

بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (بر اساس مقیاس سروکوال و روش معادلات ساختاری)

دکتر احمد لطیفیان*

استادیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی

دانشگاه فردوسی مشهد،

چکیده

هدف این مقاله بررسی اثربخشی و رابطه بین ابعاد کیفیت خدمات بر اساس مؤلفه‌های مقیاس سروکوال و مدل معادلات ساختاری در کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی است. روش تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد می‌باشد. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بوده است که روایی پرسشنامه مورد تأیید صاحب نظران قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از روش ضریب آلفای کرانباخ ۰/۹۲ محاسبه گردید. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش‌های آماری آزمون تی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌های عمده تحقیق نشان داد بعد تضمین بیشترین رابطه را با کیفیت خدمات و بعد ملموسات کمترین رابطه را با کیفیت خدمات دارد. در خاتمه، در رابطه با جنبه‌هایی از کیفیت خدمات کتابخانه که به بهبود نیاز دارند، پیشنهادهایی ارائه شده است.

lat876@yahoo.com

* - نویسنده مسئول:

تاریخ پذیرش: ۹۰/۸/۳۰

تاریخ دریافت: ۹۰/۳/۳

۱- این مقاله برگرفته از طرح پژوهش تحت عنوان «بررسی اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مقیاس سروکوال» مصوب شورای پژوهشی دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی به شماره ۱۳/۲۴۳۰ می‌باشد که در تاریخ ۱۳۸۸/۳/۱۶ به اجرا درآمده است.

کلید واژه ها: ابعاد کیفیت خدمات، مقیاس سروکوآل، کتابخانه مرکزی، معادلات ساختاری

Study the **Efficiency and Relationship Between Service Quality Dimensions of Central Library in Ferdowsi University (By Servqual Scale and Structural Equation Modeling)**

Ahmad Latifian

Assistance Professor, Ferdowsi University of Mashhad

Abstract

This article aimed to study the efficiency and relationship between service quality dimensions of central library in **Ferdowsi University by using Servqual Scale** and Structural Equation Modeling. **The method** of this research is descriptive-survey. **The statistical population includes** all complementary education level students (**postgraduate & Ph.D students**). **The random- classify** sample method is used in this research. The validity **of questionnaire approved by experts** and the reliability of the questionnaire **is %92 and it was calculated through Cronbach's Coefficient method**. **The findings of the present study shows that, there is a strong relationship** between assurance dimension and service quality and **little relationship** between tangibles dimension and service quality .

Keywords: Service Quality Dimensions, Servqual Scale, Central Library, Structural Equation

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی نقشی راهبردی در نظام آموزشی و شریان‌های حیاتی کانون‌های آموزشی و پژوهشی ایفا می‌کنند و از جنبه‌های علمی و فرهنگی اهمیت ویژه‌ای دارند. کارکرد بهینه و کیفیت خدمات هر چه بیشتر این نهادها، دستیابی به هدف‌های علمی و فرهنگی جامعه را تسهیل می‌کند (Hariri, 2002) در صورتی که هر کتابخانه به عنوان مرکز رفع نیازهای اطلاعاتی شناخت کاملی از نیاز کاربران داشته باشند، می‌توانند با تصمیم‌گیری‌های درست و به موقع، از صرف بودجه‌های غیر ضروری بکاهند و تغییرات لازم را در بهبود کیفیت خدمات و نحوه ارائه آنها ایجاد نمایند. اهمیت دادن و حفظ ارتباط با جامعه استفاده‌کننده و رفع نیازهای آنان، یکی از مهم‌ترین وظایف کتابخانه‌های دانشگاهی محسوب می‌شود. (Zamani & Allah Dadian, 2007)

دانشگاه فردوسی مشهد با شش دهه تجربه آموزشی - پژوهشی و ۱۵۰ رشته تحصیلی در مقاطع دکتری تخصصی و کارشناسی ارشد، قطب عظیم علمی و فرهنگی و شاخص آموزش عالی در شمال شرق کشور است (Ferdowsi University, 2011). با عنایت به این موارد، جایگاه مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی در جهت اطلاع رسانی علمی و تخصصی، جایگاهی خاص است. توسعه رشته‌های مختلف تحصیلی و افزایش کمی دانشجویان دوره‌های تحصیلات تکمیلی و ضرورت دستیابی سریع و بدون دغدغه این دانشجویان به منابع علمی و پژوهشی جهت تهیه و تدوین گزارش‌های پژوهشی، کتابخانه مرکزی دانشگاه به‌عنوان کانون اصلی تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز جهت توسعه دانش فنی و تخصصی کاربران تلقی می‌شود، مشروط بر آنکه هم روزآمد بوده و هم از لحاظ کمی و کیفی جوابگوی نیازهای رو به رشد کاربران باشند (Fatahi, 1998). اهداف کتابخانه مرکزی فراهم آوری، سازماندهی و ارائه خدمات دسترس پذیر منابع و اطلاعات علمی مورد نیاز کاربران جهت پیشبرد امر آموزش و پژوهش است. در راستای اهداف فوق، وظایف زیر برای کتابخانه مرکزی در نظر گرفته شده است: گردآوری مواد کتابخانه ای اعم از چاپی، غیرچاپی و الکترونیکی؛ انجام خدمات فنی (فهرست نویسی، سازماندهی و نمایه سازی) کلیه منابع کتابخانه‌های دانشگاه؛ برگزاری دوره‌های آموزش کتابداری، راهنمایی و آموزش مراجعان در بازیابی و استفاده از منابع اطلاعاتی. (Ferdowsi University, 2011).

اهمیت دادن به نظرات جامعه استفاده‌کننده، عاملی مهم در یک نظام اطلاعاتی است. با عنایت به موارد فوق، کیفیت خدمات اثربخش هم برای مسئولین کتابخانه‌ها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حایز اهمیت است. زیرا زمانی که با تنوع وظایف و تقاضا مواجهیم واحدهای خدماتی با مسایل و مشکلات عدیده‌ای روبرو می‌شوند. (Katler & armstrang, 2000). مفهوم اثربخشی، یعنی انجام کارهای درست یا نیل به اهداف و تحقق هدف. " (Rezaeian, 2006: 178) به بیان دیگر اثربخشی، نشان می‌دهد تا چه میزان از تلاش‌های انجام شده، نتایج مورد انتظار حاصل شده است (Kazemi & abtahi, 2000) ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را مورد سنجش قرار دهد. منظور از اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه، نزدیک شدن به هدف‌های غایی و تأمین رضایت کاربران است (Oloomi, 1997). دلایل زیادی برای ارزیابی اثربخشی خدمات کتابخانه‌ها وجود دارد، اما مهم‌ترین آنها عبارتند از: (۱) گردآوری اطلاعات برای تسهیل تصمیم‌گیری؛ (۲) بررسی کیفیت خدمات ارائه شده چه به طور

کلی و چه در برنامه‌ریزی برای پیشرفت‌های آینده؛ ۳) تعیین میزان امکان حل مشکلات، زیرا با ارزیابی مشکلات، حدود آنها مشخص می‌شود؛ ۴) تشخیص نیازهای متفاوت یا متضاد گروه‌های مختلف کاربران ۵) مشارکت کاربران در مدیریت. در واقع، ارزیابی منظم خدمات به کاربران امکان می‌دهد در مدیریت کتابخانه ایفای نقش کنند و دیدگاه خود را درباره اولویت‌های خدماتی اعلام نمایند و بدین وسیله دریابند که حرفشان شنیده شده است؛ ۶) تأمین مبنایی برای پیشرفت و هدایت بیشتر. ارزیابی اثربخشی می‌تواند عدم آگاهی مسئولان کتابخانه از مسئله‌ای خاص و ضرورت کار را بیشتر آشکار سازد (Moetaref, 2001). با توجه به دلایل فوق، ضرورت سنجش اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بر هیچ کس پوشیده نیست و به کارگیری روش مناسب برای سنجش اثربخشی کیفیت خدمات اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا امکان دارد مدل‌های مورد استفاده نتواند پاسخگوی جریان کیفیت خدمات کتابخانه‌ای باشد. در سال‌های اخیر، دیدگاه متخصصان اطلاع‌رسانی و کتابداری در خصوص کیفیت خدمات، تحت تأثیر مؤلفه‌های نوین حاکم بر حوزه‌های علمی و پژوهشی، دگرگونی‌های فراوانی یافته است. زمانی گردآوری منابع اطلاعاتی برای کتابخانه به عنوان ملاک کیفیت اهمیت بسیاری داشت و کتابداران می‌کوشیدند در راه تکمیل مجموعه منابع، بر دشواری‌های مجموعه (کمبود فضا، تجهیزات، بودجه، نیروی انسانی و ...) غلبه کنند. در نتیجه، گسترش مجموعه منابع کتابخانه، مستلزم حل مشکلات مرتبط با رویکرد «مجموعه‌مداری» بود. در رویکردی دیگر و با توجه به مشکلاتی از این قبیل، متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی چاره کار را در آن دیدند که اصول کار و وظایف شغلی هر یک از کتابداران را به روشنی تعریف و هر یک از کارکنان کتابخانه را به انجام وظایف خود ملزم نمایند؛ با این هدف که این رویکرد، موجب تثبیت نظم و نظام کتابخانه گردد و کتابخانه بتواند وظایف خود - یعنی اطلاع‌رسانی و اشاعه محتوای منابع اطلاعاتی - را به خوبی انجام دهد. اما این هدف‌های مثبت و منطقی، پس از مدتی دگرگون و مأموریت‌مداری موجب نفوذ گرایش‌های دیوان‌سالاری در این رویکرد گردید و پایبندی به انجام وظایف، بیش از نیازهای کاربران کتابخانه و تلاش در راه تأمین آنها، مورد توجه قرار گرفت. اکنون نوبت به رویکردی جدید، در ارائه خدمات کتابخانه‌ای رسیده است: «کاربرمداری». جوهره این رویکرد در رابطه با کاربر، عبارت است از: انتخاب اطلاعات مناسب در زمان مناسب؛ دانستن این که کاربر چه وقت، کجا و چگونه باید به جستجو پردازد و چگونه به اکتشاف آنچه قبلاً کشف شده، پردازد. در رابطه با کتابداران، این رویکرد بدین معناست که اطلاعات مورد نیاز کاربران را به شکلی که می‌خواهند و

