

سنجش و ارزیابی خدمات اطلاعاتی

تألیف

دکتر فرنوش عظیمی خبازان

ویراستار

افسانه عطایی



سرشناسه	: عظیمی خبازان، فرنوش، ۱۳۴۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: سنجش و ارزیابی خدمات اطلاعاتی/تالیف فرنوش عظیمی خبازان؛ ویراستار افسانه عطایی.
مشخصات نشر	: تهران: اساطیرپارسی: چاپار، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۲۱۲ص.
شابک	: 978-600-97299-1-3
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۶۹ - ۱۷۳.
موضوع	: خدمات اطلاع رسانی -- ارزیابی
موضوع	: Information services -- Evaluation
موضوع	: کتابخانه ها -- رضایت کاربران
موضوع	: Libraries -- User satisfaction
موضوع	: خدمات اطلاع رسانی پیوسته -- ارزیابی
موضوع	: Online information services -- Evaluation
موضوع	: کتابخانه ها و مراجعان -- ارزیابی
موضوع	: Public services (Libraries -- (Evaluation
موضوع	: کتابخانه ها -- ارزیابی
موضوع	: Libraries -- Evaluation
شناسه افزوده	: عطایی افسار ۱۳۴۵ - ویراستار
رده بندی کنگره	: ۵۹۱۱۶/ع۶۸/۱۶/۷۸ Z
رده بندی دیویی	: ۵/۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۶۱۹۴



تهران: ۸۸۸۹۹۶۸۰ - ۱۱۱۹۶۰۲۱۴

تهران - خیابان ولی عصر (عج) - بالاتر از زرشک
کوچه نوربخش - پلاک ۴۰ - نشر چاپار

سنجش و ارزیابی خدمات اطلاعاتی
تألیف: دکتر فرنوش عظیمی خبازان
ویراستار: افسانه عطایی

صفحه آرا و طراح جلد: رحیم کبیرصابر
ناظر فنی چاپ: مریم تفضلی
چاپ اول ۱۳۹۵
شمارگان: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۷۲۹۹-۱-۳ ISBN: 978-600-97299-1-3

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.
قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

مقدمه

کتابخانه‌ها، مراکز اطلاع‌رسانی، سازمان‌های خدماتی هستند که رسالت اصلی آن‌ها پیوند جامعه، دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. اما طراحی، استقرار و ارائه خدمات نیازمند سرمایه‌گذاری و کار انسانی است که همیشه همراه با صرف هزینه‌های بسیار رهاش است. بنابراین کتابخانه‌ها باید نشان دهند منابع در اختیار را به بهترین وجه مورد استفاده قرار می‌دهند و از کیفیت بالایی در ارائه خدمات برخوردارند.

با توجه به هدف اصلی کتابخانه‌ها یعنی برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران، این خدمات باید در هماهنگی هر چه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران ارائه شود. اصولاً کاربران، عنصر اصلی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به شمار می‌روند، زیرا پویایی و بقای کتابخانه‌ها، به استقبال کاربران و استفاده از منابع وابسته است. امروزه نقش خدمات کاربرمدار بیش از پیش اهمیت یافته است و به کاربر به عنوان کانون تمامی فرایندها نگریسته می‌شود. کاربران راضی بهترین طرفدار و حامیان کتابخانه هستند. میزان رضایت آنان، مرغیبت و شکست هر کتابخانه را تعیین می‌کند. بنابراین، آگاهی از اینکه کاربران تا چه حد راضی هستند اهمیت خاصی دارد. درجه رضایت کاربران، علاوه بر اینکه میزان موفقیت کتابخانه را در دستیابی به اهداف نشان می‌دهد، امکان اصلاح و بهبود کیفیت و روش‌ها را نیز برای کتابخانه عرضه‌کننده خدمات فراهم می‌کند.

بطور کلی ارزیابی خدمات به عنوان یک اهرم راهبردی، نقش ویژه‌ای در موفقیت کتابخانه‌ها دارد. ارزیابی دقیق و مکرر، امکان شناسایی مشکلات موجود را

فراهم آورده و آن‌ها را به حداقل می‌رساند. وقتی سنجش رضایت کاربر به صورت موشکافانه انجام شود، اطلاعات مفیدی در باره اقدامات اصلاحی مورد نیاز بدست می‌آید اما برای اندازه‌گیری رضایت کاربران، کتابخانه باید هدف و انگیزه مشخصی داشته باشد. لذا، استقرار نظامی که بتواند رضایت کاربر را اندازه‌گیری کند، حیاتی به نظر می‌رسد. این نظام باید مبتنی بر روشی صحیح و در چارچوب مشخص باشد و اطلاعاتی اعتماد پذیر و معتبر از میزان رضایت کاربران را عرضه کند.

