

بررسی عملکرد کتابخانه دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی با بهره‌گیری از روش تحلیل اهمیت-عملکرد

جهانپار بامداد صوفی^۱

سید رضا قدرت^۲

سلیمان منصوری محمدآبادی^۳

مصطفی رنجبر کیوترخانی^۴

مطالعات دانش‌شناسی

سال دوم، شماره ۱، پاییز ۹۵، ص ۱۳۳ تا ۱۵۱

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۲/۰۲

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۶/۲۴

چکیده

شیوه اهمیت-عملکرد، گامی اساسی در تدوین برنامه‌های بهبود کیفیت، شناسایی ادراکات و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمت و تحلیل عملکرد مؤسسات است. هدف از این پژوهش بررسی میزان عملکرد کتابخانه دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی با رویکرد تحلیل اهمیت عملکرد است. فلسفه وجودی کتابخانه‌ها تأمین رضایت و پاسخگویی به نیاز مراجعان بوده است. بدین منظور باید بررسی شود که این مجموعه نسبت به تحقق هدف خود چگونه عمل کرده است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه‌ی گردآوری اطلاعات پیمایشی است. از این رو پرسشنامه‌ای با ۳۰ شاخص تنظیم گردید تا میزان عملکرد کتابخانه با توجه به سه بعد تعریف‌شده در مدل لیب کوآل مشخص گردد. به سبب اینکه پرسشنامه مذکور محقق ساخته است هم‌نظر اساتید هم‌نظر خبرگان این حوزه در پرسشنامه لحاظ شده است (روایی صوری و محتوایی) در نتیجه از آزمون آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی استفاده شده است. برای سنجش اهمیت هر شاخص از نرم‌افزار لیزرل استفاده به عمل آمده است و برای سنجش عملکرد نمره میانگین لحاظ شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد از میان ۳۰ شاخص موردبررسی ۲۱ شاخص در ربع دوم قرار

۱. استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران

۲. کارشناس، کتابخانه دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران

۳. * دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی-تحقیق در عملیات، گروه مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی، تهران،

shabhayesard737@yahoo.com

۴. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

دارند که نشان دهنده عملکرد خوب و مناسب کتابخانه در خصوص انتظارات مراجعان خود است. از سوی دیگر به سبب اینکه کتابخانه به ۷۰٪ درصد انتظارات و نیازهای مراجعان خود پاسخ داده است، می توان ادعا کرد که عملکرد کلی این کتابخانه بالا بوده است. در پایان به مدیران کتابخانه پیشنهاد می شود عملکرد خود را نسبت به شاخص هایی که مراجعان را مهم دانسته اند ولی کتابخانه آن شاخص ها را تأمین نکرده است، ارتقا دهند.

واژگان کلیدی: تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA)، بار عاملی، کتابخانه های دانشگاهی، دانشگاه علامه طباطبائی، مدل لایب کوآل

مقدمه

کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی سازمان های خدماتی هستند که هدف اصلی آن ها تحکیم پیوند دانشجویان با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. این خدمات باید در هماهنگی هر چه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران فراهم شود که برخاسته از ظهور فن آوری های نوین و تولید فزاینده اطلاعات است (باباغیبی و فتاحی ۱۳۸۷).

از سوی دیگر نقش و اهمیت کتابخانه در پیشبرد اهداف انسان های فرهیخته کاملاً مشهود بوده و بر هیچ کسی پوشیده نیست. کتابخانه ها نهادهای علمی و فرهنگی هستند که امکان شکوفایی دانشجویان را فراهم می کنند. سازمان های مختلف در پی دستیابی به موقعیت ممتاز و مزایای منحصر به فرد در بازار رقابت جهانی هستند و به ارائه خدمات فراتر از انتظار مشتریان و جلب رضایت آنان آگاهی دارند. این سازمان ها طرز تلقی مشتریان از کیفیت خدمات را به صورت مستمر ارزیابی می کنند و با شناسایی دلایل و ریشه های کمبود کیفیت خدمات برای بهبود آن اقدام های مناسب انجام می دهند. از این رو لازم است میزان رضایت مشتریان را از خدمات ارائه شده اندازه گیری و نظر آن ها را درباره انتظار و آگاهی آن ها از خدمات دریافتی جویا شد و نباید از این نکته غافل بود که کتابخانه ها از این قاعده مستثنا نیستند.

مدیران برای تصمیم گیری به اطلاعات گوناگونی نیاز دارند و کمی کردن شاخص های کیفی از دغدغه های مدیران محسوب می شود. یکی از روش هایی که می توان داده های کمی را به کیفی تبدیل کرد روش تحلیل اهمیت و عملکرد است. روش تحلیل اهمیت و عملکرد این امکان را به مدیران می دهد تا با کمی کردن نظرات مراجعین کتابخانه تصمیمات مناسبی

در جهت ارتقا کیفیت و کمیت عملکرد کتابخانه اتخاذ کنند. روش تحلیل اهمیت عملکرد روشی است که هر کتابخانه‌ای با توجه به ویژگی‌های خاص خود می‌تواند برای سنجش کیفیت خدمات خود آن را به کار گیرد (حسن‌زاده و نجفقلی نژاد ۱۳۸۷). از این رو، نتایج حاصل از پژوهش سطح کیفیت خدمات کتابخانه، موقعیت کنونی عملکرد و میزان کارآیی آن را نشان خواهد داد. به علاوه با ارزیابی کیفیت خدمات از طریق نظرهای مراجعان، مدیران کتابخانه قادر خواهند بود انتظارات کاربران و آنچه را که برای آن‌ها از اهمیت بالایی حائز اهمیت است، شناسایی کنند و در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه گام بردارند. از آنجایی که مدیران کتابخانه‌ها در تلاش هستند تا از طریق ارزیابی عملکرد خود و دریافت نظر خبرگان و کاربران در جهت ارتقا عملکرد کتابخانه گام بردارند. دانشگاه علامه طباطبایی دانشگاهی تخصصی و مادر در حوزه رشته‌های علوم انسانی است که بررسی عملکرد کتابخانه‌های این دانشگاه در راستای بهبود عملکرد کتابخانه‌ها و به دنبالان تقویت منابع علمی و فراهم کردن خواسته و رضایت دانشجویان در جهت رسیدن به اهداف اصلی دانشگاه امری اجتناب‌ناپذیر است. از میان کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی کتابخانه دانشکده مدیریت و حسابداری به عنوان جامعه آماری انتخاب شده است. این انتخاب با توجه به نظر کارشناسان کتابخانه‌ای و اساتید که به صورت هدفمند مورد نظر خواهی قرار گرفته‌اند و همچنین تعدد مراجعان و اعضا، انجام شده است.

