

## طراحی مدلی راهبردی برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری و MICMAC (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد)

سید حبیب‌ا.. میرغفوری

دانشیار گروه مدیریت صنعتی دانشگاه یزد، ایران  
mirghafoori@yazd.ac.ir

زهرا کریمی گوغری

کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه یزد، ایران  
z.karimi2585@gmail.com

اکرم شعبانی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه یزد، ایران  
shabani.akrm@gmail.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۳/۱۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۸/۲۰

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش تدوین نقشه استراتژی خدمات کتابخانه‌های عمومی برای بهبود کیفیت آنها در چهار بُعد رضایت کاربران، مالی، رشد و یادگیری و فرایندهای داخلی با استفاده از مدل‌سازی ساختاری تفسیری است.

**روش:** این پژوهش از نظر نوع هدف توصیفی و از نظر نتیجه کاربردی است و با روش پیمایش تک‌مقطعی و میدانی انجام شده است. شیوه گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه، مصاحبه و مطالعات کتابخانه‌ای بود. جامعه آماری این پژوهش کتابخانه‌های عمومی شهر یزد بوده است. از بین کتابخانه‌های عمومی شهر یزد سه کتابخانه به صورت تصادفی انتخاب و از ۷ متخصص کتابداری به‌عنوان خبره برای پاسخگویی به پرسشنامه استفاده گردید. روایی پرسشنامه پژوهش حاضر توسط خبرگان و استادان دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفت و پس از تأیید، بین خبرگان منتخب توزیع و داده‌ها جمع‌آوری شد.

**یافته‌ها:** مدل ارائه‌شده در این پژوهش و همچنین سطح‌بندی انجام‌شده توسط مدل‌سازی ساختاری تفسیری نشان می‌دهد که منابع مالی مورد نیاز برای انجام برنامه‌ها و اهداف کتابخانه و به‌کارگیری پرسنل دارای انگیزه بالا با تخصص کتابداری، در پایین‌ترین سطح قرار دارد و بر دیگر عوامل تأثیرگذار و دارای بیشترین نفوذ است.

**اصالت/ارزش:** نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند اولویت‌بندی صحیح مسائل کتابخانه‌ها را، از جمله سامان‌دهی به بخش اداری و مالی که در اولویت اول طبق این پژوهش است، یادآور شود. همچنین به‌کارگیری نقشه استراتژی در کتابخانه‌ها می‌تواند گامی مؤثر برای بهبود و ارتقاء سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی باشد.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات، نقشه استراتژی، مدل‌سازی ساختاری تفسیری، MICMAC

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 22, No.4; Successive No. 87; winter 2017; Pp. 583-601; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی-پژوهشی؛ دوره ۲۲، شماره ۴، پیاپی ۸۷، زمستان ۱۳۹۵ ص ۵۸۳-۶۰۱ نمایه‌شده در ISC، SID و MagIran

## مقدمه

از اواخر قرن بیستم، در گردآوری و سازمان‌دهی کتابخانه‌های عمومی تغییرات عمده‌ای به وجود آمد و فعالیت‌های آن بسیار نظام‌مند و علمی گردید. با این حال، همچنان کتابخانه از کسب‌وکار و دیگر محصولات و خدمات متفاوت است (هالبرگ و سیپوس-زاکریسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). کتابخانه و خدمات اطلاع‌رسانی خزانه دانش و حافظه هستند. کتابخانه‌های عمومی نقش قابل توجهی در انتقال دانش و اطلاعات، ارتباطات علمی، ترویج خواندن و مطالعه و کمک به اعضای جامعه ایفا می‌کنند (کاستاگیولاس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). نقش کتابخانه صرفاً از انبار منظم کتاب‌ها و دیگر مصنوعات ملموس به مراکز دسترسی به پایگاه داده‌های محلی از راه دور تبدیل شده است. یکی از تغییرات عمده در نقش کتابخانه در سال ۱۹۸۰ با اختراع رسانه‌های دیجیتال ایجاد شد. تحولات کامپیوتر و اینترنت در سال ۱۹۹۰ منجر به افزایش فوق‌العاده تولید و بازیابی اطلاعات در تمام حوزه‌های دانش شد. در کنار پیشرفت فن‌آورانه، تغییرات اجتماعی و اقتصادی در خارج از کتابخانه‌ها بر نقش کتابخانه تأثیر گذاشت و اهمیت مراقبت از مشتری به علت تغییرات اجتماعی طی ۴۰ سال گذشته رو به افزایش نهاد. رشد جنبش مراقبت از مشتری و کاهش هزینه‌های عمومی با رکود اقتصادی در سال ۱۹۸۰ ترکیب شد. تغییرات اجتماعی و اقتصادی منجر به افزایش فشار بر کتابخانه‌ها برای ارزیابی و تعیین کیفیت خدمات خود و همچنین ثابت کردن ارزش خود در برابر منابع صرف شده، گردید (کرافورد<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). با توجه به اهمیت بحث کیفیت خدمات، محققان تعاریف متعددی از کیفیت بر اساس ویژگی‌های مختلف ارائه داده‌اند از جمله: ارزش، برتری، و انطباق با مشخصات. همچنین تعریفی جامع‌تر از کیفیت و مبتنی بر مشتری ارائه شده است: کیفیت مساوی یا بیشتر از انتظارات مشتری است (ایوانز و لیندسی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). این تعریف امروزه کاملاً مردمی است و نمود آن است که مشتریان قضاوت‌کنندگان نهایی کیفیت هستند. ادراکات و انتظارات مشتریان در تعریف کیفیت مهم دانسته شده است. به‌منظور ارائه خدمات با کیفیت بالاتر، ادراکات کاربران باید بالاتر از انتظارات آنها باشد. با این حال اگر ادراکات کاملاً از انتظارات

1. Hallberg & Sipos-Zackrisson  
3. Crawford

2. Kostagiolas et al  
4. Evans & Lindsay

پایین تر باشد، سرویس با کیفیت پایین ارائه شده است (ارشاد و آمن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). کتابخانه‌ها نقش مهمی در فرآیند آموزش نیز بازی می‌کنند بنابراین بهبود خدمات به عنوان بخش مهمی از یک محیط آموزشی هم ضروری به نظر می‌رسد. مأموریت یک کتابخانه برطرف کردن انتظارات کاربران است و یکی از روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه، بازخورد یا نقطه نظرات کاربران است. نقد و بررسی نظرات کاربران معیاری برای ارزیابی خدماتی است که دریافت می‌شود و از این معیارها می‌توان برای بهبود کتابخانه استفاده کرد. در واقع خدمات کتابخانه با در نظر گرفتن نیاز کاربران و تحلیل نظرات آنان بهبود می‌یابد.

