

تبیین ابعاد، شاخصها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی از دیدگاه استفاده‌کنندگان با استفاده از مدل تعدیل شده سروکوال و لیب‌کوال: مطالعه موردی: کتابخانه دانشگاه خلیج فارس بوشهر^۱

منیجه بحرینی زاده^۲

چکیده

هدف: هدف اصلی این پژوهش آن است تا با استفاده از مدل تعدیل شده سروکوال و لیب‌کوال^۳، ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی شناسایی و سطح کیفیت خدمات ارائه شده از دیدگاه استفاده‌کنندگان از این خدمات بررسی شود.

روش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی و از بُعد روش اجرا، پیمایشی است. به منظور جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه بر اساس مؤلفه‌های سروکوال و لیب‌کوال و تعدیلهای انجام گرفته بر روی آنها و مؤلفه‌های کیفیت خدمت مبتنی بر فناوری اطلاعات و مبتنی بر وب؛ استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش استفاده‌کنندگان از کتابخانه دانشگاه خلیج فارس است. به منظور تأمین نمونه مورد نیاز، تعداد ۴۵۰ پرسشنامه توزیع و تعداد ۴۰۰ پرسشنامه کامل، تجزیه و تحلیل شده است.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: تحلیل عاملی اکتشافی منجر به استخراج پنج عامل دسترسی الکترونیکی به منابع و مجموعه‌ها، خدمات پرسنلی، کتابخانه به عنوان یک محل، توجه ویژه به استفاده‌کننده و شرایط و دسترسی داخلی به منابع گردید.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، سروکوال، لیب‌کوال، تحلیل شکاف.

۱. این مقاله حاصل یک طرح پژوهشی است که در دانشگاه خلیج فارس توسط نویسنده مقاله اجرا شده است.

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه خلیج فارس بوشهر. mbahrainizadeh@pgu.ac.ir

3. LibQual.

۱. مقدمه

در عصر حاضر، عواملی مانند تولید فزاینده منابع اطلاعاتی و نیاز به آنها در عرصه‌های علمی و پژوهشی، گسترش روز افزون نقش فناوری اطلاعات در بحث اطلاع‌رسانی و... باعث شده است تا کتابخانه‌هایی بتوانند موفق‌تر عمل کنند که خود را با شرایط جدید وفق داده و سطح کیفیت خدمات خود را در حد قابل ملاحظه‌ای حفظ کنند. اما از آنجا که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله سازمانهای خدماتی بوده و محصولات آنها در قالب خدمت به استفاده‌کنندگان از کتابخانه ارائه می‌شود، سنجش کیفیت خدمات آنها نیز دشواریهای خاص خود را دارد (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶).

طبق متداول‌ترین تعریف ارائه شده، کیفیت خدمات، حاصل ادراک مشتری از مطلوبیت خدمات ارائه شده است. در واقع، می‌توان گفت کیفیت خدمات، به برداشت و طرز تلقی مشتریان از خدمات ارائه شده بستگی دارد. کتابخانه‌ها یکی از حوزه‌های خدماتی هستند که کیفیت خدمات آنها نقش مهمی در ایجاد و نشر دانش دارد. کتابخانه‌های دانشگاهی، مراکز مهمی در دانشگاه‌ها هستند که برای حمایت از مأموریت‌های آموزشی، پژوهشی و مطالعاتی بسیار حیاتی هستند و چالش اساسی پیش روی آنها این است که کارا و اثربخش باشند (Lane, Anderson, Ponce, and Natesan, 2012). در گذشته، کیفیت کتابخانه‌ها با اندازه مجموعه‌ها، تنوع کتابها و نشریات و تعداد استفاده‌کنندگان سنجیده می‌شد، اما مدتهاست بحث شده تا استفاده‌کنندگان در فرایند ارزیابی دخالت داده شوند تا بتوان نتایج قابل قبول و معتبری به دست آورد (Zabed Ahmad, and Shoeb, 2009).

در حال حاضر، فشارهای فزاینده‌ای بر کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا ارزیابی عملکرد خود را به جای استفاده از شاخصهای ارزیابی منابع و داده‌ها، بر اساس معیارهای نتیجه محور^۱ قرار دهند. تلاشهای قبلی ارزیابی خدمات کتابخانه اصولاً بر روشهای غیرقانونمند آماری متمرکز بوده است؛ اما از سال ۱۹۸۰ به بعد رویکرد ارزیابی مبتنی بر نتیجه شروع شد که بر اساس آن معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان است و این معیار کارایی و اثر بخشی یک کتابخانه

1. output-based.

را نشان می‌دهد (Lane, Anderson, Ponce, and Natesan, 2012). شاخصهای عملکردی کیفیت خدمات کتابخانه چندان اهمیت یافته که انجمن پژوهشی کتابخانه آن را برنامه جامع راهبردی خود قلمداد نموده است (Association of Research Libraries, 2010). از سال ۱۹۹۰ تلاشهای گسترده‌ای برای استفاده از سنجه‌های استاندارد برای ارزیابی کیفیت خدمات صورت گرفته است. ابزارهای ارزیابی کیفیت خدمات بسیاری در دسترس است، اما بیشتر مطالعات تحقیقی از ابزارهای کیفیت خدمات در حوزه‌های تجاری و بازاریابی مانند: سروکوال، سروپرف^۱ و ای-سروکوال^۲، استفاده می‌کنند که ممکن است قابلیت کاربرد مستقیم در کتابخانه‌های دانشگاهی نداشته باشد. بسیاری از صاحب‌نظران درباره محدودیتها و قابلیت‌های مدل کیفیت خدمات برای کتابخانه‌های دانشگاهی بحث نموده و بیشتر بر این باورند که این مدل چون در آغاز برای محیط‌های تجاری کاربرد شده است، نیاز به تطبیق با محیط‌های غیر تجاری دارد. شیوه‌های مختلفی هم برای تطبیق آن پیشنهاد شده است (Kiran and Diljit, 2012). سروکوال عمومی به طور کامل مورد تأیید انجمن پژوهشی کتابخانه نبوده و این منجر به بررسی مدل و ایجاد مدلی خاص برای ارزیابی کیفیت کتابخانه گردیده است (Thompson, Cook, and Heath, 2003). در کتابخانه و خدمات اطلاعاتی، ابزار اندازه‌گیری عمومی، لیب‌کوال LibQUAL+™ است که توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی^۳ و چندین تن از اعضای هیئت علمی دانشگاه ای اند ام^۴ تکزاس ایجاد شده است که چارچوب مفهومی و تئوریک سروکوال را دارد، اما ابعاد آن برای ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها تعدیل شده است. ابزاری دیگری هم با تعدیل مدل سروکوال معرفی شده‌اند که از آن جمله می‌توان به LibQUAL+® اشاره نمود.