در زمان لازم، در اختیار آنان قرار داد. در اینجا، نکته اساسی چیزی است که مورد تقاضای کاربر است، نه اینکه کتابدار به عنوان متصدی اطلاعات، چه چیزی را ارائه یا چه کاری را انجام می‌دهد. (Bahmanabadi & Ghasemi, 2007). در راستای رویکرد کاربر محور، محققان ابزارهای گوناگونی برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه نموده‌اند. این مدل‌ها عمدتاً در قالب پرسشنامه هستند که به وسیله مشتریان خدمات تکمیل می‌شوند. در سال ۱۹۸۸ پاراسورامن و همکاران جهت شناسایی عوامل اصلی تشکیل دهنده اساس مفهوم کیفیت خدمات، با استفاده از گروه‌های متمرکز، در ۴ صنعت خدماتی مطالعاتی انجام دادند. داده‌های این ارزیابی در چند مرحله پالایش گردیدند و سرانجام در مرحله نهایی بررسی داده‌ها، ۵ بعد کیفیت خدمات شناسایی و تعریف شدند. این ابعاد شامل ملموس‌ها، قابلیت، اعتماد، تعهد، همدلی است. مدل دیگری تحت عنوان لایب کوآل نیز همانند مدل سرو کوآل تلاش دارد تا کیفیت خدمات کتابخانه را در چهار بُعد که شامل تأثیرگذاری خدمات، کتابخانه به عنوان یک محل کنترل شخصی، دسترسی به اطلاعات ارزیابی کند. این مدل بر اساس ۲۵ مؤلفه حول این ابعاد چهارگانه، ادراک کاربران از خدمات را با استفاده از پرسشنامه مورد سنجش قرار دهد. (Mackyzadeh & Mirghafoori, 2007). بررسی‌های صورت گرفته در مورد کاربرد مدل‌های سنجش کیفیت خدمات نشان داد، ابعاد مدل سرو کوآل با مسائل مطرح در کتابخانه انطباق دارد. با توجه بر اینکه تاکنون پژوهشی با استفاده از ابعاد مدل مذکور در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی انجام نشده است. بدین منظور در این تحقیق سعی شده است، میزان اثر بخشی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی از دیدگاه دانشجویان (تحصیلات تکمیلی) با توجه به مؤلفه‌های مدل کیفیت خدمات سرو کوآل سنجش شود و رابطه معنی داری بین ابعاد کیفیت خدمات در چارچوب نظری تحقیق یا استفاده از مدل معادلات ساختاری تبیین گردد. این بررسی می‌تواند با فراهم آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم در شناخت نقاط ضعف و قوت خدمات از دیدگاه کاربران به صورت علمی و روشمند شالوده مطمئنی برای برنامه ریزی‌های راهبردی در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه باشد.

مبانی نظری

کیفیت خدمات

شاید ارائه یک تعریف جامع و دقیق از کیفیت خدمات در مقایسه با کیفیت کالا کار مشکلی باشد. زیرا ارائه خدمات، عوامل رفتاری فراوانی را شامل می‌شود. عده‌ای به برآورده ساختن

احتیاجات و نیازهای مشتریان تأکید دارند؛ مثلاً خدمات با کیفیت یعنی جلب رضایت مشتری و اینکه در مواقع ضروری این خدمت در دسترس مشتری باشد و هزینه بالایی را هم تحمیل نکند. در حقیقت کیفیت ارائه شده، اختلاف انتظارات مشتری با خدماتی است که دریافت و درک نموده است. اگر چه عواملی که در تولید یک خدمت به کار گرفته می‌شوند قابل لمس هستند، اما تولید و فروش یا ارائه خدمات در یک زمان و در حضور مشتری صورت می‌گیرد و آنچه که مشتری از کیفیت این خدمت درک می‌کند ناملموس است. این امر باعث می‌شود مؤسسات نتوانند به درستی نظرات مشتریان خود را در رابطه با خدمات ارائه شده درک نمایند. در نتیجه این ذهنیت بوجود می‌آید که نمی‌توان اکثر خدمات را از نظر کیفیت مورد ارزیابی قرار داد. با ملاحظه مطالب مذکور درمی‌یابیم که ارائه تعریفی از ویژگی‌های کیفیت خدمات دشوارتر از تعریف کیفیت کالایی است که اشکال ظاهری آنان به وضوح دیده می‌شود (Kazazi & Dehghani y, 2003).

مدل سروکوال^۱

این ابزار کیفیت‌سنجی توسط «پاراسورامان» و همکارانش (1985, 1988, 1991) طراحی شد. در واقع مدل سروکوال یکی از مدل‌های توسعه یافته در اندازه‌گیری کمی کیفیت خدمات در بخش دولتی متعلق به پاراسورامان، زیتهمال و بری^۲ (Parasuraman, et. al., 1998) است. مدل سروکوال سعی در اندازه‌گیری کیفیت خدمات در جایی که کیفیت خدمت به‌عنوان یک ضرورت جهت درک مشتری به کار می‌رود. اندازه‌گیری کیفیت خدمات به منظور درک مناسب از خدماتی که سازمان‌ها باید ارائه نمایند و اینکه آیا این خدمات از دید مشتریان اثربخش است یا خیر و همچنین مقایسه کیفیت خدمات یک سازمان با سازمان‌های دیگر انجام می‌شود (Parasuraman et. al., 1988:12-40). بر طبق نظر پاراسورامان مشتری به هنگام مراجعه به سازمان در وهله اول انتظارات زیر را از سازمان توقع دارد: درک درست کارکنان از انتظارات مشتری، تجربیات گذشته مشتری از خدمات سازمان، شیوه ارتباط سازمان با مشتری (ادب و شخصیت) فهم دقیق سازمان از دیدگاه مشتری موجب برقراری ارتباط مطلوب سازمان با مشتریان

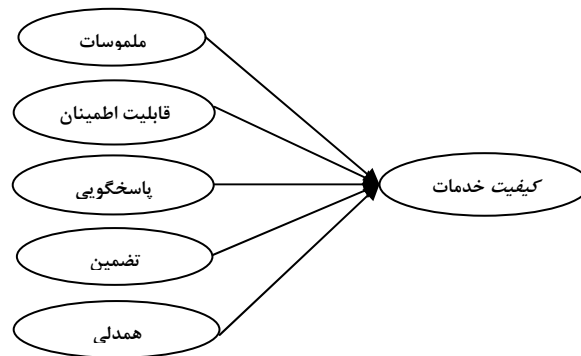
1- servqual

2- (PZB)

می‌شود. پاراسورامان معتقد است فقدان وجود موارد ذکر شده موجب کاهش کیفیت خدمات سازمان می‌شود. به همین دلیل سازمان‌ها نیازمند مکانیزمی برای اندازه‌گیری این عوامل هستند. پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ ده بعد کیفیت خدمت را شناسایی کردند. این ابعاد به شرح ذیل می‌باشند: ارزیابی، ارتباطات، صلاحیت، احترام، اعتبار، مسئولیت، پاسخگویی، ایمنی، شواهد فیزیکی، درک نیازهای مشتری (Parasurman et al., 1985: 47) در تحقیقات بعدی پاراسورامان و همکاران با آزمون روان‌سنجی و بررسی صفات و مشخصه‌های مشترک کیفیت خدمات در ۵ بعد گسترده کیفیت خدمات را که در اکثر سازمان‌ها کاربرد دارد به شرح ذیل معرفی کردند: الف-عوامل محسوس (ملموسات)^۱: شامل تجهیزات، امکانات فیزیکی موجود، کارکنان و مدارک مرتب و منظم، ب- قابل اعتماد بودن توانایی سازمان خدمت‌دهنده در عمل به وعده‌های خود بطور دقیق و مستمر؛ ج- پاسخگویی^۲: تمایل و اشتیاق سازمان به کمک به مشتریان و ارائه بموقع خدمات د- تضمین^۳: دانش، نزاکت و شایستگی کارکنان و سازمان در القای حسن اعتماد و اطمینان به مشتری؛ ه- همدلی (دلسوزی): دلسوزی و همدلی با مشتری و توجه ویژه به او و تلاش جهت درک و تامین نیازهای مشتری (Alvani&riahi, 2003) بر این اساس، می‌توان ابعاد مهم کیفیت را با سرنام RATER در کتابخانه‌های آموزش عالی ارزیابی کرد. ^۴مخفف (قابلیت اعتماد)، ^۵(تضمین)، ^۶(ملموسات)، ^۷(همدلی) و ^۸(پاسخگویی). این ابزار شامل ۲۲ گویه است که در قالب یک پرسشنامه و با استفاده از مقیاس پنج رتبه‌ای لیکرت، کیفیت خدمات را از نظر کاربران می‌سنجد (Parasuraman et al., 1994). بر این اساس، مدل مفهومی تحقیق به صورت نمودار (۱) است:

- 1- Tangibles
- 2- reliability
- 3- Responsiveness
- 4- Assurance
- 5- RATER
- 6- Reliability
- 7- Assurance
- 8- Tangibles
- 9- Empathy
- 10- Responsiveness

