





دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه آموزشی کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه جهت اخذ درجه ی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی

عنوان:

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با استفاده  
از مدل لیب کوآل

استاد راهنما:

دکتر زهرا موسوی زاده

استاد مشاور:

دکتر حسن کیانی

پژوهشگر:

یعقوب راستکار

خرداد ۱۳۹۰

## تقدیر و تشکر

بدون شک هیچ پایان نامه ای بدون کمک ها و راهنمایی های استادان و دوستان عزیز کامل نخواهد بود. من تشکر ویژه از استاد راهنمای خود، خانم دکتر زهرا موسوی زاده دارم که راهنمایی های ایشان در این پایان نامه گره گشای مشکلات پیش روی این پژوهش بود و از صبر و حوصله و دقتی که برای به انجام رساندن این پژوهش داشتند، کمال تشکر را دارم و از استاد مشاور خود آقای دکتر حسن کیانی که همواره مرا مورد لطف و عنایت خویش قرار داده و زحمت مشاوره ای این پایان نامه را تقبل نمودند بسیار سپاسگزارم.

همچنین از دوستانم آقایان احد عین الهی ، علی شرفی و محمد اکبری که با همکاری های به موقع خودشان باعث دل گرمی بنده در انجام این پژوهش شدند کمال تشکر را دارم.

تقدیم بہ

پدر و ما اور عزیزین

نام خانوادگی: راستکار	نام: یعقوب
عنوان پایان نامه: ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با استفاده از مدل لیب کوآل	
استاد راهنما: دکتر زهرا موسوی زاده	استاد مشاور: دکتر حسن کیانی
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: کتابداری و اطلاع رسانی
محل تحصیل: دانشگاه علامه طباطبایی تهران	دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی
تاریخ فارغ التحصیلی: تیر ۱۳۹۰	تعداد صفحات: ۱۳۲
کلید واژه ها: کیفیت خدمات؛ مدل لیب کوآل؛ کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز؛ ارزیابی، تحلیل شکاف	
<p style="text-align: right;"><b>چکیده</b></p> <p>هدف از انجام پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز از دیدگاه دانشجویان است. روش پژوهش پیمایشی توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه لیب کوآل است. پرسشنامه لیب کوآل شامل سه مولفه ی «اثر خدمت»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» است. در این ابزار کیفیت خدمت با ارزیابی شکاف موجود بین حداقل سطح خدمت مورد قبول با سطح فعلی خدمات کتابخانه (حد کفایت) و مطلوب ترین سطح خدمت مورد قبول با سطح فعلی خدمات کتابخانه (حد برتری) مشخص می شود. جامعه پژوهش شامل ۲۳۰۰۰ نفر از دانشجویان مقاطع مختلف در دانشگاه تبریز می باشد که از بین آنها ۳۷۸ نفر به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل یافته ها از آزمون توکی و آزمون t مستقل استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می دهد خواسته های کاربران در حداقل سطح خدمات مورد قبول تا حدودی برآورده شده است ولی با مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول شکاف منفی زیادی وجود دارد در بیشتر موارد تفاوت معنی داری بین سطح فعلی خدمات کتابخانه و حداقل سطح خدمات مورد قبول وجود نداشته، فقط در مورد مولفه کتابخانه به عنوان یک محل تفاوت معنی داری مشاهده شده است. در تمامی مولفه ها بین مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات کتابخانه تفاوت معنی داری وجود داشته است. بین دیدگاه دانشجویان زن و مرد در تمامی مولفه ها در حداقل سطح خدمات مورد قبول تفاوت معنی داری وجود دارد ولی در سطح فعلی خدمات کتابخانه و مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول تفاوت معنی داری مشاهده نشده است. ضمناً بین دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی در مورد مولفه های لیب کوآل فقط در سطح حداقل خدمات مورد قبول تفاوت معنی داری وجود دارد. از نظر دانشجویان پایین ترین سطح کیفیت خدمات مربوط به مولفه ی اثر خدمت و بیشترین سطح کیفیت خدمات مربوط به مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل می باشد. در مورد ماده های ۱۳ (دسترسی به منابع اطلاعاتی الکترونیکی) و ۱۷ (مجموعه مجلات چاپی و الکترونیکی) بیشترین شکاف منفی وجود دارد، و بطور کلی وضعیت حد کفایت برای هر سه مولفه مثبت و وضعیت حد برتری منفی می باشد.</p>	

## فهرست مطالب

آ.....	چکیده.....
ب.....	فهرست مندرجات.....
د.....	فهرست جدولها.....
ج.....	فهرست نمودارها.....

