



Ranking Public Libraries in Khorasan Razavi Province Based on Multi Attribute Decision Making Method

Mohammad Javad Hashemzadeh

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of psychology & Education, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: hashemzadeh@birjand.ac.ir

Mohammad Jafari

Master of Knowledge and Information Science, Faculty of psychology & Education, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: M_jafari_85_90@yahoo.com

Leili Seifi

*Corresponding author, Assistant Professor Department of Knowledge and Information Science, Faculty of psychology & Education, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: leili.seifi@birjand.ac.ir

Abstract

Objective: The purpose of this study is to rank public libraries in Khorasan Razavi province based on Multi Attribute Decision Making Method.

Methodology: The study was a descriptive survey. The sample consists of a total of 98 urban public libraries under the Iranian Foundation of Public Libraries in Khorasan Razavi, and 100 employees and librarians working in public libraries were chosen randomly. For collection data a checklist and a researcher made questionnaire were used. The questionnaire validity was verified by professionals and experts in the field of Public Libraries and the reliability of questionnaire was verified and confirmed through Cronbach alpha and retest method.

Findings: The findings showed that the indicators in ranking Public Libraries through which the state of access to the libraries and collections, facility and speed of the process of membership were identified as important factors. And also overall indexes of human resources, access, services, acceptance, technology, space, equipment and resources were identified important indicators, respectively. The findings also showed that libraries of Shahid Bahonar Kakhk, Shahid Sayyad Shirazi Dargaz and Hasheminejad Bidokht were as high ranked libraries, respectively. Meanwhile Shohaday Mashhad, Beyt al Hoda Sabzevar and Nawab Safavi Mashhad libraries were at the bottom of the rankings list. The study showed that the rank of the majority of libraries (73 libraries) were lower than the foundation of Public Libraries ranking list. The results showed that there is no significant relationship between the scores of indicators

used in this study. No consistency was found between the indicators of Iranian Foundation of Public Libraries and the proposed indicators used in this study.

Conclusion: It is not possible to achieve optimal scores in all evaluation indicators for a Public Library, and getting high scores in one evaluation indicator or more does not make it possible to identify a functioning library, so evaluating and rating Public libraries should be based on multiple evaluation indicators and multi-indicator decision-making techniques that could be relevant in determining the ranking and effectiveness of a library. According to the results of the research, it is suggested that in the ranking of libraries, more attention should be paid to the quality indicators in the evaluation of libraries. It is also suggested that the decision makers of the Iranian Foundation of Public Libraries get the opinions of experts in Public Libraries, professors of information science and specialized librarians the field for collecting important indicators to evaluate Public Libraries. In order to make more objectivity and realizing the rating of Public Libraries, this study tried to rank them according to management techniques such as TOPSIS.

Keywords: Ranking, Public Libraries, Multi Attribute Decision Making, Evaluation indicators, Khorasan Razavi



رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی مبتنی بر روش تصمیم‌گیری چند شاخصه

محمدجواد هاشم زاده

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: hashemzadeh@birjand.ac.ir

محمد جعفری

کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: M_jafari_85_90@yahoo.com

لیلی سیفی

*نویسنده مسئول، استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: leili.seifi@birjand.ac.ir

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به هدف رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی با استفاده از شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌ها از طریق به‌کارگیری روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه انجام شد.

روش پژوهش: پژوهش حاضر به روش پیمایشی - توصیفی انجام گرفته است. جامعه مورد بررسی ۹۸ کتابخانه عمومی شهری تحت پوشش اداره کل کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی است که در قالب سرشماری و نمونه‌ای ۱۰۰ نفری از کارکنان و کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی استان به صورت تصادفی انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از سیاهه واری و پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. روایی صوری پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید و خبرگان تأیید شد و پایایی درونی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرون باخ و پایایی ثبات ابزار اندازه‌گیری با روش بازآزمایی اندازه‌گیری شد و مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها: بر مبنای نتایج شاخص‌های نیروی انسانی، دسترسی، خدمات، مقبولیت، فناوری، فضا، تجهیزات و منابع به عنوان مهمترین شاخص‌ها به ترتیب اولویت‌بندی شدند که کتابخانه شهید باهنر کآخک در ابتدا و کتابخانه شهدای مشهد در انتهای نظام رتبه‌بندی قرار گرفتند. نتایج پژوهش همچنین نشان داد که اکثر کتابخانه‌ها (۷۳ کتابخانه) رتبه کمتری نسبت به درجه نهاد به دست آورده‌اند.

نتیجه‌گیری: پژوهش حاضر در راستای عینی‌سازی و واقع‌گرایانه‌تر نمودن نظام رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی و درجه‌بندی آن‌ها بر اساس فنون مدیریتی مانند تاپسیس گامی در راستای تحقق اهداف ارزیابی کتابخانه‌ها و رتبه‌بندی آن‌ها جهت سهولت تصمیم‌گیری مدیران کتابخانه‌ها برای برنامه‌ریزی و سایر فعالیت‌های اداره کتابخانه‌های عمومی برداشته است.

کلیدواژه‌ها: رتبه‌بندی، کتابخانه‌های عمومی، تاپسیس، شاخص‌های ارزیابی، خراسان رضوی

کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳۹۸، دوره ۲۲، شماره ۴، شماره پیاپی ۸۸، صص. ۵-۲۳.

تاریخ ارسال: ۹۸/۳/۲۳ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۷/۲۳

مقدمه

امروزه کتابخانه‌های عمومی سهم به‌سزایی در بالا بردن توسعه اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه داشته و بدون هیچ‌گونه تبعیضی (بدون در نظر گرفتن نژاد، مذهب، جنس، زبان و غیره) به همه اقشار جامعه خدمت می‌کنند (مزینانی، ۱۳۹۳). با توجه به اهمیت کتابخانه‌ها در جوامع بشری، مدیران آن باید با اصول علمی مدیریت آشنا باشند و برای دستیابی به بهره‌وری مطلوب تصمیمات صحیح و به موقع اتخاذ کنند.

از روش‌های کاربردی و چند بعدی که بتواند با راهکاری صحیح و دقیق، عملکرد و کارایی یک کتابخانه را به درستی مورد ارزیابی و سنجش قرار داده و اطلاعاتی منطقی به منظور تصمیم‌گیری صحیح در اختیار مدیران قرار دهد، رتبه‌بندی^۱ کتابخانه‌ها بر اساس شاخص‌های ارزیابی است. در دانش رتبه‌بندی، فنون و رهنمودهای مختلفی ابداع و به کار گرفته شده است. یکی از فنون مورد توجه پژوهشگران جهت رتبه‌بندی، فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه^۲ است (کتابی، میراحمدی، کریم پور آذر، ۱۳۹۰). در این گونه فنون چندین شاخص که گاه با هم متضاد هستند، در نظر گرفته می‌شوند. تصمیم‌گیری چند شاخصه، فنون مختلفی دارد که در این میان فن تاپسیس^۳ از شهرت و محبوبیت بیشتری نسبت به سایر فنون برخوردار است. علت کاربرد بیشتر این فن، سهولت تحلیل، دقت بالا و قابلیت کاربرد در بسیاری از موضوعات است. این فن توسط هوآنگ و یون در سال ۱۹۸۱ پیشنهاد شد و یکی از بهترین فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه است. این فن بر این مفهوم استوار است که گزینه انتخابی، باید کمترین فاصله را با راه‌حل ایده‌آل مثبت (بهترین حالت ممکن) و بیشترین فاصله را با راه‌حل ایده‌آل منفی (بدترین حالت ممکن) داشته باشد (آذر و وفایی، ۱۳۸۹؛ اصغرپور، ۱۳۸۷؛ زنگ و هوآنگ^۴، ۲۰۱۱).

