

# رویکرد ارزیابی پیامد: تغییر تمرکز پژوهشها از موضوع «کاربر در زندگی کتابخانه» به «کتابخانه در زندگی کاربر»

سمیه شریفی<sup>۱</sup>

## چکیده

کتابخانه‌ها پیامد برنامه‌ها و خدمات خویش را اغلب با سنجش‌های قابل شمارشی نظیر میزان مراجعه و حضور در کتابخانه، گردش مواد و شرکت در برنامه‌های کتابخانه ارزیابی می‌کنند. اما با تأکید صرف بر معیارهای کمی، کتابداران نمی‌توانند به پرسش تأثیر خدمات کتابخانه بر شرکت‌کنندگان پاسخ گویند. این نوشته در پی آن است که به بررسی یکی از روشهای مؤثرتر سنجش خدمات کتابخانه‌ها یعنی رویکرد ارزیابی پیامد بپردازد. این رویکرد به سنجش تغییراتی می‌پردازد که تماس با خدمات کتابخانه در زندگی کاربران به وجود می‌آورد. همچنین، فرایند چهار مرحله‌ای که «دانس» و «فیشر» به منظور کمک به کتابداران در تعیین پیامد خدمات کتابخانه خود ابداع نموده‌اند، شرح داده خواهد شد. در حال حاضر، چالش پیش روی کتابداران، طراحی ابزاری برای ارزیابی پیامدهاست که از یک سو انعطاف‌پذیر بوده و با پیشرفتهای پژوهشی تکامل یابد، و از سوی دیگر به ارضای تأمین‌کنندگان بودجه و نمایش ارزش کتابخانه بینجامد. کلیدواژه‌ها: پیامد، ارزیابی پیامد، برون‌داد، زمینه، الگوهای پیامد.

## مقدمه

ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها و برنامه‌های اطلاعاتی شکل آشفته به خود گرفته است، زیرا پژوهشگران دریافتند که رویکردها و ابزارهای کمی فعلی، در انعکاس

---

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی [sharifys82@yahoo.com](mailto:sharifys82@yahoo.com)

ژرفا و وسعت تأثیر، ناکام مانده‌اند. در بررسی رویکردهای سنتی ارزیابی کمی، «پتن»<sup>۱</sup> (نقل در فیشر، دارنس، و هیتن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴) می‌نویسد: «آنچه این آمار نمی‌تواند انجام دهد، نمایش چهرهٔ بشر در ورای این ارقام است. فراهم کردن زمینه‌ای برای تفسیر نتایج آماری و نیز اطمینان از درک ارقام به عنوان نمودی از تغییرات معنادار در زندگی انسانهای واقعی، امری مهم قلمداد می‌گردد. «راد»<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) (نقل در ساکتن، نامر<sup>۴</sup>، و فیشر، ۲۰۰۶) نیز اظهار می‌دارد که کتابخانه‌ها پیامدها<sup>۵</sup> را با سنجه‌های قابل شمارشی نظیر میزان مراجعه و حضور در کتابخانه، گردش مواد و شرکت در برنامه‌های کتابخانه ارزیابی می‌کنند. به اعتقاد وی، کتابداران با تأکید صرف بر معیارهای کمی قادر نخواهند بود به پرسش «تأثیر برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌ها بر شرکت‌کنندگان در این برنامه و گیرندگان خدمات چیست؟» پاسخ گویند. «چیلدر»<sup>۶</sup> (۱۹۷۶) (نقل در ساکتن، نامر، و فیشر، ۲۰۰۶) با وجود پشتیبانی از روشهای کمی، به ساده‌انگارانه بودن این روش و ناتوانی آن در بررسی پرسشهای مربوط به تأثیر، کیفیت یا کارآیی اقرار می‌کند. وی همچنین خاطر نشان می‌سازد که هر ارزیابی باید به جای استفاده از یک معیار، برنامه‌ای از معیارهای مختلف را به کار گیرد تا تصویری جامع‌تر از کارآیی برنامه به دست دهد. به عبارت دیگر، ارزیابی نباید صرفاً دامنهٔ گسترده‌ای از داده‌ها را در برگیرد، بلکه علاوه بر آن باید به صورت تلاشی مستمر - و نه واقعهٔ مجزا - انجام پذیرد. سایر پژوهشگران تأکید می‌نمایند که معیارهای ارزیابی باید هر دو عنصر کمی و کیفی را به کار گیرند تا بر غنای داده‌های خود بیفزایند.

۱. Patton.

۲. Fisher, Durrance, and Hinton.

۳. Rudd.

۴. Saxton, Naumer.

۵. outcomes.

۶. Childer.

این نوشته در پی آن است تا یکی از روشهای مؤثرتر سنجش خدمات کتابخانه‌ها یعنی *رویکرد ارزیابی پیامد*<sup>۱</sup> را بررسی کند. اگرچه مطالعات و نوشته‌های بسیاری درباره روشهای مختلف ارزیابی وجود دارد، منابع اندکی بویژه در حوزه کتابداری، به *پیامدهای پژوهش* و ارزیابی آنها اختصاص یافته است.

## تعاریف

### برونداد<sup>۲</sup>

نتایج ملموسی هستند که با اندازه‌گیری میزان استفاده کاربران از محصولات و خدمات در قالب اصطلاحات آماری کمی به دست می‌آیند. تعداد کتابهای به گردش درآمده، تعداد پرسشهای مرجع پاسخ گفته شده، تعداد وب سایت‌های یافته شده، و تعداد ساعتهای ارائه خدمات، همگی نمونه‌هایی از برونداد به شمار می‌روند. اندازه‌گیری برونداد، شکل سنتی سنجش عملکرد است. سنجش برونداد به تنهایی فقط میزان رخدادها را بر حسب ارقام نشان می‌دهد، اما اطلاعاتی درباره میزان تفاوت به وجود آمده، ارائه نمی‌دهد (اندرسن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲).

