

## ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان بر اساس استاندارد ایزو

۱۱۶۲۰

منیره مودن<sup>۱</sup> | داریوش مطلبی<sup>۲</sup> | مهرداد وزیرپور کشمیری<sup>۳</sup>

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی-مدیریت اطلاعات، مدیر داخلی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان کتابخانه

مرکزی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، سمنان، ایران Mo1357moazzen@yahoo.com

۲. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام شهرری (نویسنده مسئول) dariushmatlabi@gmail.com

۳. مشاور دبیرکل و عضو هیات امنایی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ngh\_2001@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۹/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۷/۲۱

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر شناسایی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان بر اساس استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ است. **روش پژوهش:** این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام، پیمایشی است. جامعه آماری، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان شامل ۲۹ نفر است. برای سنجش عملکرد کتابخانه، از پرسشنامه محقق ساخته - براساس استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ - به عنوان ابزار گردآوری داده‌ها استفاده شد و برای آزمون فرضیه از آزمون‌های t استیودنت یک نمونه‌ای، تحلیل واریانس یک طرفه و دانکن استفاده شد، نرم افزار آماری مورد استفاده SPSS ویرایش ۲۲ بوده است.

**یافته‌ها:** عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر منابع و زیرساخت‌ها با میانگین ۱/۸۹، پایین‌تر از سطح متوسط است. عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر کاربرد با میانگین ۲/۶۷، پایین‌تر از سطح متوسط است. همچنین از منظر کارآمدی با میانگین ۲/۱۸، عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی پایین‌تر از سطح متوسط است. کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان تنها از منظر پتانسیل‌ها و توسعه با میانگین ۳/۲۷، بالاتر از سطح متوسط بوده است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد که میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان بر اساس استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ پایین‌تر از سطح متوسط است. آزمون فرضیه برای مقایسه عملکردها در ابعاد مختلف استاندارد نشان داد که از نظر عملکرد در شاخص منابع دسترسی و زیرساخت، کاربرد یا توسعه، و پتانسیل‌ها و توسعه تفاوت معناداری بین عملکرد کتابخانه‌های مورد بررسی وجود نداشت و عملکرد کتابخانه‌ها در زمینه منابع دسترسی و زیرساخت، کاربرد و پتانسیل‌ها و توسعه بین هر سه دانشگاه یکسان و ضعیف است.

**واژه‌های کلیدی:** عملکرد کتابخانه دانشگاهی، استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰، کتابخانه‌های دانشگاهی سمنان.

## مقدمه

یکی از اهداف و وظایف نظام آموزش عالی هر کشور، آموزش و پرورش نیروی انسانی متخصص و کارآمد و شکل دهی پژوهش های منطبق با نیازهای آن است. در واقع رسالت دانشگاه ها تربیت دانش آموختگانی است که بتوانند با دانش خود، گامی در جهت توسعه ی کشور بردارند (حیدری، ۱۳۸۳). در این میان، کتابخانه های دانشگاهی نقش بسزایی در تحقق اهداف و دستیابی به رسالت های آموزشی و پژوهشی دانشگاه ها ایفا می کنند. وجود کتابخانه های دانشگاهی منطبق با استانداردهای بین المللی از نظر کیفی و کمی بسیار حائز اهمیت است. با توجه به اهمیت جایگاه و نقش کتابخانه ها در دانشگاه ها، کتابخانه های دانشگاهی در نیم قرن گذشته، سنجش کیفیت و اثربخشی و ارزیابی خدمات خود را مورد توجه قرار داده اند و منابع مالی قابل ملاحظه ای بدین مهم اختصاص یافته است (اسفندیاری مقدم و باب الحوایجی، ۱۳۸۸). این در حالی است که کتابخانه های دانشگاهی با چالش ها و مسائل متعددی مواجه هستند. از جمله این چالش ها می توان به حفظ و نگهداری، توسعه مجموعه های اشتراکی و اشتراک منابع رقابت خود مختاری، افزایش هزینه های منابع، کاهش بودجه ها و ظهور فناوری های اطلاعاتی جدید اشاره کرد، در همین راستا هزینه گزاف حفظ و نگهداری نیز باید مدنظر باشد (بوینز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲، نقل در حاجی ها، ۱۳۸۸). در واقع با توجه به اولویت های بودجه بندی که از سوی مسئولان دانشگاه ها اتخاذ می شود، کتابخانه های دانشگاهی، بیش از پیش، باید هزینه های خدمات خود را توجیه نمایند و به نوعی با ارزیابی خدمات خود، در راستای حمایت از آموزش و پژوهش، گام های محکم تری را بردارند (اسفندیاری مقدم، باب الحوایجی، ۱۳۸۸).

ارزیابی کیفیت خدمات و فعالیت های کتابخانه ای، فعالیتی ذهنی است که در یک فرایند پیچیده ی تصمیم گیری توسط مشتریان یا ارائه دهندگان خدمات صورت می گیرد. عوامل گوناگونی در طی فرایند تصمیم گیری بر روی تصمیم نهایی

یک فرد تأثیر می گذارند. این امر، پیچیدگی فرایند تصمیم گیری را بیشتر می کند (میرفخرالدینی، طاهری دمنه و منصوری، ۱۳۸۹) بر این اساس استانداردهای مختلفی برای ارزیابی و سنجش فعالیت های کتابخانه ای ایجاد شده است. استانداردهای کتابخانه ای ضوابطی است که با استفاده از آن می توان خدمات کتابخانه را سنجش و ارزیابی کرد. استانداردها توسط کتابداران متخصص تدوین می شود تا کار دستیابی به هدف های تعیین شده از سوی آنان را میسر سازد. استانداردهای کتابخانه ای را می توان به عنوان الگوی مطلوب، راه کارهای نمونه، ملاک ارزشیابی، انگیزه ای برای توسعه و پیشرفت آتی و نیز به عنوان ابزارهای ضروری برای کمک به تصمیم گیری و عمل، نه تنها برای کتابداران بلکه برای عموم افراد غیر کتابدارانی که به طور غیرمستقیم با مقوله ی برنامه ریزی و مدیریت کتابخانه ها و خدمات کتابخانه ای سر و کار دارند توصیف کرد (قاسمی، ۱۳۸۵؛ چشمه سهرابی، اکبری، افخ نیا، ۱۳۸۹).

بررسی پایگاه های اطلاعاتی نشان می دهد پژوهش های متعددی به بررسی و ارزیابی کتابخانه ها به ویژه کتابخانه های دانشگاهی پرداخته اند که این مطالعات را می توان به سه دسته های زیر تقسیم کرد: دسته اول کتابخانه ها را تنها از نظر یکی از ابعاد مورد ارزیابی قرار داده اند نظیر ارزیابی نیروی انسانی (عطایی، ۱۳۸۱)، ارزیابی کیفیت خدمت کتابخانه با رویکرد لیب کوال (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶)، ارزیابی مجموعه کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی تبریز (ابراهیمی، حبیبی و کلبخانی، ۱۳۸۹؛ حسینی و کوهی رستمی، ۱۳۸۹)، ارزیابی کاربران کتابخانه بر اساس لیب کوال (کایرلیدو و پرسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸)، ارزیابی انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه (تامسون و کرلیدو و کوک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷).

