

## تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان

### براساس مدل لایب کوال

حسن اشرفی‌ریزی\*

زهرا کاظم پور\*\*

دریافت: ۱۳۹۲/۰۳/۲۷

پذیرش: ۱۳۹۲/۱۰/۰۲

#### چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف (LibQUAL) انجام گرفته است. روش این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. جامعه آماری این پژوهش ۳۱۷ نفر می‌باشند که به صورت تصادفی طبقه‌ای از میان مراجعه‌کنندگان عضو کتابخانه مرکزی سه دانشگاه اصفهان، صنعتی اصفهان و پیام نور اصفهان انتخاب شده‌اند. در این پژوهش بر اساس دیدگاه کاربران، سطح خدمات دریافتی، سطح انتظارات کاربران از خدمات، همچنین معنی‌داری اختلاف سطح خدمات دریافتی و سطح انتظارات کاربران بررسی شد. به‌علاوه خدماتی که نیازمند اصلاحات بیشتر هستند مشخص گردید. یافته‌های حاصل از این پژوهش، نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان در طراحی وب سایت کتابخانه است. همچنین نشانگر موفقیت کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان از نظر کارمندی که برای پاسخ به مراجعه‌کنندگان از آمادگی کافی برخوردارند می‌باشد. در مقابل فضای هر سه کتابخانه بخصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیتهای گروهی دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. در ارتباط با ابعاد مدل LibQUAL نتایج حاصل بیانگر آن است که کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان، در بعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد بالاتر است. در مقابل، بعد کتابخانه به عنوان یک مکان در هر سه کتابخانه، نسبتاً ضعیف بوده است. به‌علاوه یافته‌های پژوهش حاکی از معنی‌داری تفاوت خدمات دریافتی و انتظارات کاربران در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان می‌باشد. در حالی که در دو کتابخانه دیگر، تفاوت میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار است و تفاوت میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار نمی‌باشد.

واژه‌های کلیدی: تحلیل شکاف، ارزیابی، کیفیت خدمات، مدل لایب کوال، کاربران، کتابخانه دانشگاهی

\* استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، مرکز تحقیقات فناوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول).

hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

\*\* مربی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. zahra\_kazempour2004@yahoo.com

## مقدمه

حدود نیم قرن است که کارایی و اثربخشی کیفیت خدمات مورد توجه کتابداران قرار گرفته است. آنها در جستجوی پاسخ به پرسشهای زیر هستند:

- کاربران چه انتظاراتی از کتابخانه‌ها دارند؟

- کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند میزان پاسخگویی به نیازهای کاربران را ارزیابی کنند؟

اگر چه این مسئله در همه انواع کتابخانه‌ها مورد توجه قرار گرفته است اما در کتابخانه‌های دانشگاهی، تمرکز بر ارزیابی چشمگیرتر است. کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی در طی فعالیت‌هایی سعی در تعریف مقیاس‌های جدید برای توصیف بهتر خدمات خود دارند. افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، این نوع کتابخانه‌ها را به سوی ارزیابی بر اساس بازخوردها سوق داده است. از طرفی حفظ مشتریان، افزایش تعداد آنها و تمرکز بیشتر بر پاسخگویی به انتظارات آنها تنها راهی است که موجب بقای کتابخانه‌های دانشگاهی در محیط متغیر کنونی می‌شود. سنجش کیفیت کتابخانه، تنها بر اساس میزان مجموعه آن، امروزه اعتبار خود را از دست داده و سنجش درک کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه جایگزین آن شده است. در گذشته کیفیت کتابخانه مترادف میزان موجودی آن بود. به معنای دیگر اندازه‌گیری آنچه کتابخانه دارد. اما در عصر حاضر ارزیابی آنچه کتابخانه انجام می‌دهد از اهمیت بیشتر برخوردار شده است؛ زیرا کتابخانه تنها برای ارائه خدمات به وجود آمده و موزه‌ای از آثار نیست.

در این راستا یکی از شیوه‌هایی که در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه به وجود آمده است مدل‌های تحلیل شکاف نظیر مدل LibQUAL است که به منظور آگاهی از سطح انتظارات مراجعه‌کنندگان بسیار مؤثر است.

## بیان مسئله

کتابخانه‌های دانشگاهی، به عنوان مراکز تأمین و اشاعه اطلاعات اهمیت ویژه‌ای دارند. ارتقای سطح کیفی خدمات این مراکز حساس علمی که نقش بنیادینی در تحقق هدف‌های

جامعه دانش‌محور دارند امروزه بسیار مورد توجه قرار گرفته اند. با توجه به اهتمام دانشگاه‌های کشور به ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود، سنجش کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها و اطلاع از شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و سطح خدمات دریافتی، می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات لازم در رابطه با شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده مطمئنی برای برنامه‌ریزی‌های راهبردی در جهت بهبود کیفیت کتابخانه‌های مورد بررسی باشد (حریری و افسانی، ۱۳۸۶: ۲۷). در این پژوهش قصد بر این است که با استفاده از یکی از مدل‌های تحلیل شکاف، مدل لایبکوال (LibQUAL) - که بر اساس سطح انتظارات مراجعه‌کنندگان (کاربران) است - کیفیت خدمات کتابخانه ارزیابی شود.

مهم‌ترین دلایل انجام این پژوهش عبارتند از:

۱. تقاضای روزافزون مراجعه‌کنندگان برای دریافت خدمات بهتر.

۲. تمایل مدیران کتابخانه در حصول آگاهی از سطح کیفیت خدمات کتابخانه خود و تلاش برای بهبود آن.

۳. افزایش سطح انتظارات کاربران نسبت به گذشته.

یافته‌های این پژوهش می‌تواند اطلاعات زمینه‌ای لازم برای برنامه‌ریزی و بهبود کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها را فراهم آورد.

