

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق(ع) با استفاده از مدل لیب کوال

مسعود رزمی‌شندی*

دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

دکتر علی‌رضا اسفندیاری مقدم

استادیار گروه کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

دکتر یعقوب نوروزی

استادیار گروه کتابداری دانشگاه قم

تاریخ پذیرش: ۹۲/۸/۲۵

تاریخ دریافت: ۹۲/۶/۵

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف آشنایی با کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق(ع) با استفاده از مدل لیب کوال تی‌ام انجام گرفته است.

روش: این تحقیق با استفاده از روش پیمایشی- توصیفی انجام شده و جامعه آماری آن شامل ۳۴۵۴ نفر از اعضای کتابخانه است. حجم نمونه متشکل از ۳۴۶ نفر است که به روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS 18 و جهت ترسیم نمودارها از نرم‌افزارهای مایکروسافت ورد و اکسل ۲۰۱۰ استفاده شده است.

یافته‌ها: بیشترین ضعف کتابخانه به ترتیب در ماده‌های ۲۲ (وجود مکانی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه)، ۲ (توجه ویژه به تک‌تک کاربران)، ۸ (اشتیاق و علاقه برای کمک به کاربران) و ۱۰ (امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار) می‌باشد. بیشترین نقاط قوت کتابخانه به ترتیب در ماده‌های ۱۶ (اطلاعات برای استفاده مستقل به سادگی در دسترس قرار می‌گیرد)، ۱۷ (وجود مجموعه مجلات چاپی و الکترونیکی مورد نیاز کاربران)، ۱۹ (وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی) و ۱۲ (وجود منابع چاپی مورد نیاز کاربران) بوده است. در باقی ماده‌ها کتابخانه تقریباً در حد وسط بوده‌اند.

نتیجه‌گیری: کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در برآوردن نیازهای کاربران در کل وضعیت متوسط را کسب نموده است. به عبارت دیگر خواسته‌های کاربران در سطح حداقل برآورده شده است ولی تا سطح مطلوب و حداکثر انتظارات تفاوت قابل توجهی وجود دارد.

* نویسنده رابط: razmi1354@yahoo.com

کلید واژه‌ها: ارزیابی عملکرد، کیفیت خدمات، لیب کوال، کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع)

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی همچون نیروی محرکه پویایی و شکوفایی دانشگاه‌ها، آموزش عالی و در نهایت، جامعه، ایفای نقش می‌کنند و از عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش عالی و دخیل در توسعه همه جانبه هر جامعه‌ای هستند که کارکرد بهینه و بهره‌وری هر چه بیشتر این نهادها، دستیابی به هدف‌های علمی و فرهنگی جوامع را تسهیل می‌نماید. کتابخانه‌ها در فرایند توسعه پایدار^۱ کشورها نقش اساسی و حیاتی را ایفاء می‌کنند به نحوی که می‌توان ادعاه نمود بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قوی و معتبر، دستیابی به چنین توسعه‌ای امکان‌پذیر نخواهد بود. (میرغفوری، ۱۳۸۶).

با توجه به اهمیت خدمات باکیفیت در کتابخانه‌های دانشگاهی و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، ارتقاء دادن سطح کیفیت خدمات، یکی از چالش‌های مهم آنان به شمار می‌رود. مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند تا از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌های دستیابی به تعالی کیفیت خدمات کتابخانه خود را فراهم سازند (Brooks & Lings, 1999). در این جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، سنجش کیفیت خدمات فعلی به قصد ارتقای سطح رضایتمندی کاربران و افزایش میزان استفاده‌پذیری امکانات و منابع اطلاعاتی موجود، نه تنها می‌تواند میزان اثربخشی خدمات این کتابخانه‌ها را آشکار سازد بلکه به مدیران و کتابداران در اتخاذ تصمیم‌گیری‌های بهتر کمک خواهد کرد. (اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸).

یکی از ابزارها در ارزیابی کیفیت خدمات، مدل لیب کوال است که با همکاری انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۲ و دانشگاه تگزاس ای و ام^۳ در سال ۱۹۹۹ ایجاد شد. این مدل بر اساس دیدگاه کاربران بنا نهاده شده و راه‌گوش دادن به نظرات کاربران است (Thompson, 2003) نقل شده در اشرفی ریزی، کاظم پور و شعبانی، (۱۳۸۷). مدل لیب-کوال سعی دارد حفاصل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه‌گیری کند (Cook & Heath, 2001) نقل در اشرفی ریزی، کاظم پور و شعبانی، (۱۳۸۷).

این مدل مجموعه‌ای از اقداماتی است که کتابخانه‌ها به منظور تقاضا، پی‌گیری و درک نظرات کاربران در مورد کیفیت خدمات انجام می‌دهند تا در راستای ارزیابی، بهبود خدمات و تغییر فرهنگ سازمانی به آنها کمک کند. در این مدل میزان سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت و سطح حداقل انتظارات مراجعان در ۲۲ ماده، در سه مؤلفه "اثر خدمت" (۹ ماده، بعد انسانی کیفیت خدمات)، "کنترل اطلاعات"، (۸ ماده، دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری، تجهیزات مدرن) و "کتابخانه به عنوان مکان" (۵ ماده، محیط فیزیکی کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه فردی، کار گروهی و ایجاد روحیه مطالعه و پژوهش) سنجیده می‌شود. (امیدی فر، ۱۳۸۷).