مرور پیشینه

در حوزه کتابخانه‌ها^۱ دهقانی سانج و محمودی (۱۳۹۰) در پژوهشی با هدف شناسایی و رتبه‌بندی معیارهای مؤثر بر مکان‌یابی کتابخانه‌های عمومی با بررسی متون و پژوهش‌های مشابه، شش معیار اصلی و بیست و چهار شاخص فرعی به دست آوردند.

محبوب و قشقایی (۱۳۸۸) به رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی جهان مبتنی بر شاخص‌های عملکرد کمی و با استفاده از رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه پرداختند. در پژوهش مذکور آمار مربوط به کتابخانه‌های

1. Ranking
 2. Multi Attribute Decision Making Method
 3. Technique for order preference by similarity to ideal solution
 4. Tzeng & Hwang

عمومی ۳۹ کشور جهان در ۱۴ شاخص و با رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه ارزیابی گردید. در این پژوهش برای تعیین وزن شاخص‌ها از ترکیبی از مطالعات نظری و نظر ارزیاب و آنتروپی شانون استفاده شد و برای رتبه‌بندی شاخص‌ها نیز مدل مجموع ساده وزین شده مورد استفاده قرار گرفت.

جناب زاده (۱۳۹۶) به شرح و تفسیر MADM پرداخته و ۱۳ شاخص مهم را در انتخاب مدل مناسب تصمیم‌گیری چند شاخصه در نظر گرفته و با استفاده از روش‌های فازی، تصمیم‌گیری چند شاخصه را مورد بحث قرار داده و در مورد نحوه رتبه‌بندی بر این اساس مواردی را تبیین نموده است.

سهیلی، سیدی، حسینی و احمدی (۱۳۹۷) در پژوهشی با هدف ارزیابی و رتبه‌بندی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع و صنعتی با استفاده از روش تاپسیس پرداختند. این پژوهش به روش پیمایشی-توصیفی انجام شده بود. نتایج رتبه‌بندی نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاه ارومیه، تحصیلات تکمیلی علوم پایه زنجان و شیراز به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم را کسب کرده اند همچنین دانشگاه شهید باهنر و بوعلی سینا هم در رده آخر قرار گرفته اند.

محسن زاده، راداد و علی‌پور حافظی (۱۳۹۶) در پژوهشی به هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر یکپارچه‌سازی کتابخانه‌های دیجیتالی در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با استفاده از روش تاپسیس فازی پرداختند. این پژوهش از نوع پژوهش‌های کتابخانه‌ای و دلفی بود. یافته‌ها نشان داد که عوامل مؤثر بر یکپارچه‌سازی کتابخانه‌های دیجیتالی به ترتیب عبارتند از: عوامل راهبردی، فنی، دیجیتالی، سازمانی و انسانی. از نظر هم‌اندیشی خبرگان مجموعه عوامل راهبردی اولویت اول را در خصوص عوامل مؤثر بر یکپارچه‌سازی دارا بوده است.

پژوهش‌هایی نیز با دیگر روش‌های رتبه‌بندی در حوزه کتابخانه‌ها انجام گرفته است. زندیان، امینی قراقیه و حسن‌زاده (۱۳۹۷) در پژوهشی به رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی در استان آذربایجان غربی بر اساس خدمات اطلاع‌رسانی با فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی پرداختند. روش این پژوهش پیمایشی-توصیفی بود. نتایج نشان داد در بین ۶۷ باب کتابخانه عمومی استان آذربایجان غربی، کتابخانه عمومی شیخ شلتوت مهاباد با کسب امتیاز ۰/۰۶۰ در رتبه اول و کتابخانه مرکزی ارومیه با کسب امتیاز ۰/۰۵۴ در رتبه دوم از لحاظ میزان ارائه خدمات اطلاع‌رسانی قرار گرفته اند.

مکی‌زاده، فرزین یزدی، رضایی شریف‌آبادی (۱۳۹۸) در پژوهشی با هدف مقایسه و رتبه‌بندی کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی بر اساس وضعیت کیفیت خدمات و میزان به کارگیری نوآوری پرداختند؛ که به روش پیمایشی و از نوع کاربردی انجام شده بود. جامعه پژوهش شامل کلیه کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی شهر یزد بودند. یافته‌های پژوهشی حاکی از آن بود که کتابخانه‌های مورد بررسی از لحاظ

شاخص‌های کیفیت خدمات دارای وضعیت مطلوبی بوده‌اند؛ اما کتابخانه‌های تخصصی شهر یزد از وضعیت مطلوب‌تری در زمینه نوآوری نسبت به کتابخانه‌های دانشگاهی این شهر برخوردار بودند.

کتابی و دیگران (۱۳۹۰)، در پژوهشی با هدف ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان‌ها توسط فن تحلیل پوششی داده‌ها (DEA)، در راستای محاسبه کارایی و رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی استان‌های ایران، کتابخانه‌های عمومی ۳۰ استان کشور را بر حسب شاخص‌های ورودی و شاخص‌های خروجی مورد ارزیابی قرار دادند. یافته‌های پژوهش بیانگر آن بود که کتابخانه‌های ۱۵ استان کارا و مابقی ناکارا تشخیص داده شدند. بیات، اسفندیاری مقدم و امیری (۱۳۹۵) در پژوهشی به شناسایی مهمترین شاخص‌های مورد استفاده در ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از مدل تحلیل پوششی داده‌ها پرداختند. این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی انجام شده بود. جامعه آماری پژوهش شامل آن دسته از تولیدات علمی بود که در زمینه ارزیابی کارایی کتابخانه‌های دانشگاهی با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها و یا شناسایی و تعیین شاخص‌های ارزیابی کارایی را مورد بحث قرار داده‌اند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که در نهایت ده شاخص ورودی و پنج شاخص خروجی برای ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی در نظر گرفته شد.

ریچمن و سامراسگاتر ریچمن^۱ (۲۰۰۶) به یک مقایسه بین‌المللی با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها به ارائه چارچوبی برای ارزیابی عملکرد ۱۱۸ کتابخانه دانشگاهی از کشورهای استرالیا، کانادا، آلمان، سوئیس و ایالات متحده آمریکا پرداختند. آن‌ها در ارزیابی خود از فن تحلیل پوششی داده‌ها استفاده نمودند. نتایج بیانگر آن بود که تقریباً یک سوم از این کتابخانه‌ها کارا و بقیه ناکارا تشخیص داده شدند.

لیو و چوانگ^۲ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان اندازه‌گیری عملکرد فازی در تحلیل پوششی داده‌ها با کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی به ارزیابی عملکرد ۲۴ کتابخانه دانشگاهی در تایوان پرداختند. آن‌ها در پژوهش خود از روش تحلیل پوششی داده‌ها به صورت فازی بهره بردند که رویکردی ترکیبی است. نتایج نشان دادند از ۲۴ کتابخانه مورد بررسی ۶ کتابخانه کارا و بقیه ناکارا بودند.

با بررسی پژوهش‌های قبلی مشخص گردید که فنون مبتنی بر تصمیم‌گیری چند شاخصه کمتر در مدیریت عینی کتابخانه‌ها مورد توجه بوده است و همچنین شاخص‌های ثابت و استاندارد شده بومی به منظور رتبه‌بندی کتابخانه‌ها در کشور تبیین نشده است و در این زمینه فقط از شاخص‌های محدود و صرفاً کمی در رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی استفاده شده است. همچنین بررسی نتایج پژوهش‌ها نشان داد که در زمینه رتبه‌بندی فنون تاپسیس یکی از بهترین فنون رتبه‌بندی سازمان‌ها است.