با توجه به اینکه تاکنون هیچ‌گونه مطالعه‌ای برای شناسایی و بومی‌سازی ابعاد کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران انجام نشده و در بیشتر مطالعات، مدل سروکوال و لیب‌کوال به صورت استاندارد استفاده شده است و کمبود مطالعاتی در این

-
1. SERVPERF.
 2. e-Servqual.
 3. Association of Research Libraries (ARL).
 4. A&M.

زمینه به چشم می‌خورد و از سوی دیگر در کتابخانه دانشگاه خلیج فارس هیچ‌گونه ارزیابی کیفی تاکنون انجام نشده است، هدف اصلی این پژوهش این است که با استفاده از مدل تعدیل شده سروکوال (Zabed Ahmad and Hossain Shoeb, 2009) و مدل لیب‌کوال^۱، شاخصها و ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی شناسایی و سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه خلیج فارس از دیدگاه استفاده‌کنندگان از این خدمات بررسی و با شناسایی شکافهای موجود در ارائه خدمات مطلوب، پیشنهادهایی برای رفع آنها ارائه شود.

۲. ادبیات و پیشینه پژوهش

۲-۱. ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی

مطابق با Iso 11620، کیفیت خدمات به عنوان همه ویژگیهایی یک منبع خدمات که بر قابلیت‌های کتابخانه برای برآورده ساختن نیازهای آشکار و پنهان اثر فراوان می‌گذارد، تعریف شده است (Derfert-Wolf, Gorski, & Marcinek, 2005). کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعات عمومی با نقش محوری پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و داده‌ها از طریق خدمات اثربخش خود، خدمت محور هستند. این خدمات باید نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان را با ظهور فناوریهای جدید اطلاعاتی پوشش دهند. کیفیت کتابخانه‌ها در گذشته با اندازه مجموعه‌ها، تنوع کتابها و نشریات و تعداد استفاده‌کنندگان سنجیده می‌شد. این شیوه سنتی نمی‌توانست اهداف برآوردن تقاضای استفاده‌کنندگان به اطلاعات را به صورت موفقیت‌آمیزی به انجام رساند. به این جهت، شیوه سروکوال به عنوان شاخص مدیریت کیفیت، مورد استفاده قرار گرفت (Hosseini and Fathian, 2007). عده‌ای از صاحب‌نظران معتقدند سروکوال ابزار جدید و تشخیصی است برای ارزیابی کیفیت خدمات که یافته‌های آن می‌تواند در راستای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری قرار گیرد (Sharma, 2001). از اواسط دهه ۱۹۷۰، مفهوم کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها به صورت اختلاف میان ادراکها و انتظاراتهای استفاده‌کنندگان از عملکرد خدمات

دریافتی، تعریف شده است. هم‌زمان با تلاش کتابخانه‌ها برای گسترش حوزه و خدمات خود مفهوم کیفیت خدمات اهمیت یافته است (Sahu, 2007).

در بخش کتابخانه‌ها، سازه «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه»، در سالهای اخیر توجه زیادی را به خود معطوف کرده است که می‌توان به افرادی چون: Cook and Heath, 2001, Cook, Heath, Thompson, Askew, Hoseth, Cook and Thompson, 2001, Kyrillidou, Sousa, and Webster, 2004, Youhua, Thompson, & Cook, 2005, Thompson, Kyrillidou, & Cook, 2007, 2010 اشاره کرد.

تلاشهای بسیاری در راستای کاربرد و بومی‌سازی مدل سرو کوال در بخش کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی پیرامون جهان صورت گرفته است. بیشتر این تلاشها حول پروژه ۱۹۹۹ انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (ARL) برای ایجاد شاخص عمومی ارزیابی کیفیت خدمات بوده است. انجمن کتابخانه‌های پژوهشی با همکاری دانشگاه A&M شاخصی ایجاد نمود که سبب تعدیل و اصلاح مدل سروکوال برای استفاده در کتابخانه‌ها و تدوین مدل لایب‌کوال LibQUAL+™ گردیده است. لیب‌کوال به صورت بسیار گسترده‌ای برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در حوزه‌های مختلف پزشکی، حقوق، نظامی، علوم انسانی و ... استفاده شده و کاربرد و توسعه بیشتر آن توصیه شده است (Garthwait & Richardson, 2008). از زمان متداول شدن آن از یک دهه قبل تاکنون، چندین بازنگری ساختاری در آن انجام گرفته است که مدل کنونی آن بر اساس سه بُعد است. این شاخص در ابتدا بر اساس LibQUAL+™ 2000، هشت بعد بود و در LibQUAL+™ 2004 به سه بُعد کاهش یافت. LibQUAL+™ در کشورهای مختلف دنیا مثل آمریکا، کانادا، استرالیا، مصر، انگلیس، فرانسه، ایرلند، هلند، اسکاتلند، سوئد و امارات متحده عربی آزمون شده و به شانزده زبان مختلف انگلیسی، فرانسوی، آلمانی، چینی، فارسی، یونانی، سوئدی، اسپانیایی، و ... ترجمه شده است. ارزش لیب‌کوال در ادبیات به خوبی روشن و مستندسازی شده است. با مرور ادبیات کتابخانه ویلسون^۱ و مرکز علمی اطلاعات و اطلاعات منابع آموزش^۲ با استفاده از کلید

1. Wilson's Library Literature.

2. Information Science Database and Education Resources Information Center (ERIC).

واژه لیب‌کوال تقریباً صد مقاله به چشم می‌خورد (Lane, Anderson, Ponce, and Natesan, 2012).

در لایب‌کوال 2001-2003 LibQUAL+™، کیفیت خدمات کتابخانه در چهار بُعد شامل: اثر خدمات، کتابخانه به عنوان یک محل، کنترل شخصی و دسترسی به اطلاعات، ارزیابی می‌شود. این مدل براساس ۲۵ مؤلفه حول این ابعاد چهارگانه، انتظارهای استفاده‌کنندگان از خدمات و همچنین ادراکهای آنها را مورد سنجش قرار می‌دهد. این سنجش از طریق طراحی دو پرسشنامه انجام می‌گیرد؛ بدین صورت که یک پرسشنامه برای سنجش انتظارهای استفاده‌کنندگان از کیفیت خدمات و یک پرسشنامه نیز برای سنجش میزان رضایت آنها از وضعیت فعلی خدمات ارائه شده طراحی می‌شود. تعداد سؤالهای هر دو پرسشنامه نیز برابر است.

در لایب‌کوال 2004-2006 LibQUAL+™ کیفیت خدمات کتابخانه در سه بُعد شامل اثر خدمات، کتابخانه به عنوان یک محل و کنترل اطلاعاتی، ارزیابی می‌شود.

