

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لیب کوآل

علی جلالی دیزجی^۱، لیلا جباری*^۲

مطالعات دانش‌شناسی

سال سوم، شماره ۱۲، پاییز ۹۶، ص ۱۰۹ تا ۱۲۹

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۵/۰۴

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۷/۱۵

چکیده

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی و شناسایی مولفه‌های خدمت‌نیازمند ارتقاء هدف پژوهش است. پژوهش پیمایشی با مدل لیب کوآل بوده و داده‌ها با پرسش‌نامه گردآمده است. شکاف بین حداقل انتظارات و نیز حداکثر انتظارات با سطح دریافت کاربران و معناداری تفاوت بین این سطوح تحلیل شده است. اطلاعات پژوهش از نمونه ۱۰۰ نفری جامعه‌ی کاربران گردآمده است. خدمت دریافتی کاربران در همه مولفه‌های اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان جامعه پژوهش پایین‌تر از حداقل انتظار بوده و کاربران ناراضی بوده‌اند. حداقل انتظار بیشتری برای بهبود اثر خدمت نسبت به دو مؤلفه دیگر وجود دارد. کمترین دریافت خدمت و بیشترین نارضایتی سطح دریافت در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان بوده است. بیشترین نارضایتی سطح حداکثر انتظار به‌ترتیب در مولفه‌های کتابخانه به‌عنوان مکان و کنترل اطلاعات است. اولین ارزیابی عملکرد، همگامی با جامعه‌ی، توجه اقتصادی، رضایت کاربر، و مشتری‌مداری ارزش پژوهش حاضر است.

واژگان کلیدی: ارزیابی کیفیت خدمات، کتابخانه‌های دانشگاهی، لیب‌کوآل، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران

^۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی

^۲. * کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علامه طباطبائی، le_jabbari@yahoo.com

مقدمه

لازمه بقای کتابخانه‌ها به عنوان مراکز اطلاعات و اطلاع‌رسانی، همگام شدن مداوم با جامعه‌ی در حال تغییر است. این امر تا اندازه‌ای در مورد همه‌ی انواع کتابخانه‌ها، از کتابخانه‌های آموزشی تا کتابخانه‌های تخصصی صدق می‌کند ولی در مورد بعضی از انواع کتابخانه‌ها اهمیت بیشتری دارد. یکی از انواع این کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های دانشگاهی است که به عنوان مراکز پیشرفت و توسعه‌ی تحقیقات و تولید دانش از آن یاد می‌شود (حسن زاده و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۸).

اهمیت و اعتبار یک نهاد آموزش عالی به عنوان یکی از ارکان جامعه‌ی نوین، تا حد زیادی با چگونگی کتابخانه آن سنجیده می‌شود. در این حیطه، هیچ دانشگاهی بدون داشتن کتابخانه مجهز به منزله قلب خود، نمی‌تواند کار موثری انجام بدهد. کتابخانه دانشگاهی نوین به منزله چرخه‌ی است که محورهایش آن را به قسمت‌های مختلف آن نهاد مرتبط می‌کند (موکهرجی، ۱۳۶۸).

از این رو، ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها هم برای مدیران کتابخانه‌ها، هم برای مدیران سازمان مادر، و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حائز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد، از سویی نزدیک‌تر شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی، و از سوی دیگر توجه نمودن اقتصادی فعالیت‌های کتابخانه است. به عبارت دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید به شیوه‌ای مستدل و منطقی نشان دهند که خدمات ارائه شده از سوی آن‌ها نیاز مراجعه‌کنندگان را به گونه‌ای مؤثر برطرف می‌سازد و از طرفی چنین کاری با میزان منابع مالی که دریافت می‌کنند، تناسب دارد.

در ارزیابی عملکرد، توجه به کیفیت ارائه خدمات و رضایت کاربر از اهمیت زیادی برخوردار است. از این رو، مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری‌مداری را در سازمان‌های خود توسعه دهند و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخ‌گویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند.

بررسی سوابق پژوهشی موجود نشان می‌دهد که به‌رغم اهمیت موضوع، تا کنون مطالعه‌ای برای شناسایی وضعیت عملکرد و ارائه خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی به کاربران صورت نگرفته و چگونگی کارکرد آن ناشناخته مانده و در حاله‌ای از ابهام قرار دارد. پژوهش کنونی سعی دارد خلاء پژوهشی موجود را پر کند و به این پرسش پاسخ دهد که آیا کتابخانه مذکور عملکرد قابل قبول و مطلوبی در ارائه خدمات و جلب رضایت کاربران خویش داشته است؟ اجرای این پژوهش با تعیین کیفیت خدمات و میزان رضایت کاربران و نیز شکاف خدماتی احتمالی، می‌تواند زمینه‌های برنامه‌ریزی کارآمدتر و دستیابی پیشرفت بیشتر را فراهم سازد.

