

توسعه، آزمون و ارزیابی جعبه‌ابزارهای آرشیوسنجی

وندی ام. داف؛ الیزابت یاکل؛ هِلن آر. تیبو؛ جوآن ام. چری؛ آپریل
مَک‌کی؛ مَگیا جی. کراوزه و رِبه‌کا شِفیلد
ترجمه: محبوبه‌سادات بیدگلی

■ چکیده

این مقاله گزارشی است از پروژه آرشیوسنجی که مجموعه‌ای از ابزارها را برای حل برخی چالش‌های ارزیابی کاربران مخازن آرشیوی دانشگاه‌ها تهیه کرده و مورد آزمون و ارزیابی قرار داده است. جعبه‌ابزارهای اولیه نتیجه پنج‌سال از یک پروژه دو مرحله‌ای است که توسط بنیاد اندریو دَبلیو. مِلون بنیان‌گذاری شد. در این پروژه، استادان سه دانشگاه آمریکای شمالی و بیست همکار از مؤسسات آرشیوی دانشگاهی شرکت داشته‌اند. در پایان این مطالعه، محققان با ده آرشیوداری که در مؤسسات همکار در آزمون جعبه‌ابزار شرکت کرده بودند، مصاحبه کردند و یک‌سال بعد، از ۵۹ نفری که جعبه‌ابزار را دریافت کرده بودند، با استفاده از پرسشنامه، داده‌ها را جمع‌آوری کردند. این مقاله، تحقیقات قبلی در مورد ارزیابی کاربران آرشیوها و نیز پروژه‌های مشابه انجام‌شده در کتابخانه‌ها، فرایند تهیه و آزمون پنج پرسشنامه و روش‌های مختلف توزیع آن‌ها را توصیف می‌کند و همچنین به ارزیابی جعبه‌ابزارها می‌پردازد. مقاله با بحث در مورد به‌کارگیری و انتشار این ابزارها به نتیجه‌گیری می‌رسد.

کلیدواژه‌ها

آزمون؛ ارزیابی؛ جعبه‌ابزار؛ آرشیوسنجی؛ مخازن آرشیوی.



توسعه، آزمون و ارزیابی جعبه‌ابزارهای آرشیوسنجی^۱

وندی ام. داف؛ الیزابت یاکل؛ هلن آر. تیپو؛ جوآن ام. چری؛ آپریل مک‌کی؛
مگیا جی. کراوزه و ربه‌کا شفیلد | ترجمه: محبوبه‌سادات بیدگلی^۲

مقدمه

در سال ۲۰۰۴، ژاک گریمارد اشاره کرد: «با وجود سنت طولانی مدت و تخصص آرشیوداران در ارزیابی اطلاعات و جمع‌آوری داده‌ها، آن‌ها به‌طور جدی به بررسی برنامه‌های خود از دیدگاه نظری یا روش‌شناختی نپرداخته‌اند» (Grimard, 2004). چهار سال بعد، وندی داف، ژان درایدن، کری لمکیلد، جوآن چری و الی باگومازونوا، به‌عنوان اعضای گروه تمرکز، در مورد این موضوع تحقیق کردند و متوجه شدند که آرشیوداران به جمع‌آوری بازخورد از کاربران و ارزیابی خدمات خود ابراز علاقه کرده‌اند؛ اما تعداد کمی باور داشتند که زمان و یا تخصص پیاده‌سازی برنامه ارزیابی را دارند. آن‌ها اظهار کردند که آرشیوها اغلب به‌دلیل «فقدان بودجه برای استفاده از کارشناسان خارجی، کمبود وقت برای انجام تحقیقات ارزیابی کاربران در سازمان خود و عدم تخصص» موفق به انجام مطالعات ارزیابی نمی‌شوند (Duff et.al, 2008). علاوه‌براین، برخی از شرکت‌کنندگان ابراز نگرانی کردند که کاربران ناراضی یا ناخشنود نسبت به کاربرانی که از خدمات دریافت‌شده راضی هستند، احتمال بیشتری برای پاسخ به بررسی دارند. با این حال، شرکت‌کنندگان اشاره کردند که مدیریت ارشد اغلب نیاز به مدارکی دارد که خدمات آرشیوی و وبگاه‌ها، اهداف سازمانی را پشتیبانی می‌کنند. علاوه‌براین، بسیاری از سازمان‌های مالی نیاز به پاسخگویی بیشتر و بررسی تمام پروژه‌های سرمایه‌گذاری‌شده در حوزه آرشیو دارند. به‌عنوان مثال: شورای آرشیو کانادا نیاز به برنامه سنجش عملکرد توسعه آرشیو ملی دارد^۳. گریمارد بیان می‌کند که آرشیوداران می‌توانند با شرکت در طرح‌های عمومی ارزیابی و بررسی برنامه‌ها

۱. این مقاله ترجمه‌ای است از:
The Development, Testing,
and Evaluation of the
Archival Metrics Toolkits,
American Archivist 73, no.
2 (2010): 569-599

۲. کارشناسی ارشد باستان‌شناسی.
پژوهشگر پژوهشکده اسناد، سازمان
اسناد و کتابخانه ملی ایران
mahboobeh_sadat_61@
yahoo.com

۳. برای اطلاع بیشتر از برنامه توسعه
آرشیو ملی به وبگاه زیر مراجعه کنید:
[http://www.
collectionscanada.gc.ca/
archives/042-200-e.html](http://www.collectionscanada.gc.ca/archives/042-200-e.html),
accessed 4 August 2010.



و بودجه خود و همچنین بررسی ایده‌ها به منظور بهبود برنامه‌ها و خدمات، به جامعه کمک کنند (Grimard, 2004). در دوران پاسخگویی و معیارسنجی بیشتر، برای بسیاری از آرشیوها، ارزیابی، بیش از پیش مهم شده است.

پیتر هرنان و رابرت. ای. دوگان (۲۰۰۹) ذکر می‌کنند که ارزیابی در فضای سازمان، موجب تمایز بین برنامه‌ها، خدمات و سیاست‌های کارآمد و ناکارآمد و پاسخ به پرسش‌هایی مانند موارد زیر فراهم می‌کند:

- چه پیشرفت‌هایی در یک برنامه، خدمت و یا سیاست ممکن است به بهبود پایدار کیفیت و پاسخگویی بهتر منتج شود؟

- چطور یک برنامه، خدمت و یا سیاست به جمعیت هدف خود می‌رسد و نیازهای اطلاعاتی آن گروه و انتظارات آن را برآورده می‌کند؟

کارول دبلیو وایس (۱۹۹۸) اظهار می‌کند که اکثر مدیران برنامه، ارزیابی آن را برای کمک به تصمیم‌گیری انجام می‌دهند. او اشاره می‌کند که مدیران ممکن است بخواهند ارزیابی یک برنامه را برای اصلاح کردن آن، آزمودن ایده برنامه جدید، گزینش بهترین مورد از میان چندین برنامه و یا تصمیم به ادامه و یا قطع یک برنامه انجام دهند.

اغلب آرشیوها مایل هستند نسبت به کاربران خود پاسخگو باشند؛ خدمات خود را بهبود بخشند و شواهدی جمع‌آوری کنند که برنامه‌ها و خدمات آن‌ها، نیازهای کاربران را رفع می‌کند؛ اما همان‌طور که گریمارد اشاره می‌کند، به نظر می‌رسد آرشیوهای معدودی به‌طور رسمی، مطالعات ارزیابی انجام می‌دهند (Grimard, 2004). این پروژه، عقیده داف و همکاران (۲۰۰۸) را بررسی می‌کند که آرشیوها در صورتی که به ابزارهای نظرسنجی مناسب و روش‌های ساده اداری دسترسی داشته باشند که میزان پاسخ مورد نیاز را تضمین کند، ممکن است مطالعات ارزیابی کاربر بیشتری را انجام دهند. آیا ابزارهای نظرسنجی می‌توانند به آرشیوداران در جمع‌آوری اطلاعات در مورد شاخص‌های میزان دستیابی به هدف کمک کنند؟ این پروژه، مجموعه‌ای از ابزارها را که شامل پرسشنامه و روش‌هایی جمع‌آوری بازخورد از کاربران آرشیوهای دانشگاهی بود، آزمون کرد. محققان به دنبال آرشیوی با ابزارهای قوی، دقیق، ارزان و کاربرپسند و روش‌های مؤثر برای اداره آن‌ها بودند. این مقاله، روش تهیه، آزمون و پیاده‌سازی ابزارهای پژوهش در تعدادی از آرشیوها و گزارش‌های جمع‌آوری داده‌ها را از ۵۹ نفر که جعبه‌ابزار را دریافت کردند، شرح می‌دهد.

پیشینه مطالعات

بسیاری از آرشیوداران در سی سال گذشته، بر نیاز به مطالعه و درک بهتر کاربران آرشیوها،



تأکید کرده‌اند (Joyce, 1984; Maher, 1986; Dowler, 1988; Ericson, 1990/91; Cox, 1992). تحقیقات موجود در حوزه مطالعه کاربران آرشیوها، در درجه اول بر درک رفتار اطلاعاتی گروه‌های کاربری خاص تمرکز می‌کنند. محققان، توجه خود را به مطالعه گروه‌های کاربری بزرگی مانند مورخان (Stevens, 1997; Beattie, 1989/90; Duff and Joynson, 2002; Tibbo, 2003; Anderson, 2004) و نسب‌شناسان (Duff and Johnson, 2003; Yakel, 2003; Yakel, 2007) معطوف کرده‌اند. به‌تازگی، مارگارت اونیل آدامز (۲۰۰۷)، وجود چند گروه کاربری متفاوت را دنبال کرد که هر کدام به‌طور متفاوت، از داده‌های اداره آرشیو و اسناد ملی ایالات متحده (نارا) استفاده می‌کردند. داف و چری (۲۰۰۸)، تأثیر جلسات آشنایی با آرشیو را در بخش نسخ‌خطی و آرشیو کتابخانه دانشگاه ییل، مورد مطالعه قرار دادند و شیاو ژو (۲۰۰۸)، نیازهای دانشجویانی را که پژوهش آرشیوی انجام می‌دادند، مورد مطالعه قرار داد.

در امریکای شمالی نیز تعداد کمی از آرشیوها، میزان کارایی خدمات و سامانه‌های خود را مطالعه کرده‌اند. برای مثال، بُرت آلتَمَن و جان نِمرز (۲۰۰۱)، نتایج مطالعه میزان کارایی خود را منتشر کردند که پروژه «سامانه اطلاعات و بازیابی آرشیوی برخط پیر^۱» را در کتابخانه کلود پیر در دانشگاه ایالتی فلوریدا ارزیابی می‌کند. مِریلی پرافیت^۲ (۲۰۰۶) در مورد میزان کارایی پایگاه داده «رد لایت گرین» گروه کتابخانه‌های تحقیقاتی^۳ بحث می‌کند. مورین ای. بُرنز (۲۰۰۶)، کاربری خدمات تصویر رقیمی دانشگاه کالیفرنیا را مطالعه می‌کند و دیگر آرشیوداران (Yakel, 2004; Prom, 2004)، میزان کارایی بازیابگرهای^۴ سامانه توصیف آرشیوی رمزگذاری شده (ای.ای.دی.) را مطالعه کرده‌اند. گرچه این مطالعات، قابلیت استفاده از برخی سامانه‌های آرشیوی در ایالات متحده را مورد ارزیابی قرار می‌دهند، اما به سازمان‌های خاص محدود شده‌اند. در مقابل ارزیابی‌های بُرهه‌ای و تک‌سازمانی در امریکای شمالی، آرشیوداران در انگلستان، برای درک بهتر نظرات کاربران نسبت به خدماتی که دریافت می‌کنند، نظرسنجی‌های ملی دوره‌ای را به‌طور نظام‌مند، به‌کار گرفته و مدیریت کرده‌اند. در سال ۱۹۹۶، آرشیوداران بریتانیا، «گروه کیفیت خدمات عمومی»^۵ را برای آرشیو و مطالعات محلی ایجاد کردند که تشکیلات داوطلبانه‌ای برای آرشیوداران علاقه‌مند به پیشبرد بهترین شیوه‌ها و بهبود کیفیت خدمات در آرشیو بود. این گروه، ابتدا در سال ۱۹۹۸ از بازدیدکنندگان آرشیو ملی انگلستان، نظرسنجی انجام داد و از سال ۲۰۰۱، هر ۱۸ ماه یک‌بار این نظرسنجی را تکرار کرده است.^۵ این مطالعات طولی، بررسی جامع و به‌روزی را از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کاربران و رضایت آنان از آرشیو ملی انگلستان فراهم می‌کند. برای مثال، مقایسه‌ای که این گروه، از نظرسنجی سال‌های ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷ انجام داد، نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان از مساعدت و صمیمیت کارکنان راضی‌تر بودند. ۷۹٪ بازدیدکنندگان در سال ۲۰۰۷، این کیفیت را برخلاف ۶۲٪ سال

1. Pepper OnLine Archival Retrieval and Information System (Polaris)

2. Research Libraries Group (RLG)

۳. بازیابگر برابر نهاده عبارت انگلیسی "Finding aid" است که یک ابزار توصیفی منتشرشده یا منتشرنشده به‌صورت کاغذی یا الکترونیکی است که به‌منظور کنترل فیزیکی یا محتوایی و فکری اسناد یا رکوردهای آرشیوی تهیه و تدوین می‌شود. بازیابگر نوعی راهنما، سیاهه، نمایه، نشانگر، فهرست و غیره برای بازیابی مطالب مندرج در اسناد و منابع آرشیوی است که درباره محتوای هر فقره سند، توصیف دقیقی ارائه می‌کند (معصومی، ۱۳۹۴). (مترجم)

4. Public Service Quality Group (PSQG)

5. See PSQG, "Survey of Visitors to U.K. Archives 2007," available at: http://www.nca.org.uk/materials/psqg_national_report_2007.pdf, accessed 2 September 2009.



۲۰۰۶، بسیار خوب قلمداد کردند. رضایت از امکانات ریزفیلم و مشاهده فیش نیز افزایش یافت؛ ۴۵٪ بازدیدکنندگان در سال ۲۰۰۷ برخلاف ۳۸٪ در سال ۲۰۰۶، بیان کردند که این امکانات بسیار خوب بود. باید بررسی شود که آیا گروهی شبیه به «گروه کیفیت خدمات عمومی» در انگلستان، نیازهای آرشیوهای آمریکای شمالی را نیز برآورده می‌کند.

