**نام مقاله: ارزيابي تطبيقي اثر بخشي توليدات و خدمات در مراكز ملي اطلاعات علمي ايران**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 41 \_ شماره اول، جلد 11**

**پديدآور: دكتر عبدالرضا نوروزي چالكي، دكتر محمد حسين دياني**

**چكيده**

**سنجش اثربخشي توليدات و خدمات، همواره يكي از مؤثّرترين روشهاي شناسايي ميزان موفقيت هر سازمان در دستيابي به هدفها و مأموريتهاي خود به شمار مي‌رود. نتايج تازه‌ترين تحقيقات نشان مي‌دهد استفاده از «روش مبتني بر نظرسنجي از گروه‌هاي ذي‌نفع» كه به «روش مبتني بر شاخصهاي اساسي» نيز شهرت دارد، به دليل اين كه چند گروه را مورد توجه قرار مي‌دهد، مؤثّرترين روش سنجش اثربخشي خدمات هر سازمان و بخصوص سازمانهاي غيرانتفاعي به شمار مي‌رود. از اين رو، در پژوهش حاضر با همين رويكرد به سنجش اثربخشي توليدات و خدمات چند مورد از مهم‌ترين مراكز ملّي اطلاعات علمي پرداخته مي‌شود كه براي اجراي آن از روش «تحقيق موردي» و از نوع «چندموردي» استفاده شده است. در راستاي اجراي تحقيق «چندموردي» حاضر، از روشهاي «پيمايشي»، «تاريخي» و «كتابخانه‌اي» نيز استفاده شده است. با توجه به اينكه در «تحقيقات چندموردي»، امكان استفادة همزمان از اطلاعات كمّي و كيفي وجود دارد، در تحقيق حاضر نيز هر دو نوع اطلاعات مذكور مورد استفاده قرار گرفت. از طرفي، براي تجزيه و تحليل و تطبيق يافته‌ها، از «روش تطبيقي» استفاده شد. نتايج هر دو نوع يافته‌هاي كيفي و كمّي تحقيق نشان مي‌دهد كه در بين مراكز ملّي اطلاعات علمي مورد مطالعه، توليدات و خدمات «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» بيشترين اثربخشي و توليدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» كمترين اثربخشي را داشته‌‌اند.**

**كليدواژه‌ها: مراكز ملّي اطلاعات ايران، كتابخانه منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز، پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران، دفتر فناوري اطلاعات و شبكه علمي كشور، مركز منطقه‌اي علوم و تكنولوژي، اثربخشي توليدات و خدمات**

**مقدمه**

ارائة توليدات و خدمات مطلوب، بخشي از اصلي‌ترين اهداف هر سازمان و مركز اطلاعات علمي به شمار مي‌رود. از اين رو، سنجش اثربخشي خدمات، همواره مورد توجه متخصصان علم مديريت و سازمان قرار داشته است. براي سنجش اثربخشي خدمات، مي‌توان از شيوه‌هاي مختلفي استفاده كرد. در رويكرد سنتي سنجش اثربخشي سازمان، روشهايي همچون «روش مبتني بر هدف»[[3]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn3" \o ")، «روش مبتني بر تأمين منابع»[[4]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn4" \o ") و «روش مبتني بر فرايند دروني»[[5]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn5" \o ")مورد توجه بوده است. در «روش مبتني بر هدف»، به جنبة محصول يا توليد سازمان و اينكه آيا با توجه به سطح توليد مورد نظر، سازمان به هدفهاي خود رسيده است يا خير، توجه مي‌شد. در «روش مبتني بر تأمين منابع»، به نقطة آغاز فرايند توليد سازمان و اينكه آيا سازمان براي ارائة عملكرد بسيار خوب خود توانسته است منابع لازم را به صورتي مؤثّر تأمين نمايد يا خير، توجه مي‌شد.

در «روش مبتني بر فرايند دروني»، به فعاليتهاي درون سازمان توجه و با استفاده از شاخصهاي كارايي و سلامت درون سازمان، اثربخشي سازمان اندازه‌گيري مي‌‌شد (دفت، 1377، ص104- 105). امّا امروزه براي سنجش اثربخشي سازمان، به صورت همزمان، از چندين مقياس يا شاخص ديگر، در قالب «روش مبتني بر نظرسنجي از گروه‌هاي ذي‌نفع» استفاده مي‌شود. از اين روش، تحت عنوان «روش مبتني بر شاخصهاي اساسي»[[6]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn6" \o ") نيز ياد مي‌شود (دفت، 1377، ص. 114). بر اين اساس، مي‌توان اثربخشي سازمان را از نظر گروه‌هاي ذي‌نفع (مديران، كاركنان و استفاده‌كنندگان)، كه هر يك در عملكرد سازمان نقش يا سهمي برعهده دارند، مورد ارزيابي قرار داد (دفت، 1377، ص124). محاسبة اثربخشي سازمان از ديدگاه كساني كه در خارج از سازمان هستند، مثل استفاده‌كنندگان[[7]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn7" \o ")، مي‌تواند در ارزيابي عملكرد سازمان نقشي اصلي ايفا كند. در عين حال، نظرسنجي از كساني كه در داخل سازمان هستند، نظير كاركنان و يا نظرسنجي از كساني كه مديريت سازمان را برعهده دارند، نظير مديران سازمان، در خصوص دستيابي سازمان به هدفها و مأموريتهاي خود نيز مي‌تواند حايز اهميت باشد. از اين رو، در روش مبتني بر نظرسنجي از گروه‌هاي ذي‌نفع، جلب نظرهاي گروه‌هاي مختلف استفاده‌كنندگان، كاركنان و مديران به عنوان شاخص عملكرد سازمان به شمار مي‌آيد و در آن به نقشي كه سازمان در جامعه برعهده دارد، توجه مي‌شود (دفت، 1377، ص. 124). اين روش، بخصوص در سازمانهاي غيرانتفاعي كه هدف خود را بر حسب سود تعيين نمي‌كنند، ولي هدفهايي دارند كه به صورت ارائة خدمت به اعضا بيان مي‌شود، بسيار به كار گرفته مي‌شود (دفت، 1377، ص.84).

مزيت روش نظرسنجي از گروه‌هاي ذي‌نفع اين است كه در اجراي اين روش، با ديدگاه بسيار وسيع‌تري به اثربخشي سازمان توجه مي‌شود و عوامل بيروني و دروني سازمان مورد ارزيابي قرار مي‌گيرد. در اين روش، همچنين استنباط جامعه از مسئوليتهاي اجتماعي سازمان (يعني چيزي كه به صورت رسمي در روشهاي سنّتي مورد توجه نبود) مورد ملاحظه قرار مي‌گيرد. در اجراي روش مزبور، علاوه بر نظرسنجي از گروه‌هاي ذي‌نفع كه معمولاً به صورت يافته‌هاي كمّي به دست مي‌آيد، به طور هم‌زمان شاخصهاي متعدد ديگري همچون همسو بودن توليدات و خدمات با مأموريتهاي سازمان كه عمدتاً با استفاده از مطالعات كيفي به دست مي‌آيد نيز مورد توجه قرار مي‌گيرد و بر اين نكته تأكيد مي‌شود كه هيچ شاخصي به تنهايي نمي‌تواند اثربخشي سازمان را تعيين كند (دفت، 1377، ص. 115). با توجه به اينكه تازه‌ترين تحقيقات نشان مي‌دهد اگر در سنجش اثربخشي سازمان، چند گروه مورد ارزيابي قرار گيرد (بويژه اينكه محيط همواره در حال تغيير است و سازمان بايد خود را با آن وفق دهد) (دفت، 1377، ص. 116)، و علاوه بر آن از يافته‌هاي كيفي نيز در كنار داده‌هاي كمّي استفاده شود (اسميت؛ ثورپ؛ لو، 1384، ص. 215) نتيجة بسيار دقيق‌تري حاصل خواهد شد. تحقيق حاضر نيز براي قوام بخشيدن به نتايج خود، استفاده از همين رويكرد را در دستور كار قرار داده است.

**هدفهاي تحقيق**

هدف كلي مقالة حاضر، بررسي اثربخشي توليدات و خدمات هر يك از مراكز مورد مطالعه است. بر اين اساس، بررسي كيفيت و كميت توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز و آشكارسازي نظرهاي ذي‌نفع‌هاي هر يك از آنها، اعمّ از مديران، كاركنان، استفاده‌كنندگان منفرد و استفاده‌كنندگان جمعي اين مراكز (كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌ها)، دربارة وضعيت توليدات و خدمات آنها در زمان انجام اين پژوهش، از هدفهاي اين تحقيق به شمار مي‌رود.

**روش اجراي تحقيق**

پژوهش حاضر از نوع كاربردي است و در اجراي آن از روش «تحقيق موردي»[[8]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn8" \o ") و از نوع «چندموردي»[[9]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn9" \o ") استفاده شده است. در راستاي اجراي تحقيق «چندموردي» حاضر، از روشهاي «پيمايشي»[[10]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn10" \o ")، «تاريخي»[[11]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn11" \o ") و «كتابخانه‌‌اي»[[12]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn12" \o ") نيز استفاده به عمل آمده است. از طرفي، براي تجزيه و تحليل و تطبيق يافته‌ها، از «روش تطبيقي» استفاده شده است. به طور معمول، براي انجام تحقيق موردي، مي‌توان از شش منبع، داده‌هايي را جمع‌آوري كرد. آن شش منبع عبارتند از: پرونده‌ها و سوابق بايگاني، اسناد،‌ مصاحبه، مشاهدة مستقيم، مشاهدة مشاركتي در تحقيق، و شواهد و مدارك فيزيكي (ين، 1376، ص. 121). بر اين اساس، در تحقيق حاضر سعي شد تا حد امكان براي يك دسته از واقعيتها يا دستاوردها، به بيش از يك منبع مراجعه شود.

**جامعة پژوهش، حجم نمونه و شيو? نمونه‌گيري**

با توجه به اينكه در «تحقيقات چندموردي»، امكان استفاده از اطلاعات كمّي و كيفي وجود دارد (اسميت، ثورپ، لو، 1384، ص215)، محقّق سعي كرده تا در راستاي به دست آوردن هر دو نوع اطلاعات مذكور و همچنين با هدف قوام بخشيدن به نتايج تحقيق،‌ اطلاعات مورد نياز اين تحقيق را از چندين منبع جمع‌آوري كند. در مرحلة تجزيه و تحليل نهايي، هر دو بخش اطلاعات كمّي و كيفي به دست آمده در راستاي قوام بخشيدن يكديگر مورد استفاده قرار گرفت و در نهايت نيز نتايج حاصل با استفاده از «روش تطبيقي» ارائه شد. لازم به توضيح است «مطالعة تطبيقي» به عنوان يكي از مؤثّرترين روشهاي تجزيه و تحليل يافته‌ها، در «روش تحقيق چند موردي» كاربرد ويژه‌اي دارد. در اين روش، استفاده از اطلاعات كيفي مي‌تواند در كنار داده‌هاي كمّي مدنظر قرار ‌گيرد (ين، 1376، 23). در اين روش، محقّق با مقايسه و تطبيق دو يا چند پديدة نظري يا عيني، به بررسي وضعيت آنها پرداخته و ضمن تحليل شباهتها و تفاوتها، به جمع‌بندي و نتيجه‌گيري مي‌پردازد (دوورژه، 1362، ص. 267). بر اين اساس، جامعه يا منابع كسب اطلاعات‌ تحقيق حاضر عبارت است از:

1. مستندات رسمي كه اين مراكز بر اساس آنها شكل گرفته و به فعاليت خود ادامه مي‌دهند. اسناد و مدارك چاپي و غيرچاپي بر جاي مانده از تصميمات و فعاليتهاي گذشته، توليدات و خدمات اطلاعاتي و سايتهاي وب مربوط به مراكز زير:

الف) كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز(SRLST) .

