

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور^۱

مریم السادات درخشان^۲
محمد حسن زاده^۳
دکتر سعید رضایی شریف‌آبادی^۴

چکیده

پژوهش حاضر به منظور ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، از دیدگاه کاربران، انجام شده است. پژوهش در دو مرحله صورت گرفته است. ابتدا با مراجعه به محل کتابخانه و مشاهده مستقیم، به تطبیق کتابخانه مذکور با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران پرداخته شد. سپس، با استفاده از پرسشنامه سروکوال کیفیت خدمات این کتابخانه در دو سطح مطلوب و موجود به تفکیک در دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد اختلاف معنی‌داری بین این دو سطح (موجود و مطلوب) وجود دارد. بیشترین فاصله مربوط به «داشتن مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی» است. همچنین نظرات این دو گروه از کاربران در مورد وجود فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب جداگانه بررسی شد که یافته‌ها نشان داد نظرات هر دو گروه یکسان است، اما مقدار این اختلاف در هر دو گروه متفاوت می‌باشد. در ادامه همچنین ترتیب اهمیت ابعاد مطرح شده از دید کاربران مورد بررسی قرار گرفت که به طور کلی «خدمات اطلاعاتی مرتبط» دارای بیشترین اهمیت از نظر کاربران کتابخانه می‌باشد. علاوه بر این، با استفاده از شیوه تحلیل عاملی، شش فاکتور مهم و مؤثر کیفیت خدمات استخراج شد.

کلیدواژه‌ها

کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، کیفیت خدمات، ارزیابی، اندازه‌گیری، استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران، سروکوال

۱. در تاریخ ۱۳۸۶/۴/۱۸ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در قالب دو معاونت در نهاد ریاست جمهوری ادغام شده است.

۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی M_S_Derakhshan@yahoo.com

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس hasanzadeh@modares.ac.ir

۴. عضو هیئت علمی دانشگاه الزهرا srezac@azzahra.ac.ir

مقدمه

کتابخانه‌های تخصصی برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی سازمان‌های خصوصی، صنعتی یا بازرگانی، فنی یا علمی، و به‌خصوص به منظور پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی سازمان مادر به‌وجود می‌آیند. هدف این‌گونه کتابخانه‌ها این است که متخصصان و پژوهشگران را در زمینه‌های شغلی و تخصصی یاری دهند؛ لذا تضمین کیفیت خدمات چنین کتابخانه‌هایی در درازمدت مستلزم ارزیابی علمی و مداوم است. این ارزیابی باید به شیوه علمی صورت پذیرد.

کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با بیش از ۲۴۵۰۰۹۴ پیشینه اطلاعاتی و ۷۴۰۲ نفر عضو به ارائه خدمات کتابخانه‌ای به مراجعان سازمانی و غیرسازمانی می‌پردازد. از آنجاکه نحوه ارائه خدمات در این کتابخانه بر نحوه کارکرد کارشناسان سازمان تأثیر بسزایی خواهد داشت، بررسی کیفیت ارائه خدمات آن به صورت استاندارد و علمی ضروری به نظر می‌رسد.

در پژوهش حاضر ابتدا میزان انطباق کتابخانه مذکور با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران (۱) تعیین شده است و سپس با استفاده از معیارهای ارزیابی کیفیت خدمات (سروکوآل)^۵ از جمله: محسوسات (موارد عینی)^۶، اعتمادپذیری^۷، مسئولیت‌پذیری^۸، اطمینان‌پذیری^۹ و دلسوزی^{۱۰} که معیاری استاندارد برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست، خدمات کتابخانه در دو

سطح مطلوب و واقعی مورد بررسی قرار گرفته است. سطح مطلوب، سطحی است که کاربر انتظار دارد خدمات در آن سطح به او ارائه گردد؛ و سطح واقعی، سطحی است که کاربر به صورت واقعی، تا به حال، خدمات را از کتابخانه دریافت کرده و می‌تواند در مورد آن قضاوت کند.

بنابراین پژوهش حاضر کیفیت را در دو سطح مذکور (مطلوب و واقعی) بررسی و همچنین شاخص‌های پایداری برای ارزیابی این کتابخانه ارائه کرده است.

پیشینه پژوهش

در ایران تاکنون تحقیقی که به‌طور دقیق با این پژوهش مطابقت داشته باشد، اجرا نشده است. فقط تعدادی پژوهش با موضوع کلی «ارزیابی» انجام شده است که صرفاً به جنبه‌های کمی در کتابخانه‌ها توجه داشته‌اند و با استفاده از شاخص‌های مطرح در استاندارد مجموعه به ارزیابی پرداخته‌اند. در زیر به دو نمونه از این نوع پژوهش‌ها اشاره می‌شود:

غلامی در پژوهش خود با عنوان «ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان» به ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی واقع در شهر اصفهان، مطابق با شاخص‌های مطرح در استاندارد مجموعه از استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی (ای. سی. آر. ال.) پرداخت. وی در این پژوهش، به روش پیمایشی، با استفاده از پرسشنامه

5. Service Quality

6. Tangibles

7. Reliability

8. Responsiveness

9. Assurance

10. Empathy

و مشاهده به این نتیجه رسید که رشد کمی مجموعه کتابخانه‌ها با رشد جامعه مراجعان کتابخانه همگام نیست (۲).

نیرومند در پژوهش خود با عنوان «بررسی وضعیت موجود و نقش اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های تخصصی مؤسسه تحقیقات شیلات ایران» با استفاده از روش پیمایشی به بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های تخصصی مؤسسه تحقیقات شیلات ایران پرداخته است. نتایج حاکی از آن است که کتابخانه‌های مؤسسه تحقیقات شیلات با کمبود نشریات ادواری تخصصی همچون کمبود نیروی انسانی متخصص، نداشتن مرکز اطلاع‌رسانی مستقل خارج از محیط کتابخانه، عدم تمرکز در خدمات فنی و سازماندهی منابع کتابخانه، و نداشتن بودجه مستقل مواجه هستند (۳).

