**نام مقاله: تحليل عاملي موانع استفاده مطلوب دانشجويان از خدمات كتابخانه در دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان**

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

**شماره نشريه: 54 \_ شماره دوم، جلد 14**

**پديدآور: دكتر ابوالقاسم شريف زاده، دكتر محمد رضا محبوبي**

**چكيده**

**اين پژوهش با هدف بررسي محدوديتها و موانع فراروي استفادة مطلوب دانشجويان از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان، انجام گرفته است.به لحاظ روش‌شناسي، اين تحقيق بر مبناي راهبرد پيمايش استوار است. جامعه آماري تحقيق، تمامي دانشجويان عضو كتابخانه مركزي دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان را شامل مي‌شود (3400N=). حجم نمونه مورد مطالعه با استفاده از فرمول كوكران محاسبه (310n=) و از تكنيك نمونه‌گيري منطبق با انتساب متناسب براي گزينش تصادفي نمونه‌ها، بهره‌ گرفته شده است. ابزار اين تحقيق، پرسشنامه‌اي محقق ساخته بوده كه براي جمع‌آوري داده‌ها و اطلاعات مورد نياز، مورد استفاده قرار گرفته است. روايي پرسشنامه بر پاية نظرهاي گروهي از صاحب‌نظران كتابداري و اطلاع‌رساني كشور تأمين شده و پايايي آن نيز با محاسبة ضريب آلفاي كرونباخ (76/0) براي 30 پرسشنامه تكميل شده در طي مطالعة راهنما، محرز شده است. براي تجزيه و تحليل داده‌هاي گردآوري شده، از نرم‌افزارهاي SPSS و EXCELبهره گرفته شده است. بر حسب ضريب تغييرات، به اولويت‌بندي موانع و محدوديتها پرداخته شده است. يافته‌ها حاكي از آن است كه سطح رضايت بيشتر پاسخگويان (75%) از خدمات كتابخانه مركزي، در حد متوسط است. تحليل عاملي موارد محدوديت دانشجويان در استفاده از كتابخانه مركزي با رويكرد پالايش داده‌ها، به استخراج هفت عامل به نامهاي 1) منابع موجود در كتابخانه 2) شرايط بهره‌گيري از خدمات كتابخانه مركزي 3) كيفيت خدمات ارائه شده 4) تسهيلات و فضاي كتابخانه 5) برنامه زماني كار كتابخانه 6) آموزشي و 7) دانشجويي منجر شده است كه روي ‌هم رفته توانسته‌اند 21/77% واريانس كل را تبيين نمايند.**

**كليدواژه‌ها: كتابخانه دانشگاهي، خدمات كتابخانه‌اي، نقطه ‌نظرهاي دانشجويان، تحليل عاملي.**

**مقدمه**

بدون‌ شك، كتابخانه‌هاي‌ تخصصي‌ و دانشگاهي، جايي‌ كه‌ بيشترين‌ مدارك‌ علمي‌ كشور اعم‌ از كتاب، ادواري‌ها‌، مواد ديداري‌ و شنيداري‌ و نظاير آن در زمينه‌‌هاي‌ مختلف‌ علوم‌ و فنون‌ در آنها گردآمده‌اند، از مهم‌ترين‌ اجزاي‌ نظام‌ اطلاع‌رساني‌ علمي‌ كشور به‌ شمار‌ مي‌آيند و هيچ‌ پژوهشگري‌ نيست‌ كه‌ در فرايند پژوهش‌ خود، از استفاده‌ از خدمات ‌اين‌ كتابخانه‌ها بي‌ نياز باشد (عليدوستي، **‌**1374). البته، نقش كتابخانه‌هاي دانشگاهي فقط به امر پژوهش محدود نمي‌شود، بلكه هر كتابخانه دانشگاهي به واسطة گردآوري منابع علمي و تخصصي نظير كتابهاي درسي، كمك درسي و ... و فضاي مناسبي كه براي يادگيري و مطالعه فراهم مي‌آورد، نقش مهمي در پيشبرد هدفهاي آموزشي هر واحد دانشگاهي بر عهده دارد (بيگدلي، 1377).

   فراهم نمودن امكان دسترسي مستقيم كاربران به اطلاعات و تأكيد بر نيازهاي اطلاعاتي آنان، از مهم‌ترين وظايفي است كه بنياد كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني بر آن استوار است (حري، 1385). با توجه به اينكه اكثر استفاده‌كنندگان كتابخانه‌هاي دانشگاهي اعضاي هيئت علمي و دانشجويان مي‌باشند و با توجه به نقش و اهميتي كه آنها در پيشرفت آموزش و پژوهش دارند، بايد انتخاب و گزينش مواد كتابخانه‌اي و ارائه خدمات، بر اساس تأمين نيازهاي آموزشي و پژوهشي آنها صورت پذيرد. از جمله راه‌ حلهايي كه مي‌تواند زمينه‌ساز تحقق چنين سياستي شود و در حل مشكل بهره‌برداري از منابع كتابخانه‌اي مؤثر واقع گردد؛ آگاهي از وضع موجود كتابخانه‌ها و نيازهاي اطلاعاتي كاربران آنهاست. بر اساس چنين مطالعاتي، مي‌توان برنامه‌هايي تدوين كرد كه در جهت مرتفع ساختن نيازهاي اطلاعاتي اين گروه از كاربران، مفيد باشد (گيلوري، 1374).

كتابخانه‌هاي دانشگاهي به دليل تسهيل دسترسي دانشجويان، اعضاي هيئت علمي و پژوهندگان دانشگاهي به منابع اطلاعات و دانش مستند در حوزه‌هاي تخصصي و علمي، نقش مهمي در پيشبرد آموزش و پژوهش و در كل، عملكرد و بهره‌وري دانشگاه‌ها و مراكز پژوهشي ايفا مي‌نمايند (پريرخ، 1377). از آنجا كه بررسي ميزان رضايت مراجعه‌كنندگان به كتابخانه يكي از مهم‌ترين عوامل در شناخت ميزان موفقيت كتابخانه در دسترسي به هدفهاي مورد نظر است(Niyonsenga and Bizimana, 1996)، در اين تحقيق به آن پرداخته مي‌شود. بهبود خدمات كتابخانه مركزي در دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان، مستلزم ارزيابي مسائل و مشكلات مرتبط با هر مؤلفه و بهره‌گيري از سازوكارهاي مناسب است. بنابراين، مسئله مورد نظر در اين تحقيق عبارت بوده است از اينكه دانشجويان تا چه حد از خدمات كتابخانه‌اي دانشگاه رضايت دارند، چه عوامل بازدارنده يا محدوديتهاي فراروي استفاده مؤثر دانشجويان از خدمات كتابخانه در دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان وجود دارد و جهت بهبود استفاده مطلوب از كتابخانه از سوي دانشجويان از لحاظ منابع اطلاعاتي مورد نظر، شيوه‌هاي ارائه خدمات، فضاي كتابخانه‌اي، تعامل كاركنان كتابخانه، امكانات و تسهيلات موجود و ... چه سازوكارهايي را مي‌توان پيش گرفت.

