



سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

مجموعه مقالات
نهمین همایش کتابداران
سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

شیراز • ۱۱-۱۳ فروردین ۱۳۸۳



۱۷۹۹۹

ع. ۵

بسم الله الرحمن الرحيم

مجموعه مقالات

نهمین همایش کتابداران

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شیراز: ۲۱-۲۳ فروردین ۱۳۸۵

برگزارکنندگان:

سازمان مدیریت و برنامه ریزی

استان فارس

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات

۱۳۸۶

انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ۸۶/۰۰/۵

فهرست برگه

همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (نهمین: ۱۳۸۵: شیراز)
مجموعه مقالات نهمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور،
شیراز، ۲۱-۲۳ فروردین ۱۳۸۵. تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت
امور اداری، مالی و منابع انسانی، مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات، ۱۳۸۶.
۵۹۱ ص: جدول، نمودار، عکس. - (انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور؛
۸۶/۰۰/۵)

ISBN 978-964-425-911-1

برگزارکنندگان: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مرکز مدارک علمی، موزه و
انتشارات؛ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان فارس
عنوان قبلی همایش: سمینار کتابداران سازمان برنامه و بودجه

۱. کتابداران - کنگره‌ها. ۲. اطلاع‌رسانی - کنگره‌ها. ۳. کتابخانه‌های تخصصی - ایران -
خدمات اطلاع‌رسانی - کنگره‌ها. ۴. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. کتابخانه
مرکزی - رضایت کاربران - ارزشیابی. ۵. اینترنت و مراجعان کتابخانه. ۶. کتابخانه‌ها -
اقدامات تأمینی. ۷. کتابخانه‌ها - رضایت کاربران. الف. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
فارس. ب. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات.
ج. عنوان.

۱۳۸۵ ۱۱۷ س / ۵ / ۶۷۲ Z

ISBN 978-964-425-911-1

شابک ۹۷۸-۹۶۴-۴۲۵-۹۱۱-۱

مجموعه مقالات نهمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور،

شیراز، ۲۱-۲۳ فروردین ۱۳۸۵

ناشر: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی، مرکز

مدارک علمی، موزه و انتشارات

چاپ اول، ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۳۰۰۰۰ ریال

تاریخ انتشار: سال ۱۳۸۶

لیتوگرافی: صبا

چاپ و صحافی: الجواد

همه حقوق برای ناشر محفوظ است.

کتابخانه مرکزی دانشگاه شاهد



101BF000000087669

ن. ۲، ۱۳۸۶، ۸۱۷، ۵، ۶۷۳/۵، مرجع Z

مسئول برگزاری همایش: آقای عباس رفیعی

دبیر همایش: دکتر ناهید پوررستمی

مدیر اجرایی همایش: زهره صادق صمیمی

بخش پوستر:	کمیته اجرایی:	کمیته علمی:
۱. دکتر ناهید پوررستمی	۱. زهره صادق صمیمی	۱. دکتر ناهید پوررستمی
۲. زهره صادق صمیمی	۲. داود کشاورز	۲. دکتر عباس حری
۳. محمد حسن زاده	۳. محمد زارع	۳. دکتر زهیر حیاتی
۴. ژاله عصری	۴. ژاله عصری	۴. شیفته سلطانی
۵. ثریا فرهنگ	۵. اعظم رشیدی آشتیانی	۵. زهره صادق صمیمی
۶. مریم انصاری	۶. لیدا خانکشی پور	۶. احمد تابش
۷. گیتی مستقیمی	۷. جمیله ملکی	۷. ثریا فرهنگ
۸. علیرضا عیانی		۸. مهندس علیرضا نمازی
۹. محمد استاد غفاری		۹. محمد حسن زاده
		۱۰. گلایل شلویری
		۱۱. مریم انصاری

عنوان	صفحه
کنترل کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی و نقش آن در افزایش رضایت مراجعان	۲۴۱
عبدالرضا نوروزی چالکی	
فرآیند بودجه‌ریزی کشور و نقش کتابدار تخصصی سازمان	۲۵۹
محمد افشاری نظری	
نیازهای اطلاعاتی و سیاست مجموعه‌سازی رویکردی کاربرمدارانه (مورد کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان فارس)	۳۰۷
علی‌اکبر خاصه	
ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	۳۲۹
مریم‌السادات درخشان محمد حسن‌زاده	
سعيد رضایی شریف‌آبادی	
بررسی عملکرد کتابخانه‌های تخصصی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی منطقه ۵ کشور و رابطه آن با میزان انجام فعالیت‌های علمی - پژوهشی در بین مراجعان	۳۵۱
لیلا کلاتری	
تهیه و پیشنهاد شرح شغل کتابداران سیستم‌ها در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها	۳۷۷
عبدالحسین فرج پهلوی فرشید دانش	
برنامه‌ریزی استراتژیک برای استفاده از فناوری اطلاعات در کتابخانه‌ها	۴۲۳
سعيد رضایی شریف‌آبادی ازاده غیبی‌زاد	
برنامه‌ریزی ملی برای دستیابی به مدیریت توسعه خدمات CAS و SDI در کتابخانه‌های تخصصی ایران	۴۴۱
حسن کیانی	
چشم‌اندازی بر آینده کتابخانه‌های تخصصی و دیجیتالی کردن منابع آن	۴۵۷
حمید دلیلی	
رهنمودهایی برای برنامه‌ریزی ساختمان و تجهیزات یک کتابخانه تخصصی: یک سیاهه واری	۴۷۷
بابک پرتو	
تجهیزات امنیتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی	۵۲۷
محسن حاجی زین‌العابدینی	
بخش پوسترو	۵۶۵

مقدمه

مرکز مدارک

خود تلاش

همکاری سا

همایش اول

همایش دوم

همایش سو

همایش چه

همایش پنج

همایش شش

همایش هف

همایش هشت

نهمین

ماه ۱۳۸۵

برگزار ش

صاحب‌نظر

دبیرخانه

مقالات در

دبیرخانه

به صورت

کنترل کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی و نقش آن در افزایش رضایت مراجعان

نویسنده: عبدالرضا نوروزی چاکلی*

چکیده

کنترل کیفیت اطلاعات یکی از مهم‌ترین مباحث حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی همواره مطرح بوده و در سال‌های اخیر به دلیل تنوع نیازهای استفاده‌کنندگان و افزایش تحقیقات و تولیدات علمی اهمیت بیشتری نیز یافته است. این مقاله در نظر دارد تا پس از بررسی مفهوم کیفیت و ارزش اطلاعات و ذکر مؤلفه‌های آن، به معرفی اجزای لازم برای کنترل کیفیت بپردازد. در پایان، برخی از معیارهایی که به منظور افزایش رضایت مراجعان در جهت کنترل کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی از آنها استفاده می‌گردد، معرفی می‌شود.

۱. مقدمه

هدف از این مقاله برجسته کردن برخی از مباحث مطرح در مدیریت کیفیت خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی است. در عین حال چنین به نظر می‌رسد که در بحث حاضر، باید برخی از مسائل و

**Proceedings of the 9th Conference of
Management and Planning
Organization's Librarians**

10-12 April 2006- Shiraz

برگزارکنندگان

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی • مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان خراس

ISBN:978-964-425-905-0



9 789644 259050