

ارزیابی عملکرد خدمات به محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با استفاده از مدل سیرز

مریم سلامی^۱
راحله یگانه^۲

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر، ارزیابی عملکرد تالارهای محققان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با استفاده از مدل سیرز^۳ است.

روش: این پژوهش به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را کتابداران و محققان در سه اداره (کتابخانه عمومی، اداره مخطوطات و اسناد و مطبوعات) کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، شامل ۱۴ کتابدار و نمونه‌ای به تعداد ۸۳ نفر از محققان کتابخانه تشکیل می‌دهند. برای گردآوری داده‌ها بر اساس مدل سیرز از ۶ پرسشنامه و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است.

یافته‌ها: میانگین رضایت شغلی، خودباوری و عملکرد شغلی کتابداران، در سطح بالاتر از متوسط و تعهد سازمانی در حد متوسط است. نتایج حاکی از کیفیت بالاتر از متوسط خدمات کتابخانه است که در نتیجه رضایت بالاتر از متوسط محققان را در بر دارد، اما این رضایت سبب وفاداری آنان به استفاده از خدمات کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی نگردیده و وفاداری آنان کمتر از حد متوسط است. **نتیجه‌گیری:** از دیدگاه محققان، کیفیت خدمات و رضایت از خدمات در تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد حاکم است، اما وفاداری کمتر از حد متوسط است. همچنین، از دیدگاه کتابداران،

۱. salamilib@yahoo.com

۲. yeganeh.raheleh@gmail.com

3. Sears.

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

مؤلفه‌های مربوط به «رضایت شغلی»، «خودباوری»، «عملکرد شغلی» و «تعهد سازمانی» نیز در حد بالایی وجود دارد. لذا در صورت ارتقای عملکرد بهینه هم در کتابداران و هم در سازمان کتابخانه‌ها و مرکز اسناد، امکان ایجاد وفاداری نیز در محققان به وجود خواهد آمد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی عملکرد، کتابداران، محققان، مدل سیرز، کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس

رضوی.

مقدمه و بیان مسئله

در محیط‌های پیچیده و پویای امروزی، هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود، به ارزیابی عملکرد خود نیاز دارد. نبود ارزیابی و کنترل، به معنای نداشتن ارتباط با محیط درون و برون سازمان است و پیامدهای نامطلوبی را در پی دارد. مطالعات نشان می‌دهد نبود نظام کسب بازخورد، انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت‌های سازمان را غیرممکن می‌سازد و احتمال مرگ سازمان را افزایش می‌دهد (تولایی، ۱۳۸۶). کتابخانه‌ها از جمله نهادها و سازمان‌هایی هستند که ارزیابی عملکرد آنها تأثیرهای مطلوب و مؤثری را به همراه دارد. کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی، مراکز مهم اطلاع‌رسانی در جامعه شمرده می‌شوند که در فرایند توسعه پایدار کشورها نقش اساسی و حیاتی دارند. «میرغفوری و مگی» (۱۳۸۶) بر این باورند که بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قوی و معتبر، دستیابی به توسعه پایدار با دشواری همراه است.

با وجود رشد کمی کتابخانه‌های عمومی در کشور، به سبب تغییرات مداوم شرایط بیرونی و درونی سازمان، تدابیری باید آغاز شود تا با ارتقای کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها، بهترین استفاده از مجموع سرمایه‌گذاری‌های انجام شده به عمل آید. با توجه به این که هدف نهایی هر کتابخانه در بستر جامعه اطلاعاتی، فراهم کردن وسایل دسترسی به اطلاعات با کیفیت برای هر کس، در هر زمان و هر مکان است (محمدبیگی و حسن‌زاده، ۱۳۸۸)، لازم است بررسی شرایط کاری کتابداران و مطالعه نیازهای کاربران در برنامه ارزیابی مداوم عملکرد کتابخانه گنجانده شود تا افزون بر تهیه و سازماندهی محصولات با کیفیت، ارتباط صحیح با کاربران و سرانجام ارائه این

محصولات با بهره‌گیری از مناسب‌ترین شیوه‌های ارتباطی را میسر سازد (منصوری و نجاتی، ۱۳۸۸).

کتابخانه آستان قدس رضوی به عنوان یک مرکز عظیم فرهنگی و رو به گسترش، برای پاسخگویی بهتر به نیازهای پژوهشی مراجعان، ناگزیر است به کیفیت خدمات خود توجه ویژه داشته باشد. به این منظور، بررسی جنبه‌های مختلف عملکرد آن ضروری است تا میزان رضایت محققان در استفاده از امکانات مشخص شود.

امروزه مدل‌های متعدد و مختلفی به منظور سنجش و ارزیابی عملکرد واحدها و سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. یکی از مدل‌ها که با استقبال گسترده‌ای همراه بوده، کارت امتیازی متوازن است. این مدل در طی سالیان گذشته بسط و توسعه فراوانی یافته و در قالب مدل‌های توسعه یافته نوین، نظیر مدل سیرز^۱، معرفی شده است (مک‌وور^۲، 2003).

کارت امتیازی متوازن یکی از کامل‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری عملکرد است که تقریباً تمامی عوامل دخیل در عملکرد را در مدل خود در نظر می‌گیرد. بنا به گفته «کاپلان»، این شیوه مأموریت و راهبرد سازمان را به مجموعه‌ای جامع از اندازه‌گیری عملکردها تبدیل می‌کند که سبب فراهم آمدن چارچوبی برای یک سنجش استراتژیک و سیستم مدیریت می‌شود. در واقع، کارت امتیازی متوازن شیوه‌ای برای تبدیل راهبرد به برنامه عملیاتی روزانه سازمان است. پس از ارائه تکنیک کارت امتیازی متوازن، این روش به دلیل جامع‌نگری در اندازه‌گیری و تأثیر قابل ملاحظه در هدایت، راهبری و موفقیت سازمان، با استقبال گسترده شرکت‌ها و مجامع علمی روبه‌رو شد (شیدانی، ۱۳۸۰).

محققان اغلب بر این باورند که عملکرد بنگاه در سازمان‌های خدماتی، تابعی از متغیرهای کارکنان و مشتریان است. در محیط رقابتی و رو به گسترش امروز، سازمان‌ها باید نسبت به تحویل خدمات با کیفیت به مشتریان و ارتقای تجربه و رضایت مشتریان

1. Sears.
2. Makover.

متعهد باشند (اسنیدرو براون، ۱۹۹۹؛ سیواداس و باکت پرویت، ۲۰۰۰) وفاداری مشتری، عامل تعیین‌کننده کلیدی در عملکرد مالی بلندمدت است و در نهایت به افزایش سود می‌انجامد (مک دوگال و لوسکو، ۲۰۰۰). از سوی دیگر، کارکنان، ارزشمندترین منابع هر سازمان خدماتی تلقی می‌شوند و نگرش (شامل رضایت و تعهد) و رفتارشان (شامل بقا، غیبت و بهره‌وری) تعیین‌کننده موفقیت سازمان‌ها و بقای نهایی آنهاست (چلادوری، ۱۹۹۹؛ موادی، ۱۹۹۹). در شرایطی که کسب و کارها با چالش روزافزون شرایط رقابتی مواجهند، راهبرد توسعه کارکنانی متعهد، وفادار و راضی، تضمین‌کننده موفقیت و بازگشت‌های چشمگیر مالی است (هاسلید، ۱۹۹۵).

