ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

بررسی ۱۴۰۱

حمیده بیرامی طارونی

وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
(ایرانداک)

به نام ایزد یکتا

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

بررسی ۱۴۰۱

ak.irandoc.ac.ir

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

بررسی ۱۴۰۱

ak.irandoc.ac.ir

حمیده بیرامی‌طارونی

وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

(ایرانداک)

تهران ۱۴۰۲

سرشناسه	:	بیرامی طارونی، حمیده، ۱۳۵۵ -
عنوان و نام پدیدآور	:	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بررسی ۱۴۰۱/حمیده بیرامی‌طارونی.
مشخصات نشر	:	تهران: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۱۴۰۲.
مشخصات ظاهری	:	[۸۷] ص.: جدول (بخشی رنگی)، نمودار (بخشی رنگی).؛ ۲۲* ۲۹ س‌م.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۹۳۴۸۴-۰-۶
وضعیت فهرست نویسی:		فیپا
موضوع	:	کتابخانه‌های دانشگاهی -- ایران -- خدمات اطلاع‌رسانی -- نمونه‌پژوهی
موضوع	:	Libraries – Iran – Information services – Case studies
موضوع	:	کتابخانه‌ها -- ایران – رضایت کاربران – نمونه‌پژوهی
موضوع	:	Libraries – User satisfaction -- Iran – Case studies
موضوع	:	کنترل کیفی -- ایران – نمونه‌پژوهی
موضوع	:	Quality control -- Iran – Case studies
شناسه افزوده	:	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شناسه افزوده	:	Iranian Research Institute for Information Science and Technology
رده بندی کنگره	:	Z۶۷۵
رده بندی دیویی	:	۰۲۷/۷۰۹۵۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۹۲۱۱۰۵۶

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

بررسی ۱۴۰۱

ak.irandoc.ac.ir

وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

(ایرانداک)

پدیدآور: حمیده بیرامی طارونی beyrami@irandoc.ac.ir

© ۱۴۰۲: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)

طراح جلد: رضا عبدالحسینی

نوبت چاپ: نخست ۱۴۰۲

تهران- خیابان انقلاب- چهارراه فلسطین- شماره ۱۰۹۰

صندوق پستی ۱۳۷۱-۱۳۱۸۵

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)

irandoc.ac.ir

فهرست

عنوان | صفحه

پیش‌گفتار..... نه

بخش نخست: درآمد..... ۱۱

بخش دوم: پاسخ دهندگان برپایهٔ مؤسسه..... ۱۷

بخش سوم: گزیده برای دانشگاه..... ۲۱

بخش چهارم: گزیده برای دانشجو..... ۳۳

بخش پنجم: گزیده برای دانش‌آموخته..... ۴۳

بخش ششم: گزیده برای هیئت علمی..... ۵۳

بخش هفتم: گزیده برای کارکنان کتابخانه..... ۶۳

بخش هشتم: گزیده برای کارکنان دیگر..... ۷۳

پیوست الف. ابعاد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها..... ۸۳

پیش‌گفتار

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها (بررسی ۱۴۰۱) کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را برپایهٔ پروتکل لایب‌کوال+ نشان می‌دهد. این کتاب کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را در شش زیرگروهِ مؤسسه، دانشجو، دانش‌آموخته، هیئت علمی، کارکنان کتابخانه، و کارکنانِ دیگر برای ۳۵ کتابخانهٔ زیرپوشش سامانه آمار کتابخانه‌ها (آک) بازنمایی می‌کند. این کتابخانه‌ها همگی زیرپوشش وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری و کتابخانه مرکزی هستند.

الگوی بازنمایی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نیز از کتاب LibQUAL+ گرفته شده است که ارزیابیِ سالانهٔ کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و غیردانشگاهیِ عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی را با پیشینه‌ای بیش از ۲۰ سال منتشر می‌کند.

داده‌های آماری برای این پیمایش با سامانهٔ پُرسا به نشانی porsa.irandoc.ac.ir گردآوری شده‌اند. هر یک از کتابخانه‌ها دارای یک نماینده هستند که رئیس یا معاون پژوهش و فناوری مؤسسهٔ مادر معرفی کرده است. این نمایندگان، پیوند پرسشنامهٔ پرسا را در دسترس کاربران گذاردند و کاربران هر کتابخانه نیز پرسشنامه را پُر کردند. گروه اشتراک منابع در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، داده‌های آماری را دریافت و واکاوی کرد. یافته‌های واکاوی داده‌های گردآوری شده برای سال ۱۴۰۱، در اینجا منتشر شده است.

