



Responsibility Evaluation Model of Iranian University Library Services

Farhad Yousefi Moghadam¹ | Nader Naghshineh^{2✉}

| Mitra Dilmaghani³ | Mahshid Eltemasi⁴

1. PhD student in Knowledge and Information Science, University of Tehran, Kish International Campus, Kish, Iran. E-mail: ufarhad55@yahoo.com
2. 4. Corresponding Author, Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: naghsh@ut.ac.ir
3. Assistant Professor of Malek Ashtar University, Tehran, Iran. E-mail: mdilmaghani8@gmail.com
4. Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: eltemasi@ut.ac.ir

Article Info

ABSTRACT

Article type:
Research
Article

Article history:

Received: May 15, 2021
Revised: August 21, 2021
Accepted: August 23, 2021

Keywords:

Responsiveness,
Services,
Evaluation,
university
libraries
Iran.

Objective: The purpose of this study is to "design a model for evaluating the responsiveness of Iranian university library services".

Materials and Methods: In this research, a qualitative model for evaluating the responsiveness of library services in the university libraries of the country was developed using a qualitative method. The study population consisted of 15 university library managers and librarianship experts who were selected by snowball method. Semi-structured interviews were used to collect data in this study.

Results: Regarding the indicators obtained in this study, according to the weight obtained in the coding stages, user satisfaction indicators, employee information literacy, use of service innovations, application of technology, service delivery as an underlying process, access to information, holding training courses In line with the goals and continuous and regular assessment of service quality, they were able to gain the most weight. In order to design the relevant model, 9 components were identified, which are 1- Leadership 2- Policy 3- Employee Outcomes 4- User Outcomes 5- Employees 6- Processes 7- Community Outcomes 8- Key Performance Outcomes and 9- Partnerships and Resources.

Conclusion: According to the designed model, it seems that the components of leadership, policy and strategy, as well as processes will affect employees, partnerships and resources, and thus affect the results of employees and users. The results of the model also show that the results of employees and users affect the results of the community and ultimately the key results of performance. This model is useful for comparing the responsive quality of a library service with other academic libraries.

Cite this article: Naghshineh, N., Dilmaghani, M., Eltemasi, M. & Yousefi Moghadam, Y. (2021). Responsibility evaluation model of Iranian university library services. *Academic Librarianship and Information Research*, 55 (3), 72-92. DOI: 10.22059/JLIB.2022.331597.1570



© The Author(s).
DOI: 10.22059/JLIB.2022.331597.1570

Publisher: University of Tehran

Academic Librarianship and Information Research, Vol, 55, No. 3, 2021, pp. 72-92.

مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران^۱

فرهاد یوسفی مقدم^۱ | نادر نقشینه^۲ | میترا دیلمقانی^۳ | مهشید التماسی^۴

۱. دانشجو دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران. پردیس بین‌المللی کیش. رایانامه: ufarhad55@yahoo.com
۲. نویسنده مسئول، دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران. رایانامه: mnaghs@ut.ac.ir
۳. استادیار دانشگاه مالک اشتر. رایانامه: mdilmaghani8@gmail.com
۴. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران. رایانامه: eltemasi@ut.ac.ir

چکیده	اطلاعات مقاله
<p>هدف: هدف از پژوهش حاضر طراحی مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است.</p> <p>روش: در این پژوهش با استفاده از روش کیفی به تدوین مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور پرداخته شد. جامعه مورد مطالعه شامل ۱۵ نفر از مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی و خبرگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی است که به روش گلوله برفی انتخاب شده‌اند. جهت جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شده است.</p> <p>یافته‌ها: با توجه به وزن به دست آمده در مراحل کدگذاری، شاخص‌های رضایت کاربران، سواد اطلاعاتی کارکنان، استفاده از نوآوری‌های خدماتی، کاربرد فناوری، ارائه خدمات به عنوان فرایند زیربنایی، دسترسی به اطلاعات، برگزاری دوره‌های آموزشی در راستای اهداف و سنجش مداوم و منظم کیفیت خدمات توانستند بیشترین وزن را به خود اختصاص دهند. در راستای طراحی مدل مربوطه ۹ مؤلفه شناسایی شدند که ۱- رهبری ۲- خط‌مشی ۳- نتایج کارکنان ۴- نتایج کاربران ۵- کارکنان ۶- فرایندها ۷- نتایج جامعه ۸- نتایج کلیدی عملکرد و ۹- شراکت و منابع می‌باشند.</p> <p>نتیجه‌گیری: با توجه به مدل طراحی شده به نظر می‌رسد مؤلفه‌های رهبری، خط‌مشی و استراتژی و همچنین فرایندها بر کارکنان و شراکت و منابع تأثیر خواهد داشت و از این طریق بر نتایج کارکنان و کاربران تأثیرگذار هستند. نتایج مدل همچنین نشان می‌دهد نتایج کارکنان و کاربران بر نتایج جامعه و در نهایت، بر نتایج کلیدی عملکرد تأثیرگذار است. این مدل برای مقایسه کیفیت پاسخگویی خدمات یک کتابخانه با دیگر کتابخانه‌های دانشگاهی مفید است.</p>	<p>نوع مقاله: مقاله پژوهشی</p> <p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۲/۲۵</p> <p>تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۵/۳۰</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱</p> <p>واژه‌های کلیدی: پاسخگویی، خدمات، ارزیابی، کتابخانه‌های دانشگاهی، ایران.</p>

استناد: نقشینه، نادر؛ دیلمقانی، میترا؛ التماسی، مهشید؛ و یوسفی مقدم، فرهاد (۱۴۰۰). مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

ایران. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۵۵ (۳)، ۹۲-۷۲. DOI: 10.22059/JLIB.2022.331597.1570



© نویسنندگان.

ناشر: دانشگاه تهران

۱. این مقاله بخشی از رساله دکتری با عنوان «طراحی مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران» است.

۱. مقدمه

امروزه سطح انتظارات خدماتی جامعه دانشگاهی، بالا رفته است. بنابراین، تعیین چیزی که مشتری کتابخانه می‌خواهد، امری اساسی است. در این میان نیازهای اطلاعاتی روز افزون جامعه دانشگاهی و لزوم دسترسی به اطلاعات مناسب، ضرورت ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را ایجاب می‌نماید. ارزیابی خدمات کتابخانه، باید به عنوان یک ابزار مدیریتی در نظر گرفته شود و مورد استفاده قرار گیرد تا تعیین کند که کتابخانه تا چه حد نیاز کاربران خود را تأمین کرده، تا چه اندازه محدودیت‌ها و خرابی‌های خدمات را شناسایی کرده و باید روش‌هایی برای بهبود ارائه خدمات کتابخانه، پیشنهاد کند (ایجیخواهین و دیگران، ۲۰۱۵).

ارزشیابی کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۸۰ به عنوان سازمان‌های خدماتی به منظور ابزاری جهت تصمیم‌گیری برای رشد وضعیت آنها آغاز شد و در حال حاضر ارزیابی عملکرد و کیفیت خدمات این سازمان‌ها، یکی از ابزارهای مدیریت بشمار می‌آید. بنابراین، توسعه و اجرای روش‌هایی برای سنجش مداوم و منظم کیفیت خدمات و میزان رضایت کاربران، به عنوان شرط اولیه رسیدن به هدف‌های کتابخانه، نیازمند توجه بیشتری از سوی پژوهشگران و نیز مدیران اجرایی است (زنجیرچی و دیگران، ۱۳۸۸).

