

# سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ از دیدگاه کاربران

احمدرضا احمدی میرقائد<sup>۱</sup>

رضا ملکی<sup>۲</sup>

عصمت مومنی<sup>۳</sup>

مطالعات دانش‌شناسی

سال اول، شماره ۴، پاییز ۹۴

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۶/۲۴

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۳/۳۰

## چکیده

**زمینه و هدف:** پژوهش حاضر با هدف سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ با استفاده از ابزار استاندارد لیب کوآل انجام شد. **روش:** پژوهش حاضر از نظر نوع کاربردی و به روش پیمایشی با رویکرد تحلیلی بود. جامعه آماری این پژوهش، شامل ۲۲۵۰ نفر از کاربران عضو کتابخانه مرکزی بوده، نمونه‌گیری با روش تصادفی طبقه‌بندی انجام شد و حجم نمونه ۳۲۸ نفر بود. **یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که سطح کیفیت خدمات ارائه‌شده در این کتابخانه در مؤلفه‌های اثر خدمت و کنترل اطلاعات بالاتر از حداقل انتظارات کاربران بوده ولی در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان، نتوانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید. بر اساس این پژوهش مهم‌ترین مؤلفه‌ها از دیدگاه کاربران به ترتیب مؤلفه کنترل اطلاعات (۶۰/۰۷ درصد)، مؤلفه اثر خدمت (۲۶/۲۱ درصد) و مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان (۱۳/۷۲ درصد) بود. **نتیجه‌گیری:** پس از آزمون فرضیه‌ها، مشخص شد در این کتابخانه بین سطوح "حداقل و حداکثر انتظارات" کاربران با "سطح دریافت خدمات"، در مؤلفه‌های لیب کوآل، تفاوت معناداری وجود دارد؛ همین‌طور در مؤلفه‌های لیب کوآل، بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکتری، اعضای هیأت علمی و کارکنان کتابخانه مرکزی دانشگاه در سطوح "حداقل انتظارات"، "دریافت خدمات" و "حداکثر انتظارات"، تفاوت معناداری وجود دارد. در انتها با

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)

[Ahmadreza501@yahoo.com](mailto:Ahmadreza501@yahoo.com)

۲. استادیار گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی، [Maleki61@yahoo.com](mailto:Maleki61@yahoo.com)

۳. استادیار گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی،

[momeni.esmat@yahoo.com](mailto:momeni.esmat@yahoo.com)

استفاده از یافته‌های میدانی به دست آمده و به منظور ارتقای سطح کیفیت خدمات در این کتابخانه دانشگاهی، راه کارها و پیشنهادهایی ارائه شد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی، رضایت کاربران، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، لیب کوآل.

### مقدمه و بیان مسئله

امروزه، سازمان‌ها و مراکز خدماتی، نقش مهمی در توسعه کشورها به عهده دارند؛ با توجه به جایگاه ویژه بخش خدمات در فرایند توسعه، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای می‌یابد؛ به گونه‌ای که ارائه خدمات با کیفیت مطلوب، از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود (حریری و شاهوار، ۱۳۸۹، ص ۲۵).

بررسی‌ها نشان می‌دهد که بهبود کیفیت خدمات، نتایج ارزنده‌ای را برای سازمان‌ها به همراه داشته و نهایتاً منجر به رضایت و وفاداری مشتریان، کسب سهم بازار بیشتر و در نتیجه سودآوری بیشتر سازمان خواهد شد. اگرچه برای سازمان‌های غیرانتفاعی، سودآوری به عنوان هدف اصلی مطرح نیست؛ اما ارتقای سطح کیفیت، افزایش رضایت کاربران را در بر خواهد داشت (بل و ایشینگریک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷، ۴۶۶).

برای اینکه خدماتی با کیفیت بالا و مطلوب داشته باشیم؛ ناگزیر به ارزیابی این مراکز هستیم تا نقاط ضعف آن‌ها را شناسایی کرده و در جهت تقویت و ارتقای این عناصر گام برداریم. معمولاً بهترین و مؤثرترین شیوه ارزیابی، نظرسنجی از کاربران و مشتریان است؛ یا طبق گفته یونگ<sup>۲</sup>، اساساً در کیفیت خدمات اعتقاد بر این است که استفاده از نظرات و دیدگاه کاربران در سنجش کیفیت خدمات، اطمینان بیشتری دارد (یونگ نقل در حسن زاده و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۷، ص ۵۹).

بنابراین، مدیران سازمان‌های خدماتی می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محوری را در سازمان‌های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت‌های رقابتی برای مراکز خود، زمینه‌های دستیابی به

1. Bell & Eisingrich  
2. young

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ...

تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم آورند (باتسون<sup>۱</sup>، بروکس<sup>۲</sup> و لینگز<sup>۳</sup>، نقل در حریری و شاهوار، ۱۳۸۹).

در این پژوهش تلاش شده تا با یک رویکرد کیفی و با استفاده از ابزار لیب کوآل<sup>۴</sup>، کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، از دیدگاه کاربران مورد ارزیابی قرار گیرد. نتایج این ارزیابی می‌تواند میزان شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده در کتابخانه مورد پژوهش را شناسایی کرده و بدین وسیله زمینه‌هایی برای برنامه‌ریزی بهینه متصدیان و مسئولین این مرکز فراهم آورد.

کتابخانه‌ها در فرایند رشد و توسعه جوامع، نقش حیاتی دارند، چراکه یکی از پایه‌های بنیادین تحقیق و توسعه، وجود کتابخانه‌های غنی و باکیفیت است. نکته مهم در ارتقای خدمات کتابخانه‌ها و هماهنگی ساختن خدمات ارائه شده، بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده کنندگان از کتابخانه است (میر غفوری، ۱۳۸۵).

در گذشته‌های نه‌چندان دور، کیفیت کتابخانه مترادف با میزان موجودی آن بود. به معنای دیگر، اندازه‌گیری آنچه کتابخانه داشت، کیفیت آن را تعیین می‌کرد؛ اما در عصر حاضر، ارزیابی آنچه کتابخانه انجام می‌دهد از اهمیت بیشتری برخوردار شده است، زیرا کتابخانه تنها برای ارائه خدمات به وجود آمده و موزه‌ای از آثار نیست (اشرفی ریزی و کاظم پور، ۱۳۸۶، ص ۱۹۸).

