**نام مقاله: مقايسه سنجش كيفيت خدمات كتابخانه هاي دانشگاه فردوسي از ديدگاه كاربران و كتابداران با استفاده از ابزار لايب كوآل**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 44 \_ شماره چهارم، جلذ 11**

**پديدآور: نجمه بابا غيبي، دكتر رحمة الله فتاحي**

**مقايسة سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي از ديدگاه كاربران و كتابداران با استفاده از ابزار لايب‌كوآل****[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")**

نجمه باباغيبي[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")

دكتر رحمت الله فتاحي[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ")

**چكيده**

**پژوهش حاضر با هدف مقايسة دانشجويان مقطع كارشناسي ارشد و كتابداران دانشگاه فردوسي دربارة كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي اين دانشگاه و با استفاده از ابزار لايب‌كوآل انجام گرفته است. در اين پژوهش كيفيت خدمات كتابخانه‌ها در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار»، بررسي شد. جامعه آماري اين پژوهش دانشجويان كارشناسي ارشد و كتابداران دانشكده‌هاي مهندسي، ادبيات، علوم پايه و كشاورزي دانشگاه فردوسي مشهد مي‌باشند. بر اين اساس، 231 نفر از دانشجويان كارشناسي ارشد و كليه كتابداران دانشكده‌هاي مورد بررسي كه 31 نفر بودند، حجم نمونه را تشكيل دادند. يافته‌ها نشان داد، بين دو گروه مورد بررسي در مورد كيفيت خدمات موجود كتابخانه‌ها تفاوت معناداري وجود دارد. در كليه موارد، بين انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد و خدمات ارائه شده از سوي كتابخانه‌هاي مذكور تفاوت معناداري وجود دارد؛ بين كيفيت خدمات موجود از ديدگاه كتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجويان كارشناسي ارشد و كتابداران، از نظر اهميت تأثيرگذاري هر يك از ابعاد لايب كوآل بر كيفيت خدمات كتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد، ولي بين ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد حوزه‌هاي چهارگانة آموزشي تفاوتي وجود ندارد.**

**كليدواژه‌ها: كيفيت خدمات، ابزار لايب‌كوآل، كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد، ارزيابي خدمات.**

**مقدمه**

كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني سازمانهايي خدماتي هستند كه رسالت اصلي آنها پيوند جامعة دانشگاهي با دانش و اطلاعات از طريق ارائه خدمات كارآمد است. اين خدمات بايد در هماهنگي هر چه بيشتر با انتظارها و نيازهاي در حال تغيير كاربران كه برخاسته از ظهور فناوريهاي نوين و توليد فزايندة اطلاعات است، فراهم‌آوري شوند.

در جهت تشخيص انتظارهاي كاربران كتابخانه‌ها از خدمات موجود و تعيين ميزان رضايتمندي آنها، كتابخانه‌ها به سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي خود نيازمندند. در عين حال، با توجه به كارايي نداشتن روشهاي سنتي و متداول سنجش رضايت كاربران از كتابخانه‌ها و دشواريهاي سنجش كيفيت خدمات، مديران كتابخانه‌ها در ايران از نقاط ضعف و قوّت كتابخانه‌هاي خود آگاهي دقيقي ندارند و تصميم‌گيريهاي آنها در اين امر به سرانجام درستي نمي‌انجامد.

از آنجا كه معيار سنجش عملكرد يك كتابخانه، ميزان ارائه خدمات با كيفيت به استفاده‌كنندگان كتابخانه است و اين معيار، جامع‌ترين معيار براي سنجش ميزان كارايي و اثربخشي يك كتابخانه در نظر گرفته مي‌شود، سنجه‌ها و ابزارهاي مختلفي به منظور ارزيابي كتابخانه‌ها طراحي شده‌اند. براي نمونه، مي‌توان به استانداردهايي چون استاندارد انجمن كتابخانه‌هاي دانشگاهي و پژوهشي[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ") و استاندارد كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران و ابزارهاي استاندارد سروكوآل[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ") و لايب‌كوآل[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ") اشاره نمود.

توجه به استانداردهاي انجمن كتابخانه‌هاي دانشگاهي و پژوهشي و استاندارد كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران مشخص مي‌كند سنجش كيفيت از طريق اين استانداردها، مترادف با ميزان منابع موجود در كتابخانه است، اما در مدلهاي جديدِ ارزيابي كيفيت نظير سروكوآل و لايب‌كوآل، به خدماتي كه كتابخانه انجام مي‌دهد، توجه مي‌شود.

سروكوال يا مدل «تحليل شكاف»[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ") يكي از مدلهاي جديدِ مورد استفاده به منظور سنجش كيفيت خدمات ارائه شده در سازمانهاي خدماتي است و توسط «پاراسورامان و زيت‌هامل»[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ") (1985) ارائه شد. پس از ارائة اين مدل، تحقيقات بسياري در راستاي كاربرد و توسعة اين ابزار براي سنجش كيفيت خدمات مختلف انجام گرفت. همچنين، در راستاي بومي‌سازي كاربرد اين مدل، تحقيقات گسترده‌اي در سازمانهاي خاص صورت گرفت. يكي از اين تحقيقات، مطالعات انجمن كتابخانه‌هاي تحقيقاتي[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ") است كه به تدوين مدل جديدي با عنوان «لايب‌كوآل» منجر شده است. اين مدل، مخصوص سنجش سطح كيفيت خدمات در كتابخانه‌هاست. نتايج حاصل از تمامي تحقيقات، نشانگر توانايي بالاي اين مدل در سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاست (والر و هُسِث، و كريليدو[[10]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o ")،2003).

بر اساس تعريفهاي متفاوت كيفيت خدمات در زمانهاي مختلف، سنجش كيفيت خدمات دگرگوني بسياري يافته و از زاويه‌هاي متفاوتي به آن توجه شده است. در اين پژوهش بر آن شديم رويكردهايي را كه از آغاز تاكنون در ارزيابي خدمات به آن توجه شده با اين ابزار بسنجيم و به تفاوت آنها پي ببريم.