بر این اساس، مدل کارت امتیازی متوازن توسعه یافت و مدل جدیدی با عنوان سیرز ارائه گردید که کارکنان، مشتریان و سهامداران را در یک چرخه علت و معلولی، به یکدیگر پیوند می‌دهد.

با توجه به بررسی‌های صورت گرفته توسط محققان، تاکنون فقط دو مورد پژوهش با کمک مدل سیرز در سطح کتابخانه‌های دانشگاهی انجام شده و در حوزه کتابخانه‌های عمومی مطالعه‌ای صورت نگرفته است. همچنین، با این دیدگاه در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی نیز پژوهشی صورت نگرفته است. بنابراین، نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند راهنما و الگویی برای دیگر کتابخانه‌های عمومی باشد.

در این پژوهش سعی شده با استفاده از مدل سیرز، عملکرد کیفیت خدمات، نقاط ضعف و قوت کتابخانه سنجیده شود و به مدیران سازمان برای آگاهی در تصمیم‌گیری‌هایشان کمک شود. بدین منظور، نظرهای محققان و کتابداران کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی در زمینه کیفیت خدمات ارائه شده بررسی شده و فاصله بین خدمات ارائه شده و خدمات مورد نظر ارزیابی و شکاف موجود تحلیل گردیده است.

سؤال‌های پژوهش

۱. میزان رضایت شغلی کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی چقدر است؟
۲. میزان خودباوری کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی در چه حد است؟
۳. تعهد سازمانی کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تا چه حد است؟
۴. عملکرد شغلی و رفتار سازمانی کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تا چه حد در ارائه خدمات بهتر تأثیرگذار است؟
۵. رضایت کاربران از خدمات تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، تا چه حد است؟
۶. کیفیت خدمات تالارهای محققان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی در ابعاد مختلف چگونه است؟
۷. میزان وفاداری کاربران به استفاده از خدمات تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تا چه حد است؟

فرضیه‌های پژوهش

- فرضیه اول: بین میزان رضایت محققان از خدمات تالارهای محققان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی و کیفیت خدمات ارائه شده، رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه دوم: بین میزان کیفیت خدمات تالارهای محققان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس و وفاداری محققان، رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه سوم: بین میزان رضایت محققان از خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و وفاداری آنان، رابطه معناداری وجود دارد.

چارچوب نظری تحقیق

ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها

معرفی مدل «سیرز»^۱ و کاربرد آن در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی

در دو دهه اخیر، مدل‌های متعددی برای کمک به طراحی و اجرای سیستم‌های ارزیابی عملکرد ارائه شده است که معروف‌تر آنها کارت امتیازی متوازن است (مشبکی و دیگران، ۱۳۸۶). این مدل در طی سالیان گذشته بسط و توسعه یافته و در قالب مدل‌های توسعه یافته نوین نظیر مدل سیرز، معرفی شده است. شرکت سیرز برای سنجش عملکرد سازمان‌ها این مدل را توسعه و کارکنان، مشتریان و سهامداران را در یک چرخه علت معلولی به یکدیگر پیوند داده است (حریری و مصفا، ۱۳۹۰).

بخش کارکنان: در این بخش، رضایت کارکنان و نحوه برخورد آنان در قبال کار و سازمان سنجیده می‌شود. بدین منظور، مؤلفه‌های بقای کارکنان و نحوه مواجهه آنان با کار و سازمان بررسی 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 در حین شغل اندازه‌گیری می‌شود.

بخش مشتریان: رفتار کارکنان، بر رفتار مشتریان و حفظ آنان تأثیر می‌گذارد. رضایت مشتری از طریق سطح کیفیت خدمات و ارزش خرید دریافت شده، تعیین می‌گردد که در نهایت به ایجاد احساس رضایت در وی منجر می‌شود. این احساس که در قالب متغیرهای رضایت مشتریان و سطح کیفیت خدمات سنجیده می‌شود، تعیین‌کننده بقای مشتری و توصیه خدمات دریافتی به متقاضیان جدید است.

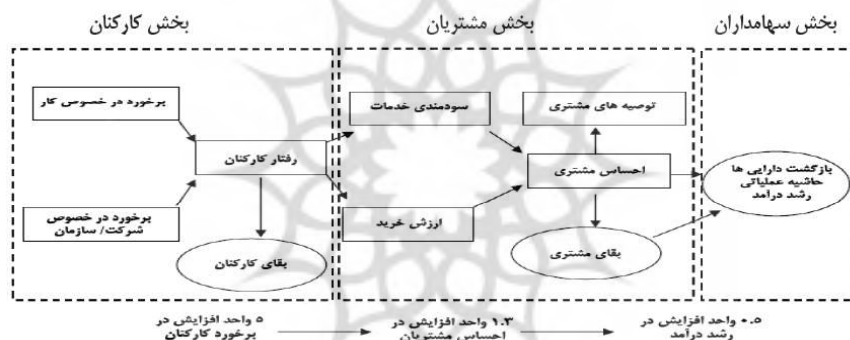
بخش سهامداران (سرمایه‌گذاران): رضایت سهامداران از طریق سه نسبت مالی زیر تعیین می‌شود: بازگشت سرمایه، حاشیه عملیاتی و رشد درآمد. این بخش در ارتباط مستقیم با راهبرد و مأموریت سازمانی قرار دارد (مکوور^۲، ۲۰۰۳). در این پژوهش،

1. Sears.

2. Makover

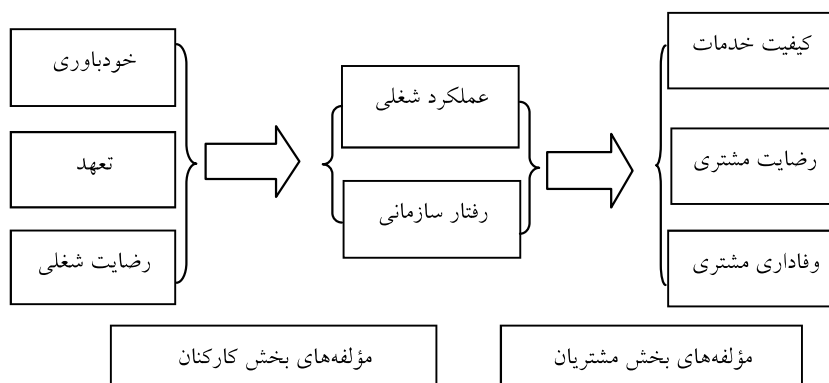
منظور از سهامداران همان «سرمایه‌گذاران و تأمین‌کنندگان منابع اطلاعاتی کتابخانه» است که زمینه رسیدن کتابخانه به هدف‌های خود و اشاعه اطلاعات در بین جامعه استفاده‌کننده را فراهم می‌سازد، به طوری که استفاده بهینه کاربران از منابع اطلاعاتی رضایت این بخش را به دنبال خواهد داشت (منصوری و نجاتی، ۱۳۸۸). به منظور درک بهتر روابط بین بخش‌های این مدل، به نتایج حاصل از تحقیقی که در شرکت سیرز انجام گرفته، اشاره می‌شود:

در پژوهشی (شکل ۱)، ارتباط منطقی میان اجزای مختلف مدل بدین صورت تعریف شده است که: «... به ازای هر ۵٪ بهبود در رفتار کارکنان، جذب مشتری به میزان ۱/۳٪، درآمد به میزان ۱/۰۴٪ و سود به میزان ۰/۴٪ افزایش می‌یابد». (یانگ و بارنان، ۱۹۹۷).