7. Reichmann & Sommersguter- Reichmann

8. Liu & Chuang

در رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه و همچنین فن تاپسیس، تعیین شاخص‌های چندگانه به صورت دقیق و قابل اعتماد یکی از مهمترین مراحل تصمیم‌گیری است. وجود شاخص‌های قابل اعتماد عملکردی، وسیله‌ای ضروری برای ارزیابی، پیشرفت، کارایی، اثربخشی و کیفیت خدمات است (محبوب و قشقایی، ۱۳۸۸). آگاهی از نتایج رتبه‌بندی با استفاده از ترکیبی از شاخص‌ها برای مدیران سازمان در تصمیم‌گیری‌های صحیح دارای اهمیت فراوانی است. ارزیابی فعالیت‌های کتابخانه بر اساس شاخص‌های ارزیابی می‌تواند اطلاعات لازم برای برنامه‌ریزی بهتر را فراهم کند و مدیران را در تصمیم‌گیری‌ها آگاه سازد. هرچند نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با توجه ویژه به شاخص‌هایی مانند مساحت ساختمان، منابع و خدمات ویژه به درجه‌بندی کتابخانه‌ها پرداخته است، اما توجه ویژه بر عواملی بسط مانند مساحت کتابخانه به عنوان پایه این درجه‌بندی باعث عدم کفایت، پایایی لازم و بعضی از نابسامانی‌ها در آن شده و عموماً رتبه‌بندی‌های موجود، همخوان با وضعیت واقعی کتابخانه‌های عمومی در ایران نیست. این امر باعث بروز مشکلات ثانوی در سطوح مدیریتی و نوع نگرش مسئولان در سطح کلان در کشور شده است. در این پژوهش سعی شده تا با گردآوری اطلاعات از طریق رتبه‌بندی کتابخانه‌ها با استفاده از شاخص‌های ارزیابی و مبتنی بر یک رویکرد ریاضی تصمیم‌گیری چند شاخصه، به مدیران کتابخانه‌های مورد بررسی جهت اخذ تصمیم در برنامه‌ریزی، هدایت، کنترل، سازمان‌دهی و مدیریت منابع انسانی یاری شود.

پژوهش حاضر بر آن است تا مشخص نماید رتبه کتابخانه‌های مورد پژوهش بر اساس شاخص‌های مورد توجه ارائه شده در پژوهش حاضر چگونه است؟ در همین راستا پژوهش حاضر اولویت شاخص‌های تأثیرگذار در رتبه‌بندی کتابخانه‌های خراسان رضوی را بررسی کرد و رتبه کتابخانه‌های عمومی را با استفاده از شاخص‌های به دست آمده بر اساس معیارهای عینی و منطقی مطابق با فنون تاپسیس محاسبه و تعیین نمود. هدف پژوهش حاضر رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی با استفاده از شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌ها با به کارگیری فن تاپسیس است.

سوالات پژوهش

- ۱- به طور کلی وضعیت رتبه مؤلفه‌های مورد استفاده در پژوهش حاضر توسط کتابداران بر اساس فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه چگونه است؟
- ۲- کدام یک از شاخص‌های استفاده شده در این پژوهش بر اساس مدل تصمیم‌گیری تاپسیس دارای اولویت بیشتری است؟
- ۳- چه رابطه‌ای بین شاخص‌های اولویت‌بندی شده در این پژوهش وجود دارد؟

- ۴- وضعیت رتبه کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی بر اساس هرکدام از شاخص‌های ارزیابی توسط کتابخانه‌ها به صورت جداگانه چگونه است؟
- ۵- به طور کلی رتبه هر یک از کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی بر اساس شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌های عمومی با استفاده از فنون تاپسیس چگونه است؟
- ۶- به طور کلی کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی بر اساس رتبه‌بندی تاپسیس در چه طبقاتی قرار می‌گیرند؟
- ۷- آیا بین نظام درجه‌بندی کتابخانه‌های عمومی توسط نهاد و رتبه‌بندی تاپسیس تفاوتی وجود دارد؟
- ۸- چه رابطه‌ای بین شاخص‌های دوگانه استفاده شده در این پژوهش در رتبه‌بندی کتابخانه‌ها وجود دارد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی- توصیفی انجام شده است. این پژوهش شامل دو جامعه آماری است. جامعه اول را ۹۸ کتابخانه عمومی شهری تحت پوشش اداره کل کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی تشکیل دادند و جامعه دوم شامل ۸۰۳ نفر از کتابداران و کارکنان تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی در استان که دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکترا بودند. نمونه‌گیری به صورت سرشماری برای جامعه اول پژوهش ۹۸ کتابخانه عمومی و نمونه‌ای ۱۰۰ نفری از جامعه دوم پژوهش که به صورت تصادفی انتخاب شدند.

در این پژوهش از دو ابزار برای گردآوری داده‌ها استفاده شده، پرسشنامه محقق ساخته (شامل ۶۵ گویه در قالب ۸ شاخص) که تمام گویه‌های این پرسشنامه از نوع بسته پاسخ بود. از آنجا که میزان امتیاز هر گزینه نسبت به هر شاخص به صورت طیف لیکرت یا هر طیف قراردادی دیگری به دست می‌آید؛ در این پژوهش نیز از طیف نه ارزشی تاپسیس در جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. گویه‌های مربوط به هرکدام از شاخص‌های اصلی با مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش و همچنین بهره‌گیری از نظر متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و پژوهشگرانی که در زمینه رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی دارای پژوهش بودند، طراحی گردید. برای کسب اطمینان از اعتبار و روایی پرسشنامه، از نظر اساتید و خبرگان حیطه کتابخانه‌های عمومی استفاده گردید و برای سنجش پایایی درونی از آلفای کرونباخ (۰/۸۹) استفاده شد و همچنین بعد از مدتی از اجرای آزمون، پرسشنامه بین تعدادی از نمونه پژوهش توزیع شد و پایایی ثبات پرسشنامه با استفاده از روش بازآزمایی (۰/۷۵) اندازه‌گیری شد. همچنین ابزار دوم در قالب سیاهه واری از آمارهای مربوط به کتابخانه‌های تحت پوشش اداره کل کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی استفاده گردید. در این پژوهش از

فن تاپسیس استفاده شد که یکی از فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه است. این فن بر این مفهوم استوار است که گزینه انتخابی، باید کمترین فاصله را با راه‌حل ایده آل مثبت (بهترین حالت ممکن) و بیشترین فاصله را با راه‌حل ایده آل منفی (بدترین حالت ممکن) داشته باشد. از شاخص‌های آمار توصیفی و آزمون‌های استنباطی جهت اولویت‌بندی شاخص‌ها و تحلیل داده‌ها استفاده گردید.

یافته‌ها

در پاسخ به پرسش اول پژوهش اهمیت هر یک از گویه‌های ارزیابی کتابخانه‌های عمومی به دست آمد و به منظور شناسایی دقیق میزان اهمیت گویه‌ها، از فن تاپسیس در جهت اولویت‌بندی گویه‌های مورد نظر پژوهش استفاده شد. در جدول (۱) نتایج حاصل از اولویت‌بندی تعدادی از عناصر بر اساس فنون تاپسیس نشان داده شده است.

