

ارزیابی تطبیقی اثربخشی تولیدات و خدمات در مراکز ملی اطلاعات علمی ایران

دکتر عبدالرضا نوروزی چاکلی¹

دکتر محمدحسین دینانی²

چکیده

سنجش اثربخشی تولیدات و خدمات، همواره یکی از مؤثرترین روشهای شناسایی میزان موفقیت هر سازمان در دستیابی به هدفها و مأموریتهای خود به شمار می‌رود. نتایج تازه‌ترین تحقیقات نشان می‌دهد استفاده از «روش مبتنی بر نظر سنجی از گروه‌های ذی‌نفع» که به «روش مبتنی بر شاخصهای اساسی» نیز شهرت دارد، به دلیل این که چند گروه را مورد توجه قرار می‌دهد، مؤثرترین روش سنجش اثربخشی خدمات هر سازمان و بخصوص سازمانهای غیرانتفاعی به شمار می‌رود. از این رو، در پژوهش حاضر با همین رویکرد به سنجش اثربخشی تولیدات و خدمات چند مورد از مهم‌ترین مراکز ملی اطلاعات علمی پرداخته می‌شود که برای اجرای آن از روش «تحقیق موردی» و از نوع «چند موردی» استفاده شده است. در راستای اجرای تحقیق «چند موردی» حاضر، از روشهای «پیمایشی»، «تاریخی» و «کتابخانه‌ای» نیز استفاده شده است. با توجه به اینکه در «تحقیقات چند موردی»، امکان استفاده همزمان از اطلاعات کمی و کیفی وجود دارد، در تحقیق حاضر نیز هر دو نوع اطلاعات مذکور مورد استفاده قرار گرفت. از طرفی، برای تجزیه و تحلیل و تطبیق یافته‌ها، از «روش تطبیقی» استفاده شد. نتایج هر دو نوع یافته‌های کیفی و کمی تحقیق نشان می‌دهد که در بین مراکز ملی اطلاعات علمی مورد مطالعه، تولیدات و خدمات «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» بیشترین اثربخشی و تولیدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» کمترین اثربخشی را داشته‌اند.

کلیدواژه‌ها: مراکز ملی اطلاعات ایران، کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور، مرکز منطقه‌ای علوم و تکنولوژی، اثربخشی تولیدات و خدمات

مقدمه

ارائه تولیدات و خدمات مطلوب، بخشی از اصلی‌ترین اهداف هر سازمان و مرکز اطلاعات علمی به شمار می‌رود. از این رو، سنجش اثربخشی خدمات، همواره مورد توجه متخصصان علم مدیریت و سازمان قرار داشته است. برای سنجش اثربخشی خدمات، می‌توان از شیوه‌های مختلفی استفاده کرد. در رویکرد سنتی سنجش اثربخشی سازمان، روشهایی همچون «روش مبتنی بر هدف»³، «روش مبتنی بر تأمین منابع»⁴ و «روش مبتنی بر فرایند درونی»⁵ مورد توجه بوده است. در «روش مبتنی بر هدف»، به جنبه محصول یا تولید سازمان و اینکه آیا با توجه به سطح تولید مورد نظر، سازمان به هدفهای خود رسیده است یا خیر، توجه می‌شد. در «روش مبتنی بر تأمین منابع»، به نقطه آغاز فرایند تولید سازمان و اینکه آیا سازمان برای ارائه عملکرد بسیار خوب خود توانسته است منابع لازم را به صورتی مؤثر تأمین نماید یا خیر، توجه می‌شد.

۱. استادیار گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شاهد.

۲. استاد گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد.

1. Goal approach.
2. System resource approach.
3. Internal process approach.

در «روش مبتنی بر فرایند درونی»، به فعالیتهای درون سازمان توجه و با استفاده از شاخصهای کارایی و سلامت درون سازمان، اثربخشی سازمان اندازه گیری می شود (دفت، 1377، ص 104-105). اما امروزه برای سنجش اثربخشی سازمان، به صورت همزمان، از چندین مقیاس یا شاخص دیگر، در قالب «روش مبتنی بر نظرسنجی از گروه های ذی نفع» استفاده می شود. از این روش، تحت عنوان «روش مبتنی بر شاخصهای اساسی»⁶ نیز یاد می شود (دفت، 1377، ص 114). بر این اساس، می توان اثربخشی سازمان را از نظر گروه های ذی نفع (مدیران، کارکنان و استفاده کنندگان)، که هر یک در عملکرد سازمان نقش یا سهمی برعهده دارند، مورد ارزیابی قرار داد (دفت، 1377، ص 124). محاسبه اثربخشی سازمان از دیدگاه کسانی که در خارج از سازمان هستند، مثل استفاده کنندگان⁷، می تواند در ارزیابی عملکرد سازمان نقشی اصلی ایفا کند. در عین حال، نظرسنجی از کسانی که در داخل سازمان هستند، نظیر کارکنان و یا نظرسنجی از کسانی که مدیریت سازمان را برعهده دارند، نظیر مدیران سازمان، در خصوص دستیابی سازمان به هدفها و مأموریت های خود نیز می تواند حایز اهمیت باشد. از این رو، در روش مبتنی بر نظرسنجی از گروه های ذی نفع، جلب نظرهای گروه های مختلف استفاده کنندگان، کارکنان و مدیران به عنوان شاخص عملکرد سازمان به شمار می آید و در آن به نقشی که سازمان در جامعه برعهده دارد، توجه می شود (دفت، 1377، ص 124). این روش، بخصوص در سازمانهای غیرانتفاعی که هدف خود را بر حسب سود تعیین نمی کنند، ولی هدفهایی دارند که به صورت ارائه خدمت به اعضا بیان می شود، بسیار به کار گرفته می شود (دفت، 1377، ص 84).

مزیت روش نظرسنجی از گروه های ذی نفع این است که در اجرای این روش، با دیدگاه بسیار وسیع تری به اثربخشی سازمان توجه می شود و عوامل بیرونی و درونی سازمان مورد ارزیابی قرار می گیرد. در این روش، همچنین استنباط جامعه از مسئولیتهای اجتماعی سازمان (یعنی چیزی که به صورت رسمی در روشهای سنتی مورد توجه نبود) مورد ملاحظه قرار می گیرد. در اجرای روش مزبور، علاوه بر نظرسنجی از گروه های ذی نفع که معمولاً به صورت یافته های کمی به دست می آید، به طور همزمان شاخصهای متعدد دیگری همچون همسو بودن تولیدات و خدمات با مأموریت های سازمان که عمدتاً با استفاده از مطالعات کیفی به دست می آید نیز مورد توجه قرار می گیرد و بر این نکته تأکید می شود که هیچ شاخصی به تنهایی نمی تواند اثربخشی سازمان را تعیین کند (دفت، 1377، ص 115). با توجه به اینکه تازه ترین تحقیقات نشان می دهد اگر در سنجش اثربخشی سازمان، چند گروه مورد ارزیابی قرار گیرد (بویژه اینکه محیط همواره در حال تغییر است و سازمان باید خود را با آن وفق دهد) (دفت، 1377، ص 116)، و علاوه بر آن از یافته های کیفی نیز در کنار داده های کمی استفاده شود (اسمیت؛ ثورپ؛ لو، 1384، ص 215) نتیجه بسیار دقیق تری حاصل خواهد شد. تحقیق حاضر نیز برای قوام بخشیدن به نتایج خود، استفاده از همین رویکرد را در دستور کار قرار داده است.

هدفهای تحقیق

4. Stakeholder approach= Constituency approach.

۵. در اثر اصلی، واژه «مشتری» به کار رفته است و به دلیل این که از واژه مزبور کمتر در متون علوم کتابداری و اطلاع رسانی استفاده می شود، واژه «استفاده کننده» جایگزین آن شده است (نگارنده).

هدف کلی مقاله حاضر، بررسی اثربخشی تولیدات و خدمات هر یک از مراکز مورد مطالعه است. بر این اساس، بررسی کیفیت و کمیت تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز و آشکارسازی نظرهای ذی‌نفع‌های هر یک از آنها، اعم از مدیران، کارکنان، استفاده‌کنندگان منفرد و استفاده‌کنندگان جمعی این مراکز (کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها)، درباره وضعیت تولیدات و خدمات آنها در زمان انجام این پژوهش، از هدفهای این تحقیق به شمار می‌رود.

روش اجرای تحقیق

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و در اجرای آن از روش «تحقیق موردی»⁸ و از نوع «چند موردی»⁹ استفاده شده است. در راستای اجرای تحقیق «چند موردی» حاضر، از روشهای «پیمایشی»¹⁰، «تاریخی»¹¹ و «کتابخانه‌ای»¹² نیز استفاده به عمل آمده است. از طرفی، برای تجزیه و تحلیل و تطبیق یافته‌ها، از «روش تطبیقی» استفاده شده است. به طور معمول، برای انجام تحقیق موردی، می‌توان از شش منبع، داده‌هایی را جمع‌آوری کرد. آن شش منبع عبارتند از: پرونده‌ها و سوابق بایگانی، اسناد، مصاحبه، مشاهده مستقیم، مشاهده مشارکتی در تحقیق، و شواهد و مدارک فیزیکی (ین، 1376، ص. 121). بر این اساس، در تحقیق حاضر سعی شد تا حد امکان برای یک دسته از واقعیتها یا دستاوردها، به بیش از یک منبع مراجعه شود.