با رشد تفکر مشتری‌مداری در سال ۱۹۷۰، مشتریان (کاربران) به منتقدانه نگرستن به کیفیت خدمات ترغیب شدند و این باعث شد که کتابداران به انتظارات کاربران توجه کنند. امروزه مدیران کتابخانه باید کیفیت خدمات را با رویکرد جدیدی که نیازهای کاربران را در نظر می‌گیرد ارزیابی نمایند، زیرا هدف کتابخانه برآورده کردن نیاز کاربران است (عاصمی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). در همه رشته‌ها به خصوص حرفه‌های خدمت‌گرا، کارکنان باید از تکنیک و دانش مورد نیاز سازمان، ارزش مشتری و وظایف روزمره خود آگاهی داشته باشند. کتابداری دانشی خدمت‌محور است و خدمات عمومی اغلب در اکثر کتابخانه‌ها رواج دارد. کتابداری به عنوان دانش و حرفه خدمت‌گرا نیازمند یک سیستم کنترل و توازن در زمینه‌های ارتباطات و برخورد با کاربران در طول ارائه خدمت است و باید در جهت آگاهی از نیاز مشتری و این که چه زمانی و چگونه می‌خواهند، تلاش شود (احمد و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵).

کتابخانه‌های عمومی در حال ارائه خدمات به اقشار مختلف جامعه هستند. با توجه به اهمیت روزافزون آن، نیاز است برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی یک نقشه استراتژی متناسب با نیاز کتابخانه‌ها تدوین گردد. در این پژوهش، کتابخانه‌های عمومی از چهار بُعد رضایت کاربران، مالی، رشد و یادگیری و فرآیندهای داخلی مورد بررسی قرار می‌گیرد. هر بُعد شامل مؤلفه‌هایی است که مطابق با سوابق پژوهش است و از تحقیقات گذشته استخراج شده است (جدول ۱). پژوهش حاضر در نظر دارد با استفاده از مدل‌سازی ساختاری تفسیری<sup>۴</sup>، مؤلفه‌های این چهار بُعد را سطح‌بندی و یک مدل راهبردی برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی ارائه دهد:

1. Arshad &amp; Ameen

2. Asemi et al

3. Ahmed et al

4. Interpretive structural modeling

جدول ۱. عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی

| آبعاد         | مؤلفه‌ها                                                             | منابع                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| رضایت کاربران | ۱. وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه                              | پارسائیان (۱۳۹۲)، میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰)، پوربندینی و همکاران (۱۳۹۲)، صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)                                                                                              |
|               | ۲. مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه    | ملایی و همکاران (۱۳۹۲)                                                                                                                                                                                   |
|               | ۳. طراحی ساختمان متناسب با نیاز مراجعان                              | مالون و همکاران <sup>۱</sup> (۲۰۰۸)                                                                                                                                                                      |
|               | ۴. مناسب بودن محل کتابخانه برای مطالعه، یادگیری، تحقیق               | میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰)، پوربندینی و همکاران (۱۳۹۲)، صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)، اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۸۷)                                                                                   |
| مالی          | ۵. منابع مالی مورد نیاز برای اجرای برنامه‌ها و اهداف کتابخانه        | اسکرتس <sup>۲</sup> (۲۰۰۵)                                                                                                                                                                               |
|               | ۶. دیجیتال‌سازی منابع کتابخانه (کتاب‌های کمیاب و قدیمی)              | کاستاگیولاس و همکاران (۲۰۰۹)                                                                                                                                                                             |
| رشد و یادگیری | ۷. برگزاری دوره‌های آموزشی افزایش دانش و مهارت کتابداران             | رمضان و سینق <sup>۳</sup> (۲۰۱۰)                                                                                                                                                                         |
|               | ۸. پرورش کتابدارانی دارای دانش کافی برای پاسخگویی به استفاده‌کنندگان | پارسائیان (۱۳۹۲)، نوروزی و همکاران (۱۳۹۳)، میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰)، پوربندینی و همکاران (۱۳۹۲)، صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)، اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۸۷)، حریری و همکاران (۱۳۸۷)، شهبازی (۱۳۸۷) |
|               | ۹. پرورش کتابداران برای درک نیاز مراجعان                             | پارسائیان (۱۳۹۲)، نوروزی و همکاران (۱۳۹۳)، پوربندینی و همکاران (۱۳۹۲)، صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)، اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۸۷)، حریری و همکاران (۱۳۸۷)                                               |

←

1. Malone et al

2. Skretas

3. Ramzan &amp; Singh



| آبعاد           | مؤلفه‌ها                                                               | منابع                                                                                                                                                                   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| رشد و یادگیری   | ۱۰. پرورش کتابداران برای القای اطمینان و اعتماد به مراجعان             | میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰)، نوروزی و همکاران (۱۳۹۳)، پوربندینی و همکاران (۱۳۹۲)، صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)، اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۸۷)، حریری و همکاران (۱۳۸۷) |
|                 | ۱۱. به‌کارگیری پرسنل دارای انگیزه بالا از رشته کتابداری                | میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰)                                                                                                                                           |
| فرایندهای داخلی | ۱۲. تهیه تجهیزات و زیرساخت لازم برای توسعه فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه | اسکرتس (۲۰۰۵)                                                                                                                                                           |
|                 | ۱۳. امکان رزرو آنلاین کتاب                                             | مالون و همکاران (۲۰۰۸)                                                                                                                                                  |

### پرسش‌های پژوهش

۱. مدل راهبردی و نقشه استراتژی خدمات کتابخانه‌های عمومی از چهار بُعد رضایت کاربران، مالی، رشد و یادگیری و فرایندهای داخلی چگونه است؟
۲. سطح‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل‌سازی ساختاری تفسیری چگونه است؟

### روش پژوهش

این پژوهش از نظر نوع هدف توصیفی و از نظر نتیجه کاربردی است و با روش پیمایش تک‌مقطعی و میدانی انجام شده است. شیوه گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه، مصاحبه و مطالعات کتابخانه‌ای بوده است. جامعه آماری این پژوهش کتابخانه‌های عمومی شهر یزد بود. از بین کتابخانه‌های عمومی شهر یزد سه کتابخانه به صورت تصادفی انتخاب و با نمونه‌گیری نظری از هفت متخصص کتابداری به عنوان خبره برای پاسخگویی به پرسشنامه استفاده گردید. روایی پرسشنامه پژوهش حاضر توسط خبرگان و استادان دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفت و پس از تأیید، بین خبرگان منتخب توزیع و داده‌ها جمع‌آوری شد.