با توجه به اهميت خدمات با كيفيت در كتابخانه‌ها و افزايش تقاضاي كاربران براي دريافت خدمات بهتر و با توجه به اين امر كه كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي در جهت اصلاح و بهبود امور در حال تغييرند، برخي مشكلات اصلي همچنان باقي است (پريرخ، فتاحي، و موسوي، 1380). لذا در اين پژوهش، بر اساس اين مدل ولي از دو رويكرد متفاوت، كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد ارزيابي شده است؛ بدين مفهوم كه با بررسي وضعيت موجود كتابخانه‌ها در ارائة خدمات و انتظارهاي جامعة استفاده‌كننده از كتابخانه از طريق آگاهي يافتن از ديدگاه­ها و آراي آنها، مي‌توان خدمات كتابخانه‌ها را برنامه‌ريزي و متناسب با خدمات مورد انتظار كاربران، اولويتهاي خدماتي آنها را تعيين نمود.

**رويكردهاي مختلف در سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي**

در سالهاي اخير، رويكرد صاحب‌نظران و متخصصان اطلاع‌رساني و كتابداري، تحت تأثير مؤلفه‌هاي نوين حاكم بر حوزه‌هاي علمي و پژوهشي، دگرگونيهاي فراواني يافته است. زماني گردآوري منابع اطلاعاتي براي كتابخانه اهميت بسياري داشت و كتابداران مي‌كوشيدند در راه تكميل مجموعة منابع، بر دشواريهاي مجموعه (كمبود فضا، تجهيزات، بودجه، نيروي انساني و ...) غلبه كنند. در نتيجه، گسترش مجموعة منابع كتابخانه، مستلزم حل مشكلات مرتبط با رويكرد «مجموعه‌مداري» بود.

در رويكردي ديگر و با توجه به مشكلاتي از اين قبيل، حرفه‌مندان و متخصصان كتابداري و اطلاع‌رساني چارة كار را در آن ديدند كه اصول كار و وظايف شغلي هر يك از كتابداران را به روشني تعريف و هر يك از كاركنان كتابخانه را به انجام وظايف خود ملزم نمايند؛ با اين هدف كه اين رويكرد، موجب تثبيت نظم و نظام كتابخانه گردد و كتابخانه بتواند وظايف خود ـ يعني اطلاع‌رساني و اشاعة محتواي منابع اطلاعاتي ـ را به خوبي انجام دهد.

اما اين هدفهاي مثبت و منطقي، پس از مدتي دگرگون و مأموريت‌مداري موجب نفوذ گرايشهايديوان سالاري در اين رويكرد گرديد و پايبندي به انجام وظايف، بيش از نيازهاي كاربران كتابخانه و تلاش در راه تأمين آنها، مورد توجه قرار گرفت. اكنون نوبت به رويكردي جديد، در ارائة خدمات كتابخانه‌اي رسيده است: «كاربرمداري». جوهرة اين رويكرد در رابطه با كاربر، عبارت است از: انتخاب اطلاعات مناسب در زمان مناسب؛ دانستن اين كه كاربر چه وقت، كجا و چگونه بايد به جستجو بپردازد و چگونه به اكتشاف آنچه قبلاً كشف شده، نپردازد. در رابطه با كتابداران، اين رويكرد بدين معناست كه اطلاعات مورد نياز كاربران را به شكلي كه مي‌خواهند و در زمان لازم، در اختيار آنان قرار داد. در اينجا، نكتة اساسي چيزي است كه مورد تقاضاي كاربر است، نه اينكه كتابدار به عنوان متصدّي اطلاعات، چه چيزي را ارائه يا چه كاري را انجام مي‌دهد (بهمن‌آبادي و قاسمي، 1385).

«بوث»[[11]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o ") (2002، ص 1) هم سه رويكرد مختلف اما مكمّل براي سنجش كيفيت خدمات ارائه داد:

**ـ رويكرد از بالا به پايين****[[12]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o "):**سنجش كيفيت خدمات سازمانها بر اساس استانداردهاي جهاني و آيين‌نامه‌ها. در اين رويكرد به استانداردها و فرايندها تأكيد مي‌شود تا به فعاليتهاي سازمان. اين رويكرد، همان رويكرد مجموعه‌مداري است (نتايج اين رويكرد تدوين استانداردهايي چون استاندارد انجمن كتابخانه‌هاي دانشگاهي و پژوهشي و استاندارد كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران است).

**ـ رويكرد يك طرفه****[[13]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o "):** سنجش كيفيت خدمات سازمانها بر اساس استانداردهاي وضع شده توسط هر كتابخانه و تأكيد بر فعاليتهاي انجام شده است نه كارهايي كه بايد انجام شود. اين رويكرد، همان رويكرد وظيفه‌مداري و مأموريت‌مداري است.

**ـ رويكرد از پايين به بالا****[[14]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn14" \o "):**سنجش كيفيت خدمات سازمانها براساس رضايت مشتري و بازخورد كاربران است. در اين رويكرد، تأكيد بر انتظارهاي كاربران است. اين رويكرد، همان رويكرد كاربرمحوري است، كه نتيجة آن، تدوين سروكوآل و لايب‌كوآل است و امروزه سومين رويكرد براي سنجش كيفيت خدمات مورد توجه قرار گرفته است.

