

# ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار «لیب کوال»

اعظم نجفقلی نژاد

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی  
سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

محمد حسن زاده\*

دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی  
استادیار دانشگاه تربیت مدرس

اطلاعات  
علوم و فناوری

دریافت: ۱۳۸۸/۰۴/۱۴ | پذیرش: ۱۳۸۸/۰۷/۲۵ | مقاله برای اصلاح به مدت یک ماه و ۲۱ روز نزد پدیدآوران بوده است.

فصلنامه علمی پژوهشی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
شاپا (چاپی) ۵۲۰۶-۱۷۲۵  
شاپا (الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸  
نمایه در LISA و SCOPUS  
<http://jlist.irandoc.ac.ir>  
دوره ۲۵ | شماره ۱ | صص ۱۳۱-۱۵۲  
پاییز ۱۳۸۸

نوع مقاله: علمی پژوهشی

**چکیده:** پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس از دیدگاه کاربران، با استفاده از ابزار «لیب کوال» در سه سطح حداقل، حداکثر، و واقعی انجام گرفته. جامعه آماری این پژوهش شامل کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس، مشتمل بر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری، و اعضای هیئت علمی می‌باشد. نتایج نشان داد: در بیش‌تر موارد بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه مذکور تفاوت وجود دارد. خواسته‌های کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. بین گروه‌های مختلف کاربری (اعم از استاد و دانشجو) به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه‌شده، تفاوت معناداری وجود دارد. بین کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه‌شده، تفاوت معناداری وجود ندارد. در کیفیت مربوط به «کارکنان» و «فضای کتابخانه»، بین نظرات کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تفاوتی وجود ندارد. در کیفیت مربوط به «منابع»، بین نظرات کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تفاوت وجود دارد.

با استفاده از روش تحلیل عاملی، چهار عامل «وجود منابع و دسترس‌پذیری بودن آن‌ها»، «وجود کارکنان شایسته و مسئولیت‌پذیر»، «مطلوبیت فضا برای مطالعه و یادگیری انفرادی و گروهی»، «امکان دسترسی آسان به اطلاعات» به عنوان عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات کتابخانه شناسایی شد.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت خدمات؛ ابزار «لیب کوال»؛ کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس؛ ارزیابی

\*پدیدآور رابط [hasanzadeh@modares.ac.ir](mailto:hasanzadeh@modares.ac.ir)

## ۱. مقدمه

لازمه بقای کتابخانه‌ها به عنوان مراکز اطلاعات و اطلاع‌رسانی، همگام شدن مداوم با جامعه در حال تغییر است. این امر تا اندازه‌ای در مورد همه 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 توسعه تحقیقات و تولید دانش از آن یاد می‌شود.

اهمیت و اعتبار یک نهاد آموزش عالی به عنوان یکی از ارکان جامعه نوین، تا حد زیادی با چگونگی کتابخانه آن سنجیده می‌شود. در این حیطه، هیچ دانشگاهی بدون داشتن کتابخانه‌ای مجهز به منزله قلب خود، نمی‌تواند کار مؤثری انجام بدهد. کتابخانه دانشگاهی نوین به منزله چرخه‌ای است که محورهای آن را به قسمت‌های مختلف آن نهاد، مرتبط می‌کند (موکهرجی، ۱۹۹۶، ۳۹) و رسالت اصلی آن، پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. 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) فراهم‌آوری شوند. در جهت تشخیص انتظارات کاربران کتابخانه‌ها از خدمات موجود و تعیین میزان رضایتمندی آن‌ها، کتابخانه‌ها به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود نیازمندند (باباغیبی و فتاحی، ۱۳۸۷).

کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس به عنوان یک کتابخانه دانشگاهی، در سال ۱۳۶۲ فعالیت خود را شروع کرد. دانشگاه تربیت مدرس دانشگاهی است که تنها تحصیلات تکمیلی ارائه می‌دهد و یکی از ده دانشگاه برتر جهان اسلام می‌باشد (دانشجو، ۱۳۸۶). از این رو بدیهی است که نحوه ارائه خدمات در این کتابخانه تا حد زیادی بر تولید اطلاعات و دانش توسط کاربران آن مؤثر می‌باشد و بنابراین بررسی کیفیت ارائه خدمات آن به صورت علمی و با استفاده از یک ابزار استاندارد، می‌تواند به دست‌اندرکاران کتابخانه مذکور در راستای ارتقای کیفیت خدمات، کمک کند.

## ۲. تعریف مسئله

سنجش کیفیت خدمات، پیش‌زمینه ضروری برای برنامه‌ریزی در جهت بهبود کیفیت خدمات سازمان‌ها است. هرچند مطالعه کیفیت جنبه‌های مختلف خدمات سازمان‌ها از دیدگاه استفاده‌کنندگان، از دیرباز موضوع پژوهش‌های متعددی بوده، این نوع بررسی‌ها از دهه ۱۹۸۰ و با مطرح شدن مدل تحلیل شکاف<sup>۱</sup>، دستخوش تحول بنیادین شد (حریری و افنانی ۱۳۸۷). کتابخانه‌ها نیز به عنوان سازمان‌های خدماتی از این تحول بی‌بهره نماندند. میزان تأمین رضایت کاربران و مراجعان از سوی کتابخانه در ادوار مختلف، به شیوه‌های مختلفی مورد سنجش قرار گرفته است. البته در بیش‌تر موارد از آمار و ابزارهای کمی برای ارزیابی مجموعه استفاده می‌شود و در واقع کیفیت به عنوان تابعی از مجموعه، میزان موجودی، و دفعات استفاده، ارزیابی می‌شود.

اما واقعیت این است که در این ابزارهای کمی به کاربر به عنوان محور خدمات، کم‌تر توجه می‌شود و کاربر به نحو چشمگیری نادیده گرفته می‌شود. بنابراین لازم است علاوه بر کمیّت مجموعه و خدمات کتابخانه‌ها، به کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی آن‌ها نیز توجه شود. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌تواند چشم‌انداز مناسبی برای برنامه‌ریزی‌های آتی، پیش روی مدیران کتابخانه‌ها قرار دهد. در سال‌های اخیر ابزاری به نام «لیب‌کوال» برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ارائه شده که بر مبنای ابزار «سروکوال»<sup>۲</sup> (برگرفته از مدل «ایزو») شکل گرفته است. به نظر می‌رسد این ابزار، وسیله مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها باشد. در واقع در مدل‌های جدید ارزیابی کیفیت، به خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد توجه می‌شود نه به میزان منابع و امکانات موجود در کتابخانه. این مدل مخصوص سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها است. نتایج حاصل از تمامی تحقیقات، نشانگر توانایی بالای این مدل در سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها است (Waller, Hoseth, and Kyrilidou 2003)، نقل شده در باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷).

