

## طرح درس ارزشیابی خدمات و سیستم های اطلاعاتی

### Evaluation of services & information systems

نوع درس: تخصصی

تعداد واحد: ۲ واحد (نظری) / تعداد ساعت: ۳۲ ساعت

مقطع: کارشناسی ارشد

رشته: علم اطلاعات و دانش شناسی / گرایش: مدیریت اطلاعات

شرح درس:

ارزیابی خدمات و سیستم های اطلاعاتی یکی از جنبه های مهم مدیریت فناوری اطلاعات و مراکز اطلاعاتی و کتابخانه ها در هر سازمان محسوب می شود که اغلب نادیده گرفته می شود. در این درس دانشجویان ضمن آشنایی با علل و عوامل نادیده گرفته شدن این حوزه در سازمان ها، مسائل اجتماعی پیرامون آنها را می آموزند. همچنین در این درس، مجموعه ای از رویکردهای کمی و کیفی ارزیابی سیستم ها و خدمات اطلاعاتی در سازمان ها معرفی می شوند.

اهداف درس:

کسب مهارت در ارزیابی نظام ها و خدمات اطلاعاتی در مراکز اطلاع رسانی

توانایی های این درس:

- شناخت شاخص های ارزیابی نظام های بازیابی اطلاعات؛
- شناخت شاخص های ارزیابی خدمات اطلاعاتی؛
- ارزیابی نظام ها و خدمات اطلاعاتی؛

سرفصل های پیشنهادی درس ارزشیابی خدمات و مراکز اطلاع رسانی:

تکالیف هر جلسه	منابع هر جلسه	سرفصل های هر جلسه	جلسات
- Translation "Comparison Chart" from "Difference between Measurement and Evaluation" paper - مطالعه ی فصل اول از کتاب سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی:	Difference between Measurement and Evaluation (Last updated on January 21, 2021 by Surbhi S)  Powell, P. (1992) Information Technology Evaluation: Is It Different? , The Journal of the Operational Research Society, 43(1), 29-42.	- مباحث مقدماتی - ارائه ی سرفصل های درسی - بحث پیرامون measurement vs. evaluation	جلسه اول

<p>نظریه، روش ها و ابزارها و تهیه ی تحلیل و ارائه ی شفاهی در کلاس</p>	<p>Devaraj, S. and Kohli, R. (2002) IT Payoff, The: Measuring the Business Value of Information Technology Investments. FT Press</p>		
<p>Translation The measurement and evaluation of library services: "WHY ISN'T MORE EVALUATION DONE?" P.18-22</p> <p>- مطالعه و تحلیل مکتوب از مقاله چپستی مفاهیم، سنجش، ارزشیابی و ارائه شفاهی در کلاس</p>	<p>The measurement and evaluation of library services. Sharon I. baker &amp; f. wilfrid Lancaster. Information resources press. 1991. Second edition</p> <p>مقاله "چپستی مفاهیم سنجش، ارزشیابی و ارزیابی". مرجان السادات خلیفه سلطانی و جهانبخش رحمانی. دومین کنفرانس ملی ایده های نوین و پژوهش های کاربردی در علوم انسانی. ۱۳۹۹</p> <p>Irani, Z. and Love, P. (eds.) (2008) Evaluating Information Systems: Public and Private Sectors, Butterworth-Hainemann. Chapters 1, 2, 4-7, 12-14.</p>	<p>- چپستی مفاهیم سنجش، ارزشیابی و ارزیابی؛ - مفاهیم و مبانی ارزیابی و توجیه سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات؛</p>	<p>جلسه دوم</p>
<p>- مطالعه و تحلیل مکتوب از فصل دوم کتاب تحت عنوان کتابخانه ها و جامعه و ارائه شفاهی در کلاس</p> <p>- ترجمه ی فرم ارزیابی GED</p>	<p>مقاله «کاربرپذیری چپست و چه اهمیتی دارد؟» قابل دسترس از طریق وب سایت <a href="https://ekasdesign.com">/https://ekasdesign.com</a></p> <p>کتاب سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها/ دکتر محمد حسن زاده و اعظم نجفقلی نژاد/ نشر کتابدار</p>	<p>- مفهوم کاربرمحوری و توجه به نیاز اطلاعاتی کاربران در فضای کتابخانه ها و سیستم های اطلاعاتی</p> <p>- رابطه یا نسبت میان کتابخانه و جامعه</p>	<p>جلسه سوم</p>
<p>- مطالعه و تحلیل مکتوب از فصل سوم از کتاب تحت عنوان اهمیت ارزیابی عملکرد در کتابخانه و نگاه اقتصادی به آن</p>	<p>مقاله «ارزیابی عملکرد: مفاهیم و دیدگاه ها»، رحمان افروشه و رضا مهرانی. قابل دسترسی از طریق پایگاه اطلاعاتی جهاد دانشگاهی؛</p> <p>کتاب سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها/ دکتر محمد حسن زاده و اعظم نجفقلی نژاد/ نشر کتابدار</p>	<p>- ارزیابی عملکرد کارکنان در نظام های اطلاعاتی؛</p> <p>- محتوا، زمینه و فرآیند ارزیابی سیستم های اطلاعاتی بر اساس رویکردهای گوناگون؛</p>	<p>جلسه چهارم</p>
<p>- ارزیابی تطبیقی کاربرپذیری یا USABILITY دو</p>	<p>مقاله «ارزیابی عملکرد کارکنان از صفر تا صد و مزایای آن» قابل دسترس از طریق وب سایت</p>	<p>- انواع روش های هشت گانه ارزیابی عملکرد</p>	<p>جلسه پنجم</p>

