

# اجرا و پیاده‌سازی مدل Sears :

## ابزاری نوین جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی

حسین منصورى<sup>۱</sup>

مهران نجاتی آجی‌بیشه<sup>۲</sup>

### چکیده

امروزه مدل‌های متعددی برای سنجش عملکرد سازمانها مورد استفاده قرار می‌گیرد. یکی از مدل‌هایی که با استقبال گسترده‌ای مواجه شده، مدل کارت امتیازی متوازن است. این مدل در طی سال‌های گذشته بسط و توسعه فراوانی یافته و در قالب مدل‌های توسعه یافته‌ای نظیر مدل Sears معرفی گردیده است. هدف این پژوهش معرفی، اجرا و پیاده‌سازی مدل Sears در بافت کتابخانه‌های دانشگاهی است. بدین منظور پژوهش حاضر سعی دارد با استفاده از این مدل، عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد را ارزیابی کند. روش انجام این تحقیق، توصیفی-پیمایشی و روش جمع‌آوری داده‌ها، کتابخانه‌ای-میدانی است. جامعه آماری این تحقیق مشتمل بر کلیه کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد و نیز دانشجویان این دانشگاه می‌باشد. همچنین، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آماری توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید. یافته‌های حاصل از به کارگیری این مدل حاکی از آن است که توجه به مؤلفه‌ها و شاخصهای مدل مذکور تأثیر بسزایی در بهبود عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی دارد. همچنین، نتایج حاصل از پیاده‌سازی این مدل در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نشان می‌دهد میانگین عملکردی نسبتاً پایین کارکنان (با میانگین ۲/۷۳) که نشأت گرفته از رضایت شغلی و تعهد سازمانی نسبتاً کم (به ترتیب با میانگین ۲/۶ و ۲/۸) می‌باشد، به کیفیت خدمات دریافتی نسبتاً پایین (با میانگین ۲/۵) منجر گردیده است. این به نوبه خود به

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه یزد [Mansoori.hossein@gmail.com](mailto:Mansoori.hossein@gmail.com)

۲. دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه USM مالزی [mehran.nejati@gmail.com](mailto:mehran.nejati@gmail.com)

رضایت نسبتاً پایین دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه (با میانگین ۲/۴) انجامیده و در نتیجه باعث شده است میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی این دانشگاه در حد مطلوب نبوده و پایین‌تر از میزان متوسط می‌باشد. در پایان پیشنهادهایی به منظور بهبود عملکرد و اثربخشی کتابخانه‌های دانشگاه بخصوص کتابخانه مرکزی به مسئولان ذی ربط ارائه می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی عملکرد، مدل Sears، کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد.

## ۱. مقدمه

امروزه، دانشگاه‌ها به سازمانهای پیچیده‌ای تبدیل شده‌اند که وظیفه تربیت متخصصان جامعه را در رشته‌های گوناگون برعهده دارند. این مراکز با در اختیار داشتن امکانات وسیع، انبوه دانشجویان و پژوهشگران و ابزارهای تحقیقاتی، در موقعیتی قرار دارند که می‌توانند در زمینه‌های مختلف به تحقیق پرداخته و به پیشرفت و پیشبرد تمدن بشری کمک نمایند. یکی از رسالتهای دانشگاه، تحقیق و یکی از ابزارهای تحقیق، کتابخانه است. هیچ دانشگاهی بدون داشتن کتابخانه‌ای کارا و مفید نمی‌تواند به رسالت خود دست یابد (میرغفوری و شفیع، ۱۳۸۶). از سوی دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان گنجینه دانش بشری و اطلاعات اهمیت خاصی دارند. آن دسته از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در رسالت خود موفقند که بتوانند نیازهای مراجعان را بشناسند و در راستای رفع نیاز آنها گام بردارند (گرویه، ۱۳۷۱). نیازهای اطلاعاتی روزافزون جامعه دانشگاهی و لزوم دستیابی به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، بویژه در عصر انفجار اطلاعات، ضرورت بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی را ایجاب می‌نماید، به طوری که امروزه ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها، یکی از وجوه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌شمار می‌آید (رئسی و ابراهیمی، ۱۳۸۶).

علاوه بر این، ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و افزایش توانایی آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان حاصل نماید. چنین کاری، هم برای مدیران سازمانها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حایز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد کتابخانه، نزدیک شدن به هدفهای غایی یعنی

تأمین رضایت کاربران و افزایش کارایی و اثربخشی عملیات کتابخانه است (علمی، ۱۳۷۶). بسیاری از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به شیوه سنتی به انجام وظایف معمول در برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی کاربران می‌پردازند و برای بررسی فعالیتها و در صورت لزوم تغییر روشهای قدیمی و به‌کارگیری روشهای نوین، تلاش نمی‌کنند. در حالی که نظام اطلاع‌رسانی موفق باید پیوسته خود را بررسی و ارزیابی کند و در ارتقای خود بکوشد. هر نظام اطلاع‌رسانی با هدف راضی کردن استفاده‌کنندگان خود به‌وجود می‌آید و تمامی فعالیتها، اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملکردها در جهت رسیدن به این هدف قرار دارند (محمد اسماعیل، ۱۳۷۹).

محصول کتابخانه‌ها، برنامه‌ها و خدماتی است که بهترین پاسخگویی به نیازهای جامعه استفاده‌کننده را میسر می‌سازد. پاسخگویی به نیازها، به ارزیابی مداوم عملکرد کتابخانه نیازمند است، تا افزون بر تهیه و سازماندهی محصولات با کیفیت، ارتباط صحیح با کاربران و ارائه این محصولات با بهره‌گیری از مناسب‌ترین شیوه‌های ارتباطی را میسر سازد (Galvin, 1978).

از آنجا که در عصر حاضر دو خطر از جمله محیط دیجیتالی جهانی و محیط رقابتی، کتابخانه‌های دانشگاهی را تهدید می‌کند، کتابخانه‌ها برای مقابله با این تهدیدها و کسب فرصت برای عرض اندام در عرصه اجتماع، باید کیفیت خدمات خود را افزایش دهند و عملکردشان را ارزیابی کنند (Cullen, 2001). از جمله دلایل اهمیت ارزیابی، تمایل به ایجاد فرهنگ کیفیت بالا در کتابخانه‌های دانشگاهی است. بدین ترتیب، کتابخانه می‌تواند نظرهای کاربران را جمع‌آوری کند و کیفیت خدمات خود را افزایش دهد (Town, 2005).

کتابخانه‌های دانشگاهی جزئی مهم از نظام آموزشی و شریانه‌های حیاتی کانونهای آموزشی و پژوهشی جوامع به‌شمار می‌روند و از جنبه‌های علمی و فرهنگی اهمیت ویژه‌ای دارند. کارکرد بهینه و بهره‌وری هر چه بیشتر این نهادها، دستیابی به هدفهای علمی و فرهنگی جوامع را تسهیل می‌کند (صیادی، منصوری و جمالی، ۱۳۸۷). بنابراین، سنجش و

آگاهی از وضعیت عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، اهمیت بسزایی دارد. برای آگاهی از کارکرد اثربخش نهادها، به منظور رفع نیازهای علمی محققان، ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است.

در این راستا، امروزه مدل‌های متعدد و مختلفی به منظور سنجش و ارزیابی عملکرد واحدها و سازمانها مورد استفاده قرار می‌گیرد. یکی از مدل‌هایی که با استقبال گسترده‌ای مواجه شده، مدل کارت امتیازی متوازن است. این مدل در طی سالیان گذشته بسط و توسعه فراوانی یافته و در قالب مدل‌های توسعه یافته‌ای نوینی نظیر مدل Sers معرفی گردیده است (Makover, 2003).

لذا، این پژوهش سعی دارد به معرفی، اجرا و پیاده‌سازی مدل Sears برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی بپردازد و در نهایت با به‌کارگیری مدل مذکور در بافت کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد، از وضعیت فعلی کارکرد این کتابخانه آگاه گردد. یافته‌ها و نتایج این تحقیق رهیافت روشنی از عملکرد کتابخانه مذکور به کتابداران و مسئولان ارائه می‌دهد و در پایان، با شناسایی نقاط قوت و ضعف عملکرد کتابخانه مرکزی این دانشگاه، راه‌کارهایی برای بهبود عملکرد این بخش ارائه می‌نماید.

