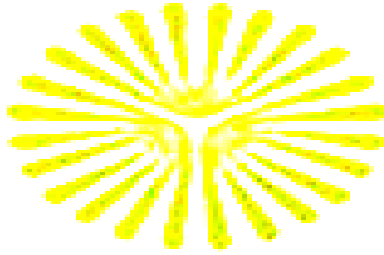


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور تهران

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

دانشکده علوم انسانی

گروه مدیریت

## **ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان فارس با استفاده از مدل لیب کوال**

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور :

سرکار خانم دکتر ملیحه نیک کار

نگارش :

مهین نصرت آبادی

شهریور ۱۳۹۰

شماره .....  
تاریخ .....  
پیوست .....



دانشگاه پیام نور  
دانشگاه پیام نور استان تهران  
انرژی بزرگ، آرزوی بزرگ



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

واحد تهران غرب

## صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

### خانم مهین نصرت آبادی

دانشجوی رشته مدیریت دولتی

تحت عنوان:

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان

فارس بر اساس ابزار (لیب کوال)

جلسه دفاع با حضو داوران نامبرده ذیل در مورخ ۹۰/۴/۲۴ ساعت ۹:۰۰ صبح در سالن دفاع تحصیلات تکمیلی برگزار شد و پس از بررسی پایان نامه مذکور با نمره به عدد ۱۰/۱۰/۱۰ به حروف نزدیک به عالی و با درجه عالی مورد قبول واقع شد / نشد

هیات داوران:

| اساتید       | نام و نام خانوادگی    | مرتبه علمی | امضاء |
|--------------|-----------------------|------------|-------|
| استاد راهنما | دکتر علیرضا موغلی     | دانشیار    |       |
| استاد مشاور  | دکتر ملیحه نیک کار    | مدرس       |       |
| استاد داور   | دکتر محسن جاجرمی زاده | استادیار   |       |

آیا پایان نامه مذکور نیاز به اصلاحات دارد؟

تهران، گنجای غربی تهران شهید  
عماد، بند از دانشگاه علامه انقلابی  
خیابک نمید باقری، روبروی فرهنگستان  
تلفن: ۴۴۷۲۱۹۰۶-۱۴  
دورنگار: ۴۴۷۲۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR  
glurb@tpnu.ac.ir

## به نام آنکه جان را فکرت آموخت

### سپاسگزاری

الهی، سپاس ترا که زمین را زیستگاه انسان آفریدی و کائنات را برای آسایش بیشتر او در خدمتش قرار دادی. حمد و ثنا بر تو ای کریم بنده نواز که توفیق علم آموزی را به بندگان خود عنایت فرمودی و سپاس بیکران به درگاهت، که قطره ای از اقیانوس بیکران علم را بر من عنایت فرمودی. اکنون که به یاری پروردگار مهربان، نگارش این پایان نامه به اتمام رسیده، برخود لازم می دانم که از استاد راهنمای عزیزم، استاد علم و اخلاق، جناب آقای دکتر علیرضا موغلی که با راهنمایی های علمی و خردمندانه و حمایت های بی دریغشان این پایان نامه به نتیجه رسید، صمیمانه تشکر نمایم.

سپاس خالصانه ام را به استاد گرانقدر سرکار خانم دکتر ملیحه نیک کار تقدیم می کنم که با صبر و حوصله بی نظیر خود در انجام مراحل پژوهش مرا یاری نمودند.

از استاد محترم و ارجمند جناب آقای دکتر محسن جاجرمی زاده که داوری پایان نامه را به عهده داشتند، کمال تشکر و قدردانی را دارم.

همچنین در پایان از دوستان خوبم سرکار خانم مسافر و مجاوری که در طول دوران تحصیل همکاری و مساعدت نمودند و همواره مشوق من بودند، کمال تشکر و قدردانی را دارم و خود را مدیون کرامت آنان می دانم.

