

دیدگاه آرشیوداران درباره ارزیابی کاربران: منافع، موانع و الزامات

وندی ام. داف، ژان درایدن، کری لیمکیلد، جوآن چری، والی بوگومازو
ترجمه: محبوبه سادات بیدگلی

چکیده:

این مقاله، گزارشی از مرحله دوم مطالعه در رابطه با توسعه پرسش‌نامه‌های استاندارد برای ارزیابی کاربران آرشیوهاست. بر اساس این بررسی، شیوه‌های فعلی مورد استفاده توسط آرشیوداران برای جمع‌آوری بازخورد کاربران و جلسات برگزارشده گروه تمرکز با آرشیوداران، این مرحله از مطالعه بر دیدگاه و نگرانی‌های آرشیوداران در مورد ارزیابی کاربران متمرکز است. این مطالعه، نظرات آرشیوداران در مورد ارزیابی کاربران آرشیوها را شناسایی می‌کند؛ از جمله نوع بازخوردی که ارزش می‌نهند، روش‌هایی که در حال حاضر برای جمع‌آوری بازخورد کاربران به کار می‌گیرند، منافع و مشکلات انجام مطالعات رسمی ارزیابی، و اگر پرسش‌نامه‌های استاندارد در دسترس آرشیودارها هستند، روش‌هایی که از این ابزار برای ارزیابی کاربران استفاده می‌کنند. مقاله همچنین توصیه‌هایی را برای کمک به آرشیوداران در ارزیابی خدمات و سیستم‌های خود ارائه می‌دهد.

کلیدواژه‌ها

آرشیوداران، کاربران، ارزیابی، منافع، موانع، الزامات.

دیدگاه آرشیوداران درباره ارزیابی کاربران: منافع، موانع و الزامات^۱

وندی ام. داف، ژان درایدن، کری لیمکیلده، جوان چری، والی بوگومازو^۲
ترجمه: محبوبه سادات بیدگلی^۳

مقدمه:

مؤسسات آرشیوی نیاز به دانش بیشتری از نیازهای کاربران فعلی و بالقوه خود و درک بهتری از چگونگی تعامل کاربران با سامانه‌ها و خدمات مؤسسات آرشیوی دارند. این مقاله، در مورد آرشیودارانی گزارش می‌دهد که به دنبال درک انواع بازخوردهایی هستند که می‌خواهند در مورد آرشیو خود از کاربران بگیرند^۴. این تحقیق در اصل بر آرشیوهای رقمی متمرکز شده است^۵؛ با این حال، شرکت‌کنندگان بحث را گسترش داده و در مورد اطلاعاتی که اخیراً از نوع بازخورد در هر دو مورد آرشیو فیزیکی و رقمی خود جمع‌آوری می‌کنند و همچنین چالش‌هایی که در انجام پژوهش‌های ارزیابی کاربر وجود دارد، صحبت کردند. در این بخش، پس از بررسی متون معاصر مربوط به ارزیابی کاربر، روشی را که برای این مطالعه به کار گرفته شده، گزارش می‌دهیم. یافته‌های ما شامل موارد زیر است: نوع بازخوردی که شرکت‌کنندگان (آرشیوداران) ارزش‌گذاری می‌کنند؛ در حال حاضر چگونه بازخورد کاربران را جمع‌آوری می‌کنند؛ منافع و مشکلاتی که هنگام انجام تحقیقات رسمی ارزیابی مطرح می‌شود و روش‌هایی که اگر پرسش‌نامه‌های استاندارد در دسترس آن‌ها بود، از این ابزار برای ارزیابی کاربر استفاده می‌کردند. متون آرشیوی نشان می‌دهد که آرشیوداران به تحقیقات مربوط به کاربران آرشیوی و پژوهش ارزیابی، ارزش می‌نهند، اما تعداد کمی از آرشیوداران این کار را انجام می‌دهند. ژاک گریمارد اشاره می‌کند: «که با وجود سنت و تخصص طولانی در تخمین و ارزیابی اطلاعات

۱. این مقاله ترجمه‌ای است از:

Wendy Duff, Jean

Dryden, Carrie

Limkilde, Joan Cherry,

and Ellie Bogomazova

(2008). *Archivists' Views*

of User-based Evaluation: Benefits, Barriers, and

Requirements, *American*

Archivist, 71(1), pp.44-166

2. Wendy Duff, Jean

Dryden, Carrie

Limkilde, Joan Cherry,

and Ellie Bogomazova

۳. کارشناسی‌ارشد باستان‌شناسی،

کارشناس پژوهشکده اسناد، سازمان

اسناد و کتابخانه ملی جمهوری

اسلامی ایران؛ mahboobeh_

sadat_61@yahoo.com

۴. جایزه نخست پژوهش عالی اونتاریو

(PREA) و بنیاد آندریو دبلیو. ملون

پژوهش را حمایت مالی کردند.

۵. ما آرشیو رقمی را به عنوان «محتوا و

خدماتی که آشپوها از طریق اینترنت به

کاربران ارائه می‌دهند»، تعریف کردیم.



و جمع‌آوری داده‌ها در فعالیتهای آرشیوداران، آنان به‌طور جدی به ارزیابی برنامه‌های خود از دیدگاه نظری و یا روش‌شناختی نپرداخته‌اند» (Grimard, 2004). ارزیابی، فرایندی برای تعیین آن است که آیا یک خدمت و یا محصول، مجموعه‌ای از اهداف را برآورده می‌کند، و در غیر این صورت، چرا؟ تحقیقات ارزیابی کاربر بر ماهیت و کیفیت تعامل بین کاربران و آرشیو مورد استفاده تمرکز می‌کند. آرشیوها اطلاعات کاربران خود را از فرم‌های ثبت‌نام، مکالمات غیررسمی در میز مرجع و مصاحبه‌های خروج، جمع‌آوری می‌کنند، اما آرشیوداران به‌ندرت این داده‌ها را به‌طور نظام‌مند تجزیه و تحلیل می‌کنند تا ارزیابی کنند که آیا خدمات و یا سیستم‌های آنان، اهداف آرشیو و نیازهای کاربران را برآورده می‌کند. ارزیابی ضروری است تا آرشیوداران را قادر به طراحی خدمات و سیستم‌هایی کند که نیازهای کاربران و راه‌های ارجح جست‌وجوی اطلاعات را برآورده سازد.

بررسی متون

بیش از بیست‌سال است که آرشیوداران به مطالعه کاربرانشان دعوت شده‌اند (Joyce, 1984; Maher, 1986; Dowler, 1988; Ericson, 1990-1991; Cox, 1992). با وجود افزایش مطالعات گروه‌های کاربری خاص، تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر از خدمات و سامانه‌های آرشیوی محدود است. بسیاری از آرشیوها تعداد کاربران و منابع مورد استفاده را جمع‌آوری می‌کنند، اما به‌ندرت این داده‌ها را برای شناسایی روندها و یا موانع استفاده، تجزیه و تحلیل می‌کنند^۱. آرشیوداران به‌طور غیررسمی اطلاعاتی را در مورد استفاده از منابع آرشیوی در میز مرجع جمع‌آوری می‌کنند که منجر به گزارش‌های امپرسیونیستی^۲ از تجربه کاربر می‌شود. این رویکرد بی‌پایه، اطلاعات ارزیابی قابل‌اعتمادی را فراهم نمی‌کند و منجر به برخی فرضیات نادرست در مورد نیازهای کاربران آرشیو می‌شود (Bureau of Canadian Archivists, n.d). آرشیوهای امریکای شمالی، تحقیقات ارزیابی کاربران را از خدمات و سامانه‌های خود انجام می‌دهند؛ اما به‌ندرت یافته‌های خود را منتشر می‌کنند^۳. با این حال، استثناهایی وجود دارد. برای مثال، آرشیوداران مطالعات میزان کارایی بازیابگر نظام توصیف آرشیوی رمزی شده را انجام داده‌اند (Yakel, 2004; Prom, 2004) و کتابخانه کلود پیر دانشگاه ایالتی فلوریدا، نتایج مطالعه میزان کارایی بازیابگرهای برخط را برای کمک به مجموعه پیر انجام داد و منتشر کرد (Altman & Nemmers, 2001).

انگلستان، سامانه‌ای را برای پشتیبانی از ارزیابی مبتنی بر کاربر ایجاد کرد. در بریتانیا، «گروه کیفیت خدمات عمومی» برای آرشیو و مطالعات محلی (PSQG)، یک شبکه غیررسمی را در سال ۱۹۹۶ به‌منظور بهبود مدیریت و ارائه خدمات عمومی آرشیو تأسیس کرد و نظرسنجی

1. For example, see Richard Lytle, "Intellectual Access to Archives: I. Provenance and Content Indexing Methods of Subject Retrieval," *American Archivist* 43, no. 1 (1980): 64-75; see also Hinchey and McCausland, "Access and Reference," in *Keeping Archives*, 2nd ed., ed. Judith Ellis (Sydney: Australian Society of Archives, 1993).

۲. گزارش‌های امپرسیونیستی به جزئیات نمی‌پردازند و صرفاً به برداشتی کلی از موضوع منجر می‌شوند (مترجم).

3. For example: see Public Archives of Canada, "Major Findings, Conclusions and Recommendations of the Researcher and Public Service Component Evaluation Study" (Ottawa: Public Archives of Canada, 1985); Provincial Archives of New Brunswick, "Report on the Visiting User Survey," and "Report on the Write-In User Survey" (Fredericton, N.B.: Provincial Archives of New Brunswick, 1998); Deborah Holder, Betty Jo Moore, Brenda L. Roach, and Paul Thomas, "Archives of Ontario, Client Survey (29 September - 11 October 1997): Final Report" (Toronto: Archives of Ontario, 1998).



ملی بازدیدکنندگان را در آرشیو انگلستان در سال ۱۹۹۸ راه اندازی کرد. گروه کیفیت خدمات عمومی بررسی جامعی از میزان رضایت کاربران آرشیو انجام داده است و از سال ۲۰۰۱ هر هجده ماه یکبار بررسی جمعیت‌شناسی می‌کند.^۱ این مطالعه طولی، آهنگ تغییرات در ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بازدیدکنندگان آرشیو بریتانیا و سطح رضایت آن‌ها از خدمات آرشیوی را دنبال می‌کند. برای مثال، جدول ۱ نشان می‌دهد که برخی از پاسخ‌ها به سؤالات نظرسنجی ۲۰۰۶ از پاسخ به نظرسنجی سال ۲۰۰۴ مثبت‌تر بود. باین‌حال، گزارش نشان نمی‌دهد که آیا تفاوت‌ها از لحاظ آماری معنادار هستند یا نه. باید بررسی شود که آیا ساختاری مشابه این، نیاز آرشیوهای آمریکای شمالی را نیز برآورده می‌کند یا نه.