## فصل اول: کلیات پژوهش

۲.....	۱-۱. مقدمه.....
۳.....	۱-۲. بیان مسئله.....
۵.....	۱-۳. تعاریف مفهومی و عملیاتی.....
۷.....	۱-۴. پرسشهای اساسی پژوهش.....
۷.....	۱-۵. اهداف پژوهش.....
۸.....	۱-۶. اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۹.....	۱-۷. فرضیه های پژوهش.....
۱۱.....	۱-۸. متغیر های پژوهش.....

## فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۳.....	۲-۱. مقدمه.....
۱۳.....	۲-۲. ارزیابی.....

۱۵	..... کیفیت	۳-۲
۱۶	..... خدمت	۴-۲
۱۸	..... کیفیت خدمات	۵-۲
۲۰	..... مفهوم کیفیت خدمات در کتابخانه ها	۶-۲
۲۲	..... دلایل ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه ها	۷-۲
۲۳	..... دلایل ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه های دانشگاهی	۸-۲
۲۴	..... روش ها و ابزار های ارزیابی خدمات در کتابخانه ها کیفیت	۹-۲
۲۵	..... تحلیل مجموعه	۱-۹-۲
۲۶	..... قضاوت مشتری مدار	۲-۹-۲
۲۹	..... مدل های شکاف کیفیت خدمات	۱-۲-۹-۲
۳۰	..... سروکوال	۱-۱-۲-۹-۲
۳۱	..... لیب کوال	۲-۱-۲-۹-۲
۳۵	..... خلاصه و نتیجه گیری مبانی نظری پژوهش	۱۰-۲
۳۶	..... پیشینه پژوهش	۱۱-۲
۳۶	..... پیشینه پژوهش در داخل کشور	۱-۱۱-۲
۴۰	..... پیشینه پژوهش در خارج از کشور	۲-۱۱-۲
۴۳	..... جمع بندی و نتیجه گیری پیشینه های پژوهش	۳-۱۱-۲

### فصل سوم: روش پژوهش

۴۶	..... مقدمه	۱-۳
۴۶	..... روش پژوهش و توجیه آن	۲-۳

۳-۳	جامعه مورد مطالعه.....	۴۷
۴-۳	شیوه نمونه گیری و حجم نمونه .....	۴۷
۵-۳	شیوه ها و ابزارهای گردآوری داده های پژوهش .....	۴۷
۶-۳	روایی ابزار گردآوری داده های پژوهش .....	۴۹
۷-۳	پایایی ابزار گردآوری داده های پژوهش .....	۵۰
۸-۳	شیوه تجزیه تحلیل داده ها.....	۵۱

### فصل چهارم: یافته های پژوهش

۱-۴	مقدمه.....	۵۳
۲-۴	یافته های توصیفی .....	۵۳
۱-۲-۴	بررسی توزیع فراوانی و درصد جنسیت افراد شرکت کننده.....	۵۳
۲-۲-۴	بررسی توزیع فراوانی و درصد مقاطع تحصیلی افراد شرکت کننده .....	۵۴
۳-۲-۴	بررسی توزیع فراوانی و درصد نسبی فاصله ی زمانی استفاده ی دانشجویان مورد بررسی از کتابخانه .....	۵۵
۳-۴	یافته های مربوط به سوالات اساسی پژوهش .....	۵۶
۱-۳-۴	یافته های مربوط به پرسش اول .....	۵۶
۲-۳-۴	یافته های مربوط به پرسش دوم .....	۵۸
۳-۳-۴	یافته های مربوط به پرسش سوم.....	۵۹
۴-۳-۴	یافته های مربوط به پرسش چهارم.....	۶۱
۵-۳-۴	یافته های مربوط به پرسش پنجم.....	۶۸
۴-۴	یافته های جانبی .....	۶۹