ب‌)     پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران (IRANDOC).

ج) سازمان پژوهشهاي علمي و صنعتي ايران. دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور (IROST).

2. كليّة رؤسا، مديران بخشها، كاركنان با درجة كارداني به بالاتر اين مراكز، براي تكميل پرسشنامة «سنجش عملكرد با مأموريّت» آنها مورد استفاده قرار گرفتند (جدول 1).

3. كلية مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده (استفاده‌كنندگان سازماني) از اين مراكز كه طي سه ماه پيش از توزيع پرسشنامه از اين مراكز استفاده كرده‌اند، براي تكميل پرسشنامة «سنجش عملكرد با مأموريت» آنها مورد استفاده قرار گرفتند (جدول 1).

**جدول 1. تعداد نفرات جامعة آماري پژوهش**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **جامعة آماري** | **تعداد** |
| 1 | مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» | 54 |
| 2 | مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» | 60 |
| 3 | مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از «دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» | 30 |
| 4 | مراجعه‌كنندگان حضوري هر مركز | 60 |
| 5 | استفاده‌كنندگان غيرحضوري هر مركز | 60 |
| 6 | كاركنان كارشناسي به بالاتر «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» | 49 |
| 7 | كاركنان كارشناسي به بالاتر «دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» | 39 |
| 8 | كاركنان كارشناسي به بالاتر «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» | 53 |
| 9 | مديران و كاركنان كارداني به بالاتر «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» | 70 |
| 10 | مديران و كاركنان كارداني به بالاتر «دفتر فناوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» | 45 |
| 11 | مديران و كاركنان كارداني به بالاتر «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» | 60 |

4. نمونه‌اي از مراجعه‌كنندگاني كه به صورت حضوري از اين مراكز استفاده مي‌كنند، به منظور تكميل پرسشنامة «سنجش عملكرد با مأموريت» آنها مورد استفاده قرار گرفت (جدول 1).

5. نمونه‌اي از استفاده‌كنندگاني كه به صورت غيرحضوري و از طريق سايت وب اين مراكز به اطلاعات آنها دسترسي دارند، برگزيده شد (جدول 1).

6. به منظور كسب اطلاعات دقيق‌تر در خصوص سوابق، توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز، مصاحبه‌هاي مجزايي نيز با برخي از مديران، كاركنان ارشد و استفاده‌كنندگان حضوري اين مراكز ترتيب داده شد. در انجام مصاحبه‌هاي مزبور سعي شد تا اطلاعات بيشتري در خصوص عملكرد، توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز به دست آيد.

7. به منظور كسب اطلاعات دقيق‌تر در خصوص توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز و آگاهي از نحوة استفاده و نوع توجه كاربران هر يك از اين مراكز به توليدات و خدمات آنها، در برخي از موارد سعي شد تا در بستر محيط واقعي هر يك از اين مراكز، از «مشاهده مشاركتي» نيز استفاده شود. بدين ترتيب، محقق در موارد لازم و به عنوان استفاده‌كنند? معمولي، در محيط واقعي و در كنار ساير استفاده‌كنندگان اين مراكز حاضر شد و به مشاهد? نحو? استفاده و نوع توجه كاربران به انواع خاصّ توليدات و خدمات آنها پرداخت. اين قسمت از يافته‌ها در شناسايي پراستفاده‌ترين نوع توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز و همچنين شناسايي عمده‌ترين مشكلاتي كه كاربران مطرح مي‌كردند، بسيار مؤثّر بود. محقّق پس از يادداشت‌برداري نتايج مشاهدات خود، آنها را در كنار ساير اطلاعات كيفي تحقيق و در راستاي تجزيه و تحليل اين بخش از يافته‌ها مورد استفاده قرار داد.

**ابزار گردآوري اطلاعات و روايي و پايايي آن**

چنان‌كه پيش‌تر اشاره شد، «تحقيق موردي» مي‌تواند با استفاده از فنون كمّي يا كيفي، يا با استفاده از هر دو روش انجام شود. در تحقيقاتي كه با استفاده از فنون كمّي صورت مي‌پذيرد، فرايند گرد‌آوري داده‌ها از فرايند تجزيه و تحليل آن مشخّص و متمايز مي‌شود (اسميت، ثورپ، لو، 1384، ص. 215). به طور معمول، به آن دسته از تحقيقاتي كه داده‌هاي كمّي را با استفاده از فنون مصاحبه، پرسشنامه، آزموناندازه‌گيري و مشاهده گردآوري مي‌كنند «تحقيقات كمّي» اطّلاق مي‌شود (اسميت، ثورپ، لو، 1384، ص. 216). در مقابل، به تحقيقاتي كه به طور معمول از فنون مصاحبه، مشاهده و ثبت وقايع و اسناد براي گرد‌آوري داده‌هاي غيركمّي استفاده مي‌كنند «تحقيقات كيفي» گفته مي‌شود (اسميت، ثورپ، لو، 1384، ص. 143). هر چند هم در تحقيقات كيفي و هم در تحقيقات كمّي، از فنون مصاحبه و مشاهده براي گردآوري داده‌ها استفاده مي‌شود، امّا تحقيقات كمّي، فنون ياد شده را در راستاي نظرسنجي از پاسخ‌دهندگان و به منظور جمع‌آوري اطلاعات كمّي مورد استفاده قرار مي‌دهد (اسميت، ثورپ، لو، 1384، ص. 216). در مقابل، تحقيقات كيفي، از فنون مصاحبه و مشاهده براي جمع‌آوري اطلاعات كيفي، همچون تجزيه و تحليل، تفسير و جلب ايده‌ها، اظهارنظرها، استنتاجها و شناسايي رفتار پاسخ‌دهندگان استفاده مي‌كند (اسميت؛ ثورپ؛ لو، 1384، ص. 142). با توجه به مطالب ياد شده، در تحقيق حاضر از ابزارهاي زير به منظور گردآوري اطلاعات كمّي و كيفي استفاده شده است:

1. پرسشنامة «سنجش عملكرد يا مأموريت»كه بر اساس تحليل مأموريتها، وظايف، عملكردها و اظهارات رئيس هر يك از اين مراكز تهيه شده بود، ابتدا در اختيار20 نفر از مديران ارشد اين مراكز و نيز رياست هر مركز قرار گرفت تا دربار? تناسب هر مجموعه از پرسشها براي سنجش عملكرد هر مركز اظهارنظر كنند. سپس با دريافت بازخوردها، اصلاحات لازم اعمال شد. پس از اين مرحله، پرسشنامةاصلاح شدهدوباره در اختيار همان افراد قرار داده شد تا روايي پرسشهاي نهايي را براي سنجش عملكرد هر مركز تأييد كنند. اين پرسشنامه حاوي چهار گروه پرسش است. پرسشهايي كه 1) نظر مديران و كاركنان، 2) نظر مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده، 3) نظر استفاده‌كنندگان حضوري، و (4) نظر استفاده‌كنندگان غيرحضوري هر يك از اين مراكز را بر روي طيفي پنج گزينه‌اي جويا مي‌شود. پس از اين مرحله، هر گروه پرسش از پرسشنامة اوّليه جدا و به عنوان پرسشنامه‌اي مجزّا بين چهار گروه مخاطب مورد نظر توزيع شد. با دريافت پاسخها، همان پرسشنامه دوباره در اختيار20 نفر از هر گروه قرار گرفت تا پايايي ابزار با روش آزمون بازآزمون سنجيده شود. آلفاي كرونباخ پرسشنامه‌هاي اوّليه، به ميزان 86/0 به دست آمد و بدين ترتيب، ثبات دروني پرسشنامه نيز مشخص شد.

2. فهرست‌واره (چك ليست) نكات مورد توجه دربارة توليدات و خدمات هر مركز به عنوان الگوي مقايسه مورد استفاده قرار گرفت. موارد مطرح در فهرست‌وارة مذكور، به اطلاع مديران هر يك از اين مراكز رسانيده شد و سپس نكات مورد توجه، بر اساس نظرهاي آنها مورد بازنگري و اصلاحات لازم قرار گرفت. بيشتر اطلاعات مربوط به اين فهرست‌واره، از طريق مطالعه و بررسي اسناد، مدارك و منابع موجود به دست آمد. چنانكه عنوان شد، در مواردي كه به كسب اطلاعات دقيق‌تري نياز بود نيز از فنون «مصاحبه» و «مشاهدة مشاركتي» در بستر محيط واقعي هر يك از اين مراكز استفاده به عمل آمد. آن بخش از فهرست‌واره كه توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز را مورد توجه قرار مي‌داد، شامل موارد زير بود:

**توصيف و ارزيابي تطبيقي «توليدات و خدمات»  هر يك از اين مراكز:**

· ارزيابي تطبيقي تطابق توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز با مأموريتهاي محوّله به آنها.

· ارزيابي تطبيقي توليدات و خدمات همپوشان هر يك از اين مراكز با يكديگر.

**بررسي متون در ايران**

**ارزيابي خدمات سازمانها و مراكز**

ارزيابي خدمات سازمانها و مراكز، به عنوان يكي از شاخصهاي كنترل كيفيت، همواره مورد توجه محقّقان كشور بوده است. برخي از اين تحقيقات در حوزة علوم كتابداري و اطّلاع‌رساني صورت پذيرفته است.

«رضواندخت ضاد» (1367) در تحقيق خود با عنوان «كتابخانة شبكة دوم سيماي جمهوري اسلامي ايران و كارايي آن در رابطه با نيازهايبرنامه‌سازي»، با استفاده از روش مطالعة موردي، ضمن بررسي و ارزيابي بافت و چارچوب اين كتابخانه و همسويي آن با نيازهاي برنامه‌سازان شبكة دوم سيما، به تجزيه و تحليل ميزان كارايي اين كتابخانه در راستاي نيازهاي شبكة دوم سيماي جمهوري اسلامي ايران پرداخت.

