



### How to proceed for a continuous quality improvement in National Bibliography of Iran? A Delphi study

**Farzaneh Shadanpour**

\*Corresponding Author, Faculty member (Instructor) of the National Library and Archives of the Islamic Republic of Iran; PhD Student in Knowledge and Information Science, Faculty of Education Sciences and Psychology, Kharazmi University, Tehran, Iran. Email: fshadanpour@gmail.com

**Nosrat Riahinia**

Professor of Knowledge and Information Science, Faculty of Education Sciences and Psychology, Kharazmi University, Tehran, Iran. Email: riahi@khu.ac.ir

#### Abstract

**Objective:** The purpose of this study is to identify the components of quality in a national bibliography and also the methods and procedures for improving and maintaining quality in the National Bibliography of Iran based on the knowledge and experience of some of its producers who formed a Delphi panel to conduct the research.

**Methodology:** A Delphi technique has been used to conduct the research with a panel of 22 cataloging and classification experts and practitioners from the Technical Services Department of the National Library of Iran. Relative questionnaires for two rounds of the Delphi were set in a 5 point Likert scale comprising items extracted from the research literature and the Delphi panels' answers to the open questions. The mean and standard deviation were used to measure the agreement.

**Findings:** At the level of record, the panel members identified as quality components in the record: accuracy and conformance to the agreed standards and instructions, not having spelling and typos mistakes, providing a description as close to the source as possible in order to better understanding of the user from the catalogued item, the ability to access the resource by having at least information about the source through the record, adequacy, accuracy, and ordering the importance in assigning the subject headings, accuracy of call numbers and added entries, and the fulfillment of native requirements, such as language and script; at the level of the National Bibliography the panel members decided to mention the ease of use and access, and consistency at different levels of description as most important; in terms of quality control activities the panel perceived the quality control of all levels of descriptions, MARC blocks and fields, typographic and spelling error checking, uniformity in the transcription of non-Persian

documents as the most important. In terms of methods and procedures for improving and maintaining quality in the National Bibliography of Iran the decision-making and procedural uniformity, avoidance of outsourcing, whether in cataloging, or in evaluating and controlling its quality, emphasizing on the empowerment of catalogers, training qualified catalogers were subject of consensus. Also, gaining professional and related knowledge and use of new technologies, improvement of factors related to job satisfaction, and welcoming feedback from all categories of users have been pointed out among the most important methods and procedures.

**Conclusion:** In overall, statements suggest a tendency towards scientific dynamism which requires providing proper facilities and conditions. Also, a kind of perfectionism, and self-sufficiency, while seeking to maintain professional autonomy among the catalogers of the National Library of Iran have been perceived, which requires intelligent and far-seeing high level managers, who must be professional in the field of cataloging, and even in broader term, information organization and management, as well as being aware of the problems and challenges of the field.

**Keywords:** Information organization, Cataloging, National Bibliography of Iran, Quality.

## مؤلفه‌ها و راهکارهای استمرار کیفیت در کتاب‌شناسی ملی ایران: یک مطالعه دلفی

### فرزانه شادانپور

\*نویسنده مسئول، مربی عضو هیئت علمی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: fshadanpoor@gmail.com

### نصرت ریاحی نیا

استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: riahi@khu.ac.ir

### چکیده

**هدف:** این پژوهش در پی تعیین مؤلفه‌ها و راهکارهای بهبود و استمرار کیفیت در کتاب‌شناسی ملی ایران بر اساس دانش و تجربیات جمعی از دست‌اندرکاران تهیه آن است.

**روش:** پژوهش با فن دلفی و پنلی شامل ۲۲ نفر از دست‌اندرکاران فهرست‌نویسی کتابخانه ملی به اجرا درآمد. پرسش‌نامه‌های دو دور دلفی در طیف ۵ گزینه‌ای تنظیم و از میانگین و انحراف معیار رتبه‌ها برای سنجش توافق استفاده شد.

**یافته‌ها:** مؤلفه‌های کیفیت در سطح رکورد: صحت و تطابق با استانداردها و دستورالعمل‌های پذیرفته شده؛ در سطح کتاب‌شناسی ملی: سهولت در استفاده و دسترسی و همگونی در سطوح مختلف توصیف، تعیین شدند. از حیث عملکردهای کنترل کیفیت: کنترل کیفی تمامی سطوح توصیف، فیلدها و بلوک‌های مارک، کنترل و تصحیح غلط‌های املائی و تایپی و یکدستی در حرف‌نویسی منابع غیرفارسی حائز بیشترین اهمیت بودند. مهمترین تمهیدات و راهکارها برای حفظ، بهبود و استمرار کیفیت کتاب‌شناسی ملی: وحدت رویه، پرهیز از برون‌سپاری فهرست‌نویسی و کنترل کیفیت آن، تأکید بر توانمندسازی فهرست‌نویسان و تربیت فهرست‌نویسان خبره، استفاده از فناوری‌های جدید، آموزش و بازآموزی، بهبود عوامل رضایت شغلی و استقبال از بازخوردها عنوان شده است.

**نتیجه‌گیری:** مجموعه نظرات حاکی از لزوم ایجاد بسترهای رشد و پویایی علمی و تخصصی، خودبستگی و میل به حفظ استقلال تخصصی و حرفه‌ای در مجموعه فهرست‌نویسی کتابخانه ملی به عنوان عواملی است که می‌تواند منتهی به کیفیت مستمر در کتاب‌شناسی ملی شود و این جز با استقرار مدیریت حرفه‌ای و آینده‌نگر میسر نخواهد بود.

**کلیدواژه‌ها:** سازماندهی اطلاعات، فهرست‌نویسی، کتاب‌شناسی ملی ایران، کیفیت.

کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره ۲۲، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۸، صص. ۳۷-۶۱

تاریخ ارسال: ۹۷/۱۱/۲۳ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۶/۲۴

## مقدمه

از جمله فعالیت‌های جوامع انسانی تولید دانش، ثبت و ضبط آن به منظور استفاده مجدد بوده و هست. اطلاعات بر لوح، کتیبه، پوست، کاغذ، میکروفیلم، لوح فشرده یا هر رسانه دیگری ثبت می‌شود و اقداماتی که برای بازیابی و امکان استفاده مکرر از آن صورت می‌گیرد، اساس کار متخصصان و حرفه‌مندان علم اطلاعات و دانش‌شناسی را تشکیل می‌دهد، که از آن به «سازماندهی دانش» یاد می‌شود. سازماندهی دانش بنا بر تعریف «عبارت است از توصیف و سازماندهی محتوا، ویژگی‌ها، و اهداف اسناد به گونه‌ای که برای کسانی که در جستجوی این اسناد یا پیام‌های نهفته در آن‌ها هستند، دسترس‌پذیر شوند. سازماندهی دانش، همه انواع و شیوه‌های نمایه‌سازی، چکیده و چکیده‌نویسی، رده‌بندی، فهرست‌نویسی، مدیریت مدارک، کتاب‌شناسی و ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی متنی و کتابشناختی برای بازیابی اطلاعات را در بر می‌گیرد» (اندرسون). فهرست‌نویسی منابع اطلاعاتی در حیطه مفهومی سازماندهی دانش قرار می‌گیرد و «فرآیندی است علمی و پژوهشی برای آماده‌سازی یک مجموعه و تعیین شناسه‌های لازم برای مدارک موجود در یک مجموعه؛ به نحوی که دستیابی سریع و صحیح را به آن مدارک میسر سازد. این فرآیندها شامل تعیین سرشناسه، توصیف کتاب‌شناختی، رده‌بندی، تعیین موضوع یا موضوع‌های لازم و سایر شناسه‌های افزوده برای هر یک از مدارک موجود در مجموعه بوده و هر یک از این عوامل دارای قواعد و ضوابطی خاص است» (سلطانی و راستین، ۱۳۷۹، ص. ۲۴۲).

فرض بر این است که هر چه فهرست کتابخانه با کیفیت بهتری تولید شده باشد، (هر چند این تنها عامل در دسترسی و بازیابی نیست)، کمک مؤثری به کاربر در دسترسی و بازیابی خواهد بود. فهرست با کیفیت، محصول فهرست‌نویسی با کیفیت است. کیفیت در سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان (ایزو ۹۰۰۰) «درجه تحقق الزامات توسط مجموعه خصوصیات ذاتی یک شیء» تعریف شده است (ایزو، ۲۰۱۵). بنا بر همین تعریف، متناسب با محیط کتابخانه، در شاخص‌های عملکرد کتابخانه (استاندارد ملی ایران، ۸۸۹۴ = ایزو ۱۱۶۲۰) «کیفیت مجموعه خصوصیات و مختصات [ذاتی] یک محصول یا خدمت در کتابخانه است که توان برآوردن نیازهای [و/یا الزامات] اعلام شده را داشته باشد و می‌توان آن را با صفت‌های ضعیف، خوب و عالی به کار برد» (سازمان ملی استاندارد ایران، ۱۳۹۳، ص. ۱۰). در عین حال باید به این نکته اشاره کرد که «کیفیت مفهومی تغییرناپذیر نیست، بلکه نوعی استاندارد تعالی است که ارزش‌های اشخاصی را که داعیه آن را دارند، منعکس می‌سازد» (توماس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹).

کیفیت در فهرست‌نویسی امری چند وجهی است و از جنبه‌های گوناگون قابل بررسی است. کاربران، نرم‌افزارها، قواعد فهرست‌نویسی، و فهرست‌نویسان، که عوامل و عناصر مهم در فرایند فهرست‌نویسی هستند، در ارتباط با هم و در ارتباطات با عوامل دیگری مانند محیط، مدیریت و غیره قابل مطالعه هستند. در ادبیات مربوط به موضوع کیفیت در فهرست‌نویسی، تعاریف گوناگونی، که در طی زمان تغییراتی را نیز پذیرا شده اند، به چشم می‌خورد. تلاش‌هایی نیز برای تعیین مؤلفه‌های کیفیت، کمی کردن و اندازه‌گیری آن در رکورد، فهرست و فهرست‌نویسی صورت گرفته است. در این تعاریف، عناصر مشترک و متفاوتی به چشم می‌خورند. علت اصلی تفاوت‌ها در تعریف کیفیت، تفاوت کتابخانه‌ها از حیث نوع و اهداف و نیازهای کاربران آن‌ها بوده است؛ کاربرانی که نیازهای اطلاعاتی متفاوتی دارند و هدف و بهره‌بردار اصلی فهرست هستند.