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه پیام نور استان فارس انجام گرفته است. برای تحقق این هدف از مدل لیب کوال استفاده شده است. از آنجا که دانشگاه پیام نور فارس شامل بیش از ۴۰ مرکز و واحد است، مراکزی به عنوان جامعه آماری برگزیده شده، که قدمت بالای بیست سال دارند. در نتیجه دانشجویان و اعضای هیات علمی سه مرکز آباءه، جهرم و شیراز جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می دهند. با استفاده از پرسشنامه لیب کوال، دیدگاه کاربران کتابخانه های مورد نظر از کیفیت خدمات آنها از سه بعد تاثیر گذاری خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی مورد سنجش قرار گرفت. تعداد ۳۶۳ نفر از کاربران کتابخانه ها به پرسشنامه ها پاسخ دادند. به منظور تحلیل آماری داده ها از آمار توصیفی، نظیر جداول فراوانی، میانگین عددی و میانگین رتبه ای جهت توصیف داده ها استفاده شد. اما برای آزمون فرضیه های تحقیق از آمار استنباطی که بر حسب نرمال بودن یا نبودن داده ها از دو نوع آمار پارامتریک و ناپارامتریک استفاده شده است. در آمار پارامتریک از آزمونهای تی، ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یک طرفه و رگرسیون چندگانه استفاده و در آمار ناپارامتریک، از آزمونهای فریدمن، ویلکاکسون، کراسکال-والیس استفاده شده است. یافته های پژوهش حاکی از این است که سطح خدمات واقعی کتابخانه ها در دو بعد تاثیر گذاری خدمات و کتابخانه به عنوان یک مکان، از سطح حداقل انتظارات کاربران بیشتر و کمتر از سطح حداکثر انتظاراتشان می باشد. بیشترین ضعف کتابخانه ها در بعد کنترل اطلاعات نظیر دسترس پذیری کاربران به منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار است. همچنین یافته ها نشان می دهد که بین رضایت مشتریان از عملکرد کتابخانه با کیفیت خدمات ارائه شده رابطه مستقیم وجود دارد. به گونه ای که هر چه قدر کیفیت خدمات ارائه شده بهبود یابد، رضایت کاربران نیز افزایش می یابد.

کلیدواژه ها: کیفیت خدمات، مدل لیب کوال، ارزیابی کیفیت، خدمات کتابخانه های دانشگاهی

## فهرست مطالب

| صفحه      | عنوان                                      |
|-----------|--|
|           | فصل اول: کلیات پژوهش                       |
| ۱-۱-۱     | مقدمه                                      |
| ۲-۱-۲     | بیان مساله                                 |
| ۳-۱-۳     | اهمیت موضوع (ضرورت پژوهش)                  |
| ۴-۱-۴     | اهداف پژوهش                                |
|           | فصل دوم: ادبیات تحقیق                      |
| ۱-۲-۱     | مقدمه                                      |
| ۲-۲-۲     | مروری بر نظریه ها                          |
| ۱-۲-۲-۱   | فلسفه ارزیابی                              |
| ۲-۲-۲-۲   | ارزیابی در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی |
| ۳-۲-۲-۳   | مفهوم کیفیت                                |
| ۴-۲-۲-۴   | مفهوم کیفیت در کتابخانه ها                 |
| ۵-۲-۲-۵   | تعریف خدمات                                |
| ۶-۲-۲-۶   | رضایت مندی مشتری                           |
| ۷-۲-۲-۷   | مفهوم کاربر محوری در کتابخانه ها           |
| ۸-۲-۲-۸   | کیفیت خدمات                                |
| ۹-۲-۲-۹   | مفهوم کیفیت خدمات در کتابخانه دانشگاهی     |
| ۱۰-۲-۲-۱۰ | اقدامات بازاریابی کتابخانه ها              |
| ۱۱-۲-۲-۱۱ | موفقیت سازمان، کیفیت خدمات یا رضایت مشتری  |

