

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال (مورد مطالعه: کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت)¹

پگاه تاجر²

1391/2/12

دریافت:

تاریخ

تاریخ پذیرش: 1391/7/15

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی انتظارات و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت انجام شد. **روش پژوهش:** پیمایشی کاربردی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه لایب کوال می باشد. جامعه آماری شامل اعضای هیأت علمی (198 نفر) و دانشجویان کارشناسی ارشد (1027 نفر) دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت است که 300 نفر به صورت تصادفی سیستماتیک بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند.

یافته‌ها: حداقل و حداکثر انتظار پاسخگویان از بعد تأثیر خدمات بیش از دو بعد دیگر است و پس از آن بعد کنترل اطلاعات و مکان قرار دارد. میانگین نمره پاسخگویان از طیف حداکثر انتظار از کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت 142/14 است (با میانگین 7/1 برای هر شاخص) که نشانگر انتظار بالای آنها از کتابخانه این دانشگاه است.

نتیجه‌گیری: میانگین نمره پاسخگویان از وضعیت موجود کیفیت خدمات کتابخانه، از حداقل انتظار آنها نیز کمتر است و بین حداقل انتظارات پاسخگویان و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه و نیز حداکثر انتظارات آنها و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه شکاف معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: لایب کوال، ارزیابی عملکرد، خدمات کتابخانه، کیفیت خدمات، انتظارات کاربران، رضایتمندی، کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

مقدمه

هدف ارزیابی این است که محصولات و خدمات سازمان‌ها در سطحی ارائه شوند که نیازهای مشتریان را به بهترین وجه برآورده سازند.

¹- برگرفته از بخشی از گزارش نهایی طرح پژوهشی ای که با بودجه پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت انجام شده است.

²- دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، مرودشت، ایران. پست الکترونیکی: ptajer.miau@gmail.com

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

کتابخانه ها نیز به عنوان سازمان‌هایی تأثیرگذار در هر جامعه از این امر مستثنی نیستند.

در دنیای کتابداری و اطلاع رسانی، دو سند مهم به عنوان راهنمای ارزشیابی عملکرد کتابخانه ها به چاپ رسیده است. یکی از این اسناد، "استاندارد بین المللی ایزو 11620 شاخص های عملکرد کتابخانه ها" است که در سال 1998 به چاپ رسید. دیگری که اخیراً منتشر شده است، "رهنمودهای بین المللی عملکرد کتابخانه های دانشگاهی" است که توسط کمیته کتابخانه‌های دانشگاهی و سایر کتابخانه‌های تحقیقاتی ایفلا تهیه شده است. در هر دو سند بر اهمیت سنجش عملکرد کتابخانه‌ها و نیاز به مجموعه سازی و جمع آوری داده‌ها توسط کتابخانه‌ها تأکید شده است (Hasanzadeh,2008).

کتابخانه دانشگاهی موفق کتابخانه‌ای است که بیشترین امکانات را در خدمت اطلاع رسانی قرار دهد تا کاربران بتوانند به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنند. بررسی انتظارات کاربران و نیز ارزیابی میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی نشان دهنده میزان کارایی این مراکز است. بنابراین لازم است در فواصل زمانی مختلف جهت ارزیابی کیفی خدمات کتابخانه‌ها اقدام کرد. چرا که نیازها و خواسته‌های اطلاعاتی کاربران در دوره های زمانی مختلف متفاوت است. یکی از ابزارهای استاندارد که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها از کارایی بالایی برخوردار می باشد، ابزار لایب کوال³ می باشد که امروزه کتابخانه های زیادی در سراسر جهان از آنها بهره می جویند. مدل لایب کوال بر اساس مدل تحلیل شکاف یا سرو کوال⁴ و در واقع در پی تلاش‌هایی که در راستای کاربرد و بومی سازی مدل سروکوال در بخش کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی صورت گرفت، ایجاد شد. مشارکت در تدوین و توسعه ابزار لایب کوال در کتابخانه‌های دانشگاه "آی اند ام" تگزاس آغاز شد و سپس با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی استرالیا ادامه پیدا کرد و اکنون صدها مشارکت کننده دارد (Shi,2005). این مدل همچون مدل سروکوال بر مبنای تئوری فواصل طراحی شده است و شکاف میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه گیری می کند. متدولوژی لایب کوال از یک طرح پژوهشی و توسعه‌ای نشأت گرفته است که اولین بار در سال 2000 انجام شد. این مدل سه بعد را در بر می گیرد:

1- تأثیر گذاری خدمات: این بعد در واقع بعد انسانی کیفیت خدمات به عبارت دیگر کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از کارکنان است. در این بعد که در قالب شاخص‌های مربوطه تعریف شده است، کیفیتی که بایستی در

³ -LibQUAL

²-ServQUAL اولین بار برای ارزیابی کیفیت خدمات در زمینه تجارت و صنایع عرضه شد. این ابزار در حال حاضر استاندارد برای ارزیابی کیفیت خدمات در بخش خصوصی می باشد (Mirghafouri,2007).

راستای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه مورد توجه کارکنان کتابخانه قرار گیرد، لحاظ شده است.

2- کنترل اطلاعات: در این بعد کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از منابع در نظر گرفته شده است و شاخص‌هایی که بیانگر کیفیت مجموعه کتابخانه باشد گنجانده شده است.

3- کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا: در این بعد شاخص‌های مرتبط با کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه مورد توجه قرار گرفته است.

مدل لایب کوال این سه بعد را در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی مورد سنجش قرار می‌دهد (Hasanzadeh,2008).

