

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با استفاده از مدل لیب کوآل

لیلا جباری*

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علامه طباطبائی

علی جلالی دیزجی

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی

تاریخ دریافت: ۹۵/۴/۱۵ تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۱/۲۰

چکیده

هدف: هدف این پژوهش سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران و شناسایی مولفه‌هایی از خدمات است که در این کتابخانه نیازمند ارتقاء و بهبود می‌باشند.

روش پژوهش: پژوهش از نوع توصیفی و روش پژوهش پیمایشی است و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. از جامعه ۳۱۰۰۰ نفری دانشگاه تهران، ۲۰۵ نفر نمونه انتخاب شدند. از ابزار لیب کوآل برای سنجش سطوح مختلف ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داده در مولفه اثر خدمت، سطح خدمت دریافتی کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران بالاتر از سطح حداقل انتظار کاربران بوده است که نشان دهنده رضایت کاربران در این مولفه می‌باشد. در دو مولفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان نیز سطح خدمت دریافتی در کتابخانه مورد مطالعه بالاتر از سطح حداقل انتظار کاربران بوده که نشان دهنده رضایت کاربران در این مولفه‌ها است. در مولفه اثر خدمت، سطح حداقل انتظارات برای همه‌ی گروه‌های کاربری کتابخانه برآورده شده است. خدمات ارائه شده در مولفه کنترل اطلاعات، برای دانشجویان کارشناسی از سطح حداقل انتظاراتشان پایین‌تر بوده و ابراز نارضایتی کرده‌اند. خدمات ارائه شده در مورد مولفه کتابخانه به عنوان مکان برای دانشجویان دکتری در حد سطح حداقل انتظاراتشان بوده و به نوعی مطالباتی دارند. سطح خدمات دریافتی برای همه‌ی گروه‌های کاربری، در هر سه مولفه، تا سطح حداکثری مورد انتظار فاصله دارد.

اصالت پژوهش: به دلیل کاربرد لیب کوآل در سنجش شکاف موجود بین سطوح ادراکات کاربران و تعیین نقاط ضعف و قوت کتابخانه در سه مولفه خدمت اهمیت دارد.

کلید واژه‌ها: ارزیابی کیفیت، کیفیت خدمات، کتابخانه‌های دانشگاهی، لیب کوآل، دانشگاه تهران.

مقدمه

امروزه، سازمان‌ها و مراکز خدماتی، نقش مهمی در توسعه کشورها به عهده دارند؛ با توجه به جایگاه ویژه بخش خدمات در فرایند توسعه، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای می‌یابد؛ به گونه‌ای که ارائه خدمات با کیفیت مطلوب، از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود (حریری و شاهوار، ۱۳۸۹).

با نگرشی بر تاریخ تمدن مشخص می‌شود که کتابخانه‌ها، جز جدا نشدنی جامعه‌ی متمدن بوده و برای برطرف کردن نیازهای جامعه خود به وجود آمده‌اند؛ و اهداف، شکل، کارکرد و خدمات آنها، بر اساس نیازهای جامعه مشخص شده است. این تاکید بدان معناست که این گونه مراکز، همواره باید با توجه به نیازهای استفاده‌کنندگان خود، اقدام به تهیه منابع اطلاعاتی و دسترس‌پذیر کردن آنها نمایند تا بتوانند جوابگوی این نیازها باشند (امیدی فر، ۱۳۸۷).

کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان یکی از انواع کتابخانه‌ها از اهمیت ویژه‌ای در تامین منابع اطلاعاتی مورد نیاز کاربران خویش داشته و نقشی جدی در پیشبرد برنامه‌ها و اهداف علمی و پژوهشی اعضای هیئت علمی، پژوهشگران و دانشجویان دانشگاه متبوع ایفاء می‌کند و کمک موثری در دستیابی به ارتقای کمی و کیفی آنها و افزایش جایگاه دانشگاه بر عهده دارد.

از این رو، ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها هم برای مدیران کتابخانه‌ها، هم برای مدیران سازمان مادر، و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حائز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد از سویی، نزدیک‌تر شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی و از سوی دیگر، توجه نمودن اقتصادی فعالیت‌های کتابخانه است. به عبارت دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید به شیوه‌ای مستدل و منطقی نشان دهند که خدمات ارائه شده از سوی آنها نیاز مراجعه‌کنندگان را به گونه‌ای موثر برطرف می‌سازد و از طرفی چنین کاری با میزان منابع مالی که دریافت می‌کنند، تناسب دارد.

ارزیابی عملکرد سازمانی از وظایف اصلی مدیریت سازمان‌هاست و وسیله‌ای اساسی برای رسیدن به تعالی سازمانی در کیفیت خدمات و رقابت با سایر سازمان‌ها محسوب می‌شود. در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها به منزله یک نهاد خدمات اطلاعاتی، توجه به کیفیت ارائه خدمات و رضایت کاربر از اهمیت زیادی برخوردار است. از این رو، مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری‌مداری را در سازمان‌های خود توسعه دهند و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخ‌گویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند.

کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با ۵۰۰۰۰ عضو ثابت به تعداد کثیری از مراجعان ارائه خدمت می‌دهد اما تاکنون تحقیقی برای ارزیابی کیفیت خدمات این کتابخانه از دید کاربران و با استفاده از یک ابزار استاندارد انجام نشده است. از آن جا که نحوه ارائه خدمات در این کتابخانه می‌تواند بر اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها تاثیر گذارد، سنجش کیفیت خدمات ارائه شده بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان با استانداردهای علمی ضروری به نظر می‌رسد. لیب کوآل مدل، ابزاری را برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را با استفاده از شکاف برتری و حد رضایت کاربران فراهم می‌سازد که در ادامه توضیح داده می‌شود.

لیب کوآل

لیب کوآل یک استاندارد جهانی جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه به شمار می‌رود و به کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه، و تغییر فرهنگ سازمانی پردازند. لیب کوآل، پروتکل سنجش شکاف را برای بیان ادراک کاربران به کار می‌برد، و حاصل بسط ۲۲ ماده‌ای ابزار سرو کوآل جهت سازگاری با محیط کتابخانه است که در ویرایش چهارم آن، مؤلفه‌های لیب کوآل از ۴ مؤلفه و مجموع ۲۵ ماده، به سه مؤلفه و مجموع ۲۲ ماده تقلیل یافته است که عبارتند از:

- کتابخانه به عنوان مکان (کارایی فضا- ۵ ماده)؛

- کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری، و تجهیزات جدید- ۸ ماده)
- اثر خدمت (همدلی، پاسخگویی، ضمانت، قابلیت اعتماد- ۹ ماده).

لیب کوآل مدلی است که به واسطه آن کیفیت خدمات کتابخانه ارزیابی می‌شود. این ارزیابی با سنجش سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت، و سطح حداقل انتظارات کاربران در سه مؤلفه‌ی اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان انجام می‌شود. سطح حداقل انتظارات، سطحی از خدمت است که کاربران در هنگام ورود خود به کتابخانه انتظار دریافت کم‌تر از آن میزان را در هر مؤلفه ندارند. سطح حداکثر انتظارات (سطح مطلوب) خدمت، سطحی از خدمت است که کاربران انتظار دریافت خدمت به آن میزان را دارند. سطح دریافت (ارائه شده) خدمت، سطحی از خدمت است که توسط کتابخانه در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. از کسر میانگین نمره سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران، رقمی به دست می‌آید که شکاف برتری یا حد رضایت نامیده می‌شود و از اجزای اساسی اطلاعات به شمار می‌رود؛ چرا که گمان می‌رود این رقم میزان رضایت را تعیین کند. وقتی میزان میانگین سطح حداکثر انتظارات از سطح دریافت کم‌تر باشد، انتظارات برآورده شده‌اند، اندازه شکاف مثبت و مشتری راضی است. برعکس اگر میانگین سطح دریافت پایین‌تر از میانگین سطح حداکثر انتظارات باشد، شکاف منفی خواهد بود و مشتری ناراضی است. نمره دوم در لیب کوآل از تفاوت بین میانگین سطح حداقل انتظارات و میانگین سطح دریافت به دست می‌آید و حد کفایت نامیده می‌شود و این میزان نشان می‌دهد که یک خدمت در چه طیفی نسبت به کم‌ترین سطح پذیرش قرار دارد. به طور کلی، حد کفایت خدمت، شاخصی است که به واسطه آن حداقل انتظارات برآورده شده کاربران نشان داده می‌شود. بنابراین، برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، در هر ماده و هر مؤلفه، حد کفایت خدمت و حد رضایت محاسبه می‌شود.

در این راستا، در تحقیق حاضر کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با استفاده از پرسشنامه ۲۲ ماده‌ای لیب کوآل به طریق اشاره شده در بالا مورد ارزیابی قرار گرفته است. در ادامه تعاریفی از مفاهیم به کار رفته در ابزار لیب کوآل ارائه شده است:

مفهوم کیفیت

وقتی از واژه‌ی کیفیت استفاده می‌شود، معمولاً محصول یا خدمتی را در نظر می‌گیریم که انتظارات ما را برآورده می‌سازد. این انتظارات مبتنی بر استفاده‌ی مورد نظر و قیمت فروش آن محصول هستند. تعاریف متفاوتی از کیفیت وجود دارد. به نظر دمنینگ^۱ کیفیت باید نیازهای حال و آینده‌ی مصرف‌کننده را مورد هدف قرار دهد، و به عقیده کراسبی^۲ تطابق کالا یا خدمت با خواسته‌ها و الزامات به مفهوم کیفیت است. اما از نگاه فیگن بوم^۳، کیفیت به مفهوم ترکیب جامع ویژگی‌های بازاریابی، مهندسی، ساخت و نگهداری کالا یا خدمت است که با به کارگیری آن، انتظارات مشتری برآورده خواهد شد (امیدی فر و موسوی زاده، ۱۳۸۸).

آن چه در میان این تعاریف مشترک است توجه به این دو نکته است:

- توجه به مشتریان یا مصرف‌کنندگان خدمات یا کالاها
- توجه به انتظارات و نیازهای مشتریان کالاها یا خدمات

به این دلیل، می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که هرگاه بخواهیم کیفیت را اندازه بگیریم در نظر گرفتن نیازها و انتظارات مشتری بهترین رویکرد است، زیرا این نیازها و انتظارات مشتری هستند که کیفیت را تعریف می‌کنند.