توماس فهرست‌نویسی با کیفیت را «فهرست‌نویسی اوربجینال و مبتنی بر توافق دو جانبه درباره استاندارد مورد استفاده، به گونه‌ای که با هزینه - سودمندی و به هنگام بودن در تهیه فهرست همراه باشد» می‌داند (توماس، ۱۹۹۶). بنابراین، علاوه بر مؤلفه‌های تطبیق با استاندارد، ویژگی به هنگام بودن و امور مالی را نیز در تعریف وارد کرده است. در دیدگاهی دیگر کیفیت در فهرست‌نویسی، تولید اطلاعات کتاب‌شناختی صحیحی دانسته شده که پاسخگوی نیازهای کاربران است و دسترسی مناسب و به هنگام را فراهم می‌آورد (کیفیت در فهرست‌نویسی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵، ص. ۲۸). در این تعریف تأکید بر نیازهای کاربران کتابخانه است که البته مستلزم مطالعه آن است. میکسا<sup>۲</sup> دیدگاهی کل نگرانه را در تولید رکورد و فهرست بیان کرده است و توجه فهرست‌نویسی را معطوف به کل سیستم کرده است: «ایجاد سیستم کتاب‌شناختی باید بیشتر به عنوان یک مفهوم کلی در نظر گرفته شود تا فهرست‌نویسی به عنوان تولید مجموعه‌ای از مداخل» (میکسا، ۱۹۸۹، ص. ۲۹۱-۲۹۲). بروس و هیلمن<sup>۳</sup> نیز کیفیت در فهرست‌نویسی را متشکل از مؤلفه‌های کامل بودن، صحت، حاوی اطلاعات مربوط به منشأ، سازگاری با انتظارات، همگونی منطقی، انسجام، به هنگام بودن و دسترس‌پذیری<sup>۴</sup> ذکر کرده اند (بروس و هیلمن، ۲۰۰۴). از طرف دیگر، با توجه به ظهور محیط‌های جدید اطلاعاتی پژوهشگرانی نیز کوشیده اند تا ابعاد کیفیت را در همه انواع فراداده‌ها بررسی کنند و چارچوبی کلی برای ارزیابی کیفیت داده بیان‌دیشند که قابل سازگاری با هر محیط اطلاعاتی - و نه فقط فهرست‌نویسی - باشد. به عنوان مثال مرکز آمار کانادا<sup>۵</sup> چارچوب تضمین کیفیتی را تهیه کرده که بر ویژگی‌هایی از اطلاعات تمرکز دارد

1. *Cataloging quality*

2. Miksa

3. Bruce & Hillmann

4. Completeness, accuracy, provenance, conformance to expectations, logical consistency & coherence & timeliness, and accessibility

5. Statistics Canada

که برای سنجش کیفیت مهم هستند: ربط<sup>۱</sup>، صحت، به هنگام بودن، دسترس‌پذیر بودن، تفسیرپذیر و قابل درک بودن و انسجام (مرکز آمار کانادا، ۲۰۱۷). این مؤلفه‌ها، هر چند باید در نظر گرفته شوند، بیش از حد کلی هستند. با وجود قرار داشتن در عصر فهرست‌نویسی الکترونیکی و تغییرات سریع در فناوری‌های نشر محتوا، کاربرپسند شدن روزافزون نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و امکانات بی‌بدیل تعامل کاربر با آن‌ها، و تغییرات سریع در طرح‌های توصیف مدرک؛ این واقعیتی انکارناپذیر است که فهرست‌نویسی همچنان مرحله مهمی در سازماندهی محتواست و فهرست‌نویسان باید بیش از پیش درک و بینش خود را نسبت به کیفیت در کاری که انجام می‌دهند و فرآورده‌ای که تولید می‌کنند و طراحی‌های ممکن افزایش دهند و دیدگاه‌های خود را در مورد چگونگی بهبود کیفیت آن‌ها به اشتراک بگذارند (اسنو، ۱۰۱۷).

مسئله مهم دیگر نقش رکوردهای با کیفیت در به کارگیری الگوهای نوین در سازماندهی اطلاعات است. رکوردهای بی کیفیت که حاوی اغلاط فراوان از حیث تطابق با استاندارد توصیف مورد استفاده، اغلاط تایپی، و نقص در نواحی و فیلدهای مختلف توصیف کتاب‌شناختی باشند؛ برای مهاجرت داده‌های کتاب‌شناختی، یا همان رکوردهای موجود به الگوهای جدید مشکل آفرین خواهند بود. الگوهای نوین سازماندهی اطلاعات زمانی به خوبی قابل استفاده خواهند بود که در بستر مناسبی از پیشینه‌های تولید شده به کار گرفته شوند تا با کمترین اشکال‌ها و تغییرات، قابل استفاده باشند (پازوکی، حاجی زین العابدینی و ارسطوپور، ۱۳۹۲؛ حاجی زین العابدینی، ۱۳۸۹؛ پتروچیانی، ۲۰۱۵؛ سیمن و گودارد، ۲۰۱۵).

علاوه بر منابعی که بالاتر در تبیین مسئله به آن‌ها اشاره شد، پژوهش‌های بسیاری در خصوص کیفیت در فهرست‌نویسی در داخل و خارج از ایران وجود دارند؛ به عنوان مثال، محفوظی، شعبانی و سعادت (۱۳۸۹) فهرست‌نویسی تحلیلی و رده‌بندی (کتابخانه کنگره) کتاب‌های عربی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در طول سال‌های ۱۳۸۰-۱۳۸۶ را مطلوب ارزیابی کردند. اسفندیاری (۱۳۹۰) فهرست‌نویسی اسناد آرشیوی موجود در معاونت اسناد سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران را با استفاده از استانداردهای موجود و میزان کارایی آن از منظر بازیابی اطلاعات بررسی و آن را با استانداردهای بین‌المللی توصیف اسناد آرشیوی منطبق دانسته است. در پژوهش دیگری بنی اقبال، بزرگی و میرحیدری (۱۳۹۲) با هدف مقایسه فهرست‌نویسی توصیفی کتاب‌های فارسی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در سال‌های ۱۳۸۴-۱۳۸۸ و تعیین میزان انطباق آن با قوانین فهرست‌نویسی انگلوآمریکن چنین نتیجه گرفته‌اند که کتابخانه ملی در انجام فهرست‌نویسی توصیفی کتاب‌های فارسی به طور نسبی دارای عملکرد مطلوبی بوده است. پازوکی، حاجی زین‌العابدینی و ارسطوپور (۱۳۹۲) در پژوهشی به شناسایی وضعیت پیشینه‌های کتاب‌شناختی موجود در

1. Relevance, accuracy, timeliness, accessibility, interpretability, and coherence

کتاب‌شناسی ملی ایران، استخراج اشکالات موجود در این رکوردها هم از حیث تطبیق با آر. دی. ای. و از حیث خطاهای انسانی فهرست‌نویسی به منظور بررسی به کارگیری قواعد توصیف و دسترسی (آر.دی.ای.) پرداخته‌اند. نتایج پژوهش حجازی، کوبی و علمداری (۱۳۹۳) در ارزیابی کیفیت فهرست‌برگه‌های پیش از انتشار سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در جهت دستیابی به کارکردهای فهرست کتابخانه و پیاده‌سازی الگوی اف آر بی آر نشان داد که این فهرست‌برگه‌ها ابزارهای مناسبی برای ایجاد نظام‌های ذخیره و بازیابی اطلاعات نیستند و اشکالات موجود در آن‌ها دستیابی به کارکردهای اساسی فهرست‌نویسی را دچار مشکل می‌کند. اما علمدار (۱۳۹۵) در پژوهش دیگری معتقد است که فهرست‌برگه‌های فیپای کتابخانه ملی با قواعد انگلوآمریکن سطح انطباق مطلوبی دارند و اهداف فیپا را موفقیت‌آمیز دانسته است. چپمن و مَسی<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) ابزاری ساده برای سنجش صحت رکوردهای کتابشناختی ارائه دادند که ابزاری کمی است و می‌تواند به عنوان شاخصی عملکردی استفاده شود. جی<sup>۲</sup> و دیگران (۲۰۰۹) با توجه به مسائل مرتبط با کیفیت منابع و رکوردها در بسته‌های منابع اطلاعاتی و رکوردهای کتابشناختی تجاری آماده که معمولاً حمل بر این است که بدون هیچ تغییری آماده استفاده در مجموعه کتابخانه‌ها هستند، سیستم نرم‌افزاری CatQC را معرفی کردند که با زبان C نوشته شده و رکوردهای موجود در بسته را بدون در دست داشتن اصل منابع از حیث کیفیت واری نمود و گزارش ارائه می‌کند. اسنو (۲۰۱۱) در پژوهش خود با روش پیمایش پرسش‌نامه‌ای و مصاحبه، استنباط کتابداران دانشگاهی را درباره کیفیت فهرست‌نویسی و عناصری که باید در یک فهرست با کیفیت وجود داشته باشند، مورد بررسی قرار داد. دِینو و وانگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی پیمایشی نشان دادند که در کتابخانه‌های دانشگاهی نیوجرسی بخش‌های فهرست‌نویسی و فراداده اطلاعات آماری را بر اساس بهره‌وری و حجم مجموعه برای ارزیابی ارزش آن‌ها گردآوری می‌کنند. این اطلاعات بر اساس قالب و نوع ماده، تعداد جلد و تعداد نسخه‌ها و به وسیله میزان رشد مجموعه با احتساب هر عنوان جدید محاسبه می‌شود. انواع آمارهای و روش‌های گردآوری داده‌ها همگام با تحولات حرفه تغییر نیافته است. اطلاعات مورد نیاز توسط سرپرستان بخش‌ها، مدیران کتابخانه‌ها و یا مؤسساتی نظیر انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی ایالات متحده گردآوری و ذخیره می‌شود و توسط مدیران کتابخانه‌ها برای حفظ سطح نیروی انسانی و برنامه‌ریزی‌های آینده مورد استفاده قرار می‌گیرد، اما به درستی ارزش‌های بخش فهرست‌نویسی و فراداده و تأثیر آن‌ها را بر کاربر ارزیابی نمی‌کند. شولتز- جونز<sup>۴</sup> و دیگران (۲۰۱۲) در تحقیقی پیامدهای درک