## هدف پژوهش

هدف از انجام این پژوهش گردآوری، تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربران براساس یکی از مدل‌های تحلیل شکاف (مدل LibQUAL) است؛ تا بتوان بر پایه اطلاعات حاصله، براساس نظر مراجعه‌کنندگان به نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌ها واقف شد و به ارائه پیشنهاداتی جهت رفع نقایص و رشد و گسترش نقاط قوت پرداخت.

## پرسش‌های اساسی

این پژوهش قصد پاسخگویی به پرسش‌های زیر را دارد:

۱. کیفیت خدمات دریافتی در کتابخانه‌های مورد بررسی بر

همکاری دانشگاه تگزاس<sup>۶</sup> در سال ۱۹۹۹ ایجاد شده است. این مدل بر اساس تئوری «تأیید - عدم تأیید»<sup>۷</sup> است. بر اساس این تئوری مشتریان پیش از خرید یک کالا یا دریافت یک خدمت، در ذهن خود انتظارات یا استانداردهایی دارند و پس از خرید محصول یا دریافت خدمت، عملکرد آن با «استاندارد پیش از خرید»<sup>۸</sup> آنها مقایسه می‌شود. چنانچه عملکرد فراتر از استاندارد ذهنی مشتریان باشد یک تأیید ایجاد شده است که موجب رضایت بالا می‌شود. اگر عملکرد پایین‌تر از آن استاندارد باشد یک عدم تأیید ایجاد شده که موجب نارضایتی می‌شود.

بر اساس این تئوری، در هر یک از گزاره‌های<sup>۹</sup> پرسشنامه مدل LibQUAL (پرسشنامه استاندارد شامل ۲۲ گزاره است)، پاسخ‌دهندگان، سه ستون شامل:

۱. حداقل سطح قابل قبول خدمات
۲. حداکثر سطح قابل قبول خدمات
۳. سطح خدمات دریافتی از کتابخانه

را باید تکمیل کنند و میزان هر سطح را در طیفی نه‌تایی مشخص نمایند تا بدین ترتیب استانداردهای ذهنی آنها نیز مشخص گردد (رزکوسکی<sup>۱۰</sup>، بیکی<sup>۱۱</sup> و جونز<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۵، ص ۴۲۷).

مدل LibQUAL سعی دارد حد فاصل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه‌گیری کند (کوک<sup>۱۳</sup> و هیت<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۱، ص ۵۰؛ اسپرر<sup>۱۵</sup> و یاکوبسن<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۲، ص ۱۶۸). در پرسشنامه مدل LibQUAL ۹ گزاره اول بعد تأثیرگذاری خدمات، ۸ گزاره

اساس مؤلفه‌های مدل لایب کوال چگونه است؟  
 ۲. انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی بر اساس مؤلفه‌های مدل لایب کوال چگونه است؟  
 ۳. آیا میان خدمات دریافتی و انتظارات کاربران تفاوت معناداری وجود دارد؟  
 ۴. آیا خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی نیازهای کاربران را برطرف می‌کند؟

### روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد مدل LibQUAL (پس از سنجش اعتبار ظاهری، اعتبار مفهومی و پایایی آن با آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> به میزان ۰/۹۵۵) استفاده شد. جامعه مورد بررسی این پژوهش، اعضای کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان (دانشگاه اصفهان، دانشگاه صنعتی اصفهان و دانشگاه پیام نور) که الزاماً اعضای فعال<sup>۲</sup> این کتابخانه‌ها هستند می‌باشد. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد و از میان ۴۲۰۲۲ نفر از اعضای فعال کتابخانه‌ها، تعداد ۳۸۵ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. از این تعداد ۳۱۷ نفر پرسشنامه‌ها را بطور کامل تکمیل نمودند. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون ویلکاکسون<sup>۳</sup>) و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS انجام شد. در این پژوهش از تحلیل شکاف<sup>۴</sup> استفاده شد (با استفاده از این تحلیل، حد فاصل میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی بررسی گردید).

### معرفی مدل LibQUAL

مدل LibQUAL برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه به شیوه‌ای جدید توسط انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی<sup>۵</sup> با

6. Texas A&M University  
 7. Confirmation-disconfirmation  
 8. Pre-purchase standard  
 9. Statements  
 10. Roszkowski  
 11. Baky  
 12. Jones  
 13. Cook  
 14. Heath  
 15. Scherrer  
 16. Jacobson

1. Alpha Cronbach  
 2. منظور از عضو فعال در این پژوهش شخصی است که عضو کتابخانه هست و به صورت مستمر از قسمتهای گوناگون کتابخانه استفاده می‌کند.  
 3. Wilcoxon Test  
 4. Gap analysis  
 5. Association of Research Libraries (ARL)

دیگر بعد کنترل اطلاعات و ۵ گزاره آخر بعد کتابخانه به عنوان یک مکان را تشکیل می‌دهد (درباره لیبکوال<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰).

### پیشینه پژوهش

میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) در پژوهشی به ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد LibQual در کتابخانه‌های دانشگاه یزد اقدام کرده‌اند. در این پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد شامل کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های مجتمع‌های آموزشی در ابعاد مختلف کیفی مورد سنجش قرار گرفته است. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات بیانگر این است که سطح کیفی خدمات این کتابخانه‌ها در حد مطلوب استفاده‌کنندگان نیست و میان انتظارات و ادراکهای استفاده‌کنندگان شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی، عمیق‌تر است. در پایان پیشنهادهایی جهت بهبود کیفیت خدمات و کاهش شکاف در هر کدام از ابعاد ارائه شده است.

شهبازی (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه پرداخته است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که این کتابخانه تنها از نظر کیفیت فیزیکی محیط و اطمینان‌پذیری از درجه قابل قبولی برای کاربران برخوردار است و در سایر مؤلفه‌ها یعنی مجموعه و دسترسی به آن، محیط کتابخانه، برخورد مناسب با کاربر، مسئولیت‌پذیری، ضمانت و تضمین به ترتیب در درجات مختلف بحران وضعیت قرار گرفته است.