در پایان از نماینده‌های گرامی سامانهٔ آمار کتابخانه‌ها (آک) و کتابداران گرانقدر برای همکاری کارساز آن‌ها؛ جناب آقای دکتر سیروس علیدوستی به ویژه به خاطر راهنمایی و تشویقی که داشتند؛ و جناب آقای دکتر محمد حسن‌زاده برای پشتیبانی که دارند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

آشکار است که هرگونه کاستی در این کتاب بر عهده پدیدآور بوده و آنچه حُسن در آن یافت شود، مرهون این همکاری‌هاست.

یاری از اوست
حمیده بیرامی طارونی
۱۴۰۲

بخش نخست:

درآمد

۱ درآمد

۱-۱ لایب‌کوال+: شناسایی و گسترش کیفیت خدمات کتابخانه

لایب‌کوال+ ابزاری است که کتابخانه‌ها از آن برای درخواست، ردیابی، دریافت، و کنش به دیدگاه‌های کاربران درباره کیفیت خدمات بهره می‌برند. این خدمات از سوی انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (ای.آر.ال.) به جامعه کتابخانه پیشنهاد می‌شود. این پروتکل یک دیدگاه‌سنجی مبتنی بر وب است که موشکافانه آزمایش شده است که به کتابخانه‌ها یاری رساند تا خدمات کتابخانه را ارزیابی و بهبود بخشند، فرهنگ سازمانی را دگرگون کنند، و کتابخانه را بازاریابی کنند. ابزار پیمایش کمینه، دریافت شده، و نمای شایسته کیفیت خدمات کاربران کتابخانه را از سه بُعد[۱] اندازه‌گیری می‌کند: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان. هدف‌های لایب‌کوال+ بر این پایه‌اند:

- پرورش فرهنگ والایی در بیان خدمات کتابخانه‌ای
- یاری‌رسانی به کتابخانه‌ها برای دریافت دیدگاه کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه
- گردآوری و تفسیر بازخورد کاربران کتابخانه به شکل نظام‌مند در بازه زمانی
- بیان اطلاعات ارزیابی سنجش‌پذیر از مؤسسه‌های همتا
- شناسایی بهترین شیوه‌ها در خدمات کتابخانه‌ای
- نیروافزایی چیرگی‌های واکاوی کارکنان کتابخانه برای تفسیر و کار بر پایهٔ داده‌ها

۱-۲ دسترسی وب به داده‌ها

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بررسی ۱۴۰۱ از نشانی ak.irandoc.ac.ir در دسترس است.

۱-۳ تفسیر داده‌ها

میانگین

میانگین یک گروه شماره‌ها، میانگین حسابی آنها است که با افزودن آنها و بخش بر شمار همه آنها سنجیده می‌شود.

[۱] Dimension

در این کتاب، ابزارهایی برای نماهای کمینه، دریافت شده، و شایسته کاربران از کیفیت خدمات برای هر نمونه در دیدگاه‌سنجی LibQUAL+ بیان شده است.

انحراف استاندارد

انحراف استاندارد (SD) سنجه‌ای برای اندازه‌گیری پراکندگی داده‌ها در پیرامون میانگین آنها است. انحراف استاندارد بستگی به سنجیدن میانگین دوری هر تراز از میانگین دارد. اگر همه کاربران به یک نمونه یکسان برجستگی دهند، انحراف استاندارد صفر خواهد بود. انحراف استانداردهای بزرگتر نشان دهنده دیدگاه‌های گوناگون کاربران دربارهٔ کیفیت خدمات کتابخانه است.

شایستگی خدمات

برجستگی شکاف شایستگی خدمات با کم کردن کمینه برجستگی از تراز دریافت شده در هر پرسش داده شده برای هر کاربر، سنجیده می‌شود. هم میانگین و هم انحراف استاندارد برای برجستگی‌های شکاف شایستگی خدمات در هر نمونه از دیدگاه‌سنجی، و همچنین برای هر یک از سه بُعد کیفیت خدمات کتابخانه آورده شده است. به شکل فراگیر، شایستگی خدمات نشان دهنده سنجش برآورده کردن کمینه چشمداشت‌های کاربران است. تراز شکاف شایستگی خدمات منفی نشان می‌دهد که نمای دریافت شده کاربران از کیفیت خدمات کمتر از کمینه تراز کیفیت خدمات آنها است.