با توجه به این که ایده اصلی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس، نظام «کاربر-محوری» و «برآوردن نظرات و خواسته‌های کاربران» است و بر اساس آن، شعار «بیش‌ترین

<sup>1</sup> gap analysis

<sup>2</sup> ServQUAL

خدمات در کم‌ترین زمان، به بیش‌ترین تعداد کاربران» را برای این کتابخانه برگزیده‌اند و از طرفی، تاکنون کیفیت خدمات این کتابخانه از دید کاربران و با استفاده از یک ابزار استاندارد مورد ارزیابی قرار نگرفته، در این پژوهش کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران و با استفاده از ابزار «لیب کوال» مورد ارزیابی قرار گرفته است.

«لیب کوال» ابزاری است که با همکاری «انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی»<sup>۱</sup> و دانشگاه تگزاس، به عنوان یک ابزار ارزیابی برای سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات به وجود آمده است (Shi and Levy 2005). این ابزار در سه سطح حداکثر، حداقل، و واقعی، میزان انطباق خدمات ارائه‌شده را با انتظارات کاربران می‌سنجد و دارای سه بُعد می‌باشد:

- اثرگذاری خدمات (کتابخانه به‌مثابه مجموعه‌ای از کارکنان)،
- کنترل اطلاعات (کتابخانه به‌مثابه مجموعه‌ای از منابع)،
- کتابخانه به‌مثابه یک مکان.

«سطح حداقل» سطحی از خدمات است که اگر کتابخانه به کاربر ارائه کند، او ناراضی نخواهد شد اما رضایت کامل کاربر را هم جلب نخواهد کرد. «سطح حداکثر» سطح مورد انتظار، و سطحی است که اگر کتابخانه به کاربر ارائه کند، او کاملاً راضی خواهد بود.

«سطح واقعی» میزان خدماتی است که کتابخانه در حال حاضر به کاربر ارائه می‌کند. «مدل تحلیل شکاف» از طریق سنجش انتظاراتی استفاده‌کنندگان از یک سو و تصور و برداشت آن‌ها از خدمات دریافتی از سوی دیگر، امکان محاسبه شکاف میان انتظارات و خدمات دریافتی را فراهم می‌سازد و بدین ترتیب اندازه‌گیری عینی خدمات به شیوه‌ای دقیق‌تر امکان‌پذیر می‌شود (حریری و افغانی ۱۳۸۷).

پرسش‌های این پژوهش عبارت‌اند از:

۱. آیا بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس تفاوت معناداری وجود دارد؟
۲. کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس تا چه اندازه توانسته است خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهد؟

<sup>۱</sup> ARL: Association of Research Libraries

۳. آیا میزان شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه مرکزی در گروه‌های مختلف کاربران، متفاوت است؟
۴. آیا بین دیدگاه کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، در مورد خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس تفاوت معناداری وجود دارد؟
۵. کاربران چه راهکارهایی را برای رفع شکاف بین انتظارات کاربران و سطح خدمات کتابخانه مرکزی ارائه می‌دهند؟
۶. عوامل مؤثر بر ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس کدام‌اند؟

برای انجام پژوهش حاضر از روش پیمایشی استفاده شد و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه «لیب کوال» گردآوری، و با استفاده از نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، از روایی این پرسشنامه اطمینان حاصل شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس می‌باشد. از نظر آماری تعداد کل اعضای کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس در زمان پژوهش، ۶۶۹۰ عضو (شامل ۳۷۶۰ نفر دانشجوی کارشناسی ارشد و ۱۴۱۱ نفر دانشجوی دکتری) بود. بنابراین تعداد ۱۳۱ نفر در مقطع کارشناسی ارشد، ۱۱۹ نفر در دوره دکتری و ۹۲ نفر عضو هیئت علمی به عنوان نمونه آماری انتخاب شد. ۳۴۲ پرسشنامه به صورت تصادفی در طول ۵ هفته در محل کتابخانه توزیع شد. از این تعداد ۲۸۷ پرسشنامه (۸۳/۹ درصد) تکمیل و عودت داده شد. برای پاسخ به پرسش ۱ و ۴ از آزمون من‌ویتنی، و برای پاسخ به پرسش ۲ و ۳ از آزمون فریدمن استفاده شد.

### ۳. پیشینه پژوهش

#### ۳-۱. پیشینه در ایران

به طور کلی اکثر پژوهش‌هایی که در داخل کشور در زمینه ارزیابی خدمات کتابخانه انجام گرفته‌اند پژوهش‌هایی هستند که کمیت را سنجیده‌اند (احمدی‌پور ۱۳۷۰؛ علوی ۱۳۷۲؛ اشراق‌جهرمی ۱۳۷۳؛ ملکی نوجه‌دهی ۱۳۷۲؛ کلانی ۱۳۷۵؛ احمدزاده ۱۳۷۷؛ طبسی ۱۳۷۷؛ پیشگام راد ۱۳۷۹؛ غلامی ۱۳۸۰). اگر چه ادعای بیش‌تر پژوهش‌ها

این بوده که کیفیت خدمات را سنجیده‌اند، ولی در عمل، کمیت بیش‌تر از کیفیت در کتابخانه‌ها مورد سنجش واقع شده است. به عبارت دیگر کیفیت خدمات با استناد به آمار و ارقام منابع، کاربران، امکانات، و ... مورد ارزیابی و قضاوت قرار گرفته و کیفیت خدمات، تابعی از کمیت و تعداد دانسته شده (= «هر چه بیش‌تر، بهتر»). مرور پیشینه‌های داخل کشور نشان می‌دهد که در چند سال اخیر ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها با رویکردی نسبتاً متفاوت و از دیدگاه خود کاربران انجام گرفته است. این رویکرد ابتدا در کشورهای دیگر و از سال ۱۳۸۵ به بعد در ایران مورد استفاده قرار گرفته است. در ادامه نمونه‌هایی از این پژوهش‌ها آورده می‌شود.