## فهرست مطالب

| صفحه    | عنوان   |
|---------|---|
| ۳۸..... | ۱۲-۲-۲. رویکردهای مختلف در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها             |
| ۴۰..... | ۱۳-۲-۲. متداولترین شاخص ها و روشهای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ها |
| ۴۱..... | ۱-۱۳-۲-۲. اعتبار سنجی   |
| ۴۲..... | ۲-۱۳-۲-۲. معیار یابی  |
| ۴۳..... | ۳-۱۳-۲-۲. مدیریت کیفیت فراگیر                                       |
| ۴۴..... | ۴-۱۳-۲-۲. استانداردهای ایزو   |
| ۴۵..... | ۵-۱۳-۲-۲. ACRL  |
| ۴۷..... | ۶-۱۳-۲-۲. سروکوال   |
| ۵۵..... | ۷-۱۳-۲-۲. لیب کوال  |
| ۵۵..... | ۱-۷-۱۳-۲-۲. معرفی مدل لیب کوال                                      |
| ۵۶..... | ۲-۷-۱۳-۲-۲. سیر تحولات در مدل لیب کوال                              |
| ۶۱..... | ۳-۷-۱۳-۲-۲. اهداف مدل لیب کوال                                      |
| ۶۲..... | ۴-۷-۱۳-۲-۲. مزایای مدل لیب کوال                                     |
| ۶۴..... | ۳-۲. پیشینه تحقیق   |
| ۶۴..... | ۱-۳-۲. تحقیقات داخلی  |
| ۶۷..... | ۲-۳-۲. نقد تحقیقات داخلی  |
| ۶۸..... | ۳-۳-۲. تحقیقات خارجی  |
| ۷۵..... | ۴-۳-۲. نقد تحقیقات خارجی  |

## فهرست مطالب

| صفحه    | عنوان   |
|---------|---|
| ۷۶..... | ۵-۳-۲. چارچوب نظری تحقیق.....                                     |
| ۷۸..... | ۶-۳-۲. مدل و فرضیه های تحقیق.....                                 |
| ۸۰..... | ۷-۳-۲. تعریف مفاهیم و متغیرها.....                                |
| ۸۰..... | ۱-۷-۳-۲. تعاریف نظری یا مفهومی.....                               |
| ۸۱..... | ۲-۷-۳-۲. تعاریف عملیاتی.....                                      |
|         | <b>فصل سوم: روش شناسی پژوهش</b>                                   |
| ۸۴..... | ۱-۳. مقدمه.....   |
| ۸۴..... | ۲-۳. روش پژوهش.....   |
| ۸۵..... | ۳-۳. جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری.....                 |
| ۸۶..... | ۴-۳. ابزار سنجش.....  |
| ۸۷..... | ۵-۳. پایایی و روایی ابزار گردآوری داده ها.....                    |
| ۹۳..... | ۶-۳. روش تجزیه و تحلیل داده ها.....                               |
|         | <b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های پژوهش</b>                    |
| ۹۴..... | ۱-۴. مقدمه.....   |
| ۹۴..... | ۲-۴. بررسی خصوصیات زمینه ای پاسخ دهندگان.....                     |
| ۹۷..... | ۳-۴. بررسی حداقل انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه ها..... |
| ۹۷..... | ۱-۳-۴. بررسی حداقل انتظارات کاربران از بعد تاثیر خدمات.....       |



## فهرست مطالب

| صفحه     | عنوان  |
|----------|--|
| ۱۰۱..... | ۲-۳-۴. بررسی حداقل انتظارات پاسخگویان از بعد کنترل اطلاعات.....              |
| ۱۰۴..... | ۳-۳-۴. بررسی حداقل انتظارات پاسخگویان از بعد محل.....                        |
| ۱۰۶..... | ۴-۳-۴. بررسی میزان حداقل انتظارات از کیفیت خدمات.....                        |
| ۱۰۸..... | ۵-۳-۴. مقایسه حداقل انتظار پاسخگویان از کیفیت خدمات در ابعاد سه گانه.....    |
| ۱۰۹..... | ۴-۴. بررسی حداکثر انتظارات پاسخگویان از کیفیت خدمات کتابخانه ها.....         |
| ۱۱۰..... | ۱-۴-۴. بررسی حداکثر انتظارات از بعد تاثیر خدمات.....                         |
| ۱۱۴..... | ۲-۴-۴. بررسی حداکثر انتظارات از بعد کنترل اطلاعات.....                       |
| ۱۱۷..... | ۳-۴-۴. بررسی حداکثر انتظارات از بعد محل.....                                 |
| ۱۲۰..... | ۴-۴-۴. بررسی میزان حداکثر انتظارات پاسخگویان از کیفیت خدمات.....             |
| ۱۲۲..... | ۵-۴-۴. مقایسه حداکثر انتظارات پاسخگویان از کیفیت خدمات در ابعاد سه گانه..... |
| ۱۲۳..... | ۵-۴. بررسی سطح خدمات دریافتی پاسخگویان از کیفیت خدمات کتابخانه ها.....       |
| ۱۲۳..... | ۱-۵-۴. بررسی سطح خدمات دریافتی از بعد احساس کاربر از خدمت.....               |
| ۱۲۶..... | ۲-۵-۴. بررسی سطح خدمات دریافتی کاربران از بعد کنترل اطلاعات.....             |
| ۱۲۹..... | ۳-۵-۴. بررسی سطح خدمات دریافتی کاربران از بعد محل.....                       |
| ۱۳۲..... | ۴-۵-۴. بررسی ارزیابی پاسخگویان از سطح خدمات دریافتی از کتابخانه ها.....      |
| ۱۳۴..... | ۵-۵-۴. مقایسه سطح خدمات دریافتی پاسخگویان از ابعاد مختلف کیفیت.....          |
| ۱۳۵..... | ۶-۴. مقایسه حداکثر انتظارات از کیفیت خدمات و سطح دریافت.....                 |

