تحقیق و بخش‌های دیداری و شنیداری و بخش کودکان کتابخانه است. مکان‌هایی در سالن و مکان‌هایی برای شنیدن سخنرانی و تالار سخنرانی و مکالمه‌هایی برای رویدادهای خاص شامل این تعریف نیست. همچنین فضای کف و نیمکت را که کاربران بر روی آن می‌نشینند و صندلی‌هایی که برای استفاده کارکنان است را شامل نمی‌شود.

الف -۴-۳-۴ روش

تعداد صندلی‌های عمومی با / بدون تجهیزات را که برای مطالعه و کار تهیه می‌شود، در دوره معین محاسبه کنید.

تعداد صندلی‌های عمومی مورد استفاده را بشمارید. صندلی‌های عمومی که نشانه‌ای از استفاده در آن وجود داشته باشد مثل کت، کیف، دفتر یادداشت و غیره جزو مکان‌های اشغال شده به حساب می‌آیند حتی اگر کاربر غایب باشد.

میزان اشغال صندلی‌های عمومی باید در طی یک دوره زمانی، به صورت تصادفی اندازه‌گیری شود؛ زیرا اشغال صندلی‌ها می‌تواند بسیار متفاوت باشد.

میزان اشغال صندلی‌های عمومی با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد صندلی‌های عمومی مورد استفاده؛

B تعداد کل صندلی‌های عمومی فراهم شده؛

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد نمایید.

الف -۳-۴-۵ تفسیر شاخص و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است.

این شاخص عملکرد احتمال اینکه یک صندلی برای استفاده در هر زمان یا در زمان معین به‌طور تصادفی انتخاب شده باشد را برآورد می‌کند.

میزان اشغال بالا، نشان‌دهنده نیاز به تعداد صندلی‌های عمومی بیشتری است.

میزان اشغال پایین، نشان‌دهنده ظرفیت اضافی است.

لازم به ذکر است که میزان اشغال صندلی‌ها می‌تواند در زمان‌هایی از روز، هفته یا سال متفاوت باشد. مهم این است که کتابخانه ظرفیت تقاضا را در زمان‌های شلوغ داشته باشد. در مورد کتابخانه‌هایی با چندین اتاق مطالعه، تفاوت در میزان اشغال، نشان‌دهنده تخصیص مجدد صندلی‌ها در میان اتاق مطالعه است.

ساعت‌های دیگر در طول روز / هفته می‌تواند به توزیع بهتر صندلی‌های مورد نیاز کاربران کمک کند؛ بنابراین با همان تعداد صندلی، میزان اشغال ممکن است پایین باشد. میزان اشغال نشان‌دهنده این نیست که کاربران با تعداد صندلی‌هایی که برای آن‌ها آماده شده است احساس راحتی می‌کنند. رضایت از صندلی‌ها می‌تواند به فضای مجازی کار برای یک کاربر هم، بستگی داشته باشد. به همین دلیل کتابخانه باید نظر کاربر را در این موضوع با نظرسنجی در باب رضایت ارزیابی نماید.

الف -۳-۴-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

این شاخص عملکرد در دستنامه ون هوس^۱ از ویل و مک کلوآبه عنوان یک مورد خاص از میزان استفاده از تسهیلات معرفی شده است (سال ۱۹۹۰؛ ص ۸۲-۸۸).

کتابخانه دانشگاه لاتروب^۳ استرالیا یک نظرسنجی ۲ ساله درباره صندلی‌ها انجام داد. میزان اشغال در انواع صندلی‌ها (به عنوان مثال صندلی‌های عمومی رایانه‌ای، صندلی‌ها در اتاق مطالعه گروهی) را در روزها و هفته‌های متفاوت اندازه‌گیری کرد (دانشگاه لاتروب استرالیا، ۲۰۰۶).

نتایج از سال ۲۰۰۶ از ۰٪ تا ۹۵٪ متغیر بود.

بالاترین میزان اشغال از دوشنبه تا چهارشنبه بود که صندلی‌های ایستگاه‌های کاری رایانه‌ای بالاترین میزان را نشان می‌داد.

انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی، ملی و دانشکده جامعه‌شناسی^۴ در انگلستان درصد میانگین صندلی‌های اشغال شده را محاسبه کردند.

برای سال ۲۰۰۴ - ۲۰۰۵ مقدار متوسط ۳۶٪ بود.

در گزارش فعالیت‌های کتابخانه ملی فرانسه در سال ۲۰۰۶ افزایش میزان اشغال صندلی را از ۱۰۷٪ در ۲۰۰۳ به ۱۱۵٪ نشان می‌دهد. میزان اشغال بیش از ۱۰۰٪ نشان می‌دهد که صندلی‌ها رزرو شده‌اند یا که در صف انتظار استفاده از صندلی هستند.

اتاق مطالعه اصلی کتابخانه ایالتی با واریا ۵۴۰ صندلی عمومی ارائه می‌کنند و برای عموم آزاد است (از جمله روزهای تعطیل و آخر هفته از ساعت ۸ تا ۲۴). میزان اشغال در هر روز محاسبه شد که ۵۴٪ و شامل کمترین رفت و آمد در هنگام شب بود. در طول ساعت‌های ۱۲ تا ۱۶، اشغال صندلی‌ها ۹۳٪ بود (نتایج منتشر نشده است).

الف - ۴-۴ تعداد حضور در رویداد فرهنگی

الف ۴-۴-۱ زمینه

کتابخانه ملی، مجموعه مستند میراث ملی است که موارد خاص زیادی را شامل می‌شود از آن‌ها نگهداری می‌کند؛ مانند نسخه‌های خطی، اینکونابولا و سایر مواد کمیاب.

به منظور بالاترین آگاهی از مجموعه گران‌بهای کتابخانه، کتابخانه ملی نمایشگاه‌ها یا رویدادهای دیگری را سازماندهی می‌کند. برای کتابخانه ملی نسبت به کتابخانه عمومی و دانشگاهی اهمیت بیشتری دارد که مجموعه خود را به طور گسترده به عموم مردم بشناساند. چون کتابخانه ملی یکی از مهم‌ترین و مشخص‌ترین مکان فرهنگی کشور است.

1- Handbook of Van House

2- Weil and McClove

3- La Trobe

1- Society of College National & University Libraries(Sconul)

علاوه بر این بعضی از کتابخانه‌های ملی مسئولیت نگهداری از امور فرهنگی کشور را با ترویج سیاست‌های فرهنگی، ملی با در نظر گرفتن نهضت ملی سوادآموزی را به عهده‌دارند، اخیراً چنین کتابخانه‌هایی انجمن‌ها یا اجلاس‌هایی را برای ترویج سواد رسانه‌ای و سواد رایانه‌ای و همچنین چاپ و نشر سازمان‌دهی کرده‌اند.

براین اساس، کتابخانه ملی رویدادهای مختلفی را به‌منظور نشان دادن اهمیت خود در زندگی اجتماعی و فکری و فرهنگی کشور و به‌منظور ترویج اقبال و لذت بردن از کتابخانه ملی و مجموعه‌اش سازمان‌دهی کرده است. کیفیت برنامه‌های چنین کتابخانه‌ها و ارتباط آن‌ها با جمعیت با تعداد شرکت‌کنندگان و رضایت آن‌ها نشان داده می‌شود.

الف-۴-۴-۲ تعریف شاخص عملکرد

تعداد کل حضور در رویدادهای فرهنگی در طول یک سال کامل تقسیم‌بر تعداد رویدادهای فرهنگی است. در این شاخص عملکرد برنامه فرهنگی، شامل برنامه‌هایی باهدف فرهنگی، ادبی و آموزشی به‌عنوان مثال؛ نمایشگاه‌ها، بازدید نویسندگان، بحث‌های ادبی، کارگاه‌های آموزشی، رویدادهای بین‌المللی و غیره است.

این شاخص عملکرد فقط رویدادهایی را که از سوی کتابخانه تنظیم‌شده‌است را شامل می‌شود و شامل رویدادهایی را که از طرف مؤسسات خارج از کتابخانه در داخل کتابخانه تشکیل‌شده و همچنین دوره‌های آموزشی برگزارشده در کتابخانه را شامل نمی‌شود.

باید حضور مجازی در رویدادهایی مانند بحث‌ها یا کارگاه‌ها را هم لحاظ کرد.

این شاخص عملکرد در صورتی نمایشگاه‌ها را شامل می‌شود که بتوان بازدیدکنندگان از نمایشگاه را جدا از ملاقات‌کننده‌های عادی از کتابخانه محاسبه کرد.

این شاخص عملکرد بازدید مجازی از نمایشگاه را که به‌صورت بر خط است را شامل نمی‌شود.

الف-۴-۴-۳ هدف شاخص عملکرد

هدف این شاخص عملکرد ارزیابی اینکه آیا رویدادهای فرهنگی که از طرف کتابخانه برنامه‌ریزی‌شده، تعداد زیادی از افراد را جذب کرده و خدمات و مجموعه کتابخانه را رونق داده است یا نه.

مقایسه بین کتابخانه‌ها، به ویژه اگر حضور در نمایشگاه را شامل شود، دشوار است.

الف-۴-۴-۴ روش

تعداد رویدادهای فرهنگی کتابخانه را به همراه تعداد حضور در رویدادهای فرهنگی در کتابخانه را برای یک سال، برآورد کنید.

تعداد حضور در هر رویداد فرهنگی با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد حضور در رویدادهای کتابخانه؛

B تعداد رویدادهای کتابخانه.

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

توصیه می‌شود این شاخص عملکرد برای نمایشگاه‌ها و انواع دیگر رویدادها به‌طور جداگانه محاسبه شود، چون نمایشگاه‌ها ممکن است طی زمان طولانی باز باشد، درحالی‌که رویدادهای دیگر فقط زمان کوتاهی را اشغال می‌کند و ممکن است تعداد حضور با فضایی که در آن برنامه‌ها برگزار می‌شود محدود شوند.

الف - ۴-۴-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح است و محدودیتی ندارد.

نمره بالا نشان می‌دهد رویدادهایی که کتابخانه برای کاربر در نظر گرفته‌شده است مناسب بوده و نمره پایین نشان می‌دهد که رویدادها برای کاربران جذاب نبوده است.

کتابخانه باید برای جذب بیشتر حضور در رویدادها از طریق رسانه‌ها تلاش کند.

حضور کتابخانه در نمایشگاه مشابه برخط در وب ممکن است نتیجه را تحت تأثیر قرار دهد.

الف - ۴-۴-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

دستنامه کیفیت سوئدی (ادیرن^۱ و همکاران، ۲۰۰۵) بر اساس این شاخص عملکرد، سرانه حضور کاربران در رویدادهای کتابخانه را برای جمعیت تحت پوشش ارزیابی می‌کند. با این حال برای کتابخانه‌های ملی که جمعیت تحت پوشش تعریف‌شده‌ای ندارد، مناسب نیست.

به‌منظور ارزشیابی رویدادهای کتابخانه، کتابخانه ملی تعداد رویدادهای فرهنگی که کتابخانه ترتیب داده است (کتابخانه ملی رژیم غذایی: ۲۰۰۷ و کتابخانه ملی نیوزلند) یا تعداد شرکت‌کنندگان رویدادهای کتابخانه (کتابخانه ملی استرالیا) را محاسبه می‌کند. بعضی از کتابخانه‌های ملی مانند کتابخانه رژیم غذایی ژاپن و کتابخانه ملی نیوزلند دربردارنده تعدادی از رویدادها در استانداردهای خدمات می‌باشند. تاکنون شاخص عملکرد «تعداد حضور در هر رویداد» در کتابخانه ملی استفاده نشده؛ با این حال، اغلب عناصر داده شاخص عملکرد را می‌توان در گزارش سالانه این شاخص پیدا کرد.

برای مثال تعداد حضور در نمایشگاه به شرح ذیل است:

- در کتابخانه نیوزلند ۱۱۲۶۳، از جمله بازدید نمایشگاه؛

- در کتابخانه ملی غذایی ۳۰۵۳۲ (۲۰۰۷).

در کتابخانه ایالتی باواریا از سال ۲۰۰۱ تا ۲۰۰۷ فقط تعداد حضور برای نمایشگاه‌های مهمی را که کتابخانه ترتیب داده است محاسبه کردند که این شامل نمایشگاه‌های کوچک‌تر و رویدادهای فرهنگی که از مکان کتابخانه استفاده کرده‌اند، نمی‌شد.

از سال ۲۰۰۱ تا ۲۰۰۷، تعداد ۱۳ نمایشگاه مهم در کتابخانه با مجموع کل ۷۸۹۵۰ بازدیدکننده برگزار شده است.

میانگین تعداد حضور در هر نمایشگاه مهم، ۶۰۷۳ بازدیدکننده بود (نتایج منتشر نشد). برای خروجی رویدادهای کتابخانه، بعضی از کتابخانه‌ها رضایت تماشاگران را ارزیابی می‌کنند. کتابخانه ملی نیوزلند درصد رضایت ارباب‌رجوع / بازدیدکننده از برنامه‌های نمایشگاه‌ها در هدف عملکرد خدمات برای دوره ۲۰۰۳ - ۲۰۰۴ را نشان می‌دهد.

کتابخانه ملی استرالیا درصد بازدیدکنندگان / تماشاگران که از فعالیت‌های برنامه‌های عمومی رضایت دارند را ارزیابی کرد. در سال ۲۰۰۷ میزان رضایت ۹۷٪ بوده است. کتابخانه بریتانیا در گزارش سالانه خود در سال ۲۰۰۵ - ۲۰۰۶ میزان رضایت بازدیدکنندگان از نمایشگاه را ۹۵٪ ارائه کرد.

الف - ۴-۵ رضایتمندی کاربر

الف ۴-۵-۱ زمینه

برای انواع کتابخانه‌ها، ارزیابی نیاز کاربران و رضایت آن‌ها از مجموعه و خدمات داده‌شده مسئله بسیار مهمی است. نیازها و خواسته‌های کاربران برای مثال می‌تواند با ارزیابی داده‌های استفاده‌شده یا شکایت و پیشنهادهای کاربران مشخص شود. از گروه‌های متمرکز و مصاحبه شخصی می‌توان برای ارزیابی نظر کاربران استفاده کرد. برای بررسی اجمالی، بیشتر کتابخانه‌ها، ترجیح می‌دهند رضایتمندی کاربر را که همراه با تولیدات و خدمات کتابخانه است را ارزیابی کنند.

بررسی رضایتمندی کاربر می‌تواند به صورت دستی یا از طریق پست یا نمونه تصادفی از کاربران یا نظرسنجی تحت وب باشد که در هر وب‌گاه کتابخانه قرار دارد.

نظرسنجی کاربر می‌تواند برای سطوح مختلف یا خدمات کتابخانه به شرح ذیل باشد:

- تجربه‌های خاص و رضایت از خدمات کتابخانه در طول آخرین بازدید کتابخانه یا آخرین استفاده از خدمات کتابخانه:

- رضایت و تجربه طولانی‌مدت انجام خدمات یا خدمات انفرادی کتابخانه؛

- تجربه و رضایت در مقایسه با سطح کیفیت مورد انتظار.

ارزیابی رضایت در انطباق خدمات کتابخانه با نیازها و منافع کاربران کمک خواهد کرد تا آن‌ها دلایل ناراضی‌تی را نشان دهند و در نتیجه، به تشخیص مشکلات و کاستی‌ها خدمات‌دهی کمک می‌کند.

طراحی نظرسنجی رضایت کاربر در کتابخانه با جمعیت تحت پوشش تعریف شده، پیچیدگی کمی دارد. چراکه آن‌ها ساختار و سطح آموزش جمعیت تحت پوشش خود را می‌دانند.

کتابخانه ملی کاربران خاصی ندارد. خدمات آن‌ها را افراد علاقه‌مند در سراسر جهان استفاده می‌کنند.

کتابخانه ملی در نظرسنجی‌های کاربر مجبور است گروه‌های مختلف کاربر را در نظر بگیرد؛ مانند:

- کاربرانی که برای گذراندن اوقات فراغت و سرگرمی می‌آیند؛

- کاربران از راه دور؛

- کتابخانه‌های دیگری که از خدمات کتابخانه ملی استفاده می‌کنند.

مفیدترین روش برای سنجش کاربران از راه دور، ارسال پرسشنامه برای کاربرانی که برای استفاده از خدمات کتابخانه ثبت‌نام کرده‌اند، است.

الف - ۴-۵-۲ تعریف شاخص عملکرد

میانگین امتیازهای داده شده از سوی کاربر در مقیاس عددی در محدوده از خیلی ناراضی - خیلی راضی است. این نشان‌دهنده آگاهی کاربر از خدمات کتابخانه است که به صورت کلی و انفرادی به وسیله کتابخانه ارائه می‌شود.

مقیاس عددی می‌تواند شماره‌های مختلفی از امتیاز باشد. مقیاس‌ها با امتیاز چهار، پنج، هفت، نه یا ده ارائه می‌شوند.

در توصیف این شاخص عملکرد، مقیاس پنج امتیازی با عدد یک که پایین‌ترین امتیاز است به کار می‌رود.

الف - ۴-۵-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی میزان رضایت کاربر از خدمات کتابخانه به‌طور کلی و یا میزان رضایت از خدمات گوناگون کتابخانه است.

در صورتی که از ابزار تحقیق مشابه استفاده شود و تفاوت در وظایف کتابخانه و ساختار کاربران در نظر گرفته شود، مقایسه کتابخانه‌های مختلف امکان‌پذیر است.

الف - ۴-۵-۴ روش

پرسشنامه‌ای را که در آن خدمت خاص یا جنبه‌هایی از خدمات که قرار است ارزیابی شود طراحی کنید. برای گروه‌های مختلف کاربران که از خدمات کتابخانه ملی استفاده می‌کنند، باید پرسشنامه ویژه‌ای طراحی شود (مانند کاربرانی که برای تفریح یا سرگرمی آمده‌اند، کاربران از راه دور، ناشران یا کتابخانه‌های دیگر).

مقیاس عددی معمولاً پنج امتیازی است. سؤالاتی برای پاسخ ارائه می‌شود و برای توضیحات اضافی باید جای خالی وجود داشته باشد.

سؤالات با نمونه کوچکی از کاربران در هر گروه کاربر آزمون می‌شود تا معلوم شود سؤالات واضح و قابل فهم است یا خیر.

در صورتی که پرسشنامه، مستقیماً به اعضای گروه‌های خاص کاربر فرستاده نشود برای مثال ناشران یا کتابخانه‌های دیگر، پرسشنامه باید سؤالاتی را که درباره وضعیت کاربران است به منظور افتراق بین نیازهای گروه‌های مختلف کاربران، در برگیرد.

متن پرسشنامه باید به شرح ذیل باشد:

الف- شرایط کاربر، برای مثال؛ گروه سنی، اوضاع (محقق، دانشجو، دیگران)؛

ب- هدف استفاده از کتابخانه برای مثال؛ مطالعه، تحقیق، منابع کاری، منافع عمومی؛

پ- موضوع موردعلاقه؛ برای مثال: پزشکی، زبان و ادبیات، فلسفه؛

ت- دفعات استفاده از کتابخانه برای مثال: دفعات بازدید از کتابخانه، دفعات استفاده از راه دور، دفعات

استفاده از خدمات خاص (امانت بین کتابخانه‌ای، مرجع، فهرست بر خط و غیره)؛

ث- رضایت از خدمات خاص کتابخانه و جنبه‌های خدمات (در مقیاس عددی).

چنین خدماتی می‌تواند به شرح ذیل باشد:

۱- مجموعه‌ها (منابع، کتاب‌های چاپی و الکترونیکی مختلف، مواد دیداری و شنیداری، مجموعه متون خارجی)؛

۲- تسهیلات مطالعه و خواندن؛

۳- ساعت بازگشایی؛

۴- خدمات امانت دهی؛

۵- امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک؛

۶- فهرست بر خط؛

۷- وب‌گاه کتابخانه؛

۸- خدمات مرجع؛

۹- آموزش کاربر؛

۱۰- نمایشگاه‌ها و رویدادهای فرهنگی کشور؛

۱۱- کارمند (کارایی و شایستگی).

نمونه‌ای تصادفی از کاربران را انتخاب کنید و از آن‌ها بخواهید پرسشنامه‌ای را پرکنید.

داده‌ها را می‌توان به صورت پرسشنامه دستی / پرسشنامه پستی / پرسشنامه الکترونیکی یا به صورت مصاحبه حضوری گردآوری کرد. نتایج باید برای هر خدمات جداگانه ارزیابی شود.

میانگین رضایتمندی کاربر را برای هر خدمت یا جنبه‌ای از خدمات با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید. که در آن:

A مجموع مقادیر مشخص شده توسط کاربر برای هر خدمت؛

B تعداد افرادی که به سؤالات پاسخ می‌دهند؛

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۴-۵-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

میزان رضایت بالا به منزله «خوب» است و می‌توان به‌عنوان ابزار بازیابی کارآمد کتابخانه استفاده نمود. رضایت پایین با امتیازات خدمات به خاطر کمبودهایی در ارائه خدمات است.

نظرات آزاد کاربران در پرسشنامه می‌تواند اطلاعات بیشتری را درباره دلایل نارضایتی بدهد.

برای تفسیر نمرات مهم است که به خاطر داشته باشید نتایج بر اساس نظر موضوعی نمونه تصادفی از کاربران است، شرایط فردی در زمان نظرسنجی می‌تواند پاسخ‌ها را تحت تأثیر قرار دهد.

تجارب قبل کاربران تحت تأثیر انتظارات آنان و در نتیجه، رضایتشان از خدمات کتابخانه است. در صورتی که کتابخانه هیچ تجربه‌ای از خدمات با کیفیت بالا نداشته باشد، ممکن است به کیفیت پایین‌تر هم راضی باشد.

از شاخص عملکرد رضایتمندی کاربر» باید همیشه همراه با شاخص‌های عملکردهای دیگر برای کیفیت خدمات و آمار استفاده برای خدماتی که ارزیابی می‌شود استفاده شود.

الف - ۴-۵-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

بسیاری از کتابخانه‌ها از نظرسنجی رضایت فردی استفاده کرده و آن را توسعه داده‌اند، اما امروزه چندین گزینه قابل‌دسترس برای نظرسنجی استاندارد وجود دارد.

در سال ۲۰۰۶ نظرسنجی‌هایی به‌وسیله کریزر^۱ در کتابخانه‌های دانشگاهی QUAL و انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی موردپذیرش قرار گرفته است.