«درخشان» در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان و مدیریت و برنامه‌ریزی کشور پرداخته است. وی ابتدا کتابخانه مذکور را با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی تطبیق داد و در مرحله دوم به بررسی خدمات این کتابخانه در دو سطح مطلوب و موجود به تفکیک در دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی پرداخت. در این مرحله از پرسشنامه «سروکوال» برای گردآوری داده‌ها استفاده کرد. یافته‌ها نشان داد که تفاوت معناداری بین دو سطح واقعی و مطلوب وجود دارد. در این پژوهش همچنین ترتیب اهمیت ابعاد مطرح شده از دید کاربران مورد بررسی قرار گرفت، که به طور کلی خدمات اطلاعاتی مرتبط، دارای بیش‌ترین اهمیت از نظر کاربران کتابخانه بود (درخشان ۱۳۸۵).

«کاظم‌پور» در پژوهش خود با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران (دانشگاه صنعتی امیرکبیر، شریف و علم و صنعت ایران)، با استفاده از ابزار «لیب‌کوال» به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مذکور از دید کاربران پرداخت. یافته‌های حاصل از این پژوهش، نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مذکور در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات بوده است. همچنین وب‌سایت این کتابخانه‌ها به میزان بیش‌تری توانسته رضایت کاربران را فراهم نماید. در مقابل، فضای کتابخانه‌ها، بخصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی، دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. یافته‌ها همچنین نشان داد که تفاوت نظرات کاربران نسبت به خدمات دریافتی جز در بُعد کنترل اطلاعات و بُعد کتابخانه به‌مثابه مکان، در کل نمونه و در کتابخانه مرکزی دانشگاه امیرکبیر، در دیگر موارد معنادار نمی‌باشد (کاظم‌پور ۱۳۸۵).

«میرغفوری» و «مکی» سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد «لیب کوال» بررسی کردند. نتایج حاصل نشان داد که سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظاراتی کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق‌تر است. در رابطه با بُعد دسترسی به اطلاعات، شکاف، ناشی از دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتاب‌های مورد نیاز و منابع اطلاعات الکترونیکی بوده است. در بُعد کنترل شخصی، 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، باعث شکاف گردیده است (میرغفوری و مکی ۱۳۸۶).

«باباغیبی» و «فتاحی» به مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار «لیب کوال» پرداختند. در این پژوهش کیفیت خدمات در دو سطح - موجود و مورد انتظار - بررسی شد. جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران دانشکده‌های مهندسی، ادبیات، علوم پایه، و کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد تشکیل داد. نتایج یافته‌ها نشان داد که بین دو گروه در مورد کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد. در کلیه موارد بین انتظاراتی دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور، از نظر اهمیت اثرگذاری هر یک از ابعاد «لیب کوال» بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تفاوت وجود دارد (باباغیبی و فتاحی ۱۳۸۷).

«افغانی» و «حریری» در پژوهش خود به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد واحد علوم پزشکی تهران از طریق مدل تحلیل شکاف پرداخته‌اند. روش این پژوهش «پیمایشی تحلیلی» و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه «لیب کوال» بود. یافته‌های پژوهش نشان داد 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 بیش تری با انتظاراتی استفاده‌کنندگان دارد. بیش‌ترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار استفاده‌کنندگان مربوط است (افغانی و حریری ۱۳۸۷).

«محمدیگی» و «حسن زاده» به پژوهشی با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با استفاده از ابزار «لیب کوال» پرداختند. پژوهش نشان داد که این کتابخانه‌ها در بُعد اثرگذاری خدمات، نسبت به دیگر ابعاد، ضعیف‌تر هستند و منابع آن‌ها حداقل سطح رضایت کاربران را نیز برآورده نکرده است (محمدیگی و حسن زاده ۱۳۸۸).

### ۲-۳. پیشینه در خارج از کشور

در خارج از کشور پژوهش‌های نسبتاً زیادی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بر اساس ابزار «لیب کوال» انجام شده است که در اینجا به برخی از آن‌ها که از سال ۲۰۰۴ به بعد انجام شده اشاره می‌شود.

«پرابست» به اجرای مدل «لیب کوال» در کتابخانه پناستیت<sup>۱</sup> اقدام نمود. نتایج نشان داد که رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد و در تمامی ابعاد، انتظارات کاربران برآورده شده است. در مقایسه کیفیت خدمات این کتابخانه با دیگر کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی، مشخص شد که این کتابخانه از کیفیت بسیار بالایی برخوردار است. بالاترین سطح کیفیت در بُعد کنترل اطلاعات بود، اما بخش تحویل منابع و خدمات از طریق وبسایت کتابخانه، نگهداری و گسترش تجهیزات، و میزان منابع چاپی و الکترونیکی نسبت به دیگر قسمت‌ها اندکی ضعیف بود (Probst 2004).

«گاتن» با استفاده از ابزار «لیب کوال» در سال‌های ۲۰۰۳ و ۲۰۰۴ به ارزیابی ۲۶ کتابخانه منتخب در طی دو دوره پرداخت. در این ارزیابی تحلیل داده‌ها تنها بر روی دو بُعد از ابعاد ابزار «لیب کوال»، یعنی بُعد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی متمرکز شد. در این تحقیق کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مورد مطالعه بر اساس تفکیک نوع دانشگاه شامل دانشگاه عمومی، کالج‌های خصوصی، کالج‌های مردمی و دانشگاه‌های شعبه‌ای با یکدیگر مقایسه شدند. بررسی نتایج به دست آمده از ارزیابی کتابخانه‌ها در سال ۲۰۰۳ و ۲۰۰۴ نشان داد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در سال ۲۰۰۴ از سطح بالاتری برخوردار بوده است (Gatten 2004).

<sup>۱</sup> Penn state



«کوک»، «هس» و «تامپسون» به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه ویسکانسین<sup>۱</sup> با استفاده از ابزار «لیب کوال» پرداختند. پاسخ‌دهندگان دو گروه (دانشجویان کارشناسی، و دانشجویان ارشد و دکترا) بودند و نتایج به دست آمده از نظرات آن‌ها با یکدیگر مقایسه شد (Cook, Heath, and Thompson 2004).

«آدام» در پژوهشی گسترده، ابزار «لیب کوال» را در جامعه کتابخانه‌های دانشگاه اونتاریو غربی اجرا نمود. نتایج این بررسی نشان داد که در بعد کنترل اطلاعات، کتابخانه‌ها ضعیف هستند. در این زمینه بخصوص اعضای هیئت علمی ناراضی‌تری نشان دادند و از نظر آن‌ها، منابع کتابخانه‌ها برای انجام تحقیقات کافی نبوده است (Adam 2004).

