



## بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) از دید کاربران بر اساس مدل لایب کوال

محمدحسین چنگانین خوراسگانی\*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

عاصفه عاصمی

دانشیار و مدیر گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۹/۴ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۱/۲

### چکیده

**هدف:** هدف از انجام پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) از دید کاربران بر اساس مدل لایب کوال است.

**روش:** در این پژوهش از روش تحقیق پیمایشی - توصیفی استفاده شده است. جامعه پژوهش اعضای فعال کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان در سال ۱۳۹۳ بوده و حجم نمونه با توجه به جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) برابر ۲۹۳ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد لایب کوال<sup>۱</sup> می‌باشد که از وب‌سایت لایب کوال اخذ و ترجمه گردیده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در سطح توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و در سطح استنباطی شامل تحلیل واریانس چندعاملی، آزمون تی تک نمونه‌ای و آزمون فریدمن می‌باشد.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشانگر این است که نمره کل کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان برابر ۶/۲۹۴۹ بوده که با توجه به طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت از نظر پاسخ‌دهندگان کیفیت خدمات بیش از حد متوسط است. همچنین با توجه به سطح انتظارات کاربران، میانگین خدمات ارائه شده به کاربران برابر (۶/۱۳) بوده که بالاتر از میانگین حداقل انتظارات برابر (۵/۹۵۵۷) و پایین‌تر از میانگین حداکثر انتظارات کاربران برابر (۶/۷۵۶۴) بوده است.

**نتیجه‌گیری:** خدمات کتابخانه‌های واحد از کیفیت کافی برخوردار بوده و کتابخانه‌ها توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را در هر سه بعد برآورده نمایند ولی تا سطح خدمات مطلوب فاصله دارند. همچنین نتایج حاکی از این است که بعد تأثیر خدمات دارای میانگین بیشتری نسبت به سایر ابعاد و بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان دارای میانگین کمتری نسبت به سایر ابعاد بوده است..

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه دانشگاهی، ارزیابی خدمات، کیفیت خدمات، لایب کوال

**مقدمه:**

در هر جامعه‌ای اطلاعات قدرت است و کتابخانه نقش مهمی در تهیه و اشاعه اطلاعات به جامعه دارد. از طرفی ارزیابی کتابخانه‌ها از دیرباز مورد توجه مدیران کتابخانه‌ها بوده است. این ارزیابی به شکل‌های مختلف انجام می‌شده از جمله بر اساس مجموعه و منابع موجود و دفعات استفاده از کتابخانه و ارزیابی کتابخانه‌ها بر پایه نظرات کاربران که امروزه کاربرد بیشتری دارد و به نحوی انجام می‌شود که میزان کیفیت منابع کتابخانه و خدمات آن با استفاده از نظرات کاربران موردسنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد.

کتابخانه دانشگاهی موفق کتابخانه‌ای است که بیشترین امکانات را در خدمت اطلاع‌رسانی قرار دهد تا کاربران بتوانند به اطلاعات موردنیاز دسترسی پیدا کنند. بنابراین لازم است این مراکز در فواصل زمانی معین جهت ارزیابی کیفی کتابخانه‌ها اقدام نمایند چراکه درک و نیاز کاربران در دوره‌های زمانی مختلف متفاوت است (تاجر، ۱۳۹۲). با توجه به حرکت کتابخانه‌های دانشگاهی از مجموعه مداری به کاربر مداری و ضرورت همگامی با تحولات فناورانه، توجه به چگونگی هر چه بهتر رفع نیاز اطلاعاتی کاربران از اهمیت زیادی برخوردار است (غفاری و کرانی، ۱۳۹۰).

در واقع هدف اصلی هر کتابخانه‌ای برآورده ساختن نیاز اطلاعاتی جامعه استفاده‌کننده از منابع آن است. برای انطباق این نیازهای اطلاعاتی با منابع موجود، لازم است تا ارزیابی‌های لازم انجام گیرد. همچنین لازم است تا خدمات کتابخانه ارزیابی شود. چه بسا منابع و امکانات کتابخانه تکافوی نیاز جامعه استفاده‌کننده است ولی خدمات لازم جهت برآورده ساختن نیاز اطلاعاتی آن‌ها ارائه نمی‌شود.

ارزیابی مجموعه محکی است که درستی یا نادرستی تصمیمات کتابداران را مشخص کرده و رهنمودهایی برای تصمیمات آینده آنان است (دیانی، ۱۳۸۷). بنابراین ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و توانایی آن را بسنجد و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان ایجاد کند و چنین کاری هم برای مدیران سازمان مادر و هم برای کاربران کتابخانه حائز اهمیت است. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌تواند چشم‌انداز مناسبی برای برنامه‌ریزی‌های آتی پیش روی مدیران کتابخانه‌ها قرار دهد (نجفقلی نژاد، ۱۳۸۸). همچنین کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها برای ارزیابی و بررسی تفاوت بین انتظارات کاربران و عملکرد واقعی درک شده توسط آن‌ها می‌باشد (کارلوت، ۲۰۰۱). اطلاع از شکاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی آن‌ها، می‌تواند با فراهم آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم و شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده مطمئنی برای برنامه‌ریزی‌های راهبردی در جهت بهبود کیفی حوزه‌های مختلف خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها باشد (حریری و افغانی، ۱۳۸۷).

مدلی که به منظور ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها طراحی شده، مدل لایب کوال است این مدل ابزاری است که کتابخانه‌ها برای درخواست، پیگیری، درک و عمل موردنظر کاربران نسبت به کیفیت خدمات بکار می‌برند. این ابزار به کتابخانه کمک می‌کند که به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه و تغییر فرهنگ سازمانی، بپردازد (امیدی‌فر و موسوی‌زاده، ۱۳۸۸)؛ و همچنین سعی دارد با شناسایی مهم‌ترین معیارهای کیفیت خدمات، شکاف میان انتظارات و ادراک‌های کاربران را شناسایی و تجزیه و تحلیل کند و با به کارگیری تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه، مؤلفه‌ها و ابعاد لایب کوال را از دیدگاه مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌ها رتبه‌بندی کند تا بدین منظور راهکارهایی برای ارتقای سطح کیفیت خدمات ارائه دهد (میرفخرالدینی، ۱۳۹۱). مدل لایب کوال بر اساس تئوری تأیید - عدم تأیید است. بر اساس این تئوری مشتریان پیش از خرید یک کالا یا دریافت خدمت در ذهن خود انتظارات یا استانداردهایی دارند و پس از خرید محصول یا دریافت خدمت، عملکرد آن با استاندارد پیش از خرید مقایسه می‌شود. چنانچه عملکرد فراتر از استاندارد ذهن مشتریان باشد یک تأیید ایجاد شده است که موجب رضایت بالا می‌شود. اگر عملکرد پایین‌تر از استاندارد باشد یک عدم تأیید ایجاد شده که موجب نارضایتی می‌شود (اشرفی ریزی، ۱۳۹۳).

