



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standards Organization



استاندارد ملی ایران

۸۸۹۴

تجدیدنظر اول

۱۳۹۳

INSO

8894

1st.Revision

2015

اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) –
شاخص های عملکرد کتابخانه

Information and
documentation –
Library performance indicators

ICS:01.140.20

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 ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ 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 به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذیصلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مفاد نوشته شده 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 به عنوان 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 به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، 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 و مستندسازی – شاخص‌های عملکرد کتابخانه»

رئیس

مختاری، حیدر
(دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی)

دبیر

عرب، هما
(کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی)

اعضا: (به ترتیب حروف الفبا)

اصلانی نیا، وحیده
(کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی)

مدرس دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

کارشناس فناوری اطلاعات و ارتباطات -
اداره کل استاندارد مازندران

بنایی، سعید
(کارشناسی رایانه)

اداره کل استاندارد مازندران

شکیباییان، طناز
(دکتری آموزش عالی)

رئیس کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی اراک

مرادی نژاد، آزاده
(کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی)

کتابخانه عمومی شهرستان ساری

وحدانی، مجید
(کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۵	پیشگفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۴	۴ معیارها و چارچوب توصیفی
۱۹	۵ کاربردهای شاخص‌های عملکرد
۲۳	پیوست الف (الزامی) فهرست شاخص‌های عملکرد
۲۸	پیوست ب (الزامی) توضیحات شاخص‌های عملکرد
۲۸	منابع، دسترسی و زیرساخت
۳۵	دسترسی
۴۷	تسهیلات
۵۴	کارکنان
۵۵	استفاده
۶۲	سرايه مراجعه به کتابخانه
۶۸	ميزان اشغال مکان‌های کاربر
۶۹	درصد جمعیت هدف
۷۶	اثر بخشی
۹۷	قابلیت‌ها و توسعه
۱۰۸	پیوست پ - فهرست منابع

پیش‌گفتار

استاندارد «اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) - شاخص‌های عملکرد کتابخانه» نخستین بار در سال ۱۳۸۵ تدوین شد بر اساس پیشنهاد رسیده و بررسی توسط سازمان ملی استاندارد ایران و تأیید کمیسیون‌های مربوط برای اولین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت و در یک‌صد و چهار و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد اسناد و تجهیزات اداری و آموزشی مورخ ۹۳/۱۱/۸ تصویب شد. اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن‌ماه ۱۳۷۱، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

این استاندارد جایگزین استاندارد ملی ایران ۸۸۹۴ سال ۱۳۸۵ می‌شود.

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 11620:2014, Information and documentation—Library performance indicators

اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) – شاخص‌های عملکرد کتابخانه

۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد برای انواع کتابخانه‌های کشور کاربرد دارد. باین‌حال همه شاخص‌های عملکرد برای تمام کتابخانه‌ها کاربرد ندارد. محدودیت‌های کاربرد هر یک از شاخص‌های عملکرد در شرح زیر هر شاخص نوشته شده است. (به پیوست ب مراجعه شود)

از این شاخص‌ها می‌توان برای مقایسه فعالیت‌های یک کتابخانه در زمان‌های مختلف استفاده کرد. در بین کتابخانه‌ها، باکمال احتیاط و با در نظر گرفتن تفاوت‌های مربوط به سازمان و با شناخت کامل شاخص‌های مورد استفاده و تفسیر محتاطانه داده‌ها می‌توان به مقایسه پرداخت.

برای شاخص‌های عملکرد در این استاندارد محدودیت‌های دیگری وجود دارد که بستگی به عوامل محلی، جمعیت تحت پوشش، تعهد خدمات و وضعیت زیرساخت فناوری دارد. نتایج استفاده از این استاندارد باید با توجه به این عوامل تفسیر شود. شاخص‌های عملکرد برای همه خدمات، فعالیت‌ها و کاربردهای منابع کتابخانه به این دلیل که چنین شاخص‌هایی هنگام تدوین این استاندارد پیشنهاد و آزمایش نشده و یا معیارهای مشخص شده سازگار نبوده، تعیین نشده است (به بند ۴-۲) مراجعه شود.

شاخص‌های عملکرد موجود در این استاندارد تمام اقدامات ممکن و یا روش‌های ارزیابی را منعکس نمی‌کنند، این استاندارد روش‌ها و رویکردهای اندازه‌گیری طیف وسیعی از عملکرد کتابخانه را به‌صورت قابل قبول، آزمایش شده و در دسترس عموم ارائه می‌دهد.

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

این استاندارد شامل شاخص‌هایی برای ارزیابی تأثیر خدمات کتابخانه یا در افراد، جامعه تحت پوشش یا در جامعه امروزی نمی‌شود.

برای ارزیابی اثرات کتابخانه‌ای به استاندارد ISO 16439 مراجعه شود.

در سراسر متن این استاندارد اسامی شاخص‌ها به لحاظ اهمیت و برای جلب توجه با حروف برجسته چاپ شده است. این کار به تمایز این اسامی از بقیه متن مربوط کمک می‌کند.

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 مورد نظر نیست. مع‌هذا 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 مورد نظر است.

استفاده از مراجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

- 2-1 ISO 2789: 2013, Information and documentation – international library statistics.
- 2-2 ISO 16439: 2014, Information and documentation – methods and procedures for assessing the impact of libraries.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌روند.

۱-۳

آموزش کاربر

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

یادآوری ۱ – کتابخانه می‌تواند آموزش کاربر را به‌صورت بازدید یا به‌عنوان خدمات مبتنی بر وب برای کاربر ارائه دهد.

یادآوری ۲ – طول مدت دروس غیرضروری است.

۲-۳

آموزش کارکنان

آموزش از پیش برنامه‌ریزی‌شده رسمی که می‌تواند در محل یا خارج از محل توسط کارکنان کتابخانه یا کارشناسان بیرون از کتابخانه برگزار شود.

یادآوری ۱ – آموزش‌هایی از قبیل «آموزش استفاده از مکان» آموزش رسمی به حساب نمی‌آیند.

۳-۳

اثربخشی

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.

۴-۳

ارزشیابی

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

۵-۳

استفاده در محل

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

یادآوری ۱ – استفاده در محل مرور قفسه‌ها به معنی یک تحقیق کوتاه از مطالب را شامل می‌شود. اما نگاه کردن عناوین روی عطف برای انتخاب مواد را شامل نمی‌شود.

امانت

تحويل مستقيم يك منبع به صورت غير الكترونيكي آن (مانند كتاب) مدارك الكترونيكي بر روى يك حامل فيزيك (لوح فشرده) يا ارسال يك مدرك الكترونيكي به يك كاربر براى مدت معين (مانند كتاب الكترونيكي)

يادآوری ۱ - تمديد مشمول اين تعريف نيست اما مى توان جداگانه شمارش شود.

يادآوری ۲ - امانت ها شامل امانت هاى ثبت شده در داخل كتابخانه است. (امانت در محل)

يادآوری ۳ - امانت ها شامل تكثير از اصل مدارك (مانند نماير) و چاپ مدارك الكترونيكي است كه توسط كارمندان كتابخانه براى كاربران انجام مى شود.

يادآوری ۴ - مداركى كه به صورت فيزيكى به كاربرانى كه به كتابخانه دسترسى ندارند امانت داده مى شود در اين دسته قرار مى گيرند.

يادآوری ۵ - اگر استفاده از مدارك براى زمان نامحدود باشد ارسال الكترونيكي آن مى تواند به عنوان تحويل مدرك محسوب شود اين خدمات ويژه افرادى است كه عضو كتابخانه هستند.

امانت بين كتابخانه اى

امانت يك مدرك در شكل فيزيكى خود يا تحويل يك مدرك يا قسمتى از آن به صورت روگرفت از يك كتابخانه به كتابخانه ديگر كه تحت مديريت يكسان نيستند.

يادآوری ۱ - تحويل با واسطه مدارك در شكل الكترونيكي به عنوان يك مدرك الكترونيكي محسوب مى شود.

امانت گيرنده فعال

كاربر ثبت نام شده اى كه حداقل يك مورد در طول دوره گزارش امانت گرفته باشد.

يادآوری ۱ - اين تعداد کمتر از تعداد كاربران فعال است اما در بسيارى از كتابخانه ها تنها معيار اندازه گيرى قابل كنترل است.

بارگيرى^۱

درخواست موفقيت آميز يك واحد محتوا از خدمات برخط يا ديگر خدمات اينترنتى است كه كتابخانه ارائه مى دهد.

بازديد

وارد شدن فردى به محل كتابخانه است

بازدید مجازی

یک چرخه پیوسته از فعالیت کاربر در وب گاه کتابخانه توسط کاربران خارج از نشانی محل کتابخانه (معمولاً خارج از محل کتابخانه) بدون در نظر گرفتن تعداد صفحات یا عناصر بازدید است.

یادآوری ۱ - به طور معمول بازدید مجازی از زمانی شروع می‌شود که یک کاربر پس از بازدید از صفحه بیرونی به وب گاه کتابخانه دسترسی پیدا می‌کند و اگر برای مدتی بیش از ۳۰ دقیقه غیرفعال شود به پایان می‌رسد دسترسی بعدی آغاز یک دوره جدید به شمار می‌آید.

یادآوری ۲ - بازدیدکننده مجازی باید حداقل توسط یک کوکی^۱ و / یا به وسیله ترکیبی منحصر به فرد از نشانی IP^۲ کاربر و ردیف مرورگر مشخص شوند.

پایانی (ثبات)^۳

میزانی است که یک ابزار سنجش بتواند پدیده‌ای را بارها و به صورت یکسان بسنجد و همواره به نتیجه‌ای واحد برسد.

پایگاه داده‌ها

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

یادآوری ۱ - واحد محتوای یا پیشینه‌ها معمولاً با یک هدف خاص جمع‌آوری شده‌اند و به موضوع تعریف شده مرتبط می‌شوند.

یک پایگاه داده می‌تواند در یک لوح فشرده^۴، یا روش دسترسی مستقیم دیگری منتشر شود یا به عنوان پرونده رایانه‌ای از طریق روش شماره‌گیری یا اینترنت دیده شود.

یادآوری ۲ - پایگاه داده‌های مجاز به صورت جداگانه شمارش می‌شود حتی اگر به چند محصول پایگاه داده مجاز دسترسی داشته باشد از طریق همان رابط به اجرا در خواهد آمد.

تسهیلات

امکاناتی مانند، محل‌های مطالعه و غیره که برای کاربران کتابخانه تأمین می‌شود.

یادآوری ۱ - تسهیلات شامل روگرفت، پایانه‌های برخط، ایستگاه‌های کاری لوح فشرده صندلی برای خواندن و اتاق مطالعه است. امکاناتی مانند توالی، رستوران، تلفن عمومی مشمول این تعریف نیستند.

1 - Cookie
2 - Internet protocol
3 - Reliability
4 - CD - ROM

۱۵-۳

تناسب

مناسب بودن هر شاخص داده برای ارزیابی یک فعالیت خاص است

۱۶-۳

جمعیت تحت پوشش

افرادی که کتابخانه برای آنها ایجاد می‌شود تا خدمات و مواد مورد نیاز آنها را تأمین کند.

یادآوری ۱ - برای کتابخانه‌های عمومی، به طور معمول جمعیت تحت پوشش جمعیت محدوده ارائه خدمات (مرجع) هست و برای کتابخانه‌های دانشگاهی، به طور معمول مجموعه هیئت علمی و کارکنان حرفه‌ای به اضافه دانشجویان است

۱۷-۳

جامعه هدف

گروه‌هایی از کاربران بالقوه و بالفعل کتابخانه‌ای خاص که خدمات معین یا مواد و مدارک ویژه‌ای برای آنها در کتابخانه فراهم می‌شود.

۱۸-۳

خدمات الکترونیکی

خدمات کتابخانه که از طریق ابزارهای الکترونیکی چه سرورهای محلی و چه از طریق شبکه ارائه می‌شود.

یادآوری ۱ - خدمات کتابخانه الکترونیکی شامل فهرست برخط، وب گاه کتابخانه، مجموعه‌های الکترونیکی، امانت الکترونیکی، تحویل با واسطه مدارک الکترونیکی، خدمات مرجع الکترونیکی، آموزش کاربر توسط ابزار الکترونیکی، خدمات برای دستگاه تلفن همراه، خدمات برای استفاده تعاملی (از جمله خدمات در شبکه‌های اجتماعی) و دسترسی به اینترنت از طریق کتابخانه است.

یادآوری ۲ - خدمات فیزیکی (به عنوان مثال: اتاق و یا نورهای کتابخانه با وسایل الکترونیکی مشمول این بخش نیستند.

۱۹-۳

دسترسی

درخواست موفقیت آمیز خدمات برخطی که کتابخانه ارائه داده است.

یادآوری ۱ - دسترسی چرخه فعالیت کاربر است که به طول معمول وقتی که یک کاربر به خدمات برخطی که کتابخانه ارائه می‌دهد متصل می‌شود شروع و با پایان فعالیت پایان می‌یابد (پایان فعالیت یا به دلیل ورود و خروج مشخص یعنی ترک پایگاه کاملاً روشن است یا به دلیل عدم فعالیت کاربر در مدت برخط بودن مبهم است)،

یادآوری ۲ - دسترسی به وب گاه کتابخانه، به عنوان بازدیدکننده مجازی محسوب می‌شود.

یادآوری ۳ درخواست یک ورودی کلی یا صفحه آغازین مشمول این مورد نمی‌شود.

یادآوری ۴ - در صورت امکان درخواست از طریق موتورهای جستجو مستثنا شود.

۲۰-۳

دستیابی

سهولت دسترسی و استفاده از امکانات یا خدمات کتابخانه است.

۲۱-۳

رقمی کردن^۱

فرآیند تبدیل مواد آنالوگ به شکل رقمی است.

یادآوری ۱ - رقمی کردن به منظور ذخیره مدرک از مجموعه کتابخانه برای یک کاربر یا موسسه مشمول این تعریف نیست.

یادآوری ۲ - رقمی کردن باهدف حفاظت را شامل می شود.

یادآوری ۳ - شامل رقمی کردن به طور کلی است.

یادآوری ۴ - خرید نسخه های الکترونیکی جایگزین نسخه های چاپی مشمول این تعریف نیست.

۲۲-۳

درخواست رد شده - گردش

درخواست ناموفق یک خدمات برخط مجاز که کتابخانه ارائه می دهد و از محدوده همزمان کاربر فراتر می رود.

یادآوری ۱ - درخواست رد شده به دلیل کلمه عبور اشتباه مشمول این تعریف نیست.

۲۳-۳

رسالت^۲

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

۲۴-۳

روایی (اعتبار)^۳

میزانی است که یک شاخص می تواند پدیده ای را که برای اندازه گیری آن انتخاب شده اندازه بگیرد.

۲۵-۳

ساعت کار

ساعت هایی در یک هفته عادی که خدمات فیزیکی اصلی کتابخانه مانند (خدمات مرجع و امانت، اتاق های مطالعه) برای کاربران قابل دسترسی باشد.

1 - Digitization
2 - Objective
3- Validity

۲۶-۳

سؤال مرجع

ارائه اطلاعات که شامل آگاهی، یا استفاده از یک یا چند منبع مرجع (مانند مواد چاپی و غیر چاپی، پایگاه داده ماشین خوان، کتابخانه و سایر نهادهای آن، فهرست نویسی) توسط کارمند کتابخانه است.

یادآوری ۱ - برگرفته از استاندارد ANSI/NISO Z3907-2004

یادآوری ۲ - توصیه‌ها، توضیح و/یا آموزش در استفاده از این منابع مشمول این تعریف می‌شود.

یادآوری ۳ - یک سؤال مرجع می‌تواند نشانی نشریه‌های مختلف باشد.

یادآوری ۴ - سؤال می‌تواند شخصاً و یا با استفاده از تلفن پست معمولی، نمابر یا رسانه الکترونیکی (از طریق پست الکترونیکی، وب گاه کتابخانه و/یا دیگر سازوکارهای ارتباطات شبکه‌ای) ارائه شود.

یادآوری ۵ - سؤالات اطلاعاتی (اداری و مکان‌یابی) مانند سؤال برای محل کارکنان و امکانات، در مورد زمان باز بودن یا استفاده از تجهیزات از جمله چاپگر یا پایانه‌های رایانه جزء سؤالات مرجع محسوب نمی‌شود.

۲۷-۳

شاخص

عبارتی (عدد، نشانه یا کلامی) که ممکن است برای شناسایی فعالیت‌ها (رخدادها، اهداف، اشخاص) بر حسب عبارات کیفی و کمی و به‌منظور ارزیابی میزان فعالیت‌های مشخص‌شده مورد استفاده قرار گیرد.

۲۸-۳

شاخص عملکرد

عبارتی عددی، نشانه‌ای یا زبانی (با استفاده از آمار و اطلاعات کتابخانه) است که برای توصیف عملکرد کتابخانه به کار می‌رود.

۲۹-۳

طرح

فرایند منحصربه‌فرد، متشکل از مجموعه‌ای از فعالیت‌های هماهنگ و کنترل‌شده با تاریخ شروع و پایان برای رسیدن به یک هدف منطبق با شرایط خاص از جمله محدودیت‌های زمان، هزینه و منابع است.

یادآوری ۱ - یک طرح منحصربه‌فرد می‌تواند بخشی از ساختار یک طرح بزرگ‌تر باشد.

یادآوری ۲ - برگرفته از استاندارد ISO 9000-2005

۳۰-۳

عملکرد

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

۳۱-۳

عنوان

کلمه یا عبارتی که بر روی یک مدرک نوشته می‌شود به‌طوری که آن را معرفی کرده است 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، خواه این مدرک در یک قسمت یا چند قسمت از نظر (فیزیکی) عرضه شده باشد. تعداد نسخه‌های موجود آن در کتابخانه مدنظر نیست.

۳۲-۳

فراداده

داده‌های ساختار یافته‌ای که درباره داده است

یادآوری ۱- داده‌ها یا با یک سامانه اطلاعاتی یا یک موجودیت اطلاعاتی برای اهداف توصیفی، اداری، الزامات قانونی، قابلیت‌های فنی، استفاده و مصرف، حفظ مرتبط هستند.

یادآوری ۲- برگرفته از استاندارد دوبلین طرح فراداده

۳۳-۳

قابلیت دسترسی

میزان واقعی ارائه مواد امکانات یا خدمات در کتابخانه به هنگام نیاز کاربران

۳۴-۳

کارایی

چگونگی بهره‌گیری از منابع برای رسیدن به هدفی خاص است.

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

۳۵-۳

کاربر

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

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

یادآوری ۲- خدمات کتابخانه شامل خدمات الکترونیکی، خدمات فیزیکی و بازدید از محل کتابخانه است.

۳۶-۳

کاربر ثبت‌نام‌شده

شخص یا سازمان ثبت‌شده در یک کتابخانه، به‌منظور استفاده از مجموعه یا خدمات داخل کتابخانه یا از راه دور است.

یادآوری ۱- کاربران می‌توانند درخواستشان را یا به‌صورت خودکار و یا زمان ثبت‌نام در موسسه ثبت کنند.

یادآوری ۲- ثبت‌نام در فواصل منظم حداقل هر سه سال نظارت می‌شود. به‌طوری که بتوان کاربران غیرفعال را از ثبت‌نام حذف کرد.

۳۷-۳

کاربر بیرونی

کاربر یک کتابخانه که به جمعیت تحت پوشش آن کتابخانه تعلق ندارد

۳۸-۳

کاربر فعال

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

یادآوری ۱- امانت‌گیرندگان فعال مشمول این تعریف می‌باشند.

یادآوری ۲- این کاربر می‌تواند از خدمات الکترونیکی استفاده کند در صورت امکان استفاده الکترونیکی و بازدید مجازی یکایک کاربران با ابزار نظرسنجی شناسایی شود.

یادآوری ۳- اگر در نظرسنجی کتابخانه کاربر فعال غیر عضو شناسایی نشود این امر می‌تواند جداگانه محاسبه شود.

۳۹-۳

کتاب الکترونیکی

مدرک رقمی غیر پیاپیدی^۱ با مجوز یا بدون مجوز که قابلیت جستجو در متن را هم دارد.

یادآوری ۱- در بسیاری از موارد استفاده از کتاب الکترونیکی وابسته به یک دستگاه خاص یا مشاهده نرم‌افزار است.

یادآوری ۲- کتاب‌های الکترونیکی را می‌توان به کاربران یا بر روی دستگاه‌های قابل حمل (خوانندگان کتاب الکترونیکی) یا از طریق انتقال مطالب به کاربران رایانه شخصی یا دستگاه‌های دیگر برای یک دوره زمانی معین امانت داد.

یادآوری ۳- پایان‌نامه دکترا در قالب کتاب الکترونیکی مشمول این تعریف است.

یادآوری ۴- شامل مدارک رقمی کتابخانه است.

۴۰-۳

کتابخانه

سازمان یا بخشی از یک سازمان که هدف اصلی آن فراهم آوردن و نگهداری از مجموعه مدارکی است که برای برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی تحقیقاتی، آموزشی و فرهنگی یا تفریحی مورد نیاز است.

یادآوری ۱- تهیه منابع اطلاعاتی مورد نیاز که با ایجاد و نگهداری یک مجموعه و یا تمهید دسترسی به منابع اطلاعات انجام می‌شود.

یادآوری ۲- در یک کتابخانه نیازهای اساسی وجود دارد که افزایش خدمات و منابع نمی‌تواند مانع هدف اصلی کتابخانه شود.

۴۱-۳

کمک مالی ویژه

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

۴۲-۳

کیفیت

مجموعه خصوصیات و مختصات یک محصول یا خدمت در یک کتابخانه است که توانمندی بر آوردن نیازهای اعلام‌شده را داشته باشد.

یادآوری ۱- اصطلاح «کیفیت» را می‌توان باصفت‌هایی مانند ضعیف، خوب و بسیار عالی استفاده کرد.

یادآوری ۲- «ذاتی»^۱ در مقابل انتسابی^۲ که به معنای آن است که در چیزی به‌خصوص به‌عنوان یک مشخصه دائمی است.

۴۳-۳

مأموریت^۳

بیانیه‌ای است که چکیده اهداف یک سازمان، نوع خدمات و تولیدات آن را مشخص می‌کند و مورد تأیید مقامات سازمان است.

۴۴-۳

محل خدمات کاربر

بخشی از کتابخانه که برای کاربر قابل دسترسی است.

یادآوری ۱- این تعریف شامل فضا برای خواندن، مطالعه، ارائه اطلاعات و هرگونه خدمات دیگری که به کاربر ارائه می‌شود و همچنین محل مخزن دسترسی آزاد، به‌عنوان بخشی یکپارچه از محل خدمات کاربر، مراکز رسانه‌ها، محل‌های کار برای کارکنان در این حوزه‌ها و محل نمایشگاه است.

۴۵-۳

مخزن سازمانی

مخزن دسترسی آزاد برای ذخیره‌سازی انتشارات یک سازمان یا گروهی از سازمان مانند چاپ الکترونیکی - گزارش‌های فنی، پایان‌نامه و پایگاه داده و مواد آموزشی است.

۴۶-۳

مدرك

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.

1 - Inherent
2 - Assigned
3 - Mission

مدرک رقمی

واحد اطلاعات با محتوا 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 و غیره است. پایگاه داده و مجموعه های الکترونیکی را شامل نمی شود.

یادآوری ۲- موارد ثبت شده در پایگاه داده در بند ۳-۸ آورده شده است.

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. قبل از رقمی شدن کتابخانه تصمیم گرفته می شود که کدام واحد محتوا به عنوان مثال مقالات در مجله ها و آهنگ های ضبط شده باید قابل جستجو باشد.

مشارکت^۱

همکاری رسمی مداوم بین یک کتابخانه و یک یا چند سازمان دیگر از جمله کتابخانه های دیگر، معمولاً در مورد خدمات یا فعالیت خاص است.

یادآوری ۱- مشارکت معمولاً صورت قراردادی خواهد داشت. همکاران کمک های مختلفی را می توانند انجام دهند. به عنوان مثال: تخصیص، بودجه، آموزش، مواد مکان ها و غیره

یادآوری ۲- همکاری بین دو یا چند کتابخانه درون یک واحد اداری را شامل نمی شود.

یادآوری ۳- شامل همکاری محدود به زمان در یک طرح مشخص شده نیست و به عنوان طرح مشترک محاسبه می شود.

یادآوری ۴- ارتباط یک طرفه با /یا بدون پرداخت حقوق که در آن تنها یک طرف دریافت کننده خدمات باشد را شامل نمی شود

کار معادل تمام وقت

اندازه گیری کار یک نفر از کارکنان با برنامه کاری تمام وقت به مدت یک سال برابر است.

یادآوری ۱- برای مثال اگر سه نفر از کتابداران، یکی ربع ساعت کار می کند یک نفر نیم ساعت کار و یک نفر دیگر تمام وقت کار می کند پس کار معادل تمام وقت این سه نفر خواهد بود.

$$۰/۲۵ + ۰/۵ + ۱/۰ = ۱/۷۵$$

کتابداران معادل تمام وقت

یادآوری ۲ – همه کتابخانه‌ها می‌توانند همان تعداد ساعت در سال را برای تعیین معادل تمام‌وقت استفاده کنند. بنابراین هر اقدام مقایسه‌ای بین کتابخانه‌ای ممکن است نیازمند به در نظر گرفتن تفاوت در ساعت باشد.

۵۰-۳

مکان کاربر

تخصیص مکان برای کاربر جهت خواندن یا مطالعه چه با یا بدون صندلی یا تجهیزات است.

یادآوری ۱ – شامل مکان در اتاق‌ها، در اتاق هم‌اندیشی و اتاق مطالعه، بخش‌های شنیداری و دیداری و کودکان در کتابخانه و جایگاه‌های غیررسمی در سالن‌ها و حوزه‌های گروه و غیره است.

یادآوری ۲ – مکان سالن‌های سخنرانی و نمایش شنیداری و برنامه‌های ویژه مخاطبان و همچنین فضای کف و مخده‌هایی که کاربران بر روی آن‌ها می‌نشینند شامل این تعریف نیست.

۵۱-۳

منبع اینترنتی رایگان

منابع اینترنتی با دسترسی آزاد بدون محدودیت برای درخواست‌های مورد نیاز که رایگان است.

۵۲-۳

واحد محتوا

متن منحصربه‌فرد شناسایی پردازش رایانه‌ای یا قطعه صوتی و تصویری از یک اثر منتشر شده که می‌تواند هم اصلی باشد و هم خلاصه دیگر آثار منتشر شده باشد.

یادآوری ۱ – شامل مدارک یا قسمت‌هایی از مدارک (مانند مقالات، چکیده‌ها، جداول محتوایی، تصاویر) و پیشینه توضیحی است.

یادآوری ۲ – برگرفته از کد شمارنده

یادآوری ۳ – قالب‌های ^۱HTML, Postscript, PDF و قالب‌های دیگر از همان واحد محتوا، با به‌صورت اقلام جداگانه شمارش شود.

۵۳-۳

انتقال با واسطه مدارک الکترونیکی

انتقال با واسطه یک مدرک الکترونیکی یا قسمتی از یک مدرک از مجموعه کتابخانه به یک کاربر توسط کارکنان کتابخانه که الزاماً از طریق کتابخانه دیگری نیست

یادآوری ۱ – شامل انتقال الکترونیکی مدارک به جمعیت تحت پوشش است انتقال از طریق نامبر شامل این تعریف نیست.

یادآوری ۲ – می‌توان به انتقال با / یا بدون تغییر کاربر تقسیم کرد.

یادآوری ۳- بارگیری بی واسطه توسط کاربر از مجموعه الکترونیکی کتابخانه شامل این تعریف نیست.

۵۴-۳

وب گاه کتابخانه

دامنه منحصربه فرد در اینترنت که متشکل از مجموعه صفحات وبی است که به وسیله کتابخانه برای ارائه دسترسی به منابع و خدمات کتابخانه منتشر می شود.

یادآوری ۱- صفحات یک وب گاه معمولاً با استفاده از پیوند ابرمتن به هم پیوسته هستند.

یادآوری ۲- اسنادی که متناسب با تعاریف مجموعه الکترونیکی و منابع اینترنتی آزاد هستند که می تواند با وب گاه کتابخانه مربوط باشد مشمول این تعریف نیست.

یادآوری ۳- خدمات وب گاه در حوزه کتابخانه که از طرف دیگر سازمان های اداره به کار گرفته می شوند شامل این تعریف نیست.

۵۵-۳

هدف^۱

مرحله بخصوصی از کار است که با اجرای سیاست های مورد نظر مسئولان می توان به آن رسید.

۵۶-۳

هزینه های عملیاتی و هزینه های عادی

هزینه های جاری و در حال اجرای یک کتابخانه است.

یادآوری ۱- پولی که برای کارکنان و منابعی که استفاده می کنند صرف می شده و به طور منظم جایگزین می شود شامل: هزینه های کارکنان، اجاره، فراهم آوری و صدور مجوز، صحافی، شبکه های رایانه ای (عملیات و تعمیر و نگهداری) مخابرات، ساختمان، تعمیر و نگهداری، خدمات شهری (برق، آب، فاضلاب، گرمایش و غیره) تعمیر و یا تعویض مبلمان و تجهیزات موجود و حوادث و غیره.

این هزینه ها را می توان هزینه های جاری و یا غیر جاری نامید.

در صورتی قابل اجرا است که شامل مالیات ها خرید / فروش ملی و محلی (مالیات بر ارزش افزوده) شود.

۵۷-۳

یادداشت های توصیفی

پردازش رایانه ای کتابشناختی یا پیشینه منحصربه فرد دیگری در یک شکل استاندارد که مراجع و یا توصیفات یک مدرک در هر شکل فیزیکی یا یک واحد محتوا است.

یادآوری ۱- مجموعه ای از پیشینه های توصیفی که معمولاً به شکل پایگاه داده منتشر می شود.

یادآوری ۲- پیشینه می تواند شامل عناصری مانند عنوان، نویسنده، موضوع، چکیده، تاریخ از مبدأ و غیره باشد.

۴ معیار و چارچوب توصیفی

۱-۴ هدف

۱-۱-۴ هدف شاخص‌های عملکرد کتابخانه این است که به‌عنوان ابزاری برای سنجش کیفیت و اثربخشی خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه و سایر فعالیت‌هایی که کتابخانه به عهده گرفته عمل و کارایی منابعی را که به چنین خدمات و فعالیت‌هایی اختصاص یافته ارزیابی کند.

۲-۱-۴ پیوست «ب» این استاندارد، مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکرد را نشان می‌دهد که با استفاده گسترده در کتابخانه و / یا با بررسی دقیق محققان و ارائه مستند پژوهش‌ها تأیید شده است. تعاریف برخی از شاخص‌ها شامل تبدیل‌هایی است که منعکس‌کننده تجارب عملی و یا ضرورت تعمیم شاخص‌ها برای کاربردهای عمومی است.

۳-۱-۴ کلیه شاخص‌های عملکرد در پیوست «ب» برگرفته از معیارهای ارائه‌شده در بند ۲-۴ هستند و بر اساس چارچوب توصیفی ارائه‌شده در بند ۳-۴ تعیین شده‌اند. شاخص‌های عملکردی که در ویرایش‌های بعدی این استاندارد اضافه می‌شوند باید همین معیارها را رعایت کرده و از همین چارچوب توصیفی پیروی کنند

۳-۱-۴ کلیه شاخص‌های عملکرد در پیوست «ب» برگرفته از معیارهای ارائه‌شده در بند ۲-۴ هستند و بر اساس چارچوب توصیفی ارائه‌شده در بند ۳-۴ تعیین شده‌اند. شاخص‌های عملکردی که در ویرایش‌های بعدی این استاندارد اضافه می‌شوند باید همین معیارها را رعایت کرده و از همین چارچوب توصیفی پیروی نمایند.

۴-۱-۴ شاخص‌های عملکرد جدید یا جایگزین ممکن است برای سایر فعالیت‌ها و خدمات یا برای رسیدن به هدفی خاص ایجاد شوند. پیشنهاد می‌شود چنین شاخص‌هایی بر اساس بندهای ۲-۴ و ۳-۴ ارزشیابی و توصیف شوند.

یادآوری - تا حد ممکن سعی شده است هر شاخص به تنهایی و مستقل از سایر شاخص‌ها، شرح داده شود. این بدان معنی نیست که باید شاخص‌ها را جدا از یکدیگر تلقی کرد. هنگام گردآوری داده‌ها در بسیاری از موارد ممکن و معقول است که داده‌های مربوط به دو شاخص یا بیشتر به طور همزمان گردآوری شود. همان طور که در بسیاری از راهنماها انجام می‌شود.

۵-۱-۴ درحالی‌که آمار کتابخانه‌های سنتی در طول دوره گزارش به طور کامل جمع‌آوری شده است این امر برای همه خدمات کتابخانه به‌عنوان مثال: استفاده در محل یا سؤالات مرجع امکان‌پذیر نیست. بنابراین این استاندارد اجازه استفاده از روش‌های نمونه‌گیری را که داده‌ها نمی‌توانند به طور خودکار جمع‌آوری شوند را مجاز می‌داند. سامانه‌ها و یا جمع‌آوری داده‌ها در طی یک گزارش بسیار وقت‌گیر است. برای محاسبه حجم نمونه قابل اعتماد باید از کتابچه‌های روش‌های آماری استفاده نمود.

۲-۴ معیارها

۱-۲-۴ برای پیروی از این استاندارد، باید شاخص عملکرد کتابخانه را کاملاً مورد آزمایش قرار داده، اعتبار آن را تأیید و ترجیحاً به‌صورت مستند ارائه نمود.

شاخص‌های عملکردی را که اینک در کتابخانه‌ها به‌صورت گسترده به‌کار می‌روند، اگرچه به‌صراحت مستند نشده‌اند می‌توان مورد استفاده قرار داد.

۴-۲-۲ جهت آزمون شاخص‌های عملکرد باید معیارهای زیر را به‌کار برد:

۴-۲-۲-۱ محتوا اطلاعاتی

شاخص به‌عنوان ابزاری برای اندازه‌گیری یک فعالیت، تشخیص میزان پیشرفت، شناخت مشکلات و کمبودهای کتابخانه باید به گونه‌ای باشد که بتوان آن مشکلات و کمبودها را از میان برداشت. شاخص باید اطلاعات لازم برای تصمیم‌سازی، از جمله تعیین هدف، تخصیص بودجه، اولویت‌بندی خدمات و فعالیت‌ها و غیره را فراهم سازد.