مطالعات بازدیدکنندگان آرشیو انگلستان و مطالعات آمریکای شمالی در مورد میزان کارایی بازبازگرا، دلگرم‌کننده است، اما به‌طور کلی، تحقیق ارزیابی خدمات و سامانه‌های آرشیوهای آمریکای شمالی محدود باقی مانده است. در آمریکای شمالی، مطالعات ارزیابی مبتنی بر کاربر، بیشتر در مؤسسات بزرگتر انجام می‌شوند، ولی اغلب نتایج آن‌ها به‌طور گسترده‌ای توزیع نشده‌اند. به‌طور کلی، متون موجود «تکه‌های افکار» آرشیو‌دارانی است که ممکن است به گزارش‌های منتشر نشده از یافته‌های تحقیقاتی دسترسی داشته باشند.^۲ در نهایت، وضعیت فعلی دانش در مورد کاربران آرشیوی به‌طور عمده از تعامل با کاربران در آرشیو فیزیکی به‌دست می‌آید. امروزه بسیاری از کاربران از طریق اینترنت به بازبازگرا و منابع آرشیوی دسترسی دارند^۳ و ما در مورد چگونگی تغییر استفاده از مطالب آرشیوی از طریق دسترسی در محیط رقمی خیلی کم می‌دانیم.^۴ باین‌حال، پژوهش جاری، که این مقاله بخشی از آن می‌باشد، به دنبال اصلاح این وضعیت است.

جدول ۱- بازخورد بازدیدکنندگان در مورد کارکنان و خدمات آرشیو ملی بریتانیا، از نظرسنجی ملی در سال ۲۰۰۴ و ۲۰۰۶*

| نظرسنجی ملی بازدیدکنندگان آرشیو بریتانیا | | رتبه‌بندی خوب یا خیلی خوب |
|--|------|---------------------------|
| | ۲۰۰۶ | ۲۰۰۴ |
| کیفیت و مناسب بودن مشاوره کارکنان | ۹۵% | ۸۹% |
| سودمندی و صمیمیت کارکنان | ۹۵% | ۹۲% |
| کیفیت کلی خدمات | ۹۴% | ۹۳% |

* PSQG "Survey of Visitors to UK Archives 2006" http://www.ncaonline.org.uk/research_and_development/survey/, accessed April 7, 2007

1. See PSQG "Survey of Visitors to UK Archives 2006," available at http://www.ncaonline.org.uk/research_and_development/survey/, accessed 7 April 2007.

2. See for example, Gabrielle Blais and David Enns, "From Paper Archives to People Archives: Public Programming in the Management of Archives," *Archivaria* 31 (1990/91): 101-13.

۳. مطالعات قابلیت استفاده از بازبازگراهای برخط برای افزایش آگاهی ما درباره استفاده از این منابع، کمک‌کننده هستند.

۴. اگرچه هدف پروژه، توسعه ابزارهایی برای جمع‌آوری بازخورد کاربران هم آرشیوهای فیزیکی و هم رقمی است، مطالعه اخیر با گسترش شرکت‌کنندگان و با تمرکز روی کاربران آرشیوهای رقمی شروع شد.



روش‌شناسی

پژوهشی که در اینجا ارائه شده، نه مطالعه کاربر و نه ارزیابی یک خدمت و یا سامانه آرسیوی است. در عوض، بررسی می‌کند که آرشیوکاران در مورد انجام ارزیابی مبتنی بر کاربر چه فکری می‌کنند و در حال حاضر چه چیزی انجام می‌دهند. اگر می‌خواهیم ابزارهای قوی برای کمک به جمع‌آوری بازخورد کاربر بسازیم، باید نظرات و اقدامات آرشیوکاران و همچنین نگرانی آن‌ها را درک کنیم. آرشیوکاران می‌خواهند از کاربران خود چه بدانند؟ آرشیوکاران اگر بازخورد کاربر را داشته باشند، با آنچه می‌کنند؟ در جمع‌آوری این اطلاعات با چه موانعی روبه‌رو می‌شوند؟ چه نوع زیرساختی برای حمایت از به اشتراک‌گذاری این داده‌ها موردنیاز است؟

پنج جلسه گروه تمرکز بین ژانویه و مارس سال ۲۰۰۵ برگزار شد: دو جلسه در تورنتو^۱ و جلسات بعد در اتاوا^۲، ونکوور^۳ و ادمونتون^۴. شرکت‌کنندگان با استفاده از یک پیام‌نامه الکترونیکی (دعوت به شرکت آرشیوکاران) به لیست‌سرو ARCAN-L^۵، سه لیست‌سرو انجمن آرسیوی ایالتی و رؤسای مؤسسات در شهرهایی که در آن گروه‌های تمرکز برگزار می‌شد، به کار گرفته شدند. سی آرشیوکار به‌طور داوطلبانه در گروه تمرکز شرکت کردند.

یکی از نویسندگان هر جلسه را که بین دو تا دو ساعت و نیم به‌طول می‌انجامید، برگزار می‌کرد. در آغاز هر جلسه، شرکت‌کنندگان، پرسش‌نامه مختصری را تکمیل می‌کردند تا اطلاعاتی در مورد تجربه خود از انجام مطالعات کاربرانشان، همراه با سن، تحصیلات و محل اقامت‌شان فراهم کنند. آن‌ها همچنین یک تمرین خوب برای تشویق تفکر در مورد آنچه که آرشیوکاران باید در مورد کاربران آرسیوهای رقمی بدانند - مانند ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، مهارت‌های رایانه‌ای و استفاده از خدمات آرسیوی - انجام دادند تا نیازهای کاربران را رفع کنند. جلسات، نیمه‌ساختاری بودند. متن، حول چارچوبی از سه حوزه گسترده سازماندهی شد:

۱- لازم است در مورد کاربران و استفاده از آرسیوهای رقمی خود چه بدانید؟

۲- اگر این اطلاعات را داشتید، با آنچه می‌کردید؟

۳- بهترین راه بازخورد گرفتن از کاربران آرسیوهای رقمی چیست؟

از تعدادی محقق برای بررسی جنبه‌های مفصل‌تر هر حوزه استفاده شد. جلسات به‌صورت صوتی ضبط شد و رونوشت‌های حرفه‌ای آماده شد. رونوشت‌ها با استفاده از نرم‌افزار تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی NVivo^۶، برای شناسایی مضامین و مفاهیم، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

دو محقق به‌طور جداگانه رونوشت اولین جلسه گروه تمرکز را کدگذاری کردند و سپس کدگذاری خود را مورد بحث قرار دادند. آن‌ها کدگذاری هر بند را برای توافق روی مفاهیم کدگذاری شده مقایسه کردند. سطح جزئیاتی را که با آن باید هر مفهوم را کدگذاری می‌کردند و

۱. جلسات اول و پنجم گروه تمرکز در تورنتو برگزار شد.

۲. جلسه چهارم گروه تمرکز در اتاوا برگزار شد.

۳. جلسه دوم در ونکوور برگزار شد.

۴. جلسه سوم در ادمونتون برگزار شد.

۵. «لیست سرو» برنامه‌ای است که امکان ارسال یک پیام و توزیع آن را به روش کلاسیک غیررایانه‌ای فراهم می‌آورد. در این برنامه، کاربر می‌تواند نشانی‌های پست الکترونیکی را جمع‌آوری کرده و آن‌ها را به یک فهرست اضافه کند و سپس به‌جای اینکه پیامی را برای تک‌تک آن‌ها ارسال کند، این برنامه به‌صورت اتوماتیک امکان ارسال پیام را برای همه آن‌ها در یک لحظه فراهم می‌کند (<http://vista.ir> (مترجم)).

۶. NVivo نرم‌افزاری است که به

تجزیه و تحلیل اطلاعات متن کمک می‌کند. این نرم‌افزار تجزیه و تحلیل واحدهای کوچک و بزرگ متن را تسهیل و در شناسایی موضوعات و مفاهیم آن کمک می‌کند؛ مانند ارتباط میان واحدهای مختلف متن. برای اطلاعات بیشتر مراجعه کنید به:

http://www.qsrinternational.com/products_nvivo.aspx



اینکه چه عبارتی را برای نشان دادن یک مفهوم یا موضوع استفاده می‌کردند، تعیین شد. وقتی کدنویسان مفاهیم مختلف متن را شناسایی کردند، هر محقق دلایل خود را برای کدگذاری مفهوم و یا استفاده از یک عبارت به شیوه‌ای خاص مورد بحث قرار می‌داد. پس از آنکه محققان بر سر عبارات یا مفاهیم مشخص شده در کدگذاری متن اول توافق کردند، هر مفهوم را تعریف و آن را به فرهنگ لغت کدگذاری وارد می‌کردند. پس از آن، از فرهنگ لغت برای کدگذاری متن‌های دیگر استفاده می‌کردند. این فرایند به مفاهیم اجازه داد تا به جای تحمیل بر داده‌ها، از متن پدیدار شوند. هنگامی که تمام رونوشت‌ها کدگذاری شده و به NVivo وارد شد، هر بند را که حاوی یک مفهوم، الگوهای اشاره‌کننده و تکرار مفاهیم در سراسر پنج جلسه گروه تمرکز بود، بررسی کردیم. نقل قول‌هایی که مفاهیم مختلف را نشان می‌داد، شناسایی شد و پس از آن متن کامل یک جلسه برای درک زمینه گسترده‌تری که در آن شرکت‌کنندگان، این موارد را بحث می‌کردند، مورد مشورت قرار گرفت. ما هم در مورد داده کدگذاری شده و هم درباره متن، تا زمانی که به یک درک قوی از افکار و احساسات شرکت‌کنندگان در مورد ارزیابی مبتنی بر کاربر نرسیدیم، با یکدیگر رایزنی کردیم.

مزایا و محدودیت‌های تحقیق گروه تمرکز

از روش گروه تمرکز استفاده کردیم که از دهه ۱۹۳۰ آغاز شده است؛ زیرا مزایای بسیاری برای مطالعه دارد. می‌خواستیم به بررسی مسائل حول ارزیابی کاربر و افکار و احساسات آرشوداران در مورد آن‌ها بپردازیم و احساس کردیم که گفت‌وگوی جهت‌دار در میان شرکت‌کنندگان، بحث را گسترش می‌دهد. همان‌طور که تد پلیر اشاره می‌کند، جلسات گروه تمرکز می‌تواند بینش‌های پیش‌بینی‌نشده‌ای ارائه و مسائل مهم برای شرکت‌کنندگان را شناسایی کند (Palys, 2003). ریچارد ای کروگر نشان می‌دهد که این نوع از تحقیقات می‌تواند «نتایج باورپذیر را با هزینه‌ای معقول تولید کند» (Krueger, 1998). از نظر او این روش به‌ویژه هنگامی مناسب است که هدف پژوهش توضیح‌دادن این باشد که چگونه مردم، تجربه، ایده، یا رویداد را می‌بینند. کاترین مارشال و گرچن بی راسمن همچنین اشاره می‌کنند که تحقیقات گروه تمرکز، به‌خصوص در ارزیابی برنامه مفید است (Marshall & Rossman, 2006).

