

ارزیابی طولی وضعیت کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز با ابزار لیبکوال*

دکتر عبدالحسین فرج پهلوی^۱
فریده کعبعمیر^۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف ارزیابی طولی وضعیت کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز از نظر کاربران و مقایسه نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش آقای محسن شمس اژی در سال ۱۳۸۷ انجام گرفت.

روش: این پژوهش از نوع توصیفی است که به روش پیمایشی انجام شد. نمونه پژوهش تعداد ۳۵۰ نفر از کلیه اعضای کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز بود که با استفاده از جدول کرجسی - مورگان مشخص شد.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که در مؤلفه‌های «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان»، کتابخانه مرکزی شهید چمران اهواز ضعیف تر عمل کرده و در مؤلفه‌های «احساس کاربر از خدمت» سطح حداقل انتظارات کاربران برآورد شده است.

نتیجه‌گیری: یافته‌های این پژوهش نشان داد که نقاط ضعف کتابخانه مورد بررسی در ارائه خدمات، نسبت به سال ۱۳۸۷ نه تنها بهبود نیافته بلکه افزایش یافته است، که این امر نارضایتی کاربران از کیفیت ارائه خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز را افزایش داده است.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی، کیفیت خدمات، کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز، لیبکوال.

* تاریخ ارسال مقاله: ۹۵/۰۳/۲۱؛ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۰۵/۰۴.

farajpahlou@gmail.com

^۱ استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

faridehkaabomir@yahoo.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

فلسفه وجودی کتابخانه‌های دانشگاهی کمک به استادان، مدرسان و دانشجویان جهت پیشبرد کار تحقیق و تدریس، ایجاد و پرورش انگیزه و روحیه پژوهش محوری در پژوهشگران، و دسترسی کاربران به اطلاعات روزآمد است. در سالهای اخیر، رشد بی‌سابقه‌ی دانشگاه‌ها، چه از نظر تعداد دانشجویان و چه از نظر طرح‌های تحقیقاتی، همراه با تکامل فناوری وسایل الکترونیک و اطلاع‌رسانی، موضوع بازنگری و بررسی کتابخانه‌های دانشگاهی را مطرح ساخته است.

می‌دانیم که بعضی از دانشگاه‌های بزرگ مانند آکسفورد صاحب کتابخانه‌هایی با شهرت جهانی‌اند، تا آنجا که گاه اهمیت دانشگاه بر اساس کتابخانه‌اش سنجیده می‌شود (علوم، ۱۳۸۷). در شرایط حاضر این نوع کتابخانه‌ها نه تنها از نظر فضا، منابع، نیروی انسانی، و امکانات دیگر تکامل یافته‌اند، بلکه غالباً به کیفیت ارائه‌ی خدمات خویش نیز توجه کرده‌اند و پژوهش‌های بسیاری برای سنجش کیفیت خدمات خود با نیاز جامعه‌ی دانشگاهی انجام داده‌اند. بنابراین، هرگاه کتابخانه‌های دانشگاهی از رشد کمی خوبی برخوردار باشند، حفظ جایگاه و تضمین بقای آن‌ها به کیفیت خدماتی که عرضه می‌کنند وابسته است و باید مدیران کتابخانه‌ها به این موضوع بیندیشند و به طور مستمر کیفیت

خدمات خود را ارزیابی کنند. ارزیابی کیفیت خدمات باعث بهبود کارکردهای کتابخانه، رفع کمبودها و استفاده بهینه از امکانات می‌شود. اما مطرح کردن کیفیت برای خدمت کاری دشوار است، چرا که کیفیت امری ناملموس و غیر قابل رویت است (شمس اژی، ۱۳۸۷). از این‌رو، همان‌طور که میر غفوری و مکی‌زاده (۱۳۸۶، ص. ۶۵) نیز اظهار می‌کنند، برای ارزیابی کیفیت یک خدمت، ناچار باید به ارزیابی آثار و شواهد آن خدمت اکتفا کرد.

با توجه به اهمیت کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که به عنوان کلید اصلی رضایت کاربران و کارایی سازمان، ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها یکی از امور اساسی است، انجام آن بسیار لازم است و می‌بایست مورد توجه مدیران کتابخانه‌ها واقع شود. یکی از این کتابخانه‌ها، کتابخانه‌ی مرکزی شهید چمران اهواز است.

پژوهش حاضر درصدد آن است که با استفاده از ابزار لیب کوال^۱ به عنوان مقیاسی جهت ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها، به ارزیابی وضعیت کیفی ارائه‌ی خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز به عنوان یک کتابخانه‌ی مادر در میان سایر کتابخانه‌های این دانشگاه، بپردازد. بدیهی است بهبود وضعیت کیفیت ارائه‌ی خدمات به کاربران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز می‌تواند به طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد وضعیت بخش‌های آموزش و پژوهش دانشگاه و دیگر کتابخانه‌های اقماری اثرگذار باشد.

این موضوع وقتی حائز اهمیت دو چندان می‌شود که در نظر داشته باشیم که دانشگاه شهید چمران در منطقه‌ی جنوب غرب ایران به عنوان دانشگاه مادر تعیین شده و خود باید از همه جهت، از جمله خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی الگوی دانشگاه‌های دیگر منطقه باشد. همچنین، از آنجا که قبلاً در سال ۱۳۸۷ یکبار کیفیت خدمات این کتابخانه سنجیده شد، بررسی کیفیت خدمات این کتابخانه در شرایط حاضر به تشخیص میزان بهبود این خدمات در طول زمان کمک خواهد کرد. لذا هدف اصلی این پژوهش

^۱. LibQual

عبارت است از بررسی طولی وضعیت تداوم کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز، از طریق شناسایی مؤلفه‌هایی از خدمت که با ارزیابی سطح دریافت، سطح حداقل انتظارات، و سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در مقایسه با نتایج شمس‌اثریه (۱۳۸۷) نیازمند ارتقاء و بهبود است. برای دستیابی به هدف اصلی پژوهش باید اهداف ویژه‌ای حاصل شوند که عبارتند از: بررسی وضعیت کیفی توجّه به «احساس کاربر»^۱ با شاخص‌های کیفیت مدل لیب کوال در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز؛ بررسی وضعیت کیفی توجّه به «کنترل اطلاعات»^۲ با شاخص‌های کیفیت مدل لیب کوال در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز؛ و بررسی وضعیت کیفی توجّه به «کتابخانه به عنوان مکان»^۳ با شاخص‌های کیفیت مدل لیب کوال در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز. با انجام این پژوهش و نتایج حاصل از آن، انتظار می‌رود مدیریت و کارشناسان کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز، از وضعیت کیفی ارائه خدمات در کتابخانه‌ی خود آگاهی یابند تا بتوانند در اخذ تصمیم و برنامه‌ریزی برای بهبود وضعیت موجود کمک نمایند. همچنین زمینه برای محققان و مدیران کتابخانه‌های مشابه فراهم می‌شود تا با استفاده از روش این تحقیق به ارزیابی کیفیت خدمات خود پردازند.