شکل ۱. شمای کلی مدل سیرز (یانگ و بارنان، ۱۹۹۷)

در شکل ۲، ارتباط بین مؤلفه‌های مدل سیرز نشان داده شده است. چنان که مشاهده می‌شود، خودباوری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، بر عملکرد کارکنان (شامل عملکرد حین کار و رفتار شهروندی سازمانی) تأثیر می‌گذارد. این عملکرد نیز به نوبه خود کیفیت خدمات دریافتی از سوی مشتریان را تعیین می‌کند و بر رضایت مشتری اثر می‌گذارد که در نهایت سبب تعیین وفاداری او می‌گردد (منصوری و نجاتی، ۱۳۸۸).



شکل ۲. ارتباط بین مؤلفه‌های سبیرز (روسی^۱، کیرن^۲ و کوئین^۳، ۱۹۹۸)

از آنجا که این مدل برای شرکت‌ها و مؤسسه‌های انتفاعی خواهان کسب درآمد بالاتر، توسعه یافته است، هدف‌های مالی به عنوان هدف نهایی مدل در نظر گرفته شده‌اند. بنابراین، به منظور پیاده‌سازی مدل در سازمان‌ها و نهادهای غیرانتفاعی، به‌ویژه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، بخش سوم مدل باید متناسب با نوع سازمان تغییر کند. در این پژوهش برای تبیین بخش سوم مدل، راهبرد و هدف‌های کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی شناسایی شد. بر این اساس، با استفاده از نظر خبرگان و متخصصان مربوط و همچنین بهره‌گیری از برنامه راهبردی و وظایف تعریف شده، هدف آنها در قالب فراهم آوردن مجموعه‌ای غنی در شکل‌های مختلف اطلاعات شامل کتاب‌های چاپی، مخطوطات، مواد دیداری و شنیداری، اسناد، مطبوعات، منابع الکترونیکی و میکروفیلم تبیین شد که سعی دارد بهترین خدمات را به جامعه پژوهشگر و کتابخوان ایرانی و خارجی ارائه دهد. این کتابخانه به عنوان یک کتابخانه ملی - عمومی در سطح کشور مطرح و با اقشار و گروه‌های مختلف استفاده‌کننده مواجه است و اشاعه اطلاعات و تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز جامعه استفاده‌کننده، هدف اصلی آن به شمار می‌رود.

1. Rucci.
2. Kirn.
3. Quinn.

در ادامه، مؤلفه‌های مربوط به سنجش عملکرد بخش کارکنان، شامل تعهد سازمانی، رضایت شغلی، خودباوری و عملکرد کارکنان (رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی و سازمانی) شرح داده می‌شود. سپس مؤلفه‌های مربوط به سنجش عملکرد مشتریان مشتمل بر رضایت مشتریان و کیفیت خدمات، توضیح داده می‌شوند.

تعهد سازمانی

تعهد یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است؛ از این رو نوعی نگرش و احساس درونی فرد نسبت به سازمان، شغل یا گروه را به دنبال می‌آورد که در قضاوت‌ها، عملکرد و وفاداری وی نسبت به سازمان تأثیرگذار است (امامی و نظری، ۱۳۹۰، ص ۹). میزان تعهد کارکنان به سازمان در بروز و یا نوع رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است. تعهد سازمانی نگرشی است که نشان می‌دهد اعضای سازمان، به چه میزان خودشان را با سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعیین هویت می‌کنند و چقدر در آن درگیر هستند (امامی و نظری، ۱۳۹۰: ۴۰). همچنین، از نگاه صاحب‌نظران پنج نوع تعهد وجود دارد: ۱. تعهد نسبت به سازمان ۲. تعهد نسبت به مردم ۳. تعهد نسبت به شغل ۴. تعهد نسبت به خود ۵. تعهد نسبت به مراجعه‌کنندگان (هرسی و بلانچارد^۱، ۱۳۷۳). رفتارهای ناشی از تعهد سازمانی، غالباً داوطلبانه و بدون توجه به سیستم پاداش و ترفیع انجام می‌شود. پژوهش‌ها حاکی از آن است که تعهد سازمانی کارکنان، منافع زیادی برای سازمان در بر دارد. (گاتام و همکاران^۲، ۲۰۰۶ در سبحانی‌نژاد، یوزباشی و شاطری، ۱۳۸۹: ۱۰۱).

رضایت شغلی

رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند (مقیمی، ۱۳۸۰). در موارد دیگر، رضایت شغلی چنین تعریف شده است:

-
1. Hersi & Blanchard.
 2. Gattam et al.

مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار که کارکنان با آن احساسات به کار خود می‌نگرند (امامی و نظری، ۱۳۹۰، ص ۵۱). میان نگرش افراد نسبت به شغل خود و عملکرد شغلی آنها رابطه وجود دارد که یکی از مهم‌ترین ابعاد این نگرش، رضایت شغلی است (سیگینس^۱، ۱۹۹۲). به اعتقاد «لاک»^۲ (۱۹۷۶) رضایت شغلی واکنشی هیجانی است و از این تصور ناشی می‌شود که شغل فرد موجب خشنودی او شده، به وی امکان می‌دهد ارزش‌های شغلی سازگار با نیازهای خود را کسب کند (هومن، ۱۳۸۱: ۳).

خودباوری

از عناصر خودپنداره هر شخص، مجموعه باورها و انتظاراتش درباره توانایی‌های خود در ارتباط با انجام مؤثر تکالیف و برآورده شدن آن چیزی است که باید برآورده شود. این مؤلفه «خودباوری» تلقی می‌شود. همچنین، خودباوری با موفقیت‌های گذشته فرد رابطه مثبت دارد. نظریه خودباوری بیان می‌کند وقتی مهارت‌های ضروری و محرک‌های کافی موجود باشد، خودباوری اجرای طبیعی را پیش‌بینی خواهد کرد (باندورا^۳، ۱۹۹۷).

رفتار شهروندی سازمانی

مطالعات انجام گرفته درباره رضایت و عملکرد، اغلب در جستجوی شرایطی بوده‌اند که این تصور ذهنی مدیران را که کارکنان راضی‌تر، عملکرد بهتری دارند، برآورده سازند (ارگان و کونووسکی^۴، ۱۹۸۹، در منصوری و نجاتی، ۱۳۸۸). به بیان ساده‌تر، مجموعه رفتارهایی که متأثر از ارزش‌ها و باورها، رضایت شغلی و تعهد

-
1. Siggins.
 2. Loke.
 3. Bandora.
 4. Organ & Konovsky.