بررسی و تحلیل عملکرد از عواملی است که درجه نزدیکی عملکرد کتابخانه‌ها به اهدافشان را نشان می‌دهد و باعث می‌شود تا این مراکز شیوه‌هایی منطقی در راستای رسیدن به اهداف خود برگزینند. در تحلیل و بررسی عملکرد توجه به کیفیت عملکرد خدمات ارائه شده اهمیت بسیاری دارد. هرچه کیفیت ارائه شده توسط مسئولین متناسب با نیاز مشتریان جامعه عمل پوشانیده شود؛ این مرکز موفق‌تر عمل نموده است

تحلیل عملکرد- اهمیت^۱ یک روش کم‌هزینه، آسان و قابل فهم جهت سازمان‌دهی اطلاعات درباره ویژگی‌های یک محصول یا خدمت است و راهبردهای شهودی جذابی

1. importance-performance analysis

برای یک صنعت ارائه و اولویت آن‌ها برای اجرا را مشخص می‌سازد تا در نهایت بتوان از طریق آن رضایت اکثر مشتریان را فراهم شود (آذر، خسروانی و جلالی، ۱۳۹۲).

تحلیل عملکرد- اهمیت برای اولین بار توسط مارتیلا و جیمز (۱۹۷۷) برای تحلیل عملکرد صنعت اتومبیل‌سازی معرفی شد. این رویکرد بینشی برای مدیران جهت شناسایی قوت و ضعف سازمان فراهم می‌کند. تحلیل عملکرد- اهمیت به‌عنوان یک بخش از روش‌های تحقیقات بازاریابی، نگرش مشتریان در مورد محصولات متمایز با مشخصه‌های خدمت را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد و همچنین به کارشناسان کمک می‌کند تا فرصت بهبود برای مشخصه‌های محصول و خدمات را اولویت‌بندی نمایند. مهم‌تر از آن (IPA) به‌طور هم‌زمان مهم‌ترین ویژگی‌های تأثیرگذار بر رضایت مشتری و همچنین ویژگی‌های عملکردی پایین سازمان که ضروری است سریعاً بهبود یابند را شناسایی نموده و بدین ترتیب به مدیریت جهت ارائه خدمات بهتر مشتریان استراتژی‌هایی را توصیه می‌کند (آذر، خسروانی و جلالی ۱۳۹۲).

رویکردهای تحلیل عملکرد- اهمیت به‌وسیله ماتریسی دوبعدی ساختاردهی می‌شود. این ماتریس از دو محور تشکیل شده است که محور X های آن عملکرد و محور Y های آن اهمیت را نشان می‌دهند. این ماتریس، همان‌طور که در شکل (۱) آمده است، به چهار ربع تقسیم می‌شود (الفت و براتی ۱۳۹۱).



شکل ۱. مدل ربعی تحلیل عملکرد-اهمیت

(بهمنش، زارع مهرجردی و اولیا، ۱۳۹۱) (الفت و براتی، ۱۳۹۱)

۱. ربع اول (اینجا تمرکز کنید): در این ربع مشخصه‌های ادراک شده برای پاسخ‌دهندگان بسیار مهم هستند، اما سطح عملکرد نسبتاً پایین است. این ربع، ضعف اساسی سازمان را نشان می‌دهد؛ بنابراین نیازمند توجه فوری جهت بهبود است. نکته اساسی این است که ناتوانی برای شناسایی مشخصه‌ها در این ربع، موجب رضایت پایین مشتری می‌شود. در حقیقت، تلاش برای بهبود، باید در بالاترین اولویت قرار گیرد؛ زیرا ضعف اساسی در این ناحیه است (Azzopardi E, 2012).

۲. ربع دوم (کار خوب را ادامه دهید): در این ربع مشخصه‌های ادراک شده در اینجا برای پاسخ‌دهندگان بسیار مهم است، در عین حال، عملکرد شرکت نیز در این فعالیت‌ها در بالاترین سطح خود قرار دارد؛ بنابراین، در این وضعیت، باید کار خوب را حفظ و ادامه داد. این ربع، به‌عنوان قوت اصلی سازمان در نظر گرفته می‌شود که باید ادامه یابد (Azzopardi E, 2012).

۳. ربع سوم (اولویت پایین): مشخصه‌های ادراک شده در این ربع از نظر اهمیت و عملکرد، پایین ارزیابی می‌شوند. اگرچه سطح عملکرد در اینجا پایین است، اما مدیران نباید در این بخش، تمرکز زیادی داشته باشند، زیرا مشخصه‌های ادراک شده در این ربع خیلی مهم نیستند. در این ربع، منابع محدود باید خرج شوند (Azzopardi E, 2012).