سؤال‌های پژوهش

برای نیل به اهداف و مقاصد فوق‌الذکر باید به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود:

سؤال ۱- آیا بین «سطح حداکثر انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در ارتباط با سه مؤلفه‌ی «احساس کاربر از خدمت»، «کتابخانه به عنوان مکان» و «کنترل اطلاعات» تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

^۱. Affect of Service

^۲. Information Control

^۳. Library as a place

سؤال ۲- آیا بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در ارتباط با سه مؤلفه‌ی «احساس کاربر از خدمت»، «کتابخانه به عنوان مکان» و «کنترل اطلاعات» تفاوتی معنی‌داری وجود دارد؟

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های پژوهش حاضر برگرفته از یافته‌های حاصل از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد آقای شمسی‌اژیه در سال ۱۳۷۸ است.

فرضیه‌ی ۱: بین «سطح حداکثر انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران در مؤلفه‌های «احساس کاربر از خدمت» و «کتابخانه به عنوان مکان» و «کنترل اطلاعات» تفاوتی معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه‌ی ۲: بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران در مؤلفه‌های «احساس کاربر از خدمت» و «کتابخانه به عنوان مکان» و «کنترل اطلاعات» تفاوتی معنی‌دار وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی، از نوع توصیفی است. ابزار پژوهش پرسشنامه‌ی کیفیت خدمات مدل لیب کوال بر اساس آخرین ویرایش معرفی شده در سایت لیب کوال است که در پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد آقای محسن شمسی‌اژیه نیز ارائه شده است. باید توجه داشت که مدل لیب کوال از زمان تحقیق آقای شمسی‌اژیه تا زمان انجام این تحقیق در سال ۱۳۹۲ تغییری نداشته است. این مدل براساس ۲۲ ماده در سه مؤلفه‌ی «کتابخانه به عنوان مکان»، «احساس کاربر از خدمت» و «کنترل اطلاعات» با سه سطح حداکثر انتظارات، حداقل انتظارات و سطح دریافتی برای سنجش خدمات و میزان رضایت از وضعیت فعلی خدمات ارائه شده، به کار گرفته شد. شایان ذکر است که تحقیق حاضر یک تحقیق طولی است، حفظ معیارهای یکسان در هر دو تحقیق خودبخود ثبات قضاوت و اطمینان به نتایج را تأمین می‌کند.

با توجه به اینکه کاربران فعال کتابخانه‌ی مرکزی شهید چمران اهواز در زمان تحقیق ۱۱۷۶۳ نفر بوده‌اند، ابتدا بر اساس جدول کرجسی- مورگان جامعه‌ی نمونه ۳۵۰ نفری تعیین شد. سپس پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی در فاصله‌ی زمانی بین ۱۰ لغایت ۱۲ اردیبهشت سال ۱۳۹۲ در ساعات کاری کتابخانه توزیع شدند که از میان پرسشنامه‌های تکمیل شده ۲۸۲ فقره بازپس داده شد (نرخ برگشت ۸۰٪). ورود اطلاعات و تجزیه و تحلیل پاسخها با کمک نرم‌افزار SPSS۱۶ انجام شد. برای تعیین معنی‌داری تفاوت بین سطوح حداکثر انتظارات و دریافتی کاربران و بین سطوح حداقل انتظارات و دریافتی کاربران در سه مؤلفه‌ی لیب کوال، از آزمون تی وابسته استفاده شد.

پیشینه پژوهش

پژوهشهایی که قبلاً در زمینه موضوع مقاله حاضر صورت گرفته و نتایج آنها منتشر شده است، در خارج از کشور عمدتاً به دهه ۱۹۹۰ میلادی، و در ایران به دهه ۸۰ خورشیدی بر میگردند. در ادامه، به مواردی که می‌توان گفت پیشینه تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهند اشاره می‌شود. برای این کار، ابتدا از پژوهشهای خارجی که قدمت بیشتری دارند آغاز می‌کنیم و سپس به سوابق داخل کشور می‌پردازیم.

دiaz و دیگران^۱ (۱۹۹۶) در هفتاد و یکمین کنفرانس عمومی ایفلا در سال ۱۹۹۶ بر کیفیت کتابخانه‌های دانشگاهی تاکید داشتند و کتابخانه‌های دانشگاهی اسپانیا را از اولین واحدهایی برشمردند که پس از پذیرش طرح ارزیابی ملی کیفیت در سال ۱۹۹۶ در این کشور، شروع به تدوین رهنمودهایی برای سنجش کیفیت عملکرد خود نمودند.

دول^۲ (۲۰۰۲) در مقاله‌ی خود به تجربه کتابخانه دانشگاه واشبورن در استفاده از پرسشنامه‌ی مدل لیب کوال پرداخت. پس از انجام ارزیابی، ضعف‌های این کتابخانه مشخص شد که عبارتند از: نبود مجموعه‌های چاپی جامع، نبود دوره‌های کامل مجلات، و

^۱. Diaz, et.al.

^۲. Dole

غیر دقیق بودن پیشینه کتابشناختی منابع در سیستم کتابخانه. نتایج این پژوهش حاکی از این بود که اعضای هیأت علمی در هر مؤلفه‌ی لیب کوال شکاف مثبت را برای حد کفایت ابراز کردند، و در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان، کتابخانه دانشگاه واشبورن جایگاه بهتری را در ارزیابی نشان داد.

هیچینگام و کنی^۱ (۲۰۰۲) در مقاله‌ی خود به بررسی وضعیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ویرجینیا با استفاده از پرسشنامه‌ی مدل لیب کوال پرداختند. در این بررسی سه گروه مورد مطالعه قرار گرفته بودند که عبارتند از: اعضای هیأت علمی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، و دانشجویان کارشناسی. نتایج این بررسی حاکی از این بود که از نظر اعضای هیأت علمی، مجموعه‌ی چاپی جامعی در کتابخانه وجود نداشته؛ از نظر دانشجویان کارشناسی ابزاری برای دسترسی راحت و جستجوی مستقل آنان وجود نداشته؛ از نظر هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی در فهرست امانت و ارائه‌ی اختاریه‌ها دقت کافی وجود نداشته؛ از نظر اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دوره‌های عناوین مجلات موجود کامل نبودند. همه این اطلاعات پس از به دست آوردن نمرات و سنجش شکاف برتری به دست آمد.