نوشتارهای چند دهه اخیر در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، حاکی از آن است که توجه به برآوردهای کمی و کیفی از عملکرد کتابخانه‌ها و خدمات آن‌ها به تدریج افزایش یافته است. این توجه نتیجه و عکس‌العمل فشارهای روزافزونی است که از درون و بیرون به حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی وارد می‌شود تا این حرفه ابزارهای علوم مدیریت را اقتباس کرده و به کار گیرد (ار<sup>۵</sup> نقل در حسن‌زاده و نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۷، ص ۱۸).

1. Batson
2. Brooks
3. Lings
4. LibQual
5. Or

علاوه بر آن، این خدمات باید در هماهنگی هرچه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران (که برخاسته از ظهور فناوری‌های نوین و تولید فزاینده اطلاعات است)، فراهم شوند؛ بنابراین کتابخانه‌ها در جهت تشخیص انتظارات کاربران خود از خدمات موجود و تعیین میزان رضایتمندی آن‌ها، به سنجش و ارزیابی سطوح کیفیت خدمات خود نیازمندند (غفاری و کرانی، ۱۳۹۰، ص ۵۴).

کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، بخشی از نظام آموزش عالی کشور محسوب می‌گردد؛ با توجه به تلاش دانشگاه نسبت به بهبود و ارتقای سطح کیفی کتابخانه مرکزی خود؛ سنجش کیفیت خدمات این کتابخانه نیز می‌تواند با فراهم آوری اطلاعات لازم و شناخت نقاط قوت و ضعف خدماتی که ارائه می‌دهد، شالوده مطمئنی برای برنامه‌ریزی راهبردی در جهت بهبود کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی در مرکز موردبررسی باشد. این پژوهش با استفاده از ابزار لیب کوآل، به مطالعه سطوح کیفی خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ پرداخته و شکاف خدمات ارائه شده فعلی توسط کتابخانه را با سطح مطلوب خدمات از دیدگاه کاربران، موردبررسی قرار می‌دهد.

### اهمیت و ضرورت پژوهش

اهمیت و اعتبار یک نهاد آموزش عالی به‌عنوان یکی از ارکان جامعه نوین تا حد زیادی با چگونگی کتابخانه آن سنجیده می‌شود؛ در این راستا، هیچ دانشگاهی بدون داشتن کتابخانه‌ای مجهز که از آن به منزله قلب یک دانشگاه یاد می‌کنند، نمی‌تواند کاری مؤثر انجام دهد. کتابخانه‌ی دانشگاهی نوین، به منزله چرخه‌ی است که محورهای آن را به قسمت‌های مختلف آن نهاد، مرتبط می‌کنند (موکهرجی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶، نقل در غفاری و کرانی، ۱۳۸۹، ص ۱۲۲)؛ و رسالت اصلی آن، پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. امروزه در تمامی دانشگاه‌ها، کتابخانه‌های دانشگاهی نقش غیرقابل‌انکاری در تأمین نیازهای اطلاعاتی جامعه مخاطب خود دارند.

از آنجائی که کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ نیز دارای کاربران بسیاری در سطوح مختلف تحصیلی می‌باشند و نیاز است مدیران کتابخانه‌ای بدانند خدماتی که

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ...

کتابخانه به کاربران خود ارائه می‌دهد، در جهت تأمین خواسته‌ها و نیازهای اطلاعاتی آن‌ها است و از سوی دیگر کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در چه حدی از انتظارات کاربران ارائه شده است؛ اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر را نمایان و توجیه‌پذیر خواهد ساخت.

### هدف پژوهش

- تعیین سطح حداقل انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ؛
- تعیین سطح حداکثر انتظارات؛
- تعیین سطح خدمات دریافتی؛
- تعیین اختلاف بین انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی؛
- تعیین خدماتی که نیاز به ارتقا و بهبود دارند و
- تعیین اولویت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ از دیدگاه کاربران.

### پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت "سطح حداقل انتظارات" کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، در هریک از مؤلفه‌های لیب کوآل چگونه است؟
۲. وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" کاربران کتابخانه، در هریک از مؤلفه‌های لیب کوآل چگونه است؟
۳. وضعیت "سطح خدمات دریافتی" کاربران کتابخانه، در هریک از مؤلفه‌های لیب کوآل چگونه است؟
۴. اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی، در کتابخانه موردنظر، چگونه است؟
۵. از دیدگاه کاربران، کدام‌یک از خدمات کتابخانه، نیازمند ارتقا و بهبود هستند؟
۶. از دیدگاه کاربران، کدام‌یک از مؤلفه‌های لیب کوآل، اولویت بیشتری دارد.

## پیشینه پژوهش

کاظم پور (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان "ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران (امیرکبیر، شریف و علم و صنعت) با استفاده از مدل لیب کوآل"، به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مذکور از دید کاربران پرداخت؛ روش این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مذکور در فراهم آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات است. همچنین وبسایت این کتابخانه‌ها به میزان زیادی توانسته است رضایت کاربران را فراهم آورد؛ اما فضای کتابخانه‌ها بخصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت نسبتاً پائینی است.

میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) با استفاده از رویکرد لیب کوآل (ویرایش سابق لیب کوآل که دارای چهار بعد بود)، کیفیت کتابخانه‌های دانشگاه یزد را مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش، کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های مجتمع‌های آموزشی موردسنجش قرار گرفتند؛ یافته‌ها نشان داد سطح کیفی خدمات، در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات و ادراک‌های کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف، در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق‌تر است. در بعد دسترسی به اطلاعات، شکاف موجود مربوط به دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتاب‌های موردنیاز و منابع اطلاعاتی الکترونیکی بوده است. در بعد کنترل شخصی، مؤلفه‌های دارای شکاف شامل موارد زیر بودند: نبود تجهیزات نوین برای دستیابی به اطلاعات، محدود بودن دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار و نبود سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه.

نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶) در پژوهش خود با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوآل، به ارزیابی کتابخانه مرکزی این دانشگاه از دید کاربران پرداخت. روش به کاررفته در این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است، جامعه آماری این پژوهش شامل کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس (دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و اعضای هیأت علمی) است. با توجه به یافته‌های این پژوهش، کارکنان کتابخانه

تا حدودی توانسته‌اند به‌جز موارد محدود، حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند، ولی در همه موارد هنوز با سطح حداکثر انتظارات اعلام‌شده از سوی کاربران فاصله زیادی دارند. کیفیت منابع و فضای کتابخانه در سطح واقعی خدمات از سطح حداقل انتظارات کاربران نیز پائین تر بوده است.