---

1. Chapman, Ann and Massey, Owen

2. Jay

3. De Fino & Wang

4. Schultz- Jones

و استنباط از کیفیت رکورد کتاب‌شناختی بر نسل‌های آینده فهرست‌های کتابخانه‌ای را با تأکید بر تغییر در داوری فهرست‌نویسان درباره استانداردهای سخت به تولید فراداده‌هایی که با نیازهای کاربران سازگارند، مورد بررسی قرار دادند و چنین نتیجه گرفتند که کتابخانه‌ها و مدیران آن‌ها باید در نظر بگیرند که نسل آینده فهرست‌های کتابخانه‌ای به شدت به تربیت فهرست‌نویسان بستگی دارد و این که آن‌ها چه میزان دانش و توانمندی در تهیه فهرست‌های کتابخانه‌ای با کیفیت، به ویژه با توجه به تغییرات سریع در قواعد در دهه اخیر خواهند داشت. اجیس و عبدمناف<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در پژوهش خود موضوعات مربوط به اعتبار و کیفیت فهرستگان ملی مالزی را بررسی کردند که با همکاری ۱۰۱ کتابخانه در مالزی ایجاد شده است. یافته‌ها نشان دادند که ۹۰ درصد رکوردها منطبق با استانداردهای ذکر شده پدید آمده‌اند. پتروچیانی (۲۰۱۵) معتقد است که کیفیت پایین فهرست‌های کتابخانه‌ای نه تنها به علت غلط‌های معمول و وجود رکوردهای مکرر؛ بلکه به علت سیاست غلط کتابخانه‌ها در انتخاب استانداردهای فهرست‌نویسی مناسب و معقول است. سیمن و گودارد (۲۰۱۵) اظهار داشته‌اند که با توجه به محیط‌های اطلاعاتی در شرف ظهور، به ویژه داده‌های پیوندی، نقش فهرست‌نویسان آماده کردن مسیر برای ورود به این محیط‌ها از طریق تولید داده‌های کتاب‌شناختی با کیفیت و توجه بیشتر به عناصری در رکوردهاست که در محیط‌های جدید نقش پررنگ‌تری ایفا خواهند کرد. در پژوهش‌های متعدد دیگری رکوردهای کتاب‌شناسی ملی ایران با اهداف اصلی دیگری مانند امکان پیاده‌سازی الگوهای نوین سازماندهی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند که به منظور پیشگیری از اطناب کلام از ذکر یافته‌های همه آن‌ها خودداری می‌شود. برخی از این پژوهش‌ها عبارتند از: ارسطوپور (۱۳۸۹)؛ حاجی زین‌العابدینی (۱۳۸۹)؛ بشردوست (۱۳۹۰)؛ فرد حسینی، (۱۳۹۰)؛ پازوکی، حاجی زین‌العابدینی و ارسطوپور (۱۳۹۲).

مرور پیشینه نشان می‌دهد که پژوهش‌های اندکی به صورت خاص در مورد کیفیت در فهرست‌نویسی - در کتابخانه‌های ملی و غیره- و موضوعات مرتبط با آن است و این مسئله یا بیشتر در قالب پژوهش‌های پراکنده‌ای، که هر کدام وجهی از مسئله کیفیت را مد نظر داشته‌اند، مورد مطالعه قرار گرفته و یا به طور تلویحی در پژوهش‌های مربوط به بررسی میزان مطابقت با استانداردهای فهرست‌نویسی مورد اشاره بوده است. این روند حتی در تولید استانداردهای جهانی نیز ملاحظه می‌شود؛ چنان که استانداردهای سازمانی جهانی استاندارد (ایزو) نیز در حوزه اطلاعات، دبیزش و کتابخانه‌ها بیشتر به نحوه تنظیم آمارها معطوف است و تنها استاندارد در دست توسعه این سازمان در حوزه ارزیابی کیفی، استاندارد /یزو ۲۱۲۴۸: /ارزیابی کیفی کتابخانه‌های ملی است.



همچنان که بالاتر ذکر شد، در مؤلفه‌های کیفیت در فهرست‌نویسی نوع کتابخانه و کاربران آن نقش مهمی دارند. کتابخانه‌ها انواع مختلفی دارند که یکی از آن‌ها کتابخانه ملی است. کتابخانه ملی «کتابخانه‌ای است که مسئول گردآوری و حفظ نسخه‌ها از تمام مدارک مرتبط با کشوری است که کتابخانه در آن قرار دارد. این کتابخانه می‌تواند نقش واسپاری قانونی را ایفا کند. به طور معمول کتابخانه ملی می‌تواند تمام یا بعضی از این عملکردها را داشته باشد: چاپ کتاب‌شناسی ملی، حفظ و نگهداری روزآمد یک مجموعه بزرگ از متون خارجی که شامل مدارک درباره کشور باشد، فعالیت به عنوان مرکز اطلاعات کتاب‌شناختی ملی، گردآوری فهرستگان، نظارت بر مدیریت کتابخانه‌های دیگر و / یا ترویج همکاری خدمات تحقیق و توسعه» (سازمان ملی استاندارد ایران، ۱۳۹۴، ص. ۱۰). کتاب‌شناسی «سیاهه یا سامانه بازبایی کتاب‌شناختی است که دسترسی به داده‌هایی را فراهم می‌کند که مدارکی را توصیف می‌کنند و به گونه‌ای یکتا می‌شناسانند، صرف نظر از این که در مجموعه‌ای خاص نگهداری شوند یا نه، یا این که در مدرک خاصی به آن‌ها استناد شده باشد» (سازمان بین‌المللی استانداردسازی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷) و کتاب‌شناسی ملی نیز «نوعی کتاب‌شناسی برای ثبت و توصیف مدارک منتشر شده در یک کشور که در بعضی از کشورها آثار خارجی در رابطه با همان کشور و همچنین آثار اتباع خود را که در خارج منتشر شده، تحت پوشش قرار می‌دهد» (سازمان ملی استاندارد ایران، ۱۳۹۴، ص. ۱۱).

با توجه به اهمیت کتاب‌شناسی ملی که کتابخانه ملی ایران عهده‌دار تهیه آن است، هدف اصلی این پژوهش تعیین عملکردها و تمهیداتی برای بهبود و استمرار کیفیت در کتاب‌شناسی ملی ایران بر اساس دانش و تجربیات جمعی از خبرگان و دست‌اندرکاران تولید آن است. برای نیل به این هدف، استخراج دیدگاه‌های آنان در خصوص مؤلفه‌های اصلی کیفیت در رکورد، در کتاب‌شناسی ملی و عملکردهای اصلی کنترل کیفیت در فهرست‌نویسی نیز ضروری می‌نمود. بدین ترتیب، این پژوهش در صدد یافتن پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. رکورد کتاب‌شناختی با کیفیت چه ویژگی‌هایی دارد؟
۲. کتاب‌شناسی ملی با کیفیت چه ویژگی‌هایی دارد؟
۳. هر یک از عملکردهای کنترل کیفیت در فهرست‌نویسی در کتابخانه ملی از چه میزان اهمیتی برخوردارند؟
۴. با چه تمهیدات و راهکارهایی می‌توان کیفیت در کتاب‌شناسی ملی را به گونه‌ای مستمر بهبود بخشید؟

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از حیث هدف کاربردی است و با استفاده از فن دلفی اجرا شده است، که در روش‌های کیفی پژوهش دسته‌بندی می‌شود. برای این پژوهش با روش غیراحتمالی، قضاوتی و هدفمند پنلی با ۲۲ نفر از فهرست‌نویسان با سابقه‌ای تشکیل شد که اکثراً در سمت‌های مدیریتی و بخش‌های مهم سازماندهی و پردازش در کتابخانه ملی مشغول خدمت بوده یا هستند و علاوه بر تسلط بر قواعد و دستورالعمل‌های فهرست‌نویسی، به مسائل و چالش‌های مدیریتی نیز اشراف دارند. اعضای پنل در دور دوم به ۲۰ نفر کاهش یافت. با مطالعه پیشینه‌های مرتبط مندرج در بالاتر (اسنو، ۲۰۱۷؛ توماس، ۱۹۹۶؛ کیفیت در فهرست‌نویسی، ۱۹۹۵؛ میکسا، ۱۹۸۹؛ بروس و هیلمن، ۲۰۰۴؛ مرکز آمار کانادا، ۲۰۱۷؛ چپمن و مسی، ۲۰۰۲؛ اسنو، ۲۰۱۱؛ شولتز- جونز و دیگران، ۲۰۱۲) ابتدا مؤلفه‌های کیفیت در ۴ دسته:

۱. ویژگی‌های رکورد کتاب‌شناختی با کیفیت؛
۲. ویژگی‌های کتاب‌شناسی ملی با کیفیت؛
۳. میزان اهمیت هر یک از عملکردهای کنترل کیفیت در فرایند فهرست‌نویسی منابع اطلاعات؛
۴. تمهیدات و راهکارهای مناسب برای بهبود مستمر کیفیت کتاب‌شناسی ملی؛

در قالب ۵۶ گویه در طیف پنج گزینه‌ای تنظیم و با نظر ۱۰ تن از صاحب‌نظران و اعضای هیئت علمی علم اطلاعات و دانش‌شناسی اصلاحات لازم در آن‌ها صورت پذیرفته و به عنوان پرسش‌نامه دور اول میان اعضای پنل توزیع گردید. در این پرسش‌نامه، ذیل هر دسته از گویه‌ها از اعضای پنل خواسته شده بود ویژگی‌هایی را که مد نظر داشته‌اند با جملات خود ذکر نموده و اگر دیدگاهی درباره گویه‌ها نیز دارند بیان کنند تا در پرسش‌نامه دور دوم در معرض اطلاع و داوری سایر اعضا قرار گیرد.

در خصوص نحوه ارزیابی حصول توافق باید گفت هر چند دلفی در چارچوب روش‌های کیفی قرار می‌گیرد، برای جمع‌بندی و ارزیابی دیدگاه اعضای پنل باید بر حسب تعداد آن‌ها تصمیم‌گیری و معیاری را نیز برای نحوه اعلام داوری تعیین نمود. این مرحله‌ای است که پژوهش کیفی و کمی به محدوده‌های هم نزدیک شده و از اسلوب یکدیگر بهره می‌گیرند. در این پژوهش برای محاسبه دیدگاه اعضای پنل که گویه‌هایی را در مقیاس پنج گزینه‌ای رتبه‌بندی و ارزیابی کردند، علاوه بر آن هر چند پایایی سنجی در چارچوب پژوهش‌های کیفی با آزمون‌های آماری سنجیده نمی‌شود و اصولاً برای ابزارها (پرسش‌نامه‌ها)یی که توسط جامعه‌ای با تعداد کمتر از ۵۰ پاسخ داده می‌شوند، صحت آزمون‌های پایایی مورد تردید است، پایایی پرسش‌نامه دور اول آلفای کرونباخ ۰,۹۲۲ را نشان داد که حاکی از پایایی بالای پرسش‌نامه است.

