



## Evaluation of the Service Quality in the Archival Centers of Iran

Ali Shabani<sup>1</sup> | Sedigheh Ahmadi Fasih<sup>2</sup>

1. Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: [alishabani@ut.ac.ir](mailto:alishabani@ut.ac.ir)
2. Corresponding Author, Ph.D., Assistant Professor, Department of Document Research and Conservation, National Library & Archives of I.R of Iran. Tehan, Iran. E-mail: [ahmadifa\\_se@yahoo.com](mailto:ahmadifa_se@yahoo.com)

### Article Info

**Article type:**

Research Article

**Article history:**

Received 28 January 2023

Received in revised form 20

March 2023

Accepted 26 March 2023

Published online 15 June 2023

**Keywords:**

Archives,  
Archival Centers,  
Service Quality,  
Evaluation,  
Iran

### ABSTRACT

**Objective:** The purpose of this research was to evaluate the quality of archival services in archival centers in Iran.

**Methods:** The present study was conducted with a descriptive approach and a comparative causal method. The statistical population of this research was the employees of Iran's archival centers, a sample of 120 people was selected from among them, and the instrument used was a questionnaire. The statistical test used is one-sample T-test, ANOVA test and Friedman test.

**Results:** According to the answers to the research questions related to each of the archival centers of Iran and in general regarding the quality of archival services, there is a significant difference between the obtained weighted average and the experimental average (5) at the significance level of 0.05. The t value and the degrees of freedom related to each of Iran's archival centers indicate that this difference is significant at the 0.05 level. In fact, the service quality of Iran's archival centers is higher than the desired level. The results of Tukey's post hoc test indicate that this difference is evident between the archival centers of Iran and the Astan Quds document center. Finally, according to the ranking obtained through the Friedman test in terms of prioritizing the quality of archival services in the studied archival centers, it can be stated as follows: 1. Astan Quds Document Center; 2. National Archives of Iran; 3. Center for documents of the Islamic Council; 4. Department of Documents and Diplomacy of the Ministry of Foreign Affairs; 5. Contemporary History Studies Institute; and 6. Islamic Revolution Documentation Center.

**Conclusion:** The results indicate that the status of service quality of archival centers is higher than the desired level. Also, there is a significant difference between the archival centers of Iran in terms of the quality of archival services, which is evident between the archival centers of Iran and the Astan Quds Document Center. This research is the first research in the field of measuring and evaluating the quality of archival services that has been carried out in the archival centers of Iran.

**Cite this article:** Shabani, A., & Ahmadi Fasih, S. (2023). Evaluation of the service quality in the archival centers of Iran. *Academic Librarianship and Information Research*, 57(2), 69-76. <http://doi.org/10.22059/jlib.2023.350082.1651>



© The Author(s).

DOI: <http://doi.org/10.22059/jlib.2023.350082.1651>

Publisher: University of Tehran.

## ارزیابی کیفیت خدمات مراکز آرشیوی ایران

علی شعبانی<sup>۱</sup> | صدیقه احمدی فصیح<sup>۲</sup>

۱. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: [alishabani@ut.ac.ir](mailto:alishabani@ut.ac.ir)

۲. نویسنده مسئول، استادیار، گروه حفاظت و نگهداری اسناد، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران، ایران. رایانامه: [ahmadifa\\_se@yahoo.com](mailto:ahmadifa_se@yahoo.com)

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	<b>هدف:</b> مراکز آرشیوی و مراکز اطلاع‌رسانی از سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات آرشیوی هستند که نقشی اساسی در فرایند توسعه پایدار بر عهده دارند، به نحوی که می‌توان ادعا کرد که بدون وجود مراکز آرشیوی و مراکز اطلاع‌رسانی قوی و معتبر، دستیابی به توسعه پایدار امکان‌پذیر نخواهد بود. مراکز آرشیوی این نقش اساسی را از طریق فراهم ساختن اطلاعات مورد نیاز بخش تحقیق و توسعه ایفاء می‌کنند. بنابراین، بررسی کیفیت خدمات آنان می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی میزان موفقیت این مراکز آرشیوی و اطلاع‌رسانی باشد. از اینرو هدف این پژوهش، شناسایی کیفیت خدمات مراکز آرشیوی ایران و مقایسه و رتبه‌بندی آنهاست.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۰۸	<b>روش پژوهش:</b> پژوهش حاضر با رویکرد توصیفی و به روش علی مقایسه‌ای انجام شده است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان مراکز آرشیوی ایران بودند که نمونه‌ای ۲۵۰ نفره از بین آنها انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده پرسش‌نامه محقق‌ساخته است؛ و آزمون‌های آماری مورد استفاده شامل T تک نمونه‌ای، ANOVA و آزمون فریدمن بود.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸	<b>یافته‌ها:</b> با توجه به پاسخ پرسش‌های پژوهش در ارتباط با هر یک از مراکز آرشیوی ایران و در مجموع، در مورد کیفیت خدمات آرشیوی، بین میانگین وزنی به دست آمده و میانگین تجربی (۵) تفاوت معناداری در سطح معناداری ۰۰۵ وجود دارد. مقدار t و درجات آزادی مربوط به هر یک از مراکز آرشیوی ایران، دال بر معنادار بودن این تفاوت در سطح ۰۰۵ است. در واقع، وضعیت کیفیت خدمات مراکز آرشیوی ایران بالاتر از حد مطلوب است. نتایج آزمون تعقیبی توکی دال بر آن است که بین مراکز آرشیوی ایران با مرکز اسناد آستان قدس این تفاوت مشهود است. با توجه به نتایج به دست آمده آزمون فریدمن از نظر کیفیت خدمات آرشیوی رتبه‌بندی مراکز مطالعه شده به ترتیب زیر است: ۱. مرکز اسناد آستان قدس؛ ۲. آرشیو ملی ایران؛ ۳. مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی؛ ۴. اداره اسناد و دیپلماسی وزارت امور خارجه؛ ۵. مؤسسه مطالعات تاریخ معاصر و ۶. مرکز اسناد انقلاب اسلامی.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۰۶	<b>نتیجه‌گیری:</b> نتایج حاکی از آن است که وضعیت کیفیت خدمات مراکز آرشیوی از منظر کارکنان این مراکز در حد مطلوبی قرار دارد و کیفیت این خدمات در بین مراکز آرشیوی متفاوت است؛ به نحوی که مرکز آستان قدس در رتبه اول و مرکز اسناد انقلاب اسلامی در رتبه آخر قرار دارد. همچنین، بین مراکز آرشیوی ایران از نظر کیفیت خدمات آرشیوی تفاوت معناداری وجود دارد که این تفاوت بین مراکز آرشیوی ایران با مرکز اسناد آستان قدس مشهود است.
تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۳/۲۵	
<b>کلیدواژه‌ها:</b> آرشیو، مراکز آرشیوی، کیفیت خدمات، ارزیابی، ایران	