در این نظرسنجی از کاربران کتابخانه برای رأی دادن به خدمات کتابخانه در یک مقیاس ۹ رقمی از موارد زیر پرسیده می‌شود:

- حداقل سطح خدمات قابل قبول؛

- سطح موردنظر؛

- عملکرد خدمات.

انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی، ملی و دانشکده جامعه‌شناسی^۱ در انگلستان یک ابزار نظرسنجی استاندارد را تهیه کرده است.

نظرسنجی فقط از رضایت با خدمات فردی کاربر نمی‌پرسد بلکه از هر خدمت مهم به کاربر نیز می‌پرسد. این پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌های مدیریت است که خدمات مهم با میزان رضایت پایین در اولویت اول خواهد بود.

در استرالیا، نظرسنجی رودسکی^۲ که الآن به نظرسنجی اینسینس^۳ معروف است، در بسیاری از کتابخانه‌ها استفاده می‌شود. بطوریکه در نظرسنجی اسکنول^۴ او، رضایت عملکرد را با اهمیت خدمات به کاربر مقایسه می‌کند (ساو و کلارک^۵، ۲۰۰۴).

کتابخانه‌های ملی در بیشتر موارد از نظرسنجی رضایت برای موضوعات خاص یا گروه کاربران خاص استفاده می‌کنند.

کتابخانه ملی رژیم غذایی ژاپن از سال ۲۰۰۳ نظرسنجی کاربران را انجام می‌دهد. هدف آن‌ها سایت کاربران و کاربران از راه دور است. کتابخانه از امتیازهای ذیل استفاده می‌کند.

الف - راضی = ۱۰۰ امتیاز؛

ب - نسبتاً راضی = ۵۰ امتیاز؛

پ - خیلی راضی نیست = ۵۰ - امتیاز؛

ت - ناراضی = ۱۰۰ - امتیاز.

در نظرسنجی کاربران از راه دور در سال ۲۰۰۶، میانگین امتیاز کاربران از راه دور ۳۷/۷ امتیاز بود (کتابخانه ملی رژیم غذایی، ۲۰۰۷). برای کتابداران، میانگین امتیاز ۵۶/۴ بود. نیازهای خاص برای بهبود، در زمان پاسخگویی فهرست برخط و خدمات مرجع و دسترسی متن کامل مدارک در اینترنت شناسایی شده بود.

کتابخانه بریتانیا (۲۰۰۵) رضایت از بازدیدکنندگان از اتاق مطالعه را ارزیابی کرد و متوجه شد که ۹۵/۸۵٪ از خوانندگان یا خیلی یا کاملاً از خدمات اتاق مطالعه راضی هستند.

کتابخانه ملی نیوزلند از خروجی مصاحبه رودرو به منظور ارزیابی ساختار جمعیتی بازدیدکننده‌ها باهدف بازدید و رضایت از آن استفاده نمود. ۸۷٪ از بازدیدکنندگان تجربه‌های خود را با کتابخانه «خیلی خوب» یا «بالاتر» ارزیابی کرده‌اند.

الف - ۵ ایجاد خدمات قابل دسترسی: رقمی کردن

2- Society of College, National and University Libraries (SCONUL)

1- Rodski

2- Insync

3- SCONUL

4- Saw and Clark

الف-۵-۱ تعداد مدارک رقمی در هر ۱۰۰۰ مدرک موجود در مجموعه.

الف - ۱-۵-۱ زمینه

بیشتر کتابخانه‌های ملی دارای یک مجموعه بسیار مهم از میراث مستند هستند. امروزه یکی از اهداف مهم، ایجاد مجموعه رقمی جهانی قابل دسترس از طریق پروژه‌های مشترک مانند کتابخانه رقمی اروپا (EDL) است.

در حال حاضر، کتابخانه‌های ملی، بر آزاد شدن حق مؤلف رقمی مواد تمرکز دارند.

رقمی شدن ممکن است اهداف مختلفی داشته باشد. از جمله:

- حفظ مواد آنالوگ اصلی با جایگزین کردن مواد رقمی؛

- ساخت مواد قابل دسترس برای استفاده عموم.

الف-۵-۲ تعریف شاخص عملکرد

تعداد مدارک رقمی (توسط کتابخانه یا سایر مؤسسات) در هر ۱۰۰۰ مدرک موجود در مجموعه است. در صورتی که مدرک مورد نظر به طور کامل روگرفت شده باشد فقط تحت عنوان رقمی شمارش می‌شود. انجام می‌شود:

رقمی شدن با اهداف نگهداری را شامل می‌شود.

گردآوری به صورت رقمی را نیز شامل می‌شود.

این شاخص عملکرد هزینه نسخه‌های الکترونیکی را به جای نسخه‌های چاپی شامل نمی‌شود.

الف-۵-۳ هدف شاخص عملکرد

هدف از این شاخص عملکرد، ارزیابی میزان قابلیت دسترس عموم به میراث مستند به صورت رقمی توسط کتابخانه است.

الف - ۱-۵-۴ روش‌ها

تعداد مدارک رقمی موجود در داخل مجموعه و همچنین خارج از مجموعه را در یک سال مورد گزارش محاسبه کنید.

تعداد مدارک رقمی هر ۱۰۰۰ مدرک در مجموعه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید. که در آن:

A تعداد مدارک رقمی در یک سال مورد گزارش؛

B تعداد کل مدارک در مجموعه کتابخانه.

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۵-۱-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عدد صحیح است و هیچ محدودیتی ندارد.

نمره بالا نشان‌دهنده تعهد کتابخانه برای ایجاد مجموعه‌ای قابل‌دسترس است.

در صورتی که اندازه مجموعه متفاوت باشد، نتایج بین کتابخانه‌ها دشوار خواهد بود؛ اما مقایسه در طول زمان و هدفمند برای هر کتابخانه مهم خواهد بود.

این شاخص عملکرد تحت تأثیر برنامه‌های میراث ملی قرار می‌گیرد.

الف - ۶-۱-۵ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

در اکثر کتابخانه‌های ملی، خط‌مشی رقمی کردن برای میراث فرهنگی قسمت مهمی از برنامه‌های راهبردی است.

کتابخانه بریتانیا رقمی کردن را به‌عنوان راهی برای انعکاس اولویت‌های ملی و بین‌المللی برای دسترسی گسترده و کاربرد پیشرفته، مجموعه‌های یکپارچه از آموزش رقمی، منابع فرهنگی و علمی که ارزش‌های کل و جزء را باهم ترکیب می‌کند، در نظر می‌گیرد.

اغلب کتابخانه‌های ملی ریاست پروژه‌های ملی را برای رقمی کردن میراث مستند ملی به عهده‌دارند، مانند کتابخانه ملی هلند^۱ (کتابخانه ملی، طرح راهبردی، ۲۰۰۶-۲۰۰۹).

برخی نیز آمار رقمی شدن را در گزارش‌ها خود قرار داده‌اند.

کتابخانه بریتانیا محتوی تصاویر ایجادشده به‌صورت رقمی را محاسبه کرد (تعداد ۲۳۷۶۰ مدرک در سال ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶)، اما تعدادی از آن مدارک رقمی منعکس نشده است (کتابخانه بریتانیا، ۲۰۰۶، ص ۲۸-۲۹).

کتابخانه ملی فرانسه هر سال تعداد کل مدارک چاپی قابل‌دسترس را به شکل رقمی ارائه می‌دهد (۹۵۷۹۸ مدرک در پایان سال ۲۰۰۳ و تعداد ۳۶،۱۰۲ مدرک در پایان سال ۲۰۰۴). این بدین معنی است که در سال ۲۰۰۴، تعداد ۶۲۳۶ مدارک چاپی، به شکل رقمی ایجاد شد (راهنمای کتابخانه ملی فرانسه).

الف - ۲-۵ درصد مدارک رقمی در مجموعه‌های خاص

الف - ۱-۲-۵ زمینه

بیشتر کتابخانه‌های ملی دارای مجموعه‌های خاصی هستند که قسمت مهمی از میراث مستند ملی را تشکیل می‌دهد به‌عنوان مثال: مجموعه‌ای مواد تک ورق، اینکونابولا / عکس یا مجموعه‌های موضوعی خاص که به

1-Memory of the Netherlands

شخص یا حوادث تاریخی مرتبط می‌شود. در حال حاضر، دسترسی به مجموعه‌های جهانی از طریق پروژه‌های رقمی یکی از اهداف بسیار مهم است.

الف - ۲-۲-۵ تعریف شاخص عملکرد

درصد مدارک / موضوعات رقمی شده (توسط کتابخانه یا سایر مؤسسات) هر مجموعه خاص در طول دوره زمانی مشخص است.

اگر منبع روگرفت شود، تنها یک منبع رقمی به حساب می‌آید.

این شاخص عملکرد، شامل رقمی کردن برای اهداف حفاظت است.

الف - ۲-۲-۵ هدف شاخص عملکرد

هدف از این شاخص عملکرد، ارزیابی اینکه تا چه اندازه کتابخانه وظایفش را در ایجاد مجموعه‌های خاص عمومی که در شکل رقمی قابل دسترس است انجام می‌دهد.

الف - ۲-۲-۵ روش

تعداد مدارک هر مجموعه خاص از کتابخانه را محاسبه کنید.

تعداد مدارکی موجود در مجموعه خاص رقمی را محاسبه کنید.

درصد رقمی هر مجموعه خاص با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد مدارک رقمی شده در مجموعه خاص؛

B تعداد کل مدارک موجود در مجموعه خاص؛

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد حاصل گرد کنید.

الف - ۲-۲-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است.

درصد بالا به منزله «خوب» است و نشان‌دهنده تعهد کتابخانه برای ایجاد مجموعه قابل دسترسی است.

نتایج به دست آمده بین کتابخانه‌هایی که دارای یک مجموعه خاص است قابل مقایسه نیست اما مقایسه در طول زمان و هدفمند برای هر کتابخانه‌ای مهم خواهد بود.

الف - ۵-۲-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

کتابخانه ملی رژیم غذایی در ژاپن مدارک مجموعه‌اش را که در طول دوره میجی (۱۸۶۸-۱۹۱۲) و دوره تایشو (۱۹۱۲-۱۹۲۶) منتشر شده بود، رقمی کرده‌اند.

در سال ۲۰۰۶، میزان ۷۵٪ از مدارک عصر میجی و ۱۲/۸٪ از مدارک عصر تایشو رقمی شده بود (کتابخانه ملی رژیم غذایی، اولویت بندی اهداف برای سال ۲۰۰۵ و ارزیابی آن‌ها).

کتابخانه ملی فرانسه در یک بررسی اجمالی از مدارک رقمی شده، طرح‌های برنامه‌ریزی شده برای رقمی کردن هر مجموعه خاص ارائه می‌دهد.

الف - ۵-۳ تعداد واحد محتوایی بارگیری (دانلود) شده هر مدرک رقمی

الف - ۵-۳-۱ زمینه

اغلب کتابخانه‌ها مجموعه میراث مستند مهمی را نگهداری می‌کنند. امروزه دسترسی به مجموعه‌ها جهانی از طریق پروژه‌های رقمی یکی از اهداف مهم است.

توصیه می‌شود به منظور بررسی موفقیت چنین اقدامات، استفاده از مواد رقمی مورد ارزیابی قرار گیرد.

الف - ۵-۳-۲ تعریف شاخص عملکرد

تعداد واحد محتوایی بارگیری شده هر مدرک رقمی از مجموعه کتابخانه در طول یک دوره زمانی مشخص است. در این شاخص عملکرد فقط مدارک رقمی که برای عموم قابل دسترس است در نظر گرفته می‌شود.

واحد محتوایی بارگیری شده به عنوان واحد محتوایی که درخواست موفقی از یک پایگاه داده، پیابند الکترونیکی و مدارک رقمی دارد، تعریف شده است

الف - ۵-۳-۳ هدف شاخص عملکرد

هدف از این شاخص عملکرد، ارزیابی اینکه آیا کتابخانه مدارک مرتبط با کاربران را رقمی کرده است.

الف - ۵-۳-۴ روش‌ها

تعداد مدارک رقمی خارج از مجموعه کتابخانه که برای عموم مردم قابل دسترس است را محاسبه کنید. تعداد واحد محتوایی بارگیری شده از این مدارک را در طول یک دوره زمانی مشخص (یک سال معمولی) محاسبه کنید.

تعداد واحد محتوایی بارگیری شده هر مدرک رقمی با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد واحد محتوایی بارگیری شده از مدارک رقمی از مجموعه کتابخانه در طول یک دوره زمانی مشخص؛
B تعداد کل مدارک رقمی از مجموعه کتابخانه؛
رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۵-۳-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عدد صحیح است و هیچ محدودیتی ندارد.

نمره بالای بارگیری به منزله «خوب» بوده و نشان می‌دهد که اسنادی که مربوط به محققان و عموم مردم است در کتابخانه موجود است.

این شاخص عملکرد ممکن است تحت تأثیر چندین عامل که برخی خارج از کنترل کتابخانه است قرار بگیرد
مثال: سطح دسترسی به شبکه، رایگان یا هزینه‌بر بودن، دسترسی یا بارگیری و ارتقاء سطح خدمات.

همچنین تعداد واحد بارگیری شده ممکن است تحت تأثیر کیفیت و کارایی روش‌های جستجوکاربران قرار گیرد.

الف - ۵-۳-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

آمار مشخصی از واحد محتوی بارگیری در هر مدرک رقمی که قابل دسترس باشد، وجود ندارد در سال ۲۰۰۵-۲۰۰۶، کتابخانه بریتانیا تعداد ۱۱۹۴۲۰۹۹ صفحه از مواد رقمی، که در وب مشاهده شده بود را در سال ۲۰۰۵-۲۰۰۶ محاسبه کرد (کتابخانه بریتانیا، ۲۰۰۷- ص ۲۸-۲۹).

کتابخانه ملی فرانسه دسترسی به مدارک رقمی را در مجموعه‌اش محاسبه کرده است. در سال ۲۰۰۵، تعداد ۱۳۵۶۵۴۷ دسترسی برای ۱۰۵۵۸۰ مدرک در مجموعه وجود داشت (کتابخانه ملی فرانسه).

الف - ۶ ارائه خدمات مرجع

الف - ۶-۱ میزان ارائه پاسخ صحیح

الف - ۶-۱-۱ زمینه

هدف اصلی ارائه هرگونه خدمات مرجع و پاسخ صحیح به سؤالات مرجع دریافت شده است.

براساس دستورالعمل خدمات اطلاعات که توسط انجمن خدمات مرجع و کاربر^۱ در سال ۲۰۰۰ ارائه گردید، توصیه می‌شود، کتابخانه پاسخی کاملاً دقیق و بدون پیچیدگی برای سؤالات مرجع کاربران آماده کند.

براساس بررسی متون کتابخانه نشان می‌دهد که دقت در پاسخ‌های مرجع بسیار پایین‌تر از حد انتظار بوده است.

1- Reference and User Services Association(RUSA)

در سال ۱۹۸۶، مطالعه‌ای را هرنون و مک کلور^۱ انجام دادند که نشان می‌دهد کارکنان بخش مرجع به‌طور کلی فقط ۵۰٪ از ۶۰٪ سؤالات را به‌دقت جواب داده‌اند. به‌عنوان مثال، قانون ۵۵٪ که بحث‌های زیادی در مورد آن وجود دارد؛ بنابراین اندازه‌گیری دقت و درستی پاسخ برای ارزیابی کیفیت خدمات بسیار مهم است. علاوه بر این، اطلاعات گردآوری‌شده از این اندازه‌گیری می‌تواند برای نشان دادن اینکه آیا کارکنان مرجع از منابع به‌روز شده و مناسب کارشان استفاده می‌کنند؟

مطالعه کتابخانه‌های ملی اروپا^۲ در اندازه‌گیری شاخص عملکرد نشان می‌دهد که کتابخانه‌هایی که از این شاخص عملکرد استفاده کرده‌اند، بیشتر مربوط به شاخص عملکردی است که در استاندارد ملی شماره ۸۸۹۴ آمده است.

کتابخانه‌های ملی از کتابداران و پژوهشگران با ارائه اطلاعات بر اساس مجموعه‌های بزرگ ملی و بین‌المللی حمایت می‌کنند.

این شاخص عملکرد به خاطر پایایی خدمات مرجع به‌عنوان آخرین راه‌حل، برای کتابخانه ملی مهم‌تر از کتابخانه‌های دانشگاهی یا عمومی است.

الف - ۶-۱-۲ تعریف شاخص عملکرد

تعداد سؤالات مرجع پاسخ‌داده‌شده تقسیم‌بر تعداد کل سؤالات دریافت شده برای بازیابی درست اطلاعات که شامل دانش یا استفاده از یک یا چند منابع اطلاعاتی (مانند منابع چاپی و غیر چاپی، دستگاه پرونده خوان، پایگاه داده، فهرست موجود در کتابخانه یا سایر مؤسسات) به‌وسیله کارکنان کتابخانه است.

این تعریف شامل سؤالات اداری نیست؛ مانند؛ پیگیری کارکنان یا امکانات، زمان بازگشایی چاپخانه، استفاده از تجهیزات مانند چاپگرها یا پایانه‌های رایانه‌ای، استفاده از تسهیلات غذاخوری‌ها یا جابجای اقلام موجود در مخزن که قبلاً به لحاظ کتابشناختی شناسایی شده‌اند.

الف - ۶-۱-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی میزان توانایی کارکنان کتابخانه در اتخاذ تمهیدات اساسی برای خدمات مرجع مناسب و ارائه پاسخ صحیح به پرسش‌ها است، همچنین اولویت‌های خدمات مرجع کتابخانه را ارزیابی می‌کند.

این شاخص عملکرد در کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد. مقایسه بین کتابخانه‌ها در صورتی امکان‌پذیر است که سؤالات همان مجموعه از پیش تعریف‌شده مرجع مورد استفاده قرار گیرد.

الف - ۶-۱-۴ روش‌ها

الف - ۶-۱-۴-۱ از میان روش‌های گوناگون، روشی که به آزمون نامشهود معروف است کاربرد بیشتری دارد. در این روش، ابتدا مجموعه‌ای از پرسش‌های نمونه به همراه پاسخ آن‌ها تهیه می‌شود. سپس این

2- Hernon and McClure

3- European National Libraries(CENL)

پرسش‌ها توسط نماینده کاربران به کارکنان بخش مرجع ارائه می‌شود. بدون آن که کارکنان از این موضوع که مورد آزمایش قرار گرفته‌اند آگاه باشند. امتیاز این روش آن است که ارزشیابی خدمات به صورت عادی انجام می‌گیرد.

آزمون نامشهود را می‌توان در سراسر خدمات مرجع استفاده نمود؛ مانند خدمات مرجع به صورت رودرو، تلفنی، پست الکترونیکی و یا به صورت برخط که به کاربران این اجازه را می‌دهد که سؤالات خود را به شکل الکترونیکی مطرح کنند. توصیه می‌شود کتابخانه‌هایی که از خدمات مرجع رقمی استفاده می‌کند مشمول این تراکنش باشند که در این شاخص عملکرد محاسبه می‌شوند.

برای به دست آوردن نتایج معتبر باید اقدامات زیر را انجام داد:

- این شاخص عملکرد برای کتابخانه‌های ملی، شامل سؤالاتی است که اغلب توسط کتابداران مطرح و با دقت بسیار انتخاب شده است،

- توصیه می‌شود کاربرانی به نمایندگی از طرف گروه کاربران واقعی انتخاب شوند؛

- کاربران انتخاب شده از نظر اخلاقی کاملاً راهنمایی شوند.

یادآوری - در بسیاری از موارد، تعیین پاسخ صحیح برای پرسش دشوار است و این امر بر پایایی و عملی بودن شاخص تأثیر می‌گذارد.

میزان ارائه پاسخ صحیح با توجه به فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد سؤالات با پاسخ صحیح،

B تعداد کل سؤالات دریافت شده؛

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۶-۱-۴-۲ توصیه می‌شود برای به دست آوردن دید واقع‌بینانه‌تر، از یک نمونه تصادفی تراکنش واقعی مرجع استفاده شود. سؤالات مرجعی‌ای که از طریق خدمات مرجع بر خط ارائه می‌شود ترجیح داده شود چراکه برای ذخیره و پی‌گیری و مصاحبه مرجع آسان هستند.

مصاحبه مرجع می‌تواند شامل چند سؤال / سؤالاتی باشد که توسط کارگروه متخصص به دقت و کامل ارزیابی می‌شود. چون پاسخ‌های درست، به‌طور جدی ارزیابی نمی‌شود، درجه دقت در بیشتر روش‌های مشخص شده امتیازبندی شود. این گویه‌ها شبیه به گویه‌هایی هستند که دیلوکو^۱ (۲۰۰۰) به‌کاربرده است و در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول الف - ۳ امتیاز پاسخ‌ها

پاسخ	کد
معرفی به یک یا چند منبع، مشابه یکی از پاسخ‌های دقیق و کامل	پاسخ کامل
معرفی به یک یا چند منبع، منابعی که منجر به پاسخ شود نیست، یکی از منبع اولیه در حکم پاسخ است.	پاسخ نیمه‌کامل
پاسخ غیرمستقیم، معرفی به منبع خاص خارجی، شخص یا مؤسسه	ارجاعی
پاسخ و ارجاعی وجود ندارد (نمی‌دانم) یا معرفی به یک منبع نامناسب، پاسخ‌های درستی به سؤالات داده نشد.	پاسخ نادرست

ممکن است در صورت لزوم، جزئیات بیشتری برای برخی از این دسته‌ها ارائه داده شود.

مثال: دلایل پاسخ نادرست می‌تواند به شرح ذیل باشد.

- سعی کردن، اما به دست آوردن پاسخ نادرست؛
- موجود نبودن، منابع غیرقابل دسترس؛
- تمایل نداشتن به پاسخ‌دهی؛
- اطلاع دادن با تلفن یا برگشت دادن؛

یادآوری - این شاخص عملکرد را می‌توان برای «پاسخ‌های کامل» و «پاسخ‌های نیمه‌کامل» و تهیه جدول جداگانه محاسبه کرد. نتایج تعیین‌شده «پاسخ‌های کامل و نیمه‌کامل» به‌صورت جداگانه محاسبه گردد. نتایج مربوط به «پاسخ‌های کامل» منعکس‌کننده سیاست کتابخانه در ارائه اطلاعات مستقیم برای سؤالات کاربر است. نتایج کامل و نیمه‌کامل منعکس‌کننده سیاست کتابخانه در نشان دادن روشی برای پیدا کردن اطلاعات است.

