

## ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران بر اساس مدل سیرز

نجلا حریری (نویسنده مسئول)

دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران  
nadjlahariri@gmail.com

نزهت مصفا

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
n.mosafa@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۰/۵/۳۰ تاریخ پذیرش: ۹۰/۹/۲۳

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر، ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران با استفاده از مدل سیرز است.

**روش:** روش پژوهش، پیمایشی تحلیلی و جامعه پژوهش شامل ۴۲ کتابدار و نمونه‌ای به تعداد ۱۹۱ نفر از کاربران کتابخانه‌هاست. جهت گردآوری داده‌ها بر اساس مدل سیرز از ۸ پرسشنامه متفاوت استفاده شده است.

**یافته‌ها:** میانگین رضایت شغلی (۱۹)، خودباوری (۴۹/۶) و تعهد سازمانی (۹۹/۹) کتابداران، در سطح بالاتر از متوسط و میانگین عملکرد کتابداران (۷۴/۲) نزدیک به سطح متوسط است. یافته‌ها حاکی از کیفیت بالاتر از متوسط خدمات کتابخانه (۵۵/۲ و ۲۶/۳) است که در نتیجه، رضایت (۵۴/۷) بالاتر از متوسط کاربران و وفاداری آنان (۱۷/۷) به استفاده از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران را به دنبال داشته است.

**واژه‌های کلیدی:** ارزیابی عملکرد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، مدل سیرز، رضایت کاربران، رضایت شغلی

## مقدمه

کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی به عنوان بازوی آموزشی و پژوهشی در مراکز دانشگاهی، با فراهم نمودن منابع اطلاعاتی و به گردش انداختن آن، موجب غنای فکری جامعه دانشگاهی می‌گردد. بدون تردید، هیچ دانشگاهی بدون داشتن یک مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه قوی، نمی‌تواند کار مثبت پژوهشی چندانی را انتظار داشته باشد (ابرامی، ۱۳۷۹). در سال‌های اخیر، مدیران سازمان‌های خدماتی در تلاش‌اند تا با گسترش اندیشه مشتری محوری در سازمان‌های خود، بر نیازهای مشتریان تمرکز کرده و ضمن ایجاد برتری رقابتی، کارآیی و اثربخشی خود را افزایش دهند. کتابخانه‌ها نیز به واسطه داشتن نقش محوری در فرایند توسعه پایدار از این امر مستثنا نیستند و باید در جهت بهبود مستمر و مداوم خدمات خود گام بردارند (میرغفوری، ۱۳۸۵). حفظ جایگاه و منزلت کتابخانه و اهمیت آن ایجاب می‌کند که این نهاد آموزشی به صورت منظم به ارزیابی موقعیت و وضعیت خود پردازد (براتی علویچه، ۱۳۸۰).

دلایل متعددی برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها در متون و منابع ذکر شده است که از جمله آنها می‌توان به مواردی مانند گردآوری اطلاعات برای تسهیل تصمیم‌گیری و توجیه افزایش هزینه‌ها، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده و مشارکت کاربران در مدیریت، اشاره کرد (مرادی مقدم، ۱۳۸۴). ارزیابی عملکرد از دیدگاه‌های متفاوتی می‌تواند انجام بگیرد و هر یک از گروه‌های ذینفع کتابخانه بسته به دیدگاه خود از شاخص‌های مختلفی برای ارزیابی استفاده می‌کنند.

در دو دهه اخیر، راهکارهای متعددی برای کمک به طراحی و اجرای سیستم‌های ارزیابی عملکرد ارائه شده است که معروف‌ترین این روش‌ها کارت امتیازی متوازن است (مشبکی و دیگران، ۱۳۸۶). مدل کارت امتیازی متوازن در طی سالیان گذشته بسط و توسعه یافته و در قالب مدل‌های توسعه یافته نوینی نظیر مدل سیرز<sup>۱</sup> معرفی گردیده است. این مدل توسط شرکت سیرز برای سنجش عملکرد سازمان‌ها توسعه داده شده و کارکنان، مشتریان و سهامداران را در یک

