

## میزان همخوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی<sup>۱</sup>

### نرگس نشاط

دانشیار سازمان اسناد و کتابخانه ملی؛ Narges\_neshat@yahoo.com

مژده دهقانی (نویسنده‌ی مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، عضو باشگاه پژوهشگران جوان

[mozhdeh.dehghani@gmail.com](mailto:mozhdeh.dehghani@gmail.com)

تاریخ پذیرش: ۹۰/۷/۲۳

تاریخ دریافت: ۹۰/۴/۲۰

### چکیده

**هدف:** هدف از این پژوهش تعیین فاصله موجود میان ادراکات و انتظارات کاربران از خدمات دریافتی و استنباط کارکنان از انتظارات آنان است.

**روش:** این پژوهش کاربردی است. مبنای این پیمایش، پرسشنامه مدل لایب کوال مشتمل بر ۲۳ شاخصه در قالب سه بُعد (تاثیر گذاری خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا) است.

**یافته‌ها:** از منظر مراجعان، کارکنان و منابع کتابخانه تا حدودی توانسته‌اند دربرخی موارد حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند، به استنباط کارکنان، مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی بیشتری برای پاسخ به سوالات آنان را داشته باشند و منابع موجود تا حدودی توانسته است حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازد، به استنباط کارکنان، مراجعان از کتابخانه به عنوان فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری گروهی انتظار کمتری دارند. این در حالی است که مراجعان وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی را یک ضرورت دانسته‌اند.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت خدمات، لایب کوال، کتابخانه ملی

### مقدمه

امروزه سنجش عملکرد کتابخانه‌ها با میزان ارائه خدمات با کیفیت به کاربران سنجیده می‌شود و این معیار به عنوان جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثر بخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود. برای این منظور، ابزارهای متفاوتی به کار گرفته می‌شود که از جمله آن‌ها می‌توان به اعتبار سنجی، معیار یابی، مدیریت کیفیت فراگیر<sup>۲</sup>، استانداردهای ایزو، استانداردهای کتابخانه‌های آموزش عالی<sup>۳</sup>، سروکوال<sup>۴</sup> و لایب کوال<sup>۵</sup> (اسفندیاری مقدم و باب الحوایجی، ۱۳۸۸) و مدل تعالی سازمانی<sup>۶</sup> (حسن زاده، ۱۳۸۹) اشاره کرد. فشارهای فزاینده‌ای که بر روی کتابخانه‌ها برای خدمت دهی وارد می‌شود سبب می‌گردد تا کتابخانه‌ها ارزیابی عملکرد خود را بیشتر براساس معیارهای نتیجه مبنای قرار دهند تا استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها. مدل سروکوال<sup>۷</sup> از جمله مدل‌های معتبری است که می‌توان براساس آن چنین ارزیابی از کتابخانه‌ها را انجام داد گرچه بر مبنای تجاری و بازرگانی استوار بوده است. همین مبنای تجاری آن سبب گردید که تلاش‌هایی در راستای کاربرد و بومی‌سازی مدل آن برای استفاده در کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صورت گیرد که به تدوین مدل لایب کوال منجر گردید (اسفندیاری مقدم و باب الحوایجی، ۱۳۸۸). مدل لایب کوال با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی استرالیا<sup>۸</sup> و دانشگاه «آی اند ام»<sup>۹</sup> تگزاس در سال ۱۹۹۹ ایجاد شده است؛ و سعی دارد حدفاصل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه گیری کند. بدین منظور، وب سایت رسمی لایب کوال<sup>۱۰</sup> برای استفاده از این ابزار راه اندازی گردید که در آن نحوه استفاده از ابزار، اهداف، و پژوهش‌های انجام شده با این ابزار ارائه شده است. در لایب کوال، کیفیت خدمات کتابخانه در سه بعد به شرح زیر ارزیابی می‌شوند:

تاثیرگذاری خدمات: منظور بعد انسانی کیفیت خدمات (کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از کارکنان) است. در این بعد که در قالب گویه‌های مربوطه تعریف

شده است، کیفیتی که بایستی در راستای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه مورد توجه کارکنان کتابخانه قرار گیرد، لحاظ شده است.

**کنترل اطلاعات:** در این بعد کتابخانه به عنوان مجموعه ای از منابع در نظر گرفته شده است و گویه هایی که بیانگر کیفیت مجموعه کتابخانه باشد گنجانده شده است.

**کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا:** در این بعد مولفه های مرتبط با کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه مورد توجه قرار می گیرد. این مدل بر اساس ۲۲ مولفه بر محور ابعاد سه گانه انتظار کاربران و ادراک آن‌ها مورد سنجش قرار می گیرد. سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران موسسه ای فرهنگی، آموزشی، پژوهشی و خدماتی است که در سال ۱۳۸۱ از ادغام «کتابخانه ملی ایران» و «سازمان اسناد ملی ایران» بوجود آمده است. هدف کتابخانه ملی، گردآوری، حفاظت، سازماندهی و اشاعه آثار مکتوب و غیرمکتوب منتشرشده در ایران یا نشر یافته توسط ایرانیان خارج از کشور، و یا منابع نشر یافته در سایر کشورها درباره ایران و اسلام است. همچنین آثار بنیادی علمی و فرهنگی و فنی سایر کشورها و انجام پژوهش های کتابداری و اطلاع رسانی و برنامه ریزی برای مشاوره و هدایت کتابخانه های کشور از دیگر اهداف این کتابخانه است. هم اکنون کتابخانه ملی خدمات اطلاع رسانی در گروه مخازن تخصصی، عمومی و مراجع، گروه منابع غیر کتابی، گروه نشریات ادواری و پیاپیها، گروه خدمات ویژه به نابینایان، کم بینایان و معلولان و کتابخانه کودکان، اداره کل کتاب های خطی و نادر ارائه می دهد. از آنجایی که هم اکنون، مراجعان زیادی از خدمات اطلاع رسانی کتابخانه ملی استفاده می کنند و کتابخانه ملی به عنوان نماد فرهنگی کشور از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است لذا بنا به ماهیت کتابخانه ملی در ایران که شامل چند مجموعه خدمات اطلاعاتی است و با توجه به ارائه خدمات و امکاناتی که این کتابخانه در اختیار اعضا قرار می دهد و همچنین افزایش روزافزون شماراعضای کتابخانه، برای بررسی فاصله موجود میان

ادراکات و انتظارات کاربران از خدمات دریافتی و استنباط کارکنان از انتظارات آنان ابزار لایب کوال مورد استفاده قرار گرفت. اما از آنجا که تاکنون این مدل در کتابخانه ملی کشورها مورد استفاده قرار نگرفته است لازم آمد که پرسشنامه و مولفه‌های آن برای استفاده در کتابخانه ملی مناسب سازی شود و حتی یک مولفه به مولفه‌های قبلی تدوین شده در موسسه لایب کوال اضافه گردد.