جدول ۱. میانگین اهمیت، انحراف معیار میانگین، رتبه و نمره هر گویه بر اساس رتبه‌بندی تاپسیس

شماره گویه	نام شاخص	مولفه‌ها	میانگین اهمیت گویه‌ها	انحراف معیار اهمیت گویه‌ها	رتبه گویه در تاپسیس	نمره کارایی در تاپسیس
۸	نیروی انسانی	رشته تحصیلی کتابداران (کتابداری یا غیر کتابداری)	۷/۳۲	۱/۵۲۳	۱	۰/۷۶۶
۱	دسترسی	وضعیت دسترسی کاربران به منابع و مجموعه کتابخانه (باز یا بسته بودن مخزن کتابخانه)	۷/۵۸	۱/۲۸	۲	۰/۷۴۸
۲	مقبولیت	سادگی و سرعت فرایند عضویت (رایگان، بدون ضمانت و غیره) در کتابخانه	۷/۳۲	۱/۷۹۱	۳	۰/۷۲
۴۱	نیروی انسانی	وجود کتابدارانی که دانش کافی برای پاسخگویی به سوالات استفاده‌کنندگان دارند	۷/۶۶	۱/۶۰۹	۴	۰/۶۰۸
۱	مقبولیت	محیط آرام و دلپذیر ترغیب‌کننده استفاده‌کنندگان برای بازگشت دوباره به کتابخانه	۷/۱۴	۱/۹۱۲	۵	۰/۶۶۳
۳۳	منابع	داشتن منابع و مواد سمعی و بصری مورد نیاز کاربران	۴/۳۶	۱/۷۲۶	۶۱	۰/۱۷۶
۳۶	منابع	منابع کتابخانه برای استفاده نابینایان و کمبینایان (کتاب بریل و تجهیزات مربوط به آن)	۳/۹	۱/۷۶	۶۲	۰/۱۳۲
۵۵	تجهیزات	داشتن تجهیزات ویژه نابینایان (چاپگر بریل، برجسته نگار و دستگاه بهدید)	۳/۲۸	۱/۵۰۴	۶۳	۰/۰۹۸
۳۷	منابع	منابع کتابخانه برای ناشنوایان و نیازهای خاص آنان (تجهیزات مربوطه)	۳/۴۲	۱/۵۳۸	۶۴	۰/۱۰۲
۵۶	تجهیزات	تجهیزات مدرنی که اجازه دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز را فراهم می‌کنند (میکروفیش، میکروفیلم و تجهیزات مرتبط با آن‌ها)	۳/۴۲	۱/۴۸۵	۶۵	۰/۱۲۶

در پاسخ به پرسش دوم با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۲ شاخص نیروی انسانی با نمره رتبه ۰/۶۱۲۹ و شاخص منابع با نمره رتبه ۰/۲۷۷ به ترتیب دارای بیشترین و کمترین رتبه از داده‌های مربوط به هر شاخص را دریافت کرده‌اند.

جدول ۲. رتبه نهایی شاخص‌ها بر اساس فن تاپسیس

رتبه نهایی شاخص بر اساس تاپسیس	میانگین رتبه شاخص بر اساس تاپسیس	انحراف استاندارد	میانگین اهمیت شاخص از منظر نمونه مورد بررسی	شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌های عمومی
۱	۰/۶۱۲۹	۱/۲۱۵	۷/۳۵۴۵	شاخص نیروی انسانی
۲	۰/۴۸۵۸	۱/۳۹۶	۶/۶۹۷۸	شاخص دسترسی
۳	۰/۴۴۷۲	۱/۳۲۴	۶/۵۴۹۲	شاخص خدمات
۴	۰/۴۴۴۹	۱/۴۱۸	۶/۴۹۲۳	شاخص مقبولیت
۵	۰/۳۸۹۶	۱/۱۶۱	۵/۶۷۱۱	شاخص فناوری
۶	۰/۳۷۴۱	۱/۷۱۵	۶/۰۵	شاخص فضا
۷	۰/۲۹۹	۰/۹	۴/۵۴	شاخص تجهیزات
۸	۰/۲۷۷	۱/۴۱۶	۵/۱۵	شاخص منابع

در پاسخ به سؤال سوم با توجه به داده‌های حاصل از جدول شماره ۳، نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین کلیه شاخص‌های استفاده شده در این پژوهش، در سطح $p < ۰/۰۰۰$ رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۳. آزمون همبستگی پیرسون میان شاخص‌های مورد استفاده در پژوهش

شاخص	مقبولیت	دسترسی	فضا	منابع	نیروی انسانی	تجهیزات	فناوری	خدمات	سطح معنی‌داری
مقبولیت	۱	۰/۸۱۸	۰/۸۳۰	۰/۷۱۳	۰/۷۷۹	۰/۴۷۹	۰/۷۷۴	۰/۸۳۵	۰/۰۰۰
دسترسی	۰/۸۱۸	۱	۰/۸۵۲	۰/۷۴۹	۰/۷۱۱	۰/۶۰۱	۰/۸۲۱	۰/۸۵۳	۰/۰۰۰
فضا	۰/۸۳۰	۰/۸۵۲	۱	۰/۸۲۸	۰/۷۹۳	۰/۶۲۵	۰/۸۳۲	۰/۹۳۳	۰/۰۰۰
منابع	۰/۷۱۳	۰/۷۴۹	۰/۸۲۸	۱	۰/۷۱۰	۰/۷۲۱	۰/۷۸۹	۰/۸۹۶	۰/۰۰۰
نیروی انسانی	۰/۷۷۹	۰/۷۱۱	۰/۷۹۳	۰/۷۱۰	۱	۰/۵۲۷	۰/۷۵۴	۰/۸۶۷	۰/۰۰۰
تجهیزات	۰/۴۷۹	۰/۶۰۱	۰/۶۲۵	۰/۷۲۱	۰/۵۲۷	۱	۰/۶۴۶	۰/۶۶۶	۰/۰۰۰
فناوری	۰/۷۷۴	۰/۸۲۱	۰/۸۳۲	۰/۷۸۹	۰/۷۵۴	۰/۶۴۶	۱	۰/۸۶۴	۰/۰۰۰
خدمات	۰/۸۳۵	۰/۸۵۳	۰/۹۳۳	۰/۸۹۶	۰/۸۶۷	۰/۶۶۶	۰/۸۶۴	۱	۰/۰۰۰

در پاسخ به سؤال چهارم با توجه به یافته‌های جدول ۴ در مؤلفه میزان دسترسی به کتابخانه‌های عمومی، کتابخانه عمومی شهید صیاد شیرازی با ۰/۵۶ بیشترین مقدار دسترسی نسبت به جمعیت شهر به دست آورده است. در این مؤلفه، کمترین مقدار (۰/۰۱) به کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد اختصاص یافته است.