«دنيس» کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه میشیگان غربی را بر اساس ابزار «لیب کوال» ارزیابی نمود. نتایج حاصل نشان داد کیفیت خدمات در همه ابعاد مدل در سطح قابل قبول، و کیفیت در بُعد دسترسی به اطلاعات نسبت به دیگر ابعاد در سطح بالاتری قرار دارد (Dennis 2004).

«کوک» در پروژه‌ای به اجرای ابزار «لیب کوال» در کتابخانه‌های دانشگاه تکزاس اقدام نمود. یافته‌ها نشان داد که بُعد «کتابخانه به مثابه مکان» از اهمیت بیش‌تری برخوردار است. اما کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات کیفیت بهتری دارد و سطح خدمات دریافتی در این بُعد، از حداکثر انتظار کاربران بالاتر بود (Cook 2005).

«گودوین» در سال‌های ۲۰۰۳، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۵ به ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به دانشگاه علوم بانکداری جنوب لندن بر اساس ابزار «لیب کوال» پرداخت. 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 بُعد اثرگذاری خدمات، دارای عملکردی بهتر نسبت به دیگر ابعاد بودند (Godwin 2005).

«تامسون»، «کرلیدو» و «کوک» در پژوهشی با عنوان «انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه» به اجرای ابزار «لیب کوال» پرداختند. هدف این پژوهش کشف تفاوت ۳ سال (۲۰۰۴، ۲۰۰۵، ۲۰۰۶) و ۲ کشور آمریکا و بریتانیا و ۳ گروه کاربران شامل دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری بود. همچنین نتایج نشان داد که در طول سه سال،

<sup>۱</sup> Wisconsin University

میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه در حال افزایش بوده است (Thompson, Kyrrillidou, and Cook 2007).

از مرور نتایج می‌توان نتیجه‌گیری کرد که اولاً پژوهش در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه در داخل کشور نسبت به خارج از کشور بسیار ناچیز است؛ ثانیاً در پژوهش‌های خارجی، بُعد «کنترل اطلاعات» بیش‌ترین رضایت را کسب کرده و در بیش‌تر موارد، کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه رضایت داشته‌اند و در مواردی هم که نتایج با سال‌های پیش‌تر مقایسه شده بود، با گذشت زمان میزان رضایت افزایش داشته است.

#### ۴. تحلیل یافته‌ها و پاسخ به پرسش‌های پژوهش

پرسش ۱. تا چه اندازه بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس تفاوت وجود دارد؟

جدول ۱. جدول نتایج آزمون تفاوت بین انتظارات کاربران

کاربران	فاصله انتظارات کاربران	من ویتنی	مقدار p	نتیجه آزمون
استاد	سطح حداقل با سطح واقعی	۲۸۸/۰۰۰	۰/۰۰۳	معناداری تفاوت
	سطح حداکثر با سطح واقعی	۲۵/۰۰۰	۰/۰۰۰	معناداری تفاوت
دانشجو	سطح حداقل با سطح واقعی	۲۰۷۱۸/۰۰۰	۰/۶۲۰	عدم معناداری تفاوت
	سطح حداکثر با سطح واقعی	۳۳۹۵/۰۰۰	۰/۰۰۰	معناداری تفاوت

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، جز در مورد انتظارات دانشجویان در دو سطح حداقل با سطح واقعی، در دیگر موارد، تفاوت معنادار می‌باشد و توجه به مقدار p، مؤید این مطلب است. به عبارت دیگر، در بیش‌تر موارد بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس، تفاوت وجود دارد.

به‌منظور بیان این که کدام گروه بر اساس نوع استفاده‌کننده (اعم از استاد و دانشجو) از خدمات، رضایت بیش‌تری دارند، اطلاعات مربوطه در جدول شماره ۲ ارائه شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، در هر سه مورد (کیفیت مربوط به کارکنان، منابع، و فضا)، دانشجویان در مقایسه با اساتید، رضایت بیش‌تری دارند. با

توجه به جدول‌های ۱ و ۲ می‌توان گفت که کتابخانه دانشگاه در برآوردن انتظارات کاربران خود، به ویژه اعضای هیئت علمی، ضعیف عمل کرده است.

### جدول ۲. مقایسه میانگین رضایت کاربران بر اساس نوع استفاده‌کننده

عناصر	وابستگی سازمانی	میانگین	تعداد	انحراف استاندارد
کیفیت مربوط به کارکنان	استاد	۴/۶۶۶۷	۳۶	۱/۸۸۴۱۴
	دانشجو	۵/۲۹۲۷	۲۴۰	۱/۸۱۹۸۱
	کل	۵/۲۱۱۱	۲۷۶	۱/۸۳۷۰۱
کیفیت مربوط به منابع	استاد	۴/۷۶۸۰	۳۴	۱/۳۳۲۵۶
	دانشجو	۵/۸۶۳۲	۲۱۶	۱/۳۲۸۱۲
	کل	۵/۷۱۴۲	۲۵۰	۱/۳۷۸۳۷
کیفیت مربوط به فضا	استاد	۵/۹۲۰۲	۳۴	۱/۰۸۵۸۰
	دانشجو	۶/۱۶۲۱	۲۳۷	۱/۴۲۱۵۲
	کل	۶/۱۳۱۸	۲۷۱	۱/۳۸۴۴۹

با استناد به جدول ۱ و توضیحات مربوط به پرسش ۱، می‌توان گفت که کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه به صورت معناداری از حداقل انتظارات اعضای هیئت علمی پایین تر بوده؛ اما در مورد دانشجویان، هرچند سطح خدمات ارائه شده از حداقل انتظارات دانشجویان پایین تر بوده، ولی این تفاوت به لحاظ آماری معنادار نبوده است. در هر دو مورد، تفاوت معنادار بین خدمات کتابخانه و حداکثر انتظارات کاربران وجود داشته است. این مورد در پاسخ به پرسش بعدی به صورت روشن توضیح داده شده است.