#### پیشینه پژوهش

پژوهش‌های زیادی با استفاده از ابزار لایب کوال در زمینه بررسی کیفیت خدمات کتابخانه ای انجام شده است؛ از جمله می‌توان به پژوهش‌های درخشان (۱۳۸۴)، کاظم پور (۱۳۸۵)، نجفقلی نژاد (۱۳۸۶)، بابا غیبی و فتاحی (۱۳۸۷)، حریری و افنانی (۱۳۸۷)، اشرفی ریزی، کاظم پور و شعبانی (۱۳۸۷)، گودین (۲۰۰۵)، آدام (۲۰۰۴)، دانشگاه کوئین (۲۰۱۰) و غیره اشاره کرد. پژوهش‌های پیشین، پرسشنامه لایب کوال را برای کتابخانه‌های آموزشی و تحقیقاتی استفاده کرده‌اند. حال آنکه طبق نظر موسسه استاندارد Libqual هر کتابخانه ای با توجه به ویژگی‌های خاص خود و با مقداری تغییرات در گویه‌ها و مولفه‌های پرسشنامه می‌تواند برای سنجش کیفیت خدمات از آن بهره‌مند گردد و کتابخانه‌ها می‌توانند با افزودن مولفه‌های مختلف مورد نظر، کیفیت کتابخانه‌ها را با این ابزار ارزیابی نمایند. به همین دلیل، طبق مکاتباتی که در تاریخ ۲۰ سپتامبر ۲۰۰۹ با این موسسه انجام گرفت، استفاده از این ابزار برای سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های ملی با اقبال مواجه گردید و مقرر شد که نتایج آن در اختیار این موسسه قرار گیرد.

#### پرسش‌های اساسی

۱. دیدگاه کاربران درباره کارکنان کتابخانه ملی (بعد اول): تاثیر گذاری

خدمات) چگونه است؟

۲. دیدگاه کاربران درباره کیفیت منابع کتابخانه ملی (بعد دوم: کنترل اطلاعات) چگونه است؟
۳. دیدگاه کاربران درباره مکان و فضای کتابخانه ملی (بعد سوم: کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا) چگونه است؟
۴. آیا استنباط کارکنان با انتظاراتی که مراجعان به کتابخانه از کتابداران مجموعه دارند (بعد تاثیر گذاری خدمات) یکسان است؟
۵. آیا استنباط کارکنان با انتظار مراجعان در باب منابع فراهم آوری شده در کتابخانه ملی (بعد کنترل اطلاعات) یکسان است؟
۶. آیا استنباط کارکنان با انتظارات مراجعان درباره مکان و فضای کتابخانه ملی همخوان است؟
۷. آیا بین خدمات مورد انتظار کاربران و درک کتابداران از این انتظارات تفاوت معناداری وجود دارد؟

#### روش پژوهش و جامعه مورد مطالعه

جامعه آماری این پژوهش شامل دو دسته از افراد هستند: دسته نخست، شامل کلیه مراجعان و کاربران عضو سازمان اسناد و کتابخانه ملی که در سال ۸۹، اعم از زن و مرد از بخش‌های مختلف (گروه مخازن تخصصی و مراجع، کتابخانه عمومی، گروه منابع غیر کتابی، گروه نشریات ادواری و پیاپی‌ها، گروه خدمات ویژه به نابینایان، کتابخانه کودکان، سایت اینترنت، تالار ایران شناسی و اسلام شناسی و اداره کل کتاب‌های خطی و نادر) استفاده کرده‌اند، که با توجه به حجم بالای جامعه آماری و محدودیت زمان و بودجه، برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. حجم نمونه بدست آمده برابر با ۳۳۲ نفر برای کاربران می‌باشد و کلیه کتابداران شاغل در بخش امانت، مرجع و خدمات اطلاع رسانی در بخش‌های مورد بررسی می‌باشد که تعداد آن‌ها ۳۰ نفر است.

از آنجا که در پژوهش حاضر برای بررسی فاصله موجود میان ادراکات و انتظارات کاربران و استنباط کتابداران از این انتظارات به دیدگاه کاربران و کتابداران هر دو مورد نیاز بود و برای گردآوری آراء آنان از پرسشنامه استفاده شده است، لذا این پژوهش از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها پیمایشی است. مبنای این پیمایش، پرسشنامه مدل لایب کوال مشتمل بر ۲۳ شاخصه در قالب سه بعد (تاثیر گذاری خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا) است. پرسشنامه پژوهش حاضر بر اساس پرسشنامه مدل لایب کوال طراحی شده و برخی گویه های آن با خدمات کتابخانه ملی متناسب سازی شده است، در مجموع از ۲ پرسشنامه استفاده گردید:

۱. پرسشنامه سنجش خدمات موجود و مورد انتظار کاربران
  ۲. پرسشنامه سنجش درک کتابداران از خدمات مورد انتظار کاربران
- جهت تعیین میزان روایی یا اعتبار ابزار اندازه‌گیری، از اعتبار صوری (محتوایی) استفاده شده است که در این روش از مشاوره و مصاحبه با اساتید و صاحب‌نظران موضوعی بهره گرفته شد. جهت تعیین میزان قابلیت اعتماد و پایایی، و به عبارتی دقیق‌تر همسازی درونی گویه‌ها جهت سنجش مفهوم و متغیر ترکیبی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آزمون برای پرسشنامه کارکنان عبارتند از: آلفای ۰.۸۹ و برای پرسشنامه مراجعه‌کنندگان: ۰.۹. نتایج فوق نشان داد که سوالات پرسشنامه از قابلیت اعتماد یا پایایی بالایی برخوردار است. هر چند استاندارد بودن ابزار اندازه‌گیری در پایایی پرسشنامه تاثیر بسیار مثبتی داشته است.

#### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

سؤال ۱. دیدگاه کاربران درباره کارکنان کتابخانه ملی (بعد اول: تاثیر گذاری خدمات) چگونه است؟

برای پاسخ به این سوال، ۷ پرسش به این مطلب اختصاص یافته بود.

جدول ۱. دیدگاه کاربران درباره کارکنان (بعد اول: تاثیر گذاری خدمات)

گویه ها	حداقل سطح خدمات مورد انتظار			حداکثر سطح خدمات مورد انتظار			وضع موجود خدمات دریافتی					
	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	میانگین		
وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در مراجعان پدید می‌آورند.	۱	۹	۵/۷۹	۲/۰۴	۱	۹	۸/۰۹	۱/۵۲	۱	۹	۵/۲۹	۲/۲
توجه به تک تک مراجعان از سوی کارکنان کتابخانه	۱	۹	۵/۲۴	۲/۱۶	۱	۹	۷/۴۲	۱/۹۹	۱	۹	۵/۲۹	۲/۲۷
وجود کارمندی که همواره مودب هستند	۱	۹	۶/۴۳	۲/۲	۱	۹	۸/۳۴	۱/۳۶	۱	۹	۵/۹۵	۲/۳۱
آمادگی کتابداران برای پاسخ به سوالات مراجعان	۱	۹	۶/۴۰	۲/۰۴	۱	۹	۸/۴	۱/۱۷	۱	۹	۶/۴۷	۲/۰۲
وجود کارمندی که برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعان از دانش کافی برخوردارند.	۱	۹	۶/۱۱	۲/۱	۱	۹	۸/۱۹	۱/۴۱	۱	۹	۵/۸۲	۲/۱۳
وجود کارمندی که با مراجعان مهربان و علاقه مندانه برخورد می‌کنند	۱	۹	۶/۱	۲/۱۸	۱	۹	۸/۲۶	۱/۳۲	۱	۹	۵/۶	۲/۲۶
وجود کارمندی که نیازهای مراجعان خود را درک می‌کنند.	۱	۹	۵/۹۱	۲/۱۱	۱	۹	۸/۱۲	۱/۴۳	۱	۹	۵/۳	۲/۱۴

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی کاربران به گویه‌های مربوط به کارکنان، سطح مورد انتظار مراجعان بالاتر از وضع موجود خدمات دریافتی است و در گویه های زیر سطح وضع موجود از حداقل سطح مورد انتظار پایین تر است: «وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در مراجعان پدید می‌آورند»، «وجود کارمندی که

همواره مودب هستند»، «وجود کارمندانی که برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعان از دانش کافی برخوردارند»، «وجود کارمندانی که با مراجعان مهربان و علاقه‌مندانه برخورد می‌کنند» و «وجود کارمندانی که نیازهای مراجعان خود را درک می‌کنند». شکاف میان وضع موجود و سطح مورد انتظار خدمات به شکل زیر است:

در گویه «ایجاد حس اعتماد و اطمینان در مراجعان» ۲/۸ مقدار، در گویه «توجه ویژه به تک تک مراجعان» ۲/۱۳ مقدار، در گویه «ادب و تواضع در ارتباط با مراجعان» ۲/۳۹ مقدار، در گویه «آمادگی لازم برای پاسخ به سوالات مراجعان» ۱/۹۳ مقدار، گویه «دانش کافی برای پاسخگویی به سوالات مراجعان» ۲/۳۷ مقدار، گویه «اشتیاق و علاقه برای کمک به مراجعان» ۲/۶۶ مقدار و در گویه «توان لازم در درک نیازهای مراجعان» ۲/۸۲ مقدار.

سؤال ۲. دیدگاه مراجعان درباره کیفیت منابع کتابخانه ملی (بعد دوم: کنترل اطلاعات) چگونه است؟

کیفیت منابع کتابخانه در پرسشنامه پژوهش، در قالب ۹ پرسش مورد توجه قرار گرفت. همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود پاسخ‌های مراجعان به گزینه‌های ذیربط نشان می‌دهد که میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی آنان در سطح واقعی خدمات نه تنها از سطح مطلوب یا حداکثر پایین‌تر است، بلکه از حداقل خدمات مورد انتظار نیز پایین‌تر است. بیشترین شکاف در گویه «وجود مواد سمعی و بصری از قبیل DVD - CD و ...» با ۴/۰۶ مقدار فاصله میان وضع موجود خدمات و سطح مطلوب وجود دارد؛ و کمترین شکاف در گویه «وجود ابزارهای دسترسی ساده (برگه دان، فهرست کامپیوتری، پایگاه‌های اطلاعاتی، اینترنت و ...) که به من امکان می‌دهد اطلاعات را شخصا پیدا کنم.» با



جدول ۲. توزیع فراوانی مراجعان درباره منابع کتابخانه (بُعد دوم: کنترل اطلاعات)