در لیب کوال ملاک اصلی دو نمره شکاف کیفیت خدمات^۴ یا حد کفایت (اختلاف میانگین‌های حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات کتابخانه) و شکاف برتری خدمات^۵ یا حد رضایت (اختلاف میانگین‌های مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه) می‌باشد. در حد کفایت اگر نمره شکاف مثبت باشد، خدمات دریافتی به اندازه همان نمره بهتر از سطح حداقل انتظارات است و هر چه اندازه شکاف بیشتر باشد، میزان کفایت برای مشتری بیشتر خواهد بود. در حد

¹Sustainable Development

² Association of Research Libraries (ARL)

³Texas A&M University

⁴ Service adequacy gap

⁵Service Superiority gap

رضایت، هر چه شکاف مثبت باشد مشتری راضی تر است و برعکس هر چه اندازه شکاف منفی باشد مشتری ناراضی تر خواهد بود. (امیدی فر، ۱۳۸۷).

دانشگاه امام صادق (ع) در سال ۱۳۶۱ با هدف وحدت حوزه و دانشگاه شکل گرفت، کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه نیز همزمان با تشکیل دانشگاه با هدف پشتیبانی فعالیتهای آموزشی، پژوهشی و فرهنگی دانشگاه از طریق تأمین نیازهای اطلاعاتی اساتید، دانشجویان و سایر کاربران و ارتقاء سطح علمی جامعه استفاده کننده، فعالیت خود را در حوزه رشته‌های موجود در دانشگاه آغاز نمود. در حال حاضر، کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در فضایی مناسب و منابعی غنی به ارائه خدمات می‌پردازد. از آنجا که نحوه ارائه خدمات در این کتابخانه می‌تواند بر اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه تأثیر گذارد، سنجش کیفیت خدمات ارائه شده بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده کنندگان با استانداردهای علمی ضروری به نظر می‌رسد. در این جهت، تحقیق حاضر در صدد است با به کارگیری مدل لیب کوال کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) را سنجیده و راهکارهایی را به منظور ارتقاء سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌ای آن دانشگاه ارائه نماید.

پرسش‌های پژوهش

- ۱: وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" مراجعان کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان)، چگونه است؟
- ۲: وضعیت "سطح دریافت" مراجعان کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان)، چگونه است؟
- ۳: وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" مراجعان کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان)، چگونه است؟
- ۴: کدامیک از مؤلفه‌های لیب کوال از دیدگاه مراجعان نقاط قوت و کدام یک نقاط ضعف محسوب می‌شوند؟

پیشینه پژوهش

مدل لیب کوال از سال ۲۰۰۰ به بعد، جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد استفاده تعداد زیادی از کتابخانه‌ها قرار گرفته است. در زیر به اختصار، چند نمونه از کتابخانه‌های خارجی و به تفصیل، کتابخانه‌های داخلی را مورد بررسی قرار می‌دهیم. هاینریش، شارکی و لیم (Heinrichs, Shrkey, Lim, 2006) در مطالعه خود با عنوان "بررسی پژوهش روش‌های دسترسی به اطلاعات" با استفاده از لیب کوال به بررسی رضایت کاربران کتابخانه در دانشگاه ایالتی وین^۱ پرداختند. در این دانشگاه برخی شیوه‌ها را برای دسترسی به اطلاعات به کار می‌بردند. سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت برای تعیین شکاف برتری (اختلاف بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت) مورد ارزیابی قرار گرفت. پس از شناسایی شکاف برتری هر یک از گروه‌های کاربران و تلاش برای برطرف کردن مشکلات که در بررسی نشان داده شد، رضایت کاربران از کارمندان کتابخانه و عملکرد کتابخانه بیشتر شد. در بررسی آنها تغییرات سازمانی مربوط به پایگاه‌های اطلاعاتی منتج به بهبود دسترسی کاربران شد و در نتیجه رضایت کاربران و کارایی عملیاتی کتابخانه افزایش یافت.

جسیکا کایونگو و شری جونز (Kayongo, Jones, 2008) در پژوهشی با عنوان "درک هیأت علمی از کنترل اطلاعات با استفاده از شاخص‌های لیب کوال" به بررسی رضایت‌مندی هیأت علمی در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات (یکی از شاخص‌های لیب-کوال) پرداختند. این پژوهش با مقایسه نتایج داخلی و نتایج حاصل از کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی که در پژوهش‌های سال ۲۰۰۶ شرکت داشتند، بر کنترل اطلاعات، حوزه‌هایی از خدمت که در آنها خدمت به خوبی عرضه نمی‌شود، اعضای هیأت علمی و دانشجویان ناراضی، تمرکز دارد. تحلیل انجام شده به منظور تشخیص ارتباط بین ویژگی‌های مؤسسه انتخاب

¹ Wayne State University

شده و نمرات لیب کوآل در مؤلفه کنترل اطلاعات در دانشگاه نتردام و کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی صورت گرفته است. این پژوهش با بررسی دقیق مؤلفه کنترل اطلاعات لیب کوآل از نظر هیأت علمی، آگاهی کتابخانه را از نیازهای حیاتی هیأت علمی ارتقاء داده و حوزه‌هایی در مؤلفه کنترل اطلاعات را که باید بهبود یابند، به روشنی بیان می‌کند.

