

# ارزیابی طرح غدیر (عضویت فراگیر کتابخانه‌ها) از دیدگاه کتابخانه‌های همکار: کاربرد "سروکوال"

سیروس علیدوستی\*

عضو هیئت علمی،

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

اصغر اسدی<sup>۱</sup>

دستیار پژوهش،

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

محمود خسروجردی<sup>۲</sup>

دستیار پژوهش،

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

دریافت: ۱۳۸۹/۰۵/۱۰ | پذیرش: ۱۳۸۹/۰۸/۲۳

فصلنامه علمی پژوهشی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
شاپا(چاپی) ۵۲۰۶-۱۷۳۵  
شاپا(الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸  
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC  
http://jst.irandoc.ac.ir  
ویژه‌نامه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی  
ص ص ۱۲۷-۱۴۹ پاییز ۱۳۹۰

نوع مقاله: پژوهشی

\* alidousti@irandoc.ac.ir  
1. assadi2020@yahoo.co.uk  
2. khosro@irandoc.ac.ir

**چکیده:** "طرح غدیر" با هدف ایجاد امکان دسترسی مستقیم افراد زیر پوشش به منابع کتابخانه‌های دانشگاهی طراحی شده و از سال ۱۳۷۸، پس از یک دوره آزمایشی با همکاری ۲۴۰ کتابخانه، از سوی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران به‌عنوان مرکز هماهنگ‌کننده در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به اجرا درآمده است. با گذشت چندین سال از شروع این طرح، لازم بود کیفیت این خدمت ارزیابی شود تا در صورت نیاز، تغییراتی در آن صورت پذیرد. به‌همین دلیل، در این مقاله نتیجه ارزیابی کیفیت خدمات مرکز هماهنگ‌کننده این طرح از دیدگاه کتابخانه‌های همکار آن با استفاده از "سروکوال" و روش پیمایش ارائه شده است. جامعه این پژوهش را تمامی کتابخانه‌های زیر پوشش طرح تشکیل می‌داد که عضویت در آن را پذیرفته‌اند. این کتابخانه‌ها که به‌عنوان کتابخانه‌های عضو یا همکار نامیده می‌شوند، شامل ۲۴۰ کتابخانه وابسته به ۶۶ دانشگاه و مؤسسه پژوهشی بودند. تمامی اعضای جامعه آماری برای گردآوری داده‌ها در نظر گرفته شد و پرسشنامه‌ها در اختیار مدیران کتابخانه‌هایی که عضو طرح بودند، قرار گرفت و از آنان درخواست شد پرسشنامه‌ها را در اختیار نمایندگان طرح غدیر در کتابخانه (در صورت وجود) نیز قرار دهند. در نهایت، از میان پرسشنامه‌های برگردانده‌شده از طرف ۱۳۱ کتابخانه، ۱۷۸ پرسشنامه قابل تحلیل تشخیص داده شد. به این ترتیب، میزان رضایت و انتظار کتابخانه‌ها از خدمات و شکاف بین خدماتی که دریافت کرده‌اند و انتظارات و خواست‌های آنها از مرکز هماهنگ‌کننده بررسی گردید. بر این اساس، میزان رضایت کتابخانه‌ها از این پژوهشگاه و خدمات آن در چارچوب این طرح در حد بالاتر از متوسط و به‌نسبت زیاد (میانگین ۳/۵) قرار داشت. در ابعاد سروکوال نیز، همدلی (۱/۱۵۰-) و پاسخ‌گویی (۱/۱۰-)، بیشترین میزان شکاف و اطمینان‌خاطر (۵۳-/-)، کمترین میزان شکاف را بین خدمات مورد انتظار و خدمات دریافت‌شده از مرکز هماهنگ‌کننده دارا بودند.

**کلیدواژه‌ها:** طرح غدیر، عضویت فراگیر کتابخانه‌ها، سروکوال، ارزیابی کیفیت، کیفیت خدمات، همکاری میان کتابخانه‌ها، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

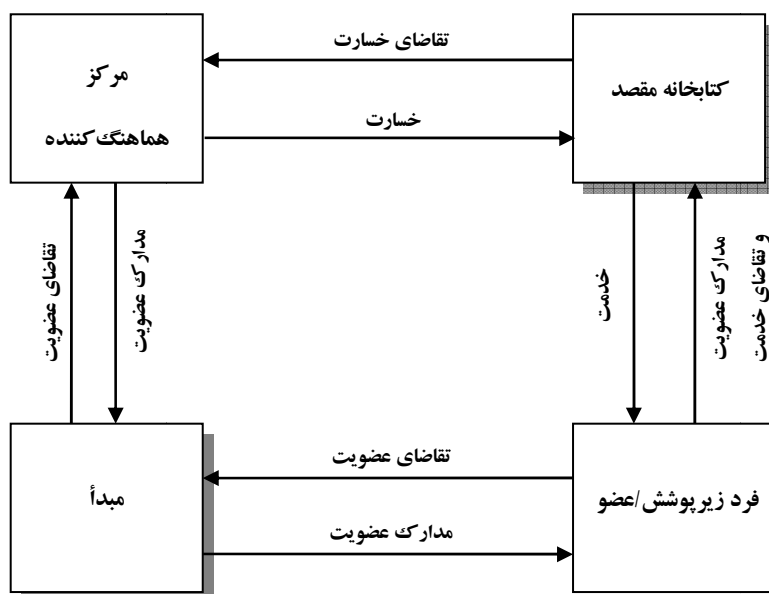
## ۱. مقدمه

امروزه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با دو چالش عمده محیط دیجیتال جهانی و افزایش رقابت روبرو هستند (Cullen 2001)، بنابراین برای مانایی باید به بهبود کیفیت خدمات خویش در جهان متغیر کنونی توجه داشته باشند. از همین رو، رویکردهای گوناگونی برای ارزیابی عملکرد و کیفیت سازمان‌ها ارائه شده است. شماری از این رویکردها که بر حوزه خدمات تمرکز دارند، بر رضایت مشتری به‌عنوان عنصری کلیدی در ارزیابی کیفیت خدمات تأکید دارد (Ueltschy et al. 2004, 902). بر این اساس، مدل‌های گوناگونی ارائه شده‌است که از پرکاربردترین آنها می‌توان به "سروکوآل" اشاره کرد (Turk and Avcilar 2009, 36). این مدل تاکنون در بسیاری از خدمات از جمله خدمات کتابخانه‌ها به کار رفته است و سازوکاری است که ارزیابی کیفیت یک کتابخانه را از سنت‌های رایج مانند سنجش اندازه مجموعه و شمارش میزان استفاده از کتابخانه جدا کرده است و به‌سوی فراهم‌آوری خدمات مرتبط با انتظارات کیفی کاربران کتابخانه سوق می‌دهد (Nitecki 1996). از این رو، "سروکوآل" برای ارزیابی کیفیت یکی از خدمات همکاری میان کتابخانه‌ها با نام "طرح غدیر: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها" از دیدگاه کتابخانه‌های همکار به کار رفت که در این مقاله نتایج حاصل ارائه می‌گردد. به این منظور، ابتدا مسأله پژوهش تعریف و سپس نوشته‌های مرتبط بررسی می‌گردند. روش پژوهش شامل ابزار، جامعه، نمونه، و چگونگی تحلیل داده‌ها بخش بعدی مقاله است. در ادامه نیز یافته‌های پژوهش ارائه و مورد بحث قرار می‌گیرند. در پایان نیز پیشنهادهایی ارائه می‌گردد.