جامعه پژوهش، حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری

با توجه به اینکه در «تحقیقات چند موردی»، امکان استفاده از اطلاعات کمی و کیفی وجود دارد (اسمیت، ثورپ، لو، 1384، ص. 215)، محقق سعی کرده تا در راستای به دست آوردن هر دو نوع اطلاعات مذکور و همچنین با هدف قوام بخشیدن به نتایج تحقیق، اطلاعات مورد نیاز این تحقیق را از چندین منبع جمع‌آوری کند. در مرحله تجزیه و تحلیل نهایی، هر دو بخش اطلاعات کمی و کیفی به دست آمده در راستای قوام بخشیدن یکدیگر مورد استفاده قرار گرفت و در نهایت نیز نتایج حاصل با استفاده از «روش تطبیقی» ارائه شد. لازم به توضیح است «مطالعه تطبیقی» به عنوان یکی از مؤثرترین روشهای تجزیه و تحلیل یافته‌ها، در «روش تحقیق چند موردی» کاربرد ویژه‌ای دارد. در این روش، استفاده از اطلاعات کیفی می‌تواند در کنار داده‌های کمی مدنظر قرار گیرد (ین، 1376، ص. 23). در این روش، محقق با مقایسه و تطبیق دو یا چند پدیده نظری یا عینی، به بررسی وضعیت آنها پرداخته و ضمن تحلیل شباهتها و تفاوتها، به جمع‌بندی و نتیجه‌گیری می‌پردازد (دوورژه، 1362، ص. 267). بر این اساس، جامعه یا منابع کسب اطلاعات تحقیق حاضر عبارت است از:

1. مستندات رسمی که این مراکز بر اساس آنها شکل گرفته و به فعالیت خود ادامه می‌دهند. اسناد و مدارک چاپی و غیرچاپی بر جای مانده از تصمیمات و فعالیتهای گذشته، تولیدات و خدمات اطلاعاتی و سایتهای وب مربوط به مراکز زیر:

1. Case study Method.
2. Multiple case study Method.
3. Survey Method.
4. Historical Method.
5. Library Method.

الف) کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز (SRLST).

ب) پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران (IRANDOC).

ج) سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران. دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور (IROST).

2. کلیه رؤسا، مدیران بخشها، کارکنان با درجه کاردانی به بالاتر این مراکز، برای تکمیل پرسشنامه

«سنجش عملکرد با مأموریت» آنها مورد استفاده قرار گرفتند (جدول 1).

3. کلیه مدیران کتابخانه‌های استفاده کننده (استفاده کنندگان سازمانی) از این مراکز که طی سه ماه پیش

از توزیع پرسشنامه از این مراکز استفاده کرده‌اند، برای تکمیل پرسشنامه «سنجش عملکرد با مأموریت» آنها

مورد استفاده قرار گرفتند (جدول 1).

جدول 1. تعداد نفرات جامعه آماری پژوهش

ردیف	جامعه آماری	تعداد
1	مدیران کتابخانه‌های استفاده کننده از «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»	54
2	مدیران کتابخانه‌های استفاده کننده از «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»	60
3	مدیران کتابخانه‌های استفاده کننده از «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور»	30
4	مراجعه کنندگان حضوری هر مرکز	60
5	استفاده کنندگان غیرحضوری هر مرکز	60
6	کارکنان کارشناسی به بالاتر «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»	49
7	کارکنان کارشناسی به بالاتر «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور»	39
8	کارکنان کارشناسی به بالاتر «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»	53
9	مدیران و کارکنان کاردانی به بالاتر «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»	70
10	مدیران و کارکنان کاردانی به بالاتر «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور»	45
11	مدیران و کارکنان کاردانی به بالاتر «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»	60

4. نمونه‌ای از مراجعه کنندگانی که به صورت حضوری از این مراکز استفاده می‌کنند، به منظور تکمیل

پرسشنامه «سنجش عملکرد با مأموریت» آنها مورد استفاده قرار گرفت (جدول 1).

5. نمونه‌ای از استفاده کنندگانی که به صورت غیرحضوری و از طریق سایت وب این مراکز به اطلاعات

آنها دسترسی دارند، برگزیده شد (جدول 1).

6. به منظور کسب اطلاعات دقیق‌تر در خصوص سوابق، تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز،

مصاحبه‌های مجزایی نیز با برخی از مدیران، کارکنان ارشد و استفاده کنندگان حضوری این مراکز ترتیب داده

شد. در انجام مصاحبه‌های مزبور سعی شد تا اطلاعات بیشتری در خصوص عملکرد، تولیدات و خدمات هر

یک از این مراکز به دست آید.

7. به منظور کسب اطلاعات دقیق‌تر در خصوص تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز و آگاهی از

نحوه استفاده و نوع توجه کاربران هر یک از این مراکز به تولیدات و خدمات آنها، در برخی از موارد سعی شد

تا در بستر محیط واقعی هر یک از این مراکز، از «مشاهده مشارکتی» نیز استفاده شود. بدین ترتیب، محقق در

موارد لازم و به عنوان استفاده کننده معمولی، در محیط واقعی و در کنار سایر استفاده کنندگان این مراکز حاضر

شد و به مشاهده نحوه استفاده و نوع توجه کاربران به انواع خاص تولیدات و خدمات آنها پرداخت. این قسمت

از یافته‌ها در شناسایی پرستفاده‌ترین نوع تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز و همچنین شناسایی عمده‌ترین مشکلاتی که کاربران مطرح می‌کردند، بسیار مؤثر بود. محقق پس از یادداشت‌برداری نتایج مشاهدات خود، آنها را در کنار سایر اطلاعات کیفی تحقیق و در راستای تجزیه و تحلیل این بخش از یافته‌ها مورد استفاده قرار داد.

ابزار گردآوری اطلاعات و روایی و پایایی آن

چنان که پیش‌تر اشاره شد، «تحقیق موردی» می‌تواند با استفاده از فنون کمی یا کیفی، یا با استفاده از هر دو روش انجام شود. در تحقیقاتی که با استفاده از فنون کمی صورت می‌پذیرد، فرایند گردآوری داده‌ها از فرایند تجزیه و تحلیل آن مشخص و متمایز می‌شود (اسمیت، ثورپ، لو، 1384، ص. 215). به طور معمول، به آن دسته از تحقیقاتی که داده‌های کمی را با استفاده از فنون مصاحبه، پرسشنامه، آزمون اندازه‌گیری و مشاهده گردآوری می‌کنند «تحقیقات کمی» اطلاق می‌شود (اسمیت، ثورپ، لو، 1384، ص. 216). در مقابل، به تحقیقاتی که به طور معمول از فنون مصاحبه، مشاهده و ثبت وقایع و اسناد برای گردآوری داده‌های غیرکمی استفاده می‌کنند «تحقیقات کیفی» گفته می‌شود (اسمیت، ثورپ، لو، 1384، ص. 143). هر چند هم در تحقیقات کیفی و هم در تحقیقات کمی، از فنون مصاحبه و مشاهده برای گردآوری داده‌ها استفاده می‌شود، اما تحقیقات کمی، فنون یاد شده را در راستای نظرسنجی از پاسخ‌دهندگان و به منظور جمع‌آوری اطلاعات کمی مورد استفاده قرار می‌دهد (اسمیت، ثورپ، لو، 1384، ص. 216). در مقابل، تحقیقات کیفی، از فنون مصاحبه و مشاهده برای جمع‌آوری اطلاعات کیفی، همچون تجزیه و تحلیل، تفسیر و جلب ایده‌ها، اظهارنظرها، استنتاجها و شناسایی رفتار پاسخ‌دهندگان استفاده می‌کند (اسمیت؛ ثورپ؛ لو، 1384، ص. 142). با توجه به مطالب یاد شده، در تحقیق حاضر از ابزارهای زیر به منظور گردآوری اطلاعات کمی و کیفی استفاده شده است:

1. پرسشنامه «سنجش عملکرد یا مأموریت» که بر اساس تحلیل مأموریتها، وظایف، عملکردها و اظهارات رئیس هر یک از این مراکز تهیه شده بود، ابتدا در اختیار 20 نفر از مدیران ارشد این مراکز و نیز ریاست هر مرکز قرار گرفت تا درباره تناسب هر مجموعه از پرسشها برای سنجش عملکرد هر مرکز اظهارنظر کنند. سپس با دریافت بازخوردها، اصلاحات لازم اعمال شد. پس از این مرحله، پرسشنامه اصلاح شده دوباره در اختیار همان افراد قرار داده شد تا روایی پرسشهای نهایی را برای سنجش عملکرد هر مرکز تأیید کنند. این پرسشنامه حاوی چهار گروه پرسش است. پرسشهایی که (1) نظر مدیران و کارکنان، (2) نظر مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده، (3) نظر استفاده‌کنندگان حضوری، و (4) نظر استفاده‌کنندگان غیرحضوری هر یک از این مراکز را بر روی طیفی پنج‌گزینه‌ای جویا می‌شود. پس از این مرحله، هر گروه پرسش از پرسشنامه اولیه جدا و به عنوان پرسشنامه‌ای مجزاً بین چهار گروه مخاطب مورد نظر توزیع شد. با دریافت پاسخها، همان پرسشنامه دوباره در اختیار 20 نفر از هر گروه قرار گرفت تا پایایی ابزار با روش آزمون بازآزمون سنجیده شود. آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های اولیه، به میزان 0/86 به دست آمد و بدین ترتیب، ثبات درونی پرسشنامه نیز مشخص شد.

2. فهرست‌واره (چک لیست) نکات مورد توجه درباره تولیدات و خدمات هر مرکز به عنوان الگوی مقایسه مورد استفاده قرار گرفت. موارد مطرح در فهرست‌واره مذکور، به اطلاع مدیران هر یک از این مراکز رسانیده شد و سپس نکات مورد توجه، بر اساس نظرهای آنها مورد بازنگری و اصلاحات لازم قرار گرفت. بیشتر اطلاعات مربوط به این فهرست‌واره، از طریق مطالعه و بررسی اسناد، مدارک و منابع موجود به دست آمد. چنانکه عنوان شد، در مواردی که به کسب اطلاعات دقیق‌تری نیاز بود نیز از فنون «مصاحبه» و «مشاهده مشارکتی» در بستر محیط واقعی هر یک از این مراکز استفاده به عمل آمد. آن بخش از فهرست‌واره که تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز را مورد توجه قرار می‌داد، شامل موارد زیر بود:

توصیف و ارزیابی تطبیقی «تولیدات و خدمات» هر یک از این مراکز:

- ارزیابی تطبیقی تطابق تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز با مأموریت‌های محوله به آنها.
- ارزیابی تطبیقی تولیدات و خدمات همپوشان هر یک از این مراکز با یکدیگر.