## فهرست مطالب

| صفحه     | عنوان  |
|----------|--|
| ۱۳۹..... | ۴-۷. مقایسه حداقل انتظارات کاربران با سطح خدمات دریافتی.....             |
| ۱۴۲..... | ۴-۸. سایر یافته های تحقیق.....   |
| ۱۴۳..... | ۴-۸-۱. بررسی رضایت پاسخگویان از عملکرد کتابخانه ها.....                  |
| ۱۴۵..... | ۴-۸-۲. بررسی رابطه بین رضایت از عملکرد با کیفیت خدمات ارائه شده.....     |
| ۱۴۶..... | ۴-۸-۳. تبیین رضایتمندی از عملکرد کتابخانه بر اساس ابعاد کیفیت خدمات..... |
|          | <b>فصل پنجم: نتیجه گیری، محدودیتها و پیشنهادهای پژوهش</b>                |
| ۱۵۲..... | ۵-۱. مقدمه .....   |
| ۱۵۲..... | ۵-۲. بحث در مورد نتایج اصلی پژوهش .....                                  |
| ۱۵۴..... | ۵-۲-۱. نتایج و بحث در مورد بعد تاثیرگذاری خدمت .....                     |
| ۱۵۷..... | ۵-۲-۲. نتایج و بحث در مورد کنترل اطلاعات .....                           |
| ۱۵۸..... | ۵-۲-۳. نتایج و بحث در مورد بعد کتابخانه به عنوان یک مکان .....           |
| ۱۵۹..... | ۵-۲-۴. نتایج حاصل از بررسی عملکرد کتابخانه ها .....                      |
| ۱۵۹..... | ۵-۳. پیشنهادهای پژوهش .....  |
| ۱۶۱..... | ۵-۴. محدودیت های پژوهش .....   |
| ۱۶۲..... | ۵-۵. پیشنهادهای برای پژوهش های آینده.....                                |
|          | <b>فهرست منابع</b>   |
| ۱۶۳..... | منابع فارسی .....  |
| ۱۷۰..... | منابع لاتین .....  |

## فهرست مطالب

| صفحه     | عنوان |
|----------|-------|
| ۱۷۸..... | پیوست |

## فهرست جداول

| عنوان   | صفحه |
|---|------|
| جدول ۱-۲. سیر تکاملی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه.....  | ۶۰   |
| جدول ۱-۳. ضرایب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون تحلیل داده.....  | ۸۸   |
| جدول ۲-۳. بار عاملی گویه های طیف های مورد استفاده در گروه های سه گانه.....                            | ۹۱   |
| جدول ۳-۳. ضرایب آلفای کرونباخ طیف های مورد استفاده از آزمون پایایی.....                               | ۹۳   |
| جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی افراد شرکت کننده در بررسی<br>بر حسب جنسیت.....            | ۹۴   |
| جدول ۲-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی پاسخ دهندگان بر حسب<br>وضعیت تحصیلی.....                  | ۹۵   |
| جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی پاسخ دهندگان به تفکیک<br>دانشکده.....                     | ۹۶   |
| جدول ۴-۴. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای حداقل انتظارات از<br>شاخص های بعد تاثیر خدمات.....    | ۹۸   |
| جدول ۵-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره ی آنها از طیف حداقل<br>انتظارات از بعد تاثیر خدمات..... | ۹۹   |
| جدول ۶-۴. آزمون تحلیل واریانس یک طرفه حداقل انتظارات پاسخگویان<br>از بعد احساس کاربر از خدمت.....     | ۱۰۰  |
| جدول ۷-۴. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای حداقل انتظارات<br>از شاخص های بعد کنترل اطلاعات.....  | ۱۰۱  |