تحقیقات دیگری توسط مک‌نیل و جی سک^۲ (۲۰۰۲)، مک کورد و نافسیگر^۳ (۲۰۰۲)، گاتن^۴ (۲۰۰۴)، کایریلید و پرسون^۵ (۲۰۰۴)، لندروم و پرایبیوتاک^۶ (۲۰۰۴)، یانگ و ژو^۷ (۲۰۰۵)، یانکوسکا، هرتل، و یانگ^۸ (۲۰۰۶)، هاینریش، شارکی و لیم^۹

^۱. Hitchingham & Kenney

^۲. McNeil & Giesecke

^۳. McCord & Nofsiger

^۴. Gatten

^۵. Kyrillid & Persson

^۶. Landrum & Prybutok

^۷. Yang and zho

^۸. Jankowska, Hertel, & Young

^۹. Heinrichs, Sharkey, and Lim

(۲۰۰۶)، ادگار^۱ (۲۰۰۶)، شریکار، جانگ، و سنگام^۲ (۲۰۰۶)، ژان^۳ (۲۰۰۶)، وانگ^۴ (۲۰۰۶)، ساهو^۵ (۲۰۰۷)، آیرین^۶ (۲۰۰۹) و دنیس^۷ (۲۰۰۹) در زمینه‌ی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با استفاده از مقیاس مدل لیب کوال صورت گرفته است. در ایران، پیشینه مطالعات و تحقیقات کیفیت خدمات کتابخانه‌ها به اوائل دهه‌ی ۱۳۸۰ هجری شمسی برمی گردد.

تابنده (۱۳۸۳) در پژوهشی به مقایسه‌ی وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در اعمال «مدیریت کیفیت فراگیر» پرداخته است. وی در تحقیق خود به این نتیجه دست یافته که مدیران کتابخانه‌ها در مقایسه با کارشناسان نگرش بالاتری نسبت به وضع موجود کتابخانه‌ها در اعمال مدیریت کیفیت داشته‌اند و از این لحاظ، تفاوتی معنی‌دار بین نظر مدیران و کارشناسان وجود داشته است. در این تحقیق، علل این تفاوت نگرش، بی‌اطلاعی مدیران و کارشناسان از مدیریت کیفیت فراگیر و عدم شناخت آنان نسبت به فلسفه‌ی مدیریت کیفیت، شناسایی شده است.

نوری (۱۳۸۴) در پژوهشی، میزان آمادگی کتابخانه‌های سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی را برای پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر مورد سنجش قرار داد. نتایج پژوهش حاکی از این بود که میانگین مجموع امتیازهای تمامی مفاهیم ۹ گانه در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی به ترتیب ۷/۵، ۷/۴۵ و ۷/۱۵ از حداکثر ۱۰ امتیاز بود، ضمن اینکه از میان این مفاهیم، وضعیت احساس تعلق، وضعیت ارتباطات، فرهنگ سازمانی با توجه به آموزش و بهبود مستمر، مناسب ارزیابی شده است و رهبری، مشارکت کارکنان، و توجه به مشتری در وضعیت متوسط و

^۱. Edgar

^۲. Sherikar, Jange, and Sangam,

^۳. Zhan

^۴. Wang

^۵. Sahu

^۶. Irin

^۷. Denise

پاداش و ترفیع با توجه به امتیازهای به دست آمده در وضعیت ضعیف تشخیص داده شد. نتایج نشان داده که برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مورد بررسی، در مرحله‌ی اول باید در سیستم پاداش و ترفیع و سپس در مقوله‌های توجه به مشتری، مشارکت کارکنان، و وضعیت رهبری تحولات اساسی صورت گیرد.

حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) با استفاده از مدل سرو کوال به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان در سه ماهه‌ی اول سال ۱۳۸۳ پرداختند. هدف این مطالعه، تعیین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه مورد نظر با استفاده از مدل سرو کوال بود. شناخت موانع و مشکلاتی که کاربران در هنگام استفاده از کتابخانه با آن روبه‌رو می‌شوند از اهداف ویژه این مطالعه بوده است. در این بررسی ۲۵۰ نفر از کاربران کتابخانه‌ی مرکزی و دانشکده‌ای این دانشگاه برگزیده شده بودند. مؤلفه‌های «مسئولیت پذیری» و «تضمین» به ترتیب مسئله‌دارترین مؤلفه‌های کیفی خدمات بوده است. با توجه به اینکه پژوهشگران در ارزیابی خدمات، مؤلفه‌ی محیط کتابخانه و سه سطح دریافتی، حداکثر و حداقل انتظارات را به کار برده‌اند، به نظر می‌رسد پژوهشگران این پژوهش ترکیبی از مدل سرو کوال و لیب کوال را به کار برده‌اند، اما در کار خود تنها قید کرده‌اند که از سرو کوال برای ارزیابی کیفیت خدمات بهره برده‌اند.

علاوه بر موارد بالا، تحقیقات دیگری نیز توسط میرغفوری (۱۳۸۵)، اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۱۳۸۶)، میرغفوری و مکی‌زاده (۱۳۸۶)، خالویی (۱۳۸۶)، تولایی (۱۳۸۸)،

Hyperlink reference not valid !Error.Hyperlink reference not valid !Error

Hyperlink reference not valid !Error.valid، (۱۳۸۸)، و مکی‌زاده و میرغفوری

(۱۳۸۹) در زمینه‌ی مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های داخل کشور با استفاده از مقیاس سرو کوال و لیب کوال صورت گرفته است که در همه‌ی آنها به نوعی کارآیی مقیاس‌های به کار رفته به اثبات رسیده است.