**مروري بر پژوهشهاي پيشين**

تاكنون پژوهشهاي مختلف و متعددي در خصوص ابعاد مختلف مديريت و توسعه كتابخانه‌ها انجام شده است. در ادامه، با توجه به موضوع اين پژوهش، به برخي از تحقيقات صورت گرفته در خصوص ابعاد مختلف مديريتي و خدمات‌رساني كتابخانه‌هاي دانشگاهي، اشاره شده است.

«ژايو[[1]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftn1" \o ") و همكاران» (2009) به مطالعة ديدگاه‌هاي دانشجويان خارجي شاغل به تحصيل در دانشگاه‌هاي چين در خصوص استفاده از كتابخانه‌هاي دانشگاهي در چين پرداخته‌اند. اين پيمايش در دانشگاه‌هاي وهان و پكن به منظور كسب بازخورد از انتظارهاي دانشجويان مزبور از خدمات كتابخانه، انجام شده است. اين تحقيق در زمينه‌هاي خدمات عمومي كتابخانه، سياستها، مجموعه‌ها، دسترسي الكترونيكي و محيط كتابخانه صورت گرفته است. در همين خصوص، «ليائو»[[2]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftn2" \o ") (2004) اولويت‌بندي پايين خدمات كاربران[[3]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftn3" \o ") را از مشكلات ريشه‌دار كتابخانه‌هاي دانشگاهي در چين برشمرده و حاكم بودن فرهنگ سنتي در كتابخانه‌ها را يكي از علل اصلي توسعه نيافتگي خدمات كاربران از جنبه دسترس‌پذيري اطلاعات، معرفي نموده است. نتايج پژوهش «صياميان» (1378) در خصوص ميزان علاقه و استفاده دانشجويان از كتابخانه‌هاي دانشكده‌اي دانشگاه علوم پزشكي مازندران، نشان داده است روزآمد بودن مجموعه كتابخانه موجب گرايش بيشتر دانشجويان به استفاده از آن مي‌شود.مطالعة «حكيمي و طبسي» (1382) بيانگر آن است كه كتابخانه‌هاي دانشگاهي شهر زاهدان از نظر مجموعه، از سطح استاندارد پايين‌تر و فضا و امكانات آنها از نظر كيفي نامطلوب است و از نظر كمّي فاصله زيادي با استانداردهاي داخلي دارند.

يافته‌هاي تحقيق «سليماني و پريرخ» (1384) نشان داد 91% منابع مرجع تخصصي فارسي و 23/85% منابع مرجع تخصصي لاتين موجود در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد روزآمد هستند؛ ميزان جامعيت كتابخانه‌هاي اين دانشگاه نسبت به بازار نشر 61% مي‌باشد و 30% منابع مرجع تخصصي لاتين اين كتابخانه‌ها در راهنماي «والفورد» معرفي شده‌‌اند. «حكيمي و صمدزاده» (1384) با بررسي كتابخانه‌هاي دانشگاه سيستان و بلوچستان دريافتند كتابخانه‌هاي مورد مطالعه در هيچ يك از ابعاد سروكوال نتوانسته‌اند انتظارهاي مراجعه‌كنندگان را برآورده سازند؛ اما در ابعاد فيزيكي و محيط، خدمات كيفي قابل قبولي داشته‌اند. نتايج مطالعه «پوراحمد» (1370) درباره كتابخانه‌هاي دانشكده‌هاي دانشگاه مازندران، نشانگر كمبود فضا، بودجه، نيروي انساني متخصص در اداره امور كتابداري، كمبود كتاب و نشريه‌هاي مرتبط با نياز استفاده‌كنندگان و نبود سازماندهي صحيح است. بررسي كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي زاهدان توسط «حكيمي و سوري نظامي» (1384) نشان داد كتابخانه مورد مطالعه در هيچ يك از ابعاد كيفي خدمت، نتوانسته است انتظارهاي كاربران خود را بر آورده كند.

نتايج تحقيق «علي ‌رمضاني و همكاران» (1387) كه به بررسي نظرهاي اعضاي هيئت علمي و دانشجويان دانشگاه علوم پزشكي كرمان در موردكيفيت خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي پرداخته‌اند، نشان داد ميانگين نمرة رضايت كلي از خدمات كتابخانه مركزي 13/6 از حداكثر 9 مي‌باشد. در بين ابعاد سه گانه كيفيت خدمات كتابخانه‌اي، بيشترين ميزان رضايت به ترتيب مربوط به «كنترل اطلاعات» (98/5)، «مؤثر بودن خدمات» (96/5) و «فضاي كتابخانه» (89/5) بوده است.

يافته‌هاي پژوهش «صيادي تورانلو و همكاران» (1387) نشان داد از ديدگاه دانشجويان دانشگاه يزد، دسترسي به اطلاعات، مهمترين بُعد در زمينة ارتقاي كيفيت خدمات كتابخانه‌اي است. همچنين، نتايج حاكي از آن است كه اولويت ساير ابعاد در ارتقاي كيفيت خدمات كتابخانه‌اي به ترتيب شامل كنترل شخصي، كتابخانه به عنوان مكان و تأثيرگذاري خدمات مي‌باشد.

سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي از ديدگاه كاربران وكتابداران با استفاده از ابزار لايب كوآل توسط «بابا غيبي و فتاحي» (1387) نشان داده است كه بين انتظارهاي دانشجويان كارشناسي ارشد و خدمات ارائه شده از سوي كتابخانه‌هاي مذكور تفاوت معناداري وجود دارد. همچنين، بين كيفيت خدمات موجود از ديدگاه كتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجويان كارشناسي ارشد و كتابداران، از نظر اهميت تأثيرگذاري هر يك از ابعاد لايب‌كوآل بر كيفيت خدمات كتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد.

«فرج پهلو و آخيشك» (1388) با سنجش كيفيت عملكرد مديريت كتابخانه‌هاي دانشگاه شهيد چمران اهواز با استفادهاز مدلEFQM به اين نتيجه رسيدند كه كيفيت مديريت در كتابخانه‌هاي مورد بررسي، در سطحي بسيار پايين‌تر از متوسط قرار دارد و از بُعد «توانمندسازها»، بخشها، روشها و سازوكارهاي طراحي شده مربوط به حوزه‌هاي رهبري، خط‌مشي، كاركنان، منابع و مشاركتها و فرايندها در حوزه مديريت، توانسته‌اند تنها با كيفيتي معادل 35% وضعيت مطلوب، فعاليت كنند. در بعد «نتايج» نيز وضعيت اندكي بهتر بوده و در سطح نسبتاً متوسطي قرار داشته است. فقط «نتايج مشتريان» با كسب امتيازي برابر با 2/122 از 200، بيشتر از حد متوسط ارزيابي شده است.

