

کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران)

دکتر علیرضا اسفندیاری مقدم^۱، مسعود رزمی‌شنودی^{۲*}، دکتر یعقوب نوروزی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۳/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۶/۳۰

چکیده

هدف: شناسایی و معرفی پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر اساس مدل لیب کوآل است.

روش انجام تحقیق و گردآوری داده‌ها: پژوهش حاضر با روش تحلیل محتوا انجام گرفته و داده‌ها نیز از مرور پژوهش‌های گذشته گردآوری شده است.

یافته‌ها: کیفیت کتابخانه‌های مورد مطالعه اعم از دانشگاهی، عمومی و تخصصی در مؤلفه‌های لیب کوآل در سطوح مختلف بررسی شد. وضعیت کلی کتابخانه‌ها به تفکیک نوع کتابخانه ارزیابی و مؤلفه‌های قوی و ضعیف در آنها مشخص شد و تصویری کلی از کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های ایران به دست آمد.

نتایج: 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 پایین‌تر از سطح خدمات حداقلی مورد انتظار کاربران را پاسخگو هستند. 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 به عنوان مکان ضعیف هستند.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، خدمات کتابخانه‌ای، سنجش کیفیت، کیفیت خدمات، لیب کوآل.

ali.isfandyari@gmail.com

razmi1354@yahoo.com

nor_1050@yahoo.com

۱. عضو هیأت علمی گروه کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

۳. عضو هیأت علمی گروه کتابداری دانشگاه قم

مقدمه

با توجه به اهمیت خدمات با کیفیت در کتابخانه‌ها و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، ارتقای سطح کیفیت خدمات، یکی از چالش‌های مهم کتابخانه‌ها به شمار می‌رود. مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌های دستیابی به تعالی کیفیت خدمات کتابخانه خود را فراهم کنند (بروکس و لینگس^۱، ۱۹۹۹: ۴۹).

سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا داشتن کتابخانه‌هایی با کیفیت بالا، فرایند توسعه پایدار را در کشورها تسهیل می‌کند. حرفه کتابداری، در عمل برخی رویکردها را برای ارزیابی و اعمال کیفیت دنبال می‌کند که در عرصه تجارت و بازرگانی برای ارزیابی و اعمال کیفیت خدمات به کار می‌رود.

این رویکردها پس از مدتی در کتابخانه‌ها بومی‌سازی و استفاده شدند. الگوهای کیفیت جامع (TQM)^۲، بنیاد اروپایی کیفیت (تعالی سازمانی)، استانداردهای ایزو، استانداردهای ایفلا، استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی، مدل سرو کوآل و ... مصادیق بارز این قضیه هستند.

انجمن‌ها و کتابداران با هدف بومی‌سازی این الگوها، به‌ویژه الگوی سرو کوآل یا تحلیل شکاف که در ابتدا برای ارزیابی کیفیت خدمات در صنایع و تجارت طراحی شده بود، تحقیقات گسترده‌ای را انجام دادند. یکی از این تحقیقات، مطالعات انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۳ است که به طراحی مدل جدیدی با عنوان لیب کوآل منجر شده است. این مدل مخصوص سنجش سطح کیفیت خدمات در کتابخانه‌هاست و نتایج تحقیقات حاصل از این الگو که طی سال‌های اخیر انجام گرفته، نشان‌دهنده توانمندی آن در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست.

روش تحقیق و گردآوری داده‌ها

این پژوهش با روش تحلیل محتوا به بررسی پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با مدل پرداخته است. برای بررسی تحقیقات انجام گرفته از پایگاه‌های ایران‌داک^۴، بانک اطلاعات نشریات کشور^۵، پایگاه اطلاعات جهاد دانشگاهی^۶، پرتال سیمرخ^۷، چکیده پایانه‌های کتابداری (صدیق‌بهبزادی)، نرم‌افزار نمایه و پایگاه‌های اطلاعاتی دانشگاه‌های دارای رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی و ... استفاده شد. با توجه به گستردگی تحقیقات مربوط به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه با مدل‌ها و روش‌های مختلف، فقط به تحقیقاتی اشاره می‌شود که با استفاده از الگوی لیب کوآل اجرا شده است.

مفهوم کیفیت در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

به‌طور آرمانی، کتابخانه‌ها همچون سایر سازمان‌های آموزشی، خدماتی و غیرانتفاعی که کیفیت را از منظر غنای منابع موجود در مجموعه خود تعریف می‌کنند، تعداد مجلدهای موجود، تعداد کارمندان و مقیاس‌هایی از این قبیل، به عنوان شاخص‌های کیفیت لحاظ شده‌اند. اما به گمان کاول جاربو^۸ (۱۹۹۶)، در یک محیط بیدار آگاه به شرایط، کیفیت بر اساس میزان رضایتمندی مشتریان و کاربران تعریف می‌شود. در این زمینه، تان^۹ (۱۹۹۳) نقل شده در بروکمن^{۱۰}، ۱۹۹۷؛ نقل شده در اسفندیاری مقدم^{۱۳۸۸}، ۲۲-۲۳) یادآوری می‌کند که کیفیت کتابخانه‌ها باید موارد زیر را شامل شود:

- درک نیازهای کاربران؛
 - ارائه خدمات بهینه رو در رو و از راه دور؛
 - تحویل بی‌نقص خدمات؛
 - تسهیلات و امکانات مناسب (تریا و...)
 - فضای داخلی پذیرفتنی (مبلمان، نور، گرما و...)
 - پذیرایی و استقبال مناسب؛
 - تجهیزات قابل اعتماد (رایانه‌ها، و سایر منابع دیداری - شنیداری)؛
 - مدیریت اجرای کارآمد (پاسخگویی مؤثر به پرسش‌ها)؛
 - کارمندان مؤدب و حامی؛
 - خدمات پشتیبانی مناسب؛
 - نظارت بر توقعات، شکایت‌ها و پیشنهادهای سازنده کاربران و
 - استفاده از حلقه‌های بازخورد به منظور بهبود ضعف‌ها.
- امروزه کتابخانه‌ها از حالت مجموعه‌محوری به سمت مشتری‌محوری گرایش پیدا کرده‌اند و کتابداران برای راضی نگه داشتن کاربران، کیفیت خدمات را مدنظر قرار داده‌اند. اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا داشتن کتابخانه‌هایی با کیفیت بالا می‌تواند فرایند توسعه پایدار را در کشورها تسهیل کند (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶: ۶۲).

مدل لیب کوآل

لیب کوآل ابزاری است که کتابخانه‌ها برای درخواست، پیگیری، درک، و عمل در مورد نظر کاربران نسبت به کیفیت خدمت به کار می‌برند. این ابزار به کتابخانه کمک می‌کند که به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه، و تغییر فرهنگ سازمانی، پردازد (امیدی‌فر، ۱۳۸۷: ۶۸).

تاریخچه مدل لیب کوآل

عدم هماهنگی و ارتباط بعضی از گزاره‌های مدل سرو کوآل با مسائل روز کتابخانه‌ها، متخصصان و مدیران کتابخانه‌ها را بر آن داشت تا با استفاده از آن مدل، ابزار جدیدی را برای سنجش کتابخانه‌ها طراحی کنند. در این زمینه مدل لیب کوآل با همکاری "انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی" ^{۱۱} و دانشگاه "آی اند ام" تکراس ^{۱۲} با کمک‌های وزارت آموزش و پرورش ایالات متحده آمریکا در سال ۱۹۹۹ طراحی شد. این مدل بر اساس دیدگاه کاربران بنا نهاده شد. نتایج به دست آمده از این پژوهش در کنفرانس انجمن کتابداران آمریکا در سال ۲۰۰۰ ارائه شد. در طراحی این الگو بیشتر مدل نظریه فواصل و همچنین مدل سرو کوآل مبنای کار بودند.

در سال ۲۰۰۱، مدل لیب کوآل بر روی ۴۳ کتابخانه (شامل چندین کتابخانه کوچک و بزرگ غیر عضو) با ۲۰۴۱۶ شرکت کننده اجرا شد و تغییراتی در ابعاد آن صورت گرفت. این بررسی توسط انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی تجزیه و تحلیل شد. در این بررسی چهار مؤلفه کیفیت در کتابخانه شامل ۱. تأثیر گذاری خدمات؛ ۲. کنترل شخصی؛ ۳. کتابخانه به عنوان مکان و ۴. دسترسی به اطلاعات تعریف شدند (میرغفوری، ۱۳۸۵: ۱۶۵).

در سال ۲۰۰۴ الگوی لیب کوآل به هشت زبان ترجمه و دو بعد "کنترل شخصی" و "دسترسی به اطلاعات" در یکدیگر ادغام شد و بعد "کنترل اطلاعات" را به وجود آورد که هر دو مفهوم را در بر داشت. در ویرایش چهارم، مؤلفه‌های لیب کوآل از ۴ مؤلفه و مجموع ۲۵ ماده به ۳ مؤلفه و مجموع ۲۲ ماده تقلیل یافته است که عبارتند از:

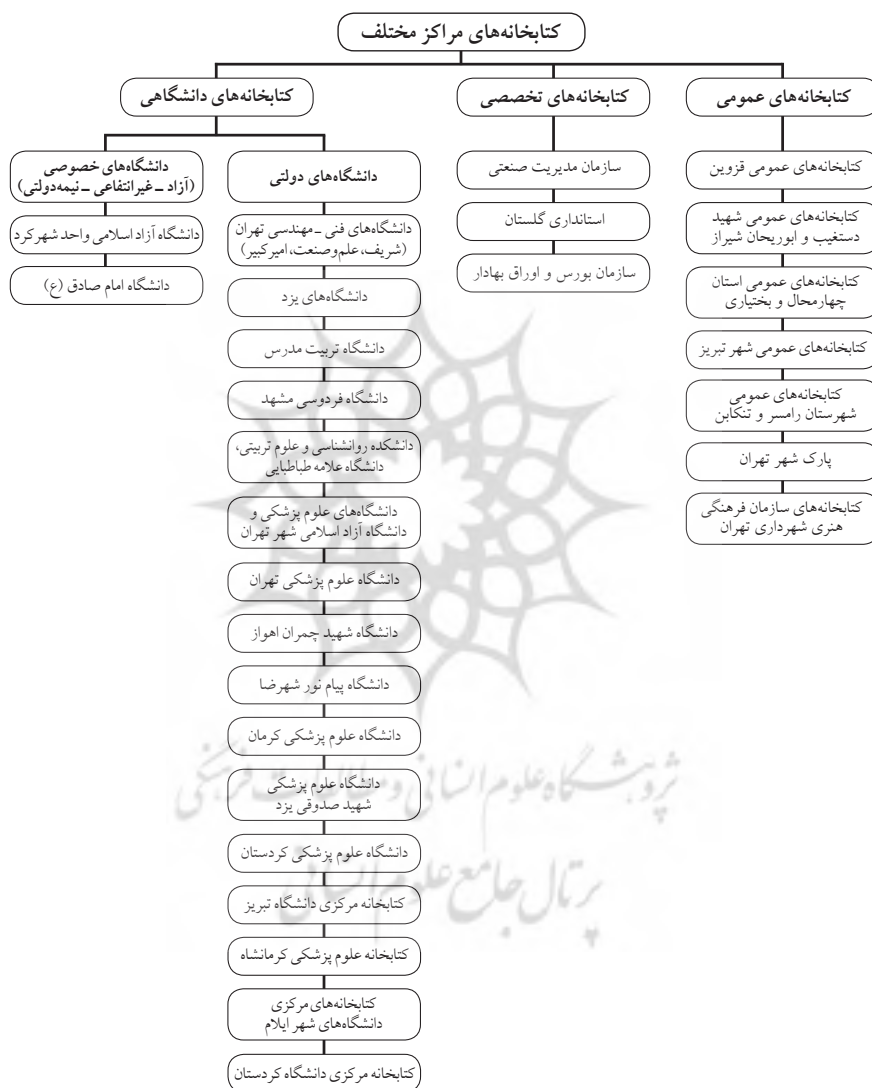
۱. تأثیر گذاری خدمات (همدلی، پاسخگویی، ضمانت، قابلیت اعتماد - ماده ۹)؛
 ۲. کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری، تجهیزات مدرن - ماده ۸) و
 ۳. کتابخانه به عنوان مکان (کارایی فضا - ماده ۵) (امیدی فر و موسوی زاده، ۱۳۸۸: ۶۳).
- جدول ۱ تحولاتی را نشان می‌دهد که در ابعاد و گزاره‌های مدل لیب کوآل از ابتدای ایجاد تاکنون رخ داده است.

جدول ۱. سیر تکاملی ابعاد و گزاره‌های مدل لیب کوآل

سال	۲۰۰۰	۲۰۰۱	۲۰۰۲	۲۰۰۳-۲۰۰۷
تعداد گزاره‌ها	۴۱	۵۶	۲۵	۲۲
تعداد ابعاد	۶	۵	۴	۳

پژوهش‌های انجام‌گرفته لیب‌کوآل در ایران

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، طبق شکل ۱ در ایران انجام گرفته است که در ادامه مبحث به شرح آنها خواهیم پرداخت:



شکل ۱. کتابخانه‌های سنجش شده در ایران

در قسمت اول بحث به بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی می‌پردازیم که لیب کوآل در آنها اجرا شده است:

جدول ۱ وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی سنجیده شده را نشان می‌دهد.

جدول ۱. وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی سنجیده شده

پژوهشگر	سال اجرا	نام مرکز	سطح کیفیت خدمات در ابعاد		
			تأثیر خدمات	کنترل اطلاعات	کتابخانه به عنوان مکان
کاظم پور	۱۳۸۵	کتابخانه‌های دانشگاه‌های فنی- مهندسی تهران (امیرکبیر، شریف، علم و صنعت)	در سطح حداقل ۱	در سطح حداقل ۲	هر سه در سطح حداقل
میرغفوری و مکی‌زاده ۳	۱۳۸۶	کتابخانه‌های دانشگاه یزد	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
نجفقلی‌نژاد	۱۳۸۶	کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
باباغبیبی	۱۳۸۶	کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل
امیدی‌فر	۱۳۸۷	کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل
حریری و افغانی	۱۳۸۷	کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی دولتی و دانشگاه آزاد تهران	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل
حریری و افغانی	۱۳۸۷	کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
شمسی‌اژه‌ای	۱۳۸۷	کتابخانه دانشگاه شهید چمران	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل
شهبازی	۱۳۸۷	کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا	در این پژوهش نشانی از اجرای لیب کوآل دیده نمی‌شود.		
علیرمضانی	۱۳۸۷	دانشگاه علوم پزشکی کرمان	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
اشرفی ریزی	۱۳۸۸	کتابخانه‌های دانشگاه آزاد شهرکرد	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل
رجبی پورمبیدی	۱۳۸۸	کتابخانه‌های علوم پزشکی یزد	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل
رسول آبادی	۱۳۸۸	کتابخانه علوم پزشکی کردستان	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل
راستکار	۱۳۹۰	کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل	کمی بالاتر از حداقل
غفاری و کرانی	۱۳۹۰	کتابخانه‌های علوم پزشکی کرمانشاه	کمی بالاتر از حداقل (بهترین)	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل
محمدیاری	۱۳۹۰	کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر ایلام	کمی بالاتر از حداقل	در سطح حداقل ۴	کمی بالاتر از حداقل
تیموری	۱۳۹۱	کتابخانه مرکزی دانشگاه کردستان	کمی بالاتر از حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
رزمی	۱۳۹۱	کتابخانه دانشگاه امام صادق (ع)	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فنی-مهندسی دولتی شهر تهران، بیانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مذکور در فراهم آوردن ابزارهای دسترسی به اطلاعات است. همچنین تارنمای این کتابخانه‌ها به میزان بیشتری رضایت کاربران را فراهم کرده است. در مقابل فضای کتابخانه‌ها به ویژه برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت به نسبت پایینی است. اما در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی شریف، بیشترین ضعف کتابخانه، اشکال در ایجاد حس اعتماد و اطمینان در کاربران توسط کتابداران است. کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد بیانگر آن است که سطح کیفی خدمات این کتابخانه‌ها در حد مطلوب استفاده‌کنندگان نیست و بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت، شکاف وجود دارد و این شکاف در مؤلفه‌های دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی (دو مؤلفه سابق لیب کوآل) عمیق‌تر است.

در کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس نیز در بیشتر موارد بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده تفاوت وجود دارد. این کتابخانه در برآوردن نیازهای کاربران در کل وضعیت متوسط داشته است. به عبارت دیگر انتظارات کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران تفاوت شایان توجهی وجود دارد.

بررسی دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران در مورد کیفیت خدمات موجود در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد، تفاوت معناداری را نشان داد و دانشجویان کارشناسی ارشد کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی کرده‌اند. همچنین کیفیت خدمات در این کتابخانه پاسخگوی انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد در هیچ کدام از ابعاد لیب کوآل نیست.

در کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی، کیفیت خدمات در مؤلفه اثر خدمت، در سطح حداقل و در مؤلفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل، حداقل انتظارات نیز برآورده نشده است. همچنین در هر سه مؤلفه، بین سطح فعلی خدمات کتابخانه با مطلوب‌ترین سطح خدمات پذیرفته کاربران از کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد. از دید کاربران نیز مؤلفه کنترل اطلاعات نسبت به سایر مؤلفه‌ها اهمیت بیشتری دارد.

در مقایسه کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر کیفیت بالاتری دارد. خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد.

کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، حداقل انتظارات کاربران خود را فراهم کرده و خدمات کتابخانه از لحاظ کیفی بالاتر از حداقل پذیرفتنی استفاده‌کنندگان است.

اما کیفیت خدمات کتابخانه بسیار پایین‌تر از مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان برآورد شد. در برخی موارد نیز کیفیت خدمات از حداقل سطح پذیرفتنی استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. این موارد عبارتند از: دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار استفاده‌کنندگان، فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی، فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های استفاده‌کنندگان و تجهیزات مدرنی که به کاربران امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنند. کتابخانه در بُعد تأثیر خدمات بر خلاف دو بُعد دیگر حداقل خدمات مورد قبول کاربران را به نحو مناسبی برآورده می‌کند.

کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران، در دو مؤلفه احساس کاربر از خدمت و کتابخانه به عنوان مکان، منطبق بر حداقل انتظارات کاربران است و در مؤلفه کنترل اطلاعات، آنچه کتابخانه عرضه می‌کند از حداقل انتظارات کاربران پایین‌تر است و در این مؤلفه ضعف بیشتری وجود دارد.

کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا با روشی ترکیبی از سروکوآل و لیب‌کوآل ارزیابی شد. یافته‌ها نشان داد که کتابخانه مذکور خدماتی در حد پایین‌ترین سطح انتظار کاربران ارائه می‌دهد و تنها از نظر کیفیت فیزیکی محیط و اطمینان‌پذیری پذیرفتنی است و در سایر مؤلفه‌های پژوهش در درجات مختلف بحران قرار گرفته است.

ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه علوم پزشکی کرمان نشان می‌دهد که در بین ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، بیشترین حد رضایت به ترتیب مربوط به کنترل اطلاعات، تأثیرگذاری خدمات و فضای کتابخانه به عنوان مکان است. اعضای هیأت علمی نیز نسبت به دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در همه ابعاد راضی‌ترند.

در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد نیز سطح خدمات دریافتی در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به ابعاد دیگر بیشتر و بُعد کنترل اطلاعات پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی را به خود اختصاص داده است. در سطح گزاره‌ها، بالاترین میانگین، مربوط به وجود کارمندان مؤدب و پایین‌ترین میانگین مربوط به امکان دسترسی به منابع اطلاعاتی الکترونیکی است. کتابخانه‌های علوم پزشکی شهید صدوقی یزد نیز در هیچ یک از ابعاد خدمت انتظارات کاربران خود را برآورده نمی‌کنند.

در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کردستان به ترتیب در ابعاد کنترل اطلاعات و مؤثر بودن خدمات بیشترین ضعف وجود دارد، ولی در بُعد کتابخانه به عنوان مکان، سطح دریافت کاربران نسبت به سایر ابعاد بسیار بیشتر از سطح حداقل انتظارات آنهاست. ضعیف‌ترین بُعد نیز کنترل اطلاعات برآورد شد. در مجموع کتابخانه حد کفایت را حاصل نکرد، ولی شکاف برتری خدمت، در همه مواد بیست‌و دو گانه منفی است.