برتری خدمات

برجستگی شکاف برتری خدمات با کم کردن برجستگی دلخواه از تراز دریافت شده در هر پرسش داده شده برای هر کاربر، سنجیده می‌شود. هم میانگین و هم انحراف استاندارد برای برجستگی شکاف برتری خدمات در هر نمونه از دیدگاه‌سنجی، و همچنین برای هر یک از سه بُعد کیفیت خدمات کتابخانه آورده شده است. به شکل فراگیر، برتری خدمات نشان دهنده سنجش فراتر رفتن از چشمداشت‌های دلخواه کاربران است. تراز شکاف برتری خدمات مثبت نشان می‌دهد که نمای کیفیت خدمات دریافت شده از سوی کاربران بالاتر از نمای شایسته کیفیت خدمات آنها است.

نمودارهای رادار

نمودارهای رادار در سراسر برگ‌های زیر برای نمایش برآیندهای روی‌هم و برآیندهای هر مؤسسه به کار گرفته شده است. نمودارهای رادار زمانی کارآمد هستند که بخواهید به چندین کنشگر ناهمگون که همه وابسته به یک بخش هستند نگاه کنید. نمودارهای راداری که گاهی «نمودار عنکبوتی» یا «نمودار قطبی» نامیده می‌شوند، دارای چندین میله یا پره هستند که می‌توان داده‌ها را در راستای آنها کشید. دگرگونی‌ها در داده‌ها با

دوری از هسته نمودار نشان داده می‌شود. راسته‌ها، نوک‌های داده را برای هر رشته به هم پیوند می‌دهند، و یک مارپیچ در پیرامون هسته می‌سازند.

دربارهٔ برآیندهای دیدگاه‌سنجی LibQUAL+ ، هر میله یک پرسش دیدگاه‌سنجی گوناگون را نشان می‌دهد. پرسش‌ها با یک کوته نوشت در پایان هر میله بازشناخته می‌شوند. سه بُعد اندازه‌گیری شده از سوی دیدگاه‌سنجی با هم در نمودارهای رادار گروه‌بندی می‌شوند، و هر بُعد با برچسب: تأثیر خدمات (تخ)، کنترل اطلاعات (کا)، و کتابخانه به عنوان مکان (کم) نشان داده شده است.

نمودارهای رادار در این کتاب برای بیان گزیدهٔ نمونه‌ها (برآیندهای ۲۲ پرسش بنیادین دیدگاه‌سنجی) به کار رفته است.

چگونه یک نمودار رادار را بخوانیم

نمودارهای رادار روشی کارساز برای نشان دادن آسیب‌گاه‌ها و توانمندی‌ها به شکل نگاره‌ای با توانایی دیدن همگرایی یا یکنواختی داده‌ها است. نوک‌های نزدیک به هسته اندازه کم را نشان می‌دهند، در هنگامی که نوک‌های نزدیک به لبه نشان‌دهنده اندازه بسیار هستند. هنگام گزارش نمودار راداری، بررسی هر میله جداگانه و همچنین شکل فراگیر نمودار برای به دست آوردن دریافت درست از معنای آن باارزش است. با دیدن این که آیا مارپیچ یکنواخت است یا ناپایدار است، می‌توانید ببینید که چه اندازه داده دگرگونی دارد.

نماهای کمینه، شایسته، و دریافت شده کیفیت خدمات پاسخ دهندگان در هر میله از نمودارهای راداری LibQUAL+ کشیده می‌شود. به شکل فراگیر، یک نمودار راداری شکاف‌های برآمده میان سه نما را نشان می‌دهد، و نیز نشان می‌دهد که دریافت کاربران از خدمات در «دامنه تاب‌آوری» نهاده شده است. دوری میان کمینه چشمداشت‌ها و دریافت شده از کیفیت خدمات و دوری میان نماهای شایسته و دریافت شده آنها از کیفیت خدمات نشان داده شده است. هنگامی که دریافت کاربران بیرون از «دامنه تاب‌آوری» نهاده شده است، نمودار دامنه‌هایی را دربر می‌گیرد. اگر دوری میان کمینه چشمداشت‌ها و دریافت شده کاربران از خدمات نشان داده شود، این نشان دهنده تراز شکاف شایستگی خدمات منفی است. اگر دوری میان نمای شایسته خدمات و دریافت شده از خدمات نشان داده شود، این نشان دهنده برجستگی شکاف برتری خدمات مثبت است.