   با توجه به يافته‌هاي پژوهشهاي صورت گرفته، مي‌توان خاطر نشان ساخت بهره‌وري يك كتابخانه دانشگاهي كه با مقاصد متفاوتي همانند استفاده از كتابهاي درسي، استفاده از مواد كمك درسي، مطالعة مستقل، انجام تحقيق و نظاير آن مورد استفاده دانشجويان قرار مي‌گيرد، علاوه بر عوامل دروني، نظير صلاحيت و رفتار شايسته كتابداران و كاركنان كتابخانه، وجود منابع، فضا و زيرساختها و ساير مواردي كه به طور مستقيم به ساختار و كاركرد كتابخانه معطوف هستند، متأثر از عوامل متعدد ديگري است كه فراتر از محدودة ساختاري و كاركردي كتابخانه بوده و مي‌توان آنها را عوامل بيروني ناميد (Nitecki,1996; Samson and Oelz, 2005). از جمله اين عوامل مي‌توان به برنامه‌ريزي درسي و تحصيلي، فرايندهاي تدريس و آموزش يا ياددهي و يادگيري و سبكهاي مربوط، ميزان اتكاي دانشجويان و اعضاي هيئت علمي به كتابخانه، جايگاه كتابخانه در ساختار و تشكيلات دانشگاه، ميزان حمايت مديريت دانشگاه از توسعة كتابخانه و نظاير آن، اشاره نمود. بنابراين، از يك منظر سيستمي لازم است در جريان تحليل كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي با محوريت ميزان رضايتمندي استفاده‌كنندگان، علاوه بر عوامل داخلي، نقش عوامل بيروني تأثيرگذار هم مد نظر قرار گيرد تا امكان يك قضاوت منطقي و منصفانه فراهم گردد.

به منظور دستيابي به هدف اين تحقيق، با جمع‌بندي پژوهشهاي صورت گرفته و ادبيات موضوع، ابتدا فهرستي از گويه‌هاي نمايانگر ابعاد مختلف خدمات كتابخانه‌‌هاي دانشگاهي و محدوديتهاي مربوط استخراج شد. بدين منظور، از شاخصهاي خدمات‌دهي كتابخانه‌اي[[4]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftn4" \o ")، مقياس سروكوال[[5]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftn5" \o ")، استانداردسازي ديّاني و استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران[[6]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftn6" \o ") استفاده گرديد. فهرست اوليه، پس از بازنگري و تأييد روايي محتوايي و پايايي، در قالب پرسشنامه تحقيق براي كسب نظرهاي دانشجويان در خصوص محدوديتهاي استفادة بهينه از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه، مورد استفاده قرار گرفت.

**روش تحقيق**

با توجه به امكان استفادة بلافصل از نتايج حاصل و سازوكارهاي پيشنهادي در بهبود كيفيت خدمات كتابخانه‌اي به دانشجويان در دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان،تحقيق حاضر از لحاظ هدف از نوع كاربردي و از لحاظ نحوة‌گردآوري داده‌ها، توصيفي (غير آزمايشي) است. از ميان تحقيقات توصيفي نيز تحقيق حاضر از پيمايش پرسشنامه‌ايكه در ردة پارادايم تحقيقات كمّي قرار دارد، بهره برده است و طي سال تحصيلي 1388- 1387 در دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان و با تمركز بر كتابخانه مركزي دانشگاه، انجام گرفته است.

در اين تحقيق، براي گرد‌آوري داده‌هاي مورد نياز، از يك پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شده است كه شامل 61 گويه يا پرسش طرح شده در سه بخش 1) مشخصات فردي و تحصيلي 2) مشخصات استفاده از كتابخانه، و 3) موانع استفادة مطلوب از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه بوده است. اين پرسشنامه در راستاي هدف كلّي تحقيق و بر پايه مباني نظري و پيش‌نگاشته‌هاي تحقيق، تدوين گرديد. براي تعيين اعتبار محتواي پرسشنامه به نظر مدير و كادر كتابخانه و گروهي از كارشناسان كتابداري رجوع شد. براي اين منظور، ابتدا يك فهرست جامع از موانع استفاده از خدمات كتابخانه دانشگاه تهيه شد و پس از آگاهي از هدفها، قابليتها و ظرفيتهاي كتابخانه مورد تحقيق و كسب ديدگاه‌هاي مديريت و كادر اين كتابخانه نسبت به تعديل اقتضايي پرسشنامه به صورت نسخه نهايي مبادرت گرديد.براي كسب اطمينان از پايايي پرسشنامه‌ مورد استفاده، ضريب آلفاي كرونباخ براي بخش اصلي پرسشنامه، يعني مجموعه گويه‌هاي نشان دهندة موانع استفاده مطلوب دانشجويان از كتابخانه، محاسبه شد. اين ضريب 76/0% به دست آمد و نشان داد پايايي پرسشنامه مورد استفاده، در حد قابل قبولي قرار دارد.

 جامعه آماري تحقيق شامل 3400 نفر از دانشجويان عضو كتابخانه مركزي دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي بوده است. براي تعيين حجم نمونه، از فرمول كوكران استفاده گرديد:

                                       

n : حجم نمونه   S: انحراف معيار (جامعه)   N: حجم جامعه  d:دقت احتمالي مطلوب 96/1=t

بر اساس فرمول كوكران، حجم نمونه 315 نفر برآورد گرديد كه با توزيع 320 پرسشنامه، در نهايت 310 پرسشنامه كامل شده دريافت گرديد. با توجه به دسترسي به فهرست اعضا براي نمونه‌گيري و انتخاب نمونه‌ها، از تكنيك نمونه‌گيري منطبق با انتساب متناسب (برحسب رشته، جنس و مقطع) استفاده شده است. تجزيه و تحليل داده‌ها و اطلاعات گردآوري شده در دو بخش آمار توصيفي (ميانگين رتبه‌اي، واريانس و محاسبه ضريب تغييرات) و آمار استنباطي (تحليل عاملي مقياس) با كمك نرم‌افزارهاي آماريSPSS  وEXCEL به انجام رسيده است.

**يافته‌ها**

**ـ توصيف محدوديتهاي دانشجويان در استفادة مطلوب از كتابخانه مركزي**

در جدول 1 فهرستي از موانعي كه دانشجويان در استفاده از كتابخانه مركزي با آن روبرو هستند، ارائه شده است. براي توصيف اين موانع، ميانگين رتبه‌اي و ضريب تغييرات براي اولويت‌بندي موارد مزبور، محاسبه گرديده است. بدين ترتيب، موانع از بيشترين به كمترين فهرست شده است.