استناد: شعبانی، علی؛ و احمدی فصیح، صدیقه. (۱۴۰۲). ارزیابی کیفیت خدمات مراکز آرشیوی ایران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۷ (۲)، ۶۹-۷۶.

<http://doi.org/10.22059/jlib.2023.350082.1651>



© نویسندگان.

ناشر: دانشگاه تهران.

## مقدمه

آرشیوها حافظه تاریخی دولت‌ها هستند و وظیفه حفظ و نگهداری و سازماندهی کلیه اسناد و منابع تاریخی مرتبط با یک کشور را بر عهده دارند. آرشیوها را می‌توان از لحاظ شمول دربرگیری منابع، دایره اختیارات و شرح وظایف به آرشیوهای ملی منطقه‌ای و محلی تقسیم نمود، که به خاطر در بر داشتن منابع مختلف کارکردهای متفاوتی را در جمع‌آوری، نگهداری و سازماندهی اسناد برعهده دارند. از مهمترین کارکرد آرشیوها می‌توان به فراهم‌سازی دسترسی عموم به آرشیو، اطلاع‌رسانی نسبت به آرشیوها، حفظ اسناد و منابع برای آینده، شناسایی و ترویج آگاهی از آرشیوها در جامعه، مدیریت اسناد برای آینده و راه‌اندازی انواع خدمات آرشیوی را نام برد. در یک دهه اخیر متناسب با تغییرات جامعه در ساماندهی، نگهداری و اطلاع‌رسانی با توجه به تنوع دسترس‌پذیری اطلاعات ایده‌های جدیدی مانند سیاست جذب حداکثری و دسترس‌پذیری منابع از راه‌های گوناگون مطرح شده و خصوصاً سیاست تاثیرگذاری آرشیوی و آماده‌سازی اطلاعات متناسب با حوزه‌های مختلف فکری مورد توجه ویژه قرار گرفته است. در همین راستا آرشیوها برنامه‌های مختلفی را در جهت ایجاد تعامل بیشتر با مردم و ارائه هدفمند اطلاعات متناسب با نیازهای آنها انجام داده‌اند که می‌توان به ایجاد وب سایت‌های تعاملی، نیازشناسی تخصصی اطلاعات آرشیوی و تغییر بنیادین تفکرات مردم از طریق ارائه هدفمند مدارک آرشیوی اشاره نمود. در ایران هدف‌گذاری مراکز آرشیوی مبتنی بر جمع‌آوری، نگهداری، اطلاع‌رسانی و ارائه منابع به پژوهشگران است و عموم مردم به عنوان صاحبان اصلی آرشیوها کمتر مراجعه‌ای برای استفاده از منابع آن داشته‌اند. چرای این مساله باید در چند سال آینده دغدغه اصلی مراکز آرشیوی باشد، زیرا هرچقدر آگاهی مردم از گذشته و علاقه‌مندان آنان به دانستن هویت بیشتر باشد به همان نسبت تأثیر آرشیوها بر چارچوب فکری جامعه و ساختارهای آن بیشتر خواهد بود (حسن‌آبادی، ۱۳۹۴). مراکز آرشیوی در فرایند توسعه پایدار کشورها نقش اساسی و حیاتی دارند، به نحوی که می‌توان چنین ادعا نمود که بدون مراکز آرشیوی قوی و معتبر، دستیابی به چنین توسعه‌ای امکان‌پذیر نخواهد بود (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶؛ حریری، و شاهوار، ۱۳۸۸). کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه‌ها، آرشیوها و مراکز اطلاعات، چه در ایران و چه در سایر کشورهای جهان، از دغدغه‌های دریافت‌کنندگان این خدمات، سازمان‌های تأمین‌کننده مالی و سایر ذینفعان آنها بوده و هست. مطالعات فراوانی به صورت مستقل یا در قالب پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی، مسئله کیفیت خدمات کتابداری و عوامل موثر بر آن را بررسی کرده‌اند که از جمله آنها می‌توان به مطالعات پاتیل و ساوانت<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) اشاره کرد که آنها معتقدند که خدمات کتابخانه‌ها و آرشیوها تنها در مواردی که با انتظارات کاربران سازگار باشند با کیفیت هستند. در همین راستا، سایکتی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۲) نیز انتظارات ذی‌نفعان را به عنوان یک ارزیابی کلی براساس کل خدمات در طول زمان تعریف می‌کنند. ردی<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) تأکید می‌کند که کتابخانه‌ها همواره متعهد به ارائه خدمات با کیفیت بالا هستند و معتقدند کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها برای رضایت کاربران کتابخانه ضروری است و آن را یک عامل مهم در تعیین عملکرد هر کتابخانه می‌دانند. در واقع، خدمات با کیفیت یعنی منابع و خدماتی که انتظارات و ادراک کاربران را برآورده می‌کند. آنها تلاش کرده‌اند ضمن توصیفی از وضعیت مؤسسه‌های ارائه‌دهنده خدمات کتابخانه‌ای، راهکارهایی نیز برای ارتقای کیفیت خدمات و بهبود عملکرد مؤسسه‌های کتابخانه‌ای پیشنهاد دهند به این امید که مدیران و دست‌اندرکاران بتوانند با استفاده از این راهکارها، هم خدمات مطلوب‌تری به کاربران و اعضای خود عرضه کنند و هم سازمان‌های بالادستی (به ویژه تخصیص‌دهندگان بودجه و کمک‌های مالی) را برای انجام هزینه‌های مترتب بر خدمات متقاعد و مجاب نمایند.