در زمینه ارزیابی کیفی کتابخانه‌ها با تمرکز بر مدل سروکوآل پژوهش‌هایی در کشورهای دیگر به شرح زیر انجام شده است:

کانگ و برادلی^{۱۱} در پژوهش خود با عنوان «اندازه‌گیری عملکرد خدمات تکنولوژی اطلاعات» با استفاده از مدل سروکوآل به اندازه‌گیری کیفیت خدمات گروه فناوری اطلاعات دانشگاه نیوساوت‌ولز استرالیا پرداختند. آنها از روش پژوهش پیمایشی سود جستند و داده‌ها را از طریق پرسشنامه گردآوری کردند. یافته‌ها نشان می‌دهد که خدمات در سطح قابل قبولی قرار دارد (۵: ۱۵۱-۱۶۴).

لندروم و پرای بیوتک^{۱۲} در پژوهشی با عنوان «یک مدل برای سنجش عملکرد در صنعت اطلاع‌رسانی» با استفاده از مدل سروکوآل به سنجش عملکرد در دو کتابخانه مهندسی محصولات ارتش آمریکا پرداختند. این پژوهش به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه که بین ۳۸۵ کاربر توزیع شد، صورت گرفت. آنها به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات با استفاده از این مدل بهتر سنجیده می‌شود و از طرف دیگر کیفیت می‌تواند عامل مهمی در موفقیت محسوب شود (۶: ۶۲۸-۶۴۲).

ناگاتا^{۱۳} در پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی تاماست»^{۱۴} به ارزیابی کیفیت خدمات این کتابخانه دانشگاهی با استفاده از مدل سروکوآل پرداخت. وی از روش پیمایشی استفاده کرد. برای گردآوری داده‌ها نیز از پرسشنامه استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که عدم کفایت و روزآمدی مجموعه مشکل بزرگی است که باعث پایین آمدن نمره عملکرد در این کتابخانه شده است (۷).

یینگ^{۱۵} در پژوهش خود با عنوان «کیفیت خدمات وبسایت‌های جامعه مجازی» رضایت کاربران را از وبسایت‌های جامعه مجازی، با استفاده از پرسشنامه در چارچوب مدل سروکوآل، مورد سنجش قرار داد. در این پژوهش دانشجویان سه دانشگاه معتبر در تایوان به عنوان جامعه پژوهش انتخاب شدند. یافته‌ها نشان می‌دهد که برای بالا بردن

11. Kang & Bradley

12. Landrum & Prybutok

13. Nagata

14. Thammasat

15. Ying

رضایت کاربران از وبسایت‌های جامعه مجازی^{۱۶} باید کیفیت خدمات پیوسته چه از لحاظ منابع و چه از لحاظ عملکرد افزایش یابند (۹: ۴۹۹-۵۰۷).

معرفی ابزار سروکوآل

ابزار سروکوآل پرسشنامه‌ای است که در سال ۱۹۸۸ توسط پاراسورمن، بری، و زیتامل^{۱۷}، به عنوان ابزاری برای اندازه‌گیری انتظارات کاربر از کیفیت خدمات در سازمان‌هایی که به ارائه خدمات می‌پردازند، معرفی شد (۸: ۱۲-۴۰).

این پرسشنامه ۲۲ جفت سؤال را شامل می‌شود که ۲۲ سؤال اول انتظارات کاربر را از فراهم‌کننده خدمات، به‌طور کلی، در برمی‌گیرد و ۷ سطح را برای پاسخ در نظر گرفته است. مجموعه سؤال‌های قسمت دوم نظرات پاسخگو را نسبت به خدمات در سازمان موردنظر می‌سنجد (۸: ۱۲-۴۰). برای هر جفت از بیانات، تفاوت بین خدماتی که ارائه می‌شوند و انتظارات کاربر از خدمات محاسبه می‌شود و در نهایت میانگین این نمرات نمره کیفیت خدمات است (۴: ۲۵۹-۲۷۳).

مؤلفه‌هایی که این ابزار دربرمی‌گیرد عبارتند از:

- محسوسات یا موارد عینی: شامل امکانات فیزیکی، لوازم و تجهیزات، آراستگی ظاهری نیروی انسانی شاغل یا مواردی که ملموس هستند؛

- اعتمادپذیری: توانایی عمل به خدمت

قول داده شده به نحو احسن و جلب اعتماد کاربران در ارائه خدمات؛

- مسئولیت‌پذیری: میل کمک به کاربران و ارائه خدمات فوری، به عبارتی احساس مسئولیت نیروی انسانی شاغل نسبت به کاربران؛

- اطمینان‌پذیری: دانش و ادب و نزاکت نیروی انسانی شاغل و توانایی آنها در کسب اطمینان کاربران در ارائه خدمات درست و مرتبط؛ و

- دلسوزی: توجه ویژه و دلسوزی نسبت به کاربران در کمک و یاری رساندن به آنها.

روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه به روش پیمایشی و در تابستان ۱۳۸۴ اجرا شده است. جامعه مورد مطالعه، کلیه کاربران کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور هستند که به عضویت این کتابخانه درآمده‌اند. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام و پرسشنامه‌ها طی پنج هفته متوالی به صورت تصادفی بین کاربران سازمانی و غیرسازمانی توزیع و جمع‌آوری شد.

ابزار گردآوری داده‌ها به منظور مطابقت با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی، مشاهده عینی، مراجعه مستقیم، و مصاحبه با مسئولان بوده است. داده‌های مربوط به کیفیت ارائه خدمات با استفاده از پرسشنامه‌ای با ۴۴ سؤال در مقیاس ۷ گزینه‌ای لیکرت جمع‌آوری شده است.