## ۲. چارچوب نظری تحقیق

### ۲-۱. ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها

هدف کتابخانه‌ها، توانا ساختن مراجعان در بهره‌وری هر چه بیشتر و مؤثرتر از خدمات و منابع آنهاست. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، و سیاسی جامعه نقش برجسته‌ای دارند و همواره در صدد گردآوری منابع اطلاعاتی و ارائه اطلاعات به مراجعان خود بوده‌اند. به طور کلی، کتابخانه‌ای موفق است که هدفهای خود را بر رفع نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان متمرکز سازد (قربانی، ۱۳۷۹). کتابخانه‌های دانشگاهی اهمیت روزافزون می‌یابند و به عنوان مرکز گردآوری و اشاعه اطلاعات علمی و نیز تأمین امکانات تحقیق برای پژوهشگران، بسیار مورد توجهند. از

نظر پژوهشگران، استادان و دانشجویان، کتابخانه دانشگاه، پایگاهی تقویت‌کننده و مهم در فرایند پژوهش و تدریس است (اسدی، ۱۳۷۹). از طرف دیگر، کتابخانه به‌عنوان یک سیستم عمل می‌کند و هر سیستم برای بقا باید مرتب خود را مشاهده و ارزیابی کند و پیوسته در ارتقای خود بکوشد. تلاش برای یافتن دیدگاه‌های مراجعان به کتابخانه می‌تواند راهی برای ارزیابی و در نهایت توسعه کتابخانه‌ها باشد (Lancaster, 1997).

با توجه به نقش و اهمیت مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی به‌عنوان مهمترین منبع آموزشی، پژوهشی و اطلاعاتی و با اعتقاد به اینکه رشد کیفی آموزشی یک دانشگاه ارتباط مستقیمی با میزان رشد مجموعه کتابخانه آن دارد، ضرورت و اهمیت ارزیابی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی احساس می‌گردد (پور حمزه، ۱۳۷۹). همگام با توسعه اجتماعی و رشد ملتها، عملکرد کتابخانه‌ها نیز تغییر کرد. کتابخانه‌ها در یک سیستم منظم و مرتبط جغرافیایی و حتی جهانی قرار گرفتند و این امر مستلزم تجدید نظر در اداره کتابخانه‌ها و به‌کارگیری روشهای علمی است (علوم، ۱۳۷۶).

سنجش عملکرد می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه‌ها باشد. نظام کتابخانه‌ها همانند یک موجود زنده نیازمند مراقبت، توجه و فراهم نمودن شرایط رشد است. پس باید کتابخانه‌ها به‌عنوان عضو پویای جامعه، همواره مورد مشاهده و ارزیابی قرار گیرند تا نقاط قوت و ضعف آنها شناخته و خدمات رسانی مطلوب ارائه گردد. در این میان، کتابخانه‌های دانشگاهی نقش مهمی در تربیت جوانان و مدیران آینده دارند و بستری مناسب برای گسترش و فرهنگ‌سازی فرهنگ مطالعه و پژوهش به‌شمار می‌روند. با وجود این، به دلیل محدودیت منابع و ظرفیت سرمایه‌گذاری، توجه به کارایی و اثربخشی کتابخانه‌های دانشگاهی اهمیت بسیاری دارد.

اکثر تحقیقات و پژوهشهای صورت گرفته به منظور ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی، در حوزه رضایت مراجعان (دانشجویان و استادان) و مدل‌های کیفیت خدمات (نظیر ServQual و LibQual) بوده و از مقوله ارزیابی عملکرد کلی کتابخانه‌ها در سطح کلان خارج است. در ادامه به برخی از این تحقیقات اشاره می‌شود.

پژوهشی با هدف تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و صنعتی امیرکبیر انجام گرفت. یافته‌های این پژوهش نشان داد ۵۶/۱٪ از جامعه استفاده‌کننده، از خدمات مرجع کتابخانه‌های مورد بررسی راضی و بسیار راضی بوده‌اند (فیضی، ۱۳۷۶).

مطالعه «طبسی» (۱۳۷۷) درباره نگرش اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان در خصوص عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه، نشان داد ۸۴٪ افراد، حجم منابع کتابخانه محل خدمت خود را در حد متوسط تا خوب ارزیابی نمودند و بیش از ۹۰٪ آنان از کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها راضی بودند. بیش از ۹۰٪ پاسخگویان نیز کمک کتابداران کتابخانه محل خدمت خود را در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز مؤثر می‌دانستند و بیش از ۸۰٪ این افراد کیفیت نظافت، صندلی و نور کتابخانه را در حد متوسط ارزیابی کردند.

در پژوهشی نیز به ارزیابی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاه شیراز بر اساس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پرداخته شد. نتایج به دست آمده از این تحقیق حاکی از آن است که به جز نشریه‌های ادواری، مجموعه تمامی کتابخانه‌های این دانشگاه زیر سطح استاندارد هستند. همچنین، یافته‌ها نشان می‌دهد در اکثر کتابخانه‌های این دانشگاه به رشد مجموعه مواد غیر چاپی به اندازه مواد چاپی توجه نشده است (پور حمزه، ۱۳۷۹).

«مهدی‌زاده قلعه‌جوق» (۱۳۸۳) به منظور بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز، پژوهشی را انجام داده است. روش پژوهش توصیفی و ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بوده است. جامعه آماری این تحقیق ۵۸۲ نفر از دانشجویان عضو کتابخانه‌های دولتی تبریز بوده‌اند که با روش نمونه‌گیری تصادفی از نوع درصدی انتخاب شده‌اند. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که بالاترین میزان رضایت از خدمات را دانشجویان کاردانی داشته‌اند و از دانشگاه‌های مورد بررسی بالاترین رضایت به دانشگاه‌های علوم پزشکی تبریز اختصاص داشت.

مطالعه‌ای به منظور بررسی کیفیت خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان انجام گرفت. نتایج این تحقیق دلالت بر آن داشت که کتابخانه‌های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد مدل سروکوآل نتوانسته‌اند انتظاراتی مراجع کنندگان را بر آورده کنند، اما در ابعاد فیزیکی و محیط، خدمات کیفی قابل قبولی داشته‌اند. مؤلفه‌های «مسئولیت‌پذیری» و «ضمانت و تضمین» به ترتیب پر مسئله‌ترین مؤلفه‌های کیفی خدمات بودند (حکیمی و صمدزاده، ۱۳۸۴).

پژوهش دیگری نیز به منظور ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، انجام گرفت. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که منابع موجود در این کتابخانه جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به روز نبودن این منابع بیش از تعداد آنها موجب نارضایتی افراد مورد پژوهش می‌باشد. ضمناً از منابع موجود نیز به دلیل ناتوانی برخی از اعضای هیئت علمی و دانشجویان در انجام جستجوهای رایانه‌ای و یا دسترسی به منابع الکترونیک و احتمالاً دریافت نکردن کمک کافی، استفاده بهینه نمی‌شود (رئیزی و ابراهیمی، ۱۳۸۶).

در خارج از کشور نیز مطالعات زیادی با هدف بررسی کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان کتابخانه‌های دانشگاهی صورت گرفته است؛ (Reeves & Bednar, 1994; Banwet & Datta, 2002; Hernon, 2002; Franklin & Niteci, 2005; Filiz, 2007).

به منظور بررسی رضایت استفاده‌کننده‌ها از رفتار کتابداران در حین ارائه خدمات در بخش مرجع نیز مطالعه‌ای انجام و مشخص شد استفاده‌کنندگان زمانی کتابخانه را خوب ارزیابی می‌کنند که از رفتار کتابداران رضایت داشته باشند (Nichols, 1993). تحقیقی به منظور بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه‌های واسا<sup>۱</sup> از دیدگاه کاربران انجام گرفت. یافته‌های این مطالعه نشان داد سیستم امانت‌دهی و دریافت کتابها مؤثرترین عامل در کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست (Tuomi, 2001).

در پژوهش دیگر، برای سنجش کیفیت خدمت در کتابخانه‌های چین و نیوزیلند، از مدل سروکوآل استفاده و نتیجه گرفته شد که استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، انتظاراتی شبیه به هم دارند. او می‌افزاید سه مؤلفه این ابزار، یعنی «محیط کتابخانه»، «مسئولیت‌پذیری» و «ضمانت و تضمین» برای مشتریان اهمیت بیشتری دارند (Barnes, 2007).