### زمینه<sup>۴</sup>

«دروین» (نقل در تالجا، کزو و پیتیلینن<sup>۵</sup>، ۱۹۹۹) در تحلیل رویکردهای زمینه‌گرا اظهار می‌دارد هیچ اصطلاحی نبوده است که به اندازه زمینه به کار رفته باشد، اما کمتر تعریف شده باشد و اگر تعریف شده است، تعریفها به صورت متعدد بوده‌اند. اما از آنجا که تمرکز این نوشته بر *رویکرد ارزیابی پیامد* می‌باشد نه تشریح مفهوم زمینه - زمینه نقش کلیدی را در این رویکرد ایفا می‌نماید. اما بحث مربوط به آن مفصل است و به نوشته جداگانه‌ای نیاز دارد - تعریف کلی زیر کافی خواهد بود:

۱. outcome evaluation approach.

۲. output.

۳. Anderson et al.

۴. context.

۵. Talja, Keso, and Pietilainen.

واژه‌نامهٔ امریکن هریتیج<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) زمینه را «شرایطی که در آن رویداد یا وضعیت ویژه‌ای رخ می‌دهد و یا ماهیت گروهی از رویدادها» تعریف نموده است.

### پیامد<sup>۲</sup>

مؤسسه «یونایتد وی آمریکا»<sup>۳</sup> (۱۹۹۶) این تعریف را از پیامد ارائه داده است: «مزیت‌هایی که برای شرکت کنندگان طی حضور یا پس از حضور در یک برنامه حاصل می‌گردد که ممکن است به دانش، مهارت، نگرش، ارزش، رفتار، شرایط یا وضعیت ارتباط داشته باشد؛ مانند کسب دانش بیشتر دربارهٔ نیازهای غذایی، بهبود مهارت‌های مطالعه، پاسخهای مؤثرتر به تعارض، کسب یک شغل و ثبات مالی بیشتر».

دفتر ارزیابی برنامه توسعه سازمان ملل (UNTP)<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) پیامد را تغییرات توسعه‌ای میان تکمیل درونداد و تأثیرگذاری تعریف نموده است. «رابین»<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) نتیجه‌های تأثیرگذار در زندگی کاربر نهایی را که نشان دهندهٔ بازده یا کارآیی برنامه یا خدمات است و به ترتیب به شکل مشارکت یا استفاده از خدمات، رضایت از خدمات، ادراک/احساس، نگرش/ارزش، شبکهٔ اجتماعی و ارتباطهای گروهی، دانش، مهارت، رفتار، شرایط یا وضعیت خلق می‌گردند، پیامد به شمار آورده است.

بنا بر تعریف انجمن خدمات کتابخانه و موزه (نقل در کایریلیدو،<sup>۶</sup> ۲۰۰۲) پیامد، تغییرات یا مزایایی است که در طول حضور و یا پس از حضور در برنامه‌های [کتابخانه] برای افراد شرکت کننده در آن برنامه‌ها به وجود می‌آید. مانند کسب دانش تازه، افزایش مهارت، تغییر در نگرش و ارزش، دگرگونی رفتاری، بهبود شرایط، یا اصلاح وضعیت. «ثریج و دالتن»<sup>۷</sup> (۲۰۰۳) پیامد را دگرگونی‌هایی می‌دانند که در نتیجهٔ تماس کاربران با خدمات و مجموعهٔ کتابخانه در آنها روی می‌دهد.

۱. American Heritage Dictionary.

۲. outcome.

۳. American United Way.

۴. UNDP (United Nation Developmental Program).

۵. Rubin.

۶. Kyrillidou.

۷. Thebridge and Dalton.

به طور کلی می‌توان گفت، پیامد عبارت است از پاسخ به این پرسش: برنامه‌ها و خدمات کتابخانه چه تفاوتی را در زندگی شرکت‌کنندگان به وجود آورده است؟ کودکانی که پس از شرکت در برنامه‌های تقویت مطالعه در تابستان مهارت خواندن را کسب نموده‌اند، افرادی که گزارش دادند حضور در دوره آموزش سواد اطلاعاتی، بهبود مهارت جستجو و دسترسی به اطلاعات موجود در اینترنت را برای آنها در پی داشته است، دانش آموزانی که پس از شرکت در برنامه‌های کمک آموزشی، نمره‌های بالاتری را کسب نموده‌اند، همگی نمونه‌هایی از پیامدهای برنامه‌های مختلف به شمار می‌روند.

واژه‌نامه پیوسته کتابداری و اطلاع‌رسانی<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) ارزیابی پیامد را این گونه تعریف نموده است: «سنجش نظام‌مند و کمی میزان تغییرات واقعی که برنامه‌ها و خدمات کتابخانه با در نظر گرفتن هدفهای کتابخانه در رفتار کاربران به وجود آورده است. به عنوان مثال، میزان پیشرفتی که برنامه‌های رسمی سواد اطلاعاتی در مهارت‌های پژوهشی دانشجویان شرکت‌کننده در این برنامه‌های آموزشی آفریده است. سنجش پیامد برنامه‌های آموزشی از طریق آزمون (پیش و پس آزمون)، پرسشنامه، مصاحبه، و ارزیابی نتایج پژوهش دانشجو (کتابشناسی‌ها، مقاله‌های ترم، و ...) صورت می‌پذیرد.» ایراد وارد بر این تعریف را می‌توان تأکید صرف آن بر کمی‌سازی دانست، زیرا پیامدها در اغلب اوقات، بویژه در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، مفاهیمی کیفی به شمار می‌روند.

بنا به تعریف ثریج و دالتن (۲۰۰۳) «ارزیابی پیامد، سنجش تغییراتی است که با خدمات، منابع، و برنامه‌های رسمی کتابخانه در یک کاربر مفروض تماس مستقیم به وجود می‌آورد. این ارزیابی طی یک دوره زمانی صورت می‌گیرد.»