در مدل لایب کوال کیفیت خدمات کتابخانه در سه بعد که شامل ۲۲ مؤلفه است ارزیابی می‌شوند. این ابعاد عبارت‌اند از: تأثیر خدمات؛ منظور بعد انسانی کیفیت خدمات (کتابخانه به‌عنوان مجموعه‌ای از کارکنان) است. در این بعد کیفیتی که بایستی در راستای ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه مورد توجه کارکنان قرار گیرد؛ و شامل ۹ مؤلفه می‌باشد. کنترل اطلاعات: در این بعد کتابخانه به‌عنوان مجموعه‌ای از منابع در نظر گرفته شده و شامل ۸ گویه می‌باشد که بیانگر کیفیت مجموعه کتابخانه است.

کتابخانه به‌عنوان یک مکان: در این بعد مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه مورد توجه قرار می‌گیرد و شامل ۵ مؤلفه است (نشاط و دهقانی، ۱۳۹۰).

کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) در حال ارائه خدمات به کاربران (اساتید، دانشجویان، کارکنان) هستند. باین وجود تاکنون پژوهش جامعی در رابطه با ارزیابی خدمات این کتابخانه‌ها بر اساس مدل لایب کوال مبتنی بر دیدگاه کاربران صورت نگرفته است لذا با توجه به اهمیت مسئله نیاز به پژوهش جامع در این زمینه لازم به نظر می‌رسد. این پژوهش سعی دارد میزان کیفیت خدمات ارائه شده به کاربران را با استفاده از مدل لایب کوال سنجیده و با شناسایی و تخمین میزان حداقل، حداکثر و خدمات دریافتی و همچنین شکاف بین سطوح (شکاف برتری و شکاف کفایت) پیشنهادهایی در رابطه با بهبود وضعیت کیفی خدمات این کتابخانه‌ها ارائه دهد.

در این زمینه تحقیقات زیادی چه در داخل کشور و چه در خارج از کشور صورت گرفته است که در زیر به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

در بین پژوهش‌های داخل کشور عاصمی، کاظم پور و اشرفی ریزی (Asemi, Kazempour & Ashrafirizi, 2010) در پژوهشی با عنوان "کاربرد لایب کوال به‌منظور بهبود خدمات به کتابخانه‌ها: گزارشی درباره کتابخانه‌های ایران" به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پرداختند. هدف از این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی از دید کاربران بر اساس مدل لایب کوال بوده است. جامعه آماری این پژوهش، کاربران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی و دولتی در شهر تهران بوده‌اند و از ابزار پرسشنامه لایب کوال برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از این است که کاربران کتابخانه از بعد فضای کتابخانه (کتابخانه به‌عنوان یک مکان) رضایت چندانی نداشته، ولی بعد کنترل اطلاعات در این کتابخانه‌ها به‌خوبی اجرا شده است و بررسی انتظارات نشان می‌دهد که مهم‌ترین ویژگی این مراکز داشتن کارکنان مؤدب بوده است.

اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان "تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب کوال" به بررسی تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب کوال پرداخته‌اند. جامعه آماری این پژوهش ۳۱۷ نفر بوده‌اند که به‌صورت تصادفی طبقه‌ای از میان مراجعه‌کنندگان عضو کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه اصفهان، صنعتی اصفهان و پیام نور اصفهان انتخاب شده‌اند. در این پژوهش بر اساس دیدگاه کاربران سطح خدمات دریافتی، سطح انتظارات کاربران از خدمات و همچنین معنی‌داری اختلاف سطح خدمات دریافتی و سطح انتظارات کاربران بررسی شد. یافته‌های حاصل از پژوهش نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان در طراحی صفحات وب‌سایت کتابخانه است. همچنین نشانگر موفقیت کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور از نظر کارمندی که برای پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان از آمادگی کافی برخوردارند است. در مقابل فضای هر سه کتابخانه دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. در ارتباط با ابعاد مدل لایب کوال نتایج حاصل بیانگر آن است که کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه اصفهان و دانشگاه صنعتی اصفهان در بعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه مرکزی پیام نور در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر کتابخانه‌ها بالاتر است.

پارسائیان (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از مدل‌های لایب کوال و تحلیل سلسله مراتبی" به بررسی تحلیل شکاف و رتبه‌بندی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد پرداخته است. هدف محقق از این پژوهش، تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های پزشکی دانشگاه شهید صدوقی یزد است. این پژوهش از نوع پیمایشی و جامعه پژوهش شامل ۳۳۳۶ کاربر کتابخانه دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در نیمه دوم سال ۱۳۹۱ بود که تعداد ۳۷۹ نفر از آن‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. یافته‌ها حاکی از آن است که کتابخانه‌های موردبررسی در تمام جنبه‌های مربوط به بعد تأثیر خدمات توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند. درحالی‌که در برخی از جنبه‌های مربوط به بعد دسترسی اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک محل حتی نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند. نتیجه این پژوهش مبنی بر این است، از آنجا که طبق نظر متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی بعد تأثیر خدمات مهم‌ترین بعد در زمینه بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است کتابداران کتابخانه‌های پزشکی از نظر ارائه خدمات به کاربران در این بعد عملکرد موفق‌تری داشته‌اند.

رخش و دیگران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان "ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستانی وابسته به تأمین اجتماعی و دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر اصفهان" به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های بیمارستانی پرداختند. روش پژوهش کاربردی و روش مطالعه، پیمایشی - تحلیلی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد لایب کوال بوده است. جامعه پژوهش کلیه استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های بیمارستانی بوده و حجم نمونه ۲۰۲ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در بعد تأثیر خدمات کتابخانه‌ها، توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار، سطح فعلی خدمات و حداکثر خدمات مورد انتظار با یکدیگر تفاوت معناداری داشت. در حالی‌که در مؤلفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک محل توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار با یکدیگر تفاوت معناداری نداشت اما توزیع میانگین سطح فعلی خدمات و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار در بیمارستان‌ها تفاوت معناداری داشت. نتیجه اینکه در کتابخانه‌های بیمارستانی باید به جنبه کنترل اطلاعات از جمله دسترسی پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده توجه ویژه‌ای شود و شرایط دسترسی پذیری به منابع، به‌ویژه منابع الکترونیکی را، حتی بر بالین بیمار برای کارکنان تشخیصی و درمانی امکان‌پذیر نمایند.