آغاز نخستین تلاش‌های کتابداران برای سنجش، محاسبه و ارتقای کیفیت و بهره‌وری خدمات کتابخانه‌ها به مطالعات چارلز امی کاتر در زمینه تحلیل هزینه-فایده اثربخشی فرایند فهرست‌نویسی برمی‌گردد. اکنون نزدیک به ۱۴۰ سال از این تلاش‌ها می‌گذرد و کتابخانه‌ها در این مدت طولانی تجربه‌های فراوانی در طرح‌ریزی، ایجاد، معرفی، استفاده و بازنگری فرایندهای ارزیابی، استانداردها و سنجه‌های مرتبط با کیفیت خدمات و بهره‌وری، کسب کرده‌اند؛ اما با همه اینها هنوز و همچنان پرسش‌های اساسی و فراوانی در این زمینه پیش روی مدیران، کارشناسان، مشاوران، پژوهشگران و متخصصان حوزه کتابداری، آرشیو، علم‌اطلاعات و دانش‌شناسی وجود دارد که محرک درگرفتن بحث‌های زیادی در این محافل شده است. بحث‌های مرتبط با این موضوع‌ها را

1. Patil & Sawant

2. Sayekti, Aditya, Simahate, & Devianty

3. Reddy

می‌توان در دو مقوله کلی دسته‌بندی کرد. مقوله نخست که هدف آن شناخت وضعیت و عملکرد کتابخانه‌ها است شامل فرایندها و مدل‌های ارزیابی عملکرد و ملحقیات آنها مانند شاخص‌ها، استانداردها و نحوه محاسبه امتیازها است. مقوله یا دسته دوم که هدف آن بهبود عملکرد و ارتقای کیفیت خدمات است شامل فنون، روش‌ها و نظام‌های بهبود است. مجموعه این فرایندها، نظام‌ها، روش‌ها و فنون چنان گسترش یافته‌اند که شناخت و کاربرد صحیح آن‌ها را با دشواری مواجه ساخته است، به گونه‌ای که حتی گاهی تفاوت‌های موجود میان آن‌ها تمیز داده نشده و جابه‌جا استفاده می‌شوند. از آن گذشته، برخی از مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی که تعداد آن‌ها کم هم نیست؛ اساساً آگاهی و درک درستی از این فرایندها و نظام‌ها و کاربرد نداشته یا در خصوص کارایی و اثربخشی آن‌ها تردید روا می‌دارند. بررسی‌های صورت‌گرفته حکایت از وجود پرسش‌های اساسی در خصوص این مقوله‌ها به ویژه نزد مدیران، کتابداران و متخصصان ایرانی دارد (مسعودی، ۱۳۹۴). با توجه به توضیحات مذکور، پژوهش حاضر درصدد پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. آیا وضعیت کیفیت خدمات مراکز آرشیوی ایران در حد مطلوب است؟
۲. آیا بین مراکز آرشیوی ایران از نظر کیفیت خدمات آرشیوی تفاوت معناداری وجود دارد؟
۳. رتبه‌بندی کیفیت خدمات آرشیوی مراکز آرشیوی ایران چگونه ارزیابی می‌شود؟