۴-۲-۲-۲ پایائی (ثبات)

شاخص عملکرد باید پایایی داشته باشد، به این معنی که اگر بارها تحت شرایط یکسان به‌کار گرفته شود، نتیجه‌ای یکسان به دنبال داشته باشد.

یادآوری - شاخص ممکن است منعکس‌کننده تغییرپذیری داده‌ها، تغییرات فصلی یا نوسانات فعالیت‌های امانت باشد که این به معنی عدم پایائی شاخص نیست.

۴-۲-۲-۳ روایی (اعتبار)

شاخص باید معتبر و درست باشد، یعنی باید چیزی را اندازه‌گیری کند که برای اندازه‌گیری آن در نظر گرفته شده است.

یادآوری - ممکن است برخی از شاخص‌ها به‌صورت شاخص‌های غیرمستقیم بوده یا به‌صورت برآوردهای کلی باشد که چنین وضعیتی بیانگر عدم روایی شاخص نیست.

۴-۲-۲-۴ مناسب بودن

شاخص باید باهدفی که برای سنجش آن انتخاب‌شده منطبق و همخوان باشد، یعنی واحدها و مقیاس آن باید با فعالیت یا خدمتی که می‌خواهد بسنجد، همخوانی داشته و عملیات لازم برای اجرای فرایند اندازه‌گیری آن با دستورالعمل‌های رایج کتابخانه، صورت فیزیکی آن و غیره سازگار باشد.

۴-۲-۲-۵ عملی بودن

شاخص باید عملی باشد، یعنی در پی گردآوری داده‌هایی باشد که بتوان آن‌ها را با تلاش معقول، از لحاظ صرف وقت کارکنان، توانایی‌هایشان، هزینه‌های عملیاتی و وقت و حوصله کاربران کتابخانه فراهم آورد.

چنانچه شاخص به‌قصد مقایسه بین کتابخانه‌ها تعیین شده باشد باید معیار ششم نیز (که در بند ۴-۲-۲-۶ به آن اشاره شده) به‌کار گرفته شود.

۴-۲-۲-۶ مقایسه پذیری

شاخص عملکرد کتابخانه را در صورتی می‌توان برای مقایسه بین کتابخانه‌ها به کار برد که نمره‌ای واحد (با در نظر گرفتن حد مجاز نوسان دقت نمره) نشان‌دهنده سطح یکسانی از کیفیت خدمات یا سطح همسانی از کارایی در کتابخانه‌های مورد مقایسه باشد (به بند ۵-۳-۵ مراجعه شود).

یادآوری ۱ - لازم است که کتابخانه‌های مشابه (از لحاظ رسالت، نوع کتابخانه، جمعیت هدف) برای اهداف مقایسه‌ای استفاده شوند.

یادآوری ۲ - باید اطمینان کامل داشت که فعالیت‌های مورد اندازه‌گیری قابل مقایسه‌اند.

یادآوری ۳ - این معیار برای رتبه‌بندی کتابخانه‌ها برحسب نمره شاخص عملکرد کافی است اما بر اساس آن نمی‌توان قضاوت کرد که مثلاً کتابخانه‌ای که نمره‌اش در برابر نمره کتابخانه دیگری است دو برابر آن هم کارایی دارد.

۴-۳ چارچوب توصیفی

۴-۳-۱ کلیات

شاخص‌های عملکرد ذکرشده در پیوست «ب» بر اساس چارچوب زیر شرح داده شده است. این چارچوب باید در شرح شاخص‌های عملکرد جدید یا جایگزین نیز رعایت شود.

۴-۳-۲ رویکرد کارت امتیاز متوازن

ارائه شاخص‌های عملکرد رویکرد کارت امتیاز متوازن در این استاندارد به شرح ذیل است. معیارهای این رویکرد در چارچوب این شاخص با اندازه‌گیری چهار حوزه به شرح ذیل است:

الف - منابع، دسترسی و زیرساخت

این دیدگاه ارائه شاخص‌های اندازه‌گیری خدمات و منابع کتابخانه کافی و قابل‌دسترس است (به‌عنوان مثال: کارمندان، مجموعه‌ها و مکان‌های کاربر)

ب - استفاده

این دیدگاه ارائه شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری استفاده از خدمات و منابع کتابخانه است (به‌عنوان مثال: امانات، بارگیری و استفاده از تسهیلات)

پ - اثربخشی

این دیدگاه ارائه شاخص‌های اندازه‌گیری اثربخشی خدمات و منابع کتابخانه است (به‌عنوان مثال: هزینه‌های امانت، زمان مورد نیاز برای به‌دست آوردن یا فرآیند اسناد، بهره‌وری کارکنان در پردازش رسانه‌ای)

ت - قابلیت‌ها و توسعه

این دیدگاه شاخص‌های اندازه‌گیری ورودی کتابخانه را فراهم می‌کند خدمات نوظهور، مکان منابع و توانایی خود برای به‌دست آوردن بودجه کافی برای توسعه (به‌عنوان مثال: میزان درصد کارکنان ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی کتابخانه و آموزش در دوره‌های رسمی به‌وسیله کارکنان)

این سازمان‌دهی برای کاربران این استاندارد، توانایی شناسایی محدوده اصلی اندازه‌گیری عملکرد به‌وسیله محتوا و نوع شاخص را فراهم می‌سازد.

این شاخص‌ها را می‌توان به طور کلی تا پنج حوزه خدمات / منابع، فراهم‌آوری، دسترسی، تسهیلات، کارکنان و عمومی طبقه‌بندی کرد.

۳-۳-۴ ارائه شاخص

۱-۳-۳-۴ کلیات

هر شاخص در قالب استاندارد به شرح ذیل ارائه می‌شود.

۲-۳-۳-۴ نام

هر شاخص باید نامی تعریف‌شده و مختص به خود داشته باشد.

۳-۳-۳-۴ هدف

هر شاخص باید هدفی روشن و مختص خود داشته باشد، به‌طوری‌که بتوان آن را در چارچوب خدمت (خدمات)، فعالیت (فعالیت‌ها) و یا استفاده از منابع، مورد ارزشیابی قرارداد.

۴-۳-۳-۴ دامنه کاربرد

دامنه کاربرد باید انواع کتابخانه‌هایی را که شاخص می‌تواند در آن‌ها کاربر داشته باشد مشخص کند. دامنه شاخص باید بیان کند که آیا شاخص برای مقایسه بین کتابخانه‌ها مناسب است یا خیر؟ چنانچه محدودیت‌هایی برای مقایسه‌پذیری وجود داشته باشد باید در آن نوشته شود. دامنه کاربرد شاخص باید سایر محدودیت‌های کاربر شاخص را نیز مطرح کند.

یادآوری - شرح دامنه کاربرد شاخص باید شرایط، موارد و وضعیت‌های مربوط به چگونگی استفاده از شاخص را نشان دهد: برای مثال ممکن است شرح دهد که شاخص تنها مناسب بخش‌های معینی از مجموعه از قبیل مجموعه امانی یا مرجع است همچنین می‌تواند هم برای ارزشیابی خدمات و فعالیت‌های کتابخانه به طور کلی، هم برای ارزشیابی بخش‌هایی از خدمات کتابخانه و یا برای نشان دادن تفاوت بین موضوع‌ها یا بخش‌هایی از جامعه تحت پوشش به کار رود.

۵-۳-۳-۴ تعریف شاخص

هر شاخص باید منحصراً برحسب داده‌هایی که بر اساس آن باید گردآوری شود و یا ارتباطی که بر اساس آن باید بین داده‌ها برقرار گردد تعریف شود.

در تعریف شاخص، باید اصطلاحات خاص که در جای دیگر این استاندارد تعریف نشده است و همچنین اصطلاحات به‌کاررفته در توصیف روش یا روش‌های مورد استفاده نیز تعریف شود اصطلاحات واضحی که به معنای متداول خود به کار می‌روند نیاز به تعریف ندارند.

۶-۳-۳-۴ روش

در هر شاخص داده‌هایی که باید گردآوری شوند و محاسباتی که باید انجام گیرد باید به‌موقع شرح داده شود. چنانچه لازم باشد برای تعیین ارزش شاخصی اندازه‌گیری تکرار گردد، باید به وضوح نوشته شود.

ممکن است دو یا چند روش مشابه ارائه شود، بدین معنا که داده‌ها و محاسبات مختلفی برای تهیه یک شاخص واحد به کار گرفته شود.

یادآوری – نمونه‌هایی از موارد فوق عبارت‌اند از به کارگیری شمارش کلی به جای نمونه برداری یا اندازه‌گیری مستقیم به جای حد تخمین بر داده‌های مختلف

اگر بیش از یک روش معرفی می‌شود باید روشی که معمولاً بیش از همه کاربرد دارد قبل از همه شرح داده شود. تعاریف ارائه شده نباید روش‌های آماری عمومی از قبیل شیوه‌های نمونه‌گیری، حجم نمونه، پیش‌بینی ضرایب اطمینان، آزمون‌های آماری و غیره باشد.

چنانچه از پرسشنامه استفاده می‌شود، تنها سؤال‌هایی که باید پرسیده شوند و نمره‌هایی مقیاس استفاده شده مطرح شوند، نه شرح جزئیات طراحی پرسشنامه.

در صورت امکان، توصیف روش‌ها باید نتایج تلاش‌های انجام شده برای پردازش، گردآوری داده‌ها و تحلیل نتایج را مشخص می‌کنند.

۴-۳-۷ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

عبارت تفسیر باید حاوی اطلاعات لازم برای تفسیر نتایج استفاده از شاخص باشد.

یادآوری – دامنه کلی تغییرات شاخص باید بیان شود. به علاوه چنانچه برای بیان مطلوب‌ترین وضعیت ارزش‌های حداکثر، حداقل با بهینه وجود دارد، این نکته باید برای کاربر این استاندارد روشن شود.

اکثر اوقات اطلاعات مربوط به دامنه‌هایی که معمولاً در کتابخانه مشاهده می‌شود در زمان مورد نظر در دسترس نیست. چنین اطلاعاتی را هر وقت به دست آید به جداول اطلاعات شاخص افزود. عبارت تفسیر باید اطلاعات مربوط به تغییرات مورد انتظار، مانند نوسانات فصلی یا تغییر ساعت روز را نشان دهد.

همچنین عبارات تفسیر شاخص باید اطلاعات مربوط به عوامل داخلی یا خارجی موثر بر شاخص را مشخص کند به نحوی که شاخص عملکرد به عنوان یک ابزار تشخیص به کار رود. این اطلاعات باید به گونه‌ای باشد که معلوم شود انجام چه کارهایی در کتابخانه می‌تواند به تغییرات مثبت در امتیازها کمک کند.

۴-۳-۸ منابع (اختیاری)

می‌توان مراجعی برای مستند کردن منبع شاخص فراهم کرد. توصیف شاخص باید به روشنی بیان کند که شکل اصلاح شده این استاندارد برگرفته از مآخذ اصلی است. اگر نام شاخص با آنچه در مآخذ آن آمده است تفاوت داشته باشد، نام اصلی در داخل پرانتز بعد از نام مآخذ نوشته شود.

مراجع به کاررفته می‌توانند حاوی اطلاعات مستند مفصل‌تری درباره نحوه استفاده از شاخص، روش گردآوری و تحلیل اطلاعات باشد.

۴-۳-۹ شاخص‌های مرتبط (اختیاری)

هر جا لازم باشد باید به ارتباط یک شاخص با شاخص دیگر در این استاندارد اشاره کرد.

۵ کاربردهای شاخص‌های عملکرد

۵-۱ کلیات

۵-۱-۱ شاخص‌های عملکرد معرفی شده در این استاندارد می‌توانند به طور موثر در ارزشیابی کتابخانه به کار روند. در این فرآیند، 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.

۵-۱-۲ شاخص‌های عملکرد باید با نظام برنامه‌ریزی و ارزشیابی کتابخانه مرتبط باشند و همچنین عملیات اندازه‌گیری و ارزشیابی به طور منظم انجام گیرد و نتایج اندازه‌گیری و ارزشیابی به گونه‌ای گزارش شود که به فرآیندهای تصمیم‌سازی کمک کند و نحوه حرکت کتابخانه را به سوی رسالتش نشان دهد.

۵-۱-۳ شاخص‌های عملکرد به عنوان ابزارهای برنامه‌ریزی و ارزشیابی کتابخانه، دو هدف اصلی دارند. اول آنکه کنترل کارها را در فرآیند مدیریت آسان می‌کنند و دیگر آن که پایه‌ای برای ارتباط و مذاکره میان کارکنان کتابخانه‌ها، مراکز تأمین بودجه و جامعه استفاده‌کننده فراهم می‌آورند. دومین هدف جنبی دیگر نیز کاربرد آن‌ها در بررسی تطبیقی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی است که از مأموریت یا رسالت یکسانی برخوردار هستند.

۵-۱-۴ 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 شده است کتابداران در مورد پذیرش مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکرد و نحوه کاربرد آن‌ها در امور روزمره کتابخانه به اجماع نظر برسند.

۵-۱-۵ حوزه‌های نوظهور برای ارزیابی کتابخانه‌ها وجود دارد و خواهد داشت، ادامه بررسی، تجزیه و تحلیل و در نظر گرفتن روش‌های جدید ارزیابی برای شاخص‌هایی که می‌تواند در تجدیدنظر آینده این استاندارد مناسب باشد مهم است.

۵-۲ انتخاب شاخص‌های عملکرد

۵-۲-۱ شاخص‌های عملکرد تعیین شده در این استاندارد شاخص‌هایی هستند که به طور کلی به عنوان مفیدترین شاخص‌های کتابخانه‌ای تلقی شده‌اند. این استاندارد به این نکته توجه دارد که انواع گوناگون کتابخانه‌ها، در مناطق مختلف و در خدمت گروه‌های متفاوت کاربران وجود دارند که هر کدام از ویژگی‌های خاصی (از لحاظ ساختار بودجه، وابستگی و غیره) برخوردارند. با چنین تنوع گسترده‌ای در جهان درک این نکته ضروری است که همه شاخص‌های تعیین شده عملکرد برای همه کتابخانه‌ها مفید نیستند. شاخص‌های عملکرد ارائه شده در این استاندارد را شاید بتوان به عنوان فهرستی از شاخص‌های عملکرد ممکن در نظر گرفت که می‌توان آن‌ها را در بسیاری از محیط‌های کتابخانه‌ای به کار برد.

۵-۲-۲ کتابخانه‌ها باید با صلاحدید سازمان‌های متبوع خود و مسئولان ذی‌ربط مانند دولتمردان در سطح ملی و محلی، کاربران و سایر کسانی که در ایجاد کتابخانه نقش دارند، تعیین نمایند که کدام شاخص‌ها مناسب‌ترین شاخص‌ها برای وضعیت خاص آنان است. این تصمیم باید با توجه به مأموریت، اهداف کلان و خرد کتابخانه گرفته شود. برای مثال، ارزیابی کتابخانه‌هایی که با بودجه عمومی اداره می‌شوند، با توجه به سیاست‌های عمومی انجام می‌گیرد. بهتر است همه گروه‌های ذینفع در مورد مناسب بودن شاخص‌های عملکرد مورد استفاده اتفاق نظر داشته باشند.

۵-۲-۳ تشخیص اینکه کدام شاخص‌های عملکرد برای یک کتابخانه خاص است، گردآوری و تحلیل داده‌ها و تعبیر و تفسیر یافته‌ها برای تعیین خط مشی مدیریتی به طیف وسیعی از مهارت‌های کارکنان نیازمند است. به همین سبب برخی از کتابخانه‌ها اجرای برنامه‌های آموزشی و توسعه مهارت‌های یادگیری کارکنان را لازم‌تر و مقدم بر اجرای شاخص‌های عملکرد می‌دانند.

۵-۲-۴ در انتخاب شاخص‌های عملکرد برای استفاده در محیط کتابخانه‌ای خاص عوامل زیر را باید مدنظر داشت:

الف - آیا شاخص عملکرد به مدیریت کتابخانه، بخش تأمین‌کننده بودجه و جامعه تحت پوشش کمک می‌کند؟

ب - آیا کتابدار آگاهی دارد که احتمالاً فعالیت یا واحد خاصی از کتابخانه آن‌چنان‌که باید عمل نمی‌کند؟ این نظر حتی اگر صرفاً احساس شخصی مدیر کتابخانه باشد، می‌تواند دلیل خوبی برای استفاده از شاخص عملکرد، جهت پی بردن به وجود مشکل باشد.

پ - کارکنان کتابخانه تا چه حد می‌توانند برای گردآوری و تحلیل داده‌ها برای تهیه شاخص‌های عملکرد تلاش کنند؟

تهیه شاخص‌های عملکرد مستلزم صرف منابع و وقت کارکنان است. برای تهیه یک شاخص عملکرد خاص باید کارکنان وقت کافی داشته باشند و هزینه لازم نیز تأمین گردد. کارکنان باید با برخی از روش‌های آماری آشنا باشند.

ت - آیا مرجعی در خارج از کتابخانه هست که کتابخانه موظف به گزارش دادن عملکرد بخش‌های خاصی از خدمات کتابخانه باشد؟

اگر پاسخ مثبت است باید دید که آیا از همان داده‌ها برای تهیه شاخص‌های عملکرد کتابخانه می‌توان استفاده کرد؟

برخی شرایط محلی که برای کتابخانه اهمیت دارند بر انتخاب شاخص‌های عملکرد اثر می‌گذارند. کتابدار باید در انتخاب شاخص‌هایی که بیشترین استفاده را برای ارزیابی عملیات کتابخانه در ارتباط با اهداف وظایف آن دارند، آگاهانه عمل نمایند.

۳-۵ محدودیت‌ها

۱-۳-۵ بهینه‌سازی نمرات شاخص‌های عملکرد

کاربران شاخص‌های عملکرد کتابخانه باید بدانند که غیرممکن است بتوان همزمان از همه شاخص‌های عملکرد بهترین نمره را داشت، برای مثال: ممکن است کتابخانه‌ای از سطح بالایی از رضایت کاربران برخوردار باشد، اما هزینه سرانه کاربر در آن بالا باشد.

نمره شاخص‌های عملکرد را باید بر اساس آنچه کتابخانه قصد رسیدن به آن را دارد، تعبیر و تفسیر کرد نه تنها بر اساس نمرات محض شاخص‌های خاص

۲-۳-۵ میزان دقت

تفسیر نتایج باید با احتیاط انجام گیرد. دقیق نبودن نتایج ممکن است ناشی از خطاهای نمونه‌گیری یا جنبه‌های ذهنی فرآیند اندازه‌گیری، یا کافی نبودن هزینه و وقت صرف شده برای اندازه‌گیری باشد (برای مثال: شاخص‌های بندهای ب ۱-۱-۱ و ب ۲-۶-۱) ممکن هم است که شاخص‌ها ذاتاً دقیق و صریح نباشند. (برای مثال بندهای ب ۲-۱-۳ و ب ۲-۲-۵)

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

۳-۳-۵ مهارت‌های کاربران در مقابل عملکرد کتابخانه

شاخص‌های عملکرد کتابخانه تا حدودی تحت تأثیر چگونگی ارتباطات مطلوب کاربران با کتابخانه است. برای مثال: رضایت کاربران از نظر در دسترس بودن مواد ممکن است در کتابخانه‌ای بسیار کم باشد این امر نشان‌دهنده چند چیز است: از جمله اینکه کتابخانه مدارک کافی برای پاسخگویی به تقاضای افراد ندارد. به این ترتیب نمره پایین نشانه آن است که بخشی از کتابخانه نیاز به بررسی دارد. حاصل بررسی ممکن است ارائه پیشنهاد در مورد اتخاذ راهبردهایی برای بهبود نظر و مهارت‌های کاربران در ارتباط با فعالیت‌های کتابخانه، یا ارائه پیشنهادی برای قابلیت دسترسی بیشتر به کتاب‌ها از طریق تغییر مدت امانت کتاب یا خرید

نسخه‌های اضافی باشد.

۴-۳-۵ ارتباط دادن منابع با خدمات

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

۵-۳-۵ 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 باشد. هدف دیگر، ترغیب مقایسه معقول و مفید کتابخانه با کتابخانه‌های دیگر است. استاندارد کردن شاخص‌های عملکرد و شیوه‌های گردآوری داده‌ها می‌تواند به این جریان کمک کند. هر چند چنین مقایسه‌هایی همیشه باید با توجه به موارد زیر در مورد هر کتابخانه صورت پذیرد:

الف - مأموریت، اهداف، رسالت‌ها

ب - وضعیت عملکرد بر اساس یک سری از شاخص‌های عملکرد

پ - منابع

ت - گروه‌های کاربران

ث - ساختار مدیریتی

ج - رویه‌های اداری

چنانچه بین نمره شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های مختلف مقایسه صورت گیرد. این کار باید با دقت زیاد و با شناخت کامل محدودیت‌های این‌گونه مقایسه‌ها صورت پذیرد (به بند ۴-۲-۲ هم مراجعه شود)

پیوست الف

(الزامی)

فهرست شاخص‌های عملکرد کتابخانه

جدول الف-۱- حوزه‌های خدماتی و فعالیت‌هایی را در بر می‌گیرد که معمولاً کتابخانه‌ها به‌عمد داشته یا ارائه می‌دهند. شاخص‌های عملکرد تعریف‌شده در این استاندارد همراه فعالیت‌ها یا خدمات مربوط به خود گروه‌بندی شده‌اند و برای هر مورد به تعاریف ارائه‌شده در پیوست «ب» ارجاع داده شده است. نشانه‌گذاری فعالیت‌ها و خدمات به گونه‌ای طراحی شده‌اند که تغییرات و افزوده‌های آینده را، هم در فهرست فعالیت‌ها و هم در فهرست شاخص‌ها، میسر می‌سازد.

یادآوری - برخی از شاخص‌های متداول در کتابخانه در این فهرست ارائه نشده‌اند.

جدول الف-۱- فهرست شاخص‌های عملکرد برای فعالیت‌ها و خدماتی که معمولاً کتابخانه‌ها به عهده داشته یا ارائه می‌دهند.

شاخص‌هایی که قابل دسترس و مناسب بودن منابع و فعالیت‌های کتابخانه را اندازه‌گیری می‌کنند. (به عنوان مثال: کارکنان، مجموعه‌ها، مکان‌های کاربر)		
شاخص‌های عملکرد	شماره شاخص عملکرد	هدف
ب-۱-۱ مجموعه‌ها		
قابلیت دسترس به عنوان‌های مورد نیاز	ب-۱-۱-۱	ارزیابی عنوان‌های موجود یا مجازی در کتابخانه که برای کاربران هنگام درخواست قابل دسترس هستند.
درصد عناوین درخواستی در مجموعه	ب-۱-۱-۲	ارزیابی میزان موجود بودن عنوان‌های درخواستی کاربران در کتابخانه است. این شاخص برای سنجش تناسب مجموعه با نیازمندی‌های کاربران به کار می‌رود.
درصد دسترسی‌های رد شده	ب-۱-۱-۳	برآورد وجود مجوز کافی برای هر پایگاه داده الکترونیکی جهت مواجهه با خواسته کاربران است
تعداد مدارک رقمی در هر ۱۰۰ مدرک در مجموعه	ب-۱-۱-۴	ارزیابی میزان قابلیت دسترسی عموم به میراث مستند به صورت الکترونیکی توسط کتابخانه است
درصد انتشارات علمی مؤسسات موجود در مخزن سازمانی	ب-۱-۱-۵	ارزیابی میزان قابلیت دسترسی به انتشارات علمی از یک موسسه از طریق مخزن دسترسی آزاد

ادامه جدول الف-۱

شاخص‌های عملکرد	شماره شاخص عملکرد	هدف
ب-۱-۲ دسترسی		
دقت چیدن منابع در قفسه	ب-۱-۲-۱	ارزیابی میزان مدارکی که در فهرست کتابخانه ثبت شده‌اند و در جای درست در قفسه قرار دارند و از همان طریق برای استفاده قابل دسترسی است.
متوسط زمان بازیابی مدارک از مخزن بسته	ب-۱-۲-۲	هدف ارزیابی میزان اثربخش بودن سامانه بازیابی کتابخانه است
سرعت امانت بین کتابخانه‌ای	ب-۱-۲-۳	ارزیابی کارایی کتابخانه در ارائه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و امانت مدارک الکترونیکی از درخواست اولیه تا ارسال موارد درخواست شده است
درصد موفقیت امانت بین کتابخانه‌ای	ب-۱-۲-۴	ارزیابی تحقق نسبی درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای و امانت الکترونیکی مدارک نسبت به تعداد کل درخواست امانت بین کتابخانه‌ای و امانت مدارک الکترونیکی
سرعت تراکنش مرجع	ب-۱-۲-۵	ارزیابی این که آیا پاسخ‌های مرجع به موقع ارائه شده است. شاخص می‌تواند در تجزیه و تحلیل و اثربخشی فرایند خدمات مرجع مورد استفاده قرار گیرد
درصد قابلیت دسترسی به مواد کمیاب از طریق وب گاه	ب-۱-۲-۶	ارزیابی میزان مجموعه‌های کمیابی که از طریق وب گاه قابل دسترسی هستند این شاخص نیز تعامل کتابخانه را در ترویج مجموعه نادرش اندازه گیری می‌کند.
درصد مجموعه‌های کمیاب در شرایط پایدار	ب-۱-۲-۷	ارزیابی مجموعه کمیابی که در شکل اصلی‌اش قابل استفاده و در دسترس است نتیجه حاصل از این شاخص ارزیابی فعالیت کتابخانه برای حفظ اصل منابع است.
درصد مواد کمیاب نیازمند به مرمت یا نگهداری.	ب-۱-۲-۸	ارزیابی فعالیت‌های کتابخانه در حفاظت از مواد کمیاب در شکل اصلی‌اش
ب-۱-۳ تسهیلات		
سرانه حوزه هر کاربر	ب-۱-۳-۱	ارزیابی اهمیت کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه، همایش و به عنوان مرکزی برای یادگیری است و حمایت موسسه را برای این وظایف نشان می‌دهد.
سرانه مکان کاربر	ب-۱-۳-۲	ارزیابی مکان‌های قابل دسترسی کاربر در کتابخانه
ساعت باز بودن در مقایسه با تقاضا	ب-۱-۳-۳	ارزیابی ساعت کار کتابخانه که تا چه حد با نیاز کاربران مطابقت دارد.
درصد مکان ذخیره سازی که در محیط مناسب قرار دارد.	ب-۱-۳-۴	ارزیابی محیط ذخیره سازی که به اندازه کافی محافظ مجموعه است.

ادامه جدول الف-۱

شاخص های عملکرد	شماره شاخص عملکرد	هدف
ب-۱-۴ کارکنان		
سرانه کارکنان	ب-۱-۴-۱	ارزیابی تعداد کارکنان کتابخانه در هر ۱۰۰۰ عضو از جمعیت هدف است. میزان کاری را که باید انجام شود را می توان متناسب با تعداد افراد و جمعیت هدف در نظر گرفت.
ب-۲ استفاده		
شاخص هایی که استفاده از خدمات و منابع کتابخانه را اندازه گیری می کند.		
ب-۲-۱ مجموعه		
گردش مجموعه	ب-۲-۱-۱	ارزیابی میزان کلی استفاده از مجموعه امانی در کتابخانه است.
سرانه امانت	ب-۲-۱-۲	هدف، ارزیابی میزان استفاده جامعه تحت پوشش کتابخانه از مجموعه آن است این شاخص می تواند برای سنجش کیفیت مجموعه و توان کتابخانه در استفاده بهتر از مجموعه به کار گرفته شود.
درصد موجودی استفاده نشده	ب-۲-۱-۳	ارزیابی میزان مجموعه فیزیکی و الکترونیکی استفاده نشده در مدت زمان معین است.
سرانه تعداد واحد محتوا بارگیری شده	ب-۲-۱-۴	ارزیابی آیا کاربران موارد مورد نظر خود را در منبع الکترونیکی پیدا کردند یا خیر
تعداد بارگیری های هر مدارک رقمی	ب-۲-۱-۵	ارزیابی آیا کتابخانه مدارک رقمی که مربوط به کاربران باشد را دارد؟
ب-۲-۲ دسترسی		
سرانه مراجعه به کتابخانه	ب-۲-۲-۱	ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه در جذب کاربران و ارائه خدمات به آنان
درصد کاربران بیرونی	ب-۲-۲-۲	ارزیابی درصد کاربران کتابخانه که به جمعیت تحت پوشش کتابخانه تعلق ندارند. در نتیجه، ارزیابی اهمیت کتابخانه برای یادگیری و فرهنگ در منطقه و تأثیر و جذابیت آن در خارج از حیطه خدمات دهی.
درصد کل امانت کتابخانه ای به کاربران بیرونی	ب-۲-۲-۳	ارزیابی میزان خدمات امانت کتابخانه که مورد استفاده کاربران بیرونی قرار می گیرد و به وسیله آن جذابیت مجموعه کتابخانه را به کاربران خارج از جمعیت تحت پوشش نشان می دهد
سرانه حضور کاربر در برنامه های کتابخانه	ب-۲-۲-۴	برآورد جاذبه برنامه های متنوع کتابخانه برای جمعیت تحت پوشش کتابخانه است
سرانه تعداد حضور کاربر در دوره های آموزشی	ب-۲-۲-۵	ارزیابی موفقیت کتابخانه در رسیدن کاربران از طریق ارائه دوره های آموزشی است

ادامه جدول الف-۱

هدف	شماره شاخص عملکرد	شاخص های عملکرد
ب-۲-۳ تسهیلات		
ارزیابی کلی میزان استفاده از مکان های کاربر که برای مطالعه و کار ارائه می شود از طریق برآورد نسبت مکان های مورد استفاده در هر زمان داده شده	ب-۲-۳-۱	میزان اشغال مکان های کاربر
ب-۳ اثر بخشی شاخص هایی که اثر بخشی خدمات و منابع را اندازه گیری می کند (مانند سرانه امانت، بارگیری یا دسترسی به منابع الکترونیکی، زمان مورد نیاز برای پردازش مدارک و نرخ پر کردن پاسخ صحیح		
ب-۳-۱ مجموعه		
.	ب-۳-۱-۱	سرانه استفاده از مجموعه
ارزیابی هزینه فراهم آوری به ازای استفاده از مجموعه در نتیجه تأثیر و گرایش کاربر به سیاست ساخت مجموعه کتابخانه است	ب-۳-۱-۲	هزینه فراهم آوری به ازای استفاده از مجموعه
ارزیابی هزینه منابع الکترونیکی خاص مرتبط با تعداد بارگیری ها از این منابع است.	ب-۳-۱-۳	سرانه هر بارگیری
ب-۳-۲ دسترسی		
ارزیابی میزان قابلیت کارگزاران کتابخانه از نظر سرعت	ب-۳-۲-۱	میان زمان بازیابی مدارک
ارزیابی شیوه های مختلف مراحل پردازش از نظر سرعت موثر است.	ب-۳-۲-۲	میان زمان پردازش مدارک
ب-۳-۳ کارکنان		
تعیین تعداد کارکنان به ازای هر نفر از جامعه هدف کتابخانه که مستقیماً به کاربران خدمات ارائه می دهند	ب-۳-۳-۱	کارکنان خدمات دهنده به کاربر به عنوان درصدی از کل کارکنان
ارزیابی میزان توانایی کارکنان کتابخانه در اتخاذ تمهیدات اساسی برای خدمات مرجع مناسب و به عبارت دیگر ارائه پاسخ صحیح به پرسش هاست.	ب-۳-۳-۲	میزان ارائه پاسخ صحیح
ارتباط هزینه های فراهم آوری به هزینه های کارکنان به منظور ارزیابی اینکه آیا سرمایه گذاری کتابخانه در ارتباط با قسمتی از درآمدش در مجموعه است.	ب-۳-۳-۳	نسبت هزینه های فراهم آوری به هزینه کارکنان
اندازه گیری تعداد متوسط رسانه های فراهم آمده اعم از مدارک چاپی و الکترونیکی که به ازای هر کارمند در دوره زمانی معین (معمولاً یک سال) پردازش شده شاخص به صورت نمونه بازدهی کارکنان را نشان می دهد.	ب-۳-۳-۴	بهره وری کارکنان در پردازش رسانه ای
ارزیابی بازدهی خدمات تحویل و امانت است	ب-۳-۳-۵	بازدهی کارکنان در خدمات تحویل و امانت

ادامه جدول الف-۱

هدف	شماره شاخص عملکرد	شاخص های عملکرد
ارزیابی هزینه های کارکنان از خط مشی خاص برای تهیه پیشینه های کتاب شناختی و در نتیجه بهره وری شیوه ها و فرایندهای کتابخانه ها است.	ب-۳-۳-۶	هزینه های کارکنان به ازای هر عنوان فهرست شده
ب-۳-۴ عمومی		
ارزیابی هزینه خدمات کتابخانه نسبت به تعداد کاربران	ب-۳-۴-۱	سرانه هزینه کاربر
ارزیابی هزینه خدمات کتابخانه نسبت به تعداد مراجعه به کتابخانه	ب-۳-۴-۲	هزینه هر بار مراجعه به کتابخانه
ب-۴ قابلیت ها و توسعه شاخص هایی که ورودی کتابخانه را به منظور ایجاد خدمات و منابع و همچنین قابلیت دستیابی به منابع مالی کافی برای توسعه اندازه گیری می کنند (مانند درصد هزینه های منابع الکترونیکی و شرکت کارکنان در دوره های آموزشی)		
ب-۴-۱ مجموعه		
ارزیابی میزان مشارکت کتابخانه در ایجاد یک مجموعه الکترونیکی	ب-۴-۱-۱	درصد هزینه های که در ارائه اطلاعات مجموعه الکترونیکی صرف شده است
ب-۴-۲ کارکنان		
ارزیابی میزان سرمایه گذاری منابع انسانی کتابخانه در ارائه پشتیبانی فنی برای خدمات الکترونیکی است.	ب-۴-۲-۱	درصد کارکنان ارائه دهنده خدمات الکترونیکی در کتابخانه
ارزیابی بهبود مهارت های کارکنان کتابخانه با حضور در دوره های آموزشی	ب-۴-۲-۲	تعداد ساعت های حضور در دوره های آموزش رسمی به ازای هر یک از کارکنان
ارزیابی درصد زمانی که کارکنان برای افزایش مهارتشان به فعالیت های آموزش رسمی اختصاص داده اند..	ب-۴-۲-۳	درصد زمان سپری شده کارکنان در آموزش
ارزیابی همکاری های محلی، منطقه ای، ملی، بین المللی کتابخانه در نتیجه اهمیت کتابخانه و تأثیر بر جهان کتابخانه	ب-۴-۲-۴	درصد کارکنان مشارکت کننده در طرح ها و طرح ها
ب-۴-۳ عمومی		
ارزیابی موفقیت کتابخانه در به دست آوردن منابع مالی اضافی	ب-۴-۳-۱	درصد منابع درآمد کتابخانه که به وسیله کمک مالی ویژه یا عایدات دریافت می شود
اندازه گیری اهمیت کتابخانه (واحد پولی مربوط) و برخورداری از حمایت موسسه های مالی	ب-۴-۳-۲	درصد منابع درآمد سازمانی مختص به کتابخانه.

