

# راهکارهای مسائل مدیریت در خدمات اطلاعاتی و علم‌سنجی

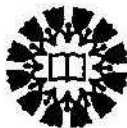
کریستین ارکهارت

ترجمه

دکتر علی ملالی دیزجی  
محقق غایب

تهران

۱۳۹۳



سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)  
مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی

Urquhart, Christine

سرشناسه: اورکهارت، کریستین

عنوان و نام پدیدآور: راهکارهای مسائل مدیریت در خدمات اطلاعاتی و علم‌سنجی / کریستین ارکهارت؛ ترجمه علی جلالی دیزجی، شقایق غنیان.

مشخصات نشر: تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۹۳.

مشخصات ظاهری: هشت، ۱۳۶ ص.: نمودار.

فروست: «سنت»: ۱۷۹۰. علم اطلاعات و دانش‌شناسی: ۳۹.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۰۲-۰۰۰۹-۱ ۴۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی: Solving Management Problems in Information Services, 2006.

یادداشت: پشت جلد به انگلیسی: Solving Management Problems in Information

Services and Scientometrics.

یادداشت: واژه‌نامه.

یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۲۲-۱۲۴.

یادداشت: نمایه.

موضوع: کتابخانه‌ها - مدیریت

موضوع: خدمات اطلاع‌رسانی - بازاریابی

شناسه ورود: جلالی دیزجی، علی، ۱۳۳۵ - مترجم.

سازمان: افروز، علان، شقایق، ۱۳۶۴ - مترجم.

شناسه: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، مرکز تحقیق و

توسعه علوم انسانی

رده‌بندی کنکورد: ۱۷۹۰ / ۴۰۰۰۰ / ۶۸۲ / ۴

رده‌بندی دیویی: ۰۲۵ / ۱

شماره کتابشناسی ملی: ۰۳۵

سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)

مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی



Solving Management Problems in Information Services; Christine Urquhart Oxford, England: Chandos, 2006.

راهکارهای مسائل مدیریت در خدمات اطلاعاتی و علم‌سنجی

نویسنده: کریستین ارکهارت

مترجمان: دکتر علی جلالی دیزجی (عضو هیئت علمی دانشکده طباطبائی) و شقایق غنیان

ویراستار: آریتا ارشادی یزدی

چاپ اول: تابستان ۱۳۹۳

تعداد: ۱۰۰۰

حروفچینی و لیتوگرافی: «سنت»

چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات وابسته به اوقاف و امور خیریه

قیمت: ۴۰۰۰۰ ریال. در این نوبت چاپ قیمت مذکور ثابت است و فروشندگان و عوامل توزیع مجاز به تغییر آن نیستند.

نشانی ساختمان مرکزی: تهران، بزرگراه جلال آل احمد، غرب پل یادگار امام (ره)،

روبه‌روی پمپ گاز، کد پستی ۱۴۶۳۶، تلفن ۴۴۲۴۶۲۵۰-۲

www.samt.ac.ir

info@samt.ac.ir

هر شخص حقیقی یا حقوقی که تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش یا عرضه یا تکثیر یا تجدید چاپ نماید، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

## سخن «سمت»

یکی از هدفهای مهم انقلاب فرهنگی، ایجاد دگرگونی اساسی در دروس علوم انسانی دانشگاهها بوده است و این امر مستلزم بازنگری منابع درسی موجود و تدوین منابع مبنایی و علمی معتبر و مستند با در نظر گرفتن دیدگاه اسلامی در مبنای و مسائل این علوم است.

انقلاب فرهنگی در این زمینه گامهایی برداشته بود، اما اهمیت موضوع اقتضا می کرد که برنامه‌ریزی مخصوص این کار تأسیس شود و شورای عالی انقلاب فرهنگی در تاریخ ۱۳/۱/۷۷ تأسیس «سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها» را، که به اختصار «سمت» نامیده می‌شود، تصویب کرد.

بنابراین، هر سال برای این است که با استمداد از عنایت خداوند و همت و همکاری دانشمندان و استادان دلسوز، به مطالعات و تحقیقات لازم بپردازد و در رشته‌های مختلف علوم انسانی به تألیف و ترجمه منابع درسی اصلی، فرعی و جنبی اقدام کند.

دشواری چنین کاری بر دانشمندان و استادان، نظران پوشیده نیست و به همین جهت مرحله کمال مطلوب آن باید به تدریج و پس از مقدمات و یادآورهای پیاپی ارباب نظر به دست آید. انتظار دارد که این بزرگواران از این هیأت و راهنمایی دریغ نورزند و با پیشنهادهای اصلاحی خود، این سازمان را در اصلاح کتاب‌ها و تدوین دیگر آثار مورد نیاز جامعه دانشگاهی جمهوری اسلامی ایران یاری دهند.