1. Deming
2. Crosby
3. Feigenbaum

در این پژوهش، منظور از کیفیت، سنجش خدمات کتابخانه جامعه آماری پژوهش بر اساس ساختار مدل لیب کوآل در سه سطح دریافت، حداقل انتظارات و حداقل انتظارات در مؤلفه‌های اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان، جهت ترسیم شکاف احتمالی موجود است.

مفهوم خدمت

خدمت یک محصول نامحسوس است و مشتری است که درباره کیفیت خدمت پس از دریافت آن قضاوت می‌کند (Bavakutty & Abdul Majeed, 2005).

در این پژوهش، خدمت به معنی مجموعه فعالیت‌های گردآوری، ذخیره و بازیابی، و اشاعه اطلاعات و نمره کسب شده از طریق سنجش به وسیله کاربران کتابخانه مورد مطالعه با ابزار لیب کوآل برای این فعالیت‌ها است.

مفهوم کیفیت خدمت

کیفیت خدمت، سنجش و مقایسه‌ی اندازه‌ی خدمت ارائه شده با انتظارات مشتریان است. اصولی که در زیر آمده ابعاد کیفیت خدمت را نشان می‌دهند:

- سنجش کیفیت خدمت بسیار مشکل‌تر از سنجش کیفیت کالاها است.
- کیفیت خدمت بر پایه انتظارات مشتری استوار است.
- کیفیت خدمت در وضعیت متفاوت، متفاوت است، یعنی کیفیت یک خدمت در مواجهه با انتظارات اولیه مشتری در مورد آن خدمت، سنجیده می‌شود (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، از جمله کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران، سازمان‌های خدماتی به شمار می‌آیند و در واقع فلسفه‌ی وجودی آنها خدمت به مراجعه‌کنندگان است. این خدمات باید به بهترین شکل ممکن ارائه شوند و زمانی خدمات کتابخانه‌ای، کیفیت بیشتری دارند که نیازها و انتظارات مشتریان را به شکل بهتری برآورده می‌کنند. در این پژوهش، منظور از کیفیت خدمت نمره‌ای است که کتابخانه مورد مطالعه بر اساس مؤلفه‌ها و سطوح ارزیابی مدل لیب کوآل کسب می‌کند. ارزیابی خدمات در کتابخانه‌های خارج از کشور، به میزان نسبتاً وسیعی انجام گرفته است. در ذیل به تعدادی از تحقیقاتی که در خارج از کشور با روش کیفی و با استفاده از ابزار لیب کوآل انجام گرفته است اشاره می‌شود:

(Pasey, 2009) در پژوهش خود هدف را کشف انتظارات و میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده ارتباطات والتر استیت دانسته است. در این پژوهش از روش پیمایشی و ابزار لیب کوآل استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که نمره کتابخانه دانشکده ارتباطات والتر استیت از ۴ کتابخانه دیگر دانشکده‌های ارتباطات در ابعاد لیب کوآل بالاتر است. همچنین یافته‌ها نشان داد که ارتباطات قوی بین بودجه کتابخانه و بعد کنترل اطلاعات وجود دارد.

(Greenwood, 2011) یک بررسی ده ساله از عملکرد کتابخانه دانشگاه می‌سی‌سی‌پی با استفاده از ابزار لیب کوآل در طی سال‌های ۲۰۰۱-۲۰۰۹ به عمل آورد. پس از جمع‌آوری داده‌های کمی و کیفی و صدور گزارش‌های ارزیابی که بصورت متناوب و در طی سال‌های ۲۰۰۱، ۲۰۰۳، ۲۰۰۵، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۹ انجام گرفت، نتایج این بررسی‌ها نشان داد که هر چند عملکرد کتابخانه دانشگاه می‌سی‌سی‌پی در بعضی از این سال‌ها مخصوصاً در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان توقف داشته؛ یا در بعضی مؤلفه‌ها رشد اندکی داشته ولی به طور کلی روند رو به رشدی در طی این ده سال در این کتابخانه گزارش شده است.

مرور پیشینه‌های داخل کشور نشان می‌دهد ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها بیشتر با دید کمی انجام شده است. که در زیر به آنها اشاره می‌شود:

محمد یاری (۱۳۹۰) عملکرد پنج کتابخانه مرکزی دانشگاه های شهر ایلام را مورد ارزیابی قرار داد. عملکرد این پنج کتابخانه گویای آن است دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دانشگاه آزاد ایلام، دانشگاه پیام نور ایلام و مؤسسه آموزش عالی باختر، به طور کلی و در بعد احساس کاربر از خدمت پذیرفتنی، در بعد کنترل اطلاعات کتابخانه مرکزی دانشگاه ایلام، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دانشگاه آزاد ایلام، پذیرفتنی ولی کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور و مؤسسه آموزش عالی باختر ضعیف و در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، عملکرد هر پنج کتابخانه پذیرفتنی است.

رزمی (۱۳۹۱) در پژوهشی که کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی دانشگاه امام صادق (ع) را مورد ارزیابی قرار داد به این نتیجه رسید که کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در برآوردن نیازهای کاربران در کل وضعیت متوسطی داشت. به عبارت دیگر خواسته های کاربران در سطح حداقل برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات تفاوت شایان توجهی وجود دارد.