### پیشینه پژوهش

پیشینه‌های فراوانی در ارتباط با خدمات آرشیوی و کتابخانه‌ای و سازمانی در کشور ارائه شده است که نشان از اهمیت این موضوع دارد. ابادزی و احمدپور (۱۳۹۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که شکاف کیفیت خدمات بین وضعیت موجود و مطلوب در مولفه‌های قابلیت کاوش (۷۵٪)، پوشش موضوعی و قابلیت استفاده (۱/۰۷)، دسترس‌پذیری (۱۲/۱)، قابلیت اطمینان (۱۷/۱)، دقت و صحت (۱/۲۲)، سازمان یافتگی (۱/۳۵)، قابلیت اعتبار (۱/۴۷)، قابلیت مرور (۱/۸)، پیوندهای فعال (۱/۱۹)، رضایتمندی (۱/۱۹)، و خودکفایی (۲/۳۰) به ترتیب افزایش را نشان می‌دهد و همچنین در مولفه‌های قابلیت کاوش، پوشش موضوعی و قابلیت استفاده کمترین شکاف و در خودکفایی پیوندهای فعال و رضایتمندی بیشترین شکاف بین دو وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد. حسین‌زاده سورشجانی (۱۳۸۱)، در پژوهشی تحت عنوان ارزشیابی اسناد و راهکارهای بهبود خدمات آرشیوی و اطلاع‌رسانی بیان می‌کنند که وضعیت خدمات آرشیوی در ایران در مقایسه با استانداردهای جهانی آن وضعیت مطلوبی دارد.

توکلی (۱۳۸۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی وضعیت مواد دیداری-شنیداری کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران و ارائه طرح پیشنهادی» به این نتیجه رسیده است که مواد دیداری-شنیداری هنوز جایگاه خود را در کتابخانه‌ها و دانشگاه‌های ایران پیدا نکرده است. کمبود بودجه، فضا، مواد، تجهیزات، نیروی انسانی متخصص، کم توجهی مسئولان به ضرورت وجود و به کارگیری مواد دیداری-شنیداری و غیره از جمله مشکلات اصلی هستند. در پژوهشی دیگر اعتمادی (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان «سنجش میزان رضایت کاربران مجموعه موسیقی آرشیو معاونت صدا» به این نتیجه رسیدند که رضایتمندی نسبت به برخورد مناسب آرشیویست‌ها و رضایت کاربران به تنوع موضوعی و اطلاع‌رسانی نسبت به تازه‌های آرشیو است. قنبری (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «نقش آرشیوهای سیمای داخلی مستقر در تهران در فرایند برنامه‌سازی» بیانگر این است که ۸۲ درصد برنامه‌سازان معتقد هستند آرشیوها فقط محلی برای انبار کردن منابع نیست، بلکه از جایگاهی ویژه برای حفظ و نگهداری اسناد و ارائه خدمات برخوردارند. ۹۶ درصد به نقش آرشیوها در انتقال اطلاعات به آیندگان معتقد هستند و ۹۱ درصد نیز معتقدند غنی بودن آرشیوها در پشتیبانی از فرایند برنامه‌سازی مؤثر هستند.

سایکتی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۲) در مطالعات خود به این نتیجه رسیده که کیفیت اطلاعات در کتابخانه‌ها حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمی‌کند. این مطالعه همچنین نشان می‌دهد که کتابخانه خدمات اطلاعاتی را از طریق فعالیت‌های نمایشگاهی، فعالیت‌های آموزش کاربران و رسانه‌های اجتماعی ارتقاء داده است. همچنین به این نتیجه رسیدند که برای ارتقاء و بهبود کیفیت خدمات اطلاعاتی، از جمله محتوای اطلاعات، پروتکل‌های دسترسی، زمان جستجو، دسترسی به اطلاعات در خارج از محوطه



دانشگاه باید تلاش کنند. علاوه بر این، کتابخانه‌ها نیاز دارند تا ارزیابی مستمر در زمینه کیفیت خدمات را به صورت منظم (با استفاده از ابزارهایی مانند (LibQual) انجام دهند تا نیازهای کاربران را برطرف کنند. به طور کلی، نتایج مطالعه حاضر بیانگر این است که برای ارتقاء و بهبود خدمات اطلاعاتی باید منابع و بودجه مورد نیاز کتابخانه‌ها را فراهم کنند تا اطمینان حاصل شود که کتابخانه‌ها استانداردهای کیفیت را برآورده می‌کنند. برندان ای. آسوگو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش خود که اهداف آنها ارزیابی کیفیت خدمات به کاربران در کتابخانه‌های دانشگاهی در حال توسعه و دست یافتن به خدماتی بود که خواسته‌های کاربران کتابخانه را برآورده نمی‌کرد، علل آن را مشخص کرده و اقدامات اصلاحی را پیشنهاد می‌کنند؛ و در نهایت، به نتایجی دست یافتن که در کشورهای در حال توسعه: همه شاخص‌های خدمات ارزیابی شده‌اند منفی هستند و بین ادراکات و انتظارات تفاوت معناداری وجود دارد. کتابخانه‌های دانشگاهی انتظارات کاربران را برآورده نمی‌کنند. در حالی که ملموس بودن و همدلی بالاترین و قابلیت اطمینان کمترین ابعاد در کشورهای در حال توسعه بودند. عواملی مانند کمبود امکانات مدرن، ضعیف بودن بودجه و کیفیت ضعیف مدیریت الکترونیکی بر کیفیت خدمات کتابخانه تأثیر منفی داشت؛ و به این نتیجه رسیدند که باید تلاش‌های بیشتری در جهت از بین بردن شکاف‌های بین ادراکات و ادراکات انجام شود.