میزان ارائه پاسخ صحیح با توجه به فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد سؤالات با پاسخ‌های کامل یا نیمه‌کامل؛

B تعداد کل سؤالات دریافت شده؛

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۶-۱-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است.

نمره بالا نشان‌دهنده «دقت بالا» است. این شاخص تنها یک جنبه از کارایی خدمات مرجع یعنی «دقت» را مدنظر دارد.

نتایج به‌دست‌آمده تحت تأثیر عواملی چون انتخاب سؤال‌ها، مهارت‌های ارتباطی کارکنان، کیفیت و تنوع و قابلیت دسترسی به منابع مرجع و پایگاه‌های اطلاعاتی قرار می‌گیرد.

برای افزایش نتایج می‌توان آزمون را چنان طراحی کرد که عوامل تضعیف‌کننده اجرا یا دلایل عدم موفقیت در آن مشخص شود، یا از طریق راه‌های دیگر گردآوری اطلاعات همراه کرد. از جمله این راه‌ها، گردآوری اطلاعاتی درباره رویه‌های کارکنان برای روشن کردن سؤال‌ها (مهارت‌های ارتباطی آنان) است، اینکه آیا مشخصات منبع نیز همراه پاسخ ارائه شده است؟ اگر پاسخ سؤال پیدا نشد آیا کاربر را به جای دیگری ارجاع داده است؟ و اینکه طرز برخورد کارکنان چگونه بوده است.

با این شاخص عملکرد می‌توان در زمینه خدمات مرجع برخط مفیدترین اطلاعات را در مورد روش‌های ذیل به‌وسیله کارکنان و منابع داده‌های استفاده‌شده ارائه داد.

درباره درستی پاسخ‌ها، عملکرد کارکنان بخش مرجع، تحت تأثیر هدف رقابتی آموزش نحوه استفاده از مرجع به کاربران و پاسخ‌گویی فوری به پرسش‌ها قرار می‌گیرد.

میزان مشکل بودن پرسش‌ها نیز در این مقوله بی‌تأثیر نیست. توجه به این نکته اهمیت دارد که برخی پرسش‌ها پاسخی دوگانه دارند و یا پاسخ‌هایی دارند که پرسشگر می‌تواند حق انتخاب داشته باشد.

نمره ضعیف نشان‌دهنده نیاز به آموزش کارکنان و یا بهبود دسترسی به منابع مرجع است.

نظرسنجی رضایت کاربران و یا مصاحبه می‌تواند به ارزیابی دلایل برای دقت پایین کمک کند.

الف - ۶-۱-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

انجمن کتابخانه برای حدود ۳۰ سال در تحقیق و انجام ارزیابی خدمات نامشهود مرجع درگیر بوده است. بنابراین در سال ۱۹۶۸، ترنس کرنس^۱ روش‌های ارزیابی نامشهود را توسعه داد و بعد از آن توماس چیلدرز^۲ آن را مورد تجدیدنظر قرار دادند. مطالعات متعددی در خصوص مرجع نامشهود با ارزیابی دقت خدمات مرجع کتابخانه انجام شد. بیشتر این مطالعات قانون ۵۵٪ را تأیید کرده‌اند. میانگین میزان موفقیت برای ۲۰ مطالعه که از آزمون نامشهود در کتابخانه عمومی و دانشگاهی در ایالات متحده، استرالیا و انگلستان استفاده کردند بین سال‌های ۱۹۷۱ و ۱۹۸۸، ۵۰/۹۸٪ بوده است (برتون^۳، ۱۹۹۰).

طی دوره ده‌ساله، بخش توسعه و خدمات کتابخانه^۴ ایالات مرلیند، چهار پیمایش نامشهود را به‌طور گسترده و جداگانه با بیش از ۱۱۰۰۰ سؤال انجام داد در اولین بررسی در سال ۱۹۸۳، سطح دقت مؤکد مطابق قانون ۵۵٪ بود. بعد از آموزش کارکنان، خدمات مرجع به میزان ۷۷٪ در سال ۱۹۸۶ بهبود یافت. نظرسنجی سال ۱۹۹۴ بر اساس یافته‌های حاصل از مطالعات قبلی، تأیید شد (دیسون^۵، ۱۹۹۹).

در یک مطالعه در ۱۰۴ کتابخانه عمومی و دانشگاهی کانادا، مجموعه سؤالات مرتبط با مدارک دولتی مورد آزمون قرار گرفت (دیلوکوو دولان^۶، ۱۹۹۸؛ دیلوکوو، ۲۰۰۰). تعداد ۲۹/۳٪ از پاسخ‌ها به‌عنوان «کامل بود» و

1- Terence Crowley

2- Thomas Childers

3- Burton

4- Division of Library Development & Services(DLDS)

5- Dyson

5- Dolan

تعداد ۴۲/۲٪ از پاسخ‌ها کامل و یا تا حدی کامل بود. مطالعه دیگری را بر اساس نمونه‌گیری تصادفی بیش از ۳۵۰۰ سؤالات واقعی مرجع که به‌وسیله کاربران در ۱۲ کتابخانه‌های عمومی در جنوب کالیفرنیا انجام شد. آن‌ها دریافتند که قانون ۵۵٪ توسط نمونه نماینده مناسب آزمون نشده است. در این بررسی مشخص شد کتابداران در ۹۰٪ از موارد، یک راهبرد دقیق در پاسخ به پرس و جوی کاربر توصیه می‌کنند.

به‌تازگی، مطالعاتی در مورد بررسی خدمات مرجع رقمی صورت گرفت. در دانشگاه مریلند یک راهنمای مطالعه توسط آزمون نامشهود از زمان واقعی خدمات مرجع به‌صورت برخط (یا گپ^۱ زدن) مورد استفاده گرفت. یکی از اهداف اصلی این مطالعه این بود که قانون ۵۵٪ در خدمات مرجع سنتی گزارش شده بود، در خدمات جدید هم صحیح است. مجموعه‌ای از ۱۲ سؤال به‌طور نامشهود برای یک نمونه ۳۶ تایی خدمات گپ (چت) و پست الکترونیکی مطرح شد که با تعداد ۱۳۳ جلسه گپ زدن به پایان رسید. پاسخ درست ۵۵٪ بود. میزان جواب درست به سؤالات به‌صورت نامه الکترونیکی بیش از ۶۰٪ بود.

الف - ۶-۲ سرعت تراکنش‌های مرجع

الف - ۶-۲-۱ زمینه

سرعت ارائه پاسخ در تراکنش مرجع، اغلب به‌عنوان زمان برگشت معرفی شده است که علاوه بر دقت و درستی پاسخ، یکی دیگر از جنبه‌های خدمات مرجع است. بر اساس راهنمای مرجع RUSA توصیه می‌شود که یکی از مهم‌ترین عواملی که کتابخانه در ارزیابی خدمات اطلاعاتش بر آن تأکید می‌کند، زمان پاسخگویی است. به ویژه اینکه یکی از راهنمای مرجع رقمی است: (انجمن کتابخانه‌های آمریکا^۲، ۲۰۰۴)، توصیه می‌شود پارامترهای زمان را باید تعیین و به کاربران و کارکنان در بخش اعلام شود. رضایت کاربران بستگی به دریافت پاسخ در چارچوب زمان مورد انتظار دارد. کتابخانه‌ها مراقب باشند که سرعت پاسخگویی، کیفیت پاسخ را تحت تأثیر قرار ندهد. در یک مطالعه، پنج خدمات مرجع رقمی رایگان مقایسه شدند و مشخص شد سرعت، کیفیت و دقت بین پاسخ‌ها وجود دارد، بنابراین کتابخانه‌های ملی باید سرعت و دقت پاسخ در هنگام سنجش خدمات مرجع را ارزیابی کنند.

این شاخص عملکرد برای ارزیابی بهره‌وری مدیریت خدمات مرجع بسیار مهم است زمان بهبود بهره‌وری خدمات مرجع، کتابخانه‌ها باید سعی کنند هزینه‌های خدمات مرجع را کاهش دهند و در وقت کاربر کتابخانه صرفه‌جویی کنند. هنگام سنجش هزینه‌های کارکنان یا بهره‌وری، زمان موردنیاز برای پاسخ به درخواست‌های کاربران یک جزء ضروری است (ویتلاتچ^۳، ۲۰۰۰).

الف - ۶-۲-۲ تعریف شاخص عملکرد

7- Chat

1- American Library Association (ALA)

2- whitlatch

میانگین زمان درخواست شده برای کارکنان کتابخانه برای تکمیل خدمات مرجع، با توجه به نوع خدمات (دقیقه، ساعت، روز) اندازه‌گیری شود.

فاصله زمانی در ساعات کار کتابخانه اندازه‌گیری می‌شود (ساعت‌هایی که کتابخانه برای کار باز است، آخر هفته‌ها، روزهای تعطیل یا سایر روزهای دیگری که کتابخانه بسته است شامل این محاسبه نمی‌شود).

سؤالات مرجع می‌تواند درباره مدارک و یا مشاوره در مورد منابع برای موضوع موردنظر کاربر باشد.

سؤالات جهت‌دار و اداری به‌عنوان مثال محل حضور کارکنان، تسهیلات، زمان بازگشایی، استفاده از تجهیزات، از جمله دستگاه چاپگر یا پایانه‌های رایانه‌ای یا استفاده از غذاخوری یا مکان اقلام موجود در مخزن که پیش‌ازاین به لحاظ کتابشناختی شناسایی شده را شامل نمی‌شود.

سؤالات مرجع می‌تواند از طریق تلفن، پست، ابزار الکترونیکی (مانند پست الکترونیکی یا وب) یا شخصاً (رودررو) ارائه شود.

الف - ۶-۲-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی اینکه آیا پاسخ‌های مرجع به‌موقع ارائه شده است.

این شاخص عملکرد می‌تواند در تجزیه و تحلیل و اثربخشی فرایند خدمات مرجع مورد استفاده قرار گیرد. این شاخص عملکرد برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد. در صورتی که نوع خدمات مرجعی که ارائه می‌دهند یکسان باشد (مانند مرجع رقمی) مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است.

الف - ۶-۲-۴ روش‌ها

یک نمونه تصادفی از خدمات مرجع را بررسی کنید. دوره نمونه باید یک هفته عادی باشد که نه به‌طور غیره منتظره شلوغ باشد و نه خلوت باشد. دوره نمونه را می‌توان ماه‌های مختلف از میان دوره اوج تا دوره کساد در طول یک سال انتخاب کرد. روزهایی را که کتابخانه برای کار بسته است مثنی است. در طول هفته‌های نمونه، مقداری از تراکنش مرجع را که به‌صورت روزانه ارائه می‌شود در نظر بگیرید (مک کلور، ۲۰۰۲) تراکنش باید در هفته نمونه آغاز شود، اما می‌تواند زمان اتمام آن طولانی‌تر شود.

برای هر تراکنش مرجع، تاریخ و زمان دریافت سؤالات مرجع به همراه تاریخ و زمانی را که کتابخانه پاسخ را به کاربر ارائه می‌دهد که شامل پاسخ‌های منفی (مانند منابع پیدا نشد) هم می‌شود ثبت گردد. داده‌ها را می‌توان با آزمون ساده گردآوری کرد. همچنین برای تبادل مرجع رقمی، می‌توان داده‌ها را از طریق گزارش تراکنش الکترونیکی گردآوری کرد.

زمان موردنیاز برای هر یک از خدمات مرجع باید با شمارش ساعت کار خدمات مرجع در روزهای نمونه‌گیری محاسبه شود.

قبل از ارائه پاسخ به کاربر، زمان صرف شده را بدون در نظر گرفتن زمانی که روی درخواست کار می‌شود، درج کنید. سرعت ارائه خدمات مرجع با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.
که در آن:

A تعداد کل روزها، ساعت‌ها، دقایق برای کامل کردن تراکنش مرجع در نمونه؛
B تعداد تراکنش مرجع در نمونه.

الف - ۶-۲-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح مثبت و بدون حد بالا است.

نمره پایین به منزله «خوب» است. این عدد نشان می‌دهد فرایند کتابخانه سازمان‌دهی خوب دارد یا خیر. در زمان تفسیر نتایج این شاخص عملکرد، کتابخانه‌ها باید به کیفیت پاسخ توجه خاصی داشته باشند. همیشه زمان گردش امانت کوتاه مطلوب نیست، چراکه در این مورد دقت می‌تواند مانع سرعت شود. وقتی سؤالات پیچیده است و یا کاربری انتظار پاسخ مشروح را دارد، ممکن است زمان گردش کوتاه برای خدمات بهتر به کاربر مؤثر باشد. برخی از درخواست‌ها ممکن است طولانی‌تر از درخواست‌های دیگر باشد و برای تجزیه و تحلیل میانگین سرعت و زمان گردش توزیع در چنین مواردی مناسب است.

الف - ۶-۲-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

یکی از مطالعات انجام‌شده در این زمینه را هرنون و مک کلور (۱۹۸۶) در خدمات مرجع مدارک دولتی، مورد آزمون نامشهود قراردادند. نتایج نشان داد ۲۷/۹٪ سؤالات حداکثر در یک دقیقه پاسخ داده شد و در ۸۱٪ موارد بیش از ۵ دقیقه زمان نیاز داشت. کتابخانه ملی نیوزلند (۲۰۰۷) استاندارد خدمات برای سرعت پاسخ‌گویی به سؤالات مرجع را آماده کرده است. درصد سؤالات مرجع پاسخ‌داده‌شده که ظرف مدت ۲۰ روز کاری دریافت شده است ۹۹٪ برای پایان ژوئن سال ۲۰۰۶ بود.

کتابخانه ملی رژیم غذایی در ژاپن نیز استاندارد خدمات را برای پاسخ به سؤالات مرجع که با پست الکترونیکی یا دورنما آماده کرده است. از طریق کتابخانه‌ها در عرض بیست روز کاری از جمله تعطیلات کتابخانه‌ها پس از دریافت درخواست ارسال می‌شود.

نتایج برای سال ۲۰۰۶، به میزان ۹۷/۶٪ بود (کتابخانه ملی غذایی ژاپن، استانداردهای خدمات برای سال FY ۲۰۰۶ و ارزیابی آن‌ها).

منشور کتابخانه ملی استرالیا خدمات استاندارد برای پاسخ‌گویی به سؤالات ۹۵٪ از نامه، سؤالات برخطی و دورنمایی در ۵ دقیقه و پاسخ به سؤالات تلفنی طی ۴۸ ساعت، در صورتی که بلافاصله نتوانند با آنان تماس بگیرند شامل می‌شود.

برای دسته‌بندی مختلف از سؤالات مرجع روش ارائه خدمات در کتابخانه به کاربران دارای سطوح مختلف خدمات است.

الف- سؤالات کوتاه مرجع (پاسخ در عرض ۲ تا ۱۵ دقیقه)؛

ب- سؤالات مرجع پیشرفته (نیاز به ۳۰ دقیقه تا یک ساعت).

در کتابخانه بریتانیا دستورالعمل خدمات‌دهی به کاربران و بازدیدکنندگان، یکی از اهدافشان، پاسخ به سؤالات نوشته‌شده در ۱۰ روز از زمان دریافت است.

الف- ۷ ایجاد قابلیت‌هایی برای توسعه

الف- ۷-۱ درصد کارکنان ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی در کتابخانه

الف- ۷-۱-۱ زمینه

امروزه همه کتابخانه‌ها، طیف وسیعی از خدمات خود را افزایش داده‌اند. این به معنی سرمایه‌گذاری در هر دو بخش پول و وقت در خدمات جدید است. علاوه‌براین، کتابخانه ملی نسبت به سایر کتابخانه‌ها مسئولیت ارائه خدمات الکترونیکی مختلف برای مثال: زمان فهرست ملی، به کاربران را دارد.

در طول زمان، تلاش فزاینده در ارائه و توسعه خدمات الکترونیکی بین کتابخانه‌ها و هر کتابخانه دیگر متفاوت است و بستگی به ماهیت پروژه‌های خاص و به‌خصوص معرفی خدمات جدید دارد.

با این حال، مقایسه درصد کارکنان سرمایه‌گذار در خدمات الکترونیکی در طول سال با سایر کتابخانه‌ها نشان می‌دهد که نظام کتابخانه برای تخصیص کارکنان، نیاز به توسعه مستمر دارد؛ بنابراین، تخصیص منابع کارکنان به خدمات الکترونیکی را می‌توان شاخص عملکردی برای اولویت کتابخانه برای توسعه در نظر گرفت.

الف- ۷-۱-۲ تعریف شاخص عملکرد

تعداد کارکنان کار معادل تمام‌وقت کتابخانه که متصدی برنامه‌ریزی، حفظ و تحویل و توسعه خدمات فناوری، توسعه فنی و بهبود خدمات الکترونیکی کتابخانه هستند را تقسیم‌بر تعداد کل کارکنان تمام‌وقت محاسبه کنید.

در این شاخص عملکرد، خدمات‌دهی الکترونیکی به معنای حفظ و توسعه سامانه خودکار کتابخانه، کارسازهای وب کتابخانه، سپرد نگاه برای نشریات الکترونیکی، سامانه الکترونیکی مرجع و سایر نرم‌افزارهای کاربردی است که برای کاربران و کارکنانی که وظیفه مراقبت از سخت‌افزار رایانه (کارساز، رایانه، چاپگر و روبش کننده) را دارند، ارائه‌شده است.

با وجود اینکه تقریباً هر کارمند در بخش مربوط به خدمات الکترونیکی کار می‌کند، ولی شاخص عملکرد، محدود به کارکنان در خدمات فنی و پشتیبانی از آن خدمات است.

این شاخص عملکرد، کارکنان در بخش خدمات اطلاعات و راهنما، فراهم آوری/ پردازش منابع الکترونیکی، رقمی کردن منابع برای مجموعه الکترونیکی، آموزش کاربر در ارتباط با خدمات الکترونیکی کتابخانه و سایر امور مربوط به محتوی در خدمات اینترنتی کتابخانه را شامل نمی‌شود.

الف- ۷-۱-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی میزان سرمایه‌گذاری منابع انسانی کتابخانه در خدمات الکترونیکی و در نتیجه اولییتی که کتابخانه به توسعه آن می‌دهد.

این شاخص عملکرد برای کلیه کتابخانه‌هایی که خدمات الکترونیکی را با کمک کارکنانش ارائه می‌دهد کاربرد دارد. این شاخص عملکرد برای مقایسه کتابخانه‌هایی با رسالت و جمعیت هدف مشابه ارائه می‌شود؛ به شرطی که از روش یکسانی برای اندازه‌گیری استفاده شود.

الف- ۷-۱-۴ روش

تعداد کارکنان معادل کار تمام‌وقت را که خدمات الکترونیکی را ارائه و توسعه می‌دهند با اضافه کردن زمان سپری‌شده از سوی کارکنان دائم و موقت از جمله، طرحی، کارکنان برنامه‌ریزی، نگهداری، ارائه توسعه خدمات فناوری اطلاعات و توسعه فنی و بهبود خدمات وب در کتابخانه را محاسبه کنید.

به‌طور کلی می‌توان، کارکنان بخش فناوری اطلاعات را به‌سادگی محاسبه کرد. ممکن است گمان شود که زمان کاریشان صرف نگهداری و توسعه خدمات الکترونیکی شده است. زمان سپری‌شده از سوی سایر کارکنان خدمات الکترونیکی در این شاخص عملکرد به معنی ارزیابی بهتر برای نمونه‌گیری است.

برای مثال: می‌توان از کارکنان درخواست کرد گزارش کار روزانه را برای چند روز ارائه دهند. میزان زمان سپری‌شده برای خدمات الکترونیکی را می‌توان از درصد کل زمان کارکنانی که در طول یک دوره زمانی نمونه‌گیری شده به دست آورد.

تعداد کل کارکنان تمام‌وقت کتابخانه را با اضافه کردن به کل کارکنان تمام‌وقت کتابخانه که شامل همه کارکنان دائمی و موقت از جمله کارکنان طرحی است، محاسبه کنید.

درصد کارکنان کتابخانه که خدمات الکترونیکی را ارائه می‌دهند با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کارکنان کار معادل تمام‌وقت برای ارائه، نگهداری، توسعه فن‌آوری اطلاعات و یا خدمات وب کتابخانه؛

B کل کارکنان معادل کار تمام‌وقت کتابخانه؛

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۷-۱-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است.

نمره بالا نشان می‌دهد که توسعه در کتابخانه از اولویت بالایی دارد.

در صورت واگذاری مسئولیت‌ها به بخش فناوری اطلاعات یا مؤسسه بیرونی (چه با پرداخت هزینه باشد و چه

نباشد)، این شاخص را وقتی به کار می‌بریم که بتوان کار بیرونی را بر این اساس کمی کرد، (به‌عنوان مثال،

کارکنان تمام‌وقت) این مقدار را باید به هر دو مورد A و B در فرمول اضافه کرد.

این شاخص عملکرد را باید در رابطه با وظایف سایر کتابخانه‌ها در نظر گرفت، برای مثال آیا توسعه و یا

نگهداری خدمات الکترونیکی کتابخانه ملی برای سایر کتابخانه‌ها در کشور است یا خیر؟

الف - ۷-۱-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

این شاخص عملکرد در پروژه اکیونوکس^۱ توسعه و به‌طور مداوم در پروژه تعیین معیار آلمانی بیکس^۲ اجرا می‌شود.

نتایج سال ۲۰۰۶ نشان داد به‌طور متوسط ۷/۵٪ به ۷/۹٪ از کارکنان در توسعه و نگهدار خدمات الکترونیکی فعالیت داشته‌اند. درباره پیوستن کتابخانه‌ها به پروژه تعیین معیار آلمانی، کتابخانه دانشگاهی و ایالتی گوتینگن^۳ که به‌عنوان کتابخانه ایالتی منطقه لاورساکسونی^۴ عمل کرد. تعداد ۱۱/۵٪ از کارکنان را در خدمات الکترونیکی سرمایه‌گذاری کرد.