پرسشنامه پژوهش علاوه بر سؤالات

16. Virtual Community Websites (VCWS)

17. Parasuraman, Berry & Zeithaml

اصولی، دارای ۵ سؤال برای رتبه‌بندی ابعاد در نظر گرفته شده از نظر کاربران بوده است. پرسشنامه به کار گرفته شده در این پژوهش پرسشنامه‌ای استاندارد است که به کرات مورد استفاده پژوهشگران قرار گرفته است؛ با وجود این در پرسشنامه مذکور از نظرات صاحب‌نظران استفاده شده و روایی سؤالات مورد تأیید آنان قرار گرفته است و پایایی آن نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ معادل ۰/۸۷ برای قسمت اول، و ۰/۹۲ برای قسمت دوم برآورد شد. پرسشنامه‌ها به صورت حضوری به کاربران ارائه شدند. داده‌های گردآوری شده در نرم‌افزار آماری SPSS (ویرایش ۱۱/۵) وارد شدند و تحلیل اطلاعات صورت گرفت.

پرسش‌های اساسی

۱. کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به چه میزان با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران مطابقت دارد؟
۲. آیا بین سطح موجود و مطلوب کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اختلاف معنی‌داری وجود دارد؟
۳. آیا به لحاظ وضعیت ظاهری کتابخانه مذکور بین سطح موجود و سطح مورد انتظار کاربران تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟
۴. آیا به لحاظ مسئولیت‌پذیری کارکنان کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و سطح مورد انتظار کاربران تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟
۵. آیا به لحاظ اطمینان‌پذیری کارکنان

کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و سطح مورد انتظار کاربران تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

۶. آیا به لحاظ اعتمادپذیری کارکنان کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و سطح مورد انتظار کاربران تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

۷. آیا به لحاظ همدلی و دلسوزی کارکنان کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و سطح مورد انتظار کاربران تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

۸. آیا بین دیدگاه کاربران سازمانی و غیرسازمانی در مورد مؤلفه‌های مورد نظر تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

۹. کاربران، مؤلفه‌های مورد نظر پژوهش را چگونه اولویت‌بندی می‌کنند؟

تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارائه یافته‌ها

برای پاسخ به پرسش اول به تعیین میزان انطباق این کتابخانه با معیارهای موجود در استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران، با استفاده از مصاحبه و مشاهده پرداخته شد. یافته‌ها نشان داد کمترین تطابق (۴۴/۵ درصد) مربوط به استاندارد «ساختمان و تجهیزات» است. محدودیت‌های موجود در زمینه ساختمان و فضا باعث شده کتابخانه مذکور از حداکثر کارایی برخوردار نباشد و بیشترین تطابق مربوط به استاندارد «بودجه» می‌باشد که احتمالاً نزدیکی کتابخانه مذکور به منبع تنظیم بودجه کشور (سازمان مادر) در به وجود آوردن چنین وضعیتی تأثیرگذار بوده است.

نتایج بررسی چگونگی اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از نظر کاربران به منظور پاسخگویی به پرسش دوم طبق جدول ۱ نشان داد که اختلاف معنی‌داری بین وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد.

به‌دست آمده، با استفاده از آزمون ویلکاکسون اختلاف در چارک اول و میانه و چارک سوم بررسی شد که نتایج آن در جدول ۲ خلاصه شده است. با توجه به نتایج جدول ۲ مشاهده می‌شود که ۷۵ درصد کاربران به وضعیت موجود

جدول ۱. نتایج آزمون t زوجی برای مقایسه میانگین وضعیت موجود و مطلوب کیفیت ارائه خدمات

کیفیت ارائه خدمات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	اختلاف میانگین	انحراف معیار اختلاف‌ها	مقدار t	درجه آزادی	نتیجه آزمون
وضعیت مطلوب	۱۶۶	۶/۴۸	۰/۴۴	۰/۸	۰/۷۹	۱۲/۹۴	۱۶۵	فرض صفر تأیید نمی‌شود
وضعیت موجود	۱۶۶	۵/۶۸	۰/۷۱					

جدول ۲. محاسبه شاخص‌های مربوط به توزیع آماری وضعیت موجود و مطلوب

چارک اول	چارک دوم (میانه)	چارک سوم	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	وضعیت موجود
۵/۳۱	۵/۶۸	۶/۲۳	۲/۹۱	۶/۹۱	وضعیت موجود
۶/۲۶	۶/۴۹	۶/۸۶	۵	۷	وضعیت مطلوب

همان‌طور که ملاحظه می‌شود میانگین سطح مطلوب به میزان ۰/۸ از سطح موجود بالاتر است. با مقدار متوسط کیفیت ارائه خدمات وضعیت موجود برابر ۵/۶۸ به دست آمده است و این امر نشان‌دهنده این مطلب است که خواسته‌های کاربران تا حدود زیادی برآورده شده است، ولی با متوسط سطح انتظارات (مطلوب) کاربران اختلاف قابل ملاحظه‌ای دارد که توجه مسئولان را به برنامه‌ریزی دقیق در زمینه تحقق نیازها و انتظارات کاربران را ضروری می‌سازد. به منظور بررسی بیشتر در مورد نتیجه

امتیازی کمتر یا مساوی ۶/۲۳ (از طیف لیکرت) داده‌اند. با مقایسه این امتیازات برای «وضعیت مطلوب» مشاهده می‌شود که تنها ۲۵ درصد کاربران به وضعیت مطلوب امتیاز کمتر از ۶/۲۶ داده‌اند. با این حساب اختلاف معنی‌داری که در آزمون t زوجی محاسبه شد، در اینجا نیز کاملاً ملاحظه می‌شود. به منظور بررسی اینکه اختلاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب بیشتر ناشی از اختلاف بین کدام یک از مؤلفه‌هاست (به عبارت دیگر از بین پنج مؤلفه کدام یک دارای بیشترین شکاف یا فاصله است) پنج

پرسش ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ را مطرح و بررسی کردیم.