این پژوهش تهیه نقشه راهبردی با استفاده از مدل‌سازی ساختاری تفسیری را در نظر دارد. نقشه راهبردی همچون اهرمی به مدیران کمک می‌کند که برای بهبود کیفیت خدمات از روابط منطقی ایجاد شده در مدل استفاده کنند. برای انجام محاسبات از نرم‌افزار اکسل استفاده شد. در ادامه به شرح مدل‌سازی ساختاری تفسیری پرداخته و مراحل انجام آن در این پژوهش بیان می‌گردد.

### مدل‌سازی ساختاری تفسیری<sup>۱</sup>

مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) یکی از روش‌های طراحی سیستم‌ها، به‌ویژه سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی است که در آن با بهره‌برداری از ریاضیات، رایانه و نیز مشارکت متخصصان، سیستم‌های بزرگ و پیچیده طراحی می‌شود. روش ISM توسط وارفیلد<sup>۲</sup> مطرح شد. این روش یک فرایند تعاملی است که در آن مجموعه‌ای از عناصر مختلف و مرتبط با همدیگر در یک مدل نظام‌مند و جامع ساختار بندی می‌شوند (وارفیلد، ۱۹۷۴). این تکنیک به برقراری نظم در روابط پیچیده میان عناصر یک سیستم کمک زیادی می‌کند. به عبارت دیگر مدل‌سازی ساختاری تفسیری، فرایند یادگیری تکاملی است که از طریق تفسیر نظرات گروهی از خبرگان به چگونگی ارتباط بین مفاهیم یک مسئله می‌پردازد و ساختاری جامع از مجموعه پیچیده‌ای از مفاهیم ایجاد می‌کند و افزون بر مشخص کردن تقدم و تأخر تاثیرگذاری عناصر بر یکدیگر، جهت و شدت رابطه عناصر یک مجموعه پیچیده را در ساختار سلسله‌مراتبی تعیین می‌کند (میرغفوری و همکاران، ۱۳۹۵). مراحل مختلف ISM به شرح زیر است:

#### ۱. تشکیل ماتریس خود تعاملی ساختاری<sup>۳</sup> (SSIM)

در این مرحله عوامل شناسایی شده وارد ماتریس خود تعاملی ساختاری (SSIM) می‌شوند. این ماتریس یک ماتریس، به ابعاد عوامل می‌باشد که در سطر و ستون اول آن عوامل به ترتیب ذکر می‌شوند. به عبارتی این ماتریس برای تجزیه و تحلیل ارتباط بین عناصر تشکیل و برای نشان دادن ارتباطات بین آن‌ها از چهار نماد زیر استفاده می‌شود:

V: عامل سطر (i) می‌تواند زمینه‌ساز رسیدن به عامل ستون (j) باشد (ارتباط یک‌طرفه از i به j).

A: عامل ستون (j) می‌تواند زمینه‌ساز رسیدن به عامل سطر (i) باشد (ارتباط یک‌طرفه از i به j).

1. Interpretive Structural Modeling (ISM)

2. Warfield

3. Structural Self-Interaction Matrix

X: بین عامل سطر (i) و عامل (j) ارتباط دوجانبه وجود دارد. به عبارتی هر دو می‌توانند زمینه‌ساز رسیدن به همدیگر شوند (ارتباط دوطرفه از i به j و برعکس).  
O: هیچ ارتباطی بین این دو عنصر (ij) وجود ندارد.

## ۲. تشکیل ماتریس دستیابی اولیه (RM) ۱

در این مرحله با تبدیل نمادهای ماتریس SSIM به اعداد صفر و یک بر حسب قواعد زیر می‌توان به ماتریس به دست پیدا کرد. این قواعد به صورت زیر است:

الف) اگر خانه (j,i) در ماتریس SSIM نماد V گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد یک می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه (i,j) عدد صفر می‌گیرد.

ب) اگر خانه (j,i) در ماتریس SSIM نماد A گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد صفر می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه (i,j) عدد یک می‌گیرد.

ج) اگر خانه (j,i) در ماتریس SSIM نماد X گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد یک می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه (i,j) عدد یک می‌گیرد.

د) اگر خانه (j,i) در ماتریس SSIM نماد O گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد صفر می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه (i,j) عدد صفر می‌گیرد.

## ۳. تشکیل ماتریس دستیابی نهایی

پس از اینکه ماتریس دستیابی اولیه به دست آمد، باید سازگاری درونی آن برقرار شود. به عنوان نمونه اگر عامل یک منجر به عامل دو شود و عامل دو هم منجر به عامل سه گردد، باید عامل یک نیز منجر به عامل سه شود و اگر در ماتریس دستیابی این حالت برقرار نبود، باید ماتریس اصلاح شده و روابطی که از قلم افتاده جایگزین شوند.

## ۴. تعیین سطح و اولویت متغیرها

برای تعیین سطح و اولویت متغیرها، مجموعه دستیابی و مجموعه پیش‌نیاز برای هر عامل تعیین می‌شود. مجموعه دستیابی هر عامل شامل عواملی می‌شود که از طریق آن عامل می‌توان به آنها رسید و مجموعه پیش‌نیاز شامل عواملی می‌شود که از طریق آن‌ها می‌توان به این عامل رسید. این کار با استفاده از ماتریس دستیابی انجام می‌شود. بعد از تعیین ماتریس دستیابی و پیش‌نیاز برای هر عامل، عناصر مشترک در مجموعه دستیابی و پیش‌نیاز برای هر عامل شناسایی

می‌شوند. پس از تعیین این مجموعه‌ها نوبت به تعیین سطح عوامل (عناصر) می‌رسد. منظور از سطح عناصر این است که عامل‌ها بر سایر عوامل تأثیر گذارند یا از سایر عوامل تأثیر می‌پذیرند. عواملی که در بالاترین سطح (سطح یک) قرار می‌گیرند تحت تأثیر سایر عوامل بوده و عامل دیگری را تحت تأثیر قرار نمی‌دهند. در اولین جدول عاملی داری بالاترین سطح است که مجموعه دستیابی و عناصر مشترک آن کاملاً یکسان باشند. پس از تعیین این عامل یا عوامل، آن‌ها از جدول حذف می‌شوند و با سایر عوامل باقی‌مانده جدول بعدی تشکیل می‌شود. در جدول دوم نیز همانند جدول اول عامل سطح دوم مشخص می‌شود. این عوامل سطح یک را تحت تأثیر قرار می‌دهند و خود تحت تأثیر عوامل سطح سه هستند. این کار تا تعیین سطح تمام عوامل ادامه می‌یابد.