در این پژوهش، هدف اصلی سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از ابزار لیب کوآل است. سایر اهداف این پژوهش با استفاده از این مدل عبارتند از:

- تعیین وضعیت سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مورد مطالعه در مؤلفه‌های اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان
 - تعیین مؤلفه‌هایی از خدمت که نیازمند ارتقاء و بهبود هستند
 - ارائه پیشنهادهایی برای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه
- پرسش‌های پژوهش در ادامه بیان شده است:
- وضعیت "سطح حداقل انتظارات" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
 - وضعیت "سطح دریافت" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
 - وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
 - چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری جامعه مورد پژوهش در مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) وجود دارد؟

روش

این پژوهش به لحاظ استفاده، پژوهشی کاربردی است و به لحاظ هدف از نوع توصیفی و از نظر روش اجرا و گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی است که به سنجش نگرش کاربران از خدمات کتابخانه مورد مطالعه می‌پردازد.

جامعه آماری این پژوهش را اعضای هیئت علمی و دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، و دکترای دانشگاه علامه طباطبائی تشکیل می‌دهند. با توجه به وسعت زیاد تعداد کاربران و دوری کتابخانه از پردیس دانشگاه و دسترسی محدود کاربران به مکان کتابخانه، و به منظور تعیین حجم نمونه آماری قابل اجرا و انتخاب تعداد نمونه‌ی واقعی‌تر، تعداد نمونه پایه قابل قبول ۱۰۰ نفری از کاربران در دسترس در نظر گرفته شد. برای تعیین اندازه نمونه در طبقات هم از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بر مبنای روش درصدگیری استفاده گردید، زیرا زمانی که محقق 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 محقق، قصد مقایسه زیر گروه‌های مختلفی را داشته باشد (پاول، ۱۳۷۹).

در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد لیب کوآل، به عنوان ابزار اساسی گردآوری اطلاعات برای پاسخ به پرسش‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه مورد استفاده مطابق با آخرین ویرایش در گویه‌های لیب کوآل بوده است. این پرسشنامه، که ابزاری بین‌المللی و استاندارد است، متشکل از ۲۲ مؤلفه است. این مؤلفه‌ها بطور کلی شامل سه بعد "تأثیر خدمات"، "کنترل اطلاعات" و "کتابخانه به عنوان مکان" است.

لیب کوآل و مفاهیم مرتبط. لیب کوآل یک استاندارد جهانی جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه به شمار می‌رود و به کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه، و تغییر فرهنگ سازمانی بپردازند. لیب کوآل، پروتکل سنجش شکاف را برای بیان ادراک کاربران به کار می‌برد و حاصل بسط ۲۲ ماده‌ای ابزار سرو کوآل جهت سازگاری با محیط

کتابخانه است که در ویرایش چهارم آن، مؤلفه‌های لیب کوآل از ۴ مؤلفه و مجموع ۲۵ ماده، به سه مؤلفه و مجموع ۲۲ ماده تقلیل یافته است که عبارتند از:

- کتابخانه به عنوان مکان (کارایی فضا- ۵ ماده)؛
- کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری، و تجهیزات جدید- ۸ ماده)؛
- اثر خدمت (همدلی، پاسخگویی، ضمانت، قابلیت اعتماد- ۹ ماده).

لیب کوآل مدلی است که به واسطه آن کیفیت خدمات کتابخانه ارزیابی می‌شود. این ارزیابی با سنجش سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت، و سطح حداقل انتظارات کاربران در سه مؤلفه‌ی اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان انجام می‌شود. سطح حداقل انتظارات، سطحی از خدمت است که کاربران در هنگام ورود خود به کتابخانه انتظار دریافت کم‌تر از آن میزان را در هر مؤلفه ندارند. سطح حداکثر انتظارات (سطح مطلوب) خدمت، سطحی از خدمت است که کاربران انتظار دریافت خدمت به آن میزان را دارند. سطح دریافت (ارائه شده) خدمت، سطحی از خدمت است که توسط کتابخانه در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. از کسر میانگین نمره سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران، رقمی به دست می‌آید که شکاف برتری یا حد رضایت نامیده می‌شود و از اجزای اساسی اطلاعات به شمار می‌رود؛ چرا که گمان می‌رود این رقم میزان رضایت را تعیین کند. وقتی میزان میانگین سطح حداکثر انتظارات از سطح دریافت کم‌تر باشد، انتظارات برآورده شده‌اند، اندازه شکاف مثبت است و مشتری راضی است. برعکس اگر میانگین سطح دریافت پایین‌تر از میانگین سطح حداکثر انتظارات باشد، شکاف منفی خواهد بود و مشتری ناراضی است. نمره دوم در لیب کوآل از تفاوت بین میانگین سطح حداقل انتظارات و میانگین سطح دریافت به دست می‌آید و حد کفایت نامیده می‌شود و این میزان نشان می‌دهد که یک خدمت در چه طیفی نسبت به کم‌ترین سطح پذیرش قرار دارد. به طور کلی، حد کفایت خدمت، شاخصی است که به واسطه آن حداقل انتظارات برآورده شده کاربران نشان داده می‌شود. بنابراین، برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، در هر ماده و هر مؤلفه، حد کفایت خدمت و حد رضایت محاسبه می‌شود.