از طرف دیگر، از آنجا که ارزیابی عملکرد یک تکنیک مدیریتی، جهت ارزیابی کارایی و اثربخشی سیستم و پروژه می‌باشد (Akalu, 2003) بنابراین، در سه دهه اخیر سیستم‌های ارزیابی عملکرد بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند و سازمان‌های زیادی از آنها برای مقاصد خود استفاده کرده‌اند، اما تمرکز اصلی این سیستمها بر معیارهای مالی سنتی، امکان کنترل بر کل سازمان را سلب می‌کند (Kellen, 2003). همچنین، شواهد نشان می‌دهد سیستم‌های ارزیابی عملکرد سنتی که بر معیارهای مالی مبتنی بودند، در تشخیص عواملی که به برتری سازمانی منجر می‌شوند، ناتوان بوده و لزوم تغییر نگرش در تدوین و اجرای این سیستمها بدیهی می‌نماید (Fisher, 1992).

در دو دهه اخیر، راهکارهای متعددی برای کمک به طراحی و اجرای سیستم‌های ارزیابی عملکرد ارائه شده است که برخی از آنها عبارتند از: کارت امتیازی متوازن<sup>۱</sup>، منشور عملکرد و ماتریس ارزیابی عملکرد. مشهورترین این روشها که بسیار مورد استفاده قرار گرفته، کارت امتیازی متوازن است (مشبکی و داوطلب، ۱۳۸۶).

کارت امتیازی متوازن یکی از کامل‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری عملکرد است که تقریباً تمامی عوامل دخیل در عملکرد را در مدل خود در نظر می‌گیرد. بنا به گفته «کاپلان»، این شیوه مأموریت و راهبرد سازمان را به مجموعه‌ای جامع از اندازه‌گیری عملکردها تبدیل می‌کند که خود باعث فراهم آمدن چارچوبی برای یک سنجش استراتژیک و سیستم مدیریت می‌شود. در واقع، کارت امتیازی متوازن شیوه‌ای برای تبدیل راهبرد به برنامه عملیاتی روزانه سازمان است. پس از ارائه تکنیک کارت امتیازی متوازن،

.....  
1. balanced scorecard (BSC).



این متد به دلیل جامع‌نگری در اندازه‌گیری و تأثیر قابل ملاحظه در هدایت، راهبری و موفقیت سازمان، با استقبال گسترده شرکتها و مجامع علمی روبرو شد (شیدانی، ۱۳۸۰). اکثر محققان بر این باورند که عملکرد بنگاه در سازمانهای خدماتی، تابعی از متغیرهای کارکنان و مشتریان است. در محیط رقابتی کنونی که گسترش روزافزون دارد، سازمانها باید نسبت به تحویل خدمات با کیفیت به مشتریان و ارتقای تجربه و رضایت مشتریان متعهد باشند (Schneider & Bowen, 1999; Sivadas & Baket-Prewitt, 2000). وفاداری مشتری، عامل تعیین‌کننده کلیدی در عملکرد مالی بلند مدت بوده و در نهایت به افزایش سود منجر می‌گردد (McDougall & Levesque, 2000). از سوی دیگر، کارکنان، به عنوان ارزشمندترین منبع هر سازمان خدماتی تصور شده و نگرش (شامل رضایت و تعهد) و رفتارشان (شامل بقا، غیبت و بهره‌وری) تعیین‌کننده موفقیت سازمانها و بقای نهایی آنهاست (Chelladurai, 1999; Mowday, 1999). در حالی که کسب و کارها با چالش روز افزون شرایط رقابتی مواجهند، استراتژی توسعه کارکنانی متعهد، وفادار و راضی، تضمین‌کننده موفقیت و بازگشتهای چشمگیر مالی است (Huselid, 1995).

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

## ۲-۲. معرفی مدل Sear و کاربرد آن در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های

### دانشگاهی

پیشینه پژوهشهای انجام گرفته در خصوص کسب و کار، از مدلهای مدیریتی متنوع و گوناگونی نظیر مدیریت کیفیت جامع، مهندسی مجدد و ... که به وسیله سازمانهای موفق اجرا گردیده‌اند، اشباع شده است. یکی از این مدلها، کارت امتیازی متوازن است که توسط «کاپلان و نورتون»<sup>۱</sup> (۱۹۹۶، ۲۰۰۰) مطرح گردیده و به وسیله شرکتها و سازمانهای

.....  
1. Kaplan & Norton.

گوناگونی در حوزه‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. در راستای اجرای این مدل، هر یک از این سازمانها ابزار متناسب با ساختار خود را طراحی نمودند، به گونه‌ای که به طور همزمان به ارزیابی عملکرد ذی‌نفعان سه‌گانه شامل کارکنان، مشتریان و سهامداران بپردازد. دو اصل، موفقیت سازمانهای غیر انتفاعی را تضمین می‌کند؛ نخست آنکه برای بقا در بلند مدت، انتظارات سهامداران، مشتریان و کارکنان باید برآورده گردد. اصل دوم اینکه باید توجه نمود تمامی ذی‌نفعان سه‌گانه با یکدیگر مرتبط می‌باشند. رفتار و برخورد کارکنان بر میزان رضایت و حفظ مشتریان تأثیر گذار است. از سوی دیگر، رفتار و برخورد مشتریان بر رضایت سهامداران و حفظ آنان تأثیر می‌گذارد. در نهایت اینکه، رضایت سهامداران بر رضایت کارکنان اثر دارد (Yeung & Berman, 1997).

یکی از جدیدترین مدل‌های مورد استفاده در سنجش عملکرد، مدل Sears است که در سه بخش به ارزیابی عملکرد سازمانها می‌پردازد. این مدل که توسعه‌ای از مدل کارت امتیازی متوازن است، در شکل ۱ نشان داده شده است. مدل مذکور توسط شرکت Sears برای سنجش عملکرد سازمانها توسعه داده شده و کارکنان، مشتریان و سهامداران را در یک چرخه علت و معلولی به یکدیگر پیوند می‌دهد. اعتبار این مدل پس از جمع‌آوری داده‌های فراوان، تحلیل‌های اقتصادی و پیاده‌سازی تأیید گردیده است (Rucci, Kirn, & Quinn, 1998; Yeung & Berman, 1997). بخشهای سه‌گانه این مدل به شرح زیر می‌باشد: (Makover, 2003)

**بخش کارکنان:** در این بخش، رضایت کارکنان و نحوه برخورد آنان در قبال کار و سازمان سنجیده می‌شود. بدین منظور، مؤلفه‌های بقای کارکنان و برخورد در خصوص کار و سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای سنجش عملکرد این بخش، متغیرهایی از قبیل رضایت شغلی<sup>۱</sup>، تعهد سازمانی<sup>۲</sup>، خودباوری<sup>۳</sup>، رفتار شهروندی سازمانی<sup>۴</sup> در دو سطح فردی و سازمانی و عملکرد در حین شغل<sup>۵</sup> اندازه‌گیری می‌شود.

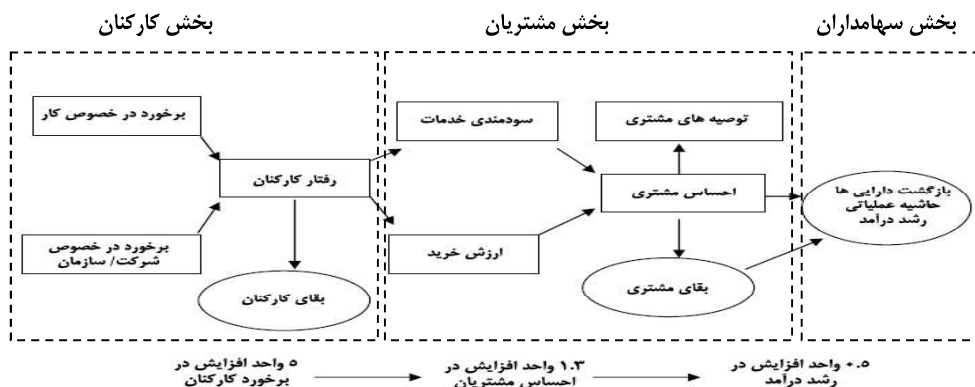
1. Job Satisfaction.
2. Organizational Commitment.
3. Self-Efficacy.
4. Organizational Citizenship Behavior.
5. In-Role Performance.

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

**بخش سهامداران (سرمایه‌گذاران):** رضایت سهامداران از طریق سه نسبت مالی شامل بازگشت سرمایه، حاشیه عملیاتی و رشد درآمد تعیین می‌گردد. این بخش در ارتباط مستقیم با استراتژی و مأموریت سازمانی قرار دارد.