جاقرس، جاقرس و دافی (Jaggars, Jaggars, Duffy, 2009) در پژوهش خود به مقایسه اولویت خدمات بین کارکنان و کاربران کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی پرداختند در این پژوهش از لیب کوآل استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که یک تفاوت اساسی در نظرات کاربران و کارکنان وجود دارد. کارکنان کتابخانه نسبت به کاربران بعد کنترل اطلاعات را در الویت پایین‌تری دانستند و همچنین کارکنان نسبت به کاربران بعد تاثیر خدمت را در الویت بالاتر دانستند. با توجه به اینکه مقاله مفصلی درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران) توسط نویسندگان همین مقاله در نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی ارائه شده است، در این بخش صرفاً به پژوهش‌های انجام یافته و نتایج آنها در کتابخانه‌های دانشگاهی اشاره می‌نمایم.

جدول ۱. وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی مورد سنجش (اسفندیاری مقدم، رزمی، ۱۳۹۲)

پژوهشگر	سال اجرا	نام مرکز	سطح کیفیت خدمات در ابعاد		
			تاثیر خدمات	کنترل اطلاعات	کتابخانه به عنوان مکان
کاظم پور	۱۳۸۵	کتابخانه دانشگاه‌های فنی - مهندسی تهران (امیر کبیر، شریف، علم و صنعت)	در سطح حداقل ^۱	در سطح حداقل ^۲	هر سه در سطح حداقل
میرغفوری و مکی زاده ^۳	۱۳۸۶	کتابخانه‌های دانشگاه یزد	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
نجفقلی نژاد	۱۳۸۶	کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
باباغیبی	۱۳۸۶	کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد	پائین تر از حداقل	پائین تر از حداقل	پائین تر از حداقل
امیدی فر	۱۳۸۷	کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی	در سطح حداقل	پائین تر از حداقل	پائین تر از حداقل
حریری و افغانی	۱۳۸۷	کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی دولتی و دانشگاه آزاد تهران	در سطح حداقل	پائین تر از حداقل	در سطح حداقل
حریری و افغانی	۱۳۸۷	کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
شمسی اژهای	۱۳۸۷	کتابخانه دانشگاه شهید چمران	در سطح حداقل	پائین تر از حداقل	در سطح حداقل
شهبازی	۱۳۸۷	کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا	در این پژوهش نشانی از اجراء لیب کوآل دیده نمی‌شود.		
علیرضائی	۱۳۸۷	دانشگاه علوم پزشکی کرمان	در سطح حداقل	در سطح حداقل	در سطح حداقل
اشرفی ریزی	۱۳۸۸	کتابخانه‌های دانشگاه آزاد شهرکرد	پائین تر از حداقل	پائین تر از حداقل	در سطح حداقل
رجبی پور مبدی	۱۳۸۸	کتابخانه‌های علوم پزشکی یزد	پائین تر از حداقل	پائین تر از حداقل	پائین تر از حداقل
رسول آبادی	۱۳۸۸	کتابخانه علوم پزشکی کردستان	در سطح حداقل	پائین تر از حداقل	در سطح حداقل
راستکار	۱۳۹۰	کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز	پائین تر از حداقل	در سطح حداقل	کمی بالاتر از حداقل
غفاری و کرانی	۱۳۹۰	کتابخانه‌های علوم پزشکی کرمانشاه	کمی بالاتر از حداقل (بهترین)	کمی بالاتر از حداقل	کمی بالاتر از حداقل
محمدیاری	۱۳۹۰	کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر ایلام	کمی بالاتر از	در سطح حداقل ^۴	کمی بالاتر از حداقل

۱- امیر کبیر و شریف بالای حداقل، علم و صنعت حداقل

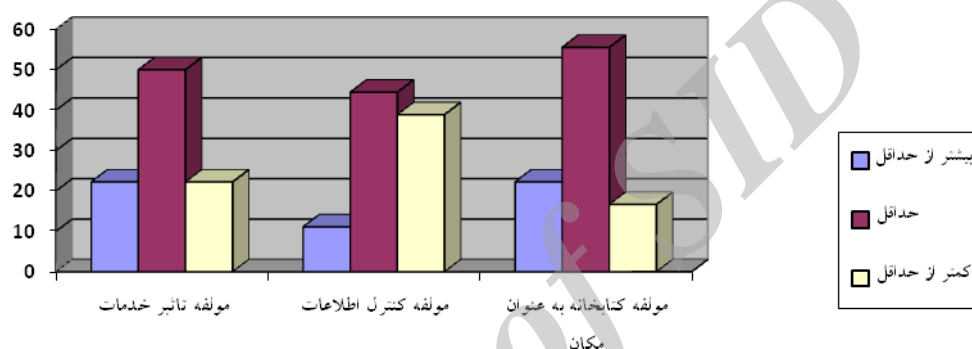
۲- علم و صنعت بالای حداقل، امیر کبیر و شریف حداقل

۳- از مدل سال ۲۰۰۲ استفاده نموده است. هر چهار مولفه در حد ضعیف و حداقلی می‌باشد.

