

## ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

• شیبه طالبان<sup>۱</sup>

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس

مورد بررسی قرار گرفته است که به‌طور کلی خدمات اطلاعاتی مرتبط دارای بیشترین اهمیت از نظر کاربران کتابخانه می‌باشد. علاوه بر این در این پژوهش با استفاده از تحلیل عاملی، شش فاکتور مهم و مؤثر کیفیت خدمات استخراج شده‌اند. در نهایت با استفاده از یافته‌های بدست آمده به‌منظور بهبود کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به ارائه راهکارها و پیشنهادهای جدید پرداخته شده است. کلید واژه‌ها: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، کیفیت خدمات، ارزیابی، اندازه‌گیری، کتابخانه.



### مقدمه

داشتن مجموعه‌های ویژه و ارائه خدمات به گروه‌های مختلف اندیشه‌ای نو نیست. می‌توان گفت که کتابخانه‌های تخصصی به‌معنای امروزی آن محصول قرن بیستم است و پیدایش آن به‌طور مستقیم به پیشرفت علم و تکنولوژی برمی‌گردد. آنچه کتابخانه تخصصی را از سایر کتابخانه‌ها متمایز می‌سازد، تمرکز آن بر یک حوزه، سازمان یا مجموعه‌ای خاص است.

کتابخانه‌های تخصصی که برای پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی سازمان مادر به‌وجود آمده‌اند، هدفشان این است که متخصصان و پژوهشگران را در زمینه‌های شغلی و تخصصی یاری دهند. از این رو تضمین کیفیت خدمات چنین کتابخانه‌هایی در بلندمدت مستلزم یک ارزیابی علمی و مداوم است.

کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور که از سوی نگارنده این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است، یکی از کتابخانه‌های تخصصی مهم در سطح ملی به‌شمار می‌آید. این کتابخانه بر اساس نیاز به یک مرکز اطلاع‌رسانی فعال و پویا، که بتواند زمینه مناسبی برای اجرای وظایف پژوهشی، نظارتی و ارزشیابی مدیران و کارشناسان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور فراهم کند، در شهریور ۱۳۶۱ تأسیس شد و فعالیت‌های خود را در فروردین ۱۳۶۲ آغاز کرد و همچنان به‌عنوان یک مرکز اطلاع‌رسانی فعال و پویا به ارائه خدمات در زمینه‌های مربوط می‌پردازد. آنچه مسلم است این است که نحوه ارائه خدمات در این کتابخانه بر نحوه کارکرد کارکنان سازمان تأثیر بسزایی خواهد داشت؛ بنابراین بررسی کیفیت ارائه خدمات آن به‌صورت استاندارد و علمی ضروری به‌نظر می‌رسد

■ درخشان، مریم‌السادات. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. به‌راهنمایی دکتر سعید رضایی شریف‌آبادی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی، رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳۸۴، ۱۱۷ص.

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از دیدگاه کاربران صورت گرفته است. این پژوهش به بررسی خدمات این کتابخانه در دو سطح مطلوب و موجود به‌تفکیک در دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی پرداخته است. از پرسشنامه سروکوال<sup>۲</sup> برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. یافته‌ها نشان‌دهنده اختلاف معنادار بین این دو سطح (موجود و مطلوب) است که بیشترین فاصله مربوط به مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی می‌باشد. همچنین نظرات این دو گروه از کاربران در وجود فاصله بین وضع موجود و مطلوب جداگانه بررسی شده است که یافته‌ها نشان داده‌اند که نظرات هر دو گروه یکسان است، اما مقدار این اختلاف در هر دو گروه متفاوت می‌باشد. در این پژوهش همچنین ترتیب اهمیت ابعاد مطرح‌شده از دید کاربران

## ارزیابی کیفی در خارج از کشور به خصوص در کشورهای غربی نسبت به کشورهای آسیایی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است

که از سوی خانم درخشان انجام شده است.