<p>سیستم اطلاعاتی و امتیازدهی به آن ها بر مبنای معیارهای ارزیابی کاربردپذیری - ارائه ی تحلیل در راستای هرم داده، اطلاعات، خرد و دانش؛</p>	<p><a href="https://www.dekami.com">/https://www.dekami.com</a> فیلم های آموزشی نحوه ی ارزیابی عملکرد کارکنان قابل دسترس از طریق آپارات؛ فیلم آموزشی چیسیتی و چرابی عملکرد کارکنان و لزوم اهمیت آن در راهبری سازمان ها؛</p>	<p>- نحوه ی کار نرم افزارهای ارزیابی عملکرد - تفسیر نموداری عملکرد ۳۶۰ درجه و فرم های ارزیابی آن</p>	
<p>- مطالعه و تحلیل مکتوب از فصل چهارم تحت عنوان انواع ارزیابی در کتابخانه ها؛ - تهیه ی یک یادداشت انگلیسی گردآوری ذیل موضوع ارزیابی سیستم های اطلاعاتی بر اساس دستورالعمل تهیه شده به صورت اسلاید</p>	<p>Avgerou, C. (1995) Evaluating information systems by consultation and negotiation, International Journal of Information Management, 15(6), 427-436.  کتاب سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها/ دکتر محمد حسن زاده و اعظم نجفقلی نژاد/ نشر کتابدار</p>	<p>- مدل های ارزیابی نظام های اطلاعاتی، روش های کمی و کیفی در ارزیابی؛ - موانع ارزیابی رسمی سیستم های اطلاعاتی؛</p>	<p>جلسه ششم</p>
<p>- مطالعه و تحلیل مکتوب از فصل پنجم تحت عنوان ارزیابی کیفی در کتابخانه ها انواع و ابزارها؛</p>	<p>کتاب سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها/ دکتر محمد حسن زاده و اعظم نجفقلی نژاد/ نشر کتابدار؛  Renkema, T. J. W., &amp; Berghout, E. W. (1997). Methodologies for information systems investment evaluation : a comparative review. Information and Software Technology, 39(1), 1-13.</p>	<p>- مدل های ارزیابی نظام های اطلاعاتی، روش های کمی و کیفی در ارزیابی؛ - مدیریت مضرات سیستم های اطلاعاتی؛ - ارائه ی توضیحات تکمیلی جهت رعایت دستورالعمل تهیه یادداشت گردآوری انگلیسی؛</p>	<p>جلسه هفتم</p>
<p>- مطالعه و تحلیل مکتوب از فصل ششم تحت عنوان مدل های تعالی سازمانی: انواع و ابزارها؛</p>	<p>Serafeimidis, V. and Smithson, S. (2003) =Information systems evaluation as an organizational institution – experience from a case study', Information</p>	<p>- ارزیابی اقتصادی، ارزیابی بهره وری، هزینه-سودمندی، هزینه- اثربخشی؛ - روش های ارزیابی سرمایه گذاری در سیستم های اطلاعاتی؛</p>	<p>جلسه هشتم</p>