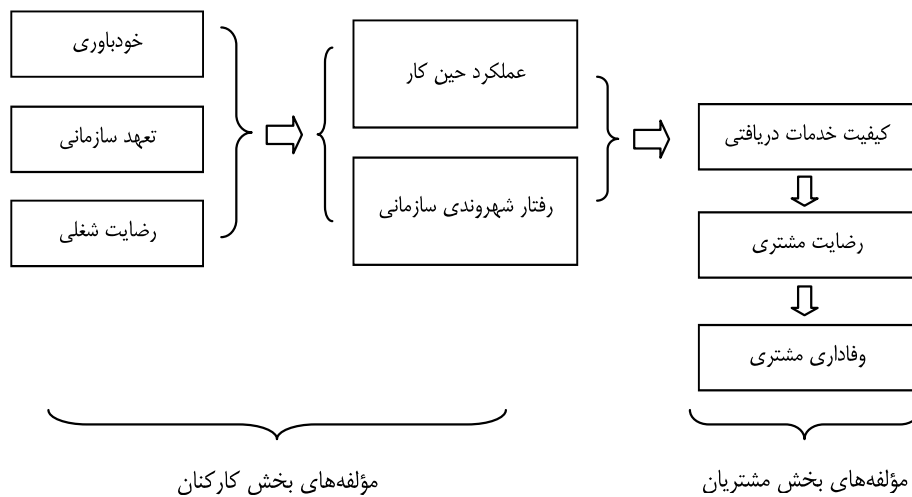
در این پژوهش، منظور از سهامداران همان «سرمایه‌گذاران و تأمین‌کنندگان منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها» هستند که زمینه رسیدن کتابخانه به هدفهای خود و اشاعه اطلاعات در بین جامعه استفاده را فراهم می‌نمایند، به طوری که استفاده بهینه از منابع اطلاعاتی توسط کاربران و استفاده‌کنندگان در واقع رضایت این بخش را به دنبال خواهد داشت. به منظور درک بهتر روابط بین بخشهای این مدل، اشاره به نتایج حاصل از تحقیقی که در شرکت Sears انجام گرفته، ضروری است:

در پژوهشی، ارتباط منطقی میان اجزای مختلف مدل بدین صورت تعریف شده است که: «... به ازای هر ۵٪ بهبود در رفتار کارکنان، جذب مشتری به میزان ۱/۳٪، درآمد به میزان ۱/۰۴٪ و سود به میزان ۰/۴٪ افزایش می‌یابد. اما این چه مفهومی برای شرکت Sears دارد؟ این بدین معناست که چنانچه شرکت موفق به بهبود رفتار کارکنان خود به میزان ۵٪ شود (مثلاً از ۵۰٪ به ۵۵٪)، آنگاه سود شرکت به میزان ۳۰۰ میلیون دلار افزایش خواهد داشت" (Yeung & Berman, 1997, p. 326).



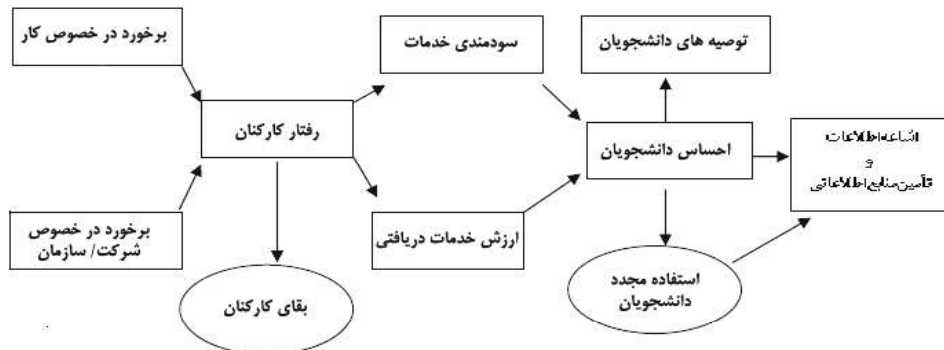
شکل ۱. شمای کلی مدل Sears

شکل ۲، ارتباط میان مؤلفه‌های گوناگون مدل Sears را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، خودباوری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان (شامل عملکرد حین کار و رفتار شهروندی سازمانی) تأثیر می‌گذارد. این عملکرد نیز به نوبه خود کیفیت خدمات دریافتی از سوی مشتریان را تعیین می‌کند و بر رضایت مشتری اثر می‌گذارد که در نهایت به تعیین وفاداری مشتری منجر می‌گردد.



شکل ۲. ارتباط بین مؤلفه‌های مدل Sears

از آنجا که مدل مذکور برای شرکتها و مؤسسه‌های انتفاعی که به دنبال کسب درآمد بالاتر می‌باشند، توسعه یافته است، هدفهای مالی به عنوان هدف نهایی مدل در نظر گرفته شده‌اند. بنابراین، به منظور پیاده‌سازی مدل در سازمانها و نهادهای غیرانتفاعی، بخصوص کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، بخش سوم باید مدل متناسب با نوع سازمان تغییر یابد. در تحقیق حاضر، به منظور تبیین بخش سوم مدل، به شناسایی راهبرد و هدفهای کتابخانه‌های دانشگاه پرداخته شد. بر این اساس، با استفاده از نظر خبرگان و متخصصان مربوط و همچنین بهره‌گیری از برنامه استراتژیک و وظایف تعریف شده کتابخانه‌های دانشگاه یزد<sup>۱</sup>، هدف آنها در قالب ارتقای اطلاع‌رسانی و اشاعه اطلاعات به دانشجویان و مراجعه‌کنندگان برای مطالعه و تحقیق و تأمین منابع اطلاعاتی بوده است، به طوری که اشاعه اطلاعات و تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز جامعه استفاده‌کننده، هدف اصلی کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد می‌باشد. بر این اساس، مدل Sears مربوط برای سنجش عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد به صورت شکل ۳ توسعه داده شده است.



شکل ۳. مدل Sears جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی

در ادامه، مؤلفه‌های مربوط به سنجش عملکرد بخش کارکنان شامل تعهد سازمانی، رضایت شغلی، خودباوری و عملکرد کارکنان (رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی

۱. راهنمای دانشگاه یزد، سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶

و سازمانی) تشریح می‌شوند. سپس مؤلفه‌های مربوط به سنجش عملکرد مشتریان مشتمل بر رضایت مشتریان و کیفیت خدمات، توضیح داده می‌شوند.

### تعهد سازمانی

«سالانسیک» (۱۹۹۷) تعهد را حالتی می‌داند که فرد نسبت به رفتار و اقدامهای خود احساس مسئولیت و وابستگی کند (برهانی، ۱۳۸۱). همچنین صاحب نظران برای تعهد انواع مختلفی قایل شده و پنج نوع تعهد را بر شمرده‌اند: ۱- تعهد نسبت به سازمان ۲- تعهد نسبت به مردم ۳- تعهد نسبت به شغل ۴- تعهد نسبت به خود ۵- تعهد نسبت به مراجعه کنندگان (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۳). محققان نیز تقسیم‌بندی دیگری از تعهد را ارائه نموده‌اند. آنان تعهد مرتبط با کار را به پنج دسته تقسیم کرده‌اند که عبارتند از: ۱- تعهد به شغل ۲- تعهد به سازمان ۳- تعهد به گروه کاری ۴- تعهد به حرفه و ۵- تعهد به ارزشهای کاری (Somes & Brinbaum, 1998). صاحب نظران تعاریف زیادی از تعهد سازمانی ارائه نموده‌اند که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

- دری و ایورسون (۱۹۹۸): تعهد سازمانی را می‌توان درجه وفاداری فرد به سازمان تعریف نمود (Derry & Iverson, 1998).

- رایبیز (۱۹۹۱): تعهد سازمانی حالتی است که فرد سازمان را معرفی خود می‌داند و آرزوی باقی ماندن در سازمان را دارد (Robbins, 1991).

### رضایت شغلی

رضایت شغلی عبارت است از: نوع احساس و نگرشهای مثبت افراد نسبت به شغل خود (Chandan, 1997). به عبارت دیگر، مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره کارش است. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد (زینالی صومعه، ۱۳۸۳). شغل فرد ایجاد می‌کند که او با همکاران، سرپرستان و رؤسا رابطه متقابل داشته باشند، مقررات و سیاستهای سازمان را رعایت و اجرا

نماید، عملکردش طبق استانداردهای تعیین شده باشد، در شرایط کاری کار بکند و ... این بدان معناست که ارزیابی خود درباره کارش و ابزار رضایت یا نارضایتی از آن کار، یک نتیجه کلی از مجموعه‌ای از ارکان متفاوتی است که در مجموع شغل وی را تشکیل می‌دهند (رابینز، ۱۳۷۸).