آرشیو بریتانیا همواره کاربران خود را مطالعه نکرده است. آنا سِکستون، کریس تُرنر، جفری یئو و سوزان هاکی (۲۰۰۴) فرض می‌کنند که «منابع ناکافی قطعاً بدان معنی است که اغلب، آرشیوداران باید بین حفظ اسناد و یا خدمت به کاربران، یکی را انتخاب کنند». به قول چنکینسون، آرشیوداران «فرصت کافی ندارند تا روی هر دو مورد به یک اندازه تمرکز کنند». سِکستون و همکاران همچنین اشاره می‌کنند که آرشیو بریتانیا، رویکرد کاربر-محورتری را اتخاذ کرده است؛ زیرا صدراعظم پادشاه، دستوری صادر کرد که به «سیاست‌هایی در سراسر حوزه آرشیو، برای اولویت‌دادن به دسترسی مؤثر کاربران در کنار حفاظت از اسناد» منجر شد. هرچند تعداد کمی از آرشیوهای آمریکای شمالی به‌طور نظام‌مند، کاربران خود را مطالعه می‌کنند، آرشیوداران بسیاری در این زمینه، اهمیت طراحی سامانه‌های مبتنی بر درک قوی از تجربیات اطلاعاتی کاربران را برجسته می‌کنند. آن‌ها اشاره می‌کنند که: «جامعه آرشیوی، درک خوبی از جامعه کاربران فعلی و یا بالقوه خود، منافع آن‌ها ... یا نیازهای آنان ... ندارد. بدون چنین داده‌هایی، آرشیوداران قادر به طراحی سامانه‌های دسترسی برای رسیدگی مؤثر به نیازهای کاربران نخواهد بود» (Hedstrom, 1998). «به‌وضوح، زمان آن است که جهان آرشیوی، طراحی کاربر محور را بپذیرد. این نکته مبتنی بر شناخت خوب از کاربران است و این فقط از انجام مطالعات گسترده و دقیق کاربران به‌جای تکیه بر شواهد بی‌پایه و احساسات بی‌منطق در مورد مراجعان به‌دست می‌آید» (Tibbo, 2002). «خدمات مرجع خوب، مانند تجارت خوب به‌معنی کشف نیازهای کاربران، توسعه ابزارهایی برای پاسخگویی به این نیازها و ارزیابی تأثیر خدمات است» (Conway, 1986). «کمبود نسبی مطالعه کاربران ... مشکلی را در محیط الکترونیکی ایجاد می‌کند؛ اکثر پروژه‌های توصیف آرشیو کدگذاری‌شده (ای.ای.دی.)، با بازخورد رسمی بسیار کم و یا بدون بازخورد از کاربران انجام‌شده است» (Prom, 2002).

مارگارت هِداستورم، هلن تیبو، پُل کانوی و کریستوفر پروم، همگی بر نیاز به طراحی سامانه‌های آرشیوی و خدمات مبتنی بر شناخت کاربران اشاره می‌کنند؛ متأسفانه، این دانش در حال حاضر وجود ندارد. حتی اگر آرشیوداران نسبت به یک دهه پیش، بیشتر در مورد کاربران آرشیو و تجربیات اطلاعاتی آن‌ها بدانند، هنوز هم اطلاعات کمی در مورد نحوه تعامل کاربران با بازیابگرهای آرشیوی، وبگاه‌ها و سایر خدمات دارند. اگر آرشیوداران، منابع و زمان کمی را

صرف ایجاد سامانه‌ها و خدمات آرشیوی، بدون در نظر گرفتن نیازهای کاربران کنند، ممکن است موفق به انجام مسئولیت‌های اخلاقی و حرفه‌ای خود نشوند.

از سوی دیگر، کتابداران، داده‌هایی را در مورد استفاده از خدماتشان برای یک قرن جمع‌آوری کرده‌اند. آمار گِردال شامل داده‌های مربوط به مجموعه‌های کتابخانه، هزینه‌ها، نیروی انسانی و فعالیت‌های خدماتی از سال ۱۹۰۷ است و از سال ۱۹۶۰، انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی (ARL) داده‌های مشابهی را جمع‌آوری کرده است.^۱ در اواخر دهه ۱۹۹۰، انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی، پروژه LibQUAL+ را توسعه داد که مجموعه‌ای از خدمات طراحی شده برای ارزیابی درک کاربران از کیفیت خدمات در مؤسسات کتابخانه‌ای است. پروژه LibQUAL+ با هدف کمک به کتابخانه‌ها در شناخت بهتر نظرات کاربران از کیفیت خدمات و شناسایی بهترین شیوه‌ها در خدمات کتابخانه تهیه شده است. انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی گزارش می‌دهد که بیش از هزار مؤسسه- شامل دانشگاه‌ها، کالج‌های محلی، کتابخانه‌های علوم پزشکی، کتابخانه‌های حقوق و عمومی- از سال ۲۰۰۰ در LibQUAL+ شرکت کرده‌اند که مجموعه داده گسترده‌ای را تولید کرده است.^۲

این پروژه همچنین ابزاری را برای مقایسه اطلاعات ارزیابی نهادهای همکار برای کتابخانه‌ها فراهم می‌کند. ابزار اصلی گردآوری داده، پرسشنامه مبتنی بر وب است که به‌دقت مورد آزمایش قرار گرفته و بر اساس ابزار SERVQUAL اثر ای. پاراسورامان، والری زیتامیل و لئونارد بری ساخته شده است. SERVQUAL، شکاف بین انتظارات از خدمات و خدمات دریافت‌شده را به‌عنوان وسیله اندازه‌گیری کیفیت خدمات در بخش خصوصی بررسی می‌کند (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988; Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1991; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994). به گفته بروس تامپسون، کالین کوک و فرد هیث (۲۰۰۰)، مدل‌های اندازه‌گیری این شکاف، با استفاده از آن‌ها از رتبه‌بندی برای همان خدمت متمایز می‌شوند. برای مثال، پرسشنامه مبتنی بر وب، داده‌ها را بر اساس ۴۱ معیار خدماتی جمع‌آوری می‌کند.^۳ شرکت‌کنندگان، هر یک از این ۴۱ معیار را با توجه به حداقل سطح خدمات، سطح دریافت‌شده و سطح مطلوب خدمات، رتبه‌بندی می‌کنند.

مانند پروژه‌های PSQG و LibQUAL+، پروژه آرشیوسنجی نیز ابزارهای نظرسنجی را برای جمع‌آوری داده‌ها از کاربران در آرشیوهای متعدد، توسعه و مورد آزمون قرار داد. ما کار را از مصاحبه با کاربران آموزشی و علمی آرشیوهای دانشگاهی و همچنین آرشیوداران برای شناسایی ابعاد خدمات آرشیوی و سامانه‌هایی که آن‌ها فکر می‌کردند مهم هستند، آغاز کردیم.^۴

1. Association of Research Libraries, "ARL Statistics", available at <http://www.arl.org/stats/annualsurveys/arlstats/>, accessed 23 February 2010. The collection of statistics began independently in 1907; ARL took over the administration of the annual survey in 1961.
2. Association of Research Libraries, "What Is LibQUAL+®?", available at <http://www.libqual.org/home>, accessed 21 January 2010.
3. See <http://www.libqual.org/>, accessed 4 August 2010.

۴. ما پس از مذاکرات طولانی با حامی مالی‌مان تصمیم گرفتیم این پژوهش را روی کاربران دانشگاهی و تحقیقاتی دانشگاه‌ها و کالج‌ها متمرکز کنیم. می‌دانیم که کاربران اداری بخش بزرگی از استفاده‌کنندگان از آرشیوهای دانشگاهی هستند؛ اما ما این پروژه را نقطه آغاز تحقیقات بلندمدت مورد بحث روز جهان قلمداد می‌کنیم. در طول زمان به کاربران اداری خواهیم پرداخت.



مصاحبه با کاربران آرشیو و آرشیوداران

از ۱۲ استاد و ۱۶ دانشجو در مورد پشتیبانی و خدمات که انتظار داشتند آرشیو فراهم کند، تجربیات پژوهش آرشیوی خوب و بد آن‌ها و راه‌های موردنظرشان برای ارائه بازخورد، سؤال شد. همچنین از استادان در مورد انواع حمایتی سؤال شد که دانشجویانی که با منابع آرشیوی در رشته خود کار می‌کنند، نیاز دارند. سؤالات مشابه از ۱۴ آرشیودار نیز پرسیده شد. از آرشیوداران خواسته شد تا تصور کنند که چگونه خدمات مختلف آن‌ها باید ارزیابی شود؛ ویژگی‌های خدمات خوب را مشخص کنند و اهداف خود را برای خدمات مختلف شرح دهند. همچنین از آرشیوداران پرسیده شد که آیا هیچ‌گاه، مطالعات ارزیابی کاربر انجام داده‌اند یا خیر و اگر روند کار، آسان‌تر بود، آیا چنین مطالعاتی را انجام می‌دادند. متن مصاحبه‌ها بررسی شد و خدمات آرشیوی خاص و امکاناتی که مصاحبه‌شوندگان برجسته کردند، یادداشت و نگرانی‌های مشترک میان شرکت‌کنندگان مشخص شد.

از این داده‌ها برای تهیه چارچوب مفهومی استفاده شد که جنبه‌های مهم خدمات آرشیوی برای کاربران را شناسایی می‌کرد. دیدگاه این سه گروه - استادان، دانشجویان و آرشیوداران - ویژگی‌های کلیدی اما گاهی اوقات متفاوت دسترسی آرشیوی را برجسته کرد که چارچوب مفهومی ما و توسعه ابزارهای نظرسنجی را تحت تأثیر قرار داد. برای مثال، از همه مصاحبه‌شوندگان در مورد بازیابگر و استفاده از آن‌ها سؤال شد. دانشجویان و استادان به «بازیابگر» با استفاده از انواع اصطلاحات مختلف، از جمله فهرست^۱، برگه راهنما^۲، کارت فهرست، فهرست برخط، راهنما^۳، سیستم فهرست، راهنمای بازیابی^۴، راهنمای منبع^۵، کتاب^۶ و مکانیزم بازیابی^۷ اشاره کردند. برخی از شرکت‌کنندگان همچنین سامانه‌های آرشیوی که بازیابگرهای کاغذی و کارت‌های فهرست را با ابزارهای دسترسی برخط با درجات مختلف از قابلیت یکپارچگی کم تا هم‌کنش‌پذیری، ادغام کرده بودند، موردبحث قرار دادند.

استادان، نقش و عملکرد مهم بازیابگرها را موردبحث قرار دادند و آن‌ها را به‌عنوان ابزارهایی معرفی کردند که به ارزیابی ارزش آرشیو برای پژوهش آن‌ها^۸، هدایتگری آرشیوها^۹ و یا تمرکز بر موضوع تحقیق کمک می‌کنند^{۱۰}. برخی از استادان، مشکلاتی را که در استفاده از بازیابگرها با آن‌ها مواجه شده بودند، شناسایی کردند و اشاره نمودند که محتوای برخی از بازیابگرها با محتوای مجموعه مطابقت ندارد و بسیاری از بازیابگرها ناقص هستند^{۱۱}.

دانشجویان همچنین نقش و کارکرد مهم بازیابگرها را موردبحث قرار دادند و آن‌ها را به‌عنوان ابزارهایی معرفی کردند که به بررسی و جستجوی آرشیوها^{۱۲}، شناسایی جایی برای آغاز پژوهش^{۱۳} و ارزیابی نقاط قوت پژوهش از نظر منابع موجود، کمک می‌کنند^{۱۴}. نه تنها دانشجویان، نقش بازیابگرها را به‌عنوان ابزار دسترسی موردتوجه قرار دادند، بلکه عملکرد آن

1. MPM02, 9:12, lines 31-33.
2. MPT04, 32:96, lines 479-83.
3. MPT02, 33:21, line 90; MSM06, 37:92, line 473
4. MPD03, 31:48, lines 168-77.
5. MSM06, 37:92, line 473.
6. MSM09, 40:24, lines 148-61.
7. MSM 45:53, line 211.
8. MPT02, 33:63, lines 314-25.
9. MPT02, 33:21, lines 90-101; MPD02, 30:49, line 141.
10. MPD02, 30:49, lines 141-44; MPD02, 30:131, lines 536-56; MPT02, 33:67, lines 343-50.
11. MPY01, 5:68, lines 569-81; MPY01, 5:195, lines 553-59; MPD02, 30:8, lines 33-40; MPD04, 32:12, line 58; MPD03, 31:48, lines 168-77.
12. MSM01, 35:28, 96, lines 384-90.
13. MSM05, 15:117, line 628; MSM12, 43:85, line 407.
14. MSM13, 44:29, lines 140-49.



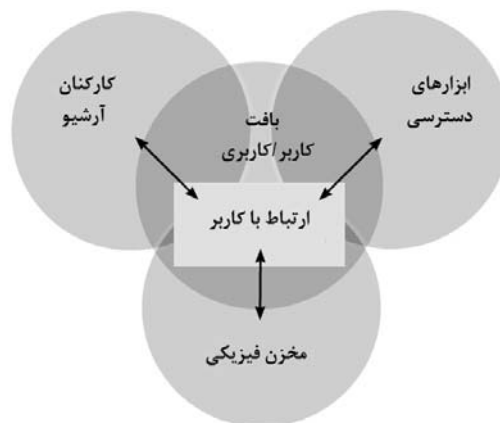
را به عنوان کمک کننده در مدیریت تحقیق مورد توجه قرار دادند. به عنوان ابزار مدیریت، آن ها بازیاگرهایی را می خواستند که در برنامه ریزی پروژه^۱، مدیریت زمان^۲ و آماده شدن برای بازدید از آرشیو^۳ کمک کند.

دانشجویان همچنین مشکلات بازیاگرهایی که استفاده کرده بودند، نشان دادند؛ از جمله توصیف ناقص^۴، قطع ارتباط بین محتوای بازیاگر و محتوای مجموعه^۵، برچسب زدن اشتباه به مواد^۶ و توصیف های مختلف برای یک مجموعه در ابزارهای مختلف (برای مثال: بازیاگرهای برخط و کاغذی). هرچند دانشجویان برخلاف استادان مشکلات بسیاری را برجسته کردند، هیچ پیشنهادی برای بهبود این ابزارهای دسترسی مطرح نکردند.