## ۲. تعریف مسأله

"طرح غدیر: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها" سازوکاری برای همکاری میان کتابخانه‌هاست که از سال ۱۳۷۸ و پس از یک دوره آزمایشی در طول سال‌های ۱۳۷۴-۱۳۷۷ (نظری و علیدوستی ۱۳۷۹ و ۱۳۸۰) به اجرا درآمده است که بدین ترتیب ۱۳ سال از آغاز آن سپری می‌شود. هدف اصلی این طرح، ایجاد امکان دسترسی مستقیم برای اعضای هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری به منابع کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشگاهی این وزارت از طریق نظامی رسمی، هماهنگ، برنامه‌ریزی شده، و جامع است. شکل ۱، بخشی از مدل مفهومی این طرح را نشان می‌دهد که به موضوع این مقاله ارتباط می‌یابد. همان‌گونه که در شکل آمده است، در این طرح چهار موجودیت برهم‌کنش دارند. بر این اساس، افراد زیر پوشش تقاضای عضویت خود را به یک واحد سازمانی در مؤسسه محل تحصیل یا کار خود به نام "مبدأ"

ارائه می‌کنند. "مبدأ" پس از بررسی، این تقاضا را برای مرکز هماهنگ کننده یا مرکز که "پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران" است، ارسال می‌دارد و این مرکز مدارک عضویت را که شامل یک کارت عضویت و سه کارت امانت و مستندات دیگر است به مبدأ ارائه می‌کند و از این طریق در اختیار افراد زیر پوشش قرار می‌گیرند. افراد زیر پوشش پس از دریافت مدارک عضویت، به عنوان عضو طرح شناخته می‌شوند. اعضاء طرح با استفاده از کارت اول می‌توانند به طور مستقیم به کتابخانه‌های زیر پوشش که به نام "کتابخانه مقصد" شناخته می‌شوند، مراجعه و از تمامی خدمات آنها در محل استفاده کنند و در صورت نیاز با سپردن هر کارت امانت یک جلد کتاب را که براساس مقررات کتابخانه، امانت‌دانی باشد، برای مدت سه هفته به امانت گیرند. در صورتی که یک عضو، کتابی را که به امانت گرفته است در مهلت تعیین شده بازنگرداند، کتابخانه مقصد میزان خسارت خود را تعیین و به مرکز هماهنگ کننده اعلام می‌کند. این مرکز نیز خسارت کتابخانه مقصد را پرداخت و در مقطعی مانند زمان فراغت از تحصیل دانشجویان، این مبلغ را از آنان دریافت می‌کند (علیدوستی ۱۳۸۰، ۸۳-۹۰).



شکل ۱. بخشی از مدل مفهومی طرح غدیر

این طرح در پایان تابستان ۱۳۸۶ تعداد ۲۳۴ کتابخانه را به عنوان "کتابخانه مقصد" با بیش از ۸/۵ میلیون جلد کتاب زیر پوشش داشته است که این کتابخانه‌ها در ۶۶ دانشگاه و پژوهشگاه

وابسته به وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری و در ۳۰ شهر کشور قرار داشتند. تعداد افرادی که از سال ۱۳۷۸ تا پایان تابستان ۱۳۸۶ به عضویت این طرح درآمده‌اند، ۳۴۱۵۹ نفر بوده‌اند. این طرح در تاریخ یادشده حدود ۷۷ هزار نفر را به صورت بالقوه زیر پوشش داشت که حدود ۶۳ هزار نفر (۸۳ درصد) از آنها را دانشجویان تحصیلات تکمیلی و حدود ۱۳ هزار نفر (۱۷ درصد) از آنها را اعضای هیئت علمی تشکیل می‌دادند که از این تعداد، حدود ۱۸ هزار نفر به عضویت طرح درآمده بودند. حدود ۱۷ هزار نفر از این اعضا، دانشجویان تحصیلات تکمیلی و حدود ۱۰۰۰ نفر از آنها اعضای هیئت علمی بودند که به ترتیب معادل ۲۷ درصد دانشجویان و ۸ درصد اعضای هیئت علمی زیر پوشش محسوب می‌شوند (بیرامی و علیدوستی ۱۳۸۷).

با گذشت چندین سال از شروع این طرح، لازم بود کیفیت این خدمت ارزیابی شود تا در صورت نیاز، تغییراتی در آن صورت پذیرد. از آنجایی که کیفیت خدمات دارای ارتباط نزدیکی با رضایت مشتری است (Turk and Avcilar 2009)، کاربران هر خدمت بهترین و به اعتقاد برخی، تنها داور کیفیت خدمات هستند (Stein 1999, 47). بنابراین بهبود کیفیتی که بر مبنای نیازهای مشتریان نباشد، رضایت آنان را جلب نخواهد کرد (Palmer 2001, 210). بر همین اساس، این مقاله به بررسی کیفیت "طرح غدیر: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها" از دیدگاه کتابخانه‌های همکار آن می‌پردازد و میزان رضایت و انتظار کتابخانه‌های همکار و شکاف بین خدماتی که دریافت کرده‌اند و انتظارات و خواست‌های آنها را از طرح، براساس "سروکوآل" ارائه می‌کند. بر این اساس، پرسش‌های این پژوهش عبارتند از:

۱. میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده طرح به‌طور کلی و براساس موقعیت جغرافیایی چه میزان است؟
۲. وضعیت خدمات دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده طرح به‌طور کلی و براساس موقعیت جغرافیایی و همچنین شکاف میان آنها چه میزان است؟
۳. وضعیت خدمات دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده طرح براساس ابعاد "سروکوآل" و همچنین شکاف میان آنها چه میزان است؟
۴. وضعیت خدمات دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده طرح براساس گویه‌های "سروکوآل" و همچنین شکاف میان آنها چه میزان است؟

## ۳. بررسی نوشته‌ها

در حالی که ارزیابی کیفیت به صورت سنتی بر مقیاس‌های مالی متکی بوده است، امروزه رضایت مشتری به عنوان عامل حیاتی در سازمان‌های موفق (Darestani and Jahromi 2009) و یکی از عناصر کلیدی برای ایجاد و حفظ مزیت رقابتی، به ویژه در حوزه خدمات در کانون توجه سازمان‌ها قرار گرفته است (Ueltschy et al. 2004). از این دیدگاه، کیفیت خدمات به عنوان خروجی فرایند ارزیابی محسوب می‌شود که در آن، مشتری خدمتی را که دریافت کرده با انتظاری که از آن خدمت داشته است، مقایسه و درباره آن قضاوت می‌کند. (Hebert 1994; Ueltschy et al. 2004).

به این منظور، مدل‌های گوناگونی پدید آمده‌اند که بنیان آنها بر رضایت مشتری قرار دارد. در این میان "سروکوآل" از جمله مدل‌هایی است که با وجود نقدهایی که به آن شده (Asubonteng, McCleary, and Swan 1996; Cook and Thompson 2000b) بیشترین استفاده را در ارزیابی کیفیت خدمات داشته و موارد زیادی از کاربرد آن ثبت شده است (Finn and Kayande 2004; Cook and Thompson 2000a; Asubonteng, McCleary and Swan 1996; Zolkiewski et al. 2007; Stan et al. 2007; Mahapatra and Khan, 2007; Catanzaro and Salas 2006, 206; Ravichandran et al. 2010; Singh and Khanduja 2010; Ravichandran, Prabhakran and Kumar 2010). به همین دلیل نیز این مدل به عنوان عمومی‌ترین و مشهورترین روش استاندارد در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات شناخته می‌شود (Asubonteng, McCleary, and Swan 1996; Caruana, Ewing, and Ramaseshan 2000; Kassim and Bojei 2002; Kendall 2006, 6). چارچوبی را برای بهبود کیفیت خدمت فراهم می‌سازد (Pathirana 2008). "سروکوآل" در سال ۱۹۸۵، از سوی پاراشورامان، بری، و زیتهمل برای ارزیابی کیفیت آن گونه که مشتری درک می‌کند، بنیان‌گذاری شد. آنان نشان دادند که درک مشتریان از کیفیت خدمات از چند شکاف تأثیر می‌پذیرد (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985). آنان شکاف‌های زیر را به عنوان عواملی برمی‌شمارند که می‌توانند کیفیت یک خدمت را از نظر کاربران آن کاهش دهند (Parasuraman, Berry, and Zeithaml 1991):

- شکاف یک: تفاوت بین انتظارات مشتری و ادراک مدیریت. این شکاف از عدم آگاهی از آنچه مشتری از یک خدمت خاص انتظار دارد، ناشی می‌شود.
- شکاف دو: شکاف بین ادراک مدیریت و ویژگی‌های کیفیت خدمت. این شکاف از اختلاف بین دیدگاه مدیریت نسبت به انتظارات مشتریان با آنچه که در واقع به عنوان کیفیت خدمت، تعیین و تصریح شده است، نشأت می‌گیرد.
- شکاف سه: شکاف بین ویژگی‌های کیفیت خدمت و خدمت ارائه شده. حتی زمانی که

