ارزیابی طرح غیرد (عضویت فراگیر کتابخانه‌ها) از دیدگاه کتابخانه‌های همکار: کاربرد "سروکوآل"
1. مقدمه

امروزه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با دو جهات عمده محیط دیجیتال جهانی و افراشته‌ست قرار گرفته‌اند. (Cullen 2001) بنا برای برای مثال یک باید به بهبود کیفیت خدمات خویش در جهان متغیر کنونی توجه داشته باشد. از همین رو، روزگاردهای غواصیگویی برای ابزار عمقد و کیفیت سازمان‌ها ارائه شده است. شماری از این روزگاردها که بر هر خدمات تمرکز دارند، بر رضایت مشتری به عنوان عنصری کلیدی در ارزيابی کیفیت خدمات تأکید دارد (Ueltschy et al. 2000). بر اساس این، مدل‌های گوناگونی ارائه شده است که از گزارشات آنها می‌توان به "سرکوکال" اشاره کرد (Turk and Avcilar 2009, 36). این مدل تاکنون در سیاست از خدمات از جمله خدمات کتابخانه‌ها به کار رفته است و سازوکاری است که ارزیابی کیفیت یکی کتابخانه را از ستاره‌ی رای از مرکز سنجش اندازه‌گیری مجموعه و شماره‌های متغیر استفاده از کتابخانه‌های جدا کرده است و به‌وسیله فراهم‌آوری خدمات مرتبط با انتظارات کاربران کتابخانه‌های سروکال مدل کتابخانه‌ها به نام "طرح غیرمانند" گرفته شده است. اما به این منظور، ابتدا ساله پژوهش تعریف و مدل تحلیل داده‌ها و سپس بهبود مقاله این، در این مقاله نیز یافته‌های پژوهش ارائه و مورد بهبود قرار می‌گیرند. در یک اثر بیش‌تر ارائه می‌گردد.

2. تعریف ساله

"طرح غیرمانند" یا "طرح غیرمانند" کتابخانه‌ها سازوکاری برای همکاری میان کتابخانه‌های است که از سال 1376 و پس از یک دوره آزمایش در طول سال‌های 1374-1376 (نوروز و عید نوروز) به‌وسیله طراحی برای افزایش هیپیت علمی و تشخیص‌های محاسبات تکمیلی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به منابع کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشگاه‌های این وزارت از طریق نظامی رسمی، هماهنگ، برنامه‌ریزی شده و جامع است. شکل 1 به‌عنوان مدل مفهومی این طرح را نشان می‌دهد که به همراه موضوع این مقاله ارتباط‌های می‌باشد. همان‌گونه که در شکل آمده است، در این طرح چهار موجودیت برهم کنش دارند. بر این اساس، افراد زیر پوشش تناقضی عضویت خود را به یک و یا کان سازمانی در موضوع محل تحقیق یا کار خود به نام "مواد" 1. Servqual
ارائه می‌کنند. "مبدا" پس از بررسی، این تقاضا را برای مرکز هماهنگی کننده یا مرکز که بروزشگاه بیماری و قول‌داری اطلاعات ایران" است، ارسال می‌دارد و این مرکز مدارک عضویت را که شامل یک کارت عضویت و سه کارت امانت و مستنداتی دیگر است به مبدا ارائه می‌کند. این طریق در انتخاب افراد زیر پوشش قرار می‌گیرد. افراد زیر پوشش پس از دریافت مدارک عضویت، به عونان عضویت شناخته می‌شوند. اعضای طرح با استفاده از کارت اول می‌توانند به‌طور مستقیم به کتابخانه‌های زیرپوشش که به‌نام "کتابخانه مقدس" شناخته می‌شوند، مراجعه و از تمامی خدمات آنها در محل استفاده کنند و در صورت هنگام که این کاربه‌های کلید کتاب یا کتاب‌های بسیاری از همان امانت یک کتاب را که براساس مقررات کتابخانه، امانت‌دادن باشد، برای مدت سه ساله به امانت گیرند. در صورتی که کتاب یک اسکوکی باشد، امانت‌گر به‌دست آنها در مسیر تحمیل شده به امانتداده، کتابخانه مقدس میزان خسارت خود را تعیین و به مرکز هماهنگی کننده اعلان می‌کند. این مرکز نیز خسارت کتابخانه مقصد را درخواست و در مقاطعی مانند زمان فراغت از تحصیل دانشجویان، این مبلغ را آن دریافت می‌کند (عیلدوختی 1380، 36-80) 

![شکل 1.1: خشونت از مدل مفهومی طرح گذیر]

این طرح در پایان تابستان 1386 تعداد 224 کتابخانه را به عنوان "کتابخانه مقصد" یا بیش از 85 میلیون جلد کتاب زیرپوششی داشته است که این کتابخانه‌ها در 66 دانشگاه و پژوهشگاه
واسته به وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری و در 30 شهریور فروردین 1386 (در آمریکا 25 فوریه 1997) این طرح در تاریخ یادبوده حذف 67 هزار نفر را به صورت پابلیک زیر پوشش نشسته که حذف 63 هزار نفر (83 درصد)، از آنها را اعضا، هیئت علمی تشکیل می‌دادند که از این تعداد، حدود 34 هزار نفر به عضویت طرح در آمریکا بودند. حدود 17 هزار نفر از این اعضای دانشجویان تحصیلات تکمیلی و حدود 1000 نفر از آنها اعضای هیئت علمی بودند که به ترتیب می‌دادند 27 درصد دانشجویان و 8 درصد اعضای هیئت علمی زیر پوشش محسوب می‌شدند (آمریکایی و علی‌پور، 1387).