آرشیوداران بر نیاز به بهبود قابلیت بازیاگرها اذعان کردند. سه آرشیودار نیاز به ایجاد بازیاگرهای کاربرپسند را مورد بحث قرار دادند^۷؛ درحالی که آرشیودار دیگری پیشنهاد کرد که غنی سازی راهنماهای موضوعی^۸ یا بازیاگرها به وسیله نظرات کاربران^۹، دسترسی به مواد آرشیوی را بهبود می بخشد. چهار آرشیودار به اهمیت آموزش کاربران برای استفاده از بازیاگرها اشاره کردند^{۱۰}. فقط یک آرشیودار، دانشجویی را مثال زد که از بازیاگرها به طور مؤثر استفاده می کرد^{۱۱}.

چارچوب مفهومی

با بررسی متون و یافته های حاصل از مصاحبه ها، چارچوب مفهومی این مطالعه استخراج شد و سپس از این چارچوب برای عملیاتی کردن و تعریف مفاهیم و هدایت پرسشنامه ها استفاده شد. بر اساس بررسی متون و مصاحبه ها، متوجه شدیم که آرشیو دانشگاه ها نیاز به یک ابزار پژوهشی برای جمع آوری نظرات در مورد تعامل میان کاربران و کارکنان، کاربران و مخزن فیزیکی و کاربران و ابزارهای دسترسی دارند. چارچوب مفهومی در شکل ۱ آمده است.



شکل ۱- چارچوب مفهومی آرشیوسنجی

1. MSM12, line 43.
2. MSM12, 43:81, lines 384-90.
3. MSM05, 15:73, lines 391-95, 44:33, lines 165-69.
4. MSM05, 15:13, lines 63-67; MSM09, 40:95, lines 552-59.
5. MSM14, 45:208, lines 1056-60.
6. MSM05, 15:52, lines 261-65.
7. MAM07, 20:78, lines 574-78; MAY01, 18:153, line 720; MAT04, 27:71, lines 404-14.
8. MAT02, 17:81, lines 539-67.
9. MAT02, 17:92, lines 615-24. -
10. MAM06, 25:27, lines 224-31 and 25:42, lines 332-57; MAY01, 18:5, lines 16-29; MAM01, 21:43, lines 351-59; MAT03, 19:21, line 132; MAM07, 20:61, lines 462-68; MAM07, 20:73, lines 550-68; MAM06, 25:28, line 224.
11. MAT04, 27:71, lines 404-14.



کاربران آرشیو، زمینه و بافتی برای تحقیقات خود قرار می‌دهند و استفاده آن‌ها از آرشیو همیشه در این زمینه صورت می‌گیرد. آرشیوداران اهمیت زمینه را در آرشیو درک می‌کنند؛ اما معمولاً به‌جای زمینه کاربران بر زمینه اسناد تمرکز می‌کنند. بخش مرکزی چارچوب ما، تعامل شکل‌گرفته در زمینه کاربر را برجسته می‌کند. زمینه‌های کاربران بر تعامل آن‌ها با آرشیو تأثیر می‌گذارد و آن را فیلتر می‌کند و ممکن است بر نوع واکنشی که ایجاد می‌کند، اثر گذارد. هر کاربر، لایه‌های متعددی از بافت دارد؛ اما در این چارچوب مفهومی، زمینه‌های مهم مشخص‌شده در مصاحبه‌ها و بررسی متون، برجسته شده‌اند؛ از جمله تخصص محققان در استفاده از آرشیو، وضعیت علمی آن‌ها و هدف بازدید آن‌ها از آرشیو. آزمون اولیه نشان داد که دانستن زمینه کاربران، اطلاعات مهمی برای تجزیه و تحلیل نتایج نظرسنجی فراهم می‌کند؛ بنابراین، مجموعه استاندردی از سؤالات جمعیت‌شناختی برای کمک به تقسیم‌کردن پاسخ‌دهندگان بر اساس بافت آنان ایجاد شد؛ از جمله سن و موقعیت و همچنین اطلاعاتی در مورد استفاده قبلی از آرشیوها.

سه نوع اصلی تعاملات مشخص شده است: ۱) تعامل با کارکنان آرشیو؛ ۲) تعامل با مخزن فیزیکی و ۳) تعامل با ابزارهای دسترسی آرشیو یا مجموعه‌های خاص (برای مثال، وبگاه یا بازیاگر برخط). در هر یک از این مفاهیم سطح بالا، تعدادی مفاهیم سطح پایین‌تر، از طریق متون و مصاحبه‌ها شناسایی شدند که در پرسشنامه‌ها عملیاتی شدند.

مثال زیر که مربوط به تعامل بین یک کاربر و کارکنان آرشیو است، نشان می‌دهد که چگونه مفهوم مشخص‌شده از مصاحبه‌ها به ایجاد سؤال در پرسشنامه منتج می‌شود. مصاحبه نشان داد که هم کاربران و هم آرشیوداران بر این باورند که در دسترس بودن آرشیودار مرجع بر تجربه کاربر تأثیر می‌گذارد. باین‌حال، مصاحبه‌شوندگان، جنبه‌های مختلف در دسترس بودن کارکنان را مشخص کردند. برای مثال، یک آرشیودار در مورد در دسترس بودن کارکنان از نظر قابلیت دسترسی و میزانی که می‌دانند کاربران سؤالاتی دارند، صحبت کرد:

«اینجا مکان بسیار بزرگی است و همه مشغول هستند. اگر کسی متوقف‌تان نکند تا سؤالی بپرسد، حتی نمی‌فهمید که اصلاً آن‌ها آنجا هستند ... ما در واقع به مکانیزی مانند صدای زنگ فکر می‌کنیم که وقتی کسی از در داخل شد، زنگ بزند؛ چون شما آنقدر بر صفحه نمایش رایانه خود تمرکز می‌کنید که حتی نمی‌فهمید کسی آنجاست. متوجه هستیم که چرا افراد، کمی مرعوب هستند»^۱.

دانشجویی نیز در مورد اهمیت دسترسی به کارکنان دلسوز صحبت کرد. «این موضوع را میلیون‌ها بار گفته‌ام، اما مسئله، دسترسی به کسی است که برای کمک آماده باشد؛ بنابراین نه فقط کسی که وظیفه دارد این کار را انجام دهد، بلکه در واقع باید مایل به انجام این کار

1. MAM02, lines 403–408.

باشد^۱. این دانشجو، آرشیداری را می‌خواست که گشاده‌رو بوده و همچنین در دسترس باشد. استادی در مورد جنبه مختلفی از در دسترس بودن بحث کرد: «آرشیداران، تقریباً همه‌شان، پس از ساعت‌ها، این کار را انجام می‌دهند. در واقع، آن‌ها ترجیح می‌دهند این کار را پس از ساعت‌ها انجام دهند؛ زیرا آنجا انبوهی کاری تجاری ندارند»^۲. نظرات استاد، اهمیت در دسترس بودن را از نظر ساعت خدمات برجسته می‌کند. پروژه E-Metrics، طرحی برای ارزیابی منابع اطلاعات الکترونیکی، همچنین نشان می‌دهد که دسترسی مربوط به ساعاتی است که خدمات موجود است: «دسترس به خدمات، سنجهای برای اندازه‌گیری این نکته است که کاربران چگونه به راحتی از خدمات، بهره‌مند می‌شوند و شامل عواملی مانند موارد زیر است (اما محدود به این موارد نیست): در دسترس بودن (زمان و روز هفته)؛ طراحی وبگاه (سادگی رابط اتصال)، انطباق با زبان برنامه‌نویسی ADA، راحتی استفاده، جای‌گیری در سلسله‌مراتب وبگاه در صورت استفاده از فرم ارسال وب و یا پیوند پست الکترونیکی از وبگاه، استفاده از متاگ‌ها^۳ برای وبگاه مرجع رقمی (نمایه‌شده در ابزارهای جستجوی اصلی و غیره) و یا قابلیت‌های چندزبانی در رابط اتصال و کارکنان، اگر بر اساس جمعیت هدف، مجاز باشد»^۴.

به‌طور خلاصه، مصاحبه‌ها به دو معنی مختلف برای اصطلاح «در دسترس بودن» اشاره می‌کنند: گشاده‌رویی و خوش‌برخوردی فرد برای متوقف‌شدن و پاسخ به سؤال، یا در دسترس بودن وی از نظر ساعت خدمات. تصمیم گرفتیم تا انواع مختلف سؤالات را برای فهم این دو مفهوم در دسترس بودن بپرسیم. پرسشنامه شامل سؤالاتی در مورد «گشاده‌رویی» و «در دسترس بودن» کارکنان است و همچنین سؤالات پرسشنامه مقیاس لیکرت^۵ را دربردارد که از مردم می‌پرسد چقدر از ساعت خدمات راضی هستند. از همان روند استخراج مفاهیم اصلی از متون و مصاحبه‌ها، برای عملیاتی‌کردن مفاهیم و تهیه سؤالات هر یک از پنج پرسشنامه استفاده شد. بخش بعدی در مورد روند پالایش سؤالات و آزمودن پرسشنامه بحث می‌کند.

تهیه پرسش‌نامه

تهیه و آزمون پرسشنامه، فرایندی تکرارشونده بود. در پایان، پنج پرسش‌نامه تهیه شد. سه مورد از آن‌ها برای جمع‌آوری اطلاعات در مورد خدمات از نوع خاصی از کاربران طراحی شدند:

- بازدیدکنندگان در محل، در پرسش‌نامه محقق؛
 - دانشجویانی که آرشیدو بخشی از درس آنان است؛ در پرسش‌نامه محقق دانشجو؛
 - مدرسانی که از آرشیدو در تدریس خود استفاده می‌کنند؛ در پرسش‌نامه پشتیبانی تدریس.
- به دلیل اهمیت تدریس در محیط علمی، پرسش‌نامه‌های جداگانه‌ای برای دانشجویان و مدرسان تهیه شد. دو پرسش‌نامه دیگر در مورد ابزارها، اطلاعات جمع‌آوری می‌کنند: پرسش‌نامه وبگاه و

1. MSM02, lines 559–61.
 2. MPM04, lines 320–22.
 ۳. متاگ‌ها یا متادیتاها اطلاعاتی هستند که در توصیف اطلاعات دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند و درواقع اطلاعات تکمیلی صفحات وب می‌باشند و توسط بازدیدکنندگان، قابل‌رویت نیستند. <http://www.parsdata.com> (مترجم)
 4. See http://emis.ii.fsu.edu/catalog_entrydetails.cfm?emetric_key=107, accessed 4 August 2010.
 ۵. مقایس لیکرت یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری در تحقیقاتی است که براساس پرسشنامه انجام می‌شود و توسط رئیس لیکرت (۱۹۰۳-۱۹۸۱) ابداع شده است. در این مقیاس یا طیف، محقق با توجه به موضوع تحقیق خود، تعدادی سؤال را در اختیار شرکت‌کنندگان قرار می‌دهد تا براساس سؤالات و پاسخ‌های چندگانه، میزان گرایش خود را مشخص کنند. <http://madsg.com/what-is-likert-scale>



بازیاگرهای برخط^۱. هر پرسش نامه شامل انواع سؤالات گروه بندی شده در حوزه های مختلف است. جدول ۱، فهرستی از بخش های موجود در هر پرسشنامه و نوع سؤالات ارائه شده در هر بخش است. نسخه اول پرسش نامه محقق، پشتیبانی آموزش و محقق دانشجو در اواخر سال ۲۰۰۵ و اوایل سال ۲۰۰۶ و پرسش نامه وبگاه و بازیاگرهای برخط در پاییز سال ۲۰۰۶ پیش نویس شد. در ابتدا برای ایجاد یک پایگاه داده از سؤالاتی که آرشیو داران می توانند برای تهیه پرسش نامه برای آرشیو خاص خود استفاده کنند، برنامه ریزی شد. با این حال، برخلاف فهرست سؤالات فردی تصمیم گیری شد؛ در عوض مجموعه ای از پرسش نامه ها برای جمع آوری بازخورد در مورد خدمات خاص و یا نوع خاصی از کاربران ایجاد شد. هدف از ایجاد مجموعه ای از پرسش نامه ها آن بود که سؤالات فردی به تنهایی و یا به صورت جداگانه، مفهومی ندارند؛ سؤالات یک بخش از پرسش نامه (در زیر شرح داده شده) اغلب به سؤالات دیگر در آن بخش بستگی دارد. برای مثال، بخش چهارم پرسش نامه محقق، «بازخورد در بازدید» شامل سه سؤال است:

۱. امروز چقدر در رسیدن به اهداف بازدیدتان موفق بودید؟
۲. لطفاً نشان دهید که کدام عبارت، بازدید امروز شما را توصیف می کنند. لطفاً تمام موارد خواسته شده را علامت بزنید. [پرسش نامه شش عبارت ارائه می دهد که نتایج ممکن را توصیف می کند، از جمله «استفاده خوبی از وقتم نکردم»، «چیزی جدید در مورد موضوع ام/ حوزه مورد علاقه ام یاد گرفتم» و غیره]
۳. اگر امروز در تحقق اهداف خود ناموفق بودید، چه چیزی به شما برای موفقیت کمک می کند؟

جدول ۱- پرسشنامه آرشیوسنجی

پرسشنامه	بخش	نوع سؤالات (تعداد سؤالات)
محقق	بخش ۱. استفاده از [آرشیو] بخش ۲. کارکنان بخش ۳. خدمات و امکانات بخش ۴. نظراتان در مورد بازدید بخش ۵. اطلاعات پس زمینه بخش ۶. بازخورد عمومی	انگیزه برای استفاده از آرشیو (۲) تعامل با کارکنان (۲) فهرست وب آرشیو، بازیاگرها، امکانات و خدمات (۱۱) رضایت (۳) جمعیت شناسی (۶) استفاده کلی از آرشیو (۴)
پشتیبانی آموزش	بخش ۱. ارزیابی آموزش [آرشیو] بخش ۲. اطلاعات پس زمینه ای	پشتیبانی از آموزش (۶) جمعیت شناسی (۴)
محقق دانشجو	بخش ۱. گرایش بخش ۲. استفاده از [آرشیو]	گرایش (۵) استفاده از آرشیو، سطح اعتماد و جمعیت شناسی (۱۰)

۱. ضمیمه الف را برای پرسشنامه محقق و برای همه انواع پرسشنامه ها به ۴ اوت ۲۰۱۰ <http://archivalmetrics.org> مراجعه شود.