به طور خلاصه می‌توان گفت/ارزیابی پیامد، ارزیابی تأثیرهایی است که خدمات کتابخانه در کاربران خود به وجود آورده است.

### اهمیت ارزیابی پیامد برای کتابخانه‌ها

ارزیابی پیامد با برنامه‌ریزی نتایج که در آن کتابخانه‌ها رسالت، هدفها، مقاصد و فعالیتهای خود را شناسایی می‌کنند، سازگار است. علاوه بر این، ارزیابی پیامد از این الگوی برنامه‌ریزی پایه فراتر رفته تا بر تغییرات به وجود آمده در زندگی کاربران کتابخانه، تمرکز یابد. مزایای آن برای کتابخانه به شرح زیر است:

- تأثیر طرحهای خود را به نمایش خواهند گذاشت.
- خدمات خود را بهبود خواهند داد.
- عوامل تأثیرگذار در موفقیت خدمات خود را شناسایی خواهند کرد.
- می‌توانند از اطلاعات به دست آمده برای بهبود و افزایش کارایی خود بهره ببرند.

- علاوه بر این، کتابخانه‌ها قادر خواهند بود از نتایج/ارزیابی پیامد برای نشان دادن تأثیر طرحهای خود به تأمین کنندگان بودجه استفاده کنند.

به طور کلی، توانایی به نمایش گذاشتن کارایی یک طرح می‌تواند کتابخانه را از جهات بسیاری یاری سازد، از جمله:

- به عنوان یک ابزار برنامه ریزی نیرومند.
- به عنوان یک ابزار ارتباطی تا به طور مؤثری مزایای طرح را به جامعه گزارش دهد.

- به عنوان ابزاری برای ارائه گزارش به دولت محلی یا سایر تأمین کنندگان بودجه به منظور توجیه نیاز به بودجه.

- به عنوان ابزاری برای برقراری همکاری و ترویج همکاریهای گروهی.

- به عنوان ابزاری برای شفاف سازی خدمات نمونه.

- به عنوان وسیله‌ای معتبر برای توسعه یا تکرار خدمات (مؤسسه سالدن و

شرکاء، ۱۹۹۹).

### چهار گام برای اجرای ارزیابی پیامد

به منظور کمک به کتابداران در تعیین پیامد خدمات کتابخانه خود، «دارنس و فیشر» (۲۰۰۲a) با گردآوری و تحلیل داده‌های پژوهشهای پیامد محور انجام گرفته در کتابخانه عمومی کوینز بارو<sup>۱</sup>، نظامهای کتابخانه‌ای پنینسولا<sup>۲</sup>، نظام کتابخانه‌ای کینگ کانتی<sup>۳</sup>، نظام کتابخانه منطقه‌ای دره یاکیما<sup>۴</sup>، کتابخانه عمومی فلینت<sup>۵</sup>، و نظام کتابخانه‌ای عمومی آستین<sup>۶</sup>، فرایند چهار مرحله‌ای را ابداع نمودند که با فرایند سنجش نخست که شکل دهنده زمینه<sup>۱</sup> پیامد است، آغاز می‌گردد و با فرایند گردآوری و تحلیل داده‌هایی که به تعیین پیامدهای ویژه می‌انجامد، ادامه پیدا می‌کند. این گامهای چهارگانه در ادامه ارائه می‌شوند.

#### گام نخست: آغاز ارزیابی

گام نخست اجرای رویکرد ارزیابی پیامد، تدوین هدفها برای ارزیابی است.

این بخش به کتابداران در تعیین آنچه باید ارزیابی گردد و چگونگی شروع طراحی

فرایند ارزیابی پیامد/مدار برنامه‌ها و خدمات کتابخانه خود، یاری می‌رساند.

۱. Saldon and Associates, Inc.

۲. Queens Borough Public Library.

۳. Peninsula Library Systems.

۴. King County Library System.

۵. Yakima Valley Regional Library System.

۶. Flint Public Library.

V. Austin Public Library System.

A. context.

### الف) تعاریف

ارائه تعریف از مفاهیم سازنده ارزیابی پیامد - که در ابتدای نوشته به آنها اشاره شد - ضروری قلمداد می‌شود.

### ب) درک رویکرد ارزیابی پیامد

ارزیابی پیامد به هدفهای برنامه مرتبط است و معمولاً برای فعالیتهای ارزیابی برنامه‌های درازمدت پیشنهاد می‌گردد. به همین دلیل، ضرورت دارد هدفهای برنامه به دقت مورد بررسی و به طور مناسب در قالب اصطلاحات سنجش‌پذیر درآید (آژانس سلامت همگانی کانادا، ۲۰۰۲).

در حقیقت، ارزیابی پیامدها بهبود درک خود پیامدهاست: وضعیت و عوامل تأثیرگذار در تغییرات آن. این ارزیابی به بررسی فرایند درونداد، فعالیتها و دیگر تلاشهای دیوان سالارانه نمی‌پردازد، بلکه توجه خود را به تغییرات توسعه طلبانه اساسی (برونداد و پیامدها) که به تأثیرگذاری خواهند انجامید، معطوف می‌دارد. همچنین، به جای آنکه پس از تکمیل طرح و بروندها به پرسیدن بپردازد، پاسخهای فوری درباره پیامدها ارائه می‌دهد. این پاسخها ممکن است بخشی از یک زنجیره پرش و پاسخ باشند. از سوی دیگر، هیچ رویه رسمی درباره چگونگی اجرای یک ارزیابی پیامد وجود ندارد. هر یک بسته به ماهیت پیامدهای فردی، تحت بررسی و نیز واقعیات مربوط به محدودیتهای زمانی و داده‌ای انجام می‌گیرد. نقش هر ارزیاب، قضاوت بر اساس بهترین عقیده حرفه‌ای اوست؛ ارزیابی پیامدها، گردآوری حجم گسترده‌ای از داده‌های خام یا اجرای یک پژوهش دانشگاهی کامل نیست. معمولاً ارزیابی پیامد با بررسی تغییرات در خود پیامد آغاز می‌شود؛ سپس به تحلیل عوامل تأثیرگذار مرتبط پرداخته و تأثیر سازمان را بررسی می‌کند و در پایان پیشنهادهایی درباره چگونگی بهبود بخشیدن به پیامدها ارائه می‌دهد. تمرکز فعلی بر رویکرد