باباغبیبی و فتاحی (۱۳۸۷) در پژوهشی به مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوال پرداخته است. جامعه پژوهش دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران دانشکده‌های مهندسی، ادبیات، علوم پایه، و کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد هستند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین دو گروه مورد بررسی در مورد

کیفیت خدمات موجود کتابخانه تفاوت معناداری وجود دارد. در کلیه موارد بین انتظارات دانشجویان و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود دارد. بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان و کتابداران از نظر اهمیت تأثیر گذری هر یک از ابعاد لایب کوال بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد. ولی بین دیدگاه دانشجویان حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی وجود ندارد.

امیدی فر و موسوی زاده (۱۳۸۸) در پژوهشی به سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوال پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در مؤلفه «اثر خدمت»، کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند. در مؤلفه‌های «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان»، کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند.

هیلر<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه واشنگتن<sup>۳</sup> را بر اساس مدل LibQUAL ارزیابی کرد. تحلیل داده‌ها نشان داد ساعات کار کتابخانه مناسب است، اساتید نسبت به دانشجویان از کیفیت خدمات رضایت بیشتری دارند و در حوزه مجموعه و منابع اطلاعاتی، کتابخانه‌ها دارای ضعف هستند.

باترزیبای<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه ادینبورگ<sup>۵</sup> با استفاده از مدل LibQUAL پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد از کیفیت بالاتری برخوردار است و در بعد دسترسی به اطلاعات، ضعف بسیاری دیده شد.

کوک و همکارانش (۲۰۰۴) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه «لکراس مرفی»<sup>۶</sup> در دانشگاه «ویسکانسین»<sup>۷</sup> بر اساس

2. Hiller

3. Washington university

4. Battersby

5. Edinburgh

6. La Crasse Murphy

7. Wisconsin university

1. About LibQUAL

رضایت، درک و انتظارات دانشجویان از خدمات کتابخانه در کالج ایالتی والترز<sup>۷</sup> پرداخته است. این پژوهش با استفاده از مدل LibQUAL و در بین دانشجویان کالج ایالتی والترز انجام شده است. بر اساس نتایج این پژوهش بین نظرات دانشجویان دختر و پسر تفاوت معنی داری در بعد تأثیر خدمات وجود داشت. همچنین یافته‌ها نشان داد که دانشجویان سنین بالای ۲۲ سال در بعد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات نمرات بالاتری نسبت به دانشجویان سنین پایین تر داشتند. همچنین یافته‌ها نشان از ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و خدمات کتابخانه در هر ۵ کالج داشت.

#### یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد از میان ۳۱۷ نفر پاسخگو به پرسشنامه‌ها، ۲۳۹ نفر (۷۵/۴ درصد) زن و ۷۸ نفر (۲۴/۶ درصد) مرد هستند. همچنین فراوانی افراد بالاتر از ۴۵ سال صفر بوده و بیشترین پاسخگویان با تعداد ۲۳۴ نفر (۷۳/۸ درصد) سنی بین ۱۸ تا ۲۲ سال دارند. همچنین ۷۵ نفر (۲۳/۷ درصد) از پاسخگویان سنی بین ۲۳ تا ۳۰ سال، ۶ نفر از آنها (۱/۹ درصد) سنی بین ۳۱ تا ۴۵ سال و ۲ نفر (۰/۶۰ درصد) سن زیر ۱۸ سال دارند. به‌علاوه بیشتر پاسخگویان با تعداد ۲۷۳ نفر (۸۶/۱ درصد) دارای تحصیلاتی در سطح کارشناسی و کمترین تعداد (۸ نفر، ۲/۵ درصد) دانشجویان دوره دکتری هستند. همچنین از میان کل پاسخگویان ۳۶ نفر (۱۱/۴ درصد) دانشجویی کارشناسی ارشد هستند. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس، سن و سطح تحصیلات در جدول ۱ نشان داده شده است.

این مدل پرداخته شد. در این ارزیابی پاسخ‌دهندگان در سه گروه دانشجویان کارشناسی و دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا بوده و نتایج حاصله از نظرات آنها با یکدیگر مقایسه شد. جامعه مورد بررسی همچنین از نظر سن، جنس، و رشته تحصیلی نیز تفکیک شدند. در این ارزیابی، کیفیت خدمات در بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد بالاتر بود.

گودوین<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در سالهای ۲۰۰۳، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۵ به ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به دانشگاه علوم بانکداری جنوب لندن بر اساس مدل LibQUAL پرداخت. نتایج حاصل از اجرای این مدل در این سه سال با یکدیگر مقایسه شد. نتایج نشان داد کیفیت خدمات در سال ۲۰۰۵ نسبت به دو سال قبل در سطح بالاتری قرار دارد و کتابخانه‌ها در هر سه سال در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد دارای عملکرد بهتری بوده‌اند.

کرلیدو و پرسن<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود به بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه لوند<sup>۳</sup> سوئد با استفاده از مدل LibQUAL پرداخت یافته‌های نشان داد که کنترل اطلاعات از زمینه‌های بسیار مهم و قابل توجه برای دانشجویان در این دانشگاه است.

مون<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) به منظور ارزیابی کتابخانه‌های آفریقایی جنوبی به استفاده از مدل LibQUAL جهت ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاه رودز<sup>۵</sup> پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که تمام گروه‌های کاربران کتابخانه در دانشگاه رودز از وضعیت ساختمان کتابخانه بسیار ناراضی هستند. اما در بخش کنترل اطلاعات، عملکرد خوبی دارند. و به نسبت در قسمت تأثیر خدمات، رضایت کمتری دارند.