## فهرست جداول

| صفحه     | عنوان  |
|----------|--|
|          | جدول ۴-۸. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره ی آنها از طیف      |
| ۱۰۲..... | حداقل انتظارات از بعد کنترل اطلاعات.....                         |
|          | جدول ۴-۹. آزمون تحلیل واریانس یک طرفه حداقل انتظارات پاسخگویان   |
| ۱۰۳..... | از بعد کنترل اطلاعات .....                                       |
|          | جدول ۴-۱۰. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای حداقل انتظارات  |
| ۱۰۴..... | از شاخص های بعد محل.....   |
|          | جدول ۴-۱۱. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره آنها از طیف حداقل |
| ۱۰۵..... | انتظار از بعد محل.....   |
|          | جدول ۴-۱۲. آزمون تحلیل واریانس یکطرفه حداقل انتظارات از طیف      |
| ۱۰۶..... | کتابخانه به عنوان یک محل.....                                    |
|          | جدول ۴-۱۳. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره آنها از طیف       |
| ۱۰۷..... | حداقل انتظارات از کیفیت خدمات.....                               |
|          | جدول ۴-۱۴. آزمون تحلیل واریانس یکطرفه حداقل انتظارات از          |
| ۱۰۸..... | کیفیت خدمات کتابخانه ها در سه مرکز مورد مطالعه.....              |
|          | جدول ۴-۱۵. آزمون معنی داری تفاوت میانگین ابعاد مختلف کیفیت       |
| ۱۰۹..... | خدمات .....  |
|          | جدول ۴-۱۶. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای حداکثر انتظارات |
| ۱۱۰..... | از شاخص های بعد احساس کاربر از خدمت.....                         |

## فهرست جداول

| عنوان   | صفحه |
|---|------|
| جدول ۴-۱۷. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره آنها از طیف        |      |
| حداکثر انتظارات از بعد تاثیر خدمات.....                           | ۱۱۱  |
| جدول ۴-۱۸. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای نمره پاسخگویان   |      |
| مراکز مختلف از طیف حداکثر انتظارات از بعد تاثیر خدمت.....         | ۱۱۲  |
| جدول ۴-۱۹. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای شاخص های حداکثر  |      |
| انتظارات از بعد کنترل اطلاعات.....                                | ۱۱۳  |
| جدول ۴-۲۰. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره آنها از طیف حداکثر |      |
| انتظارات از بعد کنترل اطلاعات.....                                | ۱۱۴  |
| جدول ۴-۲۱. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای از طیف حداکثر    |      |
| انتظارات از بعد کنترل اطلاعات.....                                | ۱۱۵  |
| جدول ۴-۲۲. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای شاخص های حداکثر  |      |
| انتظارات (بعد محل).....   | ۱۱۶  |
| جدول ۴-۲۳. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره آنها از طیف حداکثر |      |
| انتظارات از بعد محل و فضا.....                                    | ۱۱۷  |
| جدول ۴-۲۴. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای نمره پاسخگویان   |      |
| از حداکثر انتظارات از بعد محل.....                                | ۱۱۸  |
| جدول ۴-۲۵. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نمره آنها از طیف        |      |
| حداکثر انتظارات از کیفیت خدمات.....                               | ۱۱۹  |