**هدفها و ضرورت پژوهش**

كتابخانه‌هاي دانشگاهي با توجه به عهده‌دار بودن رسالت سنگين خدمتگزاري علمي، بايد با آگاهي از وضعيت موجود خدمات و با يافتن اطلاعات مفيد و روزآمد از نيازهاي كاربران و نقاط ضعف و قوّت كتابخانه‌ها، برنامه‌ريزيهاي مفيدي براي آينده داشته باشند. در اين راستا، هدف اصلي اين پژوهش، تعيين كيفيت خدمات موجود در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد از دو رويكرد متفاوت، با استفاده از ابزار لايب‌كوآل در 3 بُعدِ تأثيرگذاري خدمات، كتابخانه به عنوان يك مكان و كنترل اطلاعات مي‌باشد. شناخت نقاط قوّت و ضعف كتابخانه‌هاي مورد بررسي از ديدگاه خدمت‌دهندگان كتابخانه‌ها (كتابداران) و بخشي از كاربران آن (دانشجويان كارشناسي ارشد) و مقايسة آنها و بررسي توانايي كتابداران در شناخت نيازهاي كاربران نيز از هدفهاي ويژۀ اين پژوهش است.

**پيشينة پژوهش**

در زمينة سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌ها با استفاده از ابزار لايب‌كوآل، پژوهشها و مقاله‌هاي بسياري در مجله‌‌هاي تخصصي مختلف به چاپ رسيده است. اين پژوهشها به دو دسته تقسيم مي‌شوند: دستة اول پژوهشهايي است كه روايي[[15]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn15" \o ") و پايايي[[16]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn16" \o ")  (تامپسون، كوك، و كريليدو[[17]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn17" \o ")، 2005) و مراحل تكامل و گسترش مدل لايب‌كوآل (كوك و هيث[[18]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn18" \o ")، 2001) را بررسي مي‌كند. دستة دوم، پژوهشهايي است كه گزارشهايي از كاربرد مدل لايب‌كوآل در كتابخانه‌هاي مختلف (از نظر نوع و كشورها و فرهنگهاي مختلف) براي بهبود كيفيت خدمات آنها ارائه مي‌دهد كه ميزان رضايتمندي كاربران كتابخانه‌ها از خدمات را مي­سنجد. نمونه‌اي از آنها، پژوهشهاي «هيلر»[[19]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn19" \o ") (2001)؛ «وبستر»[[20]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn20" \o ") و «هيث» (2002)؛ «بويكين»[[21]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn21" \o ") (2002)؛ «دُله»[[22]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn22" \o ") (2002)؛ «مك نيل»[[23]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn23" \o ") و «گيسك»[[24]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn24" \o ") (2002)؛ «باترزباي»[[25]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn25" \o ") (2003)؛ كوك و همكارانش(2004)؛ «دنيس»[[26]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn26" \o ") (2004)، «پرابست»[[27]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn27" \o ")(2004)؛ «تويس بروكس»[[28]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn28" \o ") (2005)؛ پنهال و ديگران (2005)؛ هين ريچز و ديگران (2006)؛ «ادگار»[[29]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn29" \o ") (2006)؛ و در داخل كشور، «كاظم‌پور» (1385)؛ «ميرغفوري و مكّي» (1386)، «نجف‌قلي‌نژاد» (1386) مي‌باشند.

پژوهشهاي انجام شده نشان داد در وضعيت فعلي، كتابخانه‌ها در همة ابعاد مدل لايب‌كوآل و مطابق با نياز كاربران خود، نتوانسته‌اند خدمات مطلوب و آرماني ارائه‌ دهند و در بعضي موارد به حداقل خدمات مورد انتظار كاربر جواب داده شده است. البته، اينكه كتابخانه در چه ابعادي توانسته به حداقل انتظارهاي كاربران پاسخ دهد، به موقعيت آن بستگي دارد. شكافهاي مورد بررسي در تمامي اين پژوهشها، تحليل شكاف بين حداقل خدمات مورد انتظار و ادراك كاربران از خدمات موجود و تحليل شكاف بين حداكثر خدمات مورد انتظار و ادراك كاربران از خدمات موجود است. اين بررسي در گروه‌هاي مختلف كاربران كتابخانه‌ها (كارشناسي، كارشناسي ارشد، دكتري و اعضاي هيئت علمي و كارمندان دانشگاه) بر اساس رويكرد كاربرمحوري در سنجش خدمات كتابخانه انجام گرفته است و به تعيين مشكلات كتابخانه‌ها بر اساس تحليل فاصله‌اي ميانگين­ها در شكافهاي مورد بررسي مي‌پردازد. در ايران، تاكنون، تنها در يك پژوهش به بررسي شكاف بين ادراك كتابداران از انتظارهاي كاربران پرداخته شده است (ميرغفوري و مكي، 1386). در عين حال، در اين پژوهش، مسئلة كيفيت خدمات موجود از ديدگاه كتابداران و نيز ادراك آنها از كيفيت خدمات موجود، و اينكه تفاوتي ميان ادراك آنها با ادراك كاربران وجود دارد، مورد توجه نبوده است. پژوهشهاي انجام شده در زمينة لايب‌كوآل، با توجه به ديدگاه‌هاي كاربران در كتابخانه مورد بررسي تنها به بررسي يك شكاف از 5 شكاف قابل بررسي (تفاوت ميان آنچه مشتريان از يك خدمت انتظار دارند و آنچه را عملاً دريافت مي‌كنند) پرداخته‌اند. بنابراين، اين خلأ در پژوهشهاي انجام شده وجود دارد كه شكاف 1 (شكاف 1ـ تفاوت بين ادراكهاي مديريت از آنچه مشتريان انتظار دارند و انتظارهاي واقعي مشتريان) مورد سنجش قرار گيرد.

**فرضيه‌هاي پژوهش**

1.بين ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد و كتابداران دانشگاه فردوسي دربارة كيفيت خدمات موجود كتابخانه‌هاي آن، تفاوتي معنادار وجود دارد.

2. از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد، بين خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي با خدمات مورد انتظار آنها تفاوت معناداري وجود دارد.

3. از ديدگاه كتابداران، بين خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي با خدمات مورد انتظار دانشجويان كارشناسي ارشد، تفاوت معناداري وجود دارد.

4. بين انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد دانشگاه فردوسي و درك كتابداران از انتظارهاي آنها از كيفيت خدمات، تفاوت معناداري وجود دارد.