حریری و افنانی (۱۳۸۷) در پژوهش خود با عنوان "تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران"، با روش پیمایشی توصیفی و با استفاده از پرسشنامه لیب کوآل، به سنجش کیفیت خدمات این کتابخانه پرداختند. یافته‌های حاصل از این پژوهش حاکی از این است که کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی تهران، از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای حداقل انتظارات کاربران خود را فراهم کرده است؛ و خدمات کتابخانه از لحاظ کیفی، بالاتر از حداقل انتظارات استفاده‌کنندگان بوده ولی کیفیت خدمات کتابخانه بسیار پائین تر از حداکثر انتظارات استفاده‌کنندگان است.

شمس اژه‌ای (۱۳۸۷) در پژوهشی که کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران را مورد ارزیابی قرار داد، به این نتیجه رسید که کتابخانه مرکزی در دو مؤلفه اثر خدمت و کتابخانه به‌عنوان یک مکان، منطبق بر حداقل انتظارات کاربران است و در مؤلفه کنترل اطلاعات، آنچه کتابخانه عرضه می‌کند پائین تر از حداقل انتظارات کاربران بوده و در این مؤلفه شکاف بیشتری وجود داشت.

امیدی فر (۱۳۸۷) در پژوهشی که با عنوان "سنجش سطوح کیفیت خدمات در کتابخانه دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی و با استفاده از مدل لیب کوآل" انجام داد؛ به ارزیابی کتابخانه دانشکده روانشناسی پرداخت. روش به‌کاررفته در این پژوهش، پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه لیب کوآل است.

جامعه آماری این پژوهش را تمامی دانشجویان کارشناسی، تحصیلات تکمیلی، اعضای هیأت علمی و کارکنان اداری عضو کتابخانه تشکیل می‌دهند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد

که کتابخانه در مؤلفه‌های اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان نتوانسته حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند.

تیموری (۱۳۹۱) در پژوهشی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کردستان را با استفاده از مدل لیب کوآل مورد ارزیابی قرار داد، یافته‌های این پژوهش نشان داد که به ترتیب در ابعاد کنترل اطلاعات و اثر خدمت، بیشترین شکاف وجود دارد؛ ولی در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان، سطح دریافت کاربران نسبت به سایر ابعاد، بسیار بیشتر از سطح حداقل انتظارات آن‌هاست. ضعیف‌ترین بعد نیز مؤلفه کنترل اطلاعات برآورد شد. در مجموع کتابخانه نتوانست حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید و شکاف حد برتری در تمامی ۲۲ ماده منفی است.

اسفندیاری مقدم، رزمی‌شندی و نوروزی (۱۳۹۲) در پژوهشی به شناسایی و معرفی پژوهش‌های انجام‌شده در ایران، در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر اساس مدل لیب کوآل پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند و در بسیاری از موارد، حداقل خدمات را دارند و گاهی حتی خدمات ارائه شده از حداقل انتظارات کاربران هم پائین‌تر است. کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر کنترل اطلاعات، در کتابخانه‌های عمومی، در تمامی مؤلفه‌ها و در کتابخانه‌های تخصصی از جنبه کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان ضعیف هستند.

گادوین<sup>۱</sup> (۲۰۰۵)، در سال‌های ۲۰۰۳، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۵ به ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به دانشگاه ساوت‌باند<sup>۲</sup> لندن بر اساس ابزار لیب کوآل پرداخت. نتایج حاصل از اجرای این مدل در این سه سال، با یکدیگر مقایسه شد. در این ارزیابی، به ابزار لیب کوآل به‌عنوان یک ابزار بازاریابی توجه شد و نتایج نشان داد کیفیت خدمات در سال ۲۰۰۵ نسبت به دو سال قبل، در سطح بالاتری قرار دارد و کتابخانه‌ها در هر سه سال، در بعد اثر خدمت، نسبت به سایر ابعاد دارای عملکرد بهتری بودند.

1. Godwin  
2. Sout Band University



کیریلیدو و پرسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) پژوهشی را با استفاده از ابزار لیب کوآل در دانشگاه لاند<sup>۲</sup> سوئد، اجرا کردند، یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد دانشجویان مؤلفه "کنترل اطلاعات"<sup>۳</sup> را بسیار مهم قلمداد کردند.

تامپسون<sup>۴</sup>، کیریلیدو و کوک<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) پژوهشی را با عنوان "انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌ای با ابزار لیب کوآل" اجرا کردند. هدف این پژوهش این بود که اختلاف کیفیت را در طی سه سال ۲۰۰۴، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶ و در دو کشور بریتانیا و آمریکا و سه گروه از کاربران که شامل دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری بودند را مورد سنجش قرار دهند. نتایج پژوهش نشان داد که در طول سه سال، میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه در حال افزایش بوده است.

گرین وود<sup>۶</sup> (۲۰۱۱) یک بررسی ده‌ساله از عملکرد کتابخانه دانشگاه می‌سی‌سی‌پی با استفاده از ابزار لیب کوآل در طی ده سال (سال‌های ۲۰۰۹-۲۰۰۱) به عمل آورد. پس از جمع‌آوری داده‌های کمی و کیفی و صدور گزارش‌های ارزیابی که به صورت متناوب و در طی سال‌های ۲۰۰۱، ۲۰۰۳، ۲۰۰۵، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۹ انجام گرفت، نتایج حاصله نشان داد که هر چند عملکرد کتابخانه دانشگاه می‌سی‌سی‌پی در بعضی از این سال‌ها توقف داشته مخصوصاً در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان، یا در بعضی مؤلفه‌ها رشد اندکی داشته ولی به‌طور کلی روند رو به رشدی در طی این ده سال در این کتابخانه‌ها گزارش شده است.