وبگاه	بخش ۱. استفاده شما از [آرشیو] بخش ۲. ارزیابی وبگاه [آرشیو] بخش ۳. اطلاعات پس‌زمینه‌ای	استفاده از وبگاه (۵) نظراتان در مورد وبگاه (۸) جمعیت‌شناسی (۷)
بازیابگر برخط	بخش ۱. تحقیق شما بخش ۲. بازیابگر برخط بخش ۳. اطلاعات پس‌زمینه‌ای	انگیزه برای استفاده از وبگاه آرشیو (۲) استفاده از بازیابگر برخط (۷) جمعیت‌شناسی (۷)

* نام آرشیو ارزیابی‌شده، جایگزین عبارت [آرشیو] در پرسش‌نامه می‌شود.

این پرسش‌ها به‌عنوان یک واحد کار می‌کنند و به یکدیگر بستگی دارند؛ بنابراین، تصمیم گرفتیم این بخش‌ها را با ایجاد یک پرسش‌نامه کامل به‌جای طراحی بانک سؤال قالب‌ریزی کنیم که هر فرد ارزیابی بتواند از آن به‌طور مستقل، سؤالاتی استخراج کند. علاوه‌براین، پرسش‌نامه‌ها دارای ساختار و همچنین محتوا هستند و ترتیب پرسش‌ها و قالب‌بندی یکپارچه پرسش‌نامه، سهولت و همچنین موفقیت آن را در جمع‌آوری داده‌های قابل‌اعتماد بهبود می‌بخشد. مثلاً، پرسش «اگر امروز در دستیابی به اهداف خود ناموفق بودید، چه چیزی به موفقیت‌تان کمک می‌کرد؟» باید پس از سؤالات «امروز چقدر در رسیدن به اهداف بازدیدتان موفق بودید؟» و «لطفاً نشان دهید کدام عبارت، بازدید امروزتان را توصیف می‌کند.» ارائه شود. در نهایت، آرشیودارانی که در مراحل اولیه این پروژه ما را راهنمایی می‌کردند، ابراز امیدواری کردند که نتایج خود را با نتایج دیگر آرشیوها مقایسه کنند که این امر نیاز به استفاده از پرسش‌نامه‌هایی دارد که همان سؤالات را ترجیحاً به همان ترتیب مطرح کند.

آزمایش پرسش‌نامه‌ها

برای پیش‌آزمون سه پرسش‌نامه اول، از آرشیو محلی دیدن کرده و بازخوردها را در مورد عبارات و طراحی هر پرسش‌نامه از کاربران آرشیو جمع‌آوری کردیم. بر اساس بازخوردها، هر پرسش‌نامه تجدیدنظر شده و دوباره مورد آزمایش قرار گرفت؛ تا زمانی که شرکت‌کنندگان در آزمون هیچ مشکلی با سؤالات، اصطلاحات و یا چارچوب آن نشان ندادند. با آزمایش پرسش‌نامه در کانادا و ایالات‌متحده، عباراتی تهیه شد که برای کاربران در هر دو کشور قابل‌درک باشد. اینکه آیا کاربران در کشورهای دیگر نیز اصطلاحات را درک خواهند کرد، نامعلوم است. مشخص شد که استفاده از برخی اصطلاحات آرشیوی - برای مثال بازیابگر - باعث سردرگمی می‌شد، درحالی‌که کاربران، عبارات دیگر، مانند کارکنان مرجع را درک می‌کردند. سردرگمی بر سر اصطلاح بازیابگر با توجه به نتایج مصاحبه و عبارات مختلفی که مصاحبه‌شوندگان



برای اشاره به بازیابگر استفاده می‌کردند، غیرمنتظره نبود. در بعضی موارد، عباراتی که باعث سردرگمی می‌شد، تغییر داده شدند؛ در برخی دیگر، برای عبارت، تعریف یا مثال ارائه شد. برای نمونه، تعریفی از بازیابگر در پرسش‌نامه محقق ارائه شد و در پرسش‌نامه بازیابگر برخط، تعریفی با یک مثال از بازیابگر آرشیو، استفاده مورد استفاده قرار گرفت. شرکت‌کنندگانی که پرسش‌نامه را که شامل تعریف و نمونه‌ای از بازیابگر بود، آزمایش کردند، هیچ مشکلی با سؤالات بازیابگر نداشتند. مطالعات دیگر نیز دریافته‌اند که نشانه‌های بصری به‌طور ویژه‌ای برای پرسش‌نامه‌های مبتنی بر وب مهم هستند (Tourangeau, Couper and Conrad, 2004).

سرانجام در فوریه سال ۲۰۰۷، از همکاران خواسته شد تا پرسش‌نامه را برای استفاده در آرشیو خود بررسی کنند. برخی آرشیوداران چند سؤال را قبل از انتشار آن اصلاح کردند. برای مثال، سؤال هست در پرسش‌نامه محقق می‌گوید، «لطفاً سطح رضایت‌مندی خود را از امکانات و خدمات زیر در این آرشیو نشان دهید. هر مورد را با شماره ۱-۵ با علامت‌زدن در کادر مناسب رتبه‌بندی کنید». این سؤال، ۱۵ خدمت و امکانات از جمله ساعت خدمات، میلمان، دسترسی به اینترنت، نمایشگاه‌ها و غیره را فهرست می‌کند. مؤسساتی که نمایشگاه و یا دسترسی به اینترنت نداشتند، این موارد را از پرسش‌نامه خود حذف کردند.

برخی پرسش‌ها و بخش‌ها در پرسش‌نامه محقق برای استفاده در پرسش‌نامه‌های دیگر به‌کار رفت. با این حال، در حین تکرار آزمایش، چند سؤال در برخی از پرسش‌نامه‌ها اصلاح شد که منجر به جمله‌بندی‌های مختلف در آن‌ها گردید. از آنجا که ثبات در پرسش‌نامه‌ها، مقایسه بین داده‌ها را تسهیل می‌کند، در تابستان ۲۰۰۷، سؤالات تمام پرسش‌نامه‌ها برای هماهنگی، بررسی و ویرایش شد. با یک نسخه نهایی از هر پرسش‌نامه، توجه ما به تهیه فرایندهای اداری، معطوف شد که مقدار پاسخ کافی را جمع‌آوری کرده و سپس در پاییز ۲۰۰۷، این فرایندها در آرشیوهای گوناگون، مورد آزمایش قرار گرفت.

توسعه روندهای اداری

از هر دو نظرسنجی مبتنی بر کاغذ و مبتنی بر وب استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است، پرسش‌نامه‌های مبتنی بر کاغذ برای پرسش‌نامه محقق و پژوهشگر دانشجو و پرسش‌نامه مبتنی بر وب^۱ برای سایر موارد استفاده شد. آرشیوداران مرجع از کاربران محل برای تکمیل پرسش‌نامه محقق دعوت کردند. آن‌ها همچنین از مدرسان خواستند تا دانشجویان را به تکمیل پرسش‌نامه محقق دانشجو در جلسه نهایی کلاس خود دعوت کنند. پرسش‌نامه‌های مبتنی بر کاغذ که با درخواست شخصی برای شرکت کردن توزیع شدند، نرخ پاسخ نسبتاً بالایی دریافت کردند. برای مثال، نرخ پاسخ متوسط برای پرسش‌نامه محقق دانشجو مبتنی بر کاغذ

۱. ما برای انجام بررسی مبتنی بر وب از سروی مانکی، قابل دسترس در: <http://www.surveymonkey.com> استفاده کردیم. اگرچه از آمار میزان پاسخی که سروی مانکی داد، استفاده نکردیم. به دلایل مختلف تعداد کمی از مردم به پرسش‌نامه‌ها دسترسی پیدا کردند؛ اما به هیچ سؤالی پاسخ ندادند. ما این‌ها را به‌عنوان پاسخ نشمریدیم. برای همین میزان پاسخ‌های ما کمتر از آماری است که سروی مانکی می‌دهد.

* شرکت «سروی مانکی» (Survey Monkey) یک شرکت تحقیقاتی فضای وب است که تمامی داده‌های آماری را از فضای شبکه‌های اجتماعی، ایمیل‌ها، گوشی‌های هوشمند و غیره جمع‌آوری نموده و با انجام تحقیقات آماری، نتایج آن را در اختیار دیگر شرکت‌ها از جمله شرکت‌های تبلیغاتی قرار می‌دهد. (<http://article.tebyan.net> (مترجم))



زمانی که بین ۱۱ کلاس در دو محل توزیع شد، ۷۸٪ و ۹۶٪ بود. پرسش‌نامه محقق نیز در یک آرشیو، میزان پاسخ بالا (۸۸٪) را به‌دست آورد و به‌تدریج در دفعات دیگر آزمون، نرخ پایین‌تری (۶۸٪، ۴۷٪ و ۳۶٪) کسب کرد. در دیگر آرشیوها، کارکنان، حساب افرادی را که به آن‌ها پرسش‌نامه داده بودند، از دست دادند و یا پرسش‌نامه به تمام کاربران ارائه نکردند. از این‌رو نمی‌توان میزان پاسخ دقیقی برای این موسسه‌ها محاسبه کرد.

جدول ۲- آزمون مراحل اداری

پرسشنامه	تعداد محل	شکل	نفرگیری / توزیع	نرخ پاسخ
محقق	۴	مبتنی بر کاغذ	آرشیودار مرجع، کاربران محل را دعوت کرد	۳۶٪ - ۸۸٪
پشتیبانی آموزش	۲	مبتنی بر وب	دعوت ایمیلی از آرشیودار	۵۵٪ و ۸۴٪
محقق دانشجو	۲	مبتنی بر کاغذ	مدرسان، دانشجویان را در کلاس به شرکت دعوت کردند	۷۸٪ و ۹۶٪
وبگاه	۱	مبتنی بر وب	پیوند ثابت	کمتر از ۱٪
وبگاه	۲	مبتنی بر وب	آرشیوداران شخصاً به کاربران قبلی، ایمیل زدند	۳۰٪ و ۵۲٪
وبگاه	۱	مبتنی بر وب	آرشیوداران به متقاضیان مرجع دور و فعلی، ایمیل زدند	۵۶٪
بازیاگرهای برخط	۱	مبتنی بر وب	آرشیوداران به بازدیدکنندگان قبلی، ایمیل زدند	۴۷٪
بازیاگرهای برخط	۲	مبتنی بر وب	آرشیوداران به متقاضیان مرجع قبلی و دور، ایمیل زدند	۳۸٪ - ۴۳٪
بازیاگرهای برخط	۲	مبتنی بر وب	آرشیوداران به متقاضیان مرجع فعلی و دور، ایمیل زدند	۴۷٪ و ۷۰٪

- پرسش‌نامه‌ها بر روی کاغذ و در وب توزیع شد و شش روش مختلف برای به‌کارگیری پاسخ‌دهندگان بالقوه مورد آزمایش قرار گرفت:
۱. دعوت شخصی از طرف آرشیودار مرجع؛
 ۲. نامه الکترونیکی از طرف آرشیودار به کاربران قبلی در محل.



۳. نامه الکترونیکی از طرف آرشیودار به متقاضیان پست الکترونیکی مرجع قبلی؛
۴. نامه الکترونیکی از طرف آرشیودار به متقاضیان پست الکترونیکی مرجع فعلی (که اخیراً پاسخ داده‌اند).

۵. توزیع در کلاس توسط مدرس؛

۶. پیوند ثابت در وبگاه.

برای نظرسنجی وبگاه و بازیاگر برخط، اغلب دو راهبرد به کارگیری افراد به صورت هم‌زمان در همان محل برای مقایسه میزان پاسخ، آزمایش شد.

با این حال، هنگام آزمایش فرایندهای اداری برای نظرسنجی وبگاه و بازیاگر برخط با مسائل تدارکاتی چالش داشتیم. می‌خواستیم از همه کاربران وبگاه آرشیو دعوت کنیم؛ اما این کاربران به صورت ناشناس بازدید کرده بودند و بنابراین، نیاز به پیوند ثابتی در وبگاه برای استفاده داشتیم. با این حال، تحقیقات نشان می‌دهد که میزان پاسخ به دعوت مبتنی بر وب و پیوند ثابت در صفحه اول وبگاه مخزن، پایین است (Groves; Fowler; Mick; Couper; Lepkowski; Singer and Tourangeau, 2004). در واقع، هنگام امتحان این روش در یک آرشیو تنها نه پاسخ دریافت کردیم. بنابراین، تصمیم گرفتیم در دعوت‌نامه ۵۰ کاربر اخیر شخصی اتاق مطالعه و متقاضیان ایمیل مرجع، لینک ثابتی اضافه کنیم؛ یعنی افرادی که آرشیو قبلاً آدرس ایمیل‌شان را جمع‌آوری کرده بود. در هر مورد، دو یادآور پیگیری به مدعوینی که پاسخ ندادند، فرستاده شد. هنگام آزمایش نظرسنجی بازیاگر برخط، نمونه به دو روش مختلف گردآوری شد. برای دو مؤسسه (A و D)، دعوت‌نامه از طریق پست الکترونیکی برای افرادی که قبلاً درخواست نامه الکترونیکی مرجع به آرشیو فرستاده بودند، فرستاده شد. مایل بودیم تا حداقل ۵۰ متقاضی مرجع از هر آرشیو دعوت کنیم که به این معنا بود که در برخی موارد، دعوت‌نامه به افرادی که ماه‌ها قبل درخواست پست الکترونیکی فرستاده بودند، ارسال شد. در یک مورد، دعوت‌نامه برای افرادی فرستاده شد که یک سال قبل از این مطالعه، از آرشیو درخواست اطلاعات کرده بودند. میزان پاسخ ۳۸٪ و ۴۳٪ با استفاده از این روش به دست آمد. همچنین تصمیم گرفته شد که به‌طور هفتگی، به کاربران فعلی (افرادی که در هفته گذشته درخواست اطلاعات کرده بودند) درخواست ارسال شود. این روش مداوم به کارگیری افراد در سه مؤسسه دیگر استفاده شد (B، C، برای نظرسنجی بازیاگر برخط و E برای بررسی وبگاه). این روش در مجموع نرخ پاسخ بهتری (۴۷٪، ۵۶٪ و ۷۰٪) نسبت به دعوت از کاربرانی داشت که ظرف یک‌ماه از آرشیو استفاده نکرده بودند.