در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدل‌هایی برای ارزیابی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گرفته است. هر کدام از مدل‌ها با توجه به نیاز ویژه‌ای و به منظور نیل به هدف خاصی، طراحی شده‌اند. در گذشته کیفیت کتابخانه دانشگاهی بر پایه مجموعه، میزان موجودی و دفعات استفاده از آن مورد ارزیابی قرار می‌گرفت؛ اما این ارزیابی به دلیل نادیده گرفتن کاربر به تدریج کنار گذاشته شد. بنابراین، مدیران کتابخانه‌ها باید با رویکردی جدید، به ارزیابی کیفیت پاسخگویی خدمات کتابخانه دانشگاهی بپردازند. هدف کتابخانه دانشگاه، حمایت از برنامه‌های دانشگاه به وسیله ارائه اطلاعات مربوط به منظور پاسخگویی به تقاضای روزافزون اطلاعات در جامعه دانشگاهی است. ارزیابی مداوم استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی مطمئن‌ترین راه اطمینان از این اطلاعات به دست آمده است تا مشخص شود که آیا این کتابخانه، اهداف مورد نظر خود را برآورده می‌کند، به گونه‌ای که تعدیل شود و در صورت لزوم برای ارائه خدمات مؤثر اطلاعات، باید اقدام شود. برای آگاهی از وضعیت

پاسخگویی خدمات کتابخانه، نیازمند در اختیار داشتن ابزاری برای این کار می‌باشیم. همواره می‌خواهیم بدانیم آیا کتابخانه به هدف خود در جلب رضایت جامعه دانشگاهی رسیده؟ همواره برای ما مهم است بدانیم که آیا وضعیت پاسخگویی خدمات کتابخانه ما مطلوب است یا نه؟ با مطالعه کیفیت پاسخگویی خدمات کتابخانه می‌توان در مورد وضعیت کتابخانه، تصمیم مناسب اتخاذ نمود. هرگونه اظهار نظر در مورد کیفیت کتابخانه، وابسته به نحوه پاسخگویی خدمات آن است. همواره لازم است که مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی با در نظر گرفتن اولویت‌های خدماتی، پاسخگویی نیازهای اطلاعاتی جامعه دانشگاهی باشند.

کتابخانه‌های مختلف برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات^۱ خود، از مدل‌های مختلف استفاده می‌کنند. اقدامات سنتی ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای مانند شمارش امانت بین کتابخانه‌ای یا درصد پاسخ صحیح به سئوالات مرجع، منسوخ شده است. در حال حاضر کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان سازمان‌های خدماتی با دو تهدید روبرو هستند: یکی محیط دیجیتال و دیگری افزایش رقابت. برای باقی ماندن در عرصه رقابت، همواره لازم است که مدیران از وضعیت موجود پاسخگویی خدمات کتابخانه، شناخت و آگاهی کاملی داشته باشند تا بتوانند با تصمیم‌گیری مناسب، باعث ارتقای کیفیت ارائه خدمات کتابخانه شوند؛ اما برای این کار نیازمند ابزاری هستند تا بتوانند به وسیله آن وضعیت موجود پاسخگویی خدمات کتابخانه دانشگاهی را مورد ارزیابی قرار دهند. بنابراین، دسترسی به مدلی بومی برای ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از دغدغه‌های اصلی مدیران است. کتابخانه‌های دانشگاهی امروز، باید در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی جامعه دانشگاهی، بیشتر از پیش، خود را مهیای ارائه خدمات به نحو مطلوب سازند تا بتوانند به نحو شایسته‌ای، نقش پر اهمیت حضور خود در دانشگاه را اثبات کنند. در حقیقت، مهمترین شاخص کیفیت کتابخانه، پاسخگویی خدمات آن است. بنابراین، لازم است که کیفیت پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، به وسیله ابزاری مورد ارزیابی قرار گیرد. منظور از پاسخگویی، انعطاف‌پذیری و توانایی سفارشی‌سازی اولویت‌های خدماتی کتابخانه با نیازهای جامعه دانشگاهی است. در کشور ما، تکنیک‌های ارزیابی کیفیت خدمات، به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته است.

الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی، یکی از الگوهای مهمی است که ابعاد مختلف سازمان را در برمی‌گیرد. اصول اساسی این مدل، یک ارزیابی نظام‌مند در سازمان‌ها انجام می‌دهد و نقاط ضعف و

قوت را در تمام بخش های سازمان، آشکار می کند. ارزیابی عملکرد در سازمان ها، چارچوب منسجمی برای فعالیت های بعدی و مبنایی برای بهبود مستمر و سرآمدی در سازمان ها، فراهم می کند. امروزه سازمان ها یا فاقد نظام ارزیابی هستند و یا در صورت دارا بودن، از یک سری معیارهای سطحی و صرفاً اداری و سنتی برخوردارند که متناسب با دنیای رقابتی حاضر نیست. آشنایی و درک صحیح مدل های تعالی سازمانی، منجر به استفاده از مدل ها و جایگزین کردن آنها با سیستم های ارزیابی سنتی می شود که بهبود مستمر در کیفیت را برای تک تک واحدها و در نهایت، برای کل سازمان به ارمغان می آورد. این مدل پاسخی به این سؤال است که سازمان برتر، چگونه سازمانی است، چه اهدافی را دنبال می کند و معیارهایی که در رفتارهای آن حاکم است، کدامند؟ با بکارگیری این مدل، می توان موفقیت سازمان را در اجرای برنامه های بهبود، در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار داد و عملکرد سازمان را با سایر سازمان ها به ویژه بهترین آنها مقایسه کرد (حسن زاده و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۷، ص. ۸۴). از جمله ویژگی ها و مزایای مدل مدیریت کیفیت اروپا به شرح زیر است:

- این مدل از فرایندهای نظام مند و فراگیر برخوردار است.
 - نسبت به تغییر و تحول ذی نفعان واکنش سریع دارد.
 - به نتایج کشف شده توسط سازمان توجه ویژه ای دارد.
 - مشارکت گسترده کارکنان در انجام امور را مدنظر قرار می دهد.
 - زبان مشترک مدیریت و کارکنان را فراهم می کند.
 - تصویری واقعی از کیفیت فعالیت های سازمان را نشان می دهد (دلجوی، ۱۳۸۶).
- به طور کلی کتابداران با اجرای این مدل به منظور ارزیابی خدمات کتابخانه می توانند به موارد زیر دسترسی یابند:

- کمک به فهم فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب (هدف) و برنامه ریزی برای رسیدن به اهداف
- امکان و انجام مقایسه با دیگر کتابخانه ها
- توجه به نیازهای همه ذی نفعان
- شناسایی نقاط قوت و ضعف بخش های مختلف کتابخانه
- جلوگیری از دوباره کاری
- طراحی برنامه های بهبود در یک چارچوب تعریف شده

○ آگاهی از شرایط و تسهیلات لازم برای ارتقای کیفیت.