گویه ها	حداقل سطح خدمات مورد انتظار			حداکثر سطح خدمات مورد انتظار			وضع موجود خدمات دریافتی			
	حداقل	میانگین	انحراف معیار	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	میانگین	
امکان دسترسی آسان به اطلاعات	۱	۹	۶/۶۱	۱	۹	۲/۰۶	۱	۹	۵/۷۶	۲/۰۴
وجود مجموعه های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم هستند.	۱	۹	۶/۰۸	۱	۹	۲/۱۲	۱	۹	۴/۶۲	۲/۲۴
وجود منابع اطلاعات الکترونیکی که نیاز دارم.	۱	۹	۶/۱	۱	۹	۲/۱۷	۱	۹	۴/۵۶	۲/۳۴
وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند.	۱	۹	۶/۰۳	۱	۹	۲/۱۷	۱	۹	۵/۲۱	۲/۴۱
وجود منابع چاپی که برای کار من لازم هستند.	۱	۹	۶/۰۳	۱	۹	۲/۱۳	۱	۹	۵/۱۵	۲/۲۱
وجود مواد سمعی و بصری از قبیل CD - DVD و ...	۱	۹	۵/۳۵	۱	۹	۲/۳۶	۱	۹	۳/۶۴	۲/۲۹
وجود تجهیزات مدرنی که به من امکان می دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنم.	۱	۹	۵/۹۹	۱	۹	۲/۰۶	۱	۹	۵/۰۶	۲/۳۶
وجود ابزارهای دسترسی ساده ای ( برگه دان، فهرست کامپیوتری، پایگاههای اطلاعاتی، اینترنت و ...) که به من امکان می دهد اطلاعات را شخصا پیدا کنم.	۱	۹	۶/۰۲	۱	۹	۲/۱۷	۱	۹	۵/۸۳	۲/۲۶
دسترسی online برای رفع نیازهای اطلاعاتی	۱	۹	۶/۰۹	۱	۹	۲/۲۱	۱	۹	۵/۲۳	۲/۴۰
وجود بانک اطلاعاتی مناسب که نشریات و مقالات موجود در کتابخانه را دسترس پذیر سازد.	۱	۹	۶/۰۸	۱	۹	۲/۱۲	۱	۹	۵/۶۹	۲/۲۷
وجود بانک اطلاعاتی مناسب که نسخ خطی موجود در کتابخانه را دسترس پذیر سازد.	۱	۹	۵/۴۷	۱	۹	۲/۳۴	۱	۹	۴/۹۷	۲/۴۶
وجود منابع خطی که برای کار من لازم هستند.	۱	۹	۴/۹۱	۱	۹	۲/۶۴	۱	۹	۴/۶۹	۲/۴۴

۲/۲۳ مقدار میان وضع موجود و سطح مطلوب فاصله وجود دارد. همچنین بیشترین شکاف در گویه «وجود مواد سمعی و بصری از قبیل DVD - CD و ...» با ۱/۷۱ و کمترین شکاف در گویه «وجود ابزارهای دسترسی ساده ای (برگه دان، فهرست کامپیوتری، پایگاههای اطلاعاتی، اینترنت و ...) که به من امکان می دهد

اطلاعات را شخصا پیدا کنم» با ۰/۱۹ مقدار میان حداقل خدمات دریافتی و وضع موجود خدمات وجود دارد.

سؤال ۳. دیدگاه مراجعان درباره مکان و فضای کتابخانه ملی (بُعد سوم: کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا) چگونه است؟

کیفیت مکان و فضای کتابخانه در قالب ۴ پرسش در پرسشنامه پژوهش مورد توجه قرار گرفته است.

جدول ۳. توزیع فراوانی مراجعان درباره مکان و فضای کتابخانه (بُعد سوم: کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا)

گویه ها	حداقل سطح خدمات مورد انتظار			حداکثر سطح خدمات مورد انتظار			وضع موجود خدمات دریافتی					
	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار				
وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی	۱	۹	۶/۶۳	۲/۱۸	۱	۹	۸/۴۲	۱/۳۳	۱	۹	۶/۶۰	۲/۲۰
وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده و مطالعه	۱	۹	۶/۵۵	۲/۱	۱	۹	۸/۴۶	۱/۱۹	۱	۹	۶/۸۷	۲
وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی	۱	۹	۵/۷	۲/۳۳	۱	۹	۷/۸۵	۱/۸۳	۱	۹	۳/۹۴	۲/۵۱
مکانی راحت، دلپذیر و جذاب	۱	۹	۶/۴۹	۲/۰۴	۱	۹	۸/۴۴	۱/۲۶	۱	۹	۶/۴۲	۲/۱۳

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود پاسخ‌های کاربران نشان می‌دهد که میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی آنان در سطح واقعی خدمات، نه تنها از سطح مطلوب یا حداکثر بلکه از حداقل خدمات نیز پایین‌تر است. همچنین میانگین امتیازهای اختصاص داده شده در سطح واقعی خدمات به جز

گویه «وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد» از سطح حداقل خدمات مورد انتظار کاربران پایین تر است. بیشترین شکاف در گویه «وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی» با ۳/۹۱؛ و کمترین شکاف در گویه «وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد» با ۱/۵۹ مقدار با حداکثر سطح خدمات مورد انتظار فاصله وجود دارد. همچنین بیشترین شکاف در گویه «وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی» با ۱/۷۶ مقدار و کمترین شکاف در گویه «وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی» با ۰/۰۳ با حداقل سطح خدمات مورد انتظار فاصله دارد.