در آرشیو E، از هر سه روش برای اداره پرسش‌نامه وبگاه استفاده شد. روش اول، لینک ثابت در مخزن وبگاه بود. در طول زمانی که پرسش‌نامه موجود بود (۲۴ سپتامبر - ۶ نوامبر

۱. تیم تحقیقاتی پست الکترونیکی دعوت‌نامه را برای پاسخ‌دهندگان بالقوه فرستاد؛ اما امضای آرشیودار مرجع مخزن در آن بود که به نظر می‌رسید نامه الکترونیکی از جانب وی آمده است. همچنین نامه الکترونیکی مشخص کرد که پاسخ‌دهندگان باید تمام سؤالات خود را برای آرشیودار مرجع ارسال کنند.



۲۰۰۷)، وبگاه ۲۵۰۹ بازدیدکننده داشت، اما تنها نه نفر، پرسشنامه را تکمیل کرده بودند که نرخ پاسخ کمتر از ۱٪ داشت. روش دوم به کارگیری کاربرانی بود که پیش از این شخصاً از آرشیو استفاده کرده بودند. در ۲۸ سپتامبر سال ۲۰۰۷، دعوت نامه ایمیلی برای شرکت در نظرسنجی به ۴۹ کاربر ارسال شد که به تازگی اتاق مطالعه را بازدید کرده بودند. دو یادآوری، اولی در ۲ اکتبر سال ۲۰۰۷ و دومی در ۸ اکتبر ۲۰۰۷ به پاسخ دهندگان بالقوه فرستاده شد. در کل، ۱۵ پرسشنامه تکمیل شده با نرخ پاسخ ۳۰/۶٪ دریافت شد. روش سوم افرادی را به کار گرفت که به تازگی درخواست ایمیل مرجع کرده بودند. این کاربران برای تکمیل پرسشنامه در عرض یک هفته پس از دریافت درخواست مرجع آن ها دعوت شدند. این روش نمونه گیری، وقت گیرتر از ارسال دعوت برای کاربران قبلی محل در یک گروه بود. برای این روش، آرشیو داران، فهرستی هفتگی از درخواست کنندگان ایمیل مرجع گرد آوردند و گروه تحقیقاتی، دعوت نامه پست الکترونیکی و یادآوری را ارسال کرد. گروه تحقیقاتی، دعوت نامه را به مجموعه مختلفی از درخواست کنندگان پست الکترونیکی مرجع در فواصل زمانی مختلف در طول دوره چندین هفته ای فرستاد. به عنوان مثال، در آرشیو E، نامه الکترونیکی دعوت به اولین درخواست کنندگان مرجع برخط در ۶ اکتبر سال ۲۰۰۷ ارسال شد و ۵۰ امین درخواست کننده مرجع در ۱۰ دسامبر ۲۰۰۷ دعوت شد. همچنین به هر درخواست کننده، ۲ یادآوری ارسال شد؛ آخرین یادآوری در ۲ ژانویه ۲۰۰۸ با پست الکترونیکی فرستاده شد. از ۵۰ مدعوین، ۲۸ نفر پاسخ دادند که نرخ پاسخ ۵۶٪ داشت. همان طور که اشاره شد، ارسال دعوت به درخواست کنندگان فعلی مرجع راه دور برای شرکت در عرض یک هفته پس از درخواست برای کمک از مرجع، وقت گیر بود، اما فقط این روش به کارگیری کاربران راه دور، نرخ پاسخ مناسبی را به دست آورد و در نتیجه، ترجیح داده شد. نه فقط این روش نرخ پاسخ بالاتری داشت، بلکه فرض شد افرادی که برای درخواست کمک در دو هفته گذشته با آرشیو تماس گرفته بودند، احتمال زیادی داشت به تازگی از وبگاه و یا بازبانگر برخط استفاده کرده باشند. تحقیقات قبلی نشان داده است که یادآوری هر موضوعی با گذشت زمان کاهش می یابد (Tourangeau, Rips and Rasinski, 2000). فرض شد که درخواست کنندگان از راه دور اخیر، داده های دقیق تری در مورد استفاده از وبگاه و یا بازبانگر برخط نسبت به کسانی ارائه می کردند که درخواست شان قدیمی تر بود. برای اطمینان از اینکه پاسخ دهندگان به تازگی از منابعی استفاده کرده اند که در مورد آن ها نظرات خود را داده بودند، سؤال اول پرسش نامه وبگاه «آخرین بازدیدتان از وبگاه چه مدت پیش بوده است؟» به عنوان فیلتر عمل می کرد. سؤال مشابهی در مورد استفاده از بازبانگرهای برخط بر روی پرسشنامه بازبانگر برخط پرسیده شد. پرسش نامه، پاسخ دهندگانی را که در ماه گذشته از وبگاه و یا بازبانگر برخط استفاده نکرده بودند، به بخش جمعیت شناسی پرسش نامه هدایت می کرد. این



کار تا حد زیادی تعداد پاسخ‌دهندگان را که نظرات خود را در مورد وبگاه و بازیابگر برخط ارائه می‌کردند، کاهش داد؛ اما معتقدیم مشکلات مربوط به فراخوان را نیز کاهش داد. پس از پایان آزمایش، این بازه زمانی رها شده و در مورد استفاده در سه ماه گذشته سؤال شد.

بازخورد مؤسسات آزمایشگر

در پایان مرحله دوم آزمایش هر نظرسنجی، داده‌ها برای هر یک از هشت مؤسسه آزمایش‌گر جمع‌آوری شد و گزارشی در توصیف بازخورد کاربران آن‌ها نوشته شد.^۱ سپس از هر مؤسسه خواسته شد تا گزارش و تجربه خود را از اداره نظرسنجی ارزیابی کند. به‌طور کلی، آرشیداران گزارش کردند که داده‌ها برخی از فرضیات آنان را در مورد کاربرانشان تأیید کرد. با این حال، اکثر آنان نیز برخی از داده‌ها را تعجب‌آور دیدند. به‌عنوان مثال، یک مؤسسه شگفت‌زده شد که کاربران بسیار معدودی از بازیابگر برخط استفاده کرده بودند (مخزن B). برخی از نظرات بسیار تعارف‌آمیز بود. یک آرشیدار اشاره کرد که: «می‌خواهم این نظرسنجی را هر دو سال یک‌بار انجام دهم تا پیگیری کنم که کجا بهبود می‌یابیم و کجا کمبود داریم.» نتایج این تحقیق همچنین به‌طور فوق‌العاده‌ای برای نشان دادن نیاز به منابع بیشتر و توانایی چیزهای کوچک در ایجاد تفاوت‌های بزرگ، مفید است (مخزن H). آرشیدار دیگری گفت که برخی از داده‌ها را در گزارش سالانه آرشیدو گزارش خواهد کرد (مخزن D).

برخی از آزمایش‌گران نشان دادند که بر اساس نتایج بررسی، تغییراتی را در خدمات آرشیدو انجام خواهند داد. یکی از آرشیداران خوشحال بود که داده‌های محکمی دارد و اشاره کرد این تجربه «فرصتی برای ادامه آن‌چه انجام می‌دهم، ارائه داد» (مخزن F). یکی دیگر از آرشیداران اظهار کرد که برای کمک به آموزش بازدیدکنندگان در مورد استفاده از آرشیدو، مطالب بیشتری را به خودآموز وبگاهش اضافه می‌کند و فرد دیگری اشاره کرد که جلسات آشنایی‌اش را تغییر خواهد داد و اطلاعاتی در مورد مرور وبگاه آرشیدو برای غلبه بر مشکلاتی که پاسخ‌دهندگان با آن مواجه شدند، اضافه خواهد کرد (مخزن B). به‌طور کلی، شش نفر از هشت آزمایش‌گر اشاره کردند که از داده‌های مطالعه ارزیابی برای کمک به تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند؛ همان‌طور که وایس پیشنهاد می‌دهد. پنج نفر نیز نشان دادند که یافته‌هایشان را در گزارش سالانه و یا به مدیران کتابخانه جهت کمک به آن‌ها برای تصمیم‌گیری‌های مناسب در رابطه با آرشیدو ارائه می‌کنند.

همه مؤسسات آزمایش‌گر، اطلاعات موجود در گزارش را مفید دانستند و چهار نفر به انجام بررسی بیشتر، علاقه نشان دادند. با این حال، یک آرشیدار ابراز داشت که در متقاعد کردن کارکنان خود برای کمک به او در جمع‌آوری نشانی‌های پست‌الکترونیکی دچار مشکل شد زیرا

۱. ما به همکارانمان قول دادیم که هیچ اطلاعاتی از بررسی منتشر نکنیم. بنابراین می‌توانیم اطلاعات بررسی و نام مؤسسات را ذکر کنیم.



آن‌ها این کار را بسیار وقت‌گیر می‌دانستند. اگرچه گردآوری نشانی پست‌الکترونیکی ممکن است طاقت‌فرسا به نظر نرسد، کارکنان پرمشغله ممکن است زمان کافی برای انجام کارهایی که جزو وظایف استانداردشان نیست، نداشته باشند.

جعبه‌ابزارها

پس از نهایی کردن روش‌های مدیریت، جعبه‌ابزارهایی برای کمک به آرشیوداران جهت آماده‌سازی داده‌ها برای تجزیه و تحلیل و گزارش‌نویسی از یافته‌هایشان تهیه شد. پنج جعبه‌ابزار تهیه شد تا هر یک، پرسشنامه‌ای را همراهی کند. هر جعبه‌ابزار شامل هفت فایل است. به عنوان مثال، جعبه‌ابزار محقق شامل موارد زیر است:

۱. پرسشنامه محقق؛
 ۲. اداره کردن نظرسنجی محقق؛
 ۳. آماده‌سازی اطلاعات برای تجزیه و تحلیل؛
 ۴. صفحه گسترده اکسل قالب‌بندی شده برای داده‌های پرسشنامه محقق؛
 ۵. پرسشنامه محقق پیش‌کدگذاری شده؛
 ۶. فایل SPSS قالب‌بندی شده برای داده‌های پرسشنامه محقق؛
 ۷. نمونه گزارش پرسش‌نامه محقق.
- سند مربوط به اداره کردن نظرسنجی شامل بخش‌هایی در مورد چگونگی سفارشی کردن پرسشنامه، چگونگی به کارگیری شرکت‌کنندگان و توصیه‌هایی در مورد بررسی اصول اخلاقی است. پرسشنامه از پیش کدگذاری شده به افراد کمک می‌کند (به خصوص در پرسشنامه‌های مبتنی بر کاغذ) تا پاسخ‌ها را برای تجزیه و تحلیل به کد تبدیل کنند. آرشیوداران می‌توانند از صفحه گسترده اکسل برای وارد کردن داده از پرسش‌نامه مبتنی بر کاغذ استفاده کنند و یا آن را از سوروی مانکی^۱ دانلود کنند. آرشیوداران اگر بخواهند از این بسته‌های آماری استفاده کنند، می‌توانند داده‌ها را از صفحه گسترده اکسل به نرم‌افزار SPSS انتقال دهند. گزارش نمونه محقق نوعی از گزارش را نشان می‌دهد که یک آرشیودار می‌تواند با استفاده از داده‌ها بنویسد. در ماه مارس سال ۲۰۰۸، جعبه‌ابزارها در وبگاه آرشیوسنجی (<http://www.archivalmetrics.org>) به صورت رایگان در دسترس بود. با این حال، برای دانلود جعبه‌ابزار، کاربران لازم است ثبت‌نام کرده و اطلاعات جمعیت‌شناختی عمومی ارائه دهند تا قادر به پیگیری استفاده از جعبه‌ابزار باشیم.

استفاده از جعبه‌ابزارها

۱. به یادداشت شماره ۷۰ مراجعه کنید.
- در آوریل سال ۲۰۰۹، ۱۳ ماه پس از در دسترس قرار دادن جعبه‌ابزارها، ۱۶۸ نفر ثبت‌نام کرده



و جعبه‌ابزار را ۵۸۰ بار به‌طور متوسط ۳/۴۵ مرتبه برای هر فرد دانلود کرده بودند. برای هر کسی که ثبت‌نام کرده بود، دعوت‌نامه‌ای برای شرکت در نظرسنجی کوتاهی برای جمع‌آوری نظرات در مورد اجرا و سودمندی جعبه‌ابزار ارسال شد.^۱ از ۱۶۸ ثبت‌نام‌کننده که پرسشنامه را دریافت کردند، ۵۹ نفر با نرخ پاسخ ۳۵/۱٪ آن را تکمیل کردند. از این افراد پرسیده شد که کدام جعبه‌ابزار را دانلود کرده بودند. چهارده نفر از پاسخ‌دهندگان، ثبت‌نام کرده بودند، اما هیچ جعبه‌ابزاری دانلود نکرده بودند، درحالی‌که هفت نفر فقط جعبه‌ابزار بازیابگر برخط، شش نفر فقط جعبه‌ابزار وبگاه و شش نفر دیگر جعبه‌ابزار محقق را دانلود کرده بودند. ۲۶ پاسخ‌دهنده باقی‌مانده، اشاره کردند که بیش از یک جعبه‌ابزار دانلود کرده بودند. به‌طور کلی، ۲۳ پاسخ‌دهنده، جعبه‌ابزار محقق را دانلود کرده بودند، درحالی‌که این آمار برای جعبه‌ابزار پشتیبانی آموزش، فقط ۱۱ نفر بود. درمجموع، ۵۹ پاسخ‌دهنده، ۸۸ جعبه‌ابزار را با متوسط ۱/۴۹ جعبه‌ابزار به ازای هر مخاطب دانلود کرده بودند؛ همان‌طور که در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- جعبه‌ابزارهای دانلودشده توسط پاسخ‌دهندگان

۲۳	جعبه‌ابزار محقق
۲۰	جعبه‌ابزار بازیابگر برخط
۱۹	جعبه‌ابزار وبگاه
۱۵	جعبه‌ابزار محقق دانشجو
۱۱	جعبه‌ابزار پشتیبانی آموزش

در سؤالات پایان باز^۲، از پاسخ‌دهندگان پرسیده شد که چرا جعبه‌ابزار را دانلود کردند. بیست و یک پاسخ‌دهنده دلایل مربوط به ارزیابی کاربر را ارائه دادند. به‌عنوان مثال، یک پاسخ‌دهنده اظهار داشت: «من یک نظرسنجی برای آزمایش کاربر بازیابگر برخط خاص طراحی می‌کردم (نتیجه یک پروژه) و می‌خواستم ببینم آیا می‌توانم از تمام یا برخی از سؤالات شما استفاده کنم» و دیگری پاسخ داد: «علاقه به بررسی قابلیت استفاده آن در عملکرد جستجوی وبگاه‌مان». ده نفر از پاسخ‌دهندگان ابراز کردند که جعبه‌ابزار را از روی کنجکاوی، شنیدن در مورد آن‌ها در وبلاگ و یا در کنفرانس دانلود کرده‌اند و سه نفر بیان کردند که دوره‌های مربوط به ارزیابی تدریس می‌کردند و پرسشنامه را برای دانش‌آموزان خود می‌خواستند.