پیوست ب

(الزامی)

توضیحات شاخص‌های عملکرد

برای فهرست شاخص‌های عملکرد به پیوست الف مراجعه شود.

ب-۱ منابع، دسترسی و زیرساخت

ب-۱-۱ مجموعه

ب-۱-۱-۱ قابلیت دسترسی به عنوان‌های مورد نیاز

ب-۱-۱-۱-۱ هدف

ارزیابی عنوان‌های موجود یا مجازی در کتابخانه که برای کاربران هنگام درخواست قابل دسترسی هستند.

ب-۱-۱-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص عملکرد در کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد مجموعه‌های مرجع و امانت باید جداگانه اندازه‌گیری شود.

این شاخص را می‌توان برای مجموعه‌های خاص، زمینه‌های موضوعی ویژه، کتابخانه‌های شعبه و یا دوره‌های زمانی معین به کار برد. این شاخص را می‌توان برای مقایسه کتابخانه‌هایی که رسالت یکسان دارند به کار برد مشروط بر آن که محاسبه شاخص نیز با روشی یکسان انجام گیرد.

ب-۱-۱-۱-۳ تعریف شاخص

درصد عنوان‌های موجود در کتابخانه که بلافاصله برای کاربران قابل دسترسی است. در این شاخص عبارت «قابل دسترسی» به این معنی است که نسخه‌هایی از عنوان‌ها در کتابخانه برای امانت یا استفاده در محل کتابخانه موجود است. نسخه‌هایی که از مخزن بسته کتابخانه آورده می‌شوند قابل دسترسی محسوب می‌گردند.

نسخه‌هایی که برای کارهایی مانند فهرست‌نویسی، رده‌بندی، صحافی، چیدن دوباره در قفسه‌ها و غیره بیرون کشیده شده‌اند و نیز نسخه‌هایی که به سرقت رفته و یا جابه‌جا شده‌اند و نظایر آن، قابل دسترسی محسوب نمی‌شوند اما در شمارش تعداد کل عنوان‌ها منظور می‌شوند علاوه بر این نسخه‌ها که به عنوان قسمتی از مجموعه الکترونیکی اما غیرقابل دسترسی برای کاربر در زمان درخواست (به عنوان مثال استفاده همزمان و خرابی سیستم) نشان داده می‌شود قابل دسترسی محسوب نمی‌شوند اما در شمارش تعداد کل عنوان‌ها منظور می‌شوند.

ب-۱-۱-۱-۴ روش‌ها

تعدادی از عنوان‌های موجود کتابخانه به صورت چاپی یا الکترونیکی که به وسیله حداقل یک کاربر درخواست شده است را به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب کنید و برای هر عنوان در نمونه ثبت کنید که آیا نسخه‌ای از آن موجود است یا خیر.

برای هر اندازه‌گیری کلی تنها عنوان‌های موجود در فهرست کتابخانه کنترل می‌شوند. برای اندازه‌گیری دقیق‌تر وجود اصل نسخه‌ها نیز باید کنترل شوند. عناوین در شکل الکترونیکی باید به طور مستقیم کنترل شود.

عنوان‌های موجود قابل دسترس با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آیند که در آن:

A تعداد عنوان‌های قابل دسترس در نمونه

B تعداد کل عنوان‌های قابل دسترس در نمونه

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

نمونه تصادفی عنوان‌های موجود با دو روش بررسی می‌شود.

الف - از کاربرانی که به عنوان نمونه تصادفی انتخاب شده‌اند سؤال شود که آن‌ها به دنبال چه مجموعه الکترونیکی و چاپی در کتابخانه هستند؟ و سپس عنوان‌هایی که موجود نیست حذف گردد.

در این نمونه‌گیری تنها عنوان‌های خاص و نه جستجوی موضوعی جزو نمونه به حساب می‌آیند. عنوان‌های تکراری از نمونه‌گیری حذف می‌شود. این روش به نتیجه‌ای که حاصل نمونه‌گیری تصادفی واقعی باشد منتج نمی‌شود مگر آن که از هر کاربر تنها یک عنوان درخواستی پذیرفته شود.

ب - با استفاده از گزارش‌های امانت، درخواست و امانت مدرک از مجموعه‌های خارج از کتابخانه و استفاده از مدارک در داخل کتابخانه نمونه‌ای انتخاب شود. عنوان‌های تکراری از نمونه‌گیری حذف شود.

یادآوری ۱ - روش «الف» برای مجموعه‌های الکترونیکی و چاپی مورد استفاده قرار می‌گیرد و روش «ب» فقط برای مجموعه‌های چاپی استفاده می‌شود

یادآوری ۲ - این روش زحمت کمتری برای کاربران دارد اما تنها درخواست عنوان‌هایی را منعکس می‌کند که به دست کاربران رسیده و به امانت رفته‌اند برای برخی مقاصد این نتیجه مفید است.

کتابخانه‌هایی که نوسانات قابل توجهی مانند نوسانات فصلی دارند باید میزان قابلیت دسترسی به عنوان‌های درخواستی را در چند دوره زمانی، در فواصل مختلف اندازه بگیرند و با محاسبه میانگین قابلیت دسترسی، شاخص دقیق‌تری به دست آورند.

ب-۱-۱-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد صحیحی بین صفر تا صد است با استفاده از این شاخص احتمال دسترسی به عنوانی از عنوان‌های مجموعه کتابخانه که به طور تصادفی انتخاب شده و مورد درخواست کاربر است قابل تخمین است نمره بالا به منزله بالا بودن میزان قابلیت دسترسی است.

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

این شاخص تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرد. مهم‌ترین این عوامل عبارت‌اند از:

- تعداد نسخه‌های هر عنوان، به‌خصوص عنوان‌های با متقاضی زیاد
- ترکیب مجموعه در ارتباط با تقاضاهای کاربران
- مدت استاندارد امانت در کتابخانه و مدت خاص امانت کتاب‌هایی که متقاضیان بسیار دارد و تعداد مدارک مجاز برای امانت همزمان
- تعداد عناوین قابل‌دسترس به شکل الکترونیکی در زمان محاسبه. نمره شاخص تحت تأثیر عوامل جزئی از جمله تعداد عنوان‌هایی که برای صحافی یا کارهای دیگر از مجموعه خارج‌شده‌اند، سرعت برگشت کتاب‌ها به قفسه و غیره قرار می‌گیرد.

ب-۱-۱-۱-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۲۳، صفحه ۳۰۰

منبع ردیف ۳۰، صفحه ۸۴ - ۸۹ (قابلیت دسترسی)

منبع ردیف ۳۳، صفحه ۶۰-۷۱ (مواد قابل‌دسترس)

ب-۱-۱-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

درصد عنوان درخواستی در مجموعه، درصد عنوان‌های درخواستی موجود در مجموعه

ب-۱-۱-۲ درصد عنوان‌های درخواستی موجود در مجموعه

ب-۱-۱-۲-۱ هدف

ارزیابی میزان موجود بودن عنوان‌های درخواستی کاربران در کتابخانه است. این شاخص برای سنجش تناسب مجموعه با نیازمندی‌های کاربران به‌کار می‌رود.

ب-۱-۱-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص در کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد. این شاخص را می‌توان برای مجموعه‌های خاص، زمینه‌های موضوعی ویژه، شعبه‌های کتابخانه و یا دوره‌های زمانی معین به‌کار برد. شاخص‌های حاصل از هر بخش خاص کتابخانه را می‌توان باهم مقایسه کرد تا تفاوت‌های عمده در میزان دسترسی در هر بخش معلوم شود. این شاخص را می‌توان برای مقایسه کتابخانه‌هایی که رسالت مشابهی دارند به‌کار برد.

ب-۱-۱-۲-۳ تعریف شاخص

درصد عنوان‌های درخواستی حداقل یک کاربر که در کتابخانه موجود است. در صورتی که آن عنوان قبل از بررسی منتشر و برای کتابخانه سفارش داده‌شده ولی هنوز دریافت نشده باشد جزء منابع موجود در کتابخانه محسوب می‌شود.

منظور از عنوان‌ها در این شاخص، تک‌تک مقالات مجله‌ها و عنوان کتاب‌هاست. به‌شرطی که در کل عنوان‌های کتابخانه منظور شده باشند. به‌هر حال آنچه که در این شاخص «عنوان» تلقی می‌شود باید به روشنی تعریف شود.

ب-۱-۱-۲-۴ روش کار

یک نمونه (تصادفی) از عنوان‌های مورد نیاز «حداقل یک کاربر» را انتخاب کنید. از تعدادی از کاربران سؤال شود در کتابخانه در جستجوی چه چیزی هستند. عنوان‌ها را در نسخه‌های چاپی و الکترونیکی وارد کنید در این نمونه‌گیری تنها از عنوان‌های خاص استفاده می‌شود نه جستجوی موضوعی.

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

برای هر عنوان در نمونه ثبت کنید که آیا کتابخانه نسخه‌ای از آن در اختیار دارد یا نه؟

درصد عنوان‌های درخواستی مجموعه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A تعداد عنوان‌های درخواستی موجود در کتابخانه (بر اساس نمونه‌گیری)

B تعداد کل عنوان‌های درخواستی در نمونه

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۱-۱-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی بین صفر تا صد است. با این شاخص می‌توان میزان احتمال وجود عنوان درخواستی کاربر را در مجموعه برآورد کرد نمره بالا مبین هماهنگی مطلوب بین مجموعه و درخواست‌های کاربران است.

یادآوری – نمره پایین شاخص علاوه بر آن که بیانگر ضعف هماهنگی بین مجموعه با درخواست‌های کاربران است نشانگر این است که کاربران درک درستی از پوشش موضوعی کتابخانه ندارند از طریق بهینه‌سازی خدمات کتابخانه این مشکل برطرف می‌شود.

نتایج مورد انتظار بستگی به نوع کتابخانه (مثلاً کتابخانه تخصصی یا غیرتخصصی، کتابخانه دانشگاهی یا عمومی و غیره) دارد.

ب-۱-۱-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۲۹ صفحه ۸۴-۸۹

ب-۱-۱-۳ درصد دسترسی های رد شده

ب-۱-۱-۳-۱ هدف

برآورد وجود مجوز کافی برای هر پایگاه داده الکترونیکی جهت مواجهه با خواسته کاربران است.

ب-۱-۱-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها با مجوز پایگاه داده الکترونیکی کاربرد دارد.

ب-۱-۱-۳-۳ تعریف شاخص

درصد دسترسی های رد شده از کل تلاش برای دسترسی هر پایگاه داده مجاز در طول یک دوره زمانی معین است.

دسترسی کارکنان کتابخانه و آموزش کاربران هم باید درج شود
دسترسی های رد شده به دلیل کلمه عبور و شناسه نادرست کاربر منظور نمی شوند.

ب-۱-۱-۳-۴ روش کار

تعداد کل اقدام به دسترسی در پایگاه داده و تعداد تلاش ناموفق در طول دوره زمانی مشخص را محاسبه کنید.

درصد دسترسی های رد شده با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می آید
که در آن:

A تعداد دسترس های رد شده در پایگاه داده مجاز در طول یک دوره زمانی معین
B تعداد کل دسترسی های رد شده موفق در پایگاه داده الکترونیکی در طول همان دوره
عدد حاصل را به نزدیک ترین عدد صحیح و یا تا یک رقم اعشار اگر کمتر از ۱۰ باشد گرد کنید.

ب-۱-۱-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی صحیح بین صفر و ۱۰۰ است. نمره بالا نشان می دهد که تعداد مجاز برای نیازهای کاربران کافی نیست.

شاخص باید به طور جداگانه برای هر پایگاه داده در نظر گرفته شود. هیچ چیزی برای به دست آوردن محاسبه شکل جهانی برای همه پایگاه های داده وجود ندارد.

ب-۱-۱-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۱

ب-۱-۱-۳-۷ شاخص های مرتبط

قابلیت دسترسی به عنوان های مورد نیاز

ب-۱-۱-۴ تعداد مدارک رقمی در هر ۱۰۰۰ مدرک موجود در مجموعه

ب-۱-۱-۴-۱ هدف

ارزیابی میزان قابلیت دسترسی عموم به میراث مستند به صورت الکترونیکی توسط کتابخانه است.

ب-۱-۱-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص عملکرد برای کلیه کتابخانه هایی که وظیفه شان حفظ و ارتقاء میراث مستند است کاربرد دارد در صورتی که اندازه مجموعه به طور قابل توجهی متفاوت باشد. مقایسه نتایج بین کتابخانه ها دشوار خواهد بود. اما مقایسه در طول زمان هدفمند برای هر کتابخانه مهم خواهد بود.

ب-۱-۱-۴-۳ تعریف شاخص

تعداد مدارک رقمی (خود کتابخانه یا موسسه های دیگر) در هر ۱۰۰۰ مدرک موجود در مجموعه در هر سال

یادآوری ۱- در صورتی که مدرک مورد نظر کامل روگرفت شده باشد به عنوان رقمی شمارش می شود.

یادآوری ۲ - رقمی کردن با اهداف نگهداری را شامل می‌شود.

یادآوری ۳ - رقمی کردن مجموعه را شامل می‌شود.

یادآوری ۴ - خرید نسخه‌های الکترونیکی به جای نسخه‌های چاپی را شامل نمی‌شود.

ب-۱-۱-۴-۴ روش‌ها

تعداد مدارک در مجموعه را برآورد کنید. تعداد مدارک رقمی خارج از مجموعه را در یک سال مورد گزارش شمارش کنید.

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

A تعداد مدارک (واحد فیزیکی) رقمی در یک سال مورد گزارش

B تعداد کل مدارک (واحد فیزیکی) در مجموعه کتابخانه

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۱-۱-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی بین صفر و صد است. نمره بالا نشان‌دهنده تعهد کتابخانه برای ساخت مجموعه‌ای قابل‌دسترس است. شاخص تحت تأثیر بودجه محلی، میراث فرهنگی منطقه‌ای و یا ملی قرار می‌گیرد. گزارش شمارش کنید.

ب-۱-۱-۴-۶ (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ (A-5-1)

ب-۱-۱-۴-۷ شاخص‌های مرتبط

تعداد بارگیری‌های هر مدرک رقمی

ب-۱-۱-۵ درصد انتشارات علمی مؤسسات موجود در مخزن سازمانی

ب-۱-۱-۵-۱ هدف

ارزیابی میزان قابلیت دسترسی به انتشارات علمی از یک موسسه از طریق مخزن دسترسی آزاد است.

ب-۱-۱-۵-۲ دامنه کاربرد

این شاخص عملکرد برای کتابخانه‌هایی که عهده‌دار مخزن نهاد سازمانی هستند کاربرد دارد.

این شاخص می‌تواند برای یک موسسه یا گروهی از مؤسسات مورد استفاده قرار گیرد و شامل انواع مختلف انتشارات علمی مانند مقالات، مجلات، کتاب الکترونیکی، چاپ الکترونیکی، گزارش‌های فنی، پایان‌نامه‌ها، مجموعه داده‌ها و مواد آموزشی و یادگیری است.

مقایسه با مؤسسات دیگر با همان سیاست دسترسی آزاد و تشکیلات امکان‌پذیر است.

ب-۱-۱-۵-۳ تعریف شاخص

درصد تعداد کل انتشارات علمی مؤسسات موجود مانند مقالات، مجلات، کتاب الکترونیکی، چاپ الکترونیکی، گزارش‌های فنی، پایان‌نامه‌ها، مجموعه داده‌ها، مواد آموزشی و یادگیری که در مخزن دسترسی باز موسسه ذخیره می‌شوند. آثار دانشجویان را شامل نمی‌شود.

این شاخص شامل پایان‌نامه کارشناس ارشد یا به طور جداگانه برای پایان‌نامه استفاده می‌شود. این شاخص فقط می‌تواند در موسسه‌هایی که پیشینه انتشارات علمی منتشرشده در موسسه را نگه می‌دارد استفاده شود.

ب-۱-۱-۵-۴ روش‌ها

این شاخص برای محاسبه جداگانه پیشینه و دسترسی آزاد متن کامل مدارک دانشگاهی مطلوب است.
الف - ارزیابی درصد انتشارات علمی موجود در مؤسسات که به‌عنوان پیشینه در مخزن موسسه قابل دسترسی است:

- تعیین تعداد کل انتشارات علمی (مقالات مجلات، کتاب‌های الکترونیکی، چاپ الکترونیکی، گزارش‌های فنی، پایان‌نامه‌ها، مجموعه داده‌ها و مواد آموزشی و یادگیری) که در موسسه در طول سه سال گذشته منتشر شده است.

- تعیین تعدادی از این نشریات که در مخزن سازمانی ثبت شده است.

درصد انتشارات علمی موجود در مخزن سازمانی (فقط پیشینه) را با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست

می‌آید

که در آن:

A تعداد پیشینه انتشارات علمی موسسه در مخزن دسترسی آزاد سازمانی

B تعداد انتشارات علمی که به‌وسیله موسسه یا کارکنان موسسه علمی در طول سه سال گذشته منتشر شده است.

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب - ارزیابی درصد انتشارات علمی موجود در موسسه که آزادانه به‌عنوان متن کامل مدارک علمی در مخزن سازمانی قابل دسترسی است.

- تعیین تعداد کل انتشارات علمی (مقالات مجلات، کتاب‌های الکترونیکی، چاپ الکترونیکی، گزارش‌های فنی، پایان‌نامه‌ها، مجموعه داده‌ها و مواد آموزشی و یادگیری) که در موسسه در طول سه سال گذشته منتشر شده است.

تعیین تعداد این انتشارات برای اینکه متن کامل آن برای همه کاربران در مخزن دسترسی آزاد موسسه

قابل دسترسی باشد. درصد انتشارات علمی موجود در مخزن سازمانی مؤسسات با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$

به دست می‌آید

که در آن:

A تعداد انتشارات علمی ذخیره‌شده موسسه در مخزن با دسترسی آزاد سازمانی

B تعداد انتشارات علمی منتشرشده به وسیله موسسه یا کارکنان موسسه علمی در طول سه سال گذشته

رقم حاصل را به نزدیکترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۱-۱-۵-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد صحیح بین صفر و ۱۰۰ است. نمره بالا نشان دهنده دسترسی خوب برای کاربران خارجی به انتشارات علمی منتشرشده توسط موسسه است.

علت نمره پایین می تواند به خاطر آگاهی کم درباره مزایای انتشار با دسترسی آزاد یا سیاست اشتباه دسترسی باز در موسسه باشد.

ب-۱-۱-۵-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۶

ب-۱-۲ دسترسی

ب-۱-۲-۱ دقت چیدن منابع در قفسه

ب-۱-۲-۱-۱ هدف

ارزیابی میزان مدارکی که در فهرست کتابخانه ثبت شده اند و در جای درست در قفسه قرار دارند و از همان طریق برای استفاده قابل دسترسی است.

ب-۱-۲-۲-۱ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه ها با مجموعه فیزیکی کاربرد دارد:

این شاخص را می توان برای مجموعه های خاص، زمینه های موضوعی ویژه یا شعبه های کتابخانه به کار برد. شاخص های حاصل از هر بخش خاص کتابخانه را می توان باهم مقایسه کرد تا تفاوت های عمده در میزان دقت در هر بخش معلوم شود.

اگر تفاوت در ذخیره (قفسه های باز یا بسته) و دفعات استفاده مورد ملاحظه قرار گیرد امکان مقایسه بین کتابخانه ها بیشتر می شود.

این شاخص سرعت چیدن منابع در قفسه را اندازه گیری نمی کند.

ب-۱-۲-۳-۱ تعریف شاخص

درصد مدارک ثبت شده در فهرست کتابخانه که هنگام تحقیق در جای صحیح خود بر روی قفسه ها قرار داشته اند.

مدارکی که فقدان آنها در کتابخانه ثبت شده است، مانند آن هایی که در امانت هستند، برای صحافی خارج شده اند یا مفقود شده اند نمونه به حساب نمی آیند.

ب-۱-۲-۱-۴ روش کار

الف- 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 دارند؟ برای تمامی مدارک غیر موجود، مشخص کنید که آیا نبودن آن‌ها در رف برگه کتابخانه مشخص شده است؟

اگر همه مدارک موجود به بارکد و ابزار روبش و فن‌آوری‌های بی‌سیم (رادیو) مجهز باشند می‌توانند به جای رف برگه استفاده شوند.

بررسی باید در زمانی غیر از زمان باز بودن مخزن انجام شود تا مدرکی که در داخل کتابخانه مورد استفاده قرار می‌گیرند نیز شامل شوند.

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

که در آن:

A تعداد مدارکی که به دقت در قفسه چیده شده‌اند.

B تعداد کل مدارک در نمونه (مدارکی که فقدان آن در کتابخانه ثبت شده است از این مورد مستثنا است)

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

یادآوری - مدارک مفقوده شامل مدارکی است که یا به اشتباه در قفسه جای گرفته و یا اینکه به سرقت رفته‌اند. مدارک به سرقت رفته به عنوان مفقودی در کتابخانه ثبت نشده است. با قفسه خوانی مکرر موارد مفقوده مشخص می‌شود به شرطی که این کار به توالی صورت گیرد.

ب- یک نمونه تصادفی از قفسه‌های مجموعه را انتخاب کنید تعداد مدارک هر قفسه در نمونه را محاسبه کنید مدارک اشتباه قرار گرفته را صرف‌نظر از دوری یا نزدیکی به مکان اصلی‌شان در قفسه ثبت کنید. در قسمت‌هایی که قفسه باز است قفسه‌ها باید در زمانی غیر از زمان باز بودن کتابخانه بررسی شوند تا اسنادی را که در داخل کتابخانه مورد استفاده قرار می‌گیرد نیز شامل شود. دقت چیدن منابع در قفسه با استفاده از

فرمول $\frac{A-B}{A} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A تعداد کل مدارک موجود در قفسه‌ها به هنگام تحقیق

B تعداد مدارکی که در به اشتباه بر روی قفسه‌ها قرار گرفته‌اند.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

یادآوری ۱- روش تخمینی «ب» ساده‌تر است.

یادآوری ۲- اگر همه مدارک موجود به بارکد، ابزار روبش و فن‌آوری‌های بی‌سیم مجهز باشند می‌توانند در شمارش اسناد در قفسه‌های نمونه استفاده شوند.

ب-۱-۲-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

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 عبارت‌اند از:

- نوبت‌های قفسه خوانی

- سرعت بازگرداندن مدارک به قفسه

شاخص‌ها می‌توانند نشانگر رده‌بندی و قفسه‌بندی نامناسب برای قفسه‌ها باشد که استفاده از قفسه‌ها را مشکل و یا نیاز به سیستم امنیتی را ایجاد می‌کند.

برای کتابخانه‌هایی که قسمتی از مجموعه‌شان قفسه بسته و قسمتی هم به‌صورت قفسه باز است، یا در جاهایی که تغییرات بین مجموعه زیاد است، باید دقت چیدن منابع در قفسه برای قسمت‌های مختلف به طور جداگانه محاسبه شوند. چون مدارک در قسمت قفسه باز و در حین استفاده مکرر بیشتر در معرض قرار گرفتن در محل اشتباه خواهند بود.

ب-۱-۲-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۳۱، صفحه ۱۳

ب-۱-۲-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

قابلیت دسترسی به‌عنوان‌های درخواستی

ب-۱-۲-۲-۲ متوسط زمان بازیابی مدارک از مخزن بسته

ب-۱-۲-۲-۱-۱ هدف

هدف ارزیابی میزان اثربخش بودن سامانه بازیابی کتابخانه است.

ب-۱-۲-۲-۲-۱ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که بخشی از منابع آن در مخزن بسته قرار دارند کاربرد دارد. این شاخص برای مقایسه کتابخانه‌هایی امکان‌پذیر است که شرایط مکانی هر کتابخانه از لحاظ ساختمان، رفت‌وآمد و غیره در نظر گرفته شود.

ب-۱-۲-۲-۳ تعریف شاخص

این شاخص عبارت است از میانه زمان سپری‌شده از وقتی که مدرکی از مخزن بسته درخواست می‌شود تا لحظه‌ای که مدرک مزبور در دسترس کاربر قرار می‌گیرد. فاصله زمانی ساعات کار در کتابخانه اندازه‌گیری شود. (ساعتی که کتابخانه برای کار باز است به‌استثنای آخر هفته‌ها، تعطیلات یا زمان‌های دیگری که کتابخانه بسته است).

ب-۱-۲-۲-۴ روش کار

نمونه‌ای از مدارک موجود در کتابخانه که در مخزن بسته قرار دارند و توسط کاربران درخواست شده‌اند، به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب کنید برای هر درخواست، تاریخ، ساعت درخواست و زمانی را که مدرک

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

میان زمان بازیابی مدارک از مخزن بسته با مرتب کردن زمان درخواست‌ها به ترتیب صعودی به دست می‌آید. میان زمان عبارت است از رقم زمانی که درخواست در وسط رقم‌های مرتب شده قرار گرفته است. چنانچه تعداد رقم تقاضاها، زوج باشد میان زمان، میانگین دو رقمی است که در وسط رقم‌های مرتب شده قرار دارد. میانگین این دو عدد را به نزدیک‌ترین رقم بیانگر دقیقه گرد کنید. نمونه‌گیری را به دو طریق مختلف می‌توان 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 مدت زمان انجام درخواست ثبت می‌شود.

ب - نمونه را می‌توان از میان درخواست‌های موجود، درست در موقعی که مدرک آماده تحویل به درخواست کننده است، انتخاب کرد. تاریخ و زمان تقاضا به عنوان بخشی از کار ثبت می‌شود.

یادآوری ۱ - درخواست انجام نشده از محاسبه حذف می‌شود. زیرا زمان پایان درخواست در آن‌ها مشخص نیست.

یادآوری ۲ - مدارک درخواستی خارج از قفسه به طور جداگانه محاسبه می‌شود.

ب-۱-۲-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

این شاخص عددی حقیقی و بدون محدودیت است. شاخص به دقیقه یا ساعت و دقیقه بیان می‌شود. اگر زمان بازیابی کوتاه باشد «مناسب» شمرده می‌شود. افزایش درخواست‌ها در ساعات شلوغ و پر مراجعه کتابخانه بر زمان بازیابی تأثیر می‌گذارد.

مواد ذخیره شده که در قفسه باز و در مکان‌های دور قرار گرفته‌اند زمان بیشتری را می‌گیرد.

نتایج باید با خدمات استاندارد که کتابخانه ارائه می‌دهد مقایسه شود.

ب-۱-۲-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۰

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۲۰۲ - ۲۰۵ (سرعت تحویل مدرک)

منبع ردیف ۳۵ صفحه ۱۱۲ (مورد F۹۵)

ب-۱-۲-۲-۷ شاخص‌های مرتبط

سرعت امانت بین کتابخانه‌ای، دقت چیدن منابع در قفسه

ب-۱-۲-۳ سرعت امانت بین کتابخانه‌ای

ب-۱-۲-۳-۱ هدف

ارزیابی کارایی کتابخانه در ارائه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و امانت مدارک الکترونیکی از درخواست اولیه تا ارسال موارد درخواست شده است.

ب-۱-۲-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که خدمات امانت بین کتابخانه‌هایی که خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و امانت مدارک الکترونیکی ارائه می‌دهند کاربرد دارد. از این شاخص می‌توان برای مقایسه بین کتابخانه‌هایی باهدف و رسالت مشابه که شیوه امانت و سیستم تحویل یکسان دارند استفاده کرد.

ب-۱-۲-۳-۳ تعریف شاخص

تعداد ساعات مورد نیازی که کارکنان کتابخانه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه مدارک الکترونیکی ارائه می‌دهند.

یک درخواست زمانی کامل است که مورد درخواست شده به وسیله امانت بین کتابخانه‌ای به کتابخانه متقاضی فرستاده شود.

میزان زمان کار در کتابخانه اندازه‌گیری شود (ساعاتی که کتابخانه برای کار باز است به استثنای آخر هفته‌ها- تعطیلات با روزهایی که کتابخانه بسته است).

امانت بین کتابخانه‌ای امانت مدارک به صورت فیزیکی یا تحویل مدارک یا قسمتی از آن در شکل روگرفت، از یک کتابخانه به کتابخانه دیگری که تحت پوشش یکسان نیستند.

در این شاخص امانت الکترونیکی مدارک به مفهوم انتقال الکترونیکی مدارک یا قسمتی از مدارک به واسطه کارمند کتابخانه از مجموعه کتابخانه به کاربر است.

لازم نیست حتماً انتقال از کتابخانه دیگری باشد.

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 شود.

اگر تنها یکی از خدمات در کتابخانه قابل دسترس باشد (مانند امانت بین کتابخانه‌ای یا امانت الکترونیکی مدارک) همان شاخص برای این تک خدمت کاربرد دارد.

ب-۱-۲-۳-۴ روش‌های کار

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

که در آن:

A تعداد کل ساعت برای تکمیل تعداد مشخصی از امانات بین کتابخانه‌ای یا ارائه امانت الکترونیکی مدرک

B تعداد امانات بین کتابخانه‌ای به اضافه تعداد تحویل مدارک الکترونیکی به استثنای روزهایی که کتابخانه برای کار باز نیست. عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

نمونه قابل اجرا است. روشی که برای نمونه‌گیری توصیه می‌شود «هفته عادی» است.

هفته آرام زمانی است که نه شلوغی غیرمنتظره‌ای داشته باشد نه خلوتی غیرمنتظره‌ای

تعطیلات اجباری، زمان‌های تعطیل و روزهایی که به طور غیرمعمول رویدادی در حال وقوع در کتابخانه یا جامعه است یک هفته را که کتابخانه به طور 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 به صورت ماهانه جمع‌آوری شوند. اگر تنها یکی از خدمات در کتابخانه قابل دسترس باشد (مانند امانت بین کتابخانه‌ای یا تحویل الکترونیکی مدارک) روش A و B در تنها خدمات قابل دسترس موثر است.

ب-۱-۲-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد. نمره پایین تر به منزله «خوب» در نظر گرفته می‌شود. این عدد نشان می‌دهد که آیا فرایندهای کتابخانه سازمان‌دهی موثر دارد یا که نه این شاخص شرایط داخلی را تحت تأثیر قرار خواهد داد. کارکنان، اندازه مجموعه، روزهایی که کتابخانه بسته است و تأخیر در امانت این نمره را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

این شاخص مأموریت و هدف کتابخانه را مورد قضاوت قرار می‌دهد.

ب-۱-۲-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۲۰

ب-۱-۲-۳-۷ شاخص‌های مرتبط

درصد موفقیت در امانت بین کتابخانه‌ای و میانه زمان بازیابی مدارک از قفسه بسته

ب-۱-۲-۴ درصد موفقیت امانت بین کتابخانه‌ای

ب-۱-۲-۴-۱ هدف

ارزیابی تحقق نسبی درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای و امانت الکترونیکی مدارک نسبت به تعداد کل درخواست امانت بین کتابخانه‌ای و امانت مدارک الکترونیکی است.

ب-۱-۲-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که خدمات امانت بین کتابخانه‌ای ارائه می‌دهند کاربرد دارد. این شاخص بخش منابع با بخش اداری کتابخانه را شامل نمی‌شود.

ب-۱-۲-۴-۳ درصد امانت

درصد امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه الکترونیکی مدارکی که با موفقیت انجام شده باشد. انجام موفقیت‌آمیز امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه الکترونیکی مدارک زمانی است که موارد درخواست شده به کاربر یا کتابخانه تحویل داده شود. تحویل شامل تمام روش‌های امانت مدارک است (مانند نمابر تصویر رقمی، PDF، پستی یا شکل دیگری از ارائه خدمات) در این شاخص امانت الکترونیکی مدارک به مفهوم انتقال الکترونیکی مدارک یا قسمتی از آن از مجموعه کتابخانه برای یک کاربر الکترونیکی است. لازم نیست انتقال از طریق کتابخانه دیگری باشد. این شاخص بخش منابع و اداری کتابخانه را شامل نمی‌شود.

ب-۱-۲-۴-۴ روش‌ها

درصد موفقیت امانت بین کتابخانه‌ای با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A تعداد امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه مدارک الکترونیکی موفق

B تعداد کل درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای و مدارک الکترونیکی

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

مجموعه‌ای برای پاسخگویی به امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه الکترونیکی مدارک در بخش کتابخانه وجود دارد. تعداد کل همه درخواست‌ها و درخواست موفق امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه الکترونیکی مدارک مورد نیاز است.

در کتابخانه‌هایی که با روش‌های خودکار کار می‌کنند، برای تعیین تعداد امانت بین کتابخانه‌ای و درخواست تحویل مدرک الکترونیکی و انجام موفقیت‌آمیز کار، تلاش کمی صورت می‌گیرد.

نمونه قابل اجرا است. روشی که برای نمونه‌گیری توصیه می‌شود «هفته آرام است» هفته آرام زمانی است که نه شلوغی غیرمنتظره داریم نه خلوتی غیرمنتظره

تعطیلات اجباری، زمان‌های تعطیل و روزهایی که به طور غیرمعمول رویدادی در کتابخانه و جامعه در حال وقوع است. یک هفته را که کتابخانه به طور منظم باز است را انتخاب کنید.

ب-۱-۲-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد صحیحی بین صفر و صد است.

نمره بالا به منزله «خوب» است.

این شاخص کیفیت و اهمیت مجموعه کتابخانه را در جامعه کتابخانه نشان می‌دهد.

این شاخص تحت تأثیر درصد بالای مدارک امانت داده شده یا غیرقابل دسترس جهت امانت در زمان جمع‌آوری قرار خواهد گرفت. نمره پایین نشان می‌دهد که کتابخانه‌های دیگر از پوشش موضوعی کتابخانه‌ای که درخواست‌هایشان را به آن می‌فرستند درکی نادرست دارند. این شاخص هدف و رسالت کتابخانه را مورد قضاوت قرار می‌دهد.