جدول ۴. توزیع فراوانی دیدگاه مراجعان درباره کیفیت کلی کتابخانه

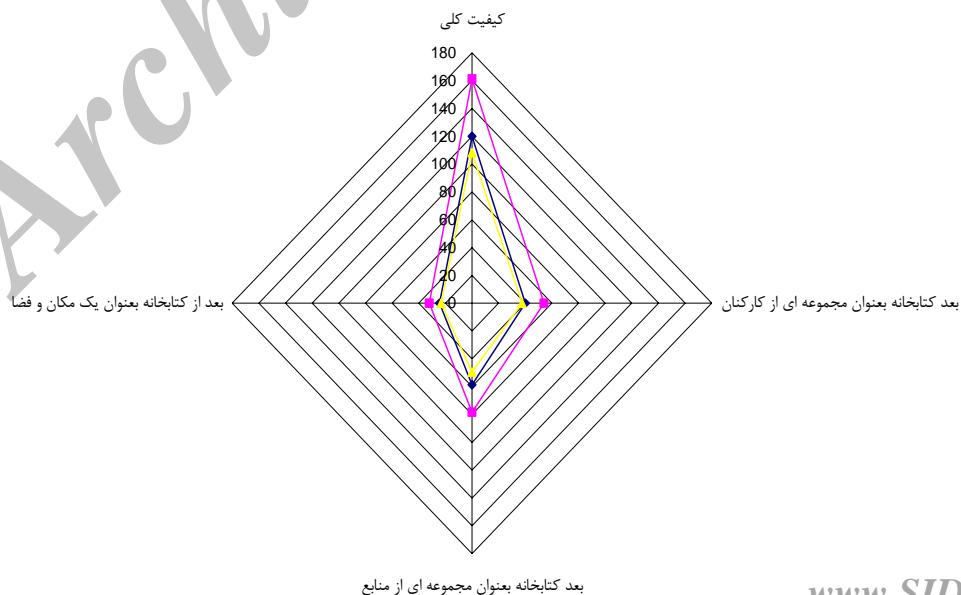
ابعاد	شرح	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف
کیفیت کلی	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	۵	۲۰۷	۱۱۹/۸۸	۴۳/۳۴
	حداکثر سطح خدمات مورد	۱۶	۲۰۷	۱۶۱/۰۶	۴۳/۲۸
	وضع موجود خدمات دریافتی	۱۴	۱۹۸	۱۰۸/۰۲	۳۸/۵۷
بُعد کارکنان	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	۵	۶۳	۴۰/۰۱	۱۳/۰۸
	حداکثر سطح خدمات مورد	۸	۶۳	۵۴/۰۸	۱۰/۵۰
	وضع موجود خدمات دریافتی	۲	۶۳	۳۷/۵۹	۱۳/۳۱
بُعد منابع	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	۳	۱۰۸	۵۸/۶۱	۲۴/۹۲
	حداکثر سطح خدمات مورد	۷	۱۰۸	۷۸/۲۹	۲۷/۷۹
	وضع موجود خدمات دریافتی	۱	۱۰۰	۴۹/۴۲	۲۳/۴۶
بُعد مکان و فضا	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	۳	۳۶	۲۴/۴۴	۸/۱۵
	حداکثر سطح خدمات مورد	۵	۳۶	۳۲/۰۲	۶/۱۴
	وضع موجود خدمات دریافتی	۴	۳۶	۲۳/۱۳	۷/۲۰

همان‌گونه در جدول ۴ نشان داده می‌شود میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی مراجعان به کیفیت کلی کتابخانه در سطح واقعی خدمات، نه تنها از

سطح مطلوب یا حداکثری بلکه از حداقل انتظارات آنان نیز کمتر است. از دیدگاه مراجعان در بُعد کارکنان، میانگین سطح واقعی خدمات به اندازه ۲/۴۲ مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار و ۱۶/۴۹ مقدار از سطح حداکثری مورد انتظار فاصله دارد. در بُعد منابع، میانگین سطح واقعی خدمات ۹/۱۹ مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار و ۲۸/۸۷ مقدار از حداکثر خدمات مورد انتظار کمتر است. در بُعد مکان و فضا، میانگین سطح واقعی خدمات ۱/۲۹ مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار و ۸/۸۹ مقدار از حداکثر خدمات مورد انتظار کمتر است. بنابراین، در بُعد منابع فواصل مورد انتظار و خدمات دریافت شده بیش از دو بُعد دیگر است. همچنین بُعد کارکنان در مرتبه دوم و فضا و مکان در آخرین مرتبه قرار گرفته است.

برای این که یافته‌ها به صورت مشخص نشان داده شود فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر، و وضع موجود ابعاد سه گانه مدل لایب کوال از دیدگاه کاربران در نمودار 1 نشان داده شده است.

نمودار 1. مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و وضع موجود (واقعی) در ابعاد سه گانه از منظر مراجعان



سؤال ۴. استنباط کارکنان از انتظاراتی که کاربران از کتابداران مجموعه دارند (بعدها تاثیر گذاری خدمات) چگونه است؟

جدول ۵. استنباط کارکنان از انتظارات استفاده کنندگان درباره کارکنان کتابخانه

شاخص‌های کیفیت خدمات	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
۱ کارمندان کتابخانه حس اعتماد و اطمینان را در مراجعان ایجاد کنند.	۱	۹	۷/۵	۱/۷۹
۲ کارمندان کتابخانه به تک تک مراجعان توجه ویژه نشان دهند.	۱	۹	۷/۰۳	۱/۹۹
۳ کارمندان کتابخانه در ارتباط با مراجعان ادب و تواضع داشته باشند.	۱	۹	۷/۳۷	۲
۴ کارمندان کتابخانه آمادگی لازم برای پاسخ به سوالات مراجعان را داشته باشند.	۱	۹	۷/۷۵	۱/۸۴
۵ کارمندان کتابخانه برای پاسخگویی به سوالات مراجعان دانش کافی داشته باشند.	۱	۹	۷/۶	۱/۸۳
۶ کارمندان کتابخانه برای کمک به مراجعان اشتیاق و علاقه داشته باشند.	۱	۹	۷/۵۳	۱/۸۱
۷ کارمندان کتابخانه در درک نیازهای مراجعان توانا باشند.	۱	۹	۷/۳۳	۱/۹۸

در جدول ۵ استنباط کارکنان از انتظاراتی که کاربران درباره کارکنان مجموعه آورده شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در گویه‌های مطرح شده، به نظر کارکنان، مراجعان کتابخانه ملی بیشترین امتیاز را به گویه «کارمندان کتابخانه آمادگی لازم برای پاسخ به سوالات مراجعان را داشته باشند» با میانگین ۷/۷۵ مقدار، و کمترین امتیاز را به گویه «کارمندان کتابخانه به تک تک مراجعان توجه ویژه نشان می‌دهند» با میانگین ۷/۰۳ مقدار می‌دهند؛ یعنی استنباط کارکنان این است که مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی لازم برای پاسخ به سوالات آنان را داشته باشند و نیازهای آنان را بیشتر تامین کنند؛ اما توجه ویژه به تک تک مراجعان در اولویت کمتری قرار دارد و دور از انتظار آنهاست.