۲-۲. پیشینه تحقیق

پس از ارائه مدل سروکوال، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این تکنیک جهت سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. تلاشهای بسیاری در راستای کاربرد و بومی سازی مدل سرو کوال در بخش کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی پیرامون جهان صورت گرفته است. برخی از این تحقیقات عبارتند از: «مارتین»^۱ (۲۰۰۳)، «ناگاتا و دیگران»^۲ (۲۰۰۴)، «ساتوه و دیگران»^۳ (۲۰۰۵)، «ساهو»^۴ (۲۰۰۷)، «گرین»^۵ (۲۰۰۸)، «زابد احمد و دیگران» (۲۰۰۹) که منجر به تعدیل و اصلاح مدل سروکوال برای استفاده در کتابخانه‌ها و تدوین مدل لایب‌کوال گردیده است (Zabed Ahmad, and Shoeb, 2009).

1. Martin, S.
2. Nagata, H., Satoh, Y., Gerrard, S. and Kytomaki, P.
3. Satoh, Y., Nagata, H., Kytomaki, P. and Gerrard, S.
4. Sahu, A.K.
5. Green, J.P.

بسیاری از مطالعات، انتظارات خدمات را بین دانشجویان در حال تحصیل بررسی کرده‌اند (Johnson, 2007). در میان دانش‌آموختگان (Jankowska, Hertel, & Young, 2006)، عده‌ای استفاده‌کنندگان را بررسی کرده‌اند (Kemp, 2001) و برخی درباره موفقیت اقدامهای اجرایی مختلف لیب‌کوال برای توسعه کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، مطالعاتی را انجام داده‌اند (Haricombe & Boettcher, 2004; Hoseth, 2007; Thompson, Cook, & Kyrillidou, 2006). سایر مطالعات به شرح زیر است:

در یک مطالعه، ادراکهای مشتریان دانشگاه بوستون ارزیابی و بررسی شد که این مرکز چقدر در ارائه خدمات موفق بوده است (Thapisa, and Gamini, 1999). در مطالعه‌ای دیگر، نقش مهم مدیران رده بالا در سازماندهی و بررسی قابلیت‌ها، چالشها و محدودیتهای کتابخانه در کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها، در کشور غنا نشان داده شد (Dadzie, 2004). با استفاده از پرسشنامه تعدیل شده سروکوال و در نظر سه عامل «اثر خدمات»، «دسترسی به مجموعه‌ها» و «کتابخانه به عنوان یک محل»، کیفیت کلی خدمات در دانشگاه «آی یو بی» بنگلادش ارزیابی شد و بر اعتبار این مدل برای ارزیابی صحه گذاشت. این مطالعه روشن ساخت که بُعد «اثر خدمات» مهمترین عامل کیفیت خدمات کتابخانه است (Shoeb, 2011). تعدادی از محققان درباره اعتبار سازه LibQUAL+® در طول زمان بررسی نمودند. آنها با تحلیل عاملی نشان دادند که در اعتبار این سازه به عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در طول زمان تغییر مشاهده نمی‌شود و ابعاد اثر سرویس، کتابخانه به عنوان یک محل و کنترل اطلاعاتی، سه عامل مشخص‌کننده کیفیت خدمات هستند (Lane, Anderson, Ponce, and Natesan, 2012). همچنین، کیفیت خدمات کتابخانه مبتنی بر وب با استفاده از مدل شکاف سروکوال و LibQUAL+® بررسی و اعتبار مدل با تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و با استفاده از مدل معادلات ساختاری، آزمون شده است (Kiran, and Diljit, 2012).

در ایران نیز از این مدل در محیطهای کتابخانه‌ای استفاده شده است. از آن جمله، یک مطالعه در دانشگاه یزد برای ارزیابی کتابخانه‌های این دانشگاه با استفاده از مدل لیب‌کوال انجام شده است (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶). در مطالعه‌ای با استفاده از

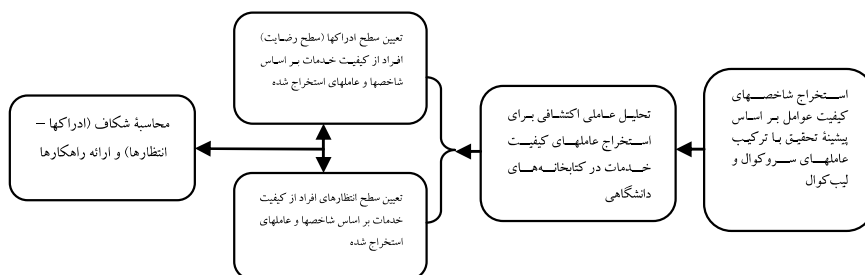
لیب‌کوال استاندارد و با چهار عامل «اثر سرویس»، «کتابخانه به عنوان یک محل»، «کنترل شخصی» و «دسترسی به اطلاعات»، کیفیت خدمات در دانشگاه سیستان و بلوچستان ارزیابی و مشخص شد که در همه ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد (Salarzeh, Aramesh, and Ebrahimi, 2010). چندین پایان‌نامه کارشناسی ارشد هم در این باره به رشته تحریر درآمده است، مانند: مقایسه سه سطح ارزیابی کیفیت خدمات عمومی (سطح دریافت، سطح انتظارها و سطح حداقل پذیرش خدمات) در کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از مدل لیب‌کوال (شمس‌اژی، ۱۳۸۷)، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (درخشان، ۱۳۸۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل لیب‌کوال (کاظم‌پور، ۱۳۸۵) و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از مدل لیب‌کوال (قلی‌نژاد، ۱۳۸۶).

مطالعات کمی اعتبار ساختاری لیب‌کوال را بررسی کرده‌اند. در سال ۲۰۰۲ یک تحلیل عاملی اکتشافی روی مدل لیب‌کوال ۲۵ موردی انجام و بر اساس آن چهار بُعد شناسایی شد. پیرو این مطالعه، تحلیل عاملی تأییدی انجام و اعتبار مدل تأیید شد (Lane, Anderson, Ponce, and Natesan, 2012). با توجه به اینکه از زمان انتشار تاکنون، اصلاحات مختلف تئوریکی و ساختاری بر روی آن انجام گرفته، تحلیل عاملی اکتشافی و بازنگری عاملها ضرورت دارد. خاصه اینکه، تحلیل عاملی اکتشافی در ایران انجام نگرفته و فقط از مدل لیب‌کوال عمومی استفاده کرده‌اند.

جنبه متمایز مطالعه کنونی در این است که ابتدا تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی عوامل انجام می‌گیرد. برای انجام تحلیل عاملی، ابتدا گویه‌های مقیاس، بر اساس مدل استاندارد و عمومی کیفیت خدمات سروکوال و لیب‌کوال چهار عاملی و سه عاملی و تعدیلهای انجام گرفته بر آنها و از شاخصهای کیفیت خدمت مبتنی بر فناوری اطلاعات و مبتنی بر وب انتخاب شده و عاملها با تحلیل عاملی اکتشافی، شناسایی می‌شود و سپس شکاف در عاملهای شناسایی شده، ارزیابی می‌گردد.