این پرسش‌نامه همچنین سؤال کرد که پاسخ‌دهندگان در صورت وجود، از کدام یک از جعبه‌های ابزار استفاده کردند. فقط ۱۱ نفر اعلام کردند که از جعبه‌ابزار استفاده کرده بودند. ۳۹

۱. ما همچنین دو یادآوری برای ثبت‌نام‌کنندگانی که پاسخ نداده بودند، فرستادیم.

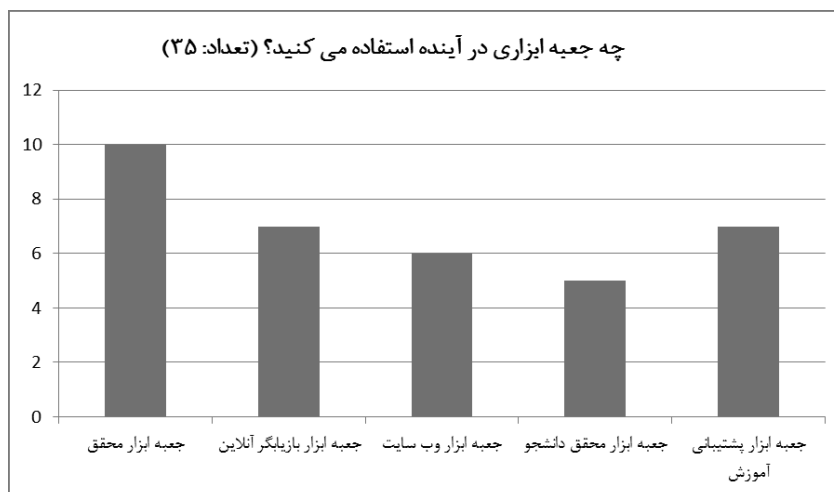
2. open-ended question

نفر ابراز کردند که از هیچ کدام از جعبه‌ابزارها استفاده نکرده‌اند و نه نفر از پاسخ‌دهندگان به این سؤال پاسخ ندادند. همان طور که در جدول ۴ نشان داده شده است، پنج نفر از پاسخ‌دهندگان از جعبه‌ابزار وبگاه استفاده کرده بودند، درحالی که چهار نفر از جعبه‌ابزار بازیابگر برخط استفاده کرده بودند و چهار نفر دیگر از جعبه‌ابزار محقق استفاده می‌کردند. فقط یک مخاطب اعلام کرد که از جعبه‌ابزار پشتیبانی آموزش استفاده می‌کند.

جدول ۴- جعبه‌ابزارهای مورد استفاده توسط پاسخ‌دهندگان

۵	جعبه‌ابزار وبگاه
۴	جعبه‌ابزار بازیابگر برخط
۴	جعبه‌ابزار محقق
۳	جعبه‌ابزار محقق دانشجو
۱	جعبه‌ابزار پشتیبانی آموزش

پرسش‌نامه همچنین از پاسخ‌دهندگان پرسید که آیا برای استفاده از جعبه‌ابزار در آینده برنامه‌ریزی کرده‌اند و اگر بله از کدام جعبه‌های ابزار استفاده می‌کنند. همان طور که در شکل ۲ نشان داده شده است، ۳۵ پاسخ‌دهنده اعلام کردند که قصد استفاده از جعبه‌ابزار را در آینده داشتند. ۱۰ نفر اعلام کردند که قصد استفاده از جعبه‌ابزار محقق را دارند. هفت نفر برای استفاده از جعبه‌ابزار بازیابگر برخط و هفت نفر دیگر برای استفاده از جعبه‌ابزار پشتیبانی آموزش برنامه‌ریزی کرده بودند.



شکل ۲- جعبه‌ابزارهایی که پاسخ‌دهندگان قصد استفاده از آن‌ها را داشتند



این پرسش‌نامه همچنین داده‌هایی را در مورد بخش‌هایی از جعبه‌ابزارها که پاسخ‌دهندگان استفاده کرده بودند، جمع‌آوری کرد. همان‌طور که در جدول ۵ نشان داده شده، ۱۱ پاسخ‌دهنده از پرسش‌نامه و چهار نفر از فرایندهای اداری استفاده کرده بودند، اما تعداد کمی از ابزارهای دیگر در جعبه‌ابزار استفاده کرده بودند. به نظر می‌رسد که دسترسی به پرسش‌نامه قوی، مطلوب‌تر از دسترسی به اجزای دیگر جعبه‌ابزار است.

جدول ۵- بخش‌های مورد استفاده جعبه‌ابزارها

۱۱	پرسشنامه
۴	دستورات اداری
۲	آماده‌سازی داده‌هایتان برای دستورات تجزیه و تحلیل
۲	صفحه‌گسترده قالب‌بندی شده اکسل برای داده‌های پرسشنامه
۲	پرسشنامه از پیش کدگذاری شده
۱	قالب‌بندی شده برای داده‌های پرسشنامه SPSS فایل
۲	گزارش نمونه

از پاسخ‌دهندگان پرسیده شد که آیا پرسش‌نامه را قبل از اجرا تغییر دادند یا خیر. هرچند فقط هفت پاسخ‌دهنده به این پرسش پاسخ دادند، شش نفر ابراز کردند که پرسش‌نامه را اصلاح کردند.

از پاسخ‌دهندگانی که جعبه‌ابزار را دریافت کرده، اما از آن استفاده نکرده بودند، علت این کار پرسیده شد. ۱۱ مورد از ۳۲ پاسخ به این سؤال، کمبود وقت را به عنوان دلیل اصلی خود ابراز کردند. یک پاسخ‌دهنده اشاره کرد، «هرگز فرصت این کار را نیافتم. در کارهای روزمره و پاسخ به کاربران غرق شده بودم. امیدوارم که در نهایت وقتی پیدا کنم». فرد دیگری گفت که کمبود وقت و عدم توانایی فنی باعث مشکلات شده بود: «من کسی بودم که باید آن را نصب می‌کردم، اما زمان و تجربه فنی انجام این نوع کار را نداشتم». هفت پاسخ‌دهنده دیگر ابراز کردند که قصد استفاده از جعبه‌ابزار را در آینده و یا در طول سال تحصیلی داشتند. سه پاسخ‌دهنده گفتند که مدیریت آن‌ها مانع از اجرای نظرسنجی شده بود. یک پاسخ‌دهنده توضیح داد، «رئیس هنوز استفاده از آن را مورد تأیید قرار نداده» و مخاطب دیگری توضیح داد: «هنوز هم می‌خواهم از برخی جعبه‌ابزارها استفاده کنم؛ اما مدیریت کتابخانه به ما دستور داده از روش‌های ارزیابی در حال توسعه برای همه بخش‌های خود کتابخانه دور نشویم. البته، آن



روش‌ها بیش از سه سال است که در دست تهیه هستند، اما تاکنون هیچ محصولی به‌دست نیامده است؛ بنابراین، ممکن است از جعبه‌ابزار استفاده کنم.»

نتیجه‌گیری

یکی از اهداف این پروژه، توسعه یک ابزار پژوهشی برای ارزیابی قوی، دقیق، مقرون‌به‌صرفه، مبتنی‌برکاربر و مراحل اداری مؤثر بود که آرشیو دانشگاه‌ها بتوانند برای جمع‌آوری بازخورد کاربران در مورد خدمات و ابزارهای دسترسی‌شان استفاده کنند؛ بنابراین، این مطالعه به‌وضوح با چارچوب مطالعات کاربر پُل کانونی به‌عنوان نمونه‌ای از فعالیت‌ها در مرحله ۴: یعنی نظرسنجی، مطابقت دارد. پرسش‌نامه‌هایی تهیه شده که کیفیت (رضایت کاربر و ارزیابی خدمات مختلف) و ارزش (تأثیر) را ارزیابی می‌کنند (Conway, 1986). امیدواریم در آینده، ساز و کاری ایجاد شود که آرشیو دانشگاه‌ها را به مقایسه نتایج خود با مؤسسات مشابه قادر سازد. این جعبه‌ابزارهای ارزیابی در تعدادی از همایش‌های آرشیوی معرفی شده‌اند؛ باین‌حال، هیچ تبلیغات منسجم و یا ترویجی صورت نگرفته است. جعبه‌ابزارها تحت مجوز عمومی خلاقیت هستند و رایگان توزیع شده‌اند.

هدف دیگر، آزمون این فرضیه بود که آرشیوها در صورتی که به ابزار نظرسنجی مناسب و روش‌های اداری ساده دسترسی داشته باشند، ممکن است مطالعات ارزیابی کاربر بیشتری انجام دهند. تجربه ما در این مورد دچار به‌هم‌ریختگی شد. بسیاری از پاسخ‌دهندگان ابزار کردند که می‌خواهند از ابزارهایی برای انجام مطالعه استفاده کنند، اما دلایلی را برای عدم انجام این کار برشمردند؛ مانند کمبود وقت، عدم تخصص و عدم پشتیبانی اداری. به‌نظر می‌رسد که حتی باوجود ابزارهای قوی، بسیاری از آرشیوها، انجام نظرسنجی را بیش‌ازحد طاقت‌فرسا می‌دانند. باین‌حال، هنوز اوایل چرخه به‌کارگیری ابزارهاست و نظارت بیشتری برای ارزیابی انتشار آن‌ها موردنیاز است. جالب‌توجه است، همکارانی که در آزمایش شرکت کردند، از پروژه و یافته‌های نظرسنجی خود رضایت بالایی نشان دادند. باین‌حال، گروه تحقیقاتی از نزدیک با این آرشیوها کار می‌کرد، به پاسخ‌دهندگان بالقوه دعوت‌نامه ارسال می‌کرد، داده‌ها را تجزیه و تحلیل می‌کرد و از یافته‌ها گزارش می‌نوشت. به‌نظر می‌رسد که آرشیوها نیاز به دسترسی به مراکز حمایت از تحقیقات، مانند LibQual+ یا «گروه کیفیت خدمات عمومی» (PSQG) دارند.

در سال ۲۰۰۲، مطالعه چارلز مک کلور، آر. دیوید لَنکس، ملیسا گروس و پورلی چولتکو-دولین از ارزیابی مرجع دیجیتال اشاره کرد: «که تلاش‌های ارزیابی مداوم در بسیاری از کتابخانه‌ها متداول نیست و یا برخی از سازمان‌های کتابخانه که مایل به شروع برنامه ارزیابی هستند، نیاز به آماده‌سازی اولیه و برنامه‌ریزی قابل‌توجهی دارند»

(McClure, Lankes, Gross and Choltco-Devlin, 2002). به علاوه، آن‌ها نشان می‌دهند که محدودیت‌هایی که ارزیابی مداوم خدمات را تحت تأثیر قرار می‌دهند، فقدان پشتیبانی اداری، پیچیدگی خدمات و مهارت‌ها و دانش محدود کارکنان است. بر اساس تجربه، اشاره می‌شود که ارزیابی در آرشیو نیز رایج نیست، هرچند تعداد دانلود از وبگاه آرشیوسنجی نشان‌دهنده علاقه است. برای ایجاد این علاقه، آرشیوها نیاز به حمایت و تعهد از سوی اداره خود دارند. آن‌ها نیاز به منابع، تخصص، زمان و همچنین ابزار پژوهشی قوی برای انجام این کار دارند.

برای وقوع چنین تغییری در برنامه، آرشیوداران نیاز به توسعه فرهنگ حرفه‌ای دارند که ارزیابی و بهبود مستمر بر اساس بازخورد کاربران را ارزش نهد (Lakos and Phipps, 2004). چنین «فرهنگ ارزیابی در سازمان‌هایی وجود دارد که در آن کارکنان به نتایج کارشان توجه می‌کنند و به چگونگی ارتباط این نتایج با انتظارات مشتریان اهمیت می‌دهند» (Lakos and Phipps, 2004, p.352). علاوه بر این، «مأموریت، ارزش‌ها، ساختارها و سیستم‌های سازمانی از رفتاری پشتیبانی می‌کنند که متمرکز بر عملکرد و یادگیری» در این سازمان‌هاست. مدارک و شواهد فرهنگ ارزیابی در فعالیت‌های سازمانی، رفتارها و نگرش‌ها دیده می‌شود. برای مثال، اسناد برنامه‌ریزی سازمانی نشان می‌دهد که چگونه معیارهای عملکرد، ارزیابی می‌شود؛ رهبری چقدر به فعالیت‌های ارزیابی متعهد است و از نظر مالی چگونه آن را پشتیبانی می‌کند و چگونه کارکنان، ارزیابی‌ها، از جمله ارزیابی مبتنی‌برکاربر را می‌سنجند و در چنین فعالیت‌های ارزیابی به‌طور منظم شرکت می‌کنند (Lakos and Phipps, 2004, pp.345-361).