تیموری (۱۳۹۱) در پژوهشی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کردستان را مورد ارزیابی قرار داد، که به ترتیب در ابعاد کنترل اطلاعات و موثر بودن خدمات، بیشترین شکاف وجود داشت؛ ولی در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، سطح دریافت کاربران نسبت به سایر ابعاد، بسیار بیشتر از سطح حداقل انتظارات آنهاست. ضعیف ترین بعد نیز مولفه کنترل اطلاعات برآورد شده است. در مجموع کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید و شکاف حد برتری در تمامی ۲۲ ماده منفی است.

اسفندیاری مقدم (۱۳۹۲) در پژوهشی به شناسایی و معرفی پژوهش های انجام شده در ایران، در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی بر اساس مدل لیب کوآل پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند و در بسیاری از موارد حداقل خدمات را دارند و گاهی حتی خدمات ارائه شده از حداقل انتظارات کاربران هم پائین تر است. کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر کنترل اطلاعات، در کتابخانه‌های عمومی، در تمامی مولفه‌ها و در کتابخانه‌های تخصصی از جنبه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان ضعیف هستند.

هدف اصلی این پژوهش، سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با استفاده از معیارهای سنجش کیفیت خدمات لیب کوآل است. سایر اهداف این پژوهش با استفاده از مدل لیب کوآل شامل موارد زیر می‌شود:

۱. تعیین وضعیت مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در کتابخانه مورد مطالعه از دیدگاه کاربران
۲. تعیین مولفه‌هایی از خدمت که نیازمند ارتقاء و بهبود هستند
۳. ارائه پیشنهادهایی برای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه

پرسش‌های پژوهش برای دستیابی به اهداف مذکور به شرح زیر است:

- ۱- وضعیت "سطح حداقل انتظارات" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
- ۲- وضعیت "سطح دریافت" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

۳- وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

۴- چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری جامعه مورد پژوهش در مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) وجود دارد؟

در ساختار مدل لیب کوآل سه سطح (سطح دریافت، سطح حداکثر انتظارات و سطح حداقل انتظارات) برای پاسخگویی به هر ماده موجود در هر مؤلفه وجود دارد. در مؤلفه‌ی اثر خدمت ۹ ماده، در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات ۸ ماده، و در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان ۵ ماده وجود دارد. بنابراین، بر پایه‌ی ساختار لیب کوآل فرضیه‌های این پژوهش به صورت زیر قابل طرح است:

در مؤلفه‌های لیب کوآل بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران تفاوت معنادار وجود دارد.

۱. در مؤلفه‌ی اثر خدمت، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران تفاوت معنادار وجود دارد.

۲. در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران تفاوت معنادار وجود دارد.

۳. در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران تفاوت معنادار وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به ماهیت و ویژگی‌های این پژوهش، پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی توصیفی اجرا شده است.

جامعه آماری این پژوهش را اعضای هیئت علمی و دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، و دکترای دانشگاه تهران تشکیل می‌دهند. در پژوهش حاضر با توجه به وسعت زیاد تعداد کاربران، برای تعیین حجم نمونه آماری قابل اجرا و واقعی، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد و بر این اساس تعداد ۲۰۵ نفر به عنوان نمونه تعیین و به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند؛ زیرا زمانی که محقق بخواهد نمونه تحقیقی را به گونه‌ای انتخاب کند که مطمئن شود زیر گروه‌ها با همان نسبتی که در جامعه وجود دارند، به عنوان نماینده جامعه در نمونه حضور می‌یابند، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده می‌کند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برای پژوهش‌هایی مناسب است که محقق، قصد مقایسه زیر گروه‌های مختلفی را داشته باشد (پاول، ۱۳۷۹). ابزار گردآوری داده‌ها جهت پاسخگویی به پرسش‌ها، پرسشنامه لیب کوآل است.

یافته‌های پژوهش

تحلیل آماری صورت گرفته در بخش یافته‌ها شامل تحلیل توصیفی و استنباطی است که به ترتیب ارائه خواهند شد. از ۲۲۰ پرسش‌نامه توزیع شده در بین دانشجویان دانشگاه تهران تعداد ۲۰۵ پرسش‌نامه جمع‌آوری گردید و داده‌های آنها برای تحلیل به کار رفت.

یافته‌های توصیفی جمعیت شناختی

در این قسمت، داده‌های گردآوری شده، با استفاده از آمار توصیفی شامل شاخص‌های مرکزی و پراکندگی، تحلیل و به

توصیف یافته‌های مربوط به نمونه پژوهش پرداخته می‌شود.

جنسیت

جدول ۱ حاوی داده‌های مربوط به توزیع و درصد فراوانی جنسیت نمونه آماری شرکت کننده در پژوهش از دانشگاه تهران است. همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ۲۰۵ نفر از دانشگاه تهران در این بررسی

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی جنسیت افراد شرکت کننده در بررسی در دانشگاه تهران

دانشگاه تهران		شاخص‌های آماری	جنسیت
درصد	فراوانی		
۳۵/۶	۷۳		مرد
۶۴/۴	۱۳۲		زن
۱۰۰	۲۰۵		جمع

شرکت داشتند که ۷۳ نفر (۳۵/۶ درصد) از افراد مرد و ۱۳۲ نفر (۶۴/۴ درصد) از آنها زن بوده‌اند. بدین ترتیب تعداد زنان شرکت کننده در تحقیق در دانشگاه تهران قریب به دو برابر مردان است.