با گذشت هفت سال از شروع این طرح، لازم بود کمیته این خدمت ارزیابی شود تا در صورت نباید نگرانی در آن صورت بپذیرد. از آنجایی که کمیته خدمات دارای ارتباط ز-seriکی با رضایت مشتری است (Turk and Avciyar 2009)، کاربران هر خدمات بهترین و به اعتقاد برخی، تاها داور کمیته خدمات هستند. (Stein 1999، 47) بنابراین بهبود کمیته که برمی‌ای شناسایی مشتری‌نیاب است، رضایت مشتری را جلب نمی‌آورد. در (210، 2001) بر مبنای اساس، این مقاله به بررسی کمیته "طرف‌گیری عضویت فراگیر کتابخانه‌ها" از دیدگاه کتابخانه‌های همکار آن سی‌پرازد و میزان رضایت و انتظار کتابخانه‌های همکار و شکاف بین خط‌مانی که دریافت کردند و انتظارات و خواست‌های آنها را از طرح، براساس "سری‌کوآل" ارائه می‌کند. در این اساس، بررسی‌های این پژوهش عبارتند از:

1. میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز همراهگان کمک‌دهنده طرح به‌طور کلی و براساس موقعیت جغرافیایی چه میزان است؟
2. وضعیت خدمات دریافت شده، وضع موجود (وضع موجود) و تیم‌بندی/انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز همراهگان کمک‌دهنده طرح به‌طور کلی و براساس موقعیت جغرافیایی و همچنین شکاف میان آنها چه میزان است؟
3. وضعیت خدمات دریافت شده، وضع موجود (وضع موجود) و تیم‌بندی/انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز همراهگان کمک‌دهنده طرح براساس ابعاد "سری‌کوآل" و همچنین شکاف میان آنها چه میزان است؟
4. وضعیت خدمات دریافت شده، وضع موجود (وضع موجود) و تیم‌بندی/انتظار کتابخانه‌های همکار از مرکز همراهگان کمک‌دهنده طرح براساس گویه‌های "سری‌کوآل" و همچنین شکاف میان آنها چه میزان است؟
3. بررسی نوشته‌ها

در حالی که ارزیابی کیفیت به صورت منظم بر مبنای مدل سه‌گانه دوست داشته است، امروزه
رضایت مشتری به عوامل عامل حیاتی در سازمان‌های موفقی (Darestani and Jahromi 2009) و یکی از
عناصر کلیدی برای ایجاد و حفظ مزیت رقابتی، به‌ویژه در حوزه خدمات در کانون نوی سازمان‌ها
قرار گرفته است (Ueltschy et al. 2004). از این دیدگاه، کیفیت خدمات به عنوان خروجی فرآیند
ارزیابی محصول می‌شود که در آن، مشتری خدمتی را که دریافت کرده با انتقایی که از آن خدمت
داشته است، مقایسه و دیپاره آن تبعت می‌کند (Ueltschy et al. 2004).

به این منظور، مدل‌های گوناگونی پیشده آمدند که بین آنها به رضایت مشتری قرار دارد.
در این میان "سرکوال" از جمله مدل‌هایی است که با وجود نت‌هایی که به آن شده
(Asubonteng, McCleary, and Swan 1996; Cook and Thompson 2000b)
فلک راسته، مشتری خدمت نمایان است و را در
(Finn and Kayande 1994; Hebert 1994; Ueltschy et al. 2004)
ارزیابی کیفیت خدمات داشته و موارد زیادی از کاربرد آن ثبت شده است
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, Prabhakaran and Kumar
Pathirana 2008, 2008). به‌همین دلیل این مدل به عنوان عمومی‌ترین و مشهورترین روش استاندارد در زمینه
ارزیابی کیفیت خدمات شناخته می‌شود.
2000; Kassim and Bojei 2002; Kendall 2006, 6)
(Ewiod, and Ramaseshan 2000; Kassim and Bojei 2002; Kendall 2006, 6)

پارسیان (Kendall 2006, 6)
کاربرد آن کاملاً دهه (Pathirana 2008, 2008) چارچوب را برای به‌همه کیفیت خدمات فراهم می‌سازد
"سرکوال" در سال 1985 از سوی پاراشامل، بریتیش کلمبیا، برای ارزیابی کیفیت,
آن گوناگونی که مشتری در کدام می‌کند، بینان گذاری شد. آنان نشان دادند که در ک کیفیت
خدمات از جنگ شکاف تأثیر می‌پذیرد (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985) آن عنوان
شکاف‌های زیر را به عنوان عمومی بریزی شناخته که می‌توانند کیفیت یک خدمت را از نظر
کاربران آن کاملاً دهه (Pathirana 2008, 2008)

- 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 وزن‌هایی کیفیت خدمات. این شکاف از
اختلاف بین دیدگاه مدیریت نسبت به انتظارات مشتریان با آنچه که در واقع به عنوان
کیفیت خدمات، تعیین و تصحیح شده است، نشان می‌گیرد.
- شکاف سه: شکاف بین وزن‌هایی کیفیت خدمات و خدمات ارائه شده. حتی زمانی که

131
خطوئ راهنما و شاخص‌های برای ارائه یک خدمت عالی وجود داشته باشد، ممکن است عملکرد ضعیف کار کننده بتواند که خدمت ارائه‌دهنده در حد و اندازه استاندارد تعیین‌شده‌باشد. این اتفاق منجر به شکاف و تفاوت می‌شود.

- شکاف چهار: تفاوت بین خدمت و انتظارات مشتریان از یک خدمت، براساس تیلیکتات ارائه‌دهنده خدمت که در ویژگی‌های تحت‌الصفحه و وعده‌های آنان درباره خدمت است، شکل می‌گیرد. این تفاوت و فاصله ناشی از میزان سازگاری بین تصوری از خدمت است که به‌واسطه تیلیق‌های ذهن مشتریان شکل گرفته با ویژگی خدمتی که در واقع ارائه‌دهنده است.