در ایران پژوهش‌های اندکی در مورد کاربرد مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌ها انجام شده است. شاید یکی از دلایل عدم استفاده کتابخانه‌های ایران از مدل مدیریت کیفیت اروپایی و به دنبال آن، تعداد اندک پژوهش‌ها و منابع موجود در این زمینه، عدم آگاهی یا شناخت اندک کتابداران و مدیران این کتابخانه‌ها از مزیت‌ها و کاربردهای این مدل باشد. در این پژوهش، به دنبال پاسخگویی به این سؤال اساسی هستیم که چگونه می‌توان مدلی ارائه کرد که عملکرد کیفی ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را در شرایط کنونی با در نظر گرفتن قابلیت‌ها در پاسخگویی خدمات امروزی مورد ارزیابی و سنجش قرار دهد؟

۲. پیشینه‌های پژوهش

بررسی پژوهش‌های قبلی مرتبط با پژوهش حاضر نشان داد که: نوروزی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «تأمین بر مدل‌های ارزیابی کتابخانه‌ای: با تأکید بر خدمات» با استفاده از روش کتابخانه‌ای نشان دادند که برای اینکه بتوان فعالیت‌ها و خدمات را در سازمان‌های مختلف توسعه داد باید از ابزارهای مختلف جهت ارزیابی خدمات استفاده کرد و برای ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها باید از مدل‌هایی که برای این کار به وجود آمده‌اند استفاده شود. زرقانی و دیگران (۱۳۹۶)، بیان داشتند با توجه به توسعه روزافزون فناوری اطلاعات، لازم است وبگاه کتابخانه‌ها، به طور مرتب بازمینی شوند و از فناوری‌های جدید برای ارتقای آنها استفاده شود. ابادزی و دیگران (۱۳۹۵)، بیان داشتند خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم در مؤلفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان، بیشترین ضعف را دارا بوده و نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده سازند. وکیلی مفرد و دیگران (۱۳۹۴)، در پژوهشی بیان داشتند کتابخانه‌های مورد بررسی باید در زمینه مدیریت و بهبود منابع انسانی، ارزیابی کارکنان و بهبود عملکرد آنها اقدام‌های مؤثری انجام دهند. عظیمی وزیری و دیگران (۱۳۹۴)، بیان داشتند نتایج پژوهش بیانگر این مطلب است که میانگین کل خدمات کتابخانه‌ای از نظر شکاف کفایت خدمات مثبت است؛ اما کتابخانه‌ها فاصله زیادی تا تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند. هالیم (۲۰۱۹) در پژوهشی بیان کرد که کتابخانه دیجیتالی برخط به بخش مهمی در دانشگاه تبدیل خواهد شد و امکانات لازم در ارائه

خدمات به جامعه دانشگاهی را فراهم خواهد نمود. بنابراین، برای دستیابی به نکاتی در رابطه با عملکرد و قابلیت استفاده آن، باید مورد ارزیابی قرار گیرد. سوکمک و یوتاکریت^۱ (۲۰۱۹)، در پژوهشی بیان داشتند در اهمیت دسترسی به اینترنت در عصر و دوره دیجیتال، اغراقی نیست. در حالی که تکامل دیجیتال بر خدمات و منابع برخط و الکترونیکی تأثیرگذار است، وبگاه به عنوان یک ابزار ارزشمند در خدمات کتابخانه‌ای، نقش ایفا می‌کند. ژو^۲ و دیگران (۲۰۱۸)، در پژوهشی با هدف گسترش خدمات کتابخانه‌ای برای دانشجویان بین‌المللی به شناسایی و درک نیازهای آنها می‌پردازد استولیا و گیرادزه^۳ (۲۰۱۷)، در پژوهشی بیان داشتند. کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند با شناسایی علائق کاربران در رسانه‌های اجتماعی، خدمات خود را برنامه‌ریزی و بازاریابی کنند. آباگای^۴ (۱۹۹۳)، کشف کرد که استفاده کاربران کتابخانه و همچنین رضایت آنها از خدمات کتابخانه بستگی به در دسترس بودن کادر ماهر، منابع دانش و فضای مناسب موجود در کتابخانه دارد. کتابخانه‌های دانشگاهی، برای ایجاد انگیزه استفاده از کتابخانه باید خدمات و امکانات مختلفی را در اختیار کاربران قرار دهند. ارائه چنین امکاناتی، کاربران را قادر می‌سازد تا از خدمات کتابخانه‌ای با پتانسیل‌های بیشتری، استفاده کنند. استفاده مناسب از منابع کتابخانه، فقط با جذب کاربران به کتابخانه می‌تواند بهینه شود. این جاذبه تنها با ارائه برخی خدمات خوب امکان‌پذیر است (اسریرام و راجو^۵، ۲۰۱۴). یکی از معیارهای مهم برای کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه‌ها، رضایت کاربران است که بازخوردی مهم جهت ارزیابی و بهبود خدمات کتابخانه برای کاربران فراهم می‌نماید (کومار^۶، ۲۰۱۲). مطابق اظهارات تکوریا^۷ (۲۰۰۷)، دسترسی به اطلاعات به روز، تسهیلات، دسترسی به منابع، صلاحیت پرسنل، ظاهر جذاب کتابخانه، عواملی هستند که به رضایتمندی کاربران کمک می‌کنند. بیکر و دیگران^۸ (۲۰۱۷)، در پژوهشی بیان داشتند اگرچه دانشجویان تمایل کمی نسبت به آگاهی از خدمات کتابخانه در رسانه‌های اجتماعی داشتند؛ اما اغلب آنها مایل به استفاده از آموزش‌های الکترونیکی برخط و راهنماهای کتابخانه بودند. همچنین خدمات آموزشی ارائه شده توسط کارکنان

1. Sukmak & Utakrit

2. Zhou

3. Stvilia & Gibradze

4. Abagai

5. Sriram & Rajev

6. Kumar

7. Thakuria

8. Becker

به عنوان عامل با اهمیتی تشخیص داده شده است. احمد و ابواجی^۱ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «مدل ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتال» بیان داشتند با معرفی خدمات کتابخانه دیجیتال، کیفیت خدمات به عنصری بسیار مهم برای ارزیابی عملکرد کتابخانه دیجیتال تبدیل شده است. در این پژوهش، مدل‌ها و چارچوب‌های مختلفی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتال پیشنهاد شده است. وه و دیگران^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات وبگاه‌های کتابخانه دانشگاهی» بیان داشتند ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی برای سازمان‌ها لازم و ضروری است. در آینده کتابخانه‌های الکترونیکی از جایگاه ویژه‌ای در دانشگاه برخوردار خواهند شد. کتابخانه‌ها نیاز دارند از وبگاه‌ها به عنوان وسیله‌ای برای دسترسی به منابع اطلاعاتی، اخبار و رویدادها استفاده کنند. اهمیت ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها قابل توجه است. پژوهشگران پیشین روش‌های زیادی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی توسعه داده‌اند. با این حال، اکثر آنها فقط بر ساختار سلسله مراتبی مستقل تاکید داشته‌اند. بررسی پیشینه‌های مربوط به مدل‌های ارزیابی مورد مطالعه، نشان داد که هر کدام از این مدل‌ها با توجه به نیاز خاصی به وجود آمده‌اند و به منظور نیل به اهداف خاصی طراحی شده‌اند. در پژوهش حاضر پس از مرور ادبیات موضوع و پیشینه مربوطه با استفاده از تحلیل محتوا به ارائه سئوالات مصاحبه مربوط به خبرگان حوزه مربوطه، به شرح زیر پرداخته شد:

۱. مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی چگونه است و دارای چه ابعاد و مؤلفه‌هایی است؟
۲. چرا کتابخانه‌های دانشگاهی ناگزیر به ارزیابی پاسخگویی خدمات خود هستند؟
۳. ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دارای چه ابعاد و مؤلفه‌هایی است؟
۴. کتابخانه‌های دانشگاهی برای ارزیابی پاسخگویی خدمات خود چه اقداماتی باید انجام دهند؟
۵. هنگام ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی چه مباحثی مطرح می‌شود؟

1. Ahmad & Abawajy

2. Wi

در راستای طراحی مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، اهداف پژوهش به شرح زیر است:

- شناسایی مؤلفه‌های مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران
- شناسایی شاخص‌های مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران
- شناسایی روابط بین ابعاد و مؤلفه‌های مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران.