در این راستا، در تحقیق حاضر کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از پرسشنامه ۲۲ ماده‌ای لیب کوال به طریق اشاره شده در بالا مورد ارزیابی قرار گرفته است. در ادامه تعاریفی از مفاهیم به کار رفته در ابزار لیب کوال ارائه شده است: مفهوم کیفیت. وقتی از واژه‌ی کیفیت استفاده می‌شود، معمولاً محصول یا خدمتی را در نظر می‌گیریم که انتظارات ما را برآورده می‌سازد. این انتظارات مبتنی بر استفاده‌ی مورد نظر و قیمت فروش آن محصول هستند. تعاریف متفاوتی از کیفیت وجود دارد که به برخی از آنها اشاره می‌شود.

به نظر دمینگ^۱ کیفیت باید نیازهای حال و آینده‌ی مصرف‌کننده را مورد هدف قرار دهد، و به عقیده کراسبی^۲ تطابق کالا یا خدمت با خواسته‌ها و الزامات به مفهوم کیفیت است. اما از نگاه فیگن بوم^۳، کیفیت به مفهوم ترکیب جامع ویژگی‌های بازاریابی، مهندسی، ساخت و نگهداری کالا یا خدمت است که با بکارگیری آن انتظارات مشتری برآورده خواهد شد (امیدی فر و موسوی زاده، ۱۳۸۸).

آن چه در میان این تعاریف مشترک است توجه به این دو نکته است:

- توجه به مشتریان یا مصرف‌کنندگان خدمات یا کالاها
- توجه به انتظارات و نیازهای مشتریان کالاها یا خدمات

به این دلیل، می‌توان این گونه نتیجه گرفت که هرگاه بخواهیم کیفیت را اندازه بگیریم در نظر گرفتن نیازها و انتظارات مشتری بهترین رویکرد است، زیرا این نیازها و انتظارات مشتری هستند که کیفیت را تعریف می‌کنند.

در این پژوهش، منظور از کیفیت، سنجش خدمات کتابخانه جامعه آماری پژوهش بر اساس ساختار مدل لیب کوال در سه سطح دریافت، حداکثر انتظارات و حداقل انتظارات در مؤلفه‌های اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان، جهت ترسیم شکاف احتمالی موجود است.

1. Deming
2. Crosby
3. Feigenbaum

خدمت. خدمت یک محصول نامحسوس است و مشتری است که درباره کیفیت خدمت پس از دریافت آن قضاوت می کند (بواکوتی^۱ و عبدالمجید، ۲۰۰۵).

در این پژوهش، خدمت به معنی مجموعه فعالیت های گردآوری، ذخیره و بازیابی، و اشاعه اطلاعات و نمره کسب شده از طریق سنجش به وسیله کاربران کتابخانه‌ی مورد مطالعه با ابزار لیب کوآل برای این فعالیت ها است.

کیفیت خدمت. کیفیت خدمت، سنجش و مقایسه‌ی اندازه‌ی خدمت ارائه شده با انتظارات مشتریان است. اصولی که در زیر آمده ابعاد کیفیت خدمت را نشان می دهند:

- سنجش کیفیت خدمت بسیار مشکل تر از سنجش کیفیت کالاها است.
- کیفیت خدمت بر پایه انتظارات مشتری استوار است.
- کیفیت خدمت در وضعیت متفاوت، متفاوت است، یعنی کیفیت یک خدمت در مواجهه با انتظارات اولیه مشتری در مورد آن خدمت، سنجیده می شود (پاراسورامان^۲، زیتامل^۳، و بری^۴، ۱۹۸۵).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، از جمله کتابخانه مرکزی علامه طباطبائی، سازمان های خدماتی به شمار می آیند و در واقع فلسفه‌ی وجودی آنها خدمت به مراجعه کنندگان است. این خدمات باید به بهترین شکل ممکن ارائه شوند و زمانی خدمات کتابخانه‌ای، کیفیت بیشتری دارد که نیازها و انتظارات مشتریان را به شکل بهتری برآورده می کند. در این پژوهش، منظور از کیفیت خدمت نمره‌ای است که کتابخانه مورد مطالعه بر اساس مؤلفه‌ها و سطوح ارزیابی مدل لیب کوآل کسب می کنند.

1. Bavakutty
2. Parasuraman
3. Zeithaml
4. Berry

یافته‌ها

تحلیل آماری صورت گرفته در بخش یافته‌ها شامل تحلیل توصیفی و استنباطی است که به ترتیب تشریح خواهند شد. از ۱۱۰ پرسش‌نامه توزیع شده در بین دانشجویان دانشگاه علامه طباطبائی تعداد ۱۰۰ پرسشنامه جمع‌آوری گردید و داده‌های آنها برای تحلیل به کار رفت. در این قسمت، داده‌های گردآوری شده، با استفاده از آمار توصیفی شامل شاخص‌های مرکزی و پراکندگی تحلیل و به توصیف یافته‌های مربوط به نمونه پژوهش از نظر جنسیت و گروه‌های کاربری پرداخته می‌شود.