کارکنان است و در عملکرد سازمانی تأثیر زیادی دارد (مانند همکاری داوطلبانه، جوانمردی، کمک به دیگران، گذشت و ایثار) «رفتار شهروندی» نامیده می‌شود (امامی و نظری، ۱۳۹۰: ۶۹). وجود رفتار شهروندی سازمانی در سازمان، پیامدهایی را به دنبال دارد که مهم‌ترین آنها افزایش بهره‌وری، عملکرد اثربخش، ارتقای روابط مثبت بین کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، بهبود خدمت به مشتری و استفاده اثربخش از منابع است (سبحانی‌نژاد، یوزباشی و شاطری، ۱۳۸۹: ۶۴).

رضایت مشتری

رضایت مشتری درجه‌ای است که شخص، سازمان یا شرکت، کالاها و خدماتی را تولید کند که نیازهای او را برآورده نماید. به عبارت دیگر، رضایت مشتری احساسی مثبت است که در هر فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمات ایجاد می‌شود. اگر کالا و خدمت دریافت شده از جانب مشتری، انتظاراتی او را برآورده سازد، در او احساس رضایت ایجاد می‌شود. چنانچه سطح خدمت و کالا پایین‌تر از سطح انتظاراتی مشتری باشد، به نارضایتی‌اش منجر می‌شود. (صفاری‌نژاد و رحیمی، ۱۳۸۷: ۳۲). بنابراین، از آنجا که مشتری و رضایت او ضامن بقا و حیات سازمان است، جلب رضایت مشتریان برای سازمان‌ها اهمیت بسیاری دارد. از این‌رو، سازمان‌های موفق همیشه به دنبال برقراری ارتباطی پایدار با مشتریان خود هستند، زیرا سود در تجارت مستلزم مراجعه دوباره مشتری است. سازمان‌ها این واقعیت مهم را پذیرفته‌اند که مشتریان ناراضی در انتقال احساس و تجربه خود به دیگران فعالانه‌تر عمل می‌کنند که وضعیتی نامطلوب است. برای اجتناب از این نوع وضعیت نامطلوب، جلب رضایت مشتری برای هر سازمان اهمیت زیادی دارد (فتح‌علی نایینی، ۱۳۸۹: ۵۴).

کیفیت خدمات

کیفیت در ایزو ۹۰۰۰ این‌گونه تعریف شده است: سازگاری پایدار یک تولید یا خدمت، با مجموعه‌ای از استانداردها یا انتظاراتها (پل، رزویتا^۱ و بوی خورست، پیترتی^۲، ۱۳۹۰: ۲۳). بنابراین، آشکار است که تنها کیفیت‌های برتر در ورود به بازارهای پرقاب‌ت موفق‌ترند. در گذشته، با افزودن جزئی کوچک به کالا، آن را بهسازی شده تلقی می‌کردند، اما امروزه بیشتر مردم از افزایش کیفیت، چیزی نو و چهره تازه‌ای را انتظار دارند (آرائی‌پور، ۱۳۸۰).

در بسیاری از موارد، کیفیت در ارتباط با مشتری تعریف و وقتی معنا می‌شود که از نظر تمامی مشتریان به طور پایدار انتظاراتها را تأمین کند. کیفیت یک تولید یا یک خدمت که در رابطه با مشتری تعریف می‌شود، حتماً نباید بالاترین درجه ممکن را داشته باشد. یک تولید با درجه معمولی هم ممکن است بالاترین کیفیت را در ارتباط با نیازها و انتظاراتهای گروه هدف خود داشته باشد (پل، رزویتا و بوی خورست، پیترتی، ۱۳۹۰: ۲۳). بنابراین، در نظریه‌های جدید مدیریتی، کیفیت متناسب با نیازهای مشتری تعریف می‌شود و مشتری نقش محوری در هدایت فعالیت‌های سازمان دارد (منصوری و نجاتی، ۱۳۸۸).

پیشینه پژوهش

پیشینه پژوهش در ایران

پژوهش‌های مرتبط با کیفیت خدمات و رضایت مراجعان در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی اغلب از مدل‌های کیفیت خدمات (لایب کوال^۳ و سروکوال^۴) استفاده چند مورد که در ادامه به آنها اشاره می‌شود، از مقوله عملکرد کلی خارج است. در

1. Poll.
2. Boykhorest.
3. LibQual.
4. Serve Qual.

جستجوهای انجام شده مشخص شد تنها دو پژوهش «حریری و مصفا» (۱۳۹۰) و «منصوری و نجاتی» (۱۳۸۸) بر اساس مدل سیرز انجام شده‌اند که هر دو خارج از حوزه کتابخانه‌های عمومی قرار دارند. در ادامه به چند گزارش در پیوند با ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی، اشاره می‌شود.

در پژوهش «علیزاده زوآرم و آفاجانی» (۱۳۹۱) کارایی ۵۳ کتابخانه عمومی در شهر مشهد (۱۳۹۰) با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) در قالب مدل بازگشت به مقیاس متغیر (VRS) با رویکرد داده محور با دو نهاده (تعداد کتاب و مساحت فضا) و سه ستاده (نسبت تعداد کاربران به جمعیت، نسبت تعداد اعضا به جمعیت و نسبت تعداد اعضا به تعداد کاربران) در قالب ۴ گروه (مقیاس شهری، منطقه‌ای، ناحیه‌ای و محله‌ای) بررسی شد. یافته‌های آنها نشان داد کتابخانه‌های با موقعیت شهری، منطقه‌ای، ناحیه‌ای و محله‌ای، به ترتیب ۵۶، ۳۹، ۴۵ و ۷۵٪ در مقایسه با کتابخانه‌های همگروه خود، ناکارا می‌باشند و ظرفیت ارتقای کارایی فنی آنها به میزان ۱۶، ۳، ۱۴ و ۴۲٪ است.

«حریری و مصفا» (۱۳۹۰) در پژوهشی عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران را بر اساس مدل سیرز بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد میانگین رضایت شغلی (۱۹)، خودباوری (۴۹/۶) و تعهد سازمانی (۹۹/۹) است که حاکی از کیفیت بالاتر از متوسط خدمات کتابخانه است. رضایت (۵۴/۷) بالاتر از متوسط کاربران و وفاداری آنان به استفاده از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران برابر ۱۷/۷ بود.

یافته‌های حاصل از به‌کارگیری مدل سیرز در بافت کتابخانه‌های دانشگاهی یزد توسط منصوری و نجاتی (۱۳۸۸) نشان داد توجه به مؤلفه‌ها و شاخص‌های این مدل تأثیر به‌سزایی در بهبود عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی دارد. نتایج حاصل از پیاده‌سازی این مدل در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نشان می‌دهد میانگین عملکردی نسبتاً پایین (۲/۷۳) کارکنان که نشئت گرفته از میانگین رضایت شغلی و تعهد سازمانی نسبتاً کم (۲/۶ و ۲/۸) است، میانگین کیفیت خدمات دریافتی نسبتاً پایین را در پی داشته است.

این مورد به نوبه خود به رضایت نسبتاً پایین دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه (با میانگین ۲/۴) انجامیده و سبب گردیده میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی این دانشگاه پایین‌تر از میزان متوسط باشد.

«محمد بیگی و حسن‌زاده» (۱۳۸۸) در پژوهشی به روش و پیمایشی، کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین را با استفاده از ابزار لایب‌کوال ارزیابی کردند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر است، اما حداکثر سطح انتظارهای آنها را برآورده نکرده است. همچنین، این کتابخانه‌ها در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌ترند، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارهای کاربران را نیز برآورده نکرده است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته‌اند، شناسایی کرده است که تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت، وجود منابع و دسترس‌پذیر بودن آنها، از عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است.