سطح حداقل بیانگر حداقل خدماتی است که کاربر آن را قابل قبول می‌داند. سطح حداکثر سطحی از خدمات کتابخانه است که کاربر به دنبال اوست و بالاخره سطح واقعی سطحی از خدمات جاری کتابخانه از دید کاربر می‌باشد.

ابزار لایب کوال علاوه بر ابعاد سه‌گانه فوق، شاخص‌هایی جهت ارزیابی رضایتمندی عمومی و نیز الگوهای استفاده از کتابخانه کاربران ارائه می‌دهد. وب‌سایت رسمی⁵ لایب کوال با هدف ترویج استفاده از این ابزار راه‌اندازی شده است که به صورت منظم اطلاعات روزآمد مرتبط با این حوزه از طریق آن ارائه می‌شود.

از آنجایی که کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، نهادی رو به رشد به ویژه با هدف خدمت‌رسانی مؤثر به گروه گسترده‌ای از دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دو مقطع کارشناسی ارشد و دکتری در آینده‌ای نزدیک می‌باشد، لازم است با ارزیابی مداوم عملکرد کتابخانه، آگاهی‌رسانی علمی جهت کمک به تصمیم‌گیری مدیران انجام پذیرد. این پژوهش که به بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت با استفاده از ابزار لایب کوال پرداخته است بر آن است تا آغازی جهت برنامه‌ریزی بلندمدت برای ارائه خدماتی کارا و کاربرمدار باشد.

مرور مطالعات گذشته نشان می‌دهد که در خارج از کشور پژوهش‌های زیادی در زمینه ارزیابی کیفی خدمات کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی انجام شده است. دول (Dole,2002)، امپو مرفی (Empey,2003)، آدام (Adam,2004)، براون (Brown, 2005)،

گودوین (Godwin,2005)، کیریلیدو و پرسون (Kyrilidou,2006)، تامسون، کیریلیدو و کوک (Thompson,2007) همگی به ارزیابی کیفی خدمات کتابخانه‌های مختلف دانشگاهی با بررسی سطح انتظارات کاربران از خدمات و نیز بررسی سطح واقعی خدمات از دیدگاه آنها پرداختند. همچنین لادهریو مورالز (Ladhari,2008) در پژوهشی به بررسی کیفیت خدمات دریافتی و مقدار خدمات

⁵- www.libqual.org

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

دریافتی توسط کاربران کتابخانه عمومی کانادایی⁶ و پیشنهادات آنها، با استفاده از ابزار لایب کوال پرداختند. جنایس (Janice,2009) در پژوهش خود خاطر نشان کرد که چگونه داده هایی که از مطالعات لایب کوال به دست می آید می تواند راهگشایی برای برنامه ریزی در مورد فضای کتابخانه باشد. برخی از پژوهش های خارجی که از سال 2010 تا کنون انجام شده اند عبارتند از:

نادری و میبودی (Nadiri,2010) در مقاله ای با عنوان "بررسی میزان شکیبایی دانشجویان دانشگاه در برابر خدمات کتابخانه دانشگاهی" اشاره کردند که مدل ServQUAL در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها موفق نبوده است. همچنین مدل LibQUAL در برخی فرهنگ های توسعه یافته و نه همه فرهنگها از روایی لازم برخوردار است. آنها در پژوهش خود پرسشنامه لایل کوال را در میان 358 دانشجوی دانشگاه در سایپروس شمالی توزیع کردند. همچنین مدل ذهنی LIBZOT را ارائه دادند که در آن انتظارات کاربران در دو سطح مطلوب و رضایت بخش بررسی می شد. یافته ها نشان داد که دانشجویان از شکیبایی پایینی در برابر خدمات کتابخانه برخوردار می باشند.

گرین وود، واتسون و دنیس (Greenwood,2011) در پژوهشی نتایج ده سال (2001-2010) مطالعه کیفی و کمی در کتابخانه دانشگاه میسیسیپی با استفاده از مدل لایب کوال را مورد بحث و بررسی قرار دادند و به تحلیل نمرات کمی شکاف و نظرات کدگذاری شده به صورت کیفی برآمده از بررسی های لایب کوال پرداختند و در صدد بودند ارتباطی بین تغییرات خط مشی کتابخانه و نتایج لایب کوال و هر روند و گرایش دیگری که پدید آمده است بیابند. از یافته ها ارتباطی پیدا نشد، اما در طول دوره پیمایش تعدادی گرایش و روند تعیین گردیدند.

جیانگ با او (Jiangbao,2011) در پژوهش خود با استفاده از مدل لایب کوال به ارزیابی خدمات کتابخانه گوانگ واونگ چین پرداخت و تحلیل های پژوهشی ارائه کرد.

ووربیج (Voorbij,2012) در پژوهشی به بررسی کاربرد مدل لایب کوال در ارزیابی کتابخانه های تحقیقاتی اروپایی پرداخت. یافته ها نشان داد که ابزار لایب کوال به صورت گسترده ای در کتابخانه های اروپایی به کار گرفته می شود و در آینده رشد چشمگیری نیز خواهد داشت. چرا که این مدل می تواند راهگشای اداره بهتر کتابخانه و تخمین فرصت ها باشد. یکی از نقاط ضعف این مدل نا آشنا بودن شرکت کنندگان با این ابزار می باشد چرا که 50 درصد کتابخانه هایی که چنین تجربه ای را داشتند از مشکل مشارکت پاسخگویان در پیمایش سخن رانده اند. این در حالی است که مدل لایب کوال در بردارنده مفاهیم عملی بسیاری از جمله تقویت عملکردهای ضعیف و ارتقاء کیفی خدمات در میان جامعه کاربران

⁶- Canadian public library

می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد که یک سوم کتابخانه‌ها به کمک این مدل خدمات جدیدی را ایجاد و عرضه کرده‌اند.