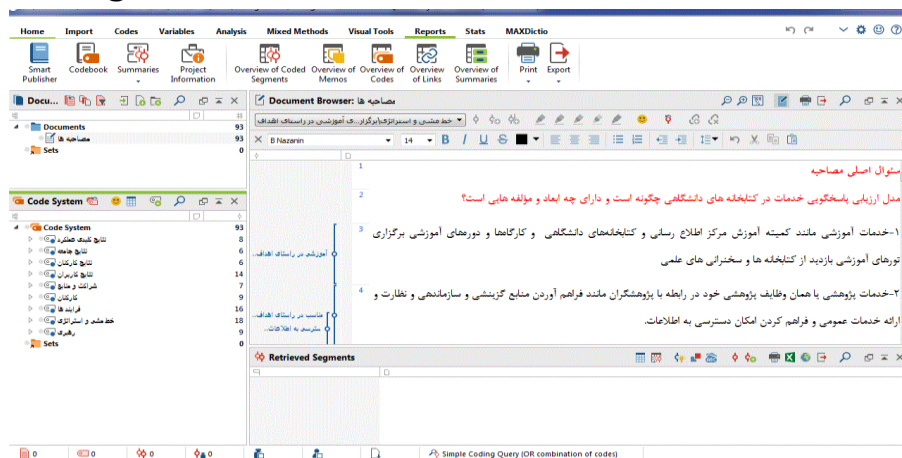
۳. روش پژوهش

در این پژوهش جهت شناسایی مؤلفه‌های مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، جامعه آماری عبارت است از مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی و خبرگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی که شناخت کاملی از کتابخانه‌های دانشگاهی داشته باشند. همچنین حجم نمونه تا مرحله اشباع است و منطق کفایت داده‌ها جمع‌آوری شده به عنوان کامل بودن داده‌ها مطرح است. بر همین اصل مصاحبه تا جایی ادامه داده شد که حجم نمونه در طی فرایند پژوهش و بر اساس حصول اشباع اطلاعات، تعیین شد. به عبارت دیگر، فرایند نمونه‌گیری به روش گلوله برفی تا زمانی ادامه می‌یابد که آزمودنی‌های جدید، اطلاعات تازه‌ای به دست ندهند. توسط این روش، ۱۵ نفر از مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی و خبرگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. همچنین روش این پژوهش از حیث هدف، توسعه‌ای است. توسعه‌ای است، چون به دنبال ارائه الگو و توسعه دانش در حوزه خدمات کتابخانه‌ای است. در این پژوهش جهت جمع‌آوری اطلاعات از دو شیوه کتابخانه‌ای و میدانی با ابزارهای مقالات علمی معتبر و پرسشنامه و مصاحبه استفاده شده است. مصاحبه طراحی شده برای بخش کیفی پژوهش، در دو بخش تهیه و تنظیم شد. (۱) بخش اول شامل سئوالاتی در زمینه اطلاعات فردی پاسخ‌دهندگان (شامل سن، جنسیت، شغل و غیره) است. (۲) بخش دوم شامل سئوالات اصلی مصاحبه مشتمل بر ۵ سئوال است که بر مبنای سئوالات و فرضیه‌های پژوهش طراحی شدند. در نهایت، پس از تأیید سئوالات مصاحبه توسط اساتید و خبرگان شامل مدیران ارشد با سابقه بالای ۱۵ سال، مصاحبه انجام گرفت. در نهایت، مؤلفه‌های کلی و گویه‌ها با استفاده از نمونه‌گیری گلوله برفی و با استفاده از مصاحبه با خبرگان که مدیران با سابقه بالای ۱۵ سال و با حداقل مدرک کارشناسی ارشد در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی بودند شناسایی شد.

لازم به ذکر است روش پژوهش تحلیل محتوا با تمرکز بر مصاحبه اجرا شد. پژوهش تحلیل محتوا، روش پژوهشی اکتشافی است و به پژوهشگر اجازه می‌دهد در مواردی که امکان تدوین فرضیه وجود ندارد، به جای استفاده از تئوری‌های از پیش تعریف شده، خود به تدوین فرضیه جدید بپردازد.

۱. مرحله اول: کدگذاری باز (اولیه)

در نظریه پردازی داده محور کدگذاری باز فرایندی تحلیلی بوده که در طی آن، مفاهیم، شناسایی و بر اساس خصایص و ابعادشان بسط داده می‌شوند. مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان به طور کامل به صورت مکتوب در نرم‌افزار MAXQDA پیاده‌سازی شد، چندین بار مورد مطالعه و بررسی و بازخوانی قرار گرفت تا شناخت کاملی از آنها به دست آید و سپس مضمون و مفهوم اصلی از تک تک عبارات مصاحبه و متون مقالات مرتبط، استخراج و مفهوم‌پردازی شده و توسط کدها نام‌گذاری شدند که نمایی از مرحله‌ی پیاده‌سازی اطلاعات خام و کدگذاری باز در نرم‌افزار MAXQDA در شکل ۱ نشان داده شده است. در کدگذاری باز، منظور تولیدکننده‌ی مصاحبه، از تک تک عبارات و جملات و بخش‌های مختلف مصاحبه، استخراج شد و استخراج مفاهیم از اسناد صورت گرفت. در این مرحله بعد از آشنایی کافی با اطلاعات به دست آمده کدهای اولیه از داده‌ها استخراج شد.



شکل ۱. نمایی از کدگذاری اولیه در نرم‌افزار MAXQDA

پس از مرحله کدگذاری باز، شاخص‌های اولیه استخراج شد. مهمترین هدف کدگذاری باز عبارت است از خرد کردن و فهم متن و پیوند اجزاء به دست آمده با یکدیگر و تدوین مقوله و منظم کردن آنها. در این مرحله ۵۶ شاخص اولیه استخراج شد.

۲. مرحله دوم: کدگذاری محوری

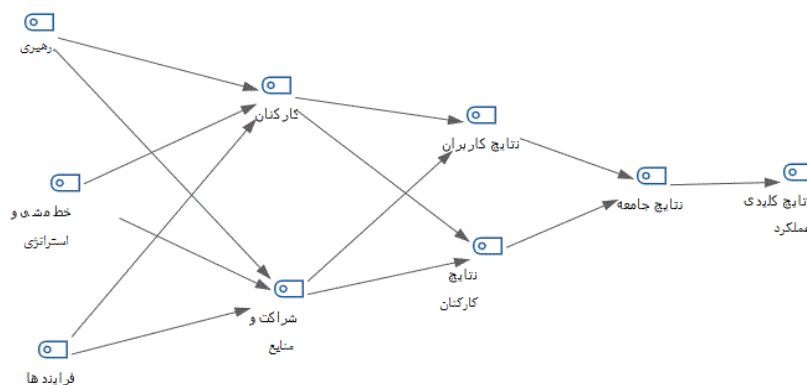
در کدگذاری محوری اساس طبقه‌بندی، مطالعه‌ی پژوهش‌های پیشین و شناخت کافی و احاطه به موضوع و تسلط نظری به موضوع مورد مطالعه و دستیابی به بینشی به‌منظور یافتن مشترکات شاخص‌ها حول یک محور مشخص است. در این مرحله، وجه اشتراک مفاهیم مشخص شده و دسته‌بندی صورت گرفته و در نتیجه مقوله و مؤلفه ایجاد شد. در این بخش پژوهشگر به مقوله‌پردازی می‌پردازد. این مرحله زمانی شروع می‌شود که همه داده‌ها، کدگذاری و جمع‌آوری شده باشند و سپس فهرستی از کدهای گوناگون ایجاد می‌گردد. در این مرحله تحلیل آغاز شده و در نظر گرفته شد که چگونه کدهای گوناگون می‌توانند برای ایجاد یک مجموعه از مؤلفه‌ها ترکیب شوند.