ب-۱-۲-۴-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۲۰

ب-۱-۲-۴-۷ شاخص‌های مرتبط

سرعت امانت بین کتابخانه‌ای

ب-۱-۲-۵ سرعت تراکنش مرجع

ب-۱-۲-۵-۱ هدف

ارزیابی این که آیا پاسخ‌های مرجع به موقع ارائه شده است؟

شاخص می‌تواند در تجزیه و تحلیل و اثربخشی فرایند خدمات مرجع مورد استفاده قرار گیرد.

ب-۱-۲-۵-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد.
این شاخص برای مقایسه کتابخانه‌هایی امکان‌پذیر است که در صورت یکسان بودن ارائه خدمات مرجع، اهداف و رسالت یکسانی داشته باشند.

ب-۱-۲-۵-۳ تعریف شاخص

میانگین کل زمان درخواست شده (معمولاً به‌عنوان زمان برگشت شناخته‌شده) جهت ارائه خدمات کامل مرجع، به دقیقه اندازه‌گیری شود.

یادآوری ۱- این اندازه‌گیری شامل کل زمان ارائه خدمات مرجع است زمان سپری‌شده کارکنان جهت ارائه خدمات را شامل نمی‌شود.

یادآوری ۲- فاصله زمانی که فقط برای ساعات کار کتابخانه در نظر گرفته شد (ساعت‌هایی که کتابخانه برای کار باز است)، آخر هفته‌ها، تعطیلات یا روزهای دیگری که کتابخانه بسته است را شامل نمی‌شود.

یادآوری ۳- سؤالات مرجع می‌تواند درباره مدارک و یا مشاوره در مورد منابع برای موضوع مورد نظر کاربر باشد.

یادآوری ۴- سؤالات مکان‌یابی و اداری به‌عنوان مثال محل کارکنان یا امکانات، درباره زمان باز بودن، درباره استفاده از تجهیزات، از جمله دستگاه چاپگر یا پایانه‌های رایانه یا استفاده از غذاخوری شامل این تعریف نیست.

یادآوری ۵- سؤالات مرجع می‌توانند از طریق تلفن، پست، وسایل الکترونیکی (مانند پست الکترونیکی، پیام یا نرم‌افزار رقمی مرجع) یا شخصاً (چهره به چهره) ارائه شوند.

ب-۱-۲-۵-۴ روش‌ها

یک نمونه تصادفی از خدمات مرجع را بررسی کنید.
دوره نمونه باید یک هفته عادی باشد که نه به طور غیرمنتظره شلوغ باشد و نه خلوت باشد.
دوره نمونه را می‌توان از ماه‌های مختلف از میان دوره اوج تا دوره کساد در طول یک سال انتخاب کرد.
روزهایی را که کتابخانه برای کار بسته است مستثنا کنید.

در طول هفته‌های نمونه، مقداری از خدمات مرجع که به‌صورت روزانه ارائه می‌شود را در نظر بگیرید. فقط آن دسته از سؤالاتی که در همان دوره یک هفته‌ای آغاز و تکمیل می‌شوند را محاسبه کنید. برای هر خدمات مرجع تاریخ و زمانی را که کتابخانه سؤالات مرجع را دریافت می‌کند و تاریخ و زمانی که کتابخانه پاسخ را به کاربر ارائه می‌دهد ثبت کنید، شامل پاسخ‌های منفی (مانند منابع پیدا نشد) هم می‌شود. داده‌ها را می‌توان با یک آزمون ساده هم جمع‌آوری کرد برای تبادل مرجع رقمی، می‌توان داده‌ها را از طریق ایجاد ورود الکترونیکی^۱ گردآوری کرد.

زمان مورد نیاز برای هر یک از خدمات مرجع باید به‌وسیله 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 همان موقع روی درخواست کار می‌شود، درج کنید.

یادآوری – کتابخانه ممکن است بخواهد نمونه‌های مختلف خدمات مرجع (برخط، چهره به چهره، غیره) را به طور جداگانه ارزیابی نماید.

سرعت ارائه خدمات مرجع با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید که در آن:

A تعداد کل دقایقی برای انجام خدمات مرجع در نمونه

B تعداد کل خدمات مرجع در نمونه

ب-۱-۲-۵-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی و مثبت است حد بالای آن برابر است با تعداد دقایق در دوره نمونه. نمره پایین به معنی «خوب» در نظر گرفته می‌شود. این عدد نشان می‌دهد که آیا فرایندهای کتابخانه سازمان‌دهی موثر دارد یا نه.

در زمان تفسیر نتایج این شاخص، کتابخانه‌ها باید به کیفیت پاسخ توجه خاصی داشته باشند. همیشه زمان گردش کوتاه‌تر امانت مطلوب نیست چرا که در این مورد دقت می‌تواند مانع سرعت شود. وقتی که سؤالات پیچیده باشد و یا یک کاربر انتظار پاسخ مشروح را دارد ممکن است جهت خدمات بهتر به کاربر، زمان گردش کوتاه موثر باشد. نوع ویژگی یک سؤال تا حد زیادی تحت تأثیر نتیجه شاخص خواهد بود بعضی از خدمات ممکن است طولانی‌تر از خدمات دیگر باشد. در این گونه موارد تجزیه و تحلیل میانگین سرعت و توزیع زمان‌های برگشت مناسب است.

ب-۱-۲-۵-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ (نگاه کنید به A.6-2)

ب-۱-۲-۶ درصد قابلیت دسترسی به مواد کمیاب از طریق وب گاه

ب-۱-۲-۶-۱ هدف

ارزیابی مجموعه‌های کمیاب که از طریق وب گاه قابل دسترسی هستند این شاخص نیز تعامل کتابخانه را در ترویج مجموعه نادرش اندازه‌گیری می‌کند.

ب-۱-۲-۶-۲ دامنه کاربرد

این شاخص عملکرد برای کلیه کتابخانه‌ها با مجموعه نادر کاربرد دارد مقایسه بین کتابخانه‌ها می‌تواند تحت تأثیر بودجه ملی و منطقه‌ای برای فهرستنویسی گذشته‌نگر قرار گیرد.

ب-۱-۲-۶-۳ تعریف شاخص

درصد مواد کمیاب در مجموعه کتابخانه که می‌توان در فهرست‌های وب گاه کتابخانه بازیابی کرد.

عبارت مواد کمیاب در این شاخص بیانگر، کتب قدیمی، نسخه‌های خطی کتاب‌هایی که قبل از سال ۱۸۰۰ منتشر شده و کتاب‌های جدید گران‌بها با چاپ محدود، صحافی شده‌ها، اهدایی‌ها و ویژگی‌های مشابه تعریف شده است.

یادآوری ۱ - معمولاً این گونه مواد به مجموعه خاص با نشان قفسه ویژه و قفسه‌بندی جداگانه در یک محل امن با دسترسی محدود تعلق دارد.

یادآوری ۲ - این تعریف شامل بایگانی و پیشینه خصوصی مربوط به افراد، نهادها و سازمان‌ها (مجموعه‌های حاوی نسخه‌های خطی، نامه‌ها، یادداشت‌ها، عکس‌ها و موارد دیگری که بنا به وصیت به کتابخانه داده شده و یا نمونه‌های خریداری شده از طرف کتابخانه نیست).

ب-۱-۲-۶-۴ روش

تعداد کل مواد کمیاب (عنوان‌ها) در مجموعه کتابخانه را شمارش کنید. اگر تعداد واقعی در دسترس نیست، تخمین بزنید.

تعداد پیشینه‌ها فهرست‌نویسی مواد کمیاب که در فهرست وب گاه کتابخانه وجود دارد را شمارش کنید.
درصد مواد کمیاب قابل دسترس در فهرست وب گاه کتابخانه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A تعداد مواد کمیابی که در فهرست وب گاه بازیابی شده است.

B تعداد کل مواد کمیاب

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

این شاخص می‌تواند به مواد دیگری تقسیم کرد.

ب-۱-۲-۶-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی بین صفر و ۱۰۰ است.

نمره بالا به منزله «خوب» است.

این بدان معنی است که درصد بالایی از مواد کمیاب در فهرست وب گاه بازیابی می‌شود. بنابراین به راحتی توسط کاربران تعیین می‌شود. اگر نمره پایین است کتابخانه می‌تواند به عنوان مثال طرحی را برای فهرست‌نویسی گذشته‌نگر مواد کمیاب به طور مستقیم در فهرست‌های وب گاه آغاز نماید.

ب-۱-۲-۶-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ (نگاه کنید به A.2-2)

ب-۱-۲-۷ درصد مجموعه‌های کمیاب در شرایط پایدار

ب-۱-۲-۷-۱ هدف

ارزیابی مجموعه کمیاب که در شکل اصلی‌اش قابل استفاده و در دسترس است نتیجه حاصل از این شاخص ارزیابی فعالیت کتابخانه برای حفظ اصل منابع است.

ب-۱-۲-۷-۲ دامنه کاربرد

این شاخص به همه کتابخانه‌هایی که وظیفه‌شان حفظ میراث مستند است مربوط می‌شود. مقایسه بین کتابخانه‌ها با اهداف و مجموعه‌های مشترک امکان‌پذیر است.

ب-۱-۲-۷-۳ تعریف شاخص

درصد مواد کمیاب در مجموعه که در شرایط پایدار هستند، شرایط پایدار به عنوان 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 مواد ناپایدار در صورت استفاده آسیب خواهد دید. این شاخص به چاپ و نگهداری مجموعه خطی محدود می‌شود.

ب-۱-۲-۷-۴ روش کار

یک نمونه تصادفی از ۴۰۰ مورد از مجموعه‌های کمیاب نسخه‌های خطی و چاپی به عنوان مجموعه‌ای از موارد بررسی شود. این موارد در چهار دسته طبقه‌بندی می‌شود.

(۱) شرایط خوب

قابل استفاده همراه با مراقبت معقول در حد معمول برای مجموعه

(۲) شرایط عادلانه

آسیب‌دیده اما پایدار باید با مراقبت و توجه زیاد استفاده شود.

(۳) شرایط بد

متوسط و رو به وخامت، بدون آسیب بیشتر امکان استفاده نیست.

(۴) شرایط غیرقابل استفاده

به شدت رو به وخامت، اقلامی هستند که به خاطر دسته‌های ۱ و ۲ به عنوان پایدار محاسبه می‌شوند و دسته‌های ۳ و ۴ به عنوان ناپایدار محاسبه می‌شوند.

درصد مجموعه‌ها کمیاب در شرایط پایدار با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) 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.

این شاخص می‌تواند در کل مجموعه گسترش یابد.

ب-۱-۲-۷-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین صفر و ۱۰۰ است.

نمره بالا به منزله «خوب» است.

این شاخص تحت تأثیر تعداد دفعات استفاده از مجموعه، شرایط نگهداری و بودجه قابل دسترس برای حفظ و نگهداری قرار می‌گیرد.

اگر نتایج نشان‌دهنده شرایط پایدار پایین باشد قسمت‌های خاصی از مجموعه هدف می‌تواند مورد نظرسنجی بیشتری قرار گیرد (به عنوان مثال نسخه‌های خطی قرون وسطی یا نسخه‌های جدید، مواد و لوازم جغرافیایی،

روزنامه‌ها) یا نوع خاصی از آسیب (به‌عنوان مثال: 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 (به‌عنوان مثال جعبه)
- چگونگی نگهداری
- حجم اسیدزدایی
- صحافی دوباره
- تعویض اقلام غیرقابل استفاده به‌وسیله روگرفت یا جانشین این اقلام

ب-۱-۲-۷-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵

ب-۱-۲-۷-۷ شاخص‌های مرتبط

درصد مواد کمیاب نیازمند به مرمت یا نگهداری، درصد مکان ذخیره‌سازی که در محیط مناسبی قرار دارند.

ب-۱-۲-۸ درصد مواد کمیاب نیازمند به مرمت یا نگهداری

ب-۱-۲-۸-۱ هدف

ارزیابی فعالیت‌های کتابخانه در حفاظت از مواد کمیاب در شکل اصلی‌اش است.

ب-۱-۲-۸-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای همه کتابخانه‌ها با مجموعه مواد کمیاب کاربرد دارد.

مقایسه نتایج بین کتابخانه‌ها با مجموعه کمیاب که به طور قابل توجهی متفاوت هستند دشوار خواهد بود. اما مقایسه در طول زمان و هدفمند برای هر کتابخانه مهم خواهد بود.

ب-۱-۲-۸-۳ تعریف شاخص

درصد همه مواد کمیاب نیازمند به مرمت یا نگهداری که در طول یک روز مرمت‌شده‌اند.

در این استاندارد مواد کمیاب بیانگر کتب قدیمی، نسخه‌های خطی، کتاب‌هایی که قبل از سال ۱۸۰۰ به چاپ رسیده، کتاب‌های جدید گران‌بها، با چاپ محدود، صحافی شده‌ها، اهدایی‌ها و خصوصیات مشابه است.

یادآوری ۱- در این شاخص حفاظت و نگهداری، به مرمت مواد کمیاب و روش‌های دستی مرمت مانند محکم کردن درزها (شیرازه‌ها) و مرمت پارگی‌ها محدود می‌شود.

یادآوری ۲- شامل نگهداری کلی (اسیدزدایی) نمی‌شود.

ب-۱-۲-۸-۴ روش‌ها

تعدادی از موارد مواد کمیاب که جهت نگهداری مرمت می‌شوند را در طول یک سال گزارش محاسبه کنید. تعداد مواردی که جهت نگهداری نیاز به مرمت دارند با یک بررسی ارزیابی نمایید. (نگاه کنید به درصد مجموعه در شرایط پایدار) گروه‌های ۳ و ۴ در بررسی نیاز به مرمت دارند.

درصد مواد کمیاب نیازمند به مرمت یا نگهداری

با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می آید

که در آن:

A تعداد مواد کمیابی که در شروع یک دوره گزارش دهی نیازمند مرمت هستند و در طول یک سال گزارش مرمت می شوند.

B تعداد کل مواد کمیاب نیازمند به مرمت یا نگهداری در یک دوره گزارش رقم حاصل را به نزدیک ترین عدد صحیح گرد نمایید.

ب-۱-۲-۸-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین صفر و صد است.

درصد بالا به منزله «خوب» است.

به منظور دریافت مشخصات دقیق تری از فعالیتهای مربوط به نگهداری، شاخص باید برای انواع مختلف مواد محاسبه شود. مانند نسخه های خطی - روزنامه، مواد نقشه کشی در صورتی که که نتایج نشان دهنده درصد پایین موارد مرمتی باشد اقدامات انجام شده می تواند شامل: موارد زیر باشد

- ترویج اهمیت حفظ میراث مستند در شکل اصلی اش از طریق رسانه های عمومی

- تلاش برای بودجه اضافی به عنوان مثال برنامه های مبادله کتاب با توجه به توانایی بازاریابی برای مواد کمیاب، می تواند از جمله فعالیتهای موفق باشد.

ب-۱-۲-۸-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ (A.8-2)

ب-۱-۲-۸-۷ شاخص های مرتبط

درصد مواد کمیاب در شرایط پایدار و درصد فضای ذخیره سازی در محیط مناسب

ب-۱-۳ تسهیلات

ب-۱-۳-۱ سرانه حوزه هر کاربر

ب-۱-۳-۱-۱ هدف

ارزیابی اهمیت کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه، همایش و به عنوان مرکزی برای یادگیری است و حمایت موسسه را برای این وظایف نشان می دهد.

ب-۱-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص عملکرد برای همه کتابخانه ها با مکان های فیزیکی کاربرد دارد. مقایسه در صورتی که می تواند امکان پذیر باشد که رسالت جمعیت تحت پوشش کتابخانه متفاوت باشد.

ب-۱-۳-۱-۳ تعریف شاخص

کل حوزه کاربر که به وسیله کتابخانه در هر ۱۰۰۰ نفر از جمعیت تحت پوشش ارائه می‌شود. در این استاندارد «حوزه کاربر» بیانگر حوزه قابل استفاده برای خدمات کاربر است که شامل: مکان برای خواندن و مطالعه (فردی یا گروهی)، امانت، مرجع و اطلاعات و هر نوع خدمت دیگری که به کاربر ارائه می‌شود. محوطه‌های خودپذیرا (رباط‌هایی با کارکرد امانت دهی، برگشت و مرتب‌سازی) و همچنین حوزه‌هایی برای سرگرمی و ارتباطات، اتاق برای افراد بیمار، سالن ورودی، حوزه‌های ذخیره‌سازی با دسترسی آزاد به عنوان قسمت‌های یکپارچه از حوزه‌های کاربر است. مکان‌های غیرقابل دسترسی برای کاربر را شامل نمی‌شود.

ب-۱-۳-۱-۴ روش کار

برآورد کل حوزه کاربر کتابخانه در هر مترمربع

سرانه حوزه کاربر با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید که در آن:

A حوزه قابل دسترسی کتابخانه برای ارائه خدمات به کاربر در هر مترمربع

B تعداد افراد در جمعیت تحت پوشش

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد نمایید.

ب-۱-۳-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد نمره بالا به منزله «خوب» است. شاخص تحت تأثیر این است که نهاد تا چه حد تسهیلات خواندن، مطالعه و همایش را در بیرون از مکان کتابخانه ارائه می‌دهد.

ب-۱-۳-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۴۶-۵۰

ب-۱-۳-۲ سرانه مکان کاربر

ب-۱-۳-۲-۱ هدف

ارزیابی مکان‌های قابل دسترسی کاربر در کتابخانه است.

ب-۱-۳-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که جمعیت تحت پوشش با تسهیلات معین خواندن سر و کار دارند کاربرد دارد.

ب-۱-۳-۲-۳ تعریف شاخص

نسبت مکان‌هایی قابل دسترسی کاربر برای عموم با/یا بدون تجهیزات، در هر ۱۰۰۰ نفر از جمعیت تحت پوشش مشخص شده کتابخانه است.

برای این شاخص، مکان‌های کاربر شامل مکان‌هایی در اتاقک، در اتاق مطالعه و هم‌اندیشی و بخش‌های شنیداری و دیداری و کودکان کتابخانه و مکان صندلی‌های غیررسمی در محوطه گروهی و کنج‌ها می‌شود. مکان‌هایی در سالن و مکان‌هایی برای شنیدن سخنرانی و تالار سخنرانی و مکان‌هایی برای رویدادهای خاص شامل این تعریف نیست.

همچنین فضای کف و نیمکت که کاربران بر روی آن می‌نشینند را شامل نمی‌شود و همچنین صندلی‌هایی که برای استفاده کارکنان است از این قاعده مستثنا هستند.

ب-۱-۳-۲-۴ روش‌ها

برآورد تعداد مکان‌های کاربر قابل دسترس در کتابخانه

سرانه فضاهای کاربر را با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید

که در آن:

A تعداد مکان‌های کاربر که قابل دسترس هستند.

B تعداد افراد جمعیت تحت پوشش

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۱-۳-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی است و محدودیتی ندارد.

نمره بالا معمولاً به منزله «خوب» است.

تعداد مکان‌های کاربر که در جای دیگر در نهاد برای خواندن، مطالعه یا طرز کار موثر در تفسیر این شاخص ارائه می‌شود.

ب-۱-۳-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف [۲۷] 3-3 (تنوع کل مکان‌های کار و مطالعه)

منبع ردیف [۳۳] صفحه ۸۲-۸۸ (یک مورد خاص از میزان استفاده از تسهیلات)

ب-۱-۳-۲-۷ شاخص‌های مرتبط

میزان اشغال مکان‌های کاربر

ب-۱-۳-۳ ساعت‌های باز بودن کتابخانه در مقایسه با تقاضا

ب-۱-۳-۳-۱ هدف

ارزیابی ساعت‌های کار کتابخانه که تا چه حد با نیازهای کاربران مطابقت دارد.

ب-۱-۳-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد.

مقایسه در صورتی ممکن است که تفاوت در رسالت و جامعه هدف کتابخانه در نظر گرفته شود این شاخص می‌تواند مورد استفاده گروه‌های هدف متفاوت مانند دانشجویان، اعضای هیئت‌علمی، افراد مسن و غیره قرار گیرد.

این شاخص می‌تواند برای شعبه‌های کتابخانه و یا بخش‌های کتابخانه با ساعات کار متفاوت شود.

ب-۱-۳-۳-۳ تعریف شاخص

تعداد واقعی ساعات کار کتابخانه را با تعداد ساعت مورد نیاز کاربران مقایسه کنید.

ساعت کار در این شاخص به معنی ساعت کار در یک هفته طبیعی که خدمات فیزیکی اصلی کتابخانه (مانند خدمات مرجع و امانت و اتاق مطالعه) برای کاربران قابل دسترس است. پرسشنامه ساده‌ای طرح کنید که در آن از ساعت کار مطلوب سؤال شود و گزینه‌ای که در آن وقت‌های اضافی که کتابخانه باید باز باشد و ساعت کار موجود که نیاز نیست کتابخانه باز باشد داده شود. سؤالات درباره وضعیت کاربر می‌تواند شامل کمک‌هایی برای شناسایی نیازهای گروه خاصی از کاربران باشد.

مثال نمونه‌ای از یک نظرسنجی:

چگونه رضایت خود را با زمان‌های باز بودن فعلی ارزیابی می‌کنید؟

بسیار ناراضی □ ناراضی □ رضایت‌بخش متوسط □ رضایت‌بخش □ خیلی رضایت‌بخش □
لطفاً ساعتی از ساعت موجود که نیاز است کتابخانه باز باشد را با قرار دادن «ه» در داخل کادر مناسب تعیین کنید.

ساعت کار موجود را با × نشان دهید. چنانچه کتابخانه قادر به پاسخگویی به تقاضا برای ساعت کار اضافی نباشد. لطفاً با قرار دادن × در داخل کادر مناسب مشابه جدول ب ۱ ساعت‌های موجود غیرضروری را نشان دهید.

جدول ب - ساعت کار کتابخانه

ساعت باز بودن	روزهای هفته						
	شنبه	یکشنبه	دوشنبه	سه شنبه	چهارشنبه	پنج‌شنبه	جمعه
۷-۸							
۸-۹	×	×	×	×	×		
۹-۱۰	×	×	×	×	×		
۱۰-۱۱	×	×	×	×	×	×	
۱۱-۱۲	×	×	×	×	×	×	
۱۲-۱۳	×	×	×	×	×	×	
۱۳-۱۴	×	×	×	×	×	×	
۱۴-۱۵	×	×	×	×	×	×	
۱۵-۱۶	×	×	×	×	×	×	
۱۶-۱۷	×	×	×	×	×	×	
۱۷-۱۸	×	×	×	×	×	×	
۱۸-۱۹	×	×	×	×	×	×	
۱۹-۲۰	×	×	×	×	×	×	
۲۰-۲۱	×	×	×	×	×		
۲۱-۲۲	×	×	×	×	×		
۲۲-۲۳							
۲۳-۲۴							

در صورت تمایل کتابخانه ممکن است ساعت در جدول را برای مواجهه با زمینه خدمات آن‌ها تغییر دهد. یک نمونه تصادفی از کاربران و سؤالاتشان برای کامل کردن پرسشنامه طرح کنید. داده‌ها می‌تواند از میان تعداد انواع پرسشنامه‌ها که مناسب است جمع‌آوری شود (مانند توزیع نظرسنجی چاپ‌شده در کتابخانه، نامه پستی، نامه الکترونیکی، مصاحبه تلفنی) نظرسنجی می‌تواند به نظرسنجی جامع رضایت کاربر با خدمات کتابخانه اضافه شود.

در صورتی که کتابخانه ساعت کار متفاوت در طول ترم دانشگاهی یا تعطیلات داشته باشد نظرسنجی جداگانه-ای در طول ترم و زمان تعطیل پیشنهاد می‌شود ساعت کار کتابخانه در مقایسه با تقاضا را با استفاده از

$$\text{فرمول } \frac{A}{B} \text{ (به درصد) به دست می‌آید}$$

که در آن:

A تعداد ساعت کار موجود

B تعداد ساعت مشخص شده حداقل ۱۰٪ از پاسخ‌دهندگان نظرسنجی

مثال:

در صورتی که در پرسشنامه، کتابخانه در هفته ۶۰ ساعت باز باشد از کاربر برای ۱۰ ساعت اضافه بپرسید. انتخاب ۳ ساعت برای کاربران لازم نیست نمره عبارت خواهد بود از: $60 \div 67 = 90/0$

ب-۱-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

اگر درصد بالایی از پاسخ‌دهندگان از ساعت کار موجود ناراضی باشد برای تمدید ساعت و یا یک توزیع مختلف ساعت در طول روز می‌پرسند و کتابخانه باید به تغییر یا تمدید ساعت کار واکنش نشان دهد. و این اقدامی تواند مشکل باشد خصوصاً اگر کاربران خواهان تمدید ساعت کار در آخر هفته‌ها یا در طول شب‌ها باشند.

این روش نشان می‌دهد که آیا کاربران نیاز به ساعت کار اضافی در طول روز / هفته دارند. چنین ساعت کار اضافی مورد نیاز است و آیا ساعت کار موجود ضروری است.

ممکن است راه‌حلی برای باز کردن کتابخانه بدون ارائه خدمات کامل وجود داشته باشد. بنابراین کارکنان غیرحرفه‌ای می‌توانند کتابخانه را در این دوران اداره کنند.

کتابخانه‌ها همچنین باید استفاده از ساعت کار خود را با شمارش بازدیدکننده و نظارت بر فعالیت‌های کاربر در طول ساعت کار مختلف بررسی کنند. شاخص تحت تأثیر کتابخانه‌هایی نزدیک به هم که ساعت کار طولانی را برای خواندن و مطالعه ارائه می‌دهند قرار می‌گیرد.

بودجه و دیگر عوامل محلی، توانایی کتابخانه را برای مواجهه شدن با درخواست کاربر جهت ساعت کار اضافی تحت تأثیر قرار می‌دهد.

ب-۱-۳-۶ مراجع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۸ صفحه ۱۵ (ساعت کار در مقایسه با امانت)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۵۴ - ۵۹ (ساعت کار در مقایسه با امانت)

ب-۱-۳-۴ درصد مکان های ذخیره سازی که در محیط مناسب قرار دارند.

ب-۱-۳-۴-۱ هدف

ارزیابی محیط ذخیره سازی که به اندازه کافی محافظ مجموعه است.

ب-۱-۳-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص به کلیه کتابخانه هایی که وظایفشان شامل حفظ میراث مستند اهدایی است مربوط می شود. مقایسه بین کتابخانه ها با رسالت و مجموعه مشابه امکان پذیر است.

ب-۱-۳-۴-۳ تعریف شاخص

درصد مکان های ذخیره سازی برای مجموعه ای که در یک محیط مناسب ارائه می شود. در این شاخص محیط مناسب به عنوان دما مناسب، رطوبت نسبی، نور و کیفیت هوا تعریف شده است. حدود توصیه شده نور و کیفیت هوا برای نگهداری درازمدت مواد اصلی و آرشیو کتابخانه توسط استاندارد بین المللی الزامات ذخیره سازی اسناد (به استاندارد ISO 11700 مراجعه شود) تعریف شده است.

در ارجاع به رطوبت نسبی و دما، ISO 11799، پارامترهای زیر را توصیه می کند. الف- برای ذخیره سازی کاغذ که باید به مدت طولانی محافظت شود. حداقل دما 2°C و 18°C باتحمل روزانه $\pm 1^{\circ}\text{C}$ در محدوده الزامی است.

ب- برای کاغذهایی که در قسمت انبار بارها استفاده می شود استاندارد ISO 11799 از حداقل دمای 14°C و حداکثر دمای 18°C باتحمل روزانه $\pm 1^{\circ}\text{C}$ در محدوده حمایت می کند. رطوبت نسبی در نقطه ثابت بین ۳۵٪ و ۵۰٪ باتحمل روزانه ۳٪ در محدوده است.

پ- برای ذخیره سازی پوست و چرم (به استاندارد ISO 11799 مراجعه شود) حداقل دمای 2°C و حداکثر دمای 18°C باتحمل روزانه $\pm 1^{\circ}\text{C}$ ، رطوبت نسبی^۱ باید در یک نقطه ثابت بین ۵۰٪ و ۶۰٪ باتحمل روزانه ۳٪ $\pm$ در محدوده را توصیه می کند.

از تغییر زیاد دما و رطوبت نسبی برای همه مواد جلوگیری شود. در ارجاع به آسیب های بالقوه به وسیله نور و روشنایی، تابش نور و همچنین اشعه ماوراءبنفش باید به طور مداوم کنترل شوند.

اشعه ماوراءبنفش تا حدالامکان باید حذف شود.

نور روز باید از اتاق ذخیره سازی حذف شود و استفاده از نور مصنوعی باید به حداقل برسد. شدت نور در اتاق ذخیره سازی نباید بیشتر از 200 lx (لوکس) بر حسب طبقه باشد شدت نور در نمایشگاه نباید از ۵۰ لوکس بیشتر باشد.

در استاندارد ISO 11799 مقدار بحرانی از شایع ترین آلاینده های مشخص به عنوان دی اکسید گوگرد، اکسیدهای نیتروژن و ازن در اتمسفر آمده است.

ب-۱-۳-۴-۴ روش‌ها

با توجه به تغییرات آب و هوایی در طول روز و حصول داده‌های دما و رطوبت نسبی باید در طول یک سال گزارش جمع‌آوری و بلافاصله با ابزار اندازه‌گیری حرفه‌ای اندازه‌گیری شوند. حوزه اتاق ذخیره‌سازی (در مترمربع) با شرایط محیطی مناسب را با کل حوزه اتاق‌های ذخیره‌سازی در کتابخانه‌ها مقایسه کنید.

یادآوری - اتاق‌های خواندن مجموعه‌ها مستثنا هستند زیرا معمولاً برای راحتی کاربران ایجاد شده‌اند نه برای حفاظت از مجموعه‌ها

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

A حوزه اتاق‌های ذخیره‌سازی با شرایط محیطی مناسب

B کل حوزه اتاق‌های ذخیره‌سازی در کتابخانه

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۱-۳-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین صفر و ۱۰۰ است.

درصد بالا به منزله «خوب» است.

اگر نظارت معمول سطح ثابت درجه حرارت، رطوبت نسبی و نور را نشان می‌دهد با توجه به استاندارد ISO 11799 شرایط محیطی برای مدارک مطلوب است. باید در نظر داشت که در برخی از کشورها با درجه حرارت و رطوبت بالا، محیط طبیعی‌شان از شرایط مناسب تعریف شده در استاندارد ISO 11799 عدول می‌کند.

نظارت بر محیط می‌تواند نسبتاً آسان و ارزان باشد. رسیدن به استانداردهای بدون نصب و راه‌اندازی سیستم تهویه مطبوع می‌تواند مشکل باشد.

اما این نکته اهمیت دارد که برای پایداری محیط‌زیست و جلوگیری از تأثیر زیان‌آور رطوبت نسبی و دما از شیشه‌های محافظ ماوراءبنفش یا فیلتر هوا، پرده‌ها، چادر برای جلوگیری از نفوذ نور خورشید، استفاده شود.

شرایط محیطی در ذخیره‌سازی و اتاق‌های خواندن می‌تواند بهینه شود.

آسیب‌های بالقوه می‌تواند از طریق فیلتر کردن ورود هوای خارج حوزه ذخیره‌سازی کاهش یابد یا اگر صافش امکان‌پذیر نباشد بستن پنجره‌ها و درها موثر خواهد بود.

برای به حداقل رساندن آلودگی‌های داخلی مواد، تجهیزات، به‌عنوان مثال: رنگ‌ها، باید از این نظر آزمایش شوند.

استفاده از محیط ذخیره‌سازی در کیفیت بایگانی مجموعه قابل توجهی را نگهداری خواهد کرد.

ب-۱-۳-۴-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ A.8.3

ب-۱-۳-۴-۷ شاخص‌های مرتبط

درصد مجموعه کمیاب در شرایط پایدار و درصد مواد کمیابی که جهت نگهداری نیاز به مرمت دارند.

ب-۱-۴ کارکنان

ب-۱-۴-۱ سرانه کارکنان

ب-۱-۴-۱-۱ هدف

ارزیابی تعداد کارکنان کتابخانه در هر ۱۰۰۰ عضو از جمعیت هدف است.

میزان کاری را که باید انجام شود را می‌توان متناسب با تعداد افراد جمعیت هدف در نظر گرفت.

ب-۱-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که جمعیت هدف مشخص دارند کاربرد دارد. مقایسه بین کتابخانه کتابخانه‌ها در صورتی امکان‌پذیر است که تفاوت در رسالت و عوامل اجتماعی و اقتصادی جامعه در نظر گرفته شود.

ب-۱-۴-۳ تعریف شاخص

نسبت کارکنان از جمله کارآموزان و کارکنان طرح‌ها تعریف‌شده در هر ۱۰۰۰ عضو از جمعیت هدف است.

ب-۱-۴-۴ روش‌ها

تعداد کارکنان کار معادل تمام‌وقت که شامل کارآموزان، کارکنان طرحی باشد را به‌دست آورید.

محاسبه کار معادل تمام‌وقت برای کارکنان تمام‌وقت:

- اشتغال سالانه: ساعت‌های کار هفتگی تقسیم بر ساعت‌های کار منظم در هر هفته

- اشتغال غیر سالانه: ساعت‌های کار هفتگی تقسیم بر ساعت‌های کار منظم در هر هفته و بر خارج‌قسمت

ضرب می‌کنیم (تعداد هفته‌های استخدام / ۵۲ هفته)

سرانه کارکنان با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به‌دست می‌آید که در آن:

A تعداد کارکنان کار معادل تمام‌وقت

B تعداد افراد جمعیت هدف

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۱-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد نمره بالا معمولاً به‌منزله «خوب» است.

این شاخص را باید فقط در ترکیب با شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات و بهره‌وری فرایندها در نظر گرفت.

ب-۱-۴-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ (PI. 1.2)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۸۲-۸۷

ب-۲ استفاده

ب-۲-۱ مجموعه

ب-۲-۱-۱ گردش مجموعه

ب-۲-۱-۱-۱ هدف

ارزیابی میزان کلی استفاده از مجموعه امانی در کتابخانه است. این شاخص می تواند برای ارزیابی مناسب مجموعه نیازهای جامعه هدف کتابخانه مورد استفاده قرار گیرد.

ب-۲-۱-۱-۳ تعریف شاخص

تعداد کل امانت ها در مجموعه خاص در طول یک دوره زمانی معین «به طور طبیعی یک سال» تقسیم بر تعداد کل مدارک در مجموعه یک امانت یا به صورت مستقیم است یا ارائه یک مورد به صورت غیر الکترونیکی (مانند کتاب) با یک سند الکترونیکی در یک حامل فیزیکی (مانند لوح فشرده) یا دستگاه های دیگر (مانند خواننده کتاب الکترونیکی) یا انتقال یک مدرک الکترونیکی به کاربر برای مدت زمان محدود (به عنوان مثال کتاب الکترونیکی)

یادآوری ۱ - تمدید حذف می شود اما به طور جداگانه باید شمارش شود.