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



نمودار ۱: مدل مفهومی

پیشینه تحقیق

تحقیقات داخلی

در ایران در ارتباط با سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با استفاده از مدل سروکوال پژوهش‌های معدودی انجام گرفته است که به برخی از آنها به شرح زیر اشاره می‌شود. در تحقیقی که توسط حکیمی و سوری در سال ۱۳۸۴ تحت عنوان (ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه علوم پزشکی زاهدان براساس مدل سروکوال) انجام گردید این نتیجه حاصل شد که کتابخانه مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد کیفی خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده کند و سطح خدمات کتابخانه در ابعاد برخورد متناسب با کاربران، مسئولیت پذیری و قابلیت اطمینان به ترتیب با فاصله‌های ۰/۷۰، ۰/۶۸ و ۰/۰۸ از سطح حداقل خدمات مورد انتظار کاربران پائین تر قرار داشت. نتایج این مطالعه بیانگر نقاط ضعف و قوت ابعاد کیفی خدمت از دیدگاه کاربران خطاب به مدیران بود و نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه در چه ابعادی از نظر کیفی خدمات قابل قبولی ندارد و نقاط ضعف کتابخانه مشخص شد. محمدی و دوستدار در سال ۱۳۸۷ به بررسی نقش کتابخانه مرکزی دانشگاه امام صادق (ع) در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی آن دانشگاه پرداختند. در این پژوهش از روش پیمایشی - توصیفی استفاده شده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. دانشجویان در هر دو مقطع کارشناسی ارشد و دکتری، وضعیت کتابداران را در بازایی اطلاعات مورد نیازشان متوسط عنوان کرده‌اند و مهم‌ترین عواملی که در عدم دسترسی به منابع مؤثر بوده‌اند

محدود بودن ساعات کار کتابخانه، محدود بودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج، موجود نبودن منبع اطلاعاتی و روزآمد نبودن منابع اطلاعاتی در هر دو مقطع کارشناسی ارشد و دکتری است. میرغفوری و مکی در سال ۱۳۸۶ در تحقیق خود به ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد از دیدگاه کاربران، سطح کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها در هیچ یک از ابعاد اثربخش نبوده است. مجدی در سال ۱۳۸۰ در تحقیق خود به بررسی وضعیت و عملکرد کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد ۱۸٪ کاربران «کاملاً راضی»، ۵۷٪ «راضی»، ۲۲٪ «متوسط» و ۴٪ «ناراضی» بوده‌اند. در این پژوهش، مراجعه کنندگان از نظر تأمین نیازهای اطلاعاتی، رضایت خود را این گونه اعلام داشته‌اند: «خیلی زیاد» ۱۰٪، «زیاد» ۳۸٪، «متوسط» ۴۴٪ کم و ۵٪ و «خیلی کم» ۳٪. در مورد نحوه برخورد کتابداران با مراجعه کنندگان، اکثر آنها رضایت لازم را از برخورد کارکنان نداشته‌اند. (Majdi, 2004)

در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با استفاده از ابزار لایب کوآل می‌توان به پژوهش‌های Kazempour (2006)؛ «میرغفوری و مکی‌زاده» (2007)، درخشان (2007)، باباغیبی و فتاحی (1998) اشاره نمود. در تحقیقی که توسط باباغیبی و فتاحی در سال ۱۳۸۷ با هدف مقایسه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های با استفاده از ابزار لایب کوآل انجام گردید، یافته‌های پژوهش نشان داد، دانشجویان کارشناسی ارشد کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی کرده‌اند. کتابداران به کارهای انجام شده و هزینه‌های صرف شده بیشتر توجه دارند، ولی دانشجویان کارشناسی ارشد متوجه رفع نشدن نیاز خود با خدمات موجود هستند. پژوهش فوق هم چنین نشان داد کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی در دانشگاه فردوسی پاسخگوی انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد در هیچ کدام از ابعاد لایب کوآل نیست. پژوهشی که توسط درخشان و همکاران با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور بین دو گروه از کاربران سازمانی و غیر سازمانی مورد انجام گردید، نشان داد اختلافی معنادار بین سطح موجود و سطح مطلوب کیفیت خدمات وجود دارد. همچنین نظرهای این دو گروه از کاربران در مورد وجود فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب جداگانه بررسی شد که یافته‌ها نشان می‌دهد نظرهای هر دو گروه یکسان، اما مقدار این اختلاف در هر دو گروه متفاوت است و به طور کلی از نظر کاربران کتابخانه «خدمات اطلاعاتی مرتبط» بیشترین اهمیت را دارد.

(Derachshan & peers, 2007). پژوهش‌های انجام شده در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه با استفاده از مدل سرو کوال و لایب کوال، صرفاً به تعیین مشکلات کتابخانه‌ها بر اساس دیدگاه‌های کاربران می‌پردازد. بنابراین، این خلأ در پژوهش‌های انجام شده وجود دارد که به دیدگاه کتابداران و ادراک آنها از کیفیت خدمات موجود، و اینکه تفاوتی میان دیدگاه کتابداران با کاربران وجود دارد، توجه نشده است.

تحقیقات خارجی

در چند سال اخیر، با استفاده از ابزار لایب کوال پژوهش‌های متعدد و بسیار وسیعی در کشورهای مختلف انجام گرفته است که به نمونه‌هایی از آنها اشاره می‌شود. نخستین پژوهش‌هایی که با مقیاس سرو کوال، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را سنجیدند، به اوایل دهه ۱۹۹۰ برمی‌گردند. استفاده از مدل سرو کوال در کتابخانه‌ها به پدیده‌ای بین‌المللی مبدل شده است. برای مثال، افزون بر ایالات متحده و انگلستان، در استرالیا (Edwards & Browne, 2001)، هند (Sherikar et al., 2006) مورد استفاده قرار گرفته است. در یکی از پژوهش‌های انجام شده، سرینا - ارد (1997)، خدمات کتابخانه (امانت، خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی رایانه‌ای) دانشگاه ماهاساراکام تایلند را از دیدگاه کاربران (دانشجویان کارشناسی، اعضای هیئت علمی و کارمندان کتابخانه) ارزیابی نمود. نتایج به دست آمده نشان داد کاربران برای پاسخگویی کتابداران و قابلیت اعتماد خدمات ارائه شده ارزش زیادی قایلند. همچنین بین خدمات موجود و خدمات مورد انتظار کاربران، تفاوت نسبی وجود دارد. به بیان دیگر، کتابخانه برای رسیدن به وضع مطلوب کاربران باید تلاش بیشتری نماید. تحقیق نیتکی (Niteck, 2001) تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه مریلند براساس مدل سرو کوال نشان داد از دیدگاه یک نمونه ۴۳۰ نفری مرکب از سه گروه دانشجوی، هیات علمی و پژوهشگر، کتابخانه مورد مطالعه فقط در بعد ملموسات خدمات کیفی قابل قبولی داشته و در بررسی مشابه دیگری تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه تاماسات تایلند توسط نیمسومبون (Nimsomboon, 2003) انجام گرفت نشان داد از نظر کاربران دسترسی به منابع اطلاعاتی و عوامل محسوس کتابخانه از نظر انجام خدمات کیفی پر مسئله است و خدمات ارائه شده در آن ابعاد به ترتیب ۸۰ و ۴۵ درصد از حداقل خدمات در سطح اثربخش فاصله دارد، اما در سایر ابعاد خدمات کیفی قابل قبولی ارائه داده است. تحقیق دیگری

تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آمریکایی لبنان توسط عبدالله فاز (Abdollah Fawz, 2001) انجام گرفت نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه در ابعاد تضمین و ملموسات به ترتیب ۷۲ و ۴۵ در صد از حداقل خدمات مورد انتظار فاصله داشته و نتوانسته از خدمات کیفی قابل قبولی برخوردار باشد. پژوهشی دیگری که توسط پیترو و آلتمن (Peter & Altman 2002) تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه دانشگاه شیکاگو بر روی یک نمونه ۵۲۳ نفری ازدانشجویان انجام گرفت نشان داد کتابخانه مورد مطالعه نتوانسته در ابعاد ملموسات و پاسخگویی و تضمین حداقل انتظارات کاربران را تأمین کند. پژوهش‌هایی که از مدل لایب کوآل برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های مختلف با رویکرد کاربر محور استفاده نموده اند، عبارتند از پژوهش «ویستر»^۱ و «هیث»^۲ (۲۰۰۲)؛ «باترزیای»^۳ (۲۰۰۳)؛ کوک و همکارانش^۴ (۲۰۰۴)؛ «دنيس»^۵ (۲۰۰۴)؛ «پرابست»^۶ (۲۰۰۴)؛ «تویس بروکس»^۷ (۲۰۰۵)؛ هین ریچز^۸ (۲۰۰۶) و دیگران (۲۰۰۶) هستند. پژوهش‌های خارجی انجام شده نشان داد در وضعیت فعلی کتابخانه‌ها در همه ابعاد مدل لایب کوآل مطابق با نیاز کاربران خود، نتوانسته‌اند خدمات مطلوب و آرمانی به کاربران ارائه دهند و در بعضی موارد به حداقل خدمات مورد انتظار کاربر جواب داده شده است. البته، اینکه کتابخانه در چه ابعادی توانسته به حداقل انتظارات کاربر پاسخ دهد، به موقعیت آن بستگی دارد.