### فصل اول. طرح پژوهش

کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با بیش از ۲۴۵۰۹۴ رکورد اطلاعاتی و متشکل از هفت‌هزار و چهارصد و دو عضو، به مراجعان سازمانی و غیرسازمانی خدمات ارائه می‌کند. در پژوهش مورد بررسی با استفاده از معیارهای ارزیابی کیفیت خدمات از جمله محسوسات (موارد عینی)، اعتمادپذیری، مسئولیت‌پذیری، اطمینان‌پذیری و دلسوزی که معیارهای استاندارد برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها هستند، خدمات در دو سطح مطلوب و واقعی بررسی شده است. سطح مطلوب سطحی است که کاربر انتظار دارد که خدمات در آن سطح به او ارائه گردد و سطح واقعی سطحی است که کاربر به‌صورت واقعی تا به حال خدمات را از کتابخانه دریافت کرده و می‌تواند درباره آن قضاوت کند.

### هدف پژوهش

هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از دید کاربران سازمانی و غیرسازمانی است. علاوه بر آن اهداف فرعی زیر را نیز دنبال می‌کند:

۱. شناسایی فاصله بین انتظارات کاربران و سطح کنونی خدمات کتابخانه؛
۲. شناسایی ترتیب اولویت مؤلفه‌های موردنظر از دید کاربران؛
۳. ارائه راهکارهایی برای ارتقای سطح کیفیت خدمات در کتابخانه مذکور.

### روش پژوهش

این پژوهش به روش پیمایشی انجام شده و داده‌های مربوط به کیفیت خدمات از طریق پرسشنامه سروکوال از کاربران سازمانی-متشکل از کارکنان سازمان که به عضویت کتابخانه در آمده‌اند و غیرسازمانی-افرادی که از کارکنان نیستند و در صورت دارا بودن شرایط به عضویت کتابخانه در آمده‌اند-گردآوری شده است.

### شیوه نمونه‌گیری

شیوه نمونه‌گیری این پژوهش، تصادفی طبقه‌ای است که به دلیل محدودیت‌هایی که در این زمینه وجود داشته، در طول یک ماه به‌تناوب در ساعات مختلف انجام شده است.

با توجه به سؤالات پژوهش در تحلیل این یافته‌ها از روش‌های آماری مختلفی استفاده شده است. ابتدا به بررسی توصیفی سؤالات مطرح‌شده با استفاده از جدول فراوانی و نمودارهای آماری و محاسبه شاخص‌های مرکزی و پراکندگی پرداخته و سپس برای انجام آزمون درباره سؤالات مطرح‌شده از آزمون‌های تی زوجی (مستقل)، تحلیل واریانس، آزمون ویلکاکسون و همچنین آزمون فریدمن استفاده شده است و برای تعیین مؤلفه‌های عوامل مهم از دید کاربران، از روش تحلیل عاملی برای استخراج عوامل استفاده شده است.

### پرسش‌های اساسی

- آیا بین سطح موجود و مطلوب کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اختلاف معناداری وجود دارد؟
- آیا به‌لحاظ وضع ظاهری کتابخانه مذکور بین سطح موجود و مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد؟
- آیا به‌لحاظ مسئولیت‌پذیری کارکنان کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد؟
- آیا به‌لحاظ اطمینان‌پذیری کارکنان کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد؟
- آیا به‌لحاظ اعتمادپذیری کارکنان کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد؟
- آیا به‌لحاظ دلسوزی کارکنان کتابخانه مذکور، بین سطح موجود و مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد؟
- آیا بین دیدگاه کاربران سازمانی و غیرسازمانی درباره مؤلفه‌های مورد انتظار تفاوت معناداری وجود دارد؟
- کاربران، مؤلفه‌های مورد انتظار پژوهش را چگونه اولویت‌بندی می‌کنند؟

### فصل دوم. چارچوب نظری و پیشینه پژوهش

این بخش از دو قسمت تشکیل شده است. در قسمت اول ابتدا نگاهی اجمالی به دلایل ارزیابی و همچنین ارزیابی در کتابخانه‌ها دارد. سپس به بررسی دو مفهوم ارزیابی و اندازه‌گیری و تفاوت آنها با یکدیگر پرداخته و در ادامه چارچوبی را برای اندازه‌گیری و ارزیابی در یک نظام ارائه می‌دهد. در پایان به تاریخچه مختصری از مدل به‌کارگرفته‌شده (سروکوال) در این پژوهش می‌پردازد. قسمت دوم به مرور پیشینه پژوهش در داخل و خارج از کشور اختصاص دارد.