#### ۵. ترسیم مدل ساختاری تفسیری

در این مرحله بر اساس سطوح تعیین شده و ماتریس دستیابی نهایی، مدل ترسیم می‌شود.

#### ۶. تجزیه و تحلیل MICMAC<sup>۱</sup>

شناسایی و طبقه‌بندی متغیرهای کلیدی، امری ضروری برای توسعه سیستم مورد مطالعه محسوب می‌شود. تجزیه و تحلیل MICMAC بر پایه قدرت نفوذ و میزان وابستگی هر متغیر شکل گرفته و امکان بررسی بیشتر محدوده هر یک از متغیرها را فراهم می‌سازد. جمع سطری مقادیر در ماتریس دستیابی نهایی برای هر عنصر بیانگر میزان نفوذ و جمع ستونی نشانگر میزان وابستگی خواهد بود. عواملی که در سطوح پایین تر مدل قرار دارند به دلیل دارا بودن قدرت پیش برندگی بیشتر به عنوان عوامل هادی و عواملی که در سطوح بالاتر قرار دارند به دلیل وابستگی به عوامل هادی، پیرو محسوب می‌شوند (اگاروال و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). بر اساس قدرت نفوذ و وابستگی، چهار گروه از عناصر قابل شناسایی خواهند بود که عبارت‌اند از:

۱. خودمختار: عواملی که دارای قدرت نفوذ و وابستگی ضعیف می‌باشند (ناحیه ۱).
۲. وابسته: عواملی که دارای قدرت نفوذ کم ولی وابستگی شدید می‌باشند (ناحیه ۲).
۳. متصل (پیوندی): عواملی که دارای قدرت نفوذ و وابستگی زیاد هستند (ناحیه ۳).
۴. مستقل: عواملی که دارای قدرت نفوذ قوی ولی وابستگی ضعیف می‌باشند (ناحیه ۴).

1. Matrice d'Impacts Croisés Multiplication Appliquée à un Classement (MICMAC) (cross-impact matrix multiplication applied to classification)

2. Agarwal et al

## یافته‌ها

با بررسی و مطالعات انجام شده عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شناسایی شدند. پس از آن از خبرگان دانشگاهی و متخصصان کتابداری خواسته شد که به تأیید و یا رد عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات پردازند و مشخص کنند که کدام عامل بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی تأثیرگذار است. از میان عواملی که در اختیار خبرگان قرار گرفت ۱۳ عامل تأیید شد که در جدول ۱ نشان داده شده است. پس از تأیید عوامل، پرسشنامه مخصوص ISM طراحی و مجدداً در اختیار متخصصان کتابداری قرار گرفت. از آنجا که در این تحقیق برای پر کردن پرسشنامه‌ها از چندین خبره استفاده گردید، برای تشکیل ماتریس دستیابی نهایی از شاخص مُد (نما) یعنی بیشترین فراوانی در هر درایه استفاده گردید.

## مرحله اول: تشکیل ماتریس خودتعاملی ساختاری

جدول ۲. ماتریس خودتعاملی ساختاری

| عوامل                                                             | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ | ۸ | ۹ | ۱۰ | ۱۱ | ۱۲ | ۱۳ |
|-------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| ۱. وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه                           | x | O | X | X | A | A | O | O | O | O  | O  | O  | O  |
| ۲. مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه |   | X | O | O | A | O | A | A | A | A  | A  | O  | O  |
| :                                                                 | : | : | : | : | : | : | : | : | : | :  | :  | :  | :  |
| ۱۲. تهیه تجهیزات و زیرساخت لازم برای توسعه IT در کتابخانه         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | X  | O  |
| ۱۳. امکان رزرو آنلاین کتاب                                        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | X  |

## مرحله دوم: تشکیل ماتریس دستیابی اولیه

بعد از تبدیل جدول بالا به اعداد صفر و یک، ماتریس دستیابی اولیه به دست می‌آید که در زیر آمده است:

جدول ۳. ماتریس دستیابی اولیه

| عوامل                                                             | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ | ۸ | ۹ | ۱۰ | ۱۱ | ۱۲ | ۱۳ |
|-------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| ۱. وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه                           | ۱ | ۰ | ۱ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰  | ۰  | ۰  | ۰  |
| ۲. مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰  | ۰  | ۰  | ۰  |
| ⋮                                                                 | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮  | ⋮  | ⋮  | ⋮  |
| ۱۲. تهیه تجهیزات و زیرساخت لازم برای توسعه IT در کتابخانه         | ۰ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰  | ۰  | ۱  | ۰  |
| ۱۳. امکان رزرو آنلاین کتاب                                        | ۰ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰  | ۰  | ۰  | ۱  |

## مرحله سوم: تشکیل ماتریس دستیابی نهایی

ماتریس دستیابی نهایی که با توجه ماتریس دستیابی اولیه به دست می‌آید و سازگاری درونی آن بررسی می‌شود. برای سازگاری درونی از نظرات خبرگان استفاده شده است. از آنجا که در این تحقیق برای پر کردن پرسشنامه‌ها از چند خبره استفاده شد، برای تشکیل ماتریس دستیابی نهایی از مُد یعنی بیشترین فراوانی در هر درایه استفاده گردید:

جدول ۴. ماتریس دستیابی نهایی

| عوامل                                                             | ۱  | ۲ | ۳ | ۴  | ۵ | ۶  | ۷ | ۸ | ۹  | ۱۰ | ۱۱ | ۱۲ | ۱۳ | قدرت |
|-------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|---|----|---|---|----|----|----|----|----|------|
| ۱- وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه                           | ۱  | ۰ | ۱ | ۱  | ۰ | ۱* | ۰ | ۰ | ۰  | ۰  | ۰  | ۱* | ۱* | ۶    |
| ۲- مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه | ۰  | ۱ | ۰ | ۰  | ۰ | ۰  | ۰ | ۰ | ۰  | ۰  | ۰  | ۰  | ۰  | ۱    |
| ⋮                                                                 | ⋮  | ⋮ | ⋮ | ⋮  | ⋮ | ⋮  | ⋮ | ⋮ | ⋮  | ⋮  | ⋮  | ⋮  | ⋮  | ⋮    |
| ۱۲- تهیه تجهیزات و زیرساخت لازم برای توسعه IT در کتابخانه         | ۱* | ۰ | ۱ | ۱* | ۰ | ۱* | ۰ | ۰ | ۱* | ۱* | ۰  | ۱  | ۱* | ۸    |
| ۱۳- امکان رزرو آنلاین کتاب                                        | ۱* | ۰ | ۱ | ۱* | ۰ | ۱* | ۰ | ۰ | ۰  | ۰  | ۱* | ۰  | ۱  | ۶    |
| قدرت وابستگی                                                      | ۱۰ | ۸ | ۸ | ۱۲ | ۱ | ۱۲ | ۸ | ۷ | ۷  | ۷  | ۷  | ۷  | ۱۲ |      |