مشکلی که در برخی از پژوهش‌های صورت گرفته در خارج از کشور اعلام شده، مشکل توضیح فرآیند بررسی برای کارمندان و کاربران کتابخانه بوده، به خصوص زمانی که پرسشنامه‌ها به صورت الکترونیکی ارسال گردیده است، زیرا در پرسشنامه برخی از

ماده‌ها وجود دارد که ممکن است کاربر از آن‌ها اصلاً استفاده نکرده یا مدت‌ها پیش از آن ماده استفاده کرده باشد این امر در مقالات هیچینگام و کنی، مک‌نیل و جی‌سک، و لنروم و پرایبوتاک نیز بیان شده بود. لذا در تحقیق حاضر، برای پیشگیری از این مشکل توزیع پرسشنامه به صورت حضوری همراه با توضیح نحوه پرکردن پرسشنامه صورت گرفت. همچنین، در برخی از پژوهش‌های داخلی به سطح حداقل توجه نشده و از نسخه‌های قدیمی استفاده شده بود، در حالی که در این پژوهش مانند پژوهش شمس‌اثریه سه سطح انتظارات لحاظ شد و لذا نتایج حاصل به‌راحتی با نتایج تحقیق سال ۱۳۸۷ آقای شمس‌اثریه مقایسه شده است.

نتایج پژوهش: نتایج توصیفی

بررسی اطلاعات جمعیت‌شناختی نشان داد که توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی افراد شرکت‌کننده از نظر جنسیت، ۱۱۷ نفر (۶۲/۸ درصد) مرد و ۱۰۴ نفر (۳۶/۹ درصد) زن، است. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی افراد شرکت‌کننده در این پژوهش از نظر مقطع تحصیلی، ۲۵۶ نفر (۹۰/۸ درصد) دانشجوی کارشناسی و ۲۵ نفر (۸/۹ درصد) دانشجوی تحصیلات تکمیلی، است. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی فاصله‌ی زمانی استفاده‌ی کاربران از کتابخانه‌ی مرکزی، گویای این است که ۱۵۴ نفر (۵۴/۶ درصد) به صورت روزانه، ۸۲ نفر (۲۹/۱ درصد) به صورت هفتگی، ۲۴ نفر (۸/۵ درصد) به صورت ماهانه، ۱۹ نفر

(۶/۷ درصد) به صورت فصلی از این کتابخانه استفاده کرده‌اند ضمناً، ۲ نفر (۰/۷ درصد) به سؤال مربوط پاسخ نداده بودند. فراوانی نسبی جامعه نمونه بر حسب دانشکده در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی افراد مورد بررسی به تفکیک دانشکده

نام دانشکده شاخص‌های آماري	علوم تربیتی	اقتصاد	الهیات	ریاضی	مهندسی	علوم	کشاورزی	دامپزشکی	ادبیات	علوم آب	علوم خاک	خارج از دانشگاه	بدون پاسخ	مجموع
فراوانی	۱۶	۷۸	۷	۱۱	۱۱۶	۸	۵	۱	۲۰	۳	۱	۳	۱۳	۲۸۲
درصد	۵/۷	۲۷/۷	۲/۵	۳/۹	۴۱/۱	۲/۸	۱/۸	۰/۴	۷/۱	۱/۱	۰/۴	۱/۱	۴/۶	۱۰۰

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از مجموع ۲۸۲ نفر، بیش‌ترین فراوانی و درصد فراوانی نسبی کاربران به تعداد ۱۱۶ نفر (۴۱/۱ درصد) مربوط به دانشکده مهندسی بود که شاید علت آن ادغام کتابخانه دانشکده‌ی مهندسی با کتابخانه‌ی مرکزی باشد. یکی از مواردی که از پاسخ‌دهندگان پرسیده شد، فاصله‌ی زمانی استفاده آنان از وب سایت کتابخانه مرکزی بود. نتیجه‌ی این پرسش در جدول ۲ مشاهده می‌شود.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی فاصله زمانی استفاده کاربران مورد بررسی از وب سایت کتابخانه مرکزی

میزان استفاده از وبسایت کتابخانه مرکزی شاخص‌های آماری	روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	هیچ وقت	بدون پاسخ	مجموع
فراوانی	۱۳	۲۵	۳۰	۳۳	۱۷۸	۳	۲۸۲
درصد	۴/۶	۸/۹	۱۰/۶	۱۱/۷	۶۳/۱	۱/۱	۱۰۰

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بیش‌ترین فراوانی و درصد فراوانی نسبی کاربران به تعداد ۱۷۸ نفر (۶۳/۱ درصد) مربوط به افرادی بود که هیچ وقت از وب سایت کتابخانه مرکزی استفاده نکرده بودند. شاید علت آن نبود یا ضعف اطلاع‌رسانی درباره‌ی وجود این بخش در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز باشد. جالب است پس

۲۰ // فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات (سال دوم، شماره سوم، پیاپی چهارم، پاییز ۱۳۹۵)

از آن، به ترتیب استفاده‌های فصلی، ماهانه، هفتگی، و روزانه قرار دارند. سؤال دیگری که از شرکت‌کنندگان در تحقیق پرسیده شد، در رابطه‌ی فاصله زمانی مراجعه آنان به وبسایت‌های اطلاعاتی غیر کتابخانه‌ای بود که نتیجه‌ی آن در جدول ۳ ارائه شده است.

ارزیابی طولی وضعیت کیفیت ارائه‌ی خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز با ابزار لیب کوال // ۲۱

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی فاصله زمانی استفاده کاربران مورد بررسی از وب سایت اطلاعاتی غیر کتابخانه‌ای

روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	منبع وقت	بدون پاسخ	مجموع	میزان استفاده از کتابخانه مرکزی شاخص های آماری
۱۳۸	۹۷	۲۱	۴	۱۸	۴	۲۸۲	فراوانی
۴۸/۹	۳۴/۴	۷/۴	۱/۴	۶/۴	۱/۴	۱۰۰	درصد

همانطور که ارقام جدول ۳ نشان می‌دهند، بیش‌ترین فراوانی و درصد فراوانی نسبی کاربران به تعداد ۱۳۸ نفر (۴۸/۹ درصد) متعلق به کسانی بود که به صورت روزانه از وب‌سایت‌های اطلاعاتی غیر کتابخانه‌ای استفاده می‌کنند. پس از آن به ترتیب بیش‌ترین آمار متعلق به استفاده کنندگان هفتگی، ماهانه، و فصلی است. ارقام جدول ۳ نشان داد که استفاده دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز از سایت‌های غیر کتابخانه‌ای روندی مستمر دارد. این امر می‌تواند چالشی برای مدیریت کتابخانه مرکزی محسوب گردد و تا حد ممکن به شناسایی علل آن توجه شود. پرسش دیگری که در این بخش مطرح است استفاده دانشجویان تحت پوشش این کتابخانه از کتابخانه‌های خارج کشور در امر تحقیق بود. نتیجه‌ی به‌دست آمده در ارتباط با این پرسش در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی افراد مورد بررسی از کتابخانه‌های خارج از کشور

تجربه	تجربه نداشتند	تجربه دارند	بدون پاسخ	مجموع	آمار
۲۶۲	۶	۱۴	۲۸۲	فراوانی	
۹۲/۲۹	۲/۱۲	۴/۹۶	۱۰۰	درصد	

همانطور که ارقام مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهند، بیش‌ترین فراوانی و درصد فراوانی نسبی کاربران ۲۶۲ نفر (۹۲/۲۹ درصد) بودند که متعلق به کسانی است که تجربه‌ی استفاده از کتابخانه‌های خارج از کشور را نداشتند. تعداد بسیار اندکی این تجربه را داشته‌اند.