پسی<sup>۶</sup> (۲۰۰۹) در پایان نامه دکتری خود به بررسی سطح

1. Godwin
2. Persson
3. Lund university
4. Moon
5. Rhodes university
6. Posey

7. Walters state college

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت، سن و سطح تحصیلات

جنس	زن	۲۳۹ نفر	۷۵/۴ درصد
	مرد	۷۸ نفر	۲۴/۶ درصد
سن	زیر ۱۸ سال	۲	۰/۶۰
	۱۸-۲۲	۲۳۴ نفر	۷۳/۸ درصد
	۲۳-۳۰	۷۵ نفر	۲۳/۷ درصد
	۳۱-۴۵	۶ نفر	۱/۹ درصد
	بالتر از ۴۵ سال	۰	۰
سطح تحصیلات	کارشناسی	۲۷۳ نفر	۸۶/۱ درصد
	کارشناسی ارشد	۳۶ نفر	۱۱/۴ درصد
	دکتری	۸ نفر	۲/۵ درصد

میانگین‌ها از روی طیف ۱ تا ۹ در هر گزاره به دست آمده است که در این طیف، عدد ۱ کمترین میزان و عدد ۹ بیشترین میزان را داراست و سطح کیفیت خدمات دریافتی را نشان می‌دهد.

داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های ارسالی، به ترتیب پرسش‌های اساسی پژوهش در جداول آمده‌اند. داده‌های جدول ۲ شامل میانگین امتیازاتی است که کاربران تعیین نموده‌اند. این

جدول ۲. میانگین سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌های موجود در نمونه در سطح گزاره‌ها و ابعاد

کتابخانه	کتابخانه	کتابخانه	گزاره‌ها و ابعاد
مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان	مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان	مرکزی دانشگاه اصفهان	
۳/۸۸	۵/۰۳	۴/۹۱	۱. وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند
۴/۳۱	۵/۴۶	۵/۲۱	۲. توجه به تک تک مراجعه‌کنندگان
۵/۳۵	۶/۰۴	۵/۸۴	۳. وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند
۵/۱۹	۶/۱۹	۵/۵۵	۴. آمادگی کتابداران برای پاسخ‌گویی به پرسشهای مراجعه‌کنندگان
۴/۴۲	۵/۹۴	۵/۲۷	۵. وجود کارمندی که برای پاسخ‌گویی به پرسشهای مراجعه‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند
۴/۳۹	۵/۸۹	۵/۴۵	۶. وجود کارمندی که با مراعات و توجه به مراجعه‌کنندگان رفتار می‌کنند
۴/۶۱	۵/۵۷	۵/۰۳	۷. وجود کارمندی که نیازهای مراجعه‌کنندگان خود را درک می‌کنند
۴/۷۲	۵/۲۸	۵/۱۳	۸. تمایل کتابداران به کمک کردن به مراجعه‌کنندگان
۴/۴۶	۵/۷۹	۵/۲۷	۹. قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان
۳/۳۲	۶/۵۳	۵/۶۲	۱۰. امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار
۳/۸۹	۷/۱۵	۶/۲۸	۱۱. وجود وب‌سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند
۳/۶۵	۵/۹۷	۵/۱۰	۱۲. وجود منابع چاپی که برای کار من لازم هستند
۳/۸۸	۶/۰۰	۵/۱۶	۱۳. وجود منابع اطلاعات الکترونیکی که نیاز دارم
۳/۶۷	۵/۸۲	۵/۲۶	۱۴. وجود تجهیزات مدرنی که به من امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنم
۴/۷۰	۶/۵۸	۶/۱۹	۱۵. وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای که به من امکان می‌دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنم
۴/۷۸	۶/۵۴	۶/۰۶	۱۶. امکان دسترسی آسان به اطلاعات
۳/۷۹	۶/۰۳	۴/۹۰	
۳/۹۰	۵/۷۸	۵/۹۳	

۳/۶۲	۵/۶۸	۵/۶۶	۱۷. وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم هستند
۳/۶۰	۵/۶۱	۵/۵۹	۱۸. فضای کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد
۳/۷۰	۶/۰۹	۵/۷۸	۱۹. وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی
۳/۵۵	۵/۲۰	۴/۳۹	۲۰. مکانی راحت، دلپذیر، و جذاب
			۲۱. مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری، و تحقیق
			۲۲. فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی، و مطالعه گروهی
۴/۵۹	۵/۶۸	۵/۲۹	بعد اول. تأثیرگذاری خدمات
۳/۹۶	۶/۳۲	۵/۵۷	بعد دوم. کنترل اطلاعات
۳/۶۷	۵/۶۳	۵/۴۷	بعد سوم. کتابخانه به عنوان یک مکان

یافته‌های موجود در جدول ۲ نشان می‌دهد در کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان، بالاترین سطح خدمات دریافتی مربوط به وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به کاربر کمک کند با میانگین ۶/۲۸ و کمترین میانگین (۴/۳۹) مربوط به فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی، و مطالعه گروهی است. در بررسی میانگینهای مربوط به ابعاد مدل در این کتابخانه مشاهده می‌شود بعد کنترل اطلاعات بالاترین میانگین (۵/۵۷)، و بعد تأثیرگذاری خدمات، کمترین میانگین (۵/۲۹) را به خود اختصاص داده است. در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان، بالاترین سطح خدمات دریافتی مربوط به وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به کاربر کمک کند با میانگین ۷/۱۵ است و پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی با میانگین ۵/۰۳ مربوط به وجود کارمندی

است که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورد. در بررسی سطح ابعاد مدل مشاهده می‌شود بیشترین میانگین (۶/۳۲) مربوط به بعد کنترل اطلاعات و کمترین میانگین (۵/۶۳) مربوط به بعد کتابخانه به عنوان یک مکان است. در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان، بالاترین سطح خدمات دریافتی مربوط به وجود کارمندان همواره مؤدب با میانگین ۵/۳۵ و پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی مربوط به امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار با میانگین ۳/۳۲ است. در سطح ابعاد مدل مشاهده می‌شود بیشترین میانگین (۴/۵۹) مربوط به بعد تأثیرگذاری خدمات و کمترین میانگین (۳/۶۷) مربوط به بعد کتابخانه به عنوان یک مکان است. بدین ترتیب اولین پرسش اساسی پاسخ داده شد.