یادآوری ۲ - امانت ها شامل امانت های ثبت شده در کتابخانه است.

یادآوری ۳ امانت ها شامل روگرفت مدارک به جای اصل مدارک (مانند نمابر) و چاپ اسناد الکترونیکی به وسیله کارکنان کتابخانه برای کاربر است.

یادآوری ۴ - شامل امانت مدارک در شکل فیزیکی برای کاربران از راه دور است.

یادآوری ۵ تحویل با واسطه مدارک در شکل الکترونیکی در صورتی که استفاده از آن ها برای زمان نامحدود مجاز باشد، به عنوان تحویل الکترونیکی مدارک محسوب می شود. این شامل انتقال به اعضای جامعه هدف است.

ب-۲-۱-۴ روش ها

تعداد امانت های ثبت شده در دوره زمانی خاص برای مجموعه خاص را محاسبه کنید. تعداد کل مدارک در مجموعه را شمارش کنید.

گردش مجموعه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می آید

که در آن:

A تعداد امانت های ثبت شده در مجموعه خاص

B تعداد کل مدارک در یک مجموعه خاص

عدد حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

در صورتی که تعداد کل مدارک قابل دسترس نباشد می‌توان روش تخمین را جایگزین کرد. طول قفسه‌ها در مجموعه امانی را ضرب در تعداد تخمینی مدارک در واحد طول نمود. اگر تعداد زیادی از نسخه‌های مرجع با نسخه‌های مجموعه‌های امانی مخلوط شوند نسخه‌های مرجع در محاسبه وارد می‌شوند.

ب-۲-۱-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد و میزان طبیعی آن بستگی به نوع کتابخانه دارد. این شاخص تعداد دفعاتی را که مدارک در طول یک سال به امانت می‌روند برآورد می‌کند اما کتابخانه می‌تواند دفعات امانت دادن مجموعه را در طول زمان‌های دیگر اندازه‌گیری نماید. تعداد بالا به منزله میزان استفاده فشرده‌تر است.

برگشت مجموعه تحت تأثیر عوامل زیر قرار می‌گیرد:

- ترکیب مجموعه در ارتباط با خواسته‌های کاربران یک مجموعه با تعداد زیادی مدارک منسوخ‌شده و یا مواد نامناسب به گردش پایین منتج می‌شود.

- سیاست کتابخانه در وجین کردن عنوان‌های منسوخ‌شده و نسخه‌های اضافی که دیگر مورد نیاز نیست.

- تعداد عناوینی که متقاضی آن‌ها زیاد است.

- نسبت استفاده در کتابخانه به امانت‌ها و استفاده بالاتر در کتابخانه به میزان گردش پایین منتج می‌شود.

- دوره امانت استاندارد کتابخانه و دوره امانت ویژه برای عناوین تقاضا شده و تعداد مدارک مجاز برای امانت به طور همزمان

- فعالیت‌های تبلیغاتی کتابخانه و مهارت کارکنان در زمینه ترویج داده‌های مربوط به مدارک شخصی از طریق سیستم گردش کتابخانه قابل دسترسی است جزئیات بیشتر از طریق محاسبه ارائه می‌شود.

- درصد موجودی استفاده‌نشده در یک دوره زمانی معین

- درصد موجودی حداقل یک‌بار استفاده‌شده در یک دوره زمانی معین

ب-۲-۱-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف [۲۲] صفحه ۳۸-۴۰

منبع ردیف [۲۵] صفحه ۳۱ (میزان گردش)

منبع ردیف [۳۱] صفحه ۱۲۸-۱۳۱ (استفاده از مجموعه)

منبع ردیف [۳۳] صفحه ۴۷ (میزان برگشت شامل مدارک در مجموعه مرجع)

منبع ردیف [۳۴] صفحه ۵۴-۵۵ (گرفتن به ازای هر جلد برحسب تغییر در گردش مجموعه) در صفحه ۶۰

نگاه کنید به کل استفاده از مواد برحسب جلد به امانت رفته، برحسب تغییر) در مجموع کل مواد استفاده‌شده از جمله استفاده در کتابخانه)

ب-۲-۱-۲ سرانه امانات

ب-۲-۱-۲-۱ هدف

هدف، ارزیابی میزان استفاده جامعه تحت پوشش کتابخانه از مجموعه آن است این شاخص می‌تواند برای سنجش کیفیت مجموعه و توان کتابخانه در استفاده بهتر از مجموعه به کار گرفته شود.

ب-۲-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که دارای مجموعه امنی هستند کاربرد دارد. این شاخص را می‌توان برای مجموعه‌های خاص، زمینه‌های موضوعی ویژه و یا کتابخانه شعبه به کار برد در مورد هر یک از واحدهای خاص درون کتابخانه می‌توان نتایج به دست آمده را باهم مقایسه کرد. همچنین می‌توان برای مقایسه کتابخانه‌ها نیز به کار برد؛ به شرط آن که تفاوت رسالت‌ها، عوامل اجتماعی و اقتصادی و مدت امانت در نظر گرفته شود.

ب-۲-۱-۳ تعریف شاخص

شاخص با تقسیم تعداد کل مدارک امانت داده شده در یک سال بر تعداد افراد جامعه تحت پوشش به دست می‌آید.

امانت می‌تواند یا به صورت مستقیم باشد یا ارائه یک مورد به صورت غیر الکترونیکی (به عنوان مثال: کتاب) یا ارائه مدارک الکترونیکی در یک حامل فیزیکی (مانند لوح فشرده) و یا به شیوه‌های دیگر (مانند خواننده کتاب الکترونیکی) یا ارائه مدارک الکترونیکی به یک کاربر برای دوره زمانی محدود (مانند کتاب الکترونیکی)

یادآوری ۱ - شامل موارد تمدید شده نیست اما می‌تواند به طور جداگانه شمارش شود.

یادآوری ۲ - امانت‌ها شامل امانت‌های ثبت شده در کتابخانه (در سایت امانت‌ها) است.

یادآوری ۳ - امانت‌ها شامل عرضه روگرفت مدارک به جای اصل مدارک (شامل نماير) و چاپ مدارک الکترونیکی توسط کارکنان کتابخانه برای کاربران

یادآوری ۴ - شامل امانت مدارک در شکل فیزیکی برای کاربران از راه دور نیست.

یادآوری ۵ - تحویل با واسطه مدارک در شکل الکترونیکی در صورت استفاده مجاز برای زمان نامحدود به عنوان تحویل الکترونیکی مدارک شمارش می‌شوند این امر - انتقال به اعضای جامعه تحت پوشش را هم شامل می‌شود.

ب-۲-۱-۴ روش‌ها

هزینه سرانه امانت‌ها با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید

که در آن:

A تعداد کل امانت‌ها در یک سال

B تعداد افراد جامعه تحت پوشش

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح و یا اگر کمتر از ۱۰ باشد به عدد اعشاری گرد کنید.

در این شاخص می‌توان نسخه‌های تهیه شده در کتابخانه را به عنوان جایگزین امانت‌ها درج کرده امانت‌های بین کتابخانه‌ای از این قاعده مستثنا هستند. این نکته حائز اهمیت است که وقتی شاخص برای مقایسه کتابخانه‌ها به کار می‌رود تعیین موارد شمول و غیر شمول لازم است.

ب-۲-۱-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

این شاخص عددی حقیقی و بدون محدودیت است.

تغییر مدت امانت یا تعداد مدارکی که همزمان قابل امانت است می‌تواند شاخص را شدیداً تحت تأثیر قرار دهد. از طریق تحلیل شاخص بر مبنای موضوع‌های امانت‌داده شده و یا بر مبنای انواع مختلف امانت‌گیرندگان، می‌توان به جزئیات بیشتری دست یافت.

این شاخص را همچنین می‌توان برای نشان دادن منابعی که کمتر درخواست می‌شوند یا درخواست‌هایی که برآورده شده‌اند و همچنین منابعی که میزان استفاده از آن‌ها قابل افزایش است به کاربرد این شاخص تنها در رابطه با امانت منابع به کار می‌رود و تحت تأثیر برخی از متغیرهای غیرقابل کنترل به‌ویژه شرایط مطالعه در کتابخانه، سطح سواد، میزان فقر و سایر متغیرهای اجتماعی و اقتصادی قرار می‌گیرد. بین این شاخص و توانایی کارکنان کتابخانه برای بهبود مجموعه ارتباط بسیار زیادی وجود دارد.

ب-۲-۱-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۳۳ صفحه ۴۲-۴۴ (سرانه گردش مواد)

ب-۲-۱-۲-۳ درصد موجودی استفاده‌نشده

ب-۲-۱-۳-۱ هدف

ارزیابی میزان مجموعه فیزیکی و الکترونیکی استفاده‌نشده در مدت زمان معین است. این شاخص را می‌توان برای ارزیابی مناسب مجموعه نیازهای جامعه تحت پوشش استفاده کرد.

ب-۲-۱-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد. این شاخص را می‌توان برای مجموعه‌های خاص، زمینه‌های موضوعی خاص، کتابخانه‌های شعبه و یا دوره زمانی معین به کار برد. این شاخص باید برای مجموعه‌های فیزیکی و الکترونیکی به‌صورت جداگانه محاسبه شود. شاخص‌های حاصل از این مقوله را می‌توان باهم مقایسه کرد تا تفاوت‌های عمده در میزان مورد استفاده‌نشده معلوم شود.

ب-۲-۱-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد. این شاخص را می‌توان برای مجموعه‌های خاص، زمینه‌های موضوعی خاص، کتابخانه‌های شعبه و یا دوره زمانی معین به کار برد. این شاخص باید برای مجموعه‌های فیزیکی و الکترونیکی به‌صورت جداگانه محاسبه شود. شاخص‌های حاصل از این مقوله را می‌توان باهم مقایسه کرد تا تفاوت‌های عمده در میزان مورد استفاده‌نشده معلوم شود.

ب-۲-۱-۳-۳ تعریف شاخص

درصد منابع فیزیکی، از موجودی کتابخانه که از آن‌ها طی زمان معینی استفاده نشده است (رقم حاصل را تا نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید)

عبارت «استفاده» در این شاخص بیانگر مواد کتابخانه‌ای است که به‌عنوان «امانت داده شده» ثبت شده است یا به نوع دیگر طی دوره زمانی معین در کتابخانه مورد استفاده قرار گرفته است. تنها در صورتی که یک کتابخانه منبعی را به‌صورت دائمی ثبت کند «استفاده داخلی» محسوب می‌شود. دوره زمانی اندازه‌گیری شاخص توسط ارزیاب تعیین می‌شود این کار باید به‌صورتی انجام گیرد که رسالت و خط مشی‌های کتابخانه را منعکس کند در کل، حداقل یک دوره یک‌ساله مناسب است.

ب-۲-۱-۳-۴ روش‌ها

ب-۲-۱-۳-۴-۱ مجموعه فیزیکی

الف- نمونه‌ای از منابع متعلق به کتابخانه را به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب کنید. برای هر منبع مشخص در نمونه ثبت کنید که آیا آن منبع در دوره‌های زمانی معینی به امانت رفته یا به‌عنوان منبع استفاده‌شده در کتابخانه ثبت گردیده است.

$$\text{درصد موجودی استفاده‌نشده با استفاده از فرمول } \frac{C - A - B}{C} \times 100 \text{ (به درصد)}$$

که در آن:

A تعداد مدرکی که امانت‌داده شده

B تعداد مدرک موجود در نمونه که در کتابخانه به‌عنوان استفاده‌شده ثبت گردیده‌اند ولی به امانت نرفته‌اند.

C تعداد کل موارد در نمونه

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب- با استفاده از سامانه رایانه‌ای امانت، تعداد منابعی را که طی زمان معین به امانت‌داده شده است را محاسبه کنید.

$$\text{درصد موجودی استفاده‌نشده با استفاده از فرمول } \frac{B - A}{B} \times 100 \text{ (به درصد) به دست می‌آید}$$

که در آن:

A تعداد منابع امانت‌داده شده

B تعداد کل منابع قابل امانت

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

روش دوم میزان واقعی را بیش‌ازحد برآورد می‌کند. زیرا اطلاعات منابعی را که در کتابخانه استفاده‌شده‌اند ولی به امانت نرفته‌اند را شامل نمی‌شود.

ب-۲-۱-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی بین صفر و ۱۰۰ است. با این شاخص می‌توان میزان مدارک استفاده‌نشده طی دوره معینی را که به‌صورت تصادفی از موجودی کتابخانه برگزیده‌شده باشند برآورد کرد.

نمره بالا نشانه پایین بودن میزان استفاده است. این شاخص تحت تأثیر عواملی قرار می‌گیرد که عبارت‌اند از:

- رسالت کتابخانه، برای مثال آن هدف کتابخانه بایگانی است یا نه
- فعالیت تبلیغی کتابخانه

- خط و مشی مجموعه‌سازی و وجین

ب-۲-۱-۳-۷ شاخص‌های مرتبط

گردش مجموعه‌ها

ب-۲-۱-۴ سرانه تعداد محتوا بارگیری شده

ب-۲-۱-۴-۱ هدف

ارزیابی اینکه آیا کاربران موارد مورد نظر خود را در منبع الکترونیکی پیدا کردند یا خیر.

ب-۲-۱-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد.

ب-۲-۱-۴-۳ تعریف شاخص

تعداد محتوای بارگیری شده از تمام یا قسمتی از هر منابع الکترونیکی که به‌وسیله جامعه تحت پوشش در طول دوره زمانی معینی ارائه می‌شود.

تعداد محتوای بارگیری شده از منابع الکترونیکی توسط کارکنان کتابخانه و برای آموزش کاربر است. اندازه‌گیری جمعیت تحت پوشش ترجیح داده می‌شود یک جمعیت هدف خاص می‌تواند در هنگام گزارش جایگزین تعیین شود.

ب-۲-۱-۴-۴ روش کار

تعداد محتوا بارگیری شده از هر منبع الکترونیکی در طول یک دوره زمانی معین را محاسبه کنید و این تعداد را با تعداد جمعیت تحت پوشش همان منبع در طول آن دوره زمانی تقسیم کنید.

سرانه مقدار محتوا بارگیری شده با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A تعداد محتوا بارگیری شده از منابع الکترونیکی خاص در طول دوره زمانی معین است.

B جمعیت تحت پوشش

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح و یا اگر کمتر از ۱۰ است به عدد اعشاری گرد کنید. در برخی از موارد خاص در این شاخص کتابخانه ممکن است مایل به استفاده از جامعه هدف خاصی باشد (مانند استادان دانشگاه، دانشجویان سطح کارشناسی ارشد)

ب-۲-۱-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد تعداد بالا به منزله کمی بهتر در نظر گرفته می‌شود. شاخص می‌تواند تحت تأثیر چند عامل باشد که خارج از کنترل کتابخانه است. این عوامل عبارت‌اند از: سطح مهارت کاربران، سطح دسترسی به شبکه، پرداخت یا عدم پرداخت هزینه برای دسترسی یا بارگیری و بهبود خدمات.

تعداد محتوای بارگیری شده می‌تواند تحت تأثیر کیفیت و کارایی شیوه جستجوی کاربران قرار گیرد استفاده از داده‌ها برای محاسبه در (نمودارهای) آمارهای جهانی برای همه خدمات توصیه نمی‌شود زیرا خدمات تحویل در انواع مختلف ارائه می‌شود مثلاً برخی متن کامل و برخی فقط نقل و قول‌ها را تحویل می‌دهند.

ب-۲-۱-۴-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف [۱۱] (شاخص عملکرد ۴).

ب-۲-۱-۴-۷ شاخص‌های مرتبط

هزینه هر بارگیری، تعداد بارگیری در مدارک رقمی

ب-۲-۱-۵ تعداد بارگیری هر مدرک رقمی

ب-۲-۱-۵-۱ هدف

ارزیابی آیا کتابخانه مدارک رقمی که مربوط به کاربران باشد را دارد؟

ب-۲-۱-۵-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که وظیفه آن‌ها حفظ و ارتقاء میراث مستندات است کاربرد دارد. مقایسه نتایج بین کتابخانه‌ها دشوار خواهد بود. در نتیجه مفاهیم و علاوه بر آن جذابیت مجموعه رقمی می‌تواند به طور قابل توجهی متفاوت باشد. اما مقایسه در طول زمان برای هر کتابخانه مهم خواهد بود.

ب-۲-۱-۵-۳ تعریف شاخص

تعداد بارگیری‌های هر مدرک رقمی بیرون از مجموعه کتابخانه در طول دوره معین است. این شاخص فقط شامل مدارک رقمی است که برای دسترسی عموم موجود است.

ب-۲-۱-۵-۴ روش‌ها

تعدادی از مدارک رقمی خارج از مجموعه کتابخانه و قابل دسترسی برای عموم را فراهم کنید. تعداد بارگیری‌ها از این مدارک را در طول دوره زمانی معین که معمولاً یک سال است محاسبه کنید.

تعداد بارگیری‌ها در مدارک رقمی با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید

که در آن:

A تعداد بارگیری‌ها از مدارک رقمی خارج از مجموعه کتابخانه در طول دوره زمانی معین است.

B تعداد کل مدارک رقمی خارج از مجموعه کتابخانه

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

این شاخص به وسیله انواع مواد ارائه می‌شود.

ب-۲-۱-۵-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد.

معمولاً تعداد بالای بارگیری‌ها بیانگر سرانه خوب بارگیری مدارک رقمی است و نشان‌دهنده این است که کتابخانه مدارک رقمی که مربوط به جمعیتش، یا محققان یا عموم مردم است را دارا است. اگر باین حال بارگیری بر تعداد محدودی از اسناد در مجموعه رقمی تمرکز شود نتایج آن می‌تواند گمراه کننده باشد.

شاخص تحت تأثیر چندعاملی که خارج از کنترل کتابخانه است مانند:

- سطح دسترسی به شبکه

- یا نه هزینه‌های شارژ برای دسترسی و بارگیری

- ارتقاء خدمات

تعداد مدارک بارگیری شده می‌تواند تحت تأثیر کیفیت و کارایی شیوه جستجوی کاربران قرار گیرد.

ب-۲-۱-۵-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ نگاه کنید به A.5.3

ب-۲-۱-۵-۷ شاخص‌های مرتبط

تعداد مدارک رقمی در هر ۱۰۰۰ مدارک موجود در مجموعه

ب-۲-۲ دسترسی

ب-۲-۲-۱ سرانه مراجعه به کتابخانه

ب-۲-۲-۱-۱ هدف

ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه در جذب کاربران و ارائه خدمات به آنان است.

ب-۲-۲-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که باید به جامعه‌ای مشخص و تعریف‌شده خدمات ارائه دهند کاربرد دارد.

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

ب-۲-۲-۱-۳ تعریف شاخص

تعداد کل مراجعه به کتابخانه یا فیزیکی، یا مجازی در طول یک سال کامل تقسیم بر تعداد کل افراد جامعه تحت پوشش

منظور از مراجعه در این شاخص، عمل ورود به محل کتابخانه یا دسترسی به وب گاه کتابخانه برای استفاده از یکی از خدمات آن است.

ب-۲-۲-۱-۴ روش‌ها

الف- استفاده از در گردان یا وسیله‌ای مشابه که بتوان از طریق آن به طور خودکار افرادی که به کتابخانه وارد یا خارج می‌شوند را شمارش کرد.

تعداد بازدید مجازی از وب گاه کتابخانه را محاسبه کنید.

سرانه مراجعه به کتابخانه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید که در آن:

A تعداد کل مراجعه فیزیکی و مجازی کتابخانه در یک سال کامل

B تعداد افراد جامعه تحت پوشش

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح و یا اگر کمتر از ۱۰ است به عدد اعشاری گرد کنید.
 ب) تعداد افرادی را که طی یک یا چند دوره نمونه‌گیری به کتابخانه وارد یا از آن خارج می‌شوند را شمارش کنید فقط یک ورود یا خروج را محاسبه کنید نه باهم. مراجعه مجازی را برای همان دوره محاسبه کنید.
 تعداد نمونه و مدت‌زمان نمونه‌گیری توسط ارزیاب تعیین می‌شود تعداد کل مراجعه در طول یک سال را با توجه به اطلاعات موجود درباره نوسانات مراجعه طی ایام سال برآورد کنید.

یادآوری – کتابخانه‌های عمومی از یک دوره نمونه‌گیری یک هفته‌ای و کتابخانه‌های دانشگاهی از دو یا چند دوره نمونه‌گیری استفاده می‌کنند.

در کتابخانه‌های دانشگاهی هر دوره بخشی از چرخه فعالیت‌های آن‌ها را نشان می‌دهد.

سرانه مراجعه به کتابخانه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A مجموع مراجعات فیزیکی به اضافه مراجعات مجازی کتابخانه (در گردان + بازدید مجازی خارجی)
 B تعداد افراد جامعه تحت پوشش کتابخانه

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح و یا اگر کمتر از ۱۰ است به عددی اعشاری گرد کنید.

ب-۲-۲-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد معمولاً نمره بالا بیانگر سرانه خوب مراجعه به کتابخانه است. چنانچه از در گردان استفاده شود رقم شمارش افراد ممکن است خیلی بالا باشد چون کارکنان و افراد غیر کاربر و همچنین کاربرانی را که به دلایل مختلف مکرراً وارد یا خارج می‌شوند را نیز در بر می‌گیرد. آمار مراجعه مجازی به عواملی مانند روش محاسبه و استفاده از نرم‌افزار بستگی دارد. بر اساس وجود تغییرات فصلی قابل توجه، شمارش باید در طول دوره زمانی کوتاه‌تر که استفاده منظم‌تری دارد انجام شود.

ب-۲-۲-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۸ صفحه ۲۹ و ۳۴ – ۳۵

منبع ردیف ۲ (شاخص عملکرد ۱-۲)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۱۲ – ۱۱۹

ب-۲-۲-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

سرانه مراجعه به کتابخانه

ب-۲-۲-۲ درصد کاربران خارجی

ب-۲-۲-۲-۱ هدف

ارزیابی درصد کاربران کتابخانه که به جمعیت تحت پوشش کتابخانه تعلق ندارند. در نتیجه، ارزیابی اهمیت کتابخانه برای یادگیری و فرهنگ در منطقه و تأثیر و جذابیت آن در خارج از حیطه خدمات‌دهی است

ب-۲-۲-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌های ارائه‌دهنده خدمات به کاربران خارجی کاربرد دارد.

ب-۲-۲-۲-۳ تعریف شاخص

درصد کاربران خارجی کتابخانه به تمام کاربران کتابخانه است. در این شاخص یک کاربر خارجی به عنوان یک امانت گیرنده فعال خارجی تعریف شده است. یک کاربر خارجی ثبت نام شده کسی است که حداقل یک مورد در طول گزارش به امانت گرفته است.

به طور معمول برای مؤسسات آموزش عالی شامل کاربرانی است که از اعضای هیئت علمی دانشگاهی و کارکنان حرفه ای و یا دانشجو نیستند. به طور معمول برای کتابخانه های عمومی شامل افراد خارج از حیطه قانونی ارائه خدمات (مرجع) است

ب-۲-۲-۲-۴ روش ها

تعداد امانت گیرندگان فعال خارجی و تعداد کل امانت گیرندگان فعال در یک دوره زمانی معین معمولاً در پایان سال تعیین کنید.

درصد کاربران فعال خارجی را با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می آید

که در آن:

A تعداد امانت گیرندگان فعال خارجی

B تعداد کل امانت گیرندگان فعال

عدد حاصل را به نزدیک ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۲-۲-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین صفر و ۱۰۰ است.

نمره بالا نشان دهنده اهمیت و جذابیت کتابخانه فراتر از جمعیت تحت پوشش آن است و می تواند مناسب بودن خدمات کتابخانه را برای جمعیت تحت پوشش منعکس کند.

خوب در نظر گرفتن آن بستگی به اهداف و رسالت کتابخانه دارد.

شاخص می تواند اطلاعات مربوط به نقاط ضعف و قوت خدمات کتابخانه در بعضی از نقاط یا تحولات مورد نیاز در حوزه های دیگر را ارائه دهد.

شاخص می تواند به منظور برآورد حجم کار کتابخانه در حوزه کاربران خارجی نیز مورد استفاده قرار گیرد.

ب-۲-۲-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۵، صفحه ۲، جدول ۲

ب-۲-۲-۲-۷ شاخص های مرتبط

سرانه هر امانت، درصد جمعیت هدف و درصد کل امانت کتابخانه به کاربران حقیقی

ب-۲-۲-۳ درصد کل امانت کتابخانه ای به کاربران خارجی

ب-۲-۲-۳-۱ هدف

ارزیابی میزان خدمات امانت کتابخانه که مورد استفاده کاربران خارجی قرار می گیرد و به وسیله آن جذابیت مجموعه کتابخانه را به کاربران خارج از جمعیت تحت پوشش نشان می دهد.

ب-۲-۲-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که خدمات امانت را به کاربران خارج از جمعیت تحت پوشش ارائه می‌دهند کاربرد دارد.

ب-۲-۲-۳-۳ تعریف شاخص

درصد کل امانت‌های کتابخانه به اعضای غیر از جمعیت تحت پوشش برای مؤسسات آموزش عالی به طور معمول شامل کاربرانی است که از اعضای هیئت علمی دانشگاه، کارکنان حرفه‌ای یا دانشجو نیستند. به طور معمول برای کتابخانه‌های عمومی شامل افراد خارج از حیطه قانونی ارائه خدمات (مرجع) است. ارائه یک امانت به صورت مستقیم یا در شکل غیر الکترونیکی است (مانند کتاب یا اسناد الکترونیکی در حمل فیزیکی مانند لوح فشرده) یا دستگاه دیگر (مانند خواننده کتاب الکترونیکی) و یا انتقال یک مدرک الکترونیکی به یک کاربر برای یک دوره زمانی معین است.

یادآوری ۱ - شامل موارد تمدید نیست اما می‌تواند جداگانه شمارش شود.

یادآوری ۲ - امانت‌ها شامل امانت ثبت شده در کتابخانه است (در سایت امانت)

یادآوری ۳ - امانت‌ها شامل عرضه روگرفت مدارک به جای اصل مدارک (شامل نمابر) و چاپ مدارک الکترونیکی توسط کارکنان کتابخانه برای کاربران است.

یادآوری ۴ - شامل امانت‌های مدارک در شکل فیزیکی به کاربران از راه دور است.

یادآوری ۵ - انتقال الکترونیکی مدارک با واسطه در صورت استفاده مجاز برای زمان نامحدود به عنوان تحویل مدارک الکترونیکی به شمار می‌آید این شامل ارسال برای جمعیت تحت پوشش است.

ب-۲-۲-۳-۴ روش‌ها

تعداد امانت‌ها به کاربران خارجی و تعداد کل امانت‌های کتابخانه را محاسبه کنید. کتابخانه باید بتواند تعداد امانت‌های کاربران خارجی و امانت‌های کاربران جمعیت تحت پوشش را به طور جداگانه محاسبه نماید.

درصد کل امانت کتابخانه به کاربران خارجی را با استفاده از این فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد امانت‌های کاربران خارجی

B تعداد کل امانت‌ها

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۲-۲-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

این شاخص عدد صحیحی بین صفر و ۱۰۰ است.

نمره بالا در این شاخص نشان‌دهنده میزان خدمات بالا به کاربران خارج از جمعیت تحت پوشش توسط کتابخانه است.

در نظر گرفتن نمره خوب در این شاخص بستگی به اهداف و رسالت کتابخانه دارد.
این شاخص تحت تأثیر این امر قرار می‌گیرد که تا چه حد سایت کتابخانه اجازه ارائه خدمات به کاربران خارجی را می‌دهد.

ب-۲-۲-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵

ب-۲-۲-۳-۷ شاخص‌های مرتبط

سرانه هر امانت

ب-۲-۲-۴ سرانه حضور کاربر در برنامه‌های کتابخانه

ب-۲-۲-۴-۱ هدف

برآورد جاذبه برنامه‌های متنوع کتابخانه برای جمعیت تحت پوشش کتابخانه است.

ب-۲-۲-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص عمدتاً برای کتابخانه‌های عمومی قابل اجرا است. اما می‌توان برای کتابخانه‌های دیگر را که برنامه‌های متنوعی را برای جمعیت تحت پوشش ارائه می‌دهند عملی کرد.

ب-۲-۲-۴-۳ تعریف شاخص

تعداد کل حضور در برنامه‌های متنوع کتابخانه در طول یک سال کامل به ازای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت تحت پوشش است. عبارت «فوق برنامه» در این شاخص بیانگر برنامه باهدف فرهنگی یا آموزشی به‌عنوان مثال بازدید نویسندگان، گروه‌های مطالعاتی، بحث ادبی، کارگاه‌ها و غیره می‌شود.
آنجا می‌تواند فوق برنامه‌های مختلفی برای بچه‌ها، جوانان و بزرگسالان باشد تنها شامل فوق برنامه‌های مرتب به‌وسیله کتابخانه است.

شامل نمایشگاه‌ها نیست.

شامل برنامه‌های برخط (مانند پخش زنده، وبی نار و دیگر فن‌آوری‌ها) است.

ب-۲-۲-۴-۴ روش‌ها

تعداد شرکت‌کنندگان در هر فوق برنامه کتابخانه و به طور خلاصه برای یک سال را محاسبه کنید.
وقتی که یک کاربر بیش از یک بار در فوق برنامه‌ها حضور داشت او باید هر بار شمارش شود.
تعداد افراد در جمعیت تحت پوشش را تعیین کنید.

سرانه حضور کاربر در برنامه‌های کتابخانه با استفاده از این فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به‌دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد حضور در برنامه‌های کتابخانه

B تعداد افراد جمعیت تحت پوشش

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

در صورتی که تعداد افراد متعلق به هر گروه در جمعیت تحت پوشش شناخته شده باشد این شاخص می‌تواند به صورت مجزا برای برنامه‌های بزرگ‌سالان، جوانان و کودکان مورد استفاده قرار گیرد.

ب-۲-۲-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد.

نمره بالا در این شاخص نشان‌دهنده مناسب بودن برنامه‌هایی است که کتابخانه برای جمعیت تحت پوشش ترتیب می‌دهد.

شرکت‌کنندگانی که به جمعیت تحت پوشش تعلق ندارند ممکن است در شمارش محاسبه شوند.

ب-۲-۲-۴-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۸ (شاخص عملکرد ۸)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۵۴ - ۱۵۷

ب-۲-۲-۴-۷ شاخص‌های مرتبط

سرانه تعداد حضور کاربر در دروس آموزشی

ب-۲-۲-۵ سرانه تعداد حضور کاربر در دوره‌های آموزشی

ب-۲-۲-۵-۱ هدف

ارزیابی موفقیت کتابخانه در رسیدن کاربران از طریق ارائه دوره‌های آموزشی است.

ب-۲-۲-۵-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که جمعیت تحت پوشش معینی دارند کاربرد دارد.

ب-۲-۲-۵-۳ تعریف شاخص

تعداد حضور کاربران در دوره‌های آموزشی در طول دوره زمانی معین به ازای هر ۱۰۰۰ نفر از جمعیت تحت پوشش است.

آموزش کاربر به‌عنوان یک برنامه آموزشی مقرر با یک طرح درس مشخص به‌وسیله کتابخانه تعریف شده است که باهدف برون داده‌های آموزش خاص برای استفاده از کتابخانه و دیگر خدمات اطلاعاتی و فن‌آوری است.

آموزش کاربر می‌تواند شامل بازدیدهای کتابخانه، آموزش فن‌آوری و یا به‌عنوان خدمات تحت وب برای کاربران باشد.

ب-۲-۲-۵-۴ روش‌ها

تعداد افرادی که در دوره‌های آموزشی کتابخانه شرکت می‌کنند (در صورت امکان، به‌صورت بازدید) را در طول دوره زمانی معین (معمولاً یک سال) شمارش کنید.

این تعداد باید در پایان دوره محاسبه شوند.

تعداد جلسات دوره‌های آموزشی برخط کتابخانه در طول همان دوره را شمارش کنید این تعداد نیز باید در پایان دوره محاسبه شود. مجموع این تعداد برای استفاده این شاخص است.

سرانه تعداد حضور کاربر در دوره‌های آموزشی با استفاده از این فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد حضور در جلسات دوره‌های آموزشی کتابخانه (در صورت امکان بازدیدها) این باید شامل تعداد جلسات دروس آموزش برخط کتابخانه شود.

B جمعیت تحت پوشش

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

یادآوری ۱ - در برخی از موارد خاص ممکن است کتابخانه مایل به استفاده از یک جمعیت هدف خاص باشد (به عنوان مثال استادان دانشکده - دانشجویان سطح کارشناسی ارشد)

ب-۲-۲-۵-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد.

نمره بالا نشانگر رسیدن کاربران به بهره‌وری به کمک دوره‌های آموزشی است این شاخص تحت تأثیر میزان دوره‌های آموزشی ارائه شده توسط کتابخانه قرار می‌گیرد این شاخص نه اجازه ارزیابی کیفیت برنامه‌های آموزشی را می‌دهد نه ارزیابی هزینه‌های بهینه در فعالیتهای آموزشی را

ب-۲-۲-۵-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ (شاخص عملکرد ۲-۳)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۴۵-۱۴۹

ب-۲-۲-۵-۷ شاخص‌های مرتبط

سرانه حضور کاربر در فوق برنامه‌های کتابخانه

ب-۲-۳ تسهیلات

ب-۲-۳-۱ میزان اشغال مکان‌های کاربر

ب-۲-۳-۱-۱ هدف

ارزیابی کلی میزان استفاده از مکان‌های کاربر که برای مطالعه و کار ارائه می‌شود از طریق برآورد نسبی مکان‌های مورد استفاده در هر زمان معین است.

ب-۲-۳-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای همه کتابخانه‌هایی که دارای تسهیلاتی برای خواندن و یا کار کردن هستند کاربرد دارد. اندازه‌گیری را می‌توان در اوقات خاصی از روز، هفته یا سال مثلاً در اوقات شلوغ یا خلوت انجام داد به هنگام کاربرد شاخص این را باید به صراحت اعلام کرد.