پس از گردآوری پرسش‌نامه دور اول، همچنین نظرات تکمیلی پنل در پاسخ به پرسش‌های باز مورد بررسی قرار گرفت و پس از پالایش و تنقیح و کنترل توسط پژوهشگر دیگر، به صورت گویه‌هایی جدید در معرض دید و ارزیابی اعضای پنل قرار گرفتند. نمرات گویه‌های اولیه نیز در پرسش‌نامه دور دوم درج شد تا اعضا در صورت تمایل در مورد گویه‌هایی که نمره کافی برای حصول اجماع کسب نکرده بودند، مجدداً تصمیم‌گیری نموده و به حذف یا ماندن آن‌ها با قطعیت بیشتری رأی دهند.

در دور دوم بیست نفر از اعضا پرسش‌نامه را تکمیل نمودند و نتایج رتبه‌بندی‌های گویه‌ها در پرسش‌نامه دور دوم نیز مجدداً ارزیابی شد. با توجه به عدم درج نظرات جدید توسط اعضای پنل ذیل گویه‌ها در پرسش‌نامه دور دوم نتایج این دور به عنوان نظرات نهایی اعضا پذیرفته و پس از انجام محاسبات یافته‌ها استخراج و مورد تحلیل قرار گرفت.

از آنجا که در پرسش‌نامه‌های دلفی که به صورت طیف و رتبه‌بندی تنظیم شده اند، نمره میانگین، عقیده گروهی اعضای دلفی را نشان می‌دهد، مبنای پذیرش گویه‌ها کسب نمره میانگین چهار و بالاتر و سنجش توافق میان اعضا در مورد هر گویه نمره انحراف معیار کمتر از ۰/۰۰۷ بوده است. هر چه انحراف معیار در نمره‌ای بیشتر باشد، نشان از توافق کمتر دارد، و انحراف معیار کوچکتر نشان‌دهنده نزدیک‌تر بودن پاسخ‌ها به میانگین است و دلالت بر توافق بیشتر دارد (ویلیامز و وب<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴). برای محاسبات از نرم‌افزار اس پی اس اس نسخه ۲۵ استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

**پرسش اول:** رکورد کتابشناختی با کیفیت چه ویژگی‌هایی دارد؟

یافته‌ها به شرح جدول ۱ است:

جدول ۱. ویژگی‌های رکورد کتابشناختی با کیفیت از دیدگاه اعضای پنل

پذیرش	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	ویژگی‌های رکورد کتابشناختی با کیفیت
√	۰/۳۰۷۷۹	۴/۹۰۰۰	۲۰	۱. صحیح است؛ بدین معنی که توصیف در آن به درستی بر اساس قواعد بین‌المللی، دستورالعمل‌ها و تصمیم‌گیری‌های داخلی صورت گرفته است.

ویژگی‌های رکورد کتابشناختی با کیفیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	پذیرش
۲. کامل است؛ رکورد تمام عناصر توصیف را در سطح توصیف مورد نظر <sup>۱</sup> دارا است.	۲۰	۴/۵۰۰۰	۰/۹۴۵۹۱	-
۳. غلط‌های دستور زبان ندارد.	۲۰	۴/۰۰۰۰	۰/۷۲۵۴۸	-
۴. غلط‌های املائی و تایپی ندارد.	۲۰	۴/۴۵۴۵	۰/۵۹۵۸۰	√
۵. حاوی جایزهای نسخه‌های هر عنوان در مخازن است.	۲۰	۳/۹۰۰۰	۱/۱۶۵۲۹	-
۶. اطلاعات توصیفی و تحلیلی آن بیانگر محتوای منبع است.	۲۰	۴/۳۰۰۰	۰/۸۶۴۵۰	-
۷. کاربر نهایی با مشاهده رکورد با کیفیت برداشت کامل و صحیحی از منبع خواهد داشت.	۱۹	۴/۵۷۸۹	۰/۶۹۲۴۸	√
۸. کاربر با در دست داشتن هر مقدار اطلاعات به رکورد، و از طریق رکورد به منبع صحیح دست می‌یابد.	۲۰	۴/۵۰۰۰	۰/۶۸۸۲۵	√
۹. وضعیت فهرست‌نویسی رکورد مشخص است (پیش از انتشار، پس از انتشار، نهایی، توصیفی و ...)	۲۰	۴/۰۵۰۰	۱/۰۵۰۰۶	-
۱۰. موضوع‌ها به تعداد کافی و با توجه به محتوای کتاب به درستی و به ترتیب اهمیت اختصاص یافته‌اند.	۲۰	۴/۵۵۰۰	۰/۶۸۶۳۳	√
۱۱. رده‌بندی (های) آن درست است.	۲۰	۴/۷۰۰۰	۰/۴۷۰۱۶	√
۱۲. سرشناسه و شناسه‌های افزوده به درستی به منبع داده شده‌اند.	۲۰	۴/۸۰۰۰	۰/۴۱۰۳۹	√
۱۳. با وجود مطابقت با استانداردهای جهانی پذیرفته شده، ویژگی‌ها و الزامات بومی (خط، زبان، اصطلاحات خاص و غیره) در آن انعکاس یافته‌اند، به گونه‌ای که بازبایی برای کاربر بومی به راحتی میسر است.	۱۹	۴/۷۳۶۸	۰/۴۵۲۴۱	√

ملاحظه می‌شود که در سطح رکورد، صحت (به معنای تطابق توصیف با قواعد بین‌المللی مورد نظر، دستورالعمل‌ها و تصمیم‌گیری‌های داخلی)، نداشتن غلط‌های املائی و تایپی، ارائه توصیف هرچه نزدیک‌تر به منبع به منظور درک بهتر کاربر از منبع مورد فهرست‌نویسی، امکان دستیابی به منبع با داشتن حداقل اطلاعات درباره منبع از طریق رکورد، کفایت، درستی و رعایت ترتیب اهمیت در تخصیص سرعنوان‌های

۱. به عنوان مثال، سطوح فهرست‌نویسی سه سطح است: ۱. سطح پیشینه یا بیشین سطح یا سطح کامل (Full Level Cataloguing) کامل‌ترین شکل از فهرست‌نویسی عمومی، که رکورد کتاب‌شناختی تولیدشده، حاوی کامل‌ترین مجموعه از عناصر داده‌ای است. این سطح با سومین سطح توصیف فهرست‌نویسی قواعد انگلو آمریکن تطابق دارد: مطابق قاعده 1.0D3 در این سطح، تمام عناصر تنظیم شده فهرست‌نویسی برای توصیف اثر گنجانده می‌شود. ۲. سطح فهرست‌نویسی هسته (Core Level Cataloguing) سطحی از کدگذاری است که برای استفاده در «برنامه فهرست‌نویسی تعاونی» ایجاد شده، و به فهرست‌نویس اجازه می‌دهد رکوردهای کتابشناختی که تولید می‌کند، نسبت به «فهرست‌نویسی بیشین سطح» حاوی عناصر داده‌ای کمتر، اما نسبت به «فهرست‌نویسی کمین سطح» حاوی عناصر داده‌ای بیشتری باشند. در این سطح مستند اسامی، شماره رده‌بندی و موضوع در رکورد لحاظ می‌گردد. ۳. سطح فهرست‌نویسی کمینه یا فهرست‌نویسی کمین سطح (Minimal Level Cataloguing= MLC) فقط حاوی عناصر اصلی توصیف و تقریباً معادل سطح اول توصیف در قواعد فهرست‌نویسی انگلو آمریکن است.

موضوعی به منبع در رکورد، درستی رده‌بندی و شناسه‌های افزوده و برآوردن الزامات بومی مانند خط و زبان به عنوان مؤلفه‌های کیفیت در رکورد مورد توافق خبرگان قرار گرفته‌اند. اما وجود غلط‌های دستور زبان، عدم توضیح وضعیت فهرست‌نویسی و فقدان جایزما در رکورد خدشه بر کیفیت رکورد محسوب نشده است.

**پرسش دوم:** کتاب‌شناسی ملی با کیفیت چه ویژگی‌هایی دارد؟

یافته‌ها در پاسخ به این پرسش در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. ویژگی‌های کتاب‌شناسی ملی با کیفیت از دیدگاه اعضای پنل

ویژگی‌های کتاب‌شناسی ملی با کیفیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	پذیرش
۱۴. رکورد بی کیفیت <sup>۱</sup> ندارد.	۲۰	۴/۵۰۰۰	۰/۶۰۶۹۸	√
۱۵. کامل است؛ بدین معنی که شامل انتشارات ملی و سایر منابعی است که بر اساس قوانین گردآوری آن‌ها بر عهده کتابخانه ملی هر کشور قرار دارد <sup>۲</sup> .	۲۰	۴/۴۰۰۰	۰/۸۸۲۵۸	-
۱۶. رکورد تکراری ندارد.	۲۰	۴/۵۰۰۰	۰/۶۰۶۹۸	√
۱۷. همگونی از حیث رعایت قواعد بین‌المللی و دستورالعمل‌های داخلی و نواحی توصیف در همه رکوردها رعایت شده است.	۲۰	۴/۴۵۰۰	۰/۶۰۴۸۱	√
۱۸. همگونی در تخصیص سرعنوان‌های موضوعی به عناوینی که در موضوع مشابه‌اند و در سایر مشخصات متفاوت، رعایت شده است.	۲۰	۴/۴۵۰۰	۰/۶۰۴۸۱	√
۱۹. همگونی در شماره‌ها رده‌بندی برای موضوع‌های مشابه رعایت شده است.	۱۹	۴/۵۷۸۹	۰/۵۰۷۲۶	√
۲۰. در شکل ماشین‌خوان تهیه شده، به گونه‌ای که قابلیت تبادل داده را دارد.	۱۸	۴/۵۵۵۶	۰/۷۰۴۷۹	-
۲۱. دسترس‌پذیر است.	۲۰	۴/۷۰۰۰	۰/۵۷۱۲	√
۲۲. روزآمد است؛ بدین معنی که رکورد کتابشناختی مربوط به هر مدرک در همان سال انتشار در کتاب‌شناسی قرار می‌گیرد.	۲۰	۴/۵۰۰۰	۰/۸۸۸۵۲	-
۲۳. حاوی جایزهای نسخه‌های هر عنوان در مخازن است.	۲۰	۴/۲۵۰۰	۰/۹۱۰۴۷	-
۲۴. استفاده از آن برای کاربران آسان است.	۲۰	۴/۶۰۰۰	۰/۵۹۸۲۴	√
۲۵. آثاری را که در چارچوب انتشارات ملی قرار می‌گیرند، به هر زبانی که منتشر شده‌اند، در خود دارد.	۲۰	۴/۴۵۰۰	۰/۶۰۴۸۱	√
۲۶. با تمهیداتی (مانند استفاده از کارت ملی پدیدآورندگان) در مستندسازی، تشابه اسمی موجب قرارگرفتن منابع ذیل نام مشابه ولی غیر از پدیدآورنده حقیقی، نمی‌شود.	۲۰	۴/۲۵۰۰	۰/۹۱۰۴۷	-
۲۷. قابلیت جستجو و ارائه اطلاعات موجودی یک اثر را در کتابخانه یا پایگاه‌های دیگر دارد.	۲۰	۴/۳۵۰۰	۰/۸۱۲۷۳	-
۲۸. عدم همگونی رکوردها به شرطی که در یک مقطع زمانی نباشد ملاکی برای	۱۹	۲/۸۹۴۷	۱/۵۲۳۶۹	-

۱. منظور از کیفیت ویژگی‌های مذکور در گویه‌های قسمت الف است.