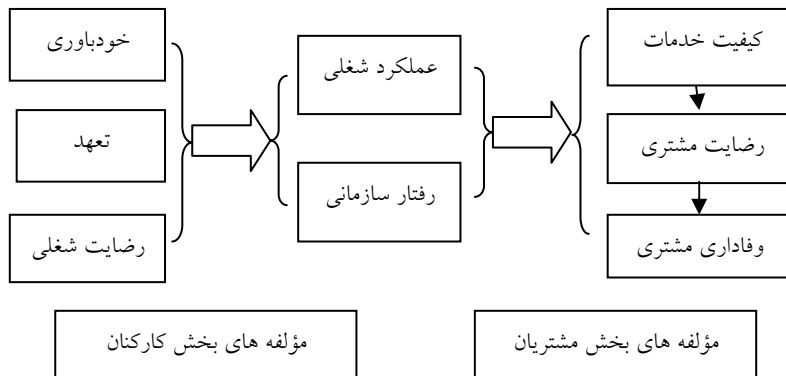
چرخه علت و معلولی به یکدیگر پیوند می‌دهد (یانگ و برمان، ۱۹۷۷؛ روسی، کیرن و کوئین<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). مدل سیرز دارای بخش‌های سه گانه ای به شرح زیر است:

بخش کارکنان: در این بخش، رضایت کارکنان و نحوه برخورد آنان در قبال کار و سازمان سنجیده می‌شود. برای سنجش عملکرد این بخش، متغیرهایی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، خودباوری، رفتار شهروندی سازمانی در دو سطح فردی و سازمانی و عملکرد حین شغل اندازه‌گیری می‌شود.

بخش مشتریان: رفتار کارکنان به نوبه خود، بر روی رفتار و حفظ مشتریان تاثیر می‌گذارد. رضایت مشتری به وسیله سطح کیفیت خدمات تعیین می‌گردد که در نهایت به ایجاد احساس رضایت در وی منجر می‌شوند. این احساس که در قالب متغیرهای رضایت مشتریان و سطح کیفیت خدمات سنجیده می‌شود، تعیین‌کننده وفاداری و بقای مشتری و توصیه خدمات دریافتی به متقاضیان جدید است.

بخش سهامداران (سرمایه گذاران): رضایت سهامداران از طریق سه نسبت مالی شامل بازگشت سرمایه، حاشیه عملیاتی و رشد درآمد تعیین می‌گردد. این بخش در ارتباط مستقیم با استراتژی و ماموریت سازمانی قرار دارد (مکوور<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). در حوزه کتابخانه‌ها منظور از سهامداران همان «سرمایه‌گذاران و تأمین‌کنندگان منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها» هستند که زمینه رسیدن کتابخانه به هدف‌های خود و اشاعه اطلاعات در بین جامعه استفاده‌کننده را فراهم می‌نمایند، به طوری که استفاده بهینه از منابع اطلاعاتی توسط کاربران و استفاده‌کنندگان در واقع رضایت این بخش را به دنبال خواهد داشت. سهامداران کتابخانه‌های دانشگاهی در واقع دانشگاه است زیرا بر اساس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران لازم است ۳ درصد از کل بودجه جاری آموزشی و اداری هر دانشگاه یا دانشکده به کتابخانه آن اختصاص یابد که این مقدار می‌تواند تا میزان ۵ درصد از کل بودجه سازمان مادر افزایش یابد (طاهری، ۱۳۸۶).

در شکل ۱ ارتباط بین مولفه های مدل سیرز نشان داده شده است.



شکل ۱. ارتباط بین مولفه های Sears (روسی، کیرن و کوئین، ۱۹۹۸)

بررسی متون و منابع نشان می‌دهد که اکثر ارزیابی‌های کتابخانه‌های دانشگاهی از ارزیابی کتابخانه‌ها از سطح کلان خارج است. اکثر مطالعات در حوزه رضایت کاربران، مقایسه کتابخانه‌های دانشگاهی با استانداردها و یا ارزیابی آن‌ها با استفاده از مدل‌های ارزیابی سروکوال و لیپ کوال بوده است و در ایران تنها یک پژوهش یعنی تحقیق منصوری و آجی بیشه (۱۳۸۸) به ارزیابی کتابخانه با مدل سیرز پرداخته است که تحقیق فوق نشان داد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کتابداران و کیفیت خدمات دریافتی توسط کاربران و رضایت آنان رابطه مستقیم وجود دارد.

