

National Libraries' Performance Indicators vs ISO28118

E. Hassanzadeh¹ | F. Ossareh² | F. Khosravi³



Purpose: Examines compatibility of seven national libraries' performance indicators (PIs) against ISO 28118 standard.

Methodology: The PIs of Library of Congress, National Library of Australia, National Diet Library, Library and Archives Canada, British Library, National Library of France, Swiss National Library, National Library of Spain were obtained by e-mail and grouped according to ISO 28118.

Findings: The national libraries have developed more PIs with regard to accessibility to resources and services, digitalization, developing a national collection, accordingly. It seems that accessibility is even more important for them than their depository mandate.

Conclusion: ISO 28118 standard is compatible with requirements of national libraries.

Received: 5, Oct. 2019
Accepted: 12, Nov. 2019

DOI: 10.30484/NASTINFO.2019.2261.1870

Keywords:

National libraries, Performance indicators, ISO28118

1. PhD Candidate, Knowledge and Information Science, Shahid Chamran University, adis6662004@yahoo.com
2. Professor, Knowledge and Information Science, Shahid Chamran University (Corresponding author), osareh.f@gmail.com
3. Associate Professor, National Library and Archives of Iran, fa.khosravi@gmail.com

مقایسه شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی جهان با ایزو ۲۸۱۱۸

الهه حسن‌زاده^۱ | فریده عصاره^۲ | فریبرز خسروی^۳

دریافت: ۹۸/۰۷/۱۴ پذیرش: ۹۸/۰۸/۲۲

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز
adis6662004@yahoo.com
۲. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)
osareh.f@gmail.com
۳. دانشیار سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران
fa.khosravi@gmail.com

هدف: مقایسه شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های کنگره، بریتانیا، کتابخانه‌های ملی استرالیا، اسپانیا، سوئیس، کانادا، و ژاپن با استاندارد ایزو ۲۸۱۱۸.
روش‌شناسی: داده‌ها از شاخص‌های عملکرد ۷ کتابخانه ملی گردآوری و مؤلفه‌های آنها طبق استاندارد ایزو ۲۸۱۱۸ دسته‌بندی و با این استاندارد مطابقت داده شد.
یافته‌ها: کتابخانه‌های ملی در بُعدهای دسترس‌پذیری منابع: کاربرد، دسترس‌پذیری خدمات: دیجیتالی‌کردن، دسترس‌پذیری خدمات: دسترسی سریع و آسان، و ایجاد مجموعه ملی بیشترین شاخص‌ها را تعریف کرده‌اند دسترس‌پذیری در شرایط حاضر برای آنها بیش از واسپاری اهمیت دارد. همچنین در بُعدهای ارائه خدمات مرجع، حفظ و نگهداری مجموعه، توسعه، مدیریت کارآمد، و دسترس‌پذیری خدمات: فهرست‌نویسی، شاخص‌های کمتری تعریف کرده‌اند.
نتیجه‌گیری: ایزو ۲۸۱۱۸ با مقتضیات کتابخانه‌های ملی تناسب دارد.

کلیدواژه‌ها

کتابخانه‌های ملی، شاخص‌های عملکرد، ایزو ۲۸۱۱۸

مقدمه

شاخص‌های عملکرد، متناسب با اهداف و مأموریت سازمان‌ها تدوین می‌شود. از این‌رو، ایزوها و استانداردها و در اینجا، شاخص‌های عملکرد هر کتابخانه ملی را نمی‌توان بدون مناسب‌سازی در کتابخانه‌های دیگر به‌کار گرفت. جدول ۱ نشان می‌دهد هریک از کتابخانه‌های ملی موضوع این مقاله برای تحقق اهداف خود شاخص‌های عملکرد گوناگون تدوین کرده‌اند. بررسی شاخص‌های دیگر کتابخانه‌های ملی می‌تواند دید ما را برای تدوین شاخص‌های عملکرد برای سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران توسعه دهد و بصیرت‌افزا باشد.

