

تاریخ وصول: ۱۳۸۵/۶/۱۹

تاریخ تأیید: ۱۳۸۵/۱۱/۱

## بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه<sup>۱</sup>

مهری شهبازی\*

کلیدواژه: سنجش کیفیت خدمات، دانشگاه پیام نور، سنجش کیفیت کتابخانه، خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های دانشگاهی.

### مقدمه

سرعت سرسام‌آور پیشرفت علم و فناوری و رسیدن به بهترین اطلاعات در کمترین زمان ممکن، کتابخانه‌های امروزی جهان را بر آن داشته است تا جهت رساندن کاربران خود به بهترین اطلاعات مورد نیازشان تلاش کرده، همواره به ارزیابی خدمات خود بپردازند. به این منظور و پس از طراحی مقیاسی به نام سنجش کیفیت خدمات<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۵ جهت بررسی کیفیت خدمات

چکیده: این مطالعه با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه و با هدف بررسی کیفیت کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا و خدمات ارائه شده در آن، و با در نظر گرفتن این مسئله که این کتابخانه به‌عنوان یکی از کتابخانه‌های باکیفیت دانشگاه‌های پیام نور در مراکز کوچک مطرح است، انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه مورد نظر، تنها از نظر کیفیت فیزیکی محیط و اطمینان‌پذیری از درجه قابل قبولی برای کاربران برخوردار است و در سایر مؤلفه‌های پژوهش، 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.

1. Library Quality (LIBQUAL)

\*عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور، مرکز شهرضا

2. Service Quality (SERVQUAL)

مشکلات و معضلات موجود در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا به‌عنوان یکی از بیشمار کتابخانه‌های مراکز کوچک دانشگاهی پیام نور سراسر کشور، با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه‌ای<sup>۳</sup> است.

### سؤالات پژوهش

پژوهش حاضر در جهت پاسخگویی به سؤالات زیر انجام شده است:

۱. آیا مجموعه و دسترسی به منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه مورد مطالعه می‌تواند سطح انتظارات کاربران را برآورده سازد؟
  ۲. آیا محیط کتابخانه مورد مطالعه، از نظر فضا و مکان و القای خلاقیت در کاربران مناسب است؟
  ۳. آیا در کتابخانه مورد مطالعه، کارکنان مسئولیت‌پذیر هستند؟
  ۴. آیا در کتابخانه مورد مطالعه، برخورد مناسبی با کاربران می‌شود؟
  ۵. آیا توانایی‌های علمی و مهارت‌های کارکنان کتابخانه مورد مطالعه، پاسخگویی به سؤالات کاربران را ضمانت و تضمین می‌کند؟
  ۶. آیا کتابخانه مورد مطالعه، از نظر تسهیلات فیزیکی مناسب است؟
  ۷. آیا در کتابخانه مورد مطالعه، خدمات به شکل قابل اطمینانی ارائه می‌شود؟
- به‌طور کلی در پاسخ به سؤالات بالا، پژوهش حاضر به دنبال یافتن پاسخی برای این پرسش است:
۸. کاربران در هنگام استفاده از این کتابخانه با چه مشکلاتی روبه‌رو می‌شوند؟

### مروری بر پیشینه پژوهش

در سال ۱۹۸۵ پروفسور زیتهمل (Zeithaml) و همکاران، با استفاده از یک تحقیق میدانی، در پی شناسایی مؤلفه‌هایی جهت ارزیابی کیفیت خدمات

3. LIBQUAL

مراکز خدماتی، مقیاسی با نام سنجش کیفیت کتابخانه و ساختاری متناسب با وضعیت کتابخانه‌ها طراحی شد که کتابداران با استفاده از آن می‌توانستند به بررسی خدمات کتابخانه‌های خود بپردازند. پژوهش حاضر بر آن است تا از طریق این مقیاس به بررسی کامل کیفیت کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا، به‌عنوان نمونه‌ای از کتابخانه‌های مراکز کوچک دانشگاه‌های پیام نور کشور و خدمات ارائه‌شده در آن بپردازد.

کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا در سال ۱۳۵۶ با نام کتابخانه دانشگاه آزاد ایران و به‌عنوان یکی از اولین کتابخانه‌های دانشگاه‌های آموزش باز و از راه دور، شروع به کار نمود و بعد از انقلاب، تا سال ۱۳۶۶ با نام کتابخانه علامه طباطبایی، و از سال ۱۳۶۶ تاکنون با نام کتابخانه دانشگاه پیام نور، با ۱۵۶۰ عضو، ۱۸۴۲۰ جلد کتاب فارسی و ۱۳۶۵ جلد کتاب لاتین و ۴۴۵ عنوان تحقیق دانشجویی و ۳۱ عنوان نشریه فارسی و ۲ عنوان نشریه لاتین، در مساحتی معادل ۳۷۰ متر مربع و با روش بسته مشغول انجام وظیفه و ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان می‌باشد.

اکنون پرسش‌های طرح شده در این باره این است که کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌ای با این قدمت و با این خصوصیات تا چه اندازه رضایت کاربران را برآورده می‌کند؟ کتابخانه در چه قسمت‌هایی دچار ضعف است؟ آیا خدمات ارائه‌شده در سطحی متناسب با نیاز کاربران قرار دارد؟ فاصله خدمات ارائه‌شده با سطح مطلوب و مورد انتظار کاربر چه اندازه است؟ و به‌طور کلی، مشکلات خاصی که باعث شده است خدمات ارائه‌شده در بعضی قسمت‌ها مطلوب نباشد از دید مراجعه‌کنندگان چیست و چه کمبودهایی در این زمینه مشاهده می‌شود؟

### هدف پژوهش

هدف اصلی از انجام این پژوهش در واقع، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده، شناسایی و دسته‌بندی

نیمسامبون و ناگاتا (Nimsomboon & Nagata) در پژوهشی در سال ۲۰۰۳ پی بردند که سه مؤلفه این مقیاس، یعنی «محیط کتابخانه»، «مسئولیت‌پذیری» و «ضمانت و تضمین» از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. آنان اشاره کردند که فیلیپ جی. کارلوت، در پژوهشی، با به‌کارگیری این مقیاس در کتابخانه‌های دانشگاهی چین و نیوزیلند، به این نتیجه رسیده است که استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی انتظارات شبیه به هم دارند (Nimsomboon & Nagata, 2003).

### جامعه و نمونه آماری

کلیه استفاده‌کنندگان از کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا جامعه آماری این پژوهش هستند که از بین آنان به‌طور تصادفی و با حضور در محل کتابخانه، تعداد ۲۰۰ نفر از مراجعه‌کنندگانی که به گفته خود، به‌طور معمول از خدمات کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند، نمونه آماری پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهند.

### ابزار گردآوری اطلاعات و روش انجام پژوهش

ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر، پرسش‌نامه مورد استفاده در پژوهش حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) بود که چند پرسش، بنا به نیاز و به تشخیص پژوهشگر، به آن اضافه شد. پرسش‌نامه حکیمی و صمدزاده، در واقع همان توسعه‌یافته پرسش‌نامه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است که نیمسامبون و ناگاتا در پژوهش خود در سال ۲۰۰۳ به‌کار گرفتند. این پرسش‌نامه، علاوه بر پنج مؤلفه اصلی سنجش کیفیت خدمات، دارای دو مؤلفه الحاقی به نام «محیط کتابخانه» و «مجموعه و دسترسی به منابع آن» جهت سنجش نوع

از نظر مشتری برآمدند. (مقبل باعرض، ۱۳۸۲) در سال ۱۹۹۵ پاراسورامن (Parasuraman) متخصص رشته بازاریابی، پنج مؤلفه: قابلیت اطمینان، مسئولیت‌پذیری، ضمانت و تضمین، برخورد مناسب و ابعاد فیزیکی را جهت بررسی و اندازه‌گیری کیفیت خدمات در نظر گرفت. او عنوان کرد که این مؤلفه‌ها با ۲۲ پرسش در سه سطح، مورد بررسی قرار می‌گیرد. سطح مورد انتظار مشتری، سطح دریافت خدمات توسط مشتری و سطح کیفیت خدمات که از طریق نمره‌گذاری لیکرت ارزیابی می‌شود. این ابزار سنجش کیفیت خدمات به نام سروکوال<sup>۴</sup> معروف شد (Parasuraman at.al., 1995).