مدل مفهومي و سؤاليهاي پژوهش

اجزاي مدل مفهومي و فرايند انجام پژوهش، به شرح شکل ۱ است:



شکل ۱. مدل مفهومي پژوهش

با توجه به مدل مفهومي تحقيقي و روابط بيان شده، سؤاليهاي پژوهش به صورت زير بيان مي گردد.

سؤال ۱: شاخصهاي تعيين کننده كيفيت خدمات در كتابخانه‌هاي دانشگاهي کدامند؟

سؤال ۲: آيا ميان انتظاراتهاي استفاده کنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه خلیج فارس با ادراکهاي آنها از ابعاد شناسایی شده، تفاوت معنادار وجود دارد.

سؤال ۳: آيا از دیدگاه استفاده کنندگان از كتابخانه، بين میزان تأثیر ابعاد بر روی كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه خلیج فارس، تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی و از بعد روش اجرا، پیمایشی است. در پژوهش حاضر، به منظور جمع آوری اطلاعات، از پرسشنامه سنجش کیفیت خدمات بر اساس مؤلفه‌هاي مدل سروکوال و مدل ليپ کوال چهار عاملی و سه عاملی و تعديلهای انجام گرفته بر آنها و از مؤلفه‌هاي کیفیت خدمت مبتنی بر فناوری اطلاعات و مبتنی بر وب؛ البته با برخی تغییرات و افزودن برخی گويه‌ها به سبب تناسب بیشتر مقياس با ماهیت ویژه خدمات کتابخانه، استفاده شده

است (پرسشها در جدول ۳ آورده شده است). فرایند انجام تجزیه و تحلیل به این صورت است که ابتدا گویه‌های برگرفته از پیشینه تحقیق، شناسایی و اعتبار صوری آنها با استفاده از نظر متخصصان بررسی شده است. سپس تحلیل عاملی اکتشافی با ۳۳ گویه انتخاب شده انجام می‌شود تا عاملهای کیفیت خدمات استخراج شود و سپس بر اساس عاملهای استخراج شده، شکاف کیفیت خدمات بر اساس مدل تحلیل شکاف (ادراکهای کیفیت خدمات - انتظاراتهای کیفیت خدمات) ارزیابی می‌شود. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش، از دو قسمت تشکیل شده است. در قسمت اول، ابزار اندازه‌گیری ادراک افراد از خدمات دریافت شده در ۳۳ سؤال سنجیده می‌شود؛ قسمت دوم ابزار اندازه‌گیری شامل ارزیابی انتظاراتهای افراد از خدمات دریافت شده در ابعاد مورد بررسی است.

جامعه آماری این پژوهش، استفاده‌کنندگان اعم از دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشگاه خلیج فارس - است که با هدفهای آموزشی و پژوهشی از کتابخانه دانشگاه استفاده می‌کنند. برای تعیین حجم نمونه، از فرمول نمونه‌گیری کوکران استفاده شده است. در این پژوهش، بر اساس سالنامه آماری دانشگاه خلیج فارس، حجم جامعه مورد بررسی ۳۱۸۰ نفر است که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران، حجم نمونه ۳۶۲ نفر به دست آمده است:

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{\epsilon^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)} = \frac{3180 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2(3179) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} = 362$$

با توجه به اینکه در اغلب تحقیقات احتمال عدم برگشت پرسشنامه وجود دارد و به منظور کفایت نمونه، برای تعمیم‌پذیری بیشتر نتایج، تعداد ۴۵۰ پرسشنامه توزیع و تعداد ۴۰۰ پرسشنامه کامل در تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفته است. از این تعداد ۲۸۰ نسخه مربوط به دانشجویان و ۱۲۰ نفر هیئت علمی بوده‌اند.

برای بررسی پایایی پرسشنامه این تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفا برای کل مقیاس ۰.۹۵۱ به دست آمده که مقدار بسیار مناسبی برای پایایی است. برای آزمون اعتبار سازه‌های مورد مطالعه، از روایی ظاهری و محتوایی استفاده گردید؛ بدین صورت که پرسشنامه حاضر در اختیار گروهی از استادان و کارشناسان

_____ تبیین ابعاد، شاخصها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی... / ۱۳۳

قرار گرفته و پس از جمع آوری نظرهای آنان، ابهامهایی که در طرح بعضی سؤاها و درک آنها وجود داشته، اصلاح گردیده است. برای آزمون اعتبار کلی هر یک از سازه‌ها، از تحلیل عاملی استفاده می‌شود. شاخصهایی چون $K.M.O$ ^۱ و $B.T.S$ ^۲ هم محاسبه شده است. شاخص $K.M.O$ آزمونی برای کفایت نمونه است. آزمون $B.T.S$ هم نشان‌دهنده این است که مدل عاملی مناسب است یا خیر؟ در این مطالعه، همه مقیاسهای به کار برده شده، پایایی و اعتبار بالایی خود را به اثبات رسانده‌اند. با روشن شدن عوامل و ابعاد کیفیت خدمات در کتابخانه دانشگاهی، این تحقیق در توسعه و بسط پایایی و اعتبار مقیاسهای مورد نظر، سهمیم است. در مطالعه کنونی برای پاسخ به سؤاها اساسی و آزمون معناداری شکاف، از آماره آزمون t (آزمون تفاوت میان میانگین‌ها در نمونه‌های زوجی) استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

تحلیل عاملی اکتشافی برای استخراج عاملها

در این مطالعه، برای تعیین ساختار شاخصهای مورد بررسی، از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. ابتدا امکان انجام تحلیل عاملی با استفاده از آزمون بارتلت و شاخص کفایت نمونه‌برداری بررسی شد (جدول ۱).

جدول ۱. آزمون بارتلت و شاخص کفایت نمونه

شاخص کفایت نمونه‌برداری (KMO)	شاخص بارتلت (BTS)
۰/۹۲۶	۶۱۱۳
۰/۰۰۰	سطح اطمینان

با توجه به مقادیر به دست آمده KMO و BTS ، مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی تأیید می‌شود. عوامل نهفته در آزمون با روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی و چرخش واریماکس، استخراج شده است. بارهای عاملی نشان‌دهنده میزان همبستگی متغیرها با

1. Kaiser-Mayer- Olkin measure of sampling adequacy test.
2. Bartlett Test.

عاملهاست. اگر همبستگی بالای ۰/۶ باشد؛ یعنی بار عاملی بالاست؛ در صورتی که بالای ۰/۳ باشد یعنی بار عاملی نسبتا بالاست و اگر کمتر از ۰/۳ باشد، یعنی آن مورد را می‌توان حذف کرد. همچنین، عاملهایی نگه داشته می‌شوند که مجموع مجذور بارهای عاملی آنها (مقدار ویژه) بالاتر از یک باشد. در این مطالعه، همه بارهای عاملی عاملها از ۰/۳ و مقدار ویژه عاملها از یک بیشتر است.