ارزیابی پیامد، انعکاس دهنده رویکرد نوینی به سنجش و بررسی در سازمانهاست. تا مدتها آگاهی رسانی درباره این رویکرد جدید، هدف ضمنی در اجرای ارزیابی پیامدها خواهد بود (دفتر ارزیابی یوان دی پی، ۲۰۰۲).

ارزیابی پیامد در نگاه اول ممکن است متفاوت از الگوی خدمات و برنامه‌های سنتی به نظر برسد، با وجود این، رویکرد فوق عناصر سنجش سنتی کتابخانه را در بر گرفته (درونداد، فعالیتها، و برونداد) و عنصر پیامد را به آنها می‌افزاید (کایرلیدو، ۲۰۰۲). به هر حال، سنجش مفهوم پیامد از سنجش درونداد و برونداد پیچیده‌تر است، زیرا پیامدها در اغلب اوقات غیر کمیّت‌پذیر می‌باشند (تبریح و دالتن، ۲۰۰۳).

### ج) آماده‌سازی

به منظور تعیین پیامدهای خدمات کتابخانه (تأثیر آن بر کاربران و افراد جامعه) باید به شناسایی اجزای زمینه‌ای خاصی پرداخت که در چگونگی تأثیر خدمات بر کاربران نقش دارند. این عوامل عبارتند از:

- عوامل زمینه‌ای مرتبط با مؤسسه: کتابخانه و الگوی خدمات کتابخانه، فعالیت‌های خاص در حال انجام، سهم حرفه‌ای کارکنان، سایر درونداد و منابع مورد استفاده برای اجرای برنامه

- عوامل زمینه‌ای مرتبط با کاربر: نیازها، نگرشها و ادراک، رفتار اطلاعاتی، محدودیتها و عوامل تأثیرگذار بر تعامل با برنامه

- برونداد: تعداد کاربرانی که به روشهای مختلف خدمات دریافت نموده‌اند

- پیامدها: تغییرات در زندگی افراد.

با تعیین هدفهای ارزیابی و آنچه باید مورد ارزیابی قرار گیرد، زمان ورود به

مرحله بعد فرا می‌رسد (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

### گام دوم: گردآوری داده‌ها

یافته‌های ارزیابی، به روشهای قوی گردآوری داده‌ها بستگی دارد. این روشها باید منعکس‌کنندهٔ فعالیتهایی باشد که کتابخانه برای ارائهٔ خدمات به گروه‌های کاربران به کار می‌گیرد.

#### الف) تصمیم‌گیری در مورد بهترین روش گردآوری داده‌ها

پس از تعیین دامنه و هدفهای مطالعه پیامدهای کتابخانه، زمان تعیین روش گردآوری داده‌ها و شناسایی حساسیتها و نیازهای ویژهٔ کاربران خاص فرا می‌رسد. بدون تردید، روش گردآوری داده‌ها به زمینه، هدفهای بررسی و منابع در دسترس بستگی دارد. روشهای مختلف گردآوری داده‌ها برای هدفهای خاصی مناسب است و توصیه می‌شود آنها را با یکدیگر به کار گرفت. چنانچه کتابداران برای نخستین بار است که به ارزیابی پیامد می‌پردازند و بنابراین فاقد هرگونه اطلاعاتی هستند که بتوان با آنها به پیش‌بینی تأثیرهای برنامه و خدمات پرداخت، ابزارهای ارزیابی به خوبی طراحی شده‌ای که شرکت کنندگان در یک برنامه یا خدمات را مورد هدف قرار دهند، نظیر مصاحبه و گروه‌های تمرکز<sup>۱</sup> می‌توانند به کتابداران در گردآوری مصالح خام پیامدها - بازخورد شرکت کنندگان - یاری رسانند. علاوه بر این، ممکن است روش دیگری نظیر مشاهده و مصاحبه‌های پیگیری<sup>۲</sup> نیز به کار گرفته شود تا به تأیید اطلاعات از پیش جمع‌آوری شده و کشف پیامدهای غنی‌تر بینجامد. برای کتابدارانی که مطالعات ارزیابی مقدماتی را کامل نموده‌اند و مایل به نظارت بر پیامدهای خود طی دورهٔ زمانی بلندمدت می‌باشند، پیمایش روش سودمندی برای گردآوری داده‌ها خواهد بود. خاطر نشان می‌گردد، برای انجام هر مطالعه باید زمینهٔ کامل محیط را مورد بررسی قرار داد. مواردی همچون شناسایی حساسیتهای خاص

۱. focus groups.

۲. follow-up interviews.

کاربران که ممکن است پیامد خدمات و روش گردآوری داده‌ها را تحت تأثیر قرار دهند، و نیز پیش‌بینی چالشهای پیش رو، باید مورد ملاحظه قرار گیرد (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

### **ب) تدوین پرسشهایی که به تعیین پیامدها خواهند پرداخت**

پرسشهای باز برای کتابدارانی که برای نخستین بار پیامدهای خود را مطالعه می‌کنند، سودمندتر از پرسشهای بسته می‌باشند. پرسشها باید بر اساس زمینه کاربران، استفاده از خدمات کتابخانه، و پیامدهای برنامه برای شرکت کنندگان و سایرین نگاشته شوند.