**جدول1. اولويت­بندي موارد محدوديت دانشجويان در استفادة مطلوب از كتابخانه**

| **موارد** | **ميانگين** | **انحراف معيار** | **ضريب تغييرات** | **رتبه** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| كمبود منابع و كتابهاي خارجي | 62/2 | 02/1 | 390/0 | 1 |
| محدوديت در استفاده از رايانه‌هاي مستقر در كتابخانه (كافي بودن تعداد، سرعت و كيفيت و چيدمان) | 12/3 | 29/1 | 412/0 | 2 |
| تعداد كتابها و منابع موجود در كتابخانه‌ها | 60/2 | 12/1 | 430/0 | 3 |
| جديد نبودن كتابها و منابع موجود در كتابخانه | 83/2 | 25/1 | 441/0 | 4 |
| آشنا نبودن دانشجويان با شيوه‌هاي مناسب مطالعه (تندخواني، دقيق‌خواني و نظاير آن) | 00/3 | 41/1 | 471/0 | 5 |
| محدود بودن نشريه‌هاي روز و آرشيو نشريه‌ها (شامل روزنامه‌ها و هفته‌نامه‌ها) | 60/2 | 23/1 | 472/0 | 6 |
| آشنايي كامل نداشتن دانشجويان با خدمات كتابخانه | 76/2 | 33/1 | 482/0 | 7 |
| تأكيد بر جزوه و معرفي نكردن كتاب به عنوان منبع درسي از سوي استادان | 91/2 | 40/1 | 483/0 | 8 |
| كمبود مجله‌هاي تخصصي فارسي | 50/2 | 22/1 | 488/0 | 9 |
| نامناسب بودن كمّيت و كيفيت ميزها و صندليها (تعداد، چيدمان و راحتي) | 97/2 | 46/1 | 493/0 | 10 |
| نبود امكان سفارش كتاب و منابع مورد نياز از سوي دانشجويان | 74/2 | 38/1 | 505/0 | 11 |
| محدود بودن نشريه‌ها و مجله‌هاي غيرفارسي | 43/2 | 23/1 | 508/0 | 12 |
| دشواري دسترسي به پايان‌نامه‌ها و گزارشهاي پژوهشي | 66/2 | 36/1 | 511/0 | 13 |
| جريمه ديركرد | 89/2 | 51/1 | 521/0 | 14 |
| وسعت و پارتيشن‌بندي نامناسب فضاي سالن مطالعه | 84/2 | 48/1 | 522/0 | 15 |
| تنوع نداشتن كتابها و منابع تخصصي | 47/2 | 29/1 | 522/0 | 16 |
| محدوديت در كپي و زيراكس منابع از كتابخانه (تعداد، سرعت و كيفيت) | 81/2 | 48/1 | 528/0 | 17 |
| دشواري دسترسي و استفاده از منابع مرجع (همانند اطلس‌ها و دايرة‌المعارفها) | 54/2 | 35/1 | 531/0 | 18 |
| نبود تمايل و اختصاص وقت كافي به مطالعه از سوي دانشجويان | 67/2 | 42/1 | 532/0 | 19 |
| نامناسب بودن زمان پايان كار كتابخانه | 76/2 | 48/1 | 535/0 | 20 |
| محدوديت مدت زمان امانت كتاب | 64/2 | 46/1 | 552/0 | 21 |
| تنوع نداشتن كتابها و منابع عمومي | 54/2 | 41/1 | 553/0 | 22 |
| نبود امكان استفاده از خدمات ساير كتابخانه‌هاي طرف همكاري كتابخانه مركزي | 72/2 | 52/1 | 559/0 | 23 |
| محدوديت تعداد كتاب و منابعي كه مي‌توان امانت گرفت | 50/2 | 42/1 | 567/0 | 24 |
| آرامش و سكوت در فضاي كتابخانه | 71/2 | 55/1 | 573/0 | 25 |
| شرايط امكان استفادة غيرحضوري (براي نمونه از طريق تلفن و ايميل) از خدمات كتابخانه (جهت رزرو و تمديد) | 67/2 | 63/1 | 611/0 | 26 |
| نامناسب بودن شرايط فيزيكي فضاي كتابخانه (دما و تهويه، روشنايي) | 34/2 | 46/1 | 623/0 | 27 |
| تمديد كتابها و منابع امانتي (شرايط و امكان و دفعات) | 54/2 | 59/1 | 625/0 | 28 |
| محدوديت مربوط به روزهاي كاري كتابخانه در هفته ( باز بودن در روزهاي تعطيل و پنج‌شنبه) | 59/2 | 63/1 | 629/0 | 29 |
| موقعيت مكاني نامناسب كتابخانة مركزي (فاصله داشتن محل كتابخانه مركزي از خوابگاه و كلاسها) | 52/2 | 60/1 | 634/0 | 30 |
| چيدن نامناسب قفسه‌ها و دشواري رفت و آمد در بين آنها جهت جستجوي كتاب | 44/2 | 55/1 | 634/0 | 31 |
| دشواري يافتن كتابها و منابع (از طريق برگه‌دان، كتابدار، مراجعه به قفسه‌ها و رايانه) | 57/2 | 64/1 | 637/0 | 32 |
| نامناسب بودن دسته‌بندي كتابها و نشريه‌ها | 31/2 | 49/1 | 646/0 | 33 |
| نظافت و بهداشت فضاي كتابخانه | 14/2 | 38/1 | 648/0 | 34 |
| وقفة زماني نيم‌روز | 31/2 | 50/1 | 651/0 | 35 |
| امكان ارائة انتقادها و پيشنهادها از سوي مراجعان و ترتيب اثر دادن مديريت به موارد مطرح شده | 12/2 | 43/1 | 673/0 | 36 |
| نحوه برخورد كادر كتابخانه و راهنماييهاي آنها | 02/2 | 42/1 | 704/0 | 37 |
| زمان شروع به كار | 02/2 | 49/1 | 739/0 | 38 |
| شرايط و نحوة عضويت | 03/2 | 81/1 | 888/0 | 39 |

**ـ تحليل عاملي محدوديتهاي استفادة مطلوب دانشجويان از كتابخانه مركزي**

تحليل عاملي مي‌تواند با هدفهاي متفاوتي انجام شود. در اين تحقيق، از تحليل عاملي اكتشافي با رويكرد تلخيص داده‌ها، استفاده شده است. هدف اين گونه تحليل عاملي، تبيين تعداد زيادي از متغيرها در تعداد محدودي عامل، بر اساس يك ساختار اصلي و در قالب مؤلفه‌هاي مشخص است. مناسب بودن داده­ها مي­تواند از طريق آزمونهاي آماري KMO و بارتلت، ارزيابي شود. با توجه به نتايج اين دو آزمون، مشاهده مي­شود كه مقدارKMO برابر 533/0 و مقدار آزمون بارتلت 584/1245 مي­باشد كه اين مقدار در سطح يك درصد، معنادار است. اين نتايج بيانگر مناسب بودن همبستگي گويه­هاي به كار گرفته شده براي تحليل عاملي است. با توجه به مقدار ويژه بزرگتر از يك، هفت عامل را مي‌توان استخراج كرد. به منظور دستيابي به ساختار مناسبي از عاملهاي تشكيل دهندة گويه­هاي اوليه، از روش چرخش واريماكس، استفاده شده است. عاملهاي استخراج شده همراه با مقدار ويژه، درصد واريانس و درصد واريانس تجمعي آنها، به شرح جدول 2 مي‌باشند.