- ۴-۴-۱. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز..... ۶۹
- ۴-۴-۱-۲. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مولفه ی کنترل اطلاعات ..... ۷۱
- ۴-۴-۱-۳. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل ..... ۷۲
- ۴-۴-۱-۴. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در سه مولفه لیب کوآل ..... ۷۴
- ۴-۴-۲. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز بر حسب جنسیت ..... ۷۶
- ۴-۴-۲-۱. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مولفه ی اثر خدمت بر حسب جنسیت ..... ۷۶
- ۴-۴-۲-۲. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مولفه ی کنترل اطلاعات بر حسب جنسیت ..... ۷۷
- ۴-۴-۲-۳. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل بر حسب جنسیت ..... ۷۹
- ۴-۴-۲-۴. بررسی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در هر سه مولفه ی لیب کوآل بر حسب جنسیت ..... ۸۰
- ۴-۵. آزمون فرضیه های پژوهش ..... ۸۲
- ۴-۵-۱. آزمون فرضیه های کلی اول و دوم ..... ۸۲
- ۴-۵-۱-۱. آزمون فرضیه های مربوط به مؤلفه ی اثر خدمت ..... ۸۴
- ۴-۵-۱-۲. آزمون فرضیه های مربوط به مؤلفه ی کنترل اطلاعات ..... ۸۷
- ۴-۵-۱-۳. آزمون فرضیه های مربوط به مؤلفه ی کتابخانه به عنوان یک محل ..... ۸۹

- ۹۱..... ۲-۵-۴. آزمون فرضیه کلی سوم
- ۹۲..... ۱-۲-۵-۴. آزمون فرضیه فرعی ۱-۳
- ۹۳..... ۲-۲-۵-۴. آزمون فرضیه فرعی ۲-۳
- ۹۴..... ۳-۲-۵-۴. آزمون فرضیه فرعی ۳-۳
- ۹۵..... ۳-۵-۴. آزمون فرضیه کلی چهارم
- ۹۶..... ۱-۳-۵-۴. آزمون فرضیه فرعی ۱-۴
- ۹۷..... ۲-۳-۵-۴. آزمون فرضیه فرعی ۲-۴
- ۹۹..... ۳-۳-۵-۴. آزمون فرضیه فرعی ۳-۴

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری پژوهش

- ۱۰۲..... ۱-۵. مقدمه
- ۱۰۲..... ۲-۵. بحث در مورد یافته های اصلی پژوهش
- ۱۰۲..... ۱-۲-۵. بحث در مورد سوال اول پژوهش
- ۱۰۳..... ۲-۲-۵. بحث در مورد سوال دوم پژوهش
- ۱۰۴..... ۳-۲-۵. بحث در مورد سوال سوم پژوهش
- ۱۰۴..... ۴-۲-۵. بحث در مورد سوال چهارم پژوهش
- ۱۰۵..... ۱-۴-۲-۵. بحث در مورد وضعیت حد کفایت و حد برتری در مولفه اثر خدمت
- ۱۰۶..... ۲-۴-۲-۵. بحث در مورد وضعیت حد کفایت و حد برتری در مولفه کنترل اطلاعات
- ..... ۳-۴-۲-۵. بحث در مورد وضعیت حد کفایت و حد برتری در مولفه کتابخانه به عنوان یک محل
- ۱۰۸.....
- ۱۰۹..... ۵-۲-۵. بحث در مورد سوال پنجم پژوهش

- ۱۱۰..... ۳-۵. بحث در مورد فرضیه های پژوهش
- ۱۱۰..... ۱-۳-۵. بحث در مورد فرضیه اول و دوم
- ۱۱۲..... ۱-۱-۳-۵. بحث در مورد فرضیه های فرعی ۱-۱ و ۱-۲
- ۱۱۳..... ۲-۱-۳-۵. بحث در مورد فرضیه های فرعی ۱-۱ و ۲-۲
- ۱۱۵..... ۳-۱-۳-۵. بحث در مورد فرضیه های فرعی ۱-۱ و ۳-۲
- ۱۱۷..... ۲-۳-۵. بحث در مورد فرضیه سوم
- ۱۱۷..... ۱-۲-۳-۵. بحث در مورد فرضیه فرعی ۱-۳
- ۱۱۷..... ۲-۲-۳-۵. بحث در مورد فرضیه فرعی ۳-۳
- ۱۱۸..... ۳-۲-۳-۵. بحث در مورد فرضیه فرعی ۳-۳
- ۱۱۸..... ۳-۳-۵. بحث در مورد فرضیه چهارم
- ۱۱۹..... ۱-۳-۳-۵. بحث در مورد فرضیه فرعی ۱-۴
- ۱۱۹..... ۲-۳-۳-۵. بحث در مورد فرضیه فرعی ۲-۴
- ۱۲۰..... ۳-۳-۳-۵. بحث در مورد فرضیه فرعی ۳-۴
- ۱۲۰..... ۴-۵. محدودیت های پژوهش
- ۱۲۱..... ۵-۵. نتیجه گیری
- ۱۲۲..... ۶-۵. پیشنهادهای پژوهش
- ۱۲۳..... ۱-۶-۵. پیشنهادات در مورد مولفه ی اثر خدمت
- ۱۲۴..... ۲-۶-۵. پیشنهادات در مورد مولفه ی کنترل اطلاعات
- ۱۲۴..... ۳-۶-۵. پیشنهادات در مورد مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل
- ۱۲۵..... ۴-۶-۵. پیشنهادات برای پژوهشهای آینده