سؤال ۵. استنباط کارکنان از انتظاراتی استفاده کنندگان درباره منابع کتابخانه ملی (بعد کنترل اطلاعات) چگونه است؟

جدول ۶. استنباط کارکنان از انتظارات کاربران درباره منابع کتابخانه

شاخص‌های کیفیت خدمات	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیا
۱ امکان دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۷	۱/۸۴
۲ مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی‌ای مورد نیاز مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۳۳	۱/۸۴
۳ منابع اطلاعات الکترونیکی‌ای مورد نیاز مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۳	۲/۰۵
۴ مراجعان انتظار دارند وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به مراجعان کمک می‌کند، وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۲	۲/۳۵
۵ منابع چاپی مورد نیاز مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷	۲/۴۴
۶ مواد سمعی و بصری از قبیل DVD – CD و ... مورد نیاز مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۲	۲/۰۹
۷ مراجعان انتظار دارند تجهیزات مدرنی و کافی برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز در کتابخانه وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۳۳	۱/۹۳
۸ ابزارهایی با کاربری آسان برای امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز مراجعان در کتابخانه وجود داشته باشد. (برگه دان، فهرست کامپیوتری، پایگاه‌های اطلاعاتی، اینترنت و ...)	۱	۹	۷/۶۸	۱/۸۷
۹ دسترسی online برای رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان وجود داشته باشد	۱	۹	۷/۵۸	۱/۸۴
۱۰ بانک اطلاعاتی مناسب برای دسترسی آسان به نشریات و مقالات موجود در کتابخانه برای مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۸۲	۱/۸۹
۱۲ بانک اطلاعاتی مناسب برای دسترسی آسان به نسخ خطی موجود در کتابخانه برای مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۴۴	۱/۷۸
۱۳ منابع خطی مورد نیاز مراجعان وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۱۳	۲/۰۱

در جدول ۶ استنباط کارکنان از انتظاراتی کاربران درباره منابع کتابخانه آورده شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که کارکنان استنباط می‌کنند که مراجعان کتابخانه ملی بیشترین امتیاز را به داشتن بانک اطلاعاتی مناسب برای دسترسی آسان به نشریات و مقالات موجود در کتابخانه با میانگین ۷/۸۲ مقدار، و کمترین

امتیاز را به داشتن منابع چاپی مورد نیاز مراجعان با میانگین ۷ می‌دهند؛ یعنی استنباط آنان از انتظارات مراجعان این است که مراجعان در داشتن بانک اطلاعاتی مناسب بیشترین انتظار را از کتابخانه دارند و در منابع چاپی مورد نیاز انتظار کمتری دارند. البته این نکته با افزایش و تغییر محمل‌های اطلاعاتی دور از انتظار نیست.

سؤال ۶. استنباط کارکنان از انتظارات کاربران درباره مکان و فضای کتابخانه ملی چگونه است؟

جدول ۷. استنباط کارکنان از انتظارات کاربران درباره مکان و فضای کتابخانه

ردیف	شاخص‌های کیفیت خدمات	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
۱	فضایی آرام برای فعالیتهای انفرادی مراجعان در کتابخانه وجود داشته باشد.	۱	۹	۷/۵۵	۱/۹
۲	برای برانگیخته شدن حس مطالعه و یادگیری مراجعان شرایط محیطی و فیزیکی در کتابخانه مهیا باشد.	۱	۹	۷/۵۱	۱/۹۵
۳	مراجعان انتظار دارند فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی در کتابخانه مهیا باشد.	۱	۹	۷/۲	۲/۰۵
۴	فضای کلی کتابخانه راحت، دلپذیر و جذاب باشد.	۱	۹	۷/۴۸	۱/۹۷

در جدول ۷ استنباط کارکنان از انتظارات کاربران درباره مکان و فضای کتابخانه آورده شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که تصور کارکنان این است که مراجعان بیشترین امتیاز را به داشتن فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی با میانگین ۷/۵۵ و کمترین امتیاز را به داشتن فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری و مطالعه گروهی با میانگین ۷/۲ می‌دهند. یعنی استنباط کارکنان این است که مراجعان بیشتر انتظار دارند که فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی داشته باشند و این مسئله در اولویت اول مراجعان قرار دارد. اما از کتابخانه به عنوان فضای

اجتماعی مناسب برای یادگیری و مطالعه گروهی انتظار کمتری دارند. در حالی که یافته‌ها عکس آن را نشان می‌دهد.

جدول ۸. استنباط کارکنان از انتظارات کاربران درباره کیفیت کلی کتابخانه

انحراف	میانگین	حدا	حداقل	ابعاد
۳۹/۶۱	۱۶۷/۲۰	۲۰۷	۲۳	کیفیت کلی
۱۲/۵۸	۵۱/۱۶	۶۳	۷	بُعد کارکنان
۲۱/۸۳	۸۷/۲۶	۱۰۸	۱۲	بُعد منابع
۸/۷۷	۲۸/۷۶	۳۶	۰	بُعد مکان و فضا

همان‌گونه که از جدول ۸ مستفاد می‌شود میانگین امتیازهای استنباط کارکنان از انتظارات کاربران در بُعد کیفیت کلی خدمات کتابخانه ملی ۱۶۷/۲۰؛ در بُعد کارکنان ۵۱/۱۶؛ در بُعد منابع ۸۷/۲۶؛ در بُعد مکان و فضا ۲۸/۷۶ است. به بیان دیگر، تصور کارکنان این است که مراجعان انتظار بیشتری از منابع فراهم آوری شده در کتابخانه دارند.

سؤال ۷. آیا بین خدمات مورد انتظار کاربران و درک کتابداران از این انتظارات تفاوت معناداری وجود دارد؟

همان‌طور که قبلاً اشاره شد یکی از اهداف مطالعه حاضر، مقایسه بین درک کتابداران و انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه ملی است. به همین سبب، طی فرضیه‌ای که در این راستا تنظیم شد، از طریق آزمون پارامتری  $t$  نمونه‌های مستقل، به آزمون این فرضیه اقدام شد که در زیر به شرح نتایج آن پرداخته می‌شود:

آزمون فرضیه تفاوت بین درک کتابداران از انتظار کاربران و کیفیت خدمات مورد انتظار کاربران در بخش‌های مختلف کتابخانه ملی مستلزم طرح دو فرض  $H_0$  و  $H_1$  به قرار زیر بود:

$H_1 =$  بین درک کتابداران از انتظارات کاربران در بخش‌های مختلف

کتابخانه ملی تفاوت معناداری وجود دارد.