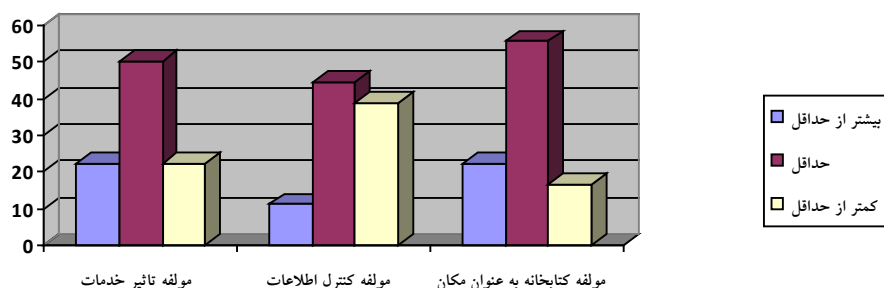
در کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز خواسته‌های کاربران در حداقل سطح خدمات مورد قبول تا حدودی برآورده شده است، ولی با مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد قبول فاصله زیادی وجود دارد. پایین‌ترین سطح کیفیت خدمات مربوط به مؤلفه اثر خدمت و بیشترین سطح کیفیت خدمات مربوط به مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان است. به طور کلی وضعیت حد کفایت برای هر سه مؤلفه مثبت و وضعیت حد برتری منفی برآورد شد.

کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر کل خدمات، حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کرده و خدمات کتابخانه از نظر کیفی بالاتر از حداقل پذیرفتنی کاربران است و در بُعد تأثیر خدمات بر خلاف دو بُعد دیگر حداقل خدمات مورد نظر کاربران را به نحو مناسبی فراهم آورده‌اند. در کل کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بسیار پایین‌تر از مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان است. عملکرد پنج کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های شهر ایلام گویای آن است دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دانشگاه آزاد ایلام، دانشگاه پیام نور ایلام و مؤسسه آموزش عالی باختر، به طور کلی و در بُعد احساس کاربر از خدمت پذیرفتنی، در بُعد کنترل اطلاعات کتابخانه مرکزی دانشگاه ایلام، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دانشگاه آزاد ایلام، پذیرفتنی، ولی کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور و مؤسسه آموزش عالی باختر ضعیف و در بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان، عملکرد هر پنج کتابخانه پذیرفتنی است.

کتابخانه مرکزی دانشگاه کردستان از نظر کل خدمات، حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کرده و خدمات کتابخانه از لحاظ کیفی بالاتر از حداقل پذیرش کاربران است؛ کتابخانه در بُعد تأثیر خدمات بر خلاف بُعدهای کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان، حداقل خدمات مورد انتظار کاربران را به نحو مناسبی برآورده می‌کند.

کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در برآوردن نیازهای کاربران در کل وضعیت متوسطی داشت. به عبارت دیگر خواسته‌های کاربران در سطح حداقل برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات تفاوت شایان توجهی وجود دارد.

همچنان که در جدول ۱ و مطالب بالا مشاهده می‌شود، کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های دانشگاهی در مؤلفه تأثیر خدمات، ۵۰ درصد در سطح حداقل، ۲۲/۲۲ درصد پایین‌تر از حداقل و ۲۲/۲۲ درصد نیز کمی بیشتر از حداقل، در مؤلفه کنترل اطلاعات، ۴۴/۴۴ درصد در سطح حداقل، ۳۸/۸۸ درصد پایین‌تر از حداقل و ۱۱/۱۱ درصد کمی بیشتر از حداقل و همچنین در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان، ۵۵/۵۵ درصد در سطح حداقل، ۱۶/۶۶ درصد پایین‌تر از حداقل و ۲۲/۲۲ درصد کمی بیشتر از حداقل و بیانگر آن است که کیفیت خدمات ارائه‌شده در مؤلفه کنترل اطلاعات ضعیف‌تر از ابعاد دیگر محسوب می‌شود.



شکل ۲. سطح خدمات دریافتی کاربران در سه مؤلفه لیب کوال در کتابخانه‌های دانشگاهی

در قسمت دوم بحث، به بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی می‌پردازیم که با مدل سنجش شده‌اند.

جدول ۲. وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی سنجیده شده

پژوهشگر	سال اجرا	نام مرکز	سطح کیفیت خدمات در ابعاد		
			تأثیر خدمات	کنترل اطلاعات	کتابخانه به عنوان مکان
محمدیگی	۱۳۸۷	کتابخانه‌های عمومی قزوین	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
رضایی گرجایی	۱۳۸۹	کتابخانه‌های عمومی شهید دستغیب و ابوریحان شیراز	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل
صفیان بلداجی	۱۳۸۹	کتابخانه‌های عمومی چهارمحال و بختیاری	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل (ضعیف تر از بقیه)	پایین تر از حداقل
درم نثاری	۱۳۹۰	کتابخانه‌های عمومی تبریز	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل
احمد معظم	۱۳۹۰	کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل
محمدی	۱۳۹۰	کتابخانه عمومی پارک شهر تهران	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل
غیاثوند و دهکریان	۱۳۹۱	کتابخانه‌های زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل	پایین تر از حداقل

در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین، سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار بیشتر است، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. این کتابخانه‌ها در بعد تأثیر گذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌ترند. کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهید دستغیب و ابوریحان شیراز، در مؤلفه تأثیر گذاری خدمات، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت و همچنین بین سطح حداقل انتظارات و سطح

دریافت کاربران دو کتابخانه تفاوت معنادار وجود دارد. در مؤلفه کنترل اطلاعات، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران دو کتابخانه تفاوت معناداری وجود ندارد و بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران دو کتابخانه بررسی شده تفاوت معنادار وجود دارد. اما در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت و همچنین بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران دو کتابخانه تفاوت معنادار وجود ندارد. هر دو کتابخانه در مؤلفه تأثیر گذاری خدمات حداقل انتظارات کاربران را بر آورده نمی کنند، اما در مؤلفه های کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان، حداقل انتظارات کاربران بر آورده نمی شود. خدمات کتابخانه های مذکور در بُعد کتابخانه به عنوان مکان، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارهای استفاده کنندگان دارند و در این بُعد به نسبت ضعیف بوده اند.