در موضوع شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی مقالات چندی منتشر شده است (Zawiyah Baba & Abdul Shakor, 2003; Ambrožič, Bizjak, & Mlekuš, 2003; Poll, 2008; Hunter, 2009; Stanley & Killick, 2009).

در ایران مقاله‌هایی برای کتابخانه‌های دانشگاهی، تخصصی، و عمومی منتشر شده است (کتابی، میراحمدی، و کریم‌پورآذر، ۱۳۹۰؛ حریری و صراف‌پور، ۱۳۹۳؛ زابلی، سلیمانی‌نژاد، و زابلی، ۱۳۹۴؛ موذن، مطلبی، و وزیرپور کشمیری، ۱۳۹۶)؛ اما برای کتابخانه ملی پژوهشی یافت نشد.

در این پژوهش، شاخص‌های تدوین‌شده چند کتابخانه ملی با ابعاد استاندارد ایزو ۲۸۱۱۸ مقایسه شده است که سازمان جهانی استاندارد برای کتابخانه‌های ملی تهیه کرده است. این استاندارد ۹ بُعد به این شرح دارد: (۱) ایجاد مجموعه ملی، (۲) دسترس‌پذیری خدمات: فهرست‌نویسی، (۳) دسترس‌پذیری خدمات: دسترسی سریع و آسان، (۴) دسترس‌پذیری خدمات: کاربرد، (۵) دسترس‌پذیری خدمات: دیجیتالی‌کردن، (۶) ارائه خدمات مرجع، (۷) ایجاد پتانسیل برای توسعه، (۸) حفظ و نگهداری مجموعه، و (۹) مدیریت کارآمد. پژوهش حاضر پاسخ به پرسش‌های زیر را دنبال کرده است:

- شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی در هریک از بُعدهای شاخص‌های عملکرد ایزو ۲۸۱۱۸ به‌تفکیک چگونه است؟
- در کدام‌یک از بُعدهای اصلی ایزو ۲۸۱۱۸ تمامی کتابخانه‌های ملی شاخص دارند و در کدام خیر؟
- کتابخانه‌های ملی در کدام‌یک از بُعدهای ایزو ۲۸۱۱۸ بیشترین شاخص‌های خود را تعریف کرده‌اند؟
- میزان مطابقت شاخص‌های عملکرد هریک از کتابخانه‌های ملی بررسی شده با ایزو ۲۸۱۱۸ چقدر است؟

روش شناسی

شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها با ایمیل از آنها درخواست شد. کتابخانه کنگره پاسخ داد در حال تدوین شاخص‌هایشان هستند و در حال حاضر شاخص ندارند. شاخص‌های کتابخانه‌های اسپانیا، فرانسه، سوئیس، و ژاپن به انگلیسی ترجمه شد. شاخص‌های هر کتابخانه را همراه با اهداف اصلی و فرعی در یک جدول درج کردیم. سپس همه را در جدولی ادغام و طبق استاندارد ایزو ۲۸۱۱۸ (شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی) در ۹ بُعد دسته‌بندی کردیم (جدول ۱).