«ژاله صوفي» (1366) نيز با بهره‌گيري از روش مطالعة موردي «تاريخچه، اهداف، وظايف و تشكيلات سازمان اسناد ملّي ايران» را مورد مطالعه و تجزيه و تحليل قرار داد و سعي كرد ابتدا تعريفهاي مختلفي از آرشيو، سند و مدرك بيان كند،آن‌گاه به تاريخچه، هدفها، تشكيلات و وظايف آرشيو ملّي ايران بپردازد و در انتها عملكردها و فعاليتهاي اين سازمان و ارتباط آن با مجامع بين‌المللي بر اساس استانداردهاي جهاني را ارزيابي نمايد.   وي با اين مطالعه نشان داد كه به طور كلّي آن سازمان در تحقّق هدفهاي خود كاملاً      موفّق نبوده است و اصلي‌ترين عواملمؤثّر موفق نبودن اين مركز نيز عبارت است از عدم شناخت جامعه نسبت به ماهيّت و نقشتعيين‌كنندة اسناد در ابعاد اجتماعي، فرهنگي و اقتصادي، وابستگي اين مركز به سازمانامور اداري و استخدامي كشور، نداشتن ارتباط منظّم بين مراكز فرهنگي و سازمان اسناد ملّيو همچنين كمبود كاركنان متخصّص معرّفي شد.

«شكاري» (1376) در «مطالعة وضعيّت و عملكرد سازمانهاي فعّال آموزش بزرگسالان در برنامة اوّل توسعة كشور»، عملكرد و خدمات اين سازمانها را مورد ارزيابي قرار داد و هدف از اين پژوهش را بررسي وضعيّت و عملكرد سازمانها و نهادهاي فعال در آموزشبزرگسالان و ارائة راهبردها و الگوهاي مطلوب در سطح ملّي و محلّي اعلام كرد.

**نظرسنجي در خصوص كميت و كيفيت خدمات كتابخانه‌اي**

در ايران نيز تحقيقات گسترده‌اي در اين زمينه به انجام رسيده است. بسياري از تحقيقاتي را كه نگرش استفاده‌كنندگان و ميزان رضايتمندي آنها را مورد سنجش قرار داده‌اند، مي‌توان جزء همين گروه تحقيقات قرار داد.

«سيّداشرف‌سليماني» (1375) در «بررسي نگرش استفاده‌كنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رساني در كتابخانه‌هاي دانشگاه هنر»، نظر استفاده‌كنندگان كتابخانه‌هاي دانشگاه هنر را از خدمات اطلاع‌رساني اين دانشگاه مورد مطالعه قرار داد و هدف از اجراي اين تحقيق را سنجش كيفيت خدمات اطلاع‌رساني در كتابخانه‌هاي دانشگاه هنر ذكر كرد.

در تحقيق «صادقي گرمارودي» (1376) با عنوان «بررسي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان پايگاه‌هاي اطلاعاتي داخلي مراكز اطلاع‌رسانيشهر تهران»، ميزان رضايتمندي اين گروه از كاربران مورد سنجش و ارزيابي قرار گرفت.

همچنين، «باسمه رضايي» (1377) به منظور بررسي كيفيت و كميت خدمات در آرشيوهاي شبكة اوّل سيماي جمهوري اسلامي ايران، «ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از آرشيوهاي شبكة اوّل سيماي جمهوري اسلامي ايران» را مورد ارزيابي قرار داد.

«عليرضا فيضي» (1377) در تحقيق خود با عنوان «تعيين ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات مرجع كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هايتربيت مدرس، صنعتي شريف و اميركبير» خدمات مرجع را در اين سه كتابخانه مورد بررسي قرار داد. تعيين انواع خدمات مرجع و شناسايي عوامل مؤثّر بر رضايتمندي استفاده‌كنندگان از خدمات مرجع، از اهداف ويژة اين پژوهش بوده است. «فيضي» پس از كسب نظرهاي استفاده‌كنندگان در هر يك از اين كتابخانه‌ها، به مقايسة ميزان رضايت در اين سه كتابخانه پرداخت. «طوطي» (1379) در «بررسي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان دانشگاه علوم پزشكي مشهد از پايگاهاطلاعاتي مدلاين بر روي CD-ROM»، كسب آگاهي از عوامل مؤثّر بر اين رضايتمندي را به عنوان اصلي‌ترين هدف خود مطرح كرد.

«نوروزي چاكلي» (1384) در پژوهش خود با عنوان «بررسي ميزان رضايت اعضاي هيئت علمي دانشگاه شاهد از خدمات كتابخانه‌هاي آن دانشگاه»، به ارزيابي جنبه‌هاي مختلف خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه شاهد از نظر استفاده‌كنندگان پرداخت.

استفاده از نظرهاي مديران در خصوص كميت و كيفيت خدمات نيز از جنبه‌هاي ديگري حايز اهميت است. ديدگاه‌هاي مديران، به عنوان مجريان و حتي در برخي از موارد به عنوان سياست‌گذاران و برنامه‌ريزان اصلي هر سازمان مي‌تواند مفيد و هدايت‌كننده باشد. نكتة قابل توجه در اين نوع تحقيقات اين است كه بيشتر بررسي‌هايي كه به طور مستقيم سعي در كسب نظرهاي مديران داشته است، نظر آنها را در مورد نقش برخي از جنبه‌هاي عوامل محيط بيروني در كيفيت و كميت خدمات جويا شده است. در پاره‌اي ديگر از تحقيقات نيز تلاش شده است نظر مديران را در خصوص آن دسته از خدماتي كه با تكيه بر بعضي از عوامل بيروني و يا با استفاده از خدمات ساير مراكز عرضه مي‌گردد، جويا شود (غفاري آذر، 1379).

«محمّدزاده ببر» (1376) در «بررسي وضعيّت ارائة خدمات كتابخانه‌هاي مركزي به كتابخانه‌هاي دانشكده‌اي دانشگاه‌هاي دولتي شهر تهران و نظرهاي مسئولان مربوط نسبت به وضعيت موجود»، در خصوص كسب نظرهاي مديران اين كتابخانه‌ها اهتمام ورزيد.

«غفاري آذر» (1379) نيز در پايان‌نامة كارشناسي ارشد خود با عنوان «بررسي نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌ها و مراكز تحقيقاتي در مورد طرح تمركز مجلات لاتين و تأمين مدرك»، نظرهاي مديران بيش از هفتاد كتابخانة مركزي دانشگاه و مراكز تحقيقاتي تابع وزارت علوم، تحقيقات و فناوري را در خصوص طرح تمركز مجله‌هاي لاتين و تأمين مدرك جويا شد و به ارزيابي كميت و كيفيت خدمات اين طرح پرداخت.

**بررسي متون در خارج**

**ارزيابي خدمات سازمانها و مراكز**

تحقيقات مربوط به ارزيابي خدمات سازمانها و مراكز، همواره در بين محقّقان خارج از كشور مورد توجه بوده است.

«سوانگ»[[13]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn13" \o ")(2004) در مطالعة موردي «مديريت سازمان اطّلاع‌رساني كتابخانة بريتانيا»، به تجزيه و تحليل و مقايسه خدمات با اهداف، راهبردها، خدمات، سياستها و ساختار سازماني آن كتابخانه پرداخت و در نهايت خدمات آن را بسيار روزآمد و قوي توصيف كرد.

«لوري دنگلر»[[14]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn14" \o ")(1998)در يك تحقيق گسترده، ميزان هماهنگي راهبردها و خدمات كتابخانه و مركز اطلاع‌رساني بين‌المللي تسانامي را ارزيابي كرد. در اين تحقيق كه «طرح پياده‌سازي راهبردي براي پروژه‌هاي كاهش تسانامي»[[15]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn15" \o ") نام داشت، چگونگي ارائه خدمات كتابخانه و مركز اطلاع‌رساني تسانامي از نظر همسويي با مأموريتهاي برنامة ملّي كاهش خطرهاي تسانامي و همچنين از نظر ارائه خدمات اطّلاع‌رساني به مراكز تحقيقاتي مستقر در مناطق مختلف جهان همچون كاليفرنيا، كلمبيا، چين، جزاير في‌جي، هاوايي، ژاپن، پرتغال، روسيه و مانند آن بررسي گرديد.

«نيتكي»[[16]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn16" \o ")(1996) در مقالة «تحول در مفهوم و اندازه‌گيري كيفيت خدمات در كتابخانه‌هاي دانشگاهي»[[17]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn17" \o ")، علاوه بر مطرح نمودن نياز به استفاده از روشهاي جديد براي ارزشيابي خدمات كتابخانه‌ها، «سروكيووال»[[18]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn18" \o ") را كه به عنوان ابزاري تخصّصي براي تشخيص تفاوت بين درك مشتري و انتظارات از خدمات تعريف شده تعبير مي‌شود،معرفي نمود.

«مارجي جين كلينك توماس»[[19]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn19" \o ")(2001) در پايان‌نامة دكتراي خود كه در دانشگاه ايالتي فلوريدا[[20]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn20" \o ") و با عنوان «خدمات رسانه‌اي كتابخانة مدرسه و يكپارچگي دورة تحصيلات دانشگاهي و آموزش حرفه‌اي در سه دبيرستان فلوريدا: يك مطالعة موردي مقايسه‌اي»[[21]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn21" \o ") به اجرا درآمد، خدمات كتابخانه‌اي سه دبيرستان جامع فلوريدا را از نظر ميزان همسويي خدمات ارائه شده با مأموريتها و هدفهاي تأسيس آنها ـكه پشتيباني از هدفهاي دبيرستانهاي ياد شده عنوان شده بود ـ مورد تجزيه و تحليل، مقايسه و ارزيابي انتقادي قرار داد. اطلاعات اين تحقيق از طريق بررسي مدارك موجود، مصاحبه با معلمان، نظرسنجي از افراد ذي‌نفع‌ و مشاهدة خدمات اين كتابخانه‌ها به دست آمد و از يافته‌هاي آن نيز در راستاي بهبود ميزان همسويي خدمات اين كتابخانه‌ها با مأموريتها، هدفها و برنامه‌هاي دبيرستانهاي آنها بهره برداري شد.

«ان راسل»[[22]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn22" \o ") (1982)در تحقيق خود با عنوان «مركز نگهداري مدارك شمال شرقي: مطالعة موردي نگهداري تعاوني»[[23]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn23" \o ")، عملكرد و خدمات مركز نگهداري مدارك شمال شرقي در نيوانگلند[[24]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn24" \o ") آمريكا را كه در سال 1973 و به منظور دسترس‌پذير ساختن اطلاعات و بهبود نگهداري مدارك براي تمامي مؤسّسات غيرانتفاعي اين ناحيه تأسيس شده بود، بررسي و مطالعه كرد. در اين پژوهش، خدمات تعريف شده و انجام گرفته براي اين مركز و ميزان مطابقت اين خدمات با نيازهاي مؤسسات غيرانتفاعي منطقه مطالعه و در پايان سعي شد نشان داده شود مراكزي همچون مركز نگهداري مدارك شمال شرقي چگونه مي‌تواند از نظر ايجاد تسهيلاتي براي نگهداري مدارك، به ديگر مناطق ياري رساند.