بررسی متون در ایران

ارزیابی خدمات سازمانها و مراکز

ارزیابی خدمات سازمانها و مراکز، به عنوان یکی از شاخصهای کنترل کیفیت، همواره مورد توجه محققان کشور بوده است. برخی از این تحقیقات در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی صورت پذیرفته است.

«رضواندخت ضاد» (1367) در تحقیق خود با عنوان «کتابخانه شبکه دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران و کارایی آن در رابطه با نیازهای برنامه‌سازی»، با استفاده از روش مطالعه موردی، ضمن بررسی و ارزیابی بافت و چارچوب این کتابخانه و همسویی آن با نیازهای برنامه‌سازان شبکه دوم سیمای، به تجزیه و تحلیل میزان کارایی این کتابخانه در راستای نیازهای شبکه دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران پرداخت.

«ژاله صوفی» (1366) نیز با بهره‌گیری از روش مطالعه موردی «تاریخچه، اهداف، وظایف و تشکیلات سازمان اسناد ملی ایران» را مورد مطالعه و تجزیه و تحلیل قرار داد و سعی کرد ابتدا تعریفهای مختلفی از آرشیو، سند و مدرک بیان کند، آن‌گاه به تاریخچه، هدفها، تشکیلات و وظایف آرشیو ملی ایران بپردازد و در انتها عملکردها و فعالیتهای این سازمان و ارتباط آن با مجامع بین‌المللی بر اساس استانداردهای جهانی را ارزیابی نماید. وی با این مطالعه نشان داد که به طور کلی آن سازمان در تحقق هدفهای خود کاملاً موفق نبوده است و اصلی‌ترین عوامل مؤثر موفق نبودن این مرکز نیز عبارت است از عدم شناخت جامعه نسبت به ماهیت و نقش تعیین‌کننده اسناد در ابعاد اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی، وابستگی این مرکز به سازمان امور اداری و استخدامی کشور، نداشتن ارتباط منظم بین مراکز فرهنگی و سازمان اسناد ملی و همچنین کمبود کارکنان متخصص معرفی شد.

«شکاری» (1376) در «مطالعه وضعیّت و عملکرد سازمانهای فعال آموزش بزرگسالان در برنامه اول

توسعه کشور»، عملکرد و خدمات این سازمانها را مورد ارزیابی قرار داد و هدف از این پژوهش را بررسی

وضعیت و عملکرد سازمانها و نهادهای فعال در آموزش بزرگسالان و ارائه راهبردها و الگوهای مطلوب در سطح ملی و محلی اعلام کرد.

نظرسنجی در خصوص کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌ای

در ایران نیز تحقیقات گسترده‌ای در این زمینه به انجام رسیده است. بسیاری از تحقیقاتی را که نگرش استفاده‌کنندگان و میزان رضایتمندی آنها را مورد سنجش قرار داده‌اند، می‌توان جزء همین گروه تحقیقات قرار داد.

«سید اشرف سلیمانی» (1375) در «بررسی نگرش استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه هنر»، نظر استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های دانشگاه هنر را از خدمات اطلاع‌رسانی این دانشگاه مورد مطالعه قرار داد و هدف از اجرای این تحقیق را سنجش کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه هنر ذکر کرد.

در تحقیق «صادقی گرمارودی» (1376) با عنوان «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی مراکز اطلاع‌رسانی شهر تهران»، میزان رضایتمندی این گروه از کاربران مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفت.

همچنین، «باسمه رضایی» (1377) به منظور بررسی کیفیت و کمیت خدمات در آرشیوهای شبکه‌اول سیمای جمهوری اسلامی ایران، «میزان رضایت استفاده‌کنندگان از آرشیوهای شبکه‌اول سیمای جمهوری اسلامی ایران» را مورد ارزیابی قرار داد.

«علیرضا فیضی» (1377) در تحقیق خود با عنوان «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر» خدمات مرجع را در این سه کتابخانه مورد بررسی قرار داد. تعیین انواع خدمات مرجع و شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع، از اهداف ویژه این پژوهش بوده است. «فیضی» پس از کسب نظرهای استفاده‌کنندگان در هر یک از این کتابخانه‌ها، به مقایسه میزان رضایت در این سه کتابخانه پرداخت. «طوطی» (1379) در «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان دانشگاه علوم پزشکی مشهد از پایگاه اطلاعاتی مدلاین بر روی CD-ROM»، کسب آگاهی از عوامل مؤثر بر این رضایتمندی را به عنوان اصلی‌ترین هدف خود مطرح کرد.

«نوروزی چاکلی» (1384) در پژوهش خود با عنوان «بررسی میزان رضایت اعضای هیئت علمی دانشگاه شاهد از خدمات کتابخانه‌های آن دانشگاه»، به ارزیابی جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شاهد از نظر استفاده‌کنندگان پرداخت.

استفاده از نظرهای مدیران در خصوص کمیت و کیفیت خدمات نیز از جنبه‌های دیگری حایز اهمیت است. دیدگاه‌های مدیران، به عنوان مجریان و حتی در برخی از موارد به عنوان سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان اصلی هر سازمان می‌تواند مفید و هدایت‌کننده باشد. نکته قابل توجه در این نوع تحقیقات این است که بیشتر بررسی‌هایی که به طور مستقیم سعی در کسب نظرهای مدیران داشته است، نظر آنها را در مورد نقش برخی از جنبه‌های عوامل محیط بیرونی در کیفیت و کمیت خدمات جویا شده است. در پاره‌ای دیگر از تحقیقات نیز

تلاش شده است نظر مدیران را در خصوص آن دسته از خدماتی که با تکیه بر بعضی از عوامل بیرونی و یا با استفاده از خدمات سایر مراکز عرضه می‌گردد، جویا شود (غفاری آذر، 1379).

«محمدزاده بیر» (1376) در «بررسی وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های مرکزی به کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و نظرهای مسئولان مربوط نسبت به وضعیت موجود»، در خصوص کسب نظرهای مدیران این کتابخانه‌ها اهتمام ورزید.

«غفاری آذر» (1379) نیز در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی نظرهای مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی در مورد طرح تمرکز مجلات لاتین و تأمین مدرک»، نظرهای مدیران بیش از هفتاد کتابخانه مرکزی دانشگاه و مراکز تحقیقاتی تابع وزارت علوم، تحقیقات و فناوری را در خصوص طرح تمرکز مجله‌های لاتین و تأمین مدرک جویا شد و به ارزیابی کمیّت و کیفیت خدمات این طرح پرداخت.

بررسی متون در خارج

ارزیابی خدمات سازمانها و مراکز

تحقیقات مربوط به ارزیابی خدمات سازمانها و مراکز، همواره در بین محققان خارج از کشور مورد توجه بوده است.

«سوانگ»¹³ (2004) در مطالعه موردی «مدیریت سازمان اطلاع‌رسانی کتابخانه بریتانیا»، به تجزیه و تحلیل و مقایسه خدمات با اهداف، راهبردها، خدمات، سیاستها و ساختار سازمانی آن کتابخانه پرداخت و در نهایت خدمات آن را بسیار روزآمد و قوی توصیف کرد.

«لوری دنگلر»¹⁴ (1998) در یک تحقیق گسترده، میزان هماهنگی راهبردها و خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی بین‌المللی تسانامی را ارزیابی کرد. در این تحقیق که «طرح پیاده‌سازی راهبردی برای پروژه‌های کاهش تسانامی»¹⁵ نام داشت، چگونگی ارائه خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی تسانامی از نظر همسویی با مأموریت‌های برنامه ملی کاهش خطرهای تسانامی و همچنین از نظر ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به مراکز تحقیقاتی مستقر در مناطق مختلف جهان همچون کالیفرنیا، کلمبیا، چین، جزایر فی‌جی، هاوایی، ژاپن، پرتغال، روسیه و مانند آن بررسی گردید.

«نیتکی»¹⁶ (1996) در مقاله «تحول در مفهوم و اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی»¹⁷، علاوه بر مطرح نمودن نیاز به استفاده از روشهای جدید برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، «سروکیوال»¹⁸ را که به عنوان ابزاری تخصصی برای تشخیص تفاوت بین درک مشتری و انتظارات از خدمات تعریف شده تعبیر می‌شود، معرفی نمود.

1. Suang.

2. Dengler.

3. Strategic Implementation Plan for Tsunami Mitigation Projects.

1. Nitecki.

2. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries.

3. SERVQUAL.

«مارجی جین کلینک توماس»¹⁹ (2001) در پایان‌نامه دکترای خود که در دانشگاه ایالتی فلوریدا²⁰ و با عنوان «خدمات رسانه‌ای کتابخانه مدرسه و یکپارچگی دوره تحصیلات دانشگاهی و آموزش حرفه‌ای در سه دبیرستان فلوریدا: یک مطالعه موردی مقایسه‌ای»²¹ به اجرا درآمد، خدمات کتابخانه‌ای سه دبیرستان جامع فلوریدا را از نظر میزان همسویی خدمات ارائه شده با مأموریتها و هدفهای تأسیس آنها - که پشتیبانی از هدفهای دبیرستانهای یاد شده عنوان شده بود - مورد تجزیه و تحلیل، مقایسه و ارزیابی انتقادی قرار داد. اطلاعات این تحقیق از طریق بررسی مدارک موجود، مصاحبه با معلمان، نظرسنجی از افراد ذی‌نفع و مشاهده خدمات این کتابخانه‌ها به دست آمد و از یافته‌های آن نیز در راستای بهبود میزان همسویی خدمات این کتابخانه‌ها با مأموریتها، هدفها و برنامه‌های دبیرستانهای آنها بهره برداری شد.