اهداف پژوهش

- ۱- تعیین میزان اثر بخشی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مقیاس سرو کوآل؛
- ۲- تعیین رابطه معنی داری بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی از دیدگاه

1- Webster, Heath
 2- Battersby
 3- cook
 4- Dennis
 5- Probst
 6- Twiss-Brooks ,
 7- Heinrichs

دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مقیاس سروکوال؛

فرضیه‌های تحقیق

این تحقیق شامل دو فرضیه اصلی و یازده فرضیه فرعی می‌باشد (جدول ۱)

جدول ۱: فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های اصلی	فرضیه‌های فرعی
۱- خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی به دانشجویان تحصیلات تکمیلی اثر بخش بوده است.	<p>کیفیت خدمات ارائه شده به لحاظ قابلیت اطمینان اثر بخش بوده است .</p> <p>کیفیت خدمات ارائه شده به لحاظ پاسخگویی اثر بخش بوده است .</p> <p>کیفیت خدمات ارائه شده به لحاظ تضمین اثر بخش بوده است .</p> <p>کیفیت خدمات ارائه شده به لحاظ برخورد مناسب اثر بخش بوده است .</p> <p>کیفیت خدمات ارائه شده به لحاظ عوامل محسوس اثر بخش بوده است</p>
۲- بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات رابطه معنی دار وجود دارد.	<p>بین ملموسات خدمت و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد .</p> <p>بین قابلیت اعتماد و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد .</p> <p>بین پاسخگویی و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد</p> <p>بین تضمین و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد .</p> <p>بین همدلی و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.</p> <p>وضعیت متغیرهای کیفیت خدمات در جامعه مورد نظر مطلوب است.</p>

جامعه آماری و حجم نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق متشکل از کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه فردوسی

مشهد است که در سال ۱۳۸۸ تعداد آنها ۴۳۳۷ نفر می‌باشد. از آنجا که تعداد این گروه از اعضای جامعه آماری محدود بود اقدام به استفاده از روش محاسبه حجم نمونه در حالت محدود بودن جامعه شده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول زیر مشخص شد:

$$n = \frac{N \cdot z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p \cdot q} \approx 188$$

که در این فرمول:

N - حجم جامعه می‌باشد که در این تحقیق ۴۳۳۷ نفر است (مجموع دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد).

α - سطح خطا می‌باشد که در این تحقیق ۵٪ در نظر گرفته شده است.

P - میزان احتمال مواردی است که به پرسش‌ها در خصوص متغیر مورد نظر پاسخ می‌دهند.

Z - احتمال توزیع نرمال استاندارد می‌باشد که با توجه به سطح خطا (۵٪) از جدول مربوطه، گرفته می‌شود که در این تحقیق ۱/۹۶ محاسبه شده است.

e - مقدار اشتباه مجاز در برآورد پارامتر می‌باشد که در این تحقیق ۰/۰۷ در نظر گرفته شد (Khaki, 2000, 244)

مطابق محاسبات انجام شده، حجم نمونه ۱۸۸ نفر به دست آمده است.

روش نمونه گیری

در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. بدین ترتیب که، ابتدا جامعه را به طبقه‌هایی بر حسب انواع دانشکده‌ها تقسیم نموده و سپس، پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی ساده بین دانشجویان در ۱۰ دانشکده (دارای دانشجویان تکمیلی) توزیع گردید. برای توزیع پرسشنامه‌ها طبق روش نمونه گیری طبقه‌ای تصادفی ساده می‌بایست ابتدای نمونه‌های مربوط به هر کدام از طبقات (دانشکده‌ها) را با استفاده از تخصیص متناسب به حجم طبقات مختلف به دست می‌آوریم. لذا از فرمول زیر استفاده می‌شود: $n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$ که در آن N_i حجم جامعه هر طبقه یعنی تعداد، n_i حجم نمونه طبقه i ام می‌باشد. از این رو جدول برآورد حجم نمونه در هر کدام از طبقات به صورت جدول ۲ خواهد بود:

جدول ۲: نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم

ردیف	دانشکده‌ها	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	ادبیات	۵۵۰	۲۳
۲	الهیات	۳۰۰	۱۳
۳	تربیت بدنی	۱۰۱	۴
۴	دامپزشکی	۷۰	۳
۵	علوم	۶۴۷	۲۸
۶	علوم اداری و اقتصادی	۲۸۶	۱۲
۷	ریاضی	۳۲۰	۱۴
۸	علوم تربیتی	۳۰۳	۱۳
۹	کشاورزی	۷۶۴	۳۲
۱۰	مهندسی	۱۰۸۴	۴۶
	جمع کل	۴۳۳۷	۱۸۸

متغیرهای تحقیق

در این تحقیق عوامل محسوس بودن (ملموس بودن)-قابل اعتماد بودن-پاسخگویی-تضمین -همدلی متغیرهای مستقل و عامل اثربخشی متغیر وابسته است.

روایی و پایایی پرسشنامه

منظور از روایی این است که محتوای پرسشنامه با سؤالات مندرج در آن دقیقاً متغیرها و موضوع مورد مطالعه را بسنجد. در این تحقیق روایی پرسشنامه‌ها به طریق محتوایی حاصل شده است و برای تعیین روایی محتوایی از نظر صاحب نظران رشته کتابداری و کارشناسان ارشد کتابخانه‌ها استفاده گردیده و روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه که از آن به اعتبار، دقت و اعتماد پذیری نیز تعبیر می‌شود، عبارت است از اینکه اگر یک معیار اندازه‌گیری که برای سنجش متغیر و صفتی ساخته می‌شود در شرایط مشابه در زمان و مکان دیگری مورد استفاده قرار گیرد نتایج مشابهی از آن حاصل شود (Khaki, 2000: 245). برای آزمون پایایی پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. مطابق محاسبات انجام شده برای تعیین پایایی پرسشنامه ابتدا از طریق پیش آزمون، پرسشنامه بین یک نمونه تصادفی از ۲۰ پرسشنامه

توزیع گردید و سپس با استفاده از نرم افزار Spss ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده برابر با ۰/۹۲ محاسبه گردید که این ارقام نشان می‌دهد پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردارند.

طریقه تعیین ملاک ارزیابی اثربخشی

برای تعیین ملاک ارزیابی اثربخشی در این تحقیق از میانگین امتیازات در پرسشنامه ۵ گزینه‌ای لیکرت که معادل عدد ۳ می‌باشد به عنوان ملاک اثربخشی استفاده شده است.

تعریف عملیاتی گزینه‌های پرسشنامه

جهت سهولت در بیان نتایج حاصله از پرسشنامه‌ها، همان‌طور که ذکر شد، امتیاز بندی سؤالات براساس مقیاس لیکرت در ۵ رتبه انجام گردید. گزینه خیلی زیاد به این معناست که اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در حوزه فعالیت مربوطه در سطح خیلی خوب (بالا تر از سطح اثربخش) قرار دارد. گزینه زیاد به این معناست که اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در حوزه فعالیت مربوطه در سطح خوب (اثربخش) است، گزینه متوسط به این معناست که کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در حوزه فعالیت مربوطه در حد متوسط (در حد اثربخش) که میانگین امتیازات طیف لیکرت می‌باشد، قرار دارد. گزینه کم به این معناست که کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در حوزه فعالیت مربوطه غیر قابل قبول است که باید فوراً نسبت به بهبود آن اقدام گردد. گزینه خیلی کم به این معناست که کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در حوزه فعالیت مربوطه آنقدر ناچیز و غیر قابل قبول (غیر اثربخش) است که برای بهبود آن باید اقدامات جدی و ریشه‌ای انجام داد.

دسته بندی سؤالات و ابعاد پرسشنامه

سؤالات پرسشنامه براساس ابعاد ۵ گانه کیفیت خدمات مدل سروکوال به شرح زیر در جدول (۳) دسته بندی شده است:

جدول ۳: دسته بندی سؤالات و ابعاد پرسشنامه

ابعاد کیفیت	سؤالات
ملموسات	۱ استفاده از تجهیزات مدرن و پیشرفته برای دسترسی ساده به اطلاعات مورد نیاز کاربران (دانشجویان تحصیلات تکمیلی)
	۲ امکانات فیزیکی قابل توجه (برخورداری از دکوراسیون مناسب، سیستم تهویه مناسب، طراحی کاراستاندارد و محیط آرام برای مطالعه، مبلمان و صندلی‌های راحتی، آیسرد کن، مکان مناسب برای مطالعه انفرادی و گروهی، قفسه‌ها و فضاهای فیزیکی مناسب.....).
	۳ کارکنانی (کتابداران) با ظاهر تمیز و آراسته.
	۴ مدارک مرتب و منظم (نظیر فهرست نویسی، زونکن‌ها، برگه آرایی، نمایه سازی و چکیده نویسی - خدمات مرجع، اطلاع رسانی، امانت
قابلیت اعتماد	۵ انجام کار یا خدمت وعده داده شده تا زمان معین.
	۶ نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان تحصیلات تکمیلی.
	۷ انجام اصلاحات در خدمات در اولین زمان و ارائه خدمت به بهترین شکل.
	۸ ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده است.
پاسخگویی	۹ کتابداران به کاربران می‌گویند که دقیقاً "چه خدماتی را انجام خواهند داد.
	۱۰ کتابداران خدمات لازم را در کوتاه‌ترین زمان به کاربران ارائه می‌دهند.
	۱۱ کتابداران با رعایت اخلاق کتابداری همیشه برای کمک به کاربران تمایل دارند.
	۱۲ کتابداران در هر حال آماده پاسخگویی به سؤالات کاربران هستند.
تضمین	۱۳ کتابداران بدون معطلی و با نشاط به کاربران خدمات ارائه می‌دهند.
	۱۴ رفتار کتابداران موجب جلب اعتماد کاربران از خدمات ارائه شده می‌شود.
	۱۵ کاربران در تعاملات خود با ارائه‌کننده خدمت احساس امنیت و آرامش خاطر می‌کنند.
	۱۶ کتابداران کتابخانه برای فراهم کردن اطلاعات بی‌عیب و نقص همواره تلاش می‌کنند.
همدلی	۱۷ کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران دارای دانش کافی هستند.
	۱۸ کتابداران نیاز اطلاعاتی خاص کاربران را درک می‌کنند.
	۱۹ کتابداران ساعت‌های کاری متناسب با نیاز کاربران دارند.
	۲۰ کتابداران با مراعات و توجه فردی به کاربران خدمات ارائه می‌نمایند.
	۲۱ کتابداران خواستار بهترین اوقات مطالعه و خرسندی برای کاربران هستند.
	۲۲ کارکنان با روابط انسانی مطلوب نیاز کاربران را تأمین می‌کنند.

روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی است. تحقیق توصیفی می‌تواند در شناخت وضع موجود و یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری موثر باشد. روش پیمایشی

می تواند ارائه کننده راه حل های مناسب جهت بهبود راهکارهای عملی باشد و پرسشنامه ساده ترین راه تهیه این داده هاست. در این تحقیق برای جمع آوری اطلاعات ثانویه از روش کتابخانه ای و اینترنت... و برای جمع آوری داده ها و اطلاعات میدانی از پرسشنامه (مبتنی بر مقیاس سروکوال) استفاده شده است.

مدل آزمون فرضیه های تحقیق

در تحقیق حاضر از شاخص های آمار توصیفی جهت توصیف داده های پرسشنامه و برای آزمون فرضیه های تحقیق از شاخص های آمار استنباطی، آزمون تی استیودنت و آزمون معادلات ساختاری استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده، نرم افزارهای آماری SPSS و Lisrel به کار گرفته شده است.

نتایج حاصل از داده های پرسشنامه

پرسشنامه تحقیق حاضر با ۲۲ سؤال ۵ گزینه ای، ابعاد ۵ گانه کیفیت خدمات کتابخانه را از دیدگاه ۱۸۸ نفر آزمودنی مورد سنجش قرار داده است که بر اساس محاسبات محقق و داده های حاصل از پرسشنامه ۷۸ درصد آزمودنی ها بیشتر از ۲ سال و ۲۲ درصد آزمودنی ها کمتر از ۲ سال از خدمات کتابخانه مرکزی استفاده نمودند. این ارقام نشان دهنده صائب بودن نظر آزمودنی ها در پاسخ به سؤالات پرسشنامه است. (جدول ۴)

همان طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می شود، در کلیه ابعاد کیفیت خدمات، بالاترین میانگین پاسخ ها را گزینه متوسط و پایین ترین میانگین پاسخ ها را گزینه خیلی زیاد تشکیل می دهد و بیانگر این مطلب است که اکثر کاربران اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی را در حد متوسط ارزیابی نموده اند. فقط در بعضی ابعاد به شرح زیر اکثر پاسخ دهندگان بعضی گویه ها را ضعیف ارزیابی نموده اند. برای مثال در رابطه با سؤالات بعد قابل اعتماد بودن اکثر پاسخ دهندگان سؤال شماره ۶ (علائق خالصانه کتابداران برای حل مشکلات دانشجویان تحصیلات تکمیلی) را کمتر از متوسط سنجش نمودند و در رابطه با بعد پاسخگویی اکثر پاسخ دهندگان سؤال شماره ۹ (تصریح و تشریح دقیق نوع خدمات قابل ارائه توسط کتابداران به کاربران) را کمتر از متوسط ارزیابی نمودند.

جدول ۴: توزیع فراوانی و میانگین پاسخ کاربران به سؤالات پرسشنامه

متغیر	سؤال	تعداد پاسخ دهندگان		گزینه خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		بدون پاسخ	
		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
ملموسات	۱	۱۸۸	۰	۰	۰	۲۶	۱۳/۸	۱۲۲	۶۴/۹	۳۰	۱۰	۱۶	۵/۳	۰	۰
	۲	۱۸۸	۰	۰	۲۵	۱۳/۳	۹۶	۵۱/۱	۵۴	۲۸/۷	۱۳	۶/۹	۰	۰	۰
	۳	۱۸۸	۳	۱/۶	۳۴	۱۸/۱	۱۱۵	۶۱/۲	۳۴	۱۸/۱	۲	۱/۱	۰	۰	۰
	۴	۱۸۸	۰	۰	۳۸	۲۰/۲	۹۸	۵۲/۱	۳۸	۲۰/۲	۱۴	۷/۴	۰	۰	۰
میانگین		۱۸۸	۰/۷۵	۰/۴	۳۰/۷۵	۱۶/۳۲	۱۰۷/۷۵	۷۵/۳۲۵	۳۹	۲۰/۷۵	۹/۷۵	۵/۱۷۵	۰	۰	۰
قابلیت اعتماد	۵	۱۸۸	۲	۱/۱	۴۹	۲۶/۱	۷۹	۴۲/۰	۴۰	۲۱/۳	۱۸	۹/۶	۰	۰	۰
	۶	۱۸۸	۱	۵/۱	۳۲	۱۷/۰	۵۶	۲۹/۸	۷۵	۳۹/۹	۲۴	۱۲/۸	۰	۰	۰
	۷	۱۸۸	۱	۵/۱	۳۴	۱۸/۱	۸۴	۴۴/۷	۶۴	۳۴/۰	۵	۲/۷	۰	۰	۰
	۸	۱۸۸	۵	۲/۷	۳۹	۲۰/۷	۸۷	۴۶/۳	۵۰	۲۶/۶	۷	۳/۷	۰	۰	۰
میانگین		۱۸۸	۲/۲۵	۱/۲	۳۸/۵	۲۰/۴۷۵	۷۶/۵	۴۰/۷	۷۵/۲۵	۱۳/۵	۷/۲	۰	۰	۰	۰
پاسخگویی	۹	۱۸۸	۸	۴/۳	۸۱	۴۳/۱	۵۰	۲۶/۶	۴۶	۲۴/۵	۲	۱/۱	۰	۰	۰
	۱۰	۱۸۸	۵	۷/۲	۵۱	۱/۲۷	۶۰	۳۱/۹	۵۱	۲۷/۱	۲۱	۱۱/۲	۰	۰	۰
	۱۱	۱۸۸	۱	۵/۱	۴۰	۲۱/۳	۷۵	۳۹/۹	۶۶	۳۵/۱	۶	۳/۲	۰	۰	۰
	۱۲	۱۸۸	۲	۱/۱	۳۴	۱۸/۱	۶۰	۳۱/۹	۸۰	۴۲/۶	۱۲	۶/۴	۰	۰	۰
	۱۳	۱۸۸	۶	۳/۲	۴۷	۲۵/۰	۸۵	۴۵/۲	۴۴	۲۳/۴	۵	۲/۷	۰	۰	۰
	میانگین		۱۸۸	۴/۴	۲/۳۶	۵۰/۶	۳۶/۹۲	۶۶	۳۵/۱	۵۷/۴	۳۰/۵۶	۹/۲	۴/۹۲	۰/۲	۰/۴
تضمین	۱۴	۱۸۸	۳	۱/۶	۳۱	۱۶/۵	۸۳	۴۴/۱	۵۵	۲۹/۳	۱۶	۸/۵	۰	۰	۰
	۱۵	۱۸۸	۳	۱/۶	۴۷	۲۵/۰	۶۷	۳۵/۶	۵۷	۳۰/۳	۱۳	۶/۹	۰	۰	۰
	۱۶	۱۸۸	۶	۳/۲	۵۸	۳۰/۹	۸۱	۴۳/۱	۳۰	۱۶/۰	۱۲	۶/۴	۰	۰	۰
	۱۷	۱۸۸	۳	۱/۶	۳۳	۱۷/۶	۹۲	۴۸/۹	۵۴	۲۸/۷	۵	۲/۷	۰	۰	۰
	میانگین		۱۸۸	۳/۷۵	۲	۴۲/۲۵	۲۲/۵	۸۰/۷۵	۴۲/۵	۴۹	۲۶/۰۷۵	۱۱/۵	۶/۱۲۵	۰/۳۷۵	۰/۷۵
همدلی	۱۸	۱۸۸	۱	۵/۱	۳۰	۱۶/۰	۷۵	۳۹/۹	۶۶	۳۵/۱	۱۶	۸/۵	۰	۰	۰
	۱۹	۱۸۸	۱	۵/۱	۲۸	۱۴/۹	۷۶	۴۰/۴	۶۰	۳۱/۹	۲۳	۱۲/۲	۰	۰	۰
	۲۰	۱۸۸	۱	۵/۱	۲۵	۱۳/۳	۹۷	۵۱/۶	۵۲	۲۷/۷	۱۱	۵/۹	۰	۰	۰
	۲۱	۱۸۸	۰	۰	۳۳	۱۷/۶	۶۸	۳۶/۲	۷۵	۳۹/۹	۱۲	۶/۴	۰	۰	۰
	۲۲	۱۸۸	۰	۰	۲۰	۱۰/۶	۹۴	۵۰/۰	۵۴	۲۸/۷	۲۰	۱۰/۶	۰	۰	۰
	میانگین		۱۸۸	۰/۶	۰/۳	۲/۲۷	۴۸/۱۴	۸۲	۶۲/۴۳	۶۱/۴	۳۲/۶۶	۱۶/۴	۸/۷۵	۰	۰

تجزیه و تحلیل آماری و نتایج آزمون فرضیه ها

با توجه به اینکه در این تحقیق برای بررسی اثربخشی و رابطه معنی داری بین ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه از روش نمونه گیری استفاده شده است، بنابراین می بایست جهت تحلیل نتایج

از آمار استنباطی استفاده نمود. بدین منظور برای آزمون فرضیه ۱ از آماره آزمون تی استیودنت (آزمون میانگین یک جامعه) و برای آزمون فرضیه ۲ از روش معادلات ساختاری به شرح زیر استفاده شده است (جدول ۵).