### خودباوری

از عناصر خودپنداره هر شخص، مجموعه باورها و انتظاره‌هایش در مورد توانایی‌های خود در ارتباط با انجام مؤثر تکالیف و برآورده شدن آن چیزی است که باید برآورده شود. این مؤلفه «خودباوری» تلقی می‌شود. همچنین، خودباوری با موفقیت‌های گذشته فرد رابطه مثبتی دارد. نظریه خودباوری بیان می‌کند وقتی مهارت‌های ضروری و محرک‌های کافی موجود باشد، خودباوری اجرای طبیعی را پیش‌بینی خواهد کرد (Bandura, 1997).

### رفتار شهروندی سازمانی

مطالعات انجام گرفته در خصوص رضایت و عملکرد، اغلب به دنبال یافتن شرایطی بوده‌اند که این تصور ذهنی مدیران را که کارکنان راضی‌تر، عملکرد بهتری دارند، برآورده سازند. مثالی در این خصوص، پژوهش انجام شده توسط «اورگان و همکاران» (Organ & Konovsky, 1989) است که به بررسی رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. در یکی از این پژوهش‌ها، سهم نسبی اجزای مؤثر و شناختی رضایت با یکدیگر مقایسه شد تا عملکرد رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی گردد. داده‌های مربوط به شرایط کاری و وضعیت پرداخت در قالب نمونه‌ای ۳۶۹ نفری از کارکنان دو بیمارستان، جمع‌آوری گردید. نتایج پژوهش از طریق آنالیز رگرسیون نشان داد وضعیت پرداخت، به طور معناداری پیش‌بینی‌کننده ابعاد نوع‌دوستانه و تابعیت رفتار شهروندی است که از طریق ارزیابی مدیران مافوق اندازه‌گیری شدند. در پژوهش مشابه

دیگری، ۱۲۷ نفر از کارکنان سازمانهای مختلف که در کلاسهای شبانه مدیریت اجرایی شرکت داشتند، بررسی شدند. نتایج بررسیهای حاصل از خود ارزیابیها و گزارشهای مدیران مافوق نشان داد انگیزندگی مثبت (تأثیر مثبت اندازه‌گیری شده) و شناخت شغلی ذاتی و بیرونی، به طور معناداری با رفتار شهروندی سازمانی در سطح فردی و در سطح سازمانی همبسته بودند (Williams & Anderson, 1991).

### رضایت مشتری

در محیط کسب و کاری که دائماً پیچیده‌تر و رقابتی می‌شود، داشتن یک محصول یا خدمت فوق‌العاده به تنهایی برای موفقیت کافی نیست. در این شرایط، کسب رضایت مشتری در حال تبدیل شدن به هدف حاکم بر تعداد زیادی از شرکتهاست. رضایت‌مندی مشتری، امری فراتر از یک تأثیر مثبت بر روی تلاشهای به عمل آمده در شرکت است. به عبارت دیگر، تنها کارکنان را وادار به ادامه فعالیت نمی‌کند، بلکه منبع سودآوری یک مؤسسه نیز هست (آرائی‌پور، ۱۳۸۰).

یکی از دلایل رشد جایگاه رضایت مشتری این است که مشتریان راضی می‌توانند به یک مزیت رقابتی قدرتمند تبدیل شوند که به موجب آن سهم بازار و سودآوری افزایش می‌یابد. سازمانهایی که در ارائه ارزش به مشتریان خود فعال ترند، سطح رضایت مشتریان آنها بالاتر است و احتمال بیشتری وجود دارد تا این امر برای آنها به یک موقعیت رقابتی تبدیل شود. بنابراین، سنجش میزان رضایت مشتری یکی از متداول‌ترین روشها برای تعیین میزان ارضای نیازها و خواسته‌ها از طریق کالاها و خدمات ارائه شده توسط سازمانهاست (میری، ۱۳۸۵).

### کیفیت خدمات

یکی از بخشهای به وجود آورنده ارزش برای مشتریان، کیفیت است. در گذشته، کیفیت چیزی بود که به عنوان مزیت ویژه به فرآورده‌ای افزوده می‌شود. امروزه کیفیت بخشی از هر فرآورده است. تنها کیفیتهای برتر می‌توانند جواز ورود به بازارهای پر رقابت



باشند، بدون آن حتی در حاشیه هم جایی نیست. در گذشته، با افزودن جزئی مختصر به کالا، آن را بهسازی شده می‌نامیدند. امروزه بیشتر مردم از افزایش کیفیت، چیزی نو و چهره تازه‌ای را انتظار دارند (آرانی‌پور، ۱۳۸۰).

هنگام دریافت یک خدمت، انتظار مشتری این است که از دریافت خدمات، ارزشی را نیز دریافت کند. در این مقوله، ارزش به عنوان پیوندی بین آنچه مشتریان به دست می‌آورند در مقابل آنچه می‌دهند، تعریف شده است. بنابراین، در مقوله کیفیت خدمات می‌توان چنین اظهار داشت که خدمات با کیفیت آنهایی هستند که مشتری را قادر می‌سازند تا احساس کند در معامله انجام شده، ارزشی را دریافت داشته است. بنابراین، در نظریه‌های جدید مدیریتی، کیفیت متناسب با نیازهای مشتری تعریف می‌شود و مشتری دارای یک نقش محوری در هدایت فعالیتهای سازمان است (Mcnealy, 1994).

### ۳- روش تحقیق

روش انجام این تحقیق، توصیفی - پیمایشی و روش جمع‌آوری داده‌ها کتابخانه‌ای - میدانی است. بدین منظور، اطلاعات مورد نیاز برای این پژوهش طی دو مرحله جمع‌آوری گردید: مرحله اول شامل اطلاعات کتابخانه‌ای و مرحله دوم مطالعات میدانی.

#### ۳-۱. جامعه و نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری این پژوهش را تمامی کتابداران کتابخانه‌های مجتمعهای آموزشی دانشگاه یزد و نیز دانشجویان دانشگاه یزد تشکیل می‌دهند. طبق آمار موجود در زمان پژوهش، تعداد کارکنان بخشهای مختلف کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد ۱۴ نفر است و تعداد دانشجویان در زمان پژوهش برابر با ۷۷۷۹ نفر است. با توجه به محدود بودن جامعه مربوط به کارکنان، پرسشنامه‌های مربوط به کارکنان میان تمامی افرادی که تمایل به همکاری داشتند، توزیع و از این میان ۱۱ پرسشنامه برگشت داده شد (با نرخ بازگشتی ۷۹٪). همچنین، برای تعیین حجم نمونه آماری دانشجویان، با توجه به فرمول زیر، حجم

نمونه دانشجویان در سطح خطای ۰/۰۵ با دقت برآورد ۰/۰۵٪ و انحراف معیار ۰/۳۰۵ به دست آمده است (مقدار این انحراف معیار بر اساس یک نمونه مقدماتی ۵۰ نفری از دانشجویان مربوط به دست آمد). محاسبات زیر، بیانگر تعیین تعداد حجم نمونه است:

$$n = \frac{N \times z_{\alpha/2}^2 \times \delta^2}{\varepsilon^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2 \times \delta^2} \Rightarrow N = \frac{7779 \times (1/96)^2 \times 0/305^2}{0.05^2(7778) + (1/96)^2 \times 0/305^2} = 140/38 \cong 141$$

بدین ترتیب، حجم نمونه آماری دانشجویان ۱۴۱ نفر به دست آمد، لذا تعداد پرسشنامه بین دانشجویان دانشگاه یزد به روش نمونه‌گیری تصادفی، توزیع و ۱۱۶ پرسشنامه (با نرخ بازگشتی ۸۲٪) جمع‌آوری گردید.