جدول ۲. ارزشهای ویژه بالاتر از یک برای عاملهای استخراج شده

عاملها	ارزش ویژه	درصد تبیین واریانس	درصد واریانس تراکمی
عامل ۱	۱۲/۹۴	۳۹/۲۱۶	۳۹/۲۱۶
عامل ۲	۳/۶۵۶	۱۱/۰۸	۵۰/۲۵۹
عامل ۳	۲/۰۱۴	۶/۱۰۴	۵۶/۴
عامل ۴	۱/۴۶۷	۴/۴۴	۶۰/۸۴
عامل ۵	۱/۲۸۹	۳/۹۰	۶۴/۷۵

چنانکه مشاهده می‌شود، در این مدل پنج عامل با توجه به ارزش ویژه بالاتر از ۱ به دست آمده است (جدول ۲). گفتنی است، پس از انجام تحلیل عاملی، شاخصها به پنج عامل شکسته شد که با توجه به ادبیات و نوع سؤالاها، نامهای جدیدی برای هر یک از عوامل انتخاب گردید.

نتایج نشان می‌دهد طبقه‌بندی شاخصها به پنج عامل، مناسب‌ترین است که در کل ۶۴/۷۵٪ از واریانس را توضیح می‌دهد. با توجه به نتایج تحلیل عاملی، موارد زیر در عامل یک قرار می‌گیرند؛ زیرا دارای وزن بیشتری در این عامل نسبت به عاملهای دیگر هستند. با توجه به پیشینه تحقیق و مؤلفه‌هایی که در این طبقه قرار گرفته‌اند، این عامل را می‌توان «دسترسی الکترونیکی به منابع و مجموعه‌ها» نامید. جمع امتیاز بارگذاری این عامل ۱۲/۹۴ است که ۳۹/۲۱۶٪ از واریانس را توضیح می‌دهد. می‌توان گفت که این عامل نسبت به عوامل دیگر، بیشترین اثرگذاری را بر کیفیت خدمات کتابخانه دارد. این موارد عبارتند از، گویه‌های شماره ۲۶-۲۷-۲۸-۲۹-۳۰-۳۱-۳۲-۳۳ به شرح جدول ۳.

تبیین ابعاد، شاخصها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی ... / ۱۳۵

با توجه به نتایج تحلیل عاملی، موارد زیر در عامل دو قرار می‌گیرند. با توجه به پیشینه تحقیق، این عامل را می‌توان «خدمات پرسنلی» نامید. جمع امتیاز بارگذاری این عامل ۳/۶۵۶ است که ۱۱/۰۸٪ از واریانس را توضیح می‌دهد. بنابراین، می‌توان گفت این عامل نسبت به عوامل دیگر در رتبه دوم اهمیت قرار دارد. این موارد عبارتند از، گویه‌های شماره ۷-۸-۹-۱۰-۱۱-۱۲-۱۳، به شرح جدول ۳.

با توجه به نتایج تحلیل عاملی، موارد زیر در عامل سه قرار می‌گیرند. با توجه به پیشینه تحقیق و نوع شاخصها، اینها را می‌توان عامل «کتابخانه به عنوان یک محل» نامید. جمع امتیاز بارگذاری این عامل ۲/۰۱۴ است که ۶/۱۰۴٪ از واریانس را توضیح می‌دهد. بنابراین، می‌توان گفت این عامل نسبت به عوامل دیگر، در رتبه سوم اهمیت از نظر اثرگذاری بر کیفیت خدمات کتابخانه، قرار می‌گیرد. این موارد عبارتند از، گویه‌های شماره ۱-۲-۳-۴-۵-۶، به شرح جدول ۳.

با توجه به نتایج تحلیل عاملی، موارد زیر در عامل چهار قرار می‌گیرند. با توجه به پیشینه تحقیق و نوع شاخصها، اینها را می‌توان عامل «توجه ویژه و درک و شناخت استفاده‌کننده» نامید. جمع امتیاز بارگذاری این عامل ۱/۴۶۷ است که ۴/۴۴٪ از واریانس را توضیح می‌دهد. بنابراین، می‌توان گفت این عامل نسبت به عوامل دیگر، در رتبه سوم اهمیت از نظر اثرگذاری بر کیفیت خدمات کتابخانه، قرار می‌گیرد. این موارد عبارتند از، گویه‌های شماره ۱۴-۱۵-۱۶-۱۷-۱۸-۱۹، به شرح جدول ۳.

با توجه به نتایج تحلیل عاملی، موارد زیر در عامل پنج قرار می‌گیرند. با توجه به پیشینه تحقیق و نوع شاخصها، اینها را می‌توان عامل «شرایط و دسترسی داخلی به منابع» نامید. جمع امتیاز بارگذاری این عامل ۱/۲۸۹ است که ۳/۹۰٪ از کل واریانس را توضیح می‌دهد. بنابراین، می‌توان گفت این عامل نسبت به عوامل دیگر کمترین اثرگذاری را بر کیفیت خدمات کتابخانه دارد. این موارد عبارتند از، گویه‌های شماره ۲۰-۲۱-۲۲-۲۳-۲۴-۲۵، به شرح جدول ۳.

۵-۲. نتیجه‌گیری و بحث درباره شکاف موجود در ابعاد کیفیت خدمات و تعیین اولویت مؤلفه‌ها برای انجام اقدامهای اصلاحی

در این بخش از تجزیه و تحلیل داده‌ها، شکاف موجود در پنج بُعد استخراج شده کیفیت خدمات بر اساس مدل تحلیل شکاف محاسبه می‌شود. نمره منفی شکاف کیفیت خدمات مؤلفه‌ها، نشان‌دهنده این مطلب است که در مؤلفه‌های مزبور، خدمات کتابخانه نتوانسته است انتظاراتی مراجعان را برآورده سازد. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. شکاف موجود در مؤلفه‌های مختلف کیفیت خدمات و تعیین اولویت مؤلفه‌ها برای انجام اقدامهای اصلاحی