از آن جا که کتابخانه‌های واحد علوم و تحقیقات تهران از غنی‌ترین کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی هستند و ضمن ارائه خدمات به جمع کثیری از دانشجویان و اعضای هیأت علمی این واحد دانشگاهی، همواره در تلاش بهبود عملکرد و ارتقاء استانداردهای خدمت‌رسانی به جامعه علمی بوده‌اند، ارزیابی عملکرد این کتابخانه‌ها اقدامی اساسی در جهت آگاهی از وضعیت موجود و فراهم آوری زمینه‌های لازم برای ایجاد تحولات مثبت در جنبه‌های مختلف ارائه خدمات اطلاعاتی به جامعه کاربران است.

### سوالات پژوهش

۱. میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران چقدر است؟
۲. میزان خودباوری کتابداران کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران در چه حد است؟
۳. تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران تا چه حد است؟
۴. عملکرد شغلی و رفتار سازمانی کتابداران کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران تا چه حد تأثیر گذار است؟
۵. رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران تا چه حد است؟
۶. کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران چگونه است؟
۷. میزان وفاداری کاربران به استفاده از خدمات کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران تا چه حد است؟
۸. میزان آشنایی و استفاده کاربران از خدمات کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران تا چه حد است؟

### فرضیه‌های پژوهش

۱. بین میزان رضایت کاربران از کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و وفاداری کاربران رابطه معناداری وجود دارد.

### روش پژوهش

روش پژوهش، پیمایشی تحلیلی و جامعه آماری شامل دو گروه است: (۱) گروه کتابداران شامل ۴۲ نفر کارکنان کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، و (۲) گروه کاربران شامل مراجعان کتابخانه‌ها یعنی اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. تعداد مراجعان روزانه کتابخانه‌ها ۹۳۲ نفر است. با توجه به کثرت تعداد مراجعان روزانه، نمونه‌گیری سهمیه‌ای<sup>۴</sup> به عمل آمد و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۱۹۱ نفر تعیین گردید.

مدل مورد استفاده در این پژوهش مدل سیرز است که اعتبار آن پس از جمع‌آوری داده‌های فراوان، تحلیل‌های اقتصادی و پیاده‌سازی تأیید گردیده است (یانگ و برمان، ۱۹۷۷؛ روسی، کیرن و کوئین<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸). ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌هایی است که بین کتابداران و کاربران کتابخانه‌ها توزیع گردید.

### پرسشنامه های کتابداران

۱. پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان: پرسشنامه<sup>۶</sup> OJS (برایفیلد و راث<sup>۷</sup>، ۱۹۵۱) مشتمل بر پنج گویه در طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم)؛
۲. پرسشنامه خودباوری کارکنان: پرسشنامه<sup>۸</sup> PEBS (ریگز و نایت<sup>۹</sup>، ۱۹۹۴) شامل ۱۰ گویه در طیف لیکرت ۶ گزینه‌ای (کاملاً موافقم، موافقم، تا حدی موافقم، تا حدی مخالفم، مخالفم و کاملاً مخالفم)؛
۳. پرسشنامه تعهد سازمانی: پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی ACNC<sup>۱۰</sup> (آلن و میر<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۷) مشتمل بر ۲۰ گویه در ۳ بعد تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی در لیکرت طیف ۷ گزینه‌ای (کاملاً موافقم، موافقم، تا حدی موافقم، نظری ندارم، تا حدی مخالفم، مخالفم و کاملاً مخالفم)؛

۴. پرسشنامه عملکرد کارکنان: پرسشنامه EP<sup>۱۲</sup> (ویلیامز و اندرسون<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۱) مشتمل بر ۲۱ گویه در ۳ بعد عملکرد شغلی حین کار، رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه سازمانی، درطیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم).

#### پرسشنامه های کاربران

۱. پرسشنامه رضایت کاربران: پرسشنامه کیفیت خدمات و وفاداری کاربران (برادی و دیگران<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۲) مشتمل بر ۲۸ گویه و شامل بخش‌های جداگانه سنجش رضایت کاربران، کیفیت خدمات، کیفیت خدمات به طور کلی و وفاداری کاربران، در طیف لیکرت ۹ گزینه‌ای (۱ تا ۹)؛

۲. پرسشنامه میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها شامل دو سوال در رابطه با میزان آشنایی و میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها.

حدود امتیازهای حداقل، متوسط و حداکثر هر یک از پرسشنامه‌ها به شرح جدول ۱ است.