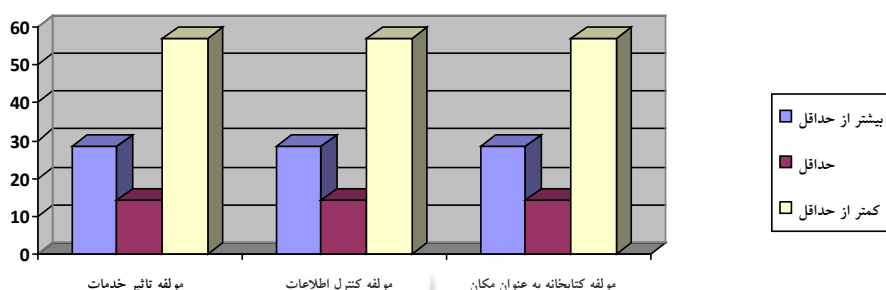
در کتابخانه های عمومی استان چهارمحال و بختیاری، سطح خدمات دریافتی کاربران در همه گویه ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها کمتر است و با حداکثر سطح انتظارات آنها فاصله بسیاری دارد. همچنین یافته ها نشان داد که این کتابخانه ها در کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف ترند. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی شهرستان تبریز نشان می دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه ها در تمام موارد از سطح حداقل مورد انتظار آنها فراتر است، اما هنوز حداکثر سطح مطلوبیت مورد نظر کاربران را فراهم نکرده اند. همچنین بر اساس یافته های پژوهش، منابع موجود در کتابخانه ها ضعیف ترین و برخوردار کارکنان قوی ترین امتیازات را از سوی کاربران به خود اختصاص داده اند.

در کتابخانه های عمومی شهرستان های رامسر و تنکابن، سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر است، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را بر آورده نکرده اند. همچنین یافته ها حکایت از آن دارد که کتابخانه ها در بُعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف ترند. کیفیت خدمات دریافتی کاربران در کتابخانه عمومی پارک شهر تهران، در تمام مؤلفه های لیب کوآل در پایین ترین سطح قرار دارد. همچنین مؤلفه احساس کاربر از خدمت نسبت به سایر مؤلفه ها عملکرد بهتری در سطح خدمات دریافتی داشته است.

مراجعات از کیفیت خدمات کتابخانه های زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران رضایت چندانی ندارند و سطح کیفیت خدمات دریافتی کاربران در تمام مؤلفه های لیب کوآل در پایین ترین سطح قرار دارد.

چنانکه جدول ۲ و مطالب بالا نشان می دهد، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه های عمومی در مؤلفه های تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و همچنین کتابخانه به عنوان مکان برابر ارزیابی شده اند. سطح

خدمات ارائه شده در همه آنها ۱۴/۲۹ درصد در سطح حداقل، ۵۷/۱۴ درصد پایین تر از حداقل و ۲۸/۵۷ درصد نیز کمی بیشتر از حداقل و بیانگر آن است که سطح خدمات در کتابخانه‌های عمومی در همه مؤلفه‌ها پایین تر از سطح حداقل محسوب می‌شود.



شکل ۳. سطح خدمات دریافتی کاربران در سه مؤلفه لیب کوآل در کتابخانه‌های عمومی

در قسمت سوم بحث به بررسی وضعیت کتابخانه‌های تخصصی می‌پردازیم که با مدل لیب کوآل ارزیابی شده‌اند.

جدول ۳. وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های تخصصی مورد سنجش

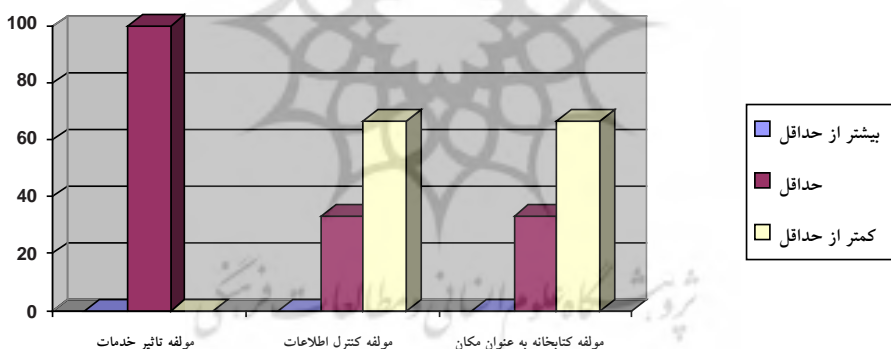
سال اجرا	نام مرکز	سطح کیفیت خدمات در ابعاد		
		تأثیر خدمات	کنترل اطلاعات	کتابخانه به عنوان مکان
۱۳۸۹	کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل
۱۳۸۹	کتابخانه استناداری استان گلستان	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل	در سطح حداقل
۱۳۸۹	کتابخانه سازمان بورس و اوراق بهادار	در سطح حداقل	در سطح حداقل	پایین تر از حداقل

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی، از دیدگاه گروه‌های مختلف کاربران گویای آن است که خدمات در سطح حداقل به کاربران ارائه می‌شود و خدمات ارائه شده در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد. این کتابخانه در سه گزاره منابع الکترونیکی مورد نیاز، دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار من و فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی بیشترین شکاف منفی را دارد.

کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه استناداری استان گلستان در هر سه مؤلفه لیب کوال در سطح حداقل است. بالاترین میانگین‌ها مربوط به گویه‌های توجه به تک تک کاربران، وجود نشریات چاپی یا الکترونیکی، وجود فضای مناسب در کتابخانه و پایین‌ترین میانگین‌ها مربوط به گویه‌های وجود کتابداران با دانش کافی، وجود منابع الکترونیکی و وجود تارنما در کتابخانه و وجود مکانی راحت، دلبذیر و جذاب است.

در کتابخانه سازمان بورس و اوراق بهادار کیفیت خدمات ارائه شده در بُعد تأثیرگذاری خدمات و کنترل اطلاعات، حداقل انتظار کاربران را برآورده کرده است. در بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان، وضعیت کتابخانه در سطحی پایین‌تر از حداقل انتظار کاربران قرار دارد.

با توجه به جدول ۳ و مطالب بالا می‌توان گفت کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های تخصصی در مؤلفه تأثیر خدمات، ۱۰۰ درصد در سطح حداقل و در هر دو مؤلفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان ۳۳/۳۳ درصد در سطح حداقل و ۶۶/۶۷ درصد پایین‌تر از حداقل و بیانگر آن است که کیفیت خدمات ارائه شده در مؤلفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان، با هم برابر و ضعیف‌تر از مؤلفه تأثیر خدمات است.



شکل ۴. سطح خدمات دریافتی کاربران در سه مؤلفه لیب کوال در کتابخانه‌های تخصصی

نتیجه‌گیری

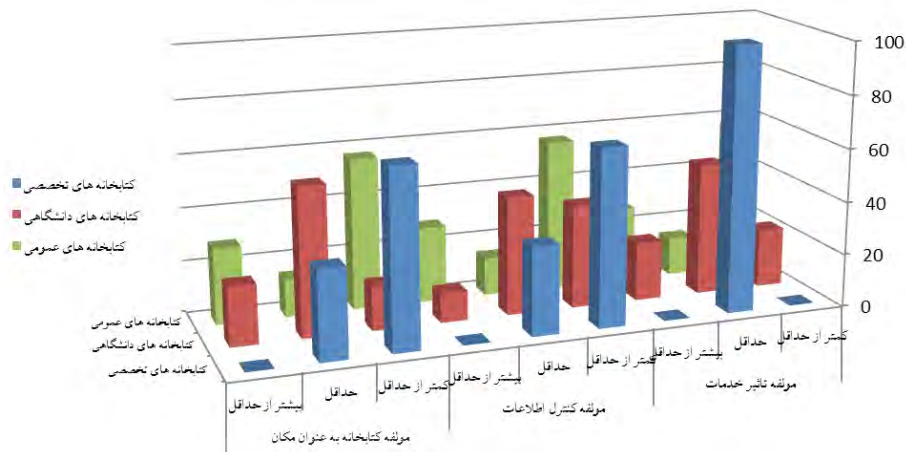
از مرور پژوهش‌ها می‌توان نتیجه گرفت که در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همه ابعاد مدل لیب کوال نتوانسته‌اند خدمات مطلوب و آرمانی ارائه دهند و در بسیاری از موارد به حداقل خدمات و حتی پایین‌تر از سطح حداقل خدمات مورد انتظار کاربر جواب داده شده است، البته این به موقعیت

کتابخانه بستگی دارد که در چه ابعادی حداقل انتظارات کاربران را پاسخ داده است. شکاف‌های مورد بررسی در تمامی این پژوهش‌ها، تحلیل شکاف بین حداقل خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود و تحلیل شکاف بین حداکثر خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود است.

باباغیبی، امیدفر، حریری و افنانی، شمسی اژه‌ای، اشرفی ریزی، رجبی‌پور میبدی، رسول‌آبادی و ... به این نتیجه رسیدند که کیفیت کتابخانه‌های دانشگاهی بررسی شده در بُعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر است، بنابراین برای افزایش کیفیت کتابخانه‌ها در بُعد کنترل اطلاعات باید برنامه‌ریزی بهتر و منسجم‌تری انجام گیرد. البته عدم آموزش و آشنایی کاربران با نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و فناوری‌های اطلاعاتی از عوامل مؤثر این موضوع هستند. شکاف‌های مورد بررسی در همه این پژوهش‌ها، تحلیل شکاف بین حداقل و حداکثر خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود است.

نتیجه حاصل از سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی حاکی از ضعف آنها در تمامی مؤلفه‌هاست، بنابراین در این کتابخانه‌ها در تمامی مؤلفه‌ها باید تلاش بیشتری برای برنامه‌ریزی و افزایش کیفیت خدمات انجام گیرد. دلایل این موضوع را می‌توان در مسائل بی‌شماری ریشه‌یابی کرد، از جمله متولیان زیاد این کتابخانه‌ها، عدم اختصاص بودجه کافی به آنها، عدم به‌کارگیری کتابداران متخصص و فقدان امکانات لازم برای کاربران و کتابداران با هدف آموزش کاربران و غیره.