۲. مانند آثار اتباع هر کشور که در کشورهای دیگر به چاپ می‌رسند و یا آثار منتشر شده در سایر کشورها در موضوع فرهنگ و تمدن کشور مورد نظر.

				کیفیت به حساب نمی‌آید بلکه به دلیل تغییر برخی رویه‌ها و سیاست‌های فهرست‌نویسی در مقاطع مختلف زمانی است.
-	۱/۱۱۸۰۳	۳/۷۵۰۰	۲۰	۲۹. علاوه بر بی نقص و کامل بودن کتاب‌شناسی، مشکلات جانبی مانند ناکارآمدی نرم‌افزار موجب ریزش کاذب اطلاعات در آن نمی‌شود.

همچنان که بالاتر نیز ذکر شد، کتاب‌شناسی ملی تنها مجموعه گردهم آمده‌ای از رکوردهای کتابشناختی با کیفیت نیست، بلکه با دیدگاهی کل گرایانه، کتاب‌شناسی ملی موجودیتی فراتر از رکوردها بوده و موضوعات مربوط به یکدستی در رکوردها، اعمال تغییرات و تصمیم‌گیری‌ها و پوشش انتشارات ملی، تعریف کیفیت را در آن از مجموعه‌ای کنار هم چیده شده از چند رکورد با کیفیت فراتر می‌برد.

در سطح کتاب‌شناسی ملی، اعضای پنل در مجموع عاری بودن از رکورد بی کیفیت و تکراری، همگونی از حیث رعایت قواعد بین‌المللی و دستورالعمل‌های داخلی و نواحی توصیف، دسترس‌پذیری و استفاده آسان برای کاربر، در بر داشتن انتشارات ملی به همه زبان‌ها را از معیارهای کتاب‌شناسی ملی با کیفیت دانسته‌اند. با این توصیف، جامعیت و کامل بودن کتاب‌شناسی ملی و روزآمدی آن را معیاری برای کیفیت آن ندانسته‌اند و این امر در جملات توضیحی برخی از آنان به علت مشکلات تقریباً همیشگی موجود در دریافت به موقع و کامل نسخه‌های سهمیه کتابخانه ملی از نهادهای مربوط ذکر شده است. علت دیگر وجود دپوی کتاب‌های منتظر فهرست‌نویسی به علت بار سنگین و فشار کاری ناشی از عدم تناسب میان تعداد فهرست‌نویسان و کار فهرست‌نویسی پیش از انتشار و پس از انتشار عنوان شده است. این‌ها مشکلاتی اداری و اغلب غیرقابل اجتناب هستند که باعث می‌شوند همواره کتاب‌شناسی ملی نسبت به انتشارات ملی روزآمد نباشد. همچنین از نظر ایشان ماشین‌خوان بودن کتاب‌شناسی ملی فی نفسه معیاری برای کیفیت مطلوب آن محسوب نمی‌شود.

در خصوص گویه شماره ۲۶، اکثر اعضای پنل هر چند موافق با تمهیداتی مانند آنچه در متن گویه ذکر شده برای پرهیز از تشابه اسمی و اختلال در بازیابی بودند؛ اما معتقد بودند معیار دسترس‌پذیری و بازیابی اطلاعات صحیح برای پوشش دادن هدف اصلی در این گویه، که بازیابی صحیح و مرتبط است، کافی بوده و ذکر تمهیدات اداری در قالب گویه‌هایی که قرار است تنها مؤلفه‌ها را نشان دهند لزومی ندارد. همچنان که اعضا گویه ۲۹ را نیز از این دست محسوب نموده‌اند.

**پرسش سوم:** هر یک از عملکردهای لازم در کنترل کیفیت در فهرست‌نویسی در کتابخانه ملی از چه میزان اهمیتی برخوردارند؟

گویه‌های مندرج در جدول ۳ مجموعه‌ای از عملکردهای فعلی کنترل کیفیت در فرایند فهرست‌نویسی (که با ستاره مشخص شده اند) و برخی عملکردهای پیشنهادی در کنترل کیفیت است که برای ارتقای کیفیت کتاب‌شناسی ملی و بی نقص‌تر شدن آن مطلوب دانسته شده اند.

جدول ۳. میزان اهمیت هر یک از عملکردهای لازم در کنترل کیفیت در فرایند فهرست‌نویسی از دیدگاه اعضای پنل

مراحل کنترل کیفیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	پذیرش
۳۰. تکراری نبودن رکورد *	۲۰	۴/۴۰۰	۰/۹۴۰۳۲	-
۳۱. کنترل با پایگاه‌های کتاب‌شناختی Ohio، Copac، BL، LC، WorldCat، ... *	۲۰	۴/۴۵۰	۰/۸۲۵۵۸	-
۳۲. کنترل با VIAF *	۱۸	۳/۳۳۳	۱/۱۸۸۱۸	-
۳۳. کنترل شناسه‌ها با بانک‌های مستند کتابخانه ملی *	۲۰	۴/۸۵۰	۰/۴۸۹۳۶	√
۳۴. کنترل تگ‌ها در بلوک‌ها و فیلدهای مارک *	۲۰	۴/۸۰۰	۰/۴۱۰۳۹	√
۳۵. سطح اول توصیف (فهرست‌نویسی توصیفی) *	۲۰	۴/۸۵۰	۰/۳۶۶۳۵	√
۳۶. تعداد کافی سرعنوان‌های موضوعی تخصیص داده شده *	۲۰	۴/۶۰۰	۰/۵۹۸۲۴	√
۳۷. مناسب بودن سرعنوان‌های موضوعی تخصیص داده شده *	۲۰	۴/۷۵۰	۰/۵۵۰۱۲	√
۳۸. شماره رده‌بندی کنگره و دیویی *	۲۰	۴/۸۰۰	۰/۵۲۳۱۵	√
۳۹. غلط‌های املائی و تایپی *	۲۰	۴/۵۰۰	۰/۶۸۸۲۵	√
۴۰. غلط‌های دستور زبان	۲۰	۳/۹۰۰	۰/۹۶۷۹۱	-
۴۱. کنترل رخدادهای مربوط به سیستم که در جستجوی رکوردها در کتاب‌شناسی ملی تأثیرگذارند. مانند فاصله، سرهم‌نویسی، جدانویسی و از این قبیل.	۲۰	۴/۲۰۰	۰/۰۵۶۳۱	√
۴۲. نمونه‌خوانی فهرست با استفاده از فرمت تگ، به منظور کنترل تگ‌ها و قالب یونیکد رده.	۱۹	۴/۳۶۸۴	۰/۷۶۰۸۹	-
۴۳. کنترل هویت اشخاص با کارت ملی و الحاق آن به بانک مستندات برای اصلاح بانک مستندات پدیدآور.	۱۸	۴/۴۴۴۴	۰/۹۲۱۷۸	-
۴۴. کنترل هویت ناشران و سازمان‌ها با مستندات حقوقی و قانونی (مانند پروانه نشر) برای اصلاح بانک مستندات تنالگان.	۱۹	۴/۲۶۳۲	۰/۹۹۱۱۹	-
۴۵. کنترل کاتر در رده‌بندی *	۱۹	۴/۱۰۵۳	۰/۹۹۴۱۳	-
۴۶. یکدست بودن، قاعده‌مند بودن و عدم تکروری در یادداشت‌ها	۲۰	۴/۱۰۰۰	۰/۷۱۸۱۸	-
۴۷. یکدست بودن حرف‌نویسی و آوانویسی برای منابع غیرفارسی *	۲۰	۴/۶۵۰	۰/۵۸۷۱۴	√

همان طور که ملاحظه می‌شود بیشتر عملکردهای فعلی کنترل کیفیت در فهرست‌نویسی از نظر خبرگان از اهمیت بالایی برخوردارند. بعضی از موارد هر چند در حال حاضر جزء فرایند کنترل کیفیت هستند، ولی نمره کافی نیاورده اند، مانند کنترل کاتر در رده‌بندی، عدم تکراری بودن رکورد، و کنترل با پایگاه‌های کتاب‌شناختی. از سایر مواردی که جزء پیشنهادهای برخی اعضای پنل بوده اند، تنها «کنترل رخدادهای مربوط به سیستم که در جستجوی رکوردها در کتاب‌شناسی ملی تأثیرگذارند؛ مانند فاصله، سرهم‌نویسی، جدانویسی و از این قبیل» مورد پذیرش قرار گرفته اند و در مورد «کنترل هویت ناشران و سازمان‌ها با مستندات حقوقی و قانونی (مانند پروانه نشر) برای اصلاح بانک مستندات تنالگان» به منظور پیشگیری از مشکلات تشابه اسمی که منجر به بازیابی غلط می‌شود، و یا «کنترل هویت ناشران و سازمان‌ها با مستندات حقوقی و قانونی (مانند پروانه نشر) برای اصلاح بانک مستندات تنالگان» توافقی حاصل نیامده است که این می‌تواند به علت مشکلات اجرایی باشد.

**پرسش چهارم:** با چه تمهیدات و راهکارهایی می‌توان کیفیت در کتاب‌شناسی ملی را به گونه‌ای مستمر بهبود بخشید؟

پاسخ‌ها در جدول ۴ ارائه شده است.