جدول ۳ وضعیت انتظارات کاربران در کتابخانه‌های مورد بررسی در سطح گزاره‌ها و ابعاد مدل را نشان می‌دهد.

جدول ۳. وضعیت انتظارات کاربران در کتابخانه های مورد بررسی در سطح گزاره ها و ابعاد مدل

کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان		کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان		کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان		گزاره ها و ابعاد
حداکثر انتظار میانگین کاربران	حداقل انتظار میانگین کاربران	حداکثر انتظار میانگین کاربران	حداقل انتظار میانگین کاربران	حداکثر انتظار میانگین کاربران	حداقل انتظار میانگین کاربران	
۷/۲۲	۴/۴۰	۷/۵۶	۵/۰۶	۷/۲۶	۴/۸۷	۱. وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می آورند
۷/۰۶	۴/۴۶	۷/۵۱	۴/۷۶	۷/۳۸	۴/۹۱	۲. توجه به تک تک مراجعه کنندگان
۷/۱۵	۵/۲۱	۸/۳۱	۵/۹۹	۷/۷۸	۵/۵۳	۳. وجود کارمندانی که همواره مؤدب هستند
۷/۱۷	۴/۴۷	۸/۱۹	۵/۸۰	۷/۷۷	۵/۲۹	۴. آمادگی کتابداران برای پاسخ گویی به پرسشهای مراجعه کنندگان
۷/۱۳	۴/۶۳	۸/۰۱	۵/۶۲	۷/۶۱	۵/۲۹	۵. وجود کارمندانی که برای پاسخگویی به پرسشهای مراجعه کنندگان از دانش کافی برخوردارند
۷/۲۱	۴/۳۶	۷/۹۸	۵/۵۶	۷/۵۸	۵/۰۸	۶. وجود کارمندانی که با مراعات و توجه با مراجعه کنندگان رفتار می کنند
۶/۸۰	۴/۴۱	۷/۷۳	۵/۴۵	۷/۴۵	۵/۰۸	۷. وجود کارمندانی که نیازهای مراجعه کنندگان خود را درک می کنند
۷/۲۳	۴/۴۶	۷/۹۹	۵/۴۴	۷/۵۵	۵/۱۲	۸. تمایل کتابداران به کمک کردن به مراجعه کنندگان
۶/۸۶	۴/۳۸	۷/۷۲	۵/۰۴	۷/۲۸	۴/۷۰	۹. قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه کنندگان
۶/۸۹	۴/۳۲	۸/۰۴	۵/۵۸	۷/۸۶	۵/۲۵	۱۰. امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار
۷/۰۲	۴/۴۰	۸/۳۷	۶/۰۲	۷/۹۱	۵/۳۸	۱۱. وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند
۷/۳۸	۴/۴۴	۷/۸۴	۵/۱۹	۷/۴۶	۵/۱۰	۱۲. وجود منابع چاپی که برای کار من لازم هستند
۶/۹۸	۴/۴۰	۷/۸۸	۵/۲۸	۷/۵۱	۵/۱۲	۱۳. وجود منابع اطلاعات الکترونیکی که نیاز دارم
۷/۰۴	۴/۳۷	۷/۹۲	۵/۲۹	۷/۷۱	۵/۱۷	۱۴. وجود تجهیزات مدرنی که امکان می دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنم
۷/۱۹	۴/۴۴	۷/۹۹	۵/۳۷	۷/۷۳	۵/۲۳	۱۵. وجود ابزارهای دسترسی ساده ای که به من امکان می دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنم
۷/۶۰	۴/۶۹	۸/۱۵	۵/۴۲	۷/۷۳	۵/۴۲	۱۶. امکان دسترسی آسان به اطلاعات
۶/۷۳	۴/۲۱	۷/۶۲	۴/۹۹	۷/۵۸	۵/۰۷	۱۷. وجود مجموعه های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم هستند
۷/۲۶	۵/۰۰	۸/۱۹	۵/۵۵	۷/۸۳	۵/۳۵	۱۸. فضای کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد
۷/۳۸	۵/۰۰	۸/۰۴	۵/۶۲	۷/۷۶	۵/۴۴	۱۹. وجود فضایی آرام برای فعالیت های انفرادی
۷/۶۲	۵/۰۹	۸/۱۲	۵/۳۸	۷/۷۲	۵/۲۷	۲۰. مکانی راحت، دلپذیر، و جذاب
۷/۳۵	۵/۱۹	۸/۲۱	۵/۴۴	۷/۷۷	۵/۴۱	۲۱. مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری، و تحقیق
۷/۱۹	۴/۸۱	۸/۰۳	۵/۴۱	۷/۴۳	۵/۰۸	۲۲. فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی، و مطالعه گروهی
۷/۰۹	۴/۵۳	۷/۸۸	۵/۴۱	۷/۵۱	۵/۰۹	بعد اول. تأثیرگذاری خدمات
۷/۱۰	۴/۴۰	۷/۹۷	۵/۳۹	۷/۶۸	۵/۲۱	بعد دوم. کنترل اطلاعات
۷/۳۶	۵/۰۲	۸/۱۱	۵/۴۸	۷/۷۰	۵/۳۱	بعد سوم. کتابخانه به عنوان یک مکان