شکاف پنجم: شکاف بین خدمت دریک‌شده و خدمات ارائه‌دهنده. این شکاف همان‌گونه ایجاد می‌شود که یکی از شکاف‌های پیشین با تعدادی از آنها به موقع پیوسته به گفته یک‌گذاران این مدل، اگریه‌های نظیری که در برخی از آنها منحصر به فرد است، پنج بعد اساسی کیفیت برای تمامی گونه‌های خدمات وجود دارد که انتظارات مشتریان از خدمات (Berry, 1990; Parasuraman, Berry and Zeithaml 1991) موفقیت دورانی تیلیق‌های شکا و خدمات ارائه‌دهنده به آن اساس ارزیابی می‌شود. عوامل ملموسی: امکانات فیزیکی، تجهیزات، قواعد و وسایل ارتباطی

- اعتقاد: ثوانایی انجام خدمات تعهدشده به صورت صحیح درست و معتبر
- باغ‌سیگاری: توانایی همکاری و کمک به مشتریان، و ارائه خدمات سریع و برای به آن اطمینان داشت: توافق، ادب و مهربانی کارکنان و ثوانایی آنان در نقش دادن اطمینان و

- اعتقاد به نفس

همچنین باید به شکاف‌های افزون بر کاربرده گسترشده "سرکوال" در خدمات مختصاتی این مدل باید انجام انتخاب گیری کیفیت خدمات در انواع کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و پژوهشی و نیز مراکز اطلاع‌رسانی (Landrum and Prybutok 2004; Nimsomboon and Nagata 2003, 6; Sahu 2007; Landrum et al. 2009) استفاده گردد. است

لیبر کوال را بر پایه "سرکوال" و به‌طور اختصاصی برای ارائه‌گری کیفیت خدمات در کتابخانه‌های ارائه کرد (Cook et al. 2001) که نتایج در کتابخانه‌های مختلف در سراسر دنیا به کار رفته است.

1. tangibility 2. assurance 3. responsiveness 4. reliability 5. Empathy

http://www.libqual.org

6. برای اطلاعات بیشتر، نگاه کنید به

| 132 |

2014 | ویژگی‌های مشتری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی
در ایران نیز در سال‌های اخیر "سرکوال" و "لیب کو آل" به عنوان روبیک 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 (کاظمی‌پور 1385)، کتابخانه
مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان (على رمضانی، و دیگران 1385)، کتابخانه‌های دانشگاه بزرگ
(بیرگلوری) و (مکی 1386)، کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس (کرمشاهی 1386)، کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و
دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (حریتی و افشاری 1387)، دانشکده روانشناختی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی (امیدری و
موسیزاده 1388) کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس (تحقیقات نیروی و چنین‌زاده 1388) و
(هاسانزاده، رزاقی شریف‌آبادی و برترام‌پوری‌کنور اشراقی 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 نوع
ارائه خدمات آنها متفاوت است، آنجایی که در میان بیشتر آنها مشترک است، همانند نتایج حاصل از
این پژوهش، وجود اختلاف معنی‌دار (شکاف منفی) بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از
سوی این مراکز است.

4. روش

1- بررسی این پژوهش، پرسشنامه بود که در چند مرحله طراحی و تهیه شد (94، 2002، (De Vaus 181-121) پرسشنامه اولیه برای ایجاد "سرکوال" ساخته شد که کیفیت خدمات را از پنج
بعد عوامل، متن و پاسخ‌گویی، اطمینان، اعتقاد و همدلی می‌سنجید و دارای 22 شاخص است. هر گونه در پرسشنامه این پژوهش از دو بعد سنجی شد و وضع موجود با خدماتی که کتابخانه‌های
همکار تاکنون دریافت کرده‌اند و انتظار آنها از کیفیت خدمات پاسخ‌های مربوط به هر بعد نیز در
قالب چهار لیست پنج تا پنج تنظیم گردید.

2- بررسی انتخابی پرسشنامه از سوی پژوهشگر و همچنین گروه صاحب نظر دیپلم شد
(Cooper and Schindler 2001، 181-212) برای تأیید اعتبار سازه‌ی پرسشنامه (54، 2002، (De Vaus 181-212) نیز تلاش
شد از مقیاس‌های "سرکوال" استفاده شد که بیشتر از اعتبار آنها در پژوهش‌های متعددی به

1. Content validity
2. Construct validity
این پژوهش، با استفاده از طرح "پژوهش آلقویا کروتانی" صورت گرفته است که به آزمون های گردآوری شده در مرحله پیش آزمون، تمامی مقیاس ها نیز دارای ضریب بالاتر از 0/7 بودند.

افلام موجود در این پژوهش پنج بعد "سرکوال" در جدول 1 آمده است. شماری از این افلام به کیفیت طرح بطور کلی ارتباط می‌یابد، اما شماری دیگر به خدمات مرکز همگانگی کننده (مرکز) اختصاص دارد.

جدول 1. کوههای ابراز در چارچوب ابتدای "سرکوال"

<table>
<thead>
<tr>
<th>عوامل ملیم:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>روشن بودن فرآیند ارتباطی میان با کتابخانه های مهارت طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>روشن بودن مقررات عضویت کتابخانه ها در طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>کامل بودن سندات و اطلاعات دریافت شده برای اعضای کارکنان عضویت و امانت، راهنمای طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>برگه‌های آمار و قیم در خواست برگ آمار</td>
</tr>
<tr>
<td>سهولت عضویت کتابخانه ها در طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>روشن بودن و سهولت تکمیل فرم های طرح</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>پاسخگویی:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>آورده شدن نمایندگان طرح از سوی مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>اطلاعاتی در مورد وجود طرح و نتایج آن</td>
</tr>
<tr>
<td>روزآمد اطلاعاتی اطلاعات مورد نیاز کتابخانه توسط مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>سرعت در ارائه خدمات به کتابخانه های عضو از آثار مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>اطلاعاتی درباره چگونگی و مقررات عضویت کتابخانه ها در طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>تقابلی با پاسخگویی به پرسش‌های کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>ارائه گزارش نتایج اجرای طرح به کتابخانه‌ها</td>
</tr>
<tr>
<td>راهنمای مبنا از سوی مرکز همگان مواجه شدن کتابخانه‌های همکار با مشکل</td>
</tr>
<tr>
<td>گویای آینه نامه طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>آمادگی همیشگی مرکز برای ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار در چارچوب طرح</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. Cronbach's alpha coefficient
ادامه جدول 1. گوشهای ازار در جارچوب ابعاد "سروکوال"