اگر چه تحقیقات گروه تمرکز، دارای مزایای بسیاری است، برخی محدودیت‌ها را نیز دارد. پویایی جلسه گروه تمرکز ممکن است بر افکار و احساساتی که شرکت‌کنندگان بیان می‌کنند، تأثیر بگذارد. افراد در یک زمینه خاص صحبت می‌کنند (در این مورد، در جلسه‌ای با همکاران خود در مطالعه‌ای سازماندهی شده توسط محققان آرشویی) و این زمینه ممکن است آنچه را که می‌گویند، تحت تأثیر قرار دهد. شرکت‌کنندگان ممکن است احساسات یا افکار واقعی خود را



پنهان کنند، زیرا نمی‌خواهند آن‌ها را با دیگران به اشتراک گذارند. این احتمال در مورد افرادی بیشتر است که برای حفظ ظاهر خود، نگران هستند (Palys, 2003).

شرکت‌کنندگان

قبل از آغاز هر جلسه گروه تمرکز، شرکت‌کنندگان، درباره سوابق خود صحبت کردند. همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده، بسیاری از این آرشیداران سال‌های زیادی در آرشیو کار کرده بودند؛ فقط چهار نفر ابراز کردند که پنج‌سال یا کمتر کار کرده‌اند. بیش از نیمی از شرکت‌کنندگان (۱۶ نفر از ۳۰ نفر) بخشی از سابقه خود را در آرشیو دانشگاه کار کرده بودند و ۱۲ نفر ابراز کردند که در آرشیو شهری / شهرستان / منطقه کار کرده‌اند. شرکت‌کنندگان تحصیل کرده بودند؛ ۵۰٪ (۱۵ نفر) مقطع کارشناسی ارشد و دو نفر مقطع دکترا را به پایان رسانده بودند. شرکت‌کنندگان انواع مختلف آموزش‌های حرفه‌ای را گذرانده بودند و ۵۰٪ (۱۵ نفر) تحصیلات رسمی آرشیوی داشتند. همگی نسبتاً جوان بودند؛ فقط شش نفر اعلام کردند که چهل‌وشش‌ساله یا مسن‌تر هستند. بیست و هشت نفر از سی شرکت‌کننده در آرشیوی که وبگاه داشت، کار کرده بودند.

جدول ۲- بیوگرافی آرشیداران در گروه تمرکز تعداد: ۳۰ نفر

| | | |
|----|---------------------------|------------------------------------|
| ۴ | ۵ سال یا کمتر | سال‌های خدمت در آرشیو |
| ۱۱ | ۱۰-۵ سال | |
| ۸ | ۱۱-۱۵ سال | |
| ۵ | ۱۶-۲۰ سال | |
| ۲ | ۲۱-۳۰ سال | |
| ۸ | ملی | نوع آرشیه‌های کار کرده در طول خدمت |
| ۹ | استانی | |
| ۱۲ | شهری / شهرستان / منطقه‌ای | |
| ۶ | مذهبی | |
| ۱۶ | دانشگاهی | |
| ۷ | مشترک | |
| ۶ | موزه | |
| ۳ | کتابخانه | |
| ۳ | دیگر موارد | |



| | | |
|----|-------------------------------|------------------------------|
| ۲ | دیرستان | بالاترین سطح مقطع تحصیلات |
| ۳ | کالج عمومی | |
| ۲ | کارشناسی | |
| ۲۱ | کارشناسی ارشد | |
| ۲ | دکترا | |
| ۱۵ | مطالعات آرشیوی | نوع آموزش حرفه‌ای دریافت شده |
| ۶ | مطالعات کتابخانه‌ای و اطلاعات | |
| ۱۰ | دیگر موارد | |
| ۴ | هیچ کدام | |

۱. فرم رتبه‌بندی با استفاده از تجزیه و تحلیل ابزارهای پژوهشی جمع‌آوری شده از آرشیوها تهیه شد. قبل از گروه تمرکز، ما برخی از ابزارهای پژوهشی استفاده شده توسط آرشیوها را برای به دست آوردن بازخورد کاربران درخواست دادیم. ما درخواست خود را از طریق لیست سروها به محافل آرشیوی کانادا،

آمریکا، بریتانیا و استرالیا فرستادیم و ابزارهایی مانند پرسش‌نامه‌ها، متن نوشته‌های گروه تمرکز، متن مصاحبه‌ها و فرم‌های نظرات را دریافت کردیم. تجزیه و تحلیل این ابزارها نشان می‌دهد که بسیاری از آرشیوها در حال حاضر به جمع‌آوری بعضی از بازخوردهای کاربران می‌پردازند و بعضی از روش‌ها یا اقدامات را در جای خود برای به دست آوردن بازخورد کاربران دارند. کیفیت ابزارها و روش‌های اداره آن‌ها به طور گسترده‌ای متفاوت است. بسیاری از آرشیوها ابزارها را برای مقاصد برنامه‌ریزی خاص خود یا ارزیابی میزان موفقیت تغییرات اخیر در خدمات خود، طراحی می‌کنند. بازخوردهایی که اغلب به صورت نامنظم جمع‌آوری می‌شوند، نمی‌توانند برای پیشرفت خدمات عمومی یا روزمره استفاده شوند. ابزارهای بازخوردی اغلب از کاربران می‌خواهند به جای مطرح کردن سؤالات خاص درباره خدمات استفاده شده، سطح رضایت‌مندی خود را درباره خدمات رتبه‌بندی کنند.

۲. ما هیچ‌کدام از انواع اطلاعات را تعریف نکردیم و هیچ شرکت‌کننده‌ای درباره معنای هیچ‌کدام از دسته‌ها سؤال نکرد.

| | | |
|----|-------|----|
| ۶ | ۳۵-۲۶ | سن |
| ۱۳ | ۴۵-۳۶ | |
| ۶ | ۵۵-۴۶ | |
| ۴ | ۶۵-۵۶ | |

یافته‌ها

هر جلسه گروه تمرکز، شامل تمرینی بود که در آن آرشیوداران اهمیت جمع‌آوری انواع مختلف بازخورد از کاربران را رتبه‌بندی کرده و در مورد مزایا و مشکلات انجام تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر، بحث می‌کردند.

تمرین رتبه‌بندی

هر شرکت‌کننده قبل از شروع جلسه گروه تمرکز، رتبه‌بندی را تکمیل می‌کرد. فهرستی از انواع اطلاعات جمع‌آوری شده در نظرسنجی‌های قبلی (به ضمیمه الف مراجعه شود) به شرکت‌کنندگان ارائه می‌شد و از آن‌ها خواسته می‌شد تا این فهرست را رتبه‌بندی کرده و در مورد انواع مختلف بحث کنند. انواع داده‌ها به چهار دسته گروه‌بندی می‌شوند:

۱- اسناد و خدمات استفاده شده؛

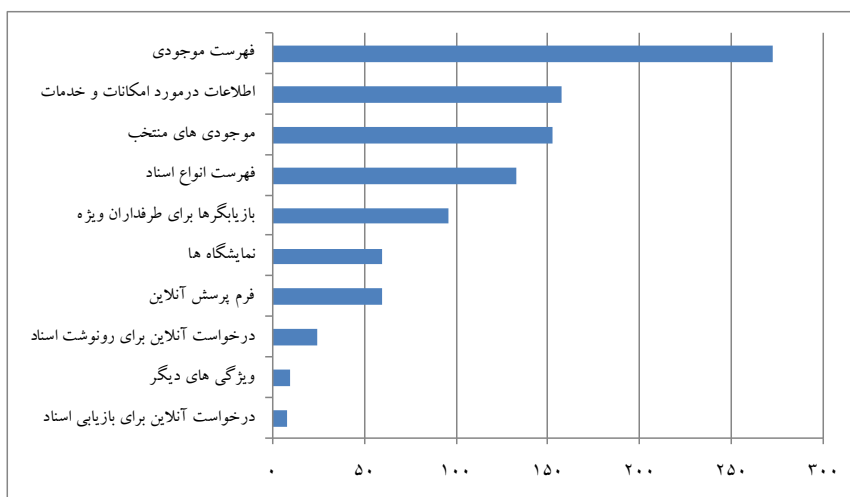
۲- ابعاد وبگاه؛

۳- اطلاعات در مورد کاربران؛



۴- اطلاعات در مورد استفاده.

از شرکت‌کنندگان خواسته شد اگر فکر می‌کنند آن گزینه برای ارزیابی آرشیو رقیمی مهم است، در ستون «مهم» و در کنار آن علامت، X بگذارند^۱ و اگر فکر نمی‌کنند که آن اصطلاح مهم است، آن را خالی بگذارند. همچنین از آن‌ها خواسته شد تا سه مورد «مهم‌تر» را در هر گروه رتبه‌بندی کنند و به مهم‌ترین مورد ۱، به مورد دوم ۲ و بعدی ۳ بدهند. شکل‌های ۱-۴ نتایج حاصل از تمرین رتبه‌بندی را نشان می‌دهند. رتبه‌بندی به اعداد تبدیل شد به طوری که یک عدد نشان‌دهنده فراوانی‌ای بود که شرکت‌کننده، هر مورد را در فهرست به‌عنوان مهم، رتبه‌بندی کرده بود.



نمره اهمیت

شکل ۱- اهمیت بازخورد در مورد «اسناد و خدمات استفاده‌شده»

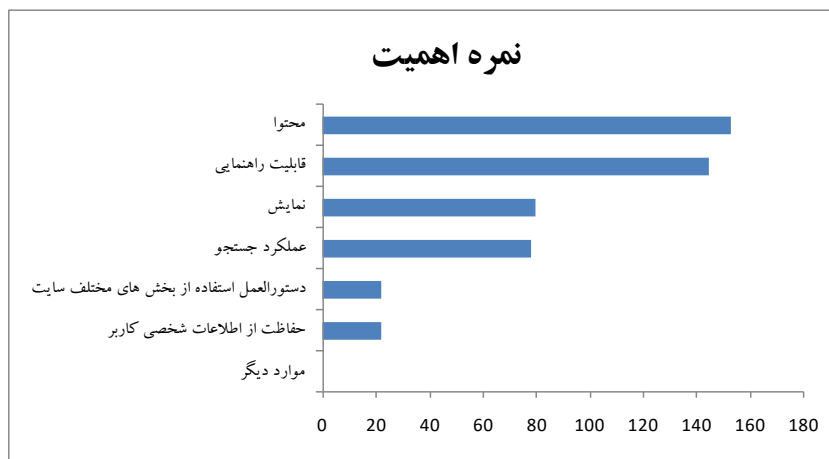
در بخش پرسش‌نامه در مورد اسناد و خدمات آرشیو، شرکت‌کنندگان «فهرست‌های» موجودی» را مهم‌ترین خدمت برای ارزیابی در نظر گرفتند. این گزینه نمره کلی ۲۷۳ را دریافت کرد. شرکت‌کنندگان همچنین جمع‌آوری بازخورد در مورد «اطلاعات درباره امکانات و خدمات»، «موجودی‌های منتخب»، و «فهرست انواع اسناد» را با نمرات کلی اهمیت ۱۵۸، ۱۵۳ و ۱۳۳ و مهم تلقی کردند. شرکت‌کنندگان «نمایشگاه» و خدماتی که از مرجع راه‌دور حمایت می‌کرد («فرم پرسش برخط»، «درخواست برخط برای رونوشت اسناد»، «درخواست برخط برای بازیابی اسناد» و «درخواست برخط برای امانت بین کتابخانه‌ای ریزفیلیم») را

۱. همان‌طور که قبلاً اشاره شد، مطالعه با تمرکز روی آرشیوهای رقیمی آغاز شد؛ اما شرکت‌کنندگان خواستند در مورد ارزیابی کاربران آرشیوهای رقیمی و فیزیکی بحث کنند. ما نظرات آن‌ها را در مورد جمع‌آوری بازخورد هر دو نوع آرشیو گزارش کردیم.