جدول ۴. مقادیر بیشینه و کمینه مؤلفه‌های شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی

شاخص‌ها	مؤلفه‌ها	بیشترین مقدار	کمترین مقدار
دسترسی	میزان دسترسی (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت * ۱۰۰۰)	کتابخانه صیاد شیرازی لطف‌آباد نسبت به جمعیت شهر مشهد	کتابخانه‌های شهر مشهد (۰/۰۱) نسبت به جمعیت مشهد
مقبولیت	سرانه مراجعه به کتابخانه‌های عمومی مراجعه‌ین / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰	۴۷/۹۰ (تهجدای جغتای)	۰/۰۰۵ (سیدالشهدا مشهد)
	میزان عضویت در کتابخانه‌های عمومی اعضاء / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰	۳۳/۱۲۸۹ (صیاد شیرازی درگز)	۰/۱۶۱ (سیدالشهدا مشهد)
فضا	سرانه زیرینا زیرینا / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰۰	۶۸۰ متر (تهجد باهنر کاخک)	۰/۵۳ متر (هاشمی نژاد مشهد)
تجهیزات	سرانه ظرفیت کتابخانه‌های عمومی تعداد صندوق / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰	۳/۹۴۳۷ (تهجد باهنر کاخک)	۰/۰۳۶۴ (سیدالشهدا مشهد)
	قابلیت دسترسی به صندلی مطالعه (تعداد صندلی / تعداد اعضاء * ۱۰۰)	۲۵/۴۶ (یاقرالعلوم قاسم‌آباد)	۰/۰۸۵ (امام خمینی (ره) قوچان)
منابع	سرانه کتاب تعداد کتاب / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰	۸۶۵/۲۷ (تهجد باهنر کاخک)	۹/۱۱ (سیدالشهدا مشهد)
	قابلیت دستیابی اعضاء به کتاب (تعداد کتاب / تعداد عضو)	۷۸/۱ (امامت یاچگیران)	۲/۶۱ (فانن الاغمه تربت‌جام)
فناوری	سرانه رایانه تعداد رایانه / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰۰	۱/۸۱ (تهجد باهنر کاخک)	۰/۰۳ (فانن الاغمه تربت‌جام)
نیروی انسانی	سرانه کتابدار تعداد کتابدار / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰۰	۰/۸۴ (ولیعصر داورزن)	۰/۰۶۳ (سیدالشهدا مشهد)
خدمات	سرانه امانت تعداد امانت / (تعداد کتابخانه‌های هر شهر/ جمعیت) * ۱۰۰	۶۷/۹ (تهجد باهنر کاخک)	۰/۱۱ (دهخدا مشهد)
	نسبت امانت به عضو (تعداد امانت / تعداد اعضاء)	۱۰ (تربیتی مشهد)	۰/۰۹۲ (امامت یاچگیران)
	نسبت امانت به مجموعه (تعداد امانت / تعداد نسخه کتاب)	۳۶/۶۸ (قرزانه جامع مشهد)	۱/۱۸ (امامت یاچگیران)
	میزان فعالیت	امانت / مجموع ساعات فعالیت	۱۴ (امامت‌زاده محمد عابد کاخک)
		مراجعه / مجموع ساعات فعالیت	۱۳ (امامت یاچگیران)

در پاسخ به پرسش پنجم بعد از انجام محاسبات لازم و با استفاده از فن تاپسیس، امتیاز و رتبه کلی هر کتابخانه محاسبه شد. با توجه به داده‌های جدول ۵ به ترتیب کتابخانه‌های شهید باهنر کاخک، شهید صیاد شیرازی درگز و شهید هاشمی نژاد بیدخت حائز رتبه بالاتری شدند و کتابخانه‌های شهدای مشهد، بیت‌الهدی سبزواری و شهید نواب صفوی مشهد در انتهای این جدول قرار گرفتند. نتایج نشان داد که اکثر کتابخانه‌های مورد بررسی بر اساس رتبه‌بندی حاصل از فن تاپسیس و شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌های عمومی نمره قابل قبولی به دست نیاوردند و در رتبه‌های پایین این رتبه‌بندی قرار دارند.

جدول ۵. اولویت‌های حاصل از رتبه‌بندی ۹۸ کتابخانه عمومی خراسان رضوی بر اساس امتیاز به دست آمده به روش تاپسیس

نام کتابخانه	شهر	جمعیت شهر / به تعداد کتابخانه	درجه کتابخانه	رتبه تاپسیس	نمره تاپسیس	رتبه در طبقه‌بندی پژوهش
کتابخانه شهید باهنر گناباد	کاخک	۲۲۰۶	۳	۱	۰/۶۷	۱
کتابخانه شهید صیاد شیرازی درگز	لطف‌آباد	۱۷۹۰	۶	۲	۰/۴۹۳	۳
کتابخانه شهید هاشمی نژاد بیدخت	بیدخت	۵۳۴۸	۶	۳	۰/۳۷	۵
کتابخانه سید علی میر نیا درگز	نو خندان	۲۶۶۲	۷	۴	۰/۳۴	۵
کتابخانه دکتر شریعتی نیشابور	نیشابور	۵۹۷۹۶	۳	۵	۰/۳۱۱	۶
کتابخانه بیت الهدی سبزوار	سبزوار	۴۶۳۱۱	۷	۹۶	۰/۰۳۱	۹
کتابخانه شهدای مشهد	مشهد	۱۳۱۷۲۶	۵	۹۷	۰/۰۲۹	۹
کتابخانه شهید نواب صفوی مشهد	مشهد	۱۳۱۷۲۶	۶	۹۸	۰/۰۲۵	۹

در پاسخ به پرسش ششم بر اساس نمره به دست آمده از فن تاپسیس برای هر کدام از کتابخانه‌ها و برای خلاصه‌سازی و این که بتوان تفاوت بین رتبه به دست آمده و درجه‌بندی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور را که به کتابخانه‌ها اختصاص داده شده است، به صورت مقایسه‌ای استحصال نمود، نمره‌های به دست آمده به ۹ طبقه مساوی تقسیم گردید. در جدول ۶ طبقات به دست آمده از نمره تاپسیس و تعداد کتابخانه‌های موجود در هر طبقه قید گردیده است.

جدول ۶. رتبه تاپسیس بر اساس طبقات و تعداد کتابخانه‌های موجود در هر رتبه

ردیف	طبقات بر اساس فاصله نمرات (۰/۰۷۱۶۷) به دست آمده از تاپسیس	رتبه تاپسیس	تعداد کتابخانه	درصد
۱	۰/۵۹۸ - ۰/۶۷۰	۱	۱	۱/۰۲
۲	۰/۵۲۵ - ۰/۵۹۷	۲	۰	۰
۳	۰/۴۵۲ - ۰/۵۲۴	۳	۱	۱/۰۲
۴	۰/۳۷۹ - ۰/۴۵۱	۴	۰	۰
۵	۰/۳۰۶ - ۰/۳۷۸	۵	۳	۳/۰۶
۶	۰/۲۳۳ - ۰/۳۰۵	۶	۷	۷/۱۴
۷	۰/۱۶۰ - ۰/۲۳۲	۷	۱۹	۱۹/۳۸
۸	۰/۰۸۷ - ۰/۱۵۹	۸	۲۶	۲۶/۵۲
۹	۰/۰۱۴ - ۰/۰۸۶	۹	۴۱	۴۱/۸۲

در پاسخ به سؤال هفتم جهت تعیین تفاوت بین رتبه و درجه کتابخانه‌ها با توجه به رتبه‌ای بودن و عدم تأیید فرض نرمالیت داده‌ها، با استفاده از آزمون ویلکاکسون تفاوت بین این دو نظام درجه‌بندی بررسی شد. نتایج آزمون نشان داد که در ۷۳ مورد در رتبه‌بندی پژوهش حاضر، کتابخانه‌هایی با رتبه پایین‌تر از درجه‌بندی نهاد وجود دارد. در ۱۱ مورد بالاتر و در ۱۴ مورد رتبه‌های مورد نظر این پژوهش و درجه‌های نهاد مساوی یکدیگر هستند. درجه تفاوت در این آزمون در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ رقم ۶/۷۷۲- به دست آمد که

نشان داد بین رتبه‌بندی کتابخانه‌ها برحسب تاپسیس در پژوهش حاضر و نظام درجه‌بندی نهاد تفاوت وجود دارد.