**جدول2. عوامل استخراج شده همراه با مقدار ويژه، درصد واريانس و درصد واريانس تجمعي**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عاملها** | **مقدار ويژه** | **درصد واريانس** | **درصد تجمعي واريانس** |
| 1 | عامل اول | 19/6 | 21/18 | 21/18 |
| 2 | عامل دوم | 45/4 | 10/13 | 31/31 |
| 3 | عامل سوم | 99/3 | 72/11 | 04/43 |
| 4 | عامل چهارم | 82/3 | 23/11 | 27/54 |
| 5 | عامل پنجم | 37/3 | 90/9 | 17/64 |
| 6 | عامل ششم | 56/2 | 52/7 | 68/71 |
| 7 | عامل هفتم | 88/1 | 53/5 | 21/77 |

بر اساس نتايج جدول 2، عامل اول به عنوان مهم‌ترين عامل، 21/18% از واريانس عوامل را محاسبه و تبيين مي‌كند. عامل دوم با مقدار ويژه 45/4، به ميزان 10/13% و عامل سوم 72/11% از واريانس را تبيين مي‌نمايد. اين سه عامل در مجموع 04/43% واريانس را تفسير مي­كنند. عامل چهارم با مقدار ويژه 82/3 به ميزان 23/11% از واريانس، عامل پنجم 90/9%، عامل ششم 56/2% و عامل هفتم به ميزان 53/5% از واريانس كل را محاسبه و تبيين مي‌كند. به طور كلي، مجموع واريانس تبيين­ شده توسط اين هفت عامل 21/77% است. بخش اعظم كل واريانس تبيين شده توسط اين هفت عامل، به سه عامل اول مربوط است كه نشانگر ارزش و اهميت اين سه عامل نسبت به عاملهاي بعدي است.

جدول 3 گويه­هاي مربوط به هر يك از عوامل سه­گانه همراه با بار عاملي آنها را نشان مي­دهد. با توجه به گويه­‌هاي بارگذاري شده، عوامل هفتگانة استخراج شده به ترتيب: 1) منابع موجود در كتابخانه 2) شرايط بهره‌گيري از خدمات كتابخانه مركزي 3) كيفيت خدمات ارائه شده 4) تسهيلات و فضاي كتابخانه 5) برنامة زماني كار كتابخانه 6) آموزشي و 7) دانشجويي، نامگذاري شده‌ است.

**جدول3. گويه­هاي بارگذاري شده در هر يك از عوامل و مقدار بار عاملي آنها**

| **نام عامل** | **گويه­ها** | **مقدار** **بار عاملي** |
| --- | --- | --- |
| **منابع موجود در كتابخانه** | تنوع نداشتن كتابها و منابع تخصصي | 605/0 |
| محدوديت نشريه‌هاي روز و آرشيو نشريه‌ها | 614/0 |
| منابع و كتابهاي خارجي | 826/0 |
| جديد نبودن كتابها و منابع موجود در كتابخانه | 903/0 |
| مجله‌هاي تخصصي فارسي | 809/0 |
| نشريه‌ها و مجله‌هاي غيرفارسي | 832/0 |
| دسترسي و استفاده از منابع مرجع | 667/0 |
| دسترسي به پايان‌نامه‌ها و گزارشهاي پژوهشي | 679/0 |
| **شرايط بهره‌گيري از خدمات كتابخانه مركزي** | تعداد كتاب و منابعي كه مي‌توان امانت گرفت | 550/0 |
| مدت زمان امانت كتاب | 789/0 |
| امكان سفارش كتاب و منابع مورد نياز از سوي دانشجويان | 680/0 |
| تمديد كتابها و منابع امانتي (شرايط، امكان و دفعات) | 751/0 |
| جريمه ديركرد | 702/0 |
| امكان استفاده غيرحضوري از خدمات كتابخانه | 693/0 |
| امكان استفاده از خدمات ساير كتابخانه‌هاي طرف همكاري كتابخانه مركزي | 846/0 |
| **كيفيت خدمات ارائه شده** | آرامش و سكوت در فضاي كتابخانه | 609/0 |
| نحوه چيدن قفسه‌ها و راحتي رفت و آمد در بين آنها جهت جستجوي كتاب | 672/0 |
| دسته‌بندي كتابها و نشريه‌ها | 801/0 |
| شرايط فيزيكي فضاي كتابخانه (دما و تهويه، روشنايي) | 717/0 |
| نظافت و بهداشت فضاي كتابخانه | 825/0 |
| نحوة برخورد كادر كتابخانه و راهنماييهاي آنها | 720/0 |
| **تسهيلات و فضاي كتابخانه** | وسعت و پارتيشن‌بندي فضاي سالن مطالعه | 693/0 |
| كميّت و كيفيت ميزها و صندليها (تعداد، چيدمان و راحتي) | 790/0 |
| يافتن كتابها و منابع | 775/0 |
| كپي و زيراكس منابع از كتابخانه (تعداد، سرعت و كيفيت) | 687/0 |
| استفاده از رايانه‌هاي مستقر در كتابخانه (تعداد، سرعت و كيفيت و چيدمان) | 693/0 |
| **برنامه زماني كار كتابخانه** | زمان پايان كار كتابخانه | 637/0 |
| محدوديت روزهاي كاري كتابخانه در هفته | 754/0 |
| وقفة زماني نيم‌روز | 850/0 |
| **آموزشي** | تأكيد بر جزوه و معرفي نكردن به عنوان منبع درسي از سوي استادان | 688/0 |
| آشنا نبودن دانشجويان با شيوه‌هاي مناسب مطالعه | 684/0 |
| **دانشجويي** | آشنايي كامل نداشتن دانشجويان با خدمات كتابخانه | 604/0 |
| نبود تمايل و اختصاص وقت كافي به مطالعه از سوي دانشجويان | 639/0 |