کم‌اهمیت‌تر می‌دانستند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که آرشیوداران در گروه‌های تمرکز، بررسی عملکردهای مربوط به انتشار اطلاعات به کاربران (فهرست موجودی، امکانات و برخی از موجودی‌های منتخب) را از عملکردهایی که از راه‌دور حمایت می‌کند (برای مثال: «فرم درخواست برخط») مهم‌تر می‌دانستند. به عبارت دیگر، آن‌ها فعالیت‌هایی را که شامل دسترسی کاربران به اطلاعات ارائه‌شده توسط آرشیو است، از فعالیت‌هایی که در آن کاربران خود به‌طور فعال از آرشیو درخواست اطلاعات می‌کنند، با نمرات بیشتری رتبه‌بندی می‌کنند.

تمام شرکت‌کنندگان، محتوا را به‌عنوان بخش مهمی از وبگاه برای ارزیابی شناسایی کردند؛ هر چند همه آن را به‌عنوان مهم‌ترین بخش ارزیابی نکردند. این جنبه از وبگاه، بالاترین امتیاز کلی یعنی ۱۵۲ را دریافت کرد. قابلیت راهنمایی^۱، با نمره کلی ۱۴۵، دومین جنبه مهم بود. شرکت‌کنندگان، نمایش (ظاهر و احساس) وبگاه و عملکرد جست‌وجو (برای فهرست)^۲ را با نمره کلی ۸۰ و ۷۸ کم‌اهمیت‌تر رتبه‌بندی کردند. این شرکت‌کنندگان، جمع‌آوری بازخورد در مورد انواع دستورالعمل‌ها و یا حفاظت از اطلاعات شخصی را به‌مراتب کم‌اهمیت‌تر دانستند. آن‌ها قابلیت راهنمایی وبگاه را بالاتر از جست‌وجوی اطلاعات در فهرست، رتبه‌بندی کردند. باین‌حال، شرکت‌کنندگان، اهمیت گرفتن بازخورد درباره «دستورالعمل استفاده از بخش‌های مختلف وبگاه» و «حفاظت از اطلاعات شخصی کاربر» را بسیار کمتر از عملکردهای وبگاه رتبه‌بندی کردند.



شکل ۲- اهمیت بازخورد در مورد «جنبه‌های وبگاه»

1. Navigability

۲. برگه مشخص‌کننده رتبه‌بندی

این دسته، «تجربه آرشیوداران» برای موتورهای جست‌وجو فهرست بود.

آرشیوداران، اهمیت انواع مختلف اطلاعات در مورد کاربران را رتبه‌بندی کردند. «تجربه انجام پژوهش» با امتیاز ۲۲۹، بالاترین رتبه‌بندی را در این گروه دریافت کرد. همچنین

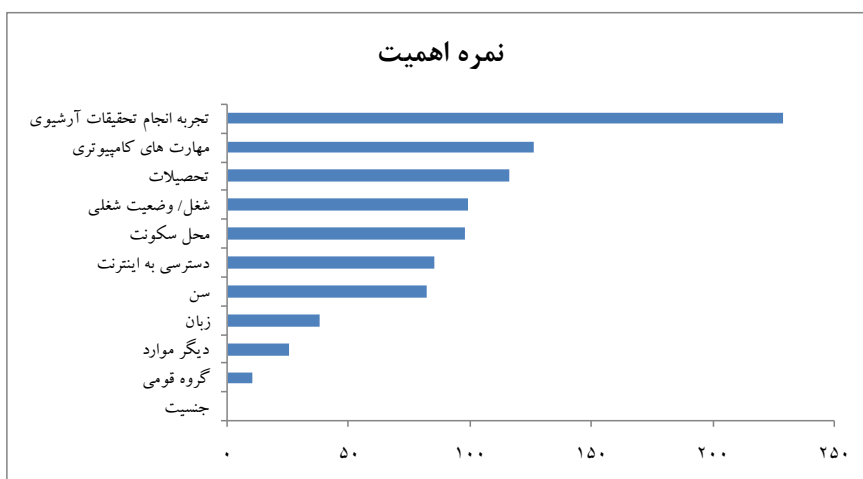


آرشیوداران «مهارت‌های رایانه‌ای» (۱۲۶)، «تحصیلات» (۱۱۶)، «شغل/وضعیت اشتغال» (۹۹) و «قامت» (۹۸) را به‌عنوان اطلاعات مهم در مورد کاربران رتبه‌بندی کردند. اطلاعات در مورد «زبان» و «گروه قومی» نمرات کلی پایین‌تری دریافت کردند و هیچ‌یک از شرکت‌کنندگان «جنسیت» کاربر را به‌عنوان یکی از سه نوع اطلاعات مهم رتبه‌بندی نکردند. جلسات گروه تمرکز، بینشی در این مورد ارائه شد که چرا شرکت‌کنندگان می‌خواهند از کاربران خود بازخورد جمع‌آوری کنند و این موضوع بعداً در این مقاله بحث خواهد شد.

در بخش «اطلاعات در مورد استفاده»، آرشیودارها «موفقیت جست‌وجو و یا بازدید اخیر کاربر» را با نمره کلی ۱۷۹ مهم‌ترین عامل در نظر گرفتند. همچنین شرکت‌کنندگان جمع‌آوری اطلاعات در مورد «تأثیر استفاده از آرشیو در پژوهش کاربر» (۱۱۶) و «هدف از پژوهش» (۱۰۴) را مهم تلقی کردند. گزینه نزدیک به «هدف از پژوهش»، «موضوع پژوهش» است و شرکت‌کنندگان این جنبه را نیز با امتیاز کلی ۷۳ مهم دانستند. آن‌ها اطلاعات مربوط به رفتار اطلاع‌یابی کاربران - «چگونه کاربر در مورد وبگاه آرشیو اطلاع پیدا می‌کند» (۶۱) و «ارتباط بین بازدید برخط و بازدید در محل» (۴۹) - را کم‌اهمیت‌تر به‌شمار آوردند.

داده‌های تمرین رتبه‌بندی، توافق در مورد عناصر مهم در ارزیابی آرشیو رقمی را نشان می‌دهند. برای مثال، بسیاری از شرکت‌کنندگان «فهرست موجودی» را در دسته «اسناد و خدمات استفاده‌شده» بسیار مهم رتبه‌بندی کردند. در بخش «اطلاعات در مورد کاربران» بالاترین نوع اطلاعات رتبه‌بندی‌شده، «تجربه انجام تحقیقات آرشیوی» بود. باین‌حال، نظرات در مورد رتبه‌بندی در دسته «جنبه‌های وبگاه» متفاوت است؛ «محتوا» بالاترین نمره را به‌عنوان ویژگی مهم وبگاه برای ارزیابی دریافت کرد، و «قابلیت راهنمایی» نمره تقریباً بالایی دریافت کرد. سرانجام، در رده «اطلاعات در مورد استفاده»، «موفقیت جست‌وجو/بازدید اخیر کاربر» بالاترین نمره کلی را دریافت کرد و «تأثیر استفاده از آرشیو در پژوهش محقق» و «هدف پژوهش» نیز نمرات کلی بالایی دریافت کردند. با مقایسه تمرین رتبه‌بندی با بحث پس از آن، مسائل مختلفی شناسایی شد که به درک بهتری از نیازهای آرشیوداران در موضوع ارزیابی مبتنی بر کاربر کمک کرد.





شکل ۳- اهمیت جمع آوری «اطلاعات در مورد کاربران»

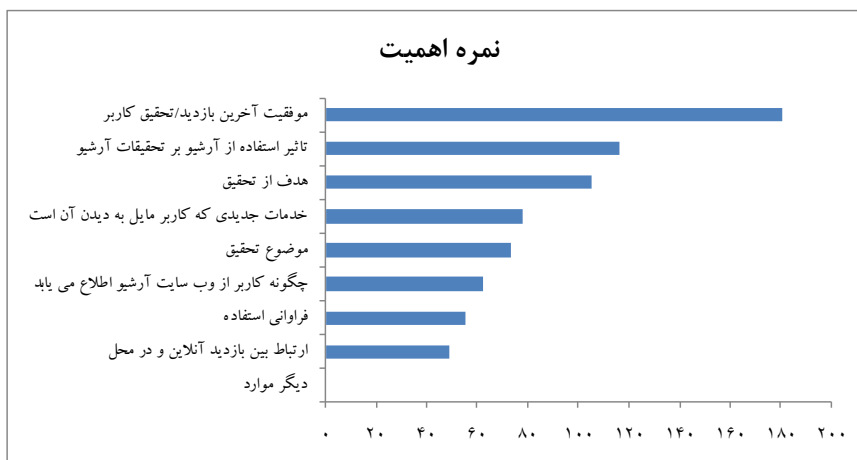
بحث گروه تمرکز

آرشیوها در حال حاضر چه می کنند؟

بسیاری از شرکت کنندگان اشاره کردند که کاربران حاضر در محل و راه دور، از راه های غیررسمی به آرشیوداران بازخورد می دهند. برخی از شرکت کنندگان پیشنهاد کردند که کاربران، ماجرا را از طریق تلفن، پست الکترونیکی یا در میز مرجع در مورد چگونگی کمک کردن آرشیو به آنها در تحقیقاتشان و یا تأثیر آن بر زندگی شان، به اشتراک می گذارند. شرکت کنندگان احساس می کنند که نقل قول ها و یا اظهارات شخصی، منبع بسیار قدرتمندی برای نشان دادن ارزش آرشیو هستند. شرکت کننده ای در گروه تمرکز ۳ گفت:

اگر به کمیته نشان می دادم که در نیمه دو جین اظهارات شخصی مردمی از تمام طول [نام یک استان] و [نام یک استان] گزارش داده ام، بله، آنها هم وبگاه را دوست داشتند و فکر می کردند وبگاه مفید بوده است و یا چیزی از طریق وبگاه پیدا می کردند. خیلی خوب به نظر می رسیدم؛ زیرا اینجا ارتباطی وجود دارد؛ در واقعیت ما، بین فردی که در [نوع نهادی که آرشیو بخشی از آن است] و فردی که در آرشیو است، ارتباط شخصی وجود دارد.