۴- دانشگاه ایلام، علوم پزشکی و آزاد کمی بالای حداقل ولی در دانشگاه پیام نور و موسسه آموزش عالی باختر پایین تر از سطح حداقل

	حدافل	حدافل		
تیموری	۱۳۹۱	کتابخانه مرکزی دانشگاه کردستان	در سطح حدافل	در سطح حدافل
رزمی	۱۳۹۱	کتابخانه دانشگاه امام صادق (ع)	کمی بالاتر از حدافل	کمی بالاتر از حدافل

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی در مولفه تأثیر خدمات، ۵۰ درصد در سطح حدافل، ۲۲/۲۲ درصد پائین‌تر از حدافل و ۲۲/۲۲ درصد نیز کمی بیشتر از حدافل، در مولفه کنترل اطلاعات، ۴۴/۴۴ درصد در سطح حدافل، ۳۸/۸۸ درصد پائین‌تر از حدافل و ۱۱/۱۱ درصد کمی بیشتر از حدافل و همچنین در مولفه کتابخانه به عنوان مکان، ۵۵/۵۵ درصد در سطح حدافل، ۱۶/۶۶ درصد پائین‌تر از حدافل و ۲۲/۲۲ درصد کمی بیشتر از حدافل است که بیانگر آن است که کیفیت خدمات ارائه شده در مولفه کنترل اطلاعات ضعیف‌تر از بقیه ابعاد است.



نمودار ۱. سطح خدمات دریافتی کاربران در سه مولفه لیب کوال در کتابخانه‌های دانشگاهی

با مرور پژوهش‌ها مشاهده می‌شود که در پژوهش‌های خارجی، در بیشتر موارد، کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها رضایت داشته‌اند و در مواردی هم که نتایج با سال‌های پیش‌تر مقایسه شده با گذشت زمان میزان رضایت آنان افزایش یافته است. در پژوهش‌های داخلی نیز باباغیبی، امیدفر، حریری و افنانی، شمسی اژه‌ای، اشرفی‌ریزی، رجبی‌پور میبیدی، رسول آبادی و ... به این نتیجه رسیدند که کیفیت کتابخانه‌های دانشگاهی مورد بررسی در بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر هستند. بنابراین، برای افزایش کیفیت کتابخانه‌ها در بعد کنترل اطلاعات باید برنامه‌ریزی بهتر و منسجم‌تری صورت گیرد. البته عدم آموزش و عدم آشنایی کاربران با نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و فناوری‌های اطلاعاتی می‌تواند از عوامل مؤثر در این موضوع باشد. شکاف‌های مورد بررسی در تمامی این پژوهش‌ها، تحلیل شکاف بین حدافل خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود و تحلیل شکاف بین حداکثر خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود است.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، به روش پیمایشی و از نوع توصیفی است. جامعه پژوهش حاضر شامل ۳۴۵۴ نفر و حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۱ برابر با ۳۴۶ نفر است که به شیوه تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. تعداد ۳۴۵ پرسشنامه تکمیل شد که تجزیه و تحلیل بر روی آنها انجام گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS 18)^۲، در آمار توصیفی از شاخص‌های آماری مانند فراوانی، درصد، میانگین و در آمار استنباطی از آزمون‌های تی استیودنت و آزمون t استفاده شده است.

^۱. Krejcie & Morgan

^۲. Spss = Statistical Package for Social Sciences

در لیب کوال گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه انجام می‌شود. در این پژوهش نیز پرسشنامه مورد استفاده آخرین تغییرات در لیب کوال بوده است. از آنجا که این پرسشنامه در پژوهشهای مشابه در داخل و خارج از کشور استفاده شده و مورد تأیید برخی از متخصصان و استادان قرار گرفته و بنابراین، از روایی لازم برخوردار است. محاسبه آلفای کرونباخ (۹۲ درصد) نیز نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار بوده است (امیدی‌فر، ۱۳۸۷).

یافته‌های تحقیق

سؤال اول: وضعیت "سطح حداقل انتظارات" کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان)، چگونه است؟

جدول ۱. سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال

نام سطح	شاخص‌های آماری	
	میانگین	انحراف معیار
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه اثر خدمت	۴/۴۷۴۱	۱/۶۷۶۲
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه کنترل اطلاعات	۴/۴۵۶۹	۱/۷۹۱۸
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	۴/۸۰۶۴	۱/۹۰۱۳

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین و انحراف معیار سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۴/۴۷۴۱ و ۱/۶۷۶۲، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۴/۴۵۶۹ و ۱/۷۹۱۸ و در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۴/۸۰۶۴ و ۱/۹۰۱۳ است.

سؤال دوم: وضعیت "سطح دریافت" کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان)، چگونه است؟

جدول ۲. سطح دریافت کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال

نام سطح	شاخص‌های آماری	
	میانگین	انحراف معیار
سطح دریافت در مؤلفه اثر خدمت	۵/۳۰۰۲	۱/۸۸۹۱
سطح دریافت در مؤلفه کنترل اطلاعات	۵/۴۶۸۱	۱/۸۳۵۰
سطح دریافت در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	۵/۸۸۵۸	۱/۸۸۴۰

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار سطح دریافت کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۵/۳۰۰۲ و ۱/۸۸۹۱، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۵/۴۶۸۱ و ۱/۸۳۵۰ و در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۵/۸۸۵۸ و ۱/۸۸۴۰ است.