**نتيجه‌گيري و پيشنهادها**

مديريت هر دانشگاه همچون يك سيستم، نيازمند برنامه‌ريزي براي بهبود مستمر تمامي مؤلفه‌ها يا زير مجموعه‌هاي آموزشي، پژوهشي، اداري، زيرساختي، خدماتي، رفاهي و ... آن است (Decker and Hermelbracht, 2006). يكي از اين مؤلفه‌ها كتابخانه دانشگاه است كه به گواه شواهد موجود، نقش مهمي را در تأمين منابع اطلاعات و دانش عمومي و تخصصي در جريان آموزش و پژوهش دانشگاهي برعهده دارد. بهبود مؤلفه خدمات كتابخانه‌اي دانشگاه از طريق آسيب‌شناسي، جهت شناسايي محدوديتهاي بازدارندة استفاده مطلوب از خدمات مزبور و تدبير سازوكارهاي مناسب براي بهبود كيفيت اين خدمات ممكن است. اين پژوهش نيز با توجه به چنين ضرورتي به انجام رسيده است و انتظار مي‌رود دستاوردهاي حاصل، از سوي مديران دانشگاه جهت بهبود كيفيت خدمات كتابخانه‌اي مورد توجه قرار گيرد و از اين طريق بهبود كيفيت آموزش و پژوهش و در نتيجه تعالي دستاوردهاي دانشگاه محقق گردد. با توجه به كاربردي بودن اين تحقيق، بر اساس نتايج به دست آمده و آموخته‌هاي حاصل در جريان پژوهش، پيشنهادهاي زير را مي‌توان براي رفع محدوديتهاي فراروي استفادة مطلوب دانشجويان از كتابخانه مركزي پيشنهاد نمود كه خود نيازمند برنامه‌ريزي و تأمين اعتبارهاي مورد نياز است. پيشنهادهاي زير با توجه به تحليل عاملي صورت گرفته و نيز چارچوب‌مفهومي پژوهش، دسته‌بندي شده است (شكل 1).

**شكل 1. الگوي مفهومي تحليل عاملي محدوديتهاي دانشجويان در استفاده از كتابخانه مركزي**

**ـ تقويت منابع موجود در كتابخانه**از طريق:افزايش مستمر موجودي (تعداد) و تنوع كتابهاي تخصصي متناسب با رشته‌هاي تحصيلي داير در سطح دانشگاه با هماهنگي گروه‌هاي آموزشي از طريق سياست مجموعه‌سازي تخصصي، تأمين منابع كارشناسي ارشد بر اساس نظرخواهي از گروه‌هاي آموزشي و سفارشهاي دانشجويي، افزايش موجودي (تعداد) و تنوع كتابهاي عمومي شامل كتابهاي درسي، كتابهاي كمك‌ درسي و كتابهاي مرتبط با مطالعات آزاد در حوزه‌هاي عمومي با نظرخواهي از دانشجويان و ساير مراجعه‌كنندگان در خصوص حوزه‌هاي مورد علاقه آنها، تقويت موجودي كتابهاي خارجي با هماهنگي گروه‌هاي آموزشي از طريق نمايشگاه‌ها (جهت دريافت تخفيف) و نمايندگيهاي انتشارات معتبر خارجي، ارائه نشريه‌هاي روز براي مطالعه دانشجويان و توسعه آرشيو نشريه‌هاي كتابخانه، تنوع‌بخشي به مجله‌هاي تخصصي فارسي و غيرفارسي از طريق خريد و تكميل آرشيو نشريات موجود همراه با تهيه بهنگام شماره‌هاي اخير هر مجله و خريد حق اشتراك نشريه‌هاي تازه منتشر شده با هماهنگي و نظرخواهي از گروه‌هاي آموزشي، تأمين مجموعه‌ مقاله‌هاي همايشهاي علمي از طريق ثبت‌نام و پيگيري دريافت مجموعه مقاله‌هاي همايش، توسعه و تسهيل استفاده از پايان‌نامه‌‌ها و گزارشهاي پژوهشي و منابع مرجع، توسعة منابع الكترونيكي كتابخانه مركزي و خدمات مربوط، همانند امكان تكثير لوحهاي فشرده و تشويق اهداي كتاب، بويژه از سوي جامعه و اعضاي هيئت علمي و نيز دانشجويان به كتابخانه مركزي.

**ـ توسعه خدمات‌دهي كتابخانه مركزي از طريق تنوع‌بخشي و تسهيل و ارتقاي كيفيت خدمات مورد انتظار**از طريق: تسهيل شرايط و نحوة عضويت، كاهش زمان بين عضويت تا صدور كارت عضويت، افزايش تعداد كتاب و منابعي كه مي‌توان امانت گرفت و انعطاف‌پذيري در تعداد منابع براي امانت در مورد اعضاي منظم و كتابهاي كمتر مورد سفارش، افزايش مدت زمان امانت كتاب، تمديد خودكار هر منبع براي يك دورة زماني معيّن و انعطاف‌پذيري در مدت زمان امانت منابع در مورد اعضاي منظم و كتابهاي كمتر مورد سفارش، تسهيل شرايط و امكان سفارش كتاب و منابع مورد نياز از سوي دانشجويان، برگزاري جلسات توجيهي براي دانشجويان ورودي در ابتداي هر سال تحصيلي در خصوص خدمات كتابخانه مركزي، انتشار دستورالعمل‌، خبرنامه و اطلاعيه جهت آگاهي‌‌رساني به دانشجويان و اعضاي هيئت علمي و گروه‌هاي آموزشي در خصوص خدمات كتابخانه، تسهيل استفاده از تلفن و پست الكترونيكي براي بهره‌گيري از خدمات كتابخانه (براي نمونه رزرو و تمديد كتاب)، فراهم‌سازي امكان امانت منابع از ساير كتابخانه‌ها (خدمات بين كتابخانه‌اي) از طريق طرحهايي همانند غدير و نيز توافقنامه‌هاي همكاري دو جانبه و چندجانبه با كتابخانه‌هاي ديگر. اين مهم بويژه در مجموعه‌سازي مي‌تواند مؤثر واقع شود (Bashirullah and Jayaro, 2006).

**ـ توسعة فضا و محيط كتابخانه**از طريق:بازنگري در پارتيشن‌بندي فضاي سالن مطالعه، تهيه و چيدمان ميز و صندلي طبق استانداردهاي آرگونوميكي به تعداد كافي، چيدن قفسه‌ها به شيوه‌اي كه فضاي بين قفسه‌ها براي رفت و آمد و جستجوي كتاب مناسب باشد؛ چيدمان ميز امانت، تأمين آرامش و سكوت در فضاي كتابخانه، دسته‌بندي كتابها و نشريه‌ها به طور منظم (با توجه به برهم زدن نظم كتابها از سوي مراجعه‌كنندگان)، كنترل دما، تهويه و تأمين نور و روشنايي استاندارد در فضاي كتابخانه، كنترل نظافت و بهداشت فضاي كتابخانه، استقرار كمد و قفسه براي نگهداري وسايل همراه مراجعان و چيدمان مناسب رايانه‌هاي مستقر در كتابخانه و نصب علايم راهنماي لازم در فضاي كتابخانه.

**ـ بهينه‌داشت كاركرد مديريت و كادر كتابخانه**از طريق: نيازسنجي و برآورد نيروي انساني مورد نياز به قدر كفايت با تعريف وظايف شغلي معيّن براي كتابخانه مركزي، تسهيل مشاركت كادر كتابخانه‌ در دوره‌هاي آموزش ضمن خدمت، ارائه مشّوقها و پاداشهاي مناسب، مشورت و نظرخواهي از آنها (مديريت مشاركتي) و نظارت مستمر بر كيفيت خدمات‌دهي در كتابخانه (Zhu, 2009)، اعلام يك پست الكترونيكي، پرسشنامه نظرسنجي (پرسشنامه تحقيق حاضر) يا نصب صندوق پيشنهادها و انتقادها و نيز بهره‌گيري از نظرهاي مراجعه‌كنندگان براي ارتقاي كيفيت خدمات كتابخانه و پيگيري شكايتهاي احتمالي آنها توسط مديريت كتابخانه و تأمين بخشي از نيروي انساني مورد نياز كتابخانه از طريق كار دانشجويي.