گاتونی و والت<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که انتظارات کاربران کتابخانه دانشگاه آقاخان کنیا بالاتر از تصور آنهاست. همچنین به نتایجی دست یافتن که در تعدادی از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه شکاف‌هایی وجود دارد. به همین جهت با توجه به یافته‌های خود، پیشنهاد کردند که به منظور کاهش شکاف‌های بزرگ در حوزه‌های خدماتی مربوطه به کارکنان و مدیریت کتابخانه با ارائه آموزش‌های بیشتر به کارکنان مانند نحوه برخورد با کاربران مختلف و یا تلاش برای بهبود و ارائه خدمات سریع‌تر و قابل اعتمادتر برای ارتقای آنها تلاش کنند. علاوه بر این، پیشنهاد می‌کنند که با سرمایه‌گذاری در امکانات فیزیکی، تجهیزات و غیره با در نظر گرفتن امکانات کافی برای کاربران مانند اتاق‌های بحث گروهی کتابخانه به طور مداوم تجهیزات آن را مانند رایانه ارتقاء دهند و از نزدیک با بخش فناوری اطلاعات برای اطمینان از اینکه پهنای باند کافی برای دسترسی سریع و آسان به اطلاعات الکترونیکی و برخط وجود داشته باشد در تماس باشند.

## روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است که با رویکرد توصیفی و به‌روش علی مقایسه‌ای انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش آرشیویست‌ها، متخصصان و همچنین پژوهشگران آرشیوهای مورد مطالعه بودند. نمونه برابر با ۱۲۰ نفر از آرشیویست‌ها و پژوهشگران است. از جامعه ۷۲۰ نفری مراکز آرشیوی ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه تعیین و به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند؛ زیرا زمانی که پژوهشگر بخواهد نمونه تحقیقی را به گونه‌ای انتخاب کند که مطمئن شود زیر گروه‌ها با همان نسبتی که در جامعه وجود دارند، به عنوان نماینده جامعه در نمونه حضور می‌یابند، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده می‌کند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برای پژوهش‌هایی مناسب است که پژوهشگر، قصد مقایسه زیر گروه‌های مختلفی را داشته باشد (جباری و جلالی‌دیزجی، ۱۳۹۵).

در حوزه آرشیو ابزاری جهت گردآوری داده‌ها وجود نداشت به همین جهت از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده است. برای روایی پرسش‌نامه از نظرات متخصصان آرشیوی و آرشیویست‌ها استفاده شده است؛ بدین ترتیب که پرسش‌نامه در اختیار آنها قرار گرفت و پس از جمع‌آوری نظرات آنان، ابهاماتی که در طرح بعضی از سؤالات و محتوای آنها وجود داشت اصلاح گردید. برای تعیین پایایی آن نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفا برابر با ۰.۷۸ به دست آمد که نشان از اعتبار بالای ابزار دارد. آزمون‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش آزمون  $t$  تک نمونه، جهت سنجش سطح کیفی خدمات آرشیوی در مراکز آرشیوی ایران، آزمون ANOVA به منظور سنجش تفاوت کیفیت خدمات آرشیوی و آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی مراکز آرشیوی ایران از نظر میزان خدمات آرشیوی است.

## یافته‌های پژوهش

پرسش اول: آیا وضعیت کیفیت خدمات مراکز آرشیوی ایران در حد مطلوب است؟

جدول ۱. نتایج آزمون T تک نمونه‌ای در مورد وضعیت مراکز آرشیوی ایران مورد مطالعه

سطح معناداری ۰.۰۵	میانگین تجربی مورد آزمون: ۵				تعداد	
	درجات آزادی	مقدار T	اختلاف میانگین‌ها	میانگین وزنی		
۰.۰۰۲	۱۹	۵.۰۱۲۴*	۰.۴۲۸	۵.۴۲۸	۲۰	اداره اسناد و دیپلماسی وزارت امور خارجه
۰.۰۰۱	۱۹	۶.۰۱۶۴*	۰.۶۳۴	۵.۶۳۴	۲۰	مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی
۰.۰۰۴	۱۹	۵.۰۸۴۷*	۰.۴۱۲	۵.۴۱۲	۲۰	مرکز اسناد انقلاب اسلامی
۰.۰۰۳	۱۹	۳.۰۳۲۵*	۰.۶۵۱	۵.۶۵۱	۲۰	مؤسسه مطالعات تاریخ معاصر
۰.۰۰۰	۱۹	۳.۰۵۴۱*	۰.۲۳۸	۵.۲۳۸	۲۰	مرکز اسناد آستان قدس
۰.۰۰۰	۱۹	۴.۰۵۴۱*	۰.۱۲۷	۵.۱۲۷	۲۰	آرشیو ملی ایران
۰.۰۰۲	۱۱۹	۶.۰۳۱۴*	۰.۹۳۰	۵.۹۳۰	۱۲۰	کل

بنابر نتایج جدول بالا استنباط می‌شود که در مجموع پاسخ داده شده به سؤالات پرسش‌نامه در ارتباط با هر یک از مراکز آرشیوی ایران و در مجموع در مورد کیفیت خدمات آرشیوی، بین میانگین وزنی به دست آمده و میانگین تجربی (۵) تفاوت معناداری در سطح معناداری ۰.۰۵ وجود دارد. مقدار t و درجات آزادی مربوط به هر یک از مراکز آرشیوی ایران، دال بر معنادار بودن این تفاوت در سطح ۰.۰۵ است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت کیفیت خدمات مراکز آرشیوی ایران بالاتر از حد متوسط بوده و از نظر کارکنان مطلوب ارزیابی می‌شود.