نتایج تحلیل پژوهش: نتایج مربوط به فرضیه‌های پژوهش

در این بخش نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های مطرح شده در این پژوهش ارائه شده است.

بررسی فرضیه‌ی ۱: بین «سطح حداکثر انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران در مؤلفه‌های «احساس کاربر از خدمت»، «کتابخانه به عنوان مکان»، و «کنترل اطلاعات» تفاوتی معنی‌دار وجود دارد.

برای بررسی معنی‌داری تفاوت بین سطح حداکثر-دریافتی کاربران در سه مؤلفه‌ی «احساس کاربر»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان» از آزمون تی وابسته استفاده شد که نتیجه‌ی آن در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون تی با نمونه‌های جفت، مربوط به مقایسه‌ی جفتی سطوح رضایت با متغیرهای کیفیت خدمات

sig	df	t	Paired Difference		Paired Difference			شاخص‌های آماری متغیرها
			فاصله اطمینان برای اختلاف میانگین		میانگین خطای معیار	اختلاف معیار	میانگین	
			بیشترین	کمترین				
۰/۰۷	۲۸۱	-۱/۸۱	۰/۱۵	-۳/۵۸	۰/۹۴	۱۵/۹۴	-۱/۷۱	احساس کاربر سطح حداقل-دریافتی
۰/۰۰۰	۲۸۱	۶/۷۵	۶/۴۳	۳/۵۲	۰/۷۳	۱۲/۳۸	۴/۹۷	کنترل اطلاعات سطح حداقل-دریافتی
۰/۰۱	۲۸۱	۳/۳۵	۳/۳۸	۰/۸۷	۰/۶۳	۱۰/۶۸	۲/۱۴	کتابخانه به عنوان مکان سطح حداقل-دریافتی

همانطور که جدول ۵ نشان می‌دهد، سطح معنی‌داری در سه مؤلفه‌ی «احساس کاربر»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان مکان» بین سطح حداکثر-دریافتی، کم‌تر

از پنج صدم ($P < 0/05$) است پس بین سطح حداکثر و دریافتی در این سه مؤلفه (احساس کاربر، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان) تفاوتی معنی دار وجود دارد که به نفع سطح حداکثر انتظارات است که بیشتر از سطح خدمات دریافتی کاربران است. در نتیجه، فرضیه‌ی ۱ تأیید می‌شود.

بررسی فرضیه‌ی ۲: بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران در مؤلفه‌های «احساس کاربر از خدمت»، «کتابخانه به عنوان مکان»، و «کنترل اطلاعات» تفاوتی معنی دار وجود دارد.

همانطور که جدول ۶ نشان می‌دهد، بین سطح حداقل - دریافتی در مؤلفه‌های «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان» تفاوت معنی داری مشاهده می‌شود که به نفع سطح حداقل انتظارات کاربران در این دو مؤلفه است. به این معنی که خدمات دریافتی کاربران در این دو مؤلفه کم‌تر از حداقل انتظارات آنان است در نتیجه فرضیه‌ی ۲ در مورد این دو مؤلفه (کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان) در سطح حداقل - دریافتی تأیید می‌شود، ولی در مورد مؤلفه‌ی «احساس کاربر» با توجه به سطح معنی داری بیش‌تر از ۰/۰۵ این معناداری قابل مشاهده نیست.

جدول ۶. نتایج آزمون تی با نمونه‌های جفت، مربوط به مقایسه‌ی جفتی سطوح رضایت با متغیرهای کیفیت خدمات

sig	df	t	Paired Difference		Paired Difference			شاخص‌های آماری متغیرها
			فاصله اطمینان برای اختلاف میانگین		بزرگترین خطای معیار	اختلاف معیار	بزرگترین خطا	
			کمترین	بیشترین				
۰/۰۰۰	۲۸۱	۱۴/۵۹	۱۶/۴۹	۱۲/۵۷	۰/۹۹	۱۶/۷۲	۱۴/۵۳	احساس کاربر سطح حداکثر - دریافتی
۰/۰۰۰	۲۸۱	۲۰/۲۰	۱۹/۵۷	۱۶/۰۷	۰/۸۹	۱۴/۹۴	۱۷/۸۲	کنترل اطلاعات سطح حداکثر - دریافتی
۰/۰۰۰	۲۸۱	۱۷/۸۵	۱۲/۲۵	۹/۸۲	۰/۶۱	۱۰/۳۸	۱۱/۰۳	کتابخانه به عنوان مکان سطح

حداکثر-دریافتی							

پس می‌توان گفت که سطح خدمات دریافتی کاربران در مؤلفه‌ی «احساس کاربر» برابر با سطح حداقل انتظارات کاربران است و فرضیه‌ی معنی‌داری تفاوت این مؤلفه در سطح حداقل-دریافتی رد می‌شود. یکی دیگر از یافته‌های این پژوهش بررسی سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی در سه مؤلفه‌ی «احساس کاربر»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان مکان» است. هدف از این بررسی شناسایی مؤلفه‌های دارای بیش‌ترین و کم‌ترین رضایت کاربران است که نتیجه‌ی آن در جدول ۷ ارائه شده است.

همانطور که ارقام جدول ۷ نشان می‌دهند، میانگین سطح دریافت (۵/۵۵) و سطح حداقل انتظارات (۵/۷۷) اختلاف چندانی با هم ندارند ولی با میانگین سطح حداکثر انتظارات (۷/۶۷) فاصله دارند. میانگین سطح دریافت در مؤلفه‌های «کنترل اطلاعات» (۵/۴۵) و «کتابخانه به عنوان مکان» (۵/۴۳) کم‌تر از میانگین سطح حداقل انتظارات می‌باشند و شکاف بین میانگین سطح حداقل انتظارات و میانگین سطح دریافتی در مؤلفه «کتابخانه به عنوان مکان» بیش‌تر می‌باشد. بیش‌ترین شکاف بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافتی در مؤلفه‌ی «کنترل اطلاعات» (با میانگین ۸/۲۴) می‌باشد. به عبارتی، می‌توان گفت بیش‌ترین نارضایتی در مؤلفه‌ی «کنترل اطلاعات» وجود دارد و کم‌ترین کفایت در مؤلفه‌ی «کتابخانه به عنوان مکان» وجود دارد.