کتاب حاضر برای دانشجویان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در مقطع کارشناسی برای دروس «مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» و «آمار برای کتابداران» و برای دانشجویان گرایش کتابخانه‌های دانشگاهی در مقطع کارشناسی ارشد برای دروس «برنامه‌ریزی در کتابخانه‌های دانشگاهی» و «ارزشیابی نظامها و خدمات اطلاعاتی» و برای دانشجویان رشته علم سنجی در مقاطع کارشناسی ارشد برای دروس «کاربرد آمار استنباطی در علم سنجی»، «مبنای علم سنجی» و «نظامهای سنجش علم، فناوری و نوآوری» ترجمه شده است. امید است علاوه بر جامعه دانشگاهی، سایر علاقه‌مندان نیز از آن بهره‌مند شوند.

## فهرست مطالب

| صفحه | عنوان                                         |
|------|-----------------------------------------------|
| ۱    | پیش‌گفتار و ترجمه                             |
| ۴    | پیشگفتار                                      |
| ۹    | درباره نویسنده                                |
| ۱۱   | فصل اول: اندازه‌گیری                          |
| ۱۲   | تعاریف شاخص‌های عملکرد                        |
| ۱۴   | تهیه و توسعه شاخص‌های عملکرد                  |
| ۱۶   | کیفیت داده‌ها برای مقیاس‌های عملکرد           |
| ۲۲   | مقایسه شاخص‌های عملکرد                        |
| ۲۳   | اندازه‌گیری کیفیت از طریق نمونه‌گیری          |
| ۲۵   | شاخص‌های عملکرد برای خدمات اطلاعاتی الکترونیک |
| ۲۶   | شاخص‌های فرایند                               |
| ۳۳   | فصل دوم: همکاری و تشریک مساعی                 |
| ۳۳   | معمای دوراهی زندانی                           |
| ۳۶   | تحول راهبردها و هنجارهای رفتاری               |
| ۴۰   | تحلیل شبکه اجتماعی                            |
| ۴۲   | فصل سوم: قانون پارتو و مشکلات رضایت کاربران   |
| ۴۲   | رشد گویگل                                     |
| ۴۹   | ترویج شبکه‌ها و جوامع کاری                    |
| ۵۲   | منحنی ۱ و قانون پارتو                         |
| ۵۵   | مطالعات کتاب‌سنجی                             |

|     |                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------|
| ۵۷  | ارزیابی بهره‌وری تحقیقاتی یک دانشگاه از طریق وبگاه آن |
| ۵۹  | مجلات الکترونیک و مسئله کهنگی                         |
| ۶۱  | ضرب‌های تأثیر                                         |
| ۶۲  | کاربردهای منحنی لورنز                                 |
| ۶۴  | اندیشه‌های نهایی درباره رضایت کاربران                 |
| ۶۵  | فصل چهارم: ارزیابی تأثیر و هزینه                      |
| ۶۵  | اصل قیمت‌گذاری                                        |
| ۶۶  | همیه‌بندی در مقابل اولویت‌بندی                        |
| ۶۹  | تأثیرات قیمت‌گذاری و الگوسازی در تقاضا                |
| ۷۳  | نمونه‌های دیگر                                        |
| ۷۴  | مزایای سرمایه‌جویی در زمان                            |
| ۷۷  | اندیشه‌های نهایی درباره ارزیابی تأثیر                 |
| ۷۹  | فصل پنجم: اطلاعات و عدم قطعیت                         |
| ۷۹  | تجزیه و تحلیل تصمیمات اطلاعات                         |
| ۸۲  | اصلاح عقیده                                           |
| ۸۶  | مشکلات استنتاج بیزی                                   |
| ۸۷  | حفظ وجهه و به حداقل رساندن پشیمانی                    |
| ۹۰  | تخمین احتمالات و ارزش‌های مورد انتظار                 |
| ۹۲  | ارائه میزان خطرپذیری                                  |
| ۹۴  | سخن پایانی درباره ارائه سودمندی و خطرپذیری            |
| ۹۶  | فصل ششم: پیش‌بینی و شبیه‌سازی                         |
| ۹۶  | رگرسیون خطی                                           |
| ۱۰۰ | رگرسیون خطی چندمتغیره                                 |
| ۱۰۱ | روابط غیرخطی                                          |
| ۱۰۱ | تخمین روندها                                          |
| ۱۰۷ | رگرسیون استنتاجی                                      |
| ۱۱۰ | صف و سهمیه‌بندی                                       |