اطلاعات خاتمه:
- فرآیند سازی آسانی خاطر و انتیت کتابخانه‌های همکار از سوی مکرر
- احترام و ادب مسئولان طرح در مرکز
- حفظ اطلاعات کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز
- مبنا و مستلزمات طرح در مرکز
- داشت مسئولان طرح در مرکز درباره مقررات و فرایندهای آن

اعتماد:
- دریافت خدمات وعده داده شده از طرف مرکز در مدت تعیین شده
- جبران خسارت‌های وارد شده به کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز
- وجود اشتیاقی در مرکز برای پذیرش کتابخانه‌ها در طرح
- جبران اشتهای از سوی مرکز در صورتی که عامل آن مرکز باشد
- پذیرش اشتهای از سوی مرکز در صورتی که عامل آن مرکز باشد
- دریافت خدمات در اولین مراحل (حضوری یا غیرحضوری) به مرکز

هدفی:
- توجه خاص و وزه مرکز به کتابخانه‌های همکار
- آشنایی مرکز با افزایش کتابخانه‌های همکار در صورتی طرح
- احترام مرکز به علائم و نیازهای خاص کتابخانه‌های همکار
- مناسب بودن روزه و ساعات کاری مرکز

4-2 جامعه
جامعه این پژوهش را تمامی کتابخانه‌های زیر پوشش طرح تشکیل می داد که عضویت در آن را پذیرفتند. این کتابخانه‌ها که به عنوان کتابخانه‌های عضویتاً همکار نامیده می شوند، شامل ۲۴۰ کتابخانه یا بیشتر محمودی بودند. تمامی اعضای جامعه آموزی جمعیت گرد آوری داده‌ها در گرفته شد. به این منظور، پرسشنامه‌ها به سه روش مراجعه حضوری و پست عادی و پست الکترونیکی در اختیار مدیران کتابخانه‌هایی که عضویت طرح بودند، قرار گرفت‌ و از آن‌ها درخواست شد پرسشنامه‌ها را در اختیار تمام‌پذیری‌ها در کتابخانه‌های نظر
در صورت وجود)قرار دهند. در نهایت، از میان پرسشنامه‌های برگردانده شده از طرف کتابخانه، ۱۷۸ پرسشنامه قابل تحلیل تشخیص داده شد.

۴-۳- تحلیل

به منظور بررسی چگونگی ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار طرح از طرف مرکز هماهنگ کننده، شکاف بین خدمات دریافت شده (وضع موجود) و توانایی/انتظار آنها بر مبنای ابعاد، گویه‌های از ابعاد، گویه‌های به تفکیک کل جامعه و نیز بررسی موقعیت جغرافیایی، محاسبه و بررسی اندو ها، شکاف، رتبه‌بندی شد.

۵- یافته‌ها

۴-۱- میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ کننده

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

جدول ۲ میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز بررسی "سرکوآل"

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>sd</th>
<th>Mean</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>.00</td>
<td>176</td>
<td>60.65</td>
<td>.76</td>
<td>3.50</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

جدول ۳ میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از مرکز بررسی موقعیت جغرافیایی

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>sd</th>
<th>mean</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>.00</td>
<td>69</td>
<td>37.51</td>
<td>.74</td>
<td>3.34</td>
</tr>
<tr>
<td>.00</td>
<td>106</td>
<td>48.52</td>
<td>.77</td>
<td>3.60</td>
</tr>
</tbody>
</table>
 документ 137

جدول ۵- خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) و تماشا/انظار کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ کننده

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>s.d</th>
<th>mean</th>
<th>پیشگویی</th>
<th>عکال</th>
<th>همدلی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>173</td>
<td>62.4</td>
<td>0.83</td>
<td>3.94</td>
<td>1</td>
<td>عکال</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>175</td>
<td>55.8</td>
<td>0.85</td>
<td>3.58</td>
<td>2</td>
<td>پس‌گویی</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>170</td>
<td>51.2</td>
<td>0.91</td>
<td>3.58</td>
<td>3</td>
<td>اطمنان خاطر</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>175</td>
<td>52.6</td>
<td>0.84</td>
<td>3.34</td>
<td>4</td>
<td>اعتماد</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>164</td>
<td>43.4</td>
<td>0.96</td>
<td>3.25</td>
<td>5</td>
<td>همدلی</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۵- تماشا/انظار کتابخانه‌های همکار از مرکز

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>s.d</th>
<th>mean</th>
<th>پیشگویی</th>
<th>عکال</th>
<th>همدلی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>154</td>
<td>79.9</td>
<td>0.69</td>
<td>4.45</td>
<td>1</td>
<td>عکال</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>157</td>
<td>84.9</td>
<td>0.66</td>
<td>4.43</td>
<td>2</td>
<td>پس‌گویی</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>166</td>
<td>90.3</td>
<td>0.63</td>
<td>4.42</td>
<td>3</td>
<td>اطمنان خاطر</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>164</td>
<td>91.1</td>
<td>0.62</td>
<td>4.41</td>
<td>4</td>
<td>اعتماد</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>161</td>
<td>78.6</td>
<td>0.71</td>
<td>4.39</td>
<td>5</td>
<td>همدلی</td>
<td>همدلی</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بر این اساس، میزان رضایت کتابخانه‌های همکار از خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) از مرکز در حد بسیار زیاد است و بیشترین رضایت آنها مربوط به بعد عکال می‌باشد. در حالی که بیشترین انظار را نیز از ابعاد اطمنان خاطر و همدلی دارند.