آرشیوها همچنین ممکن است به یک منبع مرکزی نیاز داشته باشند تا به مدیریت نظرسنجی و تجزیه و تحلیل داده‌ها کمک کنند. اگر یک انجمن آرشیوی و یا نهاد آرشیوی یا دولتی به مدیریت و تجزیه و تحلیل داده‌های نظرسنجی کمک می‌کرد، آرشیوهای بیشتری در آمریکای شمالی قادر به شرکت در آن بودند. PSQG، مدل موفق‌تری ارائه می‌کند که آرشیوهای آمریکای شمالی می‌توانند از آن تقلید کنند. در سال ۲۰۰۷، ۱۳۳ آرشیو خصوصی و دفتر اسناد در بریتانیا در نظرسنجی بازدیدکنندگان آرشیو انگلستان شرکت کردند (Public Service Quality Group, 2009). این مقدار برابر با ۵٪ نرخ مشارکت بود.^۱ این نظرسنجی به‌طور متمرکز توسط مؤسسه رسمی مالی و حسابداری عمومی^۲ انجام شد، اگرچه «گروه کیفیت خدمات عمومی» (از طریق گروه نظرسنجی بازدیدکنندگان ملی خود) سؤالات را تهیه می‌کند. دفاتر یا اداراتی که مایل به شرکت هستند، در مؤسسه رسمی مالی و حسابداری عمومی ثبت‌نام می‌کنند که پرسشنامه را برای آرشیوهای شرکت‌کننده همراه با بسته نظرسنجی ارسال می‌کند. بسته نظرسنجی متشکل از مطالبی است که توضیح می‌دهد چگونه نظرسنجی با اطلاعات مشابه آنچه که

۱. هیچ آمار قطعی از آرشیوهای بریتانیا وجود ندارد. شورای موزه‌ها، کتابخانه‌ها و آرشیوها (MLA) در Report of the Archives Task Force, 2004, 71, 2150 آرشیو شناسایی کرده است. اخیراً نیز پایگاه داده Archon، ۲۵۳۹ آرشیو را در بریتانیا فهرست کرده است. قابل‌دسترس در: <http://www.nationalarchives.gov.uk/archon/>, accessed 23 February 2010.

۲. مؤسسه رسمی مالی و حسابداری عمومی Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA) یکی از نهادهای حسابداری حرفه‌ای پیشرو در انگلستان و تنها نهاد متخصص در بخش دولتی است. این مؤسسه از طریق تنظیم و نظارت بر استانداردهای حرفه‌ای، مسئولیت آموزش و تعلیم حسابداران حرفه‌ای را بر عهده دارد. همچنین مسئولیت تنظیم استانداردهای حسابداری را برای بخش عمده‌ای از اقتصاد و بالأخص حکومت محلی بر عهده دارد. اعضای این مؤسسه به‌خاطر صداقت حرفه‌ای، استانداردهای حرفه‌ای و فنی خوب در سرتاسر دنیا بسیار موردتوجه و احترام هستند. همچنین، CIPFA یک سری خدمات مشاوره‌ای، اطلاعاتی و آموزشی برای سازمان‌های دولتی (عمومی) ارائه می‌دهد. <http://www.yektatadbir.com> (مترجم)

جعبه‌ابزارهای آرشیوسنجی ارائه می‌دهد، برنامه‌ریزی، اجرا و مدیریت شود. آرشیوها می‌توانند اطلاعات خود را در صفحه‌گسترده اکسل وارد کنند که به‌طور خودکار، نتایج را محاسبه کرده و یا پرسش‌نامه را برای بررسی به موسسه رسمی مالیه و حسابداری عمومی ارسال می‌کند. در هر دو مورد، این مؤسسه، داده‌ها را تجزیه‌وتحلیل کرده و گزارش‌ها و داده‌های توصیفی از نظرسنجی را به آرشیوهای شرکت‌کننده می‌فرستد (Scudder, 2009). آرشیوها، برای این خدمات، هزینه پرداخت می‌کنند؛ اما در بریتانیا، آرشیوها ارزش بازخورد کاربران را درک کرده‌اند.^۱ به‌همین ترتیب، کتابخانه‌های دانشگاهی به LibQual+ هزینه پرداخت می‌کنند و به نظر می‌رسد به این نتایج ارزش می‌نهند.^۲ اگر جامعه آرشیوی در امریکای شمالی خدمات مشابهی را ایجاد کند، آیا آرشیوها مایل به شرکت در آن خواهند بود؟

موقع آن است که ماحصل و فعالیت‌های اولویت راهبردی «جامعه آرشیویست‌های آمریکایی» (SAA) برای سال مالی ۲۰۱۰-۲۰۱۳، تهیه جعبه‌ابزار بازگشت سرمایه^۳ را زیر اولویت استراتژیک شماره ۳: «آگاهی/ حمایت» قرار دهند (Society of American Archivists, 2009). درحالی‌که تعیین بازگشت هر دلار آرشیوی صرف‌شده (که اغلب از پول مالیات‌دهندگان تأمین شده است) ممکن است متمرکز بر سؤالات اقتصادی برای استفاده از آرشیو باشد (برای مثال، کاربران آرشیو در سفر به آرشیو چه مقدار پول صرف می‌کنند) (Archival Metrics website, 2009)، هرگونه ارزیابی کامل درباره بازگشت سرمایه باید شامل ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات، رضایت کاربران و اندازه‌گیری تأثیر آن در شهر، ایالت (استان) و جامعه در مقیاس کلان باشد. پرسشنامه‌های آرشیوسنجی به برخی از این مسائل می‌پردازند.

انجمن آرشیویست‌های آمریکایی، بیانیه آگاهی عمومی/ حمایت زیر را صادر کرده است که شامل نیاز به دسترس‌پذیری و پاسخگویی آرشیوهاست:

«آرشیوداران باید در ترویج اهمیت آرشیوها و آرشیوداران نقش فعالی داشته باشند تا حمایت عمومی را افزایش داده، سیاست عمومی را شکل داده و منابع لازم را برای حفاظت از دسترسی به اسناد آرشیوی به‌دست آورند که هم در خدمت عملکردهای فرهنگی است و همچنین حفاظت از حقوق شهروندان، پاسخگویی دولت‌ها و سازمان‌ها و دسترسی به اسناد تاریخی را تضمین می‌کند» (Archival Metrics website, 2009).

اولویت ۵ آگاهی عمومی/ دفاع به‌طور مستقیم در مورد ارتباط پروژه آرشیوسنجی و جعبه‌ابزارها صحبت می‌کند: «توسعه و انتشار یک جعبه‌ابزار برای اندازه‌گیری بازگشت سرمایه آرشیوها در محیط‌های مختلف آرشیوی (برای مثال: بخش‌های دولتی، دانشگاهی و بخش خصوصی)» (Archival Metrics website, 2009). چنین جعبه‌ابزاری، ضرورتاً باید شامل ارزیابی کاربران و توسعه بلندمدت معیارهای تأثیر باشد. فهرست آرشیوداران امریکا از فعالیت‌های

1. Scudder to Duff. The charges are: 1) registration fee: £95 first archives or record office, £25 for each subsequent archives or record office within a local authority; 2) printing of the 8- page questionnaire including the preprinting of the address and postal code and the preprinting of the unique reference number of each questionnaire at £0.24 per survey; 3) scanning of completed questionnaires and providing a set of digital images on disk as appropriate at £0.54 per questionnaire plus a single CD charge of £25. Translating this into American dollars for a single archives with 100 questionnaires, scanned, comes to \$226.
2. LibQual+, available at http://www.libqual.org/about/about_lq/fee_schedule, accessed 4 August 2010. The base fee for LibQual+ is \$3,200, but this can increase if a library wants consultants or any assistance beyond the administration instructions.
3. Return on investment (ROI)
4. See Archival Metrics website at <http://www.archivalmetrics.org> for a report on our "Measuring the Economic Impact of Government Archives: A Nationwide Study" (29 September 2009), accessed 4 August 2010.



قابل اندازه‌گیری برای ارزیابی موفقیت خود تا حد زیادی فعالیت‌ها و اهداف پروژه آرشیوسنجی را منعکس می‌کند:

فعالیت‌های قابل اندازه‌گیری

الف- بررسی مدل‌های موجود برای اندازه‌گیری بازگشت سرمایه خدمات حرفه‌ای و شناسایی اجزای بالقوه یک جعبه‌ابزار که به اعضا در چنین اندازه‌گیری کمک می‌کند.

ب- در مشورت با یک یا چند کارشناس در مورد اندازه‌گیری بازگشت سرمایه، فرمول‌ها، قالب‌ها و ساز و کارهایی را توسعه می‌دهند که آرشیوداران را قادر به تعیین میزان سهم آرشیو در سودآوری سازمان مادر می‌کند.

پ- اصلاح اجزای جعبه‌ابزار از طریق آزمایش مرحله دوم (بتا) با توزیع محدود.

ت- ایجاد یک ساز و کار برخط برای جمع‌آوری و تدوین معیارهای ارائه‌شده توسط کاربران جعبه‌ابزار.

ث- تولید، توزیع و ترویج استفاده از جعبه‌ابزار برای اعضای انجمن آرشیویست‌های آمریکا و جامعه گسترده‌تر آرشیو.

ج- گردآوری معیارها در پایگاه داده ملی که ممکن است توسط مخاطبان قابل دسترسی باشد. چ- بررسی اثربخشی جعبه‌ابزار و اصلاح، در صورت نیاز.

یکی از اهداف اصلی پروژه آرشیوسنجی، توسعه پایگاه داده ملی از نتایج نظرسنجی بی‌نام بود که به محققان مخازن آرشیوی اجازه می‌دهد تا روندها را در طول زمان بررسی کرده و تأثیر آرشیوی طولانی‌مدت را مطالعه کنند. پروژه آرشیوسنجی در حال حاضر فاقد پشتیبانی نهادی و یا در مقیاس بزرگ از جوامع آرشیوی آمریکا و کاناداست. باوجوداین، تحولات امیدبخشی وجود دارد. جعبه‌ابزارها همچنان با سرعت ثابتی دانه‌دانه می‌شوند. پروژه آرشیوسنجی دوم با کمک مالی کمیسیون انتشارات و اسناد ملی تاریخی با تمرکز بر اسناد دولتی، در جریان است و همچنان از آرشیوداران، توسعه‌دهندگان سامانه‌های آرشیوی و سازمان‌های حرفه‌ای برای فرهنگ ارزیابی حمایت می‌کنیم سرانجام، شناخت و حمایت انجمن آرشیوداران آمریکا از توسعه و آزمایش جعبه‌ابزار بازگشت سرمایه با پایگاه داده مرتبط بلندمدت، خوشبختانه پایه فرهنگ قوی‌تر ارزیابی را در جوامع آرشیوی آمریکای شمالی بنیان می‌نهد. با گذشت زمان، شاید آرشیوداران آمریکای شمالی، راهنمای تعیین‌شده توسط آرشیوداران بریتانیا را دنبال کنند و «راهبردهایی را در سراسر دامنه آرشیو توسعه دهند که به دسترسی کاربر مؤثر در کنار حفظ و بقاء اسناد، اولویت دهند» (Sexton et. al).

پیوست ۱- نظرسنجی محقق [آرشیو] در [دانشگاه]

این نظرسنجی برای کمک به ما در درک بهتر چگونگی استفاده افراد از [مخزن] طراحی شده است به طوری که می‌توانیم خدمات را که ارائه می‌دهیم، بهبود بخشیم. از نظرات شما استقبال می‌شود.

بخش ۱: استفاده از [آرشیو]

«در این بخش، از شما می‌خواهیم استفاده‌تان را از آرشیو توصیف کنید.»

۱. چه سؤال و یا علاقه‌ای، امروز شما را به [آرشیو] آورد؟
۲. کدام گزینه، پروژه‌ای را که برای دیدار از [آرشیو] انگیزه بخشید، به بهترین وجه مشخص می‌کند؟

- ☐ تکلیف کلاس
- ☐ رساله و یا پایان‌نامه
- ☐ انتشار (به عنوان مثال مقاله، کتاب)
- ☐ طراحی برنامه آموزشی / آماده‌سازی تدریس
- ☐ فیلم یا ویدئو
- ☐ تاریخ خانوادگی (شجره‌نامه)
- ☐ محصول اداری و یا مربوط به کار
- ☐ من اطلاعات جمع‌آوری می‌کنم، اما محصول نهایی در ذهن ندارم
- ☐ اگر مورد دیگری است، لطفاً مشخص کنید _____

بخش ۲: کارکنان

در این بخش، از شما می‌خواهیم به چند سؤال در مورد کارکنان پاسخ دهید.

۳. لطفاً در مورد کارکنان نظر بدهید.

با علامت‌زدن کادر مناسب از شماره ۱-۵ رتبه‌بندی کنید.

بدون نظر	ضعیف					عالی
	۱	۲	۳	۴	۵	
دانش موضوعی کارکنان						
در دسترس بودن کارکنان						
کارایی کارکنان در بازایی مطالب						
دلسوزی کارکنان						
خوش‌برخوردی کارکنان						



۴. در صورت وجود، کارکنان ما به چه طریقی به شما کمک کرده‌اند؟

بخش ۳: خدمات و تسهیلات

در این بخش، از شما می‌خواهیم در مورد برخی از خدمات و امکانات ما نظر بدهید. آرشیوها، منابعی را فراهم می‌کنند که به مردم در پیدا کردن مطالب در آرشیوها و مجموعه‌های خاص کمک می‌کند. برای این سؤال، برخی از این منابع را توصیف می‌کنیم و نظر شما را در مورد آن‌ها می‌خواهیم.

۵. فهرست وب منابع [آرشیو] (ILS):^۱ این فهرست، لیست و یا راهنمای مجموعه‌های نگهداری شده در [آرشیو] و همچنین مواد نگهداری شده توسط کتابخانه‌های دیگر است. (ILS): می‌تواند برای دریافت نمای کلی از آنچه در [آرشیو] است و شناسایی مجموعه‌های مورد علاقه استفاده شود.

الف. آیا از [ILS] (فهرست وب) برای تعیین محل مواد [آرشیو] برای پروژه فعلی خود استفاده کرده‌اید؟

☐ بله

☐ خیر

ب. اگر بله لطفاً جدول زیر را از شماره ۱-۵ با تیک زدن کادر مناسب، رتبه‌بندی کنید

بدون نظر	ضعیف					عالی
	۱	۲	۳	۴	۵	
محتوای [ILS محلی]						
راحتی استفاده						
شفافیت زبان استفاده شده						
فواید کلی						

ج. لطفاً بیشتر توضیح دهید که چگونه کاتالوگ وب انتظارات شما را برآورده کرده و یا نکرده است.

۶. بازیابگر / فهرست مجموعه‌ای خاص: بازیابگر مدرکی واحد است که اطلاعاتی را در مورد یک مجموعه خاص و یا مجموعه‌ای از مقالات فراهم می‌کند، از جمله اینکه چگونه به دست آمده است، دامنه و مطالب آن. این مدرک همچنین ممکن است شامل اطلاعاتی در مورد سری‌ها، اسناد و فایل‌های موجود در یک مجموعه خاص باشد. بازیابگر ممکن است به صورت رقمی بر روی رایانه و یا در قالب سند و یا کتاب چاپ شده در دسترس باشد.