نیتکی (Nitecki) در سال ۱۹۹۵ از این ابزار جهت سنجش خدمات کیفی کتابخانه دانشگاه استفاده کرد. او مؤلفه‌های «قابلیت اطمینان به خدمت» را پرمسئله‌ترین و «ابعاد فیزیکی مربوط به خدمت» را کم‌مسئله‌ترین ابعاد کیفیت خدمت از نظر مشتری معرفی کرد (Nitecki, 1995).

در سال ۱۹۹۹ مقیاس سروکوال در یک پژوهش مقدماتی در دانشگاه ای ام تگزاس جهت بررسی کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی آمریکا به‌کار گرفته شد. نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش در کنفرانس انجمن کتابداران آمریکا در سال ۲۰۰۰ ارائه گردید. در سال ۲۰۰۱ این مقیاس با نام لایب‌کوال در پروژه دیگری در بین این کتابخانه‌ها، در سطح کارشناسی ارشد به‌بالا، بررسی شد. در پژوهش‌های بعدی و در سال‌های ۲۰۰۱ و ۲۰۰۲ دانشگاه‌های اوهایو، مقیاس سروکوال به نام لایب‌کوال، در ۴ موضوع اصلی به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای پرداخت. این موضوعات عبارت بودند از: کیفیت خدمات، مکان کتابخانه، کنترل‌های شخصی، دسترسی به اطلاعات (Blixrud, 2002).

4. SERVQUAL

5. Texas A & M University

## تجزیه و تحلیل یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر، میانگین محاسبه‌شده در سه سطح مورد انتظار کاربر، سطح خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه و کمترین سطح مورد انتظار کاربر را در مورد هر گزینه نشان می‌دهد. (جدول ۱)، همان‌طور که مشاهده می‌شود، با مقایسه سطح خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه با کمترین سطح خدمات مورد انتظار کاربر، در مورد مردود یا قابل قبول بودن گزینه مورد نظر از دید کاربر، تصمیم‌گیری شده است. مقایسه سطح خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه با مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار کاربر نیز میزان فاصله هر کدام از خدمات را با مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار کاربر نشان می‌دهد. بر این اساس، در این کتابخانه، وجود ابزارهای بازیابی اطلاعات کتابخانه به صورت دستی (برگه‌دان، نمایه)، وجود خط‌مشی و دستورالعمل استفاده از مجموعه کتابخانه، تحویل به‌موقع مدرک، سرعت در ارائه خدمات، فروتنی و ادب کتابدار، ایجاد احساس آرامش در کاربران هنگام درخواست، مرتب بودن ظاهر کارکنان، تمیز و پاکیزه بودن محیط، تعهد کتابدار در برابر خدماتی که قول ارائه آن را می‌دهد، ارائه صحیح خدمات کتابدار به کاربر در اولین مراجعه، مشخص بودن زمان ارائه خدمات، از خدمات قابل قبول و بعضی معادل پایین‌ترین سطح انتظار کاربر از کتابخانه مورد مطالعه است.

با توجه به تحلیل انجام‌شده، جدول ۲ نیز نشان می‌دهد که به‌طور کلی پاسخ سؤالات ۶ و ۷ پژوهش، با اختلاف اندکی با پایین‌ترین سطح خدمات، مثبت می‌باشد و پاسخ سؤالات ۱ تا ۵ پژوهش، به ترتیب با اختلاف ۱/۴۵، ۰/۹۴، ۰/۶۱، ۰/۹۲، ۰/۱ با پایین‌ترین

خاص خدمات کتابخانه‌ای نیز بود و در کل، هفت مؤلفه را جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای دربرمی‌گرفت. مجموع پرسش‌های مربوط به این هفت مؤلفه ۲۹ مورد بود که ۴ پرسش توسط پژوهشگر به آن اضافه شد و بدین ترتیب، پرسش‌نامه پژوهش حاضر جمعاً شامل ۳۳ پرسش شد.