### **گام سوم: تحلیل داده‌ها**

#### **الف) آشنایی با داده‌ها**

مطالعه دقیق داده‌ها به منظور درک ایده‌ها و نظرهای کاربرانی و کسب بینشی درباره عوامل زمینه‌ای مانند کتابخانه، الگوی خدمات و فعالیتها، مهارتهای کارکنان و ویژگیهای کاربرانی، مهم است.

#### **ب) بررسی داده‌ها و آغاز شناسایی الگوها<sup>۱</sup>**

الگوها دامنه‌ای از پیامدهای خاص برنامه - نه ضرورتاً منحصر به آن - را نمایش می‌دهند. با مطالعه مجدد داده‌ها، موضوعات اصلی و مهم بروز خواهند کرد که برای سازماندهی موضوعات فرعی قابل استفاده می‌باشند. پیامدهایی را که از تعامل با خدمات حاصل می‌گردند، می‌توان در خود افراد مشاهده نمود و دامنه آن، خانواده‌ها، دوستان، و همسایه‌ها را دربرمی‌گیرد. «دارنس و فیشر» (۲۰۰۲a) الگوهای گسترده پیامد را که از چشم انداز افراد قابل شناسایی می‌باشند، در قالب تغییرات زیر گروه‌بندی کرده‌اند:

• نگرشها (مثبت یا منفی)

۱. Pattern.

- بازده فردی (مناعت طبع، خلق اعتماد به نفس، تغییر جهان بینی و چشم‌اندازهای آتی، و احساس موفقیت و امید)
  - سطوح مهارت (افزایش سواد فناوری، ارتباطها و مهارتهای اجتماعی و ...)
  - دستاوردهای یادگیری (افزایش علاقه به یادگیری، مشارکت فعال در یادگیری و ...)
  - دستاوردهای دانش محور (دامنه گسترده دانش فردی و جمعی، دانش مورد نیاز برای موفقیت در آزمون)
  - پیشرفت به سمت هدفها
  - شبکه‌های اجتماعی (گسترش ارتباطهای اجتماعی و گروهی)
  - دگرگونی در وضعیت (تصمیم‌گیری در ارتباط با بازگشت به مدرسه، کسب یک شغل، افزایش مشارکت به عنوان یک شهروند)
  - افزایش دسترسی به اطلاعات
  - زمان (صرفه‌جویی در زمان).
- پیامدهای حاصل از استفاده از خدمات خاص کتابخانه را که به منظور افزایش دسترسی به اطلاعات جامعه خود طراحی شده‌اند، نیز می‌توان در سازمانها، و از طریق آنها مشتریان و جامعه گسترده‌تر نیز مشاهده نمود. این پیامدها عبارتند از:
- افزایش دانش مربوط به جامعه که به درک بهتر از چگونگی عملکرد سازمانهای متعدد منجر می‌گردد
  - افزایش توانایی اشتراک اطلاعات با سایر سازمانها و گروهها
  - افزایش فرصتهای تعاون با سایر سازمانها
  - بهبود تحویل خدمات
  - حس بهتر شدن جامعه به جهت موارد بالا.

### ج) تحلیل و سازماندهی داده‌ها

کتابداران به روشی برای سازماندهی الگوها و نقل قولهای شناسایی شده در قالب یک مجموعه پیامد جامع نیاز دارند. بدین منظور، کتابداران می‌توانند از بسته‌های نرم افزاری نظیر ان<sup>۱</sup> یا همان نودیست<sup>۲</sup>، اتنوگراف<sup>۳</sup> استفاده کنند. این نرم‌افزارها برای تحلیل داده‌های حاصل از پژوهشهای کیفی به کار گرفته می‌شوند. می‌توان داده‌های به دست آمده از مصاحبه و پرسشهای باز پرسشنامه‌ها یا هرگونه داده متنی را پس از تایپ در واژه‌پرداز به طور مستقیم به آنها انتقال داد و سپس به نکته‌برداری یا نشانه‌گذاری داده‌ها پرداخت (هاوز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). همچنین، کتابداران می‌توانند هر سرعنوان و نقل قول را در یک کارت ۴×۶ اینچ نگاهشته و آن‌ها را به طور دستی بر روی میز سازماندهی کنند. هدف از این مرحله نه تنها شناسایی و تثبیت پیامدها، بلکه سازماندهی آنها به یک روش منطقی است. تحلیل همواره شامل جابجایی داده‌ها از یک طبقه به دیگری بوده است. هدف از این فرایند، ساختار بندی یافته‌ها، پیامدها و نیز فراهم‌آوری پشتیبان، نقل قول کاربران و ... برای پیامدهای شناسایی شده است. پس از تکمیل فرایند، کتابداران مجموعه هسته پیامدها و مدارک پشتیبان آنها را گرد هم آورده‌اند (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

### د) ثبت یافته‌ها

روش ثبت یافته‌ها به هدف از استفاده آنها بستگی دارد، اما برای کارایی بیشتر پیشنهاد می‌شود قالبهای گزارش به صورت متنوع انتخاب شوند تا برای مقاصد مختلفی مانند بازاریابی، ارزیابی داخلی و ... قابل استفاده باشند. نمونه‌ای از این قالبها عبارتند از:

۱. N5.
۲. Nudist.
۳. Ethnograph.
۴. Hawes.

جدول پیامدها: شامل پیامدها، فعالیتها و درونداد به کار رفته برای خلق پیامد بدون نقل قول، روش کوتاهی برای پیگیری پیامدهای خدمات کتابخانه می‌باشد. گزارشهای کامل: شامل هدف و دامنه پژوهش از جمله تعریف اصطلاحات و مفاهیم، روش‌شناسی پژوهش، و مجموعه پیامدهاست که بر اساس نظمی منطقی مرتب شده‌اند.