- خطوط راهنما و شاخص‌هایی برای ارائه یک خدمت عالی وجود داشته باشد، ممکن است عملکرد ضعیف کارکنان سبب شود که خدمت ارائه‌شده در حد و اندازه استاندارد تعیین‌شده نباشد. این اتفاق منجر به شکاف و تفاوت می‌شود.
- شکاف چهار: تفاوت بین خدمت ارائه‌شده و ارتباطات خارجی. انتظارات مشتریان از یک خدمت، براساس تبلیغات ارائه‌دهندگان خدمت که دربرگیرنده تعهدات و وعده‌های آنان درباره خدمت است، شکل می‌گیرد. این تفاوت و فاصله ناشی از میزان سازگاری بین تصویری از خدمت است که به‌واسطه تبلیغات در ذهن مشتریان شکل گرفته با ویژگی خدمتی که در واقع ارائه شده است.
  - شکاف پنج: شکاف بین خدمت درک‌شده و خدمت ارائه‌شده. این شکاف هنگامی ایجاد می‌شود که یکی از شکاف‌های پیشین یا تعدادی از آنها به‌وقوع پیوندد.
- به گفته پایه‌گذاران این مدل، اگر چه هر خدمتی در برخی از جنبه‌ها منحصر به فرد است، پنج بعد اساسی کیفیت برای تمامی گونه‌های خدمات وجود دارند که انتظارات مشتریان را از خدمات شکل می‌دهند و خدمات سازمان‌ها بر آن اساس ارزیابی می‌شوند. این ابعاد عبارتند از (Berry, Zeithaml and Parasuraman 1990; Parasuraman., Berry and Zeithaml 1991):
- عوامل ملموس<sup>۱</sup>: امکانات فیزیکی، تجهیزات، پرسنل، و وسایل ارتباطی
  - اعتماد<sup>۲</sup>: توانایی انجام خدمت تعهدشده به‌صورت صحیح، درست، و معتبر
  - پاسخگویی<sup>۳</sup>: تمایل به همکاری و کمک به مشتریان، و ارائه خدمات سریع و بی‌درنگ به آنان
  - اطمینان<sup>۴</sup>: دانش، تواضع، ادب، و مهربانی کارکنان و توانایی آنان در نشان دادن اطمینان و اعتماد به نفس
  - همدلی<sup>۵</sup>: توجه ویژه به مشتریان.
- افزون بر کاربرد گسترده "سروکوآل" در خدمات مختلف، این مدل برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در انواع کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی، و پژوهشی و نیز مراکز اطلاع‌رسانی استفاده گردیده است (Landrum and Prybutok 2004; Nimsomboon and Nagata 2003, 6; Sahu 2007; Landrum et al. 2009). در سال ۱۹۹۹ نیز انجمن کتابخانه‌های پژوهشی ابزاری جدید با نام "لیب کوآل" را بر پایه "سروکوآل" و به‌طور اختصاصی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها ارائه کرد (Cook et al. 2001) که تاکنون در کتابخانه‌های مختلف در سراسر دنیا به کار رفته است.<sup>۶</sup>

1. tangibility

2. assurance

3. responsiveness

4. reliability

5. Empathy

۶. برای اطلاعات بیشتر، نگاه کنید به <http://www.libqual.org>

در ایران نیز در سال‌های اخیر "سروکوآل" و "لیب کوآل" به عنوان رویکردی جدید برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها به کار رفته‌اند که از آن جمله می‌توان به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران (کاظم‌پور ۱۳۸۵)، کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان (علی‌رضیانی، و دیگران ۱۳۸۵)، کتابخانه‌های دانشگاه یزد (میرغفوری و مکی ۱۳۸۶)، کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس (کرمشاهی ۱۳۸۶)، کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (حریری و افسانی ۱۳۸۷)، کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی (باباغیبی و فتاحی ۱۳۸۷)، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی (امیدی‌فر و موسوی‌زاده ۱۳۸۸)، کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس (نجفقلی‌نژاد و حسن‌زاده ۱۳۸۸) و کتابخانه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (Hassanzadeh, Rezaei Sharifabadi and Derakhshan 2010) اشاره نمود.

بررسی این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که همگی بر روی دیدگاه کاربران درخصوص ارزیابی کیفیت خدمات تأکید دارند و هرچند میزان ارزیابی کاربران آنها از کیفیت خدمات با توجه به نوع ارائه خدمات آنها متفاوت است، آنچه که در میان بیشتر آنها مشترک است، همانند نتایج حاصل از این پژوهش، وجود اختلاف معنی‌دار (شکاف منفی) بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه‌شده از سوی این مراکز است.

#### ۴. روش

##### ۴-۱. ابزار پژوهش

ابزار این پژوهش، پرسشنامه بود که در چند مرحله طراحی و نهایی شد (De Vaus 2002, 94-181-192). پرسشنامه اولیه براساس ابزار "سروکوآل" ساخته شد که کیفیت خدمت را از پنج بعد عوامل ملموس، پاسخگویی، اطمینان، اعتماد، و همدلی می‌سنجد و دارای ۲۲ شاخص است. هر گویه در پرسشنامه این پژوهش از دو بعد سنجیده شد: وضع موجود یا خدماتی که کتابخانه‌های همکار تاکنون دریافت کرده‌اند و انتظار آنها از کیفیت خدمات. پاسخ‌های مربوط به هر بعد نیز در قالب طیف لیکرت پنج‌تایی تنظیم گردید.

اعتبار محتوای<sup>۱</sup> پرسشنامه از سوی پژوهشگر و همچنین گروه صاحب‌نظر دنبال شد (Cooper and Schindler 2001, 211-212) برای تأمین اعتبار سازه<sup>۲</sup> پرسشنامه (De Vaus 2002, 54) نیز تلاش شد از مقیاس‌های "سروکوآل" استفاده شود که پیش‌تر اعتبار آنها در پژوهش‌های متعددی به

1. Content validity

2. Construct validity

اثبات رسیده بود. پایایی پرسشنامه نیز از طریق "ضریب آلفای کرونباخ" <sup>۱</sup> سنجیده شد که براساس داده‌های گردآوری شده در مرحله پیش‌آزمون، تمامی مقیاس‌ها نیز دارای ضریبی بالاتر از ۰/۷ بوده‌اند.

اقدام موجود در ابزار براساس پنج بعد "سروکوآل" در جدول ۱ آمده است. شماری از این اقدام به کیفیت طرح به‌طور کلی ارتباط می‌یابد، اما شماری دیگر به خدمات مرکز هماهنگ‌کننده (مرکز) اختصاص دارد.

#### جدول ۱. گویه‌های ابزار در چارچوب ابعاد "سروکوآل"

عوامل ملموس:
<ul style="list-style-type: none"> <li>● روشن بودن فرایند ارتباطی مرکز با کتابخانه‌های همکار طرح</li> <li>● روشن بودن مقررات عضویت کتابخانه‌ها در طرح</li> <li>● کامل بودن مستندات و اطلاعات دریافت‌شده برای اعضا (کارت‌های عضویت و امانت، راهنمای طرح، برگه‌های آمار، و فرم درخواست برگ آمار)</li> <li>● سهولت عضویت کتابخانه‌ها در طرح</li> <li>● روشن بودن و سهولت تکمیل فرم‌های طرح</li> </ul>
پاسخگویی:
<ul style="list-style-type: none"> <li>● آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز</li> <li>● اطلاع‌رسانی در مورد وجود طرح و تسهیلات آن</li> <li>● روزآمدسازی اطلاعات مورد نیاز کتابخانه توسط مرکز</li> <li>● سرعت در ارائه خدمات به کتابخانه‌های عضو از سوی مرکز</li> <li>● اطلاع‌رسانی درباره چگونگی و مقررات عضویت کتابخانه‌ها در طرح</li> <li>● تمایل به پاسخگویی به پرسش‌های کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز</li> <li>● ارائه گزارش نتایج اجرای طرح به کتابخانه‌ها</li> <li>● راهنمایی مناسب از سوی مرکز هنگام مواجه شدن کتابخانه‌های همکار با مشکل</li> <li>● گویایی آیین‌نامه طرح</li> <li>● آمادگی همیشگی مرکز برای ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار در چارچوب طرح</li> </ul>