«ان راسل»²² (1982) در تحقیق خود با عنوان «مرکز نگهداری مدارک شمال شرقی: مطالعه موردی نگهداری تعاونی»²³، عملکرد و خدمات مرکز نگهداری مدارک شمال شرقی در نیوانگلند²⁴ آمریکا را که در سال 1973 و به منظور دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات و بهبود نگهداری مدارک برای تمامی مؤسسات غیرانتفاعی این ناحیه تأسیس شده بود، بررسی و مطالعه کرد. در این پژوهش، خدمات تعریف شده و انجام گرفته برای این مرکز و میزان مطابقت این خدمات با نیازهای مؤسسات غیرانتفاعی منطقه مطالعه و در پایان سعی شد نشان داده شود مراکز هم‌چون مرکز نگهداری مدارک شمال شرقی چگونه می‌تواند از نظر ایجاد تسهیلاتی برای نگهداری مدارک، به دیگر مناطق یاری رساند.

«اسکات برانتجن»²⁵ (1980) در مقاله «مرکز کتابخانه منطقه‌ای پیتزبورگ: مطالعه موردی توسعه: شبکه خدمات کامل»²⁶، نحوه عملکرد خدمات، میزان پیشرفت و برنامه‌های آینده مرکز کتابخانه منطقه‌ای پیتزبورگ²⁷ را مورد بررسی و ارزیابی قرار داد. این مرکز منطقه‌ای در سال 1967 به عنوان یک کتابخانه چندگانه و با هدف ارائه خدمات کتابخانه‌ای به چند ایالت تأسیس شد و عرضه خدمات او سی ال سی²⁸، آر ال جی /رلین²⁹، آموزش مستمر مراجعان، مشاوره، خرید تعاونی، امانت متقابل و خدمات دیگری از این قبیل را به 65 کتابخانه عضو در سطح سه ایالت بر عهده داشت.

نظرسنجی در خصوص کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌ای

از آنجا که مقصد نهایی کلیه سازمانهای خدماتی، «استفاده‌کننده» است، در فرایند بررسی اثربخشی تولیدات و خدمات نیز کسب نظرها و دیدگاه‌های آنها اهمیت خاصی دارد. به طور معمول، این تحقیقات در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی با عنوان «بررسی میزان رضایتمندی مراجعان» مطرح شده است. به اعتقاد «نیتکی»³⁰ (1999)، از آنجا که نتایج به دست آمده از پژوهشهای مربوط به رضایتمندی استفاده‌کنندگان به

4. Thomas.

5. THE FLORIDA STATE UNIVERSITY.

6. School library media services and the integration of the vocational education and academic curricula in three Florida high schools: A comparative case study.

7. Russell.

8. Northeast Document Conservation Center: a case study in cooperative conservation (NEDCC).

1. New England.

2. Bruntjen.

3. The Pittsburgh Regional Library Center: a case study on the development of a 'full service network'.

4. Pittsburgh Regional Library Center (PRLC).

5. OCLC.

6. RLG/RLIN.

7. Nitecki.

عنوان یکی از عوامل مؤثر در ارزیابی‌های کمی و کیفی خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد، در هنگام تحقیقات ارزیابی خدمات، توجه به این نوع پژوهشها بسیار حایز اهمیت است. به نظر «نیتکی»، پژوهشهای حوزه رضایت استفاده‌کنندگان در سه گروه زیر قابل تقسیم‌بندی است:

1) رضایت استفاده‌کنندگان مرتبط با مجموعه کتابخانه

2) رضایت از خدمات کتابخانه

3) رضایت از امکانات و تجهیزات کتابخانه

البته برخی از پژوهشگران نیز به طور همزمان به این سه جنبه پرداخته و تمامی عوامل تأثیرگذار بر

رضایت استفاده‌کنندگان را مد نظر قرار داده‌اند (Andaleeb and Simmonds, 1998)

(Shin, 1997).

از سالهای اولیه دهه 1960 تا اوایل دهه 1980، تحقیقات رضایت استفاده‌کنندگان، بیشتر به یک وضعیت دوگانه مربوط بود؛ بدین ترتیب که در اغلب این پژوهشها، هدف پاسخ به این سؤال بود که آیا استفاده‌کنندگان یک کتابخانه از خدمات دریافتی، مجموعه موجود یا تسهیلات آن راضی هستند؟ (Nitecki, 1999, 484) تا آن زمان، ارزشهای کتابخانه‌ها به طور سنتی و بر اساس شاخص اندازه آنها اندازه‌گیری می‌شد. در این پژوهشها، بزرگی مجموعه، تعداد کارکنان، بودجه کتابخانه و موارد مشابه را معیارهای ارزیابی در نظر می‌گرفتند، اما به زودی معلوم شد که این معیارها هیچ یک نمی‌تواند تصویر درستی از تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان و رضایت آنها ارائه نماید (Nitecki and Franklin, 1999). پژوهشگران این حوزه دریافتند تأثیر کتابخانه را باید به کمک روشهایی که میزان تعامل استفاده‌کنندگان را با منابع و خدمات می‌سنجد، اندازه‌گیری کنند. در ارزیابی خدمات ارائه شده و سنجش رضایت مراجعه‌کنندگان، آنچه حایز اهمیت است، نظر آنها نسبت به خدماتی است که دریافت کرده‌اند. این ارزیابی تنها زمانی صادق است که مراجعه‌کنندگان به کتابخانه، درباره خدمات، مجموعه یا تسهیلات آن قضاوت کنند (Nitecki, 1996; Hernon and Calvert, 1996). از دهه 1980 به بعد، سمت و سوی حرکت پژوهشهای مربوط به رضایت استفاده‌کنندگان، بیشتر به تشریح و مطالعه انتظاراتها و عوامل رضایتمندی آنها معطوف شد (Nitecki and Franklin, 1999). در مقاله‌ای تحت عنوان «انتظاراتهای مشتری: مفاهیم و واقعیهایی برای خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی»³¹ (1995)، عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های دانشگاهی بررسی گردید.

«پل» و «بوی خورست» (1378) در کتاب خود با عنوان «ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی»، ضمن تجزیه و تحلیل فواید و هزینه - اثربخشی این نوع سنجش، شاخصهای عملکردی قابل استفاده در فرایند ارزیابی کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را معرفی کرده‌اند. در این بخش از کتاب حاضر، شاخصهای مربوط به بررسی نظرهای افراد ذی‌نفع در خصوص کیفیت تولیدات و خدمات مطرح شده است.

تجزیه و تحلیل یافته‌های کیفی و کمی

بخش اول: تجزیه و تحلیل یافته‌های کیفی

ارزیابی تطبیقی تطابق تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز با مأموریت‌های محوله به آنها مطالعات انجام شده بر روی مأموریت‌های این مراکز نشان داد می‌توان مجموعه مأموریت‌های آنها را بدون در نظر گرفتن کمیت این مأموریت‌ها، در 9 مقوله زیر جای داد:

۱. تأمین و مبادله اطلاعات
۲. گردآوری و سازماندهی اطلاعات
۳. معرفی ضرورت و اهمیت خدمات اطلاع‌رسانی مرکز
۴. راه‌اندازی گروه آموزشی
۵. گسترش دامنه جغرافیایی فعالیتها
۶. جلب مشارکت محققان، متخصصان و سازمانها برای همکاریهای ملی یا بین‌المللی
۷. پژوهش
۸. اشاعه اطلاعات
۹. پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌های کشور.

به منظور رعایت چارچوبی مشخص و یک‌دست برای تطابق تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز با مأموریت‌های محول شده به آنها، سعی شد تمامی تولیدات و خدمات این مراکز در قالب همان 9 رده موضوعی دسته‌بندی شود.

تجزیه و تحلیل موضوعی مأموریت‌های این سه مرکز نشان داد مأموریت‌های «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»، بر محورهای گردآوری و سازماندهی اطلاعات، پژوهش، مبادله اطلاعات، اشاعه اطلاعات، گسترش دامنه جغرافیایی فعالیتها، پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌های کشور و جلب مشارکت محققان، متخصصان و سازمانها برای همکاریهای متمرکز است.

این در حالی است که بررسی تولیدات و خدمات آن «پژوهشگاه» نیز نشان می‌دهد فعالیت‌های عمده آن در حوزه اشاعه اطلاعات، گردآوری و سازماندهی اطلاعات، مبادله اطلاعات و پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌های کشور قرار دارد. «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»، از طریق گردآوری و سازماندهی اطلاعات و تبدیل آن به پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی، به اشاعه اطلاعات می‌پردازد.

با این حال، با وجود تأکید خاص مأموریت‌های مندرج در اولین اساسنامه این «پژوهشگاه» بر اطلاعات حوزه‌های علوم و علوم اجتماعی، در بین دامنه موضوعی تولیدات و خدمات این «پژوهشگاه»، تمرکز چندانی بر سازماندهی و اشاعه منابع اطلاعاتی در موضوعات یاد شده دیده نمی‌شود. از طرفی، بیشتر تولیدات و خدمات این «پژوهشگاه» متن کامل مدارک را در بر ندارد و بیشتر بر ارائه اطلاعات کتابشناختی و چکیده

مدارک تمرکز دارد. همچنین، با توجه به اینکه در مأموریت‌های این «پژوهشگاه»، مبادله اطلاعات علمی و فنی در منطقه آسیای جنوب غربی و خاورمیانه مورد تأکید قرار گرفته است، در بین عملکردهای آن هیچ اقدام جدی مبنی بر ایجاد شبکه انتقال اطلاعات، ارتباط شبکه‌ای با کشورهای منطقه آسیای جنوب غربی و خاورمیانه، یا تأمین اطلاعات مناسب با توجه به زبان این کشورها یافته نشد. از طرفی، در عین اینکه بسیاری از فعالیت‌های فعلی «پژوهشگاه» در راستای مأموریت‌های محوله به آن قرار دارد، اما این «پژوهشگاه» برای جامه عمل پوشانیدن به بسیاری از مأموریت‌های خود، اقدام مناسبی به عمل نیاورده است.