«باباغیبی و فتاحی» (۱۳۸۷) در مقاله‌ای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران (دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد) و کتابداران را با استفاده از مدل لایب‌کوال مقایسه کردند و نتیجه گرفتند که بین انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب‌کوال بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد، ولی بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی وجود ندارد.

جامعه و نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری این پژوهش را تمامی کتابداران و مراجعان بخش‌های محققان کتاب‌های چاپی (کتابخانه)، کتاب‌های خطی (اداره مخطوطات) و اسناد و مطبوعات کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تشکیل می‌دهند. طبق آمار موجود در زمان پژوهش، تعداد کارکنان این بخش‌ها ۱۴ نفر بوده است. با توجه به محدود بودن جامعه مربوط به کارکنان، جامعه با نمونه برابر بوده است؛ لذا از روش سرشماری کل استفاده شد و پرسشنامه‌های مربوط به کارکنان میان تمامی افراد، توزیع و از این میان ۱۴ پرسشنامه برگشت داده شد. همچنین پرسشنامه‌های محققان به علت گستردگی جامعه مورد نظر، برای تعیین حجم نمونه با توجه به اطلاعات به دست آمده از تعداد مراجع روزانه تالار محققان مبنی بر این که روزانه به طور متوسط تعداد ۷۰ نفر از تالار محققان کتابخانه مرکزی و حدود ۳۰ نفر از تالارهای محققان مخطوطات و مطبوعات (اداره اسناد)، استفاده می‌کنند و نیز با استفاده از جدول مورگان^۱ برای این حجم جامعه، عدد ۵۹ برای تالار محققان کتابخانه مرکزی و ۲۸ برای هر یک از تالارهای محققان مخطوطات و اسناد به دست آمد و به روش نمونه‌گیری تصادفی، در نهایت تعداد ۱۲۰ پرسشنامه به مدت یک هفته توزیع و تعداد ۸۳ پرسشنامه (با نرخ بازگشت ۷۰٪) جمع‌آوری گردید.

روش پژوهش

روش انجام این پژوهش، توصیفی - پیمایشی و روش جمع‌آوری داده‌ها کتابخانه‌ای - میدانی است. بدین منظور، اطلاعات مورد نیاز برای این پژوهش در دو مرحله جمع‌آوری شد: مرحله اول شامل اطلاعات کتابخانه‌ای و مرحله دوم مطالعات میدانی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی نظیر جدول‌های فراوانی و شاخص‌های مرکزی مانند میانگین و انحراف معیار استفاده شد. برای پاسخ

به سؤال‌های پژوهش از آزمون t استودنت^۱ دوطرفه برای مقایسه میانگین نمونه با یک مقدار ثابت و برای تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شد.

ابزار گردآوری داده‌ها

با توجه به هدف‌ها و ماهیت پژوهش، روش مناسب برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، استفاده از پرسشنامه است. با توجه به مدل سیرز، از ۶ پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

۱. پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان: در این پژوهش از پرسشنامه «اوجی اس»^۲ (برادی و دیگران^۳، ۲۰۰۲) شامل ۱۸ شاخص استفاده شد.
۲. پرسشنامه خودباوری کارکنان: به منظور سنجش میزان خودباوری کارکنان از پرسشنامه «چن، جولی و ایدن» (۲۰۰۱) شامل ۸ شاخص استفاده شد.
۳. پرسشنامه تعهد سازمانی کارکنان: در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی مودی^۴ و استرز و پورتر، (۱۹۹۹) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۱۵ شاخص است.
۴. پرسشنامه عملکرد کارکنان: در این پژوهش برای سنجش عملکرد کارکنان، از پرسشنامه پی^۵ (ویلیام و اندرسون^۶، ۱۹۹۱) شامل ۲۰ شاخص مشتمل بر سه بُعد عملکرد شغلی حین کار (۶ شاخص)، رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی (۷ شاخص) و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه سازمانی (۷ شاخص) استفاده شد.

1. Estudent.
2. Ojs.
3. Brady et al.
4. Mowday, Sters & Porter.
5. EP.
6. Wiliam & Anderson.

۵. پرسشنامه رضایت مراجعان و کیفیت خدمات: در این پژوهش از پرسشنامه رضایت محققان در ابعاد مختلف کیفیت خدمات استفاده شد (کارمن، ۱۹۹۰؛ باباکاس و بولر^۱، ۱۹۹۷؛ حکیمی و سوری نظامی، ۱۳۸۴). این پرسشنامه شامل ۳۳ شاخص است که در هفت بُعد جداگانه رضایت مراجعان را نسبت به ابعاد کیفیت خدمات مورد سنجش قرار می‌دهد.

۶. پرسشنامه میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه و مرکز اسناد: این پرسشنامه بر اساس ارزیابی میزان استفاده، با ۱۰ شاخص در بردارنده تمامی فعالیت‌های کاربران در ارتباط با خدمات و منابع کتابخانه و مرکز اسناد، شکل گرفته است.

۷. در تمامی پرسشنامه‌ها از طیف لیکرت^۲ استفاده شده است.

روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

استفاده‌های متعدد از این ابزار در پژوهش‌های معتبر، بیانگر روایی مدل و متغیرهای توصیف شده در آن است. منصوری و نجاتی (۱۳۸۸)، حریری و مصفا (۱۳۹۰)، برادی و دیگران (۲۰۰۲)، چن، جولی و ایدن (۲۰۰۱)، مودی، استرز و پورتر (۱۹۹۹)، ویلیام و اندرسون (۱۹۹۱)، کارمن (۱۹۹۰)، باباکاس و بولر (۱۹۹۷)، حکیمی و سوری نظامی (۱۳۸۴) در آن جمله است.

برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ به کمک نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج ضریب آلفای کرونباخ هر یک از پرسشنامه‌ها در جدول ۱ آمده که نشان‌دهنده پایایی پرسشنامه‌هاست.

جدول ۱. آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های پژوهش

ردیف	پرسشنامه پژوهش	آلفای کرونباخ
۱	رضایت شغلی کتابداران	۰.۸۵۱
۲	خودباوری کتابداران	۰.۷۹۹

1. Carman ,Babakus & Boller.

2. Likert.

۰.۷۲۶	تعه‌دسازی کتابداران	۳
۰.۹۰۵	عملکرد کتابداران	۴
۰.۹۶۶	رضایت محققان	۵
۰.۸۵۲	کیفیت خدمات دریافتی توسط محققان	۶
۰.۸۰۴	وفاداری محققان	۷

نتایج و یافته‌های پژوهش

اطلاعات مربوط به توزیع فراوانی محققان از نظر جنسیت، تحصیلات، مدرک

تحصیلی و مدت عضویت، در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۲. توزیع فراوانی محققان (از نظر جنسیت، تحصیلات، مدرک تحصیلی، مدت عضویت)