الف - ۷-۲ تعداد ساعات حضور در دوره‌های آموزش رسمی به ازای هر یک از کارکنان

الف - ۷-۲-۱ زمینه

مدیریت مؤثر و استفاده از فناوری به‌روز به‌ویژه برای کتابخانه ملی مهم است زیرا اغلب کارکنان شاغل در آن، کارشناسانی در زمینه‌های مختلف کتابداری هستند.

بنابراین گسترش و حفظ توانایی‌های کارکنان در کتابخانه‌های ملی مهم‌تر از سایر کتابخانه‌ها است. زمان سپری‌شده برای کارکنان در آموزش رسمی می‌توان معیاری برای سنجش توانایی‌های کتابخانه برای تداوم روند توسعه در زمینه‌های مختلف در نظر گرفت.

1-EQUINOX

2- BIX

3- Gottingen

4- Lower Saxony

الف - ۲-۲-۷ تعریف شاخص عملکرد

شاخص عملکرد تعداد ساعات حضور کارکنان در دوره‌های آموزش رسمی را تقسیم بر تعداد کل کارکنان کتابخانه (تعداد کل افراد نه فقط معادل کار تمام وقت) است.

در این شاخص عملکرد، آموزش رسمی به معنای ارائه دروس از پیش برنامه‌ریزی شده که در محل کتابخانه یا خارج از محل کتابخانه توسط کارشناسان برگزار می‌شود.

آموزش استفاده از مکان، آموزش رسمی به حساب نمی‌آید.

این شاخص عملکرد تعداد حضور در آموزش رسمی را ارزیابی می‌کنند.

الف - ۳-۲-۷ هدف شاخص عملکرد

بهبود مهارت‌های کارکنان کتابخانه از طریق حضور در دوره‌های آموزشی و اولویتی که کتابخانه به پیشرفت کارکنان می‌دهد، ارزیابی کنید. این شاخص عملکرد برای کلیه کتابخانه‌ها مناسب بوده و مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است.

الف - ۴-۲-۷ روش

تعداد ساعت حضور در آموزش رسمی دروس را می‌توان با حفظ پیشینه حضور کارکنان در دوره با شمارش طول ساعت این دروس شناسایی کرد. این تعداد بر تعداد کل اعضا کارکنان تقسیم می‌شود.

تعداد ساعت حضور در آموزش رسمی دروس هر کارمند با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد ساعت‌های حضور در آموزش رسمی دروس در طول یک دوره زمانی مشخص؛

B تعداد کل اعضا کارمند؛

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

تعداد ساعات حضور در آموزش رسمی دروس در خدمات الکترونیکی و فناوری اطلاعات را در قالب زیرمجموعه شمارش کنید.

الف - ۵-۲-۷ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح است و محدودیتی ندارد. تعداد بالا نشان‌دهنده بهبود صلاحیت در زمینه‌های حضور در آموزش است. تعداد پایین‌تر نشان‌دهنده نیاز به ترویج آموزش کارکنان است. نمره بالا تعداد ساعت حضور در آموزش رسمی دروس، نتیجه حضور تعدادی از کارکنان در چندین جلسه است. این امر برای مدیران، به‌خاطر نظارت بر تعداد کل کارکنان متعددی که در آموزش حضور می‌یابند، مهم است.

این شاخص عملکرد آموزش رسمی را شامل نمی‌شود و مقدار آموزش کارکنان را در حد پایین برآورد می‌کند.

این شاخص عملکرد تحت تأثیر تعداد دروس آموزشی ارائه شده و کیفیت آموزش قرار می‌گیرد. کیفیت دروس باید با پرسشنامه رضایت‌مندی و آزمون‌های یادگیری کارکنان را ارزیابی می‌کند، پایش شود.

همچنین این شاخص عملکرد تحت تأثیر معرفی خدمات جدید، در طول سال مورد گزارش که نیاز به آموزش اضافی دارد، قرار می‌گیرد.

کتابخانه می‌تواند برای حضور کمتر کارکنان در دوره آموزشی، دروس آموزشی را از طریق اینترنت یا دعوت شخصی ترویج دهد. همچنین کتابخانه می‌تواند نیازهای کارکنان را برای دروس آموزشی مشخص ارزیابی کند.

الف - ۶-۲-۷ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

شاخص‌های عملکردی که در اینجا توضیح داده شده در پروژه اکیوانوکس معرفی شده و برای خدمات الکترونیکی کتابخانه، شاخص‌های عملکردی را گردآوری و آزمون کرده است (اکیوانوکس، ۲۰۰۰). پروژه تعیین معیار آلمانی بیکس از شاخص‌های عملکرد «روزهای آموزش برای هر کارمند» استفاده کرده است. نتایج به‌طور متوسط در سال ۲۰۰۵ برای انواع کتابخانه‌ها از ۲/۷ روز به ۳/۵ رسیده است (بیکس، ۲۰۰۶).

بعضی از کتابخانه‌های ملی از شاخص‌های عملکرد مشابهی استفاده کرده‌اند. برای مثال، کتابخانه سلطنتی دانمارک (۲۰۰۶) و کتابخانه ملی فرانسه (۲۰۰۶) و «روزهای آموزش در هر سال به ازای هر نفر» را محاسبه کردند. این میزان در سال ۲۰۰۶ در فرانسه ۴/۴ روز بود. کتابخانه ملی فرانسه نیز کارکنان عضو را که در هر سال آموزش دیده‌اند در سال ۲۰۰۶، به میزان ۷۲٪ محاسبه کرد. کتابخانه ملی فنلاند داده‌های آماری برای تعداد روزهای آموزش در هر سال و همچنین برای تعداد کارکنان ارائه می‌دهد. آنجا در سال ۲۰۰۶، تعداد ۱۲۲۲ روز آموزش برای ۲۱۳ نفر از کارکنان بود که ۵۷۴ روز می‌شود (پایگاه داده آمارهای کتابخانه پژوهش فنلاند، سال ۲۰۰۶).

الف - ۳-۷ منابع درآمد کتابخانه حاصل از کمک‌های مالی یا عایدات

الف - ۱-۳-۷ زمینه

به‌طور کلی منابع کتابخانه‌های ملی را عمدتاً دولت تأمین می‌کند.

بودجه‌ها برای وظایف اصلی محاسبه می‌شوند؛ اما اغلب برای وظایف اضافی / جدید کافی نیست. از این رو برای کتابخانه‌های ملی، به دست آوردن منابع مالی اضافی از سایر مؤسسات یا اشخاص خصوصی، به‌ویژه برای پروژه‌هایی که فراتر از وظایف اصلی آن است اهمیت دارد. چنین منابعی را می‌توان از طریق کمک‌های مالی پروژه یا درآمدهای کتابخانه به دست آورد.

موفقیت در به دست آوردن منابع مالی اضافی را می‌توان به‌عنوان شاخص عملکرد برای ابتکار عمل، شهرت و خلاقیت کتابخانه در نظر گرفت.

الف - ۷-۳-۲ تعریف شاخص عملکرد

منابع درآمد کتابخانه شامل درآمدی برای هزینه‌های سرمایه‌ای است و درصد منابع درآمد دریافت شده کتابخانه از طریق کمک مالی ویژه یا درآمد تولید است.

منابع درآمدی که کمک مالی ویژه یا درآمد تولید دریافت می‌کنند، عبارت است از منابع درآمدی که برای هزینه‌های سرمایه‌ای که براساس ساختار بودجه پرداخت نمی‌شود. در این شاخص عملکرد کمک‌های مالی ویژه بیانگر کمک مالی بلاعوض برای تأمین مالی طرح‌های بزرگ است. برای مثال: پروژه تجزیه و تحلیل هزینه یا آزمون خدمات مرجع گپ. به‌طور مداوم بودجه براساس ساختار خارجی برای انجام وظایف خاص کتابخانه (برای مثال: مرکز نگهداری برای کتابخانه آموزش و پرورش) کمک مالی ویژه در نظر گرفته نشده‌اند اما شامل منابع درآمد کلی کتابخانه است.

درآمد خود کتابخانه شامل درآمد از هزینه‌ها، عوارض، اشتراک کمک‌های مالی و درآمد حاصل از فعالیت خاص، مانند فروشگاه کتابخانه و تبلیغات است.

الف - ۷-۳-۳ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی موفقیت کتابخانه در به دست آوردن منابع مالی اضافی و در نتیجه توانایی خود برای توسعه است. در صورتی که اختلاف در مؤسسات بودجه در نظر گرفته شود و منابع مالی به همان شیوه محاسبه می‌گردد، مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است.

الف - ۷-۳-۴ روش

این شاخص عملکرد برای تعیین منابع درآمد کلی کتابخانه که شامل منابعی برای هزینه‌های سرمایه‌ای است به‌عنوان زیرمجموعه محاسبه درآمد تولید شده به‌وسیله کتابخانه است و کمک‌های مالی خاص، شامل آن منابعی است که برای هزینه‌های سرمایه‌ای طبق ساختار بودجه پرداخت نمی‌شود.

منابع مالی حاصل از کمک‌های مالی ویژه شامل بودجه در برنامه‌ها برای افراد غیر کارمند است. درصد منابع درآمد کتابخانه که با کمک‌های مالی خاص و درآمد تولید شده دریافت می‌شود، با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A منابع درآمد کتابخانه که با کمک‌های ویژه و درآمد حاصل دریافت می‌شود؛

B منابع مالی کتابخانه به‌طور کلی؛

عدد حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

الف - ۷-۳-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و صد است.

نمره بالا نشان‌دهنده عمل موفقیت‌آمیز کتابخانه در ابتکار خود برای به دست آوردن منابع درآمدی بیشتری است. در این مورد کتابخانه بانگیزه و بلندپرواز در نظر گرفته می‌شود.

این شاخص عملکرد کمک می‌کند اطلاعاتی درباره اینکه تا چه حد کتابخانه در وظایفی که فراتر از مأموریت اصلی‌اش است فعالیت می‌کند و اینکه آیا واجد شرایط برای منابع درآمد اضافی است؟

این شاخص عملکرد تحت تأثیر رسالت کتابخانه‌هایی قرار دارد که کم‌وبیش درگیر کار تحقیقاتی هستند تا کمک‌های مالی بیشتری با محدودیت قانونی برای تولید درآمد، قابل دسترس باشد.

همچنین می‌تواند تحت تأثیر کاهش منابع درآمد دریافت شده طبق ساختار بودجه قرار بگیرد؛ بنابراین تا زمانی که کمک‌های مالی ویژه و درآمد ثابت باقی بماند، چنین کاهشی به افزایش این شاخص عملکرد منجر می‌شود.

الف - ۶-۳-۷ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

پروژه تعیین معیار آلمانی بیکس از این شاخص عملکرد برای کتابخانه‌های دانشگاهی استفاده کرد. در سال ۲۰۰۵ نتایج نشان داد با میانگین ۴/۸٪ به ۸/۸٪ از بودجه (مربوط به انواع کتابخانه‌های متفاوت است) با کمک‌های مالی خارجی، کمک‌های مالی خاص یا تولید درآمد دریافت شده بود (بیکس، ۲۰۰۶).

کتابخانه ملی فرانسه (۲۰۰۶) از این شاخص عملکرد در برنامه‌های خود استفاده کرد. هدف این بود که بودجه‌های دیگری بیش از ۵٪ از کل بودجه به دست بیاورند و نتایج ۶/۷۱٪ بود.

کتابخانه ملی فنلاند در سالنامه آماری خود بودجه کل را به‌عنوان بودجه برای طرح‌ها و برای تولید درآمد هر دو با هم در سال ۲۰۰۶ به ۱۸٪ رسید (پایگاه داده آماری کتابخانه تحقیقات فنلاند، سال ۲۰۰۶).

الف - ۴-۷ درصد تعداد کارکنان در طرح‌ها و همکاری‌های ملی و بین‌المللی

الف - ۱-۴-۷ زمینه

کتابخانه ملی اغلب مسئولیت حمایت از ترویج فرهنگ ملی، هم در داخل کشور و هم در خارج از کشور را به عهده‌دار، به همین دلیل، کتابخانه‌های ملی معمولاً عامل اصلی ترویج همکاری ملی و بین‌المللی شبکه کتابخانه به شمار می‌روند. سرمایه‌گذاری منابع کارکنان در طرح‌ها و همکاری‌ها می‌تواند به‌عنوان شاخص عملکرد تعامل کتابخانه در قوانین ملی و بین‌المللی‌اش در نظر گرفته شود.

با توجه به ماهیت جامعه جهانی اطلاعات و دانش، تعامل کتابخانه‌های ملی در امور کتابخانه‌های بین‌المللی را نیز باید جداگانه اندازه‌گیری کرد.

الف - ۲-۴-۷ تعریف شاخص عملکرد

تعداد کارکنان کتابخانه (کارکنان معادل کار تماموقت) در طرح‌ها و همکاری‌های ملی و بین‌المللی بر تعداد کل کارکنان (کارکنان معادل کار تماموقت) کتابخانه تقسیم کنید.

این شاخص عملکرد باید برای همکاری نهادینه‌شده/ بودجه به ویژه طرح‌ها در نظر گرفته شود. برای مثال: گروه‌های کاری ملی/ بین‌المللی، کمیته‌های ایجادشده توسط انجمن‌های، طرح‌های ملی/ بین‌المللی در سازمان‌های دولتی یا تحقیقاتی بودجه‌بندی می‌شوند. درصد کارکنان متصدی در همکاری و طرح‌های بین‌المللی زیرمجموعه‌ای است که به‌طور جداگانه ارزیابی می‌شوند. در این شاخص عملکرد، طرح‌های بین‌المللی معمولاً با یک مشارکت‌کننده خارجی انجام می‌شود.

الف - ۷-۴-۳ هدف شاخص عملکرد

این شاخص عملکرد برای ارزیابی شدت و طیف همکاری ملی و بین‌المللی کتابخانه و در نتیجه اهمیت کتابخانه و تأثیر آن بر کل کتابخانه است. در صورتی که بودجه طرح‌ها در نظر گرفته شود مقایسه بین کتابخانه‌ها ممکن خواهد بود.

الف - ۷-۴-۴ روش‌ها

تعداد کارکنان (کار معادل تماموقت) در طرح‌ها و همکاری ملی و بین‌المللی را با اضافه کردن زمان سپری‌شده توسط همه کارکنان دائم و موقت از جمله، طرحی، کارکنان برنامه‌ریزی، نگهداری و توسعه همکاری در طرح‌های ملی و بین‌المللی محاسبه کنید. تعداد کارکنانی را که در طرح‌ها و همکاری‌های بین‌المللی کار می‌کنند، جداگانه محاسبه کنید. از آنجائی که بسیاری از کارکنان زمانی را برای طرح‌ها و همکاری‌ها صرف می‌کنند، توصیه می‌شود داده‌ها را با نمونه‌گیری گردآوری شود.

ضروری است کارکنان، کار روزانه را برای یک هفته یا چند روز به‌صورت نمونه ادامه دهند و میزان زمان سپری‌شده در طرح‌ها و همکاری‌ها را در قالب درصدی از کل کارکنان که در طول نمونه‌برداری کار کرده‌اند، محاسبه کنند.

درصد کارکنان طرح‌ها و همکاری ملی و بین‌المللی با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کارکنان معادل کار تماموقت کتابخانه برای برنامه‌ریزی، نگهداری و توسعه طرح و همکاری‌های ملی و بین‌المللی؛

B تعداد کل کارکنان معادل کار تماموقت؛

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۷-۴-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است.

درصد بالا به منزله «خوب» است و تعامل کتابخانه ملی را در چالش‌های ملی و بین‌المللی جامعه اطلاعاتی نشان می‌دهد.

نتایج شاخص عملکرد در طول سال‌ها تا حد زیادی متفاوت است و تحت تأثیر بودجه قابل‌دسترس برای طرح‌ها قرار می‌گیرد.

شاخص اگر در طول سال به‌طور مداوم اعمال شود سودمندتر خواهد بود.

الف - ۷-۴-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

کتابخانه ملی رژیم غذایی ژاپن این شاخص را در سال ۲۰۰۷ برای همکاری بین‌المللی آزمون کرد و فقط یک نمره از ۲۵٪ را به دست آورد (نتایج منتشر نشده است).

الف - ۸ نگهداری مجموعه

الف - ۸-۱ درصد مجموعه در شرایط پایدار

الف - ۸-۱-۱ زمینه

شرایط فیزیکی مجموعه عامل مهمی است که باعث می‌شود یک مجموعه برای استفاده مناسب باشد. به این علت که منابع ناپایدار در صورت استفاده، آسیب‌های بیشتری را متحمل می‌شوند. تمایز بین شرایط پایدار و ناپایدار حیاتی است؛ بنابراین جداسازی منابع قابل‌استفاده از منابع غیر قابل‌استفاده که آلودگی قارچی در آن‌ها وجود دارد و برای انسان‌ها خطرات جانی دارد، اهمیت دارد.

کتابخانه ملی کتابخانه تحقیقاتی است که وظیفه نگهداری و ارائه دسترسی مؤثر به همه منابع منتشر شده در کشور را دارد، بنابراین مجموعه باید در شرایط پایدار باشد.

الف - ۸-۱-۲ تعریف شاخص عملکرد

درصد منابع موجود در مجموعه که در شرایط پایدار است.

شرایط پایدار در این شاخص عملکرد به‌عنوان استفاده مناسب تعریف شده است، ممکن است برخی از آسیب‌ها در مواد پایدار وجود داشته باشد، اما می‌تواند بدون اینکه در معرض خطر آسیب بیشتری قرار گیرد

استفاده شود. منابع ناپایدار در صورت استفاده آسیب خواهد دید. این شاخص عملکرد به نگهداری مجموعه‌های چاپی و خطی محدود می‌شود.

الف - ۸-۱-۳ هدف شاخص عملکرد

هدف این شاخص عملکرد، ارزیابی فعالیت کتابخانه برای حفظ اصل منابع و همچنین ارزیابی مجموعه که در شکل اصلی خود قابل استفاده و در دسترس باشد.

الف - ۸-۱-۴ روش

یک نمونه تصادفی از ۴۰۰ مورد مجموعه نسخه‌های خطی و چاپی به‌عنوان مجموعه‌ای از موارد بررسی شود. این موارد در چهار دسته طبقه‌بندی می‌شود.

الف- شرایط خوب: قابل استفاده همراه با مراقبت معقول در حد معمول برای مجموعه؛

ب- شرایط عادی: آسیب‌دیده اما پایدار، باید با مراقبت و توجه زیاد استفاده شود؛

پ- شرایط نامناسب: متوسط و رو به وخامت، بدون آسیب بیشتر امکان استفاده نیست؛

ت- شرایط غیرقابل استفاده: به‌شدت رو به وخامت، اقلامی هستند که به خاطر آسیب یا آفت، شکننده هستند و دیگر استفاده نمی‌شوند.

دسته‌های ۱ و ۲ به‌عنوان پایدار محاسبه می‌شوند و دسته‌های ۳ و ۴ به‌عنوان ناپایدار محاسبه می‌شوند.

درصد مجموعه در شرایط پایدار با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد اقلام در شرایط پایدار؛

B تعداد کل اقلام؛

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۸-۱-۵ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است.

اگر نتایج نشان‌دهنده شرایط پایدار پایین باشد، قسمت‌های خاصی از مجموعه هدف می‌تواند مورد نظرسنجی قرار گیرد (برای مثال: نسخه‌های خطی قرون وسطی یا نسخه‌های جدید، منابع و لوازم جغرافیایی، روزنامه‌ها) یا نوع خاصی از آسیب را (مانند آسیب مکانیکی، زیستی، اسید کاغذ)، به‌منظور اولویت‌بندی فعالیت‌های نگهداری. اقدامات انجام‌شده می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- بهبود شرایط محیطی (دما و رطوبت نسبی)؛

- تغییر در روش‌های بررسی؛
- ذخیره در محفظه (برای مثال جعبه)؛
- چگونگی نگهداری؛
- حجم اسیدزدایی؛
- صحافی دوباره؛
- تعویض اقلام غیرقابل استفاده با روگرفت یا جانشین کردن این اقلام.

الف - ۸-۱-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

این شاخص عملکرد برگرفته از برنامه نظرسنجی نگهداری در بریتانیا است.

طی ارزیابی انجام‌شده در تعداد زیادی از آرشیوها و کتابخانه‌ها در انگلستان نشان داد که برای مثال: ۱۳٪ از منابعی که موردسنجش قرار گرفته، در صورت استفاده رو به وخامت است (دسته پ) از این شاخص عملکرد: وضعیت بد و ۵۰٪ از منابع در وضعیت نامساعد ذخیره‌سازی شده است.

در سال ۲۰۰۴ کتابخانه ایالتی باواریا در مونیخ آلمان که ۳/۴ میلیون عنوان دارد، نظرسنجی وضعیت از مجموعه کتابخانه که بین سال‌های ۱۸۴۰ و ۱۹۷۰ منتشر شده بود، انجام داد. بر اساس این نمونه، ۵۵۰۰۰ کتاب مشخص شد که ۴۵٪ از منابع از اسید کاغذ آسیب‌دیده بودند، به طوری که حفاظت از این منابع در شکل اصلی خود غیرممکن بود.

کتابخانه ملی فنلاند برای مجموعه‌های خود یک نظرسنجی وضعیتی بین سال‌های ۲۰۰۱-۲۰۰۴ انجام داد (تورونن^۱، سال ۲۰۰۵). این بررسی از یک نمونه تصادفی، اولین مرحله از طرح سنجش بزرگ‌تری است که در طی چند سال تکمیل شده است.

در بررسی وضعیتی که با یک نمونه از ۳۶۸۴ جلد کتاب (۲/۶٪) که بین سال‌های ۱۸۱۰-۱۹۷۲ منتشر شد، انجام یافت. نتایج، تقریباً در ۱۰٪ از موارد، کاغذ خیلی اسیدی با pH کمتر از ۵/۵ بود. آزمون ناپایداری تا کردن نشان داد که ۱۰٪ از همه حجم موردبررسی برای استفاده در آینده نمی‌تواند مقاومت کنند (دسته پ) در این شاخص عملکرد: غیرقابل استفاده].

الف - ۸-۲ درصد کلیه منابع مرمت شده نیازمند به نگهداری یا مرمت

الف - ۸-۲-۱ زمینه

روش نگهداری در استاندارد ISO 5127:2001 چنین تعریف شده است.