در این مرحله ۹ مؤلفه مدل بر اساس مدل مدیریت کیفیت اروپا (EFQM)، طبقه‌بندی شد. این ابعاد و مؤلفه‌ها شامل: ۱- رهبری، ۲- خط‌مشی و استراتژی و ۳- منابع انسانی (کارکنان) ۴- شراکت‌ها و منابع ۵- فرایندها ۶- نتایج کاربران ۷- نتایج منابع انسانی (نتایج کارکنان) ۸- نتایج جامعه ۹- نتایج کلیدی عملکرد هستند.

۳. مرحله سوم: کدگذاری گزینشی (انتخابی):

در پایان برای نشان دادن روابط میان مفهوم، ابعاد و مؤلفه‌های به‌دست آمده، کدگذاری گزینشی انجام پذیرفت که در شکل ۲ خروجی نرم‌افزار MAXQDA18 در کدگذاری گزینشی نشان داده شده است.

با توجه به مفاهیم و مؤلفه‌ها، مدل نظری به شکل زیر است:



شکل ۲. کدگذاری گزینشی (انتخابی) در نرم افزار MAXQDA18

نتایج به دست آمده در خصوص شاخص‌های بررسی و تأیید شده توسط خبرگان در جدول زیر به صورت جمع‌بندی نهایی آورده شده است.

جدول ۱. جمع‌بندی نظرات مصاحبه‌شوندگان

مفهوم	مؤلفه	شماره شاخص	شاخص	وزن شاخص
نتایج کلیدی عملکرد		۱	افزایش رقابت	۱
		۲	اثربخشی و کارایی	۱
		۳	کاهش بودجه‌های غیر لازم	۱
		۴	توسعه اقتصادی در سطح خرد و کلان	۱
		۵	توسعه به لحاظ علمی و نظری	۱
		۶	ارزیابی سود	۱
		۷	اثربخشی هزینه	۱
		۸	پاسخ به نیازهای جامعه	۱
		۹	توسعه فرهنگی	۱
		۱۰	از بین بردن فاصله طبقاتی	۱
نتایج جامعه		۱۱	مزایای اقتصادی مستقیم برای افراد جامعه	۱
		۱۲	توسعه سرمایه فکری	۱
		۱۳	تقویت بهزیستی در جامعه	۱
مدل ارزیابی		۱۴	فراهم‌آوری و گردش اخبار	۱
		۱۵	تهیه اطلاعات خاص برای کاربران	۱
نتایج کارکنان		۱۶	کیفیت ارائه خدمات عمومی و فنی	۲
		۱۷	توانمندسازی کارکنان	۱
		۱۸	نظرسنجی از کاربران	۱
		۱۹	امکانات مناسب مهارت‌های شناختی	۱
		۲۰	ایجاد انگیزه در کاربران	۱
		۲۱	پیشرفت تحصیلی و حرفه‌ای کاربران	۲
		۲۲	ایجاد نگرش و اقدامات مثبت در کاربران	۱
		۲۳	ایجاد مهارت در کاربران	۱
		۲۴	صلاحیت کاربران	۱
		۲۵	رضایت کاربران	۳
شراکت و منابع		۲۶	استفاده بهینه از نیروی انسانی، منابع و امکانات	۱
		۲۷	گسترش ارتباطات	۱

مفهوم	مؤلفه	شماره شاخص	شاخص	وزن شاخص
کارکنان		۲۸	محوطه سازی و حفظ دیجیتال فایلهای	۱
		۲۹	سازماندهی منظم و برنامه ریزی منابع	۱
		۳۰	پایدارسازی منابع	۱
		۳۱	فراهم سازی منابع	۱
		۳۲	ایجاد پیوستگی اجتماعی	۱
		۳۳	اطلاع رسانی توسط کارکنان	۲
		۳۴	صلاحیت کارکنان	۱
		۳۵	سرعت و گردش خدمات کارکنان	۱
		۳۶	دقت و قابلیت اطمینان کارکنان	۱
		۳۷	ارائه خدمات مشتری مدار	۱
فرایندها		۳۸	سواد اطلاعاتی کارکنان	۳
		۳۹	استفاده از نوآوری های خدماتی	۴
		۴۰	کاربرد فناوری	۵
		۴۱	ارائه خدمات به عنوان فرایند زیربنایی	۳
		۴۲	اجرای مقررات کتابخانه ای	۱
		۴۳	اجرای مقررات خدماتی	۱
		۴۴	مطابق با استانداردها	۲
		۴۵	ارزیابی مداوم	۱
خط مشی و استراتژی		۴۶	گردآوری، ذخیره و اشاعه اطلاعات	۱
		۴۷	دسترسی به اطلاعات	۷
		۴۸	استفاده از منابع مناسب در راستای اهداف	۲
		۴۹	برگزاری دوره های آموزشی در راستای اهداف	۷
		۵۰	ارزیابی نحوه پاسخگویی خدمات کتابخانه	۱
رهبری		۵۱	سنجش مداوم و منظم میزان رضایت کاربران	۱
		۵۲	سنجش مداوم و منظم کیفیت خدمات	۳
		۵۳	مدیریت بهینه پاسخگویی مطابق با نیازها	۱

۴. یافته‌ها

با توجه به مدل پژوهش به نظر می‌رسد که مؤلفه‌های رهبری، خط‌مشی و استراتژی و همچنین فرایندها بر کارکنان و شراکت و منابع تأثیر خواهد داشت و از این طریق بر نتایج کارکنان و کاربران تأثیرگذار هستند. نتایج مدل همچنین نشان می‌دهد که مؤلفه‌های نتایج کارکنان و کاربران بر نتایج جامعه و در نهایت، بر نتایج کلیدی عملکرد تأثیرگذار است. در خصوص شاخص‌های به دست آمده در این پژوهش با توجه به وزن به دست آمده در مراحل کدگذاری، شاخص‌های رضایت کاربران، سواد اطلاعاتی کارکنان، استفاده از نوآوری‌های خدماتی، کاربرد فناوری، ارائه خدمات به عنوان فرایند زیر بنایی، دسترسی به اطلاعات، برگزاری دوره‌های آموزشی در راستای اهداف و سنجش مداوم و منظم کیفیت خدمات توانستند بیشترین وزن را به خود اختصاص دهند.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