جدول ۵: آزمون میانگین یک جامعه (آزمون t-test)

متغیر	میانگین	T آماره	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد	
						حد پایین	حد بالا
کیفیت خدمات	۲/۸۱۸	-۴/۵۳۵	۱۸۲	۰/۰۰۰	-۰/۱۸۱	-۰/۲۵۹۹	-۰/۱۰۲۳
(ملموسات) عوامل محسوس	۲/۸۶۰	-۳/۴۷۸	۱۸۷	۳۰/۰۰۱	-۰/۱۳۹۶	-۰/۳۱۸۸	-۰/۰۶۰۴
قابلیت اعتماد	۲/۷۸۰	-۴/۳۲۴	۱۸۷	۰/۰۰۰	-۰/۲۱۹۴	-۰/۳۱۹۵	-۰/۱۱۹۳
پاسخگویی	۲/۹۱۴	-۱/۸۰۱	۱۸۷	۰/۰۰۰	-۰/۰۸۶۰۲	-۰/۱۸۰۲	۰/۰۰۸۲
تضمین	۲/۸۷۹	-۲/۴۰۳	۱۸۴	۰/۰۱۷	-۰/۱۲۰۲	-۰/۲۱۹۰	-۰/۰۲۱۵
همدلی	۲/۶۴۳	-۷/۳۸۶	۱۸۵	۰/۰۰۰	-۰/۳۵۶۹	-۰/۴۵۲۳	-۰/۲۶۱۶

جدول ۶: خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه ۱ بر اساس آزمون t-test

نتیجه آزمون با ۹۵ درصد اطمینان	P-Value	فرضیه ها
رد فرضیه	$۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$	۱- کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی به دانشجویان تحصیلات تکمیلی اثر بخش بوده است.
رد فرضیه	$۰/۰۰۱۳ < ۰/۰۵$	۱-۱- کیفیت خدمات ارائه شده به لحاظ عوامل محسوس اثر بخش بوده است.
رد فرضیه	$۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$	۱-۲- کیفیت خدمات ارائه شده از لحاظ بعد قابلیت اعتماد اثر بخش بوده است.
رد فرضیه	$۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$	۱-۳- کیفیت خدمات ارائه شده از لحاظ بعد پاسخگویی اثر بخش بوده است.
رد فرضیه	$۰/۰۱۷ < ۰/۰۵$	۱-۴- کیفیت خدمات ارائه شده از لحاظ بعد تضمین اثر بخش بوده است.
رد فرضیه	$۰/۰۰۰$	۱-۵- کیفیت خدمات ارائه شده از لحاظ بعد همدلی اثر بخش بوده است.

همان طور که در جداول ۵ و ۶ مشاهده می شود، نتایج آزمون t تک نمونه ای در رابطه فرضیه ۱ (اثربخشی کیفیت خدمات) نشان می دهد مقدار p یا عدد معنی داری مشاهده شده از ۰/۰۵ کوچک تر است و میانگین کیفیت خدمات ارائه شده نیز پایین تر از ۳ (میزان متوسط) می باشد. در نتیجه، فرض صفر تایید و فرض مقابل رد می گردد. به این معنا که از نظر پاسخ دهندگان کیفیت خدمات ارائه شده اثربخش نیست. نتایج حاصل از این مطالعه با نتایج بسیاری از تحقیقات داخلی و خارجی مانند تحقیق حکیمی و سوری (۱۳۸۴)، «کازم پور (۱۳۸۵)؛ «میرغفوری و مگی زاده (۱۳۸۶)، درخشان (۱۳۸۶)، باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷). وبستر و هیث (۲۰۰۲)، باترزیبای (۲۰۰۳) کوک و همکارانش (۲۰۰۴)، دنیس، (۲۰۰۴)، پرابست (۲۰۰۴)؛ «تویس بروکس (۲۰۰۵)؛ هین ریچز و دیگران (۲۰۰۶) که نشان دادند، کیفیت خدمات کتابخانه در هیچ یک از ابعاد کیفی خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده سازد. همخوانی دارد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه ۱-۱ در جدول ۵ نشان می دهد، مقدار p یا عدد معنی داری مشاهده شده برابر ۰/۰۱۳ می باشد و چون این عدد از ۰/۰۵ کوچک تر است و میانگین ملموسات خدمت نیز پایین تر از ۳ می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت، فرض صفر تایید و فرض مقابل رد می گردد. به این معنا که از نظر پاسخ دهندگان عوامل محسوس (ملموسات) اثربخش نیست. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه با نتایج تحقیق عبدالله فاز، نیمسومبون (Nimsomboon, 2003)، پیترو و آلتمن (Peter & Altman, 2002) که نشان داد از نظر کاربران کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه های مورد بررسی در بعد ملموسات نتوانسته از خدمات کیفی قابل قبولی برخوردار باشد همسویی دارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ۲-۱ نیز نشان می دهد، مقدار p مشاهده شده از ۰/۰۵ کوچک تر است و میانگین بعد قابلیت اعتماد نیز پایین تر از ۳ است. بنابراین می توان نتیجه گرفت، فرض صفر تایید و فرض مقابل رد می گردد. به این معنا که از نظر پاسخ دهندگان بعد قابلیت اعتماد اثربخش نیست. نتایج پژوهش پیترو و آلتمن (Peter & Altman, 2002) در کتابخانه دانشگاه شیکاگو که نشان داد کتابخانه مورد مطالعه نتوانسته در بعد قابلیت اعتماد حداقل انتظارات کاربران را تأمین کند همسویی دارد.

نتایج آزمون فرضیه ۳-۱ نیز نشان می دهد، مقدار p یا عدد معنی داری مشاهده شده از ۰/۰۵ کوچک تر است و میانگین بعد پاسخگویی نیز پایین تر از ۳ می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت، فرض صفر تایید و فرض مقابل رد می گردد. به این معنا که از نظر پاسخ دهندگان بعد پاسخگویی

خدمت اثربخش نیست. هم چنین نتایج پژوهش پیتر و آلتمن در کتابخانه دانشگاه شیکاگو که نشان داد کتابخانه مورد مطالعه نتوانسته در بعد پاسخگویی حداقل انتظارات کاربران را تامین کند همسویی دارد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه ۴-۱ نیز نشان می‌دهد، مقدار p یا عدد معنی داری مشاهده شده برابر $۰/۰۱۷$ است و از $۰/۰۵$ کوچک‌تر است و میانگین بعد تضمین نیز پایین‌تر از ۳ می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت، فرض صفر تایید و فرض مقابل رد می‌گردد. به این معنا که از نظر پاسخ دهندگان بعد تضمین اثربخش نیست. نتایج حاصل از این آزمون با نتایج تحقیق حکیمی و سوری که نشان دادند، کیفیت خدمات کتابخانه علوم پزشکی زاهدان در بعد تضمین خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده سازد. همخوانی دارد. هم چنین نتایج پژوهش پیتر و آلتمن در کتابخانه دانشگاه شیکاگو که نشان داد کتابخانه مورد مطالعه نتوانسته در بعد تضمین حداقل انتظارات کاربران را تامین کند همسویی دارد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه ۵-۱ در جدول ۵ نشان می‌دهد، مقدار p از $۰/۰۵$ کوچک‌تر است و میانگین بعد همدملی نیز پایین‌تر از ۳ می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت، فرض صفر تایید و فرض مقابل رد می‌گردد. به این معنا که از نظر پاسخ دهندگان بعد همدملی اثربخش نیست. نتایج حاصل از این آزمون با نتایج تحقیق حکیمی و سوری که نشان دادند، کتابخانه علوم پزشکی در بعد همدملی خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده سازد همخوانی دارد.

آزمون فرضیه اصلی ۲

برای آزمون فرضیه اصلی ۲ تحقیق مبنی بر اینکه که بین ابعاد کیفیت خدمات شده در کتابخانه مرکزی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات رابطه معنی دار وجود دارد. از روش تحلیل مسیر و معادلات ساختاری استفاده شده است. نمودار مسیر را می‌توان به عنوان وسیله‌ای برای نمایش این مطلب در نظر گرفت که کدام متغیرها موجب تغییراتی در متغیرهای دیگر می‌شود. اگر مدلی که به شکل نمودار مسیر ترسیم می‌گردد توسط شاخص‌های برازندگی مدل تایید شود، از آن نمودار مسیر می‌توان برای آزمون فرضیات در مورد وجود رابطه علی بین متغیرهای موجود در نمودار مسیر استفاده کرد. بنابراین گام اول تعیین برازندگی مدل است. نمودار (۲) و نمودار (۳)، نمودار مسیر مورد نظر برای آزمون فرضیات تحقیق در حالت تخمین استاندارد و معناداری پارامترها

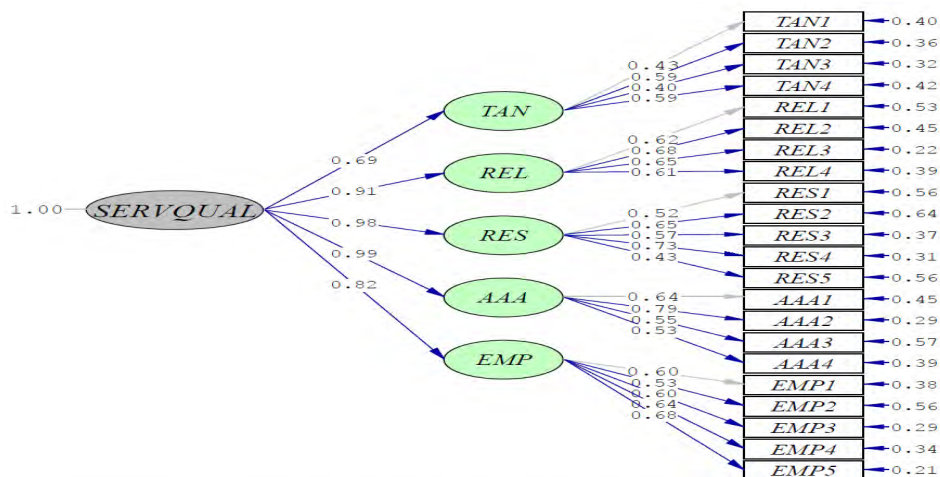
می‌باشد. این نمودار مسیر شامل روابط بین متغیرهای تحقیق است که تشکیل دهنده مدل کلی تحقیق و مجموعه فرضیه‌های آن است. شاخص‌های برازندگی برای مدل در جدول ۷ آمده است. همان طور که اعداد جدول ۸ نشان می‌دهد متغیر تضمین بیشترین همبستگی را با کیفیت خدمات دارد، زیرا بالاترین ضریب استاندارد را دارا می‌باشد. هم چنین متغیر ملموسات کمترین همبستگی را با کیفیت خدمات دارد، زیرا کمترین ضریب استاندارد را داراست. شاخص‌های برازش مدل RMSEA و χ^2/df می‌باشد که در این مدل RMSEA برابر با ۰/۰۷۵ و مقدار χ^2/df آن ۲/۱۸ است و همچنین شاخص‌های GFI و AGFI که مقدار آنها به ترتیب ۰/۹۵ و ۰/۹۲ است. همان طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل معنادار شده است، زیرا مقدار T-value آنها خارج از (۱/۹۶، -۱/۹۶) می‌باشد.