نگهداری عبارت است از: کلیه روش‌های مداخله‌ای که برای ممانعت، توقیف یا تأخیر آسیب به کار می‌رود. به‌طور کلی نگهداری به‌عنوان اقدامات انجام‌شده از جمله مالی و تصمیمات راهبردی برای حفظ حیات واقعی و طولانی یک مجموعه تعریف شده است. چنین اقدامات پیشگیرانه معمولاً مقرون به‌صرفه‌تر از اقدامات

مداخله‌ای هستند که برای ترمیم آسیب بعد از صدمه در نظر گرفته می‌شود. اهداف نگهداری در حفظ منابع در شکل اصلی و صحیح خود، با توجه به شرح فرهنگی، تاریخی زیباشناختی و یا مفهوم هنری خود است؛ بنابراین، نه تنها اطلاعات متنی، بلکه همه اطلاعات از جمله منابع تاریخی و فنون حفظ خواهد شد.

چگونگی نگهداری باید با انجام مراقبت و مطابق با اصول مشخص شده و به منظور حفظ بقای آثار باستانی باشد

نگهداری فعالیتی است که نیاز به مهارت دارد و نباید توسط افراد آموزش ندیده انجام شود. مجموعه کتابخانه‌های ملی شامل انتشارات و منابعی هستند که محتوی و شکل آن‌ها فرهنگی بوده و اغلب با ارزش است. آثار باستانی باید در فرم معتبر خود محفوظ بماند.

الف - ۲-۸-۲ تعریف شاخص عملکرد

کلیه منابع کمیاب، نیازمند به مرمت یا نگهداری دارند. در این شاخص عملکرد حفاظت و نگهداری، به مرمت منابع کمیاب و روش‌های دستی مرمت مانند محکم کردن شیرازه و مرمت پارگی‌های محدود می‌شود.

این شاخص عملکرد شامل نگهداری کلی (اسیدزدایی) ورقمی کردن به‌عنوان مرمت یا نگهداری محاسبه نمی‌شود.

الف - ۳-۲-۸ هدف شاخص عملکرد

ارزیابی فعالیت کتابخانه در نگهداری مواد کمیاب در چارچوب اصلی آن‌ها است.

الف ۴-۲-۸ روش

تعدادی از اقلامی که جهت نگهداری مرمت می‌شوند را در طول یک سال گزارش محاسبه کنید. نسبت اقلامی که در مجموعه جهت نگهداری نیاز به مرمت دارند را با یک بررسی در شروع یک سال مورد گزارش، ارزیابی نمایید (به شاخص عملکرد بند الف ۸-۱ مراجعه شود). دو گروه (گروه پ: شرایط نامناسب) و گروه ت: شرایط ناپایدار) در نظرسنجی به‌عنوان نیازمند به مرمت محاسبه می‌شوند. برای برآورد کلی از مواردی که نیازمند مرمت یا نگهداری هستند، نسبت به دست‌آمده از نظر سنجی ضربدر تعداد کل منابع در مجموعه شود.

درصد کلیه منابعی که نیازمند مرمت یا نگهداری هستند با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد منابعی که در طول سال گزارش به مرمت یا نگهداری نیاز دارند؛

B تعداد کل منابع که نیازمند به مرمت یا نگهداری هستند.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۵-۲-۸ تفسیر و کاربرد نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است

درصد بالا به منزله «خوب» است.

به منظور دریافت مشخصات دقیق تری از فعالیت‌های مربوط به نگهداری، این شاخص عملکرد باید برای انواع مختلف منابع، مانند نسخه‌های خطی، روزنامه و منابع نقشه برداری محاسبه شود. در صورتی که نتایج به دست آمده درصد پایین موارد مرمتی باشد، اقدامات انجام شده می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- ترویج اهمیت حفظ میراث مستند در شکل اصلی از طریق رسانه‌های عمومی؛

- تلاش برای بودجه اضافی برای مثال: برنامه‌های مبادله کتاب.

با توجه به توانایی بازاریابی برای منابع کمیاب، این شاخص عملکرد می‌تواند از جمله فعالیت‌های موفق باشد.

الف - ۸-۲-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

در سال ۲۰۰۴ بنیاد حفظ میراث در ایالات متحده، بررسی وضعیت دارایی‌های فرهنگی این کشور را در تعداد زیادی کتابخانه‌ها و موزه‌ها مورد ارزیابی قرارداد. سؤال درباره نیاز به مرمت یا نگهداری نقش حیاتی است که نظرسنجی شاخص حفظ میراث در سراسر آمریکا ایفاد می‌کنند.

یافته‌های بنیاد حفظ میراث نشان داد که تقریباً ۴۰٪ از مجموعه کتابخانه کنگره نیاز به مرمت دارد و یا به دلیل استفاده، جابه‌جاشده است.

از این تعداد بیش از ۱۰٪ در معرض خطر گم‌شدن بودند، در صورتی که هیچ اقدامی برای مراقبت انجام نشود. ۱۵ میلیون از اقلام به این شکل بودند.

الف - ۸-۳ درصد مکان ذخیره‌سازی با شرایط مناسب

با توجه به قابلیت بالقوه کتابخانه و آرشیو منابع برای آسیب‌پذیری، باید تمام موارد همچون دما، رطوبت نسبی، نور و آلودگی هوا به دقت در نظر گرفته شود؛ بنابراین کنترل زیست‌محیطی به معنای نظارت هرروزه در فضای ذخیره‌سازی و مطالعه، مکان‌های نمایشی و جعبه‌های ویترو است.

کنترل دما و رطوبت نسبی در حفاظت از میراث چاپی حیاتی است، زیرا که منابع اصلی به راحتی رطوبت را جذب و یا آزاد می‌کنند.

چون رطوبت نسبی وابسته به دما است باید این دو باهم در نظر گرفته شود.

سطح غیرقابل قبول دما با رطوبت، نابودی منابع را سرعت می‌بخشد. علاوه بر این، علت محو و کم‌رنگ شدن منابع، در معرض دید قرار گرفتن منابع اصلی و اشعه فرابنفش است که می‌تواند به کهنگی و شکنندگی کاغذ، پارچه و چرم سرعت بخشد. آسیب‌های ناشی از نور را نمی‌توان انکار کرد و انباشت و آلودگی هوا به‌عنوان آلاینده و ذرات اسیدی به تخریب مواد آلی کمک می‌کند و ممکن است فرسایش‌گر باشد.

این موارد ممکن است خارج از کتابخانه وارد شوند و یا ممکن است در منابع داخلی به‌عنوان تولیدکننده عامل فساد منابع وارد شوند، چه این شرایط محیطی نقش بسیار مهمی را در حفظ منابع اصلی مانند کاغذ بازی می‌کنند. کتابخانه ملی از فضای ذخیره‌سازی مراقبت‌های ویژه‌ای به عمل می‌آورد تا اطمینان حاصل کنند آن مجموعه به مدت طولانی در انطباق با استانداردهای مربوطه است (استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۴۴۳ مراجعه شود).

الف - ۸-۳-۲ تعریف شاخص عملکرد

درصد فضاهای ذخیره‌سازی است که برای مجموعه‌هایی که در یک محیط مناسب ارائه می‌شوند. در این شاخص عملکرد محیط مناسب به‌عنوان دمای مناسب، رطوبت نسبی، نور و کیفیت هوا تعریف شده است. میزان نور و کیفیت هوای توصیه‌شده برای نگهداری درازمدت منابع اصلی و آرشیو کتابخانه در استاندارد ملی شماره ۱۰۴۴۳ ارائه شده است.

پارامترهای توصیه‌شده در استاندارد ملی شماره ۱۰۴۴۳ در خصوص ارجاع به رطوبت نسبی و دما، شامل موارد زیر است:

الف- برای ذخیره‌سازی کاغذ که لازم است به مدت طولانی محافظت شود.

حداقل دما ۲ درجه سانتی‌گراد و حداکثر دما ۱۸ درجه سانتی‌گراد با تحمل روزانه رطوبت نسبی در نقطه ثابت بین ۳۵٪ و ۵۰٪ با تحمل روزانه ۳٪ \pm در محدوده است.

ب- برای کاغذهایی که در قسمت انبارها استفاده می‌شود (استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۴۴۳ مراجعه شود) از حداقل دمای ۱۴ درجه سانتی‌گراد و حداکثر دمای ۱۸ درجه سانتی‌گراد با تحمل روزانه ۱۰۴ \pm در محدوده محاسبه می‌شود. رطوبت نسبی در نقطه ثابت بین ۳۵٪ و ۵۰٪ با تحمل روزانه ۳٪ \pm در محدوده است.

پ- برای ذخیره‌سازی پوست و چرم (استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۴۴۳ مراجعه شود) حداقل دما ۲ درجه سانتی‌گراد و حداکثر دما ۱۸ درجه سانتی‌گراد با تحمل روزانه ۱ \pm درجه سانتی‌گراد، است. رطوبت نسبی باید در یک نقطه ثابت بین ۵۰٪ و ۶۰٪ با تحمل روزانه ۳٪ \pm در محدوده توصیه می‌شود.

برای تمام مواد باید از تغییر دما و رطوبت نسبی سریع اجتناب شود. از نظر آسیب‌های بالقوه به‌وسیله نور و روشنایی، تابش نور و همچنین اشعه ایکس باید به‌طور مداوم کنترل شود. باید اشعه فرابنفش و نور روز از اتاق ذخیره‌سازی تا حد امکان حذف شود و استفاده از نور مصنوعی به حداقل برسد. شدت نور در اتاق ذخیره‌سازی نباید بیشتر از ۲۰۰ LX (لوکس) برحسب طبقه باشد. شدت نور در نمایشگاه نباید از ۵۰ لوکس بیشتر باشد.

در استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۴۴۳، مقدار بحرانی از شایع‌ترین آلاینده‌های مشخص مانند دی‌اکسید گوگرد، اکسیدهای نیتروژن و اوزون در اتمسفر ارائه شده است.

الف-۳-۸ هدف از شاخص عملکرد

ارزیابی ذخیره‌سازی از این نظر که به‌اندازه کافی محافظ مجموعه باشد.

الف-۳-۸ روش

با توجه به تغییرات آب و هوایی در طول روز داده‌های مربوط به دما و رطوبت نسبی باید در طول یک سال گزارش گردآوری و با استفاده از ابزارهای حرفه‌ای اندازه‌گیری شوند.

فضای اتاق ذخیره‌سازی (در مترمربع) با شرایط محیطی مناسب را با کل فضای اتاق‌های ذخیره‌سازی در کتابخانه مقایسه کنید.

اتاق‌های مطالعه مجموعه‌ها مستثنا هستند زیرا معمولاً برای راحتی کاربران و نه برای حفاظت از مجموعه‌ها ایجاد شده‌اند.

درصد فضای ذخیره‌سازی که محیط مناسبی دارد با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست آید. که در آن:

A فضای اتاق‌های ذخیره‌سازی با شرایط محیطی مناسب؛

B کل فضای اتاق‌های ذخیره‌سازی در کتابخانه؛

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف-۳-۸ تفسیر شاخص و استفاده از نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح بین صفر و صد است.

درصد بالا به منزله «خوب» است.

طبق استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۴۴۳، اگر نظارت معمول، سطح ثابت درجه حرارت، رطوبت نسبی و نور را نشان دهد، شرایط محیطی برای مدارک مطلوب است.

باید خاطرنشان کرد که در برخی از کشورها، درجه حرارت و رطوبت بالا محیط نشان از شرایط مناسب تعریف‌شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۴۴۳ نیست.

نظارت بر محیط می‌تواند نسبتاً آسان و ارزان باشد. رسیدن به استانداردهای مناسب، بدون نصب و راه‌اندازی سامانه تهویه مطبوع مشکل است.

بنابراین ضروری است که برای پایداری محیطزیست و جلوگیری از تأثیر زیان‌آور رطوبت نسبی و دما از شیشه‌های محافظ فرابنفش یا فیلتر هوا، پرده‌ها، چادر برای جلوگیری از نفوذ نور خورشید، استفاده شود. شرایط محیطی در ذخیره‌سازی و اتاق‌های مطالعه می‌تواند بهینه شود.

اگر آسیب‌های بالقوه از طریق فیلتر کردن ورودی هوای خارج از فضای ذخیره‌سازی کاهش یابد و فیلتر کردن امکان‌پذیر نباشد، بستن پنجره‌ها و درها مؤثر خواهد بود. توصیه می‌شود برای به حداقل رساندن آلودگی‌های داخلی منابع و تجهیزات برای مثال: رنگ‌ها، آزمایش شوند. استفاده از فضای ذخیره‌سازی در کیفیت بایگانی، مجموعه بسیاری را حفاظت خواهد کرد.

الف - ۸-۳-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

برای ارزیابی حفاظت (واکر و فاستر^۱، ۲۰۰۶) نظرسنجی در مقیاس وسیع در تعداد زیادی از آرشیوها و کتابخانه در انگلستان انجام شد و معلوم شد که ۶۸٪ از منابع پس از سال ۱۸۵۰ در شرایط محیطی نامساعدی نگهداری شده‌اند. باین حال تحقیقی در مؤسسه دوام تصویر روچستر نیویورک نشان داد که کاهش دما از ۷۲ درجه فارنهایت به ۶۲ درجه فارنهایت و ۵۰٪ رطوبت نسبی، احتمالاً دوام کاغذ را دو برابر می‌کند. همان کاهش در رطوبت نسبی ۴۰٪ هم احتمالاً دوام را دو برابر می‌کند (ریلی^۲ و همکاران، ۱۹۹۵) در انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی بررسی از مخازن مجموعه‌های خاص در کتابخانه‌های عضو در سال ۱۹۹۵ و ۲۰۰۶ (استنفانو و والترز^۳، ۲۰۰۷) انجام شد.

سؤال این بود که آیا فضای ذخیره‌سازی به کنترل‌کننده‌های دما و رطوبت مجهز است؟ نتایج در سال ۱۹۹۵ نشان داد که ۷۰٪ تجهیزات برای کنترل دما، ۵۷٪ بر رطوبت نسبی بود و در سال ۲۰۰۶، میزان ۷۲٪ از مخازن کنترل‌کننده دما و ۶۴٪ آنها رطوبت نسبی داشته‌اند.

الف - ۹ کارایی مدیریت

الف - ۹-۱ سرانه هزینه کارکنان به‌ازای هر عنوان فهرست شده

الف - ۹-۱-۱ زمینه

کتابخانه‌های مختلف برای اندازه‌گیری اثربخشی خود در رابطه با رسالت و هدفشان تلاش گسترده‌ای کرده‌اند. یکی از روش‌های به کار گرفته‌شده در کتابخانه‌ها، آزمون بی‌ثباتی به وجود آمده حاصل از اقدامات یا بازدهی گردش کتابخانه است. از مهم‌ترین متغیرهایی که هر سازمان برای اندازه‌گیری اثربخشی خود استفاده می‌کنند دو متغیر، یکی زمان و مقدار واحد زمانی است که کارکنان در انجام وظایف خود سپری می‌کنند و دیگری هزینه، مقدار منابع مالی را که در همان راه صرف می‌کند.

1- Walker and Foster
2- Reilly
3- Stefano and Walters

پژوهش در حوزه مطالعاتی زمان و هزینه، به ویژه در محیط فعلی کتابخانه‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است و اغلب کتابخانه‌ها مجبور به ارائه ارزش و بهره‌وری فرایند و خدمات خود هستند.

مطالعه انجام‌شده‌ای (موریس، ربارسک و رولی^۱، ۱۹۹۶) مزایای زمان و تجزیه و تحلیل هزینه برای کتابخانه‌ها را توضیح می‌دهند. چنانچه هزینه واقعی خدمات‌دهی معلوم شده باشد مقایسه هزینه‌های نسبی از خدمات مختلف امکان‌پذیر است. جلسات، خدمات حرفه‌ای و سایر هزینه‌های اضافی کارکنان را به هزینه‌های خدمات اضافه می‌کند.

این اطلاعات، کارکنان را به برآورد هزینه بهتر خدماتی که ارائه می‌دهند و همچنین برای به دست آوردن درک بهتر از کاربرد و روش‌های مفاهیم هزینه‌ها، قادر می‌سازد.

علاوه بر این مدیران را برای تصمیم‌گیری در جابجایی منابع کارکنان کمک می‌کند و اجازه می‌دهند هر دو، کارکنان و مدیریت، بهتر درک کرده و نیاز به تغییر را بپذیرند.

برای کتابخانه‌های ملی با توجه به مسئولیت خود برای ایجاد، حفظ و مدیریت کتاب‌شناسی‌های ملی کشورهای متبوع خود، وظایف فهرست‌نویسی برای تخصیص منابع کارکنان هم بسیار مهم است. دانستن هزینه‌های صرف شده در فهرست‌نویسی برای هدف مدیران کتابخانه ملی برای اثربخشی و کارایی سازمان خود بسیار مهم است.

الف - ۹-۱-۲ تعریف شاخص عملکرد

هزینه ارائه توصیفی یک مدرک و قرار دادن آن به صورتی منطقی و منسجم در پرونده فهرست‌نویسی تقسیم‌بر تعداد عنوان‌های فهرست شده است.

توصیه می‌شود برای این شاخص عملکرد، فقط فهرست‌نویسی واسپاری قانونی انتشارات ملی در نظر گرفته شود.

در این شاخص عملکرد اصطلاحات فهرست‌نویسی عبارت از توصیف فیزیکی یک مدرک و شامل نسخه‌های فهرست‌نویسی، فهرست‌نویسی بنیادی کامل، فهرست‌نویسی حداقلی و فهرست‌نویسی دوباره است.

همچنین این شاخص عملکرد تهیه مستندات رایانه‌ای، تحلیل موضوعی، نمایه‌سازی و رده‌بندی را نیز شامل می‌شود.

برای پرهیز از هرگونه سوءتفاهم، کاربرد شاخص عملکرد باید نوع و بخشی از فهرست‌نویسی را که در محاسبات خود گنجانده به‌صراحت بیان کند.

الف - ۹-۱-۳ هدف از شاخص عملکرد

ارزیابی هزینه‌های کارکنان از خط‌مشی خاص برای تهیه پیشینه‌های کتابشناختی است.

ممکن است این شاخص عملکرد برای انواع مختلف مدارک کاربرد داشته باشد، بنابراین شامل هر دو تهیه پیشینه کامل و جزئی و داده‌های مهم می‌شود.

در صورتی که درصدی از نسخه و یا فهرست‌نویسی حداقلی، نوع فهرست‌نویسی، موضوع و رده‌بندی و تفاوت دستمزد محاسبه شود، مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است.

الف - ۹-۱-۴ روش

در این شاخص عملکرد، طول دوره اندازه‌گیری را ارزیاب تعیین می‌کند. داده‌های مربوط به بررسی باید در همین دوره تعیین شده گردآوری شده و فقط فهرست‌نویسی و اسپاری قانونی انتشارات ملی محاسبه شود.

برای به دست آوردن تعداد ساعت سپری شده در تهیه پیشینه کتاب‌شناختی، زمانی که کارکنان فهرست‌نویسی در این کار در طول دوره نمونه‌گیری صرف می‌کنند همانند کارکنانی که گاهی اوقات در چند کار فعالیت می‌کنند؛ به نسبت زمانی که هر کارمند به فهرست‌نویسی اختصاص می‌دهد محاسبه می‌شود. اگر تعیین زمان ورود غیرممکن باشد ممکن است برآورد جایگزین شود هزینه‌های کارکنان در فهرست‌نویسی هر عنوان با استفاده از فرمول $C + \frac{(A \times B)}{D}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کل ساعت صرف شده طی دوره اندازه‌گیری برای ایجاد توصیف کتاب‌شناختی و مستندات شناسایی و بازیابی داده‌های کتاب‌شناختی؛

B هزینه هر ساعت کار (حقوق در دوره اندازه‌گیری، تقسیم‌بر زمان کار کارکنان دائم)؛

C هزینه قرارداد فرعی که در آن فهرست‌نویسی برون‌سپاری شده است؛

D تعداد عنوان‌های فهرست‌نویسی شده طی دوره اندازه‌گیری.

یادآوری - سایر هزینه‌ها (مثلاً هزینه‌های ساختمان و عملیات) در این شاخص عملکرد محاسبه می‌شوند تا بتوان روش‌های مختلف ایجاد و پیشینه‌ها کتاب‌شناختی را باهم مقایسه کرد.

الف - ۹-۱-۵ تفسیر شاخص و استفاده از نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح است و محدودیت ندارد.

هزینه کارکنان، شناسه فهرست تحت تأثیر عواملی چند مانند سطح متفاوت توصیف کتاب‌شناختی کنترل دامنه و عمق مرجع قرار می‌گیرد.

در هزینه باید چنین تفاوت‌هایی منعکس شود.

هزینه‌ها باید در رابطه با کیفیت فهرست سنجیده شود از جمله:

- اثربخشی برای کاربر؛

- اثربخشی برای کارکنان (کنترل مجموعه و عملیات داخلی)؛
- مطابقت با استانداردها به منظور مبادله و ارتباط.

نتایج باید در مقایسه با هزینه قبلی کارکنان برای همان کتابخانه یا در مقایسه با دیگر کتابخانه‌ها ارزیابی شود.

اگر هزینه در هر عنوان فهرست شده خیلی بالا باشد کتابخانه ممکن است اقدامات زیر را انجام دهد:

- تجدیدنظر سطح توضیحات برای گروه‌های خاص از منابع؛
- توجه بر جنبه‌های فنی، از جمله عملکرد نرم‌افزار و سخت‌افزار؛
- اصلاح گردش کار؛
- افزایش مقدار داده‌های مهم با همکاری کتابخانه‌های سایر کشورها.

الف - ۹-۱-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

این شاخص عملکرد از روش توصیف‌شده به‌وسیله گی‌آپی‌سونی و درینز^۱ (۱۹۹۴) اقتباس شده است.

یکی از مهم‌ترین مطالعات طول‌هزینه و زمان توسط خدمات فنی دانشگاه ایالتی بین سال‌های ۱۹۸۷-۲۰۰۱ انجام شد. در رابطه با این تجربه مقالات محدودی منتشر شده است (موریس، ۱۹۹۲؛ موریس و اوسموس، ۱۹۹۲؛ موریس و وول، ۱۹۹۹)، تمرکز بر اوضاع هزینه‌ها و زمان کارکنان برای فهرست‌نویسی، در یکی از مقالات گذشته موریس و همکاران (۲۰۰۰) منتشر شده است.