۱۱۵

شبه سازی جریان کار

۱۱۷

نگاشت فعالیت مراجعان در کتابخانه

۱۱۹

فصل هفتم: کلام آخر

۱۲۲

کتاب شناسی

۱۲۵

واژه نامه فارسی به انگلیسی

۱۲۹

واژه نامه انگلیسی به فارسی

۱۳۳

نما

www.ketab.ir

## پیشگفتار مترجم

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مانند هر سازمان دیگری هدف‌ها و وظایف از پیش تعیین شده‌ای دارند و عمده هدف آنها خدمت‌رسانی به کاربران و فراهم‌آوری فرصت مناسب و به‌موقع استفاده از اطلاعات برای آنهاست. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌رأله ناسازی پویا و در حال رشد، در فرایند فعالیت‌های گردآوری، ذخیره و بازیابی، پردازش و شایعه‌اطلاعات، از درون‌دادها و امکاناتی بهره‌می‌گیرند تا با گذر از فرایند پردازش حاصل فعالیت خویش را به‌صورت برون‌دادهایی در اختیار کاربران قرار دهند. این مراکز لازم است برای دستیابی به عملکرد بهتر، بهره‌وری هرچه بیشتر و توفیق در نیل به اوقات قریب‌تر و یکم به شیوه مناسبی مدیریت شوند. متخصصان حوزه موضوعی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تلاش می‌کنند تا با کاربرد اصول علمی و استفاده از تئوری و فنون به کار رفته در سایر رشته‌های علمی، نظیر مدیریت و آمار، به این هدف مهم برسند.

دکتر کریستین ارکهارت<sup>۱</sup> پژوهشگر و مدرس گزیده آموزشی مطالعات اطلاع‌رسانی دانشگاه ولز ابريستويث<sup>۲</sup> در انگلستان است. رفتار اطلاع‌رسانی، تحلیل هزینه و تأثیرگذاری خدمات، مطالعه انتقادی تحقیقات خدمات بهداشتی، نظام‌های اطلاعاتی، سیاست‌گذاری و اجرای سیاست‌های مبتنی بر شواهد و روش‌های تحقیق در مدیریت اطلاعات از حوزه‌های تخصصی و پژوهشی مورد علاقه وی هستند. وی به‌جز این اثر، صاحب حداقل یک عنوان کتاب و ۹۰ مقاله و گزارش پژوهشی چاپ و ارائه شده در مجموعه‌ها، مجلات و همایش‌های علمی ملی و بین‌المللی است.

1. Christine Urquhart

2. University of Wales Aberystwyth

اثر حاضر برگردان کتابی ارزشمند از نویسنده برای حل مسائل حرفه‌ای در مدیریت مراکز اطلاع‌رسانی است. با وجود اهمیت بسیار زیاد مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، آثار فارسی موجود در این زمینه به لحاظ تعداد اندک بوده و آنچه در دسترس است از نظر محتوا به معرفی مباحث و مقدماتی درباره سازمان، برنامه‌ریزی و مدیریت بسنده کرده‌اند. اما کمتر اثری را می‌توان یافت که در حل مشکلات اجرایی و راهبردی در حیطه عمل و نظر به مدیران کمک کند. برگردان کتاب با توجه به ضرورت موجود صورت گرفته است و ضمن اینکه عرصه تازه‌ای در اختیار مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قرار می‌دهد، برنامه مطالعاتی مندی نیز درباره ارزیابی عملکرد، قیمت‌گذاری و تأثیر خدمات، اطلاعات و عدم امنیت پیش‌بینی و شبیه‌سازی، و کتاب‌سنجی و علم‌سنجی برای دانشجویان کارشناسی و در دسترس علم اطلاعات و دانش‌شناسی فراهم می‌آورد.

در ترجمه کتاب به دلیل قابلیت استفاده از آن در حوزه علم‌سنجی، عنوان اثر اندکی تعدیل شده و کوشش به‌کار شده است تا ضمن حفظ امانت‌داری، از نگارشی ساده و روان استفاده شود تا سرک و کاربرد موضوعات تخصصی اثر ساده‌تر شود. برای نیل به این هدف و به منظور حفظ زیبایی و نیز پرهیز از ناهمگونی دیداری، از ارائه اصل واژه‌های انگلیسی برای واژه‌های ناشناخته در متن خودداری شده است و برای درک بهتر متن، این واژه‌ها در قالب واژه‌نامه در پایان اثر جمع‌آوری، تنظیم و تدوین شده‌اند. افزون‌بر این، برای دسترسی سریع و آسان به موضوعات تخصصی مندرج در متن، فهرستی الفبایی از آنها به صورت نمایه ارائه شده است.

کتاب پیش رو نتیجه همکاری افرادی است که در این زمینه لازم است از مساعدت آنها قدردانی شود. از سرکار خانم شقایق غنیان که به ترجمه و حروف‌چینی اثر همراهی کرده‌اند، سپاسگزاری می‌شود. دقت عمل سرکار خانم آزادمهر دانش فاطمیه در تهیه و تنظیم نمایه پایانی و صفحه‌آرایی کتاب شایسته قدردانی است. سرانجام زحمات رئیس محترم سازمان «سمت» و تلاش‌های مؤثر سرکار خانم دکتر شهره روغنی مدیر امور پژوهشی و ارزشیابی، جناب آقای دکتر عبدالرضا نوروزی چاکلی مدیر گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، سرکار خانم

لیلا شرف کارشناس گروه، سرکار خانم آزیتا ارشادی ویراستار محترم و سایر عزیزان در سازمان «سمت» برای فراهم آوردن امکان آماده‌سازی مقدماتی، ویراستاری و چاپ کتاب شایان تقدیر صمیمانه است.

علی جلالی دبیرجی

پاییز ۱۳۹۲

www.ketab.ir