از طرفی دیگر، عمده مأموریت‌های محوله به «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور»، بر محورهای مبادله اطلاعات، پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌های کشور، گردآوری و سازماندهی اطلاعات، گسترش دامنه جغرافیایی فعالیتها، پژوهش، اشاعه اطلاعات، معرفی ضرورت و اهمیت خدمات اطلاع‌رسانی و جلب مشارکت محققان، متخصصان و سازمانها برای همکاری‌های ملی و بین‌المللی استوار است.

این در حالی است که بیشتر تولیدات و خدمات آن «دفتر» در راستای آن دسته از مأموریت‌هایی که به پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌ها می‌پردازد متمرکز است. همچنین، بخش عمده‌ای از مأموریت‌های آن «دفتر» بر محورهای پژوهش، اشاعه اطلاعات، مبادله اطلاعات و همچنین معرفی ضرورت و اهمیت خدمات اطلاع‌رسانی تمرکز دارد. بنابراین، با وجود آنکه کلیه تولیدات و خدمات آن «دفتر» در راستای مأموریت‌های محوله آن ارائه می‌شود، با توجه به اینکه در مأموریت‌های آن، پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌ها جایگاه ویژه‌ای دارد، بیشتر تولیدات و خدمات آن «دفتر» نیز در راستای همین دسته از مأموریتها عرضه می‌شود.

از سوی دیگر، «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» در تمامی 9 زمینه موضوعی که پیش‌تر به آن اشاره شد، از مأموریت‌هایی برخوردار است؛ اما مأموریت‌های آن «کتابخانه» درباره اشاعه اطلاعات، جلب مشارکت محققان، متخصصان و سازمانها برای همکاری‌های ملی و بین‌المللی و مبادله اطلاعات، بیش از سایر مأموریتها مورد توجه قرار گرفته است. همچنین، مأموریت‌های مربوط به پژوهش، گسترش دامنه جغرافیایی فعالیتها، معرفی ضرورت و اهمیت خدمات اطلاع‌رسانی، گردآوری و سازماندهی، راه‌اندازی دوره‌های رسمی آموزش عالی و پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌ها، بخشی دیگر از مأموریت‌های این «کتابخانه» را تشکیل می‌دهد. بررسی تولیدات و خدمات این «کتابخانه» نیز نشان می‌دهد که در عمل، بیشتر فعالیت‌های این «کتابخانه» در راستای مأموریت‌های مربوط به اشاعه اطلاعات، پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌ها، گسترش دامنه جغرافیایی فعالیتها، گردآوری و سازماندهی اطلاعات، مبادله اطلاعات، معرفی ضرورت و اهمیت خدمات اطلاع‌رسانی، جلب مشارکت محققان، متخصصان و سازمانها برای همکاری‌های ملی و بین‌المللی، و همچنین پژوهش استوار است.

بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت، تمامی تولیدات و خدمات «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، در راستای مأموریت‌های محوله به آن «کتابخانه» قرار دارد و در این بین، تولیدات و خدمات مربوط به

اشاعه اطلاعات، پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌ها، گسترش دامنه جغرافیایی فعالیتها و گردآوری و سازماندهی اطلاعات، بیش از دیگر زمینه‌های فعالیت، مورد توجه آن «کتابخانه» بوده است.

ارزیابی تطبیقی تولیدات و خدمات هم پوشان هر یک از این مراکز با یکدیگر

برای انجام این مقایسه، تمامی تولیدات و خدمات سه مرکز، در قالب 9 مقوله موضوعی مندرج در مبحث قبل دسته‌بندی شد و پس از انجام تجزیه و تحلیل‌های کیفی، نتایج زیر به دست آمد:

1. بیشتر اطلاعاتی که توسط «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» عرضه می‌شود به صورت چکیده، اطلاعات کتابشناختی یا راهنماست و دریافت متن کامل از طریق وب سایت آن میسر نیست و تنها متن کامل آن قسمت از اطلاعاتی که توسط «پژوهشگاه» تولید و منتشر می‌شود و همچنین متن کامل برخی از گزارش‌های دولتی از طریق شبکه امکان‌پذیر است. بیشتر پایگاه‌های این «پژوهشگاه» از سالها پیش روزآمد نمی‌شود، از این رو می‌توان آنها را پایگاه‌های اطلاعاتی گذشته‌نگر محسوب کرد، زیرا در اکثر موارد، اطلاعات سالهای اخیر را در بر نمی‌گیرد. به عنوان نمونه، حتی در پایگاه «پایان‌نامه‌های فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی ایران»، که از محوری‌ترین تولیدات این «پژوهشگاه» محسوب می‌شود، پایان‌نامه‌های ارسالی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی کشور را با تأخیر تقریبی دو ساله به این پایگاه وارد می‌نماید. بقیه پایگاه‌های این «پژوهشگاه» نیز به دلیل خرید محدود نشریات و منابع علمی فارسی و لاتین، از سالها پیش روزآمد نمی‌شود. این در حالی است که بیشتر رکوردهای اطلاعاتی «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» از طریق وب سایت آن و به صورت متن کامل قابل دریافت است. اکثر تولیدات این «کتابخانه» مبتنی بر متن کامل نشریات و منابع علمی است که توسط این «کتابخانه» خریداری می‌شود. از این رو، باید اذعان داشت که هم عمق و هم حجم فعالیت‌های خدماتی «کتابخانه منطقه‌ای» بسیار گسترده‌تر و تأثیرگذارتر از خدمات «پژوهشگاه» است.

2. به جز پایگاه‌های «فهرستگان نشریات ادواری لاتین موجود در کتابخانه‌های ایران» و «چکیده پایان‌نامه‌های فارغ‌التحصیلان ایرانی خارج از کشور»، بقیه پایگاه‌های «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» به زبان فارسی و مربوط به گزارش تولیدات علمی و پژوهشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی، سایر محققان و برخی از تحقیقات سازمانهای دولتی کشور است. این در حالی است که «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، اشاعه اطلاعات متن کامل نشریات ادواری، کتابهای الکترونیکی، اسناد و مدارک و سایر اطلاعات موضوعی را از میان منابع اطلاعاتی پر استفاده مورد نظر قرار می‌دهد. به عبارت ساده‌تر، «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»، اشاعه اطلاعات کتابشناختی و چکیده تحقیقات علمی ایرانیان را که در دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی داخل و خارج از کشور به انجام رسیده است، تحت پوشش قرار می‌دهد و در مقابل، «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، اطلاعات کتابشناختی، چکیده و متن کامل منابع اطلاعاتی فارسی و لاتین معتبر داخلی و بین‌المللی را عرضه می‌کند. بنابراین، از این نظر نیز تولیدات و خدمات این دو مرکز در زمینه اشاعه اطلاعات هم‌پوشان کاملاً متفاوت است.

3. با وجود اینکه در مأموریت‌های «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» و «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، بر اشاعه اطلاعات در سطح منطقه نیز تأکید شده است، اما «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»، تنها گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات را برای رفع نیازهای ملی مدنظر قرار می‌دهد و بخش عمده‌ای از اطلاعات فعلی که از طریق وب سایت این «پژوهشگاه» قابل عرضه است، به دلیل فارسی زبان بودن، در راستای نیازهای کشورهای منطقه قرار ندارد. در مقابل، «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، با در نظر گرفتن نیازهای ملی و منطقه‌ای، علاوه بر توجه به اطلاعات فارسی، حجم وسیعی از اطلاعات را که از نشریات، کتابها و منابع علمی پر استفاده عربی و لاتین استخراج می‌شود، تحت پوشش قرار می‌دهد. بنابراین، از این نظر نیز تولیدات و خدمات این دو مرکز از یکدیگر متمایز است.

4. هر چند بسیاری از تولیدات و خدمات مربوط به اشاعه اطلاعات که به صورت حضوری توسط «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» عرضه می‌شود با تولیدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» مشابه به نظر می‌رسد، اما به دلیل اینکه تولیدات و خدمات مزبور در «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور»، عمدتاً اطلاعات سالهای پیش از 1374 را تحت پوشش قرار می‌دهد، نمی‌توان بین آن و تولیدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» که اطلاعات سالهای پس از آن را نیز در بر می‌گیرد، تفاوت قایل شد.

5. هر چند «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور»، تا چندی قبل به «گردآوری و سازماندهی» اطلاعاتی که به شناسایی اطلاعات موجود در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کشور منجر شود همّت می‌گماشت، اما با توجه به اینکه دفتر فوق هم‌اکنون اشاعه اطلاعات از طریق شبکه علمی کشور را مدنظر قرار داده است، رویکرد خود را از گردآوری و سازماندهی اطلاعات به شیوه قبلی، به سوی درج اطلاعات سایت‌های علمی، خبری و نشریات الکترونیکی و عرضه آن از طریق شبکه علمی کشور تغییر داده است. بنابراین، می‌توان اذعان داشت که «گردآوری و سازماندهی اطلاعات»، به صورتی که در دو مرکز دیگر صورت می‌پذیرد، در «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» انجام نمی‌شود. در عین حال، بین بخشی از خدمات «درگاه علمی کشور» که توسط «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» ارائه می‌شود و بخشی از خدمات «شبکه کتابخانه‌های دانشگاهی و مراکز تحقیقاتی کشور» که توسط «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» عرضه می‌گردد، همپوشانی وجود دارد.

6. با توجه به اینکه در زمان انجام این تحقیق (دی ماه 1385)، به دلیل نوپا بودن شبکه علمی کشور، حجم اطلاعات علمی که از طریق این شبکه عرضه می‌شود چندان گسترده نیست، بین کمیت و کیفیت تولیدات و خدمات «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» با تولیدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» و «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» تفاوت‌های بسیار آشکاری وجود دارد.

7. هر سه مرکز در زمینه «مبادله اطلاعات» فعال هستند، اما گستره فعالیت‌های «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» در سطح ملی و منطقه‌ای گسترده است.