مطالعات نشان می‌دهد که به‌طور متوسط هزینه فهرست‌نویسی یک عنوان در ISU از ۲۰،۸۳ دلار به ۱۶،۲۵ دلار در هر عنوان بین سال‌های ۱۹۹۰-۱۹۹۱ و ۱۹۹۷-۱۹۹۸ کاهش یافت و در پایان سال ۱۹۹۹ هزینه برای ایجاد ویرایش حدود ۶،۱۳ دلار در هر عنوان بوده، کاهش هزینه ناشی از فهرست مشترک، خودکارسازی فرایند داخلی و بیشترین فهرست‌نویسی انجام‌شده به‌وسیله کارکنان پشتیبانی بود.

کتابخانه ملی استرالیا در گزارش سالانه خود برای دوره ۲۰۰۵-۲۰۰۶ (۲۰۰۷) یک اندازه‌گیری از تجزیه‌وتحلیل هزینه در هر مورد مجموعه فراهم آوری شده و یا فرایند یا رقمی‌شده را قرارداد این اندازه‌گیری نشان داد که چگونه هزینه در سال گذشته از ۳۸،۴۳ دلار استرالیا به ۴۲،۱۰ دلار استرالیا افزایش یافته است.

الف - ۹-۲ هزینه کارکنان در هر امانت

الف - ۹-۲-۱ زمینه

لازم است کتابخانه‌های ملی و همچنین کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی به‌طور فزاینده‌ای نشان دهند که از منابع مالی خود استفاده می‌کنند و خدمات را باکیفیت بالا ارائه می‌دهند. در این زمینه مطالعات تجزیه‌وتحلیل هزینه می‌تواند به ارزیابی سطح بهره‌وری کمک کند.

1- Deriez and Giappiconi

محققی به نام آستین اظهار داشته که به‌طور کلی مطالعات انجام‌شده در زمینه امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات عرضه مدارک یک یا چند اهداف زیر را دنبال می‌کند:

- درک و ارتباط هزینه یا ارائه خدمات ملی برای مؤسسه؛
- ارائه مبنای برای مقایسه در میان منابع دیگر موجودی؛
- مجموعه پیامدهای واقعی برای ارائه خدمات؛
- ارائه بازپرداخت واقعی امانت الکترونیکی اینترنتی؛
- تعیین چگونگی تغییرات بزرگ و کوچک در خدمات که تحت تأثیر هزینه‌هاست؛
- تعیین مقرون‌به‌صرفه بودن خدمات؛
- مقایسه هزینه بین کتابخانه‌های مشابه؛
- به‌دست آوردن اطلاعات پایه برای مقایسه هزینه طی یک دوره زمانی.

به‌طور کلی اغلب مطالعات انجام‌شده جهت ارائه در زمینه هزینه در سطح ملی به‌منظور تعریف هزینه‌ای امانت ملی است و ادارات مرکزی یا سازمان‌ها فقط حمایت می‌شوند.

از نظر روش‌شناسی، دو روش عمده برای تعیین میانگین هزینه واحد انجام درخواست امانت بین کتابخانه‌ای وجود دارد (لر، ۱۹۹۲):

- روش بزرگ‌تر، هزینه‌ها را در طول یک دوره مشخص محاسبه می‌کند و بر تعداد کل درخواست‌های امانت که انجام‌شده است، تقسیم می‌شود؛

- روش کوچک‌تر که شامل گردآوری داده هزینه برای مراحل مختلف در روند امانت و محاسبه هزینه متوسط از یک نمونه تراکنش انتخاب‌شده است و ممکن است این دو روش ترکیب شوند.

در یک مطالعه هزینه‌ای برنامه‌ریزی‌شده، تصمیمات لازم این است که هزینه‌های چه کسی اندازه‌گیری می‌شود، چه نوع هزینه‌هایی در محاسبه در نظر گرفته می‌شود، آیا روش‌های بزرگ یا کوچک، هزینه‌ای به دنبال دارد و کدام روش گردآوری داده مناسب‌ترین روش است.

در اکثر مطالعات انجام‌شده هزینه برای امانت، امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدارک، هزینه‌های مستقیم برای کارکنان، شبکه و ارتباطات، تحویل، روگرفت و روبش، لوازم اداری، تجهیزات نرم‌افزار، هزینه‌های تعمیر و نگهداری شناسایی شده است. یافته‌های تمام این مطالعات نشان داد که مهم‌ترین عامل هزینه در تمام موارد هزینه کارکنان است و معمولاً حدود ۷۰٪ از کل هزینه است.

الف- ۹-۲-۲ تعریف شاخص عملکرد

هزینه‌های کارکنان برای امانت و خدمات تحویل در طول یک سال مالی کامل تقسیم‌بر تعداد کل امانت‌ها در همان دوره است.

امانت‌ها در این شاخص عملکرد عبارت‌اند از:

- امانت‌های محلی شامل امانت در محل؛
 - امانت‌های بین کتابخانه‌ای؛
 - تراکنش تحویل مدارک.
- فعالیت‌هایی مانند بازیابی موارد از قفسه‌ها و روگرفت و روبش نیز شامل تراکنش امانت می‌باشند.

الف - ۳-۲-۹ هدف از شاخص عملکرد

هدف از این شاخص عملکرد ارزیابی کارایی امانت کتابخانه‌ای و خدمات تحویل است. این شاخص عملکرد به خصوص برای مقایسه هزینه‌ها در بیش از چند سال سودمند است. در صورتی که درصدهای مختلف انواع خدمات امانت و تحویل و تفاوت در حقوق در نظر گرفته شود، مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است.

الف - ۴-۲-۹ روش

کتابخانه، یک دوره زمانی با فعالیت عادی برای نمونه تعیین می‌کند. برای به دست آوردن تعداد ساعت‌های صرف شده در امانت محلی، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک، کارکنان متصدی در این خدمات باید به زمان صرف شده در این وظایف در طول دوره نمونه‌گیری توجه داشته باشند. برای مثال کارمندان گاهی اوقات در چند کار دیگر درگیر می‌شوند؛ بنابراین درصد زمانی را که هر کارمند به امانت و خدمات تحویل اختصاص می‌دهد قابل محاسبه است.

اگر زمان ورود و خروج کارکنان امکان‌پذیر نباشد، درصد ممکن است تخمین زده شود.

هزینه کارکنان در هر امانت با استفاده از فرمول $\frac{(A \times B)}{C}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کل ساعت سپری شده در امانت محلی، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک؛

B هزینه هر ساعت کار (دستمزد تقسیم بر زمان کار منظم کارکنان)؛

C تعداد کل امانت به اضافه امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک در طول همان دوره.

این شاخص عملکرد، نسخه‌هایی را که به عنوان جایگزین برای امانت ارائه می‌شود، شامل می‌شود.

بازیابی موارد از قفسه‌ها و روگرفت / روبش برای تحویل شامل خروجی‌های امانت بین کتابخانه‌ای است و امانت بین کتابخانه‌ای دریافت شده را شامل نمی‌شود.

بهتر است موارد شمول و غیرشمول زمانی که در این شاخص عملکرد برای مقایسه کتابخانه‌ها استفاده می‌شود توضیح داده شود

در موارد خاص، به ویژه زمانی که تعدادی از فعالیت‌ها برون‌سپاری شده‌اند این شاخص عملکرد می‌تواند برای محاسبه هزینه‌های کارکنان به‌طور جداگانه برای امانت‌ها و برای امانت بین کتابخانه‌ای به‌اضافه تحویل مدارک سودمند باشند.

الف - ۹-۲-۵ تفسیر شاخص و استفاده از نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح است و هیچ محدودیتی ندارد.

نمره بالا به‌منزله امتیاز «خوب» به شمار می‌آید.

این شاخص عملکرد رابطه بین تعداد امانت‌ها و هزینه کارکنان ارائه امانت و خدمات تحویل در کتابخانه را ارزیابی می‌کند اما نباید به‌عنوان برآورد از هزینه متوسط تراکنش امانت بیان شود، زیرا امانت و خدمات تحویل یکی از مهم‌ترین وظیفه کتابخانه‌های ملی را تشکیل می‌دهد.

این شاخص عملکرد می‌تواند تحت تأثیر درصد انواع مختلف امانت و تحویل و دستمزد متفاوت در بین کشورها قرار می‌گیرد.

در صورت بالا بودن هزینه کتابخانه ممکن است اقدامات زیر را انجام دهد:

- استفاده از پردازش رایانه‌ای؛
- تجدیدنظر در گردش کار؛
- جایگزین کردن کارکنان حرفه‌ای در خدمات خاص به‌جای کارکنان غیرحرفه‌ای.

الف - ۹-۲-۶ مثال‌ها و منابعی برای مطالعه بیشتر

این شاخص عملکرد در کتاب «کلیدهای موفقیت» شرح داده شده است (King Research, 1990, pp50-51)، ولی به امانت‌های محلی محدود شده است. در دهه گذشته تعدادی از مطالعات، بازدهی امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدارک کتابخانه‌های مختلف در ایالات متحده، استرالیا و کشورهای شمال اروپا را مورد بررسی قرار داد.

اولین مطالعه را انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۱ انجام داد. ارزیابی عملکرد امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک در طول سال‌های ۹۹۵-۱۹۹۶ انجام گرفت که ۱۱۹ کتابخانه بررسی شد (جکسون^۲، ۱۹۹۷). این مطالعه ارزیابی چهار شاخص عملکرد را مورد بررسی قرارداد (هزینه واحد، سرعت، زمان گردش و رضایت کاربر) و اولین بار الگوی مناسبی را برای واحدهای امانت بین کتابخانه‌ای جهت ارائه بهترین شیوه امانت و عملیات امانت به کاربرد.

1- Association of Research Libraries(ARL)

متوسط هزینه واحد برای تراکنش امانت ۱۸،۳۵ دلار و هزینه امانت یک مورد ۹،۴۸ دلار بوده، آماده‌سازی کتابخانه تحقیقاتی با بهترین عملکرد هزینه‌های واحد برای امانت کمتر از ۱۲۰۰ دلار و برای هزینه‌های واحد برای امانت به‌طور مستقیم کمتر از ۷،۵۰ دلار ثبت شد.

در سال ۲۰۰۱-۲۰۰۲ بررسی دیگری در ۷۲ تحقیق در کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی نشان داد که در شروع خدمات به کاربر، هزینه‌های واحد پایین بود و هزینه‌های متوسط امانت بعد از مطالعه سال ۱۹۹۶ بهبود یافت. چون فعلاً هزینه‌های کارکنان نشان‌دهنده کمتر از ۶۰٪ از هزینه واحد است (جکسون، سال ۲۰۰۳). مطالعه روش‌شناسی انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی هم برای استرالیا و هم شمال اروپا مناسب‌سازی شده بود در سال ۲۰۰۰ منابع ملی استرالیا، کارگروهی با همکاری کتابخانه ملی استرالیا مطالعه جامعی را در زمینه امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک را به اشتراک گذاشتند (به اشتراک گذاشتن منابع ملی سال ۲۰۰۱).

تعداد ۹۷ کتابخانه از همه ایالات، ناحیه‌ها و بخش‌ها همراه با هشت ایالت مورد بررسی قرار گرفت. مهم‌ترین شاخص عملکرد که در این مطالعه مورد استفاده قرار گرفت، زمان گردش، میزان سرعت و هزینه واحد برای یک‌بار بود. یافته‌ها نشان داد به‌طور متوسط کل هزینه واحد برای شرکت‌کننده‌های کتابخانه ۳۲،۱۰ دلار استرالیا برای درخواست‌ها ۱۷،۰۳ دلار استرالیا موجودی‌ها بود. در مورد کتابخانه ملی / ایالتی، آن‌ها به‌طور متوسط هزینه بسیاری برای کل واحد درخواست داشتند که تقریباً ۸۰ دلار استرالیا بود کارکنان، به‌طور متوسط نشان دادند بیشترین میزان از هزینه کل واحد برای امانت بین کتابخانه‌ای و امانت تحویل مدارک، هم برای درخواست (۶۱،۲٪) برای ذخیره‌سازی (۷۶،۸٪) در همه بخش‌ها بود. در بخش کتابخانه‌های ملی / ایالتی این نسبت ۷۴،۹٪ برای درخواست و ۸۱،۱٪ برای موجودی به دست آمد.

هزینه واحد در صورت توسعه همکاری هر گروه کارمندان، منجر به افزایش کل هزینه واحد می‌شود. تقریباً هم‌زمان با این پروژه در شمال اروپا، مطالعه عملکرد امانت بین کتابخانه، کتابخانه‌های دانشگاهی شمال اروپا (واتولینن^۱، سال ۲۰۰۳) به‌وسیله شورای اطلاعات علمی شمال اروپا باهدف بهبود عملکرد خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های تحقیقاتی شمال اروپا، انجام شد.

این مطالعه سه موضوع را مورد بررسی قرار می‌دهد؛ هزینه واحد، میزان سرعت، روزآمد بودن، این پروژه در طول سال ۲۰۰۰-۲۰۰۱ در ۶۵ کتابخانه از دانمارک، سوئد، فنلاند، نروژ و ایسلند صورت گرفت.

به‌طور متوسط هزینه واحد ۱۲،۵۶ یورو برای امانت‌گیری و ۷،۲۴ یورو برای امانت‌دهی، با هزینه کل ۱۹،۹۰ یورو در امانت بین کتابخانه‌ای بود. همین‌طور هزینه‌های واحد در بین کشورها متفاوت است.

- در امانت‌گیری بین ۶،۲۶ و ۲۶،۰۳ یورو؛

- در امانت‌دهی بین ۲،۴۷ و ۲۱،۹۴ یورو.

مقایسه نتایج به دست آمده از مطالعات در ایالات متحده آمریکا و استرالیا نشان می‌دهد که کتابخانه‌های شمال اروپا اساساً واحد هزینه با سطح پایین‌تری، هم برای امانت‌گیری و هم برای امانت‌دهی دارند. هزینه کارکنان به‌طور کلی در حدود دوسوم از کل هزینه‌ها است. مشابه سطح هزینه آمریکا و پایین‌تر از درصد استرالیا است. هیچ موردی که در آن «هزینه هر عنوان» به‌صورت گسترده شامل هم امانت‌دهی محلی و امانت‌های بین کتابخانه و اضافه تحویل مدارک باشد، پیدا نشد.

الف - ۹-۳ بهره‌وری کارکنان در پردازش رسانه‌ای

الف - ۹-۳-۱ زمینه

کتابخانه ملی همانند کتابخانه‌های دیگر باید نشان دهد که پردازش مؤثری را سازمان‌دهی می‌کند. ارزیابی کارایی کارکنان هنگام ارزیابی سازمان از کتابخانه مسئله مهمی است. دو حوزه خدمات در کتابخانه وجود دارد که اجازه می‌دهد فرایندهای کارآمد با کتابخانه‌های دیگر مقایسه شوند.

کیفیت شاخص عملکرد در بخش پردازش رسانه‌ای و امانت و خدمات تحویل برای پردازش، سرعت و دقت پردازش بوده و در فرم مشابه‌ای در همه کتابخانه‌ها وجود دارند. بهره‌وری می‌تواند با مقایسه خروجی یک کارمند معادل تمام‌وقت در طول یک دوره زمانی با نتایج دیگر کتابخانه‌ها و اینکه چه تعداد کارکنان برای انجام وظایف کتابخانه ضروری است و اینکه همیشه بین کتابخانه و دیگر ساختار بودجه بحث و مجادله وجود دارد ارزیابی شود.

الف - ۹-۳-۲ تعریف شاخص عملکرد

تعداد کارکنان معادل تمام‌وقت که متصدی پردازش رسانه‌ای هستند را بر تعداد رسانه گردآوری شده تقسیم کنید (فراهم آوری و فهرست‌نویسی به‌استثنای فهرست‌نویسی گذشته‌نگر).

الف - ۹-۳-۳ هدف از شاخص عملکرد

این شاخص به‌صورت نمونه، بهره‌وری کارکنان را با اندازه‌گیری بهره‌وری کارکنان در پردازش رسانه‌ای نشان می‌دهد.

این شاخص عملکرد برای مقایسه در طول زمان سودمند است. در صورتی که تفاوت در رسانه گردآوری شده و در گردش کار و روش‌های پردازش رسانه‌ای محاسبه شود. مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است.

الف - ۹-۳-۴ روش

تعداد مدارک چاپی و الکترونیکی تهیه‌شده در طول یک دوره زمانی مشخص (معمولاً یک سال) را محاسبه کنید. برای پیایندهای الکترونیکی و روزنامه‌ها، اشتراک سالانه، به‌عنوان یک جلد شمارش می‌شود.

تعداد کارکنان معادل کار تمام وقت فعال در فراهم‌آوری و فهرست‌نویسی (از جمله؛ فراهم‌آوری و فهرست‌نویسی پیاپی‌ها، به‌استثنای فهرست‌نویسی گذشته‌نگر) را مشخص کنید. کارکنان موقت و دائمی و نیز کارکنان پروژه‌ای را در نظر بگیرید.

از آنجا که کارکنان گاهی به چندین کار اشتغال دارند، زمانی که در انجام هر کار صرف می‌کنند باید در طول یک دوره زمانی جداگانه (ترجیحاً یک ماه) ثبت شوند. بدین ترتیب، نسبت زمانی که هر کارمند برای آماده‌سازی رسانه‌ها صرف می‌کند را می‌توان محاسبه نمود. اگر ثبت این زمان صرف شده امکان‌پذیر نباشد، این نسبت را می‌توان برآورد کرد.

بهره‌وری کارکنان در پردازش رسانه‌ای با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (درصد) به دست می‌آید.
که در آن:

A تعداد رسانه‌هایی که در دوره زمانی مشخص آماده‌سازی شده‌اند؛

B کارکنان کار معادل تمام وقت درگیر در پردازش رسانه‌ها در همان دوره؛

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

الف - ۹-۳-۵ تفسیر شاخص و استفاده از نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح و محدودیتی ندارد. نمره بالا معمولاً «خوب» به شمار می‌آید. شاخص تحت تأثیر نوع رسانه برای پردازش، روش‌های پردازش و امکان فهرست‌نویسی نسخه و شایستگی کارکنان در پردازش رسانه‌ای قرار می‌گیرد.

در مواردی که مسئولیت‌های فوق مثلاً با خرید داده‌های فهرست‌نویسی برون‌سپاری شده‌اند نباید این شاخص عملکرد را بکار برد.

در صورت پایین آمدن بهره‌وری کارکنان کتابخانه ممکن است اقدامات زیر را انجام دهد:

- تجدیدنظر سطح توضیحات برای گروه‌های خاص منابع؛
- تجدیدنظر در گردش کار؛
- استفاده بیشتر از روش‌های خودکار؛
- افزایش آموزش کارکنان؛
- افزایش تعداد داده‌های مهم از طریق همکاری با کتابخانه‌های دیگر در کشور.

الف - ۹-۳-۶ مثال‌ها و مطالعه بیشتر

این شاخص عملکرد در یک پروژه کنترل آلمانی برای کتابخانه‌های دانشگاهی معرفی شد؛ و توسط پروژه تعیین معیار آلمانی بیکس برای کتابخانه‌ها دانشگاهی به تصویب رسید. نتایج در سال ۲۰۰۵ نمرات زیر را برای پردازش رسانه‌ای هر کارمند/ کار معادل تمام‌وقت نشان داده است.

- ۱۹۹۶ رسانه در دانشگاه علوم کاربردی؛

- ۲۴۹۷ رسانه در دانشگاه با یک سیستم کتابخانه باز؛

- ۲۹۷۲ رسانه در دانشگاه‌ها با دو سیستم کتابخانه‌ای.

همچنین این شاخص عملکرد در پروژه تعیین معیار کتابخانه دانشگاه هلند استفاده شد اما محدود به کتاب نبود (لاون و اسمیت^۱، سال ۲۰۰۳)، نتایج برای سال ۲۰۰۴ نشان داد که به‌طور متوسط ۱۰۱۷ عنوان کتاب توسط کارکنان معادل کار تمام‌وقت در هر سال آماده‌سازی شد. فقط جزئیات نتایج قابل دسترسی است.

بیشتر کتابخانه‌های ملی سالانه تعدادی از رسانه به‌دست‌آمده در انواع متفاوت را گزارش کردند. در برخی از موارد کتابخانه‌های ملی تعداد کارکنانی را که به‌طور مستقیم در آماده‌سازی رسانه‌ای کار می‌کنند گزارش می‌کنند اما برای تجزیه و تحلیل دقیق اثربخشی، زمان ورود به سیستم در این شاخص عملکرد ضروری است.

الف - ۹-۴ بهره‌وری کارکنان در خدمات تحویل وامانت

الف - ۹-۴-۱ زمینه

دسترسی به مجموعه کتابخانه ملی برای همه کاربران کتابخانه ملی چه افراد و چه کتابخانه‌های دیگری مهم است. کتابخانه ملی تنها کتابخانه‌ای است که کاربر می‌تواند به‌طور قطع منابع مورد نظر خود را در آن پیدا کنند. از این رو یکی از اهداف مهم کتابخانه ملی برای تهیه سریع و دسترسی مؤثر به مجموعه خود برای تحقیق، امانت و توسعه شخصی است. بهره‌وری کارکنان در امانت و خدمات تحویل می‌تواند به‌عنوان مقیاسی برای اثربخشی خدمات کاربران کتابخانه به نظر آید.

ارزیابی بهره‌وری کارکنان هنگام ارزیابی کتابخانه در سازمان مهم است. کتابخانه ملی باید همانند سایر کتابخانه‌ها نشان دهد که آن‌ها پردازش مؤثری را سازمان‌دهی می‌کنند.

دو حوزه مختلف خدمات در کتابخانه‌ها وجود دارد که بهترین امکان را برای مقایسه پردازش مؤثر با کتابخانه‌های دیگر را فراهم می‌کند شامل:

بخش پردازش رسانه‌ای و بخش خدمات تحویل.

کیفیت شاخص عملکرد امانت و خدمات تحویل، در سرعت و دقت تحویل است. بهره‌وری می‌تواند به‌وسیله مقایسه خروجی کار معادل تمام‌وقت یک کارمند در طول زمان با نتایج دیگر کشورها مقایسه شود.

نتایج به دست آمده به خصوص برای مدرسه بودجه بندی جالب خواهد بود. چراکه این سؤال پیش می آید چه تعداد کارکنان برای انجام وظایف کتابخانه ضروری است و اینکه همیشه بین کتابخانه و ساختار بودجه بحث و مجادله وجود دارد.