شکل ۴- اهمیت جمع آوری «اطلاعات درباره استفاده»

گزارش شخصی و یا اظهارنظری که ارزش آرشیو را نشان می‌دهد، برای این شرکت‌کننده بسیار مهم است. با این حال، برخی از آرشیو‌داران اشاره کردند که کاربران در مورد نگرانی‌ها و مشکلات خود یا از طریق پست الکترونیکی، یا در میز مرجع، اطلاعاتی ارائه می‌کنند. یکی از شرکت‌کنندگان از گروه تمرکز ۳ اشاره کرد، «اگر آن‌ها نتوانند آنچه را که دنبالش هستند، پیدا کنند، نامه الکترونیکی و چیزی از این دست ارسال می‌کنند. بنابراین فکر می‌کنم ... بازخورد می‌گیرم ... اما تعداد دفعات استفاده است که واقعاً برای ما دلگرم‌کننده است.» بسیاری از شرکت‌کنندگان ذکر کردند که گزارش‌های کارساز خود را تجزیه و تحلیل و میزان استفاده از وبگاه خود را از طریق آن‌ها پیگیری می‌کنند. یکی از شرکت‌کنندگان اظهار داشت که هر چند استفاده از ساختمان آرشیو نمی‌تواند با استفاده از کتابخانه و موزه در جامعه او مقایسه شود، استفاده از آرشیو رقمی قابل مقایسه است.^۱ آرشیو‌دار دیگری نشان می‌دهد که جمع آوری اطلاعات با گزارش‌های وبگاه می‌تواند استفاده از آرشیو را بدون تحمیل بار اضافی بر نیروی انسانی نشان دهد. یک آرشیو‌دار دانشگاهی اشاره کرد که بخش مجموعه‌های خاص، محبوب‌ترین بخش از وبگاه کتابخانه دانشگاه است و تعداد دفعات استفاده، ارزش آرشیو را به مدیریت بالاتر نشان می‌دهد و گفت: «این یک تغییر لوزه‌ای در تفکر مدیریت بود ... [و در نتیجه آن] پولش به ما رسید» (گروه تمرکز ۱). با این حال، دیگر شرکت‌کنندگان اشاره کردند که گزارش‌های مربوط به کارساز، تعداد افرادی را نشان می‌دهند که به یک وبگاه دسترسی دارند، اما چرایی انجام این کار را نشان نمی‌دهد؛ خواه آنچه را که مورد نیازشان است، پیدا کنند یا نه، یا اینکه راضی بودند یا خیر. یکی از شرکت‌کنندگان هشدار داد، «تعداد زیاد کاربران لزوماً

۱. برای اطلاعات در مورد برخی مشکلات سیاهه‌های وب و جمع آوری آمار استفاده، از طریق آن، مراجعه کنید به:

Diane Harley and Jonathan Henke, "Toward an Effective Understanding of Website Users Advantages and Pitfalls of Linking Transaction Log Analyses and Online Surveys," D-Lib Magazine 13 (March/April 2007).



به معنای این نیست که کاربر نهایی خرسند است». در مورد این نظر، آرشیودار دیگری پاسخ داد: «اما آن‌ها برای گرفتن بودجه بیشتر، عالی هستند» (گروه تمرکز ۴).

فرم‌های ثبت‌نام، منبع مفیدی برای اطلاعات در مورد کاربران در محل هستند. بیش از یک شرکت‌کننده اشاره کردند که آن‌ها از داده‌های جمعیت‌شناسی این فرم‌ها در گزارش سالانه خود استفاده می‌کنند. برخی اشاره کردند که اطلاعات در مورد زمینه‌های تحقیقاتی گسترده کاربران خود را بسیار مفید یافتند.

برخی از شرکت‌کنندگان از انواع سازوکارهای دیگر برای جمع‌آوری بازخورد رسمی‌تر استفاده کردند؛ از جمله یک فرم کوتاه با چند سؤال در مورد وبگاه آرشیو خود، گروه‌های تمرکز با کارشناسان و یا گروه‌های «دوستان آرشیو»، مطالعه انجام‌شده توسط یک دانشجو از یک برنامه آرشیو محلی و نظرسنجی از کاربران که توسط آرشیو انجام می‌شود. آرشیوداری که بازخورد را از گروه‌های تمرکز با کارشناسان جمع‌آوری کرد، بر نیاز به داشتن کاربران آگاه برای کمک به اولویت‌بندی خدمات تأکید کرد، اما همچنین هشدار داد، «فکر می‌کنم باید تعادل وجود داشته باشد تا به کاربر اجازه دهد اولویت‌ها را تعیین کند. چون آن‌ها نمی‌دانند که چه چیزی را نمی‌دانند. آن‌ها فقط آن‌چه را که می‌دانند، می‌دانند» (گروه تمرکز ۲).

این یافته‌ها نشان می‌دهد که این آرشیوداران در حال حاضر برخی اطلاعات در مورد کاربران خود را از وبلاگ‌ها و فرم ثبت‌نام آن‌ها جمع‌آوری می‌کنند و نظراتی در مورد استفاده از آرشیو و ارزش آن گرد می‌آورند؛ اما تعداد کمی، مطالعات نظام‌مند استفاده از سامانه‌ها و خدمات خود را انجام می‌دهند.

مزایای ارزیابی مبتنی بر کاربر

اگرچه تعداد کمی از شرکت‌کنندگان، پژوهش ارزیابی مبتنی بر کاربر را انجام دادند، افراد بسیاری، آمار استفاده‌ای را که مفید می‌یابند، جمع‌آوری می‌کنند. در میان مزایای مشاهده‌شده، امید به اینکه آمار استفاده زیاد^۳ منجر به گرفتن پول بیشتر برای آرشیو می‌شود، در صدر قرار دارد. بسیاری از شرکت‌کنندگان نشان دادند که اغلب از آمار استفاده خود هنگام تلاش برای یک موضوع با مدیریت بالا و یا هنگام تلاش برای به‌دست‌آوردن بودجه برای طرح‌های جدید استفاده می‌کنند. برخی از شرکت‌کنندگان نشان دادند که افزایش بودجه به معنای منابع بهتر است. برخی دیگر اشاره کردند که جمع‌آوری داده‌های ارزیابی مبتنی بر کاربر حتی ممکن است به ارزش آرشیو اشاره کند. از سوی دیگر، یکی از شرکت‌کنندگان، استفاده از شکایت یا مشکلات شناسایی‌شده در پژوهش ارزیابی مبتنی بر کاربر را دستاویزی برای منابع بیشتر جهت بهبود خدمات گزارش کردند.

۱. اگرچه این تحقیق بر ارزیابی کاربران آرشیوهای رقمی تمرکز دارد، شرکت‌کنندگان اشاره کردند که اطلاعات مهمی را درباره کاربران در محل خود از طریق فرم‌های ثبت‌نام به‌دست آورده‌اند. بدیهی است آرشیوداران این قبیل اطلاعات را در مورد کاربران آرشیوهای رقمی جمع نخواهد کرد.

۲. همان‌طور که آن‌ها داوطلب شدند که در مطالعات ارزیابی مبتنی بر کاربر شرکت کنند، این تعجب‌آور نیست که اهمیت انجام چنین پژوهش‌هایی را درک کردند.

۳. به‌طور معمول، آمار کاربران به‌عنوان بازخورد آنان در نظر گرفته نمی‌شود؛ اما شرکت‌کنندگان آن را داده مهمی برای جمع‌آوری می‌دانند.

۴. ما پیشنهاد نمی‌کنیم که مدیران ارشد، آمار استفاده زیاد از آرشیو را در تخصیص بودجه در نظر گیرند. فقط بعضی از شرکت‌کنندگان فکر می‌کردند که می‌توان از این آمار به‌عنوان موردی برای جذب بودجه بیشتر استفاده کرد. همان‌طور که یکی از منتقدین این مقاله اشاره کرد این می‌تواند جالب باشد که بفهمیم آیا «مدیران سطح بالا عموماً موافق هستند که آمار استفاده از آرشیو را در تخصیص بودجه، برجسته کنند».



همچنین شرکت‌کنندگان اشاره کردند که درک نیازهای کاربر می‌تواند به آن‌ها در اولویت‌بندی تصمیم‌گیری در مورد اینکه کدام منابع را رقمی کنند، کمک کند. توسعه و نگهداری منابع رقمی گران است و آن‌ها می‌خواهند مطمئن شوند مطالبی را به صورت رقمی درمی‌آورند که کاربران می‌خواهند. آرشبوداری اشاره کرد که حفظ این منابع، کار جدیدی است و کاربران منابع رقمی ممکن است نیازهای بسیار متفاوتی از کاربران سنتی آرشبو داشته باشند. بنابراین، آرشبودارها نیاز به شناخت بهتر این کاربران جدید دارند تا اطمینان یابند که آرشبوها از منابع محدود خود، عالمانه استفاده می‌کنند. با منابع بسیار محدود، این بازخورد می‌تواند به شناسایی منابع برای رقمی‌سازی و یا تعیین انجام پروژه کمک کند.

برخی از شرکت‌کنندگان معتقدند که بازخورد کاربر می‌تواند در مستندسازی استفاده از وبگاه و یا بهبود طراحی آن مفید باشد. یکی از شرکت‌کنندگان نشان داد که آرشبوداران مؤسسه او باید نشان دهند که آرشبو از وبگاه آن‌ها به طور مؤثر استفاده می‌کند. یکی دیگر از شرکت‌کنندگان به این مطلب اشاره کرد که نهاد او بر استفاده مؤثر از وبگاه تأکید می‌کند. آرشبودار دیگری دوستانه‌تر بود و گفت که فقط می‌خواهد مطمئن شود که بهترین خدمات را ارائه می‌کند. او امیدوار است خدماتی ارائه کند که در دانشگاهش به او افتخار کنند و وبگاهی می‌خواهد که اعتبار بخش او را افزایش دهد. در نهایت، یکی از شرکت‌کنندگان اشاره کرد که مطالعات کاربر ممکن است به بالابردن شناخت از آرشبوها کمک کند.

شرکت‌کنندگان معدودی بر نیاز به زیر سؤال بردن تصورات از پیش پنداشته کاربر و یا دیدگاه محوری آرشبودار از آرشبو تأکید کردند. فردی اظهار داشت: «فکر می‌کنم طراحی یک مرجع و ارائه خدمات حول آنچه که باید شبیه‌اش باشد، موقعیت خطرناکی است». ورودی کاربران «منتج به محصول مفیدتری در پایان آن» خواهد شد (گروه تمرکز ۱). آرشبودار دیگری به باور مشابهی اشاره کرد. او اشاره کرد که تصورات مفاهیم استفاده و کاربران آرشبو را از پیش پنداشته و اگر سؤال نمی‌پرسید، نمی‌دانست که آیا حق با اوست یا نه.