رحمان و الهادی (Rehman, 2012) در پژوهشی به بررسی انتظارات کاربران کتابخانه‌های پاکستان با استفاده از ابزار لایب کوال پرداختند. آنها تلاش کردند تفاوت معنی‌داری بین حداقل و حداکثر انتظارات کاربران بیابند.

میو هونگروی (Mi, 2012) در مقاله خود با عنوان "تحلیلی بر توسعه کاربرد ابزار لایب کوال در چین" ضمن بیان پیشینه مدل لایب کوال و کاربرد عملی آن در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها به تشریح اهمیت کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی چین پرداختند.

در ایران نیز پژوهش‌هایی از این دست، کم و بیش انجام شده است. کاظم پور (Kazempour, 2006)، میرغفوری و مکی (Mirghafouri, 2007)، نجفقلی نژاد (Najafgholinezhad, 2007)، باباغبی و فتاحی (Babagheibi, 2008)، اشرفی ریزی، کاظم پور و شعبانی (Ashrafirizi, 2008)، حریری و افغانی (Hariri, 2008)، امیدی فر و موسوی زاده (Omidifar, 2009) به ارزیابی کیفی خدمات کتابخانه‌های مختلف دانشگاهی با استفاده از ابزار لایب کوال پرداختند و اختلاف معنی‌داری بین سطح انتظارات کاربران و سطح واقعی خدمات کتابخانه گزارش کردند. همچنین محمد بیگی و حسن زاده (Hasanzadeh, 2009) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب کوال پرداختند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌های پرسشنامه لایب کوال از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر می‌باشد، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. همچنین نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته‌اند شناسایی کرد که تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت و وجود منابع و دسترسی‌پذیر بودن آنها، از عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است.

زنجرچی، صیادی و منصور (Zanjirchi, 2009) نیز در پژوهشی به ترسیم نقشه فازی عناصر کیفی در تبیین تعالی کیفیت خدمات کتابخانه پرداختند. پژوهشگران سعی کردند با ترسیم نقشه فازی عناصر کیفی، نقاط حیاتی موفقیت و شکست کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در دانشگاه یزد را شناسایی و زمینه‌های بهبود کیفیت خدمات را فراهم آورند. نتایج پژوهش حاکی از این است که مهمترین عامل حیاتی موفقیت، آمادگی کارکنان برای پاسخگویی به سؤال‌های استفاده‌کنندگان و مهمترین عامل حیاتی شکست کیفیت خدمات متناسب بودن ساعت کار کتابخانه با نیاز استفاده‌کنندگان است.

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

غفاریو کرانی (Ghafari, 2011) در پژوهشی به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه براساس مدل لایب کوال پرداختند. یافته های پژوهش حاکی از این است که کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی از نظر کل خدمات حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کرده است و خدمات کتابخانه از لحاظ کیفی بالاتر از حداقل قابل قبول کاربران است، اما کیفیت خدمات کتابخانه ها بسیار پایین تر از مطلوب ترین سطح مورد انتظار استفاده کنندگان است. بر اساس یافته ها کتابخانه دانشکده بهداشت نسبت به سایر کتابخانه ها عملکرد بهتری داشته است و کتابخانه دانشکده پزشکی ضعیف ترین خدمات را از لحاظ کیفیت ارائه داده است.

نشاط و دهقانی (Neshat, 2011) در پژوهشی به تعیین فاصله موجود میان ادراکات و انتظارات کاربران از خدمات دریافتی و استنباط کارکنان از انتظارات آنان پرداختند. یافته های این پژوهش نشان داد که از منظر مراجعان، کارکنان و منابع کتابخانه تا حدودی توانسته اند در برخی موارد حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند. به استنباط کارکنان، مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی بیشتری برای پاسخ به سؤالات آنان 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 دانسته اند.

تفرشی و مولوی (Tafreshi, 2012) در پژوهش خود به مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران درباره کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی درجه یک تهران پرداختند. یافته های این پژوهش نشان داد که در هر سه بعد لایب کوال (تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات، مکان) از دیدگاه کاربران و کتابداران در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و هیچ کدام از ابعاد در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد. همچنین میزان کیفیت ارائه خدمات کتابخانه های عمومی بالاتر از حد مطلوب است. در پاسخ به فرضیات پژوهش، یافته ها حاکی از آن هستند که در زمینه ابعاد سه گانه پرسشنامه لایب کوال مورد استفاده در کتابخانه های مورد مطالعه، از دیدگاه هر دو گروه کاربران و کتابداران، بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به دیگر ابعاد از اهمیت بیشتری برخوردار بوده است. همچنین از دیدگاه کتابداران زن مورد مطالعه کاربران بیش از حد، از کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی انتظار دارند. مقایسه دیدگاه های کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی حاکی از آن بود که ما بین دیدگاه کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه میزان کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی در وضع موجود تفاوت معناداری وجود داشته