پرسش دوم: آیا بین مراکز آرشیوی ایران از نظر کیفیت خدمات آرشیوی تفاوت معناداری وجود دارد؟

جدول ۲. نتایج تحلیل ANOVA

سطح معناداری	مقدار F	میانگین مربعات	درجات آزادی	مجموع مربعات	مدل اینتر
۰.۰۰۳	۱۰.۳۳۸	۰.۳۵۴	۱	۰.۳۵۴	بین گروهی
		۰.۰۵۷	۱۱۸	۲.۱۹۷	درون گروهی
			۱۱۹	۲.۷۷۵	کل

با توجه به جدول ۲ نتایج حاکی از آنست که بین مراکز آرشیوی ایران از نظر کیفیت خدمات آرشیوی تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون تعقیبی توکی دال بر آنست که بین مراکز آرشیوی ایران با مرکز اسناد آستان قدس تفاوت مشهود است.

پرسش سوم: رتبه‌بندی کیفیت خدمات آرشیوی مراکز آرشیوی چگونه ارزیابی می‌شود؟

با توجه به جدول ۳ می‌توان نتیجه گرفت که رتبه‌بندی به دست آمده از طریق آزمون فریدمن معتبر است. همچنین می‌توان کیفیت خدمات آرشیوی در مراکز آرشیوی مورد مطالعه را به ترتیب زیر عنوان کرد: ۱. مرکز اسناد آستان قدس؛ ۲. آرشیو ملی ایران؛ ۳. مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی؛ ۴. اداره اسناد و دیپلماسی وزارت امور خارجه؛ ۵. مؤسسه مطالعات تاریخ معاصر؛ ۶. مرکز اسناد انقلاب اسلامی.

جدول ۳. رتبه میانگین

۴.۲۲	آرشیو ملی ایران
۳.۹۹	اداره اسناد و دیپلماسی وزارت امور خارجه
۴.۱۵	مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی
۳.۸۶	مؤسسه مطالعات تاریخ معاصر
۳.۷۰	مرکز اسناد انقلاب اسلامی
۴.۳۷	مرکز اسناد آستان قدس

جدول ۳. آزمون خی دو

۱۲۰	تعداد نمونه
۳۹.۲۹۶	مقدار خی دو
۰.۰۰۰	سطح معناداری

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات آرشیوی در بین مراکز آرشیوی ایران بود. نتایج حاکی از آن است که وضعیت کیفیت خدمات مراکز آرشیوی بالاتر از حد متوسط است. همچنین، بین مراکز آرشیوی ایران از نظر کیفیت خدمات آرشیوی تفاوت معناداری وجود دارد که این تفاوت بین مراکز آرشیوی ایران با مرکز اسناد آستان قدس مشهود است.

از نظر رتبه‌بندی کیفیت خدمات آرشیوی در مراکز آرشیوی ایران، چنین نتیجه‌گیری می‌شود که کیفیت خدمات آرشیوی به ترتیب ۱. مرکز اسناد آستان قدس، ۲. آرشیو ملی ایران، ۳. مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی، ۴. اداره اسناد و دیپلماسی وزارت امور خارجه، ۵. مؤسسه مطالعات تاریخ معاصر و ۶. مرکز اسناد انقلاب اسلامی قرار دارد. همان‌گونه که اشاره شد، بین مراکز آرشیوی ایران از نظر کیفیت خدمات آرشیوی تفاوت معناداری وجود دارد و نیاز به ارتقاء و بهبود کیفیت خدمات اطلاعاتی وجود دارد. بنابراین، آرشیوهای مورد نظر برای ارتقاء و بهبود دسترس‌پذیری، تجهیزات، منابع اطلاعاتی، و یا سایر جنبه‌های مختلف خدمات اطلاعاتی باید تلاش نمایند. یافته‌های این پژوهش با مطالعه صراگاتونی و توماس ون در والت<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) نیز مطابقت دارد. آنها در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که انتظارات کاربران کتابخانه دانشگاه آقاخان کنیا بالاتر از تصور آنهاست. آنها همچنین به نتایجی دست یافتند که در تعدادی از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه شکاف‌هایی وجود دارد. به همین جهت با توجه به یافته‌های خود، پیشنهاد کردند که به منظور کاهش شکاف‌های بزرگ در حوزه‌های خدماتی مربوطه به کارکنان و مدیریت کتابخانه با ارائه آموزش‌های بیشتر به کارکنان مانند نحوه برخورد با کاربران مختلف و یا تلاش برای بهبود و ارائه خدمات سریع‌تر و قابل اعتمادتر برای ارتقاء و بهبود آنها تلاش کنند.