فرایند پژوهش تحقیق حاضر به سه فاز عمده تقسیم شد: فاز اول: مطالعات نظری: فرایند گردآوری اطلاعات به عنوان یکی از مراحل تحقیق، به روش‌های مختلفی صورت می‌گیرد. روش‌های گردآوری اطلاعات به طور کلی به روش‌های کتابخانه‌ای و روش میدانی تقسیم شد. در فاز دوم: تحقیقات میدانی در فاز کیفی: در این قسمت از تحقیق حاضر مصاحبه با خبرگان انجام شد. سپس جهت تحلیل داده‌های کیفی از طریق تحلیل محتوا از مدل مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) استفاده شده، و پرسشنامه فاز کمی با کمک کدگذاری باز و محوری طراحی شد. پرسشنامه، یکی از معمول‌ترین ابزار گردآوری اطلاعات در تحقیقات میدانی و پیمایشی بوده و عبارت از مجموعه‌ای از پرسش‌های هدف‌دار است که با استفاده از مقیاس‌های گوناگون، به سنجش نظر، دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو می‌پردازد. هدف از ارائه پرسشنامه کسب اطلاعات معین در مورد موضوعی مشخص است. در فاز سوم: تحقیقات میدانی در فاز کمی: در این بخش از تحقیق حاضر، داده‌های کیفی موجود طی تکنیک‌های آماری به داده‌های کمی تبدیل می‌گردند و برای تحلیل داده‌های کمی نیز از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می‌شود. با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده توسط پرسشنامه، مدلی مناسب بر اساس مدل مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) پیشنهاد شد و در نهایت، مدل با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری اعتبارسنجی شد. هدف اصلی این تحقیق، طراحی مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است. لازم به ذکر است این مدل در فاز کیفی تحقیق و از کدگذاری گزینشی یا انتخابی به واسطه تسلط نظری پژوهشگر به موضوع،

استخراج شده است. در پژوهش حاضر جهت طراحی مدل ارزیابی پاسخ گویی خدمات کتابخانه های دانشگاهی ایران بر مبنای مدل مدیریت کیفیت اروپا (EFQM)، ۹ مؤلفه و ۵۳ شاخص شناسایی و مورد تأیید خبرگان قرار گرفت. در تحقیق حاضر با توجه به مدل به نظر می رسد مؤلفه های رهبری، خط مشی و استراتژی و همچنین فرایندها بر کارکنان و شراکت و منابع تأثیر خواهد داشت و از این طریق بر نتایج کارکنان و کاربران تأثیرگذار هستند. نتایج مدل همچنین نشان می دهد مؤلفه های نتایج کارکنان و کاربران بر نتایج جامعه و در نهایت، بر نتایج کلیدی عملکرد تأثیرگذار است. به عبارت دیگر در مدل، عوامل علی (اثرگذار) رهبری، خط مشی و استراتژی و همچنین فرایندها بوده که این عوامل به واسطه تأثیراتی که بر کارکنان و شراکت و منابع می گذارند می توانند نتایج کاربران و کارکنان و در نهایت، نتایج جامعه را نسبت به ارزیابی خدمات کتابخانه ای کشور تغییر دهند. در فرایند اثرگذاری بر نتایج ارزیابی خدمات، اولین نتایجی که آشکار می گردد نتایج مربوط به کاربران و کارکنان است که در مجموع به نتایج جامعه منجر شده و سبب می گردد نتایج کلیدی عملکرد حاصل گردد.

۱- در راستای بررسی و شناسایی ابعاد ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه های دانشگاهی ایران بر اساس منطق پروتکل مدل مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) یا همان مدل تعالی سازمانی ۹ عامل شامل ۱- رهبری، ۲- خط مشی و استراتژی، ۳- منابع انسانی (کارکنان)، ۴- شراکت ها و منابع، ۵- فرایندها، ۶- نتایج کاربران، ۷- نتایج منابع انسانی (نتایج کارکنان)، ۸- نتایج جامعه، ۹- نتایج کلیدی عملکرد شناسایی شدند. همچنین نتایج رتبه بندی نشان داد مؤلفه رهبری دارای بیشترین رتبه و مؤلفه شراکت و منابع دارای پایین ترین رتبه است. مؤلفه ها به ترتیب اولویت به شرح زیر است: ۱- رهبری ۲- خط مشی ۳- نتایج کارکنان ۴- نتایج کاربران ۵- کارکنان ۶- فرایندها، ۷- نتایج جامعه، ۸- نتایج کلیدی عملکرد و ۹- شراکت و منابع.

۲- شناسایی شاخص های ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه های دانشگاهی ایران.

در راستای انجام مصاحبه و کدگذاری باز، شاخص ها استخراج شد. این کار توسط تحلیل جمله ها و دیدگاه های خبرگان، انجام شده و کدهای اولیه استخراج شد. همچنین در این راستا کدهای مشترک و تأکید شده توسط خبرگان نیز به عنوان وزن کدهای نهایی، در نظر گرفته شدند. شاخص های شناسایی شده به شرح زیر است:

افزایش رقابت، اثربخشی و کارایی، کاهش بودجه‌های غیرلازم، توسعه اقتصادی در سطح خرد و کلان، توسعه به لحاظ علمی و نظری، ارزیابی سود، اثربخشی هزینه، پاسخ به نیازهای جامعه، توسعه فرهنگی، از بین بردن فاصله طبقاتی، مزایای اقتصادی مستقیم برای افراد جامعه، توسعه سرمایه فکری، تقویت بهزیستی در جامعه، فراهم‌آوری و گردش اخبار، تهیه اطلاعات خاص برای کاربران، کیفیت ارائه خدمات عمومی و فنی، توانمندسازی کارکنان، نظرسنجی از کاربران، امکانات مناسب مهارت‌های شناختی، ایجاد انگیزه در کاربران، پیشرفت تحصیلی و حرفه‌ای کاربران، ایجاد نگرش و اقدامات مثبت در کاربران، ایجاد مهارت در کاربران، صلاحیت کاربران، رضایت کاربران، استفاده بهینه از نیروی انسانی، منابع و امکانات، گسترش ارتباطات، محوطه‌سازی و حفظ دیجیتال فایله‌ها، سازماندهی منظم و برنامه‌ریزی منابع، پایدارسازی منابع، فراهم‌سازی منابع، ایجاد پیوستگی اجتماعی، اطلاع‌رسانی توسط کارکنان، صلاحیت کارکنان، سرعت و گردش خدمات کارکنان، دقت و قابلیت اطمینان کارکنان، ارائه خدمات مشتری مدار، سواد اطلاعاتی کارکنان، استفاده از نوآوری‌های خدماتی، کاربرد فناوری، ارائه خدمات به عنوان فرایند زیربنایی، اجرای مقررات کتابخانه‌ای، اجرای مقررات خدماتی، مطابق با استانداردها، ارزیابی مداوم، گردآوری، ذخیره و اشاعه اطلاعات، دسترسی به اطلاعات، استفاده از منابع مناسب در راستای اهداف، برگزاری دوره‌های آموزشی در راستای اهداف، ارزیابی نحوه پاسخگویی خدمات کتابخانه، سنجش مداوم و منظم میزان رضایت کاربران، سنجش مداوم و منظم کیفیت خدمات، مدیریت بهینه پاسخگویی مطابق با نیازها.

همچنین در خصوص شاخص‌های به دست آمده در این پژوهش با توجه به وزن به دست آمده در مراحل کدگذاری باز، شاخص‌های رضایت کاربران، سواد اطلاعاتی کارکنان، استفاده از نوآوری‌های خدماتی، کاربرد فناوری، ارائه خدمات به عنوان فرایند زیربنایی، دسترسی به اطلاعات، برگزاری دوره‌های آموزشی در راستای اهداف و سنجش مداوم و منظم کیفیت خدمات توانستند بیشترین وزن خبرگی را به خود اختصاص دهند.