پرسش‌نامه‌های مذکور به روش لیکرتی و از شماره ۱ تا ۹ با ارزش‌گذاری کمترین تا بیشترین، توسط پاسخگو شماره گذاری شد. پاسخگو در سه سطح به هر پرسش پاسخ داد: سطح ایده‌آلی که خدمات می‌تواند ارائه شود، سطح خدمات ارائه‌شده و سطح حداقل خدمات قابل قبول از نظر کاربر، که هر سطح توسط او از شماره ۱ تا ۹ شماره‌گذاری شد.

پایایی پرسش‌نامه مذکور قبلاً در پژوهش نیمسامون و ناگاتا (Nimsomboon & Nagata, 2003) و حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) مورد تأیید قرار گرفته بود، با وجود این و با توجه به اضافه شدن چهار پرسش جدید به پرسش‌نامه، جهت سنجش اعتبار آن از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۶</sup> استفاده شد که این ضریب برابر ۰/۹۵ بوده و حاکی از اعتبار بالای ابزار اندازه‌گیری است.

پرسش‌نامه‌ها، با کمک نرم‌افزار SPSS مورد ارزیابی قرار گرفت و جهت تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری آزمون میانگین و t هوتلینگ<sup>۷</sup> استفاده گردید.

میانگین سطح ارائه خدمات در هر گزینه با میانگین حداقل سطح مورد انتظار کاربر سنجیده شد و این نمره مبنای پاسخ به سؤالات مورد نظر پژوهش حاضر گردید. به‌علاوه، در این پژوهش، از مقایسه بین میانگین سطح ارائه خدمات و میانگین مطلوب‌ترین سطح ارائه، می‌توان میزان فاصله سطح خدمات کتابخانه مورد مطالعه را با مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار کاربر مشاهده کرد.

6. Cronbach's Alpha

7. Hotelling T-Squared

خدمات قابل قبول کتابخانه ارزیابی کرده بودند و نیمسامبون و همکاران (Nimsomboon & Nagata, 2003) که اطمینان‌پذیری را جزو خدمات قابل قبول ارزیابی کرده بودند، مطابقت دارد.

به‌علاوه، پژوهش حاضر نشان داد که در کتابخانه مورد بررسی، به‌عنوان یکی از بهترین کتابخانه‌های دانشگاه‌های پیام‌نور در مراکز کوچک کشور، مؤلفه مجموعه و دسترسی به آن با اختلاف ۱/۴۵ فاصله با پایین‌ترین سطح انتظار کاربر، از بحرانی‌ترین مؤلفه‌ها است. نتیجه حاصل، با نتایج به‌دست آمده از پژوهش حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) در مورد بحرانی‌ترین مؤلفه‌های موجود در کتابخانه مطابقت ندارد؛ آنان بحرانی‌ترین مؤلفه را مسئولیت‌پذیری و ضمانت و تضمین عنوان کرده بودند. این در حالی است که در پژوهش حاضر، محیط کتابخانه، برخورد مناسب با کاربر، مسئولیت‌پذیری، ضمانت و تضمین، به ترتیب از خدمات مشکل‌دار کتابخانه مورد مطالعه عنوان شده و ضمانت و تضمین در کمترین فاصله (۰/۱) از پایین‌ترین سطح توقع کاربر قرار گرفته است. نتایج حاصله با پژوهش نیمسامبون و ناگاتا (Nimsomboon & Nagata, 2003) که برخورد بد با ارباب‌رجوع را جزو مؤلفه‌های مشکل‌دار کتابخانه ارزیابی کرده بودند نیز مطابقت دارد. مشکلات فراوان مطرح شده به‌عنوان مشکلات موجود در کتابخانه، و نتایج به‌دست آمده شان می‌دهد که صرف بودجه مناسب و کافی جهت روزآمدسازی منابع و راه‌اندازی سامانه‌های رایانه‌ای، به‌منظور دسترس‌پذیرتر کردن کتابخانه مذکور و همچنین به‌کارگیری نیروهای تا حدودی مشکلات این کتابخانه را به‌عنوان یک کتابخانه دانشگاهی پیام‌نور برطرف کند.