-	Systems Journal, 13, 251-274. Remenyi, D., Money, A. and Bannister, F. (2007) The Effective Measurement and Management of ICT Costs and Benefits. Elsevier – CIMA Publishing.		
- ترجمه بخش هایی از مقاله: Evaluating information systems by consultation and negotiation	Avgerou, C. (1995) Evaluating information systems by consultation and negotiation, International Journal of Information Management, 15(6), 427-436.	- ارزیابی نرم افزارهای آماده (packaged) در مقایسه با سیستم های سفارشی (custom made)	جلسه نهم
- ترجمه و بحث پیرامون یک فرم ارزیابی شناختی مفصل با عنوان heuristic evaluation form	Smithson, S. and Hirschheim, R. (1998) 'Analysing information systems evaluation: another look at an old problem', European Journal of Information Systems, 7, 158-174.	- ارزیابی سیستم های اطلاعاتی پس از پیاده سازی	جلسه دهم
- ارزیابی یک سیستم اطلاعاتی یا شبکه اجتماعی یا اپلیکیشن بر مبنای فرم ارزیابی شناختی بنا بر انتخاب دانشجویان	Zviran, M. and Erlich, Z. (2003) 'Measuring IS User Satisfaction: Review and Implications', Communications of the Association for Information Systems, Vol. 12, Article 5.  Zviran, M. and Erlich, Z. (2003) 'Measuring IS User Satisfaction: Review and Implications', Communications of the Association for Information Systems, Vol. 12, Article 5.	- ارزیابی رابط کاربری، ارزیابی از دیدگاه کاربران؛ - ارزیابی رضایتمندی کاربران	جلسه یازدهم
- ارزیابی یک سیستم اطلاعاتی یا شبکه اجتماعی یا اپلیکیشن بر مبنای فرم ارزیابی	Evaluating information systems by consultation and negotiation,	- ارزیابی سیستم های اطلاعاتی و یادگیری سازمانی از طریق مشاوره و مذاکره	جلسه دوازدهم

شناختی بنا بر انتخاب دانشجویان			
- تطبیق نتایج بدست آمده از ارزیابی سیستم های اطلاعاتی بر مبنای فرم ارزیابی شناختی و ارائه بحث پیرامون آن	Learning from adopters 'experiences with ERP: problems encountered and success achieved',	- ارزیابی عملکرد نظام ها؛ سنجش رابطه؛ - مسائل ارزیابی پیاده سازی سیستم های ERP	جلسه سیزدهم
- تهیه ی یک گزارش تحلیلی از ارزیابی تطبیقی سیستم های اطلاعاتی بر مبنای فرم ارزیابی شناختی	کتاب سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها/ دکتر محمد حسن زاده و اعظم نجفقلی نژاد/ نشر کتابدار؛	- ارزیابی سازمانی و مدیریتی؛ کارآمدی نظام های اطلاعاتی؛ - ابعاد اجتماعی ارزیابی فناوری اطلاعات در بخش عمومی و دولت الکترونیک؛	جلسه چهاردهم
- تبدیل گزارش تحلیلی به فرم یک مقاله علمی پژوهشی - داوری گزارش های تحلیلی دیگر دانشجویان	کتاب سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها/ دکتر محمد حسن زاده و اعظم نجفقلی نژاد/ نشر کتابدار؛	- شاخص های ارزیابی خدمات، مدل های لایب کوال، سروکوال و مانند آنها؛	جلسه پانزدهم