پژوهش‌هایی نیز در خارج از کشور صورت گرفته که برخی از آن‌ها عبارت است از: پازی (Posy, 2009) در پژوهشی با عنوان "ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات کتابخانه‌ی والتراسیت در ایالت تنسی" هدف خویش را کشف انتظارات و میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده ارتباطات والتراسیت دانسته است. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از ابزار لایب کوال استفاده شد. پاسخ‌های ۶۶۶ دانشجوی دانشکده ارتباطات والتراسیت، موریتون و تنسی نشان‌دهنده پذیرش حداقل سطح خدمات، سطح دریافتی و سطح مورد انتظار از خدمات کتابخانه بود. یافته‌های تحقیق نشان داد که نمره کتابخانه دانشکده والتراسیت از ۴ کتابخانه دیگر دانشکده‌های ارتباطات در ابعاد لایب کوال بالاتر است. یافته‌ها همچنین نشان داد که میانگین نمرات داده شده به ابعاد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات توسط دانشجویان جدید نسبت به دانشجویان قدیمی‌تر بیشتر است. همچنین یافته‌ها نشان داد که ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و بعد کنترل اطلاعات وجود دارد.

ووریج (Voorbij, 2012) در پژوهشی به بررسی کاربرد مدل لایب کوال و ارزیابی کتابخانه‌های تحقیقاتی اروپایی پرداخت. یافته نشان داد که ابزار لایب کوال به‌صورت گسترده‌ای در کتابخانه‌های اروپایی بکار گرفته می‌شود و در آینده رشد چشمگیری نیز خواهد داشت؛ زیرا این مدل می‌تواند راهگشای اداره بهتر کتابخانه و تخمین فرصت‌ها باشد. یکی از نقاط ضعف این مدل عدم آشنایی کاربران با این ابزار است به‌نحوی که ۵۰ درصد کتابخانه‌هایی که چنین تجربه‌ای را داشتند از عدم همکاری کاربران جهت مشارکت در پاسخگویی به سؤالات سخن گفته‌اند. این در حالی است که مدل لایب کوال در بردارنده مفاهیم عملی بسیاری از

جمله تقویت عملکردهای ضعیف و ارتقای کیفی خدمات در بین کاربران است. همچنین نتایج حاکی از این است که یک‌سوم کتابخانه‌ها به کمک این مدل توانسته‌اند خدمات جدیدی را ایجاد و عرضه نمایند.

مک کفری (McCaffrey, 2013) در تحقیقی با عنوان ارزیابی عملکرد و بهبود خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایرلند پرداخته است که حاصل تجربه مدیران هفت کتابخانه دانشگاه‌های ایرلند در طول سال‌های ۲۰۰۹ تا ۲۰۱۲ است بدین صورت که سه کتابخانه در برنامه‌ریزی‌های خود همه ابعاد لایب کوال را به‌طور منظم رعایت کرده و دو کتابخانه این ابعاد را به‌صورت متناوب اجرا می‌کردند و دو کتابخانه دیگر کمتر از این ابعاد بهره می‌بردند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که وضعیت مشترکی درباره ساختمان کتابخانه در بین کاربران وجود دارد که نشان از ضعف این کتابخانه‌ها در بعد فضای کتابخانه است. با این حال انتظارات کاربران ایرلندی از ساختمان کتابخانه نسبت به جاهای دیگر بیشتر است و به نظر می‌رسد که منابع جدید در عملکرد کتابخانه در سطح ملی تأثیر داشته است.

شعب<sup>۱</sup> (Shoeb, 2015) در پایان‌نامه‌ای به ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی بنگلادش پرداخته است. هدف از این پژوهش به‌جز ارزیابی کیفیت خدمات شش کتابخانه دانشگاهی بنگلادش، تمرکز بر بهبود خدمات و تقویت استراتژیک کتابخانه‌های دانشگاهی بنگلادش بوده است. جامعه آماری شامل دانشجویان کارشناسی و تحصیلات تکمیلی بوده‌اند. تحقیقات نشان داد که به‌طور کلی کاربران همه کتابخانه‌ها به‌جز کتابخانه دانشگاه مستقل بنگلادش حداقل خدمات را دریافت می‌کنند؛ و این حداقل خدمات تحت تأثیر عملکرد خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه‌ها است. همچنین مطالعات نشان داد که کاربران دارای سطح انتظارات بالایی هستند و بین جنسیت و کاربران تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. بنابراین با توجه به مشاهده و تجزیه و تحلیل ابعاد لایب کوال توصیه‌هایی برای بهبود عملیاتی کتابخانه‌ها و تقویت استراتژیک آن‌ها ارائه گردید.

نتایج تحقیقات فوق حاکی از این است که اکثر کتابخانه‌ها، در بعد تأثیر خدمات نسبت به دو بعد دیگر توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند. همچنین در برخی از کتابخانه‌ها بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان نتوانسته حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید که این نتیجه می‌تواند حاکی از عدم تخصیص اعتبار مناسب برای ایجاد فضاهایی جهت حفظ و نگهداری و استفاده از منابع کتابخانه باشد. در بعد کنترل اطلاعات از آنجا که مربوط به منابع چاپی و الکترونیکی بوده و همچنین استفاده از تکنولوژی‌های جدید در آن تأثیر بسزایی دارد، در تحقیقاتی که در سال‌های اخیر صورت گرفته، توجه ویژه‌ای به این بعد شده و کاربران انتظار بیشتری در برآورده نمودن حداقل انتظارات خود دارند.