جدول ۷. آزمون نا پارامتریک ویلکاکسون برای بررسی تفاوت میان درجه‌بندی کتابخانه‌ها و رتبه‌بندی تاپسیس رتبه‌ها

تعداد کتابخانه	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	Z	سطح معنی‌داری آزمون
۷۳	۴۵/۰۷	۳۲۹۰	۶/۷۷۲	۰/۰۰۰
۱۱	۲۵/۴۵	۲۸۰		
۱۴				
۹۸				

در پاسخ به سؤال هشتم نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین شاخص‌های مقبولیت ($r = -0/296$) و تجهیزات ($r = -0/215$) و شاخص متناظر آن‌ها در سطح $p < 0/05$ همبستگی منفی معنی‌داری وجود دارد اما بین شاخص‌های دسترسی، فضا، منابع، نیروی انسانی، تجهیزات، فناوری و خدمات با شاخص‌های متناظرشان رابطه‌ای مشاهده نشد.

جدول ۸. آزمون همبستگی پیرسون بین شاخص‌های مورد استفاده در پژوهش

شاخص کتابخانه	مقبولیت	دسترسی	فضا	منابع	نیروی انسانی	تجهیزات	فناوری	خدمات	سطح معنی‌داری
شاخص گویه‌ها									
مقبولیت		-0/296							0/03
دسترسی									0/67
فضا				-0/181					0/74
منابع					-0/054				0/97
نیروی انسانی						-0/055			0/94
تجهیزات							-0/215		0/34
فناوری								-0/177	0/81
خدمات									0/12

بحث و نتیجه‌گیری

با نگرشی کلی به پژوهش‌های پیشین می‌توان دریافت که رتبه‌بندی سازمان‌ها سهم عمده‌ای در برنامه‌ریزی بهتر و تصمیم‌گیری صحیح مدیریت ایفا می‌کند. بهره‌گیری از دستاوردهای رتبه‌بندی به صورت علمی و جامع می‌تواند سازمان را به سمت کارایی بهتر سوق دهد؛ اما آمارها نشان می‌دهد که در حوزه کتابخانه‌های عمومی در ایران از این روش علمی بهره کمتری برده شده و مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی در مدیریت

کتابخانه‌های تحت پوشش خود فقط از شاخص‌های محدود و صرفاً کمی در درجه‌بندی این نوع کتابخانه‌ها استفاده کرده‌اند.

نتایج حاصل از فنون تاپسیس در پژوهش حاضر آشکار ساخت که رشته تحصیلی کتابداران، وضعیت دسترسی کاربران به منابع و مجموعه کتابخانه‌ها، سادگی و سرعت فرایند عضویت در کتابخانه‌ها نسبت به سایر عناصر مطرح شده از اهمیت بالاتری برخوردار است. نتایج به دست آمده با پژوهش میر فخرالدینی، طحاری مهرجردی و زارعی محمودآبادی (۱۳۹۰) که نشان داد بعد نیروی انسانی از اهمیت بالاتری نسبت به دیگر ابعاد در ارزیابی کتابخانه‌ها نقش دارد، همخوانی دارد. در توجیه نتایج حاصل از اولویت‌بندی عناصر می‌توان بیان کرد که با توجه به پیشینه پژوهش و اهمیت نیروی انسانی در سازمان‌ها و کتابخانه به عنوان یک سازمان و شاید درک درست نمونه مورد بررسی از اهمیت نیروی انسانی در کتابخانه‌ها و اهمیت شاخص نیروی انسانی در رتبه‌بندی کتابخانه‌ها باعث شده است، عناصر مربوط به شاخص نیروی انسانی در اولویت بالاتری قرار گیرد. با توجه به نتایج پژوهش، تقویت و توجه بیشتر به آموزش و بالا بردن سطح تحصیلات تخصصی کتابداران، امکانات رفاهی، امنیت شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری، ارتقاء شغلی و بسیاری از عوامل دیگر که در میزان کارایی کتابداران نقش عمده‌ای دارد، برای اثربخشی و کارایی سایر شاخص‌ها و خدماتی که در کتابخانه ارائه می‌گردد، ضروری به نظر می‌رسد.

با توجه به نتایج به دست آمده شاخص‌های نیروی انسانی، دسترسی، خدمات، مقبولیت، فناوری، شاخص، تجهیزات و منابع به ترتیب بیشترین تا کمترین رتبه از داده‌های مربوط به هر شاخص را بر اساس فنون تاپسیس دریافت کرده‌اند. در پژوهش‌هایی نیز به اهمیت نیروی انسانی در کتابخانه‌ها اشاره شده و وضعیت کتابداران از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. زندیان، ایمنی قراقیه و حسن‌زاده (۱۳۹۷) و کتابی میراحمدی و کریم پور آذر (۱۳۹۰) پژوهش‌هایی به منظور بررسی عملکرد کتابخانه‌های عمومی انجام دادند که در اهمیت نیروی انسانی اشتراک نظر دارند.

با نگاهی به نمرات شاخص‌ها از رتبه‌بندی تاپسیس این نکته مشخص می‌شود که بین شاخص‌های دسترسی، خدمات و مقبولیت تفاوت زیادی به چشم نمی‌خورد و از دیدگاه کتابداران اهمیت تقریباً یکسانی برای این شاخص‌ها در رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفته شده است. به نظر می‌رسد که کتابخانه‌های عمومی باید به صورت عادلانه‌ای از هر کدام از این شاخص‌ها برخوردار باشند و کتابداران نیز به این امر توجه کرده‌اند.

یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که کتابخانه‌ها احتمالاً از نظر داشتن تجهیزات سخت‌افزاری و تعداد رایانه‌هایی که جوابگوی نیازهای کارمندان و مراجعه‌کنندگان باشد و تعداد قفسه‌های کتاب مشکل خاصی در

کتابخانه‌ها احساس نکرده اند؛ ولی در مورد ابزارهای تکثیر (دستگاه کپی) و تجهیزات مربوط به گروه‌های خاص (نابینایان) و تجهیزات ذخیره‌سازی با کاستی‌های عمده‌ای روبه‌رو بوده و به نظر می‌رسد این کاستی‌ها در تصمیم‌گیری کتابداران در اولویت‌بندی شاخص‌های تأثیرگذار در اولویت‌بندی کتابخانه‌ها نقش مؤثری داشته و باعث شده شاخص ارزیابی تجهیزات در اولویت‌های پایین‌تر قرار گیرد.

در اولویت‌بندی شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران، کمترین ارزش را در رتبه‌بندی کتابخانه‌ها، شاخص منابع دریافت کرده است. ابراهیمی (۱۳۹۰) نیز کمبود منابع را از ضعف‌های موجود در کتابخانه‌های عمومی کشور معرفی می‌کند. یافته‌های پژوهش حاضر نیز این احتمال را که ضعف منابع موجود در کتابخانه‌ها از لحاظ عدم تناسب با نیازهای جامعه استفاده‌کننده، عدم وجود منابع الکترونیکی (کتاب، پایان‌نامه و سایر منابع)، کمبود منابع دیداری و شنیداری و منابع برای گروه‌های خاص (نابینایان و کم‌بینایان) و فرسودگی منابع موجود در اولویت شاخص منابع، به عنوان آخرین اولویت نقش داشته است روشن ساخته است. لذا به مدیریت کتابخانه‌های عمومی پیشنهاد می‌شود تا منابع متناسب با نیازهای جامعه و مخاطبان کتابخانه‌های عمومی فراهم گردد تا کتابخانه بتواند راهنمای استعداد‌های جامعه و شکوفا کننده آن‌ها در مسیر نیل به اهداف اصیل جامعه باشد.

