

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد

**سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد
از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی براساس مدل
تلفیقی لیب کوال، دیجی کوال و ای-اس کوال**

استاد راهنما

دکتر اعظم صنعت جو

استاد مشاور

دکتر رحمت‌الله فتاحی

نگارش

الهام یوسف زاده نجدی تبریز

شهریور ۱۳۹۲

تقدیم بہ پدر و مادر بزرگوارم

و

برادر عزیزم

اظهار نامه

اینجانب الهام یوسف زاده نجدی تبریز دانشجوی دوره کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، نویسنده پایان نامه "سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مدل تلفیقی لیب کوال، دیجی کوال و ای-اس کوال" متعهد می شوم:

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهش های محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تا کنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه فردوسی مشهد می باشد و مقالات مستخرج با نام دانشگاه فردوسی مشهد و یا Ferdowsi University of Mashhad به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تاثیر گذار بوده اند، در مقالات مستخرج از رساله رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است، اصول رازداری، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است.

امضاء دانشجو:

مالکیت نتایج و حقوق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه های رایانه ای، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده) متعلق به دانشگاه فردوسی مشهد می باشد. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی باشد.

سپاسگزاری

بدون شک این پایان نامه بدون راهنمایی اساتید، همکاری دوستان و حمایت خانواده‌ام به انجام نمی‌رسید. لذا جا دارد تشکر صمیمانه و قلبی خود را از استاد راهنمای بزرگووارم **سرکار خانم دکتر اعظم صنعت‌جو** به خاطر راهنمایی‌های ارزشمند ایشان و صبر و حمایت همه‌جانبه و ایجاد جوی دوستانه به منظور پیشبرد هر چه بهتر این پایان‌نامه ابراز دارم. از **دکتر رحمت‌الله فتاحی** به دلیل ارائه مشاوره‌های ارزشمند در طول انجام پژوهش و بهبود کیفی این مطالعه، نهایت تشکر و سپاسگزاری را دارم. همچنین از اساتید گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد **دکتر محمد حسین دیانی**، **دکتر محمدرضا داورپناه** و **دکتر مه‌ری پریخ** که در مقطع کارشناسی ارشد از دانش ایشان به منظور ارتقای دانش نظری و مهارت‌های حرفه‌ای خود بهره بردم، سپاسگزارم. از کارشناس محترم گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد **سرکار خانم اکرم زینلی** به خاطر تمام راهنمایی‌های و محبت‌هایشان در طول دوره تحصیل تشکر می‌کنم. همچنین از تمامی اساتید و دانشجویانی که در مراحل مختلف این پژوهش و در تدوین و ارزیابی ابزارهای پژوهش و جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز این مطالعه مرا یاری رساندند، کمال تشکر را دارم.

در پایان نیز از پدر و مادر بزرگووارم و برادر عزیزم به خاطر پشتیبانی و حمایت بی‌دریغ ایشان در تمامی مقاطع زندگی‌ام قدردانی می‌نمایم.

چکیده

با وارد شدن فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی در بافت کتابخانه‌ها و گسترش خدمات الکترونیکی، توجه به کیفیت خدمات الکترونیکی و ارزیابی آن اهمیت بیشتری یافته است. هدف از پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران، به عنوان خدمت دهندگان و دانشجویان تحصیلات تکمیلی به عنوان کاربران آن‌ها است. در این پژوهش برای بررسی دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و کتابداران نسبت به کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی، از پرسشنامه‌ای تلفیقی از مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات متشکل از هشت بعد و ۸۴ گویه و در دو سطح کیفیت خدمات موجود و کیفیت خدمات مورد انتظار استفاده شده است. ۳۱۵ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی شامل ۲۵۰ دانشجوی کارشناسی ارشد و ۶۵ دانشجوی مقطع دکتری و ۴۰ کتابدار شاغل در بخش‌های مرجع، امانت، نشریات و اطلاع رسانی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی به پرسشنامه این پژوهش پاسخ دادند. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها حاکی از آن است که خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی نتوانسته است سطح انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه را در هیچ کدام از ابعاد خدمات الکترونیکی برآورده سازد. همچنین سطح کیفیت خدمات الکترونیکی موجود از دیدگاه کتابداران نتوانسته است در هیچ یک از ابعاد به سطح انتظارات دانشجویان دست یابد یا از آن فراتر رود. براساس یافته‌های پژوهش، بین دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و کتابداران دانشگاه فردوسی پیرامون کیفیت خدمات الکترونیکی موجود در تمامی ابعاد تفاوت معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش همچنین نشان داد که بین انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات الکترونیکی و درک کتابداران از این خدمات تفاوت معناداری مشاهده نشد و بنابراین کتابداران توانسته‌اند درک درستی از خدمات مطلوب دانشجویان تحصیلات تکمیلی و انتظارات آن‌ها داشته باشند. یافته‌ها همچنین نشان از تفاوت میزان تأثیر ابعاد خدمات الکترونیکی بر کیفیت این خدمات از دیدگاه دانشجویان و کتابداران دارد. از دیدگاه کاربران منابع و مواد الکترونیکی بیشترین تأثیر و کتابخانه به عنوان اجتماع کم‌ترین تأثیر را بر کیفیت خدمات الکترونیکی داشته است. کتابداران نیز بعد مواد و منابع الکترونیکی را تأثیرگذارترین بعد تشخیص داده و