و کتابداران به صورت معناداری بیشتر از کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود رضایت داشته‌اند. مردانی و شریف مقدم (Mardani, 2012) در پژوهشی به مقایسه دیدگاه دانشجویان و کتابداران دانشگاه علوم پزشکی تهران درباره تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه با پیاده‌سازی مدل لایب کوال پرداختند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد کاربران کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی می‌کنند که این تفاوت در زیر مقیاس کنترل اطلاعات عمیق‌تر می‌باشد. شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه در این پژوهش میزان 2.8 ارزیابی شد و کتابخانه‌های مورد مطالعه، فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در ارتباط با مطلوب‌ترین سطح خدمات آن‌ها دارند. کتابداران درک و برداشت صحیحی از انتظارات کاربران خود دارند و شکاف میان انتظارات کاربران و ادراک کتابداران از نیازها و انتظارات آن‌ها بسیار ناچیز است. این مطالعه نشان می‌دهد لایب کوال به عنوان یک مدل در بررسی کیفیت خدمات می‌تواند در ارائه اطلاعات برای تسهیل بهبود خدمات هدف گذاری شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران کمک نماید و نیاز به راه حل عملیاتی درباره چگونگی بهبود بخشی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های این دانشگاه را برآورده کرده است.

- با توجه به مطالب ذکر شده اهداف کلی این پژوهش عبارتند از:
- بررسی حداقل و حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت با استفاده از شاخص‌های مدل لایب کوال
 - بررسی وضع موجود خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت با استفاده از شاخص‌های مدل لایب کوال

لازم به ذکر است که در راستای اهداف پژوهش سؤال‌های اساسی عبارتند از:

- 1- حداقل انتظارات کاربران کتابخانه دانشگاه آزاد واحد مرودشت در شاخص‌های ابعاد سه‌گانه مدل لایب کوال چقدر است؟
- 2- حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه دانشگاه آزاد واحد مرودشت در شاخص‌های ابعاد سه‌گانه مدل لایب کوال چقدر است؟
- 3- دیدگاه کاربران نسبت به وضعیت موجود کتابخانه دانشگاه آزاد واحد مرودشت چیست؟
- 4- آیا شکافی بین سطوح انتظارات کاربران کتابخانه دانشگاه آزاد واحد مرودشت و وضع موجود این کتابخانه وجود دارد؟

روش پژوهش

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

پژوهش حاضر یک تحقیق پیمایشی کاربردی از نوع ارزیابی عملکرد است. جامعه آماری این تحقیق اعضای هیأت علمی (198 نفر) و دانشجویان کارشناسی ارشد (1027 نفر) دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت می‌باشند. در واقع در این پژوهش، منظور از کاربران جامعه آماری این تحقیق می‌باشد. دلیل انتخاب اعضای هیأت علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد به عنوان جامعه آماری پژوهش، این است که آنها نیاز اطلاعاتی بیشتری نسبت به کاربران دیگر، جهت انجام امور پژوهشی دارند و به نظر می‌رسد با کتابخانه بیشتر در ارتباط باشند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. حجم نمونه برای دانشجویان کارشناسی ارشد 220 و برای اعضای هیأت علمی 80 نفر تعیین گردید. بر این اساس تعداد 220 پرسشنامه، بر اساس سهم دانشجویان تحصیلات تکمیلی در رشته‌های مختلف بصورت تصادفی تقسیم گردید که 194 پرسشنامه عودت داده شد. همچنین تعداد 80 پرسشنامه به نسبت تعداد اعضای هیأت علمی هر گروه تحصیلی به صورت تصادفی سیستماتیک توزیع گردید که 70 پرسشنامه عودت داده شد. به عبارت دیگر در مجموع 300 پرسشنامه در طول 8 هفته در محل دانشگاه توزیع شد که از این تعداد، 264 (88 درصد) پرسشنامه عودت داده شد.

در این پژوهش از نسخه چاپی پرسشنامه لایب کوال استفاده شده است. برای تعیین اعتبار یا روایی ابزار سنجش، از آزمون تحلیل ماده استفاده شده است. آزمون تحلیل ماده بر این فرض استوار است که آزمون کلی (جمع نمره طیف) موضوع بررسی را می‌سنجد. در صورتی که هر یک از گویه‌های طیف رابطه قوی و معنی‌دار با جمع نمره طیف داشته باشد آن گویه نیز موضوع مورد بررسی را می‌سنجد و نیازی به حذف آن نیست، اما اگر گویه‌ای رابطه معنی‌دار با جمع نمره طیف نداشته باشد، آن گویه موضوع مورد بررسی را نمی‌سنجد و باید حذف شود. نتایج حاصل از آزمون تحلیل ماده نشان داد که کلیه گویه‌ها رابطه قوی و معنی‌دار با جمع نمره طیف داشته و نیازی به حذف هیچ‌گونه نیست. این نتیجه نیز نشانگر روایی بالای پرسشنامه است. همچنین برای تعیین پایایی طیف مورد استفاده، از ضریب آلفای کرباخ استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون پایایی طیف نشان داد که طیف مورد استفاده از پایایی بالایی برخوردار است، بطوری که ضریب آلفای کرباخ حاصل از این آزمون 0/92 می‌باشد که نشانگر پایایی بسیار بالای طیف است. برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش از آزمون‌های فریدمن و خی دواستفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

- بررسی حداقل و حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

بررسی شاخص‌های وضعی و پراکندگی طیف‌های حداقل انتظار پاسخگویان از ابعاد مختلف کیفیت کتابخانه دانشگاه آزاد واحد مرودشت نشان می‌دهد که با توجه به جدول 1 حداقل انتظار آنها از هر سه بعد اندکی بیش از حد متوسط است همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که حداکثر انتظار پاسخگویان در هر سه بعد در حد زیاد می‌باشد، لذا در پاسخ به سؤال اول و دوم پژوهش می‌توان گفت که حداقل و حداکثر انتظار پاسخگویان از بعد تأثیرگذاری خدمات بیش از دو بعد دیگر است و پس از آن بعد کنترل اطلاعات و مکان قرار دارد. میانگین نمره پاسخگویان از طیف حداکثر انتظار از کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت 142/14 است (با میانگین 7/1 برای هر شاخص) که نشانگر انتظار بالای آنها از کتابخانه این دانشگاه است.