ب-۲-۳-۱-۳ تعریف شاخص

درصد مکان‌های اشغال‌شده کاربر در زمان بررسی است مکان‌های مخصوص کارکنان در محاسبه وارد نمی‌شود. مکان‌های کاربر شامل اتاق‌هایی در اتاقک‌ها، اتاق هم‌اندیشی و مطالعه و بخش‌های کودکان شنیداری و دیداری و صندلی‌های غیررسمی در سالن‌ها و حوزه‌های گروه است. شامل مکان‌های سالن و سخنرانی، نمایش شنیداری که برای مخاطبان خاص در نظر گرفته شده نیست. همچنین فضای کف و نیمکت‌هایی که کاربر روی آن می‌نشیند را شامل نمی‌شود.

ب-۲-۳-۱-۴ روش‌ها

یک نظرسنجی از مکان‌های کاربر که برای مطالعه و کار با /یا بدون تجهیزات در زمان مشخص شده ارائه می‌دهد انجام دهید.

تعداد مکان‌های استفاده‌شده کاربر را شمارش کنید.

میزان اشغال مکان‌های کاربر با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد مکان‌های استفاده‌شده کاربر

B تعداد کل مکان‌های ارائه‌شده کاربر

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد نمایید

مکان‌های کاربر که نشانه‌ای از استفاده در آن وجود داشته باشد مانند کت، کیف، دفتر و غیره جزو مکان‌های اشغال‌شده به حساب می‌آیند حتی اگر کاربر غایب باشد.

به خاطر تنوع ذاتی شاخص می‌توان با اندازه‌گیری مکان‌های کاربر در فواصل تصادفی طی یک دوره زمانی و محاسبه میانگین میزان اشغال مکان‌های کاربر به شاخص دقیق تری دست‌یافت (بدین منظور مجموع ارقام مکان‌های مورد استفاده کاربر بر مجموع ارقام مکان‌های کاربر موجود تقسیم و سپس در ۱۰۰ ضرب می‌شود)

ب-۲-۳-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین صفر و صد است.

این شاخص احتمال اینکه یک مکان برای استفاده به طور تصادفی انتخاب‌شده در هر زمان یا در زمان معین برآورد می‌کند.

ب-۲-۳-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۳۵ صفحه ۸۲ - ۸۸ (مورد خاصی از میزان استفاده از تسهیلات)

ب-۲-۴ عمومی

ب-۲-۴-۱ درصد جمعیت هدف

ب-۲-۴-۱-۱ هدف

ارزیابی میزان موفقیت جامعه هدف کتابخانه است.

یادآوری – جامعه هدف کتابخانه ممکن است جمعی از استفاده‌کنندگان کتابخانه باشد که کتابخانه باید به آنان خدمات ارائه کند یا بخش خاصی از این جامعه (برای مثال با نیازهایی که مستلزم خدمات ویژه کتابخانه هستند) یا هر گروه دیگری که کتابخانه به قصد خدمت به آنها ایجاد شده است.

ب-۲-۴-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای همه کتابخانه‌ها کاربرد دارد این شاخص را می‌توان برای مقایسه کتابخانه‌هایی به کاربرد که قصد ارائه خدمت به جامعه هدف مشابهی را دارند مشروط بر آن که از روشی یکسان در محاسبه شاخص استفاده شده باشد.

ب-۲-۴-۱-۳ تعریف شاخص

درصد جامعه هدف کتابخانه که از خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند.
منظور از یک کاربر در این شاخص یک فرد حقیقی یا حقوقی (سازمان، موسسه یا شرکت).

ب-۲-۴-۱-۴ روش‌ها

الف) نمونه تصادفی از جامعه هدف کتابخانه را انتخاب کنید از هر یک از افراد نمونه سؤال کنید که آیا طی سال گذشته به کتابخانه مراجعه کرده‌اند یا از خدمات کتابخانه به نحوی استفاده کرده‌اند.

درصد جامعه هدف را با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد افرادی که پاسخ مثبت داده‌اند.

B تعداد کل افراد پاسخ‌دهنده

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب) با استفاده از پیشینه سامانه خودکار امانت، تعداد کاربرانی (از میان کاربرانی که جزء جامعه هدف کتابخانه هستند) و در طی سال گذشته مدارکی را به امانت گرفته‌اند را شمارش کنید.
تعداد افراد جامعه هدف کتابخانه را تخمین بزنید.

درصد جامعه هدف را با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید

که در آن:

A تعداد امانت‌گیرندگان بالفعل در جامعه هدف

B تعداد کل افراد جامعه هدف

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

چون همه موارد استفاده یک فرد محاسبه نمی‌شود حاصل این روش ممکن است رقمی کمتر از درصد واقعی میزان استفاده مراجعه‌کنندگان از کتابخانه باشد.

ب-۲-۴-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد صحیحی بین صفر و صد است.

طبیعتاً رقم بیشتر، بهتر از رقم کمتر است ولی ممکن است رقمی نسبتاً پایین نیز با توجه به نوع یا خصوصیت یک کتابخانه مثلاً با توجه به جامعه یا مخاطبین خاصی که کتابخانه به آن‌ها خدمات می‌دهد، رقمی رضایت‌بخش تلقی شود.

نسبت جامعه هدف استفاده‌کننده از کتابخانه تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرد که بسیاری از آن‌ها خارج از کنترل کتابخانه‌اند. مثلاً ترکیب جمعیتی جامعه هدف، سطح شهرنشینی، میزان تحصیلات، ویژگی‌های موسسه‌های استفاده‌کننده از خدمات (مثلاً شیوه‌های تدریس، میزان حمایت مالی از دانشجویان)، میزان عادت به خرید کتاب، فاصله جغرافیایی بین کتابخانه‌ها و کاربران، موقعیت اجتماعی، اوضاع اقتصادی و غیره (نمره شاخص باید بیانگر توسعه و افزایش خدمات کتابخانه و نیز بهبود خدمات ارائه شده باشد).

ب-۲-۴-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ (شاخص عملکرد ۱-۲)

منبع ردیف ۲۵ صفحه ۳۵ (درصد جامعه هدفی که کتاب به امانت‌گرفته‌اند، با استفاده از میزان امانت‌ها درصد جمعیتی را که از خدمات کتابخانه استفاده کرده‌اند را تخمین بزنید)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۰۰ - ۱۰۴ (تأثیر بازار)

منبع ردیف ۳۳ صفحه ۴۱-۴۲ (آمار اعضاء کتابخانه به عنوان درصد از جامعه)

منبع ردیف ۳۵ صفحه ۸۸-۹۰

ب-۲-۴-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

سرانه مراجعه به کتابخانه

ب-۲-۴-۲ رضایت کاربر

ب-۲-۴-۱-۲ هدف

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

ب-۲-۴-۲-۲ دامنه کاربرد

این استاندارد در کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد.

با این شاخص می‌توان وضعیت یک کتابخانه را در فواصل مختلف زمانی مقایسه کرد.

مقایسه کتابخانه‌های مختلف بسیار دشوار و تنها در صورتی امکان‌پذیر است که شرایط، سؤالات و روش‌ها یکسان باشد.

در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی می‌توان سنجش رضایت تعدادی از کاربر قابل‌دسترس را زمانی که از همان پرسشنامه و فرایند سنجش استفاده می‌کنند برای مقایسه بین کتابخانه‌ها با رسالت مشابه به کار برد. از این شاخص می‌توان برای سنجش رضایت گروه‌های خاصی از کاربران کتابخانه مثلاً دانشجویان دوره کارشناسی، اعضای هیئت‌علمی دانشگاه یا بزرگسالان استفاده کرد.

می‌توان از این شاخص برای سنجش نظر کاربران از هر یک از خدمات عمومی کتابخانه استفاده کرد مانند:

- ساعات کار کتابخانه
 - تسهیلات مطالعه
 - امکان دسترسی به مدارک
 - امانت بین کتابخانه‌ای
 - میزان پاسخگویی و خدمات مرجع
 - آموزش کاربر
 - نحوه برخورد کارکنان کتابخانه
 - خدمات کتابخانه به طور کلی
- جنبه‌های مختلف تک‌تک خدمات را نیز می‌توان طی همین بررسی مورد ارزیابی قرارداد.

ب-۲-۴-۲-۳ تعریف شاخص

شاخص میانگین نمره‌هایی است که کاربران، خواه به کل خدمات و یا به تک‌تک خدمات گوناگون کتابخانه می‌دهند.

نمره باید در مقیاس عدد یا موارد زیر باشد:

- مقیاس چهار نمره‌ای از ۱ تا ۴ که در آن ۱ کمترین ارزش را دارد.
- مقیاس پنج نمره‌ای از ۱ تا ۵ که در آن ۱ کمترین ارزش را دارد.
- مقیاس هفت امتیازی از ۱ تا ۷ که در آن ۱ کمترین ارزش را دارد.

ب-۲-۴-۲-۴ روش‌ها

روش‌های اندازه‌گیری مختلف و رقابتی برای رضایت کاربر وجود دارد استفاده‌شده‌ترین روش، روش اندازه‌گیری مستقیم است که کاربران سنجش خدمات و ویژگی‌های آن با رضایت خود و بااهمیت به خدمات آن‌ها در مقیاس‌های مختلف انجام می‌دهند.

یکی دیگر از روش‌های شناخته‌شده در بخش کتابخانه احتمال عدم تأیید نمونه در انواع مختلف است. کاربران محصول فعلی و عملکرد خدمات را با انتظارات قبلی آن‌ها مقایسه می‌کنند.

در مواردی که انتظارات کاربر برآورده می‌شود و یا حتی بیشتر، کاربر راضی است. این روش تجزیه و تحلیل شکاف نامیده می‌شود.

الف- روش اندازه‌گیری مستقیم

پرسشنامه ساده‌ای تهیه کنید که در آن خدمات خاص یا جنبه‌هایی از خدمات مورد نظر برای ارزیابی نوشته شده باشد در کنار پرسش‌ها مقیاس چهار، پنج و هفت نمره‌ای درج کنید مقیاس یکسانی باید در سراسر پرسشنامه استفاده شود.

پرسشنامه می‌تواند حاوی پرسش‌هایی درباره وضعیت کاربران نیز باشد. گروه‌های مختلف کاربران نیازهای مختلفی دارند. بنابراین داده‌ها را می‌توان تجزیه و تحلیل کرد و میزان رضایت کاربران را بر اساس این متغیرها به دست آورد.

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

داده‌ها می‌تواند با استفاده از پرسشنامه‌های پستی و الکترونیکی و مصاحبه رو در رو یا از طریق مصاحبه تلفنی مناسب جمع‌آوری شود.

میانگین رضایت کاربر از هر یک از خدمات یا جنبه‌ای از خدمات با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A مجموعه نمره‌های اعلام‌شده کاربران برای هر خدمت

B تعداد افرادی که به پرسش‌ها پاسخ داده‌اند.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

این شاخص برای هر پرسش مطرح‌شده در بررسی جداگانه محاسبه و گزارش می‌شود. همچنین برای هر خدمت، فراوانی نمره اعمال‌شده را محاسبه کنید سپس درصد هر نمره را حساب کنید.

با این کار توزیع فراوانی نظر کاربران را می‌توان سنجید.

در این بررسی از برخی از سؤالات پرسشنامه می‌توان جهت شناخت موارد نارضایتی کاربران و تعیین اهمیت نسبی خدمات گوناگون کتابخانه بهره برد.

ب-روش تجزیه و تحلیل اختلاف

تجزیه و تحلیل اختلاف را که در این شاخص تعریف شده است را می‌توان برای محاسبه رضایت کاربر استفاده کرد اگر سؤالات مطرح‌شده مناسب باشد. روش ارائه اطلاعات اضافی درباره انتظارات مشتری برای محاسبه در این شاخص استفاده نمی‌شود.

پرسشنامه‌ای تهیه کنید که در آن فهرست خدمات خاص یا جنبه‌ای از خدمات مورد نظر برای ارزیابی نوشته شده باشد که شامل سؤالات پرسیده شده کاربران نسبت به میزان خدماتی که در حال دریافت است.

به طور کلی مقیاس چهار، پنج و هفت نمره‌ای برای پاسخ دادن به سؤالات ارائه شده است در طول پرسشنامه باید از مقیاس یکسانی استفاده شود. سؤال درباره وضعیت کاربر هم می‌تواند در پرسشنامه آورده شود.

گروه‌های مختلف کاربران نیازهای مختلف دارند از این رو داده‌ها را می‌توان به منظور تشخیص میزان رضایت در موارد گوناگون تجزیه و تحلیل کرد.

نمونه کاربران را به طور تصادفی انتخاب کنید و از آن‌ها درخواست کنید که پرسشنامه را پر کنند. داده‌ها می‌تواند به وسیله پرسشنامه‌های پستی و الکترونیکی و مصاحبه رو در رو یا تلفنی جمع‌آوری شوند.

میانگین رضایت کاربر از هر یک از خدمات یا جنبه‌ای از خدمات با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A مجموع نمره‌ها برای هر یک از خدمات که در حال حاضر توسط کاربر دریافت می‌شوند.

B تعداد افرادی که به پرسش‌ها پاسخ داده‌اند.

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

این شاخص برای هر پرسش مطرح‌شده در بررسی جداگانه محاسبه و گزارش می‌شود. همچنین برای هر خدمت، فراوانی نمره‌های اعلام‌شده را محاسبه کنید سپس درصد هر نمره را حساب کنید با این کار توزیع

فراوانی نظر کاربران را می‌توان سنجید. در این بررسی از برخی از سؤالات پرسشنامه می‌توان جهت شناخت موارد نارضایتی کاربران و تعیین اهمیت نسبی خدمات گوناگون کتابخانه بهره برد. سؤالات مرتبط با انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه، می‌تواند برای شناسایی بزرگ‌ترین اختلاف بین انتظار و تجربه استفاده شود.

ب-۲-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

برای هر خدمت یا جنبه‌ای از یک خدمت شاخص به صورت عددی بین ۱ و ۴، ۱ و ۵، ۱ و ۷ و با یک رقم اعشار تعیین می‌شود که بستگی به مقیاس انتخاب شده دارد. نظرات کاربران ذهنی و فردی است و بستگی به وضعیت فرد در زمان بررسی دارد عامل مهم انتظارات کاربران است. اگر آنان قبلاً از خدماتی باکیفیت بالا برخوردار نشده باشند ممکن است خدماتی باکیفیت پایین تر آن‌ها را راضی کند و این یکی از عواملی است که مقایسه یک کتابخانه با کتابخانه دیگر را دشوار می‌سازد.

ب-۲-۴-۶ (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۴

منبع ردیف ۲۲ صفحه ۱۱۸ - ۱۲۲

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۰۵ - ۱۱۱

منبع ردیف ۳۴ صفحه ۴۳ - ۵۳

ب-۲-۴-۱ هدف

ارزیابی میزان اثربخشی تراکنش مرجع به وسیله تمایل کاربر به بازگشت به میز مرجع است (یا خدمات مرجع مجازی)

ب-۲-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها که دارای خدمات مرجع می‌باشند کاربرد دارد. این شاخص برای خدمات مرجع به شکل سنتی رو در رو یا مرجع مجازی قابل اجرا است.

ب-۲-۴-۳ تعریف شاخص

درصد تراکنش مرجع و پس از آن وضعیت کاربرانی که تمایل به بازگشت به میز مرجع را (خدمات مرجع مجازی) با سؤالات دیگری دارند.

یادآوری ۱ - سؤالات مرجع می‌تواند در مورد واقعیات، مدارک و یا مشاوره‌ای در مورد منبعی برای موضوع کاربران باشد.

یادآوری ۲ - این تعریف شامل سؤالات اطلاعاتی (سؤالات جهت مکان‌یابی و یا اداری) نمی‌شود.

یادآوری ۳ - سؤالات مرجع مجازی را می‌توان به صورت پست الکترونیکی یا وب تحویل داد.

این شاخص سرعت ارائه خدمات مرجع یا دقت سؤالات مرجع را ارزیابی نمی‌کند.

ب-۲-۴-۳-۴ روش‌ها

الف) کاربران واقعی مرجع

کاربران واقعی پس از مصاحبه مرجع در مصاحبه پیگیری یا سنجش مورد سؤال قرار می‌گیرند.

بعد از تراکنش مرجع در خدمات مرجع - مجازی در وب نظرسنجی ارائه می‌شود.

پاسخ کاربران به سؤالات به‌عنوان تمایل به بازگشتشان است.

- بر اساس تجربه تراکنش مرجع، اگر شما یک گزینه داشته باشید آیا شما دوباره به میز مرجع با سؤال

دیگری بر می‌گردید (خدمات مرجع مجازی) تمایل به بازگشت با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به‌دست

می‌آید.

که در آن:

A تعداد افرادی که پاسخشان بله است.

B تعداد کل افراد پاسخ‌دهنده

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب) روش کار بر نماینده

نماینده یا کاربر جانشین یک سؤال مرجع را در میز مرجع می‌پرسد (خدمات مرجع مجازی) آن‌ها رفتار

کارکنان و تمام شرایط مربوط به تراکنش مرجع را مشاهده می‌کنند.

پس از تراکنش مرجع، پاسخ کار بر نماینده به سؤالات به‌عنوان تمایل به بازگشت است.

بر اساس تجربه تراکنش مرجع، اگر شما یک گزینه داشته باشید آیا شما دوباره به میز مرجع (خدمات مرجع

مجازی) با سؤال دیگری بر می‌گردید.

تمایل به بازگشت با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به‌دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد افرادی که پاسخشان «بله» است.

B تعداد کل افراد پاسخ‌دهنده

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

به خاطر اینکه درباره دلیل تمایل و یا عدم تمایل به بازگشت بیشتر بدانیم کتابخانه باید سؤالات بیشتری

بپرسد مانند:

- آیا کتابدار مرجع (خدمات مجازی) به آسانی قابل‌دسترس است؟

- آیا کتابدار مرجع شایستگی‌اش را نشان می‌دهد؟

- آیا کتابدار مرجع حداقل یک سؤال برای پیدا کردن بیشتر اطلاعات مورد نیاز از شما می‌پرسد؟

- در صورتی که شما در داخل یا خارج از کتابخانه به یک منبع ارجاع داده‌شده‌اید آیا بررسی پاسخ کتابدار به

شما کمک کرد؟

- آیا کتابدار از شما می‌پرسد که آیا اطلاعات ارائه‌شده به طور کامل با اطلاعات مورد نیاز شما هماهنگی دارد؟

ب-۲-۴-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین صفر و صد است.

نمره بالا به منزله «خوب» است.

و این به معنی درصد بالای موفقیت تراکنش مرجع مطابق رتبه کاربران واقعی و نماینده است.

در صورتی که امتیاز پایین کتابخانه می‌تواند دلایل را از طریق جنبه‌های مجاز به وسیله کاربر شناسایی کند و می‌تواند به سازمان‌دهی آموزش کارکنان در مهارت‌های فردی واکنش نشان دهد.

ب-۲-۴-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۷ و ۲۸

ب-۳ اثربخشی

ب-۳-۱ مجموعه

ب-۳-۱-۱ سرانه استفاده از مجموعه

ب-۳-۱-۱-۱ هدف

این شاخص هزینه‌های کتابخانه در استفاده از مجموعه و به وسیله آن سرانه اثربخشی خدمات کتابخانه را ارزیابی می‌کند.

ب-۳-۱-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها با مجموعه الکترونیکی و فیزیکی کاربرد دارد.

مقایسه بین کتابخانه‌هایی که رسالت، ساختار و جمعیت تحت پوشش مشابهی دارند امکان‌پذیر است در صورتی که که مجموعه‌ها و سیاست امانت‌دهی کتابخانه متفاوت باشد هزینه جاری به همان روش محاسبه می‌شود.

ب-۳-۱-۱-۳ تعریف شاخص

هزینه جاری کتابخانه در یک سال کامل مالی تقسیم بر تعداد کل موارد استفاده از مجموعه (امانت‌ها بعلاوه بارگیری‌ها بعلاوه استفاده در محل) کل هزینه‌های جاری مجموعه هزینه‌هایی است برای:

الف- جمع‌آوری مواد کتابخانه در همه اشکال (شامل صحافی، مجوزها و هزینه پرداخت از هر نظر)

ب- کارکنان (از جمله کارکنان طرحی، دانشجویان دوره کارشناسی و غیره) و آموزش کارکنان و ...

پ- تمام اهداف دیگر: عملیات تعمیر و نگهداری رایانه و شبکه با مجوزهای نرم‌افزار و ارتباط از راه دور، اجاره و نگهداری از محل، هزینه‌های آب و برق (گرماء، برق، آب، فاضلاب)، تعمیر یا تعویض مبلمان و تجهیزات موجود و هزینه‌های دیگر مانند پیشینه فهرست‌نویسی، روگرفت، پست، خدمات نوشت‌افزار، بیمه و حمل‌ونقل، ارتباطات و مشاوره و غیره

شامل هزینه‌های سرمایه‌ای مربوط به (فراهم آوری یا علاوه بر آن، ساخت وبگاه‌ها، ساختمان‌های جدید و توسعه سامانه‌های رایانه‌ای، مبلمان و تجهیزات) نمی‌شود.

امانت به صورت مستقیم یا ارائه تراکنش در یک شکل غیر الکترونیکی (مانند کتاب) یا به صورت مدارک الکترونیکی در یک حامل فیزیکی (مانند لوح فشرده) و یا دستگاه‌های دیگر (مثل خواننده کتاب الکترونیکی) یا انتقال مدارک الکترونیکی به یک کاربر برای مدت زمان معین (مانند کتاب الکترونیکی) است.

یادآوری ۱ - تمدید حذف می‌شود اما می‌تواند به صورت جداگانه محاسبه شود.

یادآوری ۲ - امانت‌ها شامل امانت‌های ثبت شده در کتابخانه (سایت کتابخانه) می‌باشند.

یادآوری ۳ - امانت‌ها شامل عرضه روگرفت مدارک به جای اصل مدارک (شامل نمابر) و چاپ الکترونیکی توسط کارکنان کتابخانه برای کاربر است.

یادآوری ۴ - شامل امانت مدارک در شکل فیزیکی به کاربران از راه دور است.

یادآوری ۵ تحویل با واسطه مدارک در شکل الکترونیکی در صورتی که استفاده از آن‌ها برای زمان محدودی مجاز باشد به عنوان تحویل الکترونیکی مدارک محاسبه می‌شود.

شامل انتقال به اعضای جامعه تحت پوشش است.

تمدید حذف می‌شود اما می‌توان به طور جداگانه محاسبه کرد وقتی که شاخص عملکرد برای مقایسه کتابخانه‌ها استفاده شود موارد شمول و غیر شمول توضیح داده می‌شود.

عبارت «استفاده در محل» در این شاخص بیانگر مدرک گرفته شده به وسیله کاربر از مخزن با دسترسی آزاد برای استفاده در محل کتابخانه است.

عبارت بارگیری در این شاخص بیانگر درخواست موفق یک محتوا (یک مدرک یا قسمتی از یک مدرک) از مجموعه الکترونیک کتابخانه است.

ب-۳-۱-۱-۴ روش‌ها

با استفاده از داده‌های حساب، کل هزینه جاری برای یک سال مالی را محاسبه کنید. برای به دست آوردن یک برآورد برای سال جاری می‌توان داده‌ها را به جای بودجه استفاده کرد.

سرانه استفاده از مجموعه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید که در آن:

A کل هزینه جاری برای یک سال مالی بر اساس پول رایج کشور

B تعداد کل استفاده از مجموعه (امانت‌ها + بارگیری‌ها + استفاده در محل)

عدد حاصل را بر اساس پول رایج کشور گرد کنید.

ب-۳-۱-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی است و محدودیتی ندارد حد طبیعی آن بستگی به نوع کتابخانه و پول رایج کشور دارد. این شاخص ارتباط میان تعداد امانت‌ها بعلاوه بارگیری‌ها بعلاوه استفاده در محل و هزینه ارائه همه خدمات کتابخانه برآورد می‌کند. اما در موارد عادی به عنوان یک تفسیر نمی‌توان هزینه متوسط امانت، انجام بارگیری یا استفاده در محل را برآورد کرد.

باید در نظر داشت که امانت‌ها و استفاده در محل مواد فیزیکی و بارگیری‌ها از مجموعه الکترونیکی، راه‌های کاملاً متفاوتی در استفاده از مجموعه هستند با این حال رسانه‌های الکترونیکی به طور فزاینده‌ای جایگزین رسانه‌های چاپی شده‌اند. زمانی که اثربخشی خدمات کتابخانه ارزیابی می‌شود. برای هزینه‌های کتابخانه هر دو نوع استفاده از مجموعه باید با یکدیگر مقایسه شوند.

این شاخص می‌تواند تحت تأثیر کتابخانه‌های نزدیک به هم که جمعیت تحت پوشش کتابخانه همراه با هزینه استفاده، خدمات ارائه می‌دهند قرار می‌گیرند. این شاخص نباید توسط خود کتابخانه استفاده شود و برای قرار دادن شاخص‌های خدمات بیشتری در زمینه عمومی تر مفید است.

ب-۳-۱-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۲۲ صفحه ۵۰ («سرانه استفاده» با استفاده از برآورد هزینه‌های واقعی از گردش خدمات)
منبع ردیف ۳۱، شاخص C.3

ب-۳-۱-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

هزینه فراهم‌آوری به ازای هر بار استفاده از مجموعه، سرانه هر استفاده با سرانه هر مراجعه به کتابخانه

ب-۳-۱-۲ هزینه فراهم‌آوری به ازای استفاده از مجموعه

ب-۳-۱-۲-۱ هدف

ارزیابی هزینه فراهم‌آوری به ازای استفاده از مجموعه در نتیجه تأثیر و گرایش کاربر به سیاست ساخت مجموعه کتابخانه است.

ب-۳-۱-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها با مجموعه‌های فیزیکی و الکترونیکی کاربرد دارد می‌توان شاخص را برای مقایسه سرانه یک نمونه از استفاده در همان کتابخانه در طول زمان بکار برد.
مقایسه بین کتابخانه‌ها با رسالت، ساختار و جمعیت تحت پوشش یکسان امکان‌پذیر است. در صورتی که مجموعه‌ها و سایت امانت‌دهی کتابخانه متفاوت باشد هزینه جاری به همان روش محاسبه می‌شود.

ب-۳-۱-۲-۳ تعریف شاخص

هزینه‌های فراهم‌آوری کتابخانه در یک سال کامل مالی برای همه نوع مواد کتابخانه تقسیم بر تعداد کل موارد استفاده از مجموعه (امانت‌ها به اضافه بارگیری‌ها به اضافه استفاده در محل) در همان دوره

یادآوری ۱ - شامل صحافی، مجوزها و هزینه‌های پرداخت از هر نظر است.

یک امانت به صورت مستقیم یا ارائه تراکنش در یک شکل غیر الکترونیکی (مانند کتاب) یا مدارک الکترونیکی در یک حامل فیزیکی (مثل لوح فشرده) یا دستگاه‌های دیگر (ماشین‌های کتاب‌خوان الکترونیکی) یا انتقال مدارک الکترونیکی به یک کاربر برای دوره زمانی معین (مانند کتاب الکترونیکی) است.

یادآوری ۲ - تمدید حذف می‌شود اما می‌تواند به صورت جداگانه محاسبه شود.

یادآوری ۳ - امانت‌ها شامل امانت‌های ثبت شده در داخل کتابخانه (سایت امانت) است.

یادآوری ۴ - امانت‌ها شامل عرضه روگرفت مدارک به جای اصل مدارک (مانند نمابر) و چاپ الکترونیکی مدارک به وسیله کارکنان کتابخانه برای کاربر است.

یادآوری ۵ - شامل مدارک در شکل فیزیکی برای کاربران از راه دور است.

یادآوری ۶ - تحویل با واسطه مدارک در شکل الکترونیکی در صورتی که استفاده از آن‌ها برای زمان محدودی مجاز باشد به عنوان تحویل الکترونیکی مدارک محاسبه می‌شود. این شامل انتقال به اعضاء جمعیت تحت پوشش است. این شاخص شامل امانت در محل (امانت در کتابخانه)، ارائه روگرفت مدارک به جای اصل مدارک و خروجی امانت بین کتابخانه‌ای است.

تمدید و ورودی امانت بین کتابخانه‌ای را شامل نمی‌شود. زمانی که شاخص عملکرد برای مقایسه بین کتابخانه‌ها استفاده می‌شود توضیح موارد شمول و غیر شمول مهم است. عبارت «استفاده در محل» در این شاخص بیانگر مدارک گرفته شده به وسیله کاربر از مخزن با دسترسی آزاد برای استفاده در محل است. عبارت «بارگیری» در این شاخص بیانگر درخواست موفق یک محتوا (یک مدرک یا قسمتی از یک مدرک) از مجموعه الکترونیکی کتابخانه است.

ب-۳-۱-۲-۴ روش‌ها

هزینه‌های فراهم‌آوری کتابخانه برای یک سال مالی را محاسبه کنید. هزینه فراهم‌آوری به ازای استفاده از مجموعه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A کل هزینه‌های فراهم‌آوری برای یک سال مالی بر اساس پول رایج

B تعداد کل موارد استفاده از مجموعه (امانت‌ها + بارگیری‌ها + استفاده در محل) در همان دوره
عدد حاصل را با استفاده از پول رایج گرد کنید.

ب-۳-۱-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی و محدودیتی ندارد حد طبیعی آن بستگی به نوع کتابخانه و پول رایج آن دارد. شاخص ارتباط بین تعداد امانت‌ها بعلاوه بارگیری‌ها بعلاوه استفاده در محل و هزینه مجموعه‌های فیزیکی و الکترونیکی را برآورد می‌کند.

مقدار پایین نشان‌دهنده بهره‌وری هزینه برای مجموعه است و نشان‌دهنده این است که کتابخانه سیاست مجموعه‌اش را با نیازهای جمعیت تحت پوشش خود مطابقت کرده است.

باید در نظر داشت که امانت‌ها و استفاده در محل برای مواد فیزیکی و بارگیری‌ها از مجموعه الکترونیکی راه‌های کاملاً متفاوتی در استفاده از مجموعه هستند با این حال رسانه‌های الکترونیکی به طور فزاینده‌ای جانشین رسانه‌های چاپی شده‌اند زمانی که شایستگی و گرایش کاربر به سیاست مجموعه کتابخانه ارزیابی شود تعداد کل مجموعه باید با هزینه‌های فراهم‌آوری کتابخانه مقایسه شود.

این شاخص می‌تواند تحت تأثیر کتابخانه‌های نزدیک به هم که به جمعیت تحت پوشش همراه با هزینه استفاده خدمات ارائه می‌دهند قرار می‌گیرد.

ب-۳-۱-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۳۱ شاخص C.3

ب-۳-۱-۲-۷ شاخص‌های مرتبط

سرانه استفاده از مجموعه، سرانه هر کاربر و سرانه مراجعه به کتابخانه

ب-۳-۱-۳ سرانه هر بارگیری

ب-۳-۱-۳-۱ هدف

ارزیابی هزینه منابع الکترونیکی خاص مرتبط با تعداد بارگیری‌ها از این منابع است.

ب-۳-۱-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد.

در صورتی که که اختلاف در سیاست کتابخانه و عوامل اقتصادی و اجتماعی از جمعیت تحت پوشش در نظر گرفته شود شاخص می‌تواند برای مقایسه در طول زمان به منابع الکترونیکی دیگری یا همان منابع در کتابخانه استفاده شود.

ب-۳-۱-۳-۳ تعریف شاخص

هزینه هر منبع الکترونیکی تقسیم بر تعداد بارگیری‌ها از آن منبع الکترونیکی در طول دوره زمانی معین است.

هزینه یک منبع الکترونیکی جمع‌آوری، اشتراک و یا پرداخت هزینه صدور مجوز توسط کتابخانه برای آن منبع است.

هزینه‌های پرداخت هر بارگیری در این تعریف شامل هزینه هر بارگیری ظاهر شده نیست.

عبارت بارگیری در این شاخص بیانگر یک درخواست موفق از یک واحد محتوا عبارت واحد محتوا در این شاخص بیانگر متنی قابل‌شناسایی منحصربه‌فرد پردازش رایانه یا قطعه صوتی - تصویری از یک اثر منتشر شده که می‌تواند اصل یا خلاصه دیگر آثار منتشر شده باشد این شامل مدارک یا قسمتی از یک مدرک (مانند مقاله‌ها، چکیده‌ها، جدول محتوا، تصاویر) و یادداشت‌های توصیفی است.

ب-۳-۱-۳-۴ روش‌ها

هزینه هر منبع الکترونیکی در طول دوره معین (معمولاً یک سال کامل مالی) تقسیم بر تعداد بارگیری‌ها در طول آن دوره است.

طبیعی است اگر اندازه‌گیری دوره‌های زمانی بین هزینه‌ها و بارگیری‌ها متفاوت باشد.

بارگیری‌ها به وسیله کارکنان کتابخانه و هنگام آموزش کاربر جزء تعداد بارگیری‌ها به حساب می‌آید.

نسخه‌های الکترونیکی منابع که در یک بسته با نسخه‌های چاپی به دست می‌آید را شامل می‌شود. این در صورتی که است که هزینه‌ها را نتوان به طور واضح جدا کرد. هزینه‌های منابع که با خرید کلی به دست می‌آید باید به همان نسبت اختصاص داده شود.

هزینه هر بارگیری با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.
که در آن:

A هزینه هر منبع الکترونیکی برای دوره معین است.
B تعداد بارگیری‌ها از هر منبع الکترونیکی در طول همان دوره
عدد حاصل را با استفاده از پول رایج کشور گرد کنید.

ب-۳-۱-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی و محدودیتی ندارد حد طبیعی آن بستگی به پول رایج استفاده شده دارد.
مقدار پایین نشان‌دهنده بهره‌وری هزینه برای منابع الکترونیکی است باین حال باید ارتباط منابع به‌خصوص با
تعداد دوره‌ها را در نظر گرفت.
بسته به تنظیمات حافظه مرورگر کاربران و استفاده از سرورهای نماینده دارد تعداد بارگیری‌ها به‌وسیله آمار
سرور که معمولاً کمتر از تعداد واقعی است نشان داده می‌شود.
شاخص باید به‌خودی‌خود در رابطه با نظرسنجی رضایت کاربر مورد استفاده قرار گیرد.
تفسیر نتایج به عوامل محلی مانند موافقت‌نامه صدور مجوز و قرارداد خدمت بستگی دارد.

ب-۳-۱-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۱ (شاخص عملکرد ۴)

ب-۳-۱-۳-۷ شاخص‌های مرتبط

فراهم‌آوری به ازای استفاده از مجموعه

ب-۳-۲-۲ میانه زمان فراهم‌آوری مدارک

ب-۳-۲-۱ سرانه استفاده از مجموعه

ب-۳-۲-۱-۱ هدف

ارزیابی میزان قابلیت کارگزاران کتابخانه از نظر سرعت است.