توزیع دانشجویان در مقاطع تحصیلی مختلف

توزیع دانشجویان در مقاطع تحصیلی مختلف در جدول ۲ نشان داده شده است. مطابق آمار جدول ۲، تعداد

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی مقطع تحصیلی دانشجویان شرکت کننده در بررسی در دانشگاه تهران

دانشگاه تهران		شاخص‌های آماری	مقطع تحصیلی
درصد	فراوانی		
۶۳/۸	۱۲۷		کارشناسی
۲۵/۶	۵۱		کارشناسی ارشد
۱۰/۶	۲۱		دکتری
۱۰۰	۱۹۹		جمع

۱۲۷ نفر (۶۳/۸ درصد) از دانشجویان انتخاب شده برای پژوهش در دانشگاه تهران در مقطع تحصیلی کارشناسی، ۵۱ نفر (۲۵/۶ درصد) در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد و ۲۱ نفر (۱۰/۶ درصد) از آنها در مقطع تحصیلی دکتری تحصیل می‌کنند. تعداد دانشجویان کارشناسی شرکت کننده در پژوهش بسیار بیشتر از تعداد دانشجویان کارشناسی ارشد در دانشگاه تهران است.

پاسخ به پرسش‌های پژوهش

پاسخ پرسش ۱. وضعیت "سطح حداقل انتظارات" در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
جدول ۳ وضعیت سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل به تصویر می‌کشد.

جدول ۳. وضعیت سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در هر یک از مولفه های لیب کوآل

دانشگاه تهران		شاخص های آماری/دانشگاه	نام سطح
انحراف معیار	میانگین		
۱/۱۷	۵/۸۱	سطح حداقل انتظارات در مولفه اثر خدمت	
۱/۷۷	۵/۰۳	سطح حداقل انتظارات در مولفه کنترل اطلاعات	
۱/۳۵	۵/۳۳	سطح حداقل انتظارات در مولفه کتابخانه به عنوان مکان	

چنان که داده های این جدول نشان می دهد میانگین و انحراف معیار سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه های اثر خدمت به ترتیب ۵/۸۱ و ۱/۱۷، در مولفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۵/۰۳ و ۱/۷۷، و در مولفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۵/۳۳ و ۱/۳۵ است.

مقایسه میانگین سطح حداقل انتظارات در سه مولفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران مندرج در جدول ۳ نشان می دهد که بین میانگین حداقل انتظارات کاربران دانشگاه تهران در سه مولفه تفاوت نسبتاً قابل توجهی وجود دارد. به این ترتیب که میانگین مولفه اثر خدمت بیشترین مقدار را دارد و حداقل انتظار در دو مولفه کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات رتبه دوم و سوم میانگین را دارند.

پاسخ پرسش ۲. وضعیت "سطح دریافت" در هر یک از مولفه های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

جدول ۴. وضعیت سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در هر یک از مولفه های لیب کوآل

دانشگاه تهران		شاخص های آماری/دانشگاه	نام سطح
انحراف معیار	میانگین		
۱/۴۹	۶/۴	سطح دریافت در مولفه اثر خدمت	
۱/۳	۵/۲۲	سطح دریافت در مولفه کنترل اطلاعات	
۱/۴۱	۵/۷۱	سطح دریافت انتظارات در مولفه کتابخانه به عنوان مکان	

آمار مربوط به وضعیت سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در هر یک از مولفه های لیب کوآل در جدول ۴ عرضه شده است. طبق جدول ۴ میانگین و انحراف معیار سطح دریافت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه اثر خدمت به ترتیب ۶/۴ و ۱/۴۹، در مولفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۵/۲۲ و ۱/۳ و در مولفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۵/۷۱ و ۱/۴۱ است.

مقایسه میانگین و انحراف معیار سه مولفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در دانشگاه تهران مندرج در جدول ۴ بیانگر این موضوع است که میانگین سطح دریافت کاربران در مولفه اثر خدمت به مراتب بیشتر از دو مولفه دیگر است. مولفه های کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات به لحاظ میانگین سطح دریافت کاربران رتبه دوم و سوم را دارند.

پاسخ پرسش ۳. وضعیت "سطح حداکثر انتظارات" در هر یک از مولفه های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

جدول ۵. وضعیت حداکثر سطح انتظار کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در هر یک از مولفه های لیب کوآل

دانشگاه تهران		شاخص های آماری/دانشگاه	نام سطح
انحراف معیار	میانگین		
۱/۲۷	۸/۳۳	حداکثر سطح انتظار در مولفه اثر خدمت	
۱/۲۱	۸/۰۵	حداکثر سطح انتظار در مولفه کنترل اطلاعات	
۱/۱	۷/۹۸	حداکثر سطح انتظار در مولفه کتابخانه به عنوان مکان	

داده‌های مربوط به وضعیت حداکثر سطح انتظار کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه‌های لیب کوآل در جدول ۵ نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، میانگین و انحراف معیار حداکثر سطح انتظار کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه اثر خدمت به ترتیب ۸/۳۳ و ۱/۲۷، در مولفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۸/۰۵ و ۱/۲۱ و در مولفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۷/۹۸ و ۱/۱ است.