آنچه از نتایج پژوهش به دست آمد بیشترین نمره مربوط به شاخص نیروی انسانی است که تقریباً ۴۰ درصد با نمره مطلوب فاصله دارد. به نظر می‌رسد که میزان رضایت کتابداران نسبت به وضع موجود مربوط به هرکدام از شاخص‌های مورد استفاده در پژوهش در اولویت‌بندی شاخص‌ها تأثیرگذار بوده است و حتی می‌توان نتایج به دست آمده از پژوهش را به نوعی یک ارزیابی و تعیین میزان رضایت کتابداران از وضعیت موجود بر اساس هر کدام از شاخص‌های مورد بررسی در کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی دانست.

شاخص‌های مورد بررسی رابطه تنگاتنگی با یکدیگر دارند و می‌توان گفت که شاخص‌های مطرح شده در پژوهش حاضر از همبستگی و محتوای مناسب و به هم پیوسته‌ای برخوردار بوده اند که مقادیر هر یک از آن‌ها با دیگری رابطه داشته است، بنابراین مجموعه این شاخص‌ها می‌توانند به صورت یکپارچه در رتبه‌بندی و درجه‌بندی کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار گیرند. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش میر فخرالدینی و دیگران (۱۳۹۰) که به اولویت‌بندی شاخص‌های کیفی در ارزیابی کتابخانه‌های عمومی اهمیت خاصی قائل شده اند، مطابقت دارد.

با توجه به نتایج رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی بر اساس شاخص‌های فن تاپسیس می‌توان گفت که اکثر کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی نمره قابل قبولی به دست نیاورده اند و در رده‌های

پایین این رتبه‌بندی قرار دارند. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج پژوهش‌های کتابی و دیگران (۱۳۹۰)، ریچمن و سامراسگاتر ریچمن (۲۰۰۶) و لیو و چوانگ (۲۰۰۹) از این نظر همخوانی دارد که آنان نیز دریافتند که اکثر کتابخانه‌های تحت بررسی کتابخانه‌های ناکارا تشخیص داده شدند. تعداد کمی از کتابخانه‌ها از حداکثر امتیاز در یک شاخص برخوردار بوده و دیگر کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی با اختلاف فاحشی در رتبه‌های بعدی پس از آن قرار گرفته‌اند. به نظر می‌رسد این مسئله به دلیل قرار گرفتن چند نوع کتابخانه در یک شهر بزرگ، وجود کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش سازمان‌های دیگر (شهرداری، آستان قدس، پژوهش سراها) بوده و نحوه محاسبه شاخص‌ها باعث شده که نمره بالاتری در رتبه کسب کنند.

دستیابی به نمره‌های بهینه در همه شاخص‌های ارزیابی برای یک کتابخانه عمومی در یک زمان ممکن نیست و دریافت نمرات بالا در یک یا چند شاخص ارزیابی محض باعث نمی‌شود که یک کتابخانه کارا تشخیص داده شود، بنابراین باید هنگام سنجش و رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی از شاخص‌های ارزیابی متعدد و فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه استفاده شود و همچنین به شرایط مکنون و سایر گزینه‌ها و امکانات و دلایلی که ممکن است در تعیین رتبه و مؤثر بودن یک کتابخانه از اهمیت برخوردار باشد توجه ویژه‌ای کرد تا بتوان به یک ارزیابی صحیح از کتابخانه و رتبه آن دست یافت.

با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود، در درجه‌بندی و رتبه‌بندی کتابخانه‌ها به شاخص‌های کیفی در ارزیابی کتابخانه‌ها نیز توجه خاص شود و همچنین مدیران اداره کل کتابخانه‌های خراسان رضوی با شناسایی کتابخانه‌های برتر توسط این پژوهش و پژوهش‌های مشابه که در این راستا انجام می‌گیرد و قرار دادن کتابخانه‌های کارا به عنوان الگو، جهت افزایش کارایی و عملکرد بهینه دیگر کتابخانه‌ها برنامه‌ریزی کنند و مسئولین و کتابداران کتابخانه‌هایی که رتبه پایینی در رتبه‌بندی پژوهش حاضر به دست آورده‌اند با استفاده از تجارب و الگوبرداری از کتابخانه‌های با رتبه بالاتر مسیر بهبود و تعالی را در عملکرد خود تدارک ببینند. همچنین پیشنهاد می‌شود که تصمیم‌گیران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با استفاده از نظرات خبرگان حوزه کتابخانه‌های عمومی، اساتید فرهیخته رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کتابداران متخصص و باسابقه، شاخص‌های مهم در ارزیابی کتابخانه‌های عمومی را گردآوری و بومی‌سازی نمایند؛ تا در پژوهش‌های کاربردی در ارزیابی‌های عینی کتابخانه‌های عمومی کشور بتوان از آن استفاده کرد.

اگرچه با استفاده از روش‌ها و فنون کمی می‌توان به ارزیابی عملکرد، رتبه و جایگاه کتابخانه و نحوه ارائه خدمات کتابخانه پرداخت، اما امروزه ثابت شده که تنها با این رویکردها نمی‌توان سازمان‌ها و به خصوص کتابخانه‌ها را به نحو سودمند ارزیابی نمود؛ زیرا روش‌های کمی صرفاً مبتنی بر آمار و ارقام هستند؛ بنابراین

رویکردهای کیفی و خدمات محور در ارزیابی و رتبه‌بندی کتابخانه‌ها و سازمان‌ها از اهمیت دوچندان برخوردار هستند. رتبه‌بندی کتابخانه‌ها گامی مؤثر برای کمک‌رسانی به مدیران جهت تصمیم‌گیری در اجرای فعالیت‌های مدیریتی است. در این راستا پژوهش حاضر از طریق رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی با استفاده از شاخص‌های ارزیابی و مبتنی بر یک رویکرد منطقی (مدل تاپسیس)، تلاش کرد تا گامی در یاری‌رساندن به مدیران جهت اتخاذ تصمیم‌گیری در برنامه‌ریزی، هدایت، کنترل، سازماندهی و مدیریت منابع انسانی در کتابخانه‌ها بردارد. پژوهش حاضر همچنین تلاش نمود در راستای عینی‌سازی و واقع‌گرایانه‌تر نمودن رتبه کتابخانه‌های عمومی و درجه‌بندی آن‌ها بر اساس فنون مدیریتی تاپسیس و تحقق اهداف ارزیابی کتابخانه‌ها و رتبه‌بندی آن‌ها جهت سهولت تصمیم‌گیری مدیران کتابخانه‌ها برای برنامه‌ریزی و سایر فعالیت‌های اداره کتابخانه‌های عمومی گام بردارد.

منابع

- آذر، عادل؛ وفایی، فرهاد (۱۳۸۹). رتبه‌بندی فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه MADM با استفاده از برخی روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره در محیط فازی و مقایسه آن با رتبه‌بندی به روش DEA. *راهنمای بازرگانی (دانشور رفتار)*، ۴۱، ۳۳-۳۸.
- ابراهیمی، رحمان (۱۳۹۰). *بررسی نقش و جایگاه کتابخانه عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی شهروندان: مطالعه موردی شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- اصغر پور، محمدجواد (۱۳۸۸). *تصمیم‌گیری‌های چندمعیاره*. تهران: دانشگاه تهران.
- بیات، محمد کریم؛ اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ امیری، مقصود (۱۳۹۵). بررسی شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی مورد نیاز مدل تحلیل پوشش داده‌ها (DEA)؛ ارائه الگوی پیشنهادی. *مدیریت اطلاعات*، ۲(۳-۴)، ۱۱۶-۱۴۳.
- بهرامی، رحمت‌الله (۱۳۹۴). *تحلیلی بر میزان توسعه‌یافتگی بخش بهداشتی و درمانی شهرستان‌های استان کردستان با استفاده از روش تاپسیس خطی*. *فصلنامه علمی- پژوهشی اطلاعات جغرافیایی (سپهر)*، ۲۴(۹۶)، ۳۹-۴۹.
- جناب زاده، حانیه (۱۳۹۶). *رتبه‌بندی فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه "MADM" با استفاده از برخی روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره در محیط فازی*. کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار. تهران، ایران. ۱-۱۸.
- دهقانی سانج، جلال؛ محمودی، حسن (۱۳۹۰). *شناسایی و رتبه‌بندی معیارهای مؤثر بر مکان‌یابی کتابخانه‌های عمومی با استفاده از ANP فازی و تاپسیس فازی*. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۴(۱)، ۳۱۹-۳۴۵.
- زندیان فاطمه؛ امینی قراقیه حجت‌الله؛ حسن‌زاده محمد (۱۳۹۷). *رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی بر اساس خدمات کتابخانه‌ای با فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی*. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۴(۴)، ۶۱۳-۶۳۳.
- سهیلی، فرامرز؛ سیدی طاجار، حسیبه؛ حسینی، مهدی؛ احمدی، حمید (۱۳۹۷). *رتبه‌بندی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع و صنعتی به روش تاپسیس*. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۲(۳)، ۱۳-۳۸.