مراکز آرشیوی به پژوهشگران، استادان و همچنین به دانشجویان در سطوح مختلف تحصیلی که ممکن است نیازهای اطلاعاتی و آرشیوی متفاوتی داشته باشند، خدمات ارائه می‌دهند. کایونگو و جونز<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) (نقل در: سایکتی و دیگران، ۲۰۲۲) در مطالعه خود نشان دادند که جلب رضایت هر کاربری برای کتابخانه‌ها یک چالش است. امروزه کتابخانه‌ها باید امکاناتی را فراهم کنند که دسترسی را در همه زمان‌ها تضمین کند. اسلام و حبیب<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) معتقدند که اگرچه استفاده از شبکه‌های رسانه‌های اجتماعی برای ارتقای دسترسی به اطلاعات مؤثر بوده است؛ اما برای ترویج فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ای این‌طور نیست، فقط برای آموزش مهارت‌های اطلاعاتی به کاربران کافی است. همچنین ایه‌جیریکا و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۲۱) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که اگر در رسانه‌های اجتماعی برای ارتقای دسترسی به اطلاعات استفاده می‌شود، باید به خوبی سازماندهی و با دقت برنامه‌ریزی شده و به طور منظم اجراء شود. در همین راستا، پاتیل و پرادان<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) در مطالعات خود به این نتیجه رسیده است که کتابخانه‌های دانشگاهی باید برنامه‌های آموزشی کتابخانه‌ای را به عنوان بخشی از برنامه‌های آموزشی خود به طور منظم اجراء کنند تا به کاربرانی که نیاز به بهبود مهارت‌های خود دارند کمک کنند. نادیده گرفتن این خدمات کنترلی ارائه اطلاعات سطوح پایین‌تری از رضایت کاربر را ایجاد می‌کند و شکاف بین ادراک و انتظارات ایده‌آل را افزایش می‌دهد. در این پژوهش نیز برای ارتقاء و بهبود

1. Gathoni, & Van der Walt  
 2. Kayongo & Jones  
 3. Islam & Habiba  
 4. Ihejirika et al.  
 5. Patil & Pradhan

دسترس پذیری، تجهیزات، منابع اطلاعاتی، آموزش مستمر کارکنان و کاربران و یا سایر جنبه‌های مختلف خدمات اطلاعاتی در آرشیوهای مورد نظر تأکید شده است.

## سپاسگزاری

از معاونت محترم پژوهشی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران به خاطر حمایت مالی و حمایت معنوی در اجرای پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌شود.

## منابع

- اباذری، زهرا و احمدپور مقدم، داود (۱۳۹۳). بررسی وضعیت دسترسی و استفاده برنامه سازان از منابع موجود در آرشیوهای سیمای جمهوری اسلامی ایران مطالعه موردی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- اعتمادی، محسن (۱۳۸۱). سنجش میزان رضایت کاربران مجموعه موسیقی آرشیو معاونت صدا سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- تعاونی، شیرین (۱۳۸۱). استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- توکل، مرضیه (۱۳۸۰). بررسی وضعیت مواد دیداری و شنیداری کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران و ارائه طرح پیشنهادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- جباری، لیلی و جلالی دیزجی، علی. (۱۳۹۵). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با استفاده از مدل لیب‌کوآل. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲۱(۶)، ۵۳-۶۶.
- حریری، نجلا، و شاهوار، شبنم (۱۳۸۹). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب‌کوآل. دانش شناسی، ۳(۹)، ۲۵-۳۶.
- حریری، نجلا و شاهوار، شبنم (۱۳۸۸). ارتقای رضایت کاربران کتابخانه با استفاده از سامانه مدیریت ارتباط با مشتری: گزارش یک تجربه. مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۸۳(۲۱)، ۳۹-۴۹.
- حسین‌زاده سورشجانی، سالم (۱۳۸۱). ارزشیابی اسناد و راهکارهای بهبود خدمات آرشیوی و اطلاع‌رسانی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۵(۱)، ۱۶۳-۱۵۷.
- دیانی، محمدحسین (۱۳۸۱). مقدمه‌ای بر آرشیو. مشهد: دانشگاه فردوسی.
- سختی، محسن (۱۳۷۸). کارایی خدمات اطلاع‌رسانی آرشیوهای شبکه دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران در رفع نیازهای تهیه‌کنندگان برنامه‌های تلویزیونی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- صیادی‌تورانلو، حسین؛ منصور، 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.
- قربانی، علی حسین (۱۳۷۳). بررسی وضعیت مراکز آرشیوی شهر تهران (نیروی انسانی، ارزشیابی اسناد، سازماندهی اطلاعات آرشیوی و خدمات آرشیوی). استاد راهنما غلامرضا فدایی عراقی؛ استاد مشاور عباس حری.
- قنبری، لیلیا (۱۳۸۵). نقش آرشیوهای سیمای داخلی مستقر در تهران در فرایند برنامه‌سازی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- مسعودی، فرامرز (۱۳۹۴). استانداردها، شاخص‌ها و فرآیندهای ارزیابی و ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی. سخن هفته لیزنا، ۱۳. ۲۵۴. مهر ۱۳۹۴.
- معرف‌زاده، عبدالحمید، و مغدانی، عبدالله (۱۳۸۸). نقش و جایگاه آرشیو دیداری- شنیداری صدا و سیمای مرکز بوشهر در پشتیبانی از فرایند تولید برنامه‌های رادیویی-تلویزیونی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۵(۲)، ۱۶۷-۱۸۷.
- مهاجرزاده، طاهره؛ بختیاری، زهرا، و درباغ‌عنبران، جعفر (۱۳۸۱). بررسی خدمات بخش آرشیو مطبوعات سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی از دیدگاه استفاده‌کنندگان. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۵(۱)، ۱۳۶-۱۵۶.
- میرغفوری، سیدحسین‌اله، و مکی، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد (LibQual) مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰(۱)، ۶۱-۷۸.
- نظری، ندا (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از آرشیوهای دیداری- شنیداری شبکه اول سیمای جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