گزارش مختصر: نظیر گزارشهایی که برای مخاطب خاص یا گزارشی که بر یک پیامد یا گروهی از پیامدها متمرکز شده‌اند (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

#### د) ایجاد پایگاهی از پیامدها و فعالیتها

داده‌های مربوط به پیامدهای مثبت و منفی به اضافه پیشنهادها جدید، نامه‌های تشکر و ... را می‌توان در قالب پایگاهی که براساس طبقه پیامدها مرتب شده‌اند، سازماندهی نمود تا به کارکنان در مدیریت بهتر و اشتراک مجموعه پیامدها و تحلیل فرایند - بویژه در زمانی که کار ادغام مجموعه پیامدها را به عنوان عنصری از برنامه‌های کتابخانه آغاز می‌کنند - یاری رساند (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

#### ی) تعیین پیامدهایی که کارکنان باید نظارت بر آنها را ادامه دهند

ممکن است کتابداران مایل باشند بر برخی از پیامدها به طور منظم نظارت داشته باشند تا به تعیین درصد کاربران متأثر از هر پیامد و نیز بهبود برنامه در نتیجه کشف پیامدهای منفی پردازند.

#### گام چهارم: استفاده از یافته‌ها

##### الف) بازاریابی

بازاریابی مانند پیامدها از جامعه آغاز می‌شود. پیامدها متن پیام و بازاریابی موفق انتقال پیام به مخاطبان درونی و بیرونی است. مخاطبان درونی شامل کارکنان کتابخانه، مدیران کتابخانه، هیئت امنای کتابخانه، تأمین کنندگان بودجه، اعضای

کتابخانه، سازمانهای همکار کتابخانه و مخاطبان بیرونی دربرگیرنده ادارات دولتی، مدرسه، بیمارستان و ... می باشند.

پس از شناسایی مخاطبان، باید پیامدهای مرتبط با هر یک را در مقابل آنها درج نمود. در نهایت، روش ارائه اطلاعات به عنوان مثال، استفاده از خبرنامه، وبسایت، بروشور، نشریه‌ها، گزارش چاپ شده، رادیو، سمینار، و فهرست پستی، و تاریخ نشر آن معین می گردد (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

#### ب) مسئولیت پذیری<sup>۱</sup>

در این مرحله، کتابداران به مقایسه میان پیامدها و هدفها، تعیین پیامدهایی که به نظارت طولانی مدت نیاز دارند و نیز تاریخ بررسی آنها می پردازند تا بتوانند مسئولیتهای خود را ارزیابی کنند. همان طور که پیش از این نیز گفته شد، برای کتابدارانی که مرحله ارزیابی مقدماتی را به اتمام رساندند، پیمایش می تواند برای سنجش طولانی مدت سودمند باشد (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

#### ج) بهبود خدمات و برنامه‌ها

این مرحله با بررسی پیامدهای مثبت و منفی، به تعیین نقاط ضعف و قوت برنامه، اصلاح نقاط ضعف، تقویت نقاط قوت و یا حذف برخی از فعالیتهای می پردازد.

#### د) تخصیص منابع

پس از ارزیابی پیامدها، کتابخانه قادر است بودجه بخشهای مختلف را ارزیابی کند. ممکن است بخشی از خدمات به بودجه، نیروی انسانی، و فضای بیشتری نیاز داشته باشد. همچنین، به توجیه بودجه درخواستی از سازمان مادر یا تأمین کنندگان بودجه مبادرت ورزد (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲a).

۱. accountability.

## نمونه‌هایی از مطالعات پیامد محور در کتابداری

به منظور کمک به درک بهتر رویکرد ارزیابی پیامد، دو نمونه از پژوهش‌هایی که با محوریت این رویکرد در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی صورت گرفته‌اند، ارائه می‌شود.

«فیشر، دارنس و هیتن» (۲۰۰۴) از نظریه محیط اطلاعاتی<sup>۱</sup> همراه با رویکرد ارزیابی پیامد، به عنوان چارچوبی برای مطالعه میزان بهره‌مندی مهاجران نیویورک از برنامه‌های مربوط به مهارت‌های سازگاری و بهبود زبان انگلیسی که توسط کتابخانه عمومی کوینز بارو ارائه می‌شود، بهره گرفتند. پژوهش از طریق مصاحبه با ۱۵ کتابدار کتابخانه کوینز که مجریان برنامه بودند و نیز ۳۰ فراگیرنده و در پایان مصاحبه مجدد با کارکنان کتابخانه با هدف ارزیابی کارایی ابزار پژوهش صورت گرفت. به منظور تسهیل بررسی زمینه‌ها بر روی پیامدها، داده‌ها در سه گروه تجزیه و تحلیل شد. این گروه‌ها عبارت بودند از: مهاجران نیازمند خدمات ویژه کتابخانه، کتابخانه کوینز بارو و فعالیت آن برای مهاجران و کمک‌های حرفه‌ای کارکنان کتابخانه کوینز. زمانی که این سه زمینه کوچک با یکدیگر ترکیب شدند، زمینه بزرگی را به وجود آوردند که در نتیجه سرنخ‌های مهمی برای شناسایی پیامدهای مرتبط با افراد به دست آمد. این پیامدها در قالب دو گروه جای گرفت: بلوک سازنده<sup>۲</sup> و دستاوردهای فردی<sup>۳</sup>. پیامدهای بلوک سازنده، به پیامدهایی اطلاق می‌گردد که حمایت‌های مهمی برای مهاجر جدید فراهم می‌کند که از کتابخانه عمومی نشأت یافته و تعامل‌های ابتدایی مهاجران را با کتابخانه مورد خطاب قرار می‌دهد (کشف کتابخانه و احساس امنیت و خوشامد بودن، اعتماد رو به افزایش آنها

۱. Information Ground.

۲. Building Block.

۳. Personal Gains.



به کارکنان کتابخانه و موفقیت‌های سواد اطلاعاتی متوالی که به شهروندان جدید آمریکایی اجازه می‌دهد از منابع کتابخانه هم از جنبه انسانی و هم از جنبه منابع بهره‌مند شوند). وضع هدفها، تعقیب آنها و دستیابی به پیامدهای بلوک سازنده، زنجیره بلندی از دستاوردهای فردی به همراه خواهد داشت که در برگیرنده مواردی نظیر ورود به شبکه اجتماعی و ایجاد روابط، پیوند فرهنگ جدید با فرهنگ بومی خود، به دست آوردن اعتماد به نفس، تقویت زبان انگلیسی، مهارت‌های سازگاری و مهارت‌های مربوط به فناوری، مهیا گشتن برای شهروندی و استخدام می‌باشد.