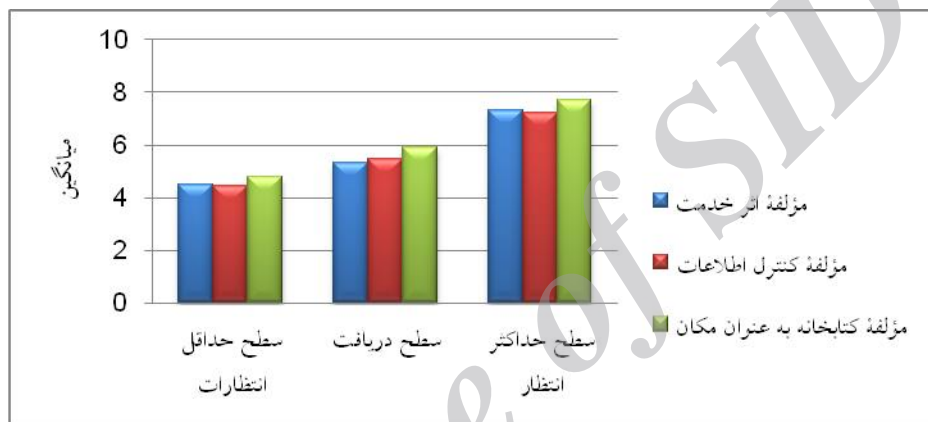
سؤال سوم: وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" مراجعان کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان)، چگونه است؟

جدول ۳. سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال

نام سطح	شاخص‌های آماری	میانگین	انحراف معیار
سطح حداکثر انتظارات در مؤلفه اثر خدمت		۷/۲۹۶۳	۱/۹۶۸۰
سطح حداکثر انتظارات در مؤلفه کنترل اطلاعات		۷/۲۲۵۴	۲/۱۱۰۴
سطح حداکثر انتظارات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان		۷/۷۱۴۲	۱/۸۵۶۹

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۷/۲۹۶۳ و ۱/۹۶۸۰، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۷/۲۲۵۴ و ۲/۱۱۰۴ و در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۷/۷۱۴۲ و ۱/۸۵۶۹ می‌باشند.

سؤال چهارم: کدامیک از مؤلفه‌های لیب کوال از دیدگاه مراجعان نقاط قوت و کدامیک نقاط ضعف محسوب می‌شوند؟

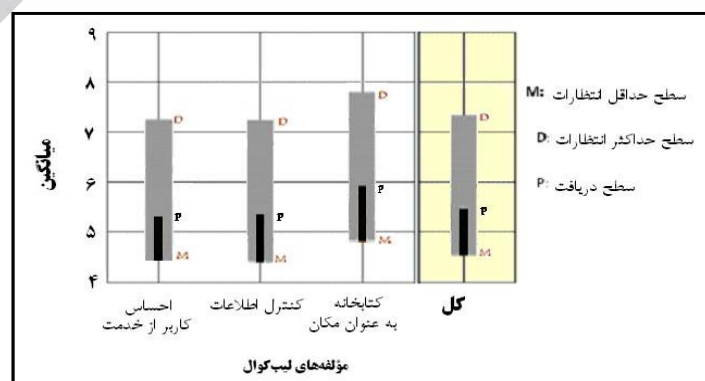


نمودار ۱. وضعیت میانگین سطوح مختلف در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال

همان‌طور که در جدول و نمودار بالا مشاهده می‌شود، کاربران انتظار بیشتری در زمینه مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان با میانگین ۷/۷۱۴۲ دارند و اهمیت بیشتری به این مؤلفه داده‌اند. همچنین مؤلفه‌های اثر خدمت با میانگین ۷/۲۹۶۳ و کنترل اطلاعات با میانگین ۷/۲۲۵۴ در رتبه‌های بعدی میزان اهمیت هستند.

تفسیر داده‌های حاصل از بررسی با استفاده از محدوده تفاوت مجاز

با توجه به میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال نمودار ۲ که نشان‌دهنده محدوده تفاوت مجاز می‌باشد ترسیم شد.

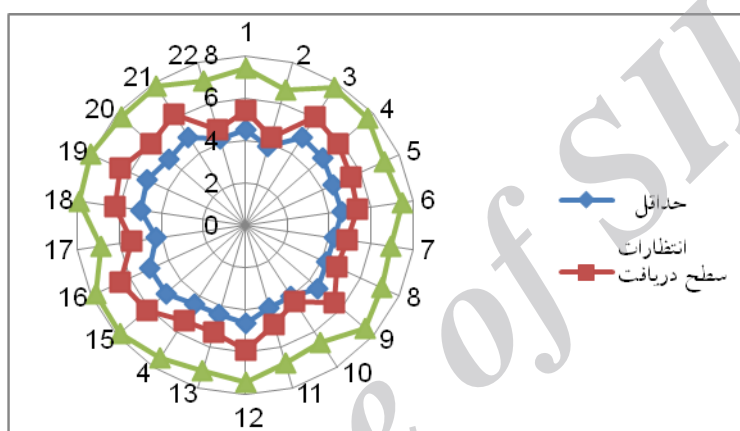


نمودار ۲. نمایش محدوده‌های تفاوت مجاز در مؤلفه‌های لیب کوال

همان‌طور که در نمودار بالا مشاهده می‌شود، سطح دریافت کاربران در هر سه مؤلفه لیب کوال بالاتر از سطح حداقل انتظارات و کمتر از حداکثر انتظار کاربران قرار دارد.