جدول ۱. امتیازهای حداقل، متوسط و حداکثر پرسشنامه های پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	حداقل	متوسط	حداکثر
۱	رضایت شغلی کتابداران	۹	۱۷	۲۵
۲	خودباوری کتابداران	۳۱	۴۵/۵	۶۰
۳	تعهد سازمانی کتابداران	۶۲	۹۱	۱۲۰
۴	عملکرد کتابداران	۶۳	۷۶/۵	۹۰
۵	رضایت کاربران	۱۰	۵۰	۹۰
۶	کیفیت خدمات دریافتی توسط کاربران	۱۰	۵۰	۹۰
۷	کیفیت خدمات به طور کلی	۵	۲۵	۴۵
۸	وفاداری کاربران	۳	۱۵	۲۷

از آنجا که پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش در مطالعات گوناگون بارها مورد استفاده پژوهشگران از جمله برادی و دیگران (۲۰۰۲)، ویلیامز و

اندرسون (۱۹۹۱)، میر و آلن (۱۹۹۷)، ریگز و نایت (۱۹۹۴)، برایفیلد و راث (۱۹۵۱)، منصوری و آجی بیشه (۱۳۸۸) و شیعه (۱۳۸۲) قرار گرفته است، روایی پرسشنامه‌ها مورد تأیید است؛ با این حال، در این پژوهش نیز جهت آزمون روایی (از نظر صوری و محتوایی) از نظر متخصصان، اساتید دانشگاه و کارشناسان خبره کتابداری و اطلاع‌رسانی بهره گرفته شد.

جهت بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج ضریب آلفای کرونباخ هر یک از پرسشنامه‌ها به شرح جدول ۲ به دست آمد که نشان دهنده پایایی ابزارهای اندازه‌گیری در این پژوهش است.

جدول ۲. آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های پژوهش

ردیف	پرسشنامه های پژوهش	آلفای کرونباخ
۱	رضایت شغلی کتابداران	۰/۸۱۰
۲	خودباوری کتابداران	۰/۸۲۲
۳	تعهد سازمانی کتابداران	۰/۸۹۲
۴	عملکرد کتابداران	۰/۸۳۶
۵	رضایت کاربران	۰/۹۱۸
۶	کیفیت خدمات دریافتی توسط کاربران	۰/۹۴۳
۷	کیفیت خدمات به طور کلی	۰/۹۰۸
۸	وفاداری کاربران	۰/۸۹۷

#### یافته‌های پژوهش

از مجموع ۴۲ پرسشنامه توزیع شده بین کتابداران، ۳۹ پرسشنامه و از مجموع ۱۹۱ پرسشنامه توزیع شده بین کاربران، کل پرسشنامه‌ها تکمیل و عودت داده شد که با توجه به این آمارها، نرخ پاسخگویی در کتابداران ۹۳٪ و در کاربران ۱۰۰٪ است.

جدول ۳. شاخص‌های آماری متغیر رضایت شغلی کتابداران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
رضایت شغلی	۹	۲۵	۱۹	۳/۴



جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین رضایت شغلی کتابداران برابر ۱۹ یعنی بیشتر از مقدار متوسط (۱۷) است.

جدول ۴. شاخص‌های آماری متغیر خودباوری کتابداران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
خودباوری	۳۱	۶۰	۴۹/۶	۶/۹

جدول ۴ نشان می‌دهد که میانگین خودباوری کتابداران برابر ۴۹/۶ یعنی بیشتر از مقدار متوسط (۴۵/۵) است.

جدول ۵- شاخص‌های آماری معیار متغیر تعهد سازمانی کتابداران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
تعهد سازمانی	۶۲	۱۲۰	۹۹/۹	۱۳/۴
تعهد هنجاری	۵	۳۵	۲۳	۵/۲
تعهد مستمر	۲۳	۴۴	۳۳/۳	۵/۳
تعهد عاطفی	۲۱	۵۶	۴۶	۹/۵

جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین دو بعد تعهد هنجاری (۲۳) و تعهد عاطفی (۴۶) از مقدار متوسط بیشتر و میانگین بعد تعهد مستمر (۳۳/۳) کمتر از مقدار متوسط است. در نتیجه تعهد سازمانی کتابداران با میانگین ۹۹/۹ نیز از مقدار متوسط یعنی ۹۱ بیشتر بوده است.