**جدول ۴. تمهیدات و راهکارهای حفظ، بهبود و استمرار کیفیت در کتاب‌شناسی ملی از دیدگاه اعضای پنل**

تمهیدات و راهکارها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	پذیرش
۴۸. اصلاح سیستم آمارگیری	۱۸	۴/۱۱۱۱	۰/۹۰۰۲۵	-
۴۹. اصلاح سیستم ارزیابی کیفی	۲۰	۴/۳۵۰۰	۰/۷۴۵۱۶	-
۵۰. کنترل کیفیت رکورد با در دست داشتن کتاب	۲۰	۴/۳۵۰۰	۰/۸۱۲۷۳	-
۵۱. به کار گرفتن فهرست‌نویسان خبره	۲۰	۴/۸۵۰۰	۰/۳۶۶۳۵	√
۵۲. تناسب تعداد فهرست‌نویسان با میزان کار	۱۹	۴/۸۴۲۱	۰/۳۷۴۶۳	√
۵۳. استفاده از متخصصان موضوعی در فهرست‌نویسی منابع	۲۰	۴/۶۰۰۰	۰/۶۸۰۵۶	√
۵۴. بازیابی، کنترل و ویرایش مداوم کتاب‌شناسی ملی توسط فهرست‌نویسان خبره	۲۰	۴/۸۰۰۰	۰/۵۲۳۱۵	√
۵۵. برون‌سپاری فهرست‌نویسی	۱۹	۲/۵۷۸۶	۱/۱۶۹۸۰	-
۵۶. به روز رسانی و در صورت لزوم تغییر سیستم نرم‌افزاری	۱۹	۴/۵۲۶۳	۰/۸۴۱۱۹	-
۵۷. فعال کردن ویژگی نرم‌افزار در تصحیح خودکار اغلاط املائی	۲۰	۴/۴۰۰۰	۱/۰۹۵۴۵	-
۵۸. شرکت در طرح‌های فهرست‌نویسی مشارکتی <sup>۱</sup> کشوری یا بین‌المللی	۲۰	۴/۳۰۰۰	۰/۹۲۳۳۸	-
۵۹. تصحیح کتاب‌شناسی ملی با استفاده از بازخورد خطا توسط کاربران	۲۰	۳/۹۰۰۰	۱/۱۶۵۲۹	-

۱. فهرست‌نویسی مشارکتی یا تعاونی (Cooperative cataloguing) فهرست‌نویسی با مشارکت چند کتابخانه برای اجتناب از دوباره کاری است.



-	۱/۰۷۱۱۵	۳/۹۰۰۰	۲۰	۶۰ ارتقای جامعیت مجموعه‌های کتابخانه ملی با واریسی و رفع نقص موجودی در مقایسه با انتشارات ملی با همکاری ناشران و نمایندگی‌های سازمان در مراکز شهرستانی
-	۰/۸۱۲۷۳	۴/۱۵۰۰	۲۰	۶۱ پایش و اطلاع‌رسانی به هنگام تغییرات جهانی در قواعد و استانداردها
√	۰/۵۰۲۶۲	۴/۶۰۰۰	۲۰	۶۲ به کارگیری فناوری‌های جدید به منظور بهبود در سرعت و دقت فهرستنویسی
-	۱/۰۳۹۹۹	۴/۳۵۰۰	۲۰	۶۳ به کارگیری فناوری‌های جدید به منظور بهبود در نرخ سرعت و دقت بازیابی رکوردها و منابع توسط کاربر
√	۰/۴۱۰۳۹	۴/۸۰۰۰	۲۰	۶۴ بهره گرفتن از خرد جمعی و دانش فهرستنویسان در پذیرش تغییرات جهانی در قواعد و استانداردها
√	۰/۵۱۲۹۹	۴/۵۲۶۳	۱۹	۶۵ اجرای پیمایش‌های مقدماتی پیش از اعمال تغییرات جهانی در قواعد و استانداردها و اجرای برنامه‌ریزی شده آن‌ها
-	۰/۹۳۳۳۰	۴/۱۵۰۰	۲۰	۶۶ سنجش دوره‌ای نرخ بازیابی منابع مرتبط توسط کاربر در کتاب‌شناسی ملی
-	۰/۹۶۷۹۱	۴/۱۰۰۰	۲۰	۶۷ سنجش دوره‌ای سرعت بازیابی منابع مرتبط توسط کاربر در کتاب‌شناسی ملی
√	۰/۵۷۱۲۴	۴/۷۰۰۰	۲۰	۶۸ برگزاری دوره‌های بازآموزی برای فهرستنویسان
-	۰/۸۸۷۰۴	۴/۴۵۰۰	۲۰	۶۹ ایجاد گروه‌های بحث و اشتراک دانش در میان فهرستنویسان
√	۰/۳۶۶۳۵	۴/۸۵۰۰	۲۰	۷۰ ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در فهرستنویسان با تمهیدات متناسب مادی و معنوی
√	۰/۰۰۰۰۰	۵/۰۰۰۰	۲۰	۷۱ تربیت فهرستنویس خیره
-	۰/۹۱۰۴۷	۴/۲۵۰۰	۲۰	۷۲ تعیین جایزه کیفیت برای فهرستنویسان برتر
-	۰/۹۱۰۴۷	۴/۲۵۰۰	۲۰	۷۳ تعیین جایزه کیفیت برای گزارش دهندگان خطا در کتاب‌شناسی ملی
-	۱/۲۴۹۵۶	۳/۳۱۵۸	۱۹	۷۴ بهره‌گیری از گروه‌های ارزیابی کیفیت کتاب‌شناسی ملی با اعضای خارج از سازمان
-	۰/۸۸۲۵۸	۴/۴۰۰۰	۲۰	۷۵ بهره‌گیری از گروه‌های ارزیابی کیفیت کتاب‌شناسی ملی با اعضای داخل از سازمان
√	۰/۶۸۶۳۳	۴/۵۵۰۰	۲۰	۷۶ تشکیل تیم داخل سازمانی بهبود مستمر کیفیت کتاب‌شناسی ملی
-	۰/۷۵۳۹۴	۴/۴۰۰۰	۲۰	۷۷ اصلاح، ارتقای کارآمدی، و به روز رسانی شیوه‌های مدیریت و تصمیم‌گیری در سطوح مختلف مدیریتی
√	۰/۶۰۶۹۸	۴/۴۲۱۱	۱۹	۷۸ اصلاح سیستم بازخورد (مثبت و منفی) در فهرستنویسی
√	۰/۵۵۰۱۲	۴/۷۵۰۰	۲۰	۷۹ مستندسازی فرایندها و روش‌های کاری به صورت دوره‌ای از طریق تدوین دستورالعمل‌ها به منظور مدیریت صحیح دانش در فهرستنویسی در قالب‌های مختلف و اطلاع‌رسانی به‌هنگام و چند شیوه‌ای آن‌ها
√	۰/۶۷۰۸۲	۴/۶۵۰۰	۲۰	۸۰ تخصصی بودن کنترل کیفیت و عدم اشتغال همزمان به چند وظیفه توسط فرد
-	۰/۸۸۷۰۴	۴/۴۵۰۰	۲۰	۸۱ چک دوره‌ای کتاب‌شناسی بر اساس دستورالعمل‌های جدید

-	۰/۹۹۴۷۲	۴/۴۰۰۰	۲۰	۸۲. ایجاد سقف محدودیت روزانه در دریافت تقاضای فیفا از سوی ناشران بر حسب تعداد فهرست‌نویس
√	۰/۴۴۴۲۶	۴/۷۵۰۰	۲۰	۸۳. تصویب قوانین الزام‌آوری که ناشران را به ارائه اطلاعات کتابشناختی صحیح وادار کند.
-	۰/۸۸۲۵۸	۴/۴۰۰۰	۲۰	۸۴. اختصاص مکان مناسب و امکانات رفاهی (نور و دمای مناسب، تهویه مطبوع، فضاسازی مناسب) برای مجموعه فهرست‌نویسی جهت بالا بردن بهره‌وری
√	۰/۶۸۰۵۶	۴/۶۰۰۰	۲۰	۸۵. استقرار نظام پیشنهادهای کارآمد و فعال همراه با بازخوردهای تشویقی مناسب
-	۰/۷۵۹۱۵	۴/۴۵۰۰	۲۰	۸۶. بازتعریف صحیح از فهرست‌نویس خبره، کنترل کیفی و شرح مشاغل در فهرست‌نویسی
-	۰/۸۲۰۷۸	۴/۶۰۰۰	۲۰	۸۷. بازنگری در دورکاری و شرایط آن به نفع ارتقای کیفیت فهرست‌نویسی
-	۱/۳۵۳۳۶	۳/۶۰۰۰	۲۰	۸۸. استفاده از اساتید و خبرگان خارج از سازمان و یا بازنشستگان خبره در فهرست‌نویسی و در کنترل کیفیت کتاب‌شناسی ملی
√	۰/۴۴۴۲۶	۴/۷۵۰۰	۲۰	۸۹. جستجو، استقرار و بهبود مداوم روش‌ها و راهکارهای تقویت فرهنگ سازمانی، روحیه تعهد کاری و مسؤلیت‌پذیری در کارکنان به ویژه از طریق مدیران ارشد
-	۰/۷۵۹۱۵	۴/۴۵۰۰	۲۰	۹۰. ایجاد امنیت و ثبات شغلی و پرهیز از جا به جایی‌های غیرضروری
-	۰/۹۴۰۳۲	۴/۴۰۰۰	۲۰	۹۱. کاستن از آمار موظف فهرست‌نویسان خبره به منظور ارتقای و مستندسازی دانش و تجربیات و انجام مطالعات توسعه‌ای
-	۱/۲۱۳۹۵	۴/۰۰۰۰	۲۰	۹۲. اعزام فهرست‌نویسان خبره به کشورهای پیشرو در زمینه فراداده و فهرست‌های جهانی به منظور تقویت بنیه علمی و عملی
√	۰/۴۷۷۵۷	۴/۶۸۴۲	۱۹	۹۳. تمرکز فهرست‌نویسی و کنترل‌های مربوط در واحد پردازش و وحدت رویه واحدهای سازمان در این خصوص
√	۰/۴۴۴۲۶	۴/۷۵۰۰	۲۰	۹۴. ویرایش مستمر کتاب‌شناسی ملی به صورت فرایندی آمیخته با فهرست‌نویسی و نه به صورت پروژه‌ای با پرسنل و هزینه مجزا
√	۰/۳۶۶۳۵	۴/۸۵۰۰	۲۰	۹۵. مدیریت هوشمند منابع انسانی در سازمان برای رفع کمبود نیروی انسانی در فهرست‌نویسی
√	۰/۵۶۱۹۵	۴/۷۳۶۸	۱۹	۹۶. استقرار سیستم ثبت منابع اتوماتیک به جای ثبت دستی توسط فهرست‌نویس به منظور مدیریت بهینه زمان
-	۰/۹۰۴۸۳	۴/۴۷۳۷	۱۹	۹۷. تهیه دستورالعمل‌های ساده و کوتاه ویژه کنترل کیفی
√	۰/۴۷۰۱۶	۴/۷۰۰۰	۲۰	۹۸. بررسی نتایج کنترل کیفی به صورت دوره‌ای و تعیین اولویت‌های آموزشی بر اساس نتایج به دست آمده

ملاحظه می‌شود که طیف گسترده‌ای از عملکردهای مدیریتی، آموزشی و تخصصی برای توسعه توانمندی تخصصی و فردی، رضایتمندی و انگیزش شغلی برای فهرست‌نویسان به عنوان مهمترین عوامل دخیل در

ارتقای کیفیت فهرست‌نویسی در محتوای گویه‌ها مندرج است. از مهمترین نکات، عدم توافق در مورد برون‌سپاری فهرست‌نویسی در کتابخانه ملی است که راه‌حلی همراه با کاهش کیفیت به بهای افزایش آمارهاست؛ علاوه بر این که به تدریج موجب تضعیف تخصصی کارکنان فهرست‌نویسی شده و در موارد بسیاری موجب افزایش بار کاری عملکردهای کنترل کیفیت نیز می‌شود.