همچنین شرکت‌کنندگان اهمیت ارزیابی استفاده از منابع رقمی و وبگاه را در طول زمان تغییر برجسته کردند. فردی پیشنهاد کرد که مطالعات فعلی، اطلاعات پایه‌ای برای اندازه‌گیری نسبت به آینده به آرشبو می‌دهد و شرکت‌کننده دیگری اشاره کرد که این اولین نسل از قراردادن مطالب به صورت برخط است و «زمان خوبی است که گامی به عقب نهاده» و ارزیابی کنیم که تا امروز چقدر خوب عمل کرده‌ایم (گروه تمرکز ۱). در نهایت، یک آرشبودار پیشنهاد کرد مهم است بدانیم چگونه تحول اداری قابل توجه، بر استفاده تأثیر می‌گذارد. این شرکت‌کننده در مؤسسه‌ای کار می‌کند که مورد بازسازی عمده قرار گرفته و مایل است بداند چگونه تغییرات اداری ممکن است بر استفاده از آرشبو تأثیر بگذارد. او اشاره کرد که مطالعات



انجام‌شده قبل و بعد از تغییر مهم، ممکن است بر شناسایی این نوع تأثیر کمک کند. شرکت‌کنندگان در گروه‌های تمرکز، مزایای بسیاری در انجام ارزیابی مبتنی بر کاربر می‌بینند، از جمله به‌دست آوردن بودجه بیشتر، به‌دست آوردن درونداد برای تعیین اولویت برای رقمی‌سازی منابع، بهبود طراحی وبگاه خود، و تا حد کمتری، بهبود خدمات به‌طور کلی.

موانع

اگرچه بیشتر آرشیوداران در این مطالعه ارزش به‌دست آوردن بازخورد از کاربران را می‌بینند، با موانع بسیاری روبه‌رو می‌شوند که اغلب آن‌ها را از انجام این مطالعات باز می‌دارد: پول برای استخدام کارشناسان خارجی، زمانی برای انجام تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر داخلی، و تخصص. برای مثال، آرشیوداران در گروه تمرکز ۱ اشاره کردند، «و فکر می‌کنم موضوع، در درجه اول کمبود منابع و کمبود وقت است، و واقعاً هم کمبود وقت داریم تا در مورد چنین چیزهایی فکر کنیم» و «برای انجام اندازه‌گیری بیش از حد مشغول هستیم». علاوه‌براین، این آرشیوداران اشاره کردند که با افزایش انتظارات ایجادشده توسط خدمات مبتنی بر اینترنت مواجه هستند، که به‌نوبه‌خود، سطح بالاتری از فعالیت و حجم کار را ایجاد می‌کند. در همان زمان، آن‌ها در حال آماده‌سازی برای رویارویی با چالش مدیریت پرونده‌های الکترونیکی هستند. این چالش‌ها، آرشیوداران را مضطرب ساخته و زمان کمی باقی می‌گذارد تا «بازگشته و در موفقیت یا شکست برنامه تأمل کنند» (گروه تمرکز ۱).

کمبود منابع مالی به کمبود وقت بسیار مربوط است. یکی از شرکت‌کنندگان در گروه تمرکز ۴ پیشنهاد کرد: «نمی‌توانیم هم زمان بخریم و آزمون انجام دهیم زیرا هزینه‌های بسیار دارد و در پایان، بهترین آزمون قابلیت استفاده برای وبگاه، راه‌اندازی آن و سپس دیدن ارزان‌ترین موارد است». بسیاری از این آرشیوداران در بایگانی‌های کوچک با بودجه بسیار محدود کار می‌کنند. در مضیقه بودن باعث می‌شود آرشیوداران پروژه‌هایی را انجام دهند که هزینه‌های مالی به آن‌ها اعطا می‌شود و یا با شرکاء روی پروژه‌هایی همکاری کنند که نیازهای شریک را برآورده می‌کند، اما این کار لزوماً با دستور آرشیو متناسب نیست. علاوه‌براین، افزایش مطالبات این پروژه‌ها زمان کمی برای آرشیوداران برای طراحی و یا انجام تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر باقی می‌گذارد. برخی آرشیوداران اشاره کردند که آن‌ها با کمی پیگیری از پروژه حمایت‌شده به پروژه حمایت‌شده مالی دیگری می‌روند. یکی از شرکت‌کنندگان نشان می‌دهد که سازمان‌های اعطاکننده اغلب به تجربه کاربران علاقه‌مند هستند و کمک‌های مالی باید شامل پول برای مطالعه کاربران باشد. دیگر شرکت‌کنندگان اظهار داشتند که انجام تحقیقاتی که به زمان و پول نیاز دارد، امکان‌پذیر نیست. اما همان‌طور که قبلاً اشاره شد، برخی از



شرکت‌کنندگان داده‌های استفاده‌شده را از سیاهه‌های وب کارساز جمع‌آوری می‌کنند. به‌علاوه، اگر کسی داده‌ها را جمع‌آوری و تجزیه‌وتحلیل کند و آن‌ها را به‌شيوه‌ای معنادار ارائه دهد، از نتایج در تلاش برای بهبود خدمات خود استفاده می‌کنند. برای مثال، یکی از شرکت‌کنندگان در گروه تمرکز ۳ اظهار داشت: «اگر تغییراتی وجود داشت، می‌توانستیم قابلیت استفاده را بهتر کنیم، فکر می‌کنم به‌طور جدی به آن نگاه می‌کنیم». یکی از شرکت‌کنندگان در گروه تمرکز ۲ مشاهده کرد، «اگر ننشینیم و زمان زیادی صرف دانستن این نکته نکنیم که دقیقاً چه آماری را می‌خواهیم نگه داریم، چگونه این کار را می‌کنیم ... انجام این کار آسان‌تر می‌شود ...».

کمبود وقت و کمبود پول تنها محدودیت‌ها نیستند؛ آرشیو فاقد تخصص است. آموزش قبل از قرار، چه در مطالعات آرشیوی یا تاریخ، به‌ندرت آموزش در انجام تحقیق ارزیابی مبتنی‌بر کاربر فراهم می‌کند، هر چند برخی آموزش‌ها یک دوره روش تحقیق ارائه می‌کنند. بسیاری از شرکت‌کنندگان احساس کردند تخصص موردنیاز برای انجام نظرسنجی و یا هدایت جلسات گروه تمرکز را ندارند. یکی از شرکت‌کنندگان در گروه تمرکز ۵ اظهار داشت: «فکر می‌کنید، ما حتی واجد شرایط انجام نظرسنجی هستیم؟ ... قطعاً هرگز برای این کار آموزش ندیدم و من واقعاً نیازها و رضایت مردم را ارزیابی نمی‌کنم».

آرشیوداری پیشنهاد کرد که ابزارهای پژوهش توسعه‌یافته توسط آرشیوداران همچنین ممکن است مغرضانه بوده و منعکس‌کننده آنچه باشد که آرشیودار می‌خواهد بداند. کارشناسان و مشاوران خارجی می‌توانند بر این مشکل غلبه کنند، اما اکثر آرشیوها پول استخدام آن‌ها را ندارند. آرشیوداران دانشگاه نشان دادند که مؤسسات آن‌ها بر ارزیابی و تجزیه‌وتحلیل مبتنی‌بر کاربر بیشتر تأکید دارند، و یک آرشیودار پیشنهاد داد که دانشگاه او دارای تخصصی است که می‌تواند بر آن تکیه کند. بااین‌حال، بیشتر آرشیوداران در این مطالعه، منابع اندکی برای انجام این کار دارند.

هم‌زمان با کمبود منابع، تقاضای اولویت‌های دیگر و عدم تخصص، اعضای گروه متمرکز در مورد به‌کارگیری کاربران برای تکمیل پرسش‌نامه ابراز نگرانی کردند. شرکت‌کنندگان، به مشکلات دریافت نمونه نماینده هنگام انجام نظرسنجی برخط اشاره کرده و گفتند کمبود وقت نه‌تنها مشکلی برای آرشیوداران است، بلکه چالش برای کاربران نیز هست. شرکت‌کنندگان همچنین پیشنهاد کردند افرادی که برای پاسخ‌دادن به نظرسنجی وقت می‌گذارند، اغلب ناراضی هستند، و بیشتر احتمال دارد که افراد ناراضی از خدمات آرشیوی برای پاسخ‌دادن وقت بگذارند، که می‌تواند داده‌های نظرسنجی را با نظرات منفی منحرف کند. برای مثال، یکی از شرکت‌کنندگان در گروه تمرکز ۱ اشاره کرد: «کسی که نظرسنجی برخط را پر می‌کند، کسی است که برای خردکردن تبر به‌دست گرفته است زیرا نظراتی دارد که می‌خواهد گفته شوند».

و برخی افراد ... ممکن است چیزهای مثبتی برای گفتن داشته باشند و یا واقعاً بازخورد مثبت داشته باشند و پر کردن آن زحمتی نبرد».

شرکت‌کنندگان نگران بودند که گرفتن بازخورد منفی از کاربران، باعث بروز مشکلاتی با مؤسسه‌های حامی مالی‌شان شود. نظرسنجی که پاسخ منفی به‌دست آورد، می‌تواند به‌طور بالقوه اثر مضری روی آرشیو داشته باشد. آرشیوداری در گروه تمرکز ۲ نگرانی خود را چنین ابراز کرد: شرکت‌کننده: تردید دارم که آیا پیام‌هایی را که نمی‌خواهیم بشنویم، دریافت می‌کنیم. صاحب‌کننده: آن‌ها راضی نیستند. ... فکر می‌کنید که این موضوع می‌تواند مشکل باشد؟ شرکت‌کننده: فکر می‌کنم این موضوع ممکن است برای تخصیص‌دهندگان منابع که برنامه‌های آرشیوی را نمی‌شناسد و یا اهمیتی نمی‌دهند، مشکل باشد.

در مقابل، همان‌طور که قبلاً اشاره شد، یک آرشیودار پیشنهاد کرد که بازخورد منفی ممکن است به آرشیودار کمک کند پول بیشتری برای بهبود خدمات به‌دست آورد.