جدول ۷. میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در هر یک از مولفه‌های

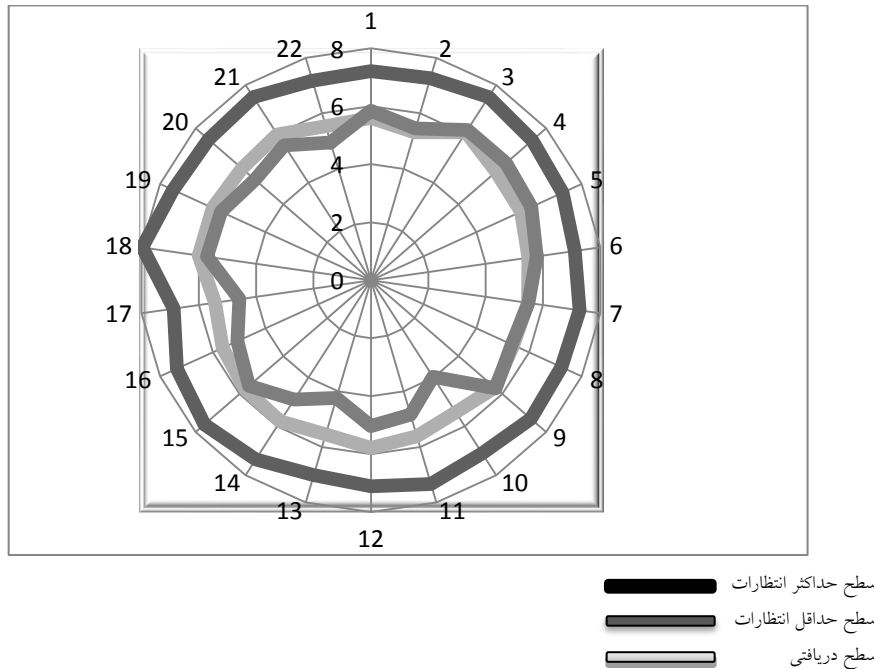
لیب‌کوال

نام مؤلفه	احساس کاربر	کنترل	کتابخانه	میانگین
سطوح ادراک	از خدمت	اطلاعات	به عنوان	کل

	مکان			
۵/۵۵	۵/۴۳	۵/۴۵	۵/۷۸	سطح دریافت
۵/۷۷	۵/۸۸	۵/۶۵	۵/۶۰	سطح حداقل انتظارات
۷/۶۷	۷/۵۱	۸/۲۴	۷/۲۸	سطح حداکثر انتظارات

می‌توان نتیجه گرفت که لازم است مدیریت و کارمندان کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز برای فراهم‌آوری دسترسی اطلاعات به‌روز به کاربران بیش‌تر توجه کنند و امکانات و تجهیزات کتابخانه را بهبود بخشند. جهت روشن شدن سطوح ادراکات کاربران و میزان رضایت آنان از نمودار عنکبوتی استفاده شد. این نمودار میزان حد کفایت و حد برتری را نشان می‌دهد (نمودار ۱). حد برتری (حد رضایت) از تفاضل فاصله‌ی بین سطح دریافتی و سطح حداکثر انتظارات کاربران حاصل می‌شود و حد کفایت از تفاضل بین سطح دریافتی و سطح حداقل انتظارات کاربران حاصل می‌شود. در حد برتری مثبت بودن مقدار شکاف، نشان دهنده‌ی رضایت کاربران است و منفی بودن مقدار شکاف نشان دهنده‌ی عدم رضایت آنان. همچنین، در حد کفایت، مثبت بودن مقدار شکاف نشان دهنده‌ی کیفیت بهتر خدمات به کاربران است و منفی بودن مقدار شکاف نشان دهنده‌ی کیفیت کم خدمات به آنان است (شمس‌اثریه، ۱۳۸۷ ص.).

نمودار ۱. سطوح ادراکات کاربران و میزان حد کفایت و حد برتری در ۲۲ ماده‌ی موجود در لیب‌کوال



همانطور که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، بیش‌ترین شکاف برای حد برتری (۳/۱۴-) مربوط به ماده شماره ۱۰ (دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار) است و بیش‌ترین شکاف برای حد کفایت (۱/۴۵-) مربوط به ماده‌ی شماره ۱۰ است که با یافته‌ی شمس‌اژیه در بررسی سال ۱۳۸۷ از کتابخانه‌ی مرکزی همسو است. کم‌ترین شکاف برای حد برتری (۱/۱۸-) مربوط به ماده‌ی شماره ۴ (کتابداران آماده پاسخگویی به سؤالات کاربران) است و کم‌ترین شکاف برای حد کفایت (۰/۴۵) مربوط به ماده‌ی شماره ۴ است. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که احتمالاً کاربران بیش‌ترین نارضایتی را از دسترسی به منابع الکترونیکی دارند و بیش‌ترین رضایت را از آمادگی پاسخگویی کتابداران به سؤالات کاربران دارند. البته با توجه به این که نمایش اعداد حد برتری و حد شکاف در نمودار ۱ باعث شلوغی و ناخوانایی نمودار می‌گردد، این اعداد در جدول ۸ ارائه شده‌اند.

□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □
□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □
□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □
□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □
□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □
□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □	□□□□ □

نتیجه‌گیری

در این بخش نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش شمس‌اثریه مقایسه می‌شود تا روند تغییرات کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی شهید چمران اهواز در فاصله‌ی ۵ سال مشخص شود. همانطور که قبلاً بیان شد بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه‌ی مرکزی شهید چمران اهواز در سطح معنی‌داری کم‌تر از پنج صدم در دو مؤلفه‌ی «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان» تفاوتی معنی‌دار وجود دارد که به نفع سطح حداقل انتظارات است، بدین معنا که سطح خدمات دریافتی کاربران در دو مؤلفه‌ی «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان» کم‌تر از حداقل انتظارات کاربران است و به نظر می‌آید مدیریت کتابخانه در این مؤلفه ضعیف‌تر از انتظار کاربران عمل کرده است. در مؤلفه‌ی «احساس کاربر از خدمت» تفاوت معنی‌داری بین سطح دریافتی و سطح حداقل وجود ندارد، لذا به نظر می‌رسد که کتابخانه در مؤلفه‌ی «احساس کاربر از خدمت»، آنچه ارائه می‌کند مطابق حداقل انتظارات کاربران است. نتایج سه مؤلفه‌ی لیب‌کوال بین سطح حداقل انتظارات و دریافتی با نتایج تحقیق شمس‌اثریه (۱۳۸۷) همسو است. بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافتی کاربران در سه مؤلفه‌ی «احساس کاربر»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان مکان» تفاوتی معنی‌دار وجود دارد که به نفع سطح حداکثر انتظارات کاربران است و نیز بین سطح حداکثر انتظارات و سطح