## منابع

۱۲۶.....منابع فارسی

۱۲۹.....منابع انگلیسی

## پیوست

پرسشنامه

چکیده انگلیسی

## فهرست جدولها

- جدول ۳-۱. پایایی ابزار پژوهش ..... ۵۰
- جدول ۴-۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی دانشجویان بر حسب جنسیت ..... ۵۳
- جدول ۴-۲. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی دانشجویان بر حسب مقاطع تحصیلی ..... ۵۴
- جدول ۴-۳. توزیع فراوانی و درصد نسبی فاصله استفاده ی دانشجویان مورد بررسی از کتابخانه ..... ۵۵
- جدول ۴-۴. حداقل سطح خدمات مورد قبول کتابخانه مرکزی از نظر دانشجویان دانشگاه تبریز در مولفه های سه گانه لیب کوآل ..... ۵۶
- جدول ۴-۵. وضعیت سطح فعلی خدمات کتابخانه مرکزی از نظر دانشجویان دانشگاه تبریز در مولفه های لیب کوآل ..... ۵۸
- جدول ۴-۶. وضعیت مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول کتابخانه مرکزی از نظر دانشجویان دانشگاه تبریز های لیب کوآل ..... ۵۹
- جدول ۴-۷. وضعیت حد کفایت و برتری در هریک از مولفه های لیب کوآل از نظر دانشجویان ..... ۶۱
- جدول ۴-۸. بررسی شاخص، میانگین، انحراف معیار، حد کفایت و برتری در ۲۲ ماده لیب کوآل ..... ۶۴
- جدول ۴-۹. سطح کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز در مولفه های سه گانه لیب کوآل از دیدگاه دانشجویان ..... ۶۸
- جدول ۴-۱۰. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه اثر خدمت ..... ۶۹
- جدول ۴-۱۱. سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کنترل اطلاعات ..... ۷۱
- جدول ۴-۱۲. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک محل ..... ۷۲

جدول ۴-۱۳. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در سه مولفه ی لیب کوآل .....	۷۴
جدول ۴-۱۴. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه اثر خدمت بر حسب جنسیت .....	۷۶
جدول ۴-۱۵. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کنترل اطلاعات بر حسب جنسیت .....	۷۷
جدول ۴-۱۶. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک محل بر حسب جنسیت .....	۷۹
جدول ۴-۱۷. میانگین های سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در هر سه مولفه ی لیب کوآل بر حسب جنسیت .....	۸۰
جدول ۴-۱۸. مجموع میانگین وانحراف معیار سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز .....	۸۲
جدول ۴-۱۹. مقایسه ی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان با استفاده از روش پیگیری توکی ..	۸۳
جدول ۴-۲۰. مجموع میانگین وانحراف معیار سطوح ادراکات دانشجویان از میزان کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز در مولفه ی اثر خدمت .....	۸۵
جدول ۴-۲۱. مقایسه ی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان با استفاده از روش پیگیری توکی در مولفه ی اثر خدمت .....	۸۵
جدول ۴-۲۲. مجموع میانگین وانحراف معیار سطوح ادراکات دانشجویان از میزان کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز در مولفه ی کنترل اطلاعات .....	۸۷
جدول ۴-۲۳. مقایسه ی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان با استفاده از روش پیگیری توکی در مولفه ی کنترل اطلاعات .....	۸۸
جدول ۴-۲۴. مجموع میانگین وانحراف معیار سطوح ادراکات دانشجویان از میزان کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز در مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل .....	۸۹