جدول ۳ اختلاف معنی‌داری بین وضعیت موجود و مطلوب در تک‌تک مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود بیشترین میزان اختلاف در مؤلفه «اطمینان‌پذیری» مشاهده می‌شود. در این مؤلفه میانگین سطح مطلوب به میزان ۰/۸۸ از سطح موجود بالاتر است. کمترین میزان

اختلاف نیز در مؤلفه «دلسوزی» مشاهده می‌شود. در این مؤلفه میانگین سطح مطلوب به میزان ۰/۵۴ از سطح موجود بالاتر است. به منظور تعیین درصد برآورده شدن انتظارات در هر مؤلفه به استخراج فراوانی «میزان برآورده شدن انتظارات» در هر مؤلفه پرداخته شد که نتایج آن به ترتیب جدول ۴ می‌باشد. نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که بیشترین

جدول ۳. نتایج آزمون t زوجی برای مقایسه میانگین مؤلفه‌های وضعیت موجود و مطلوب کیفیت ارائه خدمات (مرتب شده براساس بیشترین میزان اختلاف)

مؤلفه‌ها	سطح‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	اختلاف میانگین	انحراف معیار اختلاف‌ها	مقدار t	درجه آزادی	مقدار p	نتیجه آزمون
اطمینان‌پذیری	موجود	۱۶۶	۵/۶۶	۰/۹۶	۰/۸۸	۱/۰۹	۱۰/۳۷	۱۶۵	۰/۰۰	فرض صفر تأیید نمی‌شود
	مطلوب	۱۶۶	۶/۵۴	۰/۶۱						
محسوسات	موجود	۱۶۶	۵/۶۵	۰/۷۸	۰/۸۵	۰/۹	۱۲/۱۳	۱۶۵	۰/۰۰	
	مطلوب	۱۶۶	۶/۵	۰/۵۸						
اعتماد‌پذیری	موجود	۱۶۶	۵/۷۶	۰/۹۴	۰/۸۲	۱/۰۶	۱۰/۰۵	۱۶۵	۰/۰۰	
	مطلوب	۱۶۶	۶/۵۹	۰/۶						
مسئولیت‌پذیری	موجود	۱۶۶	۵/۸۷	۰/۸۵	۰/۷	۰/۹۸	۹/۳	۱۶۵	۰/۰۰	
	مطلوب	۱۶۶	۶/۵۸	۰/۵۷						
دلسوزی	موجود	۱۶۶	۵/۴۸	۱/۱	۰/۵۴	۱/۱۹	۵/۸۶	۱۶۵	۰/۰۰	
	مطلوب	۱۶۶	۶/۰۳	۰/۹۵						

جدول ۴. توزیع درصد فراوانی میزان برآورده شدن انتظارات کاربران کتابخانه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در هر یک از مؤلفه‌ها

عنوان مؤلفه‌ها					میزان برآورده شدن انتظارات کاربران
دلسوزی	اطمینان‌پذیری	مسئولیت‌پذیری	اعتماد‌پذیری	محسوسات	
۱/۲	۰	۰	۰/۶	۰	بسیار کم
۱/۸	۱/۸	۱/۲	۱/۸	۰/۶	کم
۱۰/۸	۷/۸	۳	۴/۲	۱/۸	نسبتاً کم
۱۸/۷	۱۵/۷	۱۱/۴	۱۳/۹	۱۶/۹	نسبتاً زیاد
۳۳/۱	۳۹/۲	۴۱/۶	۴۵/۲	۴۵/۸	زیاد
۳۴/۳	۳۵/۵	۴۲/۸	۳۴/۳	۳۴/۹	بسیار زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع

میزان برآورده شدن انتظارات کاربران در مؤلفه «مسئولیت پذیری» به میزان ۴۲/۸ درصد در سطح «عالی» و ۵۷/۲ درصد در سطح «متوسط» برآورده شده است. به منظور بررسی اینکه اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب بیشتر ناشی از اختلاف بین کدام یک از گویه‌های مربوط به هر مؤلفه است به بررسی این اختلاف در تک تک گویه‌ها پرداختیم. نتایج نشان داد که اختلاف معنی داری بین وضعیت موجود و مطلوب در تمامی گویه‌های مربوط به هر مؤلفه، به غیر از گویه «علاقه‌مندی نیروی انسانی شاغل به کاربران» مربوط به مؤلفه «دلسوزی» وجود دارد. در این گویه اختلاف معنی داری بین وضعیت موجود و مطلوب مشاهده نمی‌شود. این امر نشان می‌دهد که خواسته‌های کاربران در گویه عنوان شده به میزان زیادی برآورده

شده است و با متوسط سطح انتظارات آنان اختلافی مشاهده نمی‌شود. از آنجاکه پژوهش حاضر کیفیت ارائه خدمات را به تفکیک در دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی مورد سنجش قرار داده است، به منظور بررسی وجود یا عدم اختلاف معنی دار بین نظرات این دو گروه، پرسش ۸ را مطرح و مورد آزمون قرار دادیم. همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی در مورد «وجود شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب» اختلاف معنی داری وجود دارد. برای اینکه مشخص شود که این اختلاف ناشی از کدام یک از گویه‌های مطرح و مهم می‌باشد نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی را در قالب تک تک گویه‌ها مورد مقایسه و آزمون قرار دادیم. نتایج نشان داد که

جدول ۵. نتایج آزمون t زوجی و آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین مؤلفه‌های سنجش کیفیت ارائه خدمات در دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی (مرتب شده براساس بیشترین فاصله بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی)

مؤلفه‌ها	گروه‌ها	میانگین اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب	انحراف معیار اختلاف‌ها	مقدار t	مقدار p	نتیجه آزمون	فاصله بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی	مقدار f برای یکسان بودن نظرات سازمانی و غیرسازمانی	مقدار p	نتیجه آزمون یکسان بودن نظرات
محسوسات	سازمانی	۰/۷۳	۰/۸۵	۷/۰۹	۰/۰۰	تفاوت معنی دار	۰/۲	۱/۷۱	۰/۱۹	تفاوت معنی دار
	غیرسازمانی	۰/۹۴	۱/۰۱	۸/۳۱	۰/۰۰		۰/۱۱	۰/۳۲	۰/۵۷	
دلسوزی	سازمانی	۰/۴۹	۱/۱۴	۳/۶۷	۰/۰۰	تفاوت معنی دار	۰/۱	۰/۳۲	۰/۵۶	تفاوت معنی دار
	غیرسازمانی	۰/۶۱	۱/۳	۴/۱۵	۰/۰۰		۰/۰۹	۰/۲۷	۰/۶	
اطمینان پذیری	سازمانی	۰/۸۲	۱	۷	۰/۰۰	تفاوت معنی دار	۰/۰۸	۰/۳۲	۰/۵۶	تفاوت معنی دار
	غیرسازمانی	۰/۹۲	۱/۱۹	۷/۲۵	۰/۰۰		۰/۰۹	۰/۲۷	۰/۶	
مسئولیت پذیری	سازمانی	۰/۶۶	۰/۸۳	۶/۸۷	۰/۰۰	تفاوت معنی دار	۰/۰۸	۰/۳۲	۰/۵۶	تفاوت معنی دار
	غیرسازمانی	۰/۷۵	۱/۱۵	۵/۸۱	۰/۰۰		۰/۰۹	۰/۲۷	۰/۶	
اعتمادپذیری	سازمانی	۰/۸۱	۰/۹۷	۷/۰۷	۰/۰۰	تفاوت معنی دار	۰/۰۸	۰/۳۲	۰/۵۶	تفاوت معنی دار
	غیرسازمانی	۰/۸۹	۱/۱۶	۷/۰۴	۰/۰۰		۰/۰۸	۰/۳۲	۰/۵۶	