پرسش ۲. کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس تا چه اندازه توانسته است خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهد؟

### جدول ۳. داده‌های توصیفی کلی در سه سطح حداقل، حداکثر، و واقعی

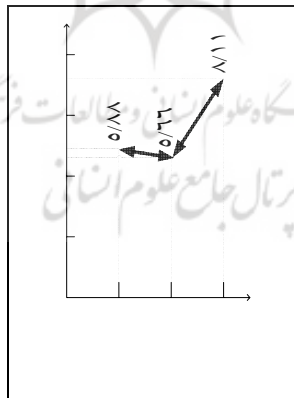
گونه	میانگین	اختلاف میانگین با سطح حداکثر	انحراف استاندارد
سطح حداقل	۵/۸۸۴۳	۲/۲۳۴۳	۱/۳۴۸۳۳
سطح حداکثر	۸/۱۱۸۶	-	۰/۹۸۹۳۸
سطح واقعی	۵/۶۶۷۱	۲/۴۵۱۵	۱/۲۴۴۵۷

نظر اجمالی به جدول ۳ بیانگر این مطلب است که میانگین امتیاز داده شده به کیفیت خدمات در سطح واقعی، نه تنها از حداکثر انتظار کاربران، بلکه از حداقل انتظار کاربران نیز پایین تر می باشد. برای بررسی بیش تر تفاوت ها از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴. جدول نتایج فریدمن

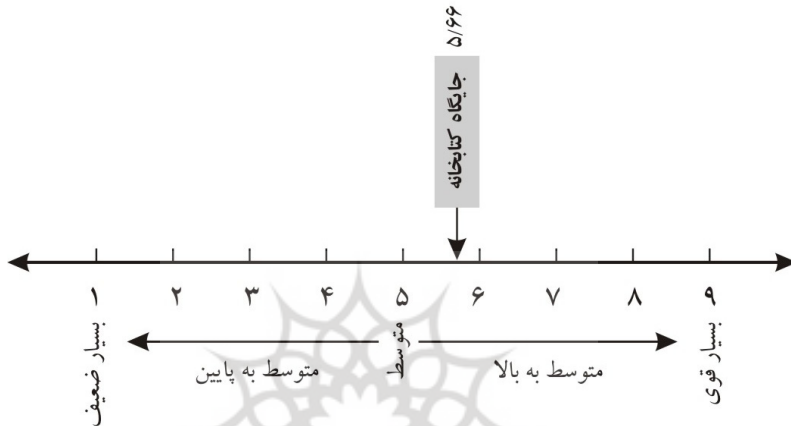
تعداد	$X^2$	درجه آزادی	مقدار p
۲۳۶	۳۱۵/۹۹۴	۲	۰/۰۰۰

در جدول ۴ به دلیل این که مقدار p از ۰/۰۵ درصد کوچک تر است، تفاوت بین سه بُعد اصلی تحقیق (کارکنان، منابع، و فضای کتابخانه) به طور کلی در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی معنادار می باشد. به عبارت دیگر تفاوت بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس، تفاوت معنادار می باشد. همان گونه که در جدول ۳ ملاحظه شد، میانگین سطح مطلوب یا حداکثر انتظار کاربران، به میزان ۲/۴۵ از سطح موجود بالاتر است. نمودار ۱، میانگین امتیازات داده شده به کیفیت خدمات کتابخانه در سه سطح (حداکثر، حداقل و واقعی) را نشان می دهد.



نمودار ۱. مقایسه کلی سه سطح حداقل، حداکثر، و واقعی

همان طور که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، وضعیت واقعی و موجود کتابخانه نه تنها با سطح مطلوب یا حداکثر، تفاوت قابل ملاحظه‌ای دارد، بلکه حتی این کتابخانه حداقلی انتظارات کاربران را نیز برآورده نکرده است. نمودار ۲ نیز این وضعیت را در یک قالب ۹ طیفی (که پرسش‌های پرسشنامه بر مبنای آن شکل گرفته بود) نشان می‌دهد<sup>۱</sup>.



نمودار ۲. جایگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس

همان گونه که مشاهده می‌شود، کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس، فقط کمی از حد متوسط بالاتر است؛ بنابراین ارتقای کیفی کتابخانه در برآورده ساختن نیازهای کاربران و جلب رضایت آن‌ها، نیازمند توجه بیش‌تر مسئولین می‌باشد.

پرسش ۳. آیا میزان شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه مرکزی در گروه‌های مختلف کاربران متفاوت است؟

گروه‌های مختلف کاربری در این پرسش بر اساس «اعضای هیئت علمی و دانشجو» از هم تفکیک شده‌اند. برای پاسخ به این پرسش شکاف بین نمره‌های حداقلی و حداکثر

<sup>۱</sup> پرسشنامه «لیب‌کوال» در یک طیف ۹ تایی و به صورت استاندارد و در سه سطح حداقلی، حداکثری و واقعی، کیفیت خدمات را مورد سنجش قرار می‌دهد. برای دیدن شکل پرسشنامه به سایت [www.LibQUAL.org](http://www.LibQUAL.org) مراجعه کنید.

انتظارات با سطح واقعی خدمات محاسبه، و در جدول‌های ۵ و ۶ ارائه شده و معناداری تفاوت آن‌ها مورد آزمون قرار گرفته است.

جدول ۵. داده‌های توصیفی مربوط به شکاف بین سطوح بر اساس نوع پاسخ‌دهنده

شکاف‌ها	میانگین	انحراف استاندارد
شکاف بین حداقل انتظارات و سطح واقعی خدمات	۰/۲۱۷۱	۱/۶۲۸۸۹
شکاف بین حداکثر انتظارات و سطح واقعی خدمات	۲/۴۵۱۵	۱/۵۳۲۶۹

همان‌گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، بین حداقل و حداکثر انتظارات اعضای هیئت علمی و دانشجویان، با سطح واقعی خدمات تفاوت وجود دارد و براساس نتایج آزمون فریدمن (جدول ۶) در هر دو مورد، این تفاوت به لحاظ آماری، معنادار است.

جدول ۶. جدول نتایج فریدمن برای آزمون معناداری تفاوت

نوع شکاف	شکاف بین نمره حداقل و واقعی	شکاف بین نمره حداکثر و واقعی
$X^2$	۱۲/۹۸۷	۱۵/۴۷۵
درجه آزادی	۱	۱
مقدار p	۰/۰۰	۰/۰۰

پرسش ۴. آیا بین دیدگاه کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در مورد خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس، تفاوت معنادار وجود دارد؟  
برای پاسخگویی به این پرسش از آزمون من ویتنی استفاده شده و نتایج آزمون در جدول ۷ آورده شده است. همان‌گونه که در این جدول مشاهده می‌شود، نظر کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در مورد کیفیت مربوط به کارکنان، در سطوح سه‌گانه به صورت معنادار متفاوت نیست؛ ولی در مورد کیفیت منابع در سطح حداکثر، چون مقدار p کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، تفاوت معنادار می‌باشد و در دو سطح حداقل و واقعی، تفاوت معنادار نمی‌باشد. در مورد کیفیت مربوط به فضا نیز کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی نظرات یکسانی داشته‌اند.