«اسكات برانتجن»[[25]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn25" \o ")(1980) در مقالة «مركز كتابخانة منطقه‌اي پيترزبورگ: مطالعة موردي توسعه: شبكة خدمات كامل»[[26]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn26" \o ")، نحوة عملكرد خدمات، ميزان پيشرفت و برنامه‌هاي آيندة مركز كتابخانة منطقه‌اي پيترزبورگ[[27]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn27" \o ") را مورد بررسي و ارزيابي قرار داد. اين مركز منطقه‌اي در سال 1967 به عنوان يك كتابخانة چندگانه و با هدف ارائة خدمات كتابخانه‌اي به چند ايالت تأسيس شد و عرضة خدمات او سي ال سي[[28]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn28" \o ")، آر ال جي/ رلين[[29]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn29" \o ")، آموزش مستمرّ مراجعان، مشاوره، خريد تعاوني، امانت متقابل و خدمات ديگري از اين قبيل را به 65 كتابخانة عضو در سطح سه ايالت بر عهده داشت.

**نظرسنجي در خصوص كميت و كيفيت خدمات كتابخانه‌اي**

از آنجا كه مقصد نهايي كلية سازمانهاي خدماتي، «استفاده‌كننده» است، در فرايند بررسي اثربخشي توليدات و خدمات نيز كسب نظرها و ديدگاه‌هاي آنها اهميت خاصّي دارد. به طور معمول، اين تحقيقات در حوزة علوم كتابداري و اطلاع‌رساني با عنوان «بررسي ميزان رضايتمندي مراجعان» مطرح شده است. به اعتقاد «نيتِكي»[[30]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn30" \o ")(1999) ، از آنجا كه نتايج به دست آمده از پژوهشهاي مربوط به رضايتمندي استفاده‌كنندگان به عنوان يكي از عوامل مؤثّر در ارزيابي‌هاي كمّي و كيفي خدمات مورد استفاده قرار مي‌گيرد، در هنگام تحقيقات ارزيابي خدمات، توجه به اين نوع پژوهشها بسيار حايز اهميت است. به نظر «نيتِكي»، پژوهشهاي حوزة رضايت استفاده‌كنندگان در سه گروه زير قابل تقسيم‌بندي است:

**1)    رضايت استفاده‌كنندگان مرتبط با مجموعة كتابخانه**

2)    رضايت از خدمات كتابخانه

3)    رضايت از امكانات و تجهيزات كتابخانه

البتّه برخي از پژوهشگران نيز به طور همزمان به اين سه جنبه پرداخته و تمامي عوامل تأثيرگذار بر رضايت استفاده‌كنندگان را مدّ نظر قرار داده‌اند                       (Andaleeb and Simmonds, 1998 ) (Shin, 1997).

از سالهاي اولية دهة 1960 تا اوايل دهة 1980، تحقيقات رضايت استفاده‌كنندگان، بيشتر به يك وضعيت دوگانه مربوط بود؛ بدين ترتيب كه در اغلب اين پژوهشها، هدف پاسخ به اين سؤال بود كه آيا استفاده‌كنندگان يك كتابخانه از خدمات دريافتي، مجموعة موجود يا تسهيلات آن راضي هستند؟ (Nitecki, 1999, 484) تا آن زمان، ارزشهاي كتابخانه‌ها به طور سنّتي و بر اساس شاخص اندازة آنها اندازه‌گيري مي‌شد. در اين پژوهشها، بزرگي مجموعه، تعداد كاركنان، بودجة كتابخانه و موارد مشابه را معيارهاي ارزيابي در نظر مي‌گرفتند، اما به زودي معلوم شد كه اين معيارها هيچ يك نمي‌تواند تصوير درستي از تأمين نيازهاي اطلاعاتي مراجعه‌كنندگان و رضايت آنها ارائه نمايد (Nitechi and Franklin, 1999). پژوهشگران اين حوزه دريافتند تأثير كتابخانه را بايد به كمك روشهايي كه ميزان تعامل استفاده‌كنندگان را با منابع و خدمات مي‌سنجد، اندازه‌گيري كنند. در ارزيابي خدمات ارائه شده و سنجش رضايت مراجعه‌كنندگان، آنچه حايز اهميت است، نظر آنها نسبت به خدماتي است كه دريافت كرده‌اند. اين ارزيابي تنها زماني صادق است كه مراجعه‌كنندگان به كتابخانه، دربارة خدمات، مجموعه يا تسهيلات آن قضاوت كنند (Nitecki, 1996; Hernon and Calvert, 1996). از دهة 1980 به بعد، سمت و سوي حركت پژوهشهاي مربوط به رضايت استفاده‌كنندگان، بيشتر به تشريح و مطالعة انتظارها و عوامل رضايتمندي آنها معطوف شد (Nitecki and Franklin, 1999). در مقاله‌اي تحت عنوان «انتظارهاي مشتري: مفاهيم و واقعيتهايي براي خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي»[[31]](http://128.168.0.10/editor/main.htm" \l "_ftn31" \o ")(1995)، عوامل مؤثّر بر كيفيت خدمات استفاده‌كنندگان كتابخانه‌هاي دانشگاهي بررسي گرديد.

«پل» و «بوي خورست» (1378) در كتاب خود با عنوان «ارزشيابي كيفي: رهنمودهاي بين‌المللي براي سنجش عملكرد كتابخانه‌هاي دانشگاهي»، ضمن تجزيه و تحليل فوايد و هزينه- اثربخشي اين نوع سنجش، شاخصهاي عملكردي قابل استفاده در فرايند ارزيابي كيفي خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي را معرّفي كرده‌اند. در اين بخش از كتاب حاضر، شاخصهاي مربوط به بررسي نظرهاي افراد ذي‌نفع در خصوص كيفيت توليدات و خدمات مطرح شده است.

**تجزيه و تحليل يافته‌هاي كيفي و كمّي**

**بخش اوّل: تجزيه و تحليل يافته‌هاي كيفي**

**ارزيابي تطبيقي تطابق توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز با مأموريتهاي محوّله به آنها**

مطالعات انجام شده بر روي مأموريتهاي اين مراكز نشان داد مي‌توان مجموعة مأموريتهاي آنها را بدون در نظر گرفتن كميت اين مأموريتها، در 9 مقولة زير جاي داد:

1.     تأمين و مبادلة اطلاعات

2.     گردآوري و سازماندهي اطلاعات

3.     معرّفي ضرورت و اهميت خدمات اطّلاع‌رساني مركز

4.     راه‌اندازي گروه آموزشي

5.     گسترش دامنة جغرافيايي فعاليتها

6.     جلب مشاركت محقّقان، متخصّصان و سازمانها براي همكاريهاي ملّي يا بين‌المللي

7.     پژوهش

8.     اشاعة اطلاعات

9.     پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌هاي كشور.

به منظور رعايت چارچوبي مشخّص و يك‌دست براي تطابق توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز با مأموريتهاي محول شده به آنها، سعي شد تمامي توليدات و خدمات اين مراكز در قالب همان 9ردة موضوعي دسته‌بندي ‌شود.

تجزيه و تحليل موضوعي مأموريتهاي اين سه مركز نشان داد مأموريتهاي «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران»، بر محورهاي گردآوري و سازماندهي اطلاعات، پژوهش، مبادلة اطلاعات، اشاعة اطلاعات، گسترش دامنة جغرافيايي فعاليتها، پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطّلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌هاي كشور و جلب مشاركت محقّقان، متخصّصان و سازمانها براي همكاريهاي متمركز است.

اين در حالي است كه بررسي توليدات و خدمات آن «پژوهشگاه» نيز نشان مي‌دهد فعاليتهاي عمدة آن در حوزة اشاعة اطلاعات، گردآوري و سازماندهي اطلاعات، مبادلة اطلاعات و پشتيباني از كتابخانه ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌هاي كشور قرار دارد. «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران»، از طريق گردآوري و سازماندهي اطلاعات و تبديل آن به پايگاه‌هاي اطلاعاتي تخصصي، به اشاعة اطلاعات مي‌پردازد.

با اين حال، با وجود تأكيد خاصّ مأموريتهاي مندرج در اوّلين اساسنامة اين «پژوهشگاه» بر اطلاعات حوزه‌هاي علوم و علوم اجتماعي، در بين دامنة موضوعي توليدات و خدمات اين «پژوهشگاه»، تمركز چنداني بر سازماندهي و اشاعة منابع اطلاعاتي در موضوعات ياد شده ديده نمي‌شود. از طرفي، بيشتر توليدات و خدمات اين «پژوهشگاه» متن كامل مدارك را در بر ندارد و بيشتربر ارائة اطلاعات كتابشناختي و چكيدة مدارك تمركز دارد. همچنين، با توجه به اينكه در مأموريتهاي اين «پژوهشگاه»، مبادلة اطلاعات علمي و فنّي در منطقة آسياي جنوب غربي و خاورميانه مورد تأكيد قرار گرفته است، در بين عملكردهاي آن هيچ اقدام جدي مبني بر ايجاد شبكة انتقال اطلاعات، ارتباط شبكه‌اي با كشورهاي منطقة آسياي جنوب غربي و خاورميانه، يا تأمين اطلاعات مناسب با توجه به زبان‌ اين كشورها يافته نشد. از طرفي، در عين اينكه بسياري از فعاليتهاي فعلي «پژوهشگاه» در راستاي مأموريتهاي محوله به آن قرار دارد، امّا اين «پژوهشگاه» براي جامة عمل پوشانيدن به بسياري از مأموريتهاي خود، اقدام مناسبي به عمل نياورده است.

از طرفي ديگر، عمدة مأموريتهاي محوّله به «دفتر فناوري اطلاعات و شبكة علمي كشور»، بر محورهاي مبادلة اطلاعات، پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌هاي كشور، گردآوري و سازماندهي اطلاعات، گسترش دامنة جغرافيايي فعاليتها، پژوهش، اشاعة اطلاعات، معرّفي ضرورت و اهميت خدمات اطلاع‌رساني و جلب مشاركت محققان، متخصصان و سازمانها براي همكاريهاي ملي و بين‌المللي استوار است.

اين در حالي است كه بيشتر توليدات و خدمات آن «دفتر» در راستاي آن دسته از مأموريتهايي كه به پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌ها مي‌پردازد متمركز است. همچنين، بخش عمده‌اي از مأموريتهاي آن «دفتر» بر محورهاي پژوهش، اشاعة اطلاعات، مبادلة اطلاعات و همچنين معرّفي ضرورت و اهميت خدمات اطلاع‌رساني تمركز دارد. بنابراين، با وجود آنكه كلية توليدات و خدمات آن «دفتر» در راستاي مأموريتهاي محولة آن ارائه مي‌شود، با توجه به اينكه در مأموريتهاي آن، پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌ها جايگاه ويژه‌اي دارد، بيشتر توليدات و خدمات آن «دفتر» نيز در راستاي همين دسته از مأموريتها عرضه مي‌شود.