در جدول ۶- نیز میزان رضایت از خدمات دریافت‌شده و تماشا/انظار کتابخانه‌های همکار از مرکز هماهنگ کننده براساس موقعیت جغرافیایی کتابخانه‌ها آمده است.
جدول 1. خدمت دریافت شده و تمايل/ انتظار كتابخانه هاي همكار از مرکز در ابعاد "سرکوکال" براساس موقعیت جغرافیایی

<table>
<thead>
<tr>
<th>وضع موجود</th>
<th>بعد</th>
<th>ردهف</th>
<th>موضع مورد</th>
<th>پاسخگویی</th>
<th>اطمنان خاطر</th>
<th>اعتبار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شهرستان</td>
<td>تهران</td>
<td>معامل ملیوس</td>
<td>1</td>
<td>4.47</td>
<td>4.30</td>
<td>3.66</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>پاسخگویی</td>
<td>2</td>
<td>4.51</td>
<td>4.29</td>
<td>3.41</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>اطمنان خاطر</td>
<td>3</td>
<td>4.53</td>
<td>4.32</td>
<td>4.02</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>اعتبار</td>
<td>4</td>
<td>4.49</td>
<td>4.22</td>
<td>3.73</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>همدل</td>
<td>5</td>
<td>4.54</td>
<td>4.26</td>
<td>3.44</td>
</tr>
</tbody>
</table>

همان گونه که در جدول 6 مشاهده می شود در تمام ابعاد، هم از نظر میزان رضایت از خدمت دریافت شده و هم از نظر تمايل/ انتظار کتابخانه ها، پاسخگویی پاسخ کتابخانه های واقع در شهرستان ها بالا تر از میانگین پاسخ کتابخانه های تهران است.

جدول 7. شکاف بین میزان رضایت از خدمت دریافت شده و انتظار/ تمايل کتابخانه ها در ابعاد "سرکوکال" در کل جامعه نشان می دهد.

جدول 2. شکاف بین خدمات دریافت شده و تمايل/ انتظار کتابخانه های همكار در ابعاد سرکوکال

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>اندازه</th>
<th>وضع موجود</th>
<th>sd</th>
<th>شکاف</th>
<th>پاسخگویی</th>
<th>اطمنان خاطر</th>
<th>اعتبار</th>
<th>همدل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>163</td>
<td>-11.93</td>
<td>4.40</td>
<td>3.53</td>
<td>0.93</td>
<td>-0.869</td>
<td>1</td>
<td>4.40</td>
<td>3.53</td>
<td>0.93</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>165</td>
<td>-13.95</td>
<td>4.42</td>
<td>3.31</td>
<td>1.02</td>
<td>-1.106</td>
<td>2</td>
<td>4.42</td>
<td>3.31</td>
<td>1.02</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>153</td>
<td>-6.72</td>
<td>4.44</td>
<td>3.90</td>
<td>0.99</td>
<td>-0.537</td>
<td>3</td>
<td>4.44</td>
<td>3.90</td>
<td>0.99</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>158</td>
<td>-9.19</td>
<td>4.37</td>
<td>3.56</td>
<td>1.11</td>
<td>-0.809</td>
<td>4</td>
<td>4.37</td>
<td>3.56</td>
<td>1.11</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>152</td>
<td>-13.49</td>
<td>4.44</td>
<td>3.26</td>
<td>1.05</td>
<td>-1.150</td>
<td>5</td>
<td>4.44</td>
<td>3.26</td>
<td>1.05</td>
</tr>
</tbody>
</table>

همچنان که در جدول 7 مشاهده می شود، ابعاد همدلی (1/150-1/150)، پاسخگویی (1/150)، بیشترین شکاف و بعد اطمنان خاطر (1/150-1/150)، کمترین شکاف را دارند.
4-5. تحلیل شکاف بر اساس ابعاد به تفکیک موقعیت جغرافیایی

جدول 8. شکاف‌های میزان رضایت از خدمات دریافت‌شده و تامین/ انتظار کتابخانه‌ها را بر اساس موقعیت جغرافیایی آنها نشان می‌دهد. بر اساس ابعاد، بین کتابخانه‌های مستقر در تهران، به همکاری و در بین کتابخانه‌های مستقر در شهرستان، به پاسخگیری بیشترین شکاف را دارند و بعد اطمینان خاطر در هر دو گروه دارای کمترین شکاف است.

جدول 8. شکاف‌های میزان رضایت از خدمات دریافت‌شده و تامین/ انتظار کتابخانه‌های همکار در برابر "سرکوال" براساس موقعیت جغرافیایی

<table>
<thead>
<tr>
<th>موقعیت جغرافیایی</th>
<th>شهرستان</th>
<th>تهران</th>
<th>بعد</th>
<th>درف</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>عوامل ملیوس</td>
<td>-0.88</td>
<td>-0.88</td>
<td>1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>پاسخگیری</td>
<td>-1.12</td>
<td>-1.09</td>
<td>2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>اطمینان خاطر</td>
<td>-0.53</td>
<td>-0.55</td>
<td>3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>اعتقاد</td>
<td>-0.75</td>
<td>-0.90</td>
<td>4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>همدلی</td>
<td>-1.06</td>
<td>-1.28</td>
<td>5</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

5-5. تحلیل شکاف به تفکیک گروه‌های هر یک از ابعاد

5-5.1. تحلیل شکاف در بعد عوامل ملیوس: جدول 9. شکاف‌های میزان رضایت از خدمات دریافت‌شده و انتظار/ تامین کتابخانه‌های همکار را از مرکز هماهنگ کننده. در بعد عوامل ملیوس به تفکیک گروه‌های 3 نشان می‌دهد.

جدول 9. شکاف‌های میزان رضایت از خدمات دریافت‌شده و انتظار کتابخانه‌های همکار

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>sd</th>
<th>شکاف</th>
<th>کتیبه</th>
<th>ریشه بوند مقترات</th>
<th>وضعیت کتابخانه‌ها در طرح</th>
<th>روش بوند و سادگی</th>
<th>تکمیل فردهای طرح</th>
<th>سادگی بوند و سادگی کتابخانه‌ها در طرح</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>157</td>
<td>-8.7</td>
<td>4.37</td>
<td>3.52</td>
<td>1.22</td>
<td>0.848</td>
<td>عضویت کتابخانه‌ها در طرح</td>
<td>1</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>154</td>
<td>-9.0</td>
<td>4.35</td>
<td>3.57</td>
<td>1.08</td>
<td>0.814</td>
<td>روش بوند و سادگی</td>
<td>2</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>150</td>
<td>-7.1</td>
<td>4.39</td>
<td>3.62</td>
<td>1.31</td>
<td>0.762</td>
<td>سادگی بوند و سادگی کتابخانه‌ها در طرح</td>
<td>3</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