**مرحله چهارم: تعیین سطح و اولویت متغیر**

با توجه به مجموعه دستیابی و پیش‌نیاز و مجموعه مشترک در هر تکرار، سطح‌بندی انجام می‌شود. مراحل تا زمانی که همه عوامل حذف شوند ادامه دارد. سطح‌بندی عوامل به شرح زیر است:

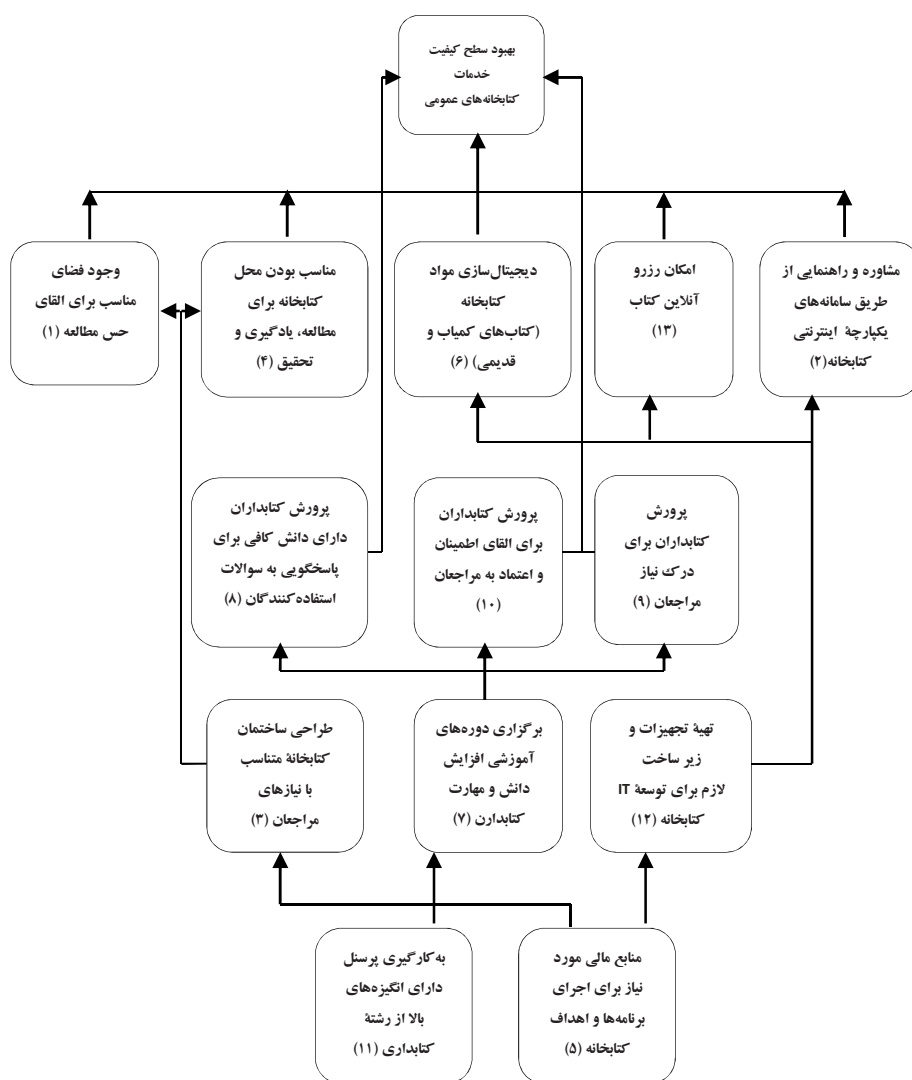
جدول ۵. تعیین سطوح متغیرها

| ردیف | عوامل                                                             | سطح |
|------|-------------------------------------------------------------------|-----|
| ۱    | وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه                              | ۱   |
| ۲    | مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه.   | ۱   |
| ۳    | طراحی ساختمان متناسب با نیاز مراجعان                              | ۲   |
| ۴    | مناسب بودن محل کتابخانه برای مطالعه، یادگیری و تحقیق              | ۱   |
| ۵    | منابع مالی مورد نیاز برای به کارگیری برنامه‌ها و اهداف کتابخانه   | ۴   |
| ۶    | دیجیتال‌سازی مواد کتابخانه (کتاب‌های کمیاب و قدیمی)               | ۱   |
| ۷    | برگزاری دوره‌های آموزشی برای افزایش دانش و مهارت کتابداران        | ۳   |
| ۸    | پرورش کتابدارانی دارای دانش کافی برای پاسخگویی به استفاده‌کنندگان | ۲   |
| ۹    | پرورش کتابداران در جهت درک نیاز مراجعان                           | ۲   |
| ۱۰   | پرورش کتابداران برای القای اطمینان و اعتماد به مراجعان            | ۲   |
| ۱۱   | به کارگیری پرسنل دارای انگیزه بالا از رشته کتابداری               | ۴   |
| ۱۲   | تهیه تجهیزات و زیرساخت لازم برای توسعه IT در کتابخانه             | ۳   |
| ۱۳   | امکان رزرو آنلاین کتاب                                            | ۱   |

همان‌گونه که در جدول ۵ نشان داده شده است، عامل منابع مالی مورد نیاز برای به کارگیری برنامه‌ها و اهداف کتابخانه و عامل به کارگیری پرسنل دارای انگیزه بالا از رشته کتابداری در پایین‌ترین سطح قرار دارد یعنی اینکه آنها بیشترین نفوذ را بر دیگر عوامل دارند و برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی توجه به این دو عوامل از اهمیت بالایی برخوردار است و بهبود دیگر عوامل به عملکرد این دو عامل بستگی دارد.