دسته دوم مطالعاتی را شامل می شود که به بررسی وضعیت کتابخانه (حیدری، ۱۳۸۳؛ بنی اقبال، ۱۳۸۷) و مقایسه کتابخانه های دانشگاهی با استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران (طبسی، ۱۳۸۲؛ عصاره و نصیری، ۱۳۸۳، جلالی، ۱۳۸۵؛

<sup>2</sup>. Kyrillidou and Persson

<sup>3</sup>. Thompson, Kyrillidou and Cook

<sup>1</sup>. bynes

قرار می‌دهد (شاخص عملکرد کتابخانه‌ها، ۲۰۰۸). در جدول ۱ چهار شاخص اصلی و ۴۵ زیر معیار ایزو ۱۱۶۲۰ ارائه شده است (مسعودی، ۱۳۹۳، ص. ۱۶).

جدول ۱. معیارها و زیرمعیارهای شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها

ایزو ۲۰۰۸ جمع	منابع دسترسی استفاده کارایی و پتانسیل و			
	توسعه	کارآمدی	کاربرد	توسعه
مجموعه	۱۴	۴	۵	۴
دسترسی	۱۲	۲	۶	۴
تسهیلات	۷	۰	۲	۵
کارمندان	۷	۲	۴	۱
کلیات	۵	۲	۱	۲
جمع	۴۵	۵	۱۱	۱۵

با توجه به جامعیت شاخص‌های پیش بینی شده در استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰، در پژوهش حاضر عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان (شامل کتابخانه‌های دانشگاه سمنان، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی و کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سمنان) براساس شاخص‌های منابع، دسترسی و زیرساخت، شاخص کاربرد، شاخص کارآمدی و شاخص پتانسیل‌ها و توسعه مطرح شده در استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ مورد ارزیابی و به سؤال‌های زیر پاسخ و فرضیه آزمون می‌شود: سؤال‌های پژوهش شامل:

۱. عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر منابع و زیرساخت‌ها با توجه به استاندارد شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها، ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می‌شود؟
۲. عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر استفاده با توجه به استاندارد شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها، ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می‌شود؟
۳. عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر کارایی خدمات با توجه به استاندارد

ابراهیمی، ۱۳۸۷؛ مومنی، ۱۳۸۸؛ شعبانی و نظام‌آبادی، ۱۳۸۸؛ احمدی، رسولی آزاد و رضاحسینی، ۱۳۹۰؛ و فرداصفهان‌ی، ۱۳۹۱) پرداخته‌اند.

دسته سوم پژوهش‌هایی را شامل می‌شود که بیشترین شباهت را به مطالعه حاضر دارند و به مطالعه عملکرد کتابخانه بر اساس مدل سیرز<sup>۱</sup> (منصوری، ۱۳۸۸؛ حریری و نزهت، ۱۳۹۰)، مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا<sup>۲</sup> (فرچ‌پهلوی و آخشیک، ۱۳۸۸؛ ذاکر شهرک و ابادزی، ۱۳۹۱)، رویکرد کارت امتیازی متوازن (صرافپور، ۱۳۸۹؛ زابلی، سلیمان نژاد و زابلی، ۱۳۹۴)، شاخص‌های عملکرد ایزو ۱۱۶۲۰ (بلینی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴)، و در نهایت در پژوهش‌های بدون توجه به استاندارد و یا مدلی به ارزیابی عملکرد کتابخانه (خان و تریپاتی، ۲۰۱۴)، پرداخته‌اند. بررسی مطالعات نشان می‌دهد تنها بلینی (۲۰۰۴) عملکرد کتابخانه دانشگاه ترنتو را بر اساس شاخص‌های عملکرد ایزو ۱۱۶۲۰ ارزیابی کرده و هیچ مطالعه‌ای در ایران عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی را بر اساس استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ مورد ارزیابی قرار نداده‌اند. هدف اصلی این استاندارد بین‌المللی تأکید بر لزوم استفاده از شاخص‌های عملکرد در کتابخانه‌ها و گسترش آگاهی درباره‌ی چگونگی اندازه‌گیری عملکردها است که به بررسی عملکرد کتابخانه‌ها از نظر صرفه‌جویی، کارآمدی و تأثیرگذاری می‌پردازد (خان<sup>۴</sup> و تریپاتی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴، ص. ۱۱۸). از آنجایی که در این مطالعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان اعم از سراسری، علوم پزشکی و آزاد مورد مطالعه قرار می‌گیرد از اهمیت بالایی برخوردار است.

استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۱۶۲۰ از یک «رویکرد کارت امتیازی متوازن» پیروی می‌کند که کتابخانه‌ها را بر اساس شاخص‌های منابع، دسترسی و زیرساخت، شاخص کاربرد، شاخص کارآمدی و شاخص پتانسیل‌ها و توسعه مورد بررسی

1. Sears  
2. EFQM  
3. Bellini  
4. Khan  
5. Tripathi

تکرار پذیری بالایی آن دارد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده ها برای پاسخ به سؤالها با توجه به نرمال بودن متغیرها از آزمونهای پارامتریک و آزمون t استیودنت یک نمونه ای استفاده شد. چون متغیرهای مطرح در فرضیه نرمال و گروهها بیش از دو دسته بودند از تحلیل واریانس یک طرفه و دانکن به منظور نشان دادن میانگین از حد متوسط کمتر یا بیشتر نتایج حاصل از اجرای پرسشنامه، با میانگین نظری پرسشنامه استفاده شده است. برای تحلیل داده از نرم افزار آماری SPSS ویرایش ۲۲ استفاده شده است.

#### یافته های پژوهش

نتایج حاصل از بررسی یافته های پژوهش در زمینه جمعیت شناختی نشان داد که بیشترین میزان کارکنان کتابخانه های دانشگاه های سمنان، زن ( ۶۸/۴۲ درصد) بوده اند. از نظر میانگین سنی، بیشتر بین ۲۵ تا ۳۵ سال (۶۳/۱۶ درصد) هستند. میزان تحصیلات کارکنان با درصد بالایی (۵۲/۶۳ درصد) در سطح کارشناسی بوده و میانگین سابقه کار این کارکنان اکثرا بین ۱۱ تا ۱۵ سال (۴۷/۳۷ درصد) است.

برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه های دانشگاهی شهر سمنان از منظر منابع و زیرساختها، کاربرد، کارآمدی و پتانسیل و توسعه بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰، میانگین امتیازات کسب شده با مقدار متوسط (۳) مقایسه و از آزمون تی استیودنت یک نمونه ای استفاده شده است.

تحلیل پرسش اول: عملکرد کتابخانه های دانشگاهی شهر سمنان از منظر منابع و زیرساختها با توجه به استاندارد شاخص های عملکرد کتابخانه ها، ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می شود؟

منابع دسترسی زیرساخت توسط ۴ متغیر (مجموعه، دسترسی، امکانات و کارکنان) اندازه گیری شده است. آمار توصیفی این ۴ متغیر در جدول ۲ آورده شده است.