در این پژوهش برای به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) از دید کاربران بر اساس مدل لایب کوال پرداخته‌شده و سؤالات پژوهش حاضر بدین شرح بوده است:

### سؤالات پژوهش:

۱. وضعیت سطح حداقل انتظارات در هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان) در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) چگونه بوده است؟
۲. وضعیت سطح حداکثر انتظارات در هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان) در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) چگونه بوده است؟
۳. وضعیت سطح دریافت انتظارات در هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان) در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) چگونه بوده است؟

<sup>1</sup> Shoeb

۴. چه تفاوتی بین نظرات کاربران در مورد "کیفیت خدمات" کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) بر حسب مشخصات جمعیت شناختی (سن، جنسیت، مقطع و رشته تحصیلی) وجود دارد؟

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده که به روش پیمایشی با رویکرد توصیفی انجام شده است. برای بررسی داده‌های حاصل از پژوهش در بخش آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، کمترین مقدار و بیشترین مقدار در قالب جدول و نمودار استفاده شده و در آمار استنباطی از آزمون تی تک نمونه‌ای، تحلیل واریانس چندعاملی و همچنین آزمون فریدمن) استفاده شد.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دانشجویان عضو فعال کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) هستند که حضور فعال داشته و حداقل بیش از یک‌بار در بازه زمانی بیستم بهمن‌ماه لغایت بیستم اسفندماه ۱۳۹۳ به کتابخانه‌ها مراجعه و از خدمات آن استفاده نموده‌اند. این تعداد بالغ بر ۱۲۵۰ نفر بودند که به‌عنوان جامعه آماری این پژوهش محسوب شدند. بنابراین در این پژوهش با استفاده از جدول مورگان و کرجسی (۱۹۷۰) حجم نمونه برابر با ۲۹۳ است.

پس از برآورد حجم نمونه، به تعداد آن‌ها پرسشنامه تهیه گردید و در اختیار دانشجویان به‌صورت تصادفی قرار گرفت که در نهایت تعداد ۲۰۵ پرسشنامه که به‌صورت کامل و منطقی تکمیل شده بود جهت تجزیه و تحلیل مورد بررسی قرار گرفت.

در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد لایب کوال ترجمه شده توسط محققان ایرانی استفاده شده است. این پرسشنامه دربرگیرنده سه بعد تأثیر خدمات (بعد انسانی کیفیت خدمات است و در ارتباط با تعامل کاربران و کتابداران)، بعد کنترل اطلاعات (بعد بررسی توانایی کاربران دریافت اطلاعات مورد نیاز به شیوه‌ای مستقل و خودکار) و بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان (بعد محیط فیزیکی کتابخانه به‌عنوان مکانی برای مطالعه‌ی فردی، کار گروهی و ایجاد روحیه‌ی مطالعه و پژوهش) می‌باشد که بعد تأثیر خدمات شامل ۹ گویه، بعد کنترل اطلاعات شامل ۸ گویه و بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان شامل ۵ گویه می‌باشند که کیفیت خدمات را در سه سطح، حداقل سطح خدمات، حداکثر سطح خدمات و سطح خدمات دریافتی می‌سنجد. در نمره‌گذاری سؤالات پرسشنامه از طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده که میزان دریافت یا عدم دریافت خدمات را با دقت بیشتری مورد بررسی قرار می‌دهد.

پرسشنامه استاندارد لایب کوال که از طریق وبسایت [www.libqual.org](http://www.libqual.org) به‌صورت آنلاین وجود دارد، همان‌طور که قبلاً اشاره شد در داخل کشور از جمله در پژوهش‌های عاصمی، اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۲۰۱۰)، پارسائیان (۱۳۹۳)، اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۱۳۹۳)، مقدسی و ولی‌زاده حقی (۱۳۹۲) و تاجر (۱۳۹۲) و در خارج از کشور در پژوهش‌های شعب (۲۰۱۵)، مک کفری (۲۰۱۳) ترجمه شده و جهت سنجش کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گرفته است، روایی و پایایی آن در این پژوهش‌ها به تأیید رسیده است. در پژوهش حاضر نیز از ترجمه عاصمی، اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۲۰۱۰) استفاده شده است.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌ها با توجه به بررسی توصیفی مشخصات جمعیت شناختی حاکی از آن است که ۶۴/۴ درصد از پاسخ‌دهندگان زن و ۳۵/۶ درصد آن‌ها مرد می‌باشند بنابراین اکثریت پاسخ‌دهندگان را زنان تشکیل می‌دهند. همچنین بر اساس رده سنی بیشترین فراوانی متعلق به رده زیر ۲۵ سال با ۶۱/۵ درصد و کمترین فراوانی متعلق به رده سنی بالای ۴۰ سال با ۲/۴ درصد می‌باشد. بر اساس مقطع تحصیلی ۴۶/۸ درصد پاسخ‌دهندگان دانشجوی کارشناسی، ۴۵/۹ درصد دانشجوی کارشناسی ارشد و ۶/۸ درصد آن‌ها دانشجویان دکتری می‌باشند و همچنین با توجه به رشته تحصیلی ۱۲/۲ درصد از پاسخ‌دهندگان علوم پزشکی، ۸/۳ درصد فنی و مهندسی، ۸/۳

درصد علوم کشاورزی، ۳۴/۱ درصد علوم انسانی و ۳۷/۱ درصد هنر و معماری است. در ادامه در این بخش، یافته‌ها و نتایج مربوط به سؤال‌ها به ترتیب ارائه می‌شود.

### کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) از دید کاربران

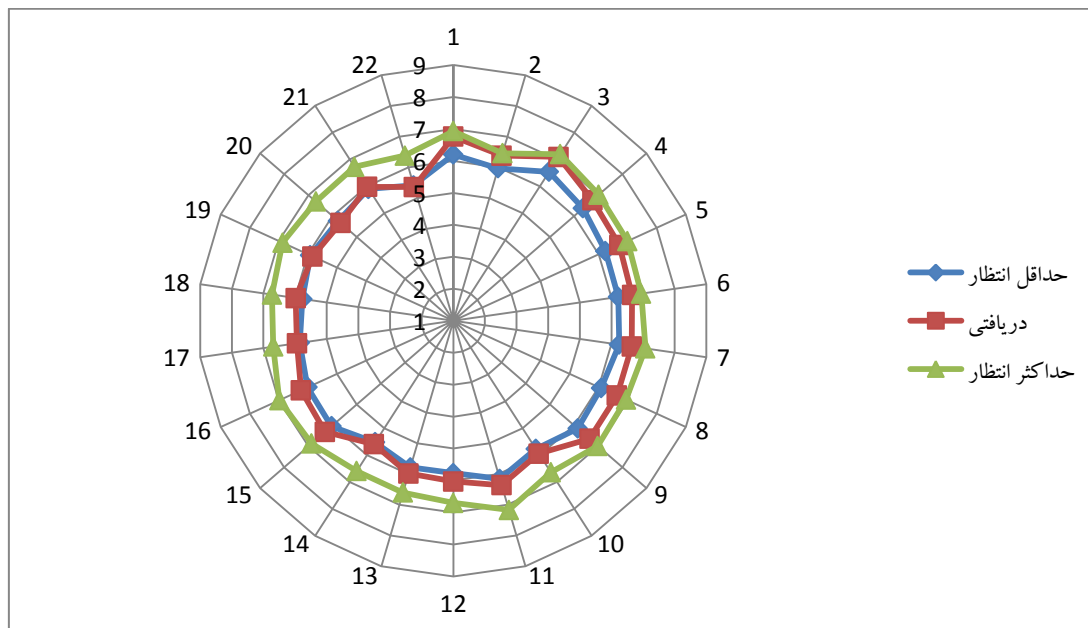
جدول ۱- نتایج توصیفی شامل کمترین و بیشترین نمره، میانگین و انحراف معیار برای نمرات " سطح حداقل، حداکثر، دریافت انتظارات " و نمره کل " کیفیت خدمات