مک کافری<sup>۷</sup> (۲۰۱۳) به بررسی هفت کتابخانه دانشگاه در ایرلند با استفاده از ابزار لیب کوآل پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که مهم‌ترین مؤلفه از دیدگاه کاربران، مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان است و بیشترین شکاف هم در همین مؤلفه در این بررسی

1. Kyrrillidou & Persson
2. Lund University
3. Personal Control
4. Thompson
5. cook
6. Greenwood
7. Mccaffey

گزارش شده است و کاربران خواستار توسعه فضای کتابخانه‌ها در دانشگاه‌های ایرلند بوده‌اند.

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر نوع کاربردی و به روش پیمایشی با رویکرد تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی اعضای کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ که خود شامل ۵ گروه دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکتری، اعضای هیأت علمی و کارکنان اداری هستند و در زمان پژوهش حاضر، مجموع آن‌ها برابر با ۲۲۵۰ نفر بوده است. با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران<sup>۱</sup> (۱۳۸۵)، تعیین برآورد حجم نمونه با ضریب اطمینان ۹۵٪ محاسبه گردید که ۳۲۷ نفر به دست آمد.

در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد لیب کوآل، به عنوان ابزار اساسی گردآوری اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه مورد استفاده مطابق با آخرین ویرایش در گویه‌های لیب کوآل بوده است. این پرسشنامه خود متشکل از ۲۲ ماده است. این مواد به‌طور کلی شامل سه مؤلفه "اثر خدمت"، "کنترل اطلاعات" و "کتابخانه به عنوان یک مکان" است. در پرسشنامه لیب کوآل، از کل ۲۲ ماده مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمت، ماده‌های ۱-۹ مربوط به مؤلفه‌ی اثر خدمت، ماده‌های ۱۰-۱۷ مربوط به مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات و ماده‌های ۱۸-۲۲ مربوط به مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان یک مکان است. در این پرسشنامه، همان‌طور که قید گردید سه سطح برای هر یک از ۲۲ ماده تعریف شد و هر کاربر برای هر مؤلفه موجود در پرسشنامه، سه پاسخ را مشخص می‌کند. پاسخ اول برای سنجش سطح حداقل خدمتی است که برای کاربر قابل پذیرش است، پاسخ دوم برای سنجش حداکثر سطح انتظار کاربر از خدمت است و پاسخ سوم برای سنجش سطحی از خدمت است که کاربر در حال حاضر آن را دریافت می‌نماید. همچنان که بیان گردید، سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ برای هر یک از ۲۲ ماده سنجیده می‌شود. هر یک از پاسخ‌دهندگان، در مقابل تک‌تک مواد، نمره‌ی موردنظر خود را جداگانه در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند. در مورد هر یک از ۲۲ ماده، میانگین نمره‌های علامت

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ...

زده توسط پاسخ دهندگان، محاسبه شده و بدین ترتیب برای هر مؤلفه، سه میانگین یعنی میانگین های "حداقل انتظارات"، "حداکثر انتظارات" و "سطح دریافت خدمات"، به دست آمده می آید. اختلاف میان این سه میانگین، نشان دهنده شکاف های موجود است.

### الف). یافته های توصیفی

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی جنسیت افراد شرکت کننده در بررسی

جنسیت	شاخص های آماری	
	فراوانی	افراد شرکت کننده بر حسب درصد (%)
زن	۱۸۸	۵۷
مرد	۱۳۹	۴۳
مجموع افراد	۳۲۷	۱۰۰

جدول ۱ نشان می دهد که ۳۲۷ نفر حجم نمونه آماری، در این بررسی مورد ارزیابی و نظر سنجی قرار گرفتند که ۵۷ درصد از افراد زن (برابر با تعداد ۱۸۸ نفر) و ۴۳ درصد (برابر با تعداد ۱۳۹ نفر) از آن ها مرد بوده اند.

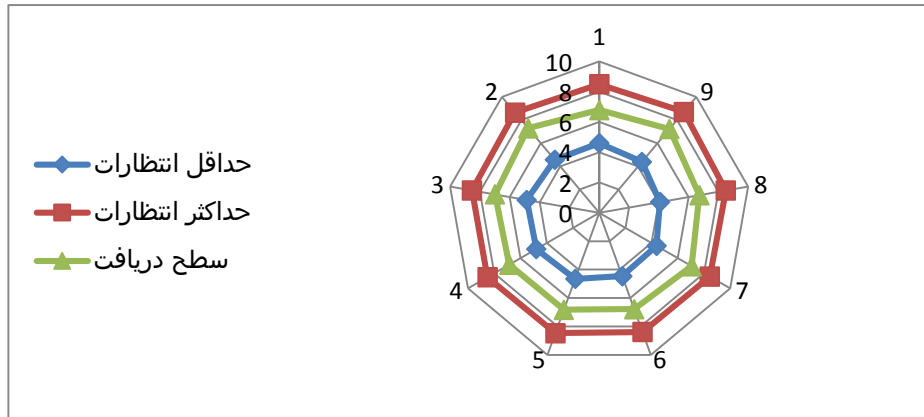
### ب) یافته های مربوط به پرسش های اساسی پژوهش

#### یافته های مربوط به پرسش اول

جدول ۲. وضعیت سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، در هر یک

از مؤلفه های لیب کوآل

نام سطح	شاخص های آماری			
	میانگین	انحراف معیار	کمترین داده	بیشترین داده
سطح حداقل انتظارات کاربران در مؤلفه اثر خدمت	۴/۸۹	۰/۳۹۵	۳	۷
سطح حداقل انتظارات کاربران در مؤلفه کنترل اطلاعات	۴/۸۳	۰/۴۰۱	۲	۶
سطح حداقل انتظارات کاربران در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان	۵/۲۳۸	۰/۴۷۴	۳	۶



نمودار ۱. نمایش عنکبوتی مقایسه شکاف‌های حد برتری و حد کفایت بین سطوح حداقل، حداکثر و سطح دریافت در مؤلفه اثر خدمت

جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف معیار سطح حداقل انتظارات کاربران، به ترتیب در مؤلفه‌ی اثر خدمت ۴/۸۹ و ۰/۳۹۵ است. همچنین، کمترین داده‌ای که کاربران برای این مؤلفه با توجه به طیف لیکرت، انتخاب کرده‌اند عدد ۴ و بیشترین داده برای این مؤلفه عدد ۷ است. در مؤلفه کنترل اطلاعات ۴/۸۳ و ۰/۴۰۱ و در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان ۵/۲۳۸ و ۰/۴۷۴ است. با توجه به داده‌های به‌دست آمده بر اساس طیف ده‌تایی لیکرت مشخص است که حداقل انتظار کاربران برای هر سه مؤلفه تقریباً در حد متوسط انتظار قرار دارد.