جنسیت

جدول ۱. توزیع و درصد فراوانی جنسیت جامعه آماری پژوهش

جنسیت	شاخص آماری	
	فراوانی	درصد
مرد	۳۱	۳۱
زن	۶۹	۶۹
جمع	۱۰۰	۱۰۰

جدول ۱ حاوی داده‌های مربوط به توزیع و درصد فراوانی جنسیت نمونه آماری شرکت‌کننده در پژوهش از دانشگاه علامه طباطبائی است. همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود از دانشگاه علامه طباطبائی ۱۰۰ نفر در این بررسی شرکت داشتند که تعداد ۳۱ نفر (۳۱ درصد) از افراد مرد و ۶۹ نفر (۶۹ درصد) از آنها زن بوده‌اند.

جدول ۲. توزیع و درصد فراوانی مقطع تحصیلی جامعه آماری پژوهش

مقطع تحصیلی	شاخص‌های آماری	
	فراوانی	درصد
کارشناسی	۳۵	۳۷/۲
کارشناسی ارشد	۴۴	۴۴/۸
دکتری	۱۵	۱۶
جمع	۹۴	۱۰۰

توزیع دانشجویان در مقاطع تحصیلی مختلف در جدول ۲ نشان داده شده است. مطابق آمار جدول ۲، در دانشگاه علامه طباطبائی ۳۵ نفر (۳۷/۲ درصد) در مقطع تحصیلی کارشناسی، ۴۴ نفر (۴۶/۸ درصد) در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد و ۱۵ نفر (۱۶ درصد) از آنها در مقطع تحصیلی دکتری به تحصیل اشتغال دارند.

پاسخ پرسش ۱. وضعیت "سطح حداقل انتظارات" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

جدول ۳. وضعیت سطح حداقل انتظارات کاربران مورد مطالعه در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل

نام سطح	شاخص‌های آماری	
	میانگین	انحراف معیار
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه اثر خدمت	۴/۶۴	۱/۱
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه کنترل اطلاعات	۴/۴۷	۱/۲۸
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	۴/۵	۰/۹

جدول ۳ وضعیت سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی را در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل به تصویر می‌کشد. چنان که داده‌های این جدول نشان می‌دهد میانگین و انحراف معیار سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در مؤلفه‌ی اثر خدمت به ترتیب ۴/۶۴ و ۱/۱، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۴/۴۷ و ۱/۲۸، و در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۴/۵ و ۰/۹ است.

مقایسه میانگین سطح حداقل انتظارات در سه مؤلفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که تفاوت اندکی بین میانگین حداقل انتظارات کاربران دانشگاه علامه طباطبائی در سه مؤلفه وجود دارد. یعنی سطح حداقل انتظارات کاربران دانشگاه علامه طباطبائی در مؤلفه اثر خدمت بیشترین مقدار را دارد و حداقل انتظار در دو مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات در رتبه دوم و سوم هستند یعنی در این سطح، انتظار بیشتری در مؤلفه اثر خدمت نسبت به دو مؤلفه دیگر برای بهبود وجود دارد.

پاسخ پرسش ۲. وضعیت "سطح دریافت" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

جدول ۴. وضعیت سطح دریافت کاربران مورد مطالعه در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل

نام سطح	شاخص‌های آماری	میانگین	انحراف معیار
سطح دریافت در مؤلفه اثر خدمت		۴/۴۱	۱/۸۲
سطح دریافت در مؤلفه کنترل اطلاعات		۳/۵۵	۰/۶۲
سطح دریافت انتظارات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان		۳/۴۶	۱/۵

آمار مربوط به وضعیت "سطح دریافت" برای کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل در جدول ۴ قابل مشاهده است. مطابق داده‌های جدول ۴، میانگین و انحراف معیار سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۴/۴۱ و ۱/۸۲، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۳/۵۵ و ۰/۶۲ و در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۳/۴۶ و ۱/۵ است. مقایسه میانگین و انحراف معیار این سطح در سه مؤلفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی مندرج در جدول ۴ بیانگر این موضوع است که تفاوتی بین میانگین سطح دریافت کاربران در مؤلفه اثر خدمت با دو مؤلفه دیگر است و این مؤلفه به طور قابل ملاحظه‌ای بیشتر از دو مؤلفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان است که به ترتیب در رده دوم و سوم قرار دارند. به عبارتی دیگر، در سطح دریافت، با این که سطح حداقل انتظار بالاست ولی کمترین دریافت خدمت و بیشترین نارضایتی در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان بوده است.