۴. ربع چهارم (اتلاف منابع): این ربع شامل مشخصه‌هایی است که دارای اهمیت پایینی هستند، اما عملکرد آن‌ها نسبتاً بالاست. پاسخ‌دهندگان از عملکرد سازمان رضایت دارند اما مدیران باید توجه داشته باشند که تلاش فعلی بر ویژگی‌های این ربع غیرضروری و زائد است. به‌عبارت دیگر، منابع اختصاص یافته به این ویژگی‌ها بیش از مقدار مورد نیاز هستند و باید جایی دیگر مصرف شوند (Azzopardi E, 2012).

سؤال اصلی و سؤال‌های فرعی پژوهش از قرار زیر است:

عملکرد کتابخانه دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی با رویکرد تحلیل اهمیت-عملکرد به چه صورت است؟

سؤالات فرعی تحقیق:

- شاخص‌های کیفی کتابخانه مدیریت و حسابداری چه مواردی است؟

- عملکرد این بخش از دانشگاه از دیدگاه کاربران به چه صورت است؟
- مسئولین کتابخانه جهت ارتقا سطح کیفی عملکرد کتابخانه چه اقداماتی را باید انجام دهند؟
- باب الحوائجی و اسفندیاری مقدم (۱۳۹۰) در پژوهشی به تحلیل اهمیت به عنوان رویکردی راهبردی برای کیفیت سنجی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات تهران پرداختند. آن‌ها خدمات کتابخانه‌ای را در قالب ۵ شاخص اصلی کیفیت شامل "محیط، تجهیزات و تسهیلات فیزیکی"، "خدمات عمومی"، "رسانه‌های غیر کتابی"، "کارمندان" و "سواد اطلاعاتی" دسته‌بندی کرده و به مطالعه نظرات ۵۶۳ نفر در باب این شاخص‌ها پرداختند. نتایج آن‌ها حاکی از عملکرد متوسط مسئولین کتابخانه در زمینه شاخص‌های کیفیتی بیان شده است.
- زنگوئی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان، از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند پرداختند. آن‌ها با بررسی نظر ۴۰۰ نفر از مراجعه کنندگان به این نتیجه رسیدند متوسط میزان رضایت اعضای کتابخانه مرکزی دانشگاه در بیشتر زمینه‌ها، زیاد بوده و برای ارتقای مستمر کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه، پیشنهاد می‌شود ساعت کار کتابخانه، مدت و تعداد مدارک قابل امانت، تعداد رایانه‌ها و مدت زمان استفاده از اینترنت افزایش داده شود.
- اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب کوال به بررسی عملکرد کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر اصفهان پرداختند. در این پژوهش سه دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان و پیام نور مورد بررسی قرار گرفت. از نتایج مطالعات آن‌ها می‌توان: موفقیت نسبی کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان در طراحی وبسایت کتابخانه؛ و پایین بودن فضا و امکانات کتابخانه‌ها برای ارتباطات جمعی را نام برد. باربلی^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان عوامل تأثیرگذار خودارزیابی در تغییرات محیطی کتابخانه‌ها، به بررسی کتابخانه دبیرسن پرداخت. هدف از پژوهش وی توصیف دو

خودارزیابی متوالی بر پایه EFQM است که در کتابخانه دبریسن در کشور لهستان بین سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸ اجرا شده است. در دومین ارزیابی، کتابخانه در ساختمان مدرن و جدید با شرایط کاری ایده آل نقل مکان کرده بود. محقق با این تصور که با ایجاد تغییرات محیطی مدرن، به صورت طبیعی ارزیابی دوم نتایج مثبت تری را به دنبال خواهد داشت، به پژوهش خود ادامه داد. در انتها مقایسه نتایج ارزیابی توانمندی معیارها توسط کارکنان در دو حالت قبل از انتقال کتابخانه به محیطی مدرن و بعد از آن، نتایج غیر قابل پیش بینی به همراه داشت و کارمندان توانمندی معیارها را در سال ۲۰۰۷ نسبت به سال ۲۰۰۸ در رتبه بالاتری ارزیابی کردند.

پوزی (۲۰۰۹) در رساله دکتری خود به بررسی رضایت و درک و انتظارات دانشجویان از خدمات کتابخانه در کالج‌های ایالتی والترز پرداخته است. این پژوهش با استفاده از مدل لایب کوآل^۱ انجام شده است. بر اساس نتایج این پژوهش بین نظرات دانشجویان دختر و پسر تفاوت معناداری در بعد تأثیر خدمات وجود داشت. همچنین یافته‌ها نشان داد که دانشجویان سنین بالای ۲۲ سال از جهت تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات نمرات بالاتری نسبت به دانشجویان سنین پایین تر داشتند. همچنین یافته‌ها از ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و خدمات کتابخانه در هر ۵ کالج داشت (Posey, 2009).

از سوی دیگر مرور تحقیقات صورت گرفته در مورد رویکرد IPA نشان می‌دهد، پژوهشگران تلاش کرده‌اند با استفاده از رویکردها و روش‌های مختلف، کاربرد و اعتبار نتایج به دست آمده از این رویکرد را افزایش دهند. جدول شماره (۱) خلاصه‌ای از پژوهش‌های پیشین و رویکردهای تحلیل اهمیت/ عملکرد را ارائه می‌دهد.