## ارزیابی‌های صورت‌گرفته در داخل کشور بر ارزیابی کمی تأکید دارند و به بررسی وضع موجود پرداخته‌اند

برای اندازه‌گیری انتظارات کاربر از کیفیت خدمات در سازمان‌هایی که به‌صورت جزئی خدمات ارائه می‌دهند، معرفی شد. این مدل ۲۲ جفت سؤال را شامل می‌شود که ۲۲ سؤال اول انتظار کاربر را از فراهم‌کننده خدمات به‌طور کلی دربرمی‌گیرد که هفت سطح را برای پاسخ در نظر گرفته است. مجموعه سؤال‌های قسمت دوم نظرات پاسخ‌گو را نسبت به خدماتی که در سازمان موردنظر ارائه می‌شود، می‌سنجد. 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.

سروکوال در کتابخانه‌های مختلف نظیر عمومی و دانشگاهی به‌طور مرتب مورد استفاده قرار گرفته است.

### فصل سوم. روش‌شناسی

#### روش پژوهش

این پژوهش به روش پیمایشی صورت گرفته است و هدفش کشف واقعیت از طریق توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت مشخص است. به‌عبارت دیگر ضبط و تجزیه شرایط موجود، توصیف منظم و تدوین موقعیت ویژه اهداف این پژوهش است. هدف، کشف روابط همبستگی‌ها یا احتمالات آزمون فرض‌ها و پیش‌بینی رویدادها نیست؛ بلکه توجه برای توصیف وقایع بر اساس اطلاعاتی که صرفاً توصیفی است، می‌باشد.

سه ویژگی پژوهش حاضر عبارت است از:

۱. جمع‌آوری اطلاعات واقعی از دید کاربران؛
۲. شناسایی و بررسی مسائل و وقایع جاری از دید کاربران؛
۳. بررسی و ارزیابی آن.

در نتیجه این پژوهش، یک پژوهش توصیفی - پیمایشی است، زیرا سعی شده تا حد امکان نتایج حاصل با واقعیت‌ها منطبق باشند. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام کاربران کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور است که به دو طبقه اعضای سازمانی و اعضای غیرسازمانی تقسیم شده‌اند و از هر طبقه به‌صورت تصادفی نمونه‌گیری صورت گرفته است. روش نمونه‌گیری مورد استفاده، نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی می‌باشد.

#### محدوده زمانی پژوهش

محدوده زمانی پژوهش مربوط به تمام اعضای کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور است که در سال ۱۳۸۴ عضو کتابخانه بوده‌اند؛ به‌عبارت دیگر دامنه زمانی پژوهش از آغاز ۱۳۸۴ تا

#### اهمیت ارزیابی در کتابخانه‌ها

از نظر نگارنده مهم‌ترین دلایل ارزیابی در کتابخانه‌ها عبارت‌اند از:

۱. گردآوری اطلاعات به‌منظور تسهیل تصمیم‌گیری‌های آتی که باعث می‌شوند تصمیمات سریع‌تر و بهتر اتخاذ شوند؛
۲. ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده که به‌صورت کیفی و کمی انجام می‌پذیرد؛
۳. تعیین میزان امکان حل مشکلات؛
۴. تشخیص نیازهای متفاوت یا متضاد گروه‌های مختلف کاربران؛
۵. برنامه‌ریزی برای کار روابط عمومی و اشاعه اطلاعات؛
۶. ارزیابی پیمانکاران و تأمین بازخورد برای آنان؛
۷. مشارکت دادن کاربران در مدیریت؛
۸. تأمین مبنایی برای پیشرفت و هدایت بیشتر.