←

1. Cronbach's alpha coefficient



## ادامه جدول ۱. گویه‌های ابزار در چارچوب ابعاد "سروکوال"

<p><b>اطمینان خاطر:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● فراهم‌سازی آسایش خاطر و امنیت کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز</li> <li>● احترام و ادب مسئولان طرح در مرکز</li> <li>● حفظ اطلاعات کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز</li> <li>● مهربانی مسئولان طرح در مرکز</li> <li>● دانش مسئولان طرح در مرکز درباره مقررات و فرایندهای آن</li> </ul>
<p><b>اعتماد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● دریافت خدمات وعده داده‌شده از طرف مرکز در مدت تعیین‌شده</li> <li>● جبران خسارت‌های واردشده به کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز</li> <li>● وجود اشتیاق در مرکز برای پذیرش کتابخانه‌ها در طرح</li> <li>● جبران اشتباه از سوی مرکز در صورتی که عامل آن مرکز باشد</li> <li>● پذیرش اشتباه از سوی مرکز در صورتی که عامل آن مرکز باشد</li> <li>● دریافت خدمات در اولین مراجعه (حضور یا غیرحضور) به مرکز</li> </ul>
<p><b>همدلی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● توجه خاص و ویژه مرکز به کتابخانه‌های همکار</li> <li>● آشنایی مرکز با نیازهای کتابخانه‌های همکار در چارچوب طرح</li> <li>● احترام مرکز به علائق و نیازهای خاص کتابخانه‌های همکار</li> <li>● مناسب بودن روزها و ساعات کاری مرکز</li> </ul>

## ۴-۲. جامعه

جامعه این پژوهش را تمامی کتابخانه‌های زیر پوشش طرح تشکیل می‌داد که عضویت در آن را پذیرفته‌اند. این کتابخانه‌ها که به‌عنوان کتابخانه‌های عضو یا همکار نامیده می‌شوند، شامل ۲۴۰ کتابخانه وابسته به ۶۶ دانشگاه و مؤسسه پژوهشی بودند. تمامی اعضاء جامعه آماری برای گردآوری داده‌ها در نظر گرفته شد. به این منظور، پرسشنامه‌ها به سه روش مراجعه حضوری و پست عادی و پست الکترونیکی در اختیار مدیران کتابخانه‌هایی که عضو طرح بودند، قرار گرفت و از آنان درخواست شد پرسشنامه‌ها را در اختیار نمایندگان طرح غدیر در کتابخانه نیز

در صورت وجود) قرار دهند. درنهایت، از میان پرسشنامه‌های برگردانده‌شده از طرف ۱۳۱ کتابخانه، ۱۷۸ پرسشنامه قابل تحلیل تشخیص داده شد.

#### ۳-۴. تحلیل

به‌منظور بررسی چگونگی ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار طرح از طرف مرکز هماهنگ‌کننده، شکاف بین خدمات دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار آنها بر مبنای ابعاد، گویه هر یک از ابعاد، و گویه‌ها به تفکیک کل جامعه و نیز بر مبنای موقعیت جغرافیایی، محاسبه و براساس اندازه شکاف، رتبه‌بندی شد.

#### ۵. یافته‌ها

##### ۱-۵. میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده

جدول ۲ میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از عملکرد مرکز هماهنگ‌کننده را به‌طور کلی نشان می‌دهد. بر این اساس، میزان رضایت این کتابخانه‌ها از عملکرد مرکز هماهنگ‌کننده در زمینه طرح غدیر بالاتر از متوسط است.

##### جدول ۲. میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز بر مبنای "سروکوال"

Sig.	df	t	sd	Mean
.00	176	60.65	.76	3.50

میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده براساس موقعیت جغرافیایی آنها در جدول ۳ آمده است. بر این اساس، پاسخگویانی که کتابخانه آنها در شهرستان‌ها واقع است رضایت بیشتری نسبت به کتابخانه‌های تهران دارند.

##### جدول ۳. میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز براساس موقعیت جغرافیایی

sig	df	t	sd	mean	موقعیت جغرافیایی
.00	69	37.51	0.74	3.34	تهران
.00	106	48.52	0.77	3.60	شهرستان

۲-۵. خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده جدول‌های ۴ و ۵، میزان رضایت از خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار را از مرکز هماهنگ‌کننده بر مبنای ابعاد "سروکوال" نشان می‌دهند.

جدول ۴. خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) کتابخانه‌های همکار از مرکز

ردیف	بعد	mean	sd	t	df	sig
۱	عوامل ملموس	3.94	0.83	62.4	173	0.00
۲	پاسخگویی	3.58	0.85	55.8	175	0.00
۳	اطمینان خاطر	3.58	0.91	51.2	170	0.00
۴	اعتماد	3.34	0.84	52.6	175	0.00
۵	همدلی	3.25	0.96	43.4	164	0.00

جدول ۵. تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز

ردیف	بعد	mean	sd	t	df	sig
۱	عوامل ملموس	4.45	0.69	79.9	154	0.00
۲	پاسخگویی	4.43	0.66	84.9	157	0.00
۳	اطمینان خاطر	4.42	0.63	90.3	166	0.00
۴	اعتماد	4.41	0.62	91.1	164	0.00
۵	همدلی	4.39	0.71	78.6	161	0.00

بر این اساس، میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) از مرکز در حد به نسبت زیاد است و بیشترین رضایت آنها مربوط به بعد عوامل ملموس (میانگین ۳/۹۴) است، در حالی که بیشترین انتظار را نیز از ابعاد اطمینان خاطر و همدلی دارند. در جدول ۶ نیز میزان رضایت از خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ‌کننده بر اساس موقعیت جغرافیایی کتابخانه‌ها آمده است.

جدول ۶. خدمت دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز  
در ابعاد "سروکوال" براساس موقعیت جغرافیایی

ردیف	بعد	وضع موجود		تمایل / انتظار	
		تهران	شهرستان	تهران	شهرستان
۱	عوامل ملموس	3.44	3.66	4.30	4.47
۲	پاسخگویی	3.22	3.41	4.29	4.51
۳	اطمینان خاطر	3.80	4.02	4.32	4.53
۴	اعتماد	3.34	3.73	4.22	4.49
۵	همدلی	2.97	3.44	4.26	4.54

همان‌گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود در تمامی ابعاد، هم از نظر میزان رضایت از خدمت دریافت‌شده و هم از نظر تمایل / انتظار کتابخانه‌ها، میانگین پاسخ کتابخانه‌های واقع در شهرستان‌ها بالاتر از میانگین پاسخ کتابخانه‌های تهران است.

### ۳-۵. تحلیل شکاف به تفکیک ابعاد "سروکوال"

جدول ۷ شکاف بین میزان رضایت از خدمت دریافت‌شده و انتظار / تمایل کتابخانه‌ها را در ابعاد "سروکوال" در کل جامعه نشان می‌دهد.

جدول ۷. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار در ابعاد سروکوال

ردیف	بعد	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۱	عوامل ملموس	-0.869	0.93	3.53	4.40	-11.93	163	0.00
۲	پاسخگویی	-1.106	1.02	3.31	4.42	-13.95	165	0.00
۳	اطمینان خاطر	-0.537	0.99	3.90	4.44	-6.72	153	0.00
۴	اعتماد	-0.809	1.11	3.56	4.37	-9.19	158	0.00
۵	همدلی	-1.150	1.05	3.26	4.44	-13.49	152	0.00

همچنان که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، ابعاد همدلی (۱/۱۵۰-) و پاسخگویی (۱/۱۰۶-)، بیشترین شکاف و بعد اطمینان خاطر (۵/۳۷-)، کمترین شکاف را دارند.