از سوي ديگر، «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» در تمامي 9 زمينة موضوعي كه پيش‌تر به آن اشاره شد، از مأموريتهايي برخوردار است؛ امّا مأموريتهاي آن «كتابخانه» دربارهاشاعة اطلاعات، جلب مشاركت محقّقان، متخصّصان و سازمانها براي همكاريهاي ملّي و بين‌المللي و مبادلة اطلاعات، بيش از ساير مأموريتها مورد توجه قرار گرفته است. همچنين، مأموريتهاي مربوط به پژوهش، گسترش دامنة جغرافيايي فعاليتها، معرّفي ضرورت و اهميت خدمات اطلاع‌رساني، گردآوري و سازماندهي، راه‌اندازي دوره‌هاي رسمي آموزش عالي و پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌ها، بخشي ديگر از مأموريتهاي اين «كتابخانه» را تشكيل مي‌دهد.بررسي توليدات و خدمات اين «كتابخانه» نيز نشان مي‌دهد كه در عمل، بيشتر فعاليتهاي اين «كتابخانه» در راستاي مأموريتهاي مربوط به اشاعة اطلاعات، پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌ها، گسترش دامنة جغرافيايي فعاليتها، گردآوري و سازماندهي اطلاعات، مبادلة اطلاعات، معرّفي ضرورت و اهميّت خدمات اطلاع‌رساني، جلب مشاركت محققّان، متخصّصان و سازمانها براي همكاريهاي ملّي و بين‌المللي، و همچنينپژوهشاستوار است.

بدين ترتيب مي‌توان نتيجه گرفت، تمامي‌ توليدات و خدمات «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، در راستاي مأموريتهاي محوله به آن «كتابخانه» قرار دارد و در اين بين، توليدات و خدمات مربوط به اشاعة اطلاعات، پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاه‌ها، گسترش دامنة جغرافيايي فعاليتها و گردآوري و سازماندهي اطلاعات، بيش از ديگر زمينه‌هاي فعاليت، مورد توجه آن «كتابخانه» بوده است.

**ارزيابي تطبيقي توليدات و خدمات هم پوشان هر يك از اين مراكز با يكديگر**

براي انجام اين مقايسه، تمامي توليدات و خدمات سه مركز، در قالب 9 مقولة موضوعي مندرج در مبحث قبل دسته‌بندي شد و پس از انجام تجزيه و تحليلهاي كيفي، نتايج زير به دست آمد:

1.   بيشتر اطلاعاتي كه توسط «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» عرضه مي‌شود به صورت چكيده، اطلاعات كتابشناختي يا راهنماست و دريافت متن كامل از طريق وب سايت آن ميسر نيست و تنها متن كامل آن قسمت از اطلاعاتي كه توسط «پژوهشگاه» توليد و منتشر مي‌شود و همچنين متن كامل برخي از گزارشهاي دولتي از طريق شبكه امكان‌پذير است. بيشتر پايگاه‌هاي اين «پژوهشگاه»‌ از سالها پيش روزآمد نمي‌شود، از اين رو مي‌توان آنها را پايگاه‌هاي اطلاعاتي گذشته‌نگر محسوب كرد، زيرا در اكثر موارد، اطلاعات سالهاي اخير را در بر نمي‌گيرد. به عنوان نمونه، حتّي در پايگاه «پايان‌نامه‌هاي فارغ‌التّحصيلان دانشگاه‌ها و مراكز آموزش عالي ايران»، كه از محوري‌ترين توليدات اين «پژوهشگاه» محسوب مي‌شود، پايان‌نامه‌هاي ارسالي دانشگاه‌ها و مراكز آموزش عالي كشور را با تأخير تقريبي دو ساله به اين پايگاه وارد مي‌نمايد. بقيّة پايگاه‌هاي اين «پژوهشگاه» نيز به دليل خريد محدود نشريّات و منابع علمي فارسي و لاتين، از سالها پيش روزآمد نمي‌شود. اين در حالي است كه بيشتر ركوردهاي اطلاعاتي «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» از طريق وب سايت آن و به صورت متن كامل قابل دريافت است. اكثر توليدات اين «كتابخانه» مبتني بر متن كامل نشريات و منابع علمي است كه توسط اين «كتابخانه» خريداري مي‌شود. از اين رو، بايد اذعان داشت كه هم عمق و هم حجم فعاليتهاي خدماتي «كتابخانة منطقه‌اي» بسيار گسترده‌تر و تأثيرگذارتر از خدمات «پژوهشگاه» است.

2.   به جز پايگاه‌هاي «فهرستگان‌ نشريّات‌ ادواري‌ لاتين‌ موجود در كتابخانه‌هاي‌ ايران» و «چكيدة پايان‌نامه‌هاي‌ فارغ‌التحصيلان‌ ايراني‌ خارج‌ از كشور»، بقية پايگاه‌هاي «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران»به زبان فارسي و مربوط به گزارش توليدات علمي و پژوهشي دانشجويان تحصيلات تكميلي، ساير محققان و برخي از تحقيقات سازمانهاي دولتي كشور است. اين در حالي است كه «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، اشاعة اطلاعات متن كامل نشريّات ادواري، كتابهاي الكترونيكي، اسناد و مدارك و ساير اطلاعات موضوعي را از ميان منابع اطلاعاتي پراستفاده مورد نظر قرار مي‌دهد. به عبارت ساده‌تر، «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران»، اشاعة اطلاعات كتابشناختي و چكيدة تحقيقات علمي ايرانيان را كه در دانشگاه‌ها و مراكز تحقيقاتي داخل و خارج از كشور به انجام رسيده است، تحت پوشش قرار مي‌دهد و در مقابل، «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، اطلاعات كتابشناختي، چكيده و متن كامل منابع اطلاعاتي فارسي و لاتين معتبر داخلي و بين‌المللي را عرضه مي‌كند. بنابراين، از اين نظر نيز توليدات و خدمات اين دو مركز در زمينة اشاعة اطلاعات هم‌پوشان كاملاً متفاوت است.

3.   با وجود اينكه در مأموريتهاي «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» و «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، بر اشاعة اطلاعات در سطح منطقه نيز تأكيد شده است، اما «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران»، تنها گردآوري، سازماندهي و اشاعة اطلاعات را براي رفع نيازهاي ملّي مدنظر قرار مي‌دهد و بخش عمده‌اي از اطلاعات فعلي كه از طريق وب سايت اين «پژوهشگاه» قابل عرضه است، به دليل فارسي زبان بودن، در راستاي نيازهاي كشورهاي منطقه قرار ندارد. در مقابل، «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، با در نظر گرفتن نيازهاي ملّي و منطقه‌اي، علاوه بر توجه به اطلاعات فارسي، حجم وسيعي از اطلاعات را كه از نشريّات، كتابها و منابع علمي پراستفادة عربي و لاتين استخراج مي‌شود، تحت پوشش قرار مي‌دهد. بنابراين، از اين نظر نيز توليدات و خدمات اين دو مركز از يكديگر متمايز است.

4.   هر چند بسياري از توليدات و خدمات مربوط به اشاعة اطلاعات كه به صورت حضوري توسط «دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» عرضه مي‌شود با توليدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» مشابه به نظر مي‌رسد، امّا به دليل اينكه توليدات و خدمات مزبور در «دفتر فناوري اطلاعات و شبكة علمي كشور»، عمدتاً اطلاعات سالهاي پيش از 1374 را تحت پوشش قرار مي‌دهد، نمي‌توان بين آن و توليدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» كه اطلاعات سالهاي پس از آن را نيز در بر مي‌گيرد، تفاوت قايل شد.

5.    هر چند «دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور»، تا چندي قبل به «گردآوري و سازماندهي» اطلاعاتي كه به شناسايي اطلاعات موجود در كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني كشور منجر شود همّت مي‌گماشت، امّا با توجه به اينكه دفتر فوق هم‌اكنون اشاعة اطلاعات از طريق شبكة علمي كشور را مدّ نظر قرار داده است، رويكرد خود را از گردآوري و سازماندهي اطلاعات به شيوة قبلي، به سوي درج اطلاعات سايتهاي علمي، خبري و نشريات الكترونيكي و عرضة آن از طريق شبكة علمي كشور تغيير داده است. بنابراين، مي‌توان اذعان داشت كه «گردآوري و سازماندهي اطلاعات»، به صورتي كه در دو مركز ديگر صورت مي‌پذيرد، در «دفتر فناوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» انجام نمي‌شود. در عين حال، بين بخشي از خدمات «درگاه علمي كشور»‌ كه توسط «دفتر فناوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» ارائه مي‌شود و بخشي از خدمات «شبكة كتابخانه‌هاي دانشگاهي و مراكز تحقيقاتي كشور» كه توسط «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» عرضه مي‌‌گردد، همپوشاني وجود دارد.

6.   با توجه به اينكه در زمان انجام اين تحقيق (دي ماه 1385)، به دليل نوپا بودن شبكة علمي كشور، حجم اطلاعات علمي كه از طريق اين شبكه عرضه مي‌شود چندان گسترده نيست، بين كميت و كيفيت توليدات و خدمات «دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» با توليدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» و «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» تفاوتهاي بسيار آشكاري وجود دارد.

7.   هر سه مركز در زمينة «‌مبادلة اطلاعات» فعّال هستند، امّا گسترة فعاليتهاي «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» در سطح ملّي و منطقه‌اي گسترده است.

8.   با توجه به متفاوت بودن بسياري از توليدات و خدماتي كه اين سه مركز در زمينة «پشتيباني از كتابخانه‌ها، مراكز اطلاعات علمي، نظام اطلاع‌رساني، مراكز تحقيقاتي و دانشگاهي» ارائه مي‌كنند، نمي‌توان مشابهت اسمي ‌توليدات و خدمات آنها را مبني بر تكراري و غيرضروري بودن آنها تلقّي كرد. عمده‌ترين همپوشانيهاي موجود در اين زمينه، به ارائة خدمات مشاوره‌اي به كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني باز مي‌گردد كه توسّط هر سه مركز ارائه مي‌شود. در عين حال، گسترة ملّي و منطقه‌اي اين نوع فعاليتهاي «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» كه با دريافت وجه همراه است، نسبت به ساير مراكز مورد مطالعه وسيع‌تر است.

9.   هر سه مركز در راستاي مأموريتهاي خود، در زمينة «پژوهش» به منظور بهينه‌سازي نظامها و خدمات كتابخانه‌اي و اطلاع‌رساني، داراي توليدات و خدماتي هستند. «پژوهشگاه» به پژوهشهاي گزارش‌مدار، «كتابخانة منطقه‌اي» به پژوهشهاي محصول‌مدار و «‌دفتر فناوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» به پژوهشهاي واسطه‌مدار توجه دارد.

10.هر سه مركز در زمينة «معرّفي ضرورت و اهميت خدمات اطلاع‌رساني» توليدات و خدماتي دارند. امّا در «‌پژوهشگاه»، بيشتر اين موارد به برگزاري دوره‌هاي آموزشي استفاده از كتابخانه و منابع اطلاعاتي؛ در «دفتر فناوري اطلاعات» به برگزاري دوره‌هاي آموزشي استفاده از شبكة علمي كشور و در «كتابخانة منطقه‌اي» به برگزاري و حمايت از همايشهاي تخصصي و مانند آن باز مي‌گردد. از طرفي، با وجود متفاوت بودن زمينه‌هاي فعاليت اين مراكز در اين مقوله، به دليل ضرورت انجام اين نوع‌ فعاليتها براي تمامي مراكز ملي اطلاعات علمي، نمي‌توان از اين نظر بين آنها همپوشاني قايل شد.