الف - ۹-۴-۲ تعریف شاخص عملکرد

هدف این شاخص عملکرد تعیین تعداد کل تراکنش امانت در طول یک سال تقسیم بر تعداد کارکنان معادل تمام وقت متصدی امانت محلی، امانت بین کتابخانه ای و تحویل مدرک، از جمله کارکنان بازیابی اقلام از قفسه، روگرفت برای ارائه است.

امانت در این شاخص عملکرد عبارتند از:

- امانت محلی، شامل امانت در محل؛
- امانت بین کتابخانه ای؛
- تراکنش تحویل مدرک.

الف - ۹-۴-۳ هدف شاخص عملکرد

این شاخص عملکرد بهره‌وری خدمات تحویل و امانت را ارزیابی می کند. در صورتی که درصدهای مختلفی از انواع امانت و ارائه خدمات و تفاوت در میزان خود کارسازی در نظر گرفته شود مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان پذیر است. این شاخص عملکرد، کیفیت (سرعت و دقت) ارائه خدمات را اندازه گیری نمی کند.

الف - ۹-۴-۴ روش

تعداد امانت‌های محلی (امانت در محل)، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک در طول یک سال را شمارش کنید.

این شاخص عملکرد شامل کارکنان معادل تمام وقت متصدی امانت‌های محلی، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک از جمله کارکنان بازیابی اقلام از قفسه‌ها و روگرفت و روبش و کارکنان موقت و دائم همچنین کارکنان طرحی است. از آنجایی که در بعضی از اوقات کارکنان مشغول انجام چند کار می شوند، بنابراین مدت زمانی را که هر کارمند باید در طول یک ماه برای انجام کار اختصاص دهد در سامانه ثبت و سپس محاسبه شود. اگر تعیین زمان ورود ممکن نباشد تخمین را جایگزین کنید.

بهره‌وری کارکنان در خدمات تحویل و امانت با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می آید.

که در آن:

A تعداد امانت‌های محلی، بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک در طول یک سال.

B تعداد کارکنان کار معادل تمام وقت درگیر در امانت و ارائه خدمات در همان دوره.

عدد حاصل را به نزدیک ترین عدد صحیح گرد کنید.

در موارد خاص، به‌ویژه هنگامی که برخی از فعالیت‌ها برون‌سپاری شده‌اند از این شاخص عملکرد می‌توان برای امانت وامانت بین کتابخانه و تحویل مدارک به‌طور جداگانه استفاده کرد.

الف - ۹-۴-۵ تفسیر و استفاده از نتایج

این شاخص عملکرد یک عدد صحیح است و محدودیتی ندارد
نمره بالا معمولاً به‌منزله «خوب» به‌شمار می‌آید.

این شاخص عملکرد تحت تأثیر انواع رسانه‌ها جهت ارائه، درصدهای مختلف انواع امانت‌ها و ارائه میزان خودکارسازی و سازمان‌دهی گردش کار قرار می‌گیرد. اگر بهره‌وری کارکنان بسیار پایین باشد، کتابخانه باید در راستای موارد زیر تلاش کند.

- تجدیدنظر گردش کار؛
- استفاده از روش‌های خودکار؛
- افزایش آموزش کارکنان.

الف - ۹-۴-۶ مثال‌ها و مطالعه بیشتر

در حال حاضر این شاخص عملکرد در همه کتابخانه‌ها به شکل مشابه استفاده می‌شود.

کتابخانه‌های دانشگاهی در شمال راین و ستفالیینا^۱ برای چند سال تخصیص کارکنان را برای پیش‌زمینه و خدمات متقابل و همچنین میانگین عملکرد کارکنان در این خدمات را مورد بررسی قرار داد.

در سال ۲۰۰۱، به‌طور متوسط ۴۳،۵٪ از منابع کارکنان به خدمات کاربر اختصاص داده شد. در همان سال، کارکنان در بخش امانت به‌طور متوسط ۳۰۳۶۶ موضوع برای هر شخص به کار بردند و کارمندان در امانت بین کتابخانه‌ای ۱۳۱۹۹ تراکنش امانت برای هر فرد بکار بردند.

روش دیگری نیز است که کتابخانه‌ها برای ارزیابی بهره‌وری بالقوه یک کارمند معادل کار تمام‌وقت در هر سال استفاده می‌کنند که از میانگین زمان‌های تولید یک محصول یا یک خدمات درجایی که چنین محصولات و خدمات می‌تواند کمیت را تعیین کند شروع می‌شود.

در این روش زمان ورود و خروج کارکنان به‌عنوان نمونه به کار می‌رود و نتایج بین تعداد کتابخانه‌ها که ساختار و مراجعه‌کنندگان مشابهی دارند مقایسه می‌شود (Ceynowa and Coners, 2003 pp-78-84) میانگین زمان برای یک واحد محصول به‌عنوان مثال: ۲۰ دقیقه برای یک رسانه فراهم‌آوری شده یا ۳ دقیقه برای یک امانت می‌تواند برای برآورد یک نوع «استاندارد» خروجی یک عضو کارمند تمام‌وقت به ازای هر سال استفاده کرد.

به‌طور کلی کتابخانه ملی هر سال تعداد امانت و تحویل مدارک و نیز تعداد کارکنان را که در بخش خدمات امانت و تحویل کار می‌کنند را گزارش می‌کنند؛ اما برای تجزیه و تحلیل دقیق اثربخشی، زمان ورود و خروج به‌عنوان توصیفی در این شاخص عملکرد ضروری است.

کتابخانه رژیم غذایی ژاپن این شاخص عملکرد را در سال ۲۰۰۶ آزمایش کرد و میانگین ۲۵۵۶۰ تراکنش از میان اعضا کارکنان معادل کار تمام‌وقت، از جمله امانت در محل، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک را محاسبه کرد (نتایج منتشر نشده است).

در سال ۲۰۰۶، کتابخانه ایالتی باواریا، ۱۶۷۷۴۰۰ امانت‌های محلی، ۲۶۳۰۰ تراکنش مؤلف تحویل مدارک و ۲۱۱۷۰۰ امانت بین کتابخانه‌ای که عملیات موفق داشتند را شمارش کرد.

در مجموع تعداد ۲۱۵۲۱۰۰ تراکنش تحویل را گردآوری کرد. کارکنان متصدی در خدمات در کل ۹۳/۵ (کارکنان معادل کار تمام‌وقت) درگیر بودند در سال ۲۰۰۶ بازدهی کارکنان در امانت و خدمات تحویل ۲۳۰۱۶ تراکنش برای هر کارمند بود (Bayerischen statsbibliothek, 2008).

پیوست ب

(اطلاعاتی)

رسالت و اهداف اصلي كتابخانه ملي

ب-۱ رسالت

کتابخانه‌های ملی مسئولیت‌های خاصی دارند که اغلب در قالب قانون برای میراث فرهنگی یک کشور تعریف شده است. کتابخانه‌های ملی میراث مستند ملی را گردآوری و نگهداری می‌کنند و دسترسی دائمی به دانش و فرهنگ گذشته و حال را میسر می‌سازند و اطمینان‌بخش می‌کنند. کتابخانه‌های ملی خدمات مرکزی را توسعه می‌دهند و نقش رهبری را در بخش اطلاعات و کتابخانه دارند.

ب-۲ اهداف اصلي

ب-۲-۱ مجموعه

اهداف اصلي مجموعه عبارت‌اند از:

- گردآوری انتشارات ملی از طریق واسپاری قانونی (چاپی و الکترونیکی)؛
 - گردآوری میراث مستند ملی در قابل نسخه‌های خطی، منابع آرشیوی، منابع نقشه‌برداری، اسناد چاپی موسیقی، تصاویر، عکس‌ها و مدارک دیداری و شنیداری در شکل‌های چاپی و الکترونیکی؛
 - گردآوری انتشارات خارجی به زبان ملی / درباره کشور؛
 - نگهداری مجموعه‌ای وسیع از انتشارات خارجی.
- مجموعه‌ای از ادبیات خارجی که ممکن است جهانی و یا محدود به افراد باشد (برای مثال: علوم انسانی)

ب-۲-۲ دسترسی

اهداف اصلي دسترسی عبارت‌اند از:

- ایجاد پیشینه کتابشناختی ملی؛
- ارائه دسترسی سریع و مؤثر به مجموعه‌ها برای تحقیق، یادگیری و توسعه شخصی؛
- ارائه دسترسی از راه دور با رقمی شدن منابع مربوط؛
- ارائه خدمات مرکزی (برای مثال: مرجع، کتابشناسی، امانت و تحویل مدرک) به کاربر، هم به صورت مستقیم و هم از طریق سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی.

ب-۲-۳ بازاریابی

هدف اصلي از بازاریابی ترویج میراث مستند ملی از طریق نمایشگاه‌ها و رویدادهای دیگر فرهنگی است.

پ-۲-۴ حفاظت

هدف اصلی از حفاظت، حفظ میراث مستند ملی در تمام شکل‌ها و در نتیجه اطمینان از دسترسی درازمدت به مجموعه‌ها است.

ب-۲-۵ همکاری

اهداف اصلی همکاری عبارت‌اند از:

- شرکت در امور کتابخانه‌ای و اطلاعات در سطح ملی و بین‌المللی؛
- عضویت در کتابخانه و پژوهش اطلاعات؛
- همکاری ملی و بین‌المللی با کتابخانه و مؤسسات دیگر مانند موزه‌ها و آرشیو.

ب-۲-۶ مدیریت

اهداف اصل مدیریت عبارت‌اند از:

- اثربخشی مطمئن و مقرون‌به‌صرفه از طریق فناوری نوین و روش‌های مدیریتی مناسب؛
- پیشرفت کارکنان.

ب-۲-۷ سایر وظایف

سایر وظایف عبارت‌اند از:

- ارائه مرکز آموزش کتابخانه‌ای؛
- ارائه خدمات به‌عنوان انجمن ملی برای برنامه‌ها و پروژه‌های بین‌المللی؛
- ارائه خدمات مرکزی برای کتابخانه‌ها مانند فهرستگان ملی یا مرکز ملی برای رقمی کردن؛
- ارائه آمار کتابخانه ملی.

پیوست پ (اطلاعاتی)

جمع‌آوری بخش ملی از اینترنت

پ-۱ کلیات

این پیوست مرور اولیه‌ای بر روش‌ها و مسائل مربوط به چگونگی جمع‌آوری منابع اینترنتی است، شاخص عملکردی برای این فعالیت توصیف نشده است ممکن است در ویرایش بعدی این استاندارد به آن اضافه شود.

یادآوری ۱- به موضوع فهرست‌نویسی مجموعه اینترنت به‌عنوان مثال کتابشناسی ملی در این پیوست پرداخته شده است.

یادآوری ۲- اصطلاحات و تعاریف در این پیوست، بند ۳ این استاندارد را شامل نمی‌شود.

سؤال درباره جمع‌آوری منابع اینترنتی به‌منظور حفاظت، برای کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه ملی جدید نیست، بااین‌حال رشد سریع ظرفیت‌های ذخیره‌سازی و توسعه مؤثر موتورهای جستجو مجموعه‌ای از قسمت‌های مهمی از نشر برخط را محقق کرده است. بسیاری از کشورها و کتابخانه‌های ملی درحال توسعه چارچوب قانونی راهبردها و مهارت‌ها و ابزارهایی برای تسهیلات بایگانی وب هستند. این فعالیت درحال ظهور، اغلب به‌عنوان آیین‌نامه‌ای برای واسپاری قانونی است کشورهای زیادی منابع اینترنتی را بر اساس اجازه ناشران بدون تجدیدنظر در قواعد واسپاری قانونی خود جمع‌آوری کرده‌اند.

پ-۲ منابع اینترنتی

منابع اینترنتی به‌عنوان کلیه منابعی (مانند؛ متن، تصویر، دیداری، شنیداری یا چندرسانه‌ای) است که از طریق اینترنت در دسترس عموم قرار می‌گیرند.

پ ۳ جمع‌آوری یا واسپاری

برخلاف یک واسپاری قانونی سنتی (که دربردارنده یک واسپاری فیزیکی واقعی از یک چاپگر و یا یک ویرایشگر است) واسپاری قانونی منابع اینترنتی می‌تواند در محدوده مقرر، از طریق مجموعه (نتیجه) بدون هیچ عملی به‌وسیله سازنده یا میزبان تحقق یابد. بعضی از کتابخانه‌های ملی فایل‌های الکترونیکی را که مبتنی بر ناشر است از طریق واسپاری الکترونیکی جمع‌آوری می‌کنند؛ در صورتی که این مقاله بر موضوعات منتج تمرکز دارد.

پ-۴ دامنه واسپاری قانونی منابع انتشارات اینترنتی

با توجه به ماهیت آن، وسعت و محدودیت‌های واسپاری قانونی منابع اینترنتی نمی‌تواند به‌راحتی به‌عنوان واسپاری قانونی سنتی موارد فیزیکی تعریف شود. تعریف دامنه واسپاری قانونی منابع اینترنتی نیاز به

تصمیم‌گیری سیاستمدارانه دارد که مرتبط با ظرفیت‌های فنی است. قانون ملی در واسپاری قانونی می‌تواند با دقت بیشتر یا کمتر ساخته شده باشد و معمولاً نیز از مسائل حق مؤلف و اطلاعات شخصی محافظت می‌کند. سه روش اصلی برای برداشت از منابع اینترنتی وجود دارد که اولین روش می‌تواند بدون بازبینی مقررات واسپاری قانونی انجام شود.

- بر اساس اجازه برداشت (که نیاز به اجازه صریح از ناشران اینترنتی قبل از جمع‌آوری دارد)؛
 - راهبرد منتخب (کل برداشت، مواردیکه بنا به درخواست ناشران از آن صرف‌نظر شده است)؛
 - برداشت کلی (بدون مجوز درخواست، بنا به درخواست بدون صرف‌نظر).
- چند معیار پایه هم باید در نظر گرفت.

پ-۵ اهداف

منابع اینترنتی نه تنها شامل وب‌گاه‌ها بلکه گروه‌های خبری، خبرنامه‌ها و انتقال‌های مختلف پروتکل‌های ارتباطی است. به‌عنوان مثال، فرانسه تصمیم به نه‌تنها جمع‌آوری وب‌گاه‌های موردنظر گرفته، بلکه همه موضوعاتی که ارسال شده است به‌منظور در دسترس قرار دادن عموم برخط شده است.

پ-۶ مرزهای ملی

این واقعیت وجود دارد که توزیع یا تولید در محدوده جغرافیایی مرزهای ملی یک معیار سنتی برای واسپاری قانونی است، اما آن را به‌وضوح و به‌آسانی نمی‌توان برای منابع اینترنتی نیز به کار برد. می‌توان راه‌حلی را برای مسئولیت قانونی محتوا در نظر گرفت دامنه واسپاری قانونی باید هم‌تراز با نشانه‌ها، پیام‌ها و محتوایی باشد که موضوع قوانین ملی است که در هر جا تولید شده باشد. این معیار در فرانسه به تصویب رسید.

گزینه دیگری در سوئیس و دانمارک انتخاب شده است که قانون به‌سادگی هدف مطالبی است که «درباره» یا «از توجه به» میراث ملی (چه آن‌هایی که در قلمرو ملی تولید شده‌اند و چه آن‌هایی که تولید نشده‌اند) که مکان‌شان را برای پیاده‌سازی انواع استراتژی ترک کرد.

پ-۷ زبان

در بعضی از کشورها زبان نوشتاری یا گفتاری می‌تواند معیاری برای تعریف دامنه واسپاری قانونی باشد. اگر در کشور با بیش از یک‌زبان سخن گفته شود این معیار برای تمیز دادن خودکار محتوی مفید است. به‌طورکلی بسته به رسوم، تاریخ، چشم‌انداز میراث ملی هر کشور دارد. دامنه واسپاری قانونی منابع اینترنتی ترکیبی از این معیارها است.

پ-۸ اجرای گردآوری منابع اینترنتی

سابقاً دامنه‌ای تعریف شده بود که برای اطمینان از کیفیت مجموعه باید معیاری وجود داشته باشد. شاخص عملکرد کیفیت اصلی برای واسپاری قانونی جامع است.

راجع به وبگاه‌ها سه معیار ناقص می‌توان پیشنهاد داد که تا اندازه‌ای دقیق‌تر، منظم‌تر و آسان‌تر اندازه‌گیری می‌شود.

- پوشش؛

- عمق؛

- تکرار؛

پ-۹ پوشش یا وسعت مجموعه

آژانس ثبت ملی می‌تواند فهرستی از موجودی تمام نام نواحی سطح بالا^۱ در کشور معین کند. برای مثال در فرانسه آژانس فرانسوی ثبت نام (AFNIC) بر اساس توافق رسمی، فهرست بیش از یک میلیون وبگاه نام نواحی سطح بالا ثبت شده را به کتابخانه ملی داده است. راهبرد مشابهی توسط بنیاد ملی محاسبات علمی پرتغال برای نواحی سطح بالا پرتغالی توسعه داده شده است.

موتورهای جستجو به وسیله نشانی‌هایشان بارگذاری و از اولین سطح پوشش اطمینان حاصل می‌کند. این فهرست به وسیله نشانی‌های مجازی مانند "eu"، "com"، "org"، "or"، "net" در کشور و یا رایانه اصلی قانونی کشور تولید می‌شود.

این نواحی خارجی به‌طور خودکار با دریافت وبگاه‌های هدایت شده توسط وبگاه‌ها میزبان تحت نواحی سطح بالا پیدا می‌شوند.

راه دیگری که برای تکمیل فهرست ثبت خودکار نام نواحی سطح بالا و برای اطمینان از «مجموعه هسته» برای سازمان‌دهی وجود دارد انتخاب افراد است. برای مثال: کتابداران برای پردازش فراهم‌آوری سنتی از بخش‌های مختلف کتابخانه ملی فرانسه (ادبیات، نقشه‌ها، اقتصاد و غیره) برای انتخاب وبگاه به ویژه برای گشت‌وگذار و جمع‌آوری سؤال کرده‌اند. در حال حاضر ۵۰۰ وبگاه تحت نظارت هستند. همانند: کتابخانه بریتانیا، کتابخانه کنگره، کتابخانه ملی استرالیا و نیوزلند، کتابخانه ملی رژیم غذایی ژاپن و دیگر کتابخانه‌های ملی که سازمان‌دهی مشابهی دارند و بنابراین فرایندشان خیزش متمرکزی مبتنی بر هر دو موضوع و برنامه دارد. (همانند انتخابات ملی).

پ-۱۰ عمق مجموعه

یکی دیگر از معیارهای اصلی تعداد فرا پیوندها است (به عبارتی دیگر تعداد کلیک‌ها یا فاصله بین مسیر دهنده‌ها^۲ از صفحه خانگی است) که از نام نواحی سطح بالایی که می‌تواند یک مجموعه سطحی یا عمقی به نظر بیاید پیروی می‌کند. این موضوع بستگی به واسپاری قانونی و معیار علمی دارد ذخیره‌سازی، ظرفیت با سرعت انتقال اطلاعات^۳، محاسبات و سایر منابع قابل دسترس دارد. صرف‌نظر از منابع، تعداد محتوی و پایگاه

1 - Top-level domain
2 - Hops
3 - Bandwidth

داده از وب کامل و از بهترین انتشارات صفحه وب با شکلی ثابت اما با محتوی متغیر^۱، حق ضبط برای محتوی فنی رایج ممکن نیست.

عمق مجموعه با پیشنهاد خود کتابداران برای مجموعه هسته تعریف شده است

پ-۱۱ تکرار مجموعه

چنانچه وب‌گاه‌ها با شکلی ثابت و محتویات متغیر و به سرعت در حال به‌روزرسانی باشند تکرار مجموعه می‌تواند به‌عنوان سومین معیار باشد. برای محدودیت‌های فنی رایج یک مجموعه هر سال باید حقوقی در نظر گرفته شود. البته بیشتر مجموعه‌های مکرر به ویژه محتوایی، برای مثال: رسانه‌های خبری یا وب‌گاه‌های مبتنی بر رویداد (مانند جشنواره‌ها، انتخابات) مطلوب هستند. در نتیجه کیفیت می‌تواند با ترکیب این سه معیار ارزیابی شود.

پ-۱۲ معیارهای اضافی

به‌منظور بهبود کیفیت مجموعه، می‌توان برخی معیارهای اضافی را در نظر گرفت نیاز است با تولیدکننده یا میزبان ارتباط مستقیم برقرار کرد. این معیارها مطلق نیستند اما بیشتر معیار متغیر هستند. در اینجا تغییر معیار به دو صورت است:

-آداب: به‌منظور مختل نشدن خدمات، معمولاً موتورهای جستجو در یک‌زمان درخواست‌های زیادی را برای کارسازها ارسال نمی‌کنند. در توافق با رایانه اصلی، تعداد درخواست‌ها در هر دقیقه می‌تواند در صورتی که کارسازها برای تحمل آن قوی باشد افزایش یابد.

- گرفتن گذرواژه: رایانه اصلی می‌تواند موتورهای جستجو را همراه با کلمه عبور، نشانی‌های ویژه یا ابزار دیگر در ترتیب انجام عملیات برای جمع‌آوری معمول قسمت‌های قابل دسترس وب‌گاه‌ها ارائه دهد.

پ-۱۳ نتایج مجموعه و مذاکره

به‌طور کلی، نتیجه مجموعه خودکار محصور شده است و به‌درستی به‌عنوان مجموعه‌ای از پرونده‌های بایگانی که در قالب یک فایل مطابق با شکل‌های بایگانی^۲ و یا بایگانی جهانی^۳ بسته‌بندی شده، فهرست شده است. هدف آن ذخیره پرونده اینترنتی به‌صورت جداگانه نیست بستگی به ماهیت یا ارتباط منطقی آن‌ها دارد؛ اما برای ذخیره منابع اینترنت به‌عنوان یک جریان، با داده مرتبط است. ساختار به لطف فهرست‌ها بازسازی می‌شود به‌طوری که کاربر نهایی می‌تواند آرشیو خود را در اولین عملیات محیطی مرور کند.

به‌منظور عدم تکثیر شکل‌ها و روش‌های مختلف ذخیره‌سازی و برای صرفه‌جویی کارکنان و منابع محاسباتی، اشکال دیگر واسپاری باید محدود به تعداد بسیار کم و موارد بسیار دقیق باشد.