اولویت جهت اقدامهای اصلاحی	شکاف کیفیت خدمات	میانگین انتظاراتها	میانگین ادراکها	مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه
۲۲	-۱/۸۷	۴/۷۴	۲/۸۷	۱- تجهیزات مدرن برای دستیابی به اطلاعات وجود دارد.
۲۴	-۱/۶۶	۴/۶۷	۳	۲- کارکنان کتابخانه از نظر ظاهری مرتب و آراسته هستند.
۱۶	-۱/۹۶	۴/۷	۲/۷۵	۳- تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی کتابخانه، چیدمان قفسه‌ها زیبا و جذاب است.
۲۵	-۱/۶۱	۴/۷۳	۳/۱۲	۴- محیط فیزیکی کتابخانه تمیز است.
۱۵	-۱/۹۷	۴/۷۰	۲/۷۳	۵- فضای کتابخانه، فضایی راحت و جذاب برای فعالیتهای فردی است.
۱۸	-۱/۹۳	۴/۷۳	۲/۸۰	۶- فضای کتابخانه برای مطالعه و یادگیری کاملا آرام و جذاب است.
۲۳	-۱/۸	۴/۷۴	۲/۹۴	۷- کارکنان کتابخانه خدمات را به صورتی که وعده داده‌اند، در موعد مقرر انجام می‌دهند.
۱۶	-۱/۹۶	۴/۷۶	۲/۸	۸- کارکنان کتابخانه با رضایت خاطر به استفاده‌کنندگان کمک می‌کنند.
۱۵	-۱/۹۷	۴/۷۲	۲/۷۵	۹- کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به سؤالهای استفاده‌کنندگان آمادگی دارند.
۱۷	-۱/۹۴	۴/۷۵	۲/۸۱	۱۰- کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به سؤالهای استفاده‌کنندگان دانش لازم را دارند.
۹	-۲/۰۶	۴/۷۴	۲/۶۸	۱۱- کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به سؤالهای استفاده‌کنندگان اشتیاق و علاقه دارند.

تبیین ابعاد، شاخصها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی... / ۱۳۷

۱۳	-۱/۹۹	۴/۷۵	۲/۷۶	۱۲- کارکنان کتابخانه با احترام و ادب با استفاده‌کنندگان برخورد می‌کنند.
۲۱	-۱/۸۸	۴/۷۲	۲/۸۴	۱۳- کارکنانی که با استفاده‌کنندگان در تماس هستند، با آنها به مهربانی برخورد می‌کنند.
۱۹	-۱/۹۲	۴/۷۲	۲/۸۰	۱۴- کارکنان استفاده‌کننده را در مورد اینکه چه موقع خدمات انجام می‌شود، آگاه می‌کنند.
۶	-۲/۱	۴/۷۴	۲/۶۴	۱۵- کارکنان کتابخانه نیازهای استفاده‌کنندگان را به خوبی درک می‌کنند.
۵	-۲/۱۱	۴/۷۱	۲/۶۰	۱۶- در کتابخانه ترجیحات استفاده‌کنندگان از اولویت برخوردار است.
۸	-۲/۰۷	۴/۷۳	۲/۶۶	۱۷- کارکنان کتابخانه خدمات مورد نیاز استفاده‌کنندگان را با نهایت دقت و حداقل وقفه انجام می‌دهند.
۳	-۲/۱۴	۴/۷۳	۲/۵۹	۱۸- کارکنان کتابخانه به هر یک از مراجعان با توجه به ماهیت درخواستهای آنها توجه ویژه می‌کنند.
۱۵	-۱/۹۷	۴/۷۴	۲/۷۷	۱۹- ساعات کاری کتابخانه در مواقع مختلف مناسب است.
۱	-۲/۱۹	۴/۷۲	۲/۵۳	۲۰- در این کتابخانه برای نمایش بصری انواع خدمات، از علائم و نشانه‌ها به خوبی استفاده می‌شود.
۴	-۲/۱۳	۴/۷۴	۲/۶۱	۲۱- در داخل کتابخانه دسترسی آسان به مجله‌های چاپی وجود دارد.
۱۲	-۲/۰۱	۴/۷۸	۲/۷۷	۲۲- در داخل کتابخانه دسترسی آسان به کتابها و منابع در مجموعه‌ها وجود دارد.
۲۰	-۱/۹	۴/۷۸	۲/۸۸	۲۳- سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه وجود دارد.
۷	-۲/۰۸	۴/۷۶	۲/۶۸	۲۴- از نظرها، پیشنهادها و انتقادات درباره شرایط کتابخانه استقبال می‌شود.
۱۴	-۱/۹۸	۴/۷۳	۲/۷۵	۲۵- شرایط فیزیکی منابع در مجموعه‌های مختلف خوب است.
۱	-۲/۱۹	۴/۷۷	۲/۵۸	۲۶- منابع الکترونیکی و آنلاین از طریق کامپیوترهای شخصی قابل دسترسی است.
۲	-۲/۱۵	۴/۷۵	۲/۶۰	۲۷- منابع مورد نیاز به محض درخواست ارائه می‌شود.
۱۱	-۲/۰۳	۴/۷۸	۲/۷۵	۲۸- اطلاعاتی که از منابع کتابخانه به دست می‌آوریم، به خوبی نیازهای رشته تحصیلی مان را برآورده می‌سازد.
۱۶	-۱/۹۶	۴/۷۹	۲/۸۳	۲۹- فهرستهای آنلاین کتابخانه به آسانی قابل درک و استفاده است.
۱۳	-۱/۹۹	۴/۷۸	۲/۷۹	۳۰- سایت اینترنتی کتابخانه حاوی همه اطلاعات مورد نیاز است.

۷	-۲/۰۸	۴/۷۸	۲/۷۰	۳۱- دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه از منزل، محل کار و ... وجود دارد.
۱۰	-۲/۰۴	۴/۷۷	۲/۷۳	۳۲- به منابع الکترونیکی دسترسی آسان وجود دارد.
۲۳	-۱/۸	۴/۷۹	۲/۹	۳۳- استفاده‌کنندگان مطمئن می‌شوند که اطلاعات شخصی آنها صحیح بوده و محرمانه می‌ماند.

با توجه به میانگین ادراکها و انتظارها، بیشترین میزان شکاف به ترتیب در ابعاد دسترسی به منابع الکترونیکی و آنلاین از طریق کامپیوترهای شخصی، استفاده مناسب از علائم و نشانه‌ها در کتابخانه برای نمایش بصری انواع خدمات، ارائه منابع مورد نیاز به محض درخواست، توجه ویژه کارکنان کتابخانه به هر یک از مراجعان با توجه به ماهیت درخواستهای آنها، دسترسی آسان به مجله‌های چاپی در داخل کتابخانه، اولویت دادن به ترجیحات استفاده‌کنندگان، مشاهده شده است. با توجه به سطح شکاف، این موارد به ترتیب در اولویت اقدامهای اصلاحی قرار می‌گیرند؛ مواردی چون «تمیزی محیط فیزیکی کتابخانه»، «مرتب بودن و آراستگی کارکنان کتابخانه از نظر ظاهری»، «انجام خدمات وعده داده شده توسط کارکنان کتابخانه»، «خدمات در موعد مقرر»، «اطمینان یافتن استفاده‌کنندگان از صحت و محرمانگی اطلاعات شخصی» و «تجهیزات مدرن برای دستیابی به اطلاعات» در اولویتهای آخر جهت اقدامهای اصلاحی قرار می‌گیرند.