مقایسه میانگین حداکثر سطح انتظار در سه مولفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در دانشگاه تهران مندرج در جدول ۵ نشان می‌دهد که بین میانگین حداکثر انتظار کاربران دانشگاه تهران تفاوت کمی وجود دارد و مولفه اثر خدمت بیشترین مقدار حداکثر انتظار کاربران کسب کرده است و دو مولفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان رتبه دوم و سوم حداکثر انتظار کاربران را بدست آورده‌اند.

پاسخ پرسش ۴. چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری جامعه مورد پژوهش در مولفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) وجود دارد؟

در این بخش تلاش می‌شود تا تفاوت میان میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات کتابخانه مذکور به تفکیک گروه‌های شرکت‌کننده از نظر شغلی در پژوهش، در هر یک از مولفه‌های لیب کوآل بررسی شود و با سه پرسش فرعی به پرسش ۴ پژوهش پاسخ داده شود.

۴-۱. چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات در مولفه اثر خدمت وجود دارد؟

جدول ۶ میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را به تفکیک گروه‌های کاربری نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، میانگین سطح خدمت دریافتی از کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از نظر تمامی گروه‌ها (هیات علمی، دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) به ترتیب

جدول ۶. میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه اثر خدمت به تفکیک گروه‌های کاربری

مقطع تحصیلی	شاخص آماری	سطح حداقل	سطح حداکثر	سطح دریافت
هیات علمی	۵/۸	۸/۳	۶/۳	
کارشناسی	۴/۷	۶/۹	۵/۰	
کارشناسی ارشد	۴/۹	۷/۹	۵/۱	
دکتری	۵/۲	۸	۵/۳	

با میانگین ۶/۳، ۵/۰، ۵/۱ و ۵/۳) بیشتر از سطح حداقل انتظارشان و کمتر از سطح حداکثر انتظارشان بوده است. به این معنی که از نظر همه‌ی گروه‌های کاربری، سطح حداقل انتظارات کاربران از کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران برآورده شده است ولی هنوز با سطح حداکثر انتظار فاصله وجود دارد.

۴-۲. چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات در مولفه کنترل اطلاعات وجود دارد؟

جدول ۷. میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه کنترل اطلاعات به تفکیک گروه‌های کاربری

مقطع تحصیلی	شاخص آماری	سطح حداقل	سطح حداکثر	سطح دریافت
هیات علمی	۵	۸/۶	۵/۶	۵/۶
کارشناسی	۵/۶	۸/۲	۵/۵	۵/۵
کارشناسی ارشد	۵/۲	۸/۱	۵/۵۵	۵/۵۵
دکتری	۵/۵	۸/۴	۵/۷	۵/۷

یافته‌های مربوط به میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه کنترل اطلاعات از نظر گروه‌های کاربری این کتابخانه در جدول ۷ ارائه شده است. همانطور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، میانگین سطح خدمت دریافتی از کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از نظر تمامی گروه‌ها (اعضای هیات علمی، کارشناسی ارشد و دکتری به ترتیب با میانگین به ترتیب با میانگین ۵/۶، ۵/۵۵، ۵/۷) به جز گروه دارای تحصیلات کارشناسی با میانگین ۵/۵ بیشتر از سطح حداقل انتظارشان بوده است. به این معنی که از نظر دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه تهران، خدمات ارائه شده در مورد کنترل اطلاعات از سطح حداقل انتظارشان پایین تر بوده و ابراز نارضایتی کرده‌اند ولی خدمات ارائه شده برای بقیه گروه‌ها رضایت بخش بوده است. اما میانگین سطح خدمت دریافتی در همه گروه‌های کاربری کمتر از سطح حداکثر انتظار آنها بوده است یعنی سطح خدمت دریافتی با سطح حداکثر انتظارات فاصله دارد و حداکثر انتظار آنها از خدمات برآورد نشده است.

۳-۴. چه تفاوتی بین سطوح ادراکات گروه‌های کاربری کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از کیفیت خدمات در مولفه کتابخانه به عنوان مکان وجود دارد؟

یافته‌های مربوط به میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه کتابخانه به عنوان مکان از نظر گروه‌های کاربری در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸. میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران در مولفه کتابخانه به عنوان مکان به تفکیک گروه‌های کاربری

مقطع تحصیلی	شاخص آماری	سطح حداقل	سطح حداکثر	سطح دریافت
هیات علمی	۵/۲	۸	۶/۱	۶/۱
کارشناسی	۶/۲	۸/۹	۷/۳	۷/۳
کارشناسی ارشد	۵/۵	۸/۶	۶/۲	۶/۲
دکتری	۵/۶	۸/۶	۵/۶	۵/۶

همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، میانگین سطح خدمت دریافتی در مولفه کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از نظر تمامی گروه‌ها (هیات علمی، دانشجویان کارشناسی، و کارشناسی ارشد به ترتیب با میانگین ۶/۱، ۷/۳، و ۶/۲) به جز گروه دارای تحصیلات دکتری با میانگین ۵/۶ بیشتر از سطح حداقل انتظارشان بوده و برای دانشجویان مقطع دکتری برابر با سطح حداقل انتظارات است. به این معنی که از نظر دانشجویان مقطع دکتری دانشگاه تهران، خدمات ارائه شده در مورد مولفه کتابخانه به عنوان مکان در حد سطح حداقل انتظارشان بوده و به نوعی ابراز نارضایتی کرده‌اند. افزون بر این، میانگین سطح خدمت دریافتی کاربران این کتابخانه از سطح حداکثر انتظارات کمتر است، یعنی سطح دریافتی تا سطح حداکثری مورد انتظار خدمات فاصله دارد و این سطح خدمات فراهم نیامده است.