### ۳-۳. ابزار گردآوری داده‌ها

با توجه به هدفهای پژوهش و ماهیت تحقیق، مناسب‌ترین روش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، با استفاده از پرسشنامه بود که بدین منظور با توجه به مدل Sears، از ۶ پرسشنامه ذیل استفاده گردید:

۱. پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان: در این تحقیق از پرسشنامه OJS<sup>۱</sup> مشتمل بر پنج آیتم استفاده گردید (Brayfield & Rothe, 1951).
۲. خودباوری کارکنان: به منظور سنجش میزان خودباوری، از پرسشنامه PEBS<sup>۲</sup> که شامل ۱۰ آیتم می‌باشد، استفاده گردید (Riggs & Knight, 1994).
۳. پرسشنامه تعهد سازمانی: در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی ACNC<sup>۳</sup> استفاده گردید. این پرسشنامه مشتمل بر ۱۸ آیتم در ۳ بُعد تعهد عاطفی، مستمر و تعهد تکلیفی بوده و هر بُعد آن حاوی ۶ سؤال است (Meyer & Allen, 1997).
۴. پرسشنامه عملکرد کارکنان: در این تحقیق برای سنجش عملکرد کارکنان، از پرسشنامه EP<sup>۴</sup> مشتمل بر ۲۰ آیتم استفاده گردید که در سه بعد عملکرد شغلی حین کار

- .....
1. Overall Job Satisfaction (OJS).
  2. Personal Efficacy Beliefs Scale (PEBS).
  3. Affective, Continuance, and Normative Commitment (ACNC).
  4. Employee Performance (EP).

(۷ آیتم)، رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی (۶ آیتم) و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه سازمانی (۶ آیتم) به سنجش عملکرد کارکنان می‌پردازد (Williams & Anderson, 1991).

۵. پرسشنامه رضایت مشتریان و کیفیت خدمات: بدین منظور، از پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲۰ آیتم استفاده گردید که در دو بخش جداگانه به سنجش رضایت مشتریان و کیفیت خدمات (هر کدام ۱۰ آیتم) می‌پردازد (Brady et al., 2002).

۶. پرسشنامه میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها: این پرسشنامه بر اساس سه شاخص (۱) میزان مراجعات دانشجویان به کتابخانه (۲) میزان امانت گرفتن کتاب از کتابخانه مرکزی (۳) میزان استفاده از نشریه‌ها و مجله‌های کتابخانه مرکزی طراحی شده است. شایان ذکر است، مقیاس اندازه‌گیری در پرسشنامه‌های مذکور، طیف لیکرت پنج گزینه‌ای است.

### ۳-۴. روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

از آنجا که پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش در مطالعات گوناگون بارها مورد استفاده پژوهشگران قرار گرفته است، روایی پرسشنامه فوق خود به خود تأیید می‌گردد (Brayfield & Rothe, 1951; Riggs & Knight, 1994; Meyer & Allen, 1997; Williams & Anderson, 1991; Brady et al., 2002). برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها نیز از آزمون آلفای کرونباخ به کمک نرم افزار SPSS استفاده شد. بنابراین، ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های رضایت شغلی، خودباوری کارکنان، تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان، رضایت مشتریان و کیفیت خدمات به ترتیب برابر با ۰/۸۲۳، ۰/۸۷۶، ۰/۷۷۸، ۰/۸۴۵ و ۰/۸۲۹، ۰/۸۹۴ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی این پرسشنامه‌هاست.

### ۳-۵. روشهای آماری مورد استفاده

پس از گردآوری داده‌های خام به کمک پرسشنامه‌ها و استخراج آنها، ابتدا از آمار توصیفی برای تنظیم داده‌ها و تعیین شاخصهای میانگین و انحراف استاندارد و در نهایت، از آمار استنباطی (آزمون فرض) برای تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش استفاده گردید.

## ۴- نتایج و یافته‌های تحقیق

### ۴-۱. آمار توصیفی

از آنجا که در جمع‌آوری داده‌های مرتبط با کارکنان از روش سرشماری استفاده شده، در تحلیل نتایج این بخش از آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) استفاده می‌شود. یافته‌های مربوط به کارکنان در جدول ۱ نشان داده شده است. چنانکه مشاهده می‌شود، در بُعد رضایت شغلی، میانگین رضایت شغلی کارکنان کتابخانه کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد برابر با ۲/۶ به دست آمده است. از سوی دیگر، میانگین خودباوری و تعهد کارکنان به ترتیب معادل ۳/۳ و ۲/۸ به دست آمده است. در بخش دیگری از این پژوهش، عملکرد کارکنان در قالب پرسشنامه EP مورد سنجش قرار گرفت که بر اساس نتایج به دست آمده، میانگین عملکرد کارکنان در بُعد عملکرد شغلی حین کار برابر با ۳/۵، در بعد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی برابر با ۲/۴ و در بعد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه سازمانی برابر با ۲/۳ می‌باشد.

از سوی دیگر، نتایج حاصل از نمونه‌گیری نشان می‌دهد میانگین کیفیت خدمات دریافتی از سوی دانشجویان برابر با ۲/۵ و میانگین رضایت دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد برابر با ۲/۴ بوده است (جدول ۱).

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار استاندارد مؤلفه‌های مدل Sears در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد

انحراف معیار استاندارد	میانگین	شاخصهای آماری مؤلفه‌های مدل Sears	
۰/۴۱	۲/۶	- رضایت شغلی	بخش کارکنان
۰/۶۳	۳/۳	- خودباوری	
۰/۳۲	۲/۸	- تعهد سازمانی	
۰/۵۴	۳/۵	- عملکرد شغلی حین کار	
۰/۲۶	۲/۴	- رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی	
۰/۳۷	۲/۳	- رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه سازمانی	
۰/۲۸	۲/۵	- کیفیت خدمات دریافتی	بخش مشتریان (دانشجویان)
۰/۳۵	۲/۴	- رضایت دانشجویان	

## ۲-۴. آمار استنباطی

از آنجا که برای سنجش رضایت و کیفیت خدمات دانشجویان دانشگاه یزد از کتابخانه تحت بررسی، از روش نمونه‌گیری استفاده شد، برای تحلیل نتایج و بررسی وضعیت این بخش، باید از آمار استنباطی استفاده کرد. بدین منظور، آزمون فرض یک طرفه مورد استفاده قرار گرفت که نتایج آن در ادامه آورده شده است. بنابراین، برای بررسی میزان رضایت دانشجویان از کتابخانه مذکور و نیز بررسی وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، به آزمون فرضیه ۱ و ۲ می‌پردازیم:

**فرضیه ۱. میزان رضایت دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد از میزان متوسط کمتر است.**

برای آزمودن این فرضیه، از آزمون فرض استفاده می‌شود. بنابراین داریم:

میزان رضایت دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد، از میزان متوسط بیشتر و مساوی است.  $H_0$

میزان رضایت دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد، از میزان متوسط کمتر است.  $H_1$

از آنجا که میزان متوسط رضایت دانشجویان از کتابخانه‌های مجتمعه‌های آموزشی

برابر با ۳ (بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت) می‌باشد، بنابراین داریم:

$$H_0: \mu \geq 3$$

$$H_1: \mu < 3$$

پس از مقایسه آماره آزمون با مقدار بحرانی مشخص می‌شود که آماره آزمون در

ناحیه  $H_0$  قرار نمی‌گیرد؛ بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تأیید می‌شود؛ یعنی در سطح

اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که میزان رضایت دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد کمتر

از میزان متوسط است. لذا فرضیه ۱ تأیید می‌شود (جدول ۲).

**فرضیه ۲. میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد از میزان متوسط کمتر است.**

برای آزمودن این فرضیه از آزمون فرض استفاده می‌شود. بنابراین داریم:

میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد، از میزان متوسط بیشتر و مساوی است.  $H_0$

میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد، از میزان متوسط کمتر است.  $H_1$

از آنجا که میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه برابر با ۳ (بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت) می‌باشد؛ بنابراین داریم:

$$H_0: \mu \geq 3$$

$$H_1: \mu < 3$$

جدول ۲. آزمون فرض مربوط به فرضیه ۱ و ۲

تصمیم‌گیری	سطح معناداری	آماره آزمون	آزمون فرض
رد $H_0$	۰/۰۰۰	-۵/۰۲۱	فرضیه (۱)
رد $H_0$	۰/۰۲۵	-۴/۳۰۵	فرضیه (۲)

پس از مقایسه آماره آزمون با مقدار بحرانی مشخص می‌شود که آماره آزمون در ناحیه  $H_0$  قرار نمی‌گیرد؛ بنابراین فرض  $H_0$  رد شده و فرض  $H_1$  تأیید می‌شود؛ یعنی در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد کمتر از میزان متوسط است. لذا فرضیه ۲ تأیید می‌شود (جدول ۲).