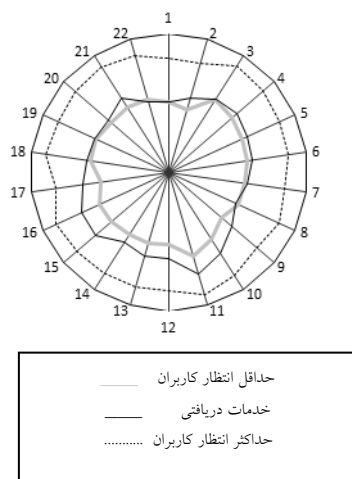


طبق داده‌های جدول ۳ در کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان، کمترین انتظار کاربران با میانگین ۴/۷۰ مربوط به قابلیت اطمینان به کتابداران در حل مشکلات خدماتی است. حداکثر انتظار کاربران نیز با میانگین ۷/۹۱ مربوط به گزاره وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به کاربر کمک کند، می‌باشد. در سطح ابعاد مدل، انتظارات کاربران در بعد تأثیرگذاری خدمات کمترین میانگین (۵/۰۹) و در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان بیشترین میانگین (۷/۷۰) را به خود اختصاص داده است. در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان، کمترین انتظار کاربران با میانگین ۴/۷۶ مربوط به توجه کتابداران به تک تک مراجعه کنندگان می‌باشد و بیشترین انتظار کاربران با میانگین ۸/۳۷ در ارتباط با وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به کاربر کمک کند است. در سطح ابعاد مدل، بررسی داده‌ها آشکار می‌کند که سطح انتظارات کاربران کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات با میانگین ۵/۳۹ نسبت به سایر ابعاد پایین‌تر و در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان با میانگین ۸/۱۱ بالاتر می‌باشد. در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان، کمترین انتظار کاربران با میانگین ۴/۲۱ مربوط به وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی مورد نیاز کاربران می‌باشد و بیشترین انتظار کاربران با میانگین ۷/۶۲ در ارتباط با مکان راحت، دلپذیر و جذاب کتابخانه است. در سطح ابعاد مدل، یافته‌ها بیانگر آن است که سطح انتظارات کاربران کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات کمترین میانگین (۴/۴۰) و در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان بیشترین میانگین (۷/۳۶) را به خود اختصاص داده است. بدین ترتیب پرسش اساسی دوم پاسخ داده شد.

در پاسخ به پرسش اساسی سوم، از یکی از آزمونهای آمار استنباطی با عنوان «آزمون ویلکاکسون» استفاده شده است. این آزمون هنگامی مورد استفاده قرار می‌گیرد که بخواهیم میانگینهای دو نمونه از یک جامعه را (زمانی که داده‌ها رتبه‌ای است) با یکدیگر مقایسه کنیم. بدین منظور در هر یک از کتابخانه‌های

موجود در نمونه، معنی‌داری تفاوت سطح خدمات دریافتی با حداقل انتظار کاربران و معنی‌داری تفاوت سطح خدمات دریافتی با حداکثر انتظار کاربران بررسی می‌شود. در آزمون ویلکاکسون، چنانچه میزان سطح معنی‌داری (مقدار sig یا p-value) از میزان آلفا ( $\alpha=0/05$ ) کمتر باشد فرض صفر رد شده و اختلاف، معنی‌دار می‌باشد. نتایج حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که در کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان، میان خدمات دریافتی و حداقل انتظارات کاربران اختلاف معنی‌داری وجود ندارد زیرا مقدار  $\text{sig} = 0/224$  (سطح معنی‌داری) بیشتر از مقدار  $\alpha=0/05$  است. به عبارتی نمی‌توان گفت که سطح خدمات دریافتی به صورت معنی‌داری از حداقل انتظارات کاربران فاصله دارد. همچنین نتایج آزمون بیانگر آن است که تفاوت میان حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار است، زیرا میزان سطح معنی‌داری ( $\text{sig} = 0/000$ ) کوچکتر از میزان آلفا ( $\alpha=0/05$ ) است. بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت حداکثر انتظار کاربران به صورت معنی‌داری از سطح خدمات دریافتی فاصله دارد. در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان، نتایج آزمون نشان می‌دهد مقدار  $\text{sig} = 0/038$  (سطح معنی‌داری) کمتر از مقدار  $\alpha=0/05$  است؛ بنابراین میان خدمات دریافتی و حداقل انتظارات کاربران اختلاف معنی‌داری وجود دارد. به عبارتی با ۹۵ درصد اطمینان سطح خدمات دریافتی به صورت معنی‌داری از حداقل انتظارات کاربران فاصله دارد. به علاوه، نتایج آزمون بیانگر آن است که تفاوت میان حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی نیز معنی‌دار است زیرا میزان سطح معنی‌داری ( $\text{sig} = 0/000$ ) کوچکتر از میزان آلفا ( $\alpha=0/05$ ) است. بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان حداکثر انتظار کاربران به صورت معنی‌داری از سطح خدمات دریافتی فاصله دارد. در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان، از آنجا که مقدار  $\text{sig} = 0/155$  (سطح

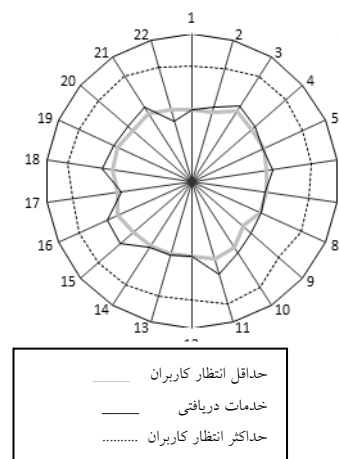
نمودار ۱ سطح انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی را در هر یک از گزاره‌های مدل LibQUAL در کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود عملکرد کتابخانه در چهار گزاره وجود کارمندان برای پاسخگویی به مراجعه کنندگان (گزاره ۵)، وجود کارمندی برای درک نیازهای مراجعه کنندگان (گزاره ۷)، وجود مجموعه نشریات چاپی یا الکترونیکی (گزاره ۱۷) و فضایی مناسب برای ارتباطات جمعی، یادگیری و مطالعه گروهی (گزاره ۲۲) نیازهای کاربران را برطرف نساخته است. که این میزان در گزاره ۲۲ بیشتر می‌باشد. نمودار ۱ همچنین نشان می‌دهد که کتابخانه در فراهم‌آوری منابع چاپی مورد نیاز کاربران (گزاره ۱۲)، فراهم‌آوری منابع اطلاعات الکترونیکی (گزاره ۱۳)، وجود کارمندی برای ایجاد حس اعتماد و اطمینان در کاربران (گزاره ۱) و وجود کارمندی با تمایل به کمک به مراجعه کنندگان (گزاره ۸) به توجه بیشتر نیاز دارند. این بخش از خدمات اگرچه به حداقل انتظار کاربران پاسخ داده اما انتظارات آنها را به میزان بسیار کمی (نسبت به سایر خدمات) برطرف ساخته است.