1 -dynamic web

2 - ARC(Archive)

3 -WARC(World Archive)

کتابخانه‌های ملی که در بایگانی وب درگیر هستند به شاخص عملکرد جدیدی برای صلاحیت و تعیین کمیت و کیفیت آرشیو وب نیاز دارند. همه آن‌ها صرف‌نظر از اندازه و دامنه مجموعه‌ها تمایل دارند که از حداقل دو معیار اتمی: وزنی مجموعه، بیان در گیگابایت‌ها و ترایبایت‌ها، تعداد فایل‌ها، مدارک یا موارد، بیان در تعداد مکان‌های جهانی¹ استفاده کنند. آمار و ارقام تا حد زیادی متفاوت است، از چند هزار تا چند میلیون مکان‌های جهانی بسته به محتوی حقوقی و راهبرد تولید هر موسسه دارد.

شرایط مذاکره واسپاری قانونی انتشارات به قوانین ملی و آئین‌نامه‌ها بستگی دارد. با توجه به موانع مختلف حقوقی، کتابخانه‌های ملی معدودی به مرحله ارائه دسترسی به مجموعه‌هایشان رسیده‌اند. در فرانسه فقط محققان ثبت‌نام‌شده می‌توانند در داخل اتاق‌های مطالعه کتابخانه‌های ملی به مجموعه‌ها دسترسی داشته باشند (کاربرد محدودیت‌های مشابه برای دیگر مواد واسپاری قانونی). در کانادا، آن‌ها به صورت برخط و از طریق وب‌گاه کتابخانه قابل‌دسترس هستند؛ اما کتابخانه برای این کار از ناشران فرعی اجازه گرفته بود. برای محاسبه استفاده، روش‌های معمول ارزیابی استفاده از منابع الکترونیکی می‌تواند کاربرد داشته باشد.

¹ - URL (Uniform Resource Location)

کتابنامه

- [1] ISO 2789:2006, *Information and documentation — International library statistics*
- [2] ISO 5127:2001, *Information and documentation — Vocabulary*
- [3] ISO 9707:2008, *Information and documentation — Statistics on the production and distribution of books, newspapers, periodicals and electronic publications*
- [4] ISO 9241-11:1998, *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability*
- [5] ISO 11620:2008, *Information and documentation — Library performance indicators*
- [6] ISO 11799:2003, *Information and documentation — Document storage requirements for archive and library materials*
- [7] ANSI/NISO Z39.7-2004, *Information Services and Use: Metrics & statistics for libraries and information providers — Data Dictionary*
- [8] ALA. American Library Association. Reference and User Services Association, 2004. *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Available from: <http://www.ala.org>
- [9] AMBROŽIČ, M., JAKAC-BIZJAK, V. and PEČKO MLEKUŠ, H. 2003. *Performance Evaluation in European National Libraries: State-of-the-Art*. Available from: http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf
- [10] AUSTRALIAN LIBRARY AND INFORMATION ASSOCIATION, 2006. *Australian Interlibrary Resource Sharing (ILRS) Code*. Available from: <http://www.alia.org.au/interlibrary.lending/ilrs.code.html>
- [11] BANUSH, D., 2006. *Turnaround Time in Library Technical Services: A Benchmarking Study*. Available from: <http://lts.library.cornell.edu/lts/who/reports/upload/Turnaround%20study%20report%20Brief1.pdf>

[12] BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. *Rapport d'activité 2006*. Available from:

<http://www.bnf.fr/pages/connaitr/pdf/rapport2006/annexes.pdf>

[13] BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. Gallica. Charte documentaire.

<http://www.bnf.fr/>

[pages/infopro/numerisation/po_chartegallica.htm](http://www.bnf.fr/pages/infopro/numerisation/po_chartegallica.htm)

[14] BIX. Der Bibliotheksindex, 2006. *B.I.T. online* Sonderheft 2006

[15] BIX. Der Bibliotheksindex. Wissenschaftliche Bibliotheken. Available from:

[http://www.bixbibliotheksindex.](http://www.bixbibliotheksindex.de/)

[de/](http://www.bixbibliotheksindex.de/)

[16] BRINDLEY, L., 2004. Powering the world's knowledge, *Research Information*, January-February 2004.

Available from: http://www.researchinformation.info/rijanfeb04lynne_brindley.html

[17] BRITISH LIBRARY, 2003. *The Code of Service to readers and visitors*. Available from:

<http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/code/readcode.html>

[18] BRITISH LIBRARY, 2005. *Reader satisfaction survey 2005*. Available from:

<http://www.bl.uk/>

[19] BRITISH LIBRARY. *Digitisation*. Available from: [http://www.bl.uk/aboutus/](http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/digi/digitisation/index.html)

[stratpolprog/digi/digitisation/index.html](http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/digi/digitisation/index.html)

.

ISO/TR 28118:2009(E)

© ISO 2009 – All rights reserved **85**

[20] BRITISH LIBRARY, 2006. *Thirty-Third Annual Report and Accounts 2005/2006. Key performance*

indicators. Available from: <http://www.bl.uk/about/annual/2005to2006/pdf/kpis.pdf>

[21] BRITISH LIBRARY, 2007. *Thirty-Third Annual Report and Accounts 2005/2006*.

Available from:

<http://www.bl.uk/about/annual/2005to2006/introduction.html>

[22] BRITISH LIBRARY, 2007. *Annual Report and Accounts 2006/07, Performance, Statistics*. Available

from: <http://www.bl.uk/about/annual/2006to2007/performstats.html>

[23] BRYANT, P., 1989. Performance measures for national bibliographic services, *Alexandria*, **1** (2),

pp. 27-35

[24] BURTON, P., 1990. Accuracy of information provision: the need for client-centred service. *Journal of*

Librarianship and Information Science, **22** (4), pp. 201-215

- [25] CENTRAL IOWA LIBRARY SERVICE AREA, 2005. *Standards for shelving library materials*. Available from: <http://cilsa.lib.ia.us/files/5-2-12.pdf>
- [26] CEYNOWA, K. and CONERS, A., 2002. Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft 82*, Klostermann, Frankfurt a. M.
- [27] CEYNOWA, K. and CONERS, A., 2003. *Cost management for university libraries*, Saur, München
- [28] CLOUGHLEY, K., 2004. Digital reference services: how do the library-based services compare with the expert services? *Library Review*, **53**(1), pp. 17-23
- [29] COUNTER, 2008. *Code of Practice for Journals and Databases*. Available from: http://www.projectcounter.org/code_practice.html
- [30] COUNTER, Code of Practice, Release 2:2004, Available from: <http://www.projectcounter.org/cop2.html>
- [31] CREASER, C., 2006. User surveys in academic libraries, *New Review of Academic Librarianship* **12** (1), pp. 1-15
- [32] CROWLEY, T. and CHILDERS, T., 1971. *Information service in public libraries: two studies*. Metuchen: Scarecrow Press
- [33] DERIEZ, R., and GIAPPICONI, T., 1994. Analyser et comparer les coûts de catalogage, *Bulletin des Bibliothèques de France*, **39** (6), pp. 28-33
- [34] DILEVKO, J. and DOLAN, E., 1999. *Government Document Reference Service in Canada: Implications for Electronic Access*. Available from: http://dsp-psd.communication.gc.ca/Rapports/Dilevko_Dolan/dilevko-e.html
- [35] DILEVKO, J., 2000. *Unobtrusive Evaluation of Reference Service and Individual Responsibility: The Canadian Experience*. Westport, CT: Ablex Publishing
- [36] DRAGON, P. and BARRICELLA, L.S., 2006. Assessment of technical services workflow in an academic library: a time-and-path study, *Technical Services Quarterly*, **23** (4), pp. 1-16
- [37] DYSON, L., 1999. Improving Quality of Documents Reference Service. *Proceedings of the 8th Annual*

Federal Depository Library Conference. Available from:
http://www.access.gpo.gov/su_docs/fdlp/pubs/

[proceedings/99pro34.html](http://www.access.gpo.gov/su_docs/fdlp/pubs/proceedings/99pro34.html)

[38] EDGREN, J. *et al.*, 2005, *Quality handbook, performance indicators for library activities*, The Swedish

Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics.
Available from:

<http://www.biblioteksforeningen.org/>

ISO/TR 28118:2009(E)

86 © ISO 2009 – All rights reserved

[39] EQUINOX. *Library Performance Measurement and Quality Management System*.
Performance

Indicators for Electronic Library Services, 2000. Available from: <http://www.equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>

[40] ESTC, The English Short Title Catalogue. Available from:
http://estc.bl.uk/F/?func=file&file_

[name=login-bl-list](http://estc.bl.uk/F/?func=file&file_name=login-bl-list)

[41] EVEREST, K. *et al.*, 2002. *Project 2: Benchmarking Shelving Processes 2000/01 and 2001/02*.

<http://www.lboro.ac.uk/departments/ls/lisu/downloads/op33p2.pdf>

[42] FINNISH RESEARCH LIBRARY STATISTICS DATABASE, 2006. Available from:
https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

[43] FOWLER, D.C. and ARCAND, J., 2003. *Monographs acquisitions time and cost studies: the next*

generation. *Library Resources & Technical services*, **47** (3), pp. 109-124

[44] FRANKLIN, B., 2005. *Managing the electronic collection with cost per use data*, *IFLA Journal*, **31** (3),

pp. 241-248. Available from: <http://www.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-3-2005.pdf>

[45] FUTURE LIFE OF COLLECTIONS. *Report on a meeting on Applied Conservation Research held at*

the British Library on 27–28 September 2004. Available from:

<http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/ccare/introduction/research/futurelife.pdf>

[46] HAYDEN, A. *et al.*, 2004. *University library website usability study report*, *University of Calgary Library*

website usability study team. Available from: <http://hdl.handle.net/>

[47] HERITAGE HEALTH INDEX RESULTS (HHI), 2004. Available from:

<http://www.heritagepreservation.org/hhi/>

[48] HERNON, P. and MCCLURE, C.R., 1986. Unobtrusive reference testing: The 55 % rule. *Library Journal*,

111 (7), pp. 37-41

[49] HOLLAND, D., 2005. Practical experiences of using formal usability testing as a tool to support website

redesign, *SCONUL Focus* 36 Winter, pp. 31-35

[50] HURLBERT, T and DUJMIC, L.L., 2004. Factors affecting cataloguing time: an in-house survey, *Technical*

Services Quarterly, **22** (2), pp. 1-14

[51] ICBNS, International Conference on National Bibliographic Services, 1998. *The final recommendations*, ICBNS, Copenhagen. Available from:

<http://www.ifla.org/VI/3/icnbs/fina.htm>

[52] IFLA, 2007. *Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery*. Available from:

http://www.ifla.org/VI/2/p3/Guidelines_ILDD-en.htm

[53] JACKSON, M., 1997. Measuring the performance of interlibrary loan and document delivery services.

ARL: A Bimonthly Newsletter of Research Library Issues and Actions, **195**, pp. 1-3

[54] JACKSON, M., 2003. Assessing ILL/DD services study: Initial observations. *ARL: A Bimonthly*

Newsletter of Research Library Issues and Actions. 230-231, pp. 21-22. Available from:

<http://www.arl.org/bm~doc/arlbr230231.pdf>

[55] JENG, J., 2005. Usability assessment of academic digital libraries: Effectiveness, satisfaction, and

learnability, *Libri*, **55**, pp. 96-121

[56] KASKE, N. and ARNOLD, J., 2002. *An Unobtrusive Evaluation of Online Real Time Library Reference*

Services. Library Research Round Table, American Library Association. Annual Conference, Atlanta,

Georgia. Available from: <http://www.lib.umd.edu/groups/digref/kaskearnoldunobtrusive.html>

.

ISO/TR 28118:2009(E)

© ISO 2009 – All rights reserved **87**

[57] KING RESEARCH, 1990. *Keys to success; performance indicators for public libraries; a manual of*

performance measures and performance indicators. London: HMSO

- [58] KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, 2004. *Annual report, Special collections*. Available from:
<http://www.kb.nl/bst/jaar/kb2004/onzecollectie3-en.html>
- [59] KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, 2005. *Annual report 2005, Performance indicators*. Available from:
<http://www.kb.nl/bst/jaar/kb2005/bedrijfsvoering5-en.html>
- [60] KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK. *Strategic plan 2006-2009*. Available from:
<http://www.kb.nl/bst/beleid/bp/2006/kp-strategicplan.pdf>
- [61] KUPERSMITH, J., 2006. *Library terms that users understand*. Available from:
<http://www.jkup.net/terms.html>
- [62] LA TROBE UNIVERSITY, 2006. *Seating Usage Survey 2006*. Available from:
<http://www.lib.latrobe.edu.au/about/surveys/seatingsurvey2006.pdf>
- [63] LAEVEN, H. and SMIT, A., 2003. A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management*, 24 (6/7), pp. 291-304
- [64] LibQUAL+TM. Available from: <http://www.libqual.org/>
- [65] LIBRARY AND ARCHIVES CANADA. *Interlibrary loans (ILL) at Library and Archives Canada*. Available from: <http://www.collectionscanada.gc.ca/ill/s16-200-e.html>
- [66] LIBRARY AND ARCHIVES CANADA, 2006. *Cataloguing priorities*. Available from:
<http://www.collectionscanada.ca/obj/s17/f2/15-e.pdf>
- [67] LOR, P., 1992. Measurement of suppliers' cost in a large decentralized interlending system. *South African Journal of Library and Information Science*, 60 (3), pp. 7-14
- [68] MCCLURE, C., *et al.*, 2002. Digital reference completion time. In *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*. Information Institute of Syracuse and Florida State University, pp. 21-22. Available from:
<http://quartz.syr.edu/quality/>
- [69] MONTGOMERY, C.H. and KING, D.W., 2002. Comparing Library and User Related Costs of Print and Electronic Journal Collections: A First Step Towards a Comprehensive Analysis, *D-Lib Magazine*, 8 (10). Available from: <http://www.dlib.org/dlib/october02/montgomery/10montgomery.html>
- [70] MORRIS, D.E., 1992. Staff time and costs for cataloguing. *Library Resources & Technical services*,

36 (1), pp.79-92

[71] MORRIS, D.E., and OSMUS, L., 1992. Serials cataloguing time and costs: results of an ongoing study at

Iowa State University. *The Serials Librarian*, 22, pp. 235-248

[72] MORRIS, D.E., REBARCAK, P. and ROWLEY, G., 1996. Monographs acquisitions: staffing costs and the

impact of automation. *Library Resources & Technical Services*, 40 (4), pp. 301-318

[73] MORRIS, D.E., and WOOL, G., 1999. Cataloguing: librarianship's best bargain. *Library Journal*,

124 (11), pp. 44-46

[74] MORRIS, D.E., *et al.*, 2000. Cataloguing staff costs revisited. *Library Resources & Technical Services*,

44 (2), pp. 70-83

[75] NATIONAL DIET LIBRARY. *Priority objectives for FY2005 and their Evaluation*. Available from:

http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/vision_priority_fy2005_eva.html

ISO/TR 28118:2009(E)

88 © ISO 2009 – All rights reserved

[76] NATIONAL DIET LIBRARY. *Service Standards for FY2006 and their Evaluation*. Available from:

http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/vision_service_FY2006.html

[77] NATIONAL DIET LIBRARY, 2007. *Service Improvements Utilizing the Remote user surveys*

(FY2003-2006). Available from:

http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/user_surveys_fy2006_01.html

[78] NATIONAL DIET LIBRARY, 2007. Exhibitions at the International Library of Children's literature. *In*

Annual Report FY2006, p. 56 [3.3.4(3)]. Available from: <http://www.ndl.go.jp/jp/publication/annual/h18/nen18.pdf> (Japanese text only)

[79] NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA, 2004. *Service Charter*. Available from:

<http://www.nla.gov.au/charter/>

[80] NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA, 2007. *46th Annual Report 2005/06*.

Available from:

<http://www.nla.gov.au/policy/annrep06/index.html>

[81] NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA, *Reader Services Policy*. Available from:

<http://www.nla.gov.au/policy/readerservices.html>.

- [82] NATIONAL LIBRARY OF NEW ZEALAND, 2004. *Statement of Intent 2003/04*. Available from:
<http://www.natlib.govt.nz/en/about/2pubsoi03.html>
- [83] NATIONAL LIBRARY OF NEW ZEALAND, 2006. *National Library Visitor Survey*. Available from:
<http://www.natlib.govt.nz/catalogues/library-documents/nlnz-visitor-survey-winter06>
- [84] NATIONAL LIBRARY OF NEW ZEALAND, 2007. *Annual Report 2006*. Available from:
http://www.natlib.govt.nz/downloads/Annual_Report_2006.PDF
- [85] NATIONAL LIBRARY OF NEW ZEALAND, 2007. Exhibitions. In *Statement of Intent 2006-07*. pp. 29-31. Available from: <http://www.natlib.govt.nz/about-us/corporate-publications-research/ourannual-reports>
- [86] NATIONAL RESOURCE SHARING WORKING GROUP, 2001. *Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study*. Available from: <http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/benchmarking.html>
- [87] NIELSEN, J., 1994. *Ten Usability Heuristics*. Available from: http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html
- [88] OBST, O., 2003. Patterns and costs of printed and online journal usage, *Health Information and Libraries Journal* 20 (1), pp. 22-32
- [89] PISANSKI, J. and ŽUMER, M., 2005. National library websites in Europe: an analysis, *Program: Electronic Library and Information Systems*, 39 (3), pp. 213-226
- [90] POLL, R. and TE BOEKHORST, P., 1996. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München: Saur, (IFLA publications, 76)
- [91] POLL, R., 2000, Three years of operating ratios for university libraries, *Performance Measurement & Metrics*, 1 (1), pp. 3-8
- [92] REILLY, J.M. et al., 1995. *New tools for preservation: assessing long-term environmental effects on library and archives collection*. Washington, DC: Commission on Preservation and Access
- [93] REYDEN, VAN DER, D., 2007. The Preservation Directorate at 40, *Library of Congress Information*

Bulletin, **66** (5). Available from: <http://www.loc.gov/loc/lcib/0705/directorate.html>

© ISO 2009 – All rights reserved 89

[94] ROBINS, D, and KELSEY, S., 2002. *Analysis of web-based information architecture in a university*

library: navigating for known items, Information Technology and Libraries, **21** (4), pp. 159-170.

Available at: <http://www.ala.org/>

[95] ROYAL LIBRARY OF DENMARK. *Årsberetning 2006*. Available from:

http://www.kb.dk/en/kb/aarsberetning/annual_report_2006.html

[96] RUSA. Reference and User Services Association, 2000. *Guidelines for information services*. Available

from: <http://www.ala.org/>

[97] SAW, G. and CLARK, N., 2004. Reading Rodski: User Surveys Revisited, *IATUL Proceedings* 14.

Available from: http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2004/

Grace20Saw20and20Nicole20Clark.pdf

[98] SAXTON, M., and RICHARDSON, J.J., 2002. *Understanding reference transactions: Transforming an art*

into science, Amsterdam: Academic Press

[99] SCHONFELD, R.C. *et al.*, 2004. Library Periodicals Expenses: Comparison of Non-Subscription Costs of

Print and Electronic Formats on a Life-Cycle Basis, *D-Lib Magazine* 10 (1). Available from:

<http://www.dlib.org/dlib/january04/schonfeld/01schonfeld.html>

[100] SCONUL. *Survey Templates*. Available from:

http://www.sconul.ac.uk/groups/performance_

[improvement/surveys/templates.html](http://www.sconul.ac.uk/groups/performance_improvement/surveys/templates.html)

[101] SCONUL, 2006. *SCONUL Annual Library Statistics 2004-2005*. London: Society of College, National &

University Libraries.

[102] DE STEFANO, P. and WALTERS, T.O., 2007. A natural collaboration: preservation for archival collections

in ARL libraries, *Library Trends*, **56** (1), pp. 230-258

[103] STEIN, J.E., 2001. Measuring the performance of ILL and document supply, *Performance*

Measurement and Metrics, 2 (1), pp. 11-72

[104] The Online Manuscripts Catalogue. Available from:

<http://www.bl.uk/catalogues/manuscripts/>

MSSRETRO.ASP

- [105] TÖRRÖNEN, H., 2005. First Stage of the National Collection Condition Survey Completed. Brittle paper
a major problem. *International Preservation News. A Newsletter of the IFLA Core Activity on Preservation and Conservation*, **35**, pp. 20-24. Available from:
<http://www.nationallibrary.fi/infoe/newsarchive/uutiset20022006/2004/22092004.html>
- [106] TOKUHARA, N., 2008. ISO/TR 28118: Establishment of performance indicators for National Libraries,
Current Awareness, **295**, March 20, 2008. Available from: <http://current.ndl.go.jp/ca1653>
(Japanese
text only)
- [107] UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK MÜNSTER, 2003. *Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung*, Teil 2. Available from:
http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/wissenschaftliche_infrastruktur/lis/download/ssg_berechtigt_teil_2.pdf
- [108] VAN HOUSE, N.A., WEIL, B.T. and MCCLURE, C.R., 1990. *Measuring academic library performance; a practical approach*. Chicago: American Library Association
- [109] VATTULAINEN, P., 2003. *Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries: report for NORDINFO Board*. Available from: <http://inet.dpb.dpu.dk/nvbf/perform.pdf>
- [110] VOORBIJ, H. and LEMMEN, A., 2006. Examining the coverage of a national deposit library: a case study
in the Netherlands, *Libri*, **56** (3), pp. 191-199
- [111] VOORBIJ, H. and LEMMEN, A., 2007. Coverage of periodicals in national deposit libraries, *Serials Review*, **33** (1), pp. 40-44
- [112] WALKER, A., 2006. *Basic preservation guidelines for library and archive collections*, National Preservation Office. Available from: <http://www.bl.uk>
- [113] WALKER, A. and FOSTER, J., 2006. *Knowing the need, a report on the emerging picture of preservation need in libraries and archives in the UK*, National Preservation Office, ed. by M. Feeney. Available at:
<http://www.bl.uk/>
- [114] WARD, S. *et al.*, 1995. *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg:

European Commission DG XIII-E3 (EUR 16483 EN), (items F 94, F 96, F 97, F 98)

[115] WHITLATCH, J.O., 2000. Purpose of the Evaluation. In *Evaluating Reference Services: A Practical*

Guide. Chicago: American Library Association, pp. 1-7

Licensed by ISIRI to ISIRI MAZANDARAN