## ۴-۵. تحلیل شکاف براساس ابعاد به تفکیک موقعیت جغرافیایی

جدول ۸ شکاف بین میزان رضایت از خدمت دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌ها را براساس موقعیت جغرافیایی آنها نشان می‌دهد. بر این اساس، بین کتابخانه‌های مستقر در تهران، بعد همدلی و در بین کتابخانه‌های مستقر در شهرستان، بعد پاسخگویی بیشترین شکاف را دارند و بعد اطمینان خاطر در هر دو گروه دارای کمترین شکاف است.

جدول ۸. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار در ابعاد "سروکوال" براساس موقعیت جغرافیایی

ردیف	بعد	تهران	شهرستان
۱	عوامل ملموس	-0.88	-0.86
۲	پاسخگویی	-1.09	-1.12
۳	اطمینان خاطر	-0.55	-0.53
۴	اعتماد	-0.90	-0.75
۵	همدلی	-1.28	-1.06

## ۵-۵. تحلیل شکاف به تفکیک گویه‌های هر یک از ابعاد

۵-۵-۱. تحلیل شکاف در بعد عوامل ملموس: جدول ۹ شکاف بین میزان رضایت از خدمات دریافت‌شده و انتظار / تمایل کتابخانه‌های همکار را از مرکز هماهنگ‌کننده در بعد عوامل ملموس به تفکیک گویه‌ها نشان می‌دهد.

جدول ۹. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز در گویه‌های بعد عوامل ملموس

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۱	روشن بودن مقررات عضویت کتابخانه‌ها در طرح	-0.848	1.22	3.52	4.37	-8.7	157	0.00
۲	روشن بودن و سادگی تکمیل فرم‌های طرح	-0.781	1.08	3.57	4.35	-9.0	154	0.00
۳	سادگی عضویت کتابخانه‌ها در طرح	-0.762	1.31	3.62	4.39	-7.1	150	0.00

←

ادامه جدول ۹. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار  
از مرکز در گویه‌های بعد عوامل ملموس

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۴	کامل بودن مستندات و اطلاعات دریافت‌شده برای اعضا (کارت‌های عضویت و امانت، راهنمای طرح، برگ‌های آمار، فرم درخواست برگ آمار)	-0.757	1.18	3.69	4.45	-7.9	151	0.00
۵	روشن بودن فرایند ارتباطی مرکز با کتابخانه‌های همکار طرح	-1.278	1.26	3.13	4.41	-12.7	157	0.00

در بعد عوامل ملموس، بیشترین شکاف مربوط به روشن بودن فرایند ارتباطی مرکز هماهنگ‌کننده با کتابخانه‌های همکار طرح (۱/۲۸-) و کمترین شکاف مربوط به کامل بودن مستندات و اطلاعات ارائه‌شده برای اعضا (۷۵-) و سادگی عضویت کتابخانه‌ها (۷۶-) است.

۵-۵-۲. تحلیل شکاف در بعد پاسخگویی: جدول ۱۰ شکاف بین خدمات دریافت‌شده و انتظار / تمایل کتابخانه‌ها را در بعد پاسخگویی به تفکیک گویه‌ها نشان می‌دهد. در بعد پاسخگویی، آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز هماهنگ‌کننده دارای بیشترین شکاف (۱/۹۳) و ارائه گزارش نتایج اجرای طرح به کتابخانه‌ها دارای کمترین شکاف (۷۹-) است.

جدول ۱۰. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار  
از مرکز در گویه‌های بعد پاسخگویی

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۱	اطلاع‌رسانی در مورد وجود طرح و تسهیلات آن	-1.329	1.26	3.11	4.44	-13.14	154	0.0
۲	اطلاع‌رسانی درباره چگونگی و مقررات عضویت کتابخانه‌ها در طرح	-1.129	1.29	3.29	4.42	-10.91	154	0.0
۳	گویایی آیین‌نامه طرح	-0.797	1.26	3.62	4.42	-7.84	152	0.0

←

ادامه جدول ۱۰. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار  
از مرکز در گویه‌های بعد پاسخگویی

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۴	روزآمدسازی اطلاعات مورد نیاز کتابخانه توسط مرکز	-1.323	1.37	3.12	4.44	-12.14	157	0.0
۵	سرعت در ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز	-1.299	1.43	3.12	4.42	-11.05	146	0.0
۶	آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز	-1.923	1.58	2.54	4.46	-12.18	155	0.0
۷	تمایل به پاسخگویی به پرسش‌های کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز	-0.884	1.26	3.48	4.36	-13.14	146	0.0
۸	آمادگی همیشگی مرکز برای ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار در چارچوب طرح	-0.816	1.22	3.55	4.36	-10.91	146	0.0
۹	راهنمایی مناسب از سوی مرکز هنگام مواجه شدن کتابخانه‌های همکار با مشکل	-0.801	1.23	3.55	4.35	-7.84	145	0.0
۱۰	ارائه گزارش نتایج اجرای طرح به کتابخانه‌ها	-0.795	1.32	3.61	4.41	-12.14	150	0.0

۳-۵-۵. تحلیل شکاف در بعد اطمینان خاطر: جدول ۱۱ شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌ها را در بعد اطمینان خاطر به تفکیک گویه‌ها نشان می‌دهد. در این بعد، فراهم‌سازی آسایش خاطر و امنیت کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز دارای بیشترین شکاف (۹۲۵) و کمترین شکاف مربوط به احترام و ادب مسئولان طرح در مرکز (۲۵-) است.

جدول ۱۱. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار  
از مرکز در گویه‌های بعد اطمینان خاطر

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۱	دانش مسئولان طرح در مرکز درباره مقررات و فرایندهای آن	-0.586	1.10	3.88	4.47	-6.40	144	0.0

←

ادامه جدول ۱۱. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز در گویه‌های بعد اطمینان خاطر

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۲	مهربانی مسئولان طرح در مرکز	-0.309	1.15	4.09	4.40	-3.18	138	0.0
۳	احترام و ادب مسئولان طرح در مرکز	-0.254	0.97	4.23	4.49	-3.06	137	0.0
۴	فراهم‌سازی آسایش خاطر و امنیت کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز	-0.925	1.25	3.53	4.45	-8.95	145	0.0
۵	حفظ اطلاعات کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز	-0.489	1.10	3.84	4.33	-5.21	136	0.0

۵-۴. تحلیل شکاف در بعد اعتماد: جدول ۱۲ شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌ها را در بعد اعتماد به تفکیک گویه‌ها نشان می‌دهد.

جدول ۱۲. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز در گویه‌های بعد اعتماد

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۱	وجود اشتیاق در مرکز برای پذیرش کتابخانه‌ها در طرح	-0.624	1.43	3.73	4.36	-5.18	140	0.0
۲	دریافت خدمات در اولین مراجعه (حضور یا غیرحضور) به مرکز	-0.832	1.35	3.52	4.35	-7.06	130	0.0
۳	دریافت خدمات وعده داده‌شده از طرف مرکز در مدت تعیین‌شده	-1.121	1.21	3.32	4.44	-11.00	140	0.0
۴	پذیرش اشتباه از سوی مرکز در صورتی که عامل آن مرکز باشد	-0.669	1.04	3.62	4.29	-7.05	120	0.0
۵	جبران اشتباه از سوی مرکز در صورتی که عامل آن مرکز باشد	-0.699	1.09	3.69	4.39	-7.14	122	0.0
۶	جبران خسارت‌های واردشده به کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز	-0.887	1.07	3.59	4.47	-8.92	114	0.0



در بعد اعتماد، بیشترین شکاف مربوط به دریافت خدمات وعده داده شده از طرف مرکز در مدت تعیین شده (۱/۱۲-) و کمترین شکاف مربوط به وجود اشتیاق در مرکز برای پذیرش کتابخانه‌ها در طرح (۶۲-) و پذیرش اشتباه از سوی مرکز است در صورتی که عامل آن باشد (۶۶-).