دریافت شکاف وجود دارد، بدین معنی که سطح دریافت کاربران در این سه مؤلفه از سطح حداکثر انتظارات کم‌تر است. نتیجه‌ی معنی‌داری تفاوت دو مؤلفه‌ی «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان» بین سطح حداکثر و دریافتی با نتیجه‌ی تحقیق شمس اژیبه (۱۳۸۷) همسو است ولی با معنی‌داری تفاوت در مؤلفه‌ی «احساس کاربر» بین سطح حداکثر و دریافتی همسو نیست. این نتیجه نشان می‌دهد که خدمات کتابداران به کاربران کتابخانه بایستی بهبود یابد.

به طور کلی بر اساس نتایج پژوهش حاضر، ضعیف‌ترین عملکرد در سه مؤلفه‌ی لیب کوال به این شرح می‌باشند: در مؤلفه «کنترل اطلاعات»، ماده‌ی شماره‌ی ۱۰ (امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل و محل کار)، در مؤلفه‌ی «کتابخانه به عنوان مکان»، ماده‌های شماره ۱۷ (دسترسی به مجلات چاپی و الکترونیکی)، شماره‌ی ۱۸ (محیطی برای برانگیختن حس مطالعه و یادگیری)، و شماره‌ی ۲۲ (محل‌ی یادگیری و مطالعه‌ی گروهی)؛ و در مؤلفه‌ی احساس کاربر، ماده‌ی شماره‌ی ۸ (اشتقاق در کمک به کاربران ضعیف‌ترین عملکرد را داشته‌اند. جهت بهبود نقاط ضعف در این سه مؤلفه، لازم است مدیریت کتابخانه اقداماتی را به عمل آورد. در مؤلفه‌ی «کنترل اطلاعات»، به نظر می‌آید یکی از راه‌های بهبود این است که کتابخانه منابع به‌روز را به صورت الکترونیکی در اختیار کاربران قرار دهد. در مؤلفه‌ی «کتابخانه به عنوان مکان» باید فضایی راحت و جذاب برای مطالعات فردی و گروهی فراهم شود و امکانات رفاهی نیز تأمین شود؛ از جمله: بهبود فضای مطالعه و نیز سیستم‌های تهویه مطبوع برای کاربران. در مؤلفه‌ی «احساس کاربر»، باید با برگزاری کلاس‌ها و گارگاه‌های آموزشی به کتابداران در جهت برانگیختن حس کمک به کاربران و روحیه‌ی خدمت‌دهی تعلیمات لازم داده شود. در مجموع، نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که نه تنها نقاط ضعف قبلی کتابخانه که در یافته‌های پژوهش شمس اژیبه (۱۳۸۷) به آن‌ها اشاره شده بود بهبود نیافته، و رفع نگردیده‌اند، بلکه نقاط ضعف تا حدی بیشتر شده و به احتمال قوی نارضایتی کاربران را از کیفیت خدمات‌دهی کتابخانه‌ی مرکزی شهید چمران اهواز افزایش داده است. از این‌رو لازم است مدیریت این کتابخانه به ارائه‌ی خدمات بهتر به کاربران و رفع نقاط ضعف یاد شده در این

تحقیق توجه بیش تری داشته و اقدامات لازم را برای افزایش کیفیت خدمات کتابخانه و رضایت کاربران به عمل آورد.

راه کارهای اجرایی جهت رفع نقایص کتابخانه مرکزی از نظر کاربران

- پیشنهاد می شود برای بهبود کیفیت خدمات و ارتقاء سطح رضایت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز از این خدمات اقدامات زیر به عمل آیند:
۱. مدیریت کتابخانه بایستی نسبت به افزایش منابع بروز و تازه در مجموعه اقدام کند.
 ۲. امکانات رفاهی در سالن های مطالعه فراهم گردد و به مواردی از قبیل تعمیر آسانسور و دکوراسیون داخلی کتابخانه توجه شود.
 ۳. به امکانات رفاهی و بهداشتی قسمت های عمومی کتابخانه مرکزی از قبیل سرویس های بهداشتی و دستشویی های خانم ها و آقایان، سردی و گرمی محل مطالعه، و نظافت بخش مطالعه و محل استراحت مراجعین بیش از پیش توجه شود.
 ۴. از راه های مختلف از جمله پخش بروشور، فراهم آوری تورهای کتابخانه ای برای تازه واردین، و برگزاری گارگاه های آموزشی در مورد خدمات کتابخانه آگاهی رسانی لازم به عمل آید.
 ۵. ساعت باز بودن کتابخانه افزایش یابد به گونه ای با شرایط دانشجویان انطباق بیش تری داشته باشد.
 ۶. فضای مجزایی برای مطالعه گروهی دانشجویان تحصیلات تکمیلی فراهم گردد تا آنان بتوانند با استفاده از آن فضا مطالعات و بحث های لازم در ارتباط با پروژه های گروهی خود را انجام دهند.
 ۷. سایت اطلاع رسانی جداگانه ای برای دانشجویان کارشناسی در کتابخانه مرکزی ایجاد گردد تا آنان بتوانند با استفاده از آن به کار تحقیق و پژوهش کلاسی خود رسیدگی کنند.
 ۸. امکان دسترسی به منابع کتابخانه ای به صورت الکترونیکی در خارج از محیط کتابخانه فراهم گردد تا

دانشجویان بدون حضور در کتابخانه و با استفاده از آن محیط به کارهای امانت خود رسیدگی کنند.

۹. برای ارتقاء هر چه بیشتر خدمات، ارزیابی خدمات کتابخانه به طور مستمر و با جدیدترین ابزارهای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه صورت گیرد.

علاوه بر موارد فوق، پیشنهاد می‌شود جهت علت‌یابی عدم استفاده مدیریت هر دوره از یافته‌های حاصل از پژوهش‌های قبلی در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی پژوهشی صورت گیرد تا از این طریق عوامل بازدارنده مشخص و بهبود یابند؛ و عوامل پیش‌برنده نیز تقویت گردند.