درصد	تعداد	نوع	توزیع فراوانی محققان
۵۳.۰	۴۴	مرد	جنسیت
۴۷.۰	۳۹	زن	
۱۰۰.۰	۸۳	جمع کل	
۱۳.۳	۱۱	حوزوی	تحصیلات
۸۶.۷	۷۲	دانشگاهی	
۱۰۰	۸۳	جمع کل	
۶۵.۱	۵۴	کارشناسی ارشد	مدرک تحصیلی
۳۴.۹	۱۹	دکتری	
۱۰۰.۰۰	۸۳	جمع کل	
۱۵.۷	۱۳	کمتر از ۲ سال	مدت زمان عضویت در کتابخانه آستان‌قدس رضوی
۲۶.۵	۲۲	بین ۲-۵ سال	
۲۶.۵	۲۲	بین ۵-۸ سال	
۳۱.۳	۲۶	بیشتر از ۸ سال	
۱۰۰.۰۰	۸۳	جمع کل	

_____ ارزیابی عملکرد خدمات به محققان کتابخانه ... / ۱۶۱

۱- میزان رضایت شغلی کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی چقدر است؟

برای پاسخ به سؤال‌های پژوهش، از آزمون t- استودنت دوطرفه به منظور مقایسه میانگین نمونه با یک مقدار ثابت استفاده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون t استودنت برای رضایت شغلی کتابداران

متغیر	آمار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
					کران پایین	کران بالا
رضایت شغلی کتابداران	۳.۳۱۷	۱۳	۰.۰۰۶	۰.۴۵۵۲۴	۰.۱۵۸۷	۰.۷۵۱۸

۲- میزان خودباوری کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی چقدر است؟

جدول ۴. نتایج آزمون t استودنت برای خودباوری کتابداران

متغیر	آمار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
					کران پایین	کران بالا
خودباوری کتابداران	۷.۱۸۸	۱۳	۰.۰۰	۰.۸۹۲۸۶	۰.۶۲۴۵	۱.۱۶۱۲

۳- میزان تعهد سازمانی کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی چقدر است؟

جدول ۵. نتایج آزمون t استودنت برای تعهد سازمانی کتابداران

متغیر	آمار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
					کران پایین	کران بالا
تعهد سازمانی کتابداران	۱.۴۵۹	۱۳	۰.۱۶۸	۰.۲۵۵۹۵	-۰.۱۲۳۱	۰.۶۳۵۰

۴- عملکرد شغلی و رفتار سازمانی کتابداران تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تا چه حد تأثیرگذار است؟

جدول ۶. نتایج آزمون t استودنت برای عملکرد شغلی و رفتار سازمانی کتابداران

متغیر	آمار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
					کران پایین	کران بالا
عملکرد شغلی و رفتار سازمانی کتابداران	۱۱.۶۸۹	۱۳	۰.۰۰۰	۰.۷۴۰۳۶	۰.۶۰۳۵	۰.۸۷۷۲

۵- میزان رضایت کاربران از خدمات تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تا چه حد است؟

جدول ۷. نتایج آزمون t استودنت برای رضایت کاربران

متغیر	آمار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
					کران پایین	کران بالا
رضایت کاربران	۵.۳۲۵	۸۲	۰.۰۰۰	۰.۸۰۹۸۵	۰.۵۰۷۳	۱.۱۱۲۴

۶- کیفیت خدمات تالارهای محققان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی در ابعاد مختلف چگونه است؟

جدول ۸. نتایج آزمون t استودنت برای کیفیت خدمات

متغیر	آمار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
					کران پایین	کران بالا
کیفیت خدمات	۴.۰۵۳	۸۲	۰.۰۰۰	۰.۵۳۹۷۶	۰.۲۷۴۸	۰.۸۰۴۷

_____ ارزیابی عملکرد خدمات به محققان کتابخانه ... / ۱۶۳

۷- میزان وفاداری کاربران به استفاده از خدمات تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تا چه حد است؟

جدول ۹. نتایج آزمون t استودنت برای وفاداری محققان

متغیر	آمار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
					کران بالا	کران پایین
وفاداری محققان	-۴.۰۲۲	۸۲	۰.۰۰۰	-۰.۳۲۵۳	-۰.۴۸۶۲	-۰.۱۶۴۴

تحلیل فرضیه‌های پژوهش

از آنجا که برای سنجش رضایت و کیفیت خدمات محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، از روش نمونه‌گیری استفاده شد، برای تحلیل نتایج و بررسی وضعیت این بخش، باید از آمار استنباطی استفاده کرد. بدین منظور، آزمون همبستگی خطی پیرسون مورد استفاده قرار گرفت که نتایج آن به شرح زیر است.

فرضیه اول: بین میزان رضایت محققان از تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی و میزان کیفیت خدمات، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

جدول ۱۰. نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اول

ضریب همبستگی	سطح معنادار
۰.۶۸۲	۰.۰۰

براساس جدول ۱۲، چون سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر و ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۶۸۲ و مثبت است، بین میزان رضایت محققان از خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و کیفیت خدمات ارائه شده، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. بنابراین، فرضیه اول تأیید می‌شود.

فرضیه دوم: بین میزان کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی و وفاداری کاربران رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

جدول ۱۱. نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه دوم

ضریب همبستگی	سطح معنادار
-۰.۰۹	۰.۴۱۸

چنان که در جدول ۱۳ مشاهده می‌شود، چون ضریب همبستگی پیرسون برابر با $-۰/۰۹$ و سطح معناداری بیشتر از $۰/۰۵$ است، بین میزان کیفیت خدمات ارائه شده کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و وفاداری محققان رابطه‌ای معنادار وجود ندارد و فرضیه دوم رد می‌شود.

فرضیه سوم: بین میزان رضایت محققان از خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و وفاداری آنان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

جدول ۱۲. نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه سوم

ضریب همبستگی	سطح معنادار
-۰.۰۷۹	۰.۴۸۰

براساس جدول ۱۴، چون ضریب پیرسون برابر با $-۰/۰۷۹$ است، بین میزان رضایت محققان از خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و وفاداری آنان، رابطه معنادار وجود ندارد و این فرضیه نیز رد می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

مدل سیرز، چنان‌که اشاره شد، «رضایت شغلی، تعهد و خودبیاوری کارکنان» را در عملکرد شغلی و رفتار سازمانی آنها مؤثر می‌داند و این مؤلفه را عامل کیفیت خدمات، رضایت مشتریان و وفاداری آنان قلمداد می‌کند. بر اساس این مدل، رضایت مشتریان نیز به نوبه خود رضایت سهامداران (سرمایه‌گذاران) سازمان را فراهم می‌سازد. با در نظر گرفتن این چرخه علت و معلولی، بحث و نتیجه‌گیری از یافته‌های پژوهش حاضر به شرح زیر ارائه می‌شود.

با توجه به یافته‌های پژوهش، در شاخص مربوط به کارکنان، وضعیت مؤلفه‌های رضایت شغلی، خودباوری، عملکرد شغلی و رفتار سازمانی کتابداران از دیدگاه فردی و سازمانی بیشتر از حد متوسط است؛ در حالی که در پژوهش «منصوری و نجاتی» (۱۳۸۸)، میانگین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی و سازمانی کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نسبتاً پایین است و در پژوهش «حریری و مصفا» (۱۳۹۱)، رضایت شغلی، خودباوری و تعهد سازمانی بیشتر از حد متوسط است. از سوی دیگر، مؤلفه‌های تعهد سازمانی کتابداران در وضعیت متوسط قرار دارد، در حالی که در مطالعه «منصوری و نجاتی» میانگین عملکرد کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد کمتر از حد متوسط بوده است.