تفسیر میانگین سطوح ادراکات کاربران و میزان حد کفایت و حد برتری در ۲۲ ماده موجود در لیب کوال

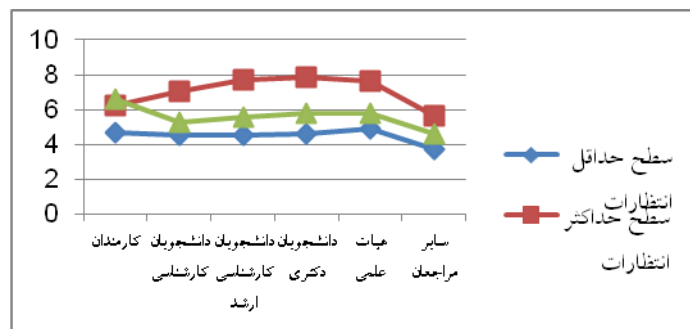
یافته‌های پژوهش نشان داد که در ماده ۲۲ (وجود مکانی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه) بیشترین شکاف برای حد برتری (۲/۴۰۵۸-) و در ماده ۱۰ (دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار) بیشترین شکاف برای حد کفایت (۰/۲۷۵۴) وجود دارد. در ماده ۱۶ (اطلاعات برای استفاده مستقل به سادگی در دسترس قرار می‌گیرد) کمترین میزان شکاف برای حد برتری (۱/۲۷۵۴-) و نیز در همین ماده کمترین میزان شکاف برای حد کفایت (۱/۵۱۰۱) دیده می‌شود. بدین ترتیب می‌توان ادعا کرد که کتابخانه از لحاظ ایجاد بستری مناسب جهت مطالعه گروهی و دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار ضعیف‌ترین عملکرد را در میان ۲۲ مؤلفه لیب کوال دارد. بهترین عملکرد کتابخانه نیز در ایجاد دسترسی ساده به اطلاعات می‌باشد.



نمودار ۳. نمودار عنکبوتی ۲۲ ماده موجود در لیب کوال و نمایش شکاف‌های حد برتری و حد کفایت در آنها

در نمودار ۳ مشاهده می‌شود که در ۲۲ ماده لیب کوال بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت در ماده‌های ۲، ۱۰، ۷، ۸ و ۲۲ فاصله بسیار کم و بین سطح حداکثر و سطح دریافت فاصله در ماده‌های ۳ و ۱۶ نسبتاً کم است.

بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات در سه مؤلفه موجود در لیب کوال
همان‌طور که ذکر شد میانگین سطح دریافت تمامی گروه‌ها از میانگین سطح حداقل انتظارات بیشتر است. یا به عبارتی در کل مؤلفه‌های موجود در لیب کوال، کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند. همچنین، در سطح حداکثر انتظارات، تمامی گروه‌ها تقریباً متفق‌القول بودند و میانگین این سطح از میانگین سطوح دریافت و حداقل انتظار بیشتر گزارش شده است.



نمودار ۴. نمایش تفاوت میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در مؤلفه‌های لیب کوال

درنمودار ۴ تفاوت میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه در سه مؤلفه موجود در لیب کوال نشان داده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود کارمندان، دانشجویان کارشناسی، دانشجویان کارشناسی ارشد، دانشجویان دکتری و هیأت علمی همگی اعتقاد دارند که کتابخانه حداقل انتظار آنها را در هر سه مؤلفه برآورده می‌کند. همچنین، سطح حداکثر انتظارات در این مؤلفه در تمامی گروه‌ها به غیر از کارکنان بالاتر از سطح حداقل و سطح دریافت قرار دارد؛ کارکنان دانشگاه سطح دریافت خدمات را بیشتر از حداکثر انتظار خود می‌دانند.

بحث و نتیجه‌گیری

در این بخش برای اینکه بتوان به پرسش‌های پژوهش پاسخ داد هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال به طور جداگانه بررسی می‌شوند.

مؤلفه اثر خدمت

در مؤلفه اثر خدمت بین "سطح حداکثر انتظارات" و "سطح دریافت" کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) تفاوت معنی‌دار وجود دارد که به نفع حداکثر انتظارات کاربران است و نشانگر وجود شکاف منفی بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت است. همچنین، بین "سطح حداقل انتظارات" و "سطح دریافت" کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) تفاوت معنی‌دار به نفع سطح دریافت کاربران وجود دارد و نشانگر آن است که عملکرد کتابخانه در این مؤلفه در حد متوسط بوده است.

با توجه به این مسأله که در ماده‌های موجود مؤلفه اثر خدمت، به ترتیب ماده ۲ (توجه ویژه به تک‌تک کاربران)، ۸ (اشتیاق و علاقه برای کمک به استفاده‌کنندگان)، ۶ (عدم وجود رفتاری دلسوزانه در حل مشکلات کاربران توسط کتابداران) و ۷ (عدم درک نیازهای استفاده‌کنندگان توسط کتابداران) بیشترین اندازه شکاف را در حد کفایت نشان می‌دهند، ضروری است تا تمهیداتی ویژه در مورد این چهار ماده صورت گیرد.

این نتیجه با یافته‌های حاصل از پژوهش‌های نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶)، امیدفر (۱۳۸۷) و Fyffe (2007) برابری می‌نماید. زیرا بررسی آنها در کتابخانه‌های مورد مطالعه نشان داد که در مؤلفه اثر خدمت آنچه کتابخانه آنها ارائه می‌کند بالاتر از حداقل انتظارات کاربران است ولی با حداکثر انتظارات فاصله دارد.

مؤلفه کنترل اطلاعات

در مؤلفه کنترل اطلاعات، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) تفاوت معنی‌دار وجود دارد و به نفع حداکثر انتظارات کاربران است. همچنین، بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) تفاوت معنی‌دار وجود دارد. این تفاوت به نفع سطح دریافت کاربران است. این یافته نیز نشان می‌دهد که کتابخانه در این مؤلفه نیز همانند مؤلفه اثر خدمت در حد متوسط عمل نموده است.