11.«كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» علاوه بر عرضة اطلاعات از طريق وب‌سايت و پست الكترونيكي، با راه‌اندازي شعبه در داخل و خارج از كشور به «گسترش عملي دامنة جغرافيايي فعاليتهاي خود در سطح ملّي و بين‌المللي» پرداخته و در عمل بسياري از دانشگاه‌ها، مؤسّسات پژوهشي داخلي و منطقه‌اي را از فراهم‌آوري بخش قابل توجهي از منابع تمام‌متن بي‌نياز ساخته است. در مقابل، «‌پژوهشگاه» و «دفتر فناوري اطلاعات» هيچ‌ شعبه‌اي در داخل و خارج از كشور ندارد و تنها به ارائة اطلاعات از طريق وب سايت و پست الكترونيكي بسنده مي‌نمايد.

**بخش اوّل.تجزيه و تحليل يافته‌هاي كمّي**

به منظور آشنايي با نظرهايگروههاي ذي‌نفع مراكز سه‌گانه، در اين بخش، ابتدا «توصيف نظرهاي» پاسخ‌دهندگان هر يك از مراكز مورد توجه قرار مي‌گيرد و سپس با توجه به پرسشهاي كمّي و فرضيّه‌هاي مورد نظر در تحقيق، به «تحليل نظرهاي» آنها پرداخته مي‌شود. بر اين اساس، محقّق تلاش مي‌كند «توصيف نظرهاي» پاسخ‌دهندگان را در چارچوبي دسته‌بندي شده و بر اساس انواع توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز صورت دهد. در مرحلة «تحليل نظرها» نيز، نتايج آزمونهاي مربوط به پرسشهاي اساسي و فرضيه‌هاي تحقيق، ارائه شده است.

**توصيف نظرها**

توصيف نظرهاي گروه‌هاي ذي‌نفع‌ مراكز ملّي اطلاعات علمي مورد مطالعه، در خصوص توليدات و خدمات آنها، در جدولهاي 2، 3 و 4‌ ارائه شده است. چنانكه ملاحظه مي‌شود، نظرهاي گروه‌هاي ذي‌نفعِ «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» نسبت به نظرات گروه‌هاي ذي‌نفع ساير مراكز مورد مطالعه، مطلوب‌تر نشان داده شده است. همچنين، مقايسة پاسخهاي‌ مربوط به دو مركز ديگر حاكي از آن است كه ذي‌نفع‌هاي «دفتر فناوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» براي توليدات و خدمات آن «دفتر» نمرات بيشتري را نسبت به ذي‌نفع‌هاي «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» ارائه نموده‌اند.

**جدول2. خلاصة توصيف نظرهاي گروه‌هاي ذي‌نفع‌ «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» دربارة توليدات، خدمات و عملكرد آن (كليّة ارقام جدول بر اساس درصد ارائه شده است)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **نوع پاسخ** | **كاربرانحضوريدربارةمنابع وپايگاه‌هاياطلاعاتي** | **كاربرانحضوريدربارة اشاعةپايگاه‌هاياطلاعاتيتمام متن** | **كاربرانحضوريدربارةخدمات تأمين مدرك** | **كاربرانحضوريدربارةكلّ  توليدات،خدماتو عملكرد** | **كاربرانغيرحضوريدربارةمنابع وپايگاه‌هاياطلاعاتي** | **كاربرانغيرحضوريدربارةاشاعةپايگاه‌هاياطلاعاتيتمام متن** | **كاربران غيرحضوريدربارة خدماتتأمين مدرك** | **كاربران غيرحضوريدربارةكلّ توليدات،خدماتو عملكرد** | **مديران وكاركناندربارةتوليدات وخدمات** | **مديرانكتابخانه‌هاياستفاده‌كنندهدربارةتوليداتوخدمات** |
| 1 | بسيار راضي | 0 | 7/1 | 0 | 56/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | راضي | 0 | 3/18 | 3/18 | 22/12 | 0 | 3/18 | 3/8 | 67/6 | 0 | 0 |
| 3 | تا حدودي راضي | 7/41 | 60 | 40 | 22/47 | 7/51 | 7/61 | 7/46 | 67/41 | 4/71 | 45 |
| 4 | ناراضي | 7/56 | 3/13 | 3/28 | 78/32 | 3/48 | 3/18 | 3/18 | 83/40 | 6/28 | 55 |
| 5 | بسيار ناراضي | 7/1 | 7/6 | 3/13 | 22/7 | 0 | 7/1 | 7/26 | 83/10 | 0 | 0 |
| 6 | استفاده نكرده‌ام | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | **جمع** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

**جدول 3. خلاصة توصيف نظرهاي گروه‌هاي ذي‌نفع «دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور» دربارة توليدات، خدمات و عملكرد آن (كليّة ارقام جدول بر اساس درصد ارائه شده است)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **نوع پاسخ** | **كاربرانحضوريدربارةمنابع وپايگاه‌هاياطلاعاتي** | **كاربرانحضوريدربارة اشاعةپايگاه‌هاياطلاعاتيتمام متن** | **كاربرانحضوريدربارةخدمات تأمين مدرك** | **كاربرانحضوريدربارةكلّ  توليدات،خدماتو عملكرد** | **كاربرانغيرحضوريدربارةمنابع وپايگاه‌هاياطلاعاتي** | **كاربرانغيرحضوريدربارةاشاعةپايگاه‌هاياطلاعاتيتمام متن** | **كاربران غيرحضوريدربارة خدماتتأمين مدرك** | **كاربران غيرحضوريدربارةكلّ توليدات،خدماتو عملكرد** | **مديران وكاركناندربارةتوليدات وخدمات** | **مديرانكتابخانه‌هاياستفاده‌كنندهدربارةتوليداتوخدمات** |
| 1 | بسيار راضي | 0 | 0 | 7/1 | 56/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | راضي | 7/11 | 5 | 7/26 | 44/14 | 3/43 | 3/23 | 30 | 22/32 | 7/45 | 10 |
| 3 | تا حدودي راضي | 7/46 | 60 | 30 | 56/45 | 7/56 | 7/66 | 7/66 | 34/63 | 6/48 | 3/43 |
| 4 | ناراضي | 7/31 | 3/18 | 35 | 33/28 | 0 | 7/6 | 3/3 | 33/3 | 7/5 | 7/46 |
| 5 | بسيار ناراضي | 10 | 7/16 | 7/6 | 11/11 | 0 | 3/3 | 0 | 11/1 | 0 | 0 |
| 6 | استفاده نكرده‌ام | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | **جمع** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

**جدول 4. خلاصة توصيف نظرهاي گروه‌هاي ذي‌نفع «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» دربارة توليدات، خدمات و عملكردهاي آن (كليّة ارقام جدول بر اساس درصد ارائه شده است)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **نوع پاسخ** | **كاربران حضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي عمومي** | **كاربران حضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي تخصّصي** | **كاربران حضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي غيرفارسي** | **كاربران حضوري دربارة اشاعة پايگاه‌هاي اطلاعاتي عمومي‌تمام‌متن** | **كاربران حضوري دربارة اشاعة پايگاه‌هاي اطلاعاتي تخصّصي تمام‌متن** | **كاربران حضوري دربارة اشاعة پايگاه‌هاي اطلاعاتي غيرفارسي تمام متن** | **كاربران حضوري دربارة خدمات تأمين مدرك** | **كاربران حضوري دربارة كلّ توليدات، خدمات و عملكرد** | **كاربران غيرحضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي عمومي** | **كاربران غيرحضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي تخصّصي** | **كاربران غيرحضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي غيرفارسي** | **كاربران غيرحضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي عمومي‌تمام‌متن** | **كاربران غيرحضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي تخصّصي تمام‌متن** | **كاربران غيرحضوري دربارة پايگاه‌هاي اطلاعاتي غيرفارسي تمام‌متن** | **كاربران غيرحضوري دربارة خدمات تأمين مدرك** | **كاربران غيرحضوري دربارة كلّ توليدات، خدمات و عملكرد** | **مديران و كاركنان دربارة توليدات و خدمات** | **مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده دربارة توليدات و خدمات** |
| 1 | بسيار راضي | **7/61** | **3/63** | **7/66** | **3/58** | **65** | **65** | **3/58** | **62/62** | **85** | **90** | **3/78** | **7/81** | **7/76** | **3/68** | **3/63** | **62/77** | **100** | **5/81** |
| 2 | راضي | **3/23** | **15** | **3/13** | **7/21** | **3/18** | **3/18** | **3/23** | **05/19** | **15** | **10** | **20** | **3/18** | **3/23** | **30** | **3/18** | **81/18** | **0** | **5/18** |
| 3 | تا حدودي راضي | **7/11** | **3/13** | **3/13** | **7/11** | **3/8** | **7/6** | **7/6** | **23/10** | **0** | **0** | **7/1** | **7/1** | **0** | **7/1** | **3/13** | **62/2** | **0** | **0** |
| 4 | ناراضي | **3/3** | **7/6** | **5** | **7/6** | **3/8** | **3/8** | **7/6** | **43/6** | **0** | **0** | **0** | **7/1** | **0** | **0** | **5** | **95/0** | **0** | **0** |
| 5 | بسيار ناراضي | **0** | **7/1** | **7/1** | **7/1** | **0** | **7/1** | **5** | **67/1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 6 | استفاده نكرده‌ام | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 7 | **جمع** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

**تحليل نظرها**

تحليل نظرهاي گروه‌هاي ذي‌نفع مراكز سه‌گانه در خصوص توليدات و خدمات آنها، بر مبناي پاسخهاي ارائه شده به پرسش اساسي زير و همچنين با توجه به دو فرضية تحقيق صورت مي‌پذيرد. بدين ترتيب، در ادامه ابتدا به تحليل نظرها بر اساس پرسش اساسي و سپس به تحليل فرضيه‌هاي تحقيق پرداخته مي‌شود.

1. ارزيابي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده (استفاده‌كنندگان سازماني)، دربارة توليدات و خدمات اين مراكز در نظام اطلاع‌رساني ايران چيست؟

ميانگين نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از توليدات و خدمات «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» نسبت به ميانگين نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از دو مركز ديگر بالاتر است. در مقابل، ميانگين نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از توليدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» نسبت به بقيّه پايين‌تر است (جدول 5).