با توجه به این ضرورت، کتاب حاضر تلاش دارد با بررسی همه جانبه خدمات و ارزیابی آن، قدم مثبتی در این حوزه برداشته و بتواند به صورت کاملاً اجرایی راهکارهایی را در بطنه با ارزیابی رضایت‌مندی کاربران به کتابداران علاقه‌مند عرضه نماید. امید است مطالب ارائه شده بتواند مدیران و کتابداران را در ارائه خدمات بهتر به کاربران یاری نماید.

این کتاب در ۷ فصل تدوین و تنظیم شده است. فصل اول، دوم و سوم مفاهیم ارزیابی، خدمات، کاربران، رضایت‌مندی و کیفیت خدمات با رویکردی به کتابداری و کتابخانه‌ها تعریف و تشریح شده است. فصل چهارم و پنجم، به شیوه‌ها و مدل‌های اندازه‌گیری رضایت کاربر همراه با چند نمونه مطالعات انجام شده در خصوص ارزیابی رضایت‌مندی اختصاص یافته است. در فصل ششم روش اجرایی رضایت‌مندی کاربران مورد بحث قرار گرفته است و در فصل هفتم نیز جهت آشنایی کتابداران با ارائه خدمات سعی شده است برنامه‌ای کارآمد به صورت گام به گام ارائه شود. همچنین لازم به ذکر است در این کتاب، تمامی مدل‌های سنجش رضایت کاربر با فعالیت کتابخانه‌ها تطبیق داده شده است و به منظور کمک به کتابداران و سهولت در ارزیابی، به همراه هر مدل، پرسشنامه‌ای نیز در پیوست کتاب آورده شده است. امید است که مطالب این کتاب بتواند مدیران و کتابداران را در ارائه خدمات بهتر یاری نماید.

فهرست مطالب

۵.....	مقدمه
۱۳.....	فصل ۱: کتابخانه‌ها و ارزیابی خدمات
۱۳.....	هدف‌های فصل
۱۳.....	خدمات در کتابخانه
۱۵.....	کتابخانه‌های کارآمد
۱۶.....	ارزیابی
۱۸.....	دیدگاه سنتی و نوین در ارزیابی کتابخانه
۲۰.....	رویکردهای نوین ارزیابی
۲۶.....	خلاصه فصل
۲۶.....	اصطلاحات کلیدی
۲۷.....	فصل ۲: کاربران و رضایتمندی
۲۷.....	هدف‌های فصل
۲۷.....	کاربران کتابخانه
۲۹.....	انواع کاربران
۳۱.....	نیازها و انتظارات کاربران
۳۳.....	عوامل مؤثر بر انتظارات کاربران
۳۶.....	فرآیند ایجاد ارتباط با کاربران
۳۸.....	فراتر از حد انتظارات کاربران
۳۸.....	رضایتمندی کاربران

۴۱.....	اندازه‌گیری رضایت کاربران
۴۳.....	برنامه پژوهش رضایت کاربر
۴۸.....	اندازه‌گیری رضایت کاربر از نظر زمانی
۴۹.....	اندازه‌گیری رضایت کاربر از نظر روان‌شناختی
۵۰.....	خلاصه فصل
۵۰.....	اصطلاحات کلیدی:

فصل ۳: خدمات و کیفیت ۵۱

۵۱.....	هدف‌های فصل
۵۱.....	مفهوم خدمت
۵۳.....	طبقه‌بندی خدمات
۵۵.....	ویژگی‌های خدمات
۵۵.....	نامحسوس بودن
۵۶.....	تفکیک‌ناپذیری
۵۷.....	تغییرپذیری
۵۷.....	مشارکت کاربر
۵۸.....	مفهوم کیفیت
۶۰.....	کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها
۶۵.....	ابعاد کیفیت خدمات
۶۶.....	خلاصه فصل
۶۷.....	اصطلاحات کلیدی

فصل ۴: روش‌های اندازه‌گیری رضایت کاربر ۶۹

۶۹.....	هدف‌های فصل
۶۹.....	روش‌های اندازه‌گیری رضایت کاربر
۷۵.....	مدل‌های اندازه‌گیری رضایت کاربر
۷۵.....	مدل تحلیل شکاف
۷۹.....	مدل کیفیت خدمات (سروکوال)