به‌گفته نگارنده، از آنجا که ارزیابی به یک دید کلی نیاز دارد، مهم است اطمینان حاصل کنیم که نظرات گوناگونی که در فرآیند تصمیم‌گیری دخیل هستند، لحاظ شده است. به‌منظور کمک به این فرآیند، پژوهش مورد بررسی چارچوبی را برای ارزیابی کل‌نگرانه از خدمات کتابخانه به‌دست می‌دهد.

#### مفهوم اندازه‌گیری و ارزیابی

ارزیابی و اندازه‌گیری به حوزه و رشته خاصی محدود نمی‌شود. به‌عبارت دیگر این دو مفهوم، مفاهیم فرارشته‌ای هستند که در چند دهه اخیر توسعه یافته‌اند. اندازه‌گیری یعنی تعیین بزرگی یا اندازه یک کمیت، درحالی که ارزیابی یعنی فرآیند تعیین ارزش و اهمیت چیزی. به‌عبارت دیگر ارزیابی یعنی مقایسه آنچه هست نسبت به آنچه باید باشد.

#### چارچوب اندازه‌گیری و ارزیابی در کتابخانه‌ها

این چارچوب از دو قسمت تشکیل شده است. ابتدا ماتریسی از موضوعات و دیدگاه‌ها برای اندازه‌گیری، با استفاده از مطالعاتی که در زمینه اندازه‌گیری و ارزیابی در کتابخانه‌ها صورت پذیرفته، در نظر گرفته شده است، که بیشتر این الهامات از مطالعات گذشته در زمینه ارزیابی ناشی می‌شود. همچنان که ارزیابی با اندازه‌گیری شروع می‌شود. قسمت دوم این چارچوب به معرفی دیدگاه‌های مربوط به ارزیابی پرداخته است.

#### تاریخچه سروکوال

در سال ۱۹۸۸ از سوی پاراسورمن<sup>۲</sup>، زیتامل<sup>۳</sup> و بری<sup>۴</sup> به‌عنوان ابزاری

انجام پژوهش است.

پیشنهادهای ارائه شده برای رفع نقایص و مشکلات و نیز ارتقای کیفیت خدمات این کتابخانه عبارت‌اند از:

- ارزیابی مداوم مجموعه؛
  - ارتباط و همکاری با کتابخانه‌های دیگر؛
  - آگاه کردن نیروی انسانی شاغل؛
  - افزایش تجهیزات و امکانات؛
  - پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده.
- در نهایت، پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده ذکر شده‌اند که عبارت‌اند از:

- پژوهش در زمینه کیفیت مجموعه کتابخانه به صورت ویژه؛
- پژوهش در زمینه کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه‌های اقماری و مقایسه آن با تحقیق حاضر؛
- پژوهش در زمینه ارزیابی نظرات کارشناسان سازمان درباره جنبه‌های مختلف کتابخانه با در نظر گرفتن پیشرفت‌های فناوری؛
- انجام تحقیق حاضر درباره کتابخانه‌های تخصصی دیگر و مقایسه نتایج؛

موضوع این پایان‌نامه، مبحثی است که کار و وقت زیادی را می‌طلبد. یافته‌ها نشان می‌دهد که در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها کار چندانی صورت نگرفته است. فقط یک مورد در دانشگاه تهران با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران» بر اساس مدل لیب کوال توسط زهرا کاظم‌پور زیر نظر خانم دکتر طاهره علومی یافت شد، که این مورد هم کاری جدید و مربوط به اردیبهشت ماه ۱۳۸۵ است. نگاهی کوتاه به پژوهش حاضر و گستردگی حجم مطالب ارائه شده نشان‌دهنده کیفیت کار آن است. با وجود اینکه حجم مطالب بالاست، کمتر شاهد مطالب تکراری در قسمت‌های مختلف هستیم و عمق مطالب هر مبحث نه بیش از حد کم و نه زیاد است. آزمون‌های بکارگرفته شده در این پژوهش، مناسب و نتایج آنها به درستی استنباط شده است. پیشینه پژوهش به خوبی در داخل و خارج از کشور بررسی شده و به نوعی راهی برای انجام تحقیقات بیشتر در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در ایران باز شده است.