تماس و ارتباط را به عنوان کم اثرترین بعد شناسایی کرده‌اند. همچنین مشخص شد دانشجویان گروه‌های چهارگانه آموزشی (علوم، علوم انسانی، کشاورزی و مهندسی) به استثنای بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع درباره میزان تأثیرگذاری ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی دیدگاه یکسانی دارند. به طور کلی نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی نتوانسته است سطح انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه را برآورده سازد و بنابراین ارتقای سطح کیفیت خدمات الکترونیکی و نزدیک شدن به خواسته‌های دانشجویان باید مورد توجه قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه، لیب‌کوآل، ای-سروکوآل، دیجی‌کوآل،

کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
فصل اول: درآمدی بر پژوهش	
۲	۱-۱. مقدمه
۳	۲-۱. بیان مسأله
۵	۳-۱. ضرورت و اهمیت پژوهش
۶	۴-۱. سؤال پژوهش
۶	۵-۱. فرضیه‌های پژوهش
۶	۶-۱. هدف‌های پژوهش
۷	۷-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش	
۱۰	۱-۲. مقدمه
۱۰	۲-۲. مبانی و رویکردهای نظری
۱۰	۱-۲-۲. مقدمه
۱۲	۲-۲-۲. مفهوم کیفیت
۱۴	۳-۲-۲. مفهوم کیفیت خدمات
۱۶	۴-۲-۲. سیر تاریخی شکل‌گیری مفهوم کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی
۱۸	۵-۲-۲. رویکردهای مختلف در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی
۲۱	۶-۲-۲. کاربر/مشری‌مداری: رویکرد کنونی در ارزیابی کیفیت خدمات
۲۲	۷-۲-۲. اهمیت خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی
۲۳	۸-۲-۲. ماهیت و ویژگی‌های خدمات الکترونیکی
۲۵	۹-۲-۲. مفهوم و تعریف کیفیت خدمات الکترونیکی
۲۶	۱۰-۲-۲. رویکردهای مختلف در مطالعه خدمات الکترونیکی
۲۷	۱۱-۲-۲. مؤلفه‌های خدمات الکترونیکی
۳۰	۱۲-۲-۲. مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات
۳۱	۱-۱۲-۲-۲. سروکوال و ای-اس کوال
۳۴	۲-۱۲-۲-۲. لیب کوال
۳۶	۳-۱۲-۲-۲. دیجی کوال
۳۷	۴-۱۲-۲-۲. مدل‌های دیگر
۳۸	۳-۲. مرور نوشتار
۳۸	۱-۳-۲. پیشینه پژوهش در خارج از کشور
۳۹	۱-۱-۳-۲. مرور پیشینه ارزیابی کیفیت خدمات سنتی
۴۰	۲-۱-۳-۲. مرور پیشینه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی
۴۲	۲-۳-۲. پیشینه پژوهش در ایران
۴۳	۱-۲-۳-۲. مرور پیشینه ارزیابی کیفیت خدمات سنتی
۴۶	۲-۲-۳-۲. مرور پیشینه ارزیابی کیفیت خدمات سنتی با رویکردهای جدیدتر

۴۹ ۳-۲-۳. مرور پیشینه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی
۵۱ ۳-۳-۲. استنتاج از پیشینه پژوهش

فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۵۳ ۱-۳. مقدمه
۵۳ ۲-۳. نوع و روش پژوهش
۵۳ ۳-۳. جامعه آماری پژوهش
۵۴ ۴-۳. حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۵۵ ۵-۳. ابزار گردآوری داده‌ها، ابعاد، اجزا و روایی و پایایی ابزار
۵۵ ۱-۵-۳. ابزار گردآوری داده‌ها
۵۶ ۲-۵-۳. ابعاد پرسشنامه
۵۶ ۱-۲-۵-۳. وب سایت کتابخانه
۵۶ ۲-۲-۵-۳. منابع و مواد الکترونیکی کتابخانه
۵۶ ۳-۲-۵-۳. خدمات اطلاعاتی الکترونیکی
۵۷ ۴-۲-۵-۳. فهرست پیوسته کتابخانه
۵۷ ۵-۲-۵-۳. تجهیزات و امکانات فراهم شده توسط کتابخانه برای خدمات الکترونیکی
۵۷ ۶-۲-۵-۳. برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه
۵۷ ۷-۲-۵-۳. تماس و ارتباط
۵۷ ۸-۲-۵-۳. کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۵۸ ۳-۵-۳. اجزای پرسشنامه
۵۸ ۱-۳-۵-۳. پرسشنامه دانشجویان
۵۹ ۲-۳-۵-۳. پرسشنامه کتابداران
۵۹ ۴-۵-۳. روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات
۶۱ ۶-۳. مراحل انجام پژوهش
۶۱ ۱-۶-۳. طراحی ابزار پژوهش
۶۱ ۲-۶-۳. گردآوری داده‌ها
۶۱ ۱-۲-۶-۳. دانشجویان
۶۲ ۲-۲-۶-۳. کتابداران
۶۲ ۷-۳. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۶۲ ۸-۳. محدودیت‌های پژوهش

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری و یافته‌های پژوهش

۶۵ ۱-۴. مقدمه
۶۵ ۲-۴. بررسی ویژگی‌های نمونه آماری
۶۵ ۱-۲-۴. دانشجویان تحصیلات تکمیلی
۶۷ ۲-۲-۴. کتابداران
۶۹ ۳-۴. بررسی سؤالات قسمت دوم و چهارم پرسشنامه‌ها
۶۹ ۱-۳-۴. میزان استفاده از منابع الکترونیکی کتابخانه با مراجعه به وب سایت کتابخانه
۷۰ ۲-۳-۴. میزان متوسط استفاده از خدمات الکترونیکی کتابخانه
۷۱ ۳-۳-۴. میزان آشنایی با انواع خدمات الکترونیکی کتابخانه

۷۱ ۴-۳-۴. میزان آگاهی از وجود انواع خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی
۷۲ ۴-۴. پاسخ به پرسش پژوهش
۷۶ ۵-۴. بررسی فرضیه‌های پژوهش
۷۶ ۱-۵-۴. فرضیه اول پژوهش
۷۹ ۱-۱-۵-۴. بعد وب سایت کتابخانه
۸۲ ۲-۱-۵-۴. بعد منابع و مواد الکترونیکی کتابخانه
۸۳ ۳-۱-۵-۴. بعد خدمات الکترونیکی
۸۵ ۴-۱-۵-۴. بعد فهرست پیوسته
۸۷ ۵-۱-۵-۴. بعد تجهیزات و امکانات فراهم شده توسط کتابخانه برای خدمات الکترونیکی
۸۸ ۶-۱-۵-۴. بعد آموزش کاربران و برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه
۹۰ ۷-۱-۵-۴. بعد تماس و ارتباط
۹۱ ۸-۱-۵-۴. بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۹۲ ۲-۵-۲. فرضیه دوم پژوهش
۹۴ ۱-۲-۵-۴. بعد وب سایت کتابخانه
۹۵ ۲-۲-۵-۴. بعد منابع و مواد الکترونیکی کتابخانه
۹۶ ۳-۲-۵-۴. بعد خدمات الکترونیکی
۹۹ ۴-۲-۵-۴. بعد فهرست پیوسته
۹۹ ۵-۲-۵-۴. بعد تجهیزات و امکانات فراهم شده توسط کتابخانه برای خدمات الکترونیکی
۱۰۰ ۶-۲-۵-۴. بعد آموزش کاربران و برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه
۱۰۲ ۷-۲-۵-۴. بعد تماس و ارتباط
۱۰۳ ۸-۲-۵-۴. بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۱۰۴ ۳-۵-۲. فرضیه سوم پژوهش
۱۰۶ ۱-۳-۵-۴. بعد وب سایت کتابخانه
۱۰۷ ۲-۳-۵-۴. بعد منابع و مواد الکترونیکی کتابخانه
۱۰۸ ۳-۳-۵-۴. بعد خدمات الکترونیکی
۱۱۰ ۴-۳-۵-۴. بعد فهرست پیوسته
۱۱۱ ۵-۳-۵-۴. بعد تجهیزات و امکانات فراهم شده توسط کتابخانه برای خدمات الکترونیکی
۱۱۲ ۶-۳-۵-۴. بعد آموزش کاربران و برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه
۱۱۴ ۷-۳-۵-۴. بعد تماس و ارتباط
۱۱۵ ۸-۳-۵-۴. بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۱۱۵ ۴-۵-۲. فرضیه چهارم پژوهش
۱۱۸ ۱-۴-۵-۴. بعد وب سایت کتابخانه
۱۲۰ ۲-۴-۵-۴. بعد منابع و مواد الکترونیکی کتابخانه
۱۲۱ ۳-۴-۵-۴. بعد خدمات الکترونیکی
۱۲۳ ۴-۴-۵-۴. بعد فهرست پیوسته
۱۲۴ ۵-۴-۵-۴. بعد تجهیزات و امکانات فراهم شده توسط کتابخانه برای خدمات الکترونیکی
۱۲۵ ۶-۴-۵-۴. بعد آموزش کاربران و برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه
۱۲۷ ۷-۴-۵-۴. بعد تماس و ارتباط