5. از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد، بين ميزان تأثير ابعاد مدل لايب‌كوال بر كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي، تفاوتي معنادار وجود دارد.

6. از ديدگاه كتابداران، بين ميزان تأثير ابعاد مدل لايب كوآل بر كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد، تفاوت معناداري وجود دارد.

7. بين ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد حوزه‌هاي چهارگانة آموزشي دانشگاه فردوسي مشهد دربارة اولويت ابعاد لايب كوال، تفاوتي معنادار وجود دارد.

**جامعة پژوهش، روش‌شناسي و ابزار گردآوري اطلاعات**

به منظور بررسي فرضيه‌هاي پژوهش، يك نمونة تصادفي از كلية دانشجويان كارشناسي ارشد مشغول به تحصيل در نيمسال تحصيلي اول 1386- 87 اعم از زن و مرد در دانشكده‌هاي علوم پايه، كشاورزي، مهندسي و ادبيات دانشگاه فردوسي مشهد،شامل231 نفر و كلية كتابداران شاغل در بخش امانت و مرجع و خدمات اطلاع‌رساني در كتابخانه‌هاي مورد بررسي (31 نفر) انتخاب و پرسشنامه‌ها ميان آنها توزيع شد.

اين پژوهش از نظر هدف و نوع، كاربردي و از نظر شيوة گردآوري داده‌ها، به روش پيمايشي است.ابزار اين پيمايش، پرسشنامة لايب‌كوآل مشتمل بر 25 گويه در قالب 3 بُعد (تأثيرگذاري خدمات، كتابخانه به عنوان يك مكان و كنترل اطلاعات) است. پرسشنامة پژوهش حاضر، بر اساس پرسشنامه مدل لايب‌كوآل طراحي شده و براي روشن‌سازي بعضي از مفاهيم و گويه‌ها، مثالهايي به آنها اضافه شده است، در مجموع از 3 پرسشنامه استفاده شد كه پرسشنامة 1 و 2 حاصل ادغام دو پرسشنامه است، شامل:

1. پرسشنامة سنجش خدمات موجود و مورد انتظار دانشجويان كارشناسي ارشد

2. پرسشنامة سنجش خدمات موجود و مورد انتظار كتابداران

3. پرسشنامة سنجش درك كتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجويان كارشناسي ارشد.

به منظور سنجش پايايي پرسشنامه‌ها، از ضريب آلفاي كرونباخ استفاده گرديد. از آنجا كه ضريب آلفاي محاسبه شده براي تمامي پرسشنامه‌ها در 3 بُعد مختلف لايب‌كوآل، 80/0 به بالاست، پرسشنامه‌هاي مورد نظر داراي پايايي قابل قبول است. نتايج حاصل از سنجش ميزان پايايي پرسشنامه‌ها، در جدول 1 آمده است.

**جدول1. نتايج حاصل از تحليل پايايي پرسشنامه‌ها**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد كيفيت****پرسشنامه‌ها** | **تأثيرگذاري خدمات** | **كتابخانه به عنوان يك مكان** | **كنترل اطلاعات** |
| **كيفيت خدمات موجود دانشجويان ارشد** **كيفيت خدمات مورد انتظار دانشجويان ارشد****كيفيت خدمات موجود كتابداران****كيفيت خدمات مورد انتظار كتابداران****ادراك كتابداران از كيفيت خدمات مورد انتظار دانشجويان ارشد** | 827/0856/0921/0921/0936/0 | 831/0831/0924/0921/0938/0 | 836/0868/0924/0923/0937/0 |

**تجزيه و تحليل اطلاعات**

**فرضية اول پژوهش:** براي بررسي فرضية اول پژوهش از آزمون من ويتني استفاده شد. نتايج حاصل از تحليل اطلاعات، در جدول2، بيانگر تأييد فرضية اول پژوهش است. با توجه به مقايسة ميانگين رتبه‌ها در دو گروه مورد بررسي، ميانگين رتبه‌هاي به‌دست آمده براي گروه دانشجويان كارشناسي ارشد، از ميانگين رتبه‌ها براي كتابداران در سه بُعد لايب‌كوآل كمتر است. از طرفي، تفاوت ميانگينها، در بُعد كنترل اطلاعات بيشتر و در بُعد كتابخانه به عنوان يك مكان كمتر است. از اين­جا مي‌توان متوجه شد كهدر بُعد كنترل اطلاعات، كيفيت خدمات موجود از ديدگاه كتابداران، بالاتر از كيفيت خدمات از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد بوده است. علّت به وجود آمدن اين شكاف عميق در اين بُعد را از يك سو مي‌توان ناشي از توانمندي و مهارت بالاي كتابداران در دسترسي به اطلاعات، عدم شناخت كافي از نيازهاي دانشجويان كارشناسي ارشد در همة گويه‌هاي مورد بررسي در اين بُعد دانست؛ ولي از جهت ديگر، كاربران ممكن است اين وضعيت را به دليل رفع نكردن نياز پايين‌تر ارزيابي كرده ‌باشند.