شاخص های عملکرد کتابخانه ها، ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می شود؟

۴. عملکرد کتابخانه های دانشگاهی شهر سمنان از منظر توانایی توسعه در آینده با توجه به استاندارد شاخص های عملکرد کتابخانه ها، ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می شود؟  
فرضیه پژوهش: شاخص عملکرد کتابخانه های دانشگاهی دانشگاه های شهر سمنان از نظر استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ نسبت به یکدیگر تفاوت معنی داری دارد.

#### روش پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا و گردآوری داده ها از نوع پیمایشی است. این روش به طور معمول برای تعیین وضعیت موجود یک پدیده به کار می رود (آخشیک، ۱۳۸۹).

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کتابداران تمامی کتابخانه های دانشگاهی شهر سمنان شامل دانشگاه سمنان، دانشگاه علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان است. تعداد این کتابداران ۲۹ نفر بود که به صورت سرشماری همه کتابداران مورد مطالعه قرار گرفتند. برای گردآوری داده ها، از پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر استاندارد ۱۱۶۲۰ استفاده شد. این پرسشنامه حاوی ۴ بخش مربوط به مؤلفه های شاخص عملکرد کتابخانه ها در استاندارد مذکور بر اساس طیف لیکرت بود. سؤال های مربوط به شاخص منابع و زیر ساختها: حاوی ۴ بعد و ۱۴ سؤال؛ سؤال های مربوط به شاخص کاربرد: حاوی ۴ بعد و ۱۵ سؤال؛ سؤال های مربوط به شاخص کارآمدی: حاوی ۴ بعد و ۱۱ سؤال؛ سؤال های مربوط به شاخص پتانسیلها و توسعه: حاوی ۳ بعد و ۵ سؤال است.

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ها با کمک استادان کتابداری و آمار دانشگاه سمنان و همچنین استادان کتابداری در تهران مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه بر اساس آزمون آلفای کرونباخ، ۰/۸۲۶ بود که نشان از اعتماد و

جدول ۲. مقادیر توصیفی در خصوص متغیرهای شاخص منابع دسترسی زیرساخت

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
مجموعه	۱/۹۷	۰/۴۲۴	۱/۲۵	۲/۷۵
دسترسی	۱/۸۹	۰/۵۶۷	۱	۳/۲۵
امکانات	۱/۷۸	۰/۶۶۵	۱	۲/۸۰
کارکنان	۲/۱۱	۱	۱	۴
منابع دسترسی و زیرساخت	۱/۸۹	۰/۴۲۷	۱/۲۹	۲/۷۱

۱۱۶۲۰، میانگین امتیازات کسب شده با مقدار متوسط (۳) مقایسه خواهد شد. برای انجام این آزمون از آزمون تی استیودنت یک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۳ آورده شده است.

با توجه به جدول ۲ میانگین شاخص منابع دسترسی و زیرساخت برابر با (۱/۸۹)، بیشترین مقدار برابر با (۲/۷۱)، کمترین مقدار برابر با (۱/۲۹) و با انحراف معیار (۰/۴۲۷) است. برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر منابع و زیرساخت‌ها بر اساس استاندارد

جدول ۳. نتایج آزمون تی استیودنت برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه‌ها از منظر منابع و زیرساخت‌ها

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه آزمون تی استیودنت
مجموعه	۱/۹۷	۰/۴۲۴	-۱۰/۵۵۰	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
دسترسی	۱/۸۹	۰/۵۶۷	-۸/۴۹۵	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
امکانات	۱/۷۸	۰/۶۶۵	-۷/۹۳۶	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
کارکنان	۲/۱۱	۱	-۳/۵۴۵	۱۸	۰/۰۰۲	کمتر از مقدار متوسط (۳)
منابع دسترسی و زیرساخت	۱/۸۹	۰/۴۲۷	-۱۱/۲۸۷	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)

ایستگاه کاری، سرانه فضای کاربری، سرانه صندلی، ساعات فعالیت در مقایسه با تقاضا با میانگین ۱/۷۸ است. تحلیل پرسش دوم: عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر استفاده و کاربرد با توجه به استاندارد شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها، ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می‌شود؟

کاربرد توسط ۴ متغیر (مجموعه، دسترسی، امکانات و عمومی) اندازه‌گیری شده است. آمار توصیفی این ۴ متغیر در جدول زیر آورده شده است.

چنانچه جدول ۳ نشان می‌دهد سطح معناداری آزمون در تمامی موارد زیر معیارها کوچک‌تر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض برابری میانگین امتیازها با مقدار متوسط ۳ رد می‌شود. با توجه به مقدار میانگین، میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان به متغیرهای منابع و زیرساخت‌ها بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰ پایین‌تر از سطح متوسط است. بیشترین میزان مربوط به سرانه کارکنان با میانگین ۲/۱۱ و کمترین میزان مربوط به امکانات و سرانه ایستگاه‌های کاری دسترسی عمومی، سرانه ساعات فعالیت

جدول ۴. مقادیر توصیفی در خصوص متغیرهای شاخص کاربرد

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
مجموعه	۲/۶۰	۰/۳۴۶	۲	۳/۲۰
دسترسی	۳/۲۸	۰/۵۲۱	۲/۵۰	۴/۵۰
امکانات	۱/۷۶	۰/۷۱۴	۲	۳
عمومی	۱/۸۹	۰/۶۵۸	۱	۳/۵۰
کاربرد	۲/۶۷	۰/۳۸۷	۲/۰۷	۳/۴۷

اساس استاندارد ۱۱۶۲۰، میانگین امتیازهای کسب شده با مقدار متوسط ۳ مقایسه خواهد شد. برای انجام این آزمون از آزمون تی استیودنت یک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج در جدول ۵ آورده شده است.

با توجه به جدول ۴، میانگین شاخص کاربرد برابر با ۲/۶۷، بیشترین مقدار برابر با (۳/۴۷)، کمترین مقدار برابر با (۲/۰۷) و با انحراف معیار (۰/۳۸۷) است. برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر کاربرد بر

جدول ۵. نتایج آزمون تی استیودنت برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه‌ها از منظر کاربرد

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه آزمون تی استیودنت
مجموعه	۲/۶۰	۰/۳۴۶	-۵/۰۳۳	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
دسترسی	۳/۲۸	۰/۵۲۱	۲/۴۲۳	۱۸	۰/۰۲۶	بیشتر از مقدار وسط (۳)
امکانات	۱/۷۶	۰/۷۱۴	-۷/۵۴۸	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
عمومی	۱/۸۹	۰/۶۵۸	-۷/۳۲۴	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
کاربرد	۲/۶۷	۰/۳۸۷	-۳/۷۱۴	۱۸	۰/۰۰۲	کمتر از مقدار متوسط (۳)

شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می‌شود؟ کارآمدی توسط ۴ متغیر (مجموعه، دسترسی، کارکنان و عمومی) اندازه گیری شده است. آمار توصیفی این ۴ متغیر در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۶. مقادیر توصیفی متغیرهای شاخص کارآمدی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
مجموعه	۲/۲۸	۰/۶۴۷	۱/۵۰	۳/۲۵
دسترسی	۲/۱۸	۱/۰۴۴	۱	۴
کارکنان	۲/۰۳	۰/۶۵۸	۱	۳/۲۵
عمومی	۲/۳۷	۰/۸۳۱	۱	۳
کارآمدی	۲/۱۸	۰/۶۴۳	۱/۲۷	۲/۹۱

با توجه به جدول ۵ سطح معناداری آزمون در تمامی موارد زیر معیارها، کوچک‌تر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض برابری میانگین امتیازها با مقدار متوسط ۳ رد می‌شود. با توجه به مقدار میانگین، بیشترین شاخص عملکرد در این شاخص مربوط به دسترسی با میانگین ۳/۲۸ و کمترین شاخص مربوط به امکانات با میانگین ۱/۷۶ است. همچنین میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان به متغیرهای مجموعه، امکانات و عمومی بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰ پایین‌تر از سطح متوسط است. همچنین میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان به متغیر دسترسی بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰ بالاتر از سطح متوسط است. تحلیل پرسش سوم: عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر کارایی خدمات با توجه به استاندارد

امتیازهای کسب شده با مقدار متوسط ۳ مقایسه خواهد شد. برای انجام این آزمون از آزمون تی استیودنت یک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج در جدول ۷ آورده شده است.