$H_0 =$  بین درک کتابداران از انتظاراتهای کاربران و کیفیت خدمات مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۹. آزمون فرضیه تفاوت بین درک کتابداران از انتظاراتهای کاربران و کیفیت خدمات مورد انتظار کاربران

گروه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار $t$	درجه آزادی	سطح معنی داری (P)
کیفیت خدمات	۳۰	۱۶۷/۲۰	۳۹/۶۱	۰/۹۱	۲۷۸	۰/۳۶
	۲۵۰	۱۵۹/۱۳	۴۶/۴۶			
بُعد کارکنان	۳۰	۵۱/۱۶	۱۲/۵۸	-۰/۶۳	۲۷۸	۰/۵۲
	۲۵۰	۵۲/۷۸	۱۳/۲۸			
بُعد منابع	۳۰	۸۷/۲۶	۲۱/۸۳	۲/۰۲	۲۷۸	۰/۰۴
	۲۵۰	۷۵/۴۷	۳۰/۹۵			
بُعد مکان و فضا	۳۰	۲۸/۷۶	۸/۷۷	-۱/۲۸	۲۷۸	۰/۲۰
	۲۵۰	۳۰/۸۷	۸/۴۹			

جدول فوق نتایج آزمون فرضیه به تفکیک ابعاد و متغیر اصلی را نشان می‌دهد:

کیفیت خدمات: با استناد به نتیجه آزمون  $t$  (۰/۹۱) و مقدار معناداری ۰/۳۶ باید گفت که تفاوت معناداری بین درک کتابداران از انتظاراتهای کاربران و خدمات مورد انتظار کاربران وجود ندارد.

کیفیت کارکنان: با استناد به نتیجه آزمون  $t$  (۰/۶۳) و مقدار معناداری ۰/۵۲ باید گفت که تفاوت معناداری بین درک کتابداران از انتظاراتهای کاربران از کارکنان وجود ندارد.

کیفیت منابع: با استناد به نتیجه آزمون  $t$  (۲/۰۲) و مقدار معناداری ۰/۰۴ باید گفت که تفاوت معناداری بین درک کتابداران از منابع مورد انتظار کاربران وجود دارد. مقایسه ارقام میانگین این دو گروه نیز حاکی از تفاوت دو دیدگاه کتابداران (با میانگین ۸۷/۲۶) و دیدگاه کاربران (با میانگین ۷۵/۴۷) است. به طوریکه، کاربران کیفیت منابع کتابخانه را کمتر از آنچه که کتابداران ارائه می‌دهند توصیف نموده‌اند و شکافی بین نظرات این دو گروه وجود دارد.

کیفیت مکان و فضا: با استناد به نتیجه آزمون  $t$  (۱/۲۸) و مقدار معناداری ۰/۲۰ باید گفت که تفاوت معناداری بین درک کتابداران از مکان و فضای مورد انتظار کاربران وجود ندارد.

همچنین به منظور رتبه بندی میزان تاثیر گذاری مولفه‌های مدل از منظر کاربران از آزمون ناپارامتری فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون نشان داد که با توجه به مقدار آزمون  $X^2$  (۱۴۴/۷۱۲) با آلفای (۰/۰۱) تفاوت معناداری بین ۳ بُعد لایب کوال وجود دارد. به طوریکه، کاربران پراهمیت‌ترین بُعد را منابع کتابخانه (با میانگین ۲/۴۴) دانسته و کم اهمیت‌ترین بُعد را مکان و فضا (با میانگین ۱/۷۱). در این بین، بُعد کارکنان (با میانگین ۱/۸۴) حد وسط این دو بُعد قرار دارد.

جدول ۱۰. آزمون فرضیه تفاوت معناداری بین ابعاد مدل لایب کوال از سوی کاربران

ابعاد لایب کوال	میانگین رتبه	درجه اهمیت
بُعد کارکنان	۱/۸۴	۲
بُعد منابع	۲/۴۴	۱
بُعد مکان و فضا	۱/۷۱	۳

۰/۰۱Sig: ۲Df: ۱۴۴/۷۱۲<sup>۲</sup>:

همچنین به منظور رتبه بندی میزان تاثیر گذاري مولفه‌های مدل از منظر کارکنان از آزمون ناپارامتری فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون نشان داد که با توجه به مقدار آزمون  $X^2(3/593)$  با آلفای (۰/۱۶) تفاوت معناداری بین ۳ بعد مدل لایب کوال وجود ندارد.

جدول ۱۱. نتایج حاصل از آزمون فرضیه تفاوت معناداری بین ابعاد مدل لایب کوال از

سوی کتابداران

میانگین رتبه	ابعاد لایب کوال
۱/۸۷	بُعد کارکنان
۲/۱۸	بُعد منابع
۱/۹۵	بُعد مکان و فضا
$\chi^2(3/593) = 2Df: Sig: 0/16$	

### بحث و نتیجه گیری

بُعد اول: تأثیر گذاری خدمات

از منظر کاربران، کارکنان کتابخانه تا حدودی توانسته‌اند در برخی موارد مانند «توجه به تک تک مراجعان» و «آمادگی برای پاسخ به سؤالات» حداقل انتظارات آنان را برآورده سازند؛ اما در سایر موارد نه تنها با سطح حداکثر مورد انتظار فاصله زیادی دارند، بلکه با حداقل انتظارات مراجعان فاصله زیادی مشاهده می‌شود. حال آنکه بنا به تصور کارکنان، مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی بیشتری برای پاسخ به سؤالات آنان را داشته باشند و نیازهای آنان را تامین کنند و کمتر توقع دارند که به تک تک مراجعان توجه ویژه شود. جالب است که فقط در این دو مورد مراجعان اعتقاد داشته‌اند که کارکنان کتابخانه ملی در این زمینه حداقل انتظار آنان را برآورده ساخته‌اند.