۱۲۸ بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۱۲۹ فرضیه پنجم پژوهش
۱۳۱ فرضیه ششم پژوهش
۱۳۳ فرضیه هفتم پژوهش

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۳۶ ۱-۵. مقدمه
۱۳۶ ۲-۵. تحلیل نتایج و یافته‌های پژوهش
۱۳۶ ۱-۲-۵. خلاصه‌ای از جداول آمار توصیفی
۱۳۷ ۱-۱-۲-۵. ترکیب جمعیت‌شناختی دانشجویان
۱۳۸ ۲-۱-۲-۵. ترکیب جمعیت‌شناختی کتابداران
۱۳۹ ۲-۲-۵. خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش
۱۳۹ ۱-۲-۲-۵. فرضیه اول پژوهش
۱۴۳ ۲-۲-۲-۵. فرضیه دوم پژوهش
۱۴۵ ۳-۲-۲-۵. فرضیه سوم پژوهش
۱۴۶ ۴-۲-۲-۵. فرضیه چهارم پژوهش
۱۴۷ ۵-۲-۲-۵. فرضیه پنجم پژوهش
۱۵۲ ۶-۲-۲-۵. فرضیه ششم پژوهش
۱۵۴ ۷-۲-۲-۵. فرضیه هفتم پژوهش
۱۵۵ ۳-۵. نتیجه‌گیری کلی
۱۵۷ ۴-۵. پیشنهاداتی برای اصلاح و بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی
۱۵۹ ۵-۵. پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آینده