سطح خدمات قابل ارائه منفی است. بنابراین کتابخانه مورد بررسی از نظر مجموعه و میزان دسترسی به آن، محیط کتابخانه، مسئولیت‌پذیری، برخورد متناسب با کاربر و ضمانت و تضمین در حدی کمتر از پایین‌ترین سطح توقع کاربر قرار گرفته است.

به‌علاوه جهت مقایسه میانگین نمره فرضیه‌های پژوهش در سه سطح از آزمون  $t^2$  هوتلینگ استفاده شد. هدف از اجرای این آزمون، مقایسه معنادار بودن یا نبودن تفاوت بین میانگین‌های هر سه سطح است. بر اساس آزمون مزبور،  $f$  مشاهده شده در سطح  $P \leq 0/01$  معنی‌دار بوده، بنابراین تفاوت میانگین یکسان نیست و این نشان می‌دهد که بالاترین سطح مورد انتظار کاربر و سطح خدمات ارائه شده و پایین‌ترین سطح مورد انتظار کاربر در هیچ یک از مؤلفه‌ها یکسان نیست (جدول ۲).

در پاسخ به سؤال پژوهش مبنی بر مشکلات موجود در استفاده از کتابخانه، پاسخگویان موارد زیر را به‌عنوان مهم‌ترین مشکلات مطرح کردند:

- عدم دسترسی سریع به منابع اطلاعاتی؛
- مجهز نبودن کتابخانه به سیستم رایانه‌ای به‌منظور افزایش سرعت بازیابی اطلاعات؛
- وجود فضایی نامناسب و پرسرو صدا برای مطالعه؛
- عدم وجود کتاب و منابع روزآمد و جدید؛
- عدم وجود نشریات روزآمد و کافی؛
- کم بودن ساعات کار بخش امانت و نشریات؛
- کمبود نیروی انسانی جهت سرعت بخشیدن خدمات و افزایش ساعات کار کتابخانه.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه مورد بررسی، در مؤلفه‌های ابعاد فیزیکی و اطمینان‌پذیری از خدمات قابل قبولی در حد پایین‌ترین سطح انتظار کاربران برخوردار است. این نتایج، با یافته‌های حاصل از پژوهش حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) که محیط و ابعاد فیزیکی کتابخانه را جزو