نمرات	کمترین نمره	بیشترین نمره	میانگین	انحراف معیار
سطح حداقل انتظارات	۱	۹	۵/۹۵۵۷	۱/۸۸
سطح حداکثر انتظارات	۱	۹	۶/۷۶۵۴	۱/۸۳
سطح دریافت انتظارات	۱	۹	۶/۱۳۴۱	۱/۷۴
نمره کل کیفیت خدمات	۱	۹	۶/۲۹۴۹	۱/۵۶

جدول ۲- نتایج توصیفی شامل کمترین و بیشترین نمره، میانگین و انحراف معیار برای نمرات کل " کیفیت خدمات " به تفکیک مؤلفه‌های لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان)

کیفیت خدمات				
مؤلفه‌های لایب کوال	کمترین نمره	بیشترین نمره	میانگین	انحراف معیار
تأثیر خدمات	۱	۹	۶/۵۹۴۶	۱/۷۲
کنترل اطلاعات	۱	۹	۶/۲۲۰۸	۱/۶۷
کتابخانه به‌عنوان یک مکان	۱	۹	۶/۰۴۴۰	۱/۸۹

با توجه به جداول ۱ و ۲ نتایج حاکی از این است که نمره کل کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) برابر ۶/۲۹۴۹ است و سطح حداقل انتظارات برابر ۵/۹۵۵۷، سطح حداکثر انتظارات برابر ۶/۷۶۵۴ و سطح خدمات دریافتی برابر با ۶/۱۳۴۱ است. همچنین میانگین کیفیت خدمات در هر یک از ابعاد مؤلفه لایب کوال نشان می‌دهد که کیفیت خدمات در بعد تأثیرگذاری خدمات برابر ۶/۵۹۴۶، بعد کنترل اطلاعات برابر ۶/۲۲۰۸ و در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان برابر ۶/۰۴۴۰ است؛ که نشان می‌دهد بعد تأثیر خدمات دارای بیشترین میانگین و بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان دارای کمترین میانگین است و در کل کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) بیش‌ازحد متوسط است. نمودار دایره‌ای ۱ میانگین نمرات کل " کیفیت خدمات " به تفکیک مؤلفه‌های لایب کوال را نشان می‌دهد.



نمودار ۱- انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در سطح شاخص‌ها در کل نمونه

### وضعیت سطح حداقل انتظارات

جدول ۳- نتایج توصیفی نهایی شامل کمترین و بیشترین نمره، میانگین و انحراف معیار برای نمرات "سطح حداقل انتظارات" برای هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان)

سطح حداقل انتظارات				مؤلفه‌های لایب کوال
انحراف معیار	میانگین	بیشترین نمره	کمترین نمره	
۲/۰۴	۶/۲۰۶۰	۹	۱	تأثیر خدمات
۲/۰۱	۵/۸۹۱۲	۹	۱	کنترل اطلاعات
۲/۳۱	۵/۷۲۹۶	۹	۱	کتابخانه به‌عنوان یک مکان

با توجه به نتایج جدول ۳ در رابطه با سطح حداقل انتظارات، ارزیابی‌ها نشان می‌دهد در این طیف میانگین‌ها در بعد تأثیر خدمات برابر با ۶/۲۰۶۰، بعد کنترل اطلاعات برابر با ۵/۸۹۱۲ و در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان برابر ۵/۷۲۹۶ است که در این بین بعد تأثیر خدمات دارای میانگین بیشتری است. بنابراین با توجه به نتایج ارائه‌شده، نتایج نشانگر این است که از نظر پاسخ‌دهندگان میانگین سطح حداقل انتظارات در هر سه بعد بیش از حد متوسط است.

### وضعیت سطح حداکثر انتظارات

جدول ۴- نتایج توصیفی نهایی شامل کمترین و بیشترین نمره، میانگین و انحراف معیار برای نمرات "سطح حداکثر انتظارات" برای هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان)

سطح حداکثر انتظارات				مؤلفه‌های لایب کوال
انحراف معیار	میانگین	بیشترین نمره	کمترین نمره	
۱/۸۷	۶/۹۰۷۳	۹	۱	تأثیر خدمات
۱/۹۹	۶/۷۳۷۷	۹	۱	کنترل اطلاعات
۲/۱۷	۶/۶۳۵۱	۹	۱	کتابخانه به‌عنوان یک مکان



با توجه به نتایج جدول ۴ ارزیابی‌ها در سطح حداکثر انتظارات نشانگر این است که میانگین‌ها در ابعاد سه‌گانه لایب کوال عبارت‌اند از: در بعد تأثیر خدمات برابر با ۶/۹۰۷۳، در بعد کنترل اطلاعات برابر با ۶/۷۳۷۷ و در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان برابر ۶/۶۳۵۱ است؛ که در این بین نیز بعد تأثیر خدمات دارای میانگین بیشتر و بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان دارای میانگین کمتری است. به‌طور کلی میانگین سطح حداکثر انتظارات در هر سه بعد نشانگر این نکته است که از نظر پاسخ‌دهندگان میانگین‌ها در سطح حداکثر انتظارات بیش‌ازحد متوسط (با توجه به انتخاب طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت) است.