«پتیگرو»<sup>۱</sup>، دارنس، و «انرا»<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) در پژوهشی به مطالعه چگونگی بهره‌مندی کتابخانه‌های عمومی ایالات متحده از شبکه‌های جامعه پیوسته<sup>۳</sup> برای تسهیل جستجو و استفاده از اطلاعات توسط کاربران خود، پرداختند. کتابخانه‌های عمومی ایالات متحده با همکاری سایر سازمانها و نمایندگی‌های مختلف در این شبکه‌های اینترنت مدار، به ارائه اطلاعات مربوط به خدمات محلی و گسترش ارتباط‌های میان شهروندان می‌پردازند. در مرحله نخست، از روش پیمایش برای جمع‌آوری اطلاعات از ۵۰۰ کتابخانه متوسط و بزرگ به کارگیرنده این فناوری استفاده شد. در مرحله بعد، سه کتابخانه مهم در زمینه ارائه این خدمات برای مطالعه موردی برگزیده شد. در مرحله آخر برای گردآوری داده‌های مربوط به کاربران این خدمات در این سه کتابخانه، روش پیمایش پیوسته و نیز مصاحبه تلفنی به کار گرفته شد، و روش مصاحبه، مشاهده و گروه تمرکز برای جمع‌آوری داده‌ها از کارکنان کتابخانه و ارائه دهندگان این خدمات به کار رفت. یافته‌های پژوهش نشان داد دسترسی به این شبکه‌ها، پیامدهای بسیار مهمی را برای کاربران، خانواده‌ها و همسایگان و جامعه

۱). Pettigrew.

۲). Unruh.

۳). on-line community network.

آنها به همراه دارد. این پیامدها عبارتند از: افزایش تعامل‌های اجتماعی و تبادل اطلاعات، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، کسب شغل و موفقیت‌های تحصیلی، افزایش مهارت و اعتماد به نفس، افزایش دانش نسبت به جامعه، افزایش دسترسی به اطلاعات با کیفیت و توانایی به اشتراک گذاشتن آنها. یافته‌های دیگر، حاکی از وجود تعدادی موانع در مسیر دسترسی به این اطلاعات بود. پیامدهای این پژوهش ثابت نمود کتابخانه‌های عمومی ارائه دهنده این خدمات اینترنتی، نقش بسیار مهمی را در زندگی کاربران خود ایفا می‌کنند.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش‌های انجام گرفته در سازمانهای غیرانتفاعی ایالات متحده، ناکارآمدی روشهای ارزیابی فعلی را نشان داده است. به همین جهت، از آنها خواسته شده از روشهای پیامدها/ استفاده کنند تا به اثبات تأثیر خدمات و برنامه‌های خویش در زندگی کاربران پردازند. در غیر این صورت، این بودجه‌ها به بخشهای کارآمدتر انتقال خواهد یافت. نتیجه این اخطار آن بود که پژوهشگران با دور کردن لنز دوربین از ارزیابی مؤسسه و خدمات آن و متمرکز نمودن آن به ارزیابی فعالیت افراد، تحولی در پارادایم ارزیابی به وجود آورده‌اند (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲b).

ارزیابی پیامدها برای سازمانهای غیرانتفاعی نظیر کتابخانه‌ها، رویکرد نسبتاً جدیدی است. کتابخانه‌ها اغلب برای ارزیابی عملکرد خود از سنجش برونداد استفاده می‌کنند. محاسبه تعداد مواد به گردش درآمده، تعداد اعضای فعال کتابخانه، تعداد هدایای دریافت شده و ... اما این آمار تأثیر خدمات کتابخانه بر کاربران آن را به تصویر نمی‌کشد. ارزیابی پیامدها یا ارزشی که کتابخانه به سازمان مادر یا کاربران خود می‌افزاید، بُعد جدیدی به ارزش کتابخانه می‌بخشد. اگرچه در بسیاری موارد

محاسبه ارزش مالی پیامدهای ناملموس برای کتابخانه دشوار است، رویکرد ارزیابی پیامد اهمیت فراوانی برای کتابخانه‌ها و سایر سازمانهای خدمات‌مدار پیدا کرده است تا به مدد آن به توجیه بودجه مورد نیاز برای سازمان مادر، گسترش یا بازنگری در خدمات و برنامه‌های خود و برقراری و توسعه همکاری با سازمانهای مرتبط دیگر پردازند. در حال حاضر، چالش پیش روی کتابداران، طراحی ابزاری است که از یک سو انعطاف‌پذیر بوده و با پیشرفتهای پژوهشی تکامل یابد، و از سوی دیگر به رضای تأمین‌کنندگان بودجه و نمایش ارزش کتابخانه بینجامد (دارنس و فیشر، ۲۰۰۲b). پژوهشهای انجام‌گرفته در کتابخانه عمومی کوینز بارو، نظامهای کتابخانه‌ای پنیسولا، نظام کتابخانه‌ای کینگ کانتی و سایر پژوهشهای پیامد محور که در این نوشته به آنها اشاره شد، نشان می‌دهند کتابخانه‌های مورد مطالعه، مکانهایی حایز اهمیت برای جوامع خود به شمار می‌روند؛ از این رو، باید مسیر پژوهشهای آینده را در جهت مطالعه نقش اطلاعات در زندگی روزانه کاربران کتابخانه تغییر داد و تنها به مطالعه منابع و خدمات و نظامهای اطلاعاتی مورد استفاده آنها بسنده نکرد. اکنون زمان آن فرا رسیده است که به گفته «زویزیگ و دروین»<sup>۱</sup> (نقل در فیشر، دارنس، و هینتن، ۲۰۰۴) پژوهشگران تمرکز خود را از موضوع «کاربر در زندگی کتابخانه» به «کتابخانه در زندگی کاربر» تغییر دهند. امروزه برای رسیدن به تعمیم‌های جامعی که حاصل آن نظریه‌های بنیادی در زمینه رفتار اطلاعاتی و نیازهای اطلاعاتی جوامع مورد مطالعه خواهد بود، بررسیهای فراوانی در ایالات متحده در حال انجام است.