۳- شناسایی روابط مؤثر در ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران.

روابط مؤثر در مدل ارزیابی پاسخگویی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در سیزده مسیر دسته‌بندی شد؛ در مسیر اول: رهبری بر کارکنان: نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۲۴۶ است که از سطح معناداری ۵,۵۸۹ برخوردار بوده که مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر دوم: رهبری بر شراکت و منابع، نشان داد که

ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۲۴۱ - است که از سطح معناداری ۳,۰۰۹ برخوردار بوده که مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر سوم: خط‌مشی بر کارکنان: نتایج نشان داد که ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۳۸۲ است که از سطح معناداری ۶,۰۸۵ برخوردار بوده و مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر چهارم: خط‌مشی بر شراکت و منابع، نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۴۵۸ است که از سطح معناداری ۶,۳۲۳ برخوردار بوده و مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر پنجم: فرایندها بر کارکنان، نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۳۱۷ است که از سطح معناداری ۵,۷۳۶ برخوردار بوده که مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر ششم: فرایندها بر شراکت و منابع، نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۵۰۱ است که از سطح معناداری ۶,۳۳۵ برخوردار بوده و مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر هفتم: کارکنان بر نتایج کاربران: نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۳۷۴ است که از سطح معناداری ۴,۸۱۰ برخوردار بوده که مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر هشتم: کارکنان بر نتایج کارکنان: نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۳۸۹ است که از سطح معناداری ۶,۷۰۳ برخوردار بوده و مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر نهم: شراکت و منابع بر نتایج کاربران: نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۴۰۵ است که از سطح معناداری ۷,۲۰۳ برخوردار بوده و مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر دهم: شراکت و منابع بر نتایج کارکنان، نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۲۹۸ است که از سطح معناداری ۵,۱۸۱ برخوردار بوده و مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر یازدهم: نتایج کاربران بر نتایج جامعه، نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۶۰۶ است که از سطح معناداری ۳,۹۸۰ برخوردار بوده و مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. در مسیر دوازدهم: نتایج کارکنان بر نتایج جامعه، نتایج نشان داد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۲۰۶ - است که از سطح معناداری ۱,۸۰۸ برخوردار بوده که مطلوب نیست، زیرا کمتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید نمی‌گردد. مسیر سیزدهم: نتایج جامعه بر نتایج کلیدی عملکرد؛ همانطور که

نتایج نشان داد، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۹۳۶ است که از سطح معناداری ۵۹,۸۷۴ برخوردار بوده که مطلوب است، زیرا بیشتر از ۱,۹۶ است. در این حالت وجود تأثیر معنادار تأیید می‌گردد. بر مبنای نتایج مدل، مؤلفه‌های رهبری، خط‌مشی و استراتژی و همچنین فرایندها بر کارکنان و شراکت و منابع تأثیر دارند و از این طریق بر نتایج کارکنان و کاربران تأثیرگذار هستند. نتایج مدل همچنین نشان می‌دهد مؤلفه‌های نتایج کارکنان و کاربران بر نتایج جامعه و در نهایت، بر نتایج کلیدی عملکرد تأثیرگذار است. به عبارت دیگر در مدل فوق، عوامل علی (اثرگذار) رهبری، خط‌مشی و استراتژی و همچنین فرایندها بوده که این عوامل به واسطه تأثیراتی که بر کارکنان و شراکت و منابع می‌گذارند می‌توانند نتایج کاربران و کارکنان و در نهایت، نتایج جامعه را نسبت به ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای کشور تغییر دهند. در فرایند اثرگذاری بر نتایج ارزیابی خدمات، اولین نتایجی که آشکار می‌گردد نتایج مربوط به کاربران و کارکنان است که در مجموع به نتایج جامعه منجر شده و سبب می‌گردد نتایج کلیدی عملکرد حاصل گردد. این مدل برای مقایسه کیفیت پاسخگویی خدمات یک کتابخانه با دیگر کتابخانه‌های دانشگاهی مفید است.

این تحقیق از نظر مؤلفه نتایج کاربران با تحقیق ابادری و دیگران (۱۳۹۵) همخوانی دارد. در این پژوهش نشان دادند که فاصله خدمات دریافتی با حداکثر انتظارات کاربران نیز بالا بوده است که در واقع نشان می‌دهد کتابخانه‌های علوم پزشکی قم در تمامی مؤلفه‌های لیب کوال ضعیف عمل کرده‌اند. نتایج تحقیق حاضر با تحقیق و کیلی مفرد و دیگران (۱۳۹۴)، از نظر تمام مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی با تحقیق حاضر همخوانی دارد.

پژوهش هالیم (۲۰۱۹)، از نظر مؤلفه‌های نتایج جامعه و عملکرد با تحقیق حاضر همخوانی دارد. پژوهش سوکمک و یوتا کریت (۲۰۱۹)، از نظر مؤلفه‌های منابع و نتایج کاربران با تحقیق حاضر همخوانی دارد. پژوهش استویلیا و گیرادزه (۲۰۱۷)، از نظر مؤلفه‌های شراکت و منابع با تحقیق حاضر همخوانی دارد.

مطابق با یافته‌های تحقیق، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

۱- مطابق با مؤلفه نتایج کلیدی عملکرد پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با افزایش رقابت، بهبود اثربخشی و کارایی، با کاهش بودجه‌های غیرضروری، همچنین با توسعه اقتصادی در سطح خرد و کلان، با تحت کنترل قرار دادن دانش و اطلاعات و ایجاد توسعه به لحاظ علمی و نظری، ارزیابی سود و اثربخشی هزینه‌ای، همچنین با ارتقای سطح بهره‌وری

در خدمات رسانی کارکنان و استفاده از علم و دانش روز دنیا در امر خدمات رسانی کتابخانه‌ای، به این امر مهم توجه و اهتمام ویژه به عمل آید.

۲- مطابق با مؤلفه نتایج جامعه پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با پاسخ به نیازهای جامعه، با توسعه فرهنگی و از بین بردن فاصله طبقاتی، با ایجاد مزایای اقتصادی مستقیم برای افراد جامعه در کتابخانه‌ها، با توسعه سرمایه فکری در افراد و تقویت بهزیستی در جامعه، همچنین با شناخت نیازهای جامعه و پاسخ‌گویی به موقع و مناسب به آنها و ارائه مشوق‌های مناسب در امر کتابخوانی به بهبود وضعیت جامعه از نظر فرهنگ کتاب‌خوانی و استفاده از خدمات کتابخانه‌ای پردازند.

۳- مطابق با مؤلفه نتایج کارکنان پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با فراهم‌آوری و گردش اخبار، با تهیه اطلاعات خاص برای کاربران، با حفظ بقای کارکنان از طریق ایجاد رضایت شغلی، با بهبود کیفیت ارائه خدمات عمومی و فنی و با آموزش و توانمندسازی کارکنان، همچنین با مشارکت کارکنان در امر سیاست‌گذاری‌ها و ایجاد انگیزه و نشاط شغلی در امر خدمات رسانی کتابخانه‌ای، به بهبود نتایج کارکنان در کتابخانه‌ها کمک نمایند.