در راستای هدفهای پژوهش و به منظور بررسی بخش سوم مدل Sears در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد، از سه شاخص ذیل استفاده گردید:

(۱) میزان مراجعات دانشجویان به کتابخانه مرکزی

(۲) میزان امانت گرفتن کتاب از کتابخانه مرکزی

(۳) میزان استفاده از نشریه‌ها و مجله‌های کتابخانه مرکزی

لذا برای بررسی میزان استفاده دانشجویان دانشگاه یزد از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی این دانشگاه با توجه به سه شاخص فوق فرضیه ذیل باید مورد آزمون قرار گیرد:

**فرضیه ۳. میزان استفاده دانشجویان دانشگاه یزد از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی، از میزان متوسط کمتر است.**

برای آزمودن این فرضیه، از آزمون فرض استفاده می‌شود. بنابراین داریم:

میزان استفاده دانشجویان دانشگاه یزد از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی از میزان متوسط بیشتر و مساوی است:  $H_0$

میزان استفاده دانشجویان دانشگاه یزد از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی از میزان متوسط کمتر است:  $H_1$

از آنجا که میزان متوسط استفاده دانشجویان دانشگاه یزد از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی برابر با ۳ (بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت) می‌باشد، بنابراین داریم:

$$H_0: \mu \geq 3$$

$$H_1: \mu < 3$$

جدول ۳. آزمون فرض مربوط به فرضیه ۳

تصمیم‌گیری	سطح معناداری	آماره آزمون	آزمون فرض
رد $H_0$	۰/۰۰۰	-۶/۰۲۱	فرضیه (۳)

یافته‌های حاصل از نظرسنجی از دانشجویان دانشگاه یزد در زمینه میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی، در جدول ۳ آمده است. نتایج مذکور بیانگر آن است که فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر، این یافته‌های حاکی از آن است که میزان استفاده دانشجویان دانشگاه یزد از کتابخانه مرکزی این دانشگاه از میزان متوسط کمتر است. بنابراین، میزان استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد در حد مطلوب نیست.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

امروزه دانشگاه‌ها با امکانات و تسهیلات بسیار زیاد، دانشجویان متعدد و متنوع، به سازمانهایی بزرگ و پیچیده تبدیل شده‌اند و درصددند از منابع مادی و معنوی در جهت خدمت به جوامع حداکثر استفاده را ببرند. یکی از عواملی که دانشگاه را در رسیدن به این هدف یاری می‌کند، کتابخانه دانشگاه است (میرغفوری و شفیع، ۱۳۸۶) به طوری که یکی از مهم‌ترین وظایف کتابخانه‌های دانشگاهی حفظ ارتباط با جامعه استفاده‌کننده و رفع نیازهای آنان است. اهمیت دادن به نظرهای جامعه استفاده‌کننده عاملی مهم در یک نظام اطلاعاتی است (زمانی و اله‌دادیان، ۱۳۸۶). از سوی دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان بازوی آموزشی و پژوهشی در مراکز دانشگاهی، با فراهم نمودن منابع اطلاعاتی و به گردش انداختن آن، موجب غنای فکری جامعه دانشگاهی می‌گردند (ابرامی، ۱۳۷۹).

بنابراین، کتابخانه‌ها به عنوان یک نهاد آموزشی، پژوهشی و اجتماعی به ارزیابی خود می‌پردازند، تا با شناخت نقاط قوت و ضعف خویش، در جهت تقویت و اصلاح امور گام بردارند (بازرگان، ۱۳۷۴).

متأسفانه در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران، رویکردی سنتی در خصوص کتابخانه‌ها وجود دارد و با وجود سرمایه‌گذاری‌های هنگفت، توجه ناچیزی به سنجش عملکرد و اثربخشی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی صورت می‌گیرد. استفاده مطلوب از تمامی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاهی، ارائه و تأمین منابع اطلاعاتی متناسب با نیازهای جامعه استفاده‌کننده و بهبود شیوه‌های جریان کار در کتابخانه‌ها، نه تنها موجبات رضایتمندی دانشجویان را فراهم می‌سازد، بلکه زمینه را برای تحقق هدفهای پرورشی و آموزشی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، مهیا می‌سازد. بنابراین، توجه به مقوله بهبود و ارتقای عملکرد کتابخانه‌ها و ایجاد زمینه‌های استفاده بهینه و اثربخش از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها، تضمین‌کننده جامعه‌ای علمی و پژوهشگر است. بنابراین، توجه به کارایی و اثربخشی کتابخانه‌های دانشگاهی اهمیت بسزایی دارد و باید جزء رئوس برنامه‌های هر کتابخانه‌ای قرار گیرد. لذا ضرورت دارد مسئولان، دست‌اندرکاران و پژوهشگران توجه ویژه‌ای به بهبود عملکرد این مراکز داشته باشد. در این راستا، پژوهش حاضر سعی دارد به سنجش و بررسی عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد با استفاده از مدل Sears بپردازد، به طوری که آگاهی از عملکرد کتابخانه مذکور این امکان را فراهم می‌آورد تا راهبردهای کمی و کیفی مشخصی برای ارتقای خدمات و منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ای پیش روی مدیران دانشگاه و مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه قرار داده شود. امید است با برنامه‌ریزیهای اصولی از منابع علمی، انسانی، مواد و تجهیزات موجود در کتابخانه‌ها به بهره‌وری و اثربخشی بالاتری دست یافت.

با توجه به یافته‌های پژوهش، در بخش کارکنان، وضعیت مؤلفه‌های رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه فردی و سازمانی از میزان متوسط کمتر



بوده است. از سوی دیگر، مؤلفه‌های خودباوری و عملکرد شغلی حین کار کارکنان کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد، از وضعیتی بیشتر از متوسط برخوردار بودند. همچنین، در بخش مشتریان (دانشجویان) مدل Sears، دو مؤلفه رضایت دانشجویان و کیفیت دریافتی از خدمات کتابخانه مرکزی مورد ارزیابی قرار گرفت که هر دو مؤلفه مذکور به ترتیب با میانگین ۲/۴ و ۲/۵ در وضعیت نامناسبی قرار داشتند. همچنین، نتایج حاصل از آزمون فرض حاکی از آن است که میزان رضایت دانشجویان از کتابخانه و نیز وضعیت کیفیت نتایج پیاده‌سازی مدل Sears در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نشان می‌دهد میانگین عملکردی نسبتاً ضعیف کارکنان (با میانگین ۲/۷۳) که نشأت گرفته از رضایت شغلی و تعهد سازمانی نسبتاً پایین (به ترتیب با میانگین ۲/۶ و ۲/۸) می‌باشد، به کیفیت خدمات دریافتی نسبتاً پایین (با میانگین ۲/۵) منجر گردیده است. این به نوبه خود به رضایت نسبتاً پایین دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه مرکزی (با میانگین ۲/۴) انجامیده و در نتیجه باعث شده میزان استفاده از منابع اطلاعاتی دانشگاه یزد در سطحی کمتر از میزان متوسط قرار گیرد.

در این راستا، پیشنهاد می‌شود بر اساس نتایج به دست آمده، مطالعه‌ای درخصوص مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌ای مد نظر دانشجویان و جامعه استفاده‌کننده در دانشگاه یزد صورت گیرد و بر اساس آن پژوهش، برنامه‌ای جهت ارتقای عملکرد فعلی کتابخانه‌های مجتمعه‌های آموزشی دانشگاه یزد بخصوص کتابخانه مرکزی این دانشگاه انجام پذیرد. با توجه به سرمایه‌گذارهای کلان صورت گرفته در راستای توسعه کتابخانه‌های دانشگاه، ضرورت دارد مسئولان ذی ربط توجه بیشتری به سنجش و شاخصهای عملکرد و اثربخشی کتابخانه‌ها نموده و با به‌کارگیری روشهای علمی و برنامه‌ریزی دقیق، مقدمات و زمینه‌های استفاده بیشتر دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه را فراهم آورند و ضمن ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای ارائه شده، رضایت دانشجویان را افزایش داده، بستری مناسب و محیطی متعالی برای انجام پژوهش و تحقیق در فضای دانشگاه فراهم نمایند.

## منابع

- آرائی‌پور، مهدی محمد (۱۳۸۰). بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت مشترکین مصارف صنعتی و تعیین اولویت آنها در شرکت برق منطقه‌ای یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، وابسته به وزارت نیرو، تهران.
- ابرامی، هوشنگ (۱۳۷۹). شناختی از دانش‌شناسی. چاپ سوم، تهران: نشر کتابدار.
- اسدی، اصغر (۱۳۷۹). ساختار سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی. بازیابی ۹ تیرماه ۱۳۸۷، از سایت مرکز اطلاعات و مدارک ایران:  
<http://www.irandoc.ac.ir/ETELA-ART/15/15-3-4-7.htm>
- بازرگان، عباس (۱۳۷۴). ارزیابی درونی دانشگاه و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۳ و ۴، سال سوم، ۴۹-۷۰.
- پور حمزه، افسانه (۱۳۷۹). ارزیابی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاه شیراز. علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره ۱۵ و ۱۶، شماره ۱ و ۲، ۲۲۰-۲۰۳.
- حکیمی، رضا و غلامرضا صمدزاده (۱۳۸۴). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، سال هشتم، شماره ۱ (پیاپی ۲۹)، ۱۰۰-۸۹.
- رئیس‌ی، پوران و عزت ابراهیمی (۱۳۸۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره ۱ (پیاپی ۳۷)، ۱۴۰-۱۲۳.
- رابینز، استیفن (۱۳۷۸). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه: علی پارسیان و محمد اعرابی، چاپ دوم، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.