بعد دوم: کنترل اطلاعات

از منظر مراجعان، کیفیت منابع کتابخانه در سطح موجود، حداقل انتظارات آنان را پاسخ نمی‌دهد؛ و تا رسیدن به سطح مطلوب یا حداکثر انتظار آنان فاصله قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. در حالی که استنباط کارکنان این است که منابع موجود تا حدودی توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازد، گرچه با سطح حداکثری مورد انتظار آنان فاصله دارد.

بعد سوم: مکان و فضا

از منظر مراجعان، کیفیت فضای موجود کتابخانه به جز آنکه ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد از حداقل انتظار آنان پایین‌تر است و با حداکثر انتظارات آنها نیز فاصله زیادی دارد. همچنین در این مورد بیشترین شکاف در داشتن وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی مشاهده می‌شود. در حالی که درباره مکان و فضای کتابخانه استنباط کارکنان این است که مراجعان بیشتر انتظار دارند که فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی داشته باشند و این امر در اولویت اول آنان قرار دارد؛ و یا استنباط کارکنان این است که مراجعان از کتابخانه برای داشتن فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری گروهی انتظار کمتری دارند. اما مشاهده شد که مراجعان وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی را یک ضرورت دانسته‌اند.

بنابراین، همان‌طور که مشاهده می‌شود به زعم کتابداران بخش اطلاع رسانی کیفیت آنها گرچه با حداکثر خدمات فاصله دارد اما وضع موجود از حداقل سطح خدمات بالاتر است؛ در حالی که از منظر مراجعان، کارکنان این بخش از کتابخانه نتوانسته‌اند به جز در موارد محدود حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند. این وضعیت در یافته‌های کاظم پور (۱۳۸۵) و نجفقلی نژاد (۱۳۸۶) نیز به این صورت بوده است. البته در مورد گزینه‌های «توجه به تک تک مراجعان از سوی کارکنان کتابخانه» و «آمادگی کتابداران برای پاسخ به سوالات مراجعان» در تحقیق حاضر از دیدگاه کاربران سطح موجود بالاتر از حداقل مورد انتظار آنان بوده است، گرچه انتظارات حداکثری را برآورده نمی‌سازد؛ لذا با توجه به

یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود مسئولان کتابخانه ملی در جهت کاهش شکاف میان انتظارات کاربران و درک کارکنان از خدماتی که مورد انتظار مراجعان است، بر مبنای مطالعات و تحقیقات علمی و دقیق، راهکارها و تدابیر لازم و مناسب را اتخاذ نمایند. از جمله اقداماتی که می‌تواند در این امر مفید واقع شود به کارگیری نیروی متخصص و متعهد کتابداری است که علاوه بر اینکه به وظایف و رسالت حرفه ای خود وفا دارند، به نیازهای خدماتی و مورد انتظار کاربران در هر کتابخانه خاص نیز اشراف دارند. علاوه بر آن، برگزاری دوره‌های آموزشی دروس مرتبط با چگونگی ایجاد و ترویج فرهنگ مشتری مداری در کارکنان کتابخانه می‌تواند موثر باشد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر که حتی حداقل انتظارات مراجعان از منابع گردآوری شده در کتابخانه نیز برآورده نشده است، وضعیت مشابه این مورد در تحقیق‌های حریری و افنانی (۱۳۸۷)، آدام (۲۰۰۴)، درخشان (۱۳۸۴) نیز گزارش شده است. با توجه به نتایج پژوهش لازم است کتابخانه ملی در درجه نخست به تامین و تکمیل منابع اقدام نماید و از سوی دیگر، ایجاد دسترس پذیری به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی معتبر در رشته‌های مختلف می‌تواند در تامین بخشی از نیازهای مراجعان پاسخگو باشد. از آنجا که یکی از عوامل موثر و تعیین کننده کیفیت خدمات کتابخانه، تسهیلات و تجهیزات و فضای مناسب آن است، توجه به این امر مانند سایر ابعاد ضروری به نظر می‌رسد. همچنین در راستای درخواست مراجعان برای انجام فعالیت‌های گروهی تحقیقاتی، توسعه فضای داخلی کتابخانه، در جهت اختصاص چنین فضای مناسبی برای این دسته از افراد پیشنهاد می‌گردد.

پی‌نوشت‌ها

<sup>۱</sup> برگرفته از طرح پژوهشی مصوب در سازمان اسناد و کتابخانه ملی

6 EFQM

7 SERVQUAL

8 ARL

9 A&M

10 [www.libqual.org](http://www.libqual.org)

## منابع

اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ باب الحوایجی، فهیمه (۱۳۸۸). کیفیت سنجی عملکرد کتابخانه های دانشگاهی: رویکردی متن پژوهانه. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی؛ ۴۵(۱). جلد ۱۲ اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا و شعبانی، احمد (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران، مجله کتابداری، ۴۱(۴۸).

بابا غیبی، نجمه و فتاحی، رحمت الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۴۴(۴).

درخشان، مریم السادات (۱۳۸۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

حسن زاده، الهه (۱۳۸۹). بررسی سطح تعالی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بر اساس مدل سرامدی EFQM. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی تهران.

حسن زاده، محمد؛ نجفقلی نژاد، اعظم. (۱۳۸۷). «سنجش و ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه ها، روش ها و ابزارها». تهران: نشر کتابدار.

حریری، نجلا و افغانی، فریده (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاه های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۴۲(۲).

کاظم پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه های فنی مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لایب کوآل. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

نجفقلی نژاد، اعظم (۱۳۸۶). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی. *LIBQUAL* ابزار

Adam, T. (2004). University of western Ontario, share fair: ALA annual Conference summer 2005. Retrieved from [www.Libqual.org](http://www.Libqual.org)

Godwin, P. (2005). London South Band University, Share fair: ALA annual Conference summer 2005. Retrieved from [www.Libqual.org](http://www.Libqual.org)

Queen s University (2010). LibQUAL + Survey @ Queen s- 2010. Retrived from :

<http://library.queensu.ca/libqual-2010-results>