- جدول ۴-۲۵. مقایسه ی میانگین سطوح ادراکات دانشجویان با استفاده از روش پیگیری توکی در مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل ..... ۹۰
- جدول ۴-۲۶. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان به در مولفه ی های لیب کوآل بر حسب جنسیت ..... ۹۲
- جدول ۴-۲۷. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان در مولفه ی اثر خدمت بر حسب جنسیت ..... ۹۳
- جدول ۴-۲۸. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان در مولفه ی کنترل اطلاعات بر حسب جنسیت ..... ۹۳
- جدول ۴-۲۹. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان در مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل بر حسب جنسیت ..... ۹۴
- جدول ۴-۳۰. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد ودکتری در مولفه ی های لیب کوآل ..... ۹۵
- جدول ۴-۳۱. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان کارشناسی و ارشدو دکتری در مولفه ی اثر خدمت ..... ۹۶
- جدول ۴-۳۲. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد و دکتری در مولفه ی کنترل اطلاعات ..... ۹۸
- جدول ۴-۳۳. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد و دکتری در مولفه ی کتابخانه به عنوان یک محل ..... ۹۹

## فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱. وضعیت حداقل سطح خدمات مورد قبول دانشجویان کتابخانه مرکزی تبریز در مولفه های لیب کوآل ..... ۵۷
- نمودار ۴-۲. میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه مرکزی از نظر دانشجویان دانشگاه تبریز در مولفه های لیب کوآل ..... ۵۹
- نمودار ۴-۳. وضعیت میانگین مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول کتابخانه مرکزی از نظر دانشجویان دانشگاه تبریز در هر یک از مولفه های لیب کوآل ..... ۶۰
- نمودار ۴-۴. نشانگر وضعیت حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات کتابخانه و مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول در هر یک از مولفه های لیب کوآل ..... ۶۲
- نمودار ۴-۵. وضعیت حد برتری و حد کفایت در هر یک از مولفه های لیب کوآل ..... ۶۳
- نمودار ۴-۶. حد کفایت و برتری در ۲۲ ماده ی لیب کوآل ..... ۶۷
- نمودار ۴-۷. سطح کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز در مولفه های لیب کوآل از نظر دانشجویان ..... ۶۸
- نمودار ۴-۸. تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه اثر خدمت ..... ۷۰
- نمودار ۴-۹. تفاوت میانگین سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کنترل اطلاعات ..... ۷۲
- نمودار ۴-۱۰. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک محل ..... ۷۳
- نمودار ۴-۱۱. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه های لیب کوآل ..... ۷۵
- نمودار ۴-۱۲. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه ی اثر خدمت بر حسب جنسیت ..... ۷۷



نمودار ۴-۱۳. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه ی کنترل اطلاعات بر حسب جنسیت .....	۷۸
نمودار ۴-۱۴. میانگین سطوح ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه ی کتابخانه به عنوان یک محل بر حسب جنسیت .....	۸۰
نمودار ۴-۱۵. میانگین های سطوح دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه های لیب کوآل بر حسب جنسیت .....	۸۱

## فصل اول: کلیات پژوهش

---

- مقدمه
- بیان مسئله
- تعاریف مفهومی و عملیاتی
- پرسش های پژوهش
- اهداف پژوهش
- اهمیت و ضرورت پژوهش
- فرضیه های پژوهش
- متغیرهای پژوهش

### ۱-۱. مقدمه

دانشگاه از مهمترین نهادها برای پیشرفت جامعه و از مهمترین عناصر دگرگونی هر جامعه به شمار می رود. یکی از اساسی ترین مشخصه های هر دانشگاه علاوه بر آموزش علم و دانش، تربیت نیروی انسانی متخصص، پرورش قدرت خلاقیت و ابتکار افراد و افزایش دامنه علوم از طریق تحقیق و پژوهش است. یکی از اصلی ترین بخش های هر محیط به ویژه دانشگاه ها و دانشکده ها، کتابخانه می باشد که در واقع قلب تپنده دانشگاه محسوب می شود و منابع علمی روزآمد را مطابق نیاز مراجعان در اختیار آنان قرار می دهد تا بتوانند با توان علمی بالا به انجام پژوهش بپردازند (علیرمضانی، جوادی، عباس زاده، ۱۳۸۷، ص. ۱۱۳).