- زمانی، عشرت و طاهره اله‌دادیان (۱۳۸۶). میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان. فصلنامه کتاب، شماره ۱ (۶۹)، ۱۶۶-۱۵۳.

- زینالی صومعه، پروانه (۱۳۸۳). بررسی تأثیر رعایت عدالت سازمانی در اثر بخشی سازمان‌های خدماتی برای جلب رضایت مشتریان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

- شیدانی، کیوان (۱۳۸۰). معیارهای ارزیابی عملکرد زنجیره عرضه و پیاده‌سازی آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و صنعت، تهران.

- صیادی تورانلو، حسین؛ حسین منصوری و رضا جمالی (۱۳۸۷). شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با رویکرد فازی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره ۴۴، جلد ۱۱، زیر چاپ.

- طبسی، محمدعلی (۱۳۷۶). بررسی نگرش اعضا هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.

- علومی، طاهره (۱۳۷۶). اداره کتابخانه. چاپ اول، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی، انتشارات سمت.

- فیضی، علیرضا (۱۳۷۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

- قربانی، نسرین (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران، فصلنامه کتاب، شماره ۴۱، ۷۵-۶۵.

- گرولیه، اربک دو (۱۳۷۱). دورنمای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و میراث رانگانانان. ترجمه پوری سلطانی، فصلنامه کتاب، دوره سوم، ۲۹۳-۲۷۳.

- محمد اسماعیل، صدیقه (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت کاربران خدمات اطلاع‌رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات. فصلنامه کتاب، شماره ۴۱، ۲۱-۷.
- مشبکی، اصغر و دیگران (۱۳۸۶). تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد از طریق کارت امتیازی متوازن. اولین کنفرانس ملی ارزیابی کارت امتیازی متوازن، تهران: شهریور ماه ۱۳۸۶.
- مهدی‌زاده قلعه جوق، لیدا (۱۳۸۳). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز. فصلنامه کتاب، شماره ۱ (۵۷)، ۱۳۴-۱۲۳.
- میرغفوری، سید حبیب الله و میثم شفیع رود پشته (۱۳۸۶). رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشگاهی بر اساس سطح عملکرد با استفاده از تکنیک های تحلیل پوششی داده ها و بردا. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره ۳ (پیاپی ۳۹)، جلد ۱۰، ۵۶-۳۵.
- میری، مهدی (۱۳۸۵). مفهوم رضایت مشتری در بازارهای صنعتی. ماهنامه علمی - آموزشی تدبیر، شماره ۱۷۰. تیرماه ۱۳۸۵.
- هرسی، پاول و کنت اچ بلانچارد (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی، استفاده از منابع انسانی. ترجمه قاسم کبیری، تهران: مؤسسه جهاد دانشگاهی.

- Akalu, M. M. (2003). The Process of Investment Appraisal: The Experience of 10 Large British and Dutch Companies. *International Journal of Project Management*, 21 (5), 355-362.

- Bandura, A. (1997). Self – efficacy toward unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84, 191-215.

- Banwet, D., Datta, B. (2002). Effect of service quality on post visit intentions over time: the case of library. *Total Quality Management*, 13(4), 537-554.

- Barnes, B. R. (2007). Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students, *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313-331.

- Brady, M. K., Cronin, J. J., Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: A replication and extension. *Journal of Business Research*, 55, 17-31.

- Brayfield A. H., Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.

- Chandan, S. J. (1997). *Organizational Behavior*. Vikas Publishing House Pvt. Ltd, New Dehli.

- Chelladurai, P. (1999). *Human resource management in sport and recreation*. Champaign, IL: Human Kinetics.

- Cullen, Rowena. (2001). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*. 4(4), 662-686.

- Derry. J.P., Iverson, R.D. (1998). Antecedents and Consequences of dual and Unilateral Commitment: A Longitudinal Study. University of Melbourne. *Working Paper in HRM & IR*, 1, 11-20.

- Filiz, z. (2007). *Service quality of university library: A study amongst students at Osmanazi University and Anadolu University*. *Ekonometri ve İstatistik Sayı:5*

- Fisher, j. (1992). Use of non-financial Performance Measures. *Journal of Cost Management*, 6(1), 8-31.

- Franklin, B., Niteci, D. (1999). *ARL New Measures user satisfaction*. Retrieved 29 Sep, 2005, form Web site: [http://www.arl.org/libqual/geninfo/user\\_satisfaction.pdf](http://www.arl.org/libqual/geninfo/user_satisfaction.pdf)

- Galvin, Thomas. (1978). *Encyclopedia of library and information science*, New York: Marcle Dekker. 25 : 211

- Hernon, Peter. (2002). Quality: New directions in the research. *The Journal of Academic librarianship*, 28(4), 224-231.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38, 635-672.
- Kaplan, R. S., Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 75-87.
- Kaplan, R. S., Norton, D. P. (2000). Having trouble with your strategy? Then map it. *Harvard Business Review*, 167-176.
- Kellen, V. (2003). *Business Performance Management: at the Crossroads of Strategy, Decision- Making, Learning and Information Visualization*. Retrieved 25 sep, 2007, Web site: [www.kellen.net/bpm.htm](http://www.kellen.net/bpm.htm)
- Lancaster, F. W (1977). *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Second Edition, New York: Information Service Press.
- Makover, B. (2003). *Examining the employee-customer chain in fitness industry*. Department of Sport Management, Recreation Management, and Physical Education in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.
- McDougall, G. H. G., Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: Putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14, 392-410.
- Mcnealy, R.M. (1994). *Making customer satisfaction Happen*, 1st edition, New Jersey, Chapman & Hall.
- Meyer J. P., Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.

- Mowday, R. T. (1999). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8, 387-401.

- Nichols, Mary-Ellen (1993). Patron survey of user satisfaction with library service: Relationship between librarian Behaviors during the reference interview and user satisfaction. M.L.S. *Research paper*, Kent State University, 1-59.

- Organ, D. W., Konovsky, M. A. (1989). Cognitive versus affective determinants of organization citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.

- Reeves, C. A.; Bednar, D. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.

- Riggs, M. L., Knight, P. A. (1994). The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes: A causal model. *Journal of Applied Psychology*, 79, 755-766.

- Robbins, Stephen P. (1991). *Organizational Behavior*, Fifth Edition, New Jersey: Prentice Hall.

- Rucci, A. J., Kirn, S. P., Quinn, R. T. (1998). The employee-customer profit chain at Sears. *Harvard Business Review*, 83-97.

- Schneider, B., Bowen, D. E. (1999). Understanding customer delight and outrage. *Sloan Management Review*, 41, 35-46.

- Sivadas, E., Baket-Prewitt, J. L. (2000). An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28, 73-82.

- Somes, M. J., Brinbaum, D. (1998). Work-related Commitment and Job Performance: It's also the Nature of the

Performance that Counts. *Journal of Organizational Behavior*, (19), 621-634.

- Town, Stephen. (2005). *Academic library performance, quality and evaluation in UK and Europe. Paper presented at the Symposium on International developments in library assessment and opportunities for Greek libraries, Thessalonica, Greece*. Retrieved June 14, 2007, form Web site: [www.libqual.org](http://www.libqual.org)

- Tuomi V. (2001). *Quality of academic library services: A customer's point of view. University of Vaasa, Department of Public Management*. Retrieved August 12, 2007, form Yazd University. Web site: [http://soc.kuleuven.be/pol/io/egpa/qual/vaasa/paper\\_vaasa\\_tuomi.pdf](http://soc.kuleuven.be/pol/io/egpa/qual/vaasa/paper_vaasa_tuomi.pdf)

- Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.

- Yeung, A. K, Berman, B. (1997). Adding value through human resources: Reorienting human resource measurement to drive business performance. *Human Resource Management*, 36, 321-335.