ب-۳-۲-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد. به‌خصوص برای فراهم‌آوری تک نگاشت‌ها (چاپی و
الکترونیکی) مفید است.

مقایسه عملکرد کارگزاران نیز با این شاخص ممکن است.

ب-۳-۲-۳-۳ تعریف شاخص

میانه تعداد روز بین تاریخ سفارش مدرک و تاریخ رسیدن آن به کتابخانه یا قابل‌دسترس است مدارک فراهم-
آوری شده به‌صورت هدیه یا مبادله و کتاب‌های سفارش شده زیر چاپ را از محاسبه خارج کنید.

ب-۳-۲-۱-۴ روش‌ها

الف- برای کتابخانه‌ها که سفارش‌های آن‌ها رایانه‌ای است همه تک نگاشت‌هایی که به‌تازگی در کتابخانه سفارش و یا دریافت شده است به ترتیب زیر بررسی می‌شود.

- روز سفارش یا درخواست

- روزدریافت یا روز دسترس

- نام کارگزار (در صورتی که کتابخانه کارگزاران متعددی داشته باشد)

برای هر عنوان تعداد روزهای بین سفارش یا درخواست و دریافت یا دسترسی را محاسبه کنید عناوین را بر اساس تعداد روزهای سپری‌شده مرتب کنید.

میانۀ فراهم‌آوری مدارک شماره ترتیب روزی است که در وسط ردیف اعداد مرتب شده قرار می‌گیرد.

یادآوری - مدارکی که هنوز دریافت نشده یا در دسترس نیستند در محاسبه نمی‌آیند چرا که زمان خاتمه کار را نمی‌توان تعیین کرد.

اگر شماره عنوان‌ها زوج باشد میانۀ زمان فراهم‌آوری مدارک با استفاده از فرمول $\frac{A+B}{C}$ به‌دست می‌آید که در آن:

A و B دو نمره‌ای هستند که در وسط ردیف اعداد مرتب شده قرار دارند.

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب- برای کتابخانه‌هایی که سامانه سفارش آن‌ها رایانه‌ای نیست نمونه‌ای تصادفی از تک نگاشت‌های موضوع‌های مختلف را انتخاب کنید اگر کتابخانه کارگزاران متعددی دارد اطمینان حاصل کنید که عنوان‌هایی از همه کارگزاران در نمونه آمده باشد. آن گاه همانند روش الف عمل کنید. نتایج را می‌توان برحسب کارگزار و موضوع تجزیه و تحلیل کرد.

ب-۳-۲-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی است و محدودیتی ندارد.

شاخص می‌تواند ضعف عملکرد تهیه‌کنندگان مدارک (ناشران و فروشندگان) و همچنین ناکارآمدی رویه پیگیری کتابخانه را نشان دهد.

تصمیم‌گیری‌های مدیریتی مربوط به نتایج حاصل ممکن است به‌صورت‌های زیر باشد:

- سفارش بر خط

- سپید مهر

- بهینه‌سازی پیگیری سفارش‌های تأخیری

- تعویض کارگزار

- اصلاح عملکرد کارگزار (در صورت آگاه شدن از نتایج)

ب-۳-۲-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۷

منبع ردیف ۲۴

منبع ردیف ۲۹

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۸۹ - ۱۹۲ (سرعت تهیه)

ب-۳-۲-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

متوسط زمان پردازش مدارک

ب-۳-۲-۲ میانه زمان پردازش مدارک

ب-۳-۲-۲-۱ هدف

ارزیابی شیوه‌های مختلف مراحل پردازش به‌عنوان سرعت موثر است.

ب-۳-۲-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد این شاخص به‌خصوص برای تک نگاشت‌ها (چاپی و الکترونیکی) مفید است و می‌توان آن را برای انواع مختلف مدارک یا موضوعات متفاوت نیز به‌کار برد. مقایسه بین کتابخانه‌ها در صورتی امکان دارد که تفاوت رسالت کتابخانه‌ها از آن جهت که بر سیاست فهرست-نویسی توصیفی، فهرست‌نویسی موضوعی و غیره تأثیر می‌گذارد در نظر گرفته شود. به هنگام تفسیر نتایج تفاوت‌های ناشی از فهرست‌نویسی رایانه‌ای و دستی باید مدنظر قرار گیرد.

ب-۳-۲-۲-۳ تعریف شاخص

میانه تعداد روزهای بین دریافت مدارک توسط کتابخانه و آماده شدن آن برای استفاده کاربر است.

ب-۳-۲-۲-۴ روش‌ها

الف- 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 می‌شود. برای هر عنوان، تاریخ دقیق تمام مراحل پردازش مدارک را ثبت کنید از جمله:
- دریافت یا دسترسی (برای کارکنان کتابخانه) از جمله زمان انجام مراحل اداری

ب- برچسب‌های فهرست‌نویسی / فرا داده‌ای

- برچسب‌های فهرست موضوعی / فرا داده‌ای

- مراحل ارسال به صحافی

- گذاشتن کتاب بر روی قفسه

وقتی که مکان نمای جهانی^۱ برای یک مدرک بر روی سرور خارجی اضافه شود یا مدارک بر روی سرور کتابخانه نصب و راه‌اندازی شود با مکان‌های جهانی به این فهرست اضافه می‌شود. مدارک الکترونیکی پایان پردازش همزمان با فهرست‌نویسی است.

برای هر عنوان تعداد روزهای بین دریافت و زمان قابل دسترسی شدن مدارک را محاسبه کنید. عنوان‌ها را برحسب تعداد روزهای مصرف‌شده مرتب کنید. میانه زمان پردازش مدارک، شماره ترتیب روزی است که در وسط اعداد مرتب شده قرار گرفته است.

یادآوری – مدارکی که پردازش آن‌ها کامل نشده در محاسبه وارد نمی‌شوند زیرا نمی‌توان برای پردازش انجام‌نشده زمان اتمام را تعیین کرد.

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

که در آن:

A و B دو عدد وسط اعداد مرتب شده هستند.

رقم حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

رویه‌های خاص پردازش مدارک مختلف (مانند مدارکی که باید سریع پردازش شوند، مدارک نایاب، اهدایی و مبادله مواد) را باید جداگانه تجزیه و تحلیل کرد و میانه زمان هر مرحله پردازش را نیز می‌توان به شیوه فوق محاسبه کرد. سرعت پردازش برای رسانه‌های الکترونیکی باید جداگانه ارزیابی شود.

ب-۳-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی صحیح است و محدودیتی ندارد.

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

- نقاط ضعف مراحل پردازش

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

- تأخیرهای ناشی از حجم کار زیاد

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

- تنظیم بهتر روند پردازش

- تحویل مدارک به بخش بعدی در زمانی کوتاه‌تر

- افزایش تعداد کارکنان

ب-۳-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۹۳-۱۹۸ (سرعت پردازش رسانه‌ها)

ب-۳-۲-۷ شاخص‌های مرتبط

میانه زمان فراهم‌آوری مدارک

ب-۳-۳ کارکنان

ب-۳-۳-۱ کارکنان خدمات دهنده به کاربر به عنوان درصدی از کل کارکنان

ب-۳-۳-۱-۱ هدف

تعیین تعداد کارکنان به ازای هر نفر از جامعه هدف کتابخانه که مستقیماً به کاربران خدمات ارائه می‌دهند.

ب-۳-۳-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد. در صورتی که روش یکسانی برای اندازه‌گیری به کار رود. ممکن است برای مقایسه کتابخانه‌هایی با رسالت و مرجعان مشابه مورد استفاده قرار گیرد.

ب-۳-۳-۱-۳ تعریف شاخص

نسبت تعداد کارکنان معادل تمام‌وقت که مستقیماً به کاربران خدمات ارائه می‌دهند به جمعیتی که خدمات دریافت می‌کنند.

تعداد کارکنان به صورت تمام‌وقت محاسبه می‌شود

خدمات کاربر موارد زیر را شامل می‌شود:

امانت‌دهی، خدمات مرجع، امانت بین کتابخانه‌ای، آموزش کاربر، خدمات تکثیر و موارد قفسه خوانی و بازیابی کتاب است.

ب-۳-۳-۱-۴ روش‌ها

برای یک دوره بودجه معین تعداد پست‌های کارکنان کار معادل تمام‌وقت را که مستقیماً به کاربر خدمات می‌دهند را تعیین کنید.

تعداد پست‌های کارکنان معادل تمام‌وقت به انضمام برآوردی از نسبت زمان سپری‌شده برای خدمات‌دهی به کاربر توسط کارکنان که عهده دارد و مسئولیت هستند را استفاده کنید.

یادآوری - اگر کتابخانه موارد جزئی زمان سپری‌شده در فعالیت‌های مختلف را نگه نمی‌دارد این نسبت را می‌توان به دقت با برآورد ویژه از یک زمان معین محاسبه نمود.

تعداد پست‌های تمام‌وقت کارکنان بر اساس پیشینه آنان را محاسبه کنید.

کارکنان تمام‌وقت که برای یک سال کار کرده‌اند یک نفر - واحد محاسبه می‌شوند کارکنان تمام‌وقت که برای قسمتی از سال کار کرده‌اند هر یک به عنوان کسانی که درصدی از سال کار کرده‌اند محاسبه می‌شوند. (به صورت عدد اعشاری با دو رقم اعشار بیان می‌شود) هر یک از کارکنان نیمه‌وقت با ضرب کردن پاره‌ای از زمان اختصاص داده شده در قسمتی از سال که کار کرده‌اند محاسبه می‌شوند.

(هر دو به صورت اعداد اعشاری باید رقم اعشار بیان می‌شود)

در صورتی که مسئولیت‌های بالا را موسسه بیرونی (چه برای پرداخت هزینه باشد و چه نباشد) داشته باشد این شاخص را وقتی می‌توان به کار برد که بتوان بار کاری بیرونی را بر این اساس کمی کرد (به عنوان مثال کارکنان تمام‌وقت)

این مقدار باید به هر دو مورد A و B در فرمول اضافه شود.

کارکنان سرایداری و نگهبانی ساختمان از محاسبه حذف می‌شوند نسبت درصد کارکنان خدمات دهنده به

کاربر به کل کارکنان با استفاده از فرمول تمایل به بازگشت با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A تعداد کارکنان کار معادل تمام وقت که مختص خدمات دهی به کاربر است.

B تعداد کل کارکنان کار معادل تمام وقت

رقم حاصل را به نزدیک ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۳-۳-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی صحیح بین صفر و صد است.

این شاخص باید در ارتباط با شاخص های کیفی دیگر مورد استفاده قرار گیرد.

شاخص تحت تأثیر موارد زیر است:

- رسالت کتابخانه

- جمعیت تحت پوشش (مانند بزرگسالان، کودکان)

- تعداد واحدهای خدمات دهنده

- ساعت کار

- موجودی با دسترسی آزاد

- دامنه فعالیت و تنوع ارائه خدمات

- استفاده از سامانه خودکار و دیگر خدمات فنی

ب-۳-۳-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۳۲ صفحه ۱۹ (کارکنان واجد شرایط خاص بخش مرجع «تعداد کارکنان»

ب-۳-۳-۲ میزان ارائه پاسخ صحیح

ب-۳-۳-۲-۱ هدف

ارزیابی میزان توانایی کارکنان کتابخانه در اتخاذ تمهیدات اساسی برای خدمات مرجع مناسب و به عبارت دیگر ارائه پاسخ صحیح به پرسش ها است.

ب-۳-۳-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص در کلیه کتابخانه ها کاربر دارد. از آن جا که روش شناسی تهیه این شاخص نسبتاً پیچیده و نیازمند افراد متخصص است این شاخص بیشتر در کتابخانه های عمومی بزرگ یا دانشگاهی و یا سامانه های کتابخانه ای مورد استفاده قرار می گیرد.

ب-۳-۳-۲-۳ تعریف شاخص

از میان روش های گوناگون به کاررفته، روشی که به آزمون نامشهود معروف است کاربرد بیشتری دارد در این روش ابتدا مجموعه ای از پرسش های نمونه و پاسخ های آنها را تهیه می کنیم سپس این پرسش ها را به کاربرانی که به عنوان نمونه یا نماینده کاربران انتخاب شده اند می دهیم تا آنها را به عنوان پرسش های واقعی به کارمندان بخش خدمات مرجع بدهند، بدون آن که کارکنان از این موضوع که مورد آزمایش قرار گرفته اند آگاه باشند امتیاز این روش آن است که ارزشیابی خدمات تحت شرایط عادی انجام می گیرد.

آزمون نامشهود را می‌توان در سراسر خدمات مرجع استفاده نمود. مانند خدمات مرجع به‌صورت رو در رو، تلفنی، پست الکترونیکی و یا به‌صورت برخط که در اینجا این اجازه را به کاربران انتخاب‌شده می‌دهد که سؤالات خود را در شکل الکترونیکی مطرح کنند.

کتابخانه‌هایی که از خدمات مرجع رقمی استفاده می‌کنند می‌خواهد شامل این تراکنش که در این شاخص محاسبه می‌شوند باشد.

به‌منظور به‌دست آوردن نتایج معتبر باید اقدامات زیر را انجام داد:

- پرسش‌های مورد استفاده با دقت بسیار انتخاب شوند.

- کاربران انتخاب‌شده در مورد رفتاری که باید داشته باشند کاملاً راهنمایی می‌شوند.

یادآوری ۱- در بسیاری از موارد، تعیین پاسخ صحیح برای یک پرسش دشوار است و این امر بر پایایی و عملی بودن شاخص تأثیر می‌گذارد.

یادآوری ۲- کتابخانه‌ها به‌طوری فزاینده برای تشریک‌مسابی در ارائه خدمات منابع رقمی در کنسرسیوم‌ها شرکت می‌کنند.

در چنین مواردی کتابخانه ممکن است نیاز به استخراج پرسش و پاسخ‌هایی داشته باشد که توسط کارکنان وارد و پاسخ داده می‌شود.

میزان ارائه پاسخ صحیح با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ (به درصد) به‌دست 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.

ب-۳-۳-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد صحیحی بین صفر و صد است.

همواره باید به خاطر داشت که این شاخص تنها یک جنبه از کارایی خدمات مرجع را مدنظر دارد. نتایج تحت تأثیر عواملی چون انتخاب سؤال‌ها، مهارت‌های ارتباطی کارکنان، کیفیت و تنوع و قابلیت دسترسی به منابع مرجع و پایگاه‌های اطلاعاتی و اجرای خدمات مرجع (به‌عنوان مثال مرجع رقمی) قرار می‌گیرد.

برای افزایش ارزش نتایج آزمون می‌توان آزمون را به گونه‌ای طراحی کرد که عوامل تضعیف‌کننده اجرا یا دلایل عدم موفقیت در آن مشخص شود، یا آن را با راه‌های دیگر گردآوری اطلاعات توأم نموده از جمله این راه‌ها، گردآوری اطلاعاتی درباره رویه‌های کارکنان برای روشن کردن سؤال‌ها (مهارت‌های ارتباطی آنان) است و این که آیا مشخصات منبع نیز همراه پاسخ ارائه شده است و نیز این که اگر پاسخ پرسشی پیدا نشده آیا کاربر را به‌جای دیگری ارجاع داده است یا نه و بالاخره این که طرز برخورد کارکنان چگونه بوده است. علاوه بر این شاخص می‌تواند در زمینه خدمات مرجع بر خط مفیدترین اطلاعات را در مورد روش‌های ذیل به‌وسیله کارکنان و منابع داده‌های استفاده‌شده ارائه دهد.

درباره صحت 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. به این نکته نیز باید توجه داشت که برخی پرسش‌ها پاسخی دوگانه دارند و یا پاسخ‌هایی دارند که پرسشگر می‌تواند حق انتخاب داشته باشد.

ب-۳-۳-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۹

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۲۱۳ - ۲۲۵ (میزان مرجع کامل)

ب-۳-۳-۳ نسبت هزینه‌های فراهم‌آوری به هزینه کارکنان

ب-۳-۳-۳-۱ هدف

ارتباط هزینه‌های فراهم‌آوری به هزینه‌های کارکنان به‌منظور ارزیابی اینکه آیا سرمایه‌گذاری کتابخانه در ارتباط با قسمتی از درآمدش در مجموعه است.

ب-۳-۳-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربر دارد. این شاخص بیشتر حاوی اطلاعات مفیدی برای کتابخانه‌هایی است که بودجه‌های انعطاف‌پذیر با سراسری دارند و می‌توانند منابع بین کارکنان و هزینه مجموعه را تغییر دهند

این شاخص را می‌توان برای مقایسه در طول زمان یا کتابخانه‌های دیگر استفاده کرد. مشروط بر این که تفاوت در رسالت و سیاست مجموعه در نظر گرفته شود

ب-۳-۳-۳-۳ تعریف شاخص

هزینه‌های فراهم‌آوری (شامل صحافی، مجوزها، پرداخت به ازای هر بار مشاهده) تقسیم بر هزینه کارکنان به طور منظم (کارکنان در نمودار موقعیت)

ب-۳-۳-۳-۴ روش

برای یک دوره بودجه، هزینه‌های کتابخانه، اشتراک و هزینه‌های صدور مجوز (شامل صحافی و پرداخت به ازای هر بار مشاهده) را تعیین کنید اگر کتابخانه به کنسرسیوم یا معاهده‌ای می‌پیوندد، فقط سهم خود کتابخانه در هزینه‌های معاهده محاسبه می‌شود..

برای همان دوره، هزینه‌های کارکنان دائم (مطابق نقشه‌سازمانی) را مشخص کنید. ستاد پرداخت کمک‌های مالی ویژه و کارآموزان حذف می‌شوند. هزینه‌های کارکنان شامل مقدار کل صرف شده در حقوق و دستمزد، کمک‌هزینه و سایر مزایای کارکنان دیگر هزینه‌های مرتبط هزینه‌های پیش‌بینی برنامه دوره‌های رسمی آموزشی از جمله مواد آموزشی و هزینه برای کارشناسان بیرونی است.

(اگر هزینه‌های واقعی را نتوان محاسبه کرد میزان متوسط مورد استفاده قرار می‌گیرد فهرست میزان متوسط برای هر سطح، از نقشه‌سازمانی که توسط دریای آزادمان دولتی منتشرشده در بسیاری از کشورها در دسترس هستند)

نسبت هزینه فراهم‌آوری به هزینه کارکنان را با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید.

که در آن:

A هزینه‌های یک جمع‌آوری

B هزینه‌های کارکنان

ب-۳-۳-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی مثبت است و محدودیتی ندارد.

نمره بالا به منزله خوب است و کتابخانه را آگاه خواهد کرد.

که آیا فرایندهایش به منظور سرمایه‌گذاری در بخش مربوط به درآمد آن در مجموعه سازمان‌دهی موثر دارد یا خیر

شاخص تحت تأثیر عوامل خارجی (مانند کمک‌های مالی ویژه)

برای کنسرسیوم، کاهش مجموعه، بودجه ساختمان و یا مجموعه‌های موضوعی خاص قرار می‌گیرد شاخص باید هدف و رسالتش در کتابخانه مورد قضاوت قرار گیرد.

ب-۳-۳-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ بر اساس شاخص عملکرد ۲-۹

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۷۵ - ۱۷۹ (نسبت هزینه‌های فراهم‌آوری به هزینه‌های کارکنان)

ب-۳-۳-۴ بازدهی کارکنان در پردازش رسانه‌ای

ب-۳-۳-۴-۱ هدف

اندازه‌گیری تعداد متوسط رسانه‌های فراهم آمده اعم از مدارک چاپی و الکترونیکی که به ازای هر کارمند در دوره زمانی معین (معمولاً یک سال) پردازش شده شاخص به صورت نمونه بازدهی کارکنان را نشان می‌دهد.

ب-۳-۳-۴-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد.

این شاخص برای مقایسه در طول زمان یا کتابخانه‌های دیگر می‌توان استفاده کرد در صورتی که تفاوت در رسانه به دست آمده و گردش کار و روش‌های پردازش رسانه در نظر گرفته شود. این شاخص کیفیت (سرعت و دقت) فعالیت‌های پردازش را اندازه‌گیری نمی‌کند.

ب-۳-۳-۴-۳ تعریف شاخص

برای اندازه‌گیری بازدهی کارکنان در پردازش رسانه‌ای، تعداد کل رسانه‌های به دست آمده تقسیم بر تعداد کارکنان تمام وقت دست اندر کار پردازش رسانه‌ای (گردآوری، فهرست‌نویسی و فهرست‌نویسی بدون گذشته

ب-۳-۳-۴-۴ روش‌ها

تعداد مدارک چاپی و الکترونیکی به دست آمده در یک دوره خاص (معمولاً یک سال) را محاسبه کنید برای دوره‌های الکترونیکی و روزنامه‌ها، اشتراک سالانه به عنوان یک جلد محسوب می‌شود.

کارکنان معادل کار تماموقت متصدی فراهم‌آوری و فهرستنویسی (از جمله فراهم‌آوری و فهرستنویسی دوره‌ای، به‌استثنای فهرستنویسی گذشته‌نگر) را به‌دست آورید.

کارکنان موقت و دائم و همچنین کارکنان طرحی را در نظر بگیرید.

زیرا گاهی کارکنان در چند برنامه همزمان وقت خود را سپری می‌کنند. که در هر وظیفه در طول دوره نماینده باید وارد شوند بنابراین نسبت زمانی که هر کارمند به پردازش رسانه‌ای اختصاص می‌دهد را می‌توان محاسبه کرد. اگر محاسبه زمان ورود به سیستم ممکن نیست می‌توان تخمین را جانشین کرد.

برای محاسبه کارکنان معادل کار تماموقت برای کارمندان پاره‌وقت:

اشتغال سالانه: ساعات کار هفتگی تقسیم بر ساعات کار به طور منظم در هر هفته

اشتغال غیر سالانه: ساعات کار هفتگی تقسیم بر ساعات کار به طور منظم در هر هفته سپس خارج‌قسمت را در (تعداد هفته / ۵۲) ضرب می‌شود.

بازدهی کارکنان در پردازش رسانه‌ای با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به‌دست می‌آید که در آن:

A تعداد رسانه‌های به‌دست آمده در یک دوره خاص

B کارکنان کار معادل تماموقت درگیر در پردازش رسانه‌ها

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۳-۳-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی است و محدودیتی ندارد.

نمره بالا معمولاً به‌منزله خوب است.

شاخص تحت تأثیر نوع رسانه برای پردازش، روش‌های پردازش و امکان فهرستنویسی نسخه قرار می‌گیرد.

شاخص نباید در مواردی که مسئولیت‌های فوق برون‌سپاری شده اعمال شود (به‌عنوان مثال خرید داده‌های فهرستنویسی)

ب-۳-۳-۴-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ (شاخص عملکرد ۳-۳)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۱۹۹ - ۲۰۱

ب-۳-۳-۴-۷ شاخص‌های مرتبط

بهره‌وری کارکنان در امانت و ارائه خدمات

ب-۳-۳-۵ بازدهی کارکنان در خدمات تحویل و امانت

ب-۳-۳-۵-۱ هدف

ارزیابی بازدهی خدمات تحویل و امانت است.

ب-۳-۳-۵-۲ دامنه کاربرد

این شاخص به همه کتابخانه‌ها که همراه با خدمات تحویل و امانت است مربوط است

مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است در صورتی که درصدهای مختلفی از انواع امانت و ارائه خدمات و تفاوت در میزان اتوماسیون در نظر گرفته شود، این شاخص کیفیت (سرعت و دقت) ارائه خدمات را اندازه‌گیری نمی‌کند.

ب-۳-۳-۵-۳ تعریف شاخص

تعداد کل تراکنش امانت در طول یک سال تقسیم بر تعداد کارکنان معادل تمام‌وقت دست‌اندرکار امانت محلی، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک، از جمله کارکنان بازیابی اقلام از قفسه، روگرفت / روبش برای ارائه.

امانت‌ها در این شاخص عبارت‌اند از:

- امانت محلی، شامل امانت در محل
- امانت بین کتابخانه‌ای
- تراکنش ارائه مدارک
- تمدید حذف می‌شود.

ب-۳-۳-۵-۴ روش‌ها

تعداد امانت‌های محلی (امانت در محل)، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک در طول یک سال را شمارش کنید.

کارکنان معادل تمام‌وقت دست‌اندرکار امانت‌های محلی، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک از جمله کارکنان بازیابی اقلام قفسه‌ها و روگرفت / روبش برای تحویل، شامل کارکنان موقت و دائم و همچنین کارکنان طرحی را محاسبه کنید.

از آنجایی که گاهی اوقات کارکنان دست‌اندرکار چندوظیفه می‌شوند زمانی را که آن‌ها در هر کار سپری می‌کنند باید در طول مدت ارائه خدمت باید در سامانه ثبت شود. بنابراین نسبت زمانی را که هر کارمند به امانت‌های محلی، بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک اختصاص می‌دهد می‌توان محاسبه کرد. اگر زمان ورود ممکن نباشد تخمین را جایگزین کنید.

بازدهی کارکنان بر خدمات تحویل و امانت با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به دست می‌آید که در آن:

A تعداد امانت‌های محلی، بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک در طول یک سال

B تعداد کارکنان معادل تمام‌وقت درگیر در امانت و ارائه خدمات

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

شاخص می‌تواند برای امانت و برای امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدارک به طور جداگانه استفاده شود.

ب-۳-۳-۵-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی است و محدودیتی ندارد.

نمره بالا معمولاً به منزله خوب است.

شاخص تحت تأثیر انواع رسانه‌ها جهت ارائه، درصدهای مختلف انواع امانت‌ها و ارائه میزان اتوماسیون 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

ب-۳-۳-۵-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۲، A.9.4

ب-۳-۳-۵-۷ شاخص مرتبط

هزینه‌های کارکنان به ازای هر عنوان فهرست شده و بازدهی کارکنان در پردازش رسانه

ب-۳-۳-۶ هزینه‌های کارکنان به ازای هر عنوان فهرست شده

ب-۳-۳-۶-۱ هدف

ارزیابی هزینه‌های کارکنان از خط مشی خاص برای تهیه پیشینه‌های کتاب‌شناختی و در نتیجه بهره‌وری شیوه‌ها و فرایندهای کتابخانه‌ها است.

ب-۳-۳-۶-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که وظیفه تهیه پیشینه‌های کتاب‌شناختی دارند کاربرد دارد.

این شاخص برای همه انواع مدارک نیز قابل استفاده است.

به‌علاوه ایجاد پیشینه‌های کامل و پیشینه‌های ناقص هر دو در ورود اطلاعات خارج از مرکز در نظر گرفته می‌شود.

مقایسه بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است در صورتی که درصدی از نسخه و یا فهرست‌نویسی حداقلی، نوع فهرست‌نویسی موضوعی و رده‌بندی و تفاوت در دستمزد محاسبه شود.

ب-۳-۳-۶-۳ تعریف شاخص

هزینه ارائه توصیفی یک مدرک و قرار دادن آن به‌صورتی منطقی و منسجم در پرونده فهرست‌نویسی، تقسیم بر تعداد عنوان‌های فهرست شده است.

یادآوری ۱ - در این شاخص اصطلاح فهرست‌نویسی عبارت از توصیف فیزیکی یک مدرک و شامل نسخه‌های فهرست‌نویسی شده بنیادی و کامل، فهرست‌نویسی بنیادی حداقلی و فهرست‌نویسی دوباره است.

یادآوری ۲ - تهیه مستندات رایانه‌ای، تحلیل موضوعی، نمایه‌سازی و رده‌بندی را نیز شامل می‌شود.

یادآوری ۳ - در این شاخص عبارت هزینه کارکنان شامل دستمزد و سایر مزایای کارکنان است. سایر هزینه‌ها حذف می‌شوند.

برای پرهیز از هرگونه سوءتفاهم، کاربر شاخص باید نوع و بخشی از فهرست‌نویسی را که در محاسبات خود گنجانده به‌صراحت بیان کند.

ب-۳-۳-۶-۴ روش‌ها

دوره اندازه‌گیری را ارزیاب تعیین می‌کند و داده‌های مربوط به بررسی باید در همین دوره تعیین‌شده جمع‌آوری گردد.

برای به‌دست آوردن تعداد ساعت سپری‌شده در تهیه پیشینه کتاب‌شناختی، به زمانی که کارکنان فهرست‌نویسی در این کار در طول دوره نمونه‌گیری صرف می‌کنند همانند کارکنانی که گاهی اوقات در چند کار دست‌اندرکار هستند بنابراین نسبت به زمانی که هر کارمند به فهرست‌نویسی اختصاص می‌دهد محاسبه می‌شود. اگر تعیین زمان ورود غیرممکن باشد برآورد جایگزین می‌شود. هزینه‌های کارکنان در فهرست‌نویسی هر عنوان با استفاده از فرمول $\frac{A \times B}{C}$ (به درصد) به‌دست می‌آید

که در آن:

A تعداد کل ساعت صرف شده طی دوره اندازه‌گیری برای ایجاد توصیف کتاب‌شناختی و مستندات شناسایی و بازبایی داده‌ها کتاب‌شناختی

B هزینه هر ساعت کار (حقوق در دوره اندازه‌گیری، تقسیم بر زمان کار کارکنان دائم)

C تعداد عنوان‌های فهرست شده طی دوره اندازه‌گیری

یادآوری ۱- محصول $A \times B$ باید به‌طور جداگانه برای هر کارمند محاسبه شود، سپس جمع همه کارمندان فوق قبل از تقسیم شدن بر C

یادآوری ۲- سایر هزینه‌ها (مثلاً هزینه‌های ساختمان و عملیات و غیره) در این شاخص محاسبه نمی‌شوند تا بتوان روش‌های مختلف ایجاد پیشینه‌ها کتاب‌شناختی را باهم مقایسه کرد.

ب-۳-۳-۶-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی است و محدودیتی ندارد.

هزینه کارکنان شناسه فهرست تحت تأثیر عواملی چند مانند سطح متفاوت توصیف کتاب‌شناختی، کنترل دامنه و عمق مرجع قرار می‌گیرد.

هزینه باید چنین تفاوت‌هایی را منعکس کند.

هزینه‌ها باید در رابطه باکیفیت فهرست سنجیده شود از جمله:

- اثربخشی برای کاربر

- اثربخشی برای کارکنان (کنترل مجموعه و عملیات داخلی)

- مطابقت با استانداردها به‌منظور مبادله و ارتباط

اگر هزینه در هر عنوان فهرست شده خیلی بالا به نظر بیاید کتابخانه ممکن است اقدامات زیر را انجام دهد:

- تجدیدنظر سطح توصیفی برای گروه‌های خاصی از مواد
- توجه به جنبه‌های فنی، از جمله عملکرد نرم‌افزار و سخت‌افزار
- اصلاح گردش کار
- افزایش مقدار داده‌های مهم با همکاری کتابخانه‌های دیگر در کشور

ب-۳-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ A.9.1

ب-۳-۳-۶-۷ شاخص‌های مرتبط

بهره‌وری کارکنان در پردازش رسانه‌ها

ب-۳-۴ عمومی

ب-۳-۴-۱ هزینه سرانه کاربر

ب-۳-۴-۱-۱ هدف

ارزیابی هزینه خدمات کتابخانه نسبت به تعداد کاربران است.

ب-۳-۴-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربر دارد. این شاخص را می‌توان برای مقایسه کتابخانه‌هایی که رسالتی همانند دارند به کار برد، مشروط بر آن که محاسبه هزینه‌ها نیز به صورتی یکسان انجام گیرد.

ب-۳-۴-۱-۳ تعریف شاخص

کل هزینه‌های جاری یا عملیاتی کتابخانه طی یک سال کامل مالی تقسیم بر تعداد کاربران است.

کل هزینه‌های جاری مجموعه هزینه‌ها مربوط به موارد زیر است:

- فراهم‌آوری (از جمله صحافی، مجوزها و پرداخت از هر نوع هزینه)

- کارکنان (از جمله کارکنان طرحی، کارآموزان و غیره) و آموزش کارکنان

- تمام اهداف دیگر: عملیات تعمیر و نگهداری از رایانه و شبکه، مجوزهای نرم‌افزار و ارتباط از راه دور، اجاره

و تعمیر و نگهداری از محل، هزینه‌های آب و برق (گرماء، برق، آب و فاضلاب) تعمیر یا تعویض مبلمان و

تجهیزات موجود و هزینه‌های دیگر مانند پیشینه‌های فهرست‌نویسی، روگرفت، پست، ارتقاء خدمات،

نوشت‌افزار، بیمه، حمل‌ونقل و ارتباطات، مشاوره و غیره.

کاربر در این شاخص، کسی است که طی سال گذشته به کتابخانه مراجعه یا به هر شکلی از خدمات کتابخانه

استفاده کرده است در کتابخانه‌هایی که فعالیت عمده آن‌ها امانت است، می‌توان تعداد کاربرانی را که موارد

امانت آنان در کتابخانه ثبت شده برای برآورد تعداد کاربران جامعه هدف کتابخانه مورد استفاده قرارداد.

ب-۳-۴-۱-۴ روش‌ها

الف- نمونه جامعه استفاده‌کننده از خدمات را به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب کنید از هر یک از افراد

نمونه سؤال کنید آیا در طی سال گذشته به کتابخانه مراجعه کرده یا به نحوی از خدمات کتابخانه استفاده

کرده‌اند؟ با استفاده از دفاتر حسابداری، کل هزینه جاری یک سال مالی را محاسبه کنید. به کمک اطلاعات مربوط به بودجه کتابخانه هم می‌توان هزینه سال جاری را برآورد کرد. هزینه سرانه کاربر با استفاده از فرمول $\frac{A}{D} \times \frac{C}{B}$ به دست می‌آید که در آن:

A کل هزینه جاری کتابخانه طی یک سال کامل مالی که با واحد پول رایج بیان می‌شود.

B تعداد افراد در نمونه که پاسخ مثبت داده‌اند.

C تعداد کل افراد در نمونه

D تعداد افراد جامعه که قرار است از خدمات استفاده کنند.

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

ب- با استفاده از پیشینه موجود در سامانه رایانه‌ای امانت، تعداد کاربرانی که طی سال گذشته مدارکی را به امانت گرفته‌اند (و جزء جامعه هدف کتابخانه محسوب می‌شوند) شمارش کنید. هزینه سرانه کاربر با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ به دست می‌آید.

که در آن:

A کل هزینه جاری کتابخانه طی یک سال کامل مالی که با واحد پول رایج بیان می‌شود.