بررسی سطوح ادراکات کاربران در مولفه‌ها

الف. بررسی سطوح ادراکات کاربران در مولفه اثر خدمت در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران

برای بررسی سطوح ادراکات کاربران در سه مولفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران فرضیه برابری میانگین‌های سطح حداکثر انتظار، سطح حداقل انتظار و سطح دریافتی کاربران با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) بررسی شده است. لازم به توضیح است از مفروضه‌های آزمون‌های پارامتریک از جمله آزمون تحلیل واریانس، توزیع نرمال داده‌ها و همگنی واریانس‌ها است که مفروضه نرمال بودن توزیع داده‌ها، با آزمون لوین بررسی شده و از طرفی چون بر اساس آزمون لوین، مفروضه همگنی واریانس‌ها رعایت نشده بود لذا از آزمون تعقیبی گیمز هاوول استفاده گردید. در ادامه نتایج این بررسی ارائه می‌شود.

جدول ۹. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای تعیین تفاوت بین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	۸۳۵/۹۲۹	۲	۴۱۷/۹۶۴	۱۷۹/۱	۰
درون گروه‌ها	۱۴۱۸/۸۸۳	۶۰۸	۲/۳۳۴		
کل	۲۲۵۴/۸۱۲	۶۱۰			

نتایج حاصل از آزمون لوین ($p < 0/05$ و $F_{(2, 608)} = 8/74$) حاکی از ناهمگنی واریانس‌های گروه‌ها برای مولفه اثر خدمت در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران بوده است. لذا نتایج تحلیل واریانس در جدول ۹ حاکی از آن است که بین میانگین سطح حداکثر انتظار کاربران ($M = 88/08$ و $SD = 15/76$)، سطح حداقل انتظار کاربران ($M = 55/07$ و $SD = 17/19$) و سطح دریافتی کاربران ($M = 61/18$ و $SD = 21/43$) به دلیل این که مقدار آلفای بدست آمده (صفر) از مقدار مفروض $0/05$ کوچک‌تر است به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/05$ و $F_{(2, 608)} = 179/1$). نتیجه اجرای آزمون تعقیبی گیمز هاوول به دلیل همگن نبودن واریانس‌ها هم حاکی از آن است که بین سطح خدمت دریافتی با سطح حداقل انتظار و سطح حداکثر انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، بین سطح خدمت دریافتی کاربران با سطح حداکثر خدمت دریافتی و سطح حداقل خدمت دریافتی کاربران ارتباط وجود دارد. میانگین‌های ارائه شده در بالا میزان تفاوت سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را نشان می‌دهد که میزان سطح حداقل انتظار کاربران کتابخانه کمترین میزان و سطح حداکثر انتظار کاربران بالاترین مقدار را داشته‌اند.

ب. بررسی سطوح ادراکات کاربران در مولفه کنترل اطلاعات در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران

نتایج حاصل از آزمون لوین ($p < 0/05$ و $F_{(2, 608)} = 5/9$) برای مولفه کنترل اطلاعات در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران حاکی از ناهمگنی واریانس‌های گروه‌ها بوده است.

جدول ۱۰. نتایج آزمون تحلیل واریانس، تفاوت بین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه دانشگاه تهران

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	۹۸۰/۲۵۵	۲	۴۹۰/۱۲۷	۲۵۴/۲۲۸	۰
درون گروه‌ها	۱۱۷۲/۱۶۸	۶۰۸	۱/۹۲۸		
کل	۲۱۵۲/۴۲۳	۶۱۰			

لذا نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۱۰ حاکی از آن است که بین میانگین سطح حداکثر انتظار کاربران $SD=15/7$ و $M=90/49$ ، سطح حداقل انتظار کاربران $SD=17/87$ و $M=56/26$ و سطح دریافتی کاربران $SD=18/38$ و $M=57/54$ به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/05$ و $F_{(2, 608)} = 254/228$). نتیجه اجرای آزمون تعقیبی گیمز هاوول حاکی از آن است که فقط بین سطح حداکثر انتظار خدمت با سطح خدمت دریافتی و سطح حداقل انتظار خدمت تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر بین سطح حداکثر انتظار کاربران با سطح حداقل انتظار و سطح خدمت دریافتی کاربران ارتباط وجود دارد. مقادیر میانگین‌های ارائه شده در بالا میزان تفاوت سطوح ادراکات کاربران کتابخانه دانشگاه تهران را نشان می‌دهد که میزان سطح دریافتی کاربران کتابخانه از میزان سطح حداقل انتظار کاربران تفاوت اندکی دارد که نشان دهنده میزان رضایت اندک در بین کاربران کتابخانه دانشگاه تهران است. همچنین با توجه به فاصله زیاد سطح خدمت دریافتی با سطح حداکثر انتظار کاربران دانشگاه تهران می‌توان سطح ارائه خدمات تا مطلوبیت را قابل توجه دانست.

ج. بررسی سطوح ادراکات کاربران در مولفه کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران

نتایج حاصل از آزمون لوین ($p < 0/05$ و $F_{(2, 610)} = 33/244$) برای مولفه کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران حاکی از ناهمگنی واریانس‌های گروه‌ها بوده است.