جدول 1. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی طیف‌های حداقل و حداکثر انتظار از ابعاد مختلف کیفیت کتابخانه دانشگاه مرودشت

انحراف معیار	میانگین متوسط یک شاخص	میانگین نمره طیف	سطح انتظارات	بعد
12/06	5/56	37/9	حداقل	تأثیر گذاری خدمات
10/97	7/21	50/5	حداکثر	
19/29	5/03	45/28	حداقل	کنترل اطلاعات
17/25	7/06	63/57	حداکثر	
8/11	5/23	20/9	حداقل	مکان
7/76	7/06	28/23	حداکثر	
36/68	5/19	103/86	حداقل	کیفیت خدمات کتابخانه (جمع ابعاد)
33/78	7/1	142/14	حداکثر	

- بررسی دیدگاه پاسخگویان درباره سطح واقعی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

در پاسخ به سؤال سوم پژوهش می‌توان گفت که بررسی شاخص‌های وضعی و پراکندگی طیف‌های سطح واقعی ابعاد مختلف کیفیت کتابخانه دانشگاه آزاد واحد مرودشت نشان می‌دهد که مثبت‌ترین ارزیابی پاسخگویان از بعد تأثیرگذاری خدمات است بطوری که میانگین نمره آنها از طیف 7 گویه‌ای این طیف 35/3 است که در حد متوسط می‌باشد. این در حالی است که

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

منفی‌ترین نگرش آنها از بعد مکان است بطوری که میانگین نمره آنها از طیف 4 گویه‌ای این بعد 16/77 است که کمتر از 20 یعنی حد متوسط نمره طیف است. با توجه به جدول 2 در هیچ بعدی وضع موجود حتی در حد حداقل مورد انتظار پاسخگویان نمی‌باشد، میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود کیفیت کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت که دارای 22 گویه است، 91/6 است که کمتر از 100 یعنی حد متوسط نمره طیف بوده و حتی از حداقل انتظار پاسخگویان نیز کمتر است.

جدول 2. شاخص‌های وضعی و پراکندگی سطح واقعی ابعاد مختلف کیفیت کتابخانه دانشگاه آزاد واحد مرودشت

ضریب کشیدگی	ضریب چولگی	انحراف معیار	میانگین یک شاخص هر طیف	میانگین نمره طیف	بعد
0/1	-0/55	12/28			تأثیرگذاری
0/14	-0/70	17/12	5	35/03	خدمات
0/34	-0/64	18/8	4/45	40/1	کنترل اطلاعات
0/1	-0/4	32/2	4/19	16/77	مکان
			4/58	21/6	کیفیت کتابخانه (جمع ابعاد)

-مقایسه سطوح انتظارات (حداقل و حداکثر) کاربران با سطح واقعی خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت در پاسخ به سؤال چهارم پژوهش می‌توان گفت که مقایسه تفاوت بین میانگین وضع موجود با حداقل و حداکثر مورد انتظار از شاخص‌های بعد تأثیرگذاری خدمات نشان می‌دهد که بیشترین اختلاف بین میانگین نمره حداقل انتظار و وضع موجود مربوط به شاخص چهارم «آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات کاربران» می‌باشد بطوری که اختلاف بین این دو میانگین 0/47 است این در حالی است که با توجه به جدول 3 کمترین اختلاف مربوط به شاخص ششم یعنی «وجود کارمندی که با کاربران با مهربانی و علاقه‌مندی برخورد می‌کنند» همچنین بیشترین اختلاف بین وضع موجود و حداکثر انتظار از شاخص‌های بعد تأثیرگذاری خدمات مربوط به شاخص پنجم «وجود کارمندی که برای پاسخگویی از دانش کافی برخوردار باشند» و کمترین تفاوت مربوط به شاخص ششم می‌باشد. این نتایج بیانگر آن است که کاربران از بعد رفتاری کتابداران بیش از بعد دانش و تخصص آنها راضی هستند.

جدول 3. تفاوت بین میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود شاخص‌های بعد تأثیرگذاری خدمات با حداقل و حداکثر انتظار آنها از این شاخص‌ها

شاخص	تفاوت وضع موجود با حداقل انتظارات	تفاوت وضع موجود با حداکثر انتظارات
1- وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان در کاربران پدید می‌آورند	0/39	2/35
2- توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه	0/45	2/4
3- وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند	0/37	1/93
4- آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات کاربران	0/47	2/22
5- وجود کارمندی که برای پاسخگویی از دانش کافی برخوردار باشند	0/42	2/43
6- وجود کارمندی که با کاربران با مهربانی و علاقه‌مندی برخورد می‌کنند	0/33	1/84

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

2/35	0/42	7- وجود کارمندانی که نیاز های کاربران خود را درک می‌کنند
------	------	--

بررسی نگرش پاسخگویان نسبت به شاخص‌های بعد کنترل اطلاعات نشان می‌دهد که آنها از این بعد نیز راضی نیستند بطوری که میانگین عددی همه شاخص‌های این بعد از 5 یعنی حد متوسط است. ضعیف‌ترین شاخص این بعد درباره «وجود مواد سمعی و بصری است» (با میانگین 3/84) این در حالی است که مثبت‌ترین نگرش آنها مربوط به شاخص «امکان دسترسی آسان به اطلاعات» است (با میانگین عددی 4/84). نتیجه حاصل از آزمون فریدمن نشان می‌دهد که میانگین رتبه‌ای شاخص‌ها نیز از 4/19 تا 5/64 در نوسان می‌باشد. این نتایج با توجه به میزان خدو بدست آمده در سطح 99 درصد معنی‌دار است.