تمرکز اصلی مطالعه ما کشف این بود که آرشیوداران می‌خواهند چه بازخوردی از کاربران دریافت کنند، اما آموختیم که چه نوع اطلاعاتی نمی‌خواهند دریافت کنند. تمرین رتبه‌بندی، انواع مختلف اطلاعات را در مورد آرشیو رقمی به شرکت‌کنندگان ارائه داد و سپس از آن‌ها خواست تا هر نوع را با توجه به میزان اهمیت دریافت بازخورد رتبه‌بندی کنند. هرچند دسته «اطلاعات در مورد استفاده» به‌طور خاص ذکر نشده بود، شرکت‌کنندگان اشاره کردند که نمی‌خواهند از کاربر بپرسند که راضی بوده یا خیر زیرا این سؤال بسیار ذهنی است. آن‌ها گفتند کاربر ممکن است ناراضی باشد زیرا آن‌ها نمی‌توانند پاسخ سؤالات خود را پیدا کنند، زیرا بایگانی، سوابقی را که به سؤالات آنان پاسخ دهد نگه نمی‌دارد. بنابراین، سطح رضایت از بازخورد کاربر، نوعی نیست که آرشیوداران بخواهند. با این حال، آن‌ها رضایت را متفاوت از موفقیت بازدید آرشیوی و تأثیر خدمات آرشیوی شناسایی کردند که هر دوی آن‌ها در تمرین رتبه‌بندی به‌عنوان انواع مطلوب بازخورد کاربر جهت دریافت نشان داده می‌شوند.

ابزارهای استاندارد

شرکت‌کنندگان، توسعه ابزارهای استاندارد را برای رسیدگی به برخی از چالش‌های تحقیق ارزیابی مبتنی بر کاربر مورد بحث قرار دادند. ابزارهای استاندارد می‌توانند زمان لازم برای طراحی مطالعه را کاهش دهند و به غلبه بر عدم تخصص کمک کنند. تعدادی از شرکت‌کنندگان فکر کردند که دسترسی به ابزار استاندارد - که به اشتراک‌گذاری داده‌ها و مقایسه عملکرد سازمانی را تسهیل می‌کند - مزایای بسیاری دارد. بسیاری از شرکت‌کنندگان نشان دادند که مقایسه عملکرد آرشیو خود با دیگر آرشیوها، یا مقایسه عملکرد آرشیو خود در طول زمان می‌تواند



بسیار مفید باشد. با این حال آن‌ها هشدار دادند که چنین مقایسه‌ای باید بین انواع مشابه آرشیو انجام شود، برای مثال، آرشیو دانشگاهی باید با دیگر آرشیوهای دانشگاهی مقایسه شود و نه با آرشیو شهرداری. شرکت‌کنندگان از مؤسسات دانشگاهی، نیاز به جمع‌آوری ثابت داده‌ها را برجسته کردند. بسیاری از شرکت‌کنندگان مزایای دسترسی به ابزار استاندارد را می‌بینند که جمع‌آوری اطلاعات برای گزارش به سازمان‌هایی مانند انجمن کتابخانه و یا آمار تحقیقات کانادا را ساده می‌کند.

برخی از شرکت‌کنندگان به اثر چارچوب نهادی در ارزیابی مبتنی بر کاربر اشاره کردند و نیاز به در نظر گرفتن دستور آرشیو را هنگام انجام مطالعات برجسته کردند. آرشیوداران از انواع مختلف آرشیوها می‌خواستند انواع مختلف داده‌ها را در مورد کاربران خود جمع‌آوری کنند. برای مثال، برخی از شرکت‌کنندگان در آرشیوی با دستور کار ملی یا منطقه‌ای کار می‌کنند، و نیاز دارند تا نشان دهند که به تمام اجزای تشکیل‌دهنده خود خدمت می‌کنند. یکی از آرشیوداران اشاره کرد که دانستن وابستگی گروه قومی کاربران آرشیوی برای آرشیو دولت در کانادا که به جامعه‌ای چندفرهنگی خدمت می‌کند، بسیار مهم است. این اطلاعات برای شرکت‌کنندگانی که در آرشیو تجاری کار می‌کنند، بسیار کم‌اهمیت‌تر است. آرشیودارانی با دستور محدود بر اساس منطقه جغرافیایی گفتند که جمع‌آوری داده‌ها در مورد اقامت مهم است، و آرشیوداران شهرداری می‌خواهند نشان دهند که به مالیات‌دهندگان در شهرهای خود خدمت می‌کنند. آرشیوداران دانشگاه باید نشان دهند که دانشجویان و استادان از خدمات آن‌ها استفاده می‌کنند و آرشیو، شهرت دانشگاه را افزایش می‌دهد. آرشیودارانی با دستور ارائه خدمت به کودکان مدرسه، جمع‌آوری اطلاعات مربوط به سن کاربران را مهم می‌دانند.

بحث

پاسخ آرشیوداران، مزایا و چالش‌های مرتبط با انجام تحقیق ارزیابی مبتنی بر کاربر را برجسته می‌کند. شرکت‌کننده‌ها مزایای متعلق به انجام تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر را بحث کرده و نشان دادند که مستندسازی در استفاده افزایش می‌یابد و/یا ارزش آرشیوها بسیار مهم است. آن‌ها همچنین موانع زیادی را برای انجام این مطالعات مشخص کردند. در ظاهر ممکن است به نظر رسد که چالش‌ها برطرف‌نشده هستند. هرچند چالش‌ها در مورد انجام پژوهش ارزیابی مبتنی بر کاربر منفی نیست، آرشیوداران با مسائلی سر و کار دارند که عملیات روزانه را تحت تأثیر قرار می‌دهد و برای انجام تحقیقات مبتنی بر کاربر و اجرای تغییر، موانع قابل‌توجهی را در بر خواهد داشت.

شرکت‌کنندگان فکر کردند که بازخورد کاربر ممکن است به آن‌ها در درک ارزش یا تأثیر



تمام خدماتشان کمک کند. با این حال، شمارش تعداد کاربران بازدیدکننده از آرشیو، هم از نظر فیزیکی و هم از راه دور، ارزش خدمات آرشیوی یا تأثیر آن‌ها را نشان می‌دهد. تأثیر اغلب به‌عنوان «تفاوت ایجادشده» تعریف می‌شود و نمی‌دانیم که آیا بازدید از آرشیو یا استفاده از منابع آرشیوی از راه دور تفاوتی در زندگی فرد ایجاد می‌کند یا خیر، و علاوه‌براین، اگر چنین است، چگونه و یا چه تفاوتی ایجاد می‌کند. برخی آرشیوداران در انگلستان روش‌هایی را برای اندازه‌گیری تأثیر مطالعه می‌کنند. با این حال، روش‌های قوی برای اندازه‌گیری تأثیر خدمات و محصولات آرشیوی هنوز در دسترس نیست.

همچنین نیاز به درک استدلال و شواهدی داریم که تخصیص‌گران منابع را تحت تأثیر قرار می‌دهد. شواهد تجربی نشان نمی‌دهد که افزایش استفاده، منابع مالی را افزایش می‌دهد. بسیاری از شرکت‌کنندگان بر این باورند که اگر بازدیدکننده بیشتری داشتند، بودجه بیشتری می‌گرفتند، اما هیچ موردی ارائه نشد که صحت این مطلب را نشان دهد. برخی افراد، داستان روایی از مدیران سطح بالا گفتند که توسط تعداد زیاد بازدید وبگاه و یا نامه‌های الکترونیکی که کاربران راضی را نشان می‌دهد، تحت تأثیر قرار گرفته بودند اما لازم است از شواهد روایی فراتر رویم. آرشیوداران نیاز به بررسی بیشتر نظام‌مند و تجربی عواملی دارند که منجر به افزایش در بودجه آن‌ها می‌شود.

شرکت‌کنندگان اطلاعاتی در مورد آرشیو رقمی خود می‌خواهند که به آن‌ها کمک می‌کند کاربران «جدید» خود را درک کنند و در تعیین اولویت‌ها، به‌خصوص در پروژه‌های رقمی‌سازی کمک می‌کنند. شرکت‌کنندگان معدودی نشان دادند که داده‌های چنین مطالعاتی به آن‌ها در طراحی خدمات بهتر کمک می‌کند. برخی از شرکت‌کنندگان در حال حاضر از سیاهه‌های کارساز برای پیگیری بازدید از وبگاه خود استفاده می‌کنند، و بسیاری، بازخورد غیررسمی مانند داستان‌ها را از کاربران جمع‌آوری می‌کنند. با این حال، شرکت‌کنندگان نشان دادند که زمان، منابع، و یا تخصص برای انجام تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر ندارند. علاوه‌براین، برخی از آرشیوداران در این مطالعه می‌ترسند که افرادی که به نظرسنجی پاسخ دادند، بیشتر احتمال دارد از خدمات و سامانه‌های آرشیوی ناراضی باشند. آن‌ها ابراز نگرانی کردند که انتقاد از کاربران می‌تواند اثرات منفی بر مؤسساتشان داشته باشد. جالب‌توجه است، یافته‌های نظرسنجی ملی از بازدیدکنندگان بایگانی انگلستان نشان داد که اکثریت قریب به اتفاق پاسخ‌دهندگان، بیشتر خدمات آرشیوی را به‌عنوان بسیار خوب و یا خوب رتبه‌بندی کردند. با این حال، شرکت‌کنندگان ابراز نگرانی کردند که رتبه‌بندی رضایت پایین ممکن است کمک‌های مالی آنان را تحت تأثیر قرار دهد. علاوه‌براین، نارضایتی از سامانه‌ها و خدمات ممکن است نیازمند تغییرات باشد و شرکت‌کنندگان بسیار معدودی احساس کردند که منابع و یا توانایی ایجاد تغییرات چشمگیر را در خدمات و یا سامانه‌ها دارند.