**جدول 2. وضعيت موجود كيفيت خدمات كتابخانه در هر بُعد لايب‌كوآل از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد و كتابداران**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد لايب‌كوآل** | **ميانگين رتبه‌هاي دانشجويان ارشد** | **ميانگين رتبه‌هاي كتابداران** | **شكاف****ميانگينها** | **نمرۀ****(Z)** | **آمارۀ آزمون من ويتني** | **درجه معناداري** | **نتيجة آزمون** |
| **كيفيت خدمات** | 918/2SD=./038  | 328/3SD=./091  | 41/0- | 988/3- | 1992 | 000/0 | تأييد فرضيه1 |
| **تأثيرگذاري خدمات** | 299/3SD=./048  | 591/3SD=./116  | 292/0- | 547/2- | 2322 | 011/0 | تأييد فرضيه |
| **كتابخانه به عنوان يك مكان** | 716/2SD=./051  | 974/2SD=./144  | 258/0- | 062/2- | 2754 | 039/0 | تأييد فرضيه |
| **كنترل اطلاعات** | 745/2SD=./043  | 248/3SD=0/1  | 503/0- | 386/4- | 5/1834 | 000/0 | تأييد فرضيه |

**فرضية دوم پژوهش:** براي بررسي فرضية دوم پژوهش، از آزمون ويلكاكسون استفاده شد. نتايج حاصل از تحليل اطلاعات، در جدول3، بيانگر تأييد فرضية دوم پژوهش است. همان گونه كه داده‌هاي جدول 3 نشان مي‌دهد، يافته‌ها حاكي از آن است كه در هيچ يك از ابعاد، كيفيت خدمات نتوانسته‌اند به سطح انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد پاسخ داده يا از آن فراتر روند.

**جدول3. وضعيت كيفيت خدمات موجود كتابخانه و مورد انتظار، از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد لايب‌كوآل** | **وضعيت كيفيت خدمات موجود** | **وضعيت كيفيت خدمات مورد انتظار** | **شكاف****ميانگينها** | **نمرۀ (Z)** | **درجه معناداري** | **نتيجة آزمون** |
| **كيفيت خدمات** | 918/2SD=./038  | 339/4SD=./034  | 421/1- | 904/12- | 000/0 | تأييد فرضيه 2 |
| **تأثيرگذاري خدمات** | 299/3SD=./048  | 236/4SD=./037  | 937/0- | 647/11- | 000/0 | تأييد فرضيه |
| **كتابخانه به عنوان يك مكان** | 717/2SD=./051  | 3/4SD=./042  | 583/1- | 388/12- | 000/0 | تأييد فرضيه |
| **كنترل اطلاعات** | 745/2SD=./043 | 438/4SD=./044 | 693/1- | 927/12- | 000/0 | تأييد فرضية |

**فرضية سوم پژوهش:** براي بررسي فرضية سوم پژوهش، از آزمون من‌ويتني استفاده گرديد. نتايج حاصل از تحليل اطلاعات در جدول 4، بيانگر تأييد فرضية سوم پژوهش است. اين بدين مفهوم است كه كيفيت خدمات ادعا شده از سوي كتابداران، نمي‌تواند انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد را پاسخگو باشد.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد لايب‌كوآل** | **ميانگين رتبه‌هاي كتابداران** | **ميانگين رتبه‌هاي دانشجويان ارشد** | **شكاف****ميانگينها** | **نمرة****(Z)** | **آزمون من‌ويتني** | **درجه معناداري** | **نتيجة آزمون** |
| **كيفيت خدمات** | 328/3SD=./091  | 339/4SD=./034  | 011/1- | 588/7- | 5/569 | 000/0 | تأييد فرضية 3 |
| **تأثيرگذاري خدمات** | 591/3SD=./116  | 236/4SD=./037  | 645/0- | 052/5- | 5/1570 | 000/0 | تأييد فرضيه |
| **كتابخانه به عنوان يك مكان** | 974/2SD=./144  | 3/4SD=./042  | 326/1- | 605/7- | 5/591 | 000/0 | تأييد فرضيه |
| **كنترل اطلاعات** | 248/3SD=./1  | 438/4SD=./044  | 19/1- | 848/7- | 467 | 000/0 | تأييد فرضيه |

**جدول4. كيفيت خدمات موجود كتابخانه از ديدگاه كتابداران و مورد انتظار از ديدگاه دانشجويان ارشد در هر بُعد از ابعادلايب‌كوآل**

**فرضية چهارم پژوهش:** براي بررسي فرضية چهارم پژوهش، از آزمون من‌ويتني استفاده گرديد. نتايج حاصل از تحليل اطلاعات در جدول5، بيانگر عدم تأييد فرضية چهارم پژوهش است. اين بدان مفهوم است كه ميان انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد و درك كتابداران از انتظارهاي آنان، تفاوتي معنادار وجود ندارد و كتابداران كتابخانه‌هاي مورد بررسي نيازها و انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد را درك كرده‌اند، ولي به دلايلي كه خارج از كنترل آنهاست، توانايي پاسخگويي به آنها را ندارند.

**جدول 5. كيفيت خدمات مورد انتظار دانشجويان كارشناسي ارشد و درك كتابداران از اين انتظارها در هر بُعد از ابعاد لايب‌كوآل**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد لايب‌كوآل** | **ميانگين رتبه‌هاي  دانشجويان ارشد** | **ميانگين رتبه‌هاي كتابداران** | **شكاف****ميانگينها** | **نمرۀ****(Z)** | **آزمون من ويتني** | **درجه معناداري** | **نتيجة آزمون** |
| **كيفيت خدمات** | 339/4SD=./034  | 191/4SD=./084  | 148/0 | 918/1- | 5/2796 | 055/0 | رد فرضيه4  |
| **تأثيرگذاري خدمات** | 236/4SD=./037  | 215/4SD=./083  | 021/0 | 508/0- | 5/3350 | 611/0 | رد فرضيه |
| **كتابخانه به عنوان يك مكان** | 3/4SD=./042  | 071/4SD=./125  | 229/0 | 969/1- | 5/2785 | 05/0 | رد فرضيه |
| **كنترل اطلاعات** | 438/4SD=./044  | 225/4SD=./108  | 213/0 | 888/1- | 2811 | 059/0 | رد فرضيه |

**فرضيه‌هاي پنجم و ششم پژوهش:**براي بررسي فرضية پنجم و ششم پژوهش، از آزمون فريدمن استفاده گرديد. نتايج حاصل از اين تحليلها كه در جدول 6 ارائه شده، بيانگر اين است كه از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد، بين ميزان تأثير ابعاد لايب‌كوآل بر كيفيت خدمات ارائه شده تفاوتي معنادار وجود دارد، ولي طبق جدول 8 ، از ديدگاه كتابداران تفاوت معناداري وجود ندارد. به عبارتي، دانشجويان كارشناسي ارشد ابعاد لايب‌كوآل را از نظر ميزان اهميت اولويت‌بندي كرده‌ و يكي را بر ديگري در اولويت قرار داده‌اند ولي كتابداران، اهميت ابعاد مورد بررسي در لايب‌كوآل را با كيفيت خدمات كتابخانه‌ها برابر دانسته‌اند.