۱. Zweizibg and Derwin.

### منابع

- American Heritage Dictionary (3<sup>rd</sup> edition) (۱۹۷۵). Boston: Houghton Mifflin Co.
- Anderson, Juliet et al. ۲۰۰۴. Performance Measurements in Federal Libraries: A Research Study. <http://www.loc.gov/flicc/mim/measurement.pdf> (accessed ۱۸th August ۲۰۰۹).
- Durrance, J. C.; and Fisher, Karen E. (۲۰۰۶a). **The Outcomes Toolkit** ۲,۰. Ann Arbor, MI and Seattle, WA: University of Michigan and University of Washington. <http://ibec.ischool.washington.edu/toolkit> (accessed ۱۰th August ۲۰۰۹).
- Durrance, J. C.; and Fisher, Karen E. (۲۰۰۶b). Toward developing measures of the impact of library and information services. **Reference and User services Quarterly**, ۴۲(۱): ۴۳-۵۳. <http://ibec.ischool.washington.edu/pubs/rusq.۲۰۰۶.pdf> (accessed ۱۱th August ۲۰۰۹).
- Fisher, Karen E.; Durrance, Joan C.; and Hinton, Marian B. (۲۰۰۴). Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: A context-based, outcome evaluation approach. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, ۵۵(۸): ۷۵۴-۷۶۶. <http://ibec.ischool.washington.edu/pubs/JASIST.۲۰۰۴.Info.Ground.pdf> (accessed ۲۹<sup>th</sup> November ۲۰۰۶).
- Hawes, Susan (۲۰۰۶). Qualitative Research Resources. <http://www.antiochne.edu/cp/qr/software.cfm> (accessed ۵th November).
- Kyrillidou, Martha (۲۰۰۶). From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. **Journal of Academic Librarianship**, ۲۸(۱): ۴۲-۴۶. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) (accessed ۵<sup>th</sup> August ۲۰۰۹).
- ODLIS (۲۰۰۷). Online dictionary for library and information science. [www.wcsu.edu/library/odlis.html](http://www.wcsu.edu/library/odlis.html) (accessed ۱۷th June ۲۰۰۹).
- Pettigrew, Karen; Durrance, Joan; and Unruh, Kenton (۲۰۰۶). Facilitating community information seeking using the Internet: finding from three public library- community network services.

**Journal of the American Society for Information Science and Technology**, ۵۳(۱۱):۸۹۴-۹۰۳.

- Public Health Agency of Canada (۲۰۰۶). Evaluation of programs for the treatment of schizophrenia: a health economic perspective. [www.phac-aspc.gc.ca/mh-sm/pubs/evaluation/introduction-eng.php](http://www.phac-aspc.gc.ca/mh-sm/pubs/evaluation/introduction-eng.php) (accessed ۱۶th July ۲۰۰۹).
- Rubin, Rhea Joyce (۲۰۰۴). So what? Using outcome-based evaluation to assess the impact of library services. Available at: <http://mbic.state.ma.us/grants/lsta/manage/obe/rubinobemanual.doc> (accessed ۱۹th July ۲۰۰۹).
- Saldon and Associates, INC. (۱۹۹۹). Library services and technology act: outcome evaluation plan. [http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research\\_Office/pdfs/Outcome\\_EvalPlan\\_final.pdf](http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/pdfs/Outcome_EvalPlan_final.pdf) (accessed ۲۷th July ۲۰۰۹).
- Saxton, Mathew, L.; Naumer, Charles M.; and Fisher, Karen E. (۲۰۰۷). Information Services: Outcome assessments, benefit-cost analysis, and policy issues. **Government Information Quarterly**, ۲۴(۱): ۱۸۶-۲۱۵. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) (accessed ۱۰th August ۲۰۰۹).
- Talja, Sanna; Keso, Heidi; and Pietilainen, Tarja (۱۹۹۹). "The production of 'context' in information seeking research: a metatheoretical view". **Information Processing and management** ۳۵ (۱۹۹۹) ۷۵۱-۷۶۳. Available at: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) (accessed ۱۰th August ۲۰۰۹).
- Thebridge, Stella; and Pete Dalton (۲۰۰۳). Working towards outcome assessment in UK academic libraries. **Journal of Librarianship and Information Science**, ۳۵(۲):۹۳-۱۰۴. <http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/35/2/93> (accessed ۹th August ۲۰۰۹).
- UNDP Evaluation Office (۲۰۰۶). Guidelines for outcome evaluators: monitoring and evaluation companion series #۱. <http://www.undp.org/eo/documents/HandBook/OC-guidelines/Guidelines-for-OutcomeEvaluators-2006.pdf> (accessed ۲۰th July ۲۰۰۹).
- United Way of America (۱۹۹۶). Measuring program outcomes: a practical approach. <http://national.unitedway.org/outcome/resources/mpo/glossary.cfm> (accessed ۲۸th July ۲۰۰۹).