با توجه به جدول ۶ میانگین شاخص کارآمدی برابر با (۲/۱۸)، بیشترین مقدار برابر با (۲/۹۱)، کمترین مقدار برابر با (۱/۲۷) و با انحراف معیار (۰/۶۴۳) است.

برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر کارآمدی بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰، میانگین

جدول ۷. نتایج آزمون تی استیودنت برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه‌ها از منظر کارآمدی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه آزمون تی استیودنت
مجموعه	۲/۲۸	۰/۶۴۷	-۴/۷۸۸	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
دسترسی	۲/۱۸	۱/۰۴۴	-۳/۴۰۷	۱۸	۰/۰۰۳	کمتر از مقدار متوسط (۳)
کارکنان	۲/۰۳	۰/۶۵۸	-۳/۳۶۷	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)
عمومی	۲/۳۷	۰/۸۳۱	-۳/۳۱۴	۱۸	۰/۰۰۴	کمتر از مقدار متوسط (۳)
کارآمدی	۲/۱۸	۰/۶۴۳	-۵-۵۱۳	۱۸	۰/۰۰۱	کمتر از مقدار متوسط (۳)

جدول ۸. مقادیر توصیفی در خصوص متغیرهای شاخص

پتانسیل‌ها و توسعه				
متغیر	میانگین	انحراف معیار		بیشینه
		کمینه	بیشینه	
مجموعه	۲/۷۹	۰/۸۵۵	۲	۵
کارکنان	۳/۲۸	۰/۶۷۳	۲/۵۰	۵
عمومی	۳/۵۰	۰/۷۰۷	۲/۵۰	۴/۵۰
پتانسیل‌ها و توسعه	۳/۲۷	۰/۴۹۱	۲/۶۰	۴/۶۰

با توجه به جدول ۸ میانگین شاخص پتانسیل‌ها و توسعه برابر با (۳/۲۷)، بیشترین مقدار برابر با (۴/۶۰)، کمترین مقدار برابر با (۲/۶۰) و با انحراف معیار (۰/۴۹۱) است.

برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر پتانسیل‌ها و توسعه بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰، میانگین امتیازهای کسب شده با مقدار متوسط (۳) مقایسه خواهد شد. برای انجام این آزمون از آزمون تی استیودنت یک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج در جدول ۸ آورده شده است.

با توجه به جدول ۷ سطح معناداری آزمون در تمامی موارد زیرمعیارها کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض برابری میانگین امتیازها با مقدار متوسط ۳ رد می‌شود. با توجه به مقدار میانگین، میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان به متغیرهای کارآمدی بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰ پایین‌تر از سطح متوسط است. بیشترین میانگین مربوط به زیر معیار عمومی با ۲/۳۷ و کمترین میانگین مربوط به زیرمعیار کارکنان با ۲/۰۳ است. با توجه به مجموع نتایج مربوط به معیار اصلی کارآمدی، سطح معناداری آزمون کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض برابری میانگین امتیازها با مقدار متوسط ۳ رد می‌شود. با توجه به مقدار میانگین، میزان عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر کارآمدی بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰ پایین‌تر از سطح متوسط است.

تحلیل پرسش چهارم: عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان از منظر توانایی توسعه در آینده با توجه به استاندارد شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌ها، ایزو ۱۱۶۲۰ در چه حدی ارزیابی می‌شود؟ پتانسیل‌ها و توسعه توسط ۳ متغیر (مجموعه، کارکنان و عمومی) اندازه‌گیری شده است. آمار توصیفی این ۳ متغیر در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۹. نتایج آزمون تی استیودنت برای بررسی میزان عملکرد کتابخانه ها از منظر پتانسیل ها و توسعه

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه آزمون تی استیودنت
مجموعه	۲/۷۹	۰/۸۵۵	-۱/۰۷۳	۱۸	۰/۲۹۷	برابر با مقدار متوسط (۳)
کارکنان	۳/۲۸	۰/۶۷۳	۱/۸۷۴	۱۸	۰/۰۷۷	برابر با مقدار متوسط (۳)
عمومی	۳/۵۰	۰/۷۰۷	۳/۰۸۲	۱۸	۰/۰۰۶	بیشتر از مقدار متوسط (۳)
پتانسیل ها و توسعه	۳/۲۷	۰/۴۹۱	۲/۴۳۰	۱۸	۰/۰۲۶	بیشتر از مقدار متوسط (۳)

با توجه به جدول ۹ در نتیجه گیری نهایی، وضعیت کتابخانه های دانشگاهی شهر سمنان از منظر توانایی توسعه در آینده به عنوان یکی از شاخص های استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ بالاتر از سطح متوسط است. در این کتابخانه ها شاخص عمومی با میانگین ۳/۵۰ بیشترین میانگین و شاخص مجموعه با میانگین ۲/۷۹ کمترین میانگین را دارا بود. سطح معناداری آزمون برای معیار اصلی کوچک تر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض برابری میانگین امتیازها با مقدار متوسط ۳ رد می شود. با توجه به مقدار میانگین، میزان عملکرد کتابخانه های دانشگاهی شهر سمنان از منظر پتانسیل ها و توسعه بر اساس استاندارد ۱۱۶۲۰ بالاتر از سطح متوسط است.

فرضیه پژوهش: شاخص عملکرد کتابخانه های دانشگاهی دانشگاه های شهر سمنان از نظر استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ نسبت به یکدیگر تفاوت معنی داری دارد.

عملکرد کتابخانه ها به استاندارد توسط ۴ متغیر (منابع دسترسی و زیرساخت، کاربرد، کارآمدی و پتانسیل ها و توسعه) اندازه گیری شده است. در ادامه به مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های مورد بررسی به تفکیک متغیرهای عملکرد می-پردازیم.

#### الف) منابع دسترسی و زیرساخت

برای مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های مورد بررسی در زمینه منابع دسترسی و زیرساخت، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج در جدول ۱۰ داده شده است.