## مرحله پنجم: ترسیم مدل ساختاری تفسیری

با توجه به سطح‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی مدلی طراحی می‌شود که به صورت زیر است:



نمودار ۱. نقشه استراتژی بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی

پس از سطح‌بندی عوامل که در جدول ۵ آمده است، به تدوین نقشه استراتژی بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی پرداخته شد. عواملی که در سطح یک قرار دارند، در بالاترین قسمت مدل نشان هستند یعنی قدرت نفوذ و تأثیرگذاری کمتری نسبت به دیگر عوامل دارند و عواملی که در پایین‌ترین سطح قرار دارند (سطح چهارم)، دارای بالاترین درجه نفوذ بر دیگر عوامل هستند.

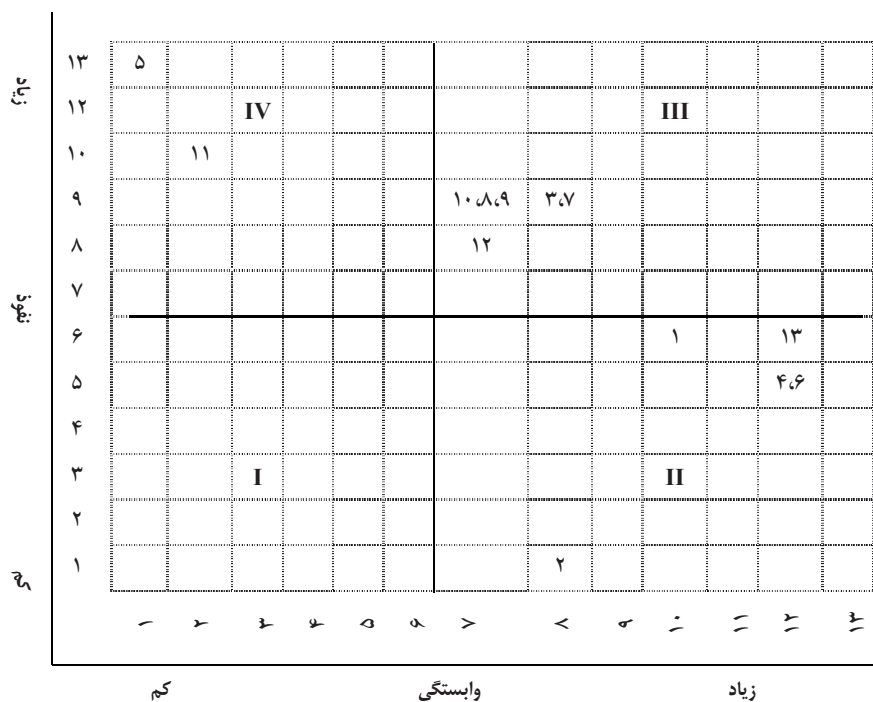
### مرحله ششم: تجزیه و تحلیل MICMAC

از ماتریس دستیابی نهایی قدرت نفوذ و وابستگی به دست می‌آید (جدول ۶) و با به کارگیری مقدار نفوذ و وابستگی نمودار ۲ حاصل می‌شود:

جدول ۶. قدرت وابستگی و نفوذ

| عوامل        | ۱  | ۲ | ۳ | ۴  | ۵  | ۶  | ۷ | ۸ | ۹ | ۱۰ | ۱۱ | ۱۲ | ۱۳ |
|--------------|----|---|---|----|----|----|---|---|---|----|----|----|----|
| قدرت نفوذ    | ۶  | ۱ | ۹ | ۵  | ۱۳ | ۵  | ۹ | ۹ | ۹ | ۹  | ۱۰ | ۸  | ۶  |
| قدرت وابستگی | ۱۰ | ۸ | ۸ | ۱۲ | ۱  | ۱۲ | ۸ | ۷ | ۷ | ۷  | ۲  | ۷  | ۱۲ |

با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل MICMAC (نمودار ۲)، مؤلفه‌های «منابع مالی مورد نیاز برای اجرای برنامه‌ها و اهداف کتابخانه» و «به کارگیری پرسنل دارای انگیزه‌های بالا از رشته کتابداری» در ناحیه ۴ و دارای بیشترین نفوذ و کمترین وابستگی هستند. عوامل «وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه»، «مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه»، «دیجیتال‌سازی مواد کتابخانه»، «مناسب بودن محل کتابخانه برای مطالعه، یادگیری و تحقیق» و «امکان رزرو آنلاین کتاب» در ناحیه ۲ دارای قدرت وابستگی بالا و نفوذ پایین هستند. عوامل «تهیه تجهیزات و زیرساخت‌های لازم برای توسعه IT در کتابخانه»، «پرورش کتابداران دارای دانش کافی برای پاسخگویی به مراجعان»، «پرورش کتابداران برای القای اطمینان و اعتماد به مراجعان»، «پرورش کتابداران برای درک نیاز مراجعان»، «برگزاری دوره‌های آموزشی افزایش دانش و مهارت کتابداران» و «طراحی ساختمان کتابخانه متناسب با نیاز مراجعان» در ناحیه ۳، دارای بالاترین قدرت نفوذ و وابستگی هستند.



نمودار ۲. تجزیه و تحلیل MICMAC

## نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های عمومی سهم عمده‌ای در بالا بردن سطح دانش افراد یک جامعه دارند. به همین دلیل کتابخانه‌های عمومی باید خود را با نیازهای کاربران و مراجعان به‌روز کنند. کتابخانه‌ها به‌عنوان سازمان‌های خدماتی، در فرایند توسعه پایدار کشورها نقش اساسی و حیاتی ایفا می‌کنند. هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان است. امروزه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از مهمترین مسائلی است که در کانون توجه است. بنابراین با توجه به اهمیت نقش کتابخانه‌ها، پژوهش در زمینه بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی ضروری به نظر می‌رسد و این پژوهش در راستای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی انجام شد و با تکیه بر تحقیقات قبلی، کتابخانه‌های عمومی را از چهار بُعد رضایت

کاربران، مالی، رشد و یادگیری و فرآیندهای داخلی مورد بررسی قرار داد. هر بُعد شامل مؤلفه‌هایی است که از تحقیقات گذشته استخراج شده است. در این پژوهش با استفاده از مدل‌سازی ساختاری تفسیری به سطح‌بندی مؤلفه‌ها و تدوین نقشه استراتژی برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی پرداخته شده است (شکل ۱).