139
دانلود از jipm.irandoc.ac.ir در ۵:۰۷ IRST در یکشنبه نوامبر ۲۷، ۲۰۲۱
ادامه جدول 10. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل انظار کتابخانه‌های همکار
از مرکز در گوشه‌های بعد پاسخگویی

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>شکاف</th>
<th>sd</th>
<th>وضع موجود</th>
<th>انتظار</th>
<th>کوئیت</th>
<th>رедیف</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>157</td>
<td>-12.14</td>
<td>4.44</td>
<td>3.12</td>
<td>1.37</td>
<td>-1.323</td>
<td>4</td>
<td>روز آمدسازی اطلاعات مورد نیاز کتابخانه توسط مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>146</td>
<td>-11.05</td>
<td>4.42</td>
<td>3.12</td>
<td>1.43</td>
<td>-1.299</td>
<td>5</td>
<td>سرعت در ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>155</td>
<td>-12.18</td>
<td>4.46</td>
<td>2.54</td>
<td>1.58</td>
<td>-1.923</td>
<td>6</td>
<td>آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>146</td>
<td>-13.14</td>
<td>4.36</td>
<td>3.48</td>
<td>1.26</td>
<td>-0.884</td>
<td>7</td>
<td>تمایل به پاسخگویی به پرسش‌ها کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>146</td>
<td>-10.91</td>
<td>4.36</td>
<td>3.55</td>
<td>1.22</td>
<td>-0.816</td>
<td>8</td>
<td>آمادگی همیشه‌گی مرکز برای ارائه خدمات به کتابخانه‌های همکار در جاری جوی طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>145</td>
<td>-7.84</td>
<td>4.35</td>
<td>3.55</td>
<td>1.23</td>
<td>-0.801</td>
<td>9</td>
<td>راهنمایی مناسب از سوی مرکز همگام مواجه شدن کتابخانه‌های همکار با مشکل</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>150</td>
<td>-12.14</td>
<td>4.41</td>
<td>3.61</td>
<td>1.32</td>
<td>-0.795</td>
<td>10</td>
<td>ارائه گزارش نتایج اجرای طرح به کتابخانه‌ها</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5-3 تحلیل شکاف در بعد اطمینان خاطر: جدول 11 شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل/انظار کتابخانه‌ها در بعد اطمینان خاطر به یکپارچه‌گویی گوشه‌ها نقش می‌سازد. در این بعد فراهم سازی آشپز خاطر و استیل کتابخانه‌های همکار از سوی مرکز دارای بیشترین شکاف (925) و کمترین شکاف مربوط به احترام و ادب مسئولان طرح در مرکز (75) است.

جدول 11. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل/انظار کتابخانه‌های همکار
از مرکز در گوشه‌های بعد اطمینان خاطر

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>شکاف</th>
<th>sd</th>
<th>وضع موجود</th>
<th>انتظار</th>
<th>کوئیت</th>
<th>رедیف</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>144</td>
<td>-6.40</td>
<td>4.47</td>
<td>3.88</td>
<td>1.10</td>
<td>-0.586</td>
<td>1</td>
<td>لنت مسئولان طرح در مرکز درباره مقررات و فرایندها آن</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ادامه جدول 11. شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کابینه‌های همکار از مرکز در گروه‌های بعد اطمینان خاطر

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>انتظار</th>
<th>وضع موجود</th>
<th>sd</th>
<th>شکاف</th>
<th>گروه</th>
<th>رابطه</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>138</td>
<td>-3.18</td>
<td>4.40</td>
<td>4.09</td>
<td>1.15</td>
<td>-0.309</td>
<td>2</td>
<td>مهارتی مستقل</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>137</td>
<td>-3.06</td>
<td>4.49</td>
<td>4.23</td>
<td>0.97</td>
<td>-0.254</td>
<td>3</td>
<td>احترام و ادب مستقل</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>145</td>
<td>-8.95</td>
<td>4.45</td>
<td>3.53</td>
<td>1.25</td>
<td>-0.925</td>
<td>4</td>
<td>فراهم‌سازی آسیب‌پذیر خاطر و انتظار کابینه‌های همکار از عوامل مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>136</td>
<td>-5.21</td>
<td>4.33</td>
<td>3.84</td>
<td>1.10</td>
<td>-0.489</td>
<td>5</td>
<td>حفظ اطلاعات کابینه‌های همکار از عوامل مرکز</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5-5-1- تحلیل شکاف در بعد اعتماد: جدول 12 شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تمایل / انتظار کابینه‌های همکار از مرکز در گروه‌های بعد اعتماد

<table>
<thead>
<tr>
<th>sig</th>
<th>df</th>
<th>t</th>
<th>انتظار</th>
<th>وضع موجود</th>
<th>sd</th>
<th>شکاف</th>
<th>گروه</th>
<th>رابطه</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>140</td>
<td>-5.18</td>
<td>4.36</td>
<td>3.73</td>
<td>1.43</td>
<td>-0.624</td>
<td>1</td>
<td>وجود اشتباه در مرکز برای پذیرش کابینه‌های در طرح</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>130</td>
<td>-7.06</td>
<td>4.35</td>
<td>3.52</td>
<td>1.35</td>
<td>-0.832</td>
<td>2</td>
<td>دریافت خدمات در اولین مرحله (حضوری یا غیرحضوری) به مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>140</td>
<td>-11.00</td>
<td>4.44</td>
<td>3.32</td>
<td>1.21</td>
<td>-1.121</td>
<td>3</td>
<td>دریافت خدمات و داده‌های طرف مرکز در مدت تعیین شده</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>120</td>
<td>-7.05</td>
<td>4.29</td>
<td>3.62</td>
<td>1.04</td>
<td>-0.669</td>
<td>4</td>
<td>پذیرش اشتباه از عوامل مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>122</td>
<td>-7.14</td>
<td>4.39</td>
<td>3.69</td>
<td>1.09</td>
<td>-0.699</td>
<td>5</td>
<td>جبران اشتباه از عوامل مرکز</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>114</td>
<td>-8.92</td>
<td>4.47</td>
<td>3.59</td>
<td>1.07</td>
<td>-0.887</td>
<td>6</td>
<td>کابینه‌های همکار از سوی مرکز</td>
</tr>
</tbody>
</table>
در بعد اعتماد، بیشترین شکاف مربوط به دریافت خدمات وعده داده‌شده از طرف مرکز در مدت تعین شده (1/12) و کمترین شکاف مربوط به وجود اشتباه در مرکز برای پذیرش کتابخانه‌ها در طرح (1/2) و پذیرش اشتیا در سوی مرکز است در صورتی که غیر از همکار آن باشد.