بیزش داده‌ها

در گردآوری داده‌های گزیده گزارش شده در اینجا، سنجه‌های گوناگونی برای برگزیدن اینکه کدام پاسخ‌ها در واکاوی‌ها گنجانده شود، به کار رفته است.

۱. **داده‌های درست:** برای فرستادن دیدگاه‌سنجی، کاربران باید به (الف) خدمات با کمینه پذیرفتنی، (ب) خدمات دلخواه، و (ج) خدمات دریافت شده تراز دهند. اگر این چنین نبود، زمانی که کاربر به فرستادن پرسشنامه دست می‌زند، نرم‌افزار به کاربر پیام می‌دهد که داده‌های درست را وارد کنید.

اگرچه شاید کاربر بدون به پایان رساندن همه نمونه‌ها، دیدگاه‌سنجی را رها کند. تنها پیشینه‌هایی با داده‌های درست در اینجا آورده شده است.

۲. پاسخ‌های ناسازگار: یکی از ویژگی‌های گیرای الگوی اندازه‌گیری شکاف این است که شکل ترازبندی، بررسی ناهماهنگی‌ها (برای نمونه، وارونگی برجستگی‌ها) در داده‌های پاسخ را فراهم می‌کند. به شکل خردمندانه، درباره یک بخش، رتبه «کمینه» نباید بالاتر از رتبه «شایسته» در همان نمونه باشد. هر یک از پرسشنامه‌های دریافت شده که دربرگیرنده بیش از سه ناسازگاری بودند از آمار برگزیده پاک شد.

بخش دوم:

پاسخ دهندگان برپایهٔ مؤسسه

۲ پاسخ دهندگان برپایهٔ مؤسسه

در زیر سیاهه‌ای از مؤسسه‌هایی که در دیدگاه‌سنجی لایب‌کوال+ ۱۴۰۱ هم‌انبازی کردند، آمده است. شمار، و درصد پاسخ دهندگان از هر مؤسسه بیان شده است.

مؤسسه		پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
ش.	نام مؤسسه		
۱)	پژوهشگاه دانشهای بنیادی	۱۳	٪۹۸/۰
۲)	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	۵	٪۳۸/۰
۳)	پژوهشگاه ملی اقیانوس‌شناسی و علوم جوی	۹	٪۶۸/۰
٤)	پژوهشگاه ملی مهندسی ژنتیک و زیست فناوری	۳۳	٪٤۹/۲
۵)	پژوهشگاه هوافضا	۳	٪۲۳/۰
٦)	دانشگاه آیت‌الله العظمی بروجردی (ره)	۷	٪۵۳/۰
۷)	دانشگاه ارومیه	۱٦	٪۲۱/۱
۸)	دانشگاه بجنورد	۹	٪۶۸/۰
۹)	دانشگاه تحصیلات تکمیلی صنعتی و فناوری پیشرفته	۲۳	٪۷٤/۱
۱۰)	دانشگاه تربیت مدرس	۵۳	٪٤
۱۱)	دانشگاه حکیم سبزواری	۲٤	٪۸۱/۱
۱۲)	دانشگاه خلیج فارس	۲۵٦	٪۳٤/۱۹
۱۳)	دانشگاه سلمان فارسی کازرون	۱۹	٪٤٤/۱
۱٤)	دانشگاه سمنان	۳۲	٪٤۲/۲
۱۵)	دانشگاه شهید باهنر کرمان	٤۸	٪٦۳/۳
۱٦)	دانشگاه شهید بهشتی	۱۷	٪۲۸/۱
۱۷)	دانشگاه شهید چمران اهواز	۱۹	٪٤٤/۱
۱۸)	دانشگاه شیراز	۱٤	٪۰٦/۱
۱۹)	دانشگاه صنعتی اصفهان	۸۸	٪٦۵/٦
۲۰)	دانشگاه صنعتی امیرکبیر (پلی تکنیک تهران)	۱۱۳	٪۵۳/۸
۲۱)	دانشگاه صنعتی سهند	٤٤	٪۳۲/۳
۲۲)	دانشگاه صنعتی شیراز	۸	٪٦/۰
۲۳)	دانشگاه صنعتی همدان	۱	٪۰۸/۰
۲٤)	دانشگاه علم و صنعت ایران	۷۲	٪٤٤/۵
۲۵)	دانشگاه علم و فناوری مازندران	۱۳	٪۹۸/۰
۲٦)	دانشگاه فردوسی مشهد	۲۰۷	٪٦۳/۱۵
۲۷)	دانشگاه قم	۳	٪۲۳/۰
۲۸)	دانشگاه کوثر (ویژه خواهران)	۲۲	٪٦٦/۱
۲۹)	دانشگاه میبد	۱۰	٪۷٦/۰
۳۰)	دانشگاه ولی‌عصر (عج) رفسنجان	۲۹	٪۱۹/۲