پاسخ پرسش ۳. وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

جدول ۵. وضعیت حداکثر سطح انتظار کاربران مورد مطالعه در هر یک از مولفه‌های لیب کوآل

نام سطح	شاخص‌های آماری	
	میانگین	انحراف معیار
حداکثر سطح انتظار در مؤلفه اثر خدمت	۷/۸۵	۰/۶۸
حداکثر سطح انتظار در مؤلفه کنترل اطلاعات	۸/۰۵	۰/۶۲
حداکثر سطح انتظار در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	۸/۱۸	۰/۳

آمار مربوط به وضعیت "حداکثر سطح انتظار" کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در هر یک از مولفه‌های لیب کوآل در جدول ۵ ارائه شده است. طبق جدول ۵، میانگین و انحراف معیار حداکثر سطح انتظار کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۷/۸۵ و ۰/۶۸، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۸/۰۵ و ۰/۶۲ و در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۸/۱۸ و ۰/۳ است. مقایسه میانگین حداکثر سطح انتظار در سه مؤلفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی مندرج در جدول ۵ نشان می‌دهد که تفاوت قابل اعتنایی بین میانگین مولفه‌های کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات با مؤلفه اثر خدمت وجود دارد. مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان دارای بیشترین امتیاز در حداکثر انتظار کاربران است و مؤلفه کنترل اطلاعات با تفاوت اندکی در رتبه دوم قرار دارد و مؤلفه اثر خدمت با نمره کم در مرتبه سوم قرار دارد. بنابراین، در این سطح، بیشترین نارضایتی کاربران برای مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان و پس از آن در مؤلفه کنترل اطلاعات مطرح است.

پاسخ به پرسش ۴: چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری جامعه مورد پژوهش در مولفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) وجود دارد؟

در این بخش تلاش می‌شود تا تفاوت میان میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از کیفیت خدمات کتابخانه مذکور به تفکیک گروه‌های شرکت کننده از نظر شغلی در پژوهش، در هر یک از مولفه‌های لیب کوآل بررسی شود و با سه پرسش فرعی به پرسش ۴ پژوهش پاسخ داده شود.

۴-۱. چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از کیفیت خدمات در مؤلفه اثر خدمت وجود دارد؟

جدول ۶. میانگین‌های سطوح ادراکات گروه‌های کاربری از کیفیت خدمات کتابخانه مورد مطالعه در مؤلفه اثر خدمت

گروه‌های کاربری	شاخص آماری		
	سطح حداقل	سطح حداکثر	سطح دریافت
هیات علمی	۵/۹	۸	۶/۵
کارشناسی	۴/۸	۷/۸	۴/۷
کارشناسی ارشد	۴/۷	۷/۹	۴/۶
دکتری	۴/۸	۷/۸	۴/۷

داده‌های مربوط به میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از کیفیت خدمات در مؤلفه اثر خدمت در جدول ۶ نشان داده شده است. همانطور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، میانگین سطح خدمت دریافتی از کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از نظر دانشجویان مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری به ترتیب با میانگین ۴/۷، ۴/۶ و ۴/۷ کمتر از سطح حداقل انتظارشان بوده ولی سطح خدمت دریافتی از نظر اعضای هیات علمی دانشگاه با میانگین ۶/۵ بیشتر از سطح حداقل انتظارشان بوده است. افزون بر این، سطح خدمت دریافتی همه گروه‌های کاربری کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی کمتر از سطح حداکثر انتظارات آنها بوده است.

یافته‌ها به این معنی است که از نظر گروه دانشجویی حداقل انتظارات گروه‌های کاربری از کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی برآورده نمی‌شود و در مقابل حداقل انتظارات گروه هیات علمی از کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی برآورده می‌شود و در عین حال سطح خدمت دریافتی همه گروه‌های کاربری، سطح حداکثر انتظارات آنها را برآورد نمی‌کند.

۴-۲. چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از کیفیت خدمات در مؤلفه کنترل اطلاعات وجود دارد؟

آمار میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در مؤلفه کنترل اطلاعات از نظر گروه‌های کاربری در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. میانگین‌های سطوح ادراکات گروه‌های کاربری از کیفیت خدمات کتابخانه مورد مطالعه در مؤلفه کنترل اطلاعات

گروه‌های کاربری	شاخص آماری		
	سطح حداقل	سطح حداکثر	سطح دریافت
هیات علمی	۵/۵	۸/۳	۴/۲
کارشناسی	۴/۲	۷/۹	۳/۱
کارشناسی ارشد	۴/۳	۸	۳/۹
دکتری	۴/۹	۸/۲	۳/۷

همانطور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود میانگین سطح خدمت دریافتی تمامی گروه‌های کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی به ترتیب با میانگین ۴/۲، ۳/۱، ۳/۹، و ۳/۷ کمتر از سطح حداقل انتظارشان بوده است. به این معنی که کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی نتوانسته است سطح حداقل انتظار تمامی گروه‌ها (هیات علمی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) را نسبت به خدمات ارائه شده برآورده کند و در واقع همه گروه‌های کاربری نسبت به خدمات ارائه شده رضایت ندارند و این عدم رضایت به ترتیب در دو گروه کاربری دکتری و کارشناسی بیشتر است. به همین ترتیب، میانگین سطح خدمت دریافتی همه گروه‌های کاربری از سطح حداکثر انتظارات آنها کمتر است، یعنی سطح حداکثری انتظارات از خدمات ارائه شده حاصل نشده است.