تأیید یا رد فرضیه ۲

با توجه به خروجی لیزرل در نمودار ۳ نتایج زیر در جدول ۹ حاصل می‌گردد.

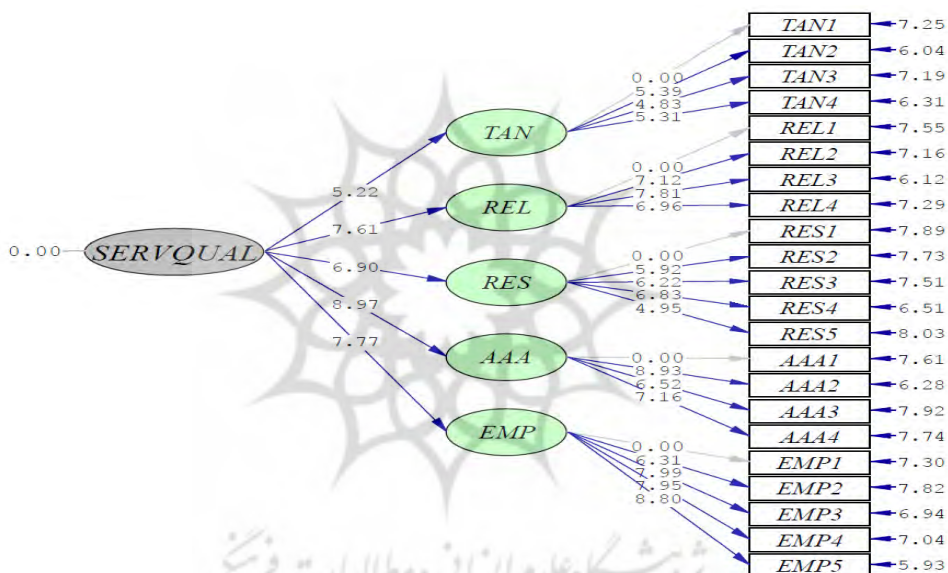
جدول ۷: شاخص‌های برازش مدل تحقیق (تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم)

شاخص	معیار سنجش	وضعیت فعلی
df (درجه آزادی)	بزرگ‌تر از صفر	۲۰۴
χ^2/df	کوچک‌تر از ۳	۲/۱۸
p - Value (سطح معنی داری)	-	۰/۰۰۰
RMSEA (مجذور خطا)	کوچک‌تر از ۰/۰۸	۰/۰۷۲
GFI (شاخص برازندگی)	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۵
AGFI (شاخص تعدیل یافته برازندگی)	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۲



Chi-Square=445.33, df=204, P-value=0.00000, RMSEA=0.075

نمودار ۲: تحلیل عاملی مرتبه دوم کیفیت خدمات در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=445.33, df=204, P-value=0.00000, RMSEA=0.075

نمودار ۳: تحلیل عاملی مرتبه دوم کیفیت خدمات در حالت معناداری پارامترها

جدول ۸: نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی مرتبه

متغیرها	تخمین استاندارد	عدد معناداری
ملموسات خدمت	۰/۶۹	۵/۲۲
قابلیت اعتماد	۰/۹۱	۷/۶۱
پاسخ گویی	۰/۹۸	۶/۹۰
تضمین	۰/۹۹	۸/۹۷
همدلی	۰/۸۲	۷/۷۷

جدول ۹: نتایج حاصل از آزمون فرضیه ۲

متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه	عدد معناداری p-value	تایید فرضیه	رد فرضیه
کیفیت خدمات	ملموسات خدمت	اول	۵/۲۲		
	قابلیت اعتماد	دوم	۷/۶۱		
	پاسخ گویی	سوم	۶/۹۰		
	تضمین	چهارم	۸/۹۷		
	همدلی	پنجم	۷/۷۷		

آزمون فرضیات براساس مقادیر T-value است که باید خارج از (۱/۹۶، ۱/۹۶-) باشد. همان طور که ارقام جدول ۹ نشان می دهد تمامی فرضیات تایید شده اند، زیرا عدد معناداری آنها بزرگ تر از ۱/۹۶ است. در میان فرضیات فرضیه چهارم (تضمین) بالاترین عدد معناداری را دارا می باشد و فرضیه اول بعد ملموسات کمترین عدد معناداری را دارد.

نتیجه گیری

در این تحقیق سعی شده است از طریق دستیابی به دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی به ۲ سؤال پاسخ داده شود: ۱- آیا کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مقیاس سروکوال اثربخش است؟ ۲- رابطه معنی داری بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مقیاس سروکوال چگونه است؟ برای این اساس دو فرضیه مطرح شد. در زیر به نتیجه گیری در رابطه با فرضیات تحقیق پرداخته می شود. تجزیه و تحلیل داد ه های تحقیق از طریق آمار توصیفی در جدول ۴ نشان داد اکثر کاربران اثربخشی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی را در حد متوسط

ارزیابی نموده اند. همچنین جدول فوق نشان می دهد، اکثر پاسخ دهندگان سؤال شماره ۶ (بعد قابل اعتماد بودن) و سؤال شماره ۹ (بعد پاسخگویی) را کمتر از متوسط ارزیابی نمودند که نشان می دهد کتابداران علائق خالصانه و تمایلات جدی جهت حل مشکلات کاربران از خود نشان نداده اند و نوع وظایف و خدمات قابل ارائه توسط کتابداران به کاربران به دقت تصریح و تشریح نشده است. با آزمون فرضیه اصلی ا به شیوه استنباطی، این نتیجه حاصل شد که از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی (که اکثریت آنها بیش از ۲ سال از خدمات کتابخانه استفاده نمودند)، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی در هیچ یک از ابعاد اثر بخش نبوده است. نتایج این آزمون با پژوهش های حکیمی و سوری، نیمسومبون، نیکتی، میرغفوری و مکی، درخشان و به ویژه باباغیبی و فتاحی، و بسیاری از تحقیقات خارجی که در این زمینه انجام شده است هم خوانی دارد. دلیل این امر شاید انتظارات آرمانی و نه واقعی کاربران از کتابخانه باشد که موجب شده آنها به تطابق وضعیت موجود با استانداردهای ذهنی خود که نشأت گرفته از انتظارات آرمانی آنهاست به قضاوت پردازند و کیفیت خدمات کتابخانه را پایین تر ارزیابی نموده اند. هم چنین آزمون اثربخشی کیفیت خدمات به تفکیک هر یک از ابعاد در جدول ۵ نشان داد که از دیدگاه کاربران به ترتیب ابعاد پاسخگویی، تضمین، ملموسات (عوامل محسوس)، قابلیت اعتماد، همدلی کمترین فاصله را با حد اثربخشی دارند. در میان ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات، بعد همدلی، ضعیفترین بعد محسوب شده در حالی که بعد پاسخگویی در بهترین حالت قرار دارد این نتایج با مطالعات پیترو و آلتمن و عبدالله فاز همسویی دارد. بر اساس این نتایج، شاید بتوان گفت کتابداران از نظر اخلاق کتابداری و رعایت جنبه های انسانی خدمات و همچنین بروز توانمندی های حرفه ای در شرایطی قرار دارند که در بیشتر موارد، دست کم در حد مورد قبول دانشجویان تحصیلات تکمیلی به فعالیت حرفه ای می پردازند. این یافته ها، امیدواری بیشتری را در رابطه با بهبود شرایط کتابخانه مرکزی فراهم می کنند. درباره با بعد همدلی که بیشترین فاصله را با حد اثربخشی دارد، جدول ۴ نیز نشان می دهد، گویه های درک نیاز اطلاعاتی خاص کاربران، نیروی انسانی متخصص و مشاور جهت حل مشکلات کاربران، ساعت های کاری متناسب با نیاز کاربران، روابط انسانی مطلوب، مراعات و توجه فردی به کاربران، فراهم کردن بهترین اوقات مطالعه برای کاربران بیش از سایر عوامل مورد انتقاد بوده است. در بعد ملموسات، اکثر کاربران سؤال ۴ (مدارک مرتب و منظم از قبیل فهرست نویسی، برگه آرایی. نمایه سازی و چکیده نویسی

خدمات مرجع، اطلاع رسانی، امانت) را ضعیف ارزیابی نمودند. هم چنین نتایج حاصل از آزمون معنی داری رابطه ابعاد کیفیت خدمات در فرضیه ۲ از طریق روش معادلات ساختاری در جدول ۹ نشان می دهد. بعد تضمین بیشترین رابطه و بعد ملموسات کمترین رابطه را با کیفیت خدمات دارد. چنانچه کتابداران کتابخانه مرکزی به بعد تضمین، که بیشترین رابطه معنی داری را با کیفیت خدمات دارد اهمیت دهند، اثربخشی کیفیت خدمات بیشتری را شاهد خواهند بود.