جدول ۱: مقایسه ابعاد خدمات در سه سطح در کتابخانه مورد مطالعه

مؤلفه‌ها	ابعاد خدمات	میانگین مطلوب‌ترین سطح ترفیع کاربر از کتابخانه	میانگین ارائه شده در کتابخانه	میانگین سطح کمترین سطح توقع کاربر از کتابخانه	تصمیم‌گیری
مجموعه و دسترسی به آن	۱. وجود ابزارهای بازیابی اطلاعات کتابخانه به صورت دستی (برگه دان، نمایه)	۸/۵	۶/۴۲	۵/۹۶	قبول
	۲. مجهز بودن کتابخانه به سیستم های رایانه ای و نرم افزار کتابخانه جهت جستجو	۸/۳۷	۱/۵۱	۵/۵۷	مردود
	۳. دسترس پذیری مجموعه دیجیتالی در کتابخانه	۸/۱۴	۱/۷۲	۵/۲۵	مردود
	۴. دسترسی مناسب کاربر به اطلاعات مورد نیازش و مجموعه کتابخانه	۸/۴۶	۵/۲۵	۵/۹۱	مردود
	۵. دسترسی کاربر به اطلاعاتی که در کتابخانه یافت نمی‌شود (از طریق سیستم های امانت بین کتابخانه‌ای)	۸/۱۶	۲/۴۶	۵/۳۷	مردود
	۶. وجود اطلاعات جدید در کتابخانه	۸/۴۶	۴/۳۷	۵/۷۵	مردود
	۷. وجود خط مشی و دستورالعمل استفاده از مجموعه کتابخانه	۸/۳۱	۵/۸۷	۵/۸۷	قبول
	۸. تحویل به موقع مدرک	۸/۴۷	۶/۵۹	۶/۰۸	قبول
محیط کتابخانه	۹. القای خلاقیت محیط کتابخانه در کاربر	۸/۰۳	۴/۳۲	۵/۷۲	مردود
	۱۰. مناسب بودن فضا برای مطالعه آرام و مناسب	۸/۶۲	۵/۳۹	۶/۵۳	مردود
	۱۱. جذابیت و راحتی محیط کتابخانه	۸/۴۹	۵/۵۲	۶/۳۱	مردود
	۱۲. استفاده مناسب از رنگ محیط داخلی کتابخانه جهت ایجاد آرامش در کاربر	۸/۴۲	۵/۷۳	۶/۱۶	مردود
مسئولیت پذیری	۱۳. سرعت در ارائه خدمات	۸/۵۲	۶/۱۷	۶/۱۷	قبول
	۱۴. آمادگی دائمی کتابدار برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران	۸/۳۸	۵/۸۱	۶/۲۵	مردود
	۱۵. نگهداری درخواست ها و اطلاعات کاربران	۸/۱۳	۴/۶۷	۵/۶۵	مردود
	۱۶. علاقه کتابدار به حل مشکلات متقاضی و رفع نیازهای اطلاعاتی او	۸/۴۶	۵/۱۲	۶/۱۲	مردود
برخورد مناسب با کاربر	۱۷. درک نیازهای خاص کاربر	۸/۲۱	۴/۷۱	۵/۹۸	مردود
	۱۸. انجام مصاحبه با کاربر به منظور تشخیص بهتر سوال او	۸/۱۵	۴/۵۶	۵/۸۷	مردود
	۱۹. اظهار علاقه به حل مشکل کاربر با ابراز رفتار مناسب	۸/۱۹	۵/۰۶	۶/۱۲	مردود
	۲۰. ایجاد علاقه در کاربر جهت مطالعه و بررسی بیشتر	۸/۳۰	۵/۱۷	۵/۹۳	مردود
	۲۱. برخورد مناسب و مهربان کتابدار با کاربر	۸/۵۸	۶/۳۴	۶/۵۵	مردود
ضمانت و تضمین	۲۲. ایجاد اعتماد در کاربران	۸/۵	۶	۶/۳۴	مردود
	۲۳. وجود دانش لازم در کتابدار برای پاسخگویی به سوالات	۸/۵۹	۶	۶/۳۵	مردود
	۲۴. فروتنی و ادب کتابدار	۸/۶۲	۷	۶/۷۳	قبول
	۲۵. ایجاد احساس آرامش در کاربران هنگام درخواست	۸/۵	۶/۴۸	۶/۴۷	قبول
	۲۶. جدید و سالم بودن تجهیزات مورد استفاده در محیط	۸/۵۳	۵/۵	۶/۴۲	مردود
ابعاد فیزیکی	۲۷. مطلوب بودن تسهیلات فیزیکی (نور، صدا، حرارت)	۸/۶۸	۶/۵	۶/۸۸	مردود
	۲۸. مرتب بودن ظاهر کارکنان	۸/۵۶	۷/۴۸	۶/۶۸	قبول
	۲۹. تمیز و پاکیزه بودن محیط	۸/۷۶	۷/۳۵	۶/۸۴	قبول
	۳۰. تعهد کتابدار در برابر خدماتی که قول ارائه می‌دهد	۸/۵۵	۶/۵	۶/۴	قبول
اطمینان‌پذیری	۳۱. ارائه صحیح خدمات کتابدار در اولین مراجعه به کاربر	۸/۵۱	۶/۶	۶/۵۵	قبول
	۳۲. مشخص بودن زمان ارائه خدمات	۸/۵۷	۶/۷	۶/۶۶	قبول
	۳۳. ارائه خدمات در زمان وعده داده شده	۸/۵۹	۶/۳۸	۶/۵۴	مردود