تabel 5-5 تحلیل شکاف در بعد همدلی: جدول 13 شکاف بین خدمات دریافت‌شده و تامین/انتظار کتابخانه‌های همکار

<table>
<thead>
<tr>
<th>شکاف</th>
<th>کوهیه</th>
<th>رزپین</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.0</td>
<td>133</td>
<td>4.32</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>141</td>
<td>-3.07</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>144</td>
<td>-3.59</td>
</tr>
<tr>
<td>0.0</td>
<td>136</td>
<td>-1.88</td>
</tr>
</tbody>
</table>

شکاف 2 شکاف بین خدمات دریافت‌شده و انتظار/تامین کتابخانه‌های همکار را از مرکز هماهنگ کننده براساس گویه‌ها نشان می‌دهد. براساس این شکاف، بزرگ‌ترین شکاف مربوط به آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز هماهنگ کننده (1/2) و توجه ناخوا در کتابخانه‌های همکار (1/2) است. در مجموع، گویه‌های ایجاد بسیاری و همکاری باید برای شکاف بزرگ بپردازد. کمترین شکاف نیز مربوط به گویه احترام و ادب (1/2) و مهربانی مسئولان طرح در مرکز (1/2) است که هر دو در بعد اعتماد خاطر قرار دارند.
شکل ۲. شکاف بین خدمت دریافت‌شده (وضع موجود) و تمایل / انتظار کاربران های همکار
۶. بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهند که میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد مرکز گامه‌های کتابخانه در طرح غیردرمانی و سال‌های انتخابی کتابخانه‌های شهرستان است. این فرضیه رضایت‌آوری می‌تواند در کتابخانه‌های شهرستان نسبت به کتابخانه‌های شهرستان از منابع کمتری برخوردار باشد (یرامی و علی‌وندستی ۱۳۸۷)، بنابراین طرح غیردرمانی از کانسی تا آنها را در پاسخ به نیازهای اطلاعاتی اعضاء خود جاری می‌کند و از این رو، رضایت بیشتری از این طرح دارد. گروهی که تاکنون از مراحل ارائه کتابخانه‌های شهرستان بیشتری نسبت به کتابخانه‌های شهرستان اثراتی می‌کند، با برایان انتظار بیشتری نیز از مراحل مهم‌ترهای کنده دارند.

نتایج این پژوهش به طور کلی، متمایل/انتظار بیشتری را از سوی کتابخانه‌های شهرستان نسبت به کتابخانه‌های شهرستان از مرکز گامه‌های کنده نشان می‌دهد که می‌تواند به‌دلیل نیاز بیشتر این کتابخانه‌ها به این طرح برقی پاسخ به نیازهای کاربران این کتابخانه‌ها باشد. از سویی دیگر، متمایل/انتظار کتابخانه‌های شهرستان در سطحی بالاتر از کتابخانه‌های شهرستان در بعد اطمنان خاطر است.

اما، این تحلیل/انتظار در کتابخانه‌های شهرستان در بعد همدلی است که بیشتر به شناخت و پاسخ به نیازهای آنها ارتباط می‌یابد.

پیشینه رضایت کتابخانه‌ها در میان ابعاد سروکوال در بعد عوامل سرمایه‌ای و این کتابخانه‌ها پیشینه متمایل/انتظار را نیز از مرکز گامه‌های کنده در همین بعد دارد. این پیشینه نشان می‌دهد که مرکز گامه‌های کنده نوشتاری است و نیاز به راه‌حل بوده را اساس مدارکی که با کتابخانه‌های همکاری رودیل می‌کند، به‌خوبی ایفا نمی‌نماید. رضایت کتابخانه‌های شهرستان از کیفیت خدماتی که از مرکز گامه‌های کنده دریافت داشته‌اند (وضعیت) بالاتر از اطمنان و رضایت کتابخانه‌های شهرستان بیشتر از کتابخانه‌های شهرستان است. هر دو گروه کتابخانه‌ها نیز بیشترین رضایت را در بعد اطمنان خاطر داشته‌اند، در حالی که بیشترین انتظار کتابخانه‌های شهرستان در بعد اطمنان خاطر و کتابخانه‌های شهرستان در بعد همدلی بوده است. به این ترتیب، بیشتر می‌رسد کتابخانه‌های شهرستان که بیشتر به ارائه خدمات به اعضاء طرح مشغول هستند، انتظار دارند که به نقش آنها توجه بیشتری صورت یابد، در حالی که کتابخانه‌های شهرستان کتابخانه‌های شهرستان انتظار درک و وضعیت خود را از سوی مرکز گامه‌های کنده و همچنین توجه به نیازهای بیشتر آنان به منابع اطلاعاتی را در برادر کتابخانه‌های شهرستان دارند.
از نظر گویه‌های خدمت دریافت‌شده (وضع موجود)، کتابخانه‌های همکار بیشترین رضایت
را از احترام و ادب و مهارتی مستقل درگیر و رفع‌نیازهای اطراف و
فرآیندهای طرح، و مناسیب بودن روزه و ساعت کار این مرکز داشته‌اند. و از گویه‌های آموزش نمایندگان طرح از سوی مرکز هماهنگی نیز
مرتب و به‌طور گروهی آموزش نمایندگان طرح از طول اجرای طرح، از منابع سو نسبت به آموزش
نیازهای تکمیلی تهیه و از سوی دیگر، در مقررات این طرح تعیین نظر به عمل نیازهای
است. افزون بر این، طرح دارای مقررات عمومی است که در آن نیازهای متوازن کتابخانه‌ها
نادیده گرفته شده‌اند.