8. با توجه به متفاوت بودن بسیاری از تولیدات و خدماتی که این سه مرکز در زمینه «پشتیبانی از کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات علمی، نظام اطلاع‌رسانی، مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی» ارائه می‌کنند، نمی‌توان

مشابهت اسمی تولیدات و خدمات آنها را مبنی بر تکراری و غیر ضروری بودن آنها تلقی کرد. عمده ترین همپوشانیهای موجود در این زمینه، به ارائه خدمات مشاوره‌ای به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باز می‌گردد که توسط هر سه مرکز ارائه می‌شود. در عین حال، گستره ملی و منطقه‌ای این نوع فعالیتهای «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» که با دریافت وجه همراه است، نسبت به سایر مراکز مورد مطالعه وسیع تر است.

9. هر سه مرکز در راستای مأموریت‌های خود، در زمینه «پژوهش» به منظور بهینه‌سازی نظامها و خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی، دارای تولیدات و خدماتی هستند. «پژوهشگاه» به پژوهشهای گزارش مدار، «کتابخانه منطقه‌ای» به پژوهشهای محصول مدار و «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» به پژوهشهای واسطه مدار توجه دارد.

10. هر سه مرکز در زمینه «معرفی ضرورت و اهمیت خدمات اطلاع‌رسانی» تولیدات و خدماتی دارند. اما در «پژوهشگاه»، بیشتر این موارد به برگزاری دوره‌های آموزشی استفاده از کتابخانه و منابع اطلاعاتی؛ در «دفتر فناوری اطلاعات» به برگزاری دوره‌های آموزشی استفاده از شبکه علمی کشور و در «کتابخانه منطقه‌ای» به برگزاری و حمایت از همایشهای تخصصی و مانند آن باز می‌گردد. از طرفی، با وجود متفاوت بودن زمینه‌های فعالیت این مراکز در این مقوله، به دلیل ضرورت انجام این نوع فعالیتها برای تمامی مراکز ملی اطلاعات علمی، نمی‌توان از این نظر بین آنها همپوشانی قایل شد.

11. «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» علاوه بر عرضه اطلاعات از طریق وب‌سایت و پست الکترونیکی، با راه‌اندازی شعبه در داخل و خارج از کشور به «گسترش عملی دامنه جغرافیایی فعالیتهای خود در سطح ملی و بین‌المللی» پرداخته و در عمل بسیاری از دانشگاه‌ها، مؤسسات پژوهشی داخلی و منطقه‌ای را از فراهم‌آوری بخش قابل توجهی از منابع تمام‌متن بی‌نیاز ساخته است. در مقابل، «پژوهشگاه» و «دفتر فناوری اطلاعات» هیچ شعبه‌ای در داخل و خارج از کشور ندارد و تنها به ارائه اطلاعات از طریق وب‌سایت و پست الکترونیکی بسنده می‌نماید.

بخش اول. تجزیه و تحلیل یافته‌های کمی

به منظور آشنایی با نظرهای گروههای ذی‌نفع مراکز سه‌گانه، در این بخش، ابتدا «توصیف نظرهای پاسخ‌دهندگان هر یک از مراکز مورد توجه قرار می‌گیرد و سپس با توجه به پرسشهای کمی و فرضیه‌های مورد نظر در تحقیق، به «تحلیل نظرهای» آنها پرداخته می‌شود. بر این اساس، محقق تلاش می‌کند «توصیف نظرهای پاسخ‌دهندگان را در چارچوبی دسته‌بندی شده و بر اساس انواع تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز صورت دهد. در مرحله «تحلیل نظرها» نیز، نتایج آزمونهای مربوط به پرسشهای اساسی و فرضیه‌های تحقیق، ارائه شده است.

توصیف نظرها

توصیف نظرهای گروه‌های ذی‌نفع مراکز ملی اطلاعات علمی مورد مطالعه، در خصوص تولیدات و خدمات آنها، در جدولهای 2، 3 و 4 ارائه شده است. چنانکه ملاحظه می‌شود، نظرهای گروه‌های ذی‌نفع «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» نسبت به نظرات گروه‌های ذی‌نفع سایر مراکز مورد مطالعه،

مطلوب‌تر نشان داده شده است. همچنین، مقایسه پاسخهای مربوط به دو مرکز دیگر حاکی از آن است که ذی‌نفع‌های «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» برای تولیدات و خدمات آن «دفتر» نمرات بیشتری را نسبت به ذی‌نفع‌های «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» ارائه نموده‌اند.

جدول 2. خلاصه توصیف نظرهای گروه‌های ذی‌نفع «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» درباره تولیدات، خدمات و عملکرد آن (کلیه ارقام جدول بر اساس درصد ارائه شده است)

ردیف	نوع پاسخ	بایگ‌های اطلاعاتی	بایگ‌های اطلاع‌آشنایی	کاربران حضوری	تأمین مدارک	کاربران غیر حضوری	کاربران حضوری	کاربران غیر حضوری	مدیران و کارکنان	مدیران و کارکنان	مدیران و کارکنان
1	بسیار راضی	0	1/7	0	0/56	0	0	0	0	0	0
2	راضی	0	18/3	18/3	12/22	0	18/3	8/3	6/67	0	0
3	تا حدودی راضی	41/7	60	40	47/22	51/7	61/7	46/7	41/67	71/4	45
4	ناراضی	56/7	13/3	28/3	32/78	48/3	18/3	18/3	40/83	28/6	55
5	بسیار ناراضی	1/7	6/7	13/3	7/22	0	1/7	26/7	10/83	0	0
6	استفاده نکرده‌ام	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	جمع	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

جدول 3. خلاصه توصیف نظرهای گروه‌های ذی‌نفع «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» درباره تولیدات، خدمات و عملکرد آن (کلیه ارقام جدول بر اساس درصد ارائه شده است)

ردیف	نوع پاسخ	بایگ‌های اطلاعاتی	بایگ‌های اطلاع‌آشنایی	کاربران حضوری	تأمین مدارک	کاربران غیر حضوری	کاربران حضوری	کاربران غیر حضوری	مدیران و کارکنان	مدیران و کارکنان	مدیران و کارکنان
1	بسیار راضی	0	0	1/7	0/56	0	0	0	0	0	0
2	راضی	11/7	5	26/7	14/44	43/3	23/3	30	32/22	45/7	10
3	تا حدودی راضی	46/7	60	30	45/56	56/7	66/7	66/7	63/34	48/6	43/3
4	ناراضی	31/7	18/3	35	28/33	0	6/7	3/3	3/33	5/7	46/7
5	بسیار ناراضی	10	16/7	6/7	11/11	0	3/3	0	1/11	0	0
6	استفاده نکرده‌ام	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	جمع	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

جدول 4. خلاصه توصیف نظرهای گروه‌های ذی‌نفع «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» درباره تولیدات، خدمات و عملکردهای آن (کلیه ارقام جدول بر اساس درصد ارائه شده است)

مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده درباره تولیدات و خدمات	مدیران و کارکنان درباره تولیدات و خدمات	کاربران غیر حضوری درباره کل تولیدات، خدمات و عملکرد	کاربران غیر حضوری درباره خدمات تأمین مدرک	کاربران غیر حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی غیر فارسی تمام‌متن	کاربران غیر حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی تمام‌متن	کاربران غیر حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی عمومی تمام‌متن	کاربران غیر حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی غیر فارسی	کاربران غیر حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی	کاربران غیر حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی عمومی	کاربران حضوری درباره کل تولیدات، خدمات و عملکرد	کاربران حضوری درباره خدمات تأمین مدرک	کاربران حضوری درباره اشاعه پایگاه‌های اطلاعاتی غیر فارسی تمام‌متن	کاربران حضوری درباره اشاعه پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی تمام‌متن	کاربران حضوری درباره اشاعه پایگاه‌های اطلاعاتی عمومی تمام‌متن	کاربران حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی غیر فارسی	کاربران حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی	کاربران حضوری درباره پایگاه‌های اطلاعاتی عمومی	نوع پاسخ	ردیف
81/5	100	77/62	63/3	68/3	76/7	81/7	78/3	90	85	62/62	58/3	65	65	58/3	66/7	63/3	61/7	بسیار راضی	1
18/5	0	18/81	18/3	30	23/3	18/3	20	10	15	19/05	23/3	18/3	18/3	21/7	13/3	15	23/3	راضی	2
0	0	2/62	13/3	1/7	0	1/7	1/7	0	0	10/23	6/7	6/7	8/3	11/7	13/3	13/3	11/7	تا حدودی راضی	3
0	0	0/95	5	0	0	1/7	0	0	0	6/43	6/7	8/3	8/3	6/7	5	6/7	3/3	ناراضی	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1/67	5	1/7	0	1/7	1/7	1/7	0	بسیار ناراضی	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	استفاده نکرده‌ام	6
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	جمع	7

تحلیل نظرها

تحلیل نظره‌های گروه‌های ذی‌نفع مراکز سه‌گانه در خصوص تولیدات و خدمات آنها، بر مبنای پاسخهای ارائه شده به پرسش اساسی زیر و همچنین با توجه به دو فرضیه تحقیق صورت می‌پذیرد. بدین ترتیب، در ادامه ابتدا به تحلیل نظرها بر اساس پرسش اساسی و سپس به تحلیل فرضیه‌های تحقیق پرداخته می‌شود.

1. ارزیابی مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده (استفاده‌کنندگان سازمانی)، درباره تولیدات و خدمات

این مراکز در نظام اطلاع‌رسانی ایران چیست؟

میانگین نظره‌های مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از تولیدات و خدمات «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» نسبت به میانگین نظره‌های مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از دو مرکز دیگر بالاتر است. در مقابل، میانگین نظره‌های مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از تولیدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» نسبت به بقیه پایین‌تر است (جدول 5).