جدول ۱. به نقل از حسینی و همکاران ۱۳۹۱

پژوهشگران	رویکرد
متذللر و همکاران (۲۰۰۴)، اوه (۲۰۰۱)	ترکیب تحلیل اهمیت- عملکرد با مدل کانو
وانگ و تسنگ (۲۰۱۱)، دنگ و همکاران (۲۰۰۸)	ترکیب تحلیل اهمیت- عملکرد و مجموعه‌ی فازی
کوجلان (۲۰۱۲) و بیک (۲۰۱۲)	استفاده از دامنه تأثیر به‌جای اهمیت در تحلیل اهمیت- عملکرد
دنگ و پی (۲۰۰۸)	ترکیب شبکه‌ی عصبی، مجموعه‌ی فازی و مدل کانو در تحلیل اهمیت- عملکرد
ژنگ و چو (۲۰۱۲)، هیو و همکاران (۲۰۰۹)	ترکیب تحلیل اهمیت- عملکرد با تکنیک دیمتل و شبکه‌ی عصبی
هو و همکاران (۲۰۱۲)	ترکیب تحلیل اهمیت- عملکرد با تکنیک دیمتل و رگرسیون چند متغیره

اگرچه تحقیقات بسیاری در زمینه‌ی بررسی رضایتمندی مراجعان کتابخانه‌ها صورت گرفته است اما تحقیقات محدودی وجود دارد که از روش تحلیل اهمیت عملکرد به‌عنوان روشی جدید برای ارزیابی، تحلیل و ارائه راهکارهایی در راستای ارتقا عملکرد کتابخانه‌ها بهره گرفته باشد. همچنین تا کنون تحقیقاتی در زمینه ارتقا عملکرد کتابخانه مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی صورت نگرفته است؛ لذا پژوهش حاضر با در نظر گرفتن این خلل و نیاز، انجام می‌گیرد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های پیمایشی قرار دارد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است تا با نظرخواهی از دانشجویان و مراجعه‌کنندگان میزان اهمیت شاخص‌ها و عملکرد کتابخانه با توجه به معیارهای درج شده در پرسشنامه مشخص گردد. جامعه آماری پژوهش، کلیه افرادی هستند که از کتابخانه دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی استفاده می‌کنند. در این پژوهش ابتدا با مطالعات کتابخانه‌ای و نظرخواهی از خبرگان شاخص‌های کیفی عملکرد کتابخانه دانشگاه علامه استخراج شده؛ این زیر شاخص‌ها در سه دسته شاخص‌های کیفی مربوط به نیروی انسانی،

تجهیزات کتابخانه‌ای و شاخص‌های محل کتابخانه (کتابخانه به‌عنوان ساختمان و محل و عوامل کیفیتی مرتبط با محل کتابخانه) و سپس با طراحی پرسشنامه‌ای اهمیت هر یک از زیر شاخص‌ها از دید کاربران تعیین گردیده است. در این پژوهش از افراد خواسته شده با توجه به میزان اهمیت هر یک از زیر شاخص‌ها از دید خودشان و همچنین عملکرد مشاهده شده توسط مسئولین و عوامل مربوطه مطابق طیف لیکرت به سؤالات پاسخ بدهند که در جدول نهایی با به‌هم‌چسبیدن این مقادیر مکان قرار گرفتن هر یک از زیر شاخص‌ها در ماتریس اهمیت عملکرد آورده شده است. برای تعیین روایی نظر اساتید و خبرگان مورد لحاظ قرار گرفت و برای سنجش پایایی پرسشنامه با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS آلفای کرونباخ هر دسته از شاخص‌ها محاسبه گردید. با استفاده از نرم‌افزار لیزرل بار عاملی هر یک از شاخص‌ها استخراج شده و در انتها نتایج حاصل از اهمیت و عملکرد که از نظر خواهی بهره‌وران استخراج شده بود در جدول تحلیل اهمیت عملکرد آورده شده است.

روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی ساده است. با توجه به این که انحراف معیار جامعه مشخص نیست و همچنین حجم نمونه دقیقاً مشخص نیست؛ روش برآورد حجم نمونه این‌گونه است که پس از طراحی پرسشنامه، تعدادی پرسشنامه به‌طور آزمایشی توزیع می‌گردد و سپس انحراف معیار متغیر کلیدی پژوهش محاسبه شده و به‌عنوان برآوردی برای انحراف معیار جامعه در فرمول جاگذاری شده و پس از آن تعداد نمونه‌ها تعیین می‌گردد (آذر؛ مؤمنی؛ ۱۳۸۰). جامعه آماری، کاربران و بهره‌گیران از کتابخانه دانشکده مدیریت علامه طباطبایی تهران است. اطلاعات این پژوهش با توجه به نظرات کاربران و افراد نمونه در سال ۱۳۹۴ استخراج شده است.

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 \sigma_x^2}{\epsilon^2}$$

در این پژوهش ابتدا ۲۰ پرسشنامه به‌طور تصادفی در اختیار افراد قرار گرفت و واریانس ۰.۹۹۶ به دست آمد. همچنین در این پژوهش سطح خطا (آلفا) ۰.۰۵ در نظر گرفته شده است؛

که مقدار Z آن برابر $1/96$ است؛ و میزان حد خطای نمونه $0/15$ در نظر گرفته شد که با قرار دادن مقادیر مربوطه در رابطه تخمین نمونه، اندازه نمونه 169 نفر تعیین گردید. برای سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده به عمل آمده است. با توجه به اینکه مقادیر حاصل بالاتر از $0/7$ است؛ می توان گفت آزمون از پایایی مناسبی برخوردار است. نتایج آلفای کرونباخ به شرح جدول شماره (۲) آمده است.