مقایسه تفاوت بین میانگین وضع موجود با حداقل و حداکثر انتظارات از شاخص‌های بعد کنترل اطلاعات نشان می‌دهد که بیشترین اختلاف بین میانگین نمره حداقل انتظار و وضع موجود مربوط به شاخص هفتم «وجود تجهیزات مدرنی که امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کرد» می‌باشد. بطوری که اختلاف بین این دو میانگین 0/9 است این در حالی است که کمترین اختلاف مربوط به شاخص اول است (0/4). بیشترین اختلاف بین وضع موجود و حداکثر انتظار از شاخص‌های بعد کنترل اطلاعات مربوط به شاخص ششم یعنی «وجود مواد سمعی و بصری از قبیل DVD و CD و ...» می‌باشد و کمترین تفاوت مربوط به شاخص چهارم است. جدول 4 نشانگر این نتایج است.

جدول 4. تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از شاخص‌های حداقل و حداکثر انتظار پاسخگویان از بعد کنترل اطلاعات یا وضع موجود

شاخص	تفاوت وضع موجود با حداقل انتظارات	تفاوت وضع موجود با حداکثر انتظارات
1- امکان دسترسی آسان به اطلاعات	0/4	2/42
2- وجود مجموعه های نشریات چاپی و یا الکترونیکی‌ای که برای انجام کار لازم هستند	0/6	2/28
3- وجود منابع اطلاعات الکترونیکی مورد نیاز	0/59	2/62
4- وجود وب سایت	0/49	2/22

		کتابخانه برای اینکه بتوان شخصاً منابع اطلاعاتی را پیدا کرد
2/71	0/63	5- وجود منابع چاپی که برای کار لازم هستند
3/1	0/74	6- وجود مواد سمعی و بصری از قبیل CD و DVD و ...
2/89	0/9	7- وجود تجهیزات مدرنی که امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کرد
2/43	0/47	8- وجود ابزارهای دسترسی ساده که امکان می‌دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کرد
2/5	0/54	9- امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه از محل کار یا خانه

نتایج تحقیق حاکی از آن است که پاسخگویان از بعد مکان نیز چندان راضی نیستند به طوری که میانگین عددی شاخص‌ها از حداقل 3/71 «وجود فضای اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی» تا 4/88 «وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی» در نوسان می‌باشد که همگی کمتر از 5 یعنی حد متوسط است. نتایج حاصل از آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد که میانگین رتبه‌ای شاخص‌ها از 2/96 تا 3/96 در نوسان است. این نتایج با توجه به میزان خرد و بدست آمده در سطح 99 درصد معنی‌دار است. مقایسه تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از شاخص‌های وضعیت موجود کتابخانه دانشگاه آزاد مرودشت از بعد مکان با حداقل و حداکثر میانگین نمره انتظار از این شاخص‌ها، نشان می‌دهد که چهارمین شاخص «مکانی راحت، دلپذیر و جذاب» بیشترین تفاوت را دارا است و بیشترین نارضایتی در این مورد وجود دارد و پس از آن شاخص سوم یعنی «وجود فضای اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی» بیشترین تفاوت را با حداقل و حداکثر انتظار دارد. این در حالی است که با توجه به جدول 5 کمترین اختلاف مربوط به شاخص اول یعنی «وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی» است.

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

جدول 5. مقایسه میانگین نمره وضع موجود شاخص‌های بعد مکان با حداقل و حداکثر انتظار

شاخص	تفاوت وضع موجود با حداقل انتظارات	تفاوت وضع موجود با حداکثر انتظارات
1- وجود فضای آرام فعالیت‌های انفرادی	0/89	2/54
2- وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد	0/95	2/77
3- وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی	0/97	3/01
4- مکانی راحت دلیپذیر و جذاب	1/2	3/03

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش چنین برمی‌آید که اعضای هیأت علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت از کتابخانه این دانشگاه چندان رضایتی ندارند. حداکثر انتظارات آنها در هر سه بعد زیاد می‌باشد که نشانگر انتظار بالای آنها از کتابخانه است. همچنین حداقل انتظار پاسخگویان اندکی بیش از حد متوسط است و میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود کیفیت خدمات کتابخانه از حداقل انتظار آنها نیز کمتر است و شکافی بین انتظارات کاربران هم در سطح حداقل و هم در سطح حداکثر با سطح واقعی خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت وجود دارد. بنابراین لازم است که مسئولان کتابخانه در راستای برآورده ساختن انتظارات کاربران از طریق بازنگری تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها، تلاش بیشتری بنمایند. چرا که هر چه شکاف موجود بین انتظارات کاربران و خدمات کتابخانه کمتر شود کتابخانه به رسالت عظیم خویش یعنی برآورده کردن نیازهای آنها نزدیکتر شده است.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ارزیابی پاسخگویان از کیفیت رفتاری کارکنان کتابخانه مثبت‌تر از کیفیت دانش تخصصی آنهاست، لذا مسئولین کتابخانه باید در جهت افزایش دانش کارکنان کتابخانه همت گمارند. متأسفانه کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت نیز مانند بسیاری از کتابخانه‌های ایران از نیروی متخصص کتابداری و اطلاع‌رسانی مورد نیاز یک کتابخانه برخوردار نیست و شاید همین مسئله باعث شده است تا کیفیت دانش تخصصی کارکنان، مطلوب پاسخگویان این پژوهش نباشد. از دیگر یافته‌های پژوهش این است که در بعد کنترل اطلاعات بیشترین شکاف بین حداقل انتظارات کاربران و وضع موجود در شاخص " وجود تجهیزات مدرنی که امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کرد" و بیشترین شکاف بین حداکثر انتظارات کاربران و وضع موجود در شاخص " وجود مواد سمعی و بصری از قبیل CD و DVD و ... " می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که کتابخانه در این موارد ضعیف عمل کرده است. همچنین در حالی که ساختمان کتابخانه نوساز و تازه تأسیس بوده و سعی شده است استانداردهای یک کتابخانه دانشگاهی در آن رعایت گردد، بایستی بازنگری دقیقی در نحوه قرارگیری بخش‌های مختلف کتابخانه به عمل آورده شود چرا که از دیدگاه پاسخگویان، کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مکانی آنچنان که باید راحت، دلپذیر و جذاب نیست.