۸۲.....	مدل عملکرد خدمات (سروپر)
۸۴.....	مدل اهمیت و عملکرد خدمات (سریمپر)
۸۷.....	مدل طیف تبادل کیفیت خدمت و موضع‌های پیشنهادی
۸۹.....	مدل چهارچوب عملیات پردازش مشتری
۹۱.....	مدل کیفیت خدمات و ارزش درک شده
۹۲.....	مدل لایب‌کوال:
۹۵.....	شاخص رضایت‌مندی مشتری
۹۹.....	خلاصه فصل
۹۹.....	اصطلاحات کلیدی:
۱۰۱.....	فصل ۵: ارزیابی خدمات الکترونیکی
۱۰۱.....	هدف‌های فصل
۱۰۲.....	تعریف خدمات الکترونیکی
۱۰۳.....	کاربر از راه دور
۱۰۵.....	کیفیت خدمات الکترونیکی
۱۰۷.....	ابعاد کیفیت در خدمات الکترونیکی
۱۱۳.....	رویکردهای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی:
۱۱۴.....	مدل‌های کیفیت خدمات الکترونیکی
۱۱۴.....	مدل ای سروکوال
۱۱۶.....	مدل دیجی‌کوال
۱۲۰.....	مدل مبتنی بر فناوری اطلاعات
۱۲۱.....	مدل کیفیت خدمات الکترونیکی
۱۲۳.....	مدل وب کوال
۱۲۳.....	خلاصه فصل:
۱۲۴.....	اصطلاحات کلیدی:
۱۲۵.....	فصل ۶: گردآوری اطلاعات
۱۲۵.....	هدف‌های فصل

۱۲۵.....	روش‌های گردآوری اطلاعات
۱۲۷.....	پرسشنامه:.....
۱۲۹.....	فرایند طراحی پرسشنامه رضایت کاربر
۱۳۰.....	شناسایی و تعیین ابعاد کیفیت خدمات
۱۳۴.....	نکاتی برای طراحی سوالات
۱۳۵.....	اندازه‌گیری و مقیاس‌سازی
۱۳۶.....	مقیاس اسمی:.....
۱۳۷.....	مقیاس ترتیبی:.....
۱۳۷.....	مقیاس فاصله‌ای:.....
۱۳۷.....	مقیاس نسبی:.....
۱۳۸.....	معرفی مقیاس‌های ترکیبی
۱۳۸.....	مقیاس درجه‌بندی
۱۴۰.....	مقیاس رتبه‌بندی:.....
۱۴۱.....	مقیاس افتراق معنایی
۱۴۲.....	روایی و پایایی
۱۴۲.....	روایی یا اعتبار
۱۴۶.....	پایایی یا قابلیت اعتماد
۱۴۸.....	روش‌های اجرای پژوهش رضایت کاربر
۱۴۹.....	خلاصه فصل
۱۵۰.....	اصطلاحات کلیدی:
۱۵۱.....	فصل ۷: برنامه‌ریزی خدمات در کتابخانه‌ها
۱۵۱.....	هدف‌های فصل
۱۵۱.....	برنامه‌ای برای ارائه خدمات به کاربران
۱۶۲.....	برقراری ارتباط با کاربران
۱۶۴.....	گوش کردن
۱۶۵.....	شیوه‌های مختلف گوش کردن
۱۶۶.....	خلاصه فصل
۱۶۷.....	اصطلاحات کلیدی:

منابع و مآخذ.....	۱۶۹
منابع فارسی.....	۱۶۹
منابع انگلیسی.....	۱۷۳
پیوست ۴-۱: نمونه گویه‌های سروکوال.....	۱۷۷
پیوست ۴-۲: نمونه گویه‌های مدل اهمیت و عملکرد خدمات (دانشگاه نیوکاستل، ۲۰۱۰).....	۱۸۱
پیوست ۴-۳: نمونه گویه‌های مدل کیفیت خدمات و ارزش درک شده.....	۱۸۳
پیوست ۴-۴: نمونه گویه‌های لایب‌کوال.....	۱۸۵
پیوست ۴-۵: شاخص رضایت‌مندی در آمریکا.....	۱۸۷
پیوست ۴-۶: شاخص رضایت‌مندی کاربران در کتابخانه.....	۱۹۱
پیوست ۵-۱: نمونه گویه‌های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی (ای سروکوال).....	۱۹۳
پیوست ۵-۲: نمونه گویه‌های (بجی‌کی).....	۱۹۷
پیوست ۵-۳: نمونه گویه‌های مدل کیفیت خدمات الکترونیکی.....	۲۰۳
پیوست ۵-۴: نمونه گویه‌های مدل ارزیابی رِب‌کوال.....	۲۰۹