### یافته‌های مربوط به پرسش دوم

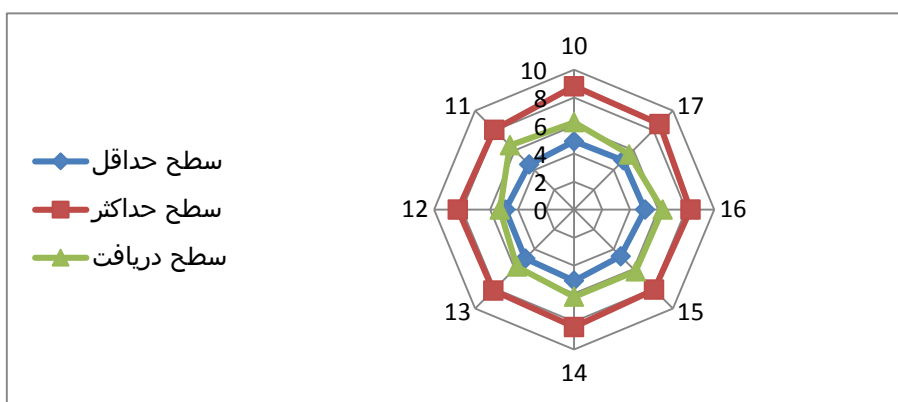
جدول ۳. وضعیت سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، در هر یک

از مؤلفه‌های لیب کوآل

نام سطح	شاخص‌های آماری	میانگین	انحراف معیار	برد	کمترین داده	بیشترین داده
سطح حداکثر انتظارات کاربران در مؤلفه اثر خدمت	۸/۹۹	۰/۱۱۰	۱	۸	۹	
سطح حداکثر انتظارات کاربران در مؤلفه کنترل اطلاعات	۸/۸۴	۰/۳۶۳	۱	۸	۹	
سطح حداکثر انتظارات کاربران در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان	۸/۶۲	۰/۴۸۶	۱	۸	۹	

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ...

جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف معیار سطح حداکثر انتظارات کاربران، به ترتیب در مؤلفه‌ی اثر خدمت ۸/۹۹ و ۰/۱۱۰، کنترل اطلاعات ۸/۸۴ و ۰/۳۶۳ و در مؤلفه‌ی کتابخانه به‌عنوان یک مکان ۸/۶۲ و ۰/۴۸۶ است. با توجه به داده‌های به‌دست آمده مشخص می‌گردد که حداکثر انتظار کاربران برای هر سه مؤلفه در حد بالای انتظار قرار دارد و کتابخانه باید تلاش بسیار زیادی را برای مرتفع کردن سطح حداکثری انتظارات کاربران خود به عمل آورد.



نمودار ۲. نمایش عنکبوتی مقایسه شکاف‌های حد برتری و حد کفایت بین سطوح حداقل، حداکثر و سطح دریافت در مؤلفه کنترل اطلاعات

### یافته‌های مربوط به پرسش سوم

جدول ۴. وضعیت سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل

نام سطح	شاخص‌های آماری	میانگین	انحراف معیار	برد	کمترین داده	بیشترین داده
سطح دریافت خدمات کاربران در مؤلفه اثر خدمت	۷/۳۳	۰/۴۸۴	۲	۷	۹	
سطح دریافت خدمات کاربران در مؤلفه کنترل اطلاعات	۶/۲۷	۰/۶۴۶	۴	۵	۹	
سطح دریافت خدمات کاربران در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان	۳/۵۸	۱/۰۵۶	۷	۲	۹	

جدول ۴ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف معیار سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، در مؤلفه‌ی اثر خدمت به ترتیب ۷/۳۳ و ۰/۴۸۴،

کنترل اطلاعات ۶/۲۷ و ۰/۶۴۶ و در مؤلفه‌ی کتابخانه به‌عنوان یک مکان ۳/۵۸ و ۱/۰۵۶ است.

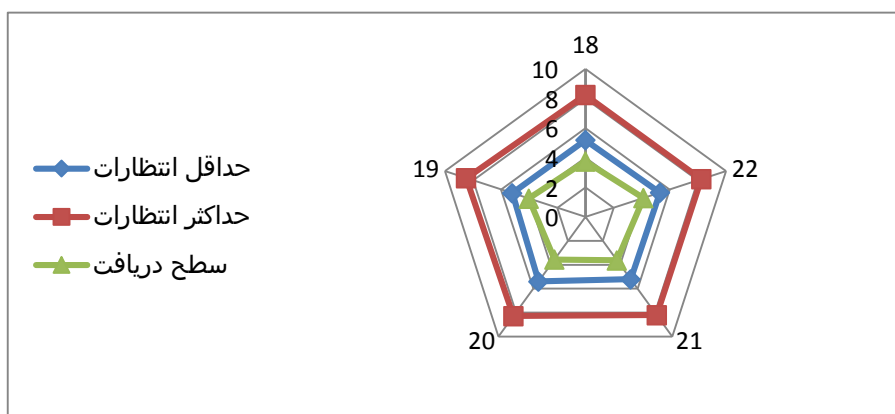
### یافته‌های مربوط به پرسش چهارم

جدول ۵. اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در ۲۲ ماده لیب کوآل در کتابخانه