به منظور بالا بردن کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

1- با توجه به نتایج بدست آمده در این پژوهش در مورد کیفیت «فضای» کتابخانه پیشنهاد می‌شود:

- به فضای داخلی کتابخانه توجه بیشتری شود و به ویژه برای راحت، دلپذیر و جذاب کردن آن تابلوهای راهنما در مکان‌های مناسب نصب گردند، از گل و گیاه در فضاهای مناسب استفاده شود، همچنین چیدمان مناسب‌تر میز و صندلی‌ها و قفسه‌ها به طوری که کاربر مجبور نباشد برای رسیدن به بخش‌های مختلف کتابخانه از سالن مطالعه عبور کند ضروری به نظر می‌رسد.

- فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی کاربران در نظر گرفته شود.

- بودجه کافی جهت ارتقای سطح کیفی و کمی تجهیزات کتابخانه تأمین گردد.

2- با توجه به نتایج بدست آمده در این پژوهش در مورد کیفیت «منابع» کتابخانه پیشنهاد می‌شود:

- بخش مواد سمعی و بصری ایجاد گردد.

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

- جهت دسترسی سریع‌تر و آسان‌تر به اطلاعات مورد نیاز، تعداد ایستگاه‌های کاری جستجوی اطلاعات افزایش یابد.
- به طرح امانت بین کتابخانه ای جهت تهیه و در اختیار قرار دادن منابعی که کتابخانه در اختیار ندارد و یا در تهیه آن ناتوان است توجه جدی شود.
- برنامه ایجاد بانک اطلاعاتی چکیده مقالات نشریاتی که کتابخانه مشترک است در اولویت قرار گیرد.
- کارگاه‌های آموزشی ویژه دانشجویان جهت نحوه استفاده از منابع آنلاین (کتابخانه دیجیتال) و وب سایت کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت برگزار گردد.
- برای جلوگیری از عدم آگاهی کاربران از منابع و خدمات کتابخانه، تدابیری اندیشیده شود، لذا اطلاع رسانی به موقع و تبلیغات صحیح در مورد منابع و خدمات کتابخانه ضروری به نظر می‌رسد.
- برای مشخص شدن نیازهای کاربران کتابخانه، تعامل و ارتباط با آنها و نظرسنجی‌های مداوم ضروری است.

3- با توجه به نتایج بدست آمده در این پژوهش در مورد کیفیت «کارکنان» کتابخانه پیشنهاد می‌شود:

- از کتابداران متخصص در کتابخانه بیشتر استفاده شود.
- دوره‌های آموزش ضمن خدمت کتابداری برای کارکنان برگزار گردد و تلاش شود کارکنان کتابخانه همواره از نظر علمی به روز نگه داشته شوند.
- ارزیابی کارکنان توسط مدیریت کتابخانه به صورت دوره‌ای و مداوم انجام شود.

با توجه به مواردی که در بالا ذکر شد، برای تقویت و رفع مشکلات موجود در ابعاد سه گانه مدل لایب کوال، توجه جدی مسئولان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت به کتابخانه لازم و ضروری است.

تشکر و قدردانی

این مقاله مستخرج از طرح پژوهشیبا شماره قرار داد 89/2461 است که با بودجه پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت انجام شده است. نویسندگان بر خود لازم می‌دانند تا از معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت که فرصت پیشنهاد و اجرای طرح را در اختیار اینجانب قرار دادند تشکر و قدردانی کند.