## جدول ۷. آزمون کیفیت مربوط به کارکنان، منابع و فضا بر اساس وابستگی سازمانی

مقدار p	یو من ویتنی	گویه‌ها
۰/۸۳۴	۵۹۵۲	کیفیت مربوط به کارکنان- سطح حداقل
۰/۰۵۸	۵۰۸۶/۵۰۰	کیفیت مربوط به کارکنان- سطح حداکثر
۰/۷۱۱	۵۷۴۱/۵۰۰	کیفیت مربوط به کارکنان- سطح واقعی
۰/۱۹۰	۴۵۶۹	کیفیت مربوط به منابع- سطح حداقل
۰/۰۰۱	۳۷۱۰/۵۰۰	کیفیت مربوط به منابع- سطح حداکثر
۰/۸۶۰	۵۰۳۵	کیفیت مربوط به منابع- سطح واقعی
۰/۲۸۷	۵۷۰۳	کیفیت مربوط به فضا- سطح حداقل
۰/۰۳۰	۵۱۴۴/۵۰۰	کیفیت مربوط به فضا- سطح حداکثر
۰/۰۴۰	۵۲۱۰	کیفیت مربوط به فضا- سطح واقعی
۰/۲۳۸	۴۱۵۳	کل - حداقل
۰/۰۰۴	۳۴۲۷/۵۰۰	کل - حداکثر
۰/۳۶۲	۴۱۳۵	کل - واقعی

به منظور بیان این که کدام گروه از کاربران درون سازمانی و برون سازمانی از خدمات رضایت بیش تری داشته‌اند، داده‌های مربوطه در جدول ۸ آورده شده است.

## جدول ۸. مقایسه میانگین رضایت کاربران بر اساس وابستگی سازمانی

انحراف استاندارد	تعداد	میانگین	وابستگی سازمانی	عناصر
۱/۳۶۷۳۶	۲۰۱	۶/۱۳۱۵	درون سازمانی	کیفیت مربوط به کارکنان
۱/۳۸۳۸۰	۵۹	۶/۲۵۴۲	برون سازمانی	
۱/۳۶۹۳۹	۲۶۰	۶/۱۵۹۳	کل	
۱/۴۲۹۹۵	۱۸۶	۵/۷۳۳۰	درون سازمانی	کیفیت مربوط به منابع
۱/۲۰۳۸۳	۵۵	۵/۶۸۸۹	برون سازمانی	
۱/۳۷۹۳۴	۲۴۱	۵/۷۲۲۹	کل	
۱/۸۴۸۹۳	۲۰۳	۵/۱۲۸۱	درون سازمانی	کیفیت مربوط به فضا
۱/۶۲۵۲۰	۶۲	۵/۶۸۵۵	برون سازمانی	
۱/۸۱۱۶۰	۲۶۵	۵/۲۵۸۵	کل	

همان گونه که در جدول ۸ مشاهده می‌شود با مقایسه میانگین‌های کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی می‌توان فهمید که در کیفیت مربوط به «کارکنان» و «فضا»، کاربران برون‌سازمانی رضایت بیشتری داشته‌اند؛ ولی در کیفیت مربوط به «منابع»، کاربران درون‌سازمانی راضی‌تر بوده‌اند.

**پوشش ۵:** کاربران چه راهکارهایی را برای رفع شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات کتابخانه مرکزی ارائه می‌دهند؟

برای پاسخ به این پرسش اساسی، تمامی پیشنهادهای ارائه‌شده کاربران به یک سؤال باز در انتهای پرسشنامه، جمع‌آوری گردیده و مواردی که دارای بیش‌ترین فراوانی بوده‌اند در جدول ۹ آورده شده‌اند.

جدول ۹. پیشنهادهای ارائه‌شده از سوی کاربران کتابخانه

فراوانی	پیشنهاد
۱۲	اختصاص فضای بیش‌تر و بازتر برای مطالعه در بخش‌های مختلف
۸	افزایش منابع از طریق خرید منابع جدید و استفاده از نظرات گروه‌های مختلف در این زمینه
۵	سهولت در کپی‌برداری از منابع
۳	غنی کردن منابع و بالا بردن تنوع کتاب‌های چاپی
۳	تهیه نشریات جدید در کوتاه‌ترین زمان
۲	توجه یکسان به تمامی رشته‌ها
۲	دسترسی به خلاصه پایان‌نامه‌ها
۲	احداث کتابخانه دیجیتال و اینترنتی و امکان استفاده از منابع در خارج از محل کتابخانه
۲	الگوبرداری از کتابخانه دانشگاه‌های معتبر جهان
۲	اختصاص بودجه بیش‌تر برای خرید کتاب
۲	تمدید وقت کاری کتابخانه در روزهای پنجشنبه که دانشجویان فرصت بیش‌تری برای امور پژوهشی دارند
۲	افزایش تعداد کارکنان برای پاسخگویی به کاربران



علاوه بر موارد مندرج در جدول ۹، کاربران همچنین موارد زیر را خواستار بودند: بالابردن کیفیت رایانه‌های بخش اطلاع‌رسانی؛ امکان دسترسی به مجله الکترونیکی نمایه از طریق سایت؛ دسترسی به سایت‌های بیش‌تر در زمینه پزشکی؛ آموزش شیوه‌های جستجوی نوین؛ امکان دسترسی آسان به اطلاعات کتابخانه‌های داخلی و خارجی؛ آموزش تکنیک‌های بهره‌گیری از منابع و جستجو؛ سرویس‌دهی شبانه‌روزی همانند بسیاری از دانشگاه‌های معتبر دنیا؛ سازماندهی منظم و مرتب کتاب‌ها در مخازن؛ اختصاص رایانه‌های بیش‌تر در بخش‌های مختلف؛ تلاش در جهت خرید کتب منتشره روزآمد لاتین؛ جداسازی واحد مرجع از پایان‌نامه؛ پیگیری کتب تأخیری؛ به‌کارگیری نیروهای متخصص کتابداری؛ به‌کارگیری افراد متخصص رشته‌های مختلف در ساعات خاصی از هفته و اعلام آن در بین دانشجویان.