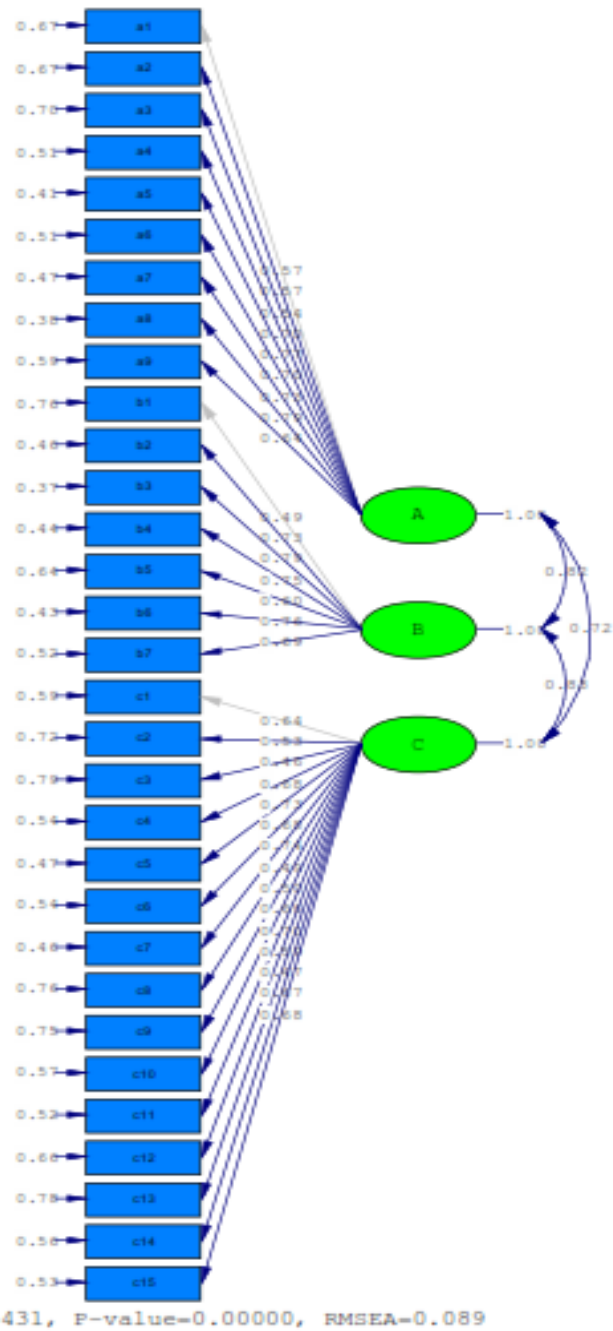
جدول ۲. پایایی پرسشنامه

متغیر	تعداد پرسش ها	آلفای کرونباخ
تجهیزات	۹	۰/۸۷۴
نیروی انسانی	۷	۰/۸۵۲
محل	۱۴	۰/۸۹۷
کل	۳۰	۰/۹۴۵

یافته ها

در این پژوهش برای محاسبه بار عاملی هر یک از زیر معیارها با بهره گیری از نرم افزار لیزرل مقادیر اهمیت زیر معیارها مشخص گردید. مدل شکل (۲) نشانگر بار عاملی هر یک از شاخص ها با معیار خود است.

همان طور که در شکل (۲) مشخص است از طریق بار عاملی اهمیت هر شاخص به دست آورده شده است. با استفاده از نرم افزار لیزرل مشخص می گردد که هر شاخص مدل کیفیت کتابخانه به چه میزان با سازه خود رابطه دارد. پس از مشخص شدن اهمیت شاخص ها نظر آنان درباره عملکرد مورد سؤال قرار گرفت. مقدار میانگین نشان می دهد که کتابخانه نسبت به هر شاخص ها به چه میزان عملکرد داشته است. جدول شماره (۳) نشان می دهد که میزان اهمیت برای مشتریان، عملکرد کتابخانه به چه میزان بوده و نیز نحوه قرار گرفتن هر شاخص بر اساس چهار ربع به چه صورت است.



شکل ۲. بار عاملی شاخص‌های مربوط به مدل کیفیت عملکرد

جدول ۳. میزان اهمیت، عملکرد و قرار گرفتن در چهار ربع

رتبه	شاخص	بار عاملی (اهمیت از نظر کاربران)	عملکرد واقعی کتابخانه	واقع شده در ربع
تجهیزات	تجهیزات مدرن برای دستیابی به اطلاعات	۰/۵۷	۰/۶۲	دوم
	تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی کتابخانه	۰/۵۷	۰/۶۷	دوم
	چیدمان کتابخانه، قفسه‌ها و ...	۰/۵۴	۰/۷۳	دوم
	امکانات سرمایشی و گرمایشی کتابخانه و سالن مطالعه	۰/۷۰	۰/۷۶	دوم
	تهویه هوای مطبوع	۰/۷۷	۰/۷۶	دوم
	کیفیت میز و صندلی‌های کتابخانه و سالن مطالعه	۰/۷۰	۰/۶۳	دوم
	تمیزی و پاکیزگی محیط کتابخانه و سالن مطالعه	۰/۷۳	۰/۸۴	دوم
	کیفیت سرویس‌های بهداشتی	۰/۷۹	۰/۷۳	دوم
	کیفیت آبخوری‌ها	۰/۶۴	۰/۴۶	اول
نیروی انسانی	آراستگی ظاهری کارکنان	۰/۴۹	۰/۷۵	چهارم
	ارائه خدمات کارکنان به صورتی که در موعد مقرر وعده داده‌اند	۰/۷۳	۰/۸۲	دوم
	پرداختن کارکنان به امور با رضایت خاطر	۰/۷۹	۰/۸۰	دوم
	پاسخ‌گویی کارکنان به سؤالات	۰/۷۵	۰/۸۵	دوم
	نقش کتابداران در راهنمایی و تأمین نیازهای اطلاعاتی	۰/۴۹	۰/۷۵	چهارم
	دانش کارکنان در پاسخ‌گویی به سؤالات	۰/۷۶	۰/۸۴	دوم
	ادب و احترام کارکنان در پاسخگویی و برخورد با مراجعه‌کنندگان	۰/۶۹	۰/۸۸	دوم
	تنوع کتاب‌ها و منابع کتابخانه	۰/۶۴	۰/۸۹	دوم
	کیفیت و وضعیت پایان‌نامه‌ها	۰/۵۳	۰/۷۱	دوم
مدیریت	به‌روز بودن و تنوع روزنامه‌های کتابخانه	۰/۴۶	۰/۴۱	سوم
	کمیت کتاب‌های موجود (تعداد جلد از هر کتاب)	۰/۶۸	۰/۷۱	دوم
	کیفیت کتاب‌ها و منابع موجود	۰/۷۳	۰/۶۵	دوم
	دوره امانت هر کتاب (تعداد روز امانت کتاب)	۰/۶۸	۰/۶۶	دوم
	میزان سهولت و رضایت از سایت اینترنتی کتابخانه	۰/۷۴	۰/۳۲	اول
	ساعت کار کتابخانه	۰/۶۰	۰/۷۰	دوم
	دسترسی آسان به مجله‌های چاپی	۰/۵۰	۰/۴۵	اول
	دسترسی آسان به کتاب‌ها و منابع مجموعه	۰/۶۶	۰/۸۴	دوم
	غنی بودن سایت اینترنتی از لحاظ اطلاعات	۰/۷۰	۰/۴۲	اول
ارزیابی کلی عملکرد	حفاظت از اطلاعات شخصی و امنیت رایانه‌ای	۰/۵۹	۰/۷۴	دوم
	حفاظت و امنیت وسایل شخصی	۰/۴۷	۰/۷۵	چهارم
	استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی جهت جستجوی مقالات فارسی و انگلیسی	۰/۶۷	۰/۴۴	اول
	عملکرد کلی	۰/۸۰	۰/۷۴	دوم