### وضعیت سطح دریافت انتظارات

جدول ۵- نتایج توصیفی نهایی شامل کمترین و بیشترین نمره، میانگین و انحراف معیار برای نمرات " سطح دریافت انتظارات " برای هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان)

سطح دریافت انتظارات			
مؤلفه‌های لایب کوال	کمترین نمره	بیشترین نمره	میانگین
تأثیر خدمات	۱	۹	۶/۶۴۹۱
کنترل اطلاعات	۱	۹	۶/۰۲۱۶
کتابخانه به‌عنوان یک مکان	۱	۹	۵/۷۳۴۳

با توجه به نتایج جدول ۵ در سطح دریافت انتظار (خدمات دریافتی) ارزیابی‌ها حاکی از این است که میانگین‌ها در بعد تأثیر خدمات برابر ۶/۶۹۴۱، در بعد کنترل اطلاعات برابر ۶/۰۲۱۶ و در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان برابر ۵/۷۳۴۳ هستند. بنابراین در این سطح از خدمات، همانند دیگر سطوح بعد تأثیر خدمات دارای بیشترین میانگین و بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان دارای کمترین میانگین است. بنابراین با توجه به نتایج ارائه‌شده، نتایج نشانگر این است که از نظر پاسخ‌دهندگان میانگین سطح خدمات دریافتی در هر سه بعد بیش‌ازحد متوسط است و به‌طور کلی می‌توان گفت کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) توانسته‌اند به‌طور کلی حداقل انتظارات کاربران را در هر سه بعد برآورده نمایند.

### تفاوت بین نظرات کاربران در مورد " کیفیت خدمات " بر حسب مشخصات جمعیت شناختی

جدول ۶- نتایج آزمون تحلیل واریانس چندعاملی برای بررسی تأثیر عوامل جمعیت شناختی بر نظرات کاربران در مورد " کیفیت خدمات " کتابخانه‌ها

کیفیت خدمات			
عامل جمعیت شناختی	آماره آزمون (F)	مقدار احتمال (p)	نتیجه
جنسیت	۰/۰۳۲	۰/۸۵۸	تأثیر معنی‌دار نیست
سن	۰/۵۲۷	۰/۷۱۶	تأثیر معنی‌دار نیست
مقطع تحصیلی	۰/۰۲۸	۰/۹۹۴	تأثیر معنی‌دار نیست
رشته تحصیلی	۲/۰۸۸	۰/۰۸۴	تأثیر معنی‌دار نیست

با توجه به نتایج جدول ۶ در رابطه با تفاوت نظرات بین کاربران در مورد کیفیت خدمات آنجایی که نتایج به‌دست آمده برای همه عوامل جمعیت شناختی از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ بزرگ‌تر هستند بنابراین نتایج نشانگر این است که عوامل جمعیت شناختی تأثیر معنی‌داری بر نظرات کاربران در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ندارند.

با توجه به نمودارهای دایره‌ای لایب کوال (نمودار - ۱) نتایج نشانگر این است که کتابخانه‌ها در مؤلفه‌های ۲۲، ۱۹ و ۲۰ پرسشنامه لایب کوال نتوانسته حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید ولی در دیگر مؤلفه‌ها کتابخانه‌ها توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را فراهم نمایند. بنابراین می‌توان گفت به‌طور کلی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه خوراسگان خوب ارزیابی شده ولی تا رسیدن به وضع مطلوب (آرمانی)، با توجه به حداکثر انتظارات کاربران، فاصله چندانی ندارد. از کسر میانگین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران رقمی به دست می‌آید که شکاف برتری یا حد رضایت نامیده می‌شود و جزء اساسی اطلاعات به شمار می‌رود؛ چون این رقم میزان رضایت را تعیین می‌کند. وقتی میزان سطح حداکثر انتظارات از سطح دریافت کمتر باشد، انتظارات برآورده شده‌اند، شکاف مثبت است و کاربر از نحوه خدمات کاملاً راضی است. نمره دوم در لایب کوال از تفاوت بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت به دست می‌آید و حد کفایت نامیده می‌شود و این میزان نشان می‌دهد که خدمت چقدر در بالا یا پایین‌ترین سطح پذیرش قرار دارد (جدول ۷).

جدول ۷- حد رضایت و حد کفایت مؤلفه‌های لایب کوال

مؤلفه اول: تأثیر خدمات					
گویه‌ها	سطح حداقل انتظارات	سطح حداکثر انتظارات	سطح خدمات دریافتی	حد رضایت	حد کفایت
۱	۶/۲۰	۶/۹۳	۶/۷۶	۰/۱۷	-۰/۵۶
۲	۵/۹۷	۶/۴۶	۶/۳۸	۰/۰۸	-۰/۴۱
۳	۶/۵۴	۷/۱۹	۷/۰۹	۰/۵۵	-۰/۱
۴	۶/۳۷	۷/۰۲	۶/۷۶	۰/۳۹	-۰/۲۶
۵	۶/۲۳	۶/۹۹	۶/۷۱	۰/۴۸	-۰/۲۸
۶	۶/۲۱	۶/۹۴	۶/۶۵	۰/۴۴	-۰/۲۹
۷	۶/۲۴	۷/۰۷	۶/۶۴	۰/۴	-۰/۴۳
۸	۶/۰۸	۶/۹۴	۶/۶۳	۰/۵۵	-۰/۳۱
۹	۶/۱۵	۶/۹۸	۶/۶۴	۰/۴۹	-۰/۳۴
مؤلفه دوم: کنترل اطلاعات					
۱۰	۵/۷۷	۶/۶۴	۵/۹۴	۰/۱۷	-۰/۷
۱۱	۶/۱۶	۷/۱۷	۶/۳۶	۰/۲	-۰/۸۱
۱۲	۵/۷۷	۶/۷۰	۶/۰۳	۰/۲۶	-۰/۶۷
۱۳	۵/۷۸	۶/۶۰	۵/۹۸	۰/۲	-۰/۶۲
۱۴	۵/۵۲	۶/۵۹	۵/۵۹	۱/۰۷	-۱
۱۵	۶/۰۴	۶/۸۷	۶/۳۱	۰/۲۷	-۰/۵۶
۱۶	۶/۰۱	۶/۹۸	۶/۲۴	۰/۲۳	-۰/۷۴
۱۷	۵/۸۵	۶/۶۹	۵/۹۴	۰/۰۹	-۰/۷۵
مؤلفه سوم: کتابخانه به‌عنوان یک مکان					
۱۸	۵/۷۷	۶/۷۳	۵/۹۸	۰/۲۱	-۰/۷۵
۱۹	۵/۹۲	۶/۸۷	۵/۸۴	-۰/۰۸	-۱/۰۳
۲۰	۵/۷۷	۶/۶۹	۵/۶۷	-۰/۱	-۱/۰۲
۲۱	۵/۹۰	۶/۷۲	۵/۹۸	۰/۰۸	-۰/۷۴
۲۲	۵/۴۱	۶/۳۸	۵/۳۶	-۱/۰۵	-۱/۰۲