جدول ۱. فهرست شاخص‌های عملکرد تدوین شده بعضی از کتابخانه‌های ملی جهان

کتابخانه و کشور	تعداد اهداف	تعداد شاخص	سال	شرح اهداف و توضیحات
کتابخانه ملی استرالیا	۵	۱۴	۲۰۲۱-۲۰۱۷	برای گردآوری حافظه ملی، تأمین دسترسی، رهبری، مشارکت، ارتباط، و برتری (National Library of Australia, n.d.)
کتابخانه و آرشیو ملی کانادا	۵	۸	۲۰۱۸-۲۰۱۷	«گسترش مستندسازی موجود»، «مشارکت در مدیریت رکوردهای دولتی»، «فراهم‌آوری و پردازش میراث مستند»، «حفاظت میراث مستند»، «دسترسی به میراث مستند» (Library and Archives Canada, n.d.)
کتابخانه ملی ژاپن	۳	۱۰۱	۲۰۲۰-۲۰۱۷	ارزیابی فعالیت‌های کتابخانه، جمع‌آوری و نگهداری، و فراهم‌آوری استفاده از منابع اطلاعاتی (National Diet Library, 2018).
کتابخانه بریتانیا	۶	۲۱	۲۰۱۸-۲۰۱۵	پژوهش، الهام‌گیری یا تفریح (British Library, 2018).
کتابخانه ملی سوئیس	۸	۲۹	۲۰۱۷-۲۰۱۵	بارگذاری مجموعه‌های برخط، استفاده از مجموعه‌های رقومی (زیرساخت اولیه)، استفاده از مجموعه‌های رقومی (زیرساخت ثانویه)، تکثیر، امانت و کاربران، مشاوره، نمایشگاه‌ها و رویدادها، و استفاده از فهرست‌ها و وبسایت کتابخانه ملی سوئیس. این کتابخانه در تدوین شاخص‌های خود از ایزو ۱۱۶۳۰ استفاده کرده است (Swiss National Library, n.d.).
کتابخانه ملی فرانسه	۴	۴۰	۲۰۲۱-۲۰۱۶	تجدید ارتباط با عموم، تداوم مجموعه‌های فیزیکی و رقومی و قابلیت دسترسی به آنها، تولید و به‌اشتراک‌گذاری محتوا و خدمات، و به‌کارگیری مدیریت دقیق و مسئول برای آینده (National Library of France, n.d.)

1. Development of disposition authorizations
2. Collaboration in the management of government records
3. Acquisition and processing of documentary heritage
4. Preservation of documentary heritage
5. Access to documentary heritage

کتابخانه و کشور	تعداد اهداف	تعداد شاخص	سال	شرح اهداف و توضیحات
کتابخانه ملی اسپانیا	۴	۱۶۲	۲۰۱۶-۲۰۱۷	ارزیابی مجموعه، ارزیابی خدمات کتابخانه؛ بارهای پاسخ و استفاده، «انتشار فرهنگ»، پتانسیل و توسعه. البته این کتابخانه در بیشتر شاخص‌های خود از ایزو ۲۸۱۱۸ و برای ارزیابی حق واسپاری انتشارات برخط از ایزو ۱۴۸۷۳ استفاده کرده است (National Library of Spain, 2018).

یافته‌ها

در پاسخ به پرسش اول، جدول ۲ نشان می‌دهد شاخص الف ۱-۱ (درصد انتشارات ملی تهیه‌شده به‌وسیله کتابخانه ملی) فقط در کتابخانه ملی سوئیس وجود ندارد. شاخص الف ۱-۲ (درصد عناوین مشخصات نشر ملی لازم در مجموعه) در کتابخانه‌های ملی استرالیا و اسپانیا آمده است.

در بُعد ۲ (دسترس‌پذیری خدمات: فهرست‌نویسی) شاخص الف ۱-۲ (درصد مدخل‌های جدید در کتاب‌شناسی ملی) در کتابخانه‌های ملی اسپانیا، ژاپن، فرانسه و سوئیس، و شاخص الف ۲-۲ (درصد منابع کمیاب دسترس‌پذیر از طریق فهرست‌های وب) فقط در کتابخانه اسپانیا آمده است.

در بُعد ۳ (دسترس‌پذیری خدمات: دسترسی سریع و آسان)، شاخص الف ۱-۳ (میانگین زمان پردازش مدارک) فقط در کتابخانه فرانسه، شاخص الف ۲-۳ (درستی رف‌آرایی) و شاخص الف ۳-۳ (میانگین زمان بازیابی مدرک از قفسه‌های بسته) فقط در کتابخانه اسپانیا، و شاخص الف ۳-۴ (سرعت امانت‌دهی بین کتابخانه‌ای) در کتابخانه‌های اسپانیا، ژاپن، و سوئیس آمده است. شاخص الف ۳-۵ (دسترس‌پذیری مستقیم از صفحه اصلی) فقط در کتابخانه ملی کانادا وجود ندارد.