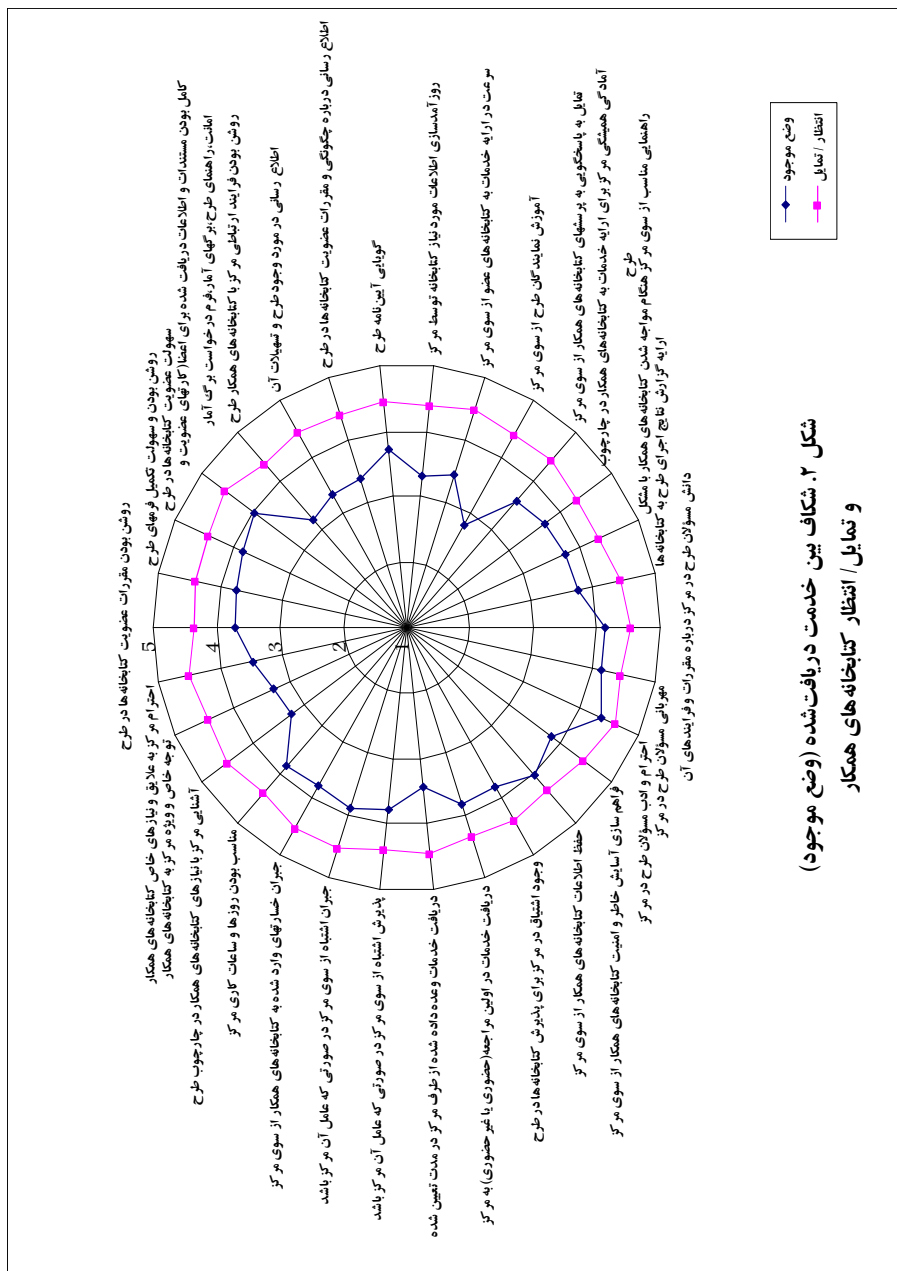
۵-۵-۵. تحلیل شکاف در بعد همدلی: جدول ۱۳ شکاف بین خدمات دریافت شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌ها را در بعد همدلی به تفکیک گویه‌ها نشان می‌دهد. در بعد همدلی، توجه خاص و ویژه مرکز به کتابخانه‌های همکار دارای بیشترین شکاف (۱/۴۷-) و مناسب بودن روزها و ساعات کار مرکز دارای کمترین شکاف (۷۸-) است.

جدول ۱۳. شکاف بین خدمات دریافت شده و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز در گویه‌های بعد همدلی

ردیف	گویه	شکاف	sd	وضع موجود	انتظار	t	df	sig
۱	مناسب بودن روزها و ساعات کار مرکز	-0.478	1.01	3.84	4.32	-5.48	133	0.0
۲	آشنایی مرکز با نیازهای کتابخانه‌های همکار در چارچوب طرح	-1.387	1.27	3.02	4.41	-13.07	141	0.0
۳	توجه خاص و ویژه مرکز به کتابخانه‌های همکار	-1.476	1.31	3.01	4.48	-13.59	144	0.0
۴	احترام مرکز به علائق و نیازهای خاص کتابخانه‌های همکار	-1.263	1.24	3.24	4.50	-11.88	136	0.0

#### ۶-۵. تحلیل شکاف به تفکیک گویه‌ها

شکل ۲ شکاف بین خدمات دریافت شده و انتظار / تمایل کتابخانه‌های همکار را از مرکز هماهنگ کننده براساس گویه‌ها نشان می‌دهد. براساس این شکل، بزرگ‌ترین شکاف مربوط به آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز هماهنگ کننده (۱/۹۲-) و توجه خاص و ویژه این مرکز به کتابخانه‌های همکار (۱/۴۸-) است. در مجموع، گویه‌های ابعاد پاسخگویی و همدلی جزء پنج شکاف بزرگ به‌شمار می‌روند. کمترین شکاف نیز مربوط به گویه احترام و ادب (۲۵-) و مهربانی مسئولان طرح در مرکز (۳۰-) است که هر دو در بعد اطمینان خاطر قرار دارند.



شکل ۲. شکاف بین خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار کتابخانه‌های همکار

## ۶. بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهند که میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد مرکز هماهنگ‌کننده در طرح غدیر به‌طور کلی بالاتر از متوسط است و در این میان، میزان رضایت کتابخانه‌های واقع در شهرستان بیشتر از میزان رضایت کتابخانه‌های تهران است. این فزونی رضایت می‌تواند چند دلیل داشته باشد. اول اینکه کتابخانه‌های شهرستان نسبت به کتابخانه‌های تهران از منابع کمتری برخوردار هستند (بیرامی و علیدوستی ۱۳۸۷)، بنابراین طرح غدیر پاره‌ای از کاستی‌های آنها را در پاسخ به نیازهای اطلاعاتی اعضای خود جبران می‌کند و از این‌رو، رضایت بیشتری از این طرح دارند. دوم، مراجعه به کتابخانه‌های شهرستان به دلیل کیفیت مجموعه آنها کمتر از مراجعان به کتابخانه‌های تهران است (بیرامی و علیدوستی ۱۳۸۷)، به همین دلیل نیز این کتابخانه‌ها کمتر درگیر کار با مرکز هماهنگ‌کننده هستند و نارضایتی کمتری نیز از آن پیدا می‌کنند. سوم، کتابخانه‌های تهران خدمات بیشتری نسبت به کتابخانه‌های شهرستان ارائه می‌کنند، بنابراین انتظار بیشتری نیز از مرکز هماهنگ‌کننده دارند.

نتایج این پژوهش به‌طور کلی، تمایل/انتظار بیشتری را از سوی کتابخانه‌های شهرستان نسبت به کتابخانه‌های تهران از مرکز هماهنگ‌کننده نشان می‌دهند که می‌تواند به دلیل نیاز بیشتر این کتابخانه‌ها به این طرح برای پاسخ به نیازهای کاربران این کتابخانه‌ها باشد. از سویی دیگر، تمایل/انتظار کتابخانه‌های تهران در سطحی بالاتر از کتابخانه‌های شهرستان و در بعد اطمینان خاطر است. اما، این تمایل/انتظار در کتابخانه‌های شهرستان در بعد همدلی است که بیشتر به شناخت و پاسخ به نیازهای آنها ارتباط می‌یابد.