جدول 5. توصیف نظره‌های مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده درباره

«تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز»

حد اکثر امتیاز	حد اقل امتیاز	فاصله اطمینان برای تفاوت در سطح 95%		انحراف استاندارد	میانگین	فراوانی	گروه‌های پاسخ‌دهنده
		حد بالا	حد پائین				
2/72	1/26	1/10	1/79	0/40	1/89	60	مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
3/55	1/09	1/39	1/90	0/65	2/15	30	مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور
5/00	3/71	4/65	4/44	0/39	4/55	54	مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از

							کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز
5/00	1/09	3/16	2/72	1/33	2/94	144	جمع

نتایج تحلیل واریانس نظرهای مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده درباره «تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز» نشان می‌دهد مقدار P کوچکتر از 0/05 است. بنابراین، بین نظرهای مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از تولیدات و خدمات این سه مرکز تفاوتی معنادار در جهت مثبت وجود دارد. همچنین، نتایج حاصل از آزمون شفه نشان می‌دهد بین نظرهای مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از تولیدات و خدمات «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» با نظرهای مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از تولیدات و خدمات سایر مراکز تفاوتی معنادار در جهت مثبت وجود دارد. این در حالی است که میانگین پاسخهای ارائه شده مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از تولیدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» کمتر از سایرین بوده است. بنابراین، می‌توان اذعان داشت که مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، بیش از مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از سایر مراکز ملی اطلاعات علمی مورد نظر، تولیدات و خدمات این «کتابخانه» را رضایت‌بخش ارزیابی نموده‌اند (جدول 6).

جدول 6. نتایج آزمون شفه برای نظرهای مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده درباره «تولیدات و خدمات هر یک از این مراکز»

ردیف	گروه‌های پاسخ‌دهنده	فراوانی	گروه‌های فرعی بر اساس آنفای 0/05		
			1	2	3
1	مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران	60	1/89		
2	مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور	30		2/15	
3	مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز	54			4/55
4	Sig.		1/000	1/000	1/000

همان گونه که اشاره شد، در ادامه مباحث این قسمت، فرضیه‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

فرضیه 1. بین نمرات ارزیابی مدیران و کارکنان (خود این مراکز) و نمرات ارزیابی مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده (استفاده‌کنندگان سازمانی)، از هدفها، فعالیتها و خدمات هر یک از این مراکز تفاوتی معنادار وجود دارد.

با توجه به پاسخهای به دست آمده، میانگین نمرات ارزیابی مدیران و کارکنان «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، برابر با 4/93 و میانگین نمرات ارزیابی مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده آن 4/55 است. در مقابل، میانگین نمرات ارزیابی مدیران و کارکنان «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» 2/27 و میانگین نمرت ارزیابی مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از آن «پژوهشگاه» 1/89 است. همچنین، میانگین نمرات ارزیابی مدیران و کارکنان «دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور» سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران، 2/86 و میانگین نمرات ارزیابی مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از آن «دفتر» 2/19 است. بنابراین، میانگین نمرات ارزیابی مدیران هر یک از این مراکز بیشتر از مدیران کتابخانه‌های استفاده‌کننده از

توليدات و خدمات آنها نشان داده شده است. همچنين، ميانگين آريزايي هاي « كتابخانه منطقه اي علوم و تكنولوجي شيراز» نسبت به بقيه مراکز بيشتر و نمرات آريزايي هاي « پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» نسبت به ساير مراکز مورد مطالعه، پايين تر بوده است. از طرفي، بر اساس نتايج آزمون T، با 95% اطمينان مي توان اظهار داشت كه بين نمرات آريزايي مديران كتابخانه هاي استفاده كننده از هر يك از مراکز مورد مطالعه و نمرات آريزايي مديران و كاركنان آنها تفاوتی معنادار در جهت مثبت وجود دارد. بدین ترتیب، با توجه به توضیحات ارائه شده در این قسمت، فرضیه (1) تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد.

فرضیه 2. بین نمرات آريزايي هاي درون سازمانی (استفاده كنندگان حضوري) و آريزايي هاي برون سازمان (استفاده كنندگان از طريق سايت) از خدمات این مراکز، هم به طور انفرادی (هر مرکز مجزا از مراکز ديگر) و هم به طور جمعی (هر سه مرکز باهم)، تفاوتی معنادار وجود دارد. ميانگين هاي به دست آمده در جدول 7 نشان می دهد مجموع استفاده كنندگان غير حضوري سه مرکز، بيش از كل استفاده كنندگان حضوري این مراکز، به ترتيب از خدمات غير حضوري و حضوري آنها ابراز رضایت نموده اند.

جدول 7. توصیف نظريه های استفاده كنندگان شخصي حضوري و غير حضوري كل این مراکز در خصوص «خدمات حضوري و غير حضوري» آنها

انحراف استاندارد	فراواني	ميانگين	گروه های پاسخ دهنده
0/22	180	3/5	نظرات كل کاربران غير حضوري سه مرکز
0/51	180	3/2	نظرات كل کاربران حضوري سه مرکز

در عين حال، يافته هاي توصيفی مندرج در جدول 8 نشان می دهد استفاده كنندگان حضوري و غير حضوري « كتابخانه منطقه اي علوم و تكنولوجي شيراز»، بيش از استفاده كنندگان ساير مراکز از خدمات حضوري و غير حضوري این « كتابخانه» ابراز رضایت نموده اند. همچنين، استفاده كنندگان حضوري و غير حضوري « پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» نسبت به دو مرکز ديگر، دارای كمترين ميزان رضایت بوده اند. علاوه بر این، مقایسه کاربران حضوري و غير حضوري « كتابخانه منطقه اي علوم و تكنولوجي شيراز» نیز نشان می دهد ميانگين رضایت کاربران حضوري این « كتابخانه»، از کاربران غير حضوري آن كمی بيشتر است.

جدول 8. توصیف نظرات استفاده كنندگان شخصي هر يك از این مراکز در خصوص «خدمات حضوري و غير حضوري» آن مرکز

حد اکثر امتياز	حد اقل امتياز	فاصله اطمينان برای تفاوت در سطح 95%		انحراف استاندارد	ميانگين	فراواني	گروه های پاسخ دهنده
		حد بالا	حد پايين				
2/61	0/74	1/81	1/61	0/39	1/71	60	کاربران حضوري پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران
2/45	0/94	1/80	1/61	0/36	1/70	60	کاربران غير حضوري پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران
3/83	0/94	2/43	2/06	0/71	2/25	60	کاربران حضوري دفتر فناوري اطلاعات و شبکه علمي کشور
3/61	2/50	3/11	2/97	0/27	3/04	60	کاربران غير حضوري دفتر فناوري اطلاعات و شبکه علمي کشور
4/97	1/31	4/38	3/88	0/97	4/13	60	کاربران حضوري

							کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز
4/93	3/88	4/42	4/28	0/27	4/35	60	کاربران غیر حضوری کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز
4/97	0/74	2/99	2/74	1/21	2/86	360	جمع

در همین راستا و به منظور بررسی اینکه آیا تفاوت بین نظرهای کل کاربران حضوری و غیر حضوری این سه مرکز (بدون تفکیک بر اساس هر مرکز) معنادار است یا خیر، از آزمون t استفاده شده است. بدین ترتیب، از یافته‌های مندرج در جدول 9 می‌توان به مجموع نظرهای کاربران حضوری و غیر حضوری مجموعه این سه مرکز در یک جا، در خصوص کل خدمات حضوری و غیر حضوری آنها، پی برد. با توجه به اینکه در جدول شماره 9، مقدار P کوچکتر از 0/05 است، با 95% اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که نمره‌های ارزیابی کل کاربران حضوری و غیر حضوری مجموعه این سه مرکز با یکدیگر تفاوتی معنادار در جهت مثبت داشته است.

جدول 9. نتایج آزمون t برای تفاوت میانگین نظرهای استفاده‌کنندگان شخصی حضوری و غیر حضوری کل این مراکز در خصوص "خدمات حضوری و غیر حضوری آنها"

آزمون t برای تشخیص تفاوت بین میانگین‌ها							گروه‌های پاسخ‌دهنده
Sig. (2-tailed)	درجه آزادی	t	فاصله اطمینان برای تفاوت در سطح 95%		تفاوت میانگین‌ها		
			حد بالا	حد پایین			
0/000	118	-5/59	-0/22	-0/46	-0/34	در حالت مساوی فرض شدن واریانسها	کل کاربران حضوری و غیر حضوری مجموع این سه مرکز در یک جا
0/000	79/326	-5/59	-0/22	-0/46	-0/34	در حالت مساوی فرض نشدن واریانسها	

در ادامه و به منظور مشخص کردن دقیق تفاوت بین نظرهای کاربران حضوری و غیر حضوری این سه مرکز و بررسی دقیق‌تر اینکه تفاوت بین کدام مراکز بیشتر یا کمتر بوده است، از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول 10 ارائه می‌شود. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت، بین نظرهای استفاده‌کنندگان حضوری و غیر حضوری این سه مرکز در مقایسه با یکدیگر نیز تفاوت معناداری در جهت مثبت وجود دارد که مقدار F هم آن را تأیید می‌کند. بنابراین، نظرهای استفاده‌کنندگان حضوری و غیر حضوری این سه مرکز در خصوص خدمات آنها یکسان نبوده است.

جدول 10. نتایج تحلیل واریانس برای «نظرات استفاده‌کنندگان شخصی سه مرکز در خصوص خدمات حضوری و غیر حضوری این مراکز»

Sig.	F	مجذور میانگین	درجه آزادی	جمع مجذورات	
0/000	262/64	82/77	5	413/93	بین گروه‌ها
		0/32	354	111/58	درون گروه‌ها
			359	525/51	جمع

همچنین، برای نشان دادن اینکه تفاوت بین کدام دسته از پاسخ‌دهندگان حضوری یا غیر حضوری هر یک از این سه مرکز وجود دارد، با توجه به یکسان بودن تعداد فراوانی‌ها، از آزمون دانکن استفاده شده است.