جدول ۶- شاخص‌های آماری متغیر عملکرد کتابداران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
عملکرد	۶۳	۹۰	۷۴/۲	۶/۱۳
رفتار شهروندی سازمانی	۲۷	۴۰	۳۴/۴	۳/۲۲
رفتار شهروندی فردی	۱۷	۳۰	۲۲/۴	۳/۱۲
عملکرد شغلی حین کار	۲۲	۳۵	۳۰/۸	۳/۱۱

جدول ۶ نشان می‌دهد که میانگین دو بعد رفتار شهروندی سازمانی (۳۴/۴) و عملکرد شغلی حین کار (۳۰/۸) بیشتر از مقدار متوسط و میانگین بعد رفتار شهروندی فردی (۲۲/۴) کمتر از مقدار متوسط است که در نتیجه عملکرد کتابداران با میانگین ۷۴/۲ اندکی کم‌تر اما نزدیک به مقدار متوسط ۷۶/۵ بوده است.

جدول ۷. شاخص‌های آماری متغیرهای رضایت کاربران، کیفیت خدمات، کیفیت خدمات به طور کلی و

وفاداری کاربران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
رضایت کاربران	۱۰	۹۰	۵۴/۷	۱۴/۲
کیفیت خدمات	۱۰	۹۰	۵۵/۲	۱۴/۵
کیفیت خدمات به طور کلی	۵	۴۵	۲۶/۳	۷/۵
وفاداری کاربران	۳	۲۷	۱۷/۷	۵/۴

جدول ۷ نشان می‌دهد که میانگین رضایت کاربران برابر ۵۴/۷ یعنی بیشتر از مقدار متوسط (۵۰) است. میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌ها برابر ۵۵/۲ می‌باشد که از مقدار متوسط یعنی ۵۰ بیشتر بوده است. میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌ها به طور کلی برابر ۲۶/۳ می‌باشد که بیشتر از مقدار متوسط (۲۵) است. میانگین وفاداری پاسخگویان به طور کلی برابر ۱۷/۷ است که بیشتر از مقدار متوسط یعنی ۱۵ می‌باشد.

جدول ۸. توزیع فراوانی میزان آشنایی با منابع موجود در کتابخانه‌ها

میزان آشنایی با منابع موجود در کتابخانه	کاملاً آشنا		نسبتاً آشنا		ناآشنا	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کتاب لاتین	۱۲	۶/۳	۹۸	۵۱/۳	۸۱	۴۲/۴
نشریات لاتین	۱۱	۵/۹	۷۶	۴۱/۱	۹۸	۵۳
نشریات فارسی	۳۲	۷۱/۱	۱۱۸	۶۳/۱	۳۷	۱۹/۸
کتاب فارسی	۶۳	۳۳/۲	۱۲۱	۶۳/۷	۶	۳/۲
پایان نامه	۴۲	۲۲/۵	۸۶	۴۶	۵۹	۳۱/۶
پایگاه اطلاعاتی	۴۰	۲۱/۶	۱۱۰	۵۹/۵	۳۵	۱۸/۹

جدول ۸ نشان می‌دهد که ۷۱/۱ درصد کاربران با نشریات فارسی کاملاً آشنا هستند و کم‌ترین میزان ناآشنایی کاربران با کتب فارسی به میزان ۳/۲ است.

جدول ۹. میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها

میزان استفاده از منابع	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	جمع	میانگین انحراف معیار	میزان استفاده از منابع	
								فرآوانی	درصد
بخش کتاب‌ها- مخزن	۷۶	۵۴	۳۹	۱۱	۶	۱۸۶	۳/۹	فرآوانی	۱/۰۷
	۴۰/۹	۲۸/۹	۲۰/۹	۶/۲	۳/۱	۱۰۰		درصد	
بخش نشریات	۱۰	۱۶	۵۶	۷۰	۳۴	۱۸۶	۲/۴	فرآوانی	۱/۰۵
	۵/۱	۸/۸	۳۰/۲	۳۷/۶	۱۸/۳	۱۰۰		درصد	
بخش مرجع	۷۰	۵۰	۳۷	۲۱	۸	۱۸۶	۳/۸	فرآوانی	۱/۱
	۳۷/۸	۲۶/۸	۱۹/۹	۱۱	۴/۵	۱۰۰		درصد	
بخش اطلاع رسانی و کتابخانه دیجیتال	۶۶	۴۸	۳۳	۲۹	۱۰	۱۸۶	۳/۷	فرآوانی	۱/۲
	۳۵/۸	۲۵/۹	۱۷/۷	۱۵/۴	۵/۲	۱۰۰		درصد	
پایان نامه	۶۸	۴۶	۳۴	۲۱	۱۷	۱۸۶	۳/۶	فرآوانی	۱/۳
	۳۶/۵	۲۴/۸	۱۸/۴	۱۱/۲	۱/۹	۱۰۰		درصد	

جدول ۹ نشان می‌دهد که کاربران بیشترین استفاده را از بخش کتاب‌ها (با میانگین ۳/۹) و کم‌ترین استفاده را از بخش نشریات (با میانگین ۲/۴) به عمل می‌آورند.