جدول ۱۰. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه در مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های در زمینه منابع دسترسی و زیرساخت

متغیر	منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار آماره F	سطح معناداری
منابع	بین گروهی	۰/۸۶۶	۲	۰/۴۳۳		
دسترسی و زیرساخت	درون گروهی	۲/۴۱۴	۱۶	۰/۱۵۱	۲/۸۶۹	۰/۰۸۶
	جمع کل	۳/۲۷۹	۱۸			

#### ب) کاربرد

برای مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های مورد بررسی در زمینه کاربرد، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج در جدول ۱۱ ارائه شده است.

با توجه به جدول ۱۰، سطح معناداری آزمون بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد، این بدان معنا است که در سطح ۹۵ درصد تفاوت معناداری بین عملکرد کتابخانه های دانشگاه های مورد بررسی در زمینه منابع دسترسی و زیرساخت وجود ندارد. به عبارتی دیگر، عملکرد کتابخانه ها در زمینه منابع دسترسی و زیرساخت بین دانشگاه های مورد بررسی یکسان است.



جدول ۱۱. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه در مقایسه عملکرد کتابخانه‌ها بین دانشگاه‌های مورد بررسی در زمینه کاربرد

متغیر	منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار آماره F	سطح معناداری
	بین گروهی	۰/۷۱۱	۲	۰/۳۵۶		
کاربرد	درون گروهی	۱/۹۸۶	۱۶	۰/۱۲۴	۲/۸۶۵	۰/۰۸۶
	جمع کل	۲/۶۹۸	۱۸			

با توجه به جدول ۱۱ سطح معناداری آزمون بزرگتر از ۰/۰۵ است، این بدان معنا است که در سطح ۹۵ درصد تفاوت معناداری بین عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد بررسی در زمینه کاربرد وجود ندارد. به عبارتی دیگر، عملکرد کتابخانه‌ها در زمینه کاربرد بین دانشگاه‌های مورد بررسی یکسان است.

ج) کارآمدی  
برای مقایسه عملکرد کتابخانه‌ها بین دانشگاه‌های مورد بررسی در زمینه کارآمدی، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج در جدول ۱۲ داده شده است.

جدول ۱۲. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه در مقایسه عملکرد کتابخانه‌ها بین دانشگاه‌های مورد بررسی در زمینه کارآمدی

متغیر	منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار آماره F	سطح معناداری
	بین گروهی	۴/۲۱۴	۲	۲/۱۰۷		
کارآمدی	درون گروهی	۳/۲۳۲	۱۶	۰/۲۰۲	۱۰/۴۳۱	۰/۰۰۱
	جمع کل	۷/۴۴۶	۱۸			

با توجه به جدول ۱۲، سطح معناداری آزمون کوچکتر از ۰/۰۵ است، این بدان معنا است که در سطح ۹۵ درصد تفاوت معناداری بین عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد بررسی در زمینه کارآمدی وجود دارد.

با توجه به معنادار بودن آزمون آنالیز واریانس، در ادامه برای تشکیل گروه‌های همگن از آزمون تعقیبی دانکن استفاده شده است. نتایج در جدول ۱۳ آورده شده است.

جدول ۱۳. نتایج آزمون تعقیبی دانکن برای مقایسه عملکرد کتابخانه‌ها بین دانشگاه‌های مورد بررسی در زمینه کارآمدی

گروه‌های همگن تشکیل شده در سطح ۰/۰۵		گروه‌ها
گروه اول	گروه دوم	
۲/۶۵		دانشگاه سراسری سمنان
۲/۱۸		دانشگاه آزاد سمنان
۱/۶۵		دانشگاه علوم پزشکی
۰/۱۵۱	۱	سطح معناداری

بر اساس نتایج آزمون دانکن در جدول ۱۳، ۲ گروه به صورت زیر تشکیل شده است:

گروه اول: شامل دانشگاه های سراسری و آزاد سمنان است که با توجه به مقدار میانگین ها (۲/۶۵ و ۲/۱۸) مشخص می شود که از نظر عملکرد کتابخانه ها در زمینه کارآمدی در رتبه اول قرار دارند.  
گروه دوم: شامل دانشگاه علوم پزشکی سمنان است که با توجه به مقدار میانگین (۱/۶۵) مشخص می شود که از نظر

عملکرد کتابخانه ها در زمینه کارآمدی در رتبه دوم قرار دارد.  
(د) پتانسیل ها و توسعه  
برای مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های مورد بررسی در زمینه پتانسیل ها و توسعه از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۱۴ داده شده است.

جدول ۱۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه در مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های در زمینه پتانسیل ها و توسعه

متغیر	منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار آماره F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۰۳۷	۲	۰/۵۱۸			
درون گروهی	۳/۳۰۰	۱۶	۰/۲۰۶	۲/۵۱۴	۰/۱۱۲	
پتانسیل ها و توسعه	جمع کل	۴/۳۳۷	۱۸			

با توجه به جدول ۱۴، سطح معناداری آزمون بزرگتر از ۰/۰۵ است، این بدان معنا است که در سطح ۹۵ درصد تفاوت معناداری بین عملکرد کتابخانه های دانشگاه های مورد بررسی در زمینه پتانسیل ها و توسعه وجود ندارد. به عبارتی دیگر، عملکرد کتابخانه ها در زمینه پتانسیل ها و توسعه بین دانشگاه های مورد بررسی یکسان است.

(ه) عملکرد  
برای مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های مورد بررسی از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۱۵ داده شده است.

جدول ۱۵. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه در مقایسه عملکرد کتابخانه ها بین دانشگاه های مورد بررسی

شاخص	منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار آماره F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۱۶۶	۲	۰/۵۸۳			
درون گروهی	۱/۳۶۴	۱۶	۰/۰۸۵	۶/۸۳۹	۰/۰۰۷	
عملکرد	جمع کل	۲/۵۲۹	۱۸			

با توجه به جدول ۱۵، سطح معناداری آزمون کوچکتر از ۰/۰۵ است، این بدان معنا است که در سطح ۹۵ درصد تفاوت معناداری بین عملکرد کتابخانه های دانشگاه های مورد بررسی وجود دارد. با توجه به معنادار بودن آزمون آنالیز واریانس، در

ادامه برای تشکیل گروه های همگن از آزمون تعقیبی دانکن استفاده شده است. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۱۶ آورده شده است.

جدول ۱۶. نتایج آزمون تعقیبی دانکن برای مقایسه عملکرد کتابخانه‌ها بین دانشگاه‌های مورد بررسی

گروه‌های همگن تشکیل شده در سطح ۰/۰۵		گروه‌ها
گروه اول	گروه دوم	
۲/۶۲		دانشگاه سمنان
۲/۳۵		دانشگاه آزاد سمنان
	۲/۱۰	دانشگاه علوم پزشکی
۰/۲۰۳	۱	سطح معناداری

بر اساس نتایج آزمون دانکن در جدول ۱۶، ۲ گروه به صورت زیر تشکیل شده است:

گروه اول: شامل دانشگاه‌های سراسری و آزاد سمنان است که با توجه به مقدار میانگین‌ها (۲/۶۲ و ۲/۳۵) مشخص می‌شود که از نظر عملکرد کتابخانه‌ها در رتبه اول قرار دارند. گروه دوم: شامل دانشگاه علوم پزشکی سمنان است که با توجه به مقدار میانگین (۲/۱۰) مشخص می‌شود که از نظر عملکرد کتابخانه‌ها در رتبه دوم قرار دارد.

#### بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج، دانشگاه علوم پزشکی سمنان از نظر منابع، دسترسی و زیرساخت که شاخص‌های عملکرد که بسندگی و موجود بودن منابع و خدمات کتابخانه‌ای (مثل کارمندان، عناوین کتاب و رایانه های دسترسی عمومی و ...) را اندازه‌گیری می‌کند، پایین‌تر از سطح متوسط است. از نظر استفاده و کاربرد شاخص‌های عملکرد مربوط به کاربرد منابع و خدمات کتابخانه‌ای (مثل امانات مواد کتابخانه، دانلود منابع الکترونیکی و ...) را اندازه‌گیری می‌کند، پایین‌تر از سطح متوسط است. از نظر شاخص کارآمدی و کارایی که مربوط به کارآمدی منابع و خدمات کتابخانه‌ای (مثل هزینه‌های هر مورد امانت و ...) است در سطح متوسط بوده و میزان سطح کتابخانه‌های دانشگاه در مورد آخرین شاخص مربوط به پتانسیل و توسعه که شاخص‌های درون‌داد کتابخانه به حیطة خدمات و منابع نوظهور و توانایی آن را در کسب حمایت مالی کافی برای توسعه (مثل درصد هزینه‌های مربوط به منابع

الکترونیکی و شرکت کارمندان در جلسات رسمی آموزش) را اندازه‌گیری می‌کند در سطح متوسط است. مجموع نتایج مربوط به شاخص‌های عملکردی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی سمنان نشان می‌دهد که سطح رعایت مجموع شاخص‌ها در این کتابخانه‌ها در سطح متوسط است. چنانچه بر اساس نتایج عملکرد کتابخانه‌های علوم پزشکی سمنان ۲/۳۶ از میانگین استاندارد ۳ است که نشان دهنده پایین بودن این سطح است. مجموع این نتایج نشان می‌دهد که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی سمنان با سطح استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ فاصله دارد. این نتایج با بخشی از نتایج عطایی (۱۳۸۱) در خصوص استاندارد نیروی انسانی در کتابخانه دانشگاهی هم سو است. در همین راستا با نتایج طبسی (۱۳۸۲) به جز در بخش مجموعه هم سو است. همچنین هم‌سو با نتایج جلالی (۱۳۸۵)، مومنی (۱۳۸۸)، فرداصفهانی (۱۳۹۱) و زابلی، سلیمان‌نژاد، زابلی (۱۳۹۴) است. دانشگاه‌های علوم پزشکی با توجه به هزینه‌های بالای منابع و کتاب‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی... و همچنین دوره‌های رشته‌های پزشکی و پیراپزشکی نیازمند کتابخانه‌های قوی و استاندارد و متناسب با نیازهای کاربران هستند. میزان کفایت منابع پزشکی با توجه به هزینه گزاف آن‌ها، فراهم‌آوری به موقع و دسترس‌پذیری به موقع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. دانشگاه علوم پزشکی سمنان با داشتن کتابخانه‌های قوی در داخل دانشگاه می‌تواند تأمین و تکمیل‌کننده خدمات کتابخانه‌ای در سایر مراکز کتابخانه‌ای مرتبط با دانشگاه از جمله کتابخانه‌های بیمارستانی و مراکز پژوهش باشد. بنابراین با توجه به نتایج فوق کتابخانه‌های علوم پزشکی سمنان باید سعی

نمایند تا با مبنا قرار دادن این نتایج، نقاط ضعف خود را شناسایی و در راستای رفع آن اقدام نمایند و برنامه های آتی رشد کتابخانه را بر اساس استانداردهای موجود طرح نموده و در راستای استانداردسازی کتابخانه گام بردارند.

دانشگاه سراسری سمنان وابسته به وزارت علوم و فناوری طیف گسترده تری از رشته ها، در مقاطع مختلف تحصیلی را پوشش می دهد و تعداد بیشتری دانشکده و کتابخانه دانشکده ای را در بر می گیرد. در مجموع بررسی های کتابخانه مرکزی و کتابخانه های دانشکده ای دانشگاه سمنان بر اساس ۴ شاخص استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰، در شاخص منابع و زیرساخت ها پایین تر از سطح متوسط، در شاخص کاربرد در سطح متوسط، در شاخص کارآمدی پایین تر از سطح متوسط و در شاخص عملکردی پتانسیل ها و توسعه بالاتر از سطح متوسط است. به طور کلی عملکرد کتابخانه های دانشگاه سمنان با میانگین ۲/۱۰ پایین تر از حد متوسط برآورد شده است. این نتایج با بخشی از نتایج طبسی (۱۳۸۲)، جلالی (۱۳۸۵)، منصوری (۱۳۸۸)، حسینی، کوهی رستمی (۱۳۸۹)، احمدی، رسولی آزاد، رضاحسینی (۱۳۹۰) است. مومنی (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود کتابخانه های دانشگاه سمنان را از نظر استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی بررسی نموده و نتایجی هم سو با نتایج فوق به دست آورده است. همچنین این نتایج بر خلاف نتایج به دست آمده در خان و تریپاتی (۲۰۱۴) است. این امر در دانشگاه سمنان نسبت به توزیع منابع در کتابخانه های دانشکده های مختلف، توزیع دانشجویان و کاربران کتابخانه ها و نیازهای اطلاعاتی آن ها و توزیع کارکنان در این دانشگاه قابل تأمل است. از آنجائی که هدف کتابخانه دانشگاهی در راستای رسالت دانشگاه و بر پایه تحقیق و پژوهش است، می توان گفت سطح کتابخانه های هر دانشگاهی نشان دهنده میزان توجه به امر تحقیق و پژوهش است. بنابراین دانشگاه سمنان باید با توجه به سطح کیفی و کمی کتابخانه های خود از نظر منابع مورد نیاز و خدمات کمی مربوط به ایستگاه های کاری، تعداد کارمندان، تعداد منابع، کیفیت منابع، نحوه اطلاع رسانی صحیح، دسترسی مناسب به منابع و همچنین برآورد

هزینه به استفاده هر یک از این موارد در کارایی و کارآمدی خدمات کتابخانه ای خود تجدید نظر نموده و در رسیدن کتابخانه به حد استاندارد کتابخانه های دانشگاهی بر مبنای استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ نزدیک شود.

افزایش عملکرد کتابخانه های دانشگاهی دانشگاه سمنان از نظر کمی و کیفی منجر به افزایش کیفیت آموزشی و پژوهشی دانشگاه و در نتیجه افزایش سطح و مرتبه علمی دانشگاه خواهد شد. با وجود سطح متوسط کتابخانه ها دانشگاه سمنان میزان رضایت کاربران از خدمات این کتابخانه ها بالا بوده است. چنانچه نتایج نشان داد که میزان رضایت کاربران و مراجعه کنندگان کتابخانه دانشگاه از خدمات این کتابخانه ها که شامل فضای کاربری، خدمات، کارکنان و منابع این مجموعه است با میانگین ۳/۰۸ بالاتر از سطح متوسط است. این نتایج هم سو با نتایج «بلینی» (۲۰۰۴) و تامسون و کریلیدو و کوک (۲۰۰۷) است. این نتایج نشان می دهد که دانشگاه سمنان علیرغم سطح متوسط کتابخانه ها با توجه به استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰، ظرفیت و پتانسیل ارتقاء و افزایش سطح کیفی و کمی خود را دارد.