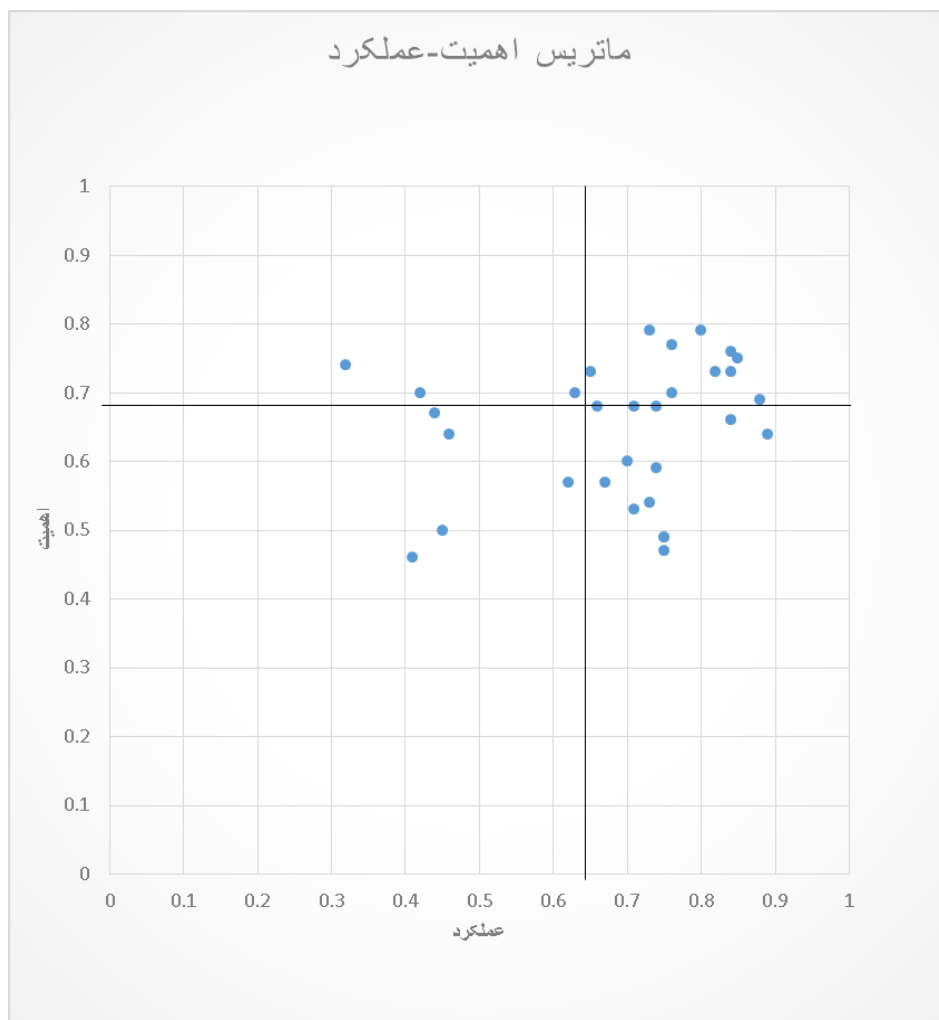
شاخص‌هایی مانند کیفیت آبخوری، میزان سهولت و رضایت از سایت اینترنتی کتابخانه، دسترسی آسان به مجله‌های چاپی، غنی بودن سایت اینترنتی از لحاظ اطلاعات و استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی جهت جستجوی مقالات فارسی و انگلیسی در ناحیه یک قرار دارند. این شاخص‌ها از اهمیت بالایی برخوردار هستند ولی عملکرد کتابخانه در این زمینه پایین است؛ بنابراین مسئولین کتابخانه و مدیریت دانشکده علامه طباطبایی باید برای توسعه و بهبود این شاخص‌ها برنامه‌هایی تنظیم کنند تا رضایت کاربران را در این دانشکده بالا ببرند.