لازمه بقای کتابخانه ها به عنوان مراکز اطلاعات و اطلاع رسانی، همگام شدن مداوم با جامعه در حال تغییر است. این امر تا اندازه ای در مورد همه انواع کتابخانه ها- از کتابخانه آموزشی تا کتابخانه های تخصصی- صدق می کند، ولی در مورد بعضی از انواع کتابخانه ها اهمیت بیشتری دارد. یکی از این نوع کتابخانه ها، کتابخانه های دانشگاهی است که به عنوان مراکز پیشرفت و توسعه تحقیقات و تولید دانش از آن یاد می شود (نجفقلی نژاد، ۱۳۸۷، ص ۲). در قرن حاضر، تحولات جدید باعث شده است تا بخش خدمات با سرعت بسیار زیادی گسترش پیدا کند؛ به طوری که براساس آمارهای موجود، نزدیک به ۷۰٪ از حجم نیروی کار در بخش خدمات مشغول به کار هستند. این آمار، اهمیت بالای بخش خدمات و نقش مهم آن در توسعه کشورها را نشان می دهد. با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه ای پیدا می کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت از چالشهای مهم قرن حاضر در سازمانهای خدماتی به شمار می رود. مدیران این سازمانها می کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محوری را در سازمانهای خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (میرغفوری، ۱۳۸۵، ص. ۱۶۱).

هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده کننده است. در صورتی که این مراکز شناخت کاملی از مراجعان، روشها و منابع مورد نیاز آنها داشته باشند، می توانند با تصمیم گیریهای درست و به موقع، از صرف بودجه های غیر ضروری بکاهند و تغییرات لازم

را در نوع خدمات و نحوه ارائه آنها ایجاد نمایند. حفظ ارتباط با جامعه استفاده‌کننده و رفع نیازهای آنان، یکی از مهم‌ترین وظایف کتابخانه‌های دانشگاهی است. اهمیت دادن به نظرات جامعه استفاده‌کننده، عاملی مهم در یک نظام اطلاعاتی است. کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند کانون اصلی تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز محققان و پژوهشگران باشند، مشروط بر آنکه هم دارای منابع روزآمد بوده و هم از لحاظ کمی و کیفی جوابگوی نیازهای رو به رشد جامعه استفاده‌کننده خود باشند.

بررسی نگرش و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات مراکز اطلاع‌رسانی، ابزار ارزشمندی برای تدوam یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است این بررسی‌ها علاوه بر روشن ساختن موانع دستیابی مراجعان به منابع مورد جستجو، نشان‌دهنده میزان کارایی این مراکز نیز هست (تصویری قمصری، ۱۳۸۸، ص. ۷۸).

### ۱-۲. بیان مسئله

کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ارتباط نزدیکی با کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهها دارد و از همین روست که تأمین خدمات با کیفیت مطلوب برای دانشجویان و اعضای هیئت علمی، همواره از اهداف اساسی کتابخانه‌های دانشگاهی بوده است. کتابخانه‌های دانشگاهی با ارائه خدمات بهنگام، کارآمد و مفید برای دانشجویان و اعضای هیئت علمی رضایت آن‌ها از تجارب آموزشی را موجب می‌شوند (حریری، افنایی، ۱۳۸۷، ص ۲۵).

از آنجا که هدف یک کتابخانه، برطرف نمودن انتظارات مراجعه‌کنندگان است، بنابراین بررسی نظرات کاربران نیز دارای ارزش خاصی است و موجب ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات دریافت شده می‌شود. به دلیل اهمیت این معیارها، کتابخانه‌ها باید به چنین بررسی‌هایی بپردازند (گلدهور<sup>۱</sup>، ۱۹۷۲، نقل شده در اشرفی ریزی و کاظم پور، ۱۳۸۶، ص ۱۹۹). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، زمینه‌ای را فراهم می‌کند که خدمات جاری و تغییر اولویت‌ها، برای تأمین نیازهای خدمات بیشتر و مناسب‌تر تقویت شوند. وقتی که اطلاعات پیوسته درباره چگونگی استفاده کاربران از کتابخانه و خدمات آن وجود دارد، کتابخانه می‌تواند فرآیندهایش را برای ارائه پشتیبانی بیش‌تر به کاربرانش تعدیل کند.

<sup>۱</sup>. Goldhor