در بُعد ۴ (دسترس‌پذیری منابع: کاربرد) شاخص الف ۱-۴ (کاربرد انتشارات خارجی فراهم‌آوری‌شده در سه سال گذشته) در هیچ‌کدام از کتابخانه‌های ملی وجود نداشت. شاخص الف ۲-۴ (هزینه بارگیری هر منبع الکترونیک) فقط در کتابخانه اسپانیا وجود دارد. شاخص الف ۳-۴ (میزان اشغال صندلی‌های عمومی) در کتابخانه‌های اسپانیا، بریتانیا، سوئیس، و فرانسه آمده است. شاخص الف ۴-۴ (تعداد حضار در هر رویداد فرهنگی) در کتابخانه‌های اسپانیا، بریتانیا، ژاپن، سوئیس، و فرانسه، و شاخص الف ۴-۵ (رضایت کاربر) در تمامی کتابخانه‌ها وجود دارد.

1. Cultural diffusion

در بُعد ۵ (دسترس پذیری خدمات: دیجیتالی کردن)، شاخص ۵-۱ (تعداد مدارک دیجیتالی شده در هر ۱۱۰۰۰ مدرک در آن مجموعه) در کتابخانه‌های ملی ژاپن، کانادا، سوئیس، و فرانسه، و شاخص ۵-۲ (درصد مدارک دیجیتالی شده برای هر مجموعه خاص) در کتابخانه‌های اسپانیا و کانادا وجود دارد. شاخص ۵-۳ (تعداد واحدهای محتوایی باگیری شده برای هر مدرک دیجیتالی شده) در کتابخانه‌های اسپانیا، ژاپن، کانادا، و سوئیس آمده است.

در بُعد ۶ (ارائه خدمات مرجع) شاخص ۶-۱ (میزان ارائه پاسخ صحیح) فقط در کتابخانه ژاپن، و شاخص ۶-۲ (سرعت مبادله‌های مرجع) در کتابخانه‌های اسپانیا و ژاپن وجود دارد.

در بُعد ۷ (ایجاد پتانسیل برای توسعه) شاخص ۷-۱ (درصد کارکنان کتابخانه که خدمات الکترونیک ارائه می‌کنند) فقط در کتابخانه اسپانیا آمده است. شاخص ۷-۲ (تعداد ساعات حضور در کلاس‌های آموزش رسمی برای هر کارمند) در کتابخانه‌های اسپانیا و ژاپن، شاخص ۷-۳ (منابع درآمد کتابخانه حاصل از کمک‌های مالی یا عایدات) در کتابخانه‌های استرالیا، اسپانیا، و بریتانیا، و شاخص الف ۷-۴ (درصد کارکنان در همکاری در طرح‌های ملی و بین‌المللی) در کتابخانه‌های اسپانیا و بریتانیا وجود دارد.

در بُعد ۸ (حفظ و نگهداری مجموعه) شاخص ۸-۱ (درصد مجموعه در حالت پایدار) تنها در کتابخانه اسپانیا، و شاخص ۸-۲ (درصد کلیه منابع دریافت شده نیازمند نگهداری/مرمت) در کتابخانه‌های اسپانیا و فرانسه، شاخص ۸-۳ (درصد فضای ذخیره‌سازی با شرایط مناسب) فقط در کتابخانه اسپانیا آمده است.

در بُعد ۹ (مدیریت کارآمد) شاخص ۹-۱ (هزینه‌های کارکنان برای هر عنوان فهرست شده) در کتابخانه‌های استرالیا، اسپانیا، و فرانسه وجود دارد. شاخص ۹-۲ (هزینه‌های کارکنان برای هر امانت) و شاخص ۹-۴ (بهره‌وری کارکنان در خدمات امانت‌دهی و تحویل) در هیچ‌یک از کتابخانه‌ها نیامده است. شاخص الف ۹-۳ (بهره‌وری کارکنان در پردازش رسانه‌ها) فقط در کتابخانه فرانسه وجود دارد.