دانشگاه آزاد - واحد سمنان نیز به عنوان یکی از واحدهای دانشگاهی شهر سمنان بر اساس ۴ شاخص استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ مورد بررسی قرار گرفت. این کتابخانه ها از نظر شاخص منابع و زیرساخت ها پایین تر از سطح متوسط، شاخص کاربرد پایین تر از سطح متوسط، شاخص کارآمدی در سطح متوسط و شاخص پتانسیل ها و توسعه در سطح متوسط است. به طور کلی در سنجش عملکرد کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی بر مبنای استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰، این کتابخانه ها با میانگین ۲/۰۳ پایین تر از حد متوسط استاندارد هستند. این نتایج هم سو با نتایج طبسی (۱۳۸۲) می باشد که کتابخانه های دانشگاهی آزاد را بسیار پایین تر از سطح استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ارزیابی کرده است. همچنین هم سو با نتایج حیدری (۱۳۸۳)، عصاره، نصیری (۱۳۸۳) است که کتابخانه های دانشگاهی آزاد را از نظر کمی پایین تر از حد استاندارد برشمرده اند. به علاوه این نتایج هم سو با نتایج جلالی (۱۳۸۵)،

نتایج این پژوهش برای کتابخانه‌های دانشگاهی سمنان در امر برنامه‌ریزی و قبل از تدوین هر گونه برنامه جهت اداره‌ی خود می‌توانند مفید بوده و سمت و سوی برنامه‌ی کتابخانه‌ها را با فلسفه‌ی وجودی کتابخانه‌ها منطبق سازند و با شناسایی نقاط ضعف و قوت این کتابخانه‌ها، برنامه‌های دانشگاه در راستای ارتقاء کتابخانه‌ها بر این اساس صورت گرفته و به حد استانداردهای مورد نیاز نزدیک شود. همچنین این کتابخانه‌ها در صدد تغییر سیاست‌های خود و یا اصلاح و نوآوری هستند، با بهره‌گیری از نتایج به دست آمده از این پژوهش، سعی نمایند تا در راستای بهبود عملکرد و مطابق با نیاز کاربران خود گام بردارند.

با توجه به نتایج پژوهش در مورد عملکرد ضعیف کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان، در خصوص شاخص‌های منابع دسترسی و زیرساخت، کاربرد یا استفاده، و پتانسیل‌ها و توسعه مطرح در استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰ پیشنهاد می‌شود:

- مسئولین کتابخانه‌ها با همکاری کتابداران اقدام به شناسایی دلایل پایین بودن عملکردها پرداخته، ضمن اولویت‌بندی مشکل‌های موجود با برنامه‌ریزی و زمان‌بندی مناسب و کمک از مسئولان مربوطه نسبت به حل مشکل‌های موجود اقدام نمایند؛
- مسئولین کتابخانه‌ها با خریداری منابع مورد نیاز کاربران رضایت مراجعین را فراهم آورند. همچنین با تهیه راهنماها و بروشورها در جهت مطلع کردن کاربران از شیوه‌های جست‌وجوی منابع در کتابخانه، مراجعین را در یافتن منابع خود یاری رسانند؛
- مسئولین کتابخانه‌ها در راستای استانداردسازی کتابخانه‌ها نسبت به قفسه‌چینی مناسب و رف خوانی به موقع، کاهش زمان بازیابی مدرک از مخازن، ایجاد خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در جهت دستیابی به مدارک مورد نیاز و خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌ها اقدام کنند؛
- مسئولین کتابخانه‌ها در راستای استانداردسازی کتابخانه‌ها گردش مجموعه را بهتر و سریع‌تر نموده و با افزایش منابع و مواد درخواستی کاربران میزان سرانه امانت و با

مومنی (۱۳۸۸) و برخلاف نتایج حریری، نزهت (۱۳۹۰) است دانشگاه آزاد اسلامی سمنان به عنوان یکی از واحدهای بزرگ دانشگاهی دانشگاه آزاد، باید سعی نماید تا خدمات کتابخانه‌ای مناسب در سطح دروس ارائه شده و مقاطع تحصیلی دانشگاهی داشته باشد. با توجه به افزایش دانشجویان و همچنین ارتقاء سطوح تحصیلی و ارائه دوره ارشد و دکتری در این دانشگاه، سطح خدمات کمی و کیفی کتابخانه باید هم‌راستا با این افزایش بوده و ارتقاء یابد. تعداد منابع مورد نیاز، پایگاه‌های اطلاعاتی، خدمات دسترسی به منابع و مواردی از این دست باید به طور جدی مورد توجه قرار گرفته و بر اساس نتایج این پژوهش مورد بازبینی و برنامه‌ریزی مجدد قرار بگیرد. با توجه به سطح پایین کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی رضایت سنجی کاربران نیز در این زمینه نشان داد که میزان رضایت کاربران و مراجعه‌کنندگان کتابخانه دانشگاه آزاد شهر سمنان از خدمات این کتابخانه‌ها با میانگین ۲/۳۴ پایین‌تر از سطح متوسط است.

آزمون فرضیه برای مقایسه عملکرد دانشگاه‌ها در ابعاد مختلف استاندارد نشان داد که از نظر عملکرد در شاخص منابع دسترسی و زیرساخت، کاربرد یا استفاده، و پتانسیل‌ها و توسعه تفاوت معناداری بین عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد بررسی وجود نداشت و عملکرد کتابخانه‌ها در زمینه منابع دسترسی و زیرساخت، کاربرد و پتانسیل‌ها و توسعه بین هر سه دانشگاه یکسان است. بنابراین فرض پژوهش رد شد. به طور کلی در این سه بعد هر سه دانشگاه ضعیف هستند. در بعد کارآمدی دانشگاه‌های سمنان و آزاد سمنان با میانگین‌های بالاتر نسبت به دانشگاه علوم پزشکی در رتبه بالاتری قرار دارند. در خصوص شاخص‌های عملکردی کتابخانه‌های شهر سمنان تمامی این کتابخانه‌ها در سطح متوسط به پایین هستند. در مقایسه عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه‌های سمنان و آزاد با توجه به مقدار میانگین‌های بالاتر نسبت به دانشگاه علوم پزشکی سمنان در رتبه بالاتری قرار دارند، این نتایج برخلاف نتایج جلالی (۱۳۸۵) است.

تعاونی، ش. (۱۳۸۱). استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

جلالی، ب. (۱۳۸۵). بررسی وضعیت کتابخانه های دانشگاه رازی، علوم پزشکی، و دانشگاه آزاد اسلامی کرمانشاه و مقایسه با استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۷(۳)، ۳۹-۵۰.

چشمه سهرابی، م؛ اکبری، م؛ افخنیان، ا. (۱۳۸۹). استانداردهای طراحی در کتابخانه های مرکزی دانشگاهی شهر اصفهان. *مجله مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۲(۳)، ۶-۲۳.

حاجیه، ع. (۱۳۸۸). رویکردی به جایگاه ویژه کتابخانه های دانشگاهی. *ماهنامه اطلاع یابی و اطلاع رسانی*، ۲۶، ۵۹-۷۸.