بیشترین رضایت کتابخانه‌ها در میان ابعاد سروکوال، در بعد عوامل ملموس است و این کتابخانه‌ها بیشترین تمایل/انتظار را نیز از مرکز هماهنگ‌کننده در همین بعد دارند. این یافته نشان می‌دهد که مرکز هماهنگ‌کننده توانسته است رابطه خود را براساس مدارکی که با کتابخانه‌های همکار ردوبدل می‌کند، به خوبی ایفا نماید. رضایت کتابخانه‌های تهران از کیفیت خدمتی که از مرکز هماهنگ‌کننده دریافت داشته‌اند (وضع موجود) بالاتر از متوسط و رضایت کتابخانه‌های شهرستان بیشتر از کتابخانه‌های تهران است. هر دو گونه کتابخانه‌ها نیز بیشترین رضایت را در بعد اطمینان خاطر داشته‌اند، درحالی‌که بیشترین انتظار کتابخانه‌های تهران در بعد اطمینان خاطر و کتابخانه‌های شهرستان در بعد همدلی بوده است. به این ترتیب، به نظر می‌رسد کتابخانه‌های تهران که بیشتر به ارائه خدمات به اعضای طرح مشغول هستند، انتظار دارند که به نقش آنها توجه بیشتری صورت پذیرد، درحالی‌که کتابخانه‌های شهرستان، بیشتر انتظار درک و وضعیت خود را از سوی مرکز هماهنگ‌کننده و همچنین توجه به نیازهای بیشتر آنان به منابع اطلاعاتی را در برابر کتابخانه‌های تهران دارند.

از نظر گویه‌های خدمت دریافت‌شده (وضع موجود)، کتابخانه‌های همکار بیشترین رضایت را از احترام و ادب و مهربانی مسئولان طرح در مرکز هماهنگ‌کننده، دانش آنان درباره مقررات و فرایندهای طرح، و مناسب بودن روزها و ساعت کار این مرکز داشته‌اند و کمترین رضایت آنها نیز مربوط به گویه‌های آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز هماهنگ‌کننده و توجه خاص و ویژه این مرکز به کتابخانه‌های همکار است. گویه‌هایی که کمترین رضایت را به خود اختصاص داده‌اند نشان می‌دهند که مرکز هماهنگ‌کننده در طول اجرای طرح، از یک سو نسبت به آموزش نمایندگان طرح اقدامی نکرده و از سویی دیگر، در مقررات این طرح تجدیدنظر به عمل نیآورده است. افزون بر این، طرح دارای مقرراتی عمومی است که در آن نیازهای متفاوت کتابخانه‌ها نادیده گرفته شده‌اند.

ابعاد همدلی و پاسخ‌گویی "سروکوال"، بیشترین شکاف و بعد اطمینان خاطر، کمترین شکاف را بین خدمت دریافت‌شده و تمایل/انتظار کتابخانه‌ها نشان می‌دهند. به این ترتیب، مرکز هماهنگ‌کننده توانسته است خدمات قابل‌اتکایی را ارائه نماید. در کتابخانه‌های تهران، بعد همدلی و در کتابخانه‌های شهرستان، بعد پاسخگویی بیشترین شکاف را داشته‌اند. به نظر می‌رسد که کتابخانه‌های تهران به دلیل ارائه خدمات بیشتر در این طرح، انتظار دارند نسبت به جبران خدمات آنها اقدام مؤثری صورت پذیرد. بعد اطمینان خاطر نیز در بین هر دو گونه کتابخانه‌ها کمترین شکاف را داراست. در میان گویه‌ها، بزرگ‌ترین شکاف مربوط به آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز و توجه خاص و ویژه مرکز به کتابخانه‌های همکار است. کمترین شکاف نیز مربوط به گویه‌های احترام و ادب و مهربانی مسئولان طرح در مرکز است. بر این اساس، نیاز کتابخانه‌ها به آموزش و کمک به کتابخانه‌ها در انجام بهتر طرح ضروری است. از سوی دیگر نیز کتابخانه‌ها، رضایت خود را از نوع برخورد مرکز هماهنگ‌کننده بیان داشته‌اند.

#### ۷. محدودیت‌ها و پیشنهادها

یکی از محدودیت‌های این پژوهش، تعداد کتابخانه‌هایی است که به پرسشنامه پاسخ گفته‌اند (حدود ۴۵ درصد). برای جبران این محدودیت از فنون استنباط آماری برای تعمیم یافته‌ها به جامعه استفاده گردید. با این وجود، به دلیل تصادفی نبودن نمونه، این تعمیم با احتیاط همراه است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهند که کتابخانه‌های همکار طرح غدیر، در مجموع از خدمت مرکز هماهنگ‌کننده در چارچوب این طرح رضایت دارند و تداوم اجرای آن را با دشواری جدی‌ای روبرو نمی‌بینند. با این وجود، انجام شماری از اقدام‌ها به عملکرد بهتر طرح و فزونی رضایت کتابخانه‌های همکار کمک خواهد کرد. آموزش کتابخانه‌ها یکی از این اقدام‌هاست که

می‌تواند دانش و مهارت نمایندگان این طرح را در کتابخانه‌ها بهبود بخشد و رضایت بیشتری را به دنبال داشته باشد. آموزش، به‌ویژه برای افرادی که به‌تازگی به نمایندگی این طرح منصوب می‌شوند، ضروری است. تجدیدنظر در مقررات طرح از دیگر اقدام‌های لازم پس از سپری شدن چندین سال از آغاز اجرای آن است. در این تجدیدنظر باید انعطاف کافی در مقررات طرح تأمین شود تا امکان پاسخگویی به نیازهای متفاوت کتابخانه‌ها نیز فراهم آید.

کاربرد فناوری اطلاعات و شبکه‌های اطلاعاتی در فرایندهای عملیاتی این طرح از دیگر اقدام‌های ضروری است که می‌تواند به سرعت فرایندها و ارتباط بهتر مرکز هماهنگ‌کننده و کتابخانه‌ها منجر شود و از سوی دیگر، امکان اجرای شماری از فرایندها را بدون کاغذ فراهم سازد. پرداخت پاداش به کتابخانه‌ها برپایه میزان همکاری و مشارکت آنها در طرح نیز می‌تواند رضایت کتابخانه‌های غنی‌تر را که محل مراجعه بیشتر اعضاء این طرح هستند، افزایش دهد. کتابخانه‌ها انتظار دارند به‌نحو شایسته‌ای از خدمات آنها تقدیر به‌عمل آید، از این رو، افزون بر پرداخت پاداش‌های مادی، ارائه پاداش‌های غیرمادی مانند معرفی کتابخانه‌های برتر، معرفی همکاران فعال، ارائه تشویق‌نامه، و مانند آنها نیز می‌تواند انگیزه کارکنان را افزایش دهد.

#### ۸. منابع

امیدی‌فر، سیروس، و زهرا موسوی‌زاده. ۱۳۸۸. سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لیب‌کوال. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی* ۱۵ (۴): ۶۱-۸۰.

باباغیبی، نجمه، و رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۸۷. مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوال. *کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۱ (۴): ۲۵۵-۲۵۷.

بیرامی، حمیده، و سیروس علیدوستی. ۱۳۸۷. *آمار طرح غدیر: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها*. تهران: پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران.

حریری، نجلا، و فریده افغانی. ۱۳۸۷. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۱ (۲): ۲۵-۲۹.

علی‌رمضانی، حمیده، و دیگران. ۱۳۸۷. بررسی نظرات اعضاء هیئت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی. *مجله گام‌های توسعه در آموزش پزشکی* ۵ (۱): ۱۱۲-۱۱۸.

علیدوستی، سیروس. ۱۳۸۰. *اشتراک منابع و همکاری بین کتابخانه‌ها*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.

کاظم‌پور، زهرا. ۱۳۸۵. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل Libqual. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.