در پاسخ به پرسش دوم، جدول ۲ نشان می‌دهد کتابخانه‌های ملی فقط در الف ۴-۵ (رضایت کاربر) همگی شاخص دارند؛ اما هیچ‌یک برای الف ۴-۱ (استفاده از انتشارات خارجی ضروری طی سه سال آخر)، الف ۹-۲ (هزینه‌های کارکنان برای هر امانت)، الف ۹-۴ (بهره‌وری کارکنان در خدمات امانت‌دهی و تحویل) شاخص تعریف نکرده‌اند.

در پاسخ به پرسش سوم، جدول ۲ نشان می‌دهد کتابخانه ملی استرالیا، اسپانیا، و بریتانیا بیشترین شاخص‌های خودشان را در بُعد ۴ (دسترس‌پذیری منابع: کاربرد)، کتابخانه ملی ژاپن در بُعد ۳ (دسترس‌پذیری خدمات: دسترسی سریع و آسان)، کتابخانه‌های ملی سوئیس و فرانسه در بُعد ۵ (دسترس‌پذیری خدمات: دیجیتالی‌کردن)، و کتابخانه ملی کانادا به‌طور مشترک در بُعد‌های ۱ (ایجاد مجموعه ملی) و ۵ (دسترس‌پذیری خدمات: دیجیتالی‌کردن) تعریف کرده‌اند.

جدول ۲. میزان مطابقت شاخص‌های عملکرد هریک از کتابخانه‌های ملی بررسی شده با ایزو ۲۸۱۱۸

کتابخانه‌های ملی	استرالیا	اسپانیا	ژاپن	کانادا	سوئیس	فرانسه	بریتانیا	فراوانی	درصد	مقوله‌های ایزو ۲۸۱۱۸	
										الف	ب
بُعد ۱	۲	۲۶	۷	۳	—	۱	۲	۴۱	۱۲/۹۳	الف ۱-۱	۱۴/۵۱
	۱	۴	—	—	—	—	—	۵	۱/۵۷	الف ۲-۱	
بُعد ۲	—	۱	۶	—	۱	۱	—	۹	۲/۸۳	الف ۱-۲	۶/۳
	—	۱۱	—	—	—	—	—	۱۱	۳/۴۷	الف ۲-۲	
بُعد ۳	—	—	—	—	—	۲	—	۲	۰/۶۳	الف ۱-۳	۱۷/۳۵
	—	۳	—	—	—	—	—	۳	۰/۹۴	الف ۲-۳	
	—	۲	—	—	—	—	—	۲	۰/۶۳	الف ۳-۳	
	—	۴	۶	۲	—	—	—	۱۲	۳/۷۸	الف ۴-۳	
	۱	۳	۲۴	—	۳	۳	۲	۳۶	۱۱/۳۵	الف ۵-۳	
بُعد ۴	—	—	—	—	—	—	—	۰	۰	الف ۱-۴	۲۹/۹۸
	—	۱	—	—	—	—	—	۱	۰/۳۱	الف ۲-۴	
	—	۴۰	—	—	۱	۱	۲	۴۴	۱۳/۸۸	الف ۳-۴	
	—	۴	۲	۲	۱	۲	۳	۱۲	۳/۷۸	الف ۴-۴	
بُعد ۵	۴	۲	۲۳	۲	۲	۲	۳	۲۸	۱۱/۹۸	الف ۵-۴	۱۷/۶۶
	—	—	۱۰	۱	۱۲	۱۰	—	۳۳	۱۰/۴۱	الف ۱-۵	
	—	۴	—	۱	—	—	—	۵	۱/۵۷	الف ۲-۵	
بُعد ۶	—	—	۳	—	—	—	—	۳	۰/۹۴	الف ۱-۶	۲/۲
	—	۳	۱	—	—	—	—	۴	۱/۲۶	الف ۲-۶	
بُعد ۷	—	۱	—	—	—	—	—	۱	۰/۳۱	الف ۱-۷	۴/۴۱
	—	۲	۱	—	—	—	—	۳	۰/۹۴	الف ۲-۷	
	۲	۲	—	—	—	—	—	۸	۲/۵۲	الف ۳-۷	
	—	۱	—	—	—	—	—	۲	۰/۶۳	الف ۴-۷	