B تعداد کاربران فعال در سال گذشته

رقم حاصل را با توجه به پول رایج کشور گرد کنید.

ب-۳-۴-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

این شاخص عدد حقیقی است و محدودیتی ندارد.

این شاخص را می‌توان برای ارزشیابی موارد زیر به کار برد:

- اثربخشی هزینه یک کتابخانه در دوره‌های مختلف

- اثربخشی هزینه یک کتابخانه در یک مقیاس محلی در مقایسه با سایر خدمات

- اثربخشی هزینه یک کتابخانه در مقایسه با کتابخانه‌های مشابه

این شاخص را نباید به تنهایی به کار برد. این شاخص برای درک وضعیت کلی شاخص‌های خدمات کتابخانه مفید است.

زمانی که شاخص‌ها در ارتباط با اهداف سنجیده می‌شوند، می‌توانند در توجیه صرف بودجه عمومی در کتابخانه و کمک به درک اختلاف بین هزینه‌های کتابخانه‌های مشابه مفید باشد.

تفاوت روش‌های حسابداری می‌تواند بر محاسبات تأثیر گذارد. از آنجاکه در این روش تنها امانت‌گیرندگان فعال در بررسی لحاظ می‌شوند ممکن است هزینه سرانه کاربر، کمی بیشتر برآورد شود. زیرا کسانی که مدارکی را به امانت نبرده ولی از سایر خدمات کتابخانه استفاده کرده‌اند در این بررسی محاسبه نشده‌اند.

ب-۳-۴-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

ب-۳-۴-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

هزینه هر بار مراجعه به کتابخانه و هزینه استفاده از مجموعه

ب-۳-۴-۲ هزینه هر بار مراجعه به کتابخانه

ب-۳-۴-۲-۱ هدف

ارزیابی هزینه خدمات کتابخانه نسبت به تعداد مراجعه به کتابخانه است.

ب-۳-۴-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد و می‌توان آن را برای مقایسه کتابخانه‌هایی که رسالت مشابهی دارند به کار برد، مشروط بر آنکه محاسبه هزینه‌ها نیز به‌صورتی مشابه انجام شود.

ب-۳-۴-۲-۳ تعریف شاخص

مجموع هزینه جاری کتابخانه طی یک سال کامل مالی تقسیم بر تعداد مراجعه (از جمله بازدیدکننده‌های مجازی) به کتابخانه است.

کل هزینه‌های جاری مجموع هزینه‌هایی برای موارد زیر است:

- فراهم آوری (از جمله صحافی، مجوزها و پرداخت هزینه از هر نظر)
- کارکنان (از جمله کارکنان طرحی، کارآموزان و غیره) و آموزش کارکنان
- وهدف‌های دیگر: عملیات تعمیر و نگهداری از رایانه و شبکه، مجوزهای نرم‌افزار و ارتباط از راه دور، اجاره و تعمیر و نگهداری از محل، هزینه‌های کاربردی گرما، برق و آب و فاضلاب) تعمیر و تعویض مبلمان و تجهیزات موجود و هزینه‌های دیگر مانند پیشینه فهرست‌نویسی، روگرفت، پست، ارتقاء خدمات، نوشت‌افزار، بیمه، حمل‌ونقل و ارتباطات، مشاوره و غیره
- هزینه‌های سرمایه‌ای (در فراهم‌آوری یا علاوه بر آن ساخت و بگاه‌ها، ساختمان‌های جدید و گسترش سیستم‌های رایانه‌ای، مبلمان و تجهیزات) حذف می‌شوند. منظور از مراجعه یک شخص (تکی) در این شاخص وارد یا خارج شدن یک شخص به محل کتابخانه است (تنها ورود یا خروج محاسبه می‌شود نه هر دو باهم) یک بازدید مجازی چرخه پیوسته‌ای از فعالیت‌های کاربر در وب گاه کتابخانه به‌وسیله کاربران خارج از فضای نشانی کتابخانه (خارج از محل کتابخانه) صرف‌نظر از تعداد صفحات یا عناصر بازدید است.

ب-۳-۴-۲-۴ روش‌ها

الف- از در گردان یا وسیله مشابه خودکار که بتوان به کمک آن افرادی که به کتابخانه وارد یا خارج می‌شوند را شمارش نمود، استفاده کنید. تعداد بازدیدکنندگان مجازی در همان دوره را شمارش کنید. مجموعه هزینه جاری را با استفاده از گزارش‌های مالی، برای یک سال مالی محاسبه کنید. هزینه سال جاری را می‌توانید با استفاده از اطلاعات مربوط به بودجه سال جاری به‌دست آورید.

هزینه هر بار مراجعه به کتابخانه را با استفاده از فرمول $\frac{A}{B+C}$ به‌دست می‌آید که در آن:

- | | |
|---|---|
| A | مجموع هزینه‌های جاری کتابخانه در یک سال کامل مالی بر اساس واحد پولی مربوط |
| B | تعداد کل بازدید فیزیکی کتابخانه در یک سال تمام |
| C | تعداد کل بازدید مجازی کتابخانه در یک سال تمام |
- رقم حاصل را بر اساس پایه پول رایج کشور گرد کنید.

ب) تعداد مراجعه و مراجعه مجازی نیز می‌تواند به وسیله نمونه ارزیابی شود. تعداد مراجعه فیزیکی و مجازی در طول یک یا چند دوره نمونه‌گیری شمارش کنید. تعداد نمونه و طول مدت نمونه‌گیری توسط ارزیاب تعیین می‌شود. تعداد مراجعه فیزیکی و مجازی به کتابخانه طی یک سال را با توجه به اطلاعات موجود در مورد نوسانات مراجعه طی سال و به صورت قیاسی برآورد کنید.

یادآوری ۱ - کتابخانه‌های عمومی معمولاً از یک دوره نمونه‌گیری یک هفته‌ای و کتابخانه‌های دانشگاهی از دو یا چند دوره نمونه‌گیری استفاده می‌کنند.

هزینه هر بار مراجعه به کتابخانه با استفاده از فرمول $\frac{A}{B+C}$ به دست می‌آید که در آن:

A مجموع هزینه جاری کتابخانه طی یک سال مالی است.

B تعداد کل مراجعه فیزیکی در یک سال مالی است.

C تعداد کل مراجعه مجازی در یک سال مالی

رقم حاصل را بر اساس واحد پولی مربوط گرد کنید.

ب-۳-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی است و محدودیتی ندارد این شاخص برای درک وضعیت کلی شاخص‌های خدمات کتابخانه مفید است زمانی که این شاخص در ارتباط یا اهداف سنجیده می‌شود می‌تواند در توجیه صرف بودجه عمومی و کمک به درک اختلاف هزینه‌های کتابخانه‌ی مشابه مفید واقع شود. اختلاف روش‌های محاسبه و تعداد مراجعان می‌تواند محاسبات را تحت تأثیر قرار دهد. چنانچه از در گردان برای شمارش مراجعان استفاده می‌شود ممکن است به دلیل ورود و خروج کارکنان و افراد غیر کاربر تعداد شمارش زیاد شود. چنانچه نوسانات فصلی زیادی در مراجعه به کتابخانه وجود داشته باشد شمارش را می‌توان برای مدت کوتاه‌تری که طی آن مراجعات روال منظم‌تری دارد انجام داد.

ب-۳-۴-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۱ صفحه ۵۲ - ۵۳ (هزینه سرانه کاربر)

ب-۳-۴-۷ شاخص‌های مرتبط

هزینه سرانه کاربر

ب-۴ قابلیت‌ها و توسعه

ب-۴-۱ مجموعه

ب-۴-۱-۱ درصد هزینه‌های که در ارائه اطلاعات مجموعه الکترونیکی صرف شده است.

ب-۴-۱-۱-۱ هدف

ارزیابی میزان مشارکت کتابخانه در ایجاد مجموعه الکترونیکی است.

ب-۴-۱-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربر دارد. این شاخص می‌تواند برای قسمت‌های مشخص از مجموعه کتابخانه (به‌عنوان مثال: مجله، حوزه‌های موضوعی) یا شعبه‌های فرعی کتابخانه استفاده شود در هر یک از این مقوله‌ها، نتایج شاخص‌ها را جهت مشاهده درصد قابل‌توجهی تفاوت، مقایسه کنید. مقایسه بین کتابخانه‌ها در صورتی امکان‌پذیر است که تفاوت در پوشش موضوعی، سیاست‌های مجموعه و عوامل اقتصادی و اجتماعی در جامعه در نظر گرفته شود.

ب-۴-۱-۱-۳ تعریف شاخص

درصد کل هزینه‌های کتابخانه در ارائه اطلاعات صرف شده در مجموعه الکترونیکی است. مجموعه الکترونیکی شامل پایگاه داده‌ها، سلسله انتشارات الکترونیکی و مدارک رقمی است. در این شاخص، هزینه‌ها در مجموعه الکترونیکی شامل هزینه‌های فراهم‌آوری، اشتراک و صدور مجوز است. به‌عنوان یک جایگزین، کتابخانه ممکن است تصمیم بگیرد هزینه‌های پرداخت به ازای هر بار مشاهده، تحویل مدارک الکترونیکی را با هزینه‌های ساخت مجموعه در نظر بگیرد. این موضوع حین انتشار یا محاسبه نمرات باید به وضوح بیان شود. کل هزینه‌های فراهم‌آوری باید حذف شود. هزینه‌های صحافی، هزینه‌های زیرساخت از جمله سخت‌افزار، نرم‌افزار یا شبکه و رقمی شدن مدارک را نباید شامل شود. شامل ارزش‌افزوده مالیات، مالیات فروش و خدمات یا دیگر مالیات‌های محلی نمی‌شود این شمول می‌تواند مقایسه بین‌المللی را تحت تأثیر قرار دهند.

ب-۴-۱-۱-۴ روش‌ها

برای یک دوره بودجه‌ای، هزینه‌های فراهم‌آوری، اشتراک و مجوزها را تعیین کنید (و از جمله در صورتی که دلخواه، پرداخت هر نوع هزینه و عوارض تحویل مدارک الکترونیکی برای مجموعه الکترونیکی) اگر کتابخانه به کنسرسیوم‌ها یا معاهدات می‌پیوندد تنها سهم کتابخانه در معاهداتی محاسبه می‌شود که در آن نسخه‌های الکترونیکی مدارک به‌دست می‌آید در یک بسته با نسخه‌های چاپی تنها پرداخت مازاد برای نسخه الکترونیکی باید شمارش شود.

درصد هزینه‌ای که در ارائه اطلاعات مجموعه الکترونیکی صرف شده با استفاده از فرمول $\frac{A}{B} \times 100$ به‌دست می‌آید که در آن:

A هزینه مجموعه الکترونیکی

B کل هزینه‌ها در ارائه اطلاعات

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۴-۱-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین صفر و صد است.

مقایسه در طول زمان نشان می‌دهد که کتابخانه تا چه اندازه‌ای مرکز توجهش را به اطلاعات الکترونیکی تغییر می‌دهد.

باین حال تفاوت در ساختار قیمت‌گذاری بین منابع چاپی و الکترونیکی اثرات قابل‌توجهی بر روی مقایسه در طول زمان دارد.

شاخص باید در برابر رسالت و اهداف کتابخانه مورد قضاوت قرار گیرد. سیاست‌های مجموعه، ساختار جمعیت و به‌خصوص موضوعات جمع‌آوری شده به‌وسیله کتابخانه می‌تواند تا حد زیادی تحت تأثیر این نمره قرار گیرد.

این شاخص را نباید به تنهایی به‌کار برد اما در رابطه با شاخص‌های استفاده از مجموعه و رضایت کاربر می‌توان استفاده کرد.

ب-۴-۱-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۱ (شاخص عملکرد ۱۱)

منبع ردیف ۹ (شاخص عملکرد ۴-۱)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۲۳۳ - ۲۳۷

ب-۴-۱-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

درصد کارکنان کتابخانه که خدمات الکترونیکی ارائه می‌دهند.

ب-۴-۲ کارکنان

ب-۴-۲-۱ درصد کارکنان ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی در کتابخانه

ب-۴-۲-۱-۱ هدف

ارزیابی میزان سرمایه‌گذاری منابع انسانی کتابخانه در ارائه پشتیبانی فنی برای خدمات الکترونیکی است.

ب-۴-۲-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌هایی که خدمات الکترونیکی را به‌وسیله کارکنانش ارائه می‌دهند کاربرد دارد. شاخص می‌تواند برای مقایسه کتابخانه‌هایی با رسالت و جمعیت هدف مشابه استفاده می‌شود. به‌شرطی که روش یکسانی را برای اندازه‌گیری استفاده کرد.

ب-۴-۲-۱-۳ تعریف شاخص

تعداد کارکنان کار معادل تمام‌وقت کتابخانه که دست‌اندرکار برنامه‌ریزی، حفظ و ارائه و توسعه خدمات فن-آوری، توسعه فنی و بهبود خدمات الکترونیکی کتابخانه هستند تقسیم بر تعداد کل کارکنان تمام‌وقت. در این شاخص ارائه خدمات الکترونیکی به معنای حفظ و توسعه سیستم خودکار کتابخانه، سرورهای وب کتابخانه، یک مخزن برای نشریات الکترونیکی، سیستم الکترونیکی مرجع و تمام نرم‌افزارهای کاربردی

دیگری که برای کاربران و کارکنانی که وظیفه مراقبت از سخت‌افزار رایانه (سرور، رایانه، چاپگر و روبش کننده) را دارند ارائه شده است.

کارکنان در خدمات اطلاعات و کمک، فراهم آوری / پردازش منابع الکترونیکی، رقمی کردن مواد برای مجموعه الکترونیکی، آموزش کاربر، برخورد با خدمات الکترونیکی کتابخانه و کارهای مربوط به محتوای اینترنتی کتابخانه حذف می‌شوند.

ب-۴-۲-۱-۴ روش‌ها

تعداد کارکنان معادل کار تمام‌وقت که خدمات الکترونیکی کتابخانه را ارائه توسعه می‌دهند را با اضافه کردن زمان صرف شده توسط کارکنان دائم و موقت از جمله کارکنان طرحی در برنامه‌ریزی، حفظ، ارائه، توسعه خدمات فن‌آوری اطلاعات و توسعه فنی و بهبود خدمات مبتنی بر وب در کتابخانه محاسبه کنید.

از آنجایی که بسیاری از کارکنان می‌توانند زمانی را برای حمایت فنی صرف کنند داده‌ها می‌تواند توسط نمونه‌برداری جمع‌آوری شود. برای مثال می‌توان از کارکنان درخواست کرد که گزارش کار روزانه را برای چند روز ارائه دهند میزان زمان صرف شده برای پشتیبانی فنی می‌تواند به‌عنوان درصد کل زمان کارکنانی که در دوره زمانی نمونه‌گیری کار کرده‌اند محاسبه شود:

تعداد کل کارکنان تمام‌وقت کتابخانه با اضافه کردن کل کارکنان تمام‌وقت کتابخانه شامل همه کارکنان دائم و موقت از جمله کارکنان طرحی محاسبه شود.

اگر زمان ورود و خروج کارمندان امکان‌پذیر نباشد می‌توان تخمین زد. درصد کارکنان کتابخانه که خدمات الکترونیکی کتابخانه را ارائه و توسعه می‌دهند با استفاده از این فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به‌دست می‌آید که در آن:

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

B کل کارکنان معادل تمام‌وقت کتابخانه

عدد حاصل را به نزدیک‌ترین عدد صحیح گرد کنید.

ب-۴-۲-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی بین صفر و صد است. این نمره نشان‌دهنده اولویت کتابخانه در ارائه و توسعه فن‌آوری اطلاعات و خدمات تحت وب است.

در صورتی که مسئولیت‌های بالا را به بخش فن‌آوری اطلاعات یا به موسسه بیرونی (چه برای پرداخت هزینه باشد چه نباشد) بدهند. این شاخص را وقتی به کار می‌بریم که بتوان کار بیرونی را بر این اساس کمی کرد (به‌عنوان مثال کارکنان تمام‌وقت) این مقدار باید به هر دو مورد A و B در فرمول اضافه شود.

ب-۴-۲-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۱۱ (شاخص عملکرد ۴-۴)

منبع ردیف ۹ بر اساس (شاخص عملکرد ۱۳)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۲۲۸ - ۲۴۱

ب-۴-۲-۱-۷ شاخص‌های مرتبط

درصد هزینه صرف شده در تهیه اطلاعات مجموعه الکترونیکی

ب-۴-۲-۲ تعداد ساعات حضور در دوره‌های آموزش رسمی به ازای هر یک از کارکنان

ب-۴-۲-۲-۱ هدف

ارزیابی بهبود مهارت‌های کارکنان کتابخانه با حضور در دوره‌های آموزشی

ب-۴-۲-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربر دارد.

ب-۴-۲-۲-۳ تعریف شاخص

تعداد ساعات حضور اعضا کارمند در دوره‌های آموزش رسمی تقسیم بر تعداد کل کارمندان کتابخانه (تعداد کل افراد نه فقط معادل زمان پخت وقت)

آموزش سازمان‌یافته در دوره‌های از قبل برنامه‌ریزی شده که بتوانند در خانه، خارج، یا برخط و به‌وسیله کارکنان کتابخانه، کارشناسان مواد موضوعی یا سامانه‌های تخصصی (به‌عنوان مثال وبگاه‌هایی که محتوای آموزشی دارند) اداره شوند.

ب-۴-۲-۲-۴ روش‌ها

تعداد ساعت حضور در آموزش رسمی دروس که به‌وسیله تکه داشتن پیشینه حضور کارکنان در این دروس با شمارش ساعت مدت‌زمان این دروس شناسایی کرد. این تعداد بر تعداد کل اعضاء کارکنان تقسیم می‌شود.

تعداد ساعات حضور در آموزش رسمی دروس در هر عضو کارمند با استفاده از فرمول $\frac{A}{B}$ (به درصد) به‌دست می‌آید که در آن:

A تعداد ساعت‌های حضور در آموزش رسمی دروس در طول دوره زمانی معین

B تعداد کل اعضا کارمند

رقم حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

ب-۴-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی و محدودیتی ندارد. تعداد بالا نشان‌دهنده صلاحیت بهتر در شرایط حضور آموزش است. تعداد پایین‌تر نشان‌دهنده نیاز به ترویج آموزش کارکنان است. باین‌حال تعداد بالا حضور در آموزش رسمی دروس می‌تواند شامل همان اعضا کارکنان باشد. شاخص آموزش رسمی را شامل نمی‌شود. بنابراین درجه متوسط فقط می‌تواند آموزش بیشتر را نشان دهد اما نمی‌تواند یک میزان دقیق و به طور کلی نفوذپذیر ارائه دهد.

ب-۴-۲-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۸ صفحه ۳۵ (ساعات آموزش فن‌آوری اطلاعات رسمی به ازای هر عضو کارمند)

منبع ردیف ۱۱ (بر اساس شاخص عملکرد ۱۲)

منبع ردیف ۹ (بر اساس شاخص عملکرد ۴-۱)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۲۳۸ - ۲۴۱ (حضور در آموزش دروس به ازای هر عضو کارمند)

ب-۴-۲-۷ شاخص‌های مرتبط

درصد کارکنان کتابخانه ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی، درصد زمان سپری‌شده کارکنان در آموزش

ب-۴-۲-۳ درصد زمان سپری‌شده کارکنان در آموزش

ب-۴-۲-۳-۱ هدف

ارزیابی درصدی از زمان کارکنان که به فعالیت آموزش رسمی به‌منظور بالا بردن مهارت کارکنان اختصاص داده شده است.

ب-۴-۲-۳-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد، زمانی که در بخش کتابخانه به طور هم سطح استفاده شود مناسب‌تر است (به‌عنوان مثال کل کتابخانه‌های عمومی، کل کتابخانه‌های آموزش عالی)

ب-۴-۲-۳-۳ تعریف شاخص

نسبت کل ساعات کار کتابخانه که در آموزش کارکنان سرمایه‌گذاری می‌شود به‌عنوان یک درصد

ب-۴-۲-۳-۴ روش‌ها

تعداد ساعاتی را که کارمند در آموزش رسمی حضور دارد را شمارش کنید آموزش معمولاً در طول ساعت کار رخ می‌دهد اما اگر ساعت آموزش به‌عنوان ساعت کار در نظر گرفته می‌شود، آموزش در روزهای آخر هفته و تعطیلات هم باید شمارش شود.

ساعات کاری را که به‌صورت نظری در طول سال مورد گزارش در دسترس است (از جمله تعطیلات و بیماری) را شمارش کنید. شامل کارکنان موقتی، کارکنان طرحی و کارآموزان است داوطلبان و افراد خدماتی حذف می‌شوند.

درصد زمان سپری‌شده کارکنان در آموزش با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ (به درصد) به‌دست می‌آید که در

آن:

A کل ساعاتی که صرف آموزش کارکنان شد.

B تعداد کل ساعت کار قابل‌دسترس در کتابخانه

عدد حاصل را با یک رقم اعشار گرد کنید.

ب-۴-۲-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی بین صفر و صد است.

نمره بالا نشان‌دهنده بهبود شایستگی شرایط حضور در آموزش است. درصد نمره پایین نشان‌دهنده نیاز به بهبود آموزش کارکنان است.

کتابخانه‌ها باید در نسبت‌های زمانی که کارکنان در فعالیت‌های مختلف سپری می‌کنند توازن ایجاد کنند. درصد بالا از زمان کارکنان که در دوره‌های آموزش رسمی سپری می‌شود می‌تواند ناشی از تعداد کارکنانی باشد که در چند دوره آموزشی شرکت کرده‌اند.

این برای مدیران جهت نظارت بر تعداد کل کارکنان مختلف که در آموزش شرکت می‌کنند مهم خواهد بود. این شاخص شامل آموزش رسمی نیست و در نتیجه می‌تواند تعداد آموزش کارکنان را نادیده بگیرد. شاخص عملکرد تحت تأثیر تعداد و مدت‌زمان دوره آموزشی ارائه‌شده و کیفیت آموزش قرار می‌گیرد کیفیت دروس باید به‌وسیله پرسشنامه رضایت و یا آزمونی که حاصل یادگیری کارکنان را ارزیابی می‌کند نظارت شود و همچنین شاخص عملکرد تحت تأثیر معرفی خدمات جدید در طول یک سال مورد گزارش که نیاز به آموزش‌های اضافی دارند قرار می‌گیرد.

در مورد عدم استقبال از دوره آموزشی کتابخانه می‌تواند دوره آموزشی را از اینترنت و یا دعوت‌نامه شخصی گسترش دهد و سعی کند نیازهای کارکنان که برای آموزش دروس مشخص شده است مورد ارزیابی قرار دهد این شاخص می‌تواند برای مقایسه در هر بخشی از کتابخانه استفاده شود. به‌عنوان مثال: در کتابخانه عمومی و دانشگاهی، اندازه کتابخانه، تعداد کل کارکنان تمام‌وقت و دیگر متغیرهای خاص کتابخانه می‌توان تحت تأثیر این شاخص قرار گیرد و اگر برای اهداف مقایسه‌ای باشند باید در نظر گرفته شوند.

ب-۴-۲-۳-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ (کتابخانه‌های عمومی)

منبع ردیف ۲۷

ب-۴-۲-۴ درصد کارکنان شرکت‌کننده در طرح‌ها و طرح‌ها گروهی

ب-۴-۲-۴-۱ هدف

ارزیابی، همکاری‌های محلی، منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی کتابخانه و در نتیجه اهمیت کتابخانه و تأثیر آن بر جهان کتابخانه است.

ب-۴-۲-۴-۲ تعریف شاخص

تعداد کارکنان کار معادل تمام‌وقت شرکت‌کننده در طرح‌ها و طرح‌های گروهی تقسیم بر تعداد کل کارکنان کار معادل تمام‌وقت

یادآوری ۱ - همکاری به‌عنوان، همکاری رسمی بین یک کتابخانه و یک یا چند سازمان دیگر از جمله کتابخانه‌های دیگر که معمولاً مربوط به خدمات یا فعالیت‌های خاصی است تعریف شده است.

یادآوری ۲ - طرح به‌عنوان یک فرآیند منحصربه‌فرد تعریف شده است که متشکل از مجموعه‌ای از فعالیت‌های هماهنگ و کنترل‌شده با تاریخ شروع و پایان، برای رسیدن به یک هدف که با شرایط خاص منطبق باشد انجام می‌شود (از جمله محدودیت‌های زمان، هزینه و منابع)

یادآوری ۳ - فقط ابتکارات همکاری نهادینه‌شده و یا بودجه به‌خصوص طرح برای این شاخص در نظر گرفته شده است.

به‌عنوان مثال: گروه‌های کاری و یا کمیته‌های ایجادشده توسط انجمن کتابخانه و طرح و به‌وسیله سازمان‌های دولتی و تحقیقاتی و بودجه‌بندی می‌شود.

یادآوری ۴ – به‌عنوان یک مجموعه درصد کارکنان دست‌اندرکار همکاری و طرح‌های بین‌المللی را می‌توان جداگانه ارزیابی کرد.

یادآوری ۵ – انجام طرح‌های بین‌المللی این شاخص حداقل با یک شریک خارج از کشور است.

ب-۴-۲-۴-۴ روش‌ها

تعداد کارکنان کار معادل تمام‌وقت کتابخانه‌ها را با اضافه کردن زمان صرف شده توسط همه کارکنان دائم و موقت از جمله کارکنان طرح، برنامه‌ریزی نگهداری در حال توسعه همکاری و کار در طرح‌های مشارکتی محاسبه کنید.

تعداد کارکنانی که در طرح‌ها و همکاری‌های بین‌المللی کار می‌کنند را به طور جداگانه محاسبه کنید از آنجایی که بسیاری از کارکنان زمانی را برای طرح‌ها و همکاری‌ها صرف می‌کنند. داده‌ها باید توسط نمونه جمع‌آوری شود.

نیاز است کارکنان گزارش کار روزانه را برای یک هفته یا چند روز. و مقدار زمان صرف شده در طرح و همکاری‌ها به‌عنوان درصدی از کل کارکنان که در طول دوره نمونه‌برداری کار کرده‌اند محاسبه می‌شوند. اگر زمان ورود و خروج کارمندان امکان‌پذیر نباشد می‌توان تخمین زد.

درصد کارکنان در طرح‌ها و همکاری‌ها با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به‌دست می‌آید که در آن:

A تعداد کارکنان معادل کار تمام‌وقت کتابخانه برای برنامه‌ریزی، نگهداری و توسعه طرح‌ها و همکاری‌ها

B تعداد کل کارکنان معادل کار تمام‌وقت

ب-۴-۲-۴-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عدد حقیقی بین صفر و صد است.

درصد بالا به‌منزله خوب در نظر گرفته می‌شود و به‌طوری که تعامل کتابخانه را در چالش‌های جامعه اطلاعاتی نشان می‌دهد.

نتایج شاخص تا حد زیادی در بیشتر سال‌ها متفاوت است و تحت تأثیر بودجه قابل‌دسترس قرار می‌گیرد. شاخص اگر در طول سال به طور مداوم اعمال شود مفیدتر خواهد بود.

ب-۴-۲-۴-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۵ A.7.4

ب-۴-۳ عمومی

ب-۴-۳-۱ منابع درآمد کتابخانه که از طریق کمک‌های مالی یا عایدات به‌دست می‌آید.

ب-۴-۳-۱-۱ هدف

ارزیابی موفقیت کتابخانه در به دست آوردن منابع مالی اضافی است.

ب-۴-۳-۱-۲ دامنه کاربرد

این شاخص برای کلیه کتابخانه‌ها کاربرد دارد.

در صورت تغییر در بودجه موسسه و وظایف خاص کتابخانه که به طور مداوم به وسیله سازمان‌های بیرونی کمک مالی می‌شوند شاخص می‌تواند برای مقایسه در طول زمان و یا کتابخانه‌های دیگر استفاده شود.

ب-۴-۳-۱-۳ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

درصد منابع درآمد کتابخانه که با کمک مالی ویژه یا درآمد تولید دریافت شده‌اند. به طور کلی منابع درآمد کتابخانه شامل منابع درآمدی برای هزینه‌های سرمایه‌ای است. منابع درآمدی که به وسیله کمک مالی ویژه یا درآمد تولید دریافت می‌شود عبارت‌اند از آن منابع درآمدی که برای هزینه‌های سرمایه‌ای که به وسیله ساختار بودجه پرداخت نمی‌شود.

در این شاخص کمک‌های مالی ویژه بیانگر کمک مالی بلاعوض برای تأمین مالی طرح‌های بزرگ است. به طور مداوم بودجه به وسیله ساختار برای انجام وظایف خاص کتابخانه (به عنوان مثال: نگهداری مرکزی برای کتابخانه آموزش و پرورش) به عنوان کمک مالی ویژه در نظر گرفته نشده اما شامل منابع درآمد کلی کتابخانه است.

درآمد تولیدشده توسط کتابخانه شامل درآمد از هزینه‌ها عوارض - اشتراک کمک‌های مالی و درآمد تولیدشده از فعالیت‌های خاص مانند فروشگاه کتابخانه و تبلیغات است.

ب-۴-۳-۱-۴ روش‌ها

تعیین منابع درآمد کلی کتابخانه شامل منابعی برای هزینه‌های سرمایه‌ای است به عنوان زیرمجموعه به دست آوردن درآمد تولیدشده به وسیله کتابخانه و کمک‌های مالی خاص، شامل آن منابعی برای هزینه‌های سرمایه‌ای که به وسیله ساختار بودجه پرداخت نمی‌شود. درصد منابع درآمد کتابخانه که به وسیله کمک‌های مالی

خاص و درآمد تولیدشده دریافت می‌شود با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به دست می‌آید که در آن:

A منابع درآمد کتابخانه که به وسیله کمک‌های ویژه و درآمد تولیدشده دریافت می‌شود.

B منابع در کلی کتابخانه

عدد حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

ب-۴-۳-۱-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

نمره بالا می‌تواند نشان‌دهنده عمل موفقیت‌آمیز کتابخانه در ابتکار خود برای به دست آوردن منابع درآمد بیشتری باشد در این مورد کتابخانه با انگیزه و بلند پروازانه در نظر گرفته است.

این شاخص کمک می‌کند اطلاعاتی درباره این امر به دست آید که تا چه حد کتابخانه در وظایفی که فراتر از مأموریت اصلی‌اش فعالیت می‌کند و در نتیجه واجد شرایط برای منابع درآمد اضافی است یا خیر:

شاخص می‌تواند تحت تأثیر رسالت کتابخانه شامل کار تحقیقاتی بیشتر یا کمتر برای اینکه کمک‌های مالی بیشتری که ممکن است در دسترس باشد قرار گیرد. همچنین می‌تواند تحت تأثیر کاهش منابع درآمد دریافت شده به‌وسیله ساختار بودجه قرار بگیرد. بنابراین چنین کاهشی به افزایش این شاخص منجر می‌شود در صورتی که کمک‌های مالی ویژه و درآمد ثابت باقی می‌ماند.

ب-۴-۳-۱-۶ منابع (به پیوست پ مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ (شاخص عملکرد ۳-۴)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۲۴۶ - ۲۴۹

ب-۴-۳-۲ درصد منابع درآمد سازمانی مختص به کتابخانه

ب-۴-۳-۲-۱ هدف

اندازه‌گیری اهمیت کتابخانه (واحد پولی مربوط) و برخورداری از حمایت موسسه‌های مالی است.

ب-۴-۳-۲-۲ دامنه کاربرد

این شاخص عملکرد برای کلیه کتابخانه‌های موسسه آموزش عالی کاربرد دارد. مقایسه بین سیستم کتابخانه یکپارچه یا بسیاری از کتابخانه‌های شعبه می‌تواند دشوار باشد. کتابخانه‌های عمومی و اختصاص می‌تواند طبق این شاخص برای به‌دست آوردن درصد منابع درآمد عمومی به کتابخانه از کل بودجه اعتبار بودجه خود را اختصاص داده‌اند.

ب-۴-۳-۲-۳ تعریف شاخص

درصد منابع درآمد سازمانی (به‌جز بودجه شخص ثالث) مختص به کتابخانه است منابع درآمد در این شاخص بیانگر کل بودجه موسسه متبوع در یک سال بدون بودجه شخص ثالث و بدون بودجه باقی‌مانده از سال قبل است.

منابع درآمد کتابخانه در این شاخص از تمام بودجه دریافت شده از موسسه متبوع تشکیل می‌شود از جمله فراهم آوری، مواد، هزینه کارکنان، هزینه‌های سرمایه‌ای و بودجه‌های یک‌بار بودجه شخص ثالث، کمک‌های مالی خاص و درآمد تولیدشده توسط کتابخانه حذف می‌شوند. کمک‌های مالی ویژه، کمک‌های مالی بلاعوض برای حمایت از همه یا قسمتی از طرح‌ها مهم است.

ب-۴-۳-۲-۴ روش‌ها

منابع درآمد کتابخانه را (شامل هزینه‌های سرمایه‌ای و بودجه‌ای که یک بار از موسسه دریافت می‌شود به‌استثنای بودجه شخص ثالث و کمک‌های مالی خاص، همچنین درآمد تولیدشده توسط کتابخانه) در یک دوره بودجه‌بندی تعیین کند.

منابع درآمد موسسه مادر را (بودن بودجه شخص ثالث) برای همان دوره تعیین کنید.

درصد منابع درآمد سازمانی مختص به کتابخانه را با استفاده از فرمول $100 \times \frac{A}{B}$ به‌دست می‌آید که در آن:

A منابع درآمد کتابخانه

B منابع درآمد سازمانی

عدد حاصل را تا یک رقم اعشار گرد کنید.

ب-۴-۳-۵ تفسیر شاخص و عوامل موثر بر آن

شاخص عددی حقیقی بین ۰ و ۱۰۰ است.

نمره بالا به منزله خوب است و نشان‌دهنده این است که نهاد بودجه‌بندی ارزش کتابخانه را برای موسسه و نیازهای مالی‌اش تصدیق می‌کند و به کتابخانه اجازه ارائه خدمات بهتر به کاربران را می‌دهد.

این شاخص تحت تأثیر وجود ساختار بودجه بیرونی (به‌عنوان مثال منابع درآمد دولتی) قرار می‌گیرد و همچنین تحت تأثیر وظایف خاص با بودجه دولتی توسط یک موسسه بیرونی قرار می‌گیرد.

ب-۴-۳-۶ منابع (به پیوست مراجعه شود)

منبع ردیف ۹ (شاخص عملکرد ۴-۲)

منبع ردیف ۳۱ صفحه ۲۵۰-۲۵۳