دریافتیم که برخی از مزایایی که آرشیداران برای انجام تحقیق ارزیابی مشخص کرده‌اند، به‌عنوان مثال افزایش بودجه و ایجاد موردی برای آرشیدو، از اهداف پروژه ما برای بهبود سامانه‌ها و خدمات بایگانی و بهبود سهولت دسترسی برای کاربران آرشیدو متفاوت است. یافته‌ها، مسائل مطرح‌شده توسط انجام مطالعات کاربران را برجسته می‌کند. به این نتیجه رسیدیم که اگر قصد داریم ابزاری را برای استفاده آن‌ها توسعه دهیم، لازم است با دقت بیشتری به آرشیداران گوش دهیم و نگرانی‌ها و مشکلاتشان را درک کنیم. نظر ما از مزایای تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر از نظرات این آرشیداران متفاوت است. اکثریت، برای حمایت از برنامه‌های خود و دریافت کمک‌های مالی بیشتر بازخوردها را می‌خواهند و نه برای کشف اینکه آیا کاربران با شیوه‌های آرشیدو مشکل داشتند و یا اینکه از خدماتی که آرشیدو ارائه می‌کند، راضی هستند یا خیر. گوش دادن و درک دیدگاه‌های آرشیداران برای کار با آن‌ها در تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر مهم هستند. فقط با گوش دادن به نظرات آرشیداران درک می‌کنیم که ارزیابی مبتنی بر کاربر می‌تواند تهدید و همچنین فرصتی برای متخصصان باشد. علاوه بر این، یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که آرشیداران برای پیگیری استفاده از وبگاه خود و کمک به درک موفقیت بازدید کاربر، هدف از پژوهش کاربر، و تأثیری که آرشیدو بر زندگی کاربران داشته است، نیاز به ابزارهای ارزان و آسان دارند. ما آموختیم که ابزار استاندارد مبتنی بر کاربر، نیازهای همه مؤسسات آرشیدو را برآورده نمی‌کند. انواع مختلف آرشیدوها نیاز به انواع مختلف بازخورد بر اساس دستور خود دارند و بنابراین، به جمع‌آوری انواع مختلف داده‌ها از کاربران خود علاقه‌مند هستند. در نتیجه، شرکای تحقیقاتی در پروژه ملی، اکنون برای ایجاد ابزارهای مبتنی بر کاربر استاندارد برای هر نوع از مؤسسات آرشیدو برنامه‌ریزی می‌کنند. همچنین نیاز داریم از روش‌هایی استفاده کنیم تا اطمینان حاصل شود که نمونه‌های نماینده کاربران به نظرسنجی ما پاسخ می‌دهند. آرشیداران همچنین نیاز به دستورالعمل‌ها و آموزش‌هایی در مورد استفاده از ابزارها دارند. باید با تمرکز بر خدمات و سیستم‌هایی که آرشیداران معتقدند می‌توانند با هزینه کم تغییر دهند - به‌عنوان مثال، طراحی یک وبگاه یا یک رابط - شروع به توسعه ابزارهای استاندارد کنیم. باید با ارزیابی عملکردها و مناطقی شروع کنیم که در آن بازخورد می‌تواند به تعیین اولویت و طراحی سیستم‌ها کمک کند. اگر آرشیداران به بازخورد کاربر در مورد خدمات و سیستم‌ها که به‌آسانی قابل تغییر هستند، دسترسی داشته باشند، ممکن است مایل به ارزیابی سایر خدمات باشند. با این حال، به ابزارهایی نیاز داریم تا به آرشیداران کمک کنیم که داستان‌هایی را که کاربران می‌گویند، گردآوری کنند و تأثیر منابع، خدمات، و مؤسسات آرشیدو را شناسایی کنیم.

برخی از آرشیداران در این مطالعه، به‌ویژه آرشیدوار دانشگاه، به مقایسه عملکرد خود با دیگر



آرشیوها علاقه‌مند بودند؛ همچنین آن‌ها به گرفتن داده‌های غنی علاقه‌مند بودند که ارزش آرشیو را به افراد نشان دهد و ارائه‌دهندگان منابع را برای افزایش بودجه متقاعد کند. بازخورد غیررسمی که آرشیوداران در میز مرجع یا از طریق پست الکترونیکی جمع‌آوری می‌کنند ممکن است روایی باشد، اما شرکت‌کنندگان بر این باورند که نشان‌دهنده تأثیر و ارزش آرشیو است؛ چیزی که استفاده آماری نمی‌تواند انجام دهد. پروتکل‌های نیمه‌ساختاری و روش‌های تحلیلی دقیق به آرشیوداران کمک خواهد کرد چنین داده‌هایی را ضبط و تجزیه و تحلیل کنند. اطلاعات کمی تقویت شده با داده‌های غنی کیفی، درک بهتری از تعامل بین کاربران و سامانه‌ها و خدمات بایگانی، و همچنین دانش عمیق‌تری از ارزش آرشیو برای کاربران ارائه خواهد کرد.

گوش‌دادن کافی نیست. نیاز به ایجاد فرهنگ ارزیابی داریم که نظرات و بازخورد را از انواع مختلف کاربران، تازه‌کار و کارشناس، طلب کند. باید تمرکز بر جمع‌آوری داده‌ها در مورد کاربران منابع رقمی را آغاز کنیم. برخی از شرکت‌کنندگان در این مطالعه نشان دادند که روش‌های سنتی صحبت کردن با کاربران در آرشیوهای فیزیکی به درک نیاز این کاربران کمک می‌کند، اما آن‌ها نیاز به ابزارهایی دارند که به آن‌ها در درک آنچه که کاربران آرشیو رقمی نیاز دارند، کمک کند. برای انجام تحقیقات ارزیابی مبتنی بر کاربر قوی، آرشیوداران به موارد زیر نیاز دارند:

- پول برای حمایت از پژوهش ارزیابی مبتنی بر کاربر؛
 - آموزش در پژوهش ارزیابی مبتنی بر کاربر، به‌عنوان بخشی از برنامه‌های کارشناسی ارشد و ادامه کارگاه‌های آموزشی؛
 - درک بهتری از چگونگی اندازه‌گیری تأثیر آرشیو و روش‌ها برای جمع‌آوری اطلاعات در مورد تأثیر؛
 - داده‌های پایه درباره استفاده از سامانه‌ها و خدمات آرشیوی. اطلاعات پایه بسیار مهم است زیرا در نسل اول آرشیوهای رقمی هستیم؛
 - ابزار رایگان و آسان برای استفاده که به آرشیوداران کمک خواهد کرد وبلاگ‌های خود را تجزیه و تحلیل کنند؛
 - مشارکت بین متخصصان و محققان دانشگاهی برای توسعه ابزارهایی که داده‌های موردنیاز آرشیو را جمع‌آوری می‌کنند.
- مشارکت و همکاری برای موفقیت این کار مهم خواهد بود؛ بنابراین، آرشیوداران نیاز به ساخت شبکه‌ای قوی از پژوهشگران علاقه‌مند به مطالعه کاربران و توسعه فرهنگ ارزیابی دارند. به تحقیقات بیشتری برای درک مفروضات آرشیوداران در مورد کاربران خود، عواملی که مدیریت ارشد را برای تخصیص بودجه تحت تأثیر قرار می‌دهد، و تأثیر خدمات آرشیوی نیاز داریم.



پیوست الف

تمرین رتبه‌بندی برای آرشیو‌داران

تاریخ: _____ جلسه شماره _____

جدول زیر فهرستی از مواردی است که آرشیو‌داران به دنبال بازخورد از کاربران آرشیو رقمی خود هستند. موارد به چهار گروه تقسیم می‌شود.

۱- اگر فکر می‌کنید موردی برای ارزیابی آرشیو رقمی مهم است، در کنار آن مورد در ستونی با عنوان «مهم» X قرار دهید؛ در غیر این صورت آن را خالی بگذارید.

۲- سپس، در داخل هر گروه، سه مورد «مهم» را با ترتیب عددی رتبه‌بندی کنید. ۱ مهم‌ترین مورد، ۲ دومین مورد مهم، و به همین ترتیب.

| رتبه‌بندی | مهم | ۱- اطلاعات در مورد کاربران |
|-----------|-----|--|
| | | محل سکونت |
| | | سن |
| | | جنسیت |
| | | تحصیلات |
| | | شغل/وضعیت شغلی |
| | | گروه قومی |
| | | زبان |
| | | مهارت‌های رایانه‌ای |
| | | دسترسی به اینترنت |
| | | تجربه انجام تحقیق آرشیوی |
| | | موارد دیگر (لطفاً مشخص کنید) |
| رتبه‌بندی | مهم | ۲- اطلاعات در مورد استفاده |
| | | چگونه کاربر در مورد وبگاه آرشیو می‌فهمد/ به آن دست می‌یابد |
| | | هدف از پژوهش |
| | | موضوع تحقیق |
| | | فراوانی استفاده |
| | | خدمات جدیدی که کاربر مایل به افزوده شدن آنهاست |



| | | |
|------------------|------------|--|
| | | موفقیت جدیدترین جست‌وجو/بازدید کاربر |
| | | ارتباط بین بازدید برخط و بازدید در محل |
| | | اهمیت استفاده از آرشیو در پژوهش کاربر |
| | | دیگر موارد (لطفاً مشخص کنید) |
| رتبه‌بندی | مهم | ۳- سوابق / خدمات مورد استفاده |
| | | اطلاعاتی در مورد تسهیلات و خدمات |
| | | کاتالوگ موجودی |
| | | بازیاگرهایی برای علاقه‌مندان ویژه |
| | | شاخص‌هایی برای انواع سوابق |
| | | موجودی‌های منتخب، برای مثال تصاویر، آمار حیاتی، اسناد نام‌نویسی، غیره. |
| | | نمایشگاه‌ها |
| | | درخواست برخط برای رونوشت سوابق |
| | | درخواست برخط برای بازبانی سوابق |
| | | درخواست برخط برای امانت‌بین کتابخانه‌ای ریزفیلم |
| | | فرم پرسش برخط |
| | | ویژگی‌های دیگر (برای مثال: منابع مرتبط، نقشه وبگاه و غیره) |
| | | دیگر موارد (لطفاً مشخص کنید) |
| رتبه‌بندی | مهم | ۴. جنبه‌های وبگاه |
| | | محتوا |
| | | قابلیت جست‌وجو |
| | | عملکرد جست‌وجو (برای کاتالوگ) |
| | | ارائه (ظاهر و احساس) |
| | | دستورالعمل استفاده از بخش‌های مختلف وبگاه |
| | | حفاظت اطلاعات شخصی کاربر/حریم خصوصی |
| | | موارد دیگر (لطفاً مشخص کنید) |



منابع

- Altman, B.& Nemmers, J. (2001). The Usability of On-line Archival Resources: The Polaris Project Finding Aid American Archivist, 64 , pp: 121-31.
- Bureau of Canadian Archivists (n.d.). Planning Committee on Descriptive Standards, Subject Indexing Working Group, Subject Indexing for Archives: the Report of the Subject Indexing Working Group, pp. 20-21.
- Cox, R. (1992). Research Archival Reference as an Information Function: Observations on Need and Opportunities. RQ 31, 3, pp.387-97.
- Dowler, L. (1988). The Role of Use in Defining Archival Practice and Principles: A Research Agenda for the Availability and Use of Records. American Archivist, 51: pp. 74-95.
- Ericson, T. L. (1990-91). Preoccupied with Our Own Gardens: Outreach and Archives. Archivaria, 31, pp.114-22.
- Grimard, J. (2004). Program Evaluation and Archives: 'Appraising' Archival Work and Achievement, Archivaria (57): pp. 69-87.
- Joyce, W. J. (1984). Archivists and Research Use?. American Archivist , pp.124-33.
- Krueger, R. A. (1998). Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research. Newbury Park,: Sage.
- Maher, W. J. (1986). Use of Users Studies. Midwestern Archivist, 11: pp.15-26.
- Marshall, C.& Rossman, G. B. (2006). Designing Qualitative Research, 4th ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Palys, T. (2003). Research Decision: Quantitative and Qualitative Perspectives, 3rd ed. (Scarborough, Ont: Thomson Nelson.
- Prom, Ch. J. (2004). User Interactions with Electronic Finding Aids in a Controlled Setting, American Archivist 67 pp. 234-68.
- Yakel, (2004). Encoded Archival Description: Are Finding Aids Boundary Spanner or Barriers for Users?. Journal of Archival Organization 2, nos. 1-2: pp. 63-77.