شاخص‌هایی مانند تجهیزات مدرن برای دستیابی به اطلاعات، تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی کتابخانه، چیدمان کتابخانه، قفسه‌ها و ...، امکانات سرمایشی و گرمایشی کتابخانه و سالن مطالعه، تهویه مطبوع، کیفیت میز و صندلی‌های کتابخانه و سالن مطالعه، تمیزی و پاکیزگی محیط کتابخانه و سالن مطالعه، کیفیت سرویس‌های بهداشتی، پرداختن کارکنان به امور با رضایت خاطر، پاسخ‌گویی کارکنان به سؤالات، دانش کارکنان در پاسخ‌گویی به سؤالات، ادب و احترام کارکنان در پاسخ‌گویی و برخورد با مراجعه‌کنندگان، تنوع کتاب‌ها و منابع کتابخانه، کیفیت و وضعیت پایان‌نامه‌ها، کمیت کتاب‌های موجود (تعداد نسخه از هر کتاب)، دوره امانت هر کتاب (تعداد روز امانت کتاب)، ساعت کار کتابخانه، دسترسی آسان به کتاب‌ها و منابع مجموعه، حفاظت از اطلاعات شخصی و امنیت رایانه‌ای و عملکرد کلی کتابخانه در ربع قرار دارند. قرار گرفتن این شاخص‌ها در ربع دوم بیانگر وضعیت عالی عملکرد مسئولین کتابخانه در خصوص این شاخص‌ها است. این شاخص‌ها برای مشتریان اهمیت بالایی دارند و مسئولین به‌خوبی توانسته‌اند در این زمینه عمل کنند و نیازهای مراجعان را برطرف سازند. درنهایت به مسئولین کتابخانه توصیه می‌شود مطابق با روند گذشته به این شاخص‌ها اهمیت داده و فعالیت‌های خود در این زمینه ادامه دهند.

شاخص به‌روز بودن و تنوع روزنامه‌های کتابخانه تنها شاخصی است که هم کاربران کتابخانه آن را کم‌اهمیت عنوان کرده‌اند و هم مسئولین کمتر به آن توجه داشته‌اند. از آنجایی که این شاخص هم از نظر اهمیت و هم از نظر عملکرد در سطح پایین قرار دارد، باید اذعان داشت که مسئولین کتابخانه در خصوص این شاخص هم به‌خوبی عمل کرده‌اند زیرا

فلسفه وجودی کتابخانه تأمین نیازهای مراجعان خود است و حال که برای مراجعان این شاخص مهم نیست بهتر است مسئولین کتابخانه برای آن اهمیت کمتری قائل شوند. شاخص‌هایی مانند آراستگی ظاهری کارکنان، نقش کتابداران در راهنمایی و تأمین نیازهای اطلاعاتی، حفاظت و امنیت وسایل شخصی در ناحیه چهارم قرار دارند. اگرچه این یافته بیانگر این است که شاخص‌های مذکور از اهمیت کمتری برای کاربران برخوردار هستند و مسئولین کتابخانه در این زمینه عملکرد خوبی داشته‌اند در نتیجه این ناحیه را اتلاف منابع فراگرفته است، باید اذعان داشت که وضع آراستگی، راهنمایی‌های دقیق کارکنان و حفاظت از وسایل شخصی مراجعان نشانگر تعهد و وجدان کاری بالای این مجموعه در خصوص شغل خود و مراجعان است.

علاوه بر اینکه سؤالاتی از کاربران در زمینه شاخص‌های مدل شده بود، در پایان از هر پاسخگو سؤالی مبنی بر عملکرد کلی کتابخانه به چه میزان برای او اهمیت داشته و عملکرد کلی کتابخانه چگونه بوده است. اینکه هر یک از کاربران به عملکرد کلی کتابخانه امتیاز بالایی دهد طبیعی است اما این سؤال مطرح است که کتابخانه تا چه حد توانسته به این خواسته پاسخ مناسب دهد. با توجه به پاسخ مراجعان مشخص می‌گردد که کتابخانه دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی در کل توانسته است خواسته‌ها و انتظارات کاربران را برطرف کند. در نمودار ۱ طرز قرار گرفتن هر یک از شاخص‌ها در ربع خود نمایان است.



نمودار ۱. تحلیل عملکرد و اهمیت از منظر مراجعان

بحث و نتیجه گیری

هدف هر سازمان و نهاد اداری رسیدن به فلسفه وجودی خود است. هدف کتابخانه‌ها کسب درآمد و سودافزایی نیست بلکه این مجموعه‌ها بران هستند که با ارائه خدمات مطلوب و مناسب به کاربران وظیفه خود را به نحو احسن انجام دهند. دانشگاه علامه طباطبائی به عنوان دانشگاه مادر در حوزه علوم انسانی، یکی از دانشگاه‌هایی است که باید به منظور ارتقا علم

از کتابخانه‌های مجهز و مسئولینی پاسخگو برخوردار باشد. کتابخانه دانشکده مدیریت و حسابداری این دانشگاه به سبب اینکه باید حجم زیادی از درخواست‌های دانشجویان و مراجعه‌کننده را پاسخ دهد مورد مطالعه قرار گرفت تا وضعیت عملکردان بررسی گردد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد این دانشکده در برخی از شاخص‌ها به صورت بسیار مطلوب و در تعدادی از شاخص‌ها ضعیف عمل کرده است. از میان ۳۰ شاخص مطرح شده در این پژوهش ۲۱ شاخص در ناحیه دوم قرار دارد، ۵ شاخص در ناحیه اول، ۳ شاخص در ناحیه چهارم و تنها یک شاخص در ناحیه سوم قرار دارد. از آنجایی که ناحیه ایده آل بر طبق روش (IPA) ناحیه دوم است، با قرار گرفتن ۲۱ شاخص در این ناحیه می‌توان ادعا کرد که کتابخانه دانشکده از ۱۰۰ درصد نیازهای مراجعه‌کنندگان خود توانسته ۷۰ درصد آن را به خوبی تشخیص و تأمین کند. از سوی دیگر صحت این ادعا را می‌توان این گونه تأیید کرد که در پایان پرسشنامه (همان گونه شرح داده شد) از پاسخگویان خواسته شده تا با نظر خود درباره اهمیت عملکرد کلی کتابخانه و نیز عملکرد واقعی کتابخانه، پرسشنامه پژوهش را به پایان رسانند. با قرار گرفتن این شاخص در ربع دوم و مقدار ۰.۷۴ می‌توان گفت که کتابخانه مذکور عملکردی مناسب داشته است. علی‌رغم این که تلاش مسئولان در جهت رفع نیازها و انتظارات مراجعان مؤثر بوده است و آن‌ها توانسته‌اند به نیازها پاسخ دهند، باید گفت شاخص‌های از قبیل کیفیت آبخوری، میزان سهولت و رضایت از سایت اینترنتی کتابخانه، دسترسی آسان به مجله‌های چاپی، غنی بودن سایت اینترنتی از لحاظ اطلاعات و استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی جهت جستجوی مقالات فارسی و انگلیسی در ناحیه‌ای قرار دارند که اهمیتشان برای مراجعان بالاست ولی کتابخانه در خصوص این شاخص‌ها عملکردی پایین‌تر از حد متوسط داشته است.