در بخش مشتریان (محققان) مدل سیرز، دو مؤلفه «رضایت محققان» و «کیفیت دریافتی از خدمات» کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی ارزیابی شد که هر دو مؤلفه به ترتیب با میانگین $4/809$ و $4/539$ در وضعیت بیش از حد متوسط قرار داشتند. مرور پژوهش‌های مربوط به رضایت کاربران کتابخانه‌ها نشان می‌دهد در برخی پژوهش‌ها مانند «بیگی و حسن‌زاده» (۱۳۸۸)، سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر است، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. همچنین، یافته‌های پژوهش نشان داد این کتابخانه‌ها در بُعد تأثیرگذاری خدمات، نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌ترند، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نکرده است. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد خدمات کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، در هیچ یک از ابعاد لایب‌کوال، در وضعیت موجود نتوانسته‌اند مورد انتظار کاربران را برآورده سازند. در مطالعه «منصوری و نجاتی» (۱۳۸۸) میانگین رضایت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نسبتاً پایین و در مطالعه «حریری و مصفا» رضایت کاربران و میانگین کیفیت خدمات بیشتر از حد متوسط و به همان نسبت میزان وفاداری کاربران نیز بیشتر از حد متوسط بوده است.

بر اساس سایر یافته‌های پژوهش، «وفاداری» با میانگین $3/325$ - کمتر از حد متوسط قرار گرفت. برخی پژوهش‌های دیگر از جمله، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور،

نتیجه گرفتند که ضعف در کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی، تفاوتی معنادار را بین سطح موجود و سطح مطلوب خدمات از دیدگاه کاربران به وجود می‌آورد. یافته‌های مطالعه «منصوری و نجاتی» (۱۳۸۸) نیز نشان داد که میانگین کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نسبتاً پایین است.

با توجه به یافته‌های این پژوهش و با در نظر گرفتن مؤلفه‌های مدل سیرز، مشاهده می‌شود که رضایت شغلی، خودباوری کتابداران کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، در حد بالاتر از متوسط و تعهد در حد متوسط قرار داد و سبب عملکرد شغلی بیش از حد متوسط در آنها شده است. همچنین، بین میزان رضایت محققان از خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و کیفیت خدمات ارائه شده، رابطه‌ای معنادار وجود دارد؛ اما بین میزان کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی و وفاداری کاربران، رابطه معنادار وجود ندارد. همچنین، بین رضایت محققان از خدمات و وفاداری آنان رابطه‌ای وجود ندارد. «نیکولز» (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. لذا بر اساس مطالب بالا، درست است که کتابخانه‌های دانشگاهی به لحاظ ماهیتی تفاوت‌های زیادی با کتابخانه عمومی دارند، چه به لحاظ نوع منابع و چه نوع خدمات ارائه شده، اما به لحاظ عملکردی در بسیاری موارد شباهت‌های زیادی دارند؛ از جمله مشتری‌مداری و در نتیجه وفاداری مشتری. این پژوهش نشان می‌دهد در تالارهای محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، بین میزان رضایت محققان با کیفیت خدمات رابطه‌ای معنادار وجود دارد، اما این موضوع وفاداری مشتریان را در پی نداشته است. این در حالی است که رضایت شغلی، خودباوری، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی و رفتار سازمانی کتابداران آستان قدس رضوی در حد متوسط یا بیش از حد متوسط قرار داد و رضایت کاربران و کیفیت خدمات نیز بیش از حد متوسط و در حد متوسط است؛ اما به وفاداری محققان منجر نشده است. این نتیجه گویای آن است که صرف کیفیت ارائه خدمات و رضایت محققان سبب وفاداری آنان نمی‌شود. با توجه به این یافته‌ها، لازم

است در زمینه ارتقای بیشتر عملکرد کتابداران در کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی برنامه‌ریزی شود. با توجه به سرمایه‌گذاری‌های کلان صورت گرفته در راستای توسعه کتابخانه‌های عمومی، مسئولان مربوط باید به سنجش و شاخص‌های عملکرد و اثربخشی کتابخانه‌ها بیشتر توجه کنند و با به‌کارگیری روش‌های علمی و برنامه‌ریزی دقیق، مقدمات و زمینه‌های استفاده بیشتر محققان از خدمات کتابخانه‌های عمومی را فراهم آورند و ضمن ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای ارائه شده، رضایت کاربران را افزایش دهند و بستری مناسب را برای انجام پژوهش و تحقیق در فضای علمی فراهم کنند.

پیشنهادهای زیر به منظور افزایش کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی و کاهش فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده ارائه می‌گردد:

۱. آموزش کاربران به منظور آشنایی آنان با خدمات کتابخانه‌ای و فراهم کردن زمینه ارزیابی کتابداران توسط کاربران در دوره‌های مختلف.
۲. برگزاری همایش‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی مرتبط با مهارت‌های مورد نیاز در کتابخانه‌های عمومی و دعوت از متخصصان برای آموزش‌های لازم.
۳. ایجاد روحیه پژوهش و فراهم ساختن فرصت‌های مناسب به منظور تقویت خلاقیت و ابتکار بین کارکنان از جمله: نظام پیشنهادها، نظرسنجی، ایجاد حس رقابت بین کارمندان، ترغیب ریسک‌پذیری، تفویض اختیار و ...
۴. تمهیداتی برای جلب اعتماد و اطمینان و وفاداری بیشتر کاربران؛ مانند ایجاد سامانه مدیریت ارتباط با مشتری (CRM).
۵. بر اساس نتایج به دست آمده، مطالعه‌ای مشابه درباره مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های تخصصی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی صورت گیرد و برای ارتقای عملکرد فعلی کتابخانه‌های تخصصی کتابخانه مرکزی، برنامه‌ریزی شود.