## بحث و نتیجه‌گیری

در رابطه با سؤال اصلی که عبارت است از کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان از دید کاربران چگونه است؟ باید گفت که با توجه به نتایج به‌دست‌آمده کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، با توجه به طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت، بیش‌ازحد متوسط برابر با (۶/۲۹۴۹) است؛ که نشان از رضایت نسبی کاربران از کیفیت خدمات ارائه‌شده است لذا کتابخانه‌ها توانسته‌اند حداقل رضایت کاربران را جلب نمایند که با نتایج به‌دست‌آمده توسط اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۹۳)، پارسائیان (۱۳۹۳)، عاصمی، کاظم پور و اشرفی ریزی (۲۰۱۰)، مک کفری (۲۰۱۳) و شعب (۲۰۱۵) همسو بوده است.

در رابطه با وضعیت سطح حداقل انتظارات نتایج نشانگر این بوده که میانگین در بعد تأثیر خدمات برابر با ۶/۲۰۶۰، در بعد کنترل اطلاعات برابر ۵/۸۹۱۲ و در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان برابر با ۵/۷۲۹۶ است که در این مورد نیز نتایج حاکی از این است که سطح حداقل انتظارات، با توجه به طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت، بیش‌ازحد متوسط است؛ و با نتایج به‌دست‌آمده توسط عاصمی، کاظم پور و اشرفی ریزی (۲۰۱۰) همسو بوده و با نتایج به‌دست‌آمده توسط، پارسائیان (۱۳۹۳) همسو نبوده است. همچنین در رابطه با میانگین گویه‌های لایب کوال در سطح حداقل انتظارات بیشترین میانگین مربوط به گویه سوم، وجود کتابدارانی که همواره هستند و کمترین میزان مربوط به گویه بیست و دوم، فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است که نتایج دال بر رضایت نسبی بیشتر در گویه سوم و رضایت نسبی کمتر در گویه بیست و دوم است.

در رابطه با وضعیت حداکثر انتظارات نتایج نشان می‌دهد که میانگین بعد تأثیر خدمات در این سطح برابر ۶/۹۰۷۳، میانگین بعد کنترل اطلاعات برابر ۶/۷۳۷۷ و میانگین در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان برابر ۶/۶۳۵۱ بوده است که در این مورد نیز بعد تأثیر خدمات دارای بیشترین میانگین بوده و بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان دارای کمترین میانگین است. ولی به‌هرحال، با توجه به طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت، در این سطح نیز نتایج نشانگر این است که از نظر پاسخ‌دهندگان حداکثر انتظارات بیش‌ازحد متوسط بوده است. با نتایج به‌دست‌آمده توسط عاصمی، کاظم پور و اشرفی ریزی (۲۰۱۰) همسو بوده و با نتایج به‌دست‌آمده توسط رخس و دیگران (۱۳۹۳) همسو نبوده است همچنین در رابطه با میانگین گویه‌های لایب کوال در سطح حداکثر انتظارات بیشترین میانگین مربوط به گویه‌های سوم و یازدهم و کمترین میزان مربوط به گویه بیست و دوم است که حاکی از این است که کاربران بیشترین انتظار را در وجود کتابداران مؤدب و همچنین وب‌سایتی در کتابخانه که دریافتن اطلاعات به آن‌ها کمک کند رادارند.

در رابطه با وضعیت سطح دریافت انتظارات (سطح خدمات دریافتی) نتایج حاکی از این است که میانگین بعد تأثیر خدمات در این سطح برابر ۶/۶۴۹۱، میانگین بعد کنترل اطلاعات برابر ۶/۰۲۱۶ و میانگین بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان برابر ۵/۷۳۴۳ است و نتایج نشان می‌دهد که از نظر پاسخ‌دهندگان سطح خدمات دریافتی بیش‌ازحد متوسط بوده است. در نتیجه با نتایج به‌دست‌آمده توسط اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۹۳)، پارسائیان (۱۳۹۳)، عاصمی، کاظم پور و اشرفی ریزی (۲۰۱۰)، مک کفری (۲۰۱۳) شعب (۲۰۱۵) همسو بوده است.

در رابطه با میانگین گویه‌های لایب کوال در سطح خدمات دریافتی بیشترین میانگین مربوط به گویه سوم و کمترین میزان مربوط به گویه بیست و دوم است که حاکی از این است که کاربران بیشترین خدمات دریافتی را از مؤلفه سوم، وجود کتابداران مؤدب و کمترین خدمات دریافتی را از مؤلفه بیست و دوم، فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه گروهی دریافت کرده‌اند.

همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد، نتایج در ابعاد سه‌گانه لایب کوال در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) نشانگر این است که بعد تأثیر خدمات (نیروی انسانی) دارای میانگین بیشتری نسبت به سایر ابعاد است و این می‌تواند حاکی از توجه ویژه کتابداران به کاربران و سعی و اهتمام آن‌ها در برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی آنان باشد. در رابطه با بعد کنترل اطلاعات نتایج به‌دست‌آمده می‌تواند حاکی از این باشد که از آنجاکه در اکثر موارد دانشگاه جهت

کسب رتبه بالاتر نسبت به سایر دانشگاه‌ها و همچنین برای پذیرش دانشجو در رشته‌های جدید نیاز به ارائه آمارهای کمی متناسب با نیازها به سازمان مرکزی دانشگاه آزاد بوده و یکی از موارد مورد نظر دانشگاه میزان منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌های دانشگاه است، لذا مدیران همواره سعی در غنی‌تر کردن منابع کتابخانه‌ای دارند تا از این جهت بتوانند مجوزهای لازم را کسب نمایند. از دیگر عوامل، می‌توان به توجه ویژه معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان) نسبت به تأمین بودجه و سعی و اهتمام مسئولین کتابخانه‌ها نسبت به افزایش و در دسترس قرار دادن به موقع منابع کتابخانه‌ای (اعم از چاپی و الکترونیکی) است. از دیگر عواملی که ممکن است در این امر دخیل باشد دسترس‌پذیری به متن کامل پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و دکتری از طریق پرتال کتابخانه است به گونه‌ای که کاربران می‌توانند از طریق اتصال به پرتال کتابخانه، متن کامل پایان‌نامه‌ها را به صورت آنلاین توریق نمایند.