در اغلب گویه‌های نظرات کاربران سازمانی بین وضعیت موجود و مطلوب فاصله وجود دارد.

اگرچه بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی در این گویه‌ها اختلاف وجود دارد، نتایج آزمون تحلیل واریانس، تنها معنی‌داری این میزان اختلاف را در گویه «وجود اطلاعیه‌ها و اعلانیه‌های قابل فهم و ساده» مربوط به مؤلفه «محسوسات» نشان می‌دهد. در سایر گویه‌ها این میزان اختلاف نظرات معنی‌دار نیست. برای بررسی اینکه کدام‌یک از ابعاد در نظر گرفته شده (ظاهر کتابخانه از جمله امکانات فیزیکی، تجهیزات، مواد اطلاعاتی و ارتباطی، و نیروی انسانی؛ خدمات اطلاعاتی مرتبط؛ علاقه‌مندی برای کمک به مراجعه‌کنندگان و ارائه خدمت فوری؛ نیروی انسانی مؤدب، مهربان و مطلع؛ و توجه دلسوزانه به تک تک مراجعه‌کنندگان) حائز بیشترین اهمیت از نظر کاربران می‌باشند، پرسش ۹ را مطرح کرده و برای پاسخگویی آن از آزمون ناپارامتری فریدمن استفاده کردیم. برای این منظور رتبه‌بندی ابعاد را در

سه حالت کلی، کاربران سازمانی، و کاربران غیرسازمانی انجام داده و مقایسه کردیم که نتایج آن به‌طور خلاصه در جدول ۶ ارائه شده است.

با توجه به نتایج جدول مشاهده می‌شود که کاربران سازمانی و غیرسازمانی دارای نظرات مشابهی هستند و اهمیت هر یک از ابعاد در نظر آنان یکسان است (علامت \checkmark در جدول نشانه یکسان بودن اهمیت هر یک از ابعاد است)؛ به جز بُعد «خدمات اطلاعاتی مرتبط» و بُعد «ظاهر کتابخانه».

مؤلفه محسوسات (موارد عینی)

نتایج حاکی از وجود اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب در مؤلفه «محسوسات» و همین‌طور گویه‌های مربوط نشان داد که این اختلاف بیشتر مربوط به گویه «وجود مجموعه‌ای مناسب و مرتبط»، به میزان ۱/۴۸، بین وضعیت موجود و مطلوب می‌باشد که می‌تواند ناشی از عدم توجه کافی مسئولان مربوط به عمر متوسط محتوای منابع، ضعف در گزینش مواد متناسب با جامعه، و همچنین

جدول ۶. ترتیب اهمیت هر یک از ابعاد از دیدگاه کلیه کاربران، کاربران سازمانی و کاربران غیرسازمانی

ابعاد	رتبه از دید کلیه کاربران	رتبه از دید کاربران سازمانی	رتبه از دید کاربران غیرسازمانی
خدمات اطلاعاتی مرتبط	۱ \checkmark	۱ \checkmark	۲
ظاهر کتابخانه	۲ \checkmark	۲ \checkmark	۱
نیروی انسانی مطلع	۳ \checkmark	۳ \checkmark	۳ \checkmark
علاقه‌مندی به کمک و ارائه خدمت فوری	۴ \checkmark	۴ \checkmark	۴ \checkmark
توجه دلسوزانه به مراجعه‌کنندگان	۵ \checkmark	۵ \checkmark	۵ \checkmark

عدم مشارکت و همکاری با کتابخانه‌های تخصصی دیگر در اشتراک منابع با توجه به سرعت روزافزون و تنوع اطلاعات باشد. از طرف دیگر وجود اختلاف در گویه «وجود تجهیزات و امکانات فیزیکی راحت» به میزان ۱/۰۶ این اختلاف را تشدید کرده است که توجه مضاعف مسئولان مربوط در این زمینه را می‌طلبد. به‌طور کلی انتظارات کاربران در مؤلفه «محسوسات» به میزان ۳۴/۹ درصد در سطح عالی، و ۶۳/۱ درصد در سطح متوسط برآورده شده است.

مؤلفه مسئولیت‌پذیری

در مؤلفه «مسئولیت‌پذیری» بیشترین میزان اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب مربوط به گویه «برگرداندن منابع برگشتی به قفسه‌ها» می‌باشد. در این گویه میانگین سطح مطلوب به میزان ۱/۱ از سطح موجود بالاتر است. عدم دسترسی کاربران به منابع در قفسه‌ها می‌تواند به قضاوت‌های مختلفی منجر شود. از آنجاکه کاربران نمی‌توانند به راحتی و بدون مراجعه مستقیم به میز امانت، از فایل امانت منابع آگاه شوند، آگاهی آنان در این مورد می‌تواند انتظارشان را در این زمینه، یعنی برنگرداندن منابع برگشتی به قفسه‌ها، برآورده سازد. به‌طور کلی انتظارات کاربران در این مؤلفه به میزان ۴۲/۸ درصد در سطح عالی، و ۵۷/۲ درصد در سطح متوسط برآورده شده است.