**پرسش ۶:** عوامل مؤثر بر ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس کدام‌اند؟

برای پاسخ به این پرسش پژوهش و به منظور بررسی این که چه عامل‌هایی ارزیابی کاربران از کیفیت ارائه خدمات را تحت تأثیر قرار می‌دهند، از روش تحلیل عاملی استفاده شد. با استفاده از تحلیل عاملی، فاکتورهای مؤثر در سنجش کیفیت ارائه خدمات، مشخص و استخراج گردید تا معلوم شود چه عواملی از خدمات کتابخانه مذکور، دارای بیش‌ترین تأثیر در سنجش کیفیت ارائه خدمات بوده است.

تحلیل عاملی با استفاده از تجانس بین اجزای مختلف، آن‌ها را در قالب گروه‌هایی تنظیم می‌کند. بنابراین، ۴ عامل مؤثر در سنجش کیفیت ارائه خدمات، مشخص و استخراج گردید. نتایج این تحلیل می‌تواند مدیران کتابخانه را در ارتقای کیفیت خدمات یاری دهد. محققان حاضر با استفاده از نظر متخصصان، گروه‌های ۴ گانه مذکور را به شکل زیر نامگذاری کردند:

۱. وجود منابع و دسترس‌پذیر بودن آن‌ها،
۲. وجود کارکنان شایسته و مسئولیت‌پذیر،
۳. مطلوبیت فضا برای مطالعه و یادگیری انفرادی و گروهی،
۴. امکان دسترسی آسان به اطلاعات.

## ۵. نتیجه گیری و بحث

از آنچه گفته شد می توان چنین نتیجه گیری کرد:

۱. در بیش تر موارد، بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه مذکور، تفاوت وجود دارد و بنابراین لازم است که مسئولان کتابخانه در راستای برآورده ساختن توقعات کاربران، تلاش بیش تری کنند. از سوی دیگر به نظر می رسد که این وضعیت در کتابخانه های تخصصی و دانشگاهی دیگر نیز خودنمایی می کند. به عنوان نمونه، «درخشان» نیز در پژوهش خود معناداری اختلاف بین سطح موجود و سطح مطلوب را گزارش داد (درخشان ۱۳۸۵). نتایج حاصل از پژوهش «کاظم پور»، «میرغفوری»، «مکی»، «حریری»، «افسانی»، «باباغبی»، «فتاحی»، «محمدبیگی» و «حسن زاده» نیز مشابه این پژوهش، تفاوت بین خدمات دریافتی و انتظارات کاربران را گزارش کرده بودند (کاظم پور ۱۳۸۵؛ میرغفوری و مکی ۱۳۸۶؛ حریری و افسانی ۱۳۸۷؛ باباغبی و فتاحی ۱۳۸۷؛ محمدبیگی و حسن زاده ۱۳۸۸). از بررسی این نتایج، چنین برمی آید که وجود شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات کتابخانه در کتابخانه های دانشگاهی و تخصصی کشور، نسبتاً شایع است. البته برای اثبات این گفته به تحقیقات بیش تری نیاز است.
۲. با مقایسه میانگین مربوط به نظرات اعضای هیئت علمی و دانشجویان مشخص شد که در کیفیت مربوط به کارکنان، منابع، و فضا، دانشجویان نسبت به اعضای هیئت علمی رضایت بیش تری دارند. این یافته بر عکس آن چیزی است که در تحقیق «هیلر» گزارش شده بود. در گزارش وی اساتید نسبت به دانشجویان از کیفیت خدمات، رضایت بیش تری داشتند (Hiller 2001). در پژوهش «باباغبی» و «فتاحی» که به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران پرداخته بود، دانشجویان کارشناسی ارشد کیفیت خدمات موجود را پایین تر از کتابداران ارزیابی کردند (باباغبی و فتاحی ۱۳۸۷).
۳. کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس در برآوردن نیازهای کاربران، تقریباً امتیاز متوسط کسب کرد. به عبارت دیگر، حداقل خواسته های کاربران تا حدودی برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و انتظارات حداکثری کاربران تفاوت معناداری دارد. اما از آنجا که این دانشگاه تحصیلات تکمیلی است، این وضعیت رضایتبخش

نیست؛ زیرا دانشجویان تحصیلات تکمیلی با توجه به ماهیت کار خود (انجام تحقیقات)، بیش تر از دیگر دانشجویان به کتابخانه با کیفیت نیاز دارند.

۴. بین گروه‌های مختلف کاربری بر اساس نوع استفاده کننده (اعم از استاد و دانشجو) به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده، تفاوت معناداری وجود دارد. از طرفی بین گروه‌های مختلف کاربری بر اساس وابستگی سازمانی (درون سازمانی و برون سازمانی) به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده، تفاوت معناداری وجود نداشته است. «درخشان» نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافته بود که دو گروه کاربران درون سازمانی و برون سازمانی، در زمینه کیفیت خدمات ارائه شده نظرات یکسانی داشته‌اند و تفاوت بین انتظارات و خدمات ارائه شده، معنادار نبوده است (درخشان ۱۳۸۵). در کیفیت مربوط به کارکنان و فضا، بین نظرات کاربران درون سازمانی و برون سازمانی تفاوتی وجود نداشته؛ ولی در کیفیت مربوط به منابع، بین نظرات این دو گروه، تفاوت معنادار بوده است. وجود تفاوت بین کاربران درون سازمانی و برون سازمانی هر چند ممکن است از نوع نگاه دو نوع کاربر به خدمات کتابخانه سرچشمه گرفته باشد، ولی نیازمند تحقیقات ویژه‌ای است که می‌تواند زوایا و علل این تفاوت را نشان دهد. در پژوهش «باباغیبی» و «فتاحی» در کلیه موارد، بین انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مورد مطالعه، از نظر اهمیت تأثیر هر یک از ابعاد «لیب کوآل» بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد (باباغیبی و فتاحی ۱۳۸۷).

#### ۶. پیشنهادهای اجرایی

- به منظور بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مذکور، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:
- با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، کیفیت «منابع» کتابخانه نتوانسته است حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند؛ بنابراین:
    - غنی کردن و به روز کردن منابع چاپی و الکترونیکی موجود در کتابخانه،
    - تلاش برای بالا بردن تنوع منابع و اشتراک مجلات معتبر هر رشته،

- تلاش در جهت دسترس پذیرتر کردن هرچه بیشتر منابع و اطلاعات موجود در کتابخانه،
  - ارتقای سطح کیفی تجهیزات کتابخانه،
  - امکان دسترسی به منابع آنلاین مورد نیاز کاربران،
  - توسعه بخش مواد سمعی و بصری و نظایر آن
- پیشنهاد می شود.