فهرست منابع

۱. اشرفی ریزی، ح؛ کاظم پور، ز (۱۳۸۶). مدل لیب کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه‌ی کتاب*، ۱۹۷، ۷۰-۲۱۴.
۲. تابنده، ف. (۱۳۸۳). مقایسه‌ی وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در اعمال مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) از دیدگاه مدیران و کارشناسان. *مجله‌ی علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران*، ۳ (۳ و ۴)، ۵۴-۱۳۳.
۳. تولایی، ر (۱۳۸۸). بررسی نقش الگوی تعالی مدیریت کیفیت جامع در تغییر و تحول راهبردی سازمان‌ها. *دو ماهنامه‌ی توسعه انسانی پارس*، ۶ (۲۱)، ۷۹.
۴. حکیمی، ر و صمدزاده، غ (۱۳۸۴). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۹ (۱)، ۸۹-۹۹.
۵. خالویی، م (۱۳۸۶). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های الزهرا (س) و تربیت مدرس. پایان نامه، دانشگاه الزهرا (س).
۶. شمسی اژی، م (۱۳۸۷). مقایسه‌ی سه سطح ارزیابی کیفیت خدمات عمومی (سطح دریافت، سطح انتظارات، سطح حداقل پذیرش خدمات) در کاربران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران با استفاده از مدل لیب کوال. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز.
۷. علوم‌ی، ط (۱۳۸۷). اداره کتابخانه. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۸. مکی زاده، ف و میرغفوری، ح (۱۳۸۹). مقایسه‌ی وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌های دانشگاهی یزد در اعمال مدیریت کیفیت فراگیر (TQM). *فصلنامه‌ی علوم و فناوری اطلاعات*، ۲۷ (۱)، ۳-۲۶. بازیابی ۳ اسفند ۱۳۹۰، از <http://www.magiran.com>
۹. میرغفوری، ح (۱۳۸۵). لیب کوال ابزار بررسی سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. *فصلنامه کتاب*، ۶۷ (۱)، ۱۶۱-۱۶۷.
۱۰. میرغفوری، ح و مکی زاده، ف (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد LibQual (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳۷ (۱)، ۶۱-۷۸.
۱۱. نوری، ر (۱۳۸۴). میزان آمادگی کتابخانه‌های دانشگاهی علوم پزشکی تهران برای پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM). *مدیریت و اطلاعات در بهداشت و درمان*، ۲ (۱)، ۵۴-۶۴.
۱۲. وزیر پور کشمیری، م. (۱۳۸۸). ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر دانشگاه شهید بهشتی. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۲ (۴)، ۹۳-۱۰۳.
۱۳. Dole, W. (۲۰۰۲). LibQual and a small academic library. *Performance Measurement and Metrics*, ۳ (۲), ۸۵-۹۵.
۱۴. Diaz, C. B., Barrionuevo, M. D., Martínez, J. J. M., Reche, G. G., & Pérez A. M. (۲۰۰۵). Excellence and quality in Andalusia university library system. World library and information congress: ۷th IFLA General Conference and Council, August ۱۴th – ۱۸th, (pp. ۱-۱۸). Andalusia: Technical and Coordination Committees.

۱۵. Denise, G. (۲۰۰۹). Total Quality Management in Libraries. Cited March ۲, ۲۰۱۱, available from: <http://www.ericdigests.org/۱۹۹۷-۱/tqm.html>
۱۶. Edgar, W.B. (۲۰۰۶). Questioning LibQual + TM: Expanding its assessment of academic library effectiveness. *Libraries and the Academy*, ۶ (۴), ۴۴۵-۴۶۵.
۱۷. Heinrichs, J. H., Sharkey, T. W., Lim, Jeon-Su (۲۰۰۶). Research investigation of information access methods. *The Journal of Academic Librarianship*, ۳۲ (۲), ۱۸۳- ۱۹۱.
۱۸. Hitchingham, E. E., Kenney, D. (۲۰۰۲). Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQual for the varsity libraries at Virginiathech. *Performance Measurement and Metrics*, ۳ (۲), ۴۸-۵۸.
۱۹. Irin, S. (۲۰۰۹). The study of TQM practices by Malaysia Private University libraries [Dissertation]. Malaysia: Hainan University, ۲۰۰۹.
۲۰. Jankowska, M. A., Hertel, K., Young, N. J. (۲۰۰۶). Improving library service quality to graduate students: LibQual + TM survey results in a practical setting. *Libraries and the Academy*, ۶ (۱), ۵۹-۷۷.
۲۱. Kyrillid, M., Persson, A. C. (۲۰۰۶). The new library user in Sweden: A LibQual study at Lund University. *Performance Measurements and Metrics*, ۷ (۱), ۴۵-۵۳.
۲۲. Landrum, H., Prybutok, V. R. (۲۰۰۴). A Service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research*, ۱۵۶, ۶۲۸-۶۴۵.
۲۳. Mccord, S. K., Nofsiger, M. F. (۲۰۰۲). Continuous assessment at Washington state university libraries. *Performance Measurement and Metrics*, ۳ (۲), ۶۸-۷۳.
۲۴. Mcneil, B., Giesecke, J. (۲۰۰۲). Using LibQual to improve services to library constituents preliminary report on the Nebraska Lincoln experience. *Performance Measurement and Metrics*, ۳ (۲), ۹۶-۹۹.
۲۵. Sherikar, A., Jange, S., Sangam, S. L. (۲۰۰۶). Performance measurement of quality services in academic and research libraries in India. *Proceedings of the Asia-Pacific Conference On Library & Information Education & Practice*, April ۳-۶, (pp.۶- ۶۱). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University.
۲۶. Sahu, A. (۲۰۰۷). Measuring service quality in an academic library: An Indian case study. *Library Review*, ۵۶ (۳), ۲۳۴ – ۲۴۳.
۲۷. Wang, Hong (۲۰۰۷). From “user” to “customer”: TQM in academic libraries. *Library Management*, ۲۷ (۹), ۶۰۶ – ۶۲۰.
۲۸. Yang, L. Y. Zho, H. K. (۲۰۰۵). An experiment on digital library based on the method of TQM system. *Journal of Zhejiang University SCIENCE A*, ۶ (۱۱), ۱۳۶۲-۱۳۶۶. From the World Wide Web: www.scu.ac.ir & www.LibQual.org
۲۹. Zhan, C. Zhang, H. (۲۰۰۶). How does a dandelion seed from overseas root and thrive: The successful implementation of TQM in Hainan university library. *Library Management*, ۲۷, ۳۴۴-۳۵۳.