نتایج حاصل از نقشه استراتژی حاصل از مدل‌سازی ساختاری تفسیری نشان داد که پنج مؤلفه «وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه»، «مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه»، «دیجیتال‌سازی مواد کتابخانه (کتاب‌های کمیاب و قدیمی)»، «مناسب بودن محل کتابخانه برای مطالعه، یادگیری و تحقیق» و «امکان رزرو آنلاین کتاب» در بالاترین سطح قرار دارند و دارای کمترین تأثیر بر دیگر مؤلفه‌ها هستند و دیگر مؤلفه‌ها بر این موارد تأثیر گذارند. این موارد مستقیماً بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی تأثیر گذار هستند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل MICMAC نشان می‌دهد که همگی مؤلفه‌های سطح اول در ناحیه ۲ قرار گرفته‌اند. این ناحیه عوامل وابسته را شامل می‌شود که دارای قدرت وابستگی بالا و نفوذ پایین می‌باشد. مقایسه نشان می‌دهد نتایج حاصله با پژوهش شهبازی (۲۰۰۶) که نشان داد کیفیت فیزیکی محیط و اطمینان‌پذیری بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تأثیر گذار است، همخوانی دارد. صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهش خود نشان دادند عامل دسترسی به اطلاعات، مهمترین بُعد در زمینه ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است. در این پژوهش مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه، دیجیتال‌سازی مواد کتابخانه (کتاب‌های کمیاب و قدیمی) و امکان رزرو آنلاین کتاب از جمله عواملی است که راهی در جهت دسترسی سریع به اطلاعات معرفی شده است و این عوامل همانند مطالعه صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷) بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی تأثیر گذار است و لذا پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها با در دسترس قرار دادن اطلاعات و همچنین استفاده از خدمات اینترنتی برای کاربران خود گامی در جهت بهبود خدمات کتابخانه‌ها بردارند. همچنین میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌ها با فراهم آوردن تجهیزات مدرنی که اجازه دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز را فراهم می‌کند، دسترسی به منابع الکترونیکی مورد نیاز

استفاده‌کنندگان را بهبود می‌بخشد و به‌علاوه، وجود مجموعه مجله‌های چاپی و الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان، می‌تواند سطح خدمات کتابخانه‌های عمومی را افزایش دهد.

در سطح چهارم مدل، مؤلفه‌های منابع مالی مورد نیاز برای اجرای برنامه‌ها و اهداف کتابخانه و به‌کارگیری پرسنل دارای انگیزه‌های بالا از رشته کتابداری قرار گرفته است که دارای بالاترین درجه تأثیرگذاری بر دیگر مؤلفه‌ها است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل MICMAC نشان می‌دهد که این مؤلفه‌ها در ناحیه ۴ قرار گرفته‌اند. این ناحیه عوامل مستقل را شامل می‌شود که از قدرت نفوذ بالا و میزان وابستگی اندکی برخوردارند. مؤلفه «منابع مالی مورد نیاز برای اجرای برنامه‌ها و اهداف کتابخانه» بر مؤلفه‌های «تهیه تجهیزات و زیرساخت‌های لازم برای توسعه IT در کتابخانه»، «طراحی ساختمان کتابخانه متناسب با نیاز مراجعان»، «مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های یکپارچه اینترنتی کتابخانه»، «دیجیتال‌سازی مواد کتابخانه» و «امکان رزرو آنلاین کتاب» تأثیرگذار است. «طراحی ساختمان کتابخانه متناسب با نیاز مراجعان» بر مؤلفه‌های «وجود فضای مناسب برای القای حس مطالعه» و «مناسب بودن محل کتابخانه برای مطالعه، یادگیری و تحقیق» تأثیرگذار است. نتایج حاصله با مطالعه سنگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) که نشان داد طراحی و معماری جدید تعداد بازدیدکنندگان را افزایش می‌دهد و دید کلیشه‌ای مردم را نسبت به کتابخانه تغییر می‌دهد، همخوانی دارد.

در سطح دوم و سوم مدل، مؤلفه‌های «تهیه تجهیزات و زیرساخت‌های لازم برای توسعه IT در کتابخانه»، «طراحی ساختمان کتابخانه متناسب با نیاز مراجعان»، «برگزاری دوره‌های آموزشی افزایش دانش و مهارت کتابداران»، «پرورش کتابداران دارای دانش کافی برای پاسخگویی به مراجعان»، «پرورش کتابداران برای القای اطمینان و اعتماد به مراجعان»، و «پرورش کتابداران برای درک نیاز مراجعان» قرار دارد که در ناحیه ۳ قرار گرفته و دارای میزان نفوذ و وابستگی بالایی هستند. مؤلفه «به‌کارگیری پرسنل دارای انگیزه‌های بالا از رشته کتابداری» بر مؤلفه‌های «برگزاری دوره‌های آموزشی افزایش دانش و مهارت کتابداران»، «پرورش کتابداران دارای دانش کافی برای پاسخگویی به مراجعان»، «پرورش کتابداران برای القای اطمینان و اعتماد به مراجعان» و «پرورش کتابداران برای درک نیاز مراجعان» تأثیرگذار

---

1. Tseng

است. با توجه به نقشه‌ استراتژی می‌توان این گونه نتیجه گرفت که برای بهبود کیفیت کتابخانه‌های عمومی اولین گام تأمین منابع مالی مورد نیاز برای اجرای برنامه‌ها و اهداف کتابخانه‌ها است. پتر<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) در پژوهش خود نشان داد که عواملی مانند تعداد ناکافی کارکنان، بی‌تجربگی و نداشتن مهارت مورد نیاز برای جمع‌آوری و پردازش داده‌ها، نبود انگیزه و ترس از برکنار شدن، از جمله نقاط ضعف کتابخانه‌های کرواسی است. با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش که به بررسی انگیزه و نقش کارکنان پرداخته شده است می‌توان استنباط کرد که توجه به عوامل «برگزاری دوره‌های آموزشی افزایش دانش و مهارت کتابداران»، «پرورش کتابداران دارای دانش کافی برای پاسخگویی به مراجعان»، «پرورش کتابداران برای القای اطمینان و اعتماد به مراجعان» و «پرورش کتابداران برای درک نیاز مراجعان» گامی در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی است. همچنین اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۸۷) به این نتیجه رسیدند که برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی لازم است به عامل «آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان» توجه بیشتری شود. هالبرگ و سیوس-زاکریسون (۲۰۱۰) در پژوهش خود پیشنهاد دادند که امکان بهبود کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها به قدرت جهت‌گیری بازار و توانایی تغییر در نقش کتابداران مرتبط است. از این رو توجه به عواملی که در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گرفته است برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی ضروری به نظر می‌رسد.