مؤلفه اعتمادپذیری

در مؤلفه «اعتمادپذیری» بیشترین میزان

اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب ناشی از گویه «تلاش برای فراهم کردن اطلاعات کامل و بی‌نقص» است. در این گویه میانگین سطح مطلوب به میزان ۱/۲۹ از سطح موجود بالاتر می‌باشد. وجود شکاف در این گویه نشانگر این است که کتابخانه مذکور باید زمینه‌های لازم را برای آموزش کتابداران فراهم آورد تا با موفقیت در تمام زمینه‌ها با پژوهشگران و کاربران کتابخانه همکاری کنند. جلب اعتماد کاربران از خدمات ارائه شده در کتابخانه نیز می‌تواند به نسبت زیادی رضایت کاربران را تأمین کند. وجود این اختلاف، توجه مسئولان مربوط را در این زمینه و به کارگرفتن راه‌هایی در جهت از بین بردن آن می‌طلبد. در مؤلفه «اعتمادپذیری» نیز انتظارات کاربران به میزان ۳۴/۳ درصد در سطح عالی، و ۶۵/۷ درصد در سطح متوسط برآورده شده است.

مؤلفه اطمینان‌پذیری

بیشترین اختلاف در مؤلفه «اطمینان‌پذیری»، در گویه «اطمینان از دسترسی کاربران به منابع اطلاعاتی» مشاهده شد. در این گویه اختلاف میانگین سطح مطلوب به میزان ۱/۳۸ از سطح موجود بالاتر است، که اختلاف قابل ملاحظه‌ای می‌باشد. در این مؤلفه نیز انتظارات کاربران به میزان ۳۵/۵ درصد در سطح عالی، و ۶۴/۵ درصد در سطح متوسط برآورده شده است.

مؤلفه دلسوزی

کمترین اختلاف بین وضعیت موجود و

مطلوب در مؤلفه «دلسوزی» نشان داده شده است و اختلاف موجود بیشتر مربوط به گویه «درک نیاز اطلاعاتی خاص کاربران از سوی کتابداران» می‌باشد. در این گویه میانگین سطح مطلوب به میزان ۰/۸۸ از سطح موجود بالاتر است. علی‌رغم وجود اختلاف، انتظارات کاربران در این مؤلفه به میزان ۳۴/۳ درصد در سطح عالی، و ۶۵/۷ درصد در سطح متوسط برآورده شده است.

عوامل‌های تأثیرگذار بر نظرات مراجعه‌کنندگان

برای بررسی اینکه چه عامل‌هایی ارزیابی کاربران از کیفیت ارائه خدمات را تحت پوشش قرار می‌دهند، از شیوه تحلیل عاملی استفاده شد. به عبارت دیگر با استفاده از تحلیل عاملی فاکتورهایی را که در سنجش ارزیابی کیفیت ارائه خدمات دارای نقش بیشتری هستند مشخص و استخراج کردیم تا نشان دهیم که چه ابعادی از خدمات کتابخانه مذکور دارای بیشترین نقش در سنجش کیفیت ارائه خدمات می‌باشند. بر این اساس، به‌طور مشخص شش فاکتور به ترتیب زیر استخراج گردید:

۱. تمایل متقابل روانی و مهارتی به اطلاع‌دهی و اطلاع‌گیری،
۲. تمایل و مهارت خدمت‌دهنده به ارائه خدمت،
۳. انجام به‌موقع وظایف روزمره در کتابخانه،
۴. اشاعه اطلاعات توسط فردی آراسته،
۵. مطلوبیت محیط کاری، و

۶. ارائه اطلاعات صحیح.

نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نشان داد که بین وضعیت موجود و مطلوب کیفیت ارائه خدمات در این کتابخانه اختلاف معنی‌داری وجود دارد. همچنین تطابق کتابخانه مذکور با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی از جمله *استاندارد سازمان و مدیریت* نشان داد که این کتابخانه به میزان ۸۰ درصد با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران در این زمینه مطابقت دارد. اگر کتابخانه مذکور بتواند همگام با تغییراتی که در اهداف و وظایف یا شیوه‌های کار و فناوری اطلاع‌رسانی پیش می‌آید، ساختار سازمانی خود را مورد تجدیدنظر قرار دهد و با این تغییرات هماهنگ شود می‌تواند به میزان زیادی از اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب بکاهد.

از طرف دیگر دومین استاندارد که درصد بالایی را به لحاظ تطابق (۵۰ درصد) دارا نمی‌باشد، استاندارد «اهداف و وظایف» است که این میزان بیشتر ناشی از تعیین نکردن میزان کارایی کتابخانه در چارچوب شاخص‌ها و معیارهای قابل اندازه‌گیری، نداشتن اهداف مکتوب کوتاه‌مدت و بلندمدت، و تعیین نکردن سطح و اولویت خدمات به کاربران بالفعل و بالقوه در این کتابخانه است که توجه مسئولان را در این زمینه می‌طلبد.

همچنین یافته‌ها نشان داد که بین سطح

موجود و مورد انتظار کاربران در تک تک مؤلفه‌ها از جمله مؤلفه «محسوسات» (موارد عینی)، «مسئولیت‌پذیری»، «اعتمادپذیری»، «اطمینان‌پذیری»، و «دلسوزی» در کتابخانه مذکور اختلاف معنی‌داری وجود دارد. در مؤلفه «محسوسات» بیشترین اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب بیشتر ناشی از نبود مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی از نظر کاربران نشان داده شد. همچنین نتایج حاصل از مطابقت کتابخانه مذکور با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران در زمینه «مجموعه» ۵۶/۲۵ درصد تطابق را نشان داد. بررسی‌های لازم در اجزای مربوط به استاندارد مجموعه نشان داد که کتابخانه مذکور سیاست از پیش تعیین‌شده‌ای را در زمینه وجین مجموعه در نظر نگرفته و همین‌طور عدم همکاری با کتابخانه‌های تخصصی دیگر در اشتراک منابع، عدم دستیابی کاربران به پایگاه‌های اطلاعاتی درون سازمانی، و اقدام نکردن به موقع در مورد مواد مفقود شده از کیفیت مجموعه کاسته است.