در این مؤلفه، ضعیف‌ترین عملکرد کتابخانه مربوط به ماده ۱۰ (امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار)، ماده ۱۴ (وجود تجهیزات مدرن جهت دسترسی آزاد به اطلاعات مورد نیاز)، ماده ۱۳ (دسترسی به منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیاز کاربران) و ماده ۱۱ (وجود یک وب‌سایت، که دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز را فراهم سازد) بوده است، زیرا در این چهار ماده، کتابخانه بیشترین شکاف را در حد کفایت نشان داده است. همچنین، در همین چهار ماده بیشترین میزان شکاف در حد برتری دیده می‌شود و این گواه دیگری برای نارضایتی بودن کاربران از این مؤلفه است.

این نتیجه نیز با یافته‌های حاصل از پژوهش نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶)، Fyffe (2007)، Posey (2009) برابری می‌نماید. زیرا بررسی‌های آنها نیز نشان داد که در مؤلفه کنترل اطلاعات آنچه کتابخانه آنها ارائه می‌کند بالاتر از حداقل انتظارات کاربران است ولی با حداکثر انتظارات فاصله دارد.

مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان

در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان نیز، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) تفاوت معنی‌دار وجود دارد که به نفع حداکثر انتظارات کاربران است. همچنین، بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) تفاوت معنی‌دار وجود دارد و به نفع حداقل انتظارات کاربران است.

کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در ماده ۲۲ (وجود مکانی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه) ضعیف‌ترین عملکرد را در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان دارد. زیرا بیشترین میزان شکاف در حد کفایت و همچنین بیشترین میزان شکاف در حد برتری در این ماده دیده می‌شود و نشان می‌دهد چنانچه کتابخانه بخواهد به مطلوبیت فضا توجه بیشتری داشته باشد باید نسبت به ایجاد فضایی برای مطالعه گروهی در کتابخانه اقدام نماید.

این نتیجه یافته‌های حاصل از پژوهش‌های Dole (2002) و Cook (2005) را تأیید می‌کند. زیرا بررسی در کتابخانه‌های مورد نظر نشان داد که در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان از اهمیت بیشتری برخوردار است.

اهمیت مؤلفه‌های لیب کوال از نظر کاربران

دانستن این که کدامیک از مؤلفه‌های لیب کوال از نظر کاربران اهمیت بیشتری دارد و اولویت‌بندی این مؤلفه‌ها از نظر کاربران، به مدیریت کتابخانه کمک خواهد کرد تا برای اقدام در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه خود بتواند برنامه‌ریزی بهتری مطابق اولویت‌های کاربران داشته باشد. در واقع، این بررسی به منظور اولویت‌بندی نیازهای کاربران در مؤلفه‌های لیب کوال انجام شد. همان‌طور که انتظار می‌رفت "کتابخانه به عنوان مکان" مهم‌ترین مؤلفه از نظر کاربران ارزیابی شد و مؤلفه‌های "اثر خدمت" و "کنترل اطلاعات" به ترتیب بعد از "کتابخانه به عنوان مکان" قرار گرفتند.

مهمترین و ضروری‌ترین ماده‌های مورد نیاز جهت پی‌گیری و اصلاح به ترتیب عبارت‌اند از: ماده ۲۲ (فضای اجتماعی مناسبی برای مطالعه و یادگیری گروهی)، ماده ۲ (کارکنان کتابخانه توجه ویژه به تک تک شما دارند) مثلاً به نیازهای خاص هر فرد به دقت توجه می‌کنند)، ماده ۸ (کارکنان کتابخانه اشتیاق و علاقه برای کمک به استفاده‌کنندگان دارند)، ماده ۱۰ (دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار)، ماده ۶ (کارکنان کتابخانه در حل مشکلات استفاده‌کنندگان رفتاری دلسوزانه دارند) و ماده ۱۴ (وجود تجهیزات مدرن جهت دسترسی آزاد به اطلاعات مورد نیاز).

به عنوان نتیجه‌گیری کلی می‌توان بیان داشت که بر اساس یافته‌های پژوهش، کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در تمامی مؤلفه‌های لیب کوال توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید. بیشترین نقاط ضعف کتابخانه به ترتیب در ماده‌های ۲۲ (وجود مکانی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه)، ۲ (توجه ویژه به تک تک کاربران)، ۸ (اشتیاق و علاقه برای کمک به کاربران) و ۱۰ (امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار) می‌باشد. بیشترین نقاط قوت کتابخانه نیز به ترتیب در ماده‌های ۱۶ (اطلاعات برای استفاده مستقل به سادگی در دسترس قرار می‌گیرد)، ۱۷ (وجود مجموعه مجلات چاپی و الکترونیکی مورد نیاز کاربران)، ۱۹ (وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی) و ۱۲ (وجود منابع چاپی مورد نیاز کاربران) بوده است. در سایر ماده‌ها نیز کتابخانه تقریباً در حد وسط بوده است. کاربران در سطح حداکثر انتظار، به ترتیب در مؤلفه‌های کتابخانه به عنوان مکان، کنترل اطلاعات و اثر خدمت، انتظار دریافت حداکثر خدمات را دارند. در سطوح حداقل انتظار و دریافت نیز این ترتیب وجود دارد.