**جدول 6. ميزان تأثير ابعاد لايب‌كوآل بر كيفيت خدمات از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **دانشجويان كارشناسي ارشد** | **تعداد** | **مجذور كا** | **درجه آزادي** | **درجه معناداري** | **نتيجة آزمون** |
| **ابعاد لايب‌كوآل** | 229 | 954/21 | 2 | 000/0 | تأييد فرضيه5 |

**جدول 7. ميانگين رتبه‌ها در هر بُعد از ابعاد لايب‌كوآل از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد براي اولويت بندي آنها**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ابعاد لايب‌كوآل** | **ميانگين رتبه‌ها** | **درجة اهميت** |
| **كنترل اطلاعات** | 21/2 | 1 |
| **كتابخانه به عنوان يك مكان** | 98/1 | 2 |
| **تأثيرگذاري خدمات** | 81/1 | 3 |

**جدول 8. بررسي ميزان تأثير ابعاد لايب‌كوآل بر كيفيت خدمات از ديدگاه كتابداران**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **كتابداران** | **تعداد** | **مجذور كا** | **درجه آزادي** | **درجه معناداري** | **نتيجة آزمون** |
| **ابعاد  لايب‌كوآل** | 31 | 701/1 | 2 | 427/0 | رد فرضيه 6 |

**فرضية هفتم پژوهش:**براي بررسي فرضية هفتم پژوهش از آزمون «كروسكال واليس» استفاده گرديد. نتايج حاصل از اين تحليل‌ نشان داد از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد با وجود تمايز در حوزة تحصيلي و نيازهاي متفاوت هر حوزة آموزشي، در ميزان اهميت هر يك از ابعاد لايب‌كوآل بر كيفيت خدمات ارائه شده تفاوت وجود ندارد و نتيجة اولويت‌بندي در فرضية پنجم براي كلية كتابخانه‌هاي مورد بررسي در دانشگاه فردوسي مشهد يكسان است.

**جدول 9. ميزان تأثير ابعاد لايب‌كوآل بر كيفيت خدمات از ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد در هر يك از حوزه‌هاي چهارگانة آموزشي**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد لايب‌كوآل** | **مجذور كا** | **درجه آزادي** | **درجه معناداري** | **نتيجة آزمون** |
| **تأثيرگذاري خدمات** | 324/2 | 3 | 508/0 | رد فرضيه 7 |
| **كتابخانه به عنوان يك مكان** | 944/5 | 3 | 114/0 | رد فرضية 7 |
| **كنترل اطلاعات** | 200/3 | 3 | 362/0 | رد فرضية7 |

**نتيجه‌گيري و پيشنهادها**

يافتة اصلي پژوهش در بررسي مقايسة ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد و كتابداران در مورد كيفيت خدمات موجود كتابخانه‌ها، نشان داد تفاوت معناداري وجود دارد و دانشجويان كارشناسي ارشد كيفيت خدمات موجود را پايين‌تر از كتابداران ارزيابي كرده‌اند. از طرفي، يافتة ديگر پژوهش نشان داد كتابداران در درك نيازها و انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد توانمند بوده‌اند. بنابراين، تفاوت ديدگاه دانشجويان كارشناسي ارشد و كتابداران را ناشي از تجربه و مهارت ناكافي دانشجوياناز منابع و خدمات بايد دانست كه نشان مي‌دهد كتابداران به خوبي از عهدۀ آموزش آنها بر نيامده و اطلاع‌رساني مطلوبي نداشته‌اند. يا اينكه كتابداران بر اساس استانداردهاي كمّي و تطابق وضعيت موجود با مطلوب به قضاوت پرداخته‌اند و چون دانشجويان كارشناسي ارشد به تطابق وضعيت موجود با استانداردهاي ذهني خود ـ كه نشأت گرفته از انتظارهاي آنهاست ـ قضاوت كرده‌اند، وضعيت موجود را پايين‌تر ارزيابي نموده‌اند. به عبارت ديگر، كتابداران به كارهاي انجام شده و هزينه‌هاي صرف شده بيشتر توجه دارند (از جنبة مثبت مي‌بينند) ولي دانشجويان كارشناسي ارشد متوجه رفع نشدن نياز خود با خدمات موجودند (از جنبة منفي مي‌بينند)؛ مثلاً اگر كتابخانه هزاران كتاب فراهم آورد ولي با اين تعداد كتاب، نياز كاربري رفع نشود و منابع مورد نياز او در اين ميان كتابها نباشد، ارزيابي‌اش اين است كه منابع از لحاظ كيفي در سطح پاييني قرار دارند؛ ولي كتابداران اين مورد را بالا ارزيابي مي‌كنند. بنابراين، ارزيابي از اين دو رويكرد ( تطابق با استانداردهاي كمّي و كيفي) مي‌تواند باعث اين تفاوت معنادار شده باشد. از طرفي، ممكن است كتابداران كيفيت خدمات را به طور كلي ارزيابي و خدمات كتابخانه براي كليه دانشجويان را با نگرشي كل‌گرايانه ارزيابي كرده باشند، به طوري كه دانشجويان كارشناسي ارشد، فقط انتظارهاي خود را مدنظر دارند و با نگرشي جزءگرايانه، كيفيت خدمات كتابخانه را ارزيابي كرده‌اند.