از طرفی وجود اختلاف در مورد «تجهیزات و امکانات فیزیکی راحت» اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب در این مؤلفه را تشدید کرده است که با نتایجی که از مطابقت با استانداردها در زمینه تجهیزات و ساختمان نیز به دست آمد مشخص شد که کمترین تطابق (۴۴/۵ درصد) در این استاندارد وجود دارد. این مسئله بیشتر از علمی نبودن طراحی ساختمان کتابخانه مذکور ناشی می‌شود. بهره‌مند نشدن از نظرات متخصصان باتجربه

در طراحی ساختمان کتابخانه مذکور و حتی چیدمان آن باعث شده که کاربران از محیطی راحت، جذاب، و آرام برخوردار نباشند. از طرفی محدودیت‌های موجود در زمینه ساختمان و فضا باعث شده که کتابخانه‌ها، از جمله کتابخانه مذکور، از حداکثر کارایی برخوردار نباشد. بسیاری مواقع مسئولان از انواع کاربران خود (از جمله: نابینایان و معلولان) غافل می‌باشند و این بی‌توجهی کوچک حتی در مسائل نمایان است، مانند تهیه نشانه‌های برجسته راهنما و مواردی از این قبیل.

در زمینه «مسئولیت‌پذیری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه» نیز اختلاف قابل ملاحظه‌ای بین وضعیت موجود و مطلوب مشاهده شد و با بررسی‌های به عمل آمده در زمینه استاندارد نیروی انسانی مشخص شد که این کتابخانه به میزان ۶۳/۷ درصد با استاندارد کتابخانه‌های تخصصی ایران مطابقت دارد. قدردانی از کتابداران، جلب رضایت آنان، بهره‌مندی از مزایا و شرایط استخدامی برابر نیروی انسانی، ایجاد زمینه‌هایی برای آموزش مداوم آنان و همچنین آگاه کردن نیروی انسانی از پیشرفت‌های جاری و حرفه‌ای و دستاوردهای تازه این علوم، می‌تواند همگی بر کارایی نیروی انسانی، شوق خدمت، و احساس مسئولیت در کتابخانه مذکور بیفزاید.

در زمینه «اعتمادپذیری» و «اطمینان‌پذیری» نیروی انسانی شاغل نیز اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب مشاهده شد، که با بررسی‌های به عمل آمده مشخص شد که

بعد از استاندارد مجموعه، کمترین مطابقت با استاندارد به لحاظ تطابق مربوط به «خدمات» (۶۱/۵۳ درصد) کتابخانه مذکور می‌باشد. هر کتابخانه‌ای باید از راه ارائه خدمات کارآمد و مؤثر کاربران خود را با گستره دانش و اطلاعات مرتبط سازد. برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران با تأمین خدمات به موقع و مناسب، از ارائه خود مدرک گرفته تا ارائه الکترونیکی اطلاعات، خدمات ارجاعی، از جمله همکاری بین کتابخانه‌های تخصصی مشابه و مانند آن همگی می‌توانند رضایت کاربران، اعتماد، و اطمینان آنان از خدمات را در کتابخانه مذکور مضاعف سازند.

همچنین بررسی نظرات دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی در معنی‌داری اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب در مورد مؤلفه‌های مورد نظر در هر دو گروه نشان داد که بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی در وجود شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب اختلاف معنی‌داری وجود دارد. از طرفی با مقایسه فاصله بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی ملاحظه شد که بیشترین اختلاف مربوط به مؤلفه «محسوسات» و کمترین اختلاف مربوط به مؤلفه «اعتمادپذیری» است. به نظر می‌رسد این میزان اختلاف ناشی از نوع برخورد یا نحوه ارائه خدمات به کاربران یا سطح انتظارات متفاوت بین کاربران سازمانی و غیرسازمانی است. همچنین نتایج آزمون زوجی برای تک‌تک گویه‌ها نشان داد که در اغلب گویه‌ها، از نظر کاربران سازمانی بین وضعیت موجود و مطلوب فاصله وجود

دارد.

در مورد گویه «وجود اطلاعیه و اعلانیه‌های قابل فهم» مربوط به مؤلفه محسوسات، بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی اختلاف معنی‌داری به لحاظ تفاوت وضعیت موجود و مطلوب مشاهده نشد. در گویه «برخورد مؤدبانه و فروتنانه نیروی انسانی شاغل» از مؤلفه «اطمینان‌پذیری» و همچنین گویه «حذف منابع برگشتی از پرونده کاربر» مربوط به مؤلفه «مسئولیت‌پذیری» از دید کاربران سازمانی اختلاف معنی‌داری بین سطح موجود و مطلوب مشاهده نشد؛ درحالی‌که کاربران غیرسازمانی اختلاف معنی‌داری را بین وضعیت موجود و مطلوب همه گویه‌ها به جز گویه «علاقه‌مندی نیروی انسانی شاغل به کاربران» از مؤلفه «دلسوزی» نشان دادند. احتمالاً این مهم ناشی از نوع نگرش کارمندان به کاربران سازمانی و همچنین میزان شناخت بیشتر کاربران سازمانی از وضعیت کتابخانه است.

اگرچه بین نظرات کاربران سازمانی و غیرسازمانی در این گویه‌ها اختلاف وجود داشت، نتایج آزمون تحلیل واریانس، تنها معنی‌داری این میزان اختلاف را در گویه «وجود اطلاعیه‌ها و اعلانیه‌های قابل فهم و ساده» مربوط به مؤلفه «محسوسات» نشان داد؛ در سایر گویه‌ها این میزان اختلاف نظر معنی‌دار نبوده است. مطلب دیگری که باید به آن اشاره کرد اینکه در گویه «علاقه‌مندی نیروی انسانی شاغل به کاربران» مربوط به مؤلفه «دلسوزی» کاربران سازمانی و غیرسازمانی اختلاف معنی‌داری را بین

وضعیت موجود و مطلوب نشان ندادند؛ به این معنی که تفاوت معنی‌داری بین وضعیت موجود و مطلوب وجود نداشته و کارمندان کتابخانه با رویکرد یکسانی به هر دو گروه از مراجعان خدمات ارائه داده‌اند.