#### مرکزی

ماده شماره	انتظار حداقل	مقدار دریافتی	انتظار حداکثر	مقدار دریافتی	میانگین	مقدار دریافتی	مقدار مطلوب	مقدار دریافتی
۱	۴/۶۰	۱/۸۷۰	۸/۵۰	۵/۰۱	۶/۷۹	۱/۸۱۱	۲/۱۹	-۱/۷۱
۲	۴/۵۷	۱/۸۲۱	۸/۶۵	۴/۷۷	۷/۳۰	۱/۵۹۴	۲/۷۳	-۱/۳۵
۳	۴/۸۷	۱/۸۷۹	۸/۵۴	۵/۰۰	۶/۹۹	۱/۸۲۷	۲/۱۲	-۱/۵۵
۴	۴/۸۰	۱/۷۷۷	۸/۵۳	۵/۰۰	۶/۸۶	۱/۷۷۷	۲/۰۶	-۱/۶۷
۵	۴/۶۵	۱/۹۶۰	۸/۴۷	۵/۰۰	۶/۸۲	۱/۶۱۶	۲/۱۷	-۱/۶۵
۶	۴/۴۶	۱/۷۷۰	۸/۳۹	۴/۸۷	۶/۷۸	۱/۶۹۷	۲/۳۲	-۱/۶۱
۷	۴/۳۸	۱/۷۴۱	۸/۴۴	۴/۹۷	۷/۰۷	۱/۸۰۵	۲/۶۹	-۱/۳۷
۸	۴/۰۹	۱/۸۰۹	۸/۵۰	۵/۰۱	۶/۷۳	۱/۷۱۰	۲/۶۴	-۱/۷۷
۹	۴/۴۰	۱/۸۹۸	۸/۷۱	۴/۵۵	۷/۲۳	۱/۴۶۹	۲/۸۳	-۱/۴۸
۱۰	۴/۸۸	۱/۴۸۲	۸/۸۱	۳/۹۵	۶/۲۴	۱/۷۴۱	۱/۳۶	-۲/۵۷
۱۱	۴/۵۵	۱/۵۵۱	۸/۰۷	۱/۲۵۶	۶/۴۹	۱/۶۶۴	۱/۹۴	-۱/۵۸
۱۲	۴/۹۰	۱/۴۶۹	۸/۳۰	۴/۵۹	۵/۳۱	۱/۵۷۱	۰/۴۱	-۲/۹۹
۱۳	۴/۹۴	۱/۲۸۱	۸/۱۷	۱/۶۳۴	۵/۷۷	۱/۶۶۳	۰/۸۳	-۲/۴
۱۴	۵/۰۸	۱/۶۶۲	۸/۳۸	۱/۷۲۰	۶/۲۲	۱/۵۵۶	۱/۱۴	-۲/۱۶
۱۵	۴/۷۱	۱/۴۷۳	۸/۰۹	۱/۲۸۹	۶/۲۳	۱/۴۹۵	۱/۵۲	-۱/۸۶
۱۶	۵/۰۷	۱/۲۵۱	۸/۳۱	۱/۴۶۴	۶/۳۲	۱/۵۴۶	۱/۲۵	-۱/۹۹
۱۷	۴/۹۷	۱/۶۵۵	۸/۶۴	۱/۴۸۱	۵/۵۷	۱/۵۹۸	۰/۶	-۳/۷
۱۸	۵/۲۰	۱/۴۶۴	۸/۲۵	۱/۴۳۶	۳/۷۶	۱/۰۳۹	-۱/۴۴	-۴/۴۹
۱۹	۵/۲۱	۱/۶۵۵	۸/۴۹	۱/۵۰۱	۴/۰۳	۱/۰۳۴	-۱/۱۸	-۴/۴۶
۲۰	۵/۴۰	۱/۵۴۴	۸/۲۹	۱/۴۵۳	۳/۵۶	۱/۹۸۸	-۱/۸۴	-۴/۷۳
۲۱	۵/۲۱	۱/۴۴۷	۸/۲۱	۱/۴۱۱	۳/۶۳	۱/۸۷۷	-۱/۵۸	-۴/۵۸
۲۲	۵/۳۱	۱/۴۷۶	۸/۲۵	۱/۴۳۶	۴/۱۳	۱/۸۸۴	-۱/۱۸	-۴/۱۲

جدول ۵ نشان می‌دهد در بررسی اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی، در هیچ کدام از گزاره‌ها، سطح خدمات دریافتی از حداکثر انتظارات کاربران فراتر نیست و به ترتیب در گزاره‌های ۲۱، ۱۸، ۱۹، ۲۰ و ۲۲، سطح خدمات دریافتی از حداقل انتظارات کاربران نیز پائین تر بوده است. بدین ترتیب کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، در این گزاره‌ها نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده سازد؛ و این نشان‌دهنده این است که کتابخانه در این گزاره‌ها ضعیف عمل کرده است. همین‌طور با نگاهی به اختلاف میانگین حداکثر انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در گزاره‌های ۲۲ گانه موجود و کمترین میزان شکاف، مشاهده می‌شود که در گزاره‌های ۲ (توجه به فرد فرد استفاده‌کنندگان، ۱/۳۵-)، گزاره ۷ (کتابدارانی که نیاز استفاده‌کنندگان خود را می‌فهمند، ۱/۳۷-)، گزاره ۹ (قابل اعتماد بودن کارکنان، ۱/۴۸-) و گزاره ۳ (ادب و نزاکت کارکنان، ۱/۵۵-)، انتظارات کاربران به میزان بیشتری نسبت به سایر گزاره‌ها برآورده شده است.

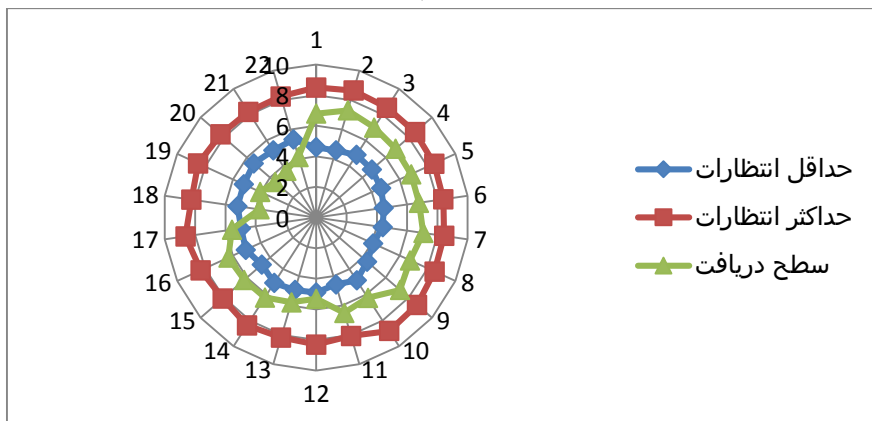


نمودار ۳. نمایش عنکبوتی مقایسه شکاف‌های حد برتری و حد کفایت بین سطوح حداقل، حداکثر و سطح دریافت در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان

### یافته‌های مربوط به پرسش پنجم

در تعیین بخش‌هایی از خدمات کتابخانه که نیازمند بهبود و اصلاحات بیشتر دارند، میانگین حداقل و حداکثر انتظارات با سطح خدمات دریافتی (در سطح ۲۲ ماده لیب کوآل)، در

نمودار عنکبوتی ۴ نشان داده شده است. به طور کلی در بخش هایی که سطح خدمات دریافتی، خارج از فاصله ی میان حداقل و حداکثر انتظارات کاربران قرار گرفته است یا به عبارتی در آن، عملکرد این کتابخانه انتظارات کاربران را برآورده نکرده است، نیازمند ارتقا و بهبود بوده و باید اصلاحات بیشتری انجام گیرد.