همنچنين، پژوهش حاضر نشان داد كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي مورد بررسي در دانشگاه فردوسي مشهد پاسخگوي انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد در هيچ‌كدام از ابعاد لايب‌كوآل نيست. اين ضعف در كيفيت خدمات، مي‌تواند ناشي از عوامل زير باشد:

·**كوتاهي مسئولان كتابخانه و كتابداران** به عنوان يك مجموعة خدماتي در فراهم‌آوري منابع و تجهيزات كافي و روزآمد و شناخت ناكافي نيازها، مهارتها و توانمنديهاي كاربران توسط كتابداران و ارائه آموزشهاي لازم به آنها.

·**سازمان مادر** براي فراهم‌آوري خدمات با كيفيت، برنامه و جدّيت كافي نداشته و يا از نظر بودجه و نيروي انساني براي كتابخانه‌ها، سرمايه‌گذاري كافي در نظر نگرفته است. اين مورد يقيني‌تر است و با توجه به اينكه اين مشكلات در گويه‌هاي لايب‌كوآل موجود نيست و كتابداران در مورد مشكلات كتابخانه‌ها در سؤالهاي باز پرسشنامه، نظر خود را ارائه داده‌اند. مي‌توان به اين نتيجة كلي دست يافت كه كاربران كتابخانه‌ها تجارب كافي براي ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه‌ها در مواردي چون بودجه‌بندي، نيروي انساني، تعهدات كتابخانه و مديريت و ... ندارند. بنابراين، نبايد به تجارب كاربران وابسته بود و قضاوت را تنها بر عهدۀ آنها گذاشت، زيرا سنجش اثربخشي و كارآيي خدمات كتابخانه، به عمليات كتابخانه‌ها بستگي دارد. كاربران بعضي از ويژگيهاي خدمات را شناخته و بعضي از آنها كه مربوط به اجزاي فني كيفيت مي‌شود، براي آنها شناخته شده نيست. لذا مي‌توان نتيجه گرفت كه مدل لايب‌كوآل كه تنها به سنجش كيفيت خدمات از ديدگاه كاربران مي‌پردازد، داراي نواقصي است و براي سنجش كيفيت خدمات بايد از ديدگاه كتابداران هم استفاده نمود. به همين دليل، بايد پرسشنامه‌اي خاص براي بررسي ديدگاه كتابداران طراحي گردد. اين نظر، با ديدگاه «ادگار»[[30]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn30" \o ") ( 2006) در يك راستاست.

بر اساس نتايج و يافته‌هاي پژوهش، براي تقويت و بهبود كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد پيشنهادهايي ارائه شده است:

ـ تأمين بودجه كافي براي تهية منابع الكترونيكي و تجهيزات نوين و امكانات رايانه‌اي براي پشتيباني از آموزش و پژوهش و توليدات علمي.

ـ لزوم توجه جدّي مسئولان دانشگاه براي تقويت و رفع مشكلات موجود در ابعاد مورد بررسي.

ـ برقراري ارتباط و همكاري با كتابخانه‌هاي ديگر (از طريق طرح امانت بين كتابخانه‌اي) و تقويت آن.

ـ به روز شدن كتابها و نشريه‌هاي ادواري؛ اشتراك مجله‌‌هاي مورد نياز با توجه به رشته‌هاي تحصيلي

ـ آگاه كردن دانشجويان نسبت به امكانات و انواع خدمات موجود و روشهاي ارائه نحوۀ خدمات

ـ آگاه‌سازي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي مورد بررسي از پيشرفتهاي جاري و حرفه‌اي و دستاوردهاي تازة اين علوم و همچنين برنامه‌هايي در جهت آموزش آنان.

همچنين، مي‌توان پژوهشهايي در زمينة موضوعهاي زير انجام داد:

ـ پژوهش مقايسه‌اي براي بررسي وضعيت كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي مشابه (كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي ديگر) به منظور پي بردن به نكات مشابه و يا متفاوت در عرضة خدمات.

ـ پژوهش مقايسه‌اي در طي چند سال براي بررسي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي و بررسي روند رشد يا كاهش آن.

ـ بررسي كيفيت خدمات بخشهاي مختلف كتابخانه‌ها به طور جداگانه (خدمات امانت بين كتابخانه‌اي، خدمات مرجع، خدمت امانت، خدمات اطلاع‌رساني و ...).

·پژوهشي مشابه با پژوهش حاضر براي سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي بر اساس ديدگاه­هاي كاربران در رشته‌هاي مختلف دانشگاهي.

·پژوهش در مورد علل اصلي كمبودها و نواقص و راهكارهاي اصلاح و بهبود كيفيت خدمات در كتابخانه‌ها. يافته‌هاي اين پژوهش مي­تواند به كتابداران در اصلاح زيرساختها و تقويت عوامل موفقيت كمك كند.

**منابع**

ـ بهمن‌آبادي، مسعود و علي حسين قاسمي (1385).بازنگري به رويكرد كاربرمداري در كتابخانه‌هاي تخصصي. فصلنامه كتابداري و اطلاع‌رساني آستان قدس رضوي،3(9). بازيابي15 آذر، 1386، از:

<http://www.aqlibrary.com/Issue/ShowOneArticle.aspx?ArticleCode>

 ـ پريرخ، مهري؛ رحمت‌الله فتاحي و علي‌اصغر موسوي (1380). وضعيت كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد و ارائة يك الگوي مناسب براي نظام اطلاع‌رساني كتابخانه‌ها. فصلنامة كتابداري و اطلاع‌رساني آستان قدس، 4 (3)، 35- 64. بازيابي 10 خرداد، 1386، از <http://alpha-5.irandoc.ac.ir/scripts/wxis.exe?a=02:54:10>

ـ كاظم پور، زهرا (1385).ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانة مركزي دانشگاه­هاي فني ـ مهندسي دولتي شهر تهران براساس مدل لايب‌كوآل**.** پايان‌نامة كارشناسي ارشد، دانشگاه تهران.