۳-۵. نتیجه‌گیری و بحث درباره بررسی معناداری شکاف در ابعاد مختلف

کیفیت خدمات کتابخانه

نتایج تجزیه و تحلیل آماری برای بررسی معناداری تفاوت بین میانگین ادراکها و انتظارهای افراد در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه با استفاده از آزمون t برای اختلاف میانگین‌های زوجی، در جدول ۴ آورده شده است.

تبیین ابعاد، شاخصها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی... / ۱۳۹

جدول ۴. بررسی معناداری تفاوت میانگین ادراکها و انتظارات استفاده‌کنندگان در عاملهای کیفیت خدمات

نتیجه	سطح معناداری	درجه آزادی	T	فاصله اطمینان ۹۵٪ برای اختلاف		میانگین شکاف کیفیت خدمات	میانگین رضایت	میانگین انتظاراتها	ابعاد کیفیت خدمات
				بیشترین	کمترین				
تفاوت معنی دار است	۰.۰۰۰	۳۵۵	-۴۶/۲۰۷	-۱/۹۵	-۲/۱۲۳	-۲/۰۳۷۲	۲/۷۵۱	۴/۷۷۸	عامل ۱
تفاوت معنی دار است	۰.۰۰۰	۳۳۸	-۳۹/۰۳۲	-۱/۸۴۲	-۲/۰۳۸	-۱/۹۴	۲/۸۲۱	۴/۷۵۶	عامل ۲
تفاوت معنی دار است	۰.۰۰۰	۳۶۷	-۴۲/۰۰۸	-۱/۷۳۴	-۱/۹۰۴	-۱/۸۱۹	۲/۸۹۹	۴/۷۲۲	عامل ۳
تفاوت معنی دار است	۰.۰۰۰	۳۶۳	-۳۸/۷۴۱	-۱/۹۶۶	-۲/۱۷۰	-۲/۰۶۵	۲/۶۷۸	۴/۷۴۳	عامل ۴
تفاوت معنی دار است	۰.۰۰۰	۳۷۰	-۴۴/۵۷۵	-۱/۹۶۵	-۲/۱۴۶	-۲/۰۵۵	۲/۷۰۹	۴/۷۶۴	عامل ۵
تفاوت معنی دار است	۰.۰۰۰	۲۶۲	-۴۲/۴۸۷	-۱/۸۶۷	-۲/۰۴۸	-۱/۹۵۷	۲/۸۰۸	۴/۷۶۹	کیفیت کلی خدمات

بر اساس داده‌های جدول ۴ و معناداری مقدار t و اینکه مقدار شکاف صفر (شکاف) برای هیچ کدام از ابعاد، در فاصله اطمینان ۹۵٪ قرار ندارد؛ یعنی فرض نبود شکاف رد و فرض وجود شکاف تأیید می‌شود.

پیشنهادها

با در نظر گرفتن اهمیت کیفیت خدمات در سازمانهای خدماتی و با توجه به اینکه استفاده از این روش در بخشهای مختلف کتابخانه‌های دانشگاهی در دنیا همچنان ادامه دارد، نتایج این تحقیق کاربردهای ارزشمندی برای مدیران و کارکنان کتابخانه خواهد داشت تا بتوانند ضمن شناسایی ابعاد مؤثر در کیفیت خدمات، وضعیت موجود خود را در این زمینه به خوبی بررسی و راهبردهایی را تدوین کنند که با اصلاح شکافهای کیفیت خدمات و ارتقای سطح کیفی خدمات، در ایجاد رضایتمندی در استفاده‌کنندگان و ایجاد شرایط آموزشی و پژوهشی مورد نیاز در دانشگاه، کوشا باشند.

به این ترتیب، پیشنهادهای محقق برای تحقق این مهم، به شرح زیر است:

- کتابخانه به سرمایه‌گذاری بیشتری در بخش منابع خواندنی و نشریات الکترونیکی، توسعه شرایط فیزیکی و منابع و دسترسی آسان به مجموعه‌ها نیاز دارد.
- با توجه به شکاف مشاهده شده در عامل شرایط و دسترسی داخلی به منابع، پیشنهاد می‌شود منابع کتابخانه به صورت دوره‌ای ارزیابی و بررسی شود که: محدودیتی برای دسترسی کاربران به منابع وجود نداشته باشد؛ مجموع تعداد و تنوع منابع چاپی متناسب با نیازهای بالقوه جامعه استفاده‌کننده باشد؛ منابع چاپی (اعم از کتاب و نشریات) روزآمد بوده و ویرایشهای جدید منابع در مجموعه وجود داشته باشد؛ تعداد نسخه‌های موجود از هر عنوان، پاسخگوی نیاز کاربران باشد؛ خط مشی روشن و مدوّنی برای گزینش و گردآوری منابع چاپی وجود داشته باشد؛ نسبت متعادلی از منابع در موضوعهای مختلف و بر اساس نیاز کاربران وجود داشته باشد؛ منابع موجود از کیفیت لازم برخوردار بوده و به نحو شایسته‌ای پاسخگوی نیاز کاربران باشند؛ حجم و کیفیت مجموعه از رشد قابل قبولی برخوردار باشد؛ اقدامهای حفاظتی برای نگهداری بهینه از منابع موجود اندیشیده شده باشد؛ منابعی برای کاربران با نیازهای ویژه پیش‌بینی شده باشد؛ منابعی به زبانهای مورد نیاز کاربران وجود داشته باشد؛ و مجموعه موجود انعکاس دهنده انتشارات جاری در حوزه‌های مورد نیاز جامعه استفاده‌کننده باشد؛ خدمات مرجع حضوری با کیفیت در کتابخانه ارائه شود؛ خدمات جانبی مثل تکثیر در کتابخانه ارائه شود.

• با توجه به اهمیت عامل دسترسی الکترونیکی به منابع و مجموعه‌ها، پیشنهاد می‌شود بررسی گردد تا امکان امانت، درخواست، رزرو و تمدید از طریق سایت یا تلفن وجود داشته باشد؛ خدمات مرجع تلفنی یا الکترونیکی با کیفیت بالا ارائه شود. کتابخانه مجهز به فهرست الکترونیکی بوده و این امکان به نحوی مناسب مورد استفاده عموم کاربران قرار گیرد. کتابخانه دارای نشانی پست الکترونیکی و وب سایت بوده و این سایت اطلاعات لازم و روز آمد مرتبط با کتابخانه را در اختیار کاربران قرار دهد؛ فهرستهای آنلاین کتابخانه به آسانی قابل درک و استفاده باشد؛ سایت اینترنتی کتابخانه حاوی همه اطلاعات مورد نیاز باشد؛ دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه از منزل، محل کار و ... به صورت آسان وجود داشته باشد. منابع الکترونیکی و آنلاین از طریق کامپیوترهای شخصی قابل دسترسی باشد.