## References

- Ashoor, M. A. (1991). Evaluation of the collection of Saudi university libraries based on the ACRL standards. *International Information and Library Review*, 24(1), 3-14. [https://doi.org/10.1016/S1057-2317\(05\)80021-9](https://doi.org/10.1016/S1057-2317(05)80021-9)
- Asogwa, B. E., Asadu, B. U., Ezema, J. U., & Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of ServQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. *Library Philosophy*



- and Practice, 0\_1.
- Batson, J. (1997). *Managing service marketing*. London: Dryden press.
- Brooks, R. F., Lings, I. N. & Botschen, M.A. (1999). Internal marketing and customer driven wave fronts. *Service Industries Journal*, 4, 49-67. <https://doi.org/10.1080/02642069900000044>
- Dayani, M. H. (2002). *Introduction to Archive*. Ferdowsi University of Mashhad. (In Persian)
- Faramarzi, M. (2005). *Standards, indicators and processes for evaluating and improving the quality of Services of Libraries and Information Centers*. 254, 13 Mehr 1393. (In Persian)
- Gathoni, N., & Van der Walt, T. (2019). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 123-136. <https://doi.org/10.1177/0961000616679725>
- Hariri, N. & Shahvar, S. (2009). Improving the Satisfaction of Library Users Using the Customer Relationship Management System: a Report of an Experience. *Librarianship and Information Organization Studies*, 83(21), 22-39. (In Persian)
- Hariri, N. & Shahvar, S. (2010). Quality assessment of services provided by central library of Industrial Management Institute from users' viewpoint: A LibQual-based study. *Journal of Knowledge Studies*, 3(9), 25-36. (In Persian)
- Hoseinzadeh Soorshojaei, S. (2002). Evaluation of documents and solutions to improve archival and information services. *Journal of Library and Information Sciences*, 5(1), 157-163. (In Persian)
- Islam, M. M., & Habiba, U. (2015). Use of social media in marketing of library and information services in Bangladesh. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 35(4), 299-303.
- Jabari, L. & Jalali Dizaji, A. (2017). Measuring the quality of services of the Central Library of Tehran University using the LibQual model. *Scientific and Research Journal Management System*, 6(2), 53-66. (In Persian)
- Jones, S., & Kayongo, J. (2008). Identifying student and faculty needs through LibQUAL+™: An analysis of qualitative survey comments. *College & Research Libraries*, 69(6), 493-509. <https://doi.org/10.5860/crl.69.6.493>
- Kano, N. (1996). Guide to TQM in service industries. *Asian Productivity Organization*.
- Kermanshachi, S., Nipa, T. J., & Nadiri, H. (2022). Service quality assessment and enhancement using Kano model. *PLoS one*, 17(2), e0264423. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264423>
- Maharani, W. A. (2022). Konsep Dasar Manajemen Pemasaran (No. cxp9h). Center for Open Science
- Maroufzadeh, A. & Maqdani, A. (2012). The role and position of audio-visual archive of Bushehr center in supporting the production process of radio-television programs. *Journal of Library and Information Sciences*, 15(2), 167-187. (In Persian)
- Mirghafoori, H. & Maki, F. (2007). Evaluation of the quality level of educational library services. *Journal of Library and Information Sciences*, 10(1), 61-78. (In Persian)
- Mohajerzadeh, T., Bakhtiari, Z. & Darbaq Anbaran, J. (2002). Review of the services of the press archive department of the Organization of Libraries, Museums and Astan Quds Razavi Document Center from the users' point of view. *Journal of Library and Information Sciences*, 5(1), 137-156. (In Persian)
- Moynihan, G. P. & Albright, T. L. (1997). An analysis of outage impact and availability measures for service industry information systems. *Innovation in Technology Management. The Key to Global Leadership. PICMET'97*, 764-767. <https://doi.org/10.1109/PICMET.1997.653630>
- Murphy, J. E., Lewis, C. J., McKillop, C. A., & Stoeckle, M. (2022). Expanding digital academic library and archive services at the University of Calgary in response to the COVID-19 pandemic. *IFLA Journal*, 48(1), 83-98. <https://doi.org/10.1177/03400352211023067>
- Omagbemi, C. O., Ogunbote, K. O., & Adekunmisi, S. R. (2004). Nigerian academic libraries and collection development: A case study of Olabisi Onabanjo University Library Nigeria. *Library Herald*, 42(2), 87-93.
- Patil, S., & Sawant, S. (2017). Service quality expectations of academic library users. *National Conference on Enhancing the role of the Library in Teaching and Learning*, Pune
- Reddy, P. R. (2017). Measuring of quality services in the libraries. *International Journal of Library and Information Studies*, 7(1), 144-149.
- Sayadi Touranloo, H., Mansouri, H. & Jamali, R. (2008). Identifying and ranking the quality dimensions of library services with a fuzzy approach (case study: Yazd University Libraries). *Journal of Library and Information Sciences*, 5(1), 157-163. (In Persian)
- Sayekti, R., Aditya, M., Simahate, T., & Devianty, R. (2022). An assessment of information control: Understanding library service quality from users' perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(2), 88-108. <https://doi.org/10.18438/eblip29916>
- Shabani, A., Fadaie, D. G., & Besharat, D. M. A. (2009). Measuring Emotional Intelligence among University of Tehran Faculty Librarians. *Academic Librarianship and Information Research*, 43(2). (In Persian)
- Taavoni, S. (2002). *Standards for Iranian university libraies*. National Library of Iran. (In Persian)