منابع

- Adam, Tom (2004). *University of western Ontario, share fair: ALA annual conference summer 2005*. Retrieved January, 14, 2011 from, www.libqual.org.
- Ashrafirizi H.; Kazempour Z.; Shabani A. (2008). The Evaluation of the Service Quality of Islamic Azad University – Shahrekord Branch Library From The Viewpoint of Users Based On LibQual Model. *Journal Of Librarianship*. 48: 25.[In Persian]
- Babagheibi, N.; Fattahi, R. (2008). The Comparison of Ferdowsi University Library Users and Librarians View Points about Service Quality Using LibQual. *Library and Information Science*. 11(4): 255-274.[In Persian]
- Brown, Jeanne (2005). Ramping up assessment at the UNLV libraries. *HiTech*. 23(3): 396-413.
- Chi, S.; Sayaditooranlu, H.; Mansouri, H. (2009). Drawing Fuzzy Map of Qualitative Elements: New Approach in Improving Library Quality Services. *Library and Information Sciences*. 12(46): 187-216.
- Dole, Wanda v. (2002). LibQUAL+TM and small academic library. Performance measurement and metrics. 3(2): 85-95.
- Drakhshan, M. (2005). *Evaluation of Service Quality of Iran Management and Planning Organization Library*. M. A. Thesis. Tarbiat Modares University. Faculty of Human Sciences.[In Persian]
- Empey, Heater and Murphy, Joann (2003). University of northern British Columbia Geoffrey R, Weller library: Analysis of the results of participation in the libqual survey 2003. Retrieved January, 14, 2011 from, <http://library.unbc.ca/libqual.nalysis.htm>.
- Ghafari, S.; Korani, A. (2011). A Survey on the Quality of Services of Medical Sciences Libraries of Kermanshah. *Journal of Epistemology*. 3(12): 53-68.[In Persian]
- Greenwood, Judy T.; Watson, Alex P; Dennis Melissa (2011). Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010. *The Journal of Academic Librarianship*. 37(4): 312-318.
- Godwin, Peter (2005). London South Band University, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved January, 14, 2011 from, www.libqual.org.
- Hariri, N.; Afghani, F. (2008). A Survey on Service Quality of Libraries Affiliated to the Ministry of Health and Medical Education located in Tehran via Gap Analysis Model. *Library and Information Science*. 11(4).[In Persian]
- Hasanzadeh, M.; Najafgholinezhad, A. (2008). *Measurement and Evaluation of Library and Information Centers: Theories, Methods and Tools*. Tehran: Ketabdar.[In Persian]

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال

- Janice, Lewis (2009). Using LibQUAL+ “Library as Place” Results to Inform Space Planning Decisions. ALA Annual Conference 2009, Washington, DC.
- Jiangbao, Ma (2011). An Empirical Research on Service Performance of the Libraries of Higher Vocational Colleges Based on LibQual+™. Research on Library Science. Retrieved December 25, 2012 From http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-TSSS201122018.htm.
- Kazempour, Z. (2006). *Evaluation of Service Quality of Central Libraries of Tehran Technical & Engineering Universities Using LibQual*. M. A. Thesis. Tehran University. Faculty of Education and Psychology. [In Persian]
- Kynilidou, Martha; Persson, Ann-Christin (2006). The new user in Sweden: A LibQUAL+™ study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics*. 7(1): 45-53.
- Ladhari, Riadh; Morales, Miguel (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation. A study among Canadian public library users *Library Management*. Vol 29(4/5): 352-366.
- Mardani, A.; SharifMoghadam, H. (2012). Evaluation of the Quality of Library Services from the Viewpoints of Users and Librarians Using LibQual Scale at Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Health Administration*. 15(47):47-58. [In Persian]
- Mi, Tan; Hongrui, Tian (2012). Analysis on the Practice Development of LibQual+™ in China. *China Science and Technology Information*. Retrieved December, 25, 2012 from http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-XXJK201220115.htm.
- Mirghafouri, S.; Makki, F. (2007). A Survey on the Quality Level of Services in Educational Libraries Using LibQual (Case Study: Yazd University Libraries). *Library and Information Sciences*. 10(1): 61-78. [In Persian]
- Mohamadbeigi, F; Hasanzadeh, M. (2009). Assessing the Quality of Services in Public Libraries of Qazvin using LibQUAL. *Research on Information & Public Libraries*. 15(1): 7-29. [In Persian]
- Nadiri, Halil; Mayboudi, Seyed Muhammad Ali (2010). Diagnosing university students' zone of tolerance from university library services. *Malaysian Journal of Library & Information Science*. 15(3): 1-21.
- Najafgholinezhad, A. (2007). *Evaluation of Service Quality of TarbiatModares University Library Based on LibQual*. M. A. Thesis. TarbiatModares University. Faculty of Humanities. [In Persian]
- Neshat, N.; Dehghani, M. (2011). Correspondence of User Expectations with Staff Presumptions Regarding the Quality of Services Offered At [Iranian] National Library. *Journal of Librarianship*. 56: 99-118. [In Persian]

- Omidifar, S.; Moosavizadeh, Z. (2009). Evaluation of the Quality Level of Services Provided in the Library of Psychology and Education College in Allameh Tabatabaee University Using LiQual Model. *Research on Information Science & Public Libraries*. 15 (4): 61-80. [In Persian]
- Rehman, Shafiq Ur; El Hadi, Widad Mustafa (2012). Perceptions of Pakistani Users about Library Service Quality: LibQual Comments. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved December, 25, 2012 from <http://unllib.unl.edu/LPP/rehman-elhadi.pdf>.
- Shi, Xi; Levy, Sarah (2005). A Theory-guided Approach to Library Service Assessment. *College and Research Libraries*. 66(3): 266-277.
- Tafreshi, SH.; Molavi, M. (2012). Comparison of the Viewpoints of the Users and the Librarians of Tehran Public Libraries Attached to the Foundation of Public Libraries about the Quality of the Services. *Quarterly Journal of Epistemology*. 5(16): 19-30. [In Persian]
- Thompson, Bruce, Martha Kyrillidou, Colleen Cook (2007). Library users' expectations: a LibQUAL study of what users will tolerate. Retrieved January, 14, 2011 <http://www.libqual.org/publications/results.cfm>
- Voorbij, Henk (2012). The Use of LibQual+ by European Research Libraries. *Performance Measurment and Metrics*. 13 (3): 154-168.
- Zanjirchi, S.; Sayadi, H.; Mansouri, H. (2009). Drawing the Fuzzy Map of the Qualitative Elements: New Approach in Explanation of the excellence of Library Service Quality. *Library and Information Science*. 12(2): 187-216. [In Persian]