که نتایج آن در جدول 11 ارائه می‌شود. بدین ترتیب، بین نظرهای کاربران غیرحضوری «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» با بقیه نظرها، تفاوتی معنادار در جهت مثبت وجود دارد. همچنین، بین نظرهای کاربران حضوری «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» با بقیه نیز تفاوتی معنادار در جهت مثبت ملاحظه می‌شود. بر همین اساس، مجزا قرار گرفتن میانگین نظرات استفاده‌کنندگان حضوری و غیرحضوری «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» نیز بدین معناست که بین نظرهای این دو گروه از پاسخ‌دهندگان تفاوتی معنادار در جهت مثبت وجود ندارد. به عبارت دیگر، می‌توان پاسخهای این دو گروه از پاسخ‌دهندگان را با هم مشابه تلقی کرد. این در حالی است که، میانگین نظرهای این دو گروه از پاسخ‌دهندگان که خدمات حضوری و غیرحضوری «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» را مورد ارزیابی قرار می‌دهند، نسبت به سایر پاسخ‌دهندگان کمتر بوده است. در نهایت، می‌توان نتیجه گرفت که خدمات حضوری و غیرحضوری «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، به میزان زیادی توانسته است رضایت کاربران حضوری و غیرحضوری این «کتابخانه» را جلب نماید. با عنایت به توضیحات ارائه شده، می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه 2 تحقیق، هم درباره نظرهای جمعی کاربران حضوری و غیرحضوری سه مرکز و هم در مورد نظرهای مجزای کاربران حضوری و غیرحضوری هر یک از سه مرکز تأیید می‌شود.

جدول 11. نتایج آزمون تعقیبی دانکن برای «نظرهای استفاده‌کنندگان شخصی سه مرکز در خصوص خدمات

حضوری و غیرحضوری این مراکز»

ردیف	گروه‌های پاسخ‌دهنده	فراوانی	گروه‌های فرعی بر اساس آلفای 0/05				
			5	4	3	2	1
1	کاربران غیرحضوری پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران	60					1/70
2	کاربران حضوری پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران	60					1/71
3	کاربران حضوری دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور	60				2/25	
4	کاربران غیرحضوری دفتر فناوری اطلاعات و شبکه علمی کشور	60			3/04		
5	کاربران حضوری کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز	60	4/13				
6	کاربران غیرحضوری کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز	60	4/35				
7	Sig.		1/000	1/000	1/000	1/000	0/97

نتیجه‌گیری

مطالعات کیفی و کمی تحقیق حاضر که با تکیه بر یافته‌های حاصل از منابع اطلاعاتی مختلف صورت پذیرفت، نشان داد «کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز»، در مقایسه با سایر مراکز اطلاعات علمی مورد مطالعه، تولیدات و خدمات اثربخش تری داشته است. این «کتابخانه» با اقدامهایی از قبیل تقویت استفاده از منابع الکترونیکی، اشاعه حجم وسیعی از منابع متنوع عمومی و تخصصی تمام متن به زبانهای شرقی و لاتین، روزآمدسازی مداوم پایگاه‌های اطلاعاتی و موارد مشابه دیگر، رضایت درصد قابل توجهی از مراجعان و سایر

گروه‌های ذی‌نفع خود را فراهم آورده است. همچنین، این «کتابخانه» با دارا بودن برنامه‌ریزی بلندمدتی که مبتنی بر برنامه‌ریزی راهبردی آن تهیه شده است، سعی می‌کند در راستای اهداف و مأموریت‌های خود حرکت کند و در عین سابقه کم آن نسبت به سایر مراکز ملی اطلاعات علمی، در قریب یک و نیم دهه فعالیت توانسته است به بسیاری از آنها دست یابد. علاوه بر موارد مذکور، از جمله اثربخش‌ترین تولیدات و خدمات «کتابخانه» منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز» می‌توان به ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی تمام‌متن در حوزه‌های مختلف علوم و فناوری و ایجاد پایگاه‌هایی به منظور فراهم نمودن امکان‌سنجش تولیدات علمی پژوهشگران و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی ایران، اعتبارسنجی نشریه‌های علمی کشور و همچنین حرکت در راستای فراهم‌سازی ابزارهای لازم برای سنجش و ارزیابی تولیدات علمی و نشریه‌های کشورهای منطقه اشاره کرد. به همین دلیل، از مهرماه سال 1385، این «کتابخانه» در زمینه سنجش اعتبار علمی نشریه‌ها و تولیدات علمی کشور و همچنین در برخی از زمینه‌های دیگر، به عنوان یک نهاد اجرایی و مشورتی تأثیرگذار برای «وزارت علوم، تحقیقات و فناوری» محسوب می‌شود. در همین راستا، این «کتابخانه» هم‌اکنون به عنوان نماینده «وزارت علوم، تحقیقات و فناوری» در زمینه تعیین 20 دانشگاه برتر کشورهای اسلامی نیز فعالیت می‌کند.

منابع

- ایستربای - اسمیت، مارک؛ ثورب، ریچارد؛ لو، اندی (1384). درآمدی بر تحقیق مدیریت. ترجمه محمد اعرابی، داوود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- پل، رزویتا؛ بوی خورست، پیترو (1378). ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی. ترجمه عبدالله نجفی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت). دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/3.
- دفت، ریچارد ال (1377). تئوری و طراحی سازمان. ترجمه علی پارسائیان، محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- دوورژه، موریس (1362). روشهای علوم اجتماعی. ترجمه خسرو اسدی. تهران: امیرکبیر.
- رضایی، باسمه (1377). «میزان رضایت استفاده‌کنندگان از آرشیوهای شبکه اول سیمای جمهوری اسلامی ایران». کتاب ماه کلیات. دوره 1. ش. 11. (آبان): ص. 14-15. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/3.
- سیداشرف سلیمانی، فرشته. (1375). بررسی نگرش استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه هنر. استاد راهنما عباس حرّی. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/3.
- شکاری، غلامعباس (1385). بررسی عوامل مؤثر در ارزشیابی عملکرد مدیران وزارت جهاد سازندگی. استاد راهنما علی رضائیان. تهران: دانشگاه تهران، [بی تا]. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/3.

- صادقی گرمارودی، شعله (1376). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی مراکز اطلاع‌رسانی شهر تهران. استاد راهنما محمود حقیقی. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/19.
- صوفی، ژاله (1366). تاریخچه، اهداف، وظایف و تشکیلات سازمان اسناد ملی ایران. استاد راهنما ماندانا صدیق بهزادی. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/19.
- ضاد، رضواندخت (1367). کتابخانه شبکه دوام سیمای جمهوری اسلامی ایران و کارآیی آن در رابطه با نیازهای برنامه‌سازی. استاد راهنما عباس حرّی. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/3.
- طوطی، محمود (1379). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان دانشگاه علوم پزشکی مشهد از پایگاه اطلاعاتی مدلاین بروی CD-ROM. استاد راهنما نوش آفرین انصاری. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/19.
- غفاری آذر، حمزه علی (1379). بررسی نظرات مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی در مورد طرح تمرکز مجلات لاتین و تأمین مدرک. تهران: دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
- فیضی، علیرضا (1377). «خدمات مرجع و رضایت استفاده‌کنندگان». اطلاع‌رسانی: فصلنامه علمی- پژوهشی. دوره 13. ش. 4 و 3. (بهار و تابستان): ص. 21-7. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/19.
- محمدزاده بیر، پرویز (1376). بررسی وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های مرکزی به کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و نظرات مسئولین مربوطه نسبت به وضعیت موجود. استاد راهنما فاطمه اسدی کرگانی. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی. دسترس‌پذیر در: www.srlst.com، مشاهده شده در تاریخ 1385/4/1.
- نوروزی چاکلی، عبدالرضا (1384). بررسی میزان رضایت اعضای هیأت علمی دانشگاه شاهد از خدمات کتابخانه‌های آن دانشگاه. تهران: دانشگاه شاهد، معاونت پژوهشی.
- ین، رابرت ک (1376). تحقیق موردی. ترجمه علی پارسائیان، محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- "Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services". College. Vol. 56. No. 6. (1995): pp. 33- 47. [Online]. Available at: www.srlst.com. visited: 13/03/2006

- Andaleeb, Syed Saad; Patience Simmonds. (1998). "Explaining User Satisfaction With Academic Libraries: Strategic Implications". College & Research Libraries. Vol. 59, No. 2 (March). pp.156- 167.

- Bruntjen, Scott. (1980). "The Pittsburgh Regional Library Center: a case study on the development of a 'full service network'". **Journal of Educational Media Science**. 18 (2) (winter): p. 19-36.

- Dengler, Lori. (1998). **Strategic implementation plan for Tsunami Mitigation Projects**. [Online]. Available at: <http://www.pmel.noaa.gov/pubs/PDF/deng2030/deng2030.pdf>

- Hernon, Peter; Calvert, Philip. (1996). "Methods for measuring service Quality in University libraries in New Zealand". **Journal of Academic Librarianship**. Vol.22, No. 1,(Sep.): pp. 387- 397.

- Nitecki, A. Danuta. (1996). "Changing the concept and measure of service quality in academic libraries". **Journal of Academic Librarianship**. Vol. 22, No. 3. (May): pp. 181- 190. [Online]. Available at: www.sciencedirect.com.

- Nitecki, Danuta; Franklin, Brinley. (1999). "Perspectives on new measures for research libraries". **Journal of Academic Librarianship**. Vol. 25, No. 6 (Nov.): pp. 484- 483. [Online]. Available at: www.sciencedirect.com.

- Russell, Ann. (1982). "Northeast Document Conservation Center: a case study in cooperative conservation". **American Archivist**. 45 (1) (winter): p. 45-52.

- Shin, K. (1997). "Library customer survey at the Ottawa Civic Hospital: an Importance Satisfaction gap Analysis". **Bibliotheca Medica- Canadiana**. Vol. 19, No. 1 (fall).

- Suang, Ng Heuy. (2004). **Management of Information organization- case study: British Library**. [Online]. Available at: <http://islab2.sci.ntu.edu.sg/h6635/bl.pdf>, visited: 11/12/2006

- Thomas, Margie Jean Klink. (2001). "School library media services and the integration of the vocational education and academic curricula in three Florida high schools: A comparative case study". Advisor Thomas L. Hart. **ProQuest - Dissertation Abstracts**: DAI-A 61/07: p. 2503, (Jan.) 14.