**ـ بهينه داشت كاركرد دانشجويان مراجعه كننده:** چنانچه يافته‌هاي تحليل عاملي نشان داد يكي از مؤلفه‌هاي اساسي بهره‌گيري مطلوب دانشجويان از كتابخانه مركزي رفتار و عملكرد خود آنهاست، آشنايي آنها با منابع و خدمات، ضوابط و مقررات واحدهاي مختلف كتابخانه مركزي، رعايت سكوت و آرامش در هنگام استفاده از كتابخانه، رعايت نظم و قوانين و مقررات كتابخانه (نظير پس‌دادن به موقع كتاب و عدم ديركرد)، نگهداري صحيح از كتابها و منابع امانتي از كتابخانه و برخورد مؤدبانه دانشجويان عضو با كادر كتابخانه، لازمة بهره‌گيري مطلوب دانشجويان از كتابخانه مركزي است. اين موارد را مي‌توان در طي برگزاري جلسات توجيهي آشنايي با خدمات كتابخانه براي دانشجويان تازه وارد يا اعضاي جديد كتابخانه يا از طريق تهية يك آگاهي‌نامه و اعطاي آن به اعضا (از طريق پست الكترونيكي) يا نصب آن در فضاي كتابخانه، به اطلاع مراجعه‌كنندگان رساند. تهيه و ارسال فهرست كتابها و منابع جديد كتابخانه مركزي به دانشجويان و اعضاي هيئت علمي مي‌تواند باعث جلب نظر آنها به استفاده آگاهانه از كتابخانه شود. در اين خصوص، سازوكارهاي زير پيشنهاد مي‌شود:

- اختصاص وقت كافي به مطالعه و رغبت دانشجويان به مطالعه، از ديگر مسائلي است كه نقش مهمي در استفادة مطلوب آنها از خدمات كتابخانه دارد. بي‌ترديد، اگر دانشجويان رغبتي به استفاده از كتابخانه و در كل، مطالعه نداشته باشند، حتي وجود يك كتابخانه غني نيز نمي‌تواند راهگشا باشد. در اين خصوص، راهكارهايي همانند برگزاري كارگاه‌هاي آموزشي آشنايي با شيوه‌هاي مناسب مطالعه (تندخواني، دقيق‌خواني و نظاير آن) و نيز سواد اطلاعاتي و رفتار اطلاع‌يابي، انتخاب اعضاي فعال كتابخانه، معرفي كتاب‌‌‌ به جاي جزوه به دانشجويان به عنوان منبع درسي از سوي استادان (با اولويت‌بخشي به منابع موجود در كتابخانه) پيشنهاد مي‌شود. در اين خصوص، پيشنهاد مي‌شود اعضاي هيئت علمي با هماهنگي مديريت كتابخانه، حداقل يك ساعت از كلاس درس خود را در طول ترم به كتابخانه‌گردي و جستجو و معرفي منابع مرتبط در فضاي كتابخانه مركزي، اختصاص دهند.

- هرگونه برنامه‌ريزي براي توسعه خدمات كتابخانه مركزي ‌بايد بر مبناي پژوهش استوار باشد.در اين راستا، علاوه بر نيازسنجي مستمر در مورد منابع مورد نياز اعضا و رضايت‌سنجي مستمر در مورد كيفيت خدمات ارائه شده**،** بررسي شيوه‌هاي كنوني مطالعه در بين دانشجويان و برنامه‌ريزي براي آموزش شيوه‌هاي مطالعه با برگزاري كارگاه‌هاي آموزشي و انتشار مواد آموزشي (همانند نشريه، خبرنامه و جزوه) با همكاري مديريت كتابخانه، ارزيابي و برنامه‌ريزي براي ارتقاي جايگاه كتابخانه مركزي در رفتار اطلاع‌يابي دانشجويان دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان،ارزيابي كتابخانه دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان بر اساس استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران و برنامه‌ريزي براي رسيدن به استانداردهاي مزبور و تلاش برايتدوين سند راهبردي توسعه خدمات كتابخانه‌اي و اطلاع‌رساني در دانشگاه علوم كشاورزي و منابع طبيعي گرگان**،** پيشنهاد مي‌شود.

در پايان، با توجه به ماهيت عوامل استخراج شده مي‌توان اشاره داشت كه بسياري از محدوديتهاي شناسايي شده، همانند عوامل آموزشي (همانند راهبرد تدريس جزوه‌مدار) و دانشجويي (نظير كمبود وقت، بي علاقگي و ...) خارج از كنترل مديريت و كادر كتابخانه مركزي است. از اين رو، در تحليل عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه بايد به اين واقعيت توجه شود كه كتابخانه مركزي بخشي از سيستم دانشگاه است كه خود از مؤلفه‌هاي مختلف هم پيوندي تشكيل شده است. از منظر سيستمي، كيفيت خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه متأثر از عوامل متعدد دروني (در محدوده ساختار، ظرفيت و كاركردهاي كنوني كتابخانه) و بيروني (فراسوي ظرفيت و قلمرو كتابخانه و ناشي از جايگاه كتابخانه در مجموعه دانشگاه و پيوند و تعامل آن با ديگر مؤلفه‌هاي دانشگاه) است. بنابراين، ارتقاي كيفيت خدمات و توسعه ظرفيت كتابخانه مركزي، نيازمند همكاري ساير مؤلفه‌هاي سيستم دانشگاه اعم از امور فرهنگي و دانشجويي، معاونت آموزشي، اعضاي هيئت علمي و دانشجويان، معاونت پژوهشي و فناوري، معاونت توسعه و پشتيباني، روابط عمومي و ديگر مسئولان امر است. برخي از سازوكارهايي كه براي برطرف نمودن محدوديتهاي دانشجويان به منظور استفاده مطلوب از كتابخانه مركزي برشمرده شد، در چارچوب ساختاري (تشكيلات، زيرساختها و منابع) و كاركردي (خط‌مشي‌ها، رويّه‌ها و فرايند امور) كنوني اين كتابخانه قابليت اجرايي دارند و برخي ديگر، نيازمند طرحي آينده‌نگر براي توسعة خدمات كتابخانه و اطلاع‌رساني در سطح دانشگاه هستند.

**منابع**

ـ بابا غيبي، نجمه و رحمت‌الله فتاحي (1387). «مقايسه سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي از ديدگاه كاربران وكتابداران با استفاده از ابزار لايب كوآل»**.** كتابداري و اطلاع رساني، زمستان 1387، 4 (11)، مسلسل 44، 255-274.