کتابی، سعیده؛ میراحمدی، سید محمدرضا؛ کریم پور آذر، آسیه (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان‌ها توسط تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷(۱)، ۹-۲۸.

محبوب، سیامک؛ قشقای، علی (۱۳۸۸). رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی جهان مبتنی بر شاخص‌های عملکرد کمی با استفاده از رویکرد MADM و مدل SAW. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه)*، ۱۵(۲)، ۳۳-۴۸.

محسن زاده، فرانک؛ رداد، ایرج؛ علیپور حافظی، مهدی (۱۳۹۶). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر یکپارچه‌سازی کتابخانه‌های دیجیتال در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با روش تاپسیس فازی. *مدیریت سلامت*، ۲۰(۶۸)، ۵۳-۶۴.

مزینانی، علی (۱۳۹۳). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

مشکینی، ابوالفضل؛ قاسمی، اکرم (۱۳۹۴). سطح‌بندی شهرستان‌های استان زنجان بر اساس شاخص‌های توسعه فرهنگی با استفاده از مدل TOPSIS. *فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای*، ۷، ۱-۱۱.

مکی زاده، فاطمه؛ فرزین یزدی، محبوبه؛ رضایی شریف‌آبادی، سعید (۱۳۹۶). مقایسه و رتبه‌بندی کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی بر اساس وضعیت کیفیت خدمات و میزان به کارگیری نوآوری. همایش کتابخانه‌های تخصصی: مسائل، رویکردها و فرصت‌ها. شیراز، ایران. ۸۲-۹۹.

میر فخرالدینی، سید حیدر؛ طحاری مهرجردی، محمدحسین؛ زارعی محمودآبادی، محمد (۱۳۹۱). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بر اساس شاخص‌های مدل لایب کوال با رویکرد MADM. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸(۴)، ۴۴۹-۴۶۸.

References

- Adel, A., & Vafaei, F. (2010). Ranking of Multi-Attribute Decision Making Techniques (MADM) using some of the Multivariate Decision Making Methods in Fuzzy Environment and its Comparison with DEA Ranking. *Commercial Strategies (Daneshvar Raftar)*, 41, 23-38. (in Persian)
- Asgharpour, M. J. (2009). *Multi-criteria Decision Making*. Tehran: University of Tehran, Tehran. (in Persian)
- Bahrami, R. (1394). Analysis of the Development Rate of Health and Medical Sector of Cities of Kurdistan Province Using Linear Topsis Method. *Quarterly Journal of Geographic Information (Sephehr)*, 24(96), 39-49. (in Persian)
- Bayat, M. K., Esfandiari Moghadam, A., & Amiri, M. (2016). The Evaluation of Academic Libraries Assessment Indices required by Data Envelopment Analysis Model (DEA); Presenting the proposed model. *Information Management*, 2(3-4), 116-143. (in Persian)
- Dehghani Sanij, J., & Mahmoudi, H. (2011). Identification and Ranking of Effective Criteria for Locating Public Libraries using Fuzzy ANP and Fuzzy Topsis. *Journal of Library and Information Science*. 14(1), 319-345. (in Persian)
- Ebrahimi, R. (2011). *The Investigation of the Role and Place of Public Library in Increasing Social Capital of Citizens: Case Study*. Tehran. Master Thesis, University of Tehran, Tehran. (in Persian)

- Janabzadeh, H. (2017). Ranking Multi-Attribute Decision Making Techniques (MADM) using some of Multi-criteria Decision Making Methods in Fuzzy Environments. *Annual Conference of Management and Business Economics*. Tehran, Iran, 1-18. (in Persian)
- Ketabi, S., Mirahmadi, S. M. R., & Karimpour Azar, A. (2011). Evaluation of Performance of Public Libraries of Provinces by Data Envelopment Analysis Technique. *Information and Public Libraries Research*, 17(1), 9-28. (in Persian)
- Mahboub, S., & Qashqai, A. (2009). The Ranking of Public Libraries of the Word based on Quantitative Performance Indicators using the MADM and SAW Model. *Informational and Public Libraries Research (Payem Noor Library)*, 15(2), 33-48. (in Persian)
- Makizadeh, F., Farzi Yazdi, M., & Rezaei Sharif Abadi, S. (2017). Comparison and Ranking of Specialized and Academic Libraries based on the Quality of Services and the Rate of innovation. *Conference of specialized libraries: issues, approaches and opportunities* Shiraz, Iran, 82-99. (in Persian)
- Mazinani, A. (2014). *Library and Librarianship*. Tehran: SAMT. (in Persian)
- Meshkini, A., & Ghasemi, A. (2015). Leveling of Zanjan Province Cities based on Cultural Development Indices Using TOPSIS Model. *Regional Planning Quarterly*, 7, 1-11. (in Persian)
- Mirfakhredini, S. H., Tahari Mehrjerdi, M. H., & Zarei Mahmoud Abadi, M. (2012). Prioritizing Effective Factors on Improving the Quality of Library Services Based on Libec-Kuala Model through MADM Approach. *Information and Public Libraries Research*, 18(4), 449-468. (in Persian)
- Mohsenzadeh, F., Reddad, I., & Alipour Hafezi, M. (2017). Identifying and Ranking the Factors Affecting Integration of Digital Libraries in Iranian Medical Sciences Universities Using Fuzzy Topsis. *Health Management*, 20(68), 53-64. (in Persian)
- Soheili, F., Seyyedi Tajer, H., Hosseini, M., & Ahmadi, H. (2011). Ranking of Central Libraries of Comprehensive and Industrial Universities though Topsis. *Academic Library and Information Research*, 52(3), 13-38. (in Persian)
- Zandiyin, F., Amini Qaraqiyeh, H., & Hassanzadeh, M. (2018). Ranking of Public Libraries of West Azarbaijan Province based on Library Services through Hierarchical Analysis Process. *Information Research and Public Libraries*. 24(4), 613-633. (in Persian)
- Liu & Chuang, M. (2009). Fuzzy efficiency measures in fuzzy DEA/AR with application to university libraries. *Expert Systems with Applications*, (36), 1105-1113.
- Reichmann, G., & Sommersguter-Reichmann, M. (2006). University library benchmarking: An international comparison using DEA. *International Journal of Production Economics*, 100(1), 131-147.
- Tzeng, G. H., & Huang, J. J. (2011). *Multiple Attribute Decision Making: Method and applications*. New York: CRC Press Taylor & Francis Group.