منابع

۱۶۲ منابع فارسی
۱۶۶ منابع لاتین

پیوست‌ها

۱۷۵ پیوست یک. پرسشنامه دانشجویان
۱۸۳ پیوست دو. پرسشنامه کتابداران

فهرست جداول

صفحه	عنوان جدول
۳۵	جدول ۱-۲. روند ویرایش‌های ابزار لیب کوال
۵۴	جدول ۱-۳. جامعه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی به تفکیک حوزه و مقطع تحصیلی
۵۵	جدول ۲-۳. حجم نمونه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی به تفکیک حوزه و مقطع تحصیلی
۶۰	جدول ۳-۳. ضریب آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه‌های طراحی شده به تفکیک ابعاد خدمات الکترونیکی
۶۵	جدول ۱-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری دانشجویان تحصیلات تکمیلی به تفکیک جنسیت
۶۶	جدول ۲-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری دانشجویان تحصیلات تکمیلی به تفکیک حوزه آموزشی تحصیلی
۶۶	جدول ۳-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری دانشجویان تحصیلات تکمیلی به تفکیک مقطع تحصیلی
۶۷	جدول ۴-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری دانشجویان تحصیلات تکمیلی به تفکیک سال ورود به مقطع فعلی
۶۷	جدول ۵-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری کتابداران به تفکیک جنسیت
۶۸	جدول ۶-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری کتابداران به تفکیک کتابخانه‌های حوزه‌های چهارگانه آموزشی
۶۸	جدول ۷-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری کتابداران به تفکیک مدرک تحصیلی
۶۹	جدول ۸-۴. ترکیب جمعیت شناختی نمونه آماری کتابداران به تفکیک سابقه کار
۷۰	جدول ۹-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی به سؤال اول پرسشنامه دانشجویان
۷۰	جدول ۱۰-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی به سؤال دوم پرسشنامه دانشجویان
۷۱	جدول ۱۱-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی به گزینه‌های سؤال سوم پرسشنامه توسط دانشجویان
۷۱	جدول ۱۲-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی به گزینه‌های سؤال چهارم پرسشنامه توسط دانشجویان
۷۲	جدول ۱۳-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی دانشجویان در خصوص نظرخواهی در مورد کیفیت کلی خدمات الکترونیکی
۷۲	جدول ۱۴-۴. توزیع و فراوانی درصد پاسخگویی کتابداران در خصوص نظرخواهی در مورد کیفیت کلی خدمات الکترونیکی
۷۶	جدول ۱۵-۴. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ی اول پژوهش
۷۷	جدول ۱۶-۴. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه اول پژوهش در هر یک از ابعاد مدل تلفیقی
۸۰	جدول ۱۷-۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و خدمات مورد انتظار در گویه‌های بعد وب سایت کتابخانه از دیدگاه دانشجویان
۸۰	جدول ۱۸-۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و خدمات مورد انتظار در گویه‌های بعد منابع و مواد الکترونیکی از دیدگاه دانشجویان
۸۲	جدول ۱۹-۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و خدمات مورد انتظار در گویه‌های بعد خدمات الکترونیکی از دیدگاه دانشجویان
۸۴	جدول ۲۰-۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و خدمات مورد انتظار در گویه‌های بعد فهرست پیوسته از دیدگاه دانشجویان
۸۶	جدول ۲۱-۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و کیفیت خدمات مورد انتظار در گویه‌های بعد تجهیزات و امکانات برای خدمات الکترونیکی از دیدگاه دانشجویان

۸۹	جدول ۴-۲۲. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و خدمات مورد انتظار در گویه‌های بعد برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه از دیدگاه دانشجویان
۹۰	جدول ۴-۲۳. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و کیفیت خدمات موجود در گویه‌های بعد تماس و ارتباط از دیدگاه دانشجویان
۹۱	جدول ۴-۲۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود و خدمات مورد انتظار در گویه‌های بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع از دیدگاه دانشجویان
۹۲	جدول ۴-۲۵. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه دوم پژوهش
۹۳	جدول ۴-۲۶. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه دوم پژوهش در هر یک از ابعاد مدل تلفیقی
۹۴	جدول ۴-۲۷. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد وب سایت کتابخانه
۹۶	جدول ۴-۲۸. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در بعد منابع و مواد الکترونیکی
۹۷	جدول ۴-۲۹. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در بعد خدمات الکترونیکی
۹۹	جدول ۴-۳۰. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد فهرست الکترونیکی
۱۰۰	جدول ۴-۳۱. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد تجهیزات و امکانات برای خدمات الکترونیکی
۱۰۱	جدول ۴-۳۲. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه
۱۰۲	جدول ۴-۳۳. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد تماس و ارتباط
۱۰۳	جدول ۴-۳۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان در بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۱۰۴	جدول ۴-۳۵. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه سوم پژوهش
۱۰۵	جدول ۴-۳۶. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه سوم پژوهش در هر یک از ابعاد مدل تلفیقی
۱۰۶	جدول ۴-۳۷. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد وب سایت کتابخانه
۱۰۸	جدول ۴-۳۸. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد منابع و مواد الکترونیکی
۱۰۹	جدول ۴-۳۹. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد خدمات الکترونیکی
۱۱۱	جدول ۴-۴۰. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد فهرست پیوسته
۱۱۲	جدول ۴-۴۱. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد تجهیزات و امکانات برای خدمات الکترونیکی
۱۱۳	جدول ۴-۴۲. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه

۱۱۴	جدول ۴-۴۳. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد تماس و ارتباط
۱۱۵	جدول ۴-۴۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و دانشجویان در گویه‌های بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۱۱۶	جدول ۴-۴۵. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه چهارم پژوهش
۱۱۷	جدول ۴-۴۶. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه چهارم پژوهش در هر یک از ابعاد مدل تلفیقی
۱۱۹	جدول ۴-۴۷. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد وب سایت کتابخانه
۱۲۰	جدول ۴-۴۸. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد منابع و مواد الکترونیکی
۱۲۲	جدول ۴-۴۹. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد خدمات الکترونیکی
۱۲۴	جدول ۴-۵۰. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد فهرست پیوسته
۱۲۵	جدول ۴-۵۱. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد تجهیزات و امکانات برای خدمات الکترونیکی
۱۲۶	جدول ۴-۵۲. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه
۱۲۷	جدول ۴-۵۳. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد تماس و ارتباط
۱۲۸	جدول ۴-۵۴. شکاف میانگین کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان و برداشت کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان در گویه‌های بعد کتابخانه به عنوان یک اجتماع
۱۲۹	جدول ۴-۵۵. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه پنجم پژوهش
۱۳۰	جدول ۴-۵۶. میانگین رتبه‌ها و درجه اهمیت ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی
۱۳۱	جدول ۴-۵۷. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه ششم پژوهش
۱۳۲	جدول ۴-۵۸. میانگین رتبه‌ها و درجه اهمیت ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی از دیدگاه کتابداران
۱۳۲	جدول ۴-۵۹. رتبه‌بندی میزان تأثیر ابعاد خدمات الکترونیکی بر کیفیت این خدمات از دیدگاه کتابداران و دانشجویان
۱۳۴	جدول ۴-۶۰. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه هفتم پژوهش

فهرست اشکال

صفحه	عنوان شکل
۳۴	شکل ۱-۲. مدل مفهومی برای درک و بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی براساس مدل ای-اس کوال
۷۵	شکل ۱-۴. ساختار مدل تلفیقی

فصل اول

درآمدی بر پژوهش

۱-۱. مقدمه

ضرورت پرداختن به کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به نقش مهمی که دانشگاه‌های امروزی در جامعه ایفا می‌کنند، بسیار مشهود است. یکی از گزینه‌های کتابخانه‌ها برای ارتقا و توسعه سطح خدمات و دگرگونی آن، بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی می‌باشد. از این رو، کتابخانه‌های دانشگاهی در تلاش هستند بخش گسترده‌ای از خدمات خود را به صورت الکترونیکی ارائه نمایند. نکته مهم در ارتقای خدمات کتابخانه، هماهنگ ساختن خدمات ارائه شده بر اساس نیازها و انتظارات استفاده‌کنندگان از کتابخانه است. در عصر حاضر با توجه به عواملی همچون تولید روزافزون اطلاعات، تغییر در شکل منابع اطلاعاتی و نیز توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، کتابخانه‌هایی موفق‌تر خواهند بود که خود را با شرایط جدید وفق دهند و سطح کیفیت خدمات خود را بالا ببرند.

تغییر در شرایط و تحویل و دسترس‌پذیری اطلاعات، همچنین باعث شده است تا نیازهای اطلاعاتی کاربران نیز تغییر یابد و انتظارات کاربران دگرگون شود. امروزه جامعه کاربری کتابخانه خود را تنها به منابع چاپی فیزیکی محدود نمی‌کند و تمام تلاش خود را می‌کند تا از دسترسی به منابع غنی و متنوع اطلاعاتی الکترونیکی سود برد.

به منظور همگام شدن با این تغییرات و حفظ و ارتقای کیفیت، کتابخانه‌ها به عنوان فراهم‌کننده خدمات و سازمان‌های خدماتی-اطلاعاتی، نیاز به ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده دارند. کیفیت مفهومی است که در تعاملات متقابل کتابخانه و کاربران آن تعریف می‌شود. در واقع توجه به خدمات کتابخانه بدون توجه به مردمی که آن‌ها را به کار می‌برند معنایی نخواهد داشت. برای ارزیابی دقیق و صحیح کیفیت خدمات الکترونیکی در نظر گرفتن درک کاربر از کیفیت خدمات و تأثیر آن بر رضایت کاربران آنان ضروری و مهم است. بررسی کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران، از آن جهت که انتظارات و میزان رضایتمندی آن‌ها را از کیفیت خدمات موجود مشخص می‌نماید، برای مدیران کتابخانه‌ها حائز اهمیت است و آن‌ها را در بهبود و اصلاح خدمات و ارائه خدمات باکیفیت یاری می‌کند.