#### آزمون فرضیه‌های پژوهش

جهت آزمون رابطه رضایت کاربران و کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و همچنین رابطه میان کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و وفاداری کاربران از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود.

جدول ۱۰. نتایج آزمون‌های همبستگی پیرسون

نتیجه آزمون	سطح معناداری	ضریب همبستگی	متغیرها
تایید	۰/۰۰۰	۰/۸۸۸	میزان رضایت کاربران با کیفیت خدمات کتابخانه‌ها
تایید	۰/۰۰۰	۰/۴۷۶	میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با وفاداری کاربران

باتوجه به سطح معناداری (۰/۰۰۰) در جدول می‌توان گفت که هر دو فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### بحث و نتیجه‌گیری

مدل سیرز چنان که پیش‌تر اشاره شد، رضایت شغلی، تعهد و خودباوری کارکنان را در عملکرد شغلی و رفتار سازمانی آن‌ها مؤثر می‌داند و این مؤلفه‌ها را عامل کیفیت خدمات، رضایت مشتریان و وفاداری آن‌ها قلمداد می‌کند. بر اساس این مدل، رضایت مشتریان نیز به نوبه خود موجب رضایت سهامداران سازمان می‌شود. با در نظر گرفتن این چرخه علت و معلولی، بحث و نتیجه‌گیری از یافته‌های پژوهش حاضر به شرح زیر ارائه می‌شود.

میانگین رضایت شغلی کتابداران بیشتر از مقدار متوسط است در حالیکه در پژوهش منصوری و نجاتی آجی‌بیشه (۱۳۸۸)، میانگین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نسبتاً پایین است. میانگین خودباوری کتابداران نیز بیشتر از مقدار متوسط است که این یافته‌ها با مطالعه منصوری و نجاتی آجی‌بیشه (۱۳۸۸) همخوانی دارد. میانگین دو بعد تعهد هنجاری و تعهد عاطفی از مقدار متوسط بیشتر و میانگین بعد تعهد مستمر کمتر از مقدار متوسط یعنی است و تعهد سازمانی کتابداران در مجموع از مقدار متوسط بیشتر بوده است، در حالیکه در مطالعه منصوری و نجاتی آجی‌بیشه (۱۳۸۸) میانگین عملکرد کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد (۲/۸) نسبتاً ضعیف است. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که مؤلفه‌های مربوط به کارکنان در کتابخانه‌های واحد علوم و تحقیقات تهران در وضعیت مناسب یعنی بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

میانگین دو بعد رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی حین کار بیشتر از مقدار متوسط و میانگین بعد رفتار شهروندی فردی (۲۲/۴) اندکی کمتر از مقدار متوسط (۲۳/۵) است و در مجموع، عملکرد کتابداران با میانگین ۷۴/۲ نزدیک به حد متوسط (۷۶/۵) بوده است. در مطالعه منصوری و نجاتی آجی‌بیشه (۱۳۸۸)

میانگین عملکرد کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد (۲/۷۳) نسبتاً ضعیف برآورد گردید.

سایر یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که میانگین رضایت کاربران کتابخانه‌های واحد علوم و تحقیقات بیشتر از مقدار متوسط است. مرور پژوهش‌های مربوط به رضایت کاربران کتابخانه‌ها نشان می‌دهد که در برخی پژوهش‌ها مانند پژوهش فیضی (۱۳۷۶) نیز بیش از پنجاه درصد کاربران از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و صنعتی امیرکبیر رضایت داشته‌اند. در پژوهش کلانی (۱۳۷۵) نیز مشخص شد که ۳۵ درصد از مراجعه‌کنندگان، از خدمات کتابخانه‌های غیرپزشکی دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران بسیار راضی و یا راضی هستند و رابطه معنی‌داری بین میزان رضایت مراجعه‌کنندگان و نحوه برخورد کتابداران وجود دارد. اما در مطالعه منصوری و نجاتی آجی بیشه (۱۳۸۸) میانگین رضایت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نسبتاً پایین بوده است.