پیشنهاد‌های کاربردی

- در راستای نتایج حاصل از این تحقیق و به منظور دستیابی به اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی، با توجه به وضعیت هریک از ابعاد توصیه‌های زیر مطرح می گردد.
- ۱- برگزاری دوره‌های تخصصی آموزشی کوتاه مدت برای کتابداران و کمک کتابداران جهت آشنایی با وظایف خود و نوع خدماتی که باید به کاربران ارائه نمایند.
 - ۲- به کارگیری و گزینش کتابداران و کمک کتابداران دلسوز و علاقمند به شغل کتابداری بر اساس روش‌های علمی.
 - ۳- تامین نیازهای اطلاعاتی خاص و تخصصی کاربران از طریق تشکیل واحد خدمات ویژه در کتابخانه که متشکل از کتابداران و نیروی انسانی متخصص رشته‌های مختلف باشد.
 - ۴- ساعات‌های کار کتابخانه متناسب با نیازهای کاربران تغییر و افزایش یابد.
 - ۵- با توجه به نقش مهم ارتباط‌های انسانی در بهبود کیفیت خدمات، دوره‌های کوتاه مدت آموزشی روابط انسانی در کتابخانه برگزار شود.
 - ۶- عملکرد کتابداران براساس نظر کاربران به صورت دوره ای ارزیابی گردد و بر اساس نتایج حاصل، اقدامات اصلاحی انجام شود.
 - ۷- امکانات و تجهیزات فیزیکی و رفاهی موجود در کتابخانه متناسب با کمیت روز افزون کاربران به گونه‌ای مهندسی و طراحی گردد تا کاربران در مطالعات گروهی و طولانی دچار خستگی و کسالت فکری و جسمی نشوند و یا در صورت امکان به توسعه و نوسازی بخش‌های گوناگون کتابخانه پرداخته شود.
 - ۸- بروشورهای خدمات و بسته‌های اطلاعاتی مناسب برای استفاده کاربران تهیه شود.

۹- کتابداران شاغل از پیشرفت‌های جاری و حرفه‌ای و دستاوردهای تازه علوم کتابداری آگاه‌شده و در این زمینه آموزش‌های لازم فراهم شود.

پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده

- ۱- انجام تحقیق حاضر به صورت دوره ای در کتابخانه مذکور و مقایسه نتایج به منظور بهبود شاخص‌های کیفیت خدمات؛
- ۲- انجام تحقیق حاضر در مورد کلیه کتابخانه‌های دانشکده‌ها و پژوهشکده‌های دانشگاه فردوسی بر اساس روش تصمیم‌گیری چند معیاره؛
- ۳- پژوهش مقایسه‌ای برای بررسی وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های مشابه (کتابخانه‌های دانشگاه‌های دیگر) به منظور پی بردن به نکات مشابه و یا متفاوت در عرضه خدمات؛
- ۴- شناسایی و ترسیم مدل مطلوب کیفیت خدمات کتابخانه بر اساس روش مدلسازی ساختاری تفسیری؛
- ۵- بررسی کیفیت خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه به طور جداگانه (خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، خدمات مرجع، خدمت امانت، خدمات اطلاع‌رسانی و ...)
- ۶- آسیب شناسی کیفیت خدمات کتابخانه ای در دانشگاه ازدیدگاه کاربران و کتابداران ؛
- ۷- شناسایی و رتبه بندی مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه بر اساس مدل تحلیل سلسله مراتبی AHP (به منظور طراحی مدل مناسب کیفیت خدمات)؛

References

- 1- Abdollah Fawz S,(2001). Service Quality in the Reference Services of the Lebanese American university Libraries: Gap Analysis. Journal of Academic librarianship; 6:352-81. (In Persian)
- 2- Babaghaibi, najmeh ;fatahi, sayed rahmatollah(2008),compare of libraries service quality of ferdowsi university from point of view of users and librarians,using libQual method , Library and Information Science journal,4(44),pp255-274 (In Persion)
- 3- Battersby, Richard (2003).The university of Edinburgh information services: LibQual survey. Retrieved 29 May, 2007, from www.lib.ed.ac.uk/news/LibQual.shtml
- 4- Battersby, Richard ; et al. (2004). LibQual spring 2004 survey:University of Wisconsin-La Cross Murphy library. Retrieved July 11, 2007, from the World

- Wide www.LibQual.org/manage/results/index.cfm
- 5- Bahmanabadi, masood;Ghasemi, ali hosain (2007) A review on user-related approach in specialized libraries,library and Information journal of astan ghods3(9) ,detected, 2007, dec, from:<http://www.aqlibrary.com/Issue/ShowOneArticle.aspx?ArticleCode>(In Persian)
 - 6- Dennis, Brad (2004). Share Fair ALA Annual Conference Summer 2005. Retrieved 20 May, 2007, from www.LibQual.org/documents/admin/Booklet.doc
 - 7- Derahshan and peers,(2007). Evaluating library quality service of central library of management organization and planning ofcountry, book journal ,70,pp25-40
 - 8- Edwards, S., and Browne, M. (2001), "Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations?", Library and Information Science Research, Vol. 17, pp. 163-182.
 - 9- Fatahi,rahmatollah (1998),some base of new technology effect on libraries &librarians work ,informative centre &library journal, nu1,pp49-63(In Persian)
 - 10- (Ferdowsi University, Retrieved 10 october, 2011,;from: [ttp://c-library.um.ac.ir/index.php?module=htmlpages&func=display&pid=5](http://c-library.um.ac.ir/index.php?module=htmlpages&func=display&pid=5)
 - 11- Ferdowsi University,oct,2011;from : <http://c-library.um.ac.ir/index.php?module=htmlpages&func=display&pid=6>
 - 12- Hariri,najla.(2002),cmpare study of job satisfaction if library personnel in central library of Islamic azad university with other universities. Book journal ,number13,pp72to91 (In Persian)
 - 13- Heinrichs, John H.; Sharkey Thomas W.;Lim, Jeen-Su. (2006). Research Investigation of Information Access Methods. The Journal of Academic Librarianship,32 (2),183- 191.
 - 14- Khaki,gholamreza ,(2004),research methodology ,Tehran,country reseaech centre ,p245 (In Persian)
 - 15- Kazemi, babak;abtahi ,hosein,(2000),productivity, studies&commercial research publication, pp9-10 (In Persian)
 - 16- Kazempour ,Zahra(2006); Evaluating library quality service of central library of public technical-engineering universities of Tehran, Master's theses of library and information science, Faculty of Psychology and Education,Tehran university. (In Persian)
 - 17- Katler fillip,armstrang.gary(2000),marketing principle,translated by parsaeian ali,tehran,adabestan publication,pp810-813
 - 18- Mirghafoori,seyed habibollah;Mackyzadeh fatemeh(2007),evaluating quality level of educational libraries using lib Qual approach(case study:yazd university libraries) library and Information journal journal of astan ghods1(10),pp69-72 (In Persian)
 - 19- Moetaref,mahvash(2001),sevice assessment of library&informative centre,written by kraford john,Tehran,centre of information & scientific

- evidence of Iran (In Persian)
- 20- Majdi ,aliakbar,(2004),evaluating library performance of Astan ghods razavi ,mashhad,institute of youth consultancy and social researches of Astan ghods razavi (In Persian)
 - 21- Nitecki D,(2001). An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as a Customerbased
 - 22- Nimsomboon N; Nagata H.(2003) Assessment of Library Service Quality at Thammas atUniversity Library System. available in world wide webwww.libqual.org/documents/admin/nagatareport.0703.pdf
 - 23- Oloomi ,tahereh(1997),library management,Tehran,samt publication (In Persian)
 - 24- Peter H; Altman E. (2002)Assessing Service Quality: Satisfying the expectations of library customers Chicago. American Library Association; 7:231-27.
 - 25- Parasuraman, A; Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994), "Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria", Journal of Retailing, Vol. 70 No. 3, pp. 201-30
 - 26- Probst, L. (2004).Penn State Libraries: LibQual survey executive summary November 2004. Retrieved 10 March, 2007, from<http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reports/LibQual%202004%20Executive%20Summary.pdf>
 - 27- Rezaeian ,Ali . (2006) Principles of Organization and Management "SAMT . Publication,p178(In Persian)
 - 28- Sheikh ,shoaii,fatemeh;Tahere, olomi(2007).Review Factors affecting the acceptance of information By librarians of Technical School Library public universities in Tehran. Volume ten,page 3. (In Persian)
 - 29- Srisa-Ard, S. (1997), "User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand", Dissertation Abstracts International, Vol. 58 No. 08, 2949A.
 - 30- Sherikar, A;Jange, S. & Sangam, S. L. (2006), "Performance measurement of quality services in academic and research libraries in India", In Sherikar, A., Jange, S., & Sangam,
 - 31- Twiss-Brooks, Andrea (2005). University of Chicago, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved 20 May, 2007, from www.LibQual.org
 - 32- Webster, Duane; Heath, F. (2002). LibQual+™ Spring 2002 survey results-Suny buffalo. Retrieved 1 september, 2007, from [ublib.buffalo.edu/libraries/LibQual/results 2002.html](http://ublib.buffalo.edu/libraries/LibQual/results%202002.html)
 - 33- Zamani,bibieshrat;Allah dadian ,tahereh.(2007),measuring student satisfaction of computerized services of libraries in education and central faculty of Esfahan university,librarian journal,number69, (In Persian)