مؤسسه		پاسخ‌دهندگان	پاسخ‌دهندگان
ش.	نام مؤسسه	شمار	درصد
۳۱)	دانشگاه هنر	۲۳	٪۷٤/۱
۳۲)	دانشگاه هنر اسلامی تبریز	۱٦	٪۲۱/۱
۳۳)	دانشگاه یزد	٦۱	٪٦۱/٤
۳٤)	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)	۹	٪٦۸/۰
۳۵)	مؤسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران	۵	٪۳۸/۰
	زیرجمع	**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**
جمع جمع		**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**

بخش سوم:

گزیده برای دانشگاه

۳ گزیده برای دانشگاه

۳-۱ گزیده جمعیت شناختی برای دانشگاه

۳-۱-۱ پاسخ دهندگان برپایه گروه کاربران

گروه کاربران		پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
دانشجو			
سال نخست		۲۳۸	٪۹۸/۱۷
سال دوم		۲۲٦	٪۰۷/۱۷
سال دوم		۱۵۰	٪۳۳/۱۱
سال چهارم		۹٦	٪۲۵/۷
سال پنجم و بالاتر		۵٤	٪۰۸/٤
	زیرجمع	**۷٦٤**	**٪۷/۵۷**
دانش‌آموخته			
		۹۳	٪۰۲/۷
	زیرجمع	**۹۳**	**٪۰۲/۷**
هیئت علمی			
مربی		۵	٪۳۸/۰
استادیار		۱۱۲	٪٤٦/۸
دانشیار		۵۹	٪٤٦/٤
استاد		۳۲	٪٤۲/۲
	زیرجمع	**۲۰۸**	**٪۷۱/۱۵**
کارکنان			
کارکنان کتابخانه		۱۰۳	٪۷۸/۷
کارکنان پژوهش		۲۳	٪۷٤/۱
سایر کارکنان		۱۳۳	٪۰۵/۱۰
	زیرجمع	**۲۵۹**	**٪۵٦/۱۹**
جمع جمع		**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**

۳-۱-۲ پاسخ دهندگان برپایه مقطع تحصیلی

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ مقطع تحصیلی نشان می‌دهد.

گروه کاربران		پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
مقطع تحصیلی			
کاردانی		۱۵	٪۱۳/۱
کارشناسی		٤٦۹	٪٤۲/۳۵
کارشناسی‌ارشد		٤۷۲	٪٦۵/۳۵
دکترای حرفه‌ای		۱۷	٪۲۸/۱
دکترای تخصصی (پی. اچ. دی.)		۳۵۱	٪۵۱/۲٦
	زیرجمع	**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**
جمع جمع		**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**

۳-۱-۳ پاسخ دهندگان برپایه گروه آموزشی

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ گروه آموزشی نشان می‌دهد.

گروه کاربران	پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
گروه آموزشی		
علوم انسانی و اجتماعی	٤٢٣	٪۹۵/۳۱
علوم پایه	۲۳۰	٪۳۷/۱۷
فنی و مهندسی	۵۱۱	٪٦/۳۸
علوم پزشکی و بهداشت	۱۲	٪۹۱/۰
علوم کشاورزی	۸۰	٪۰٤/٦
دامپزشکی	۱۲	٪۹۱/۰
هنر	۵٦	٪۲۳/٤
زیرجمع	**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**
جمع جمع	**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**

۳-۱-٤ پاسخ دهندگان برپایه جنس

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ جنس نشان می‌دهد.