1. INFORMATION
LEARNING SERVICES
سرویس آموزش اطلاعات



الف. آیا از بازیابگری به شکل چاپ شده و یا کتاب از [آرشیو] برای پروژه فعلی خود استفاده کرده‌اید؟
☐ بله ☐ خیر

ب. اگر بله لطفاً جدول زیر را از شماره ۱-۵ با تیک زدن کادر مناسب رتبه‌بندی کنید.

بدون نظر	ضعیف					عالی
	۱	۲	۳	۴	۵	
کیفیت محتوا						
راحتی استفاده						
وضوح زبان استفاده شده						
سودمندی کلی						

ج. لطفاً بیشتر توضیح دهید که چگونه بازیابگر چاپ شده انتظارات شما را برآورده کرد و یا نکرد.

۷. الف. آیا از بازیابگر برخط از [آرشیو] برای پروژه فعلی‌تان استفاده کرده‌اید؟
☐ بله ☐ خیر

ب. اگر بله لطفاً جدول زیر را در مقیاس ۱-۵ با علامت زدن کادر مناسب رتبه‌بندی کنید.

بدون نظر	ضعیف					عالی
	۱	۲	۳	۴	۵	
کیفیت محتوا						
راحتی استفاده						
وضوح زبان استفاده شده						
فواید کلی						

ج. لطفاً بیشتر توضیح دهید که چگونه بازیابگر برخط انتظارات شما را برآورده کرد و یا نکرد.

۸. لطفاً سطح رضایت‌مندی خود را از امکانات و خدمات زیر نشان دهید.



هر مورد را از شماره ۱-۵ با علامت زدن کادر مناسب رتبه بندی کنید.

بدون نظر	کاملاً ناراضی					کاملاً راضی
	۵	۴	۳	۲	۱	
						ساعات خدمت
						دما
						روشنایی
						میزان صدا
						محل های مطالعه
						مبلمان
						علائم اطلاعاتی / راهنما
						دسترسی فیزیکی به ساختمان
						امکانات ریزفیلیم و دیدن فیش
						دسترسی به اینترنت
						کتاب های مرجع
						کاتالوگ / فهرست راهنما / باز یابگر
						وبگاه
						نمایشگاه ها
						فتوکپی / خدمات زیراکس

۹. لطفاً هرگونه نظر خاص در مورد امکانات و خدمات را اینجا اضافه کنید.

بخش ۴: نظرتان در مورد بازدید خود

«اگرچه پروژه تان ممکن است در حال انجام باشد، در این بخش سه سؤال می پرسیم که بر بازدید امروزتان تمرکز دارد.»

۱۰. چقدر در برآوردن اهداف بازدید امروزتان موفق بودید؟ دور عدد مناسب خط بکشید.

کاملاً ناموفق			کاملاً موفق		
۵	۴	۳	۲	۱	

۱۱. لطفاً نشان دهید کدام یک از عبارات، بازدید امروزتان را توصیف می کند. لطفاً تمام مواردی را که صحیح است، علامت بزنید.
- ☐ از وقتم استفاده مناسبی نکردم.
- ☐ آنچه را که قرار بود انجام دهم، انجام دادم.
- ☐ چیز جدیدی در مورد آرشیوها یاد گرفتم.
- ☐ چیز جدیدی در مورد مواد منبع در موضوع خودم/حوزه موردعلاقهام یاد گرفتم.
- ☐ چیز جدیدی در مورد موضوع خودم/حوزه مورد علاقهام یاد گرفتم.
- ☐ رویکرد کلی ام به موضوع ام/حوزه مورد علاقهام تغییر کرده است.
۱۲. اگر در تحقق اهداف امروز خود ناموفق بوده اید، چه چیزی به موفقیتتان کمک می کند؟

بخش ۵: اطلاعات پس زمینه

- در این بخش، سؤالاتی مربوط به شما می پرسیم تا کمک کند یافته ها را تفسیر کنیم.
۱۳. چه مدت است که از مواد آرشیوی استفاده می کنید؟
- ☐ این اولین بار است ☐ کمتر از یک سال
- ☐ ۱-۵ سال ☐ بیش از ۵ سال
۱۴. تاکنون چند بار از [مخزن] استفاده کرده اید؟
- ☐ این اولین بار است ☐ ۲-۵ بار
- ☐ ۶-۱۰ بار ☐ بیش از ۱۰ بار
۱۵. آیا تا به حال در جلسه آموزش رسمی شرکت کرده اید تا نحوه استفاده از [آرشیو] را یاد بگیرید؟
- ☐ بله ☐ خیر
۱۶. آیا به [دانشگاه والد یا کالج] وابسته هستید؟
- ☐ بله ☐ خیر
۱۷. کدام یک موقعیت شما را بهتر توصیف می کند؟
- ☐ دانشجوی کارشناسی ☐ دانشجوی کارشناسی ارشد
- ☐ دانشجوی دکترا ☐ عضو هیئت علمی و یا فوق دکترا
- ☐ از کارکنان دانشگاه ☐ عضوی از مردم
۱۸. سنتان چقدر است؟
- ☐ زیر ۱۸ سال ☐ ۱۸-۲۲ سال
- ☐ ۲۳-۲۹ سال ☐ ۳۰-۳۹ سال



☐ سال ۴۹-۴۰

☐ سال ۵۹-۵۰

☐ ۶۰ و یا بیشتر

☐ ترجیح می‌دهم پاسخ ندهم.

بخش ۶: نظرات عمومی

در این بخش، برخی از نظرات کلی پرسیده می‌شود.

۱۹. در کل، میزان رضایت شما از امکانات، خدمات و کارکنان [آرشیو] چقدر است؟

کاملاً راضی			کاملاً ناراضی	
۵	۴	۳	۲	۱

۲۰. آیا هیچ‌گونه مهارتی را با انجام تحقیقات آرشیوی به‌دست آورده‌اید که به شما در دیگر حوزه‌های کار یا مطالعاتتان کمک کند؟

☐ خیر ☐ بله اگر بله لطفاً توضیح دهید:

۲۱. اگر یک جلسه آشنایی ۱-۲ ساعته ارائه دهیم، علاقه‌مند به حضور هستید؟

☐ بله ☐ خیر

۲۲. ما از هرگونه نظر و یا بازخوردی که ممکن است به نفع مطالعه‌مان باشد، استقبال می‌کنیم.

از شما بسیار ممنونیم!

منابع

- معصومی، لیلا (۱۳۹۴). «مهاجرت بازیابگرهای آرشیوی به سمت ایکس-اتم»؛ فصلنامه آرشیو ملی، سال اول، شماره چهارم، ص ۵۹.
- Altman, Burt and Nemmers, John (2001). "The Usability of On-line Archival Resources: The Polaris Project Finding Aid," *American Archivist* 64: 121-31.
- Anderson Ian G. (2004). "Are You Being Served? Historians and the Search for Primary Sources," *Archivaria* 58: 81-130.
- Archival Metrics website, <http://www.archivalmetrics.org>.
- Beattie, Diane L. (1989/90). "An Archival User Study: Researchers in the Field of Women's History," *Archivaria* 29: 33-50.
- Burns, Maureen A. (2006). "From Horse-Drawn to Hot Rod: The University of California's Digital Image Experience," *Journal of Archival Organization* 4, nos. 1-2: 111-39.
- Conway, Paul (1986). "Research in Presidential Libraries: A User Survey," *Midwestern Archivist* 11, no. 1: 35-55.
- Conway, Paul L. (1986). "Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives," *American Archivist* 49: 393-407.
- Cox, Richard J. (1992). "Researching Archival Reference as an Information Function: Observations on Need and Opportunities," *RQ* 31, no. 3: 387-97.
- Dowler, Lawrence (1988). "The Role of Use in Defining Archival Practice and Principles: A Research Agenda for the Availability and Use of Records," *American Archivist* 51: 74-95.
- Duff et al., "Archivists' Views of User-based Evaluation.
- Duff, Wendy M. and Cherry, Joan M. (2008). "Archival Orientation for Undergraduate Students: An Exploratory Study of Impact," *American Archivist* 71 (Fall/Winter 2008): 499-529.
- Duff, Wendy M. and Johnson, Catherine A. (2003). "Where Is the List with All the Names? Information-Seeking Behavior of Genealogists," *American Archivist* 66: 79-95.
- Duff, Wendy M. and Johnson, Catherine A. (2002). "Accidentally Found on Purpose:



- Information Seeking Behavior of Historians in Archives,” *Library Quarterly* 72: 472–500.
- Duff, Wendy M.; Dryden, Jean; Limkilde, Carrie; Cherry Joan; and Ellie Bogomazonva (2008). “Archivists’ Views of User-based Evaluation: Benefits, Barriers and Requirements,” *American Archivist* 71 (Spring/Summer
 - Ericson, Timothy L. (1990/91). “ ‘Preoccupied with Our Own Gardens’: Outreach and Archives,” *Archivaria* 31: 114–22.
 - Grimard, “Program Evaluation and Archives.”
 - Grimard, Jacques (2004). “Program Evaluation and Archives: ‘Appraising’ Archival Work and Achievement,” *Archivaria* 57: 69–87.
 - Groves, Robert M.; Fowler, Floyd J.; Couper, Mick P.; Lepkowski, James M.; Singer, Eleanor and Tourangeau, Roger (2004). *Survey Methodology* (Hoboken, N.J.: Wiley-Interscience).
 - Hedstrom, Margaret (1998). “How Do Archivists Make Electronic Archives Usable and Accessible?,” *Archives and Manuscripts* 26: 12.
 - Hernon, Peter and Dugan, Robert E. (2009). “Assessment and Evaluation: What Do the Terms Really Mean?,” *C&RL News*: 48.
 - Joyce, William J. (1984). “Archivists and Research Use,” *American Archivist* (Spring 1984): 124–33.
 - Lakos, Amos and Phipps, Shelley (2004). “Creating a Culture of Assessment,” *Portal: Libraries and the Academy* 4: 345–61.
 - Maher, William J. (1986). “Use of Users Studies,” *Midwestern Archivist* 11: 15–26.
 - McClure, Charles R.; Lankes, R. David; Gross, Melissa and Choltco-Devlin, Beverly (2010). “Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures,” draft (July 2002), available at: [http://74.125.93.132/search?q=cache:P8BRvUBCGcJ:quartz.syr.edu/quality/Quality](http://74.125.93.132/search?q=cache:P8BRvUBCGcJ:quartz.syr.edu/quality/Quality&cd=2&hl=en&ct=clnk&gl=ca&client=firefox-a)
 - l+digital+reference+mcclure+evalutation+statistics+measures+and+quality+standard &cd=2&hl=en&ct=clnk&gl=ca&client=firefox-a, accessed 23 February 2010.
 - O’Neill Adams, Margaret (2007). “Analyzing Archives and Finding Facts: Use and

- Users of Digital Data Records,” *Archival Science* 7, no. 1: 21–36.
- Parasuraman, A.; Berry, Leonard and Zeithaml, Valerie (1991). “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale,” *Journal of Retailing*: 420–50.
 - Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie and Berry, Leonard (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing* 64: 12–40.
 - Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie and Berry, Leonard (1994). “Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria,” *Journal of Retailing* 70: 201–30.
 - Proffitt, Merrilee (2006). “How and Why of User Studies: RLG’s RedLightGreen as a Case Study,” *Journal of Archival Organization* 4, nos. 1–2: 87–110.
 - Prom, Christopher (2002) “The EAD Cookbook: A Survey and Usability Study,” *American Archivist* 65: 266.
 - Prom, Christopher J. (2004). “User Interactions with Electronic Finding Aids in a Controlled Setting,” *American Archivist* 67: 234–68.
 - Public Service Quality Group (2009). “Survey of Visitors to UK Archives 2007,” available at http://www.nca.org.uk/materials/psqg_national_report_2007.pdf, accessed 2 September 2009.
 - Scudder, Elizabeth (2009). letter to Wendy Duff, 19 August 2009.
 - Sexton, Anna; Turner, Chris; Yeo, Geoffrey and Hockey, Susan (2004). “Understanding Users: A Prerequisite for Developing New Technologies,” *Journal of the Society of Archivists* 25, no. 1: 36.
 - Society of American Archivists (2009). “Strategic Priority Outcomes and Activities,” available at http://www.archivists.org/governance/strategic_priorities.asp, accessed 4 August 2010.
 - Thompson, Bruce; Cook, Colleen and Fred Heath (2000). “The LibQUAL+ Gap Measurement Model: The Bad, the Ugly, and the Good of Gap Measurement,” *Performance Measurement and Metrics* 1, no. 3: 165–78.
 - Tibbo, Helen R. (2002). “Primarily History: Historians and the Search for Primary Source Materials,” *Proceedings of the Second ACM/IEEE-CS Joint Conference on*



- Digital Libraries, Portland, Oregon, 14–18 July 2002 (New York: ACM, 2002), 1.
- Tibbo, Helen R. (2003). "Primarily History in America: How U.S. Historians Search for Primary Materials at the Dawn of the Digital Age," *American Archivist* 66: 9–50.
 - Tourangeau, Roger; Couper, Mick P. and Frederick Conrad (2004). "Spacing, Position, and Order: Interpretive Heuristics for Visual Features of Survey Questions," *Public Opinion Quarterly* 68, no. 3: 368–93.
 - Tourangeau, Roger; Rips, Lance J. and Rasinski, Kenneth A. (2000). *The Psychology of Survey Response* (New York: Cambridge University Press, 2000).
 - Weiss, Carol W. (1998). *Evaluation*, 2nd ed. (New Jersey: Prentice Hall), 25–26.
 - Yakel, Elizabeth (2003). "Seeking Information, Seeking Connections, Seeking Meaning: Genealogists and Family Historians," *Information Research* 10, no. 1.
 - Yakel, Elizabeth (2004). "Encoded Archival Description: Are Finding Aids Boundary Spanners or Barriers for Users?," *Journal of Archival Organization* 2, nos. 1– 2: 63–77.
 - Yakel, Elizabeth (2007). "Genealogists as a 'Community of Records,'" *American Archivist* 70, no. 1: 93–117.
 - Zhou, Xiaomu (2008). "Student Archival Research Activity: An Exploratory Study," *American Archivist* 71: 476–98.
- 2008): 158.
- Stevens, Michael (1997). "The Historian and the Finding Aid," *Georgia Archives* 5: 68–72.