		کتابخانه‌های ملی								
		مقوله‌های ایزو ۲۸۱۱۸								
درصد	درصد	فراوانی	بریتانیا	فرانسه	سوئیس	کانادا	ژاپن	اسپانیا	استرالیا	
۲/۵۲	۰/۹۴	۳	—	—	—	—	—	۳	—	الف ۱-۸
	۱/۲۶	۴	—	۱	—	—	—	۳	—	الف ۲-۸
	۰/۳۱	۱	—	—	—	—	—	۱	—	الف ۳-۸
۵/۰۴	۳/۱۵	۱۰	—	۳	—	—	—	۵	۲	الف ۱-۹
	۰	۰	—	—	—	—	—	—	—	الف ۲-۹
	۱/۸۹	۶	—	۶	—	—	—	—	—	الف ۳-۹
	۰	۰	—	—	—	—	—	—	—	الف ۴-۹
			۷	۱۱	۸	۵	۱۱	۲۳	۶	میزان پوشش شاخص‌های تعریف شده به وسیله کتابخانه‌های ملی براساس ۳۰ شاخص ایزو ۲۸۱۱۸
۳۱۷			۱۷	۳۲	۲۶	۸	۸۵	۱۳۷	۱۲	مجموع شاخص‌ها در ایزو
۳۷۵			۲۱	۴۰	۲۹	۸	۱۰۱	۱۶۲	۱۴	مجموع در ایزو

در پاسخ به پرسش چهارم، جدول ۲ نشان می‌دهد کتابخانه‌های ملی در بُعدهای ۴، ۵، ۳، و ۱ به ترتیب با درصدهای ۲۹/۹۸، ۱۷/۶۶، ۱۷/۳۵، و ۱۴/۵۱ بیشترین شاخص‌ها و در بُعدهای ۶، ۸، ۷، ۹، و ۲ به ترتیب با درصدهای ۲/۲، ۲/۵۲، ۴/۴۱، ۵/۰۴، و ۶/۳ کمترین شاخص‌ها را تعریف کردند. همچنین کتابخانه‌های ملی به ترتیب در الف ۳-۴ (۱۳/۸۸ درصد)، الف ۱-۱ (۱۲/۹۳ درصد)، الف ۴-۵ (۱۱/۹۸ درصد)، الف ۵-۳ (۱۱/۳۵ درصد) و الف ۱-۵ (۱۰/۴۱ درصد) بیشترین شاخص‌ها را دارند. در این میان، کتابخانه ملی اسپانیا بیشترین (۱۶۲ شاخص) و کتابخانه ملی کانادا کمترین (۸ شاخص) تعداد شاخص را دارند. با توجه به جدول ۲ می‌توان گفت کتابخانه‌های ملی استرالیا (۶ شاخص)، اسپانیا (۲۳ شاخص)، ژاپن (۱۱ شاخص)، کانادا (۵ شاخص)، سوئیس (۸ شاخص)، فرانسه (۱۱ شاخص)، و بریتانیا (۷ شاخص) از ۳۰ شاخص ایزو ۲۸۱۱۸ را پوشش داده‌اند. از مجموع ۳۷۵ شاخص، ۳۱۷ شاخص آن در ایزو ۲۸۱۱۸ وجود دارد.

جدول ۳. شاخص‌های موجود در کتابخانه‌های ملی بررسی شده که در ایزو ۲۸۱۱۸ وجود نداشت.