## فهرست جداول

| صفحه     | عنوان   |
|----------|---|
|          | جدول ۴-۲۶. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای مراکز از     |
| ۱۲۰..... | کیفیت خدمات کتابخانه .....                                    |
|          | جدول ۴-۲۷. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای ابعاد مختلف  |
| ۱۲۱..... | خدمات کتابخانه ها.....  |
|          | جدول ۴-۲۸. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای شاخصهای سطح  |
| ۱۲۲..... | خدمات دریافتی از بعد تاثیر گذاری خدمت.....                    |
|          | جدول ۴-۲۹. توزیع فراوانی پاسخگویان از طیف میزان خدمات دریافتی |
| ۱۲۳..... | در بعد تاثیر گذاری خدمت.....                                  |
|          | جدول ۴-۳۰. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای از طیف سطح   |
| ۱۲۶..... | خدمات دریافتی از بعد تاثیر گذاری خدمت.....                    |
|          | جدول ۴-۳۱. آزمون معنی داری تفاوت میانگین شاخص های طیف         |
| ۱۲۵..... | سطح خدمات دریافتی در بعد کنترل اطلاعات.....                   |
|          | جدول ۴-۳۲. توزیع فراوانی پاسخگویان از طیف سطح خدمات دریافتی   |
| ۱۲۶..... | از بعد کنترل اطلاعات.....                                     |
|          | جدول ۴-۳۳. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای طیف سطح      |
| ۱۲۷..... | خدمات دریافتی از بعد کنترل اطلاعات.....                       |
|          | جدول ۴-۳۴. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای شاخصها ی     |
| ۱۲۸..... | طیف سطح خدمات دریافتی از بعد محل.....                         |

### فهرست جداول

| <b>عنوان</b>  | <b>صفحه</b> |
|---|-------------|
| جدول ۴-۳۵. توزیع فراوانی پاسخگویان از طیف سطح خدمات دریافتی<br>از بعد محل.....  | ۱۲۹         |
| جدول ۴-۳۶. نتیجه حاصل از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه تفاوت<br>سطح خدمات دریافتی از بعد محل.....  | ۱۳۰         |
| جدول ۴-۳۷. توزیع فراوانی پاسخگویان از طیف کیفیت خدمات ارائه<br>شده توسط کتابخانه ها.....  | ۱۳۱         |
| جدول ۴-۳۸. جدول تحلیل واریانس یکطرفه کیفیت خدمات کتابخانه ها.....   | ۱۳۲         |
| جدول ۴-۳۹. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای سطح خدمات<br>دریافتی از کتابخانه ها.....   | ۱۳۳         |
| جدول ۴-۴۰. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداکثر انتظار از<br>کیفیت خدمات با سطح خدمات دریافتی.....                             | ۱۳۴         |
| جدول ۴-۴۱. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداکثر انتظارات<br>از طیف حداکثر انتظارات از بعد تاثیر خدمات و سطح خدمات دریافتی..... | ۱۳۵         |
| جدول ۴-۴۲. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداکثر انتظارات<br>از بعد کنترل اطلاعات و سطح خدمات دریافتی.....                      | ۱۳۶         |
| جدول ۴-۴۳. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداکثر انتظارات<br>از بعد محل و سطح خدمات دریافتی.....                                | ۱۳۷         |

## فهرست جداول



| عنوان  | صفحه |
|--|------|
| جدول ۴-۴۴. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداقل انتظارات از کیفیت خدمات با سطح خدمات دریافتی.....          | ۱۳۸  |
| جدول ۴-۴۵. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداقل انتظارات از بعد تاثیر گذاری خدمت با سطح خدمات دریافتی..... | ۱۳۹  |
| جدول ۴-۴۶. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداقل انتظارات از بعد کنترل اطلاعات با سطح خدمات دریافتی.....    | ۱۴۰  |
| جدول ۴-۴۷. آزمون معنی داری تفاوت میانگین از طیف حداقل انتظارات از بعد محل با سطح خدمات دریافتی.....              | ۱۴۱  |
| جدول ۴-۴۸. آزمون معنی داری تفاوت میانگین رتبه ای شاخصهای طیف رضایت از عملکرد کتابخانه ها.....                    | ۱۴۲  |
| جدول ۴-۴۹. توزیع فراوانی از طیف رضایت از عملکرد کتابخانه ها.....   | ۱۴۳  |
| جدول ۴-۵۰. آزمون تحلیل واریانس رضایت از عملکرد کتابخانه ها.....  | ۱۴۴  |
| جدول ۴-۵۱. ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت از عملکرد با کیفیت ارائه شده.....                                       | ۱۴۵  |
| جدول ۴-۵۲. معادله رگرسیون رضایت مندی از عملکرد کتابخانه ها بر اساس ضرایب بر اساس ضرایب B و R.....                | ۱۴۶  |