در کتابخانه‌های تخصصی نیز چنانکه پیداست، در مؤلفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان، ضعف شدیدی در ارائه خدمات با کیفیت وجود دارد و کتابخانه‌ها باید پس از شناسایی ضعف‌ها در صدد رفع آنان برآیند. در مؤلفه کنترل اطلاعات، عدم آموزش و آشنایی کاربران و حتی کتابداران با نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و فناوری‌های اطلاعاتی از عوامل مؤثر این موضوع محسوب می‌شوند. در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان نیز نبود ساختمان‌هایی که خاص کتابخانه طراحی شده باشند، در سازمان‌ها و ادارات دولتی آشکارا مشهود است و همچنین به‌وضوح دیده می‌شود که در بیشتر سازمان‌ها، مکان‌هایی را که قابلیت بهره‌برداری ندارند، به کتابخانه اختصاص می‌دهند.



شکل ۵. مطالعه تطبیقی وضعیت کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مختلف کشور

پی‌نوشت

1. Brooks & Lings
2. Total Quality Management
3. Association of Research library (ARL)
4. Irandoc
5. Magiran
6. SID
7. www.nosasoftware.com
8. Kovel-Jarboe
9. Tann
10. Brockman
11. Association of Research Libraries (ARL)
12. Texas A & M university

منابع

۱. اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا؛ شعبانی، احمد (۱۳۸۷). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لیب کوآل». کتابداری، ۴۲(۴۸)، ۲۵ - ۵۰.
۲. امیدفر، 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، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

۳. باباغیبی، نجمه (۱۳۸۶). مقایسه دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد پیرامون کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه بر اساس مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
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.
۵. حریری، نجلا؛ شاهوار، شبنم (۱۳۸۹). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب کوآل. دانش‌شناسی، ۳(۹)، ۲۵-۳۶.
۶. درم‌نثاری، مهدی (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز با استفاده از ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان.
۷. راستکار، یعقوب (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۸. رزمی‌شندی، مسعود (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق(ع) با استفاده از ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان.
۹. رسول‌آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کردستان با رویکرد لیب کوآل. طرح پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان.
۱۰. رضایی‌گرجایی، مریم (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهید دستغیب و ابوریحان شیراز با استفاده از ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات اهواز.
۱۱. شمس‌اژه‌ای، 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.
۱۲. شهبازی، مه‌ری (۱۳۸۵). بررسی کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه. پیک نور، ۶(۲)، ۳-۱۰.
۱۳. صدیق‌بهرزادی، ماندانا (۱۳۷۹). چکیده‌نامه پایان‌نامه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. با همکاری سیمین‌نیازی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد دانشگاهی.
۱۴. علیرضایی، حمیده؛ جوادی، مصطفی؛ عباس‌زاده، عباس؛ رنجبر، هادی؛ قضوی، مهدیه (۱۳۸۷). «بررسی نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت

- خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی». گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، ۵(۲)، ۱۱۲-۱۱۸.
۱۵. غفاری، سعید؛ کرانی، اکرم (۱۳۹۰). «بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لیب کوآل». دانش‌شناسی، ۳(۱۲)، ۵۳-۶۸.
۱۶. قربانی، طیبه (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه سازمان بورس اوراق بهادار بر اساس مدل لیب کوآل و ارائه راهکارهای مناسب برای بهبود خدمات. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۱۷. کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۱۸. محمدیگی، فاطمه (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
۱۹. محمدی، حسین (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۲۰. محمدیاری، بهزاد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر ایلام با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.
۲۱. میرغفوری، حبیب‌الله (۱۳۸۵). «لیب کوآل ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه». فصلنامه کتاب، ۱۸(۲)، ۱۶۱-۱۶۸.
۲۲. میرغفوری، حبیب‌الله؛ مکی، فاطمه (۱۳۸۶). «ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لیب کوآل (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی آستان قدس رضوی، ۱۰(۱)، ۶۲-۷۹.
۲۳. نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۶). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
24. Asemi, Asefeh, Zahra Kazempour, Hasan Ashrafi Rizi (2010). Using LibQUAL+TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. *Electronic Library, The* . Vol 28 , Issue 4. Pp. 568 – 579.

25. Babalhavaeji ,Fahimeh, Alireza Isfandyari-Moghaddam, Syed Vahid Aqili, Ali Shakooii (2009) . Quality assessment of academic library performance : the case of an Iranian academic library. *Malaysian journal of library & information science*. Vol 14 , Issue 2. Pp. 51 – 81.
26. Brooks,R.F. , Lings,I.N. and Botschen, M. A. (1999) , International marketing and driven wavefronts. *Service Industries Journal*. No.4. Pp. 41 – 50.
27. Choudhury, Sayeed , Martha Kyrillidou, Fred Heath, Colleen Cook, Bettina Koeper, Reinhold Decker (2008). LibQUAL+®, ProSeBiCA, and CAPM. *Performance Measurement and Metrics* . Vol 9 , Issue 3. Pp. 216 – 222.