نمودار ۲. انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در سطح گزاره‌ها در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان

معنی‌داری) بیشتر از مقدار  $\alpha=0/05$  است؛ بنابراین میان خدمات دریافتی و حداقل انتظارات کاربران اختلاف معنی‌داری وجود ندارد. به عبارتی نمی‌توان گفت که سطح خدمات دریافتی به صورت معنی‌داری از حداقل انتظارات کاربران فاصله دارد. همچنین نتایج آزمون بیانگر آن است که تفاوت میان حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار است، زیرا میزان سطح معنی‌داری ( $\text{sig} = 0/000$ ) کوچکتر از میزان آلفا ( $\alpha=0/05$ ) است. بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت حداکثر انتظار کاربران به صورت معنی‌داری از سطح خدمات دریافتی فاصله دارد.

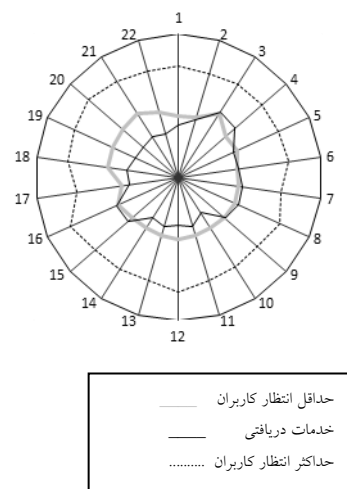
در پاسخ به پرسش اساسی چهارم، میانگین حداقل انتظار کاربران، حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی (در سطح گزاره‌ها) در هر یک از کتابخانه‌های موجود در نمونه، در نمودارهای راداری<sup>۱</sup> نشان داده شده است. به‌طور کلی در بخشهایی که در نمودار، سطح خدمات دریافتی خارج از فاصله میان حداقل و حداکثر انتظارات کاربران قرار گرفته است، عملکرد کتابخانه نیازهای کاربران را برطرف نساخته است.



نمودار ۱. انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در سطح گزاره‌ها در کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان

<sup>۱</sup>. Radar charts

نمودار ۲ سطح انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی را در هر یک از گزاره‌های مدل LibQUAL در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان نشان می‌دهد. براین اساس مشاهده می‌شود که در این کتابخانه فضای کتابخانه برای ارتباطات جمعی، یادگیری و مطالعه گروهی (گزاره ۲۲)، تمایل کتابداران برای کمک به کاربران (گزاره ۸) و وجود کارمندانی برای ایجاد حس اعتماد و اطمینان در کاربران (گزاره ۱) نتوانسته نیازهای کاربران را برطرف سازد. بنابراین کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در بهبود این بخش از خدمات باید بیشتر بکوشد. به علاوه کتابخانه باید به میزان بیشتری به فراهم آوردن فضایی آرام برای فعالیتهای انفرادی (گزاره ۱۹) و به کارگیری کارمندانی همواره مؤدب (گزاره ۳) توجه کند. این بخش از خدمات اگرچه به انتظارات کاربران پاسخ داده‌اند اما این پاسخگویی به میزان بسیار اندکی است و این بخش‌ها نیز به اصلاحاتی نیاز دارند.



نمودار ۳. انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در سطح گزاره‌ها در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان

نمودار ۳ سطح انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی را در هر یک از گزاره‌های مدل LibQUAL در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان نشان می‌دهد. براین اساس مشاهده می‌شود که کتابخانه در بسیاری از موارد از جمله

وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند (گزاره ۱)، توجه به تک تک مراجعه‌کنندگان (گزاره ۲)، وجود کارمندانی با دانش کافی برای پاسخ به مراجعه‌کنندگان (گزاره ۵)، امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار (گزاره ۱۰)، وجود وب سایتی مناسب برای کتابخانه (گزاره ۱۱)، وجود منابع چاپی کافی (گزاره ۱۲)، وجود منابع اطلاعات الکترونیکی (گزاره ۱۳)، وجود تجهیزاتی مدرن برای دسترسی به اطلاعات (گزاره ۱۴)، وجود ابزارهای دسترسی ساده به اطلاعات (گزاره ۱۵)، وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی (گزاره ۱۷)، فضای کتابخانه برای ترغیب به مطالعه و یادگیری (گزاره ۱۸)، وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی (گزاره ۱۹)، مکانی راحت، دلپذیر، و جذاب (گزاره ۲۰)، وجود مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری، و تحقیق (گزاره ۲۱) و وجود فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی، و مطالعه گروهی (گزاره ۲۲) نتوانسته نیازهای کاربران را برطرف سازد و باید توجه بسیاری به رفع مشکلات کتابخانه داشته باشد. بدین ترتیب پرسش اساسی چهارم پاسخ داده شد.

### بحث و نتیجه‌گیری

مسئله مورد بررسی در این پژوهش، تحلیل شکاف و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از طریق بررسی سه سطح کیفیت خدمات (حداقل انتظار، حداکثر انتظار و سطح خدمات دریافتی) از دیدگاه کاربران است؛ و نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند برای بهبود خدمات کتابخانه مفید باشد. بنابراین با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که:

الف. کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان در طراحی وب سایت خود نسبتاً موفق بوده و توانسته رضایت کاربران را جلب کند. در این پژوهش مشاهده شد که بیشترین سطح انتظارات کاربران نیز مربوط به وجود وب سایت مناسب است که این کتابخانه توانسته به خوبی به این انتظار مراجعان پاسخ گوید. به علاوه کتابخانه توانسته ابزارهای مفیدی برای

دسترسی به اطلاعات فراهم نماید. در مقابل، از نظر کارمندانی که از دانش کافی برخوردارند و نیازهای مراجعه کنندگان خود را به خوبی درک می کنند دارای کیفیت نسبتاً پایین بوده است؛ همچنین مجموعه نشریات چاپی و الکترونیکی آن نامناسب است و در ایجاد فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری و مطالعه گروهی عملکرد کتابخانه ضعیف می باشد. در سطح ابعاد نیز این کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات از عملکرد بهتری برخوردار بوده در حالی که در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، دارای ضعف هایی می باشد.