ـ‌ بيگدلي، ز (1377). «آموزش استفاده از كتابخانه‌هاي دانشگاهي». فصلنامه كتاب. دوره نهم، شماره سوم و چهارم. صص: 49- 59.

ـ پريرخ، مهري (1377). «نقش آموزشي كتابخانه‌هاي دانشگاهي: مروري بر مباحث عمده و روند شكل‌گيري». كتابداري و اطلاع‌رساني. سال اول، شماره سوم، صص: 36-55.

ـ‌ حري، عباس (1385). نقش كتابخانه‌ها در تحقق جوامع اطلاعاتي و معرفتي. مجله كتابداري. سال چهلم، دفتر چهل و پنجم، صص: 1-8.

ـ‌ حكيمي، رضا و غ صمدزاده (1384). «بررسي كيفيت خدمات انجام شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه سيستان و بلوچستان». فصلنامه كتابداري و اطلاع‌رساني. جلد هشتم، شماره اول. صص: 89-99.

ـ حكيمي، رضا و زهره سوري نظامي (1384). «كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي زاهدان». طبيب شرق زمستان 1384; 7 (4):267-273.

ـ حكيمي، رضا و ع. طبسي (1382). «مقايسة وضعيت موجود كتابخانه‌هاي دانشگاهي زاهدان با استاندارد كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران». فصلنامه كتاب، دوره چهاردهم، شماره دوم، صص: 52-58.

ـ‌ سليماني، م. و مهري پريرخ (1384). «ارزيابي كتابهاي مرجع چاپي و تخصصي كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد از نظر روزآمدي، اعتبار، جامعيت و تعادل موضوعي». كتابداري و اطلاع‌رساني، شماره اول، جلد هشتم، صص: 9- 32.

ـ صيادي تورانلو، حسين؛ حسين منصوري و رضا جمالي (1387). «شناسايي و رتبه‌بندي ابعاد كيفيت خدمات كتابخانه‌اي با رويكرد فازي (مطالعهموردي: كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد)». كتابداري و اطلاع رساني زمستان 1387،11 (4)، مسلسل 44، 211-238.

ـ صياميان، ح (1378). «بررسي ميزان علاقه‌مندي و استفادة دانشجويان از كتابخانه‌هاي دانشكده‌اي دانشگاه علوم پزشكي مازندران (ساري)». نشريه كتابخانه ملي جمهوري اسلامي ايران، فصلنامه كتاب، دوره دهم، شماره چهارم، ص: 69-87.

ـ علي رمضاني،حميده و ديگران (1387). «بررسي نظرات اعضاي هيات علمي و دانشجويان دانشگاه علوم پزشكي كرمان در موردكيفيت خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي». گام‌هاي توسعه در آموزش پزشكي، پاييز و زمستان 1387، 5 (2)، 113-119.

ـ عليدوستي‌، س (1374). «افزايش‌ بهره‌وري ‌خدمات‌ كتابخانه‌هاي‌ تخصصي‌ و دانشگاهي»‌. مجله الكترونيكي مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران، نما. شماره اول، دوره اول، قابل بازيابي به صورت برخط:  http://www.irandoc.ac.ir

ـ فرج پهلو، عبدالحسين و سميه سادات آخيشك (1388). «سنجش كيفيت عملكرد مديريت‌كتابخانه‌‌هاي دانشگاه شهيد چمران اهواز با استفادهاز مدلEFQM» كتابداري و اطلاع‌رساني، بهار 1388؛ 12(1)، مسلسل 45.

ـ گيلوري، ع (1374). «اطلاع‌رساني و تغيير روند خدمات مرجع». فصلنامه كتاب، صص: 69-85.

- Bashirullah, Abul K. and Jayaro, X. (2006). [Consortium: A solution to academic library services in Venezuela](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VSH-4KRY8Y0-1&_user=3265561&_coverDate=06%2F30%2F2006&_alid=1523843825&_rdoc=4&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_cdi=6263&_sort=r&_st=13&_docanchor=&view=c&_ct=36850&_acct=C000060133&_version=1&_urlVersion=0&_userid=3265561&md5=e5327974b983605cae06a66878a054d6&searchtype=a) Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, 30(1-2):102-107

- Decker, R., and Hermelbracht, A. (2006). [Planning and Evaluation of New Academic Library Services by Means of Web-based Conjoint Analysis](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50-4M7VB5K-1&_user=3265561&_coverDate=11%2F30%2F2006&_alid=1523843825&_rdoc=12&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_cdi=6556&_sort=r&_st=13&_docanchor=&view=c&_ct=36850&_acct=C000060133&_version=1&_urlVersion=0&_userid=3265561&md5=98c5b96c3a49591e0ed30eec5c3f1191&searchtype=a). The Journal of Academic Librarianship, 32(6) : 558-572

- Jiao, S. ; Zhuo, F., Zhou, L. and Zhou, X. (2009). Chinese academic libraries from the perspective of international students studying in China. The International Information & Library Review, 41(1): 1-11

- Liao, J. (2004). A Historical Perspective: The Root Cause for the Underdevelopment of User Services in Chinese Academic Libraries. The Journal of Academic Librarianship. 30( 2): 109-115

- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries The Journal of Academic Librarianship, 22( 3) : 181-190

- Niyonsenga, T. and Bizimana, B. (1996) [Measures of library use and user satisfaction with academic library services](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-463PRJP-P&_user=3265561&_coverDate=04%2F01%2F1996&_alid=1523843825&_rdoc=17&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_cdi=6577&_sort=r&_st=13&_docanchor=&view=c&_ct=36850&_acct=C000060133&_version=1&_urlVersion=0&_userid=3265561&md5=ceb3bb64845ef5ad4cbd7a040db6713a&searchtype=a). Library & Information Science Research, 18( 3) : 225-240

- Samson, S., and Oelz, E. (2005). [The Academic Library as a Full-Service Information Center](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50-4GNKRPD-4&_user=3265561&_coverDate=07%2F31%2F2005&_alid=1523843825&_rdoc=23&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_cdi=6556&_sort=r&_st=13&_docanchor=&view=c&_ct=36850&_acct=C000060133&_version=1&_urlVersion=0&_userid=3265561&md5=3227a5338cfc325a8fe0737c61a62ed8&searchtype=a)  Original Research. The Journal of Academic Librarianship. 31 (4): 347-351

- Zhu, L. (2009). Employers' expectations for head of technical services positions in academic libraries. Original Research Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, 33(4):123-131

[[1]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftnref1" \o "). Jiao.

[[2]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftnref2" \o "). Liao.

[[3]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftnref3" \o ").low prioritizing of user service.

[[4]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftnref4" \o ").Library Services.

[[5]](http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1160&pid=10" \l "_ftnref5" \o ").SERVQUAL.

3. تعاوني، 1381.