هر چند بهره‌مندی از یک سیستم ارزیابی و آمارگیری کارآمد جزء لاینفک مدیریت کیفیت است، همچنان که ملاحظه می‌شود، اعضای پنل در خصوص آن اتفاق نظر نداشته و این مورد را با اهمیت بالا ارزیابی نکرده‌اند. البته شاید علت این امر کفایت سیستم آمارگیری فعلی از دیدگاه آنان و پرهیز از اصلاحات و تغییرات نا به هنگام و سلیقه‌ای و پیچیده کردن عملیات آمارگیری باشد که گاه خود بار کاری فراوانی را بر نیروها حمل می‌کند و فاقد کارآمدی لازم نیز هست؛ به ویژه این که با وجود سیستم مدیریت کتابخانه امکان گزارش‌گیری‌های مناسب از عملکردهای کتابخانه و از جمله فهرست‌نویسی فراهم است.

واقعیت این است که افق دید بر تعریف از کیفیت تأثیر اساسی دارد. از مجموع گویه‌ها چنین بر می‌آید که جایگاه کاربران نهایی به عنوان بهره‌برداران اصلی از کتاب‌شناسی ملی در تعریف و تعیین کیفیت آن از دیدگاه اعضای پنل چندان پررنگ نیست و این مسئله می‌تواند به علت جایگاه، اهداف و وظایف کتابخانه ملی و گستره آن باشد که همه آحاد کشور را در زمان حال و نیز نسل‌های آینده را در بر می‌گیرد و مانند کتابخانه‌های تخصصی نیست که بتواند خود را محدود به گروه‌های خاص از کاربران و معطوف به نیازهای آنان کند. بنابراین انتظار حداکثر تطبیق با استانداردهای جهانی و الزامات بومی و کامل بودن سطح فهرست‌نویسی دیدگاه غالب در گویه‌هاست. دیگر این که، مطابق با اظهارات اعضای پنل، اغلب کاربران از جزئیات، فنون و دستورالعمل‌ها و تصمیم‌های داخلی فهرست‌نویسی اطلاع کافی ندارند و طبیعتاً قضاوت و ارزیابی آنان نمی‌تواند مبنایی صحیح برای کیفیت فهرست‌نویسی قرار گیرد. با توجه به گستره کاربران و تعداد فراوان آنها تجربه نشان داده است که ارائه توضیح به حتی بخشی از این کاربران، که خود به حرفه کتابداری یا فهرست‌نویسی اشتغال دارند؛ مستلزم صرف وقت زیادی است که کارکنان را از پرداختن به وظایف اصلی‌شان باز می‌دارد و بهتر است از بخش‌های مطلع اطلاع‌رسانی برای چنین آگاهی بخشی‌هایی استفاده شود. همین نکته، یعنی عدم اطلاع کامل از قواعد و تصمیم‌های داخلی موجب عدم توافق اعضا در مورد تشکیل گروه‌های ارزیابی و حسابرسی کیفیت کتاب‌شناسی در خارج از سازمان شده است.

## نتیجه‌گیری

طی این پژوهش مؤلفه‌های کیفیت در رکورد فهرست‌نویسی و کتاب‌شناسی ملی، اهمیت هر یک از عملکردهای کنترل کیفیت و تمهیدات و عملکردهای مؤثر بر بهبود و استمرار کیفیت در فهرست‌نویسی کتابخانه ملی از دیدگاه ۲۲ نفر از دست‌اندرکاران فهرست‌نویسی کتابخانه ملی استخراج شد. در مجموع بررسی نظرات نشان داد که هر چند وجود غلط‌های دستور زبان، عدم توضیح وضعیت فهرست‌نویسی و فقدان جایزها در رکورد خدشه بر کیفیت رکورد محسوب نشده است؛ اما تطبیق توصیف با استانداردهای پذیرفته شده و دستورالعمل‌های داخلی، عاری بودن از غلط‌ها، درستی و کامل بودن توصیف به گونه‌ای که کاملاً با مدرک مربوط به آن منطبق باشد تا دسترسی کاربر به مدرک مورد نیاز او تأمین شود، از مؤلفه‌های کیفیت در رکورد به شمار رفته‌اند. نظر اعضای پنل از این حیث با نتایج پژوهش‌های چپمن و مسی (۲۰۰۲) و اسنو (۲۰۱۱) تا حدود زیادی همخوانی دارد.

در سطح کتاب‌شناسی ملی، نداشتن رکورد بی کیفیت و تکراری، همگونی از حیث رعایت قواعد بین‌المللی و دستورالعمل‌های داخلی و نواحی توصیف، همگونی در تخصیص سرعنوان‌های موضوعی به عناوینی که در موضوع مشابه‌اند و در سایر مشخصات متفاوت، همگونی در شماره‌های رده‌بندی برای موضوع‌های مشابه، دسترس‌پذیری و آسانی در استفاده و نیز در برداشتن آثاری را که در چارچوب انتشارات ملی قرار می‌گیرند حال به هر زبانی که منتشر شده‌اند - از مؤلفه‌های کیفیت در کتاب‌شناسی ملی دانسته شده ولی جامعیت و کامل بودن کتاب‌شناسی ملی و روزآمدی آن را معیاری برای کیفیت آن ندانسته‌اند.

از حیث اهمیت عملکردهای کنترل کیفیت، کنترل شناسه‌ها با بانک‌های مستند کتابخانه ملی، کنترل تگ‌ها در بلوک‌ها و فیلدهای مارک، کنترل سطح اول توصیف (فهرست‌نویسی توصیفی)، کنترل تعداد کافی و تناسب سرعنوان‌های موضوعی تخصیص داده شده با محتوای اثر، شماره رده‌بندی کنگره و دیویی، کنترل غلط‌های املائی و تایپی، کنترل رخدادهای مربوط به سیستم که در جستجوی رکوردها در کتاب‌شناسی ملی تأثیرگذارند؛ مانند فاصله، سرهم‌نویسی، جدانویسی و از این قبیل، و کنترل یکدستی حرف‌نویسی و آوانویسی برای منابع غیرفارسی را مهم‌تر از سایر مراحل ذکر کرده‌اند.

از حیث راهکارها و تمهیداتی که می‌توانند به بهبود و استمرار کیفیت در فهرست‌نویسی و در کتاب‌شناسی ملی مؤثر واقع شوند، اعضای پنل در خصوص اصلاح سیستم ارزیابی و آمارگیری اتفاق نظر نداشته و این مورد را با اهمیت بالا ارزیابی نکرده‌اند که علت آن می‌تواند کفایت سیستم آمارگیری فعلی از دیدگاه آنان و پرهیز از اصلاحات و تغییرات نا به هنگام و سلیقه‌ای و پیچیده کردن عملیات آمارگیری باشد.

از نکات مهم در ارزیابی کیفیت، کاربران و نقش و دیدگاه‌های آنان است. از مجموع گویه‌ها چنین بر می‌آید که جایگاه کاربران نهایی به عنوان بهره‌برداران اصلی از کتاب‌شناسی ملی در تعریف و تعیین کیفیت آن از دیدگاه اعضای پنل چندان پر رنگ نیست و این می‌تواند به علت جایگاه، اهداف و وظایف کتابخانه ملی و گستره آن باشد که همه آحاد کشور را در زمان حال و نیز نسل‌های آینده را در برمی‌گیرد و مانند کتابخانه‌های تخصصی نیست که بتواند خود را محدود به گروه‌های خاص از کاربران و معطوف به نیازهای آنان کند. از این نظر نتایج با پژوهش هایدن و تان (۲۰۰۸) مبنی بر این که نمی‌توان در اندازه‌گیری کیفیت نیازهای همه کاربران را در نظر گرفت همخوانی دارد. از این گذشته اعضای پنل قضاوت و ارزیابی کاربران از جزئیات، فنون و دستورالعمل‌ها و تصمیم‌های داخلی فهرست‌نویسی را به علت اطلاع ناکافی آنان دارای مبنایی صحیح برای کیفیت فهرست‌نویسی نمی‌دانند. همین نکته، یعنی عدم اطلاع کامل از قواعد و تصمیم‌های داخلی موجب عدم توافق اعضا در مورد تشکیل گروه‌های ارزیابی خارج از سازمان نیز شده است.

به طور کلی به نظر می‌رسد وحدت رویه، پرهیز از برون‌سپاری، چه برای فهرست‌نویسی و چه ارزیابی و کنترل کیفیت آن مورد تأکید اعضای پنل بوده است. همچنان که تأکید بر توانمندسازی، شناخت و استفاده از فناوری‌های جدید، آموزش و بازآموزی، تربیت فهرست‌نویسان خبره (در هماهنگی با پژوهش شولتز، جونز و دیگران، ۲۰۱۲)، ارتقای رضایت شغلی و استقبال از بازخوردها حاکی از تمایل به پویایی، تکامل و خودبستگی در عین میل به حفظ استقلال تخصصی و حرفه‌ای در مجموعه فهرست‌نویسی کتابخانه ملی از نکات مهم مندرج در گویه‌هاست که این جز با استقرار مدیریت حرفه‌ای و آینده‌نگر میسر نخواهد بود. در مجموع موارد زیر به عنوان پیشنهاد‌های عملی توصیه می‌شود:

۱. پرداختن به مسئله بهبود مستمر کیفیت در فهرست‌نویسی کتابخانه ملی با استفاده از استانداردهای جهانی مدیریت کیفیت، به ویژه استانداردهای ایزو در حوزه مدیریت کیفیت؛
۲. انجام اقدامات هوشمند برای ارتقای تخصصی و علمی فهرست‌نویسان؛
۳. تقویت نیروی انسانی واحد پردازش و فهرست‌نویسی کتابخانه ملی؛
۴. استفاده از مدل‌های تعاملی کنترل کیفیت در فهرست‌نویسی و استفاده از توان تخصصی فهرست‌نویسان سایر کتابخانه‌ها در اصلاح کتاب‌شناسی ملی؛
۵. استقرار کارآمد نظام پیشنهادها و استفاده مؤثرتر از خردجمعی در مدیریت فهرست‌نویسی.