ب. کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان نیز همانند کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان توانسته وب سایت مناسبی طراحی کند که در یافتن اطلاعات به کاربران کمک کند، و در ایجاد ابزارهای دسترسی ساده به اطلاعات نیز موفق بوده و توانسته رضایت کاربران را جلب کند. پژوهش نشان داد که وب سایت کتابخانه برای کاربران از بیشترین اهمیت برخوردار است و کتابخانه توانسته به این حداکثر انتظار کاربران به خوبی پاسخ دهد. در مقابل کتابخانه از نظر کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربر ایجاد می کنند، و کارمندانی که مایل به کمک به کاربران هستند دارای ضعف بوده و از نظر ایجاد فضای مورد نیاز برای ارتباطات جمعی، یادگیری و مطالعه گروهی از کیفیت پایینی برخوردار است. در سطح ابعاد نیز این کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات از عملکرد نسبتاً خوبی برخوردار بوده و این با یافته های کوک و همکاران (۲۰۰۴) و مون (۲۰۰۷) همسو است. اما در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، کیفیت پایینی دارد.

ج. کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان از نظر کارمندانی که برای پاسخ به مراجعه کنندگان از آمادگی کافی برخوردارند و کارمندانی که مایل به کمک به کاربران هستند توانسته رضایت کاربران را جلب کند. در حالی که بیشترین انتظارات کاربران در ارتباط با وجود مکانی راحت، دلپذیر و جذاب برای کتابخانه بوده است. در مقابل کتابخانه در اغلب موارد نتوانسته رضایت کاربران را جلب کند. به عنوان نمونه از نظر کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را ایجاد کنند، به

تک تک مراجعه کنندگان توجه داشته باشند و از دانش کافی برخوردار باشند عملکرد ضعیفی داشته است. از نظر امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی، وجود منابع چاپی و الکترونیکی کافی، وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی به اطلاعات، وجود ابزارهای دسترسی به اطلاعات، وجود مجموعه نشریات چاپی یا الکترونیکی و وجود وب سایتی برای کتابخانه، از کیفیت پایینی برخوردار بوده است و از نظر فضایی مناسب برای ترغیب به مطالعه و یادگیری، فضایی آرام برای فعالیتهای انفرادی، فضایی راحت، دلپذیر و جذاب، فضایی مناسب برای مطالعه و تحقی و فضایی برای ارتباطات جمعی، مطالعه و یادگیری گروهی توانسته رضایت کاربران را جلب نماید. در سطح ابعاد نیز این کتابخانه در بعد تأثیرگذاری خدمات از عملکرد بهتری برخوردار بوده در حالی که در دو بعد کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان، بسیار ضعیف بوده و نتوانسته حداقل انتظارات کاربران را پاسخ گوید و این با یافته های میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) و امیدفر و موسوی زاده (۱۳۸۸) همسو می باشد.

#### منابع

- امیدی فر، سیروس؛ موسوی زاده، زهرا. (۱۳۸۸). "سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کووال". فصلنامه پیام کتابخانه، ۱۵ (۴)، ۶۱-۸۰.
- بابا غیبی، نجمه؛ فتاحی، رحمت ا... (۱۳۸۶). "مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کووال". فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۴۴ (۴)، ۲۵۵-۲۷۴.
- حریری، نجلا؛ افغانی، فریده. (۱۳۸۶). "بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاه های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف". فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۴۲ (۲)، ۲۵-۵۲.

میرغفوری، حبیب؛ مکی، فاطمه. (۱۳۸۶). "ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه های آموزشی با رویکرد Libqual (مورد: کتابخانه های دانشگاه یزد)". فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی ۱۰ (۱)، ۶۲-۷۹.

شهبازی، مهری. (۱۳۸۷). "بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا با استفاده از روش لایب کوال". فصلنامه پیک نور علوم انسانی دانشگاه پیام نور، ۲ (۶)، ۳-۱۰.

Battersby, R. (2003). "Service quality: The LibQUAL survey 2003, a summary report". Retrieved Dec. 15, 2008 from [www.libqual.org](http://www.libqual.org).

Cook, C. et al. (2004). "LibQUAL spring 2004 survey: University of Wisconsin-La Cross Murphy library". Retrieved July 8, 2010 from [www.libqual.org/manage/results/index.cfm](http://www.libqual.org/manage/results/index.cfm).

Cook, C. ; Heath, F. (2001). "The ARL "LibQUAL+" pilot project: An update". *Journal of Library Administration*. 35(4): 47-53.

Godwin, P. (2005). "London South Bank University, share fair: ALA annual conference summer 2005". Retrieved Sep. 25, 2009 from [www.libqual.org](http://www.libqual.org).

Hiller, S. (2001). "Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the university of Washington libraries". *Library Trends*. 49(4): 605-625.

Kyrillidou, M; Persson, A. (2006). "The new library user in Sweden: a libqual+TM study at lund university". *Performance Measurement and Metrics*. 1 (7): 45-53.

Moon, A. (2007). " Libual +TM at Rhodes university library". *Performance Measurement and Metrics*. 8 (2): 72-87.

Posey J. (2009). "Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at walters state community college". [theses]. East Tennessee University.

Roszkowski, M. J.; Baky, J. S. ; Jones, D. B. (2005). "So which score on the LibQUAL+TM tells me if library users are satisfied?" *Library and Information Science Research*. 27: 424-439.

Scherrer, C. S. ; Jacobson, S. (2002). "New measures for new roles: Defining and measuring the current practices of health sciences libraries". *J Med Libr Assoc*. 90 (2): 164-172.