در مورد کسب میانگین کمتر توسط بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، یکی از دلایل مهم آن کمبود فضاهای سالن مطالعه با توجه به تعداد دانشجویان است به نحوی که کاربران جهت مطالعه و تحقیق باید از دیگر فضاها و یا با مراجعه به سالن‌های مطالعه کتابخانه مرکزی جهت مطالعه و تحقیق استفاده نمایند که این نیز خود به دلیل عدم فضای کافی و همچنین فاصله مکانی کتابخانه مرکزی با دیگر دانشکده‌ها نارضایتی نسبی کاربران را به محیط کتابخانه فراهم می‌آورد. در رابطه با تفاوت نظرات بین کاربران در مورد کیفیت نتایج نشان داد که عوامل جمعیت شناختی تأثیر معنی‌داری بر نظرات کاربران در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نداشته است و در پیشینه‌های پژوهش در این رابطه هیچ نتیجه‌ای ارائه نشده است.

## پیشنهادات

با توجه به ابعاد سه گانه لایب کوال برای هر یک از این ابعاد پیشنهادهایی ارائه می‌گردد:

بعد تأثیر خدمات

افزایش نیروی متخصص و کارآمد جهت جوابگویی و برطرف کردن نیاز کاربران؛

ارزیابی کارکنان توسط مدیر کتابخانه به صورت دوره‌ای و مداوم؛

توجه ویژه به نیازهای کاربران؛

برگزاری کلاس‌های ضمن خدمت و دوره‌های آشنایی با تکنولوژیهای جدید مورد استفاده در حرفه کتابداری.

بعد کنترل اطلاعات

افزایش سیستمهای کامپیوتری جهت دسترسی سریع و آسان به اطلاعات مورد نیاز؛

ترجیحاً وبسایت کتابخانه ارتقاء یافته تا کاربران مشکلی جهت استفاده از منابع دیجیتال نداشته باشند؛

برگزاری کارگاه‌های جهت آشنایی کاربران با نرم‌افزار کتابخانه و استفاده مطلوب از آن؛

ارتقاء نرم‌افزار کتابخانه به نحوی که با آن بتوان با دانشجویان از طریق ایمیل و ... ارتباط برقرار کرد؛

برقراری ارتباط و همکاری با دیگر کتابخانه از طریق امانت بین کتابخانه‌ای جهت برطرف کردن نیاز کاربران و تقویت آن.

بعد کتابخانه به عنوان یک مکان

تأمین بودجه کافی جهت ارتقای کیفی و کمی تجهیزات کتابخانه؛

توجه ویژه به فضاهای داخلی کتابخانه و همچنین نصب تابلوهای راهنما جهت راهنمایی کاربران به بخش‌های مختلف کتابخانه؛

اختصاص مکانی جهت راه‌اندازی بخش مواد سمعی و بصری؛

اختصاص مکانی جهت سالن مطالعه مستقل و جدا از بخش امانت در برخی از کتابخانه‌ها؛

فراهم کردن امکاناتی که بتوان از سیستم قفسه باز استفاده کرده و کاربران شخصاً بتوانند به منابع دسترسی پیدا کنند.

## منابع و مآخذ

- اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا (۱۳۹۳). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب کوال. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۱(۱)، ۷۱-۸۳.
- امیدی فر، سیروس؛ موسوی زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوال. *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه سابق)*، ۱۵(۴)، ۶۱-۸۰.
- پارسائیان، مریم (۱۳۹۳). تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از مدل‌های لایب کوال و تحلیل سلسله مراتبی. *فصلنامه مدیریت اطلاعات و سلامت*، ۱۱(۲)، ۱۷۷-۱۸۹.
- تاجر، پگاه (۱۳۹۲). بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آن‌ها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال: مورد مطالعه کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۶(۲۱)، ۶۳-۸۱.
- دیانی، محمدحسین (۱۳۸۷). روش‌های تحقیق در کتابداری. مشهد، چاپار.
- رخش، فریبا؛ اشرفی ریزی، حسن؛ حسن‌زاده، اکبر؛ کمالی، فاطمه؛ قلی‌زاده، زهرا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های بیمارستانی وابسته به تأمین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۱(۷)، ۱۰۲۶-۱۰۳۵.
- غفاری، سعید؛ کرانی، اکرم (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لایب کوال. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۳(۱۲)، ۵۳-۶۸.
- کاظم پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی-مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- مقدسی، حمید؛ ولی‌زاده حقی، سعیده (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۶(۲۰)، ۹۷-۱۰۸.
- میر فخرالدینی، حیدر؛ طحاری مهرجردی، محمدحسین؛ زارعی محمودآبادی، محمد (۱۳۹۱). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بر اساس شاخص‌های مدل لایب کوال با رویکرد MADM. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸(۷۱)، ۴۴۹-۴۶۸.
- نجفقلی‌نژاد، اعظم؛ حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۸). ارزیابی مجموعه، کارکنان و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوال. *پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۵(۱)، ۱۳۱-۱۵۳.
- نشاط، نرگس؛ دهقانی، مژده (۱۳۹۰). میزان همخوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه ملی. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۴۵(۵۶)، ۹۷-۱۱۷.
- Asemi, A; Kazempour, Z; Ashrafi Rizi, H. (2010). Using LibQUAL+TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience, *The Electronic Library*, 28(4), 568 – 579.
- Colvert, P.J. (2001). International Variations in Measuring Customer Expectations. *Library trends*, 49(4), 732-758.
- Eldredge, J.D. (2004). Inventory of research methods for librarianship and informatics. *Journal of medical library association*, 92(1), 83-90
- McCaffrey, C. (2013). LibQUAL in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(4), 347-350
- Posey, J. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters States - Tennessee. Retrieved July 16 2015, from <http://dc.etsu.edu/etd/1836/>

- Shoeb, Z. H. (2015). "Analysis of LibQUAL+ scores for service quality assessment in academic libraries of Bangladesh ", Dhaka, University of Dhaka, Retrived August 13 2015, from <http://repository.library.du.ac.bd/xmlui/handle/123456789/562>.
- Voorbij, H. (2012) "The use of LibQUAL+ by European research libraries", *Performance Measurement and Metrics*, 13 (3), 154 – 168.