منابع

- شمس اژیه، محسن (۱۳۸۷). مقایسه سه سطح ارزیابی کیفیت خدمات عمومی (سطح دریافت، سطح انتظارهای و سطح حداقل پذیرش خدمات) در کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از مدل لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه شهید چمران اهواز.
- درخشان، مریم السادات (۱۳۸۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه تربیت مدرس.
- کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه تهران.
- قلی‌نژاد، نجف (۱۳۸۶). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از مدل لیب کوال پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.
- میرغفوری، سید حبیب و فاطمه مکی (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳۷ شماره اول، جلد ۱۰.

- Association of Research Libraries (2010). "ARL strategic plan". *Research library issues: A bimonthly report from ARL, CNI, and SPARC*, 268. (pp. 10-18).
- Cook, C. and Heath, F. (2001), "Users' perceptions of library service quality: LibQUAL þ e quality study", *Library Trends*, Vol. 9 No. 4, pp. 548-84.
- Cook, C. and Thompson, B. (2000), "Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality", *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 26 No. 4, pp. 248-58.

- Cook, C, Heath, F.M., Thompson, B., Askew, C, Hoseth, A, Kyrillidou, M, Sousa, J.D. and.
- Webster, D. (2004), "LibQUAL: Spring 2004 survey", Association of Research Libraries, Texas A&M University, available at: www.libqual.org.
- Dadzie, P.S. (2004), "Quality management initiatives in Balme library: possibilities, challenges and constraints for top management commitment", *Library Management*, Vol. 25 No. 1/2, pp. 56-61.
- Derfert-Wolf, L., Gorski, M. M. & Marcinek, M. (2005), "Quality of academic libraries funding bodies, librarians and users perspective: A Common Project of Polish research libraries on comparable measures", In 71th IFLA General Conference and Council, *Libraries - A voyage of discovery*, August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway.
- Gabbie, O. and O'Neill, M.A. (1996), "Servqual and the northern hotel sector: A competitive analysis-part 1", *Managing Service Quality*, Vol. 6, No. 6, PP. 25-33.
- Garthwait, C., & Richardson, E. A. (2008). "LibQUAL+® in a consortium: KLN's challenges and considerations". *New Library World*, Vol. 109, pp. 499-511.
- Haricombe, L., & Boettcher, B. (2004). "Using LibQUAL+® data in strategic planning: Bowling Green State University". In F. M. Heath, M. Kyrillidou, & C. Askew (Eds.), *Libraries act on their LibQUAL findings: From data to action* (pp. 181-196). New York: Haworth Press.
- Hoseth, A. (2007). We did LibQUAL+®—Now what? Practical suggestions for maximizing your survey results. *College & University Libraries*, 14, 75-84.
- Hosseini, Vajihah, Fathian, Akram, "Investigation of the Volume and Effective Factors on Users' Satisfaction from the Public Information Sector of Information Center and Central Library of Mashhad University", *Bookkeeping and Public Information Periodical*, Issue 46, 2nd Edition, Vol. XII, 2007, p.
- Jankowska, M. A., Hertel, K., & Young, N. J. (2006). "Improving library service quality to graduate students: LibQUAL+® survey results in a practical setting". *Portal: Libraries & the Academy*, 6, 59-77.
- Johnson, W. G. (2007). "LibQUAL+® and the community college. *Community & Junior College Libraries*" Vol. 14, pp. 139-150
- Kemp, J. H. (2001). "Using the LibQUAL+® survey to assess user perceptions of collections and service quality". *Collection Management*, Vol. 26, pp. 1-14.
- Kiran, K. and Diljit, S. (2012), "Modeling Web-based library service quality", *Library & Information Science Research*. Vol. 34, pp. 184-196.
- Lane, F.C, Anderson, B. Ponce, H.F. and Natesan, P. (2012), *Library & Information Science Research* "Factorial invariance of LibQUAL+® as a measure of library service quality over time". Vol. 34 pp. 22-30.
- Martin, S. (2003), "Using SERVQUAL in health library across Somerest, Devon Cornwall", *Health Information and Library Journal*, Vol. 20 PP. 15-21.
- Sahu, A.K. (2007), "Measuring service quality in an academic library: an Indian context", *Library Review*, Vol. 56 No. 3, pp. 234-43.
- Salarzahi, H. Aramesh, H. and Ebrahimi, L. (.), Assessment of Service Quality at Iran Academic Libraries with LIBQUAL Tool (A Case Study at University of Sistan and Baluchestan).
- Shoeb, Z.H. (2011), "Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions: Service quality attributes in a private university library in Bangladesh", *Library Review*, Vol. 60 No. 4, pp. 293-311.

- Sharma, J.C. (2001), "Total quality management in library and information services", in Dhawan, S.M. (Ed.), *Quest for Quality, Indian Library Association*, New Delhi, pp. 166-71.
- Lam Simon, S. K.(1997), SERVQUAL: "A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong", *Total Quality Management*; Vol 8 No 4, pp 145-152.
- Thompson, B., Cook, C. and Heath, F.M. (2003), "Two short forms of the LibQUAL survey: assessing users' perceptions of library service quality", *Library Quarterly*, Vol. 73 No. 4, pp. 453-65.
- Thompson, B., Cook, C., & Kyrillidou, M. (2006). Using localized survey items to augment standardized benchmarking measures: A LibQUAL+® study. *Journal of Academic of Librarianship*, 31, 517-522
- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2007). User library service expectations in health science vs. other settings: A LibQUAL+® study. *Health Information and Libraries Journal*, 24, 38-45.
- Thompson, B, Kyrillidou, M, & Cook, C. (2010, May). Does using item sampling methods in library service quality assessment compromise data integrity?: A LibQUAL+® lite study. Paper presented at the 2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference, Chania, Greece.
- Thapisa, A.P.N. and Gamini, V. (1999), "Perceptions of quality service at the university of Botswana library: what nova says", *Library Management*, Vol. 20 No. 7, pp. 373-383.
- Youhua, W., Thompson, B., & Cook, C. (2005). "Scaling users' perceptions of library service quality Using item response theory: A LibQUAL+® study. *Portal: Libraries and the Academy*, Vol .5, pp. 93-104.
- Zayed Ahmad, S.M. and Zahid Hossain Shoeb, Md. (2009), "Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using servqual", *Performance Measurement and Metrics*, Vol 10 No .1. PP.17-32.