در کل می‌توان گفت این نتایج با یافته‌های حاصل از اکثر پژوهش‌های داخلی و به‌خصوص نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶)، اشرفی‌ریزی،

حسن و زهرا کاظم پور و احمد شعبانی (۱۳۸۷)، راستکار (۱۳۹۰)، Dole (2002) و Heinrichs, Sharkey, & Lim

(2006) برابری می‌نماید. بررسی آنها در کتابخانه‌های مورد مطالعه نشان داد که به طور کلی وضعیت کتابخانه‌ها در حد متوسط و انتظارات کاربران در سطح حداقل برآورده شده است؛ ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران تفاوت وجود دارد.

پیشنادهای پژوهش

۱. مکانی جهت مطالعه و یادگیری گروهی در محل کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی تدارک دیده شود تا کاربران بتوانند پژوهش‌های گروهی خود را دنبال کنند؛
۲. برگزاری دوره اخلاق حرفه‌ای کتابداری و نیز مهارت‌های ارتباطی می‌تواند کتابداران را در امر کمک‌رسانی و توجه به مسائل و مشکلات کاربران یاری رساند؛
۳. اتخاذ تمهیداتی به منظور نتیجه‌گیری بهتر از خدمات کتابخانه از طریق افزایش رضایت شغلی کارمندان همچون تدارک و ارائه خدمات رفاهی مناسب، افزایش مزایای شغلی، و مهمتر از همه تقویت منزلت شغلی و اجتماعی ایشان می‌تواند زمینه اشتیاق و علاقه برای کمک به کاربران را فراهم نماید؛
۴. امکان دسترسی به منابع الکترونیک از منزل یا محل کار برای کاربران کتابخانه؛
۵. تسریع در راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال؛
۶. با توجه به اهمیت مولفه کتابخانه به عنوان یک مکان، سیستم تهویه و گرمایش و سرمایش کتابخانه مورد بازبینی قرار گیرد و قسمت اداری از تالار مطالعه جدا شود. همچنین، برای جلوگیری از ورود گرد و غبار و آلودگی صوتی ناشی از خیابان کنار کتابخانه، می‌توان از پنجره‌های دو جداره استفاده نمود؛
۷. راه‌اندازی بوفه در کنار کتابخانه و ایجاد امکاناتی از قبیل آب گرم و سرد در تالار مطالعه؛
۸. آگاهی‌رسانی در مورد خدمات کتابخانه با استفاده از بروشور، تور آشنایی با کتابخانه برای ورودی‌های جدید، آموزش استفاده از امکانات کتابخانه، آموزش استفاده از نرم‌افزار سیمرغ، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه آشنایی با بانک‌های اطلاعاتی، اهتمام به برگزاری برنامه‌های آموزشی و سواد اطلاعاتی و مطرح کردن و بیان ارزش‌های کتابخانه با کمک بازاریابی.

منابع

- اسفندیاری مقدم، علی‌رضا. (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. پایان‌نامه دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات.
- اسفندیاری مقدم، علی‌رضا و مسعود رزمی و یعقوب نوروزی. (۱۳۹۲). کیفیت خدمات در کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوال در ایران). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، (۴۷) ۲، ۹۱-۲۰۸.
- اشرفی ریزی، حسن و زهرا کاظم پور و احمد شعبانی. (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لایب کوال، کتابداری، سال ۴۲، دفتر چهل و هشتم، ۲۵-۵۰.
- امیدی‌فر، سیروس. (۱۳۸۷). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی.
- راستکار، یعقوب. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با استفاده از مدل لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی.
- کاظم‌پور، زهرا. (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی- مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل *Libqual*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.

میرغفوری، حبیب‌ا... و فاطمه مکی. (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد **LibQual** (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی آستان قدس رضوی ۱۰، ش ۱، ۶۲-۷۹.

نجفقلی‌نژاد، اعظم. (۱۳۸۶). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس لیب‌کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

Brooks, R.F., Lings, I.N. and Botschen, M. A. (1999), International marketing and driven wavefronts. *Service Industries Journal*. No.4. Pp. 41 – 50.

Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003) 'Zones of tolerance' in perceptions of library service quality: A LibQUAL+ study *Portal: Libraries and the Academy* 3(1), 113-123

Cook, C. & Heath, F. (2001) Users' perceptions of library service quality: A libQUAL+ qualitative study *Library Trends* 49(4), 548-584

Cook, C. (2005). "The importance of the LibQUAL+™ survey for the association of research libraries and Texas A&M University". Retrieved July 11, 2009, from www.libqual.org

Dole, Wanda (2002). LibQUAL+™ and the small academic library. *Performance Measurement and Metrics*. Vol 3, Issue 2, PP: 85- 95.

Hiller, Steve. (2001). "Assessing user needs, satisfaction and library performance at the University of Washington Libraries". *Library Trends*, 49(4), 605-625.

Fyffe, R. (2007). "Grinnell college libraries libqual survey results. Retrieved January 22, 2010, from <http://www.lib.grin.edu/general/libqual/index.htm>.

Heinrichs, John H., Sharkey, Thomas W.; Lim, Jeon-su. (2006). Research Investigation of information access methods. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(2), 183-191.

Jaggars, Damon E; Jaggars, Shanna S. Duffy, Jocelyn S. (2009). Comparing service priorities between staff and user in association of research libraries (ARL) member libraries. *Libraries and the Academy*, 9(4), 441-452.

Kayongo, J.; Jones, S. (2008). "Faculty perception of information control: Using LibQUAL+™ Indicators". *The Journal of Academic Librarianship*, 34(2), 130-138.

Posey, James A. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walterstate Community College. *Unpublished doctoral dissertation. Department of educational leadership and policy analysis, East Tennessee State University.*