در اینجا جا دارد از زحمات خانم درخشان و استادان وی قدردانی شود. تنها موردی که به نظر نگارنده این سطور بهتر بود بیان می‌شد، علاوه بر پیشنهادهایی که وی ارائه کرده است، ذکر دقیق مشکلاتی است که حین کار با آن مواجه شدند و نیز ارائه راه‌حل‌هایی که به نظر وی می‌تواند مفید باشد.

پی‌نوشت‌ها

1. taleban@modares.ac.ir
2. SERVQUAL
3. Parasuraman
4. Zeithaml
5. Berry
6. libqual

### روش جمع‌آوری داده‌ها

برای جمع‌آوری داده‌ها در انجام این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده که خود از سه بخش زیر تشکیل شده است:

۱. بخش اطلاعات عمومی که شامل ۶ ماده از موضوعات شخصی هریک از افراد است. در این بخش سؤالاتی درباره سطح تحصیلات، سابقه خدمت، نوع عضویت، متوسط مراجعه به کتابخانه، جنس، نام و نام خانوادگی ارائه شده است؛
۲. بخش دوم سؤالات پژوهش شامل ۴۴ سؤال مربوط به ارزیابی کیفیت ارائه خدمات است که در مقیاس لیکرت ارائه شده است؛
۳. بخش پایانی حاوی پنج سؤال مربوط به اهمیت اولویت مؤلفه‌های مؤثر در ارائه خدمات از دیدگاه کاربران می‌باشد.

### فصل چهارم. ارائه یافته‌ها

این فصل خود از سه بخش مجزا تشکیل شده است:

۱. ابتدا به بررسی توصیفی وضع نمونه و شناخت وضع پاسخ‌دهندگان پرداخته است.
  ۲. سپس به آزمون فرضیات و پاسخ سؤالات اصلی پژوهش با استفاده از آزمون تی زوجی، آزمون ویلکاکسون، آنالیز واریانس و آزمون فریدمن پرداخته است.
  ۳. در نهایت به بررسی و تحلیل عاملی شاخص‌های مؤثر در ارزیابی کیفیت ارائه خدمات پرداخته است.
- اطلاعات نشان می‌دهند که بیش از نیمی از شرکت‌کنندگان در این پژوهش را آقایان و بیش از نیمی از کاربران غیرسازمانی را دانشجویان تشکیل می‌دهند که استقبال دانشجویان از کتابخانه می‌تواند نشان‌دهنده توفیق نسبی کتابخانه در انجام رسالت تخصصی و پژوهشی خود باشد. بیشترین میزان مراجعه به کتابخانه در هر دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی یک‌بار در هفته است.

### نتیجه‌گیری

نتیجه کلی بدست‌آمده از مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد که ارزیابی کیفی در خارج از کشور به خصوص در کشورهای غربی نسبت به کشورهای آسیایی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. ارزیابی‌های صورت‌گرفته در داخل کشور بر ارزیابی کمی تأکید دارند و به بررسی وضع موجود پرداخته‌اند. پژوهش‌های گذشته بیشتر به بررسی کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی پرداخته‌اند، لذا پژوهش در زمینه کتابخانه‌های تخصصی از نظر محققان دور مانده است. این پژوهش می‌تواند به مثابه یک جبهه پژوهشی نوینی تلقی شود که به صورت مشخص، کتابخانه‌های تخصصی را مورد توجه قرار داده و برای ارزیابی کیفیت از ابزار استاندارد استفاده کرده است.

بررسی‌های موجود نشان‌دهنده این مطلب است که خواسته‌های کاربران تا حدود زیادی برآورده شده است، ولی با وجود این با متوسط سطح انتظارات (مطلوب) کاربران اختلاف قابل ملاحظه‌ای مشاهده شده است.