جدول ۱۱. نتایج آزمون تحلیل واریانس، تفاوت بین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه دانشگاه تهران

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	577/065	2	288/533	109/758	0
درون گروه‌ها	1603/579	610	2/629		
کل	2180/644	612			

لذا نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۱۱ حاکی از آن است که بین میانگین سطح حداکثر انتظار کاربران $SD=14/49$ و $M=91/51$ ، سطح حداقل انتظار کاربران $SD=20/55$ و $M=61/97$ و سطح دریافتی کاربران $SD=24/53$ و $M=74/46$ به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/05$ و $F_{(2, 610)} = 109/758$). نتیجه اجرای آزمون تعقیبی گیمز هاوول حاکی از آن است که بین سطح خدمت دریافتی با سطح حداکثر انتظار و سطح حداقل انتظار تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بین سطح حداقل انتظار با سطح حداکثر انتظار تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، بین سطوح ادراکات مذکور ارتباط وجود دارد. مقدار میانگین‌های ارائه شده در بالا میزان تفاوت سطوح ادراکات کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را نشان می‌دهد که میزان سطح دریافتی کاربران کتابخانه نسبت به میزان سطح حداقل انتظار کاربران و سطح حداکثر انتظار کاربران متعادل بوده و شرایط نسبتاً مطلوب است.

نتیجه‌گیری

در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که میانگین مولفه اثر خدمت بیشترین مقدار را دارد و حداقل انتظار در دو مولفه کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات رتبه دوم و سوم میانگین را دارند. میانگین سطح دریافت کاربران در مولفه اثر خدمت به مراتب بیشتر از دو مولفه دیگر است. در این سطح، مولفه‌های کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات به لحاظ میانگین سطح دریافت کاربران رتبه دوم و سوم را دارند. بین میانگین حداکثر انتظار کاربران دانشگاه تهران تفاوت کمی وجود دارد و مولفه اثر خدمت بیشترین مقدار حداکثر انتظار کاربران کسب کرده است و دو مولفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان رتبه دوم و سوم حداکثر

انتظار کاربران را به دست آورده‌اند. از نظر همه‌ی گروه‌های کاربری، سطح حداقل انتظارات کاربران از کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران برآورده شده است ولی هنوز با سطح حداکثر انتظار فاصله وجود دارد.

مقایسه نتایج این پژوهش با نتایج تحقیق دیگری از همین نویسندگان در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی بیانگر وجود تفاوت اساسی در سطح خدمات دریافتی نسبت به سطح حداقل انتظارات است. به این معنی که در مجموع سطح خدمات دریافتی کاربران در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از سطح حداقل انتظارات بالاتر است در حالی که به جز در موارد معدودی، سطح خدمات دریافتی در کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی از سطح حداقل انتظارات پائین تر بوده و نیازمند توجه بیشتری است.

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان موارد زیر را برای بهبود و کیفیت عملکرد پیشنهاد کرد:

۱. مدیریت کتابخانه مرکزی دانشگاه، با مشارکت دادن کارکنان در مسائل مختلف کتابخانه و استفاده از نظرات و آرای آنها در امور کتابخانه، انگیزه لازم را جهت فعالیت‌های کاری در آنها به وجود آورد.
۲. ایجاد انگیزه در کارکنان به منظور پاسخگویی سریع به مشکلات و خواسته‌های کاربران و تلاش در راستای بهبود سیستم انگیزشی از طریق فعال کردن نظام تشویق و پاداش.
۳. به کارگیری نیروهای متخصص کتابداری در کتابخانه و تقسیم وظایف بر اساس توانایی‌ها، مهارت‌ها و علائق کارکنان کتابخانه.
۴. پیشنهاد می‌شود به صورت دوره‌ای و در طی زمان‌های متعدد، مجموعه خدمات کتابخانه مورد ارزیابی قرار گیرد و نتایج حاصل از آن با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود. بدین صورت عملکرد کتابخانه در طی زمان‌های مختلف مشخص می‌شود.

منابع

۱. اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ رزمی شندی، مسعود و نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران). فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۷(۲)، ۱۹۱-۲۰۸.
۲. امیدفر، سیروس و موسوی‌زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه‌ی دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لیب کوآل. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۵(۴)، ۶۱-۸۰.
۳. پاول، رونالد (۱۳۷۹). روش‌های اساسی پژوهش برای کتابداران. مترجم نجلا حریری. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز انتشارات علمی.
۴. تیموری، مژگان (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه کردستان با استفاده از ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان.
۵. حریری، نجلا؛ شاهوار، شبنم (۱۳۸۹). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب کوآل. فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی). سال سوم شماره (۹)، تابستان.
۶. رزمی شندی، مسعود (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) با استفاده از ابزار لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان.
۷. محمدیاری، بهزاد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر ایلام با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.

8. Bavakutty, M.; Abdul Majeed, K. C. (2005). *Methods for measuring quality of libraries*. India: Ess Ess Publications.

9. Pasey, F. (2009). Student perception and expectations of library services quality and user satisfaction at walters states-tennessee. Retrieved February 15, from dissertations, theses: full text .(publication no. at 3361650).
10. Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.

Archive of SID