### تکالیف دانشجویان گرامی:

- تکالیف ثابت هر جلسه که دانشجویان گرامی موظف به مطالعه ی یک فصل از کتاب انتخابی یا یک مقاله متناسب با سرفصل درسی و ارائه ی خلاصه ی آن در کلاس هستند؛
- تکالیف متغیر هر جلسه به تناسب موضوعات مشخص شده به صورت ارائه ی فردی یا گروهی، ارزیابی سیستم های اطلاعاتی مرتبط با سازمان ها یا نهادهای ذی ربط، ترجمه و تحلیل یک مقاله ی فارسی یا انگلیسی و مواردی دیگر؛
- تکالیف پایان ترم به تناسب علایق موضوعی هر دانشجو ذیل مبحث ارزشیابی خدمات و سیستم های اطلاعاتی در قالب های زیر پیشنهاد می شود:
  - نگارش یک مقاله علمی پژوهشی در راستای موضوع سیستم های اطلاعاتی ۶۰۰۰ کلمه ای با احتساب ۳ نمره (۳+۱+۲)؛
  - ارزیابی از یک سیستم اطلاعاتی مرتبط با احتساب ۲ نمره (۲+۱+۲) نمره ارائه ی پایان ترم در قالب ژورنال کلاب یا مصاحبه عمیق با یکی از خبرگان این حوزه و تنظیم آن؛
  - ترجمه ی یک مقاله ی شاخص در این حوزه با احتساب ۲ نمره (۲+۱+۲) نمره ارائه ی پایان ترم در قالب ژورنال کلاب یا مصاحبه عمیق با یکی از خبرگان این حوزه و تنظیم آن)

### فهرست منابع مرتبط با این درس:

- حسن زاده، محمد و نجفقلی نژاد، اعظم. (۱۳۸۷) سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها. تهران: نشر کتابدار؛

- کشتکار، زهرا؛ شعبانی، احمد و سیادت، سیدعلی. (۱۳۹۰) مبانی و اصول مدیریت کیفیت در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی. تهران: نشر چاپار؛
- خلیفه سلطانی، مرجان السادات و رحمانی، جهانبخش. (۱۳۹۹) چستی مفاهیم سنجش، ارزشیابی و ارزیابی، دومین کنفرانس ملی ایده های نوین و پژوهش های کاربردی در علوم انسانی. قابل دسترس از طریق پایگاه سیویلیکا؛
- R. (2017). *The Evaluation and Measurement of Library Services* (2nd ed.) Santa .Matthews, J Barbara, CA.: Libraries Unlimited.
- Sharon L. Baker, F. Wilfrid Lancaster. (1991) *The measurement and evaluation of library services*. Information Resources Press.
- Avgerou, C. (1995) *Evaluating information systems by consultation and negotiation*, *International Journal of Information Management*, 15(6), 427- 436.
- Farbey, B., Land, F. and Targett, D. (1999) *Moving IS evaluation forward: Learning themes and research issues*’, *Strategic Information Systems*, 8, 189-207.
- Irani, Z. and Love, P. (eds.) (2008) *Evaluating Information Systems: Public and Private Sectors*, Butterworth-Hainemann. Chapters 1, 2, 4-7, 12-14.
- Kohli, R. and Sherer, S.A. (2002) *Measuring Payoff of Information Technology Investments: Research Issues and Guidelines*’, *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 9, Article 14.
- Markus, M.L., Axline, S., Petrie, D. and Tanis, C. (2000) *Learning from adopters’ experiences with ERP: problems encountered and success achieved*’, *Journal of Information Technology*, 15, 245-265.
- Powell, P. (1992) *Information Technology Evaluation: Is It Different?*’, *The Journal of the Operational Research Society*, 43(1), 29-42.
- Renkema, T. J. W., & Berghout, E. W. (1997). *Methodologies for information systems investment evaluation : a comparative review*. *Information and Software Technology*, 39(1), 1-13.
- Serafeimidis, V. and Smithson, S. (2003) *Information systems evaluation as an organizational institution – experience from a case study*’, *Information Systems Journal*, 13, 251-274.
- Herasevich, V., and Pickering, B. W. (2017). *Health Information Technology Evaluation Handbook: From Meaningful Use to Meaningful Outcome*. US: CRC Press.
- Rothwell, W. J., Stopper, Angela. L.M. and Myers, J L. (2017). *Assessment and Diagnosis for Organization Development*. UK: Routledge.
- Gertler, P. J., Martinez, S., Premand, Patrick., Rawlings, L. B. and Vermeersch, Ch. M. J.(2016). *Impact Evaluation in Practice*. 2nd ed. US: World Bank Publications.