- کرشاهی، محمود. ۱۳۸۶. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس براساس ابزار LIBQUAL. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- میرغفوری، سیدحبيب، و فاطمه مکی. ۱۳۸۶. بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد به لایب کوال (مورد کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۰ (۱): ۶۱-۷۸.
- نظری، مریم، و سیروس علیدوستی. ۱۳۷۹. بررسی عملکرد طرح تعمیم خدمات کتابخانه‌های تخصصی به افراد غیرعضو. *علوم اطلاع‌رسانی* ۱۶ (۱-۲): ۷۰-۸۸.
- نظری، مریم، و سیروس علیدوستی. ۱۳۸۰. میانی و عملکرد طرح تعمیم خدمات کتابخانه‌های تخصصی به افراد غیرعضو. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- نجفقلی‌نژاد، اعظم و محمد حسن‌زاده. ۱۳۸۸. ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس براساس ابزار "لیب کوال". *علوم و فناوری اطلاعات* ۲۵ (۱): ۱۳۱-۱۵۲.
- Asubonteng, P., K. J. McCleary, and J. E. Swan. 1996. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Service Marketing* 10 (6): 62-81.
- Berry, L. L., V. A. Zeithaml, and A. Parasuraman. 1990. Five imperatives for improving service quality. *Sloan Management Review* 31 (4): 29-38.
- Caruana A., M. T. Ewing, and B. Ramaseshan. 2000. Assessment of the three-column format SERVQUAL: an experimental approach. *Journal of Business Research* 49 (1): 57-65.
- Catanzaro, D., and E. Salas. 2006. Service encounter dynamics: Strategies and tips for better customer service. In *Customer Service Delivery: Research and Best Practices*. Lawrence Fogli (Ed.), 197-224. San Francisco: John Wiley.
- Cook, C., and B. Thompson. 2000a. Higher-order factor analytic perspective on users perception of library service quality. *Library & Information Science Research* 22 (4): 393-404.
- Cook, C., and B. Thompson. 2000b. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianship* 26 (4): 248-258.
- Cook, C., F. Heath, B. Thompson, and R. Thompson. 2001. LibQual+: Service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal* 27 (4): 264-268.
- Cooper, D. R., and P. S. Schindler. 2001. *Business research methods*. 7<sup>th</sup> ed. Boston: McGraw-Hill.
- Cullen, R. 2001. Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends* 49 (4): 662-686.
- Darestani, A. Y., and A. E. Jahromi. 2009. Measuring customer satisfaction using a fuzzy inference system. *Journal of Applied Sciences* 9 (3): 469-478.
- De Vaus, D. 2002. *Surveys in Social Research*. 5<sup>th</sup> ed. London: Routledge.
- Finn, A., and U. Kayande. 2004. Scale modification: Alternative approaches and their consequences. *Journal of Retailing* 80:37-52.
- Hassanzadeh, M., Rezaei Sharifabadi, S., and M. Derakhshan. 2010. Assessment of service quality at central library of Management and Planning Organization (MPO), Iran. *International Journal of Information Science and Management* 8 (1): 107-118.
- Hebert, F. 1994. Service quality: an unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. *Library & Information Science Research* 16 (1): 3-21.
- Kassim, N. M., and J. Bojei. 2002. Service quality: Gaps in the Malaysian telemarketing industry. *Journal of Business Research* 55 (10): 845-852.
- Kendall, S. D. 2006. Customer service from the customer's perspective. In *Customer service delivery: Research and best practices*, Lawrence Fogli (Ed.), 3-21. San Francisco: John Wiley.
- Landrum, H., and V. R. Prybutok. 2004. A service quality and success model for the information services industry. *European Journal of Operation Research* 156: 628-642.

- Landrum, H., V. Prybutok, X. Zhang, and D. Peak. 2009. Measuring IS system service quality with SERVQUAL: Users' perceptions of relative importance of the five SERVPERF dimensions. *Informing Science* 9:17-35.
- Mahapatra, S. S., and M. S. Khan. 2007. A framework for analyzing quality in education settings. *European Journal of Engineering Education* 32 (2): 205-217
- Nimsomboon, N., and H. Nagata. 2003. Assessment of library service quality at Thammasat University library system. <http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/pdf/report0403.pdf> (accessed 20 Jan. 2009).
- Nitecki, D. A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22 (3): 181-191.
- Palmer, A. 2001. *Principles of Service Marketing*. 3<sup>rd</sup> ed. London: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., L. L. Berry, and V. A. Zeithaml. 1991. Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management* 30:335-364.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1985. A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Pathirana, L. 2008. Impact of service quality on long-term customer relationships. *Marketing Canada* 4 (3): 4-5.
- Singh, R., and D. Khanduja. 2010. SERVQUAL and model of service quality gaps: a framework for determining and prioritizing critical factors from faculty perspective in higher education. *International Journal of Engineering Science and Technology* 2 (7): 3297-3304.
- Ravichandran, K., S. Prabhakaran, and S. A. Kumar. 2010. Application of Servqual model on measuring service quality: a bayesian approach. *Enterprise Risk Management* 1 (1): 169-145.
- Ravichandran, K. et al. 2010. Influence of service quality on customer satisfaction: Application of Servqual model. *International Journal of Business and Management* 5 (4): 117-124.
- Sahu, A. K. 2007. Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library Review* 56 (3): 234-243.
- Stan, S., Kenneth R. E., C. M. Wood, and J. L. Stinson. 2007. Segment differences in the asymmetric effects of service quality on business customer relationships. *Journal of Services Marketing* 21 (5): 358-370.
- Stein, J. 1999. Designing user satisfaction surveys for interlibrary loan services. *Performance Measurement and Metrics* 1 (1): 45-61.
- Turk, Z., and M. Y. Avcilar. 2009. The effect of perceived service quality of audit firms on satisfaction and behavioral intention: a research on the Istanbul stock exchange listed companies. *Research Journal of Business Management* 2 (1): 36-46.
- Ueltschy, L. C., M. Laroche, R. D. Tamilia, and P. Yannopoulos. 2004. Cross-cultural invariance of measures of satisfaction and service quality. *Journal of Business Research* 57 (8): 901-912.
- Zolkiewski, J., B. Lewis, F. Yuan, and J. Yuan. 2007. An assessment of customer service in business-to-business relationships. *Journal of Services Marketing* 21 (5): 313-326.

# Libraries' Nationwide Membership (Ghadir) Quality Assessment Using SERVQUAL: Co-Libraries' Perspective

**Siros Alidousti\***

Faculty Member of the Research Institute for Scientific  
Information and Documentation (IranDoc)

**Asghar Asadi<sup>1</sup>**

Research Assistant in the Research Institute for Scientific  
Information and Documentation (IranDoc)

**Mahmood Khosrowjerdi<sup>2</sup>**

Research Assistant in the Research Institute for Scientific  
Information and Documentation (IranDoc)

**Abstract:** Ghadir Program has been developed to make direct access to academic universities' resources. This program has been implemented in Ministry of Science, Research and Education by Iranian Research Institute for Information Science and Technology as the coordinating centre since 1999 in 240 libraries after a period of pilot run. After a couple of days, it was necessary to assess the quality of this program to make changes if required. Therefore, here the results of assessing the quality of services provided by the coordinating center from the viewpoint of participant libraries were presented. Servqual applied as the base for this quality assessment. The population of this research was the entire participants which consist of 240 libraries affiliated to 66 universities and research centers. The questionnaire as the research instrument was sent to the libraries' managers and they were asked to give them to Ghadir Program agents to fill it as well. As the result, among the questionnaires returned from 131 libraries, 178 ones were analyzable. The satisfaction of participant libraries from the services received and the gap between these services and their expectations from the coordinating center was investigated. According to the findings, the satisfaction of libraries from this center was more than average (3.5 from 5). In the Servqual dimensions, empathy and responsiveness had the maximum and reliability had the minimum gap between services received and expectations from the coordinating center.

**Keywords:** Ghadir Program, libraries' nationwide membership, Servqual, quality assessment, service quality, inter-library cooperation, Iranian Research Institute for Information Science and Technology, Ministry of Science, Research and Technology

Information  
Sciences  
& Technology

Iranian Research Institute  
For Science and Technology  
ISSN 1735-5206  
eISSN 2008-5583  
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC  
special issue: Libraries and Information  
centers Management | pp: 127-149  
autumn 2011

\*Corresponding author  
alidousti@irandoc.ac.ir  
1. assadi2020@yahoo.co.uk  
2. khosro@irandoc.ac.ir