۴- مطابق با مؤلفه نتایج کاربران پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با نظرسنجی از کاربران، با ایجاد امکانات مناسب مهارت‌های شناختی، با ایجاد انگیزه در کاربران، شناخت و پاسخ‌گویی به نیاز واقعی مراجعان، حمایت کتابخانه‌ها از پیشرفت تحصیلی و حرفه‌ای کاربران به عنوان مشوق، با ایجاد نگرش و اقدامات مثبت در کاربران، با ایجاد مهارت در کاربران و افزایش صلاحیت کاربران و همچنین جلب رضایت کاربران نسبت به خدمات کتابخانه‌ای، همچنین با ارتقا دانش علمی و تخصصی کاربران و ایجاد زمینه مناسب جهت کسب مهارت و تخصص لازم کاربران کتابخانه‌های کشور، به بهبود وضعیت نتایج کاربران کمک نمایند.

۵- مطابق با مؤلفه شراکت و منابع پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با استفاده بهینه از نیروی انسانی، منابع و امکانات، با گسترش ارتباطات، محوطه‌سازی و حفظ دیجیتال‌ی فایل‌ها، با سازماندهی منظم و برنامه‌ریزی منابع و همچنین با پایدارسازی منابع و فراهم‌سازی منابع، با ایجاد پیوستگی اجتماعی بین منابع و کاربران، با تلاش در راستای حفظ و نگهداری منابع موجود با ارزش کتابخانه‌ای و تشویق اقشار مردم در جهت مشارکت در امر تامین منابع کتابخانه‌ای مفید و معتبر، به بهبود وضعیت شراکت و منابع پردازند.

۶- مطابق با مؤلفه کارکنان پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با بهبود وضعیت اطلاع‌رسانی توسط کارکنان، ایجاد صلاحیت در کارکنان، سرعت و گردش خدمات کارکنان، دقت و قابلیت اطمینان کارکنان، ارائه خدمات مشتری‌مدار و همچنین با بهبود وضع سواد اطلاعاتی کارکنان، با استفاده از کارکنان متخصص و ماهر در امر خدمات‌رسانی با روابط عمومی بالا و همچنین با ایجاد اشتیاق شغلی در آنان به بهبود وضعیت کارکنان کمک نمایند.

۷- مطابق با مؤلفه فرایندها پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با استفاده از نوآوری‌های خدماتی، با کاربرد فناوری، ارائه خدمات به عنوان فرایند زیربنایی و همچنین با اجرای مقررات کتابخانه‌ای و اجرای مقررات خدماتی، اقدامات مطابق با استانداردها، همچنین ایجاد سهولت در امر فرایند امانت‌داری کتابخانه‌ای مخصوصاً برای دانشجویان و پژوهشگران به این امر مهم اهتمام ورزند.

۸- مطابق با مؤلفه خط‌مشی و استراتژی پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با ارزیابی مداوم و با گردآوری، ذخیره و اشاعه اطلاعات، ایجاد دسترسی به اطلاعات و استفاده از منابع مناسب در راستای اهداف، با برگزاری دوره‌های آموزشی در راستای اهداف، آموزش ضمن خدمت کارکنان و منابع انسانی و همچنین اتخاذ استراتژی‌هایی در راستای رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ای به بهبود وضعیت خط‌مشی و استراتژی‌ها یاری رسانند.

۹- مطابق با مؤلفه رهبری پیشنهاد می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود با ارزیابی نحوه پاسخ‌گویی خدمات کتابخانه، با سنجش مداوم و منظم میزان رضایت کاربران و همچنین با سنجش مداوم و منظم کیفیت خدمات و مدیریت بهینه پاسخ‌گویی مطابق با نیازها، با ارائه بازخورد منظم عملکرد ارائه خدمات به کارکنان به صورت دوره‌ای و مشارکت کارکنان در امور مدیریت با رعایت دستورالعمل‌ها و قوانین مربوطه، به بهبود وضعیت رهبری و مدیریت در خدمات‌رسانی کتابخانه‌ای پردازند.

۶. منابع

- اباذری، زهرا؛ میرحسینی، زهره؛ بختیاری، عبدالحسین، و محمدی‌مطلق، اکبر (۱۳۹۵). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیأت علمی براساس مدل لیب کوال. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، ۱۰(۱۰)، ۷۸-۸۵

- حسن زاده، محمد، و نجفقلی نژاد، اعظم (۱۳۸۷). سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها. تهران: کتابدار
- زرقانی، مریم؛ پژوهشگر، نیلوفر؛ علی بیگ، محمدرضا؛ صادقی، طاهره؛ محبی، سمیه، و کوثری، رعنا (۱۳۹۶). بررسی خدمات ارائه شده در وبسایت کتابخانه های مرکزی دانشگاه های علوم پزشکی کشور، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۱۱، شماره ۲، صفحات ۱۴۱-۱۲۴.
- زنجیرچی، سید محمود؛ صیادی تورانلو، حسین، و منصور، حسین (۱۳۸۸). ترسیم نقشه فازی عناصر کیفی، رویکردی جدید در تبیین مسیر تعالی کیفیت خدمات کتابخانه. کتابداری و اطلاع رسانی ۱۲ (شماره ۲) (پیاپی ۴۶)، ۱۸۷-۲۱۶.
- عظیمی وزیری، افروز؛ فامیل روحانی، علی اکبر، و مرادی، محمود (۱۳۹۴). تحلیل شکاف کیفیت خدمات در کتابخانه های دانشگاه رازی. دانش شناسی، ۸ (۳۰): ۷۳-۸۶.
- نوروزی، یعقوب؛ عباسی، فاطمه، و حیدرنیا، زهرا (۱۳۹۷). تاملی بر مدل های ارزیابی کتابخانه ای: با تاکید بر خدمات. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۴ (۴)، ۳-۳۰.
- وکیلی مفرد، حسین؛ همت، مرتضی؛ کشتکار، زهرا، و یوسفی، احمد (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM). فصلنامه مدیریت سلامت، ۱۸ (۶۲)، ۶۳-۵۲.

References

- Abagai T. (1993). The use of library in a non-residential college: A case study of Kaduna State college of education. *Forum Academia: Multidisciplinary J. Edu.*, 1(1), 104.
- Becker, D., Hartle, H., & Mhlauli, G. (2017). Assessment of use and quality of library services, accessibility and facilities by students at Cape Peninsula University of Technology. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 83(1), 11-25.
- Halim, F. (2019, October). Usability evaluation for digital library: A case study of library websites, Mikroskil. In *2019 Fourth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)* (pp. 1-6). IEEE
- Ijiekhuamhen, O. P., Aghojare, B., & Ferdinand, O. A. (2015). Assess users' satisfaction on academic library performance: a study. *International journal of academic research and reflection*, 3(5), 67-77.

- Sriram, B., & Rajev, M. K. G. (2014). Impact of academic library services on user satisfaction: Case study of Sur University College, Sultanate of Oman. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 34(2), 140-146.
- Stvilia, B. & Gibradze, L. (2017). Examining undergraduate students' priorities for academic library services and social media communication. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(3), 257-262.
- Sukmak, P., & Utakrit, N. (2019, September). Evaluation on Academic Libraries' Websites of the Autonomous State Universities: The Minimum Level of Success and Failure Criteria. In *International Conference on Interactive Collaborative Learning* (pp. 379-390). Springer, Cham.
- Wu, C. M., Hsieh, C. L., & Chang, K. L. (2013). *A model for assessing the service quality of university library websites*. *Mathematical Problems in Engineering*.
- Zhou, L., Han, Y. & Li, P. (2018). Home Away from Home: Extending Library Services for International Students in China's Universities. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(1), 52-59.