**جدول 5. توصيف نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده دربارة**

**«توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **گروه‌هاي پاسخ‌دهنده** | **فراواني** | **ميانگين** | **انحراف**  **استاندارد** | **فاصلة اطمينان براي تفاوت در سطح 95%** | | **حدّاقلّ**  **امتياز** | **حدّاكثر**  **امتياز** |
| **حدّ**  **پائين** | **حدّ**  **بالا** |
| مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از  پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران | 60 | 89/1 | 40/0 | 79/1 | 10/1 | 26/1 | 72/2 |
| مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از  دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور | 30 | 15/2 | 65/0 | 90/1 | 39/1 | 09/1 | 55/3 |
| مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از  كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز | 54 | 55/4 | 39/0 | 44/4 | 65/4 | 71/3 | 00/5 |
| **جمع** | **144** | **94/2** | **33/1** | **72/2** | **16/3** | **09/1** | **00/5** |

نتايج تحليل واريانس نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده دربارة «توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز»نشان مي‌دهد مقدار P كوچكتر از 05/0 است.بنابراين، بين نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از توليدات و خدمات اين سه مركز تفاوتي معنا‌دار در جهت مثبت وجود دارد. همچنين، نتايج حاصل از آزمون شفه نشان مي‌دهد بين نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از توليدات و خدمات «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» با نظرهاي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از توليدات و خدمات ساير مراكز تفاوتيمعنا‌دار در جهت مثبت وجود دارد. اين در حالي است كه ميانگين پاسخهاي ارائه شدة مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از توليدات و خدمات «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» كمتر از سايرين بوده است. بنابراين، مي‌توان اذعان داشت كه مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، بيش از مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از ساير مراكز ملّي اطلاعات علمي مورد نظر، توليدات و خدمات اين «كتابخانه» را رضايت‌بخش ارزيابي نموده‌اند (جدول 6).

**جدول 6. نتايج آزمون شفه براي نظرهايمديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده دربارة**

**«توليدات و خدمات هر يك از اين مراكز»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **گروه‌هاي پاسخ‌دهنده** | **فراواني** | **گروه‌هاي فرعي بر اساس آلفاي 05/0** | | |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از  پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران | 60 | 89/1 |  |  |
| 2 | مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از  دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور | 30 |  | 15/2 |  |
| 3 | مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از  كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز | 54 |  |  | 55/4 |
| 4 | Sig. |  | 000/1 | 000/1 | 000/1 |

همان گونه كه اشاره شد، در ادامة مباحث اين قسمت، فرضيه‌هاي تحقيق مورد تجزيه و تحليل قرار مي‌گيرد.

**فرضيه1.** بين نمرات ارزيابي مديران و كاركنان (خود اين مراكز) و نمرات ارزيابي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده (استفاده‌كنندگان سازماني)، از هدفها، فعاليتها و خدمات هر يك از اين مراكز تفاوتي معنا‌دار وجود دارد.

با توجه به پاسخهاي به دست آمده، ميانگين نمرات ارزيابي مديران و كاركنان «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، برابر با 93/4 و ميانگين نمرات ارزيابي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كنندة آن 55/4 است. در مقابل، ميانگين نمرات ارزيابي مديران و كاركنان «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» 27/2 و ميانگين نمرت ارزيابي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از آن «پژوهشگاه» 89/1 است. همچنين، ميانگين نمرات ارزيابي مديران و كاركنان «دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشورِ سازمان پژوهشهاي علمي و صنعتي ايران»، 86/2 و ميانگين نمرات ارزيابي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از آن «دفتر» 19/2 است. بنابراين، ميانگين نمرات ارزيابي مديران هر يك از اين مراكز بيشتر از مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كننده از توليدات و خدمات آنها نشان داده شده است. همچنين، ميانگين ارزيابي‌هاي «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» نسبت به بقيّة مراكز بيشتر و نمرات ارزيابي‌هاي «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» نسبت به ساير مراكز مورد مطالعه، پايين‌تر بوده است. از طرفي، بر اساس نتايج آزمون T، با 95% اطمينان مي‌توان اظهار داشت كه بين نمرات ارزيابي مديران كتابخانه‌هاي استفاده‌كنندة از هر يك از مراكز مورد مطالعه و نمرات ارزيابي مديران و كاركنان آنها تفاوتي معنا‌دار در جهت مثبت وجود دارد.بدين ترتيب، با توجه به توضيحات ارائه شده در اين قسمت، فرضيّة (1) تحقيق مورد تأييد قرار مي‌گيرد.

**فرضيه 2.**بين نمرات ارزيابي‌هاي درون‌سازماني (استفاده‌كنندگان حضوري) و ارزيابي‌هاي برون‌سازمان (استفاده‌كنندگان از طريق سايت) از خدمات اين مراكز، هم به طور انفرادي (هر مركز مجزا از مراكز ديگر) و هم به طور جمعي (هر سه مركز باهم)، تفاوتي معنا‌دار وجود دارد.ميانگين‌هاي به دست آمده در جدول 7 نشان مي‌دهد مجموع استفاده‌كنندگان غيرحضوري سه مركز، بيش از كل استفاده‌كنندگان حضوري اين مراكز، به ترتيب از خدمات غيرحضوري و حضوري آنها ابراز رضايت نموده‌اند.

**جدول7. توصيف نظرهاي استفاده‌كنندگان شخصي حضوري و غيرحضوري**

**كل اين مراكز در خصوص«خدمات حضوري و غيرحضوري» آنها**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **گروه‌هاي پاسخ‌دهنده** | **ميانگين** | **فراواني** | **انحراف استاندارد** |
| نظرات كل كاربران غيرحضوري سه مركز | 5/3 | 180 | 22/0 |
| نظرات كل كاربران حضوري سه مركز | 2/3 | 180 | 51/0 |

در عين حال، يافته‌هاي توصيفي مندرج در جدول 8 نشان مي‌دهد استفاده‌كنندگان حضوري و غيرحضوري «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، بيش از استفاده‌كنندگان ساير مراكز از خدمات حضوري و غيرحضوري اين «كتابخانه»ابراز رضايت نموده‌اند. همچنين، استفاده‌كنندگان حضوري و غيرحضوري «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران»نسبت به دو مركز ديگر، داراي كمترين ميزان رضايت بوده‌اند. علاوه بر اين، مقايسة كاربران حضوري و غيرحضوري «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» نيز نشان مي‌دهد ميانگين رضايت كاربران حضوري اين «كتابخانه»، از كاربران غيرحضوري آن كمي بيشتر است.

**جدول 8. توصيف نظرات استفاده‌كنندگان شخصي هر يك از اين مراكز در خصوص**

**«خدمات حضوري و غيرحضوري» آن مركز**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **گروه‌هاي پاسخ‌دهنده** | **فراواني** | **ميانگين** | **انحراف**  **استاندارد** | **فاصلة اطمينان براي تفاوت در سطح 95%** | | **حدّاقلّ**  **امتياز** | **حدّاكثر**  **امتياز** |
| **حدّ**  **پائين** | **حدّ**  **بالا** |
| كاربران حضوري  پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران | 60 | 71/1 | 39/0 | 61/1 | 81/1 | 74/0 | 61/2 |
| كاربران غيرحضوري  پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران | 60 | 70/1 | 36/0 | 61/1 | 80/1 | 94/0 | 45/2 |
| كاربران حضوري  دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور | 60 | 25/2 | 71/0 | 06/2 | 43/2 | 94/0 | 83/3 |
| كاربران غيرحضوري  دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور | 60 | 04/3 | 27/0 | 97/2 | 11/3 | 50/2 | 61/3 |
| كاربران حضوري  كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز | 60 | 13/4 | 97/0 | 88/3 | 38/4 | 31/1 | 97/4 |
| كاربران غيرحضوري  كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز | 60 | 35/4 | 27/0 | 28/4 | 42/4 | 88/3 | 93/4 |
| **جمع** | **360** | **86/2** | **21/1** | **74/2** | **99/2** | **74/0** | **97/4** |

در همين راستا و به منظور بررسي اينكه آيا تفاوت بين نظرهاي كل كاربران حضوري و غيرحضوري اين سه مركز (بدون تفكيك بر اساس هر مركز) معنا‌دار است يا خير، از آزمون t استفاده شده است. بدين ترتيب، از يافته‌هاي مندرج در جدول 9 مي‌توان به مجموع نظرهايكاربران حضوري و غيرحضوري مجموعة اين سه مركز در يك جا، در خصوص كل خدمات حضوري و غيرحضوري آنها، پي برد. با توجه به اينكه در جدول شمارة 9، مقدار P كوچكتر از 05/0 است، با 95% اطمينان مي‌توان نتيجه گرفت كه نمره‌هاي ارزيابي كلّ كاربران حضوري و غيرحضوري مجموعة اين سه مركز با يكديگر تفاوتي معنا‌دار در جهت مثبت داشته ‌است.

**جدول 9. نتايج آزمون t براي تفاوت ميانگين نظرهاي استفاده‌كنندگان شخصي**

**حضوري و غيرحضوري كل اين مراكز در خصوص "خدمات حضوري و غيرحضوري آنها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **گروه‌هاي پاسخ‌دهنده** | **آزمون t براي تشخيص تفاوت بين ميانگين‌ها** | | | | | | |
|  | **تفاوت**  **ميانگين‌ها** | **فاصلة اطمينان براي تفاوت در سطح 95%** | | **t** | **درجة آزادي** | **Sig.**  **(2-tailed)** |
| **حدّ پائين** | **حدّ بالا** |
| كل كاربران حضوري و غيرحضوري مجموع اين سه مركز در يك جا | در حالت مساوي فرض شدن واريانسها | 34/0- | 46/0- | 22/0- | 59/5- | 118 | 000/0 |
| در حالت مساوي فرض نشدن واريانسها | 34/0- | 46/0- | 22/0- | 59/5- | 326/79 | 000/0 |

در ادامه و به منظور مشخص كردن دقيق تفاوت بين نظرهاي كاربران حضوري و غيرحضوري اين سه مركز و بررسي دقيق‌تر اينكه تفاوت بين كدام مراكز بيشتر يا كمتر بوده است، از آزمون تحليل واريانس استفاده شده است. نتايج اين آزمون در جدول 10 ارائه مي‌شود. بر اين اساس، مي‌توان نتيجه گرفت، بين نظرهاي استفاده‌كنندگان حضوري و غيرحضوري اين سه مركز در مقايسه با يكديگر نيز تفاوت معنا‌داري در جهت مثبت وجود دارد كه مقدار F هم آن را تأييد مي‌كند. بنابراين، نظرهاي استفاده‌كنندگان حضوري و غيرحضوري اين سه مركز در خصوص خدمات آنها يكسان نبوده است.