## منابع

- اشرفی‌ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا و شعبانی، احمد (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی دانشگاه آزاد واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لایب‌کوال. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۲ (۴۸)، ۲۵-۵۰.
- پارسائیان مریم (۱۳۹۳). تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از مدل‌های لایب‌کوال و تحلیل سلسله‌مراتبی. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۱ (۲)، ۱۷۷-۱۸۹.

1. Petr

- پوربندنی، اسماعیل؛ عباس‌پور، حسن؛ رضائی، ابوذر؛ قلی‌پرو، فرخ و رضائی پاکپور لنگرودی، فاطمه (۱۳۹۳). کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان با استفاده از ابزار لایب کوآل. *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*، ۲۳ (۹۲)، ۲۴-۱۶.
- حریری، نجلا و افغانی، فریده (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱ (۲)، ۲۵-۵۲.
- شهبازی، مهری (۱۳۸۵). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه پیام‌نور شهرضا با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶ (۲)، ۳-۱۰.
- صیادی تورانلو، حسین؛ منصوری، حسین و جمالی، رضا (۱۳۸۷). شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با رویکرد فازی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱ (۴)، ۱۴۱-۱۶۰.
- ملایی، ابراهیم؛ شعبانی، احمد و رضایی دریانی، رقیه (۱۳۹۲). شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا/یونسکو. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۲ (۳)، ۴۳-۵۴.
- میرغفوری، سیدحبیب...؛ شعبانی، اکرم؛ محمدی، خدیجه و منصوری محمدآبادی، سلیمان (۱۳۹۵). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از رویکرد تلفیقی ویکور فازی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM). *فصلنامه آموزش و ارزشیابی*، ۹ (۳۴)، ۱۳-۳۳.
- میرفخرالدینی، سید حیدر؛ طحاری مهرجردی، محمدحسین و زارعی محمودآبادی، محمد (۱۳۹۱). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بر اساس شاخص‌های مدل لایب کوآل با رویکرد MADM. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۷۱)، ۴۴۹-۴۶۸.
- نوروزی، یعقوب و درمنثاری، مهدی (۱۳۹۳). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر یزد. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۴)، ۶۸۵-۷۰۷.

## References

- Agarwal, A.; Shankar, R. & Tiwari, M. K. (2007). Modeling Agility of Supply Chain. *Industrial Marketing Management*, 36 (4), 443-457.
- Ahmed, W.; Shahid Soroya, M. & Fareed M. G. (2015). Service Quality of Library Front Desk Staff in Medical Colleges of Lahore. *Library Management*, 36 (1/2), 12-22.
- Arshad, A. & Ameen, K. (2010). Service Quality of the University of the Punjab's libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 11 (3), 313-325.
- Asemi, A. & Kazempour, Z. & Ashrafi Rizi, H. (2010). Using LibQUAL+TM to Improve Services to Libraries. *The Electronic Library*, 28 (4), 568-579.

- Crawford, J. (2000). *Evaluation of Library and Information Services*. 2nd ed., London: Aslib.
- Evans, J. R. & Lindsay, W. M. (2004). *The Management and Control of Quality*. 5th ed., New York: West Publishing Company.
- Hallberg, A. & Sipos-Zackrisson, K. (2010). Improvements of Public Library Service Quality. *The TQM Journal*, 22 (1), 89-100.
- Kostagiolas, A. & Banou, C. H. & Laskari, E. M. (2009). Strategic Planning and Management for the Public Libraries. *Library Management*, 30 (4/5), 253-265.
- Malone, D.; Levrault, B. & Miller, M. J. (2007). Factors Influencing the Number of Computers in Libraries: An Exploratory White Paper. *College & Research Libraries News*, 68 (3), 181-182.
- Petr, K. (2007). Quality Measurement of Croatian Public and Academic Libraries: A Methodology. *Performance Measurement and Metrics*, 8 (3), 170-179.
- Ramzan, M. & Singh, D. (2010). Factors Affecting Librarians' Attitudes toward IT Application in Libraries. *The Electronic Library*, 28 (2), 334-344.
- Skretas, G. (2005). Factors Affecting the Full Use of Library and Information Management Systems by Library Personnel. *Program*, 39 (2), 139-146.
- Tseng, S. H. (2008). Green Library Design and Evaluation: The Taipei Public Library, Taiwan. *New Library World*, 109 (7/8), 321-336.
- Warfield, J. W. (1974). Developing Interconnected Matrices in Structural Modelling. *IEEE transcript on systems, Men and Cybernetics*, 4 (1), 51-81.

---

به این مقاله این گونه استناد کنید:

میرغفوری، سید حبیب‌ا..؛ کریمی گوغری، زهره و شعبانی، اکرم (۱۳۹۵). طراحی مدلی راهبردی برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری و MICMAC (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۴)، ۵۸۳-۶۰۱.

## Improvement of Public Library Services Quality: A Strategic Plan by Interpretive Structural Modeling and MICMAC (Case Study: Yazd City Public Libraries in Iran)

**Seyed Habibollah Mirghafoori**

Associate Professor, Dept. of Industrial Management, Yazd University, Iran  
mirghafoori@yazd.ac.ir

**Zohreh Karimi-Gogheri**

M. A. of Industrial Management, Yazd University, Iran  
z.karimi2585@gmail.com

**Akram Shabani** (Corresponding author)

M. A. of Industrial Management, Yazd University, Iran  
shabani.akrm@gmail.com

Received: 6<sup>th</sup> June 2015; Accepted: 11<sup>th</sup> November 2015

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this study was to develop a strategic plan to improve the quality of public libraries in order to resolve financial barriers and better internal processes using structural modeling of interpretations of the library experts.

**Methodology:** This research conducted using a single cross-sectional survey fieldwork. Methods of data collection include questionnaires, interviews and library studies. We selected 3 public libraries among all public libraries of Yazd city randomly and chose 7 experts by their mastery and proficiency. They filled a researcher-made questionnaire consisted of important factors affecting quality of services in public libraries. Then, we used structural modeling and MICMAC method to find infrastructural, middle and superstructural elements of improvement.

**Findings:** The extracted model suggest that “financial resources and “staffing library experts for library affairs are the base in order to use and develop plans and objectives of public libraries. These Factors were highly influencing ones that affected other factors.

**Originality/Value:** Using the suggested strategic plan can help the managers of public libraries to set priorities of action. Right priority setting also can help improvement of services.

**Keywords:** Public Libraries, Service Quality, Strategy Plan, Interpretive Structural Modeling, MICMAC.