پیشنهادها

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها، بررسی یافته‌ها، و نتایج به‌دست آمده از پژوهش، پیشنهادهایی برای رفع نقایص و مشکلات یاد شده و نیز ارتقای کیفیت خدمات این کتابخانه ارائه می‌شود. این پیشنهادها عبارتند از:

۱. **ارزیابی مداوم مجموعه.** با توجه به اینکه بیشترین انتظار کاربران در زمینه «مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی» مشاهده شد و بیشترین اختلاف بین وضعیت موجود و مورد انتظار کاربران نیز در همین گویه نشان داده شده است، پیشنهاد می‌شود کتابخانه مذکور به ارزیابی مداوم مجموعه بپردازد. از طرفی مطابقت کتابخانه مذکور با *استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی* در زمینه مجموعه نیز نشان از عدم توجه کافی مسئولان و برنامه‌ریزان این کتابخانه به این بخش دارد که توجه مضاعف را می‌طلبد و پیشنهاد می‌شود نسبت به عمر متوسط محتوای منابع، گزینش مواد متناسب با جامعه، تعیین سیاست مشخص و مدون در زمینه وجین مجموعه، و اقدام به موقع در مورد مواد مفقود شده توجه کافی شود تا از رضایت کاربران خود بهره‌مند گردند.
۲. **ارتباط و همکاری با دیگر کتابخانه‌ها.**

نتایج به‌دست آمده در زمینه مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی دلالت بر بیشترین میزان اختلاف بین وضعیت موجود و مورد انتظار کاربران است. اگرچه تعجب‌آور نیست که هیچ کتابخانه‌ای مجموعه‌ای کامل را دارا نباشد، ایجاد زمینه‌های ارتباط و همکاری با دیگر کتابخانه‌ها و اشتراک منابع از طریق ایجاد شبکه به میزان زیادی بر کیفیت مجموعه می‌افزاید.

۳. **نیروی انسانی.** با عنایت به نتایج به‌دست آمده از انتظارات کاربران از نیروی انسانی پیشنهاد می‌شود که کتابخانه مذکور تدابیری را جهت آگاه‌کردن نیروی انسانی شاغل از پیشرفت‌های جاری و حرفه‌ای و دستاوردهای تازه این علوم اتخاذ کند. همچنین برنامه‌هایی در جهت آموزش آنان در کسب توانایی تشخیص و تبیین نیازهای کاربران ترتیب داده شود.

۴. **اهداف و وظایف.** با توجه به نتایج حاصل از تطابق کتابخانه مذکور در استاندارد اهداف و وظایف، داشتن اهداف مکتوب کوتاه‌مدت و بلندمدت به صورت مقطعی نیز می‌تواند به میزان زیادی بر کارایی این کتابخانه بیفزاید.

۵. **تجهیزات و امکانات.** از آنجاکه اختلاف نسبتاً زیادی بین انتظارات کاربران و وضعیت موجود کتابخانه مذکور در وجود تجهیزات و امکانات فیزیکی مشاهده شد؛ ترتیبی اتخاذ شود تا کاربران حتی‌المقدور از تجهیزات و امکانات فیزیکی راحتی برخوردار شوند. برخورداری از نظرات کتابداران نیز در این زمینه بسیار حائز اهمیت است.

۶. اتخاذ روش‌های بهتر به منظور سرعت بخشیدن به قفسه‌گذاری منابع برگشتی، ایجاد انگیزه خدمت در نیروی انسانی شاغل از طریق به کارگیری شیوه‌های مناسب و عملی برای ارزشیابی و قدردانی از آنان، ایجاد امکانات آموزشی برای پیشرفت کتابداران چه از جنبه تخصصی و چه از جنبه ارتقای درجه و پست سازمانی، مشارکت دادن کتابداران در تصمیم‌گیری‌های اساسی و مرتبط با حوزه کاری، و ایجاد نظام مشارکتی به طوری که منجر به خلاقیت و نوآوری شود نیز از جمله مواردی است که کتابخانه مذکور باید به منظور ارتقای کیفیت خدمات به آنها توجه کند.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

۱. پژوهش در زمینه کیفیت مجموعه کتابخانه به صورت ویژه،
۲. پژوهش در زمینه کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه‌های اقماری و مقایسه آن با تحقیق حاضر،
۳. پژوهش در زمینه ارزیابی نظرات کارشناسان سازمان نسبت به جنبه‌های مختلف کتابخانه با در نظر گرفتن پیشرفت‌های فناوری، و
۴. انجام تحقیق حاضر در مورد کتابخانه‌های تخصصی دیگر و مقایسه نتایج.

منابع

۱. تعاونی، شیرین. *استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران*. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۰.

۲. غلامی، طاهره. «ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۸۰.

۳. نیرومند، علیرضا. «بررسی وضعیت موجود و نقش اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های تخصصی موسسه تحقیقات شیلات ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، ۱۳۸۲.

4. Herson, P.; Nitecki, D. A. "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries". *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 26, No. 4 (2000): 259-273.

5. Kang, H.; Bradley, G. "Measuring the performance of IT services - An assessment of SERVQUAL". *International Journal of Accounting Information System*, Vol. 3, No. 3 (2001): 151-164.

6. Landrum, H.; Prybutok, V. R. "A Service quality and success model for the information service industry". *European Journal of Operational Research*, Vol. 156 (2004): 628-642.

7. Nagata, H.; Nimboonsoon, N. *Assessment of library service quality at Thammasat University library system*. U.S.A: Research Center for Knowledge Communities University of Library and Information Science, 2003.

8. Parasuraman, A.; Berry, L. L.; Zeithaml, V. A. "Servqual: a multiple item

scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, No.94 (1988): 12-40.

9. Ying, F. K. "Services quality of virtual web sites". *Journal of Information Science*, Vol.76, No.3 (2003):499-507.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۵/۲/۱۶