## فهرست اشکال

| صفحه | عنوان   |
|------|---|
| ۲۰   | شکل ۱-۲. هرم کیفیت در کتابخانه ها.....                            |
| ۲۲   | شکل ۲-۲. عوامل موثر بر خدمت .....                                 |
| ۲۷   | شکل ۳-۲. مدل رضایت مشتری .....                                    |
| ۲۸   | شکل ۴-۲. شکاف های خدمت .....                                      |
| ۳۱   | شکل ۵-۲. کیفیت خدمات درک شده .....                                |
| ۳۵   | شکل ۶-۲. رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مشتری و موفقیت سازمان ..... |
| ۳۶   | شکل ۷-۲. مدل موفقیت در کتابخانه .....                             |
|      | شکل ۸-۲. انواع استانداردها و الگوهای به کار رفته برای سنجش کیفیت  |
| ۴۷   | عملکرد کتابخانه های دانشگاهی .....                                |
| ۴۸   | شکل ۹-۲. روند تغییرات ابعاد در مدل سروکوال.....                   |
| ۵۳   | شکل ۱۰-۲. مدل پاراسورامان یا مدل تحلیل شکاف .....                 |
| ۵۸   | شکل ۱۱-۲. ابعاد مدل لیب کوال در نسخه اولیه .....                  |
| ۸۰   | شکل ۱۲-۲. مدل تحقیق .....   |

# فصل اول

## کلیات پژوهش

## ۱-۱. مقدمه

امروزه، دانشگاه‌ها به سازمان‌های پیچیده‌ای تبدیل شده‌اند، که وظیفه تربیت متخصصان جامعه را در رشته‌های گوناگون بر عهده دارند. این سازمان‌ها با در اختیار داشتن امکانات وسیع، انبوه دانشجویان و پژوهشگران و ابزارهای تحقیقاتی، در موقعیتی قرار دارند که می‌توانند در زمینه‌های مختلف به تحقیق پرداخته و به پیشرفت و پیشبرد تمدن بشری کمک نمایند. یکی از رسالت‌های دانشگاه، تحقیق و یکی از ابزارهای تحقیق، کتابخانه است. هیچ دانشگاهی بدون داشتن کتابخانه‌ای کارا و مفید نمی‌تواند به رسالت خود دست یابد. کتابخانه‌های دانشگاهی جزئی مهم، از نظام آموزشی و شریان‌های حیاتی کانون‌های آموزشی و پژوهشی جوامع بوده و از جنبه‌های علمی و فرهنگی اهمیت ویژه‌ای دارند. کارکرد بهینه و بهره‌وری هر چه بیشتر این نهادها، دستیابی به هدفهای علمی و فرهنگی جوامع را تسهیل می‌کند (حریری، ۱۳۸۱: ۱۶). از سوی دیگر، زمانی یک کتابخانه دانشگاهی به صورت زنده و پویا عمل خواهد کرد که قدرت انعطاف‌پذیری و انطباق با شرایط جدید و تحولات را داشته باشد. در واقع آن دسته از کتابخانه‌های دانشگاهی و مراکز اطلاع‌رسانی در رسالت خود موفقند که بتوانند نیازهای مراجعان را بشناسند و در راستای رفع نیاز آنها گام بردارند و با شناخت کاملی که از مراجعان، روش‌ها و منابع مورد نیاز آنها دارند، می‌توانند با تصمیم‌گیری‌های درست و به موقع، از صرف بودجه‌های غیر ضروری بکاهند و تغییرات لازم را در نوع خدمات و نحوه‌ی ارائه آنها ایجاد کنند (زمانی‌واله دادیان، ۱۳۸۶: ۳۲).

نیازهای اطلاعاتی روز افزون جامعه دانشگاهی و لزوم دستیابی به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، بویژه در عصر انفجار اطلاعات، ضرورت بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی را ایجاب می‌نماید، به طوری که امروزه ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها، یکی از وجوه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به شمار می‌آید (رئسی و ابراهیمی، ۱۳۸۶: ۲۲).