جدول ۲: مقایسه مؤلفه های اصلی پژوهش در کتابخانه مورد مطالعه

مؤلفه ها	Hotelling T-Squared	F	P	میانگین مطلوب ترین سطح توقع کاربران کتابخانه	میانگین سطح ارائه خدمات در کتابخانه	میانگین کمترین سطح توقع کاربر از کتابخانه تفاوت میانگین سطح ارائه خدمات با میانگین کمترین سطح توقع کاربر	تصمیم گیری
مجموعه و دسترسی به آن (سؤال ۱ پژوهش)	۱۹۲۰/۸۷	۶۰۹/۹۵۵	۰/۰	۸/۳۵	۴/۲۶	۵/۷۱	رد
محیط کتابخانه (سؤال ۲ پژوهش)	۷۸۴/۳۷۹	۲۱۹/۳۹۰	۰/۰	۸/۳۸	۵/۲۳	۶/۱۷	رد
مسئولیت پذیری (سؤال ۳ پژوهش)	۶۴۱/۰۷۰	۹۲۴/۳۱۸	۰/۰	۸/۳۷	۵/۴۳	۶/۰۴	رد
برخورد متناسب با کاربر (سؤال ۴ پژوهش)	۵۷۳/۲۵۴	۱۸۷/۲۸۵	۰/۰	۸/۲۸	۵/۱۶	۶/۰۸	رد
ضمانت و تضمین (سؤال ۵ پژوهش)	۵۳۵/۱۸۶	۲۴۹/۲۶۶	۰/۰	۸/۵۵	۶/۳۷	۶/۴۷	رد
ابعاد فیزیکی (سؤال ۶ پژوهش)	۴۷۸/۰۷۶	۸۳۷/۲۳۷	۰/۰	۸/۶۲	۶/۷۰	۶/۷۰	تایید
اطمینان پذیری (سؤال ۷ پژوهش)	۱۵۹۷	۲۱۲/۵۹۳/۷۹۴	۰/۰	۸/۵۵	۶/۵۵	۶/۵۳	تایید

### پیشنهاد های تحقیق

دانشگاهی پیام نور، به منظور افزایش سرعت بازیابی و نزدیک شدن به کتابخانه های رقومی (دیجیتالی) که از کاربردهای اصلی در این مراکز باید باشد؛  
 - استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه ای به دلیل کمبود بعضی از منابع اطلاعاتی؛  
 - تمهیداتی جهت بهبود وضعیت برخورد کتابدار با

- افزایش بودجه مربوط به خرید منابع کتابخانه ای در کتابخانه های دانشگاهی پیام نور؛  
 - بهبود وضعیت محیطی و اختصاص فضاهای مناسب به کتابخانه های دانشگاهی پیام نور  
 - به کارگیری فناوری روز و سامانه ای سازی کتابخانه های

**Blixrud, Julia C.** (2002), *Evaluating Library Quality: Use of LibQUAL*. Available at:

[www.libqual.org/documents/admin/blixrud.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/blixrud.pdf);

**Nimsomboon, Narit and Haruki Nagata** (2003), *Assessment of library Service Quality at Thammasat university library system*. Available at:

[www.libqual.org/documents/admin/nagatareport403.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/nagatareport403.pdf);

**Nitecki Danuta A.** (1995), *An Assessment of the applicability of SERVQUAL Dimensions as a customer-based Criteria for evaluating quality of services in an academic library*)Ph.D. dissertation, University of Mayland;

**Parasuraman A. et.al.** (1995), 'A conceptual model of service quality and its implication for future research', *Journal of Marketing*, 49: 41-50. ■

ارباب رجوع و افزایش نیروی کاری در کتابخانه.

## منابع

حکیمی، رضا و صمدزاده، غلامرضا (۱۳۸۴)، «بررسی کیفیت خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان»، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۸ (۱): ۸۹-۹۹

مقبیل باعرض، عباس و محمدی، علی (۱۳۸۲)، «بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز خدمات درمانی استان فارس»، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز (ویژه نامه حسابداری)، ۱۹ (۲): ۵۶-۶۲؛