ردیف	بُعد	شاخص	استرالیا	اسپانیا	ژاپن	کانادا	سوئیس	فرانسه	بریتانیا	فراوانی	درصد	
۱	الف ۴ دسترس‌پذیری: خدمات	الف ۴-۶ برگزاری نمایشگاه‌ها و فعالیت‌های فرهنگی	—	۶	۳	—	۱	۱	—	۱۱	۲/۹۳	
۲		الف ۴-۷ تغییر و تحول دیدگاه کاربران و جامعه	۲	—	—	—	—	—	۱	۳	۰/۸	
۳		الف ۴-۸ تعداد کاربران	—	۳	۵	—	۱	۶	—	۱۵	۴	
۴		الف ۴-۹ آموزش کاربران	—	۲	—	—	—	—	—	۲	۴	۱/۰۶
۵		الف ۴-۱۰ تکثیر	—	۴	۶	—	—	—	—	—	۱۱	۲/۹۳
۶	الف ۷ ایجاد پتانسیل برای توسعه	الف ۷-۵ توافق‌نامه‌ها و مشارکت‌ها با سایر کتابخانه‌های ملی و بین‌المللی و سایر مراکز ملی و بین‌المللی	—	۱۰	۲	—	—	۱	۱	۱۴	۳/۷۳	
۷	جمع		۲	۲۵	۱۶	۰	۳	۸	۴	۵۸		

جدول ۳ نشان می‌دهد ۵۸ شاخص نیز در ایزو ۲۸۱۱۸ وجود نداشت. این شاخص‌ها را می‌توان در بُدهای الف ۴ (دسترس‌پذیری: خدمات) و الف ۷ (ایجاد پتانسیل) جا داد.

نتیجه‌گیری

مهم‌ترین شاخصی که همه کتابخانه‌ها تعریف کرده‌اند الف ۴-۵ رضایت کاربر و کم‌اهمیت‌ترین آن شاخص‌های مربوط به الف ۹-۲ هزینه‌های کارکنان برای هر امانت، الف ۹-۴ بهره‌وری کارکنان در خدمات امانت‌دهی و تحویل، و الف ۴-۱ استفاده از انتشارات خارجی ضروری طی سه سال آخر بود در آن هیچ شاخصی

تعریف نشده است. کتابخانه‌های ملی در دسترس‌پذیری منابع: کاربرد، دسترس‌پذیری خدمات: دیجیتالی‌کردن، دسترس‌پذیری خدمات: دسترسی سریع و آسان، و ایجاد مجموعه ملی بیشترین شاخص‌ها را تعریف کرده‌اند که خود نشان‌دهنده آن است که مسئله دسترس‌پذیری در شرایط حاضر برای کتابخانه‌های ملی، حتی بیش از ایجاد مجموعه ملی، اهمیت دارد. همچنین در بُعد‌های ارائه خدمات مرجع، حفظ و نگهداری، ایجاد پتانسیل برای توسعه، مدیریت کارآمد، و دسترس‌پذیری خدمات: فهرست‌نویسی شاخص‌های کمتری تعریف کرده‌اند که نشان‌دهنده اهمیت کمتر آنها نسبت به دسترس‌پذیری و ایجاد مجموعه ملی است. کتابخانه‌های ملی اسپانیا، استرالیا، و بریتانیا بیشترین تأکیدشان بر دسترس‌پذیری منابع: کاربرد است و حال آنکه تأکید کتابخانه ملی سوئیس و فرانسه بر دسترس‌پذیری خدمات: دیجیتالی‌کردن، کتابخانه ملی ژاپن بر دسترس‌پذیری خدمات: دسترسی سریع و آسان، و کتابخانه ملی کانادا به‌طور مشترک بر ایجاد مجموعه ملی و دسترس‌پذیر خدمات: دیجیتالی‌کردن است.

تمامی شاخص‌های کتابخانه ملی کانادا، بعد از آن به‌ترتیب کتابخانه‌های ملی سوئیس، استرالیا، اسپانیا، ژاپن، بریتانیا، و فرانسه با ایزو ۲۸۱۱۸ منطبق بود. همچنین کتابخانه ملی اسپانیا با ۲۳ شاخص بیشترین میزان پوشش را با شاخص‌های ایزو ۲۸۱۱۸ داشته است. به‌طور کلی، با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان گفت ایزو ۲۸۱۱۸ با مقتضیات کتابخانه‌های ملی تناسب دارد. ایزو می‌تواند افزودن ۵۸ شاخص ناموجود در استاندارد ۲۸۱۱۸ را در بُعد ۴ (دسترس‌پذیری: خدمات) و در بُعد ۷ (ایجاد پتانسیل برای توسعه) بررسی کند.