بر اساس سایر یافته‌های پژوهش حاضر، میانگین کیفیت خدمات دریافتی کاربران و میانگین کلی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و همچنین میانگین وفاداری کاربران بیشتر از حد متوسط است. کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در پژوهش‌های متعددی مورد سنجش قرار گرفته است. در پژوهش طبسی (۱۳۷۶) بیش از ۹۰ درصد اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی زاهدان، خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه را خوب یا متوسط توصیف کرده‌اند. نتایج برخی پژوهش‌های دیگر ضعف در کیفیت خدمات را گزارش کرده‌اند مانند پژوهش درخشان (۱۳۸۴) که در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نتیجه گرفت که تفاوت معنی‌داری بین سطح موجود و سطح مطلوب خدمات از دیدگاه کاربران وجود دارد. یافته‌های مطالعه منصوری و نجاتی آجی بیشه (۱۳۸۸) نیز حاکی از این بود که میانگین کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد (۲/۵) نسبتاً پایین است. مطالعه کیفیت

خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان توسط حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) نیز نشان داد که کتابخانه‌های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد مدل سروکوال نتوانسته‌اند انتظاراتی مراجع‌کنندگان را برآورده کنند. یافته‌های پژوهش همچنین نشان می‌دهد که فراوانی آشنایی کاربران با منابع فارسی بیشتر از منابع لاتین است که تحقیق پیشگام‌راد (۱۳۷۹) نیز آن را تایید می‌نماید.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر و با در نظر گرفتن مؤلفه‌های مدل سیرز مشاهده می‌شود که رضایت شغلی، تعهد و خودباوری کتابداران واحد علوم و تحقیقات تهران در حد بالاتر از متوسط بوده و منجر به عملکرد شغلی نزدیک به حد متوسط در آن‌ها شده است. برخی پژوهش‌ها مانند پژوهش کلانی (۱۳۷۵) نشان می‌دهند، رابطه معنی‌داری بین رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران وجود دارد. نیکولز<sup>۱۵</sup> (۱۹۹۳) نیز ضمن بررسی رضایت استفاده‌کنندگان از رفتار کتابداران نتیجه گرفت که استفاده‌کنندگان زمانی کتابخانه را خوب ارزیابی می‌کنند که از رفتار کتابداران رضایت داشته باشند. با توجه به این یافته‌ها لازم است در زمینه ارتقای عملکرد کتابداران در کتابخانه‌های واحد علوم و تحقیقات تهران تمهیدات لازم اندیشیده شود.

با توجه به نتایج به دست آمده از میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها می‌توان استنباط کرد که کتابخانه‌های مربوطه باید درصدد آشنا ساختن کاربران با خدمات و امکانات کتابخانه‌ها و به روزآوری منابع و تهیه منابع مناسب بیشتری برای کاربران باشند.

مدل سیرز، کارکنان، مشتریان و سهامداران را در یک چرخه علت و معلولی به یکدیگر پیوند می‌دهد. رفتار و برخورد کارکنان بر میزان رضایت و حفظ مشتریان تاثیر گذار است. از سوی دیگر، رفتار و برخورد مشتریان بر رضایت سهامداران و حفظ آنان تاثیر می‌گذارد. با توجه به اینکه رضایت کاربران، دیدگاه آن‌ها در مورد کیفیت خدمات و همچنین میانگین وفاداری آن‌ها در حد بالاتر از متوسط است،

در نتیجه رضایت سهامداران کتابخانه‌ها یعنی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران نیز در حد نسبتاً بالا برآورد می‌شود.

پیشنهاداتی که با توجه به نتایج پژوهش حاضر می‌توان مطرح نمود عبارتند از:

۱. نظرسنجی مداوم از کاربران کتابخانه‌ها در مورد منابع مورد نیاز، کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی و مجموعه کتابخانه و استفاده از پیشنهادهای آن‌ها؛

۲. یکپارچگی بخش‌های مختلف کتابخانه از نظر مکانی و افزایش ساعات کار کتابخانه که این اقدامات می‌تواند بر استفاده بیشتر از کتابخانه اثرات مثبتی داشته باشد.