نمودار ۴. نمایش گزاره هایی از خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ که نیاز به ارتقا و بهبود دارند

همان طور که در نمودار ملاحظه می کنیم گزاره های نیاز به بهبود و تلاش بیشتر عبارت اند از ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱ و ۲۲. گزاره ۱۷ که مربوط به مجلات چاپی و الکترونیکی مورد نیاز کاربران است، گزاره ۱۲ که مربوط به منابع چاپی موجود در کتابخانه مرکزی است و گزاره های ۱۸ تا ۲۲ که مربوط به فضای فیزیکی کتابخانه بوده، به توجه بیشتری نیاز دارند. اگرچه کتابخانه در گزاره های ۱۷ و ۱۲ به حداقل انتظار کاربران پاسخ داده اما انتظارات آن ها را به میزان بسیار کمی (نسبت به سایر خدمات) برطرف ساخته و نیازمند بهبود و اصلاحات می باشند. به این ترتیب به این سؤال پژوهش نیز جواب داده می شود.



### یافته‌های مربوط به پرسش ششم

جدول ۶. مهم‌ترین مؤلفه از دیدگاه کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ

درصد	فراوانی	شاخص‌های آماری
		مؤلفه‌های لیب کوآل
۵۳/۵۲	۱۷۵	کنترل اطلاعات
۳۲/۷۲	۱۰۷	اثر خدمت
۱۳/۷۶	۴۵	کتابخانه به‌عنوان یک مکان
۱۰۰	۳۲۷	کل

جدول ۶ نشان می‌دهد که ۵۳/۵۲ درصد از کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ، مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات را مهم‌تر از دیگر مؤلفه‌های موجود در لیب کوآل ارزیابی کرده‌اند. همچنین ۳۲/۷۲ درصد کاربران مؤلفه‌ی اثر خدمت و ۱۳/۷۶ درصد کاربران مؤلفه‌ی کتابخانه به‌عنوان یک مکان را مهم‌تر ارزیابی کرده‌اند. به این ترتیب به این سؤال پژوهش نیز جواب داده می‌شود.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که سطح خدمات دریافتی در مؤلفه "اثر خدمت"، در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ با میانگین (۷/۳۳) نسبت به ابعاد دیگر بیشتر است که این خود مبین تعامل خوب کتابداران و کارمندان کتابخانه با کاربران و موفقیت در پاسخگویی به نیازهای آن‌ها است. یافته‌های این مؤلفه با یافته‌های پژوهش انجام گرفته توسط حریری و افنانی (۱۳۸۷)، امیدفر (۱۳۸۷)، اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۸۷)، دنیس<sup>۱</sup> (۲۰۰۴)، گاتن<sup>۲</sup> (۲۰۰۴)، پراست<sup>۳</sup> (۲۰۰۴)، گادوین<sup>۴</sup> (۲۰۰۵)، کرلیدو و پرسون<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) و گرین وود<sup>۶</sup> (۲۰۱۱)، در همین مؤلفه همسو است. در مرتبه‌ی بعد، مؤلفه "کنترل اطلاعات" با میانگین (۶/۲۷) قرار دارد؛ و در مرتبه آخر مؤلفه "کتابخانه به‌عنوان یک

1. Dennis
2. Gatten
3. Probst
4. Godwin
5. Kyrilidou & Persson
6. GreenWood

مکان" با میانگین (۳/۵۸) پایین ترین سطح خدمات دریافتی را به خود اختصاص داده‌اند. این مرکز، در مؤلفه‌ی کتابخانه به‌عنوان یک مکان، توانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید. مشکل کمبود فضا و مباحث مربوط به مکان تنها مختص این مرکز نبوده و در سایر پژوهش‌های انجام گرفته در داخل و خارج از کشور از جمله پژوهش امیدی فر (۱۳۸۷)، میرغفوری و مکی (۱۳۸۶)، تیموری (۱۳۹۱)، اسفندیاری‌مقدم، رزمی‌شندی و نوروزی (۱۳۹۲)، کوک<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) و مک کافری (۲۰۱۳)، نیز نتایج کم‌وبیش مشابهی حاصل گردیده است. بر اساس این پژوهش مهم ترین مؤلفه از دیدگاه کاربران به ترتیب مؤلفه "کنترل اطلاعات" (۵۳/۵۲ درصد) است که یافته این مؤلفه با یافته پژوهش‌های صورت گرفته توسط امیدی فر (۱۳۸۷)، کوک (۲۰۰۵)، کرلیدو و پرسون (۲۰۰۶)، همسو است، در مرتبه بعد مؤلفه "اثر خدمت" (۳۲/۷۲ درصد) و مؤلفه "کتابخانه به‌عنوان یک مکان" (۱۳/۷۶ درصد) است. بعد از آزمون فرضیه‌های پژوهش مشاهده شد که بین حداقل و حداکثر انتظارات با سطح دریافت خدمات از دیدگاه کاربران، تفاوت معناداری وجود دارد. همین‌طور در مؤلفه‌های لیب کوآل، بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکتری، اعضای هیأت علمی و کارکنان کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ در سطح "حداقل انتظارات"، "سطح دریافت خدمات" و "حداکثر انتظارات"، تفاوت معناداری وجود دارد (یافته‌ی این فرضیه با یافته پژوهش‌های صورت گرفته توسط نجفقلی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷)، امیدی فر (۱۳۸۷)، همسو بوده است. در نهایت به‌منظور بهبود سطح کیفیت خدمات در این مرکز دانشگاهی، راه کارها و پیشنهادهایی ارائه می‌گردد.

### پیشنهادهای پژوهش

۱. مدیریت کتابخانه مرکزی دانشگاه، کارکنان را با توجه به علائق، توانمندی‌ها، مهارت‌ها و سطح تحصیلات و دانش مربوطه به قسمت‌های مختلف کتابخانه به کار گمارد. (ماده ۵ لیب کوآل).