منابع

- آرائی‌پور، مهدی (۱۳۸۰). «بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت مشترکین مصارف صنعتی و تعیین اولویت آنها در شرکت برق منطقه ای یزد». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، وابسته به وزارت نیرو، تهران.
- آهنگری، علی (۱۳۸۱). «بررسی و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد (مرکز آموزش ضمن خدمت آستان قدس رضوی).
- ابرامی، هوشنگ (۱۳۷۹). *شناختی از دانش‌شناسی*. چاپ سوم، تهران: نشر کتابدار.
- اشرفی ریزی، حسن و زهرا کاظم‌پور (۱۳۸۶). «مدل لایب‌کوال و کاربرد آن در کتابخانه های دانشگاهی». *فصلنامه کتاب*. ۷۰ (۲)، ۱۹۷-۲۱۴.
- امامی، مصطفی و کامران نظری (۱۳۹۰). *نگرش‌های شغلی*. تهران: سخنوران.
- باباغبیبی، نجمه و رحمت‌الله فتاحی (۱۳۸۷). «مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوال». *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۴۴ (۴)، ۱۷۲-۱۸۴.
- تولایی، روح‌الله (۱۳۸۶). «رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها». *فصلنامه توسعه سازمانی پلیس*. ۱۲ (۳)، ۳۰۹.
- حریری، نجلا و زهرا مصفا (۱۳۹۰). «ارزیابی عملکرد کتابخانه های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران بر اساس مدل سیرز». *فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*. ۴۵ (۵۶)، ۱۱۹-۱۳۵.
- حسن‌زاده، محمد و اعظم نجفقلی‌نژاد، (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: کتابدار.
- حکیمی، رضا و غلام‌رضا صمدزاده (۱۳۸۴). «بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان». *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، س ۸، ۲۹ (۱)، ۸۹-۱۰۰.
- رزویتا، پل و پیترتی بوی خورست (۱۳۹۰). *سنجش کیفی: ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها*؛ ترجمه عبدالله نجفی، ویرایش ۲. تهران: کتابدار: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- سبحانی‌نژاد، مهدی؛ علی‌رضا یوزباشی و کریم شاطری (۱۳۸۹). *رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)*. تهران: یسپرون.
- سینگ، موهندر (۱۳۸۸). *مدیریت کتابخانه و نظام اطلاع‌رسانی (نظریه و عمل)*. ترجمه غلام‌رضا فدائی عراقی. تهران: دبیرخانه هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- شهیدی، سعید (۱۳۸۴). *مدیریت ارتباط با مشتریان*. تهران: ره‌شهر.
- شیدانی، کیوان (۱۳۸۰). «معیارهای ارزیابی عملکرد زنجیره عرضه و پیاده‌سازی آن». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و صنعت، تهران.

- صفاری نژاد، میثم و صالح رحیمی (۱۳۸۷). نگرشی بر مدل‌های سنجش رضایت مشتری، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- عباس نژاد، آتوسا (۱۳۸۳). «تدوین راهبرد مدیریت روابط مشتریان CRM تلفن همراه در استان تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت، سازمان مدیریت صنعتی.
- عباداللهی، نورالله (۱۳۸۲). «خدمات و اهمیت کتابخانه‌های عمومی». فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۳ (۵۰-۵۱)، ۲۱-۱۵.
- علومی، طاهره (۱۳۷۶). اداره کتابخانه. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- غیور، سید مرتضی؛ زهرا رجائی و میثم احتشامی (۱۳۹۱). مدل‌های سنجش کیفیت خدمات: تأثیر کیفیت خدمات و رضایت مشتری بر رفتار مشتریان بررسی مدل‌های احیای خدمات جهت جلب رضایت مشتریان شاکی. مشهد: مرن‌دیز.
- فتح‌علی نائینی، زهرا (۱۳۸۹). مشتری‌مداری، تهران: فارسیران.
- فیتزسیمونز، جمی‌زای و موناچی فیتزسیمونز (۱۳۸۲). مدیریت خدمات: استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات، ترجمه: محمد اعرابی و داود یزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- قربانی، نسرين (۱۳۷۹). «بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران»، فصلنامه کتاب، شماره ۴۱، ۶۵-۷۵.
- گروویه، اربک دو (۱۳۷۱). «دورنمای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و میراث رانگان‌تاسان». ترجمه پوری سلطانی، فصلنامه کتاب، دوره سوم، ۲۹۳-۲۷۳.
- محمد اسماعیل، صدیقه (۱۳۷۹). «بررسی میزان رضایت کاربران خدمات اطلاع‌رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات». فصلنامه کتاب، ۴۱، ۲۱-۷.
- محمدبیگی، فاطمه و محمد حسن‌زاده (۱۳۸۸). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب‌کوال». پیام کتابخانه، ۱۱(۱)، ۲۹-۷.
- مشبکی، اصغر و دیگران (۱۳۸۶). تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد از طریق کارت امتیازی متوازن. اولین کنفرانس ملی ارزیابی کارت امتیازی متوازن، تهران: شهریور ماه ۱۳۸۶.
- مقیمی، محمد و اسماعیل قادری (۱۳۸۷). «بررسی مهارت‌های کارآفرینانه مدیران و اثربخشی سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط SMES». فصلنامه دانش مدیریت، ۲۱ (۲)، ۳۹۳.
- منصوری، حسین و مهران نجاتی آجی‌بیشه (۱۳۸۸). «اجرا و پیاده‌سازی مدل sears: ابزاری نوین جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴۷ (۳)، ۲۳۳-۲۶۴.
- میرغفوری، حبیب‌الله و فاطمه مکی (۱۳۸۶). «ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب‌کوال» (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۳۷)، ۵۱-۴۰.
- هرسی، پاول و کنت اچ بلانچارد (۱۳۷۱). مدیریت رفتار سازمانی، استفاده از منابع انسانی. ترجمه قاسم کبیری، تهران: مؤسسه جهاد دانشگاهی.

- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- Babakus E, Boller GW (1997). An empirical assessment of SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*; 27:257-63.
- Bandura, A. (1997). Self – efficacy toward unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84, 191-215.
- Banwet, D., Datta, B. (2002). Effect of service quality on post visit intentions over time: the case of library. *Total Quality Management*, 13(4), 537-554.
- Baron, R. (1986) Behavior in organizations., newton, MA: Allyn and bacon.
- Brown D. (1989) “leadership aspect and reward system of customer satisfaction”, customer satisfaction conference, Los Angeles.
- Chelladurai, P. (1999) Human resource management in sport and recreation. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001) Validation of a new General Self-Efficacy Scale. *Organizational Research Methods*, 4, 83-62.
- Filiz, z. (2007). Service quality of university library: A study amongst students at Osmanazi University and Anadolu University. *Ekonometri ve İstatistik Sayı*:5.
- Franklin, B., Niteci, D. (1999). ARL New Measures user satisfaction. Retrieved 29 Sep, 2005, form Web site: http://www.arl.org/libqual/geninfo/user_satisfaction.pdf.
- Hernon, Peter. (2002). Quality: New directions in the research. *The Journal of Academic librarianship*, 28(4), 224-231.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38, 635-672.
- Kayongo, Jessica, Jones, Sherri (2008). Faculty perception of information control using libqual +™ indicators. From www.libqual.org.
- 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.
- Mowday RT, Steers RM, Porter WL (1992). Employee, organization linkages, *New York Academic Press*: p 120.
- Mowday, R. T. (1999). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8, 387-401.
- 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.
- Organ, D. W., Konovsky, M. A. (1989). Cognitive versus affective determinants of organization citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
- Reeves, C. A.; Bednar, D. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Rucci, A.J., Kirn, S. P., Quinn, R. T.(1998). The employee –customer profit chain at Sears. *Harvard Business Review*, 83-97.
- Schneider, B., Bowen, D. E. (1999). Understanding customer delight and outrage. *Sloan Management Review*, 41, 35-46.

- Siggins, Jack A. (1992). Job satisfaction and performance in a changing environment. *Library trends*, 41 (2), 299-315.
- Sivadas, E., Baket-Prewitt, J. L. (2000). An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28, 73-82.
- Tam C.M., Hui M.Y., (1996), Total Management in public transport organization, *international journal of project Management*, Vol 14, No 5, P311.
- Voorbij, Henk. (2012), The use of LibQUAL+ by European research libraries, *Performance Measurement and Metrics*, Vol 13, no 3, p154-168.
- Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 17, 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, 321-335.