## ۲. با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش در مورد کیفیت «کارکنان»:

- استفاده از کارکنان مسئولیت پذیر، شایسته و متخصص و با دانش کافی در جهت راهنمایی صحیح کاربران در پاسخ به نیازهای اطلاعاتی کاربران،
  - استفاده از کتابداران متخصص و برگزاری دوره های آموزش نوین برای کارکنان کتابخانه،
  - فراهم آوردن زمینه ارزیابی کارکنان کتابخانه توسط کاربران در ادوار مختلف و کنترل کارکنان توسط مدیریت مرکز،
- می تواند کتابخانه را در بالا بردن سطح رضایت کاربران یاری کند.

## ۳. با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش در مورد کیفیت «فضای کتابخانه، به نظر می رسد که:

- توسعه فضای داخلی کتابخانه و تلاش برای ایجاد فضای آرام برای فعالیت های انفرادی و اختصاص فضای مناسب دیگر برای استفاده کاربران در صورت امکان،
  - اختصاص فضای کافی برای فعالیت های گروهی کاربران،
  - مجهز کردن کتابخانه به لحاظ امکانات فیزیکی، رفاهی، و نظایر آن،
- می تواند شکاف بین انتظارات کاربران و وضعیت موجود را تقلیل دهد.

## ۷. فهرست منابع

- احمدزاده، سعادت. ۱۳۷۷. ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه های بانک های تخصصی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه تهران.
- احمدی پور، مهدی. ۱۳۷۰. بررسی و ارزیابی کتابخانه های دانشکده های دانشگاه مازندران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه تهران.

- اشراق جهرمی، محمد ناصر. ۱۳۷۳. *ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه‌های مراکز تربیت معلم شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
- باباغیبی، نجمه و رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۸۷. مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. *کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۱(۴): ۲۵۷-۲۵۵.
- پیشگام راد، طاهره. ۱۳۷۹. بررسی نظرات استفاده‌کنندگان نسبت به منابع و خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس*.
- حریری، نجلا و فریده افغانی. ۱۳۸۷. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۱(۲): ۲۹-۲۵.
- دانشجو، فرهاد. ۱۳۸۶. اظهارات رئیس دانشگاه در جمع اعضای هیأت علمی دانشکده منابع طبیعی و علوم دریایی نور. *خبرنامه دانشگاه تربیت مدرس* ۲۲: ۱۲۰.
- درخشان، مریم‌السادات. ۱۳۸۴. *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان و مدیریت و برنامه‌ریزی کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- طیبی، محمدعلی. ۱۳۷۷. *بررسی نگرش اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران.
- ظهوری، قاسم. ۱۳۷۸. *کاربرد روش‌های تحقیق علوم اجتماعی در مدیریت*. تهران: میر.
- علوی، سهیلا. ۱۳۷۲. *بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه ارومیه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
- غلامی، طاهره. ۱۳۸۰. *ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
- کاظم‌پور، زهرا. ۱۳۸۵. *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل Libqual*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
- کلاتی، فاطمه. ۱۳۷۵. *بررسی میزان رضایت دانشجویان ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (غیر پزشکی)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.

- محمدیگی، فاطمه و محمد حسن زاده. ۱۳۸۸. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. *پیام کتابخانه* ۱۵(۱): ۲۹-۷.
- مشهدی تفرشی، شکوه. ۱۳۸۶. ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی علوم پزشکی ایران و ارائه راهکار برای ارتقاء آن. پایان‌نامه دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- ملکی نوجه‌دهی، مجید. ۱۳۷۳. بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیمسال دوم سال تحصیلی ۷۳-۱۳۷۲. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
- موکهرجی، آجیت کومار. ۱۹۹۶. تاریخ و فلسفه کتابداری. ترجمه اسدالله آزاد. ۱۳۸۲. تهران: کتابدار.
- میرغفوری، سیدحیب و فاطمه مکی. ۱۳۸۶. بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد به لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۰(۱): ۶۱-۷۸.
- Adam, Tom. 2004. *University of Western Ontario*. Share Fair: ALA annual conference summer 2005. [www.LibQUAL.org/documents/admin/booklet.doc](http://www.LibQUAL.org/documents/admin/booklet.doc) (accessed December 15, 2007).
- Cook, colleen. 2005. The Importance of the LibQUAL Survey for the Association of Research Libraries and Texas A&M University. <http://www.libqual.com/documents/admin/ColleenGreecePaper.doc> (accessed July 12, 2006)
- Cook, Colleen, F. Heath. and B. Thompson. 2004. LibQual Spring 2004 Survey: University of Wisconsin-La Cross Murphy library. <http://LibQual.org/manage/results/index.cfm> (accessed March 11, 2006)
- Dennis, Bradford. 2004. *University of Western Michigan*. Share Fair: Presented in ALA annual conference summer 2005. [www.LibQUAL.org/documents/admin/booklet.doc](http://www.LibQUAL.org/documents/admin/booklet.doc) (accessed July 12, 2006).
- Gatten, N. J. 2004. Measuring Consortium Impact on User Perceptions: OhioLINK and LibQUAL. *The Journal of Academic Librarianship* 30(3): 222-228.
- Godwin, P. 2005. *London South Bank University*. Share Fair: ALA annual conference summer 2005. <http://www.libqual.org/documents/admin/Booklet.doc> (accessed march 1, 2007).
- Hiller, S. 2001. Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49 (4), 605-25
- Probst, L. 2004. Penn State University Libraries Libqual Survey 2004: Excutive Summary. <http://www.libraries.psu.edu/etc/medialib/psulpublicmedialibrary/publicservices/documents.Par.54013.File.dat/libqual04exsum.pdf> (accessed Nov. 1, 2007).
- Shis, Xi, and Sarah Levy. 2005. A Theory-Guided Approach to Library Services Assessment. <http://alypress.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/2005/may/Shi.pdf> (accessed Nov. 1, 2007).
- Thompson, B., M. Kyrillidou, and C. Cook. 2007. Library Users' Service Desires: a LibQUAL+ Study. *The Library Quarterly*, 78(1). <http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/523907> (accessed january 2, 2007)