۳-۴. چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از کیفیت خدمات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان وجود دارد؟ یافته‌های مربوط به میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان از نظر گروه‌های کاربری در جدول ۸ ارائه شده است. همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، میانگین سطح خدمت

دریافتی تمامی گروه‌ها (هیات علمی، دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری به ترتیب با میانگین ۳/۳، ۲/۹، ۳/۶، و ۳/۸) در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان کمتر از سطح حداقل انتظارشان بوده است و

جدول ۸. میانگین‌های سطوح ادراکات گروه‌های کاربری از کیفیت خدمات کتابخانه مورد مطالعه در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان

گروه‌های کاربری	شاخص آماری		
	سطح حداقل	سطح حداکثر	سطح دریافت
هیات علمی	۵	۸/۳	۳/۳
کارشناسی	۴/۵	۸/۱	۲/۹
کارشناسی ارشد	۴/۵	۸/۱	۳/۶
دکتری	۴/۵	۸/۳	۳/۸

به این معنی است که کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی نتوانسته است سطح حداقل انتظار تمامی گروه‌ها (هیات علمی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) را نسبت به خدمات ارائه شده برآورده کند. البته شکاف دو سطح خدمت دریافتی و حداقل انتظار برای گروه کاربری کارشناسی به مراتب بیشتر است و به مفهوم نارضایتی بیشتر آنها از مکان کتابخانه مرکزی دانشگاه است. به همین ترتیب، میانگین سطح خدمت دریافتی کاربران در این کتابخانه بسیار کمتر از سطح حداکثر انتظارات کاربران از خدمات است و به مفهوم فراهم نیامدن حداکثر خدمات مورد انتظار کاربران کتابخانه است.

بحث و نتیجه‌گیری

الف. بررسی سطوح ادراک کاربران در مؤلفه اثر خدمت در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی

برای بررسی سطوح ادراکات کاربران در سه مؤلفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی فرضیه برابری میانگین - های سطح حداکثر انتظار، سطح حداقل انتظار و سطح دریافتی کاربران با استفاده از آزمون

تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) بررسی شده است. لازم به توضیح است از مفروضه - های آزمون های پارامتریک از جمله آزمون تحلیل واریانس، توزیع نرمال داده ها و همگنی واریانس ها است که مفروضه نرمال بودن توزیع داده ها، با آزمون لوین بررسی شده و از طرفی چون بر اساس آزمون لوین، مفروضه همگنی واریانس ها رعایت نشده بود لذا از آزمون تعقیبی گیمز هاول استفاده گردید. در ادامه نتایج این بررسی ارائه می شود.

نتایج حاصل از آزمون لوین ($p < 0/05$ و $F_{(2, 297)} = 17/479$) حاکی از ناهمگنی واریانس های گروه ها برای مؤلفه اثر خدمت در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی بوده است.

جدول ۹. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای تعیین تفاوت بین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مورد

مطالعه

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه ها	۷۴۰/۵۵۵	۲	۳۷۰/۲۷۸	۱۹۰/۵۱۶	۰/۰۰۰
درون گروه ها	۵۷۷/۲۳۵	۲۹۷	۱/۹۴۴		
کل	۱۳۱۷/۷۹	۲۹۹			

لذا نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۹ حاکی از آن است که بین میانگین سطح حداکثر انتظار کاربران ($SD=10/66$ و $M=85/64$)، سطح حداقل انتظار کاربران ($SD=16/68$ و $M=45/53$) و سطح دریافتی کاربران ($SD=22/79$ و $M=42/58$) به دلیل این که مقدار آلفای بدست آمده (صفر) از مقدار مفروض کوچک تر است به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/05$ و $F_{(2, 297)} = 190/516$). نتیجه اجرای آزمون تعقیبی گیمز هاول به دلیل همگن نبودن واریانس ها هم حاکی از آن است که بین سطح خدمت دریافتی با سطح حداقل انتظار و سطح حداکثر انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، بین سطح خدمت دریافتی کاربران با سطح حداکثر خدمت دریافتی و سطح حداقل خدمت دریافتی کاربران ارتباط وجود دارد. با توجه به میانگین سطوح ادراک گفته شده در بالا، میزان سطح خدمت دریافتی کاربران کتابخانه از میزان سطح حداقل انتظار

کاربران پایین‌تر بوده و این نشان دهنده نارضایتی در بین کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی است. همچنین تفاوت زیاد میانگین سطح دریافتی کاربران با میانگین سطح حداکثر انتظارات کاربران در مؤلفه اثر خدمت نشان دهنده فاصله زیاد این کتابخانه از حالت مطلوب است.

ب. بررسی سطوح ادراک کاربران در مؤلفه کنترل اطلاعات در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی

نتایج حاصل از آزمون لوین ($p < 0/05$ و $F_{(2, 297)} = 17/479$) برای مؤلفه کنترل اطلاعات در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی حاکی از ناهمگنی واریانس‌های گروه‌ها بوده است.

نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۱۰ حاکی از آن است که بین میانگین سطح حداکثر انتظار کاربران ($SD=8/41$ و $M=88/09$)، سطح حداقل انتظار کاربران ($SD=16/96$ و $M=43/45$) و سطح دریافتی کاربران ($SD=18/53$ و $M=31/84$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/05$ و $F_{(2, 297)} = 377/743$). نتیجه اجرای آزمون تعقیبی گیمز هاول حاکی از آن است که بین هر سه سطح تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر بین سطح حداقل دریافت کاربران با سطح حداکثر دریافت و سطح خدمت دریافتی کاربران ارتباط

جدول ۱۰. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای تفاوت بین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه گروه‌های

کاربری

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	۱۱۳۱/۰۶۴	۲	۵۶۵/۵۳۲	۳۷۷/۷۴۳	۰/۰۰۰
درون گروه‌ها	۴۴۴/۶۴۸	۲۹۷	۱/۴۹۷		
کل	۱۵۷۵/۷۱۲	۲۹۹			

وجود دارد. همچنین بین سطح حداکثر انتظار و سطح خدمت دریافتی تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به مقادیر میانگین گفته شده در بالا، میزان سطح دریافتی کاربران

کتابخانه از میزان سطح حداقل انتظار کاربران پایین تر بوده و این نشان دهنده نارضایتی در بین کاربران کتابخانه دانشگاه علامه طباطبائی می باشد. همچنین تفاوت زیاد میانگین سطح دریافتی کاربران با میانگین سطح حداکثر انتظارات کاربران در مؤلفه اثر خدمت، نشان دهنده فاصله زیاد این کتابخانه از حالت مطلوب است.

ج. بررسی سطوح ادراک کاربران در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی

نتایج حاصل از آزمون لوین ($p < 0/05$ و $F_{(2, 297)} = 19/659$) برای مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی حاکی از ناهمگنی واریانس های گروه ها بوده است.

جدول ۱۱. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای تفاوت بین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مورد مطالعه

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه ها	۱۲۳۱/۵۵۳	۲	۶۱۵/۷۷۶	۳۸۱/۰۵۸	۰/۰۰۰
درون گروه ها	۴۷۹/۹۴۲	۲۹۷	۱/۶۱۶		
کل	۱۷۱۱/۴۹۵	۲۹۹			

لذا نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۱۱ حاکی از آن است که بین میانگین سطح حداکثر انتظار کاربران ($SD=8/92$ و $M=89/75$)، سطح حداقل انتظار کاربران ($SD=18/12$ و $M=43/7$) و سطح دریافتی کاربران ($SD=18/7$ و $M=30/73$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/05$ و $F_{(2, 297)} = 381/058$). نتیجه اجرای آزمون تعقیبی گیمز هاوول حاکی از آن است که بین سطح خدمت دریافتی با سطح حداکثر انتظار و سطح حداقل انتظار تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بین سطح حداقل انتظار با سطح حداکثر انتظار تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، بین سطوح ادراک مذکور ارتباط وجود دارد. میانگین های ارائه شده در بالا نشان می دهد که میزان سطح دریافتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از میزان سطح حداقل انتظار کاربران پایین تر بوده و این نشان دهنده نارضایتی در بین کاربران این کتابخانه می باشد. همچنین

تفاوت زیاد میانگین سطح دریافتی کاربران با میانگین سطح حداکثر انتظارات کاربران در مؤلفه اثر خدمت نشان از فاصله زیاد این کتابخانه از حالت مطلوب را دارد.

در یک ارزیابی کلی می‌توان نتیجه گرفت که در سطح حداقل انتظارات، انتظار بیشتری در مؤلفه اثر خدمت نسبت به دو مؤلفه دیگر برای بهبود وجود دارد. در سطح دریافت، با این که سطح حداقل انتظار بالاست ولی کمترین دریافت خدمت و بیشترین نارضایتی در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان بوده است. در سطح حداکثر انتظارات، بیشترین نارضایتی کاربران برای مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان و پس از آن در مؤلفه کنترل اطلاعات مطرح است.

مقایسه نتایج این پژوهش با نتایج تحقیق دیگری از همین نویسندگان در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران بیانگر وجود تفاوت اساسی در سطح خدمات دریافتی نسبت به سطح حداقل انتظارات است. به این معنی که در مجموع، سطح خدمات دریافتی کاربران در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از سطح حداقل انتظارات بالاتر است در حالی که بجز در موارد معدودی، سطح خدمات دریافتی در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از سطح حداقل انتظارات پائین‌تر بوده و نیازمند توجه بیشتری است. یافته‌ها همچنین با اندکی تفاوت با تلخیص یافته‌های مطالعه اسفندیاری مقدم، رزمی شندی و نوروزی در باره پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران یعنی نارضایتی عمومی در انواع کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و تخصصی به ویژه در دو مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان و کنترل اطلاعات هم‌سویی و هم‌خوانی دارد.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش و ضعف بیشتر کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی می‌توان موارد زیر را برای بهبود و کیفیت عملکرد پیشنهاد کرد:

۱. مدیریت کتابخانه به آموزش حین خدمت کارکنان کتابخانه توجه بیشتری داشته باشد و در آنها انگیزه‌ی لازم در ارائه‌ی خدمات بهینه به کاربران را ایجاد کند.
۲. مدیریت کتابخانه با برگزاری جلسات با کارکنان کتابخانه، مشکلات کتابخانه را با آنها در میان گذاشته و مشارکت آنها را در رفع این مشکلات خواستار شود.