مآخذ

- حریری، نجلا؛ صراف‌پور، سحر (۱۳۹۳). ارایه شاخص‌های ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های تخصصی ایران با رویکرد کارت امتیازی متوازن. *دانش‌شناسی*، ۷ (۲۷)، ۳۱-۴۲.
- زابلی، صدیقه؛ سلیمانی‌نژاد، عادل؛ و زابلی، روح‌اله (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان براساس مدل امتیازی متوازن. *پژوهش‌های سلامت محور*، ۱ (۱)، ۴۷-۵۹.
- کتابی، سعیده؛ میراحمدی، سیدمحمدرضا؛ و کریم‌پورآذر، آسیه (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان‌ها توسط تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۱)، ۹-۲۸.

موذن، منیره؛ مطلبی، داریوش؛ و وزیرپور کشمیری، مهردادخت (۱۳۹۶). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان بر اساس استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰. *دانش‌شناسی*، ۱۰ (۳۶)،

۸۷-۱۰۱.

- Ambrožič, M., Jakac-Bizjak, V., & Mlekuš, Helena P. (2003, August). *Performance evaluation in European National Libraries: State-of-the-Art*. Paper presented at the World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, Berlin. Retrieved April 11, 2020, from https://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf
- British Library annual report and accounts 2017/18*. (2018). Retrieved August 21, 2019, from <https://www.bl.uk/britishlibrary/~media/bl/global/about%20us/annual%20reports/45th%20annual%20report%202017-18.pdf>
- Hunter, D. (2009). Development of strategic performance information at the National Library of Scotland. *Performance Measurement and Metrics*, 10 (2), 142-150.
- International organization for standardization. (2009). *ISO/TR 28118: Information and documentation – performance indicators for national libraries*. Retrieved April 11, 2020, from <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:tr:28118:ed-1:v1:en>
- Library and Archives Canada 2017-18 Departmental Results Report*. (n.d.). Retrieved August 21, 2019, from <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/about-us/departmental-results-reports/2017-18-DRR/Documents/drr-2017-2018-eng.pdf>
- National Diet Library (NDL), Japon*. (2018). Retrieved August 21, 2019, from https://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/evaluation/pdf/evaluation_frame_h30.pdf
- National Library of Australia, 2017-18 CORPORATE PLAN: Covering reporting periods 2017-18 to 2020-21*. (n.d.). Retrieved August 21, 2019, from https://www.nla.gov.au/sites/default/files/nla_corporate_plan_2017-18_final.pdf
- National Library of France*. (n.d.). Retrieved August 21, 2019, from http://www.bnf.fr/documents/contrat_performance.pdf
- National Library of Spain*. (2018). Retrieved August 21, 2019, from http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/LaBNE/Transparencia/Institucional/Informe_indicadores_2017.pdf
- Poll, R. (2008, August). *Quality Indicators for National Libraries: the new standard*. Paper presented at the World Library and Information Congress: 75th IFLA General Conference and Assembly, Québec, Canada. Retrieved April 11, 2020, from <https://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/160-Pollen.pdf>
- Stanley, T., & Killick, S. (2009). *Library Performance Measurement in the UK and Ireland*. Washington: Association of Research Libraries.
- Swiss National Library*. (n.d.). Retrieved August 21, 2019, from <https://www.nb.admin.ch/snl/en/home.html>

Zawiyah Baba, D., & Abdul Shakor, R. (2003, August). *Performance indicators for national libraries in Asia/Oceania: Preliminary proposals based on survey of Asia/Oceania libraries*. Paper presented at the World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, Berlin. Retrieved April 11, 2020, from https://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/025e-Baba_Shukor.pdf

استناد به این مقاله:

حسن‌زاده، الهه؛ عصاره، فریده؛ و خسروی، فریبرز (۱۳۹۹). مقایسه شاخص‌های عملکردی کتابخانه‌های ملی جهان با ایزو ۲۸۱۱۸. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۱ (۱)، ۴۰-۵۱.