ایجاد همدلی و پاسخ‌گویی "سروکال" بیشترین شکاف و بعد اطمینان خاطر، کمترین
شکاف را بین خدمت دریافت‌شده و تمایل/انتظار کتابخانه‌ها نشان می‌دهند. به این ترتیب، مرکز
هماهنگی کننده توانته است خدمات قابل انتکایی را ارائه نماید. در کتابخانه‌های تهران، بعد
همدلی و در کتابخانه‌های شهرستان، بعد باسخوپیگی بیشترین شکاف را داشته‌اند. بنظر می‌رسد که
کتابخانه‌های تهران به دلیل ارائه خدمات بیشتر در این طرح، انتظار دارند نسبت به جبران خدمات
آنها اقدام مؤثری صورت یابد. بعد اطمینان خاطر نیز در بین هر دو گونه کتابخانه‌ها کمترین
شکاف را داراست. در منابع گویه‌ها، به‌گذشته شکاف‌های مربوط به آموزش نمایندگان طرح از
سوی مرکز و نتیجه‌گیری و ویژه مرکز به کتابخانه‌های همکار است. کمترین شکاف به‌طور مربوط
به گویه‌های احترام و ادب و مهارتی مستقل درگیر و 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 هماهنگ کننده بیان داشته‌اند.

۲. محصولات و یافته‌ها

یکی از محصولات این پژوهش، تعداد کتابخانه‌های همکار کتابخانه‌های است که به بررسی‌نامه پاسخ گرفته‌اند
(حدود ۲۴ درصد). برای جریان این محصولات از فنون استنباط‌آمیزی برای تعیین‌پذیری به جامعه
استفاده گردید. با این وجود، به‌دلیل نقص در نمونه‌برداری، این تحقیق با احتیاط هر اشتباه
ناتوان این پژوهش نشان می‌دهد که کتابخانه‌های همکار طرح ضروری، در مجموع از خدمت
مرکز هماهنگی کننده در کارکرد این طرح رضایت دارند و نتایج اجلاس آن را با داشتای
جدی‌ای روانه نمی‌یابند. با این وجود، انگاه شماری از اقدام‌ها به عمل کرده بهتر طرح و نتیجه
رضایت کتابخانه‌های همکار کمک خواهد کرد. آموزش کتابخانه‌ها یکی از این اقدام‌هاست که
اردیبهشت ماه، تاریخ نشر این مقاله: 1398
به نام: ... | علی‌موسوی و دیگران

می‌تواند دانش‌ها و مهارت‌هایی که این طرح را در کتابخانه‌ها بهبود بخشیده و رضایت بیشتری را به‌دنبال داشته باشد. آموزش، به‌ویژه برای افرادی که به‌ناتج‌های نیازمندی‌های این طرح منصوب می‌شوند، ضروری است. تجربیات و نظرات در مورد مراحلی از دیگر اقداماتی هزار پنجم از سپری شدن چندین سال از آغاز اجرای آن است. در این تجربیات نیز تجربیات کافی در مراحلی از طرح تأمین شود تا مکان‌ها با‌سخوگی به‌نیازهای متفاوت کتابخانه‌ها نیز فراهم آید.

کاربرد فاکتوری اطلاعات و شکوه‌های اطلاعاتی در فرآیندهای عملیاتی این طرح از دیگر اقدام‌های ضروری است که می‌تواند به سرعت فراگیری و ارتقاء بهتر کارکرد ماهنگی کنند و کتابخانه‌ها منجر شود و از منابع دیگر، امکان اجزای مهمی از فرآیندها را بی‌روند کننده فراهم سازد. پردیغاً پایان داده به کتابخانه‌ها برایگیری منابع همکاری و مشارکت آنها در مورد می‌تواند رضایت کتابخانه‌های غنی تر را که مکان مراحل انتقال مشتری اعضای این طرح هستند، افزایش دهد. کتابخانه‌ها این انتقار به‌عنوان شایسته‌ای از خدمات آنها قابل توجه است، این روند افزون بر پردیتا پایان‌های مادی ارائه پاداش‌های غیرمادی مانند معرفی کتابخانه‌های برتر در معرفی همکاران فعل، ارائه تشک‌نامه و مانند آنها نیز می‌تواند انگیزه کارکنان را افزایش دهد.

8 منابع

امیدی ف. سپورس و همکاران، 1388. سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روان‌شناختی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لیب. کوال. تحقیقات اطلاعات‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (۱۵). ۱۸-۳۸.

بابایی ا. نعمت و همکاران، 1386. مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ایستای لیب. کوال. ۶۰-۵۵۷.

پربرمی‌ارزی و همکاران، 1387. ارزیابی یکی از فرآیندهای کتابخانه‌های ماهینگی. هنرپذیری اطلاعات و مدیرکل علمی ایران. ۷۷-۱۰۶.

حریری نجول و همکاران، 1387. پرسی‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی نابعه وارزات بهم‌داشت درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی متفرق در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. کتاب‌داری و اطلاع‌رسانی (۱۴). ۲۹-۱۸.

علی‌موسوی، حمیده و همکاران، 1386. بررسی نظرات اعضای هیئت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی مجله‌گاهی نویسه در آموزش پزشکی، ۵(۱). ۱۸۱-۱۸۶.

علی‌موسوی و دیگران، 1380. اشتراک متفاوت و همکاری بین کتابخانه‌ها. تهران: مرکز اطلاعات و مدیرکل علمی ایران.

کاظم‌پور، رضا و همکاران، 1385. 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.


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

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

Asghar Asadi1
Research Assistant in the Research Institute for Scientific Information and Documentation (IranDoc)

Mahmood Khosrowjerdi2
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 form 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 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