۳. درخواست مشارکت کارکنان برای تصمیم‌گیری در اموری که باعث بهبود کیفیت خدمات می‌شود.
۴. به کارگیری نیروهای متخصص کتابداری در کتابخانه و تقسیم وظایف بر اساس توانایی‌ها، مهارت‌ها و علائق کارکنان کتابخانه.
۵. مدیریت کتابخانه باید موضوع انتقال کتابخانه به مکانی در دسترس کاربران در دستور کار قرار دهد و در اندیشه تسهیلاتی باشد که دسترسی به منابع الکترونیک از منزل یا محل کار برای کاربران کتابخانه را امکان‌پذیر کند. البته در مدیریت جدید دانشگاه موضوع ایجاد و دسترسی دور دست کتابخانه دیجیتالی در دستور کار قرار گرفته است که نیازمند ارزیابی از ارائه خدمات است.
۶. وب‌سایت کتابخانه در شرایطی قرار گیرد که استفاده از آن به ساده‌ترین شکل ممکن امکان‌پذیر شود.
۷. منابع چاپی و منابع الکترونیک مناسب نیازهای افراد تدارک گردد. در این راستا باید از کاربران کتابخانه نظرسنجی شود تا نیازهای آنها درک شود و بر اساس آن نیازها این منابع تهیه و در اختیار کاربران قرار گیرد.
۸. کارگاه‌های آموزشی در زمینه آشنایی با بانک‌های اطلاعاتی و مجلات اختصاصی برای هر یک از گروه‌های آموزشی به تفکیک و آموزش جستجوی صحیح و نظام‌مند در این پایگاه‌ها برگزار شود.
۹. پیشنهاد می‌گردد به صورت دوره‌ای و در طی سنوات و زمان‌های متعدد، مجموعه خدمات کتابخانه مورد ارزیابی و سنجش قرار گیرد و نتایج حاصل با نتایج پژوهش حاضر مورد مقایسه قرار گیرد. بدین ترتیب سطح عملکرد کتابخانه در طی زمان‌های مختلف مورد تطبیق قرار گیرد.

منابع

- ابوت، کریستین (۱۳۷۷). *سنجش عملکرد در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه علیرضا بهمن‌آبادی. تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی.

- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ رزمی شندی، مسعود و نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران). *فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۷(۲)، ۱۹۱-۲۰۸.
- اشرفی ریزی، حسن و کاظم پور، زهرا. (۱۳۸۶). مدل لیب کوآل و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه کتاب، ۷۰(۲)*، ۱۹۷-۲۱۴.
- امیدی‌فر، سیروس و موسوی زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه‌ی دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لیب کوآل. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵(۴)، ۶۱-۸۰.
- پاول، رونالد (۱۳۷۹). *روش‌های اساسی پژوهش برای کتابداران*. مترجم نجلا حریری. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز انتشارات علمی.
- پل، رزویتا؛ بوی خورست، پیترتی (۱۳۸۰). *ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی*. ترجمه عبدالله نجفی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- حسن زاده، محمد و نجفقلی نژاد، اعظم (۱۳۸۸). *ارزیابی مجموعه، کارکنان و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوآل*. *فصلنامه علمی پژوهشی*، ۱۵(۱)، ۱۳۱-۱۵۳.
- کرافورد، جان (۱۳۸۰). *ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه مهوش معترف. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- موکهرجی ا. ک. (۱۳۶۸). *تاریخ و فلسفه کتابداری*. ترجمه اسد... آزاد، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.

- Bavakutty, M. & Abdul Majeed, K. C. (2005). *Methods for measuring quality of libraries*. India: Ess Ess Publications.
- Cook, C.; Heath, F.; & Thompson, B. (2002). Score norms for improving library service quality: A LibQUAL+TM Study. *Libraries and the academy*, 2(1), 13-26.
- Hiller, Steve. (2001). Assessing user needs, satisfaction and library performance at the University of Washington libraries. *Library Trends*, 49(4), 605-625.

- Hitchingham, E. E.; & Kenney, D. (2002). Extracting meaningful measures of users' satisfaction from LibQUAL for the university libraries at Virginia Tech. *Performance measurement and metrics*, 3(2), 48-58.
- Parasuraman, A.; zeithaml, V. A.; & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.
- Probst, L. (2004). *Penn State University libraries Libqual+TM survey 2004: Excutive summary*. Retrieved from www.sa.psu.edu/.
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 22, 181-190.
- Roszkowski, M. J.; Baky, J. S.; & Jones. D. B. (2005). So which score on the libqual + k tells me if library users are satisfied? *Library & information science research*, 27, 424-439.

زود آید