تاکنون تحقیقی در کتابخانه دانشکده مدیریت علامه جهت بررسی عملکرد این کتابخانه صورت نگرفته است اما در دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، امیدی فر و موسوی زاده (۱۳۸۸) به سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی پرداختند. لازم به ذکر است در پژوهش آن‌ها به صورت کلی بیان گردید که کتابخانه توانسته در شاخص خدمات، حداقل رضایت مشتریان را کسب کند اما در دو شاخص کنترل

اطلاعات و مکان کتابخانه، کتابخانه دانشکده مدیریت و حسابداری، نتوانسته حداقل انتظارات را برآورده کند؛ اما این تحقیق به صورت ریز به بررسی زیر شاخص ها پرداخته و اهمیت و عملکرد مسئولین کتابخانه را با یکدیگر سنجیده و تحلیل های لازم را انجام داده است؛ که از مزیت این پژوهش نسبت به سایر پژوهش های مربوطه است.

بدین منظور برای محققین توصیه می شود در آینده با در نظر گرفتن عواملی نظیر عدم قطعیت و منطق فازی به بررسی عملکرد کتابخانه ها بپردازند. همچنین توصیه می گردد به بهره گیری از روش تحلیل اهمیت عملکرد به بررسی عملکرد سایر کتابخانه های دانشگاه علامه بپردازند و نتایج حاصل را با نتایج این پژوهش مقایسه کرده و به آسیب شناسی های لازم در راستای ارتقا سطح عملکردی کتابخانه های دانشگاه را بپردازند. در انجام این پژوهش، محدودیت هایی مانند، گستردگی شاخص های عملکردی و تعدد شاخص ها به چشم می خورد که با نظر خبرگان شاخص های مهم تر، تعیین و برای بررسی معرفی گردید.

منابع

- آذر، عادل و مؤمنی، منصور (۱۳۸۰). *آمار و کاربردهای آن در مدیریت ۲*. تهران: انتشارات سمت.
- آذر، عادل، خسروانی، فرزانه و جلالی، رضا (۱۳۹۲). *تحقیق در عملیات نرم*. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- اشرفی ریزی، حسن و کاظم پور، زهرا (۱۳۹۲). *تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاه های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب کوال*. فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش شناسی ۸۴-۷۱.
- الفت، لعی و براتی، مسعود (۱۳۹۱). *تحلیل اهمیت-عملکرد شاخص های مدیریت روابط زنجیره ای تأمین در شرکت های کوچک و متوسط صنعت قطعه سازی خودرو*. نشریه مدیریت صنعتی دانشکده مدیریت تهران، ۲۱-۴۲.

- امیدی فر، سیروس و موسوی زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوآل. *نشریه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی*، ۶۱-۸۰.
- باب الحوائجی، فهیمه و اسفندیاری مقدم، علیرضا (۱۳۹۰). تحلیل اهمیت-عملکرد به عنوان رویکردی راهبردی برای کیفیت سنجی خدمات کتابخانه های دانشگاهی: مورد پژوهشی کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. *مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۷۹-۱۰۸.
- باباغیبی، نجمه و فتاحی، رحمت الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. *فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی*.
- بهنش، رضا، زارع مهرجردی، یحیی و اولیا، محمد صالح (۱۳۹۱). اولویت بندی فرایندهای قابل بهبود سرمایه انسانی در شرکت پالایش نفت اصفهان بر اساس PCF با رویکرد IPA، مدیریت تولید و عملیات، ۶۴-۳۹.
- حسن زاده، محمد و نجفقلی نژاد، اعظم (۱۳۸۷). سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها روش ها و ابزارها. تهران: نشر کتابدار.
- حسینی، یعقوب، بحرینی زاده، منیژه و ضیائی بیده، علیرضا (۱۳۹۱). تحلیل اهمیت-عملکرد ویژگی خدمت پایه بر بخش بندی مشتریان با رویکرد داده کاوی (پژوهشی در بازار خدمات تلفن همراه در استان یزد). *مدیریت فناوری اطلاعات*، ۳: ۳۵-۷۰.
- زنگوئی، فخری، سعادتجو، سید علیرضا و بیدختی، حسین (۱۳۸۹). میزان رضایت مراجعه کنندگان، از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند*.
- غضنفری، مهدی و غفاریان، وفا (۱۳۷۹). انسان، کامپیوتر و تصمیم گیری. *ماهنامه تدبیر* ۳۲-۳۷.

Azzopardi, E., and Nash, R. (2012). A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management*, 1-12.

- Borbely, M. (2011). Factors influencing self-assessment in a changing library environment. *Performance measurement & metrics*, 7-22.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Oqtuchovaite, O. (1983). Subject Specialization in a University Library. *African journal of academic librarianship*, 52-56.
- Posey, J. (2009). student preception and expectation of library services quality and user satisfaction at walters state community college. [theses]. East tennessee university.