**جدول10. نتايج تحليل واريانس براي «نظرات استفاده‌كنندگان شخصي سه مركز در خصوص خدمات حضوري و غيرحضوري اين مراكز»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **جمع مجذورات** | **درجة آزادي** | **مجذور ميانگين** | **F** | **Sig.** |
| بين گروه‌ها | 93/413 | 5 | 77/82 | 64/262 | 000/0 |
| درون گروه‌ها | 58/111 | 354 | 32/0 |  |  |
| **جمع** | **51/525** | **359** |  |  |  |

همچنين، براي نشان دادن اينكه تفاوت بين كدام دسته از پاسخ‌دهندگان حضوري يا غيرحضوري هر يك از اين سه مركز وجود دارد، با توجه به يكسان بودن تعداد فراواني‌ها، از آزمون دانكن استفاده شده است كه نتايج آن در جدول 11 ارائه مي‌شود. بدين ترتيب، بين نظرهاي كاربران غيرحضوري «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» با بقية نظرها، تفاوتي معنا‌دار در جهت مثبت وجود دارد. همچنين، بين نظرهاي كاربران حضوري «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» با بقيّه نيز تفاوتي معنا‌دار در جهت مثبت ملاحظه مي‌شود. بر همين اساس، مجزا قرار گرفتن ميانگين نظرات استفاده‌كنندگان حضوري و غيرحضوري «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» نيز بدين معناست كه بين نظرهاي اين دو گروه از پاسخ‌دهندگان تفاوتي معنا‌دار در جهت مثبت وجود ندارد. به عبارت ديگر، مي‌توان پاسخهاي اين دو گروه از پاسخ‌دهندگان را باهم مشابه تلقّي كرد. اين در حالي است كه، ميانگين نظرهاي اين دو گروه از پاسخ‌دهندگان كه خدمات حضوري و غيرحضوري «پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران» را مورد ارزيابي قرار مي‌دهند، نسبت به ساير پاسخ‌دهندگان كمتر بوده است. در نهايت، مي‌توان نتيجه گرفت كه خدمات حضوري و غيرحضوري «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، به ميزان زيادي توانسته است رضايت كاربران حضوري و غيرحضوري اين «كتابخانه» را جلب نمايد. با عنايت به توضيحات ارائه شده، مي‌توان نتيجه گرفت كه فرضيّة 2 تحقيق، هم دربارة نظرهاي جمعي كاربران حضوري و غيرحضوري سه مركز و هم در مورد نظرهاي مجزاي كاربران حضوري و غيرحضوري هر يك از سه مركز تأييد مي‌شود.

**جدول 11. نتايج آزمون تعقيبي دانكن براي«نظرهاي استفاده‌كنندگان شخصي سه مركز در خصوص خدمات حضوري و غيرحضوري اين مراكز»**

| **رديف** | **گروه‌هاي پاسخ‌دهنده** | **فراواني** | **گروه‌هاي فرعي بر اساس آلفاي 05/0** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | كاربران غيرحضوري  پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران | 60 | 70/1 |  |  |  |  |
| 2 | كاربران حضوري  پژوهشگاه اطلاعات و مدارك علمي ايران | 60 | 71/1 |  |  |  |  |
| 3 | كاربران حضوري  دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور | 60 |  | 25/2 |  |  |  |
| 4 | كاربران غيرحضوري  دفتر فنّاوري اطلاعات و شبكة علمي كشور | 60 |  |  | 04/3 |  |  |
| 5 | كاربران حضوري  كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز | 60 |  |  |  | 13/4 |  |
| 6 | كاربران غيرحضوري  كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز | 60 |  |  |  |  | 35/4 |
| 7 | **Sig.** |  | **97/0** | **000/1** | **000/1** | **000/1** | **000/1** |

**نتيجه‌گيري**

مطالعات كيفي و كمّي ‌تحقيق حاضر كه با تكيه بر يافته‌هاي حاصل از منابع اطلاعاتي مختلف صورت پذيرفت، نشان داد «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز»، در مقايسه با ساير مراكز اطلاعات علمي مورد مطالعه، توليدات و خدمات اثربخش‌تري داشته است. اين «كتابخانه» با اقدامهايي از قبيل تقويت استفاده از منابع الكترونيكي، اشاعة حجم وسيعي از منابع متنوع عمومي و تخصصي تمام متن به زبانهاي شرقي و لاتين، روزآمدسازي مداوم پايگاه‌هاي اطلاعاتي و موارد مشابه ديگر، رضايت درصد قابل توجهي از مراجعان و ساير گروه‌هاي ذي‌نفع خود را فراهم آورده است. همچنين، اين «كتابخانه» با دارا بودن برنامه‌ريزي بلندمدتي كه مبتني بر برنامه‌ريزي راهبردي آن تهيّه شده است، سعي مي‌كند در راستاي اهداف و مأموريتهاي خود حركت كند و در عين سابقة كم آن نسبت به ساير مراكز ملّي اطلاعات علمي، در قريب يك و نيم دهه فعاليت توانسته است به بسياري از آنها دست يابد. علاوه بر موارد مذكور، از جمله اثربخش‌ترين توليدات و خدمات «كتابخانة منطقه‌اي علوم و تكنولوژي شيراز» مي‌توان به ايجاد پايگاه‌هاي اطلاعاتي تمام‌متن در حوزه‌هاي مختلف علوم و فناوري و ايجاد پايگاه‌هايي به منظور فراهم نمودن امكان سنجش توليدات علمي پژوهشگران و اعضاي هيئت‌ علمي دانشگاه‌ها و مراكز تحقيقاتي ايران، اعتبارسنجي نشريّه‌هاي علمي كشور و همچنين حركت در راستاي فراهم‌سازي ابزارهاي لازم براي سنجش و ارزيابي توليدات علمي و نشريّه‌هاي كشورهاي منطقه اشاره كرد. به همين دليل، از مهرماه سال 1385، اين «كتابخانه» در زمينة سنجش اعتبار علمي نشريّه‌ها و توليدات علمي كشور و همچنين در برخي از زمينه‌هاي ديگر، به عنوان يك نهاد اجرايي و مشورتي تأثيرگذار براي «وزارت علوم، تحقيقات و فناوري» محسوب مي‌شود. در همين راستا، اين «كتابخانه» هم‌اكنون به عنوان نمايندة «وزارت علوم، تحقيقات و فناوري» در زمينة تعيين 20 دانشگاه برتر كشورهاي اسلامي نيز فعاليت مي‌كند.

**منابع**

ـ ايسترباي ـ اسميت، مارك؛ ثورب، ريچارد؛ لو، اندي (1384). **درآمدي بر تحقيق مديريت**. ترجمة محمّد اعرابي، داوود ايزدي. تهران: دفتر پژوهشهاي فرهنگي.

ـ پل، رزويتا؛ بوي خورست، پيتر تي (1378). **ارزشيابي كيفي: رهنمودهاي بين‌المللي براي سنجش عملكرد كتابخانه‌هاي دانشگاهي**. ترجمة عبدالله نجفي. تهران: سازمان مطالعه و تدوين كتب علوم انساني دانشگاه‌ها (سمت). دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 3/4/1385.

ـ دفت، ريچارد ال (1377). **تئوري و طرّاحي سازمان**. ترجمة علي پارسائيان، محمّد اعرابي. تهران: دفتر پژوهشهاي فرهنگي.

ـ دوورژه، موريس (1362). **روشهاي علوم اجتماعي**. ترجمة خسرو اسدي. تهران: اميركبير.

ـ رضايي، باسمه (1377). «ميزان رضايت استفاده كنندگان از آرشيوهاي شبكه اول سيماي جمهوري اسلامي ايران». **كتاب ماه كلّيات**. دوره 1. ش. 11. (آبان): ص. 15- 14. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 3/4/1385.

ـ سيّداشرف سليماني، فرشته. (1375). **بررسي نگرش استفاده‌كنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رساني در كتابخانه‌هاي دانشگاه هنر**. استاد راهنما عباس حرّي. تهران: دانشگاه آزاد اسلامي. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 3/4/1385.

ـ شكاري، غلامعباس (1385). **بررسي عوامل مؤثّر در ارزشيابي عملكرد مديران وزارت جهاد سازندگي**. استاد راهنما علي رضائيان. تهران: دانشگاه تهران، ]بي تا[. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 3/4/1385.

ـ صادقي گرمارودي، شعله (1376). **بررسي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان پايگاه‌هاي اطلاعاتي داخلي مراكز اطلاع‌رسانيشهر تهران**. استاد راهنما محمود حقيقي. تهران: دانشگاه تهران، دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 19/4/1385.

ـ صوفي، ژاله (1366). **تاريخچه، اهداف، وظايف و تشكيلات سازمان اسناد ملّي ايران**. استاد راهنما ماندانا صدّيق بهزادي. تهران: دانشگاه تهران، دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 19/4/1385.

ـ ضاد، رضواندخت (1367). **كتابخانة شبكة دوّم سيماي جمهوري اسلامي ايران و كارآيي آن در رابطه با نيازهايبرنامه‌سازي**. استاد راهنما عباس حرّي. تهران: دانشگاه تهران، دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 3/4/1385.

ـ طوطي، محمود (1379). **بررسي ميزان رضايت استفاده كنندگان دانشگاه علوم پزشكي مشهد از پايگاهاطلاعاتي مدلاين بر روي CD-ROM**. استاد راهنما نوش آفرين انصاري. تهران: دانشگاه تهران، دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 19/4/1385.

ـ غفاري آذر، حمزه علي (1379). **بررسي نظرات مديران كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌ها و مراكز تحقيقاتي در مورد طرح تمركز مجلات لاتين و تامين مدرك**. تهران: دانشگاه تربيت مدرس، دانشكده علوم انساني.

ـ فيضي، عليرضا (1377). « خدمات مرجع و رضايت استفاده‌كنندگان» . **اطلاع‌رساني: فصلنامه علمي- پژوهشي**. دوره 13. ش. 4 و 3. (بهار و تابستان): ص. 21- 7. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 19/4/1385.

ـ محمّدزاده ببر، پرويز (1376). **بررسي وضعيّت ارائة خدمات كتابخانه‌هاي مركزي به كتابخانه‌هاي دانشكده‌اي دانشگاه‌هاي دولتي شهر تهران و نظرات مسئولين مربوطه نسبت به وضعيّت موجود**. استاد راهنما فاطمه اسدي كرگاني. تهران: دانشگاه علوم پزشكي ايران، دانشكده مديريت و اطلاع‌رساني پزشكي. دسترس‌پذير در: [www.srlst.com](http://www.srlst.com/)، مشاهده شده در تاريخ 1/4/1385.

ـ نوروزي چاكلي، عبدالرضا. (1384). **بررسي ميزان رضايت اعضاي هيأت علمي دانشگاه شاهد از خدمات كتابخانه‌هاي آن دانشگاه.**تهران: دانشگاه شاهد، معاونت پژوهشي.

ـ ين، رابرت ك (1376). **تحقيق موردي**. ترجمه علي پارسائيان، محمد اعرابي. تهران: دفتر پژوهشهاي فرهنگي.

- “Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services”. **College**. Vol. 56. No. 6. (1995): pp. 33- 47. **[Online]**. Available at: [www.srlst.com](http://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:

[Settings](http://127.0.0.1:10029/settings/)    [Report this link](http://127.0.0.1:10029/report/)  
 [Disable for this session only](javascript:%20void();)

<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](http://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](http://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:

[Settings](http://127.0.0.1:10029/settings/)    [Report this link](http://127.0.0.1:10029/report/)  
 [Disable for this session only](javascript:%20void();)

<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.

1. استاديار گروه علوم كتابداري و اطّلاع‌رساني دانشگاه شاهد.

2. استاد گروه علوم كتابداري و اطّلاع‌رساني دانشگاه فردوسي مشهد.

1. Goal approach.

2. System resource approach.

3. Internal process approach.

4. Stakeholder approach= Constituency approach.

5. در اثر اصلي، واژة «مشتري» به كار رفته است و به دليل اين كه از واژة مزبور كمتر در متون علوم كتابداري و اطّلاع‌رساني استفاده مي‌شود، واژة «استفاده كننده» جايگزين آن شده است (نگارنده).

1. Case study Method.

2. Multiple case study Method.

3. Survey Method.

4. Historical Method.

5. Library Method.

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.

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.

1. Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services