ـ ميرغفوري، سيدحبيب و فاطمه مكي (1386). ارزيابي سطح كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي آموزشي با رويكرد لايب‌كوآل (مورد: كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد). فصلنامة كتابداري و اطلاع‌رساني آستان قدس رضوي. 10 (1)، 61- 78.

ـ نجف‌قلي‌نژاد، اعظم (1386). ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت مدرس با استفاده از ابزار لايب‌كوآل.. پايان‌نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه تربيت مدرس، تهران.

- Battersby, Richard (2003).The university of Edinburgh information services: LibQual survey. Retrieved 29 May, 2007, from www.lib.ed.ac.uk/news/LibQual.shtml

- Booth, Andrew  (2002). What is quality and how can we measure it?. Interim, 43, 1-22. Retrieved 4 April, 2007, from the World Wide Web: www.shinelib. org.uk/

- Boykin, Joseph F.(2002). LibQual+TM as a confirming resource.Performance Measurement and Metrics,3(2), 74- 78. Retrieved June 17, 2007, from the World Wide Web:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/14678040210429946>

- Cook, C.; Heath, F. (2001). Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQual+TM Qualitative Study. Library Trends. 49(4), 548-584.

- Cook, Colleen; et al. (2004). LibQual spring 2004 survey:University of Wisconsin-La Cross Murphy library. Retrieved July 11, 2007, from the World Wide [www.LibQual.org/manage/ results/index.cfm](http://www.libqual.org/manage/%20results/index.cfm).

- Cullen, Rowena. (2001). Perspectives on user Satisfaction Surveys.Library Trends, 49(4), 662- 686. Retrieved April 1, 2007, from <http://www.encyclopedia.com/doc/1G-77811350-1.html>

- Dennis, Brad (2004). Share Fair ALA Annual Conference Summer 2005. Retrieved 20 May, 2007, from [www.LibQual.org/ documents/](http://www.libqual.org/%20documents/)admin/Booklet.doc

- Dole, Wanda (2002). LibQual+(TM) and the Small Academic Library. Performance Measurement and Metric, 3(2), 85 - 95.

- Edgar, William B.(2006). Questioning LibQual+TM:Expanding its Assessment of Academic LibraryEffectiveness. portal: Libraries and the Academy,6(4), 445–465.

- Heinrichs, John H.; Sharkey, Thomas W.;Lim, Jeen-Su. (2006). Research Investigation of Information Access Methods. The Journal of Academic Librarianship,32 (2),183- 191.

- Hiller, S. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. Library Trends, 49 (4), 605-25.

- McNeil**,** Beth; Giesecke**,** Joan (2002). Using LibQual+TM to improve services to library constituents: a preliminary report on the University of Nebraska-Lincoln experience.Performance Measurement and Metrics,3(2), 96- 100. Retrieved 12 August, 2007, from <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/14678040210429991>

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50.

- Penhale, sara; Kirk, Tom; Wagner, Janet; Smith, Shireley; Larson, Christine (2006). Earlham college Libraries LibQual survey spring 2005: Final Report December 2006. Retrieved 12 May, 2007, from <http://www.earlham.edu/is/documents/LibQual_results.pdf>

- Probst, L. (2004).Penn State Libraries: LibQual survey executive summary November 2004. Retrieved 10 March, 2007, from<http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reports/LibQual%202004%20Executive%20Summary.pdf>

- Thompson, Bruce; Cook, Colleen ; Kyrillidou, Martha (2005).Concurrent Validity of LibQual+™ Scores: What Do LibQual+™ Scores Measure?. [***The Journal of Academic Librarianship***](http://www.sciencedirect.com/science/journal/00991333),31(6), 517-522. Retrieved 12 October, 2007, fromsciencedirect

- Twiss-Brooks, Andrea (2005). University of Chicago, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved 20 May, 2007, from [www.LibQual.org](http://www.libqual.org/)

- Waller, A. Consuella; Hoseth, Amy; Kyrilidou, Martha (2003). LibQual+™ policies and procedures manual. Washington D.C. Retrieved 12 May, 2007, from[www.LibQual.org](http://www.libqual.org/)

- Webster, Duane; Heath, F. (2002). LibQual+TM Spring 2002 survey results- Suny buffalo. Retrieved 1 september, 2007, from ublib.buffalo.edu/libraries/LibQual/results 2002.html

1. بر گرفته از پايان نامه كارشناسي ارشد، به راهنمايي دكتر رحمت الله فتاحي

2. كارشناس ارشد كتابداري و علوم اطلاع‌رساني

3. استاد علوم كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه فردوسي مشهد

[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref4" \o ")Association of College & Research Libraries (ACRL).

[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref5" \o "). Serv Qual.

[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref6" \o "). Lib Qual.

[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref7" \o "). Analysis Gap.

[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref8" \o ").Parasuraman & Zeithaml.

[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref9" \o "). Association of Research Libraries (ARL).

[[10]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref10" \o ").Waller & Hoseth & Kyrilidou.

[[11]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref11" \o "). Booth.

[[12]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref12" \o "). Top-down approach.

[[13]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref13" \o "). Sideways.

[[14]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref14" \o "). Bottom-up approach.

[[15]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref15" \o "). Validity.

[[16]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref16" \o "). Reliability.

[[17]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref17" \o "). Thompson & Cook & Kyrillidou.

[[18]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref18" \o "). Cook & Heath.

[[19]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref19" \o "). Hiller.

[[20]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref20" \o "). Webster.

[[21]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref21" \o "). Boykin.

[[22]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref22" \o "). Dole.

[[23]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref23" \o "). Mc neil.

[[24]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref24" \o "). Giesecke.

[[25]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref25" \o "). Battrsby.

[[26]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref26" \o "). Dennis.

13. Probst.

14. Twiss-Brooks.

15. Edgar.

[[30]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref30" \o "). Edgar.