افزایش سریع انواع منابع اطلاعاتی الکترونیکی و علاقه‌مندی کاربران به استفاده از این نوع منابع، انتظارات و نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی را دگرگون ساخته است. این تغییر در نیازها و انتظارات کاربران نیاز کتابخانه به ارائه خدمات جدیدتر و در پی آن سنجش کیفیت خدمات و رضایت کاربران را دو چندان می‌کند. از سوی دیگر، تغییر در تحویل خدمات و حرکت به سوی خدمات الکترونیکی، ابزارهای

سنجش جدید و روزآمدتر و متناسب‌تر با محیط جدید را می‌طلبد. تغییر در شیوه ارائه خدمات شیوه سنجش آن را نیز متحول می‌سازد و نیاز به شاخص‌ها و مدل‌های جدیدتری را برای سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات پدیدار می‌سازد. مدل‌های متعددی برای ارزیابی کیفیت خدمات - خواه سنتی و خواه الکترونیکی - ارائه شده است. از جمله این مدل‌ها می‌توان به سروکوال^۱، لیب‌کوال^۲، ای سروکوال^۳ و دیجی کوال^۴ اشاره کرد. اما آنچه که در به کارگیری این مدل‌ها ضرورت دارد و باید به آن توجه داشت، ویژگی‌های کتابخانه مورد بررسی جهت انتخاب ابزار درست است. کتابخانه‌های ایران در حال حاضر در یک وضعیت گذر از خدمات سنتی به خدمات الکترونیکی قرار دارند و بنابراین ابزار نیز بایستی متناسب با شرایط این کتابخانه‌ها انتخاب گردد. با این توضیحات، پژوهش حاضر بر آنست تا با بررسی مدل‌های موجود، مدلی تلفیقی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران ارائه دهد و به سنجش، ارزیابی و مقایسه کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران (دانشجویان تحصیلات تکمیلی) و کتابداران بپردازد.

۱-۲. بیان مسأله

به موازات ماهیت متغیر و پویای محیط اطلاعاتی عصر جدید، روش‌های سنتی و متداول سنجش کیفیت خدمات نیز نیازمند تحول و بازنگری است. به طور سنتی سنجش کتابخانه بر درونداد یا «مواد خام کتابخانه - پول، فضا، مجموعه، تجهیزات، و کارکنان» و برون‌داد یا اندازه‌گیری‌هایی که «کیفیت کار انجام شده را می‌سنجند یعنی تعداد کتاب‌های در گردش و تعداد سؤال‌های پاسخ داده شده در بخش مرجع» متمرکز بود. در حالی که ارزیابی‌های فعلی کتابخانه بیشتر بر نتیجه یا «روش‌هایی که به وسیله آن کاربران کتابخانه در نتیجه ارتباط با برنامه‌ها و منابع کتابخانه تغییر یافته‌اند» تمرکز دارند (ACRL, 2004 in Ackerman, 2007). با توجه به انتقال صورت گرفته از سنجش‌های فرایندگرا و درون محور به ارزیابی‌های ستاده‌محور و کاربرگرا، استفاده از تکنیک‌های جدید سنجش کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند به ارتقای سطح کیفیت خدمات آن‌ها کمک شایانی نماید (میرغفوری، ۱۳۸۵). محیط اطلاعاتی رقمی شده و خدمات الکترونیکی به ابزارهای خاص خود برای سنجش عملکرد و کیفیت نیاز دارند. افزایش تعداد منابع و خدمات اطلاعاتی الکترونیکی شبکه‌ای، موجب افزایش علاقه و تحقیقات در زمینه گسترش آمارها و گسترش سنجه‌هایی برای توصیف این محیط در حال ظهور برای فراهم آوری اطلاعات شده است (Franklin & Plum, 2008).

¹ ServQual

² LibQual

³ E-ServQual

⁴ DigiQual

آگاهی از دیدگاه‌های کاربران پیرامون کیفیت خدمات کتابخانه، ابزاری مناسب در ارائه خدمات باکیفیت و متنوع به حساب می‌آید. دگرگونی‌های حاصل از توسعه فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی در تغییر انتظارات و نیازهای اطلاعاتی کاربران نقش تأثیرگذاری داشته‌اند. بنابراین کتابخانه‌ها برای تأمین نیازهای در حال تغییر کاربران خود، باید از نیازهای آنان در شرایط متغیر آگاه باشند. به همین دلیل ضرورت دارد نیازها و انتظارات کاربران به طور مستمر شناسایی شده و اقدامات لازم برای بهبود و اصلاح و هماهنگی خدمات با نیازها و انتظارات آنان صورت گیرد.