## تقدیر

نگارنده بر خود لازم می‌داند سپاس صمیمانه خود را به اعضای پنل دلفی سرکار خانم‌ها سوسن آژ، اطهره احمدی، دکتر زینب پاپی، فاطمه پناهنده، فلورا جهانبخشی، مرضیه خانسفید، راحله رحمتی، آیتا سلطانی، مژگان شرقی، نرگس خاتون عزیزیان، سهیلا فعال، منصوره کشاورز، راحله کلانتری، هاجر محمدزاده، مریم سادات مدنی، حمیده معماری، راضیه نمازی، فریبا هاشمی و طاهره یعقوب پور نرگسی و جناب آقایان علیرضا بدرلو، دکتر مهدی خادمیان، و حمیدرضا سلطانی که وقت و تجربیات خود را در اختیار این پژوهش قرار دادند ابلاغ نماید.

## منابع

- ارسطوپور، شعله (۱۳۸۹). بررسی میزان انطباق ساختار مارک ایران بر الگوی ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتاب‌شناختی (FRBR) و نگاه کاربران فهرست‌های رایانه‌ای به موجودیت‌های مطرح در این الگو. پایان‌نامه دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- اسفندیاری، فاطمه (۱۳۹۰). ارزیابی فهرست‌نویسی توصیفی اسناد آرشیوی معاونت اسناد سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران بر اساس استانداردهای موجود. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- بشردوست، اعظم (۱۳۹۰). مطالعه میزان انطباق فهرست‌نویسی و رده‌بندی آثار وابسته به یک اثر در فهرست پیوسته کتاب‌شناسی ملی ایران، با قواعد و دستورالعمل‌های معیار. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه پیام نور مشهد.
- بنی اقبال، ناهید؛ بزرگی، اشرف السادات؛ میرحیدری، مریم‌السادات (۱۳۹۲). میزان انطباق فهرست‌نویسی توصیفی پیشینه‌های کتاب‌شناختی کتاب‌های فارسی موجود در لوح فشرده کتاب‌شناسی ملی ایران (۸۴ - ۸۸) با AACR2. دانش‌شناسی، ۶ (۲۱)، ۴۷-۶۲.
- پازوکی، فاطمه؛ حاجی زین العابدینی، محسن؛ ارسطوپور، شعله (۱۳۹۲). تحلیل وضعیت پیشینه‌های کتاب‌شناختی فارسی موجود در کتاب‌شناسی ملی ایران به منظور بررسی به کارگیری قواعد توصیف و دسترسی به منبع (آر.دی.ای.). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۶ (۱)، ۸۹-۱۲۱.
- حاجی زین العابدینی، محسن (۱۳۸۹). امکان‌سنجی به کارگیری الگوی ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتاب‌شناختی (اف.آر.بی.آر.) ایفلا در پیشینه‌های کتاب‌شناختی فارسی. پایان‌نامه دکتری رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- حجازی، رقیه؛ کوبی، مرتضی؛ علمدار، سمیه (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت فهرست‌برگه‌های پیش از انتشار در جهت دستیابی به کارکردهای فهرست کتابخانه و پیاده‌سازی الگوی اف.آر.بی.آر. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۳۱ (۳)، ۶۹-۸۸.
- سازمان ملی استاندارد ایران (۱۳۹۳). اطلاعات و دبیرش (مستندسازی) - شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها (استاندارد ملی ایران شماره ۸۸۹۴ : ۱۳۹۳). کرج: سازمان ملی استاندارد ایران.
- سازمان ملی استاندارد ایران (۱۳۹۴). اطلاعات و دبیرش (مستندسازی) - شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های ملی (استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۱۷ : ۱۳۹۴). کرج: سازمان ملی استاندارد ایران.

سلطانی، پوری؛ راستین، فروردین (۱۳۷۹). فهرست‌نویسی. *دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. تهران: فرهنگ معاصر.

علمدار، سمیه (۱۳۹۵). بررسی میزان انطباق فهرست‌برگه‌های فیپای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با قواعد انگلو آمریکن. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۲(۴)، ۸۳-۱۰۲.

فرد حسینی، مهسا (۱۳۹۰). تبیین روابط کتاب‌شناختی حاکم بر پیشینه‌های فهرست‌نویسی مبتنی بر مارک ایران با استفاده از الگوی *ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتاب‌شناختی (FRBR)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد تهران شمال.

محفوظی، مصطفی؛ شعبانی، احمد؛ سعادت، رسول (۱۳۸۹). بررسی کیفیت فهرست‌نویسی تحلیلی و رده‌بندی کتاب‌های عربی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در طول سال‌های ۱۳۸۰-۱۳۸۶. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶(۱)، ۴۵-۶۲.

## References

- Ajis, M. A., & Manaf, A. Z. (2013). Appraising the quality of Malaysian Union Catalog. *Library Philosophy and Practice (e- journal)*. Paper 1008. Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1008>
- Alamdar, S. (2016). A survey on the compatibility rate of Cataloguing in Publication (CIP) catalog cards of National Library and Archive of the Islamic Republic of Iran with Anglo-American Cataloguing Rules. *Sciences and Techniques of Information Management*, 2(4), 83-102. (in Persian)
- Arastoupour, S. (2010). *Investigating the adaptation of Iran MARC structure to the Functional Requirements of Bibliographic Records (FRBR) and OPACs Users' viewpoints on the properties of the Entities in this model*. Ph.D dissertation in Library and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad. (in Persian)
- Anderson, J. D. (1996). Organization of knowledge. In Feather, J., & Sturges, P. (eds.), *International encyclopedia of information and library science*. London: Routledge. pp. 336-353.
- Bani Eqbal, N., Bozorgi, A. S., & Mir-Haidri, M. S. (2013). The adjustment of adaption descriptive cataloging bibliographical records of Persian books in the National Library of Iran according to AACR2 during 2005-2009. *Quarterly Journal of Knowledge Studies*, 6(21), 47-62. (in Persian)
- Bashardoust, A. (2011). *Studying the compliance of cataloging and classification of publications related to a work in the online Iranian National Bibliography, with critical rules and guidelines*, Master of Science in Librarianship and Information Science, Payam Noor University of Mashhad. (in Persian)
- Bruce, Th. R., & Hillmann, D. I. (2004). The continuum of metadata quality: Defining, expressing, exploiting. In D. I. Hillmann & E. L. Westbrooks (Eds.), *Metadata in practice* (pp. 238-256). Chicago: American Library Association.
- Cataloging quality: A Library of Congress Symposium: Opinion papers, No. 6*. Washington D.C.: Library of Congress Cataloging Forum.

- Chapman, A., & Massey, O. (2002). A catalogue quality audit tool. *Library Management*, 23(6/7), 314-324.
- De Fino, M., & Wang, J. (2012). Counting Cataloging: Moving Beyond Statistics to Measure the Value of Cataloging, *LIBRES Library and Information Science Research Electronic Journal*, 22(1). Retrieved from <http://libres.curtin.edu.au/>
- Esfandiari, F. (2011). *Assessment of descriptive cataloging of archival documents of Iran National Archives based on existing standards*, MSc Thesis, Islamic Azad University, North Tehran Branch. (in Persian)
- Fard Hosseini, M. (2011). *Explanation of bibliographic relations between Iran MARC-based bibliographic records using the Functional Requirements of Bibliographic Records (FRBR) model*. Master of Science in Library and Information Science thesis, North Tehran Azad University. (in Persian)
- Haji Zein al-Abedini, M. (2010). *Applying IFLA's Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR) model in Persian bibliographic records: A Feasibility study*. Ph.D dissertation in Library and Information Science, Shahid Chamran University of Ahvaz. (in Persian)
- Hejazi, R., Kokabi, M., & Alamdar, S. (2014). Quality assessment of cataloging-in- publication against the functionality of library catalog and FRBR. *Journal of Library and Information Science Studies*, 21(13), 69-88. (in Persian)
- Hider, P., & Tan, K. C. (2008). Constructing record quality measures based on catalog use. *Cataloging & Classification Quarterly*, 46(4), 338-361.
- International Standardization Organization. (2017). *Information and Documentation- Foundation and Vocabulary* (ISO Standard No. 5127: 2017). Retrieved from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:5127:ed-2:v1:en>
- International Standardization Organization. (2015). *Quality Management Systems- Fundamentals and vocabulary* (ISO Standard No. 9000: 2015). Geneva, Switzerland: International Standardization Organization.
- Iranian National Standards Organization (INSO) (2015). *Information and documentation- Library performance indicators* (Iranian National Standard no. 8844: 2015). Karaj: Iranian National Standards Organization (INSO). (in Persian)
- Iranian National Standards Organization (INSO) (2016). *Information and documentation- Performance indicators for National Libraries* (Iranian National Standard no. 2017: 2016). Karaj: Iranian National Standards Organization (INSO). (in Persian)
- Mahfoozi, M., Shabani, A., & Saadat, R. (2010). Studying the quality of analytic cataloging and classification of Arabic books in National Library & Archives of IR of Iran during 2001-2007. *Research on Information Science & Public Libraries*, 16(1), 45-62. (in Persian)
- Pazoki, F., Haji Zein al-Abedini, M., & Arastoupour, S. (2013). Analysis of the Persian bibliographic records available in the National Bibliography of Iran to investigate the application of Resource Description and Access (RDA) rules. *Library and Information Sciences*, 16(1), 211-89.



- Petruciani, A. (2015). Quality of library catalogs and value of (good) catalogs. *Cataloging & Classification Quarterly*, 53(3-4), 303-313.
- Seeman, D., & Goddard, L. (2015). Preparing the way: Creating future compatible cataloging data in a transitional environment. *Cataloging & Classification Quarterly*, 53, 331-340.
- Snow, K. (2011). *A study of the perception of cataloging quality among catalogers in academic libraries*. Ph.D dissertation, University of North Texas.
- Soltani, P., & Rastin, F. (1379). Cataloging. In *the Encyclopedia of Library and Information Science*. Tehran: Farhang-e Mo'aser. (in Persian)
- Thomas, S. E. (1996). Quality in Bibliographic control. *Library Trends*, 44(3), 491-505.
- Williams, P., & Webb, C. (1994). The Delphi technique: A methodological discussion *Journal of Advanced Nursing*, 19(1).