حریری، ن؛ مصفا، ن. (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد کتابخانه های وابسته به دانشگاه آزاد املی واحد علوم تحقیقات تهران بر اساس مدل سیرز. *تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه*، ۵۶، ۱۱۶-۱۳۲.

حسینی، ع؛ کوهی رستمی، م. (۱۳۸۹). ارزیابی مجموعه های کتابخانه های دانشگاه های جامع با استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳(۸۳)، ۴۰-۵۹.

حیدری، ا. (۱۳۸۳). کارآفرینی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی. *اطلاعات سیاسی - اقتصادی*، ۲۰۳ و ۲۰۴، ۱۸۲ - ۱۹۱.

زابلی، ص؛ سلیمان نژاد، ع؛ زابلی، ر. (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد کتابخانه های دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان بر اساس مدل امتیازی متوازن. *نشریه پژوهش های سلامت محور*، ۱، ۴۷-۵۹.

شعبانی، ا؛ نظام آبادی، ف؛ سعادت، ر. (۱۳۸۸). ارزیابی مجموعه کتابخانه های دانشگاهی شهر اراک و مقایسه آن با استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی*، ۴۹، ۱۳۸-۱۱۵.

ذاکر شهرک، م؛ ابادی، ز. (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان در ایران با استفاده از مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا EFQM و ارائه مدل پیشنهادی ایجاد کتابخانه بین المللی کودکان و نوجوانان. *تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی*، ۵۹، ۱۲۹-۱۴۹.

صرافپور، س. (۱۳۸۹). ارائه شاخص های ارزیابی عملکرد کتابخانه های تخصصی ایران با رویکرد کارت امتیازی متوازن و

خرید و دسترس پذیری پایگاه های اطلاعاتی مورد نیاز دانشگاه ها سرانه دسترسی و دانلود محتوای الکترونیکی را بهبود بخشند؛

- کتابخانه های دانشگاه های سمنان با برقراری ارتباط با یکدیگر و ایجاد تفاهم نامه هایی در راستای مشارکت و امانت بین کتابخانه ای اقدام کنند.

## منابع

آخسیک، س. (۱۳۸۹). خلاصه مباحث روش های تحقیق و آمار. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۸۹.

ابراهیمی، ک. (۱۳۸۷). مقایسه نیروی انسانی، مجموعه، فضا و بودجه کتابخانه مرکزی و کتابخانه های دانشکده ای دانشگاه علوم پزشکی تبریز با استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران و استانداردهای انجمن کتابخانه های دانشگاهی و پژوهشی (ACRL). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز.

ابراهیمی، ک؛ حبیبی، ش؛ کلبخانی، ع. (۱۳۸۹). مجموعه های کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی تبریز در مصاف با دو استاندارد. *فصلنامه کتاب*، ۳(۸۳)، ۱۶۴-۱۷۷.

احمدی، ن؛ رسولی آزاد، م؛ رضاحسینی، ه. (۱۳۹۰). تعیین و تشریح وضع موجود کتابخانه های دانشگاهی شهرستان خمین از نظر شاخص های موجود در استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران و مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب. *پژوهش اجتماعی*، ۱۰(۴)، ۶۳-۷۶.

اسفندیاری، ع؛ باب الحوایجی، ف. (۱۳۸۸). کیفیت سنجی عملکرد کتابخانه های دانشگاهی: رویکردی متن پژوهانه. *کتابداری و اطلاع رسانی*، ۱۲(۱)، ۷۸-۴۹.

اکبری، ع. (۱۳۸۱). بررسی وضعیت کتابخانه های منطقه پنج و مقایسه آنها با استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اهواز.

بنی اقبال، ن. (۱۳۸۷). الگوی توسعه کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال براساس استانداردهای کتابخانه های دانشگاهی. *تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی*، ۴۸، ۲۱۳-۲۴۰.

میرغفوری، ح؛ مکی، ف. (۱۳۸۶)، ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد LibQUAL (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳۷، ۴۰-۵۱.

نبی‌زاده کیوی، س؛ مومنی، ع؛ ملکی، ر. (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد اداره کل اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران براساس مدل کارت امتیازی متوازن. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۹۶، ۶-۲۳.

نصیری، م؛ عصاره، ف. (۱۳۸۳). مقایسه کتابخانه‌های واحدهای دانشگاهی منطقه شش دانشگاه آزاد اسلامی با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۲، ۷۷-۹۸.

Ashoor, M. S. J. (2003). *University libraries in Saudi Arabia: its present and future (in Arabic)*. Riyadh: Mars Publishing House.

Bellini, P. (2004). *The trial application of the ISO 11620: library performance indicators at the Library of the University of Trento, Italy, Fifth Northumbria*, 48-57.

Khan, B. & Tripathi, T. (2014). Performance Audit of Some Selected University Libraries in West Bengal: A Framework for Evaluation. *Asian Journal of Multi disciplinary Studies*, 7(2), 116-130.

Kyrillidou, M. and Persson, A.C(2008). The new user in Sweden:A LibQual study at lund university. *Library Performance Measurement and Metrics*. 7(1), 45-53.

Ogundip, e. (1982). Personal standards for university libraries, *Library Science*, 9, 20- 29

Thompson, B.; Kyrillidou, M. C.(2007). Library user service disires: A LibQual+ Study. *The Library Quarterly*. 1(78).

استفاده از آن در ارزیابی کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

قاسمی، ع. (۱۳۹۲). شاخص عملکرد کتابخانه‌ها: *BS ISO 11620:2008*. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، موسسه انتشارات کتاب نشر.

شایان مهر، ع. (۱۳۷۷). *دایره المعارف تطبیقی علوم اجتماعی*. (ج ۱). تهران: کیهان.

طیبی، ع. (۱۳۸۲). مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاهی زاهدان با استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۴ (۲)، ۵۲-۵۸.

عصاره، ف؛ نصیری، م. (۱۳۸۳). مقایسه کتابخانه‌های واحدهای دانشگاهی منطقه شش دانشگاه آزاد اسلامی با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۲، ۷۷-۹۸.

عطایی، ا. (۱۳۸۱). ارزیابی نیروی انسانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران براساس پیش‌نویس استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۴۶ و ۴۷، ۵۹-۶۴.

فرداصفهانی، ف.، میرحسینی، ز. (۱۳۹۱). تحلیل وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲ (۱)، ۵۵-۶۸.

فرج پهلوی، ع؛ آخشیک، س. (۱۳۸۹). سنجش کیفیت عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهید چمران اهواز با استفاده از مدل EFQM. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴۸، ۳۱-۴۸.

مسعودی، ف. (۱۳۹۳). کاربرد شاخص‌های عملکرد کتابخانه بر اساس استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰. نقد کتاب اطلاع‌رسانی و ارتباطات، ۲ (۱)، ۱۳-۲۰.

مومنی، م. (۱۳۸۸). مقایسه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

منصوری، ح؛ نجاتی آجی‌بیشه، م. (۱۳۸۸). اجرا و پیاده‌سازی مدل sears؛ ابزاری نوین جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴۷، ۲۳۳-۲۶۴.