۲. به منظور بالا بردن سطح توانمندی‌های کارکنان کتابخانه، کلاس‌های مختلف از جمله کلاس چگونگی مهارت‌های ارتباطی با مراجعین و کاربران را برای آن‌ها برگزار نماید. (ماده ۲ لیب کوآل).

۳. مدیریت کتابخانه در غنی کردن و به روز کردن منابع چاپی و الکترونیکی خود تلاش نماید. همان‌طور که در ماده ۱۲ و ۱۳ از مواد ۲۲ گانه لیب کوآل مشاهده می‌گردد، کاربران این ماده‌ها از مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات را، تقریباً ضعیف ارزیابی نمودند و این نشان می‌دهد که در این مواد کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ نیاز به بازنگری و بهبود دارد.

۴. با نظرسنجی از گروه‌های مختلف آموزشی و کاربران، کتابخانه مجلات معتبر را مشترک شده و در جهت تنوع و تناسب نشریات با نیازهای گروه‌های آموزشی، عمل نماید و نظرات کاربران کتابخانه لحاظ گردد. (ماده ۱۷ لیب کوآل).

۵. ارزیابی جامعی از پورتال کتابخانه به عمل آید و شاخص‌هایی از جمله راحتی ابزارهای بازیابی، اصطلاحات و واژگان به کاررفته در پورتال و میزان شناخت کاربران با این اصطلاحات، کارایی راهنمای بخش‌های مختلف پورتال، گرافیک و رنگ محیط پورتال و مواردی از این دست مورد سنجش قرار گیرد.

۶. پیشنهاد می‌گردد کتابخانه مرکزی دانشگاه به ایجاد فضایی آرام و مناسب برای مطالعه و پژوهش کاربران خود اقدام نموده به طوری که کاربران کتابخانه بتوانند به صورت انفرادی و با آرامش خاطر از خدمات کتابخانه استفاده بهینه نمایند. (ماده ۱۹ لیب کوآل).

۷. پیشنهاد می‌گردد فضای داخلی کتابخانه و سالن‌های مطالعه به گونه‌ای طراحی گردد تا حس مطالعه و پژوهش، در خوانندگان و کاربران به وجود آید. اگر در این زمینه از مهندسین معمار و کتابداران متخصص این امر استفاده گردد بسیار مؤثر خواهد بود. (ماده ۱۸ لیب کوآل).

## منابع

- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ رزمی شندی، مسعود؛ نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*. ۴۷(۲)، ۱۹۱-۲۰۸.
- اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا (۱۳۸۶). مدل لایب کوآل و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. *مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات*. ۷۰(۲)، ۱۹۷-۲۱۴.
- امیدی فر، سیروس (۱۳۸۷). *سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانش‌کده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لیب کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- باباغیبی، نجمه؛ فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۴۴(۴).
- تیموری، مژگان (۱۳۹۱). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه کردستان با استفاده از ابزار لیب کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان. همدان.
- حریری، نجلا؛ افغانی، فریده (۱۳۸۷). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات*. ۱۹(۴)، ۱۶۵-۱۸۰.
- حریری، نجلا؛ شاهوار، شبنم (۱۳۸۹). *سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب کوآل*. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی)*. ۳(۹)، ۲۵-۳۶.
- حسن‌زاده، محمد؛ نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: نشر کتابدار.

شمس اژه‌ای، محسن (۱۳۸۷). مقایسه سه سطح ارزیابی کیفیت خدمات عمومی سطح دریافت، سطح انتظارات و سطح حداقل پذیرش خدمات در مراجعان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز. اهواز.

غفاری، سعید؛ کرانی، اکرم (۱۳۸۹). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل تحلیل شکاف. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی. ۴۴ (۵۱)، ۱۲۱-۱۴۳.

کاظم پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

کوکران، ویلیام گمل (۱۳۸۵). تکنیک‌های نمونه‌گیری. (عباس صالح اردستانی و محمدرضا سعدی، مترجمان). تهران: اتحاد (نشر اثر اصلی ۱۹۵۳).

میرغفوری، حبیب‌الله (۱۳۸۵). لایب کوآل ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات. ۶۷، ۱۶۱-۱۶۸.

میرغفوری، حبیب‌الله؛ مکی، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۱۰ (۱)، ۶۲-۷۹.

نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۶). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس. تهران.

Bell, S. j. & Eisingrich, A. B. (2007). The Paradox of Customer Education; Customer expertise & Loyalty in the Financial Services industry. *European journal of Marketing*. 41 (5/6), 466-486.

Cook, C. (2005). "The importance of the LibQUAL+™ survey for the association of research libraries and Texas A&M University". Retrieved from <https://www.libqual.org/documents/admin/ColleenGreecePaper.doc>.

- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2004). "LibQual Spring 2004 Survey: University of Wisconsin-La Cross Murphy library". Retrieved March 11, 2014 from <http://LibQual.org/manage/results/index.cfm>.
- Dennis, B. (2004). "University of Western Michigan ". share faire: Presented in ALA Annual Conference Summer 2005. Retrieved Nov.8, 2013 from [www.libqual.org/documents/admin/booklet.doc](http://www.libqual.org/documents/admin/booklet.doc).
- Gatten, J. N. (2004). Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL+™. *The journal of academic librarianship*. 30(3), 222-228.
- Godwin, P. (2005). " LibQUAL+® London South Band University", share Fair: ALA annual conference. Retrieved Sep. 17, 2013 from [WWW.Libqual.Org](http://WWW.Libqual.Org).
- Greenwood, J. T., Watson, A. P., & Dennis, M. (2011). Ten years of libQual: a study of qualitative and quantitative survey results at the University of Mississippi 2001–2010. *The Journal of Academic Librarianship*. 37(4), 312-318.
- Kyrillidou, M. & Persson, A. C. (2006). The new library user in Sweden: A LibQUAL+™ study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics*. 7(1), 45-53.
- McCaffrey, C. (2013). LibQUAL in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 39(4), 347-350.
- Probst, L. (2004). "Penn State University Libraries Libqual Survey 2004: Excutive Summary". Retrieved March 11, 2014 from <http://www.libraries.psu.edu/etc/medialib/psulpublicmedialibrary/publicservices/documents>.
- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2007). Library users' service desires: A LibQUAL+ study. *The Library*, 78(1).