در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در سال‌های اخیر منابع و خدمات الکترونیکی روند رو به رشدی داشته است، اما به موازات آن ضرورت سنجش مداوم عملکرد و کیفیت خدمات نادیده انگاشته شده است. پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور از مدل‌های سروکوال و لیب‌کوال که برای سنجش خدمات سنتی کتابخانه‌ها طراحی شده‌اند، استفاده کرده‌اند. نظر به تحول در کتابخانه‌ها و رقومی شدن آن‌ها، در سال‌های اخیر این معیارها در سطح جهانی متحول شده‌اند و ابزارهایی همچون دیجی کوال و ای-سروکوال برای سنجش خدمات در محیط‌های الکترونیکی و رقومی طراحی شده‌اند. با وجود اینکه خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران رواج یافته است، هنوز خدمات کتابخانه ترکیبی از خدمات سنتی و الکترونیکی است؛ بنابراین مدل‌های موجود بین‌المللی برای ارزیابی خدمات الکترونیکی که با توجه به شرایط موجود در کتابخانه‌های خارج از کشور طراحی شده‌اند نمی‌توانند ارزیابی درستی از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران که ترکیبی از خدمات الکترونیکی و سنتی ارائه می‌دهند به دست دهند.

آخرین ارزیابی عملکرد در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی در سال ۱۳۸۶ توسط باباغیبی و فتاحی به انجام رسید. از آن سال تاکنون خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه به سوی الکترونیکی شدن گسترش یافته است. اکنون ترکیبی از خدمات سنتی و الکترونیکی در کتابخانه‌های این دانشگاه همانند سایر دانشگاه‌های ایران ارائه می‌شود. پس از گذشت ۵ سال از این ارزیابی عملکرد که تنها به بررسی خدمات سنتی و نه الکترونیکی پرداخته است و از سویی ترکیب خدمات سنتی و الکترونیکی در این کتابخانه‌ها، خلأیی در ارزیابی عملکرد به منظور بهبود خدمات مشهود است. بر این اساس، مسأله اساسی این پژوهش این است که آیا کیفیت خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهود از دیدگاه کتابداران و کاربران آن‌ها بر اساس مدل تلفیقی ارائه شده در حد مطلوبی قرار دارد یا خیر؟

۱-۳. ضرورت و اهمیت پژوهش

کتابخانه‌های دانشگاهی برای رفع نیازهای جامعه کاربری خود به شناخت مراجعان و دیدگاه‌ها و انتظارات آن‌ها نیازمندند. اهمیت دادن به نظرات جامعه استفاده‌کننده، عاملی مهم در یک نظام اطلاعاتی است (زمانی و اله دادیان، ۱۳۸۶). همان‌گونه که پیش‌تر نیز اشاره شد، خدمات کتابخانه و کاربران کتابخانه همواره در تعامل با یکدیگر هستند (باکلند، ۱۳۸۲). ارزیابی کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران، توجه به دیدگاه‌های آنان در مدیریت و بهبود کیفیت خدمات را تضمین می‌نماید. با این توضیحات، ضرورت آگاهی از دیدگاه کاربران و نیز بررسی و سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی بر کسی پوشیده نیست. آگاهی از دیدگاه کاربران در مورد وضعیت موجود کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند مدیران کتابخانه‌ها را به سمت اصلاح، بهبود و ارائه خدمات با کیفیت سوق دهد.

ظهور محیط اطلاعاتی جدید سبب تغییر در خدمات اطلاعاتی متناسب با این محیط اطلاعاتی و نیز نیازها و انتظارات کاربران کتابخانه‌ها شده است. بنابراین کتابخانه‌ها باید آگاهی خود را از انتظارات و دیدگاه‌های کاربرانشان روزآمد کنند تا بتوانند خدمات به‌روزتر و متناسب‌تر با این نیازها و انتظارات ارائه دهند. این آگاهی و شناخت مستلزم به کارگیری ابزارهای جدید برای سنجش متناسب با خدمات و به تبع آن انتظارات تغییر یافته است.

پژوهش حاضر سعی دارد تا متناسب با خدمات الکترونیکی که در حال حاضر در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران ارائه می‌گردد، جنبه‌هایی از مدل‌های سنجش خدمات کتابخانه‌ها را گزینش و با این مدل تلفیقی به سنجش خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی بپردازد. با این ارزیابی نقاط ضعف و قوت موجود در ارائه خدمات الکترونیکی شناسایی شده و برنامه‌ریزی‌های مؤثر جهت ارتقای کیفیت خدمات الکترونیکی صورت می‌گیرد.

نتایج این پژوهش علاوه بر ارائه مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، می‌تواند مدیران کتابخانه‌ها را در شناخت دیدگاه‌ها و انتظارات کاربران یاری دهد. همچنین نتایج حاصل از دستیابی به اهداف این پژوهش می‌تواند مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را از نقاط ضعف و قوت خدمات الکترونیکی ارائه شده آگاه سازد و آن‌ها را در تصمیم‌گیری‌های بهینه و بهبود و اصلاح کیفیت خدمات الکترونیکی یاری دهد.