۳. آگاه کردن کاربران از نوع خدماتی که کتابخانه می‌تواند برای آنان انجام دهد؛

۴. تمهیداتی برای جلب اعتماد و اطمینان و وفاداری بیشتر کاربران مانند ایجاد سامانه مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)؛

۵. برگزاری جلسات منظم برای کتابداران به منظور تبادل اطلاعات و تجربیات برای ارائه خدمات بهتر و آموزش‌های مستمر به منظور ارتقای توانایی‌های کتابداران؛

۶. به کارگیری کتابداران با تخصص‌های موضوعی متفاوت در کتابخانه‌های دانشکده‌ای؛

۷. توجه به تمهیدات تشویقی برای کتابداران فعال که این اقدامات می‌تواند افزایش رضایت کتابداران و تعهد شغلی آن‌ها را به دنبال داشته باشد.

1 Sears

2 Rucci, Kim & Quinn

3 Makover

4 Quota sample

5 Rucci, Kim & Quinn

6 Overall Job Satisfaction (OJS)

- 7 Brayfield & Rothe
- 8 Personal Efficacy Beliefs Scale (PEBS)
- 9 Riggs & knight
- 10 Affective, Continuance, and Normative Commitment (ACNC)
- 11 Allen & Meyer
- 12 Employee Performance (EP)
- 13 Williams & Anderson
- 14 Brady, et al.
- 15 Nichols

## منابع

- ابرامی، هوشنگ (۱۳۷۹). *شناختی از دانش شناسی*. تهران: کتابدار.
- براتی علویچه، حسینعلی (۱۳۸۰). *مدیریت کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی*. اصفهان.
- پیشگام راد، طاهره (۱۳۷۹). *بررسی نظرات استفاده کنندگان نسبت به منابع و خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس*. دانشگاه تربیت مدرس. دانشکده علوم انسانی. تهران.
- حکیمی، رضا و غلامرضا صمدزاده (۱۳۸۴). *بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، سال هشتم، شماره ۱ (پیاپی ۲۹)، ۱۰۰-۸۹*.
- درخشان، مریم السادات (۱۳۸۴). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان و مدیریت و برنامه ریزی کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی. دانشگاه تربیت مدرس. دانشکده علوم انسانی. تهران.
- طاهری، شعبان (۱۳۸۶). *بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و مقایسه با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان.
- طیسی، محمدعلی (۱۳۷۶). *بررسی نگرش اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.
- فیضی، علیرضا (۱۳۷۶). *میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- کلانی، فاطمه (۱۳۷۵). *بررسی میزان رضایت دانشجویان ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (غیرپزشکی)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی.
- مرادی مقدم، حسین (۱۳۸۴). *میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز. فصلنامه کتاب، ۶۱(۱)، ۱۴۵-۱۵۸*.



مشبکی، اصغر و دیگران (۱۳۸۶). تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد از طریق کارت امتیازی متوازن. اولین کنفرانس ملی ارزیابی کارت امتیازی متوازن، تهران.

منصوری، حسین و مهران نجاتی آجی بیشه (۱۳۸۸). اجرا و پیاده سازی مدل Sears. ابزاری نوین جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۴۷(۳)، ۲۳۳-۲۶۴.

میرغفوری، حبیب الله (۱۳۸۵). لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. فصلنامه کتاب. ۱۶۸-۱۶، (۳)۶۷.

- Brady, M. K., Cronin, J. J., Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: A replication and extension. *Journal of Business Research*, 55(1), 17-31.
- Brayfield A. H., Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- Makover, B. (2003). *Examining the employee-customer chain in fitness industry*. Department of Sport Management, Recreation Management, and Physical Education in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.
- Meyer J. P., Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Nichols, Mary-Ellen(1993). Patron survey of user satisfaction with library service: Relationship between librarian Behaviors during the reference interview and user satisfaction. M.L.S. Research paper, Kent State University, 1-59.
- Riggs, M. L., Knight, P. A. (1994). The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes: A causal model. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 755-766.
- Rucci, A. J., Kirn, S. P., Quinn, R. T. (1998, January-February). The employee- customer profit chain at Sears. *Harvard Business Review*, 83-97.
- Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship behaviors, *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Yeung, A. K, Berman, B. (1997). Adding value through human resources: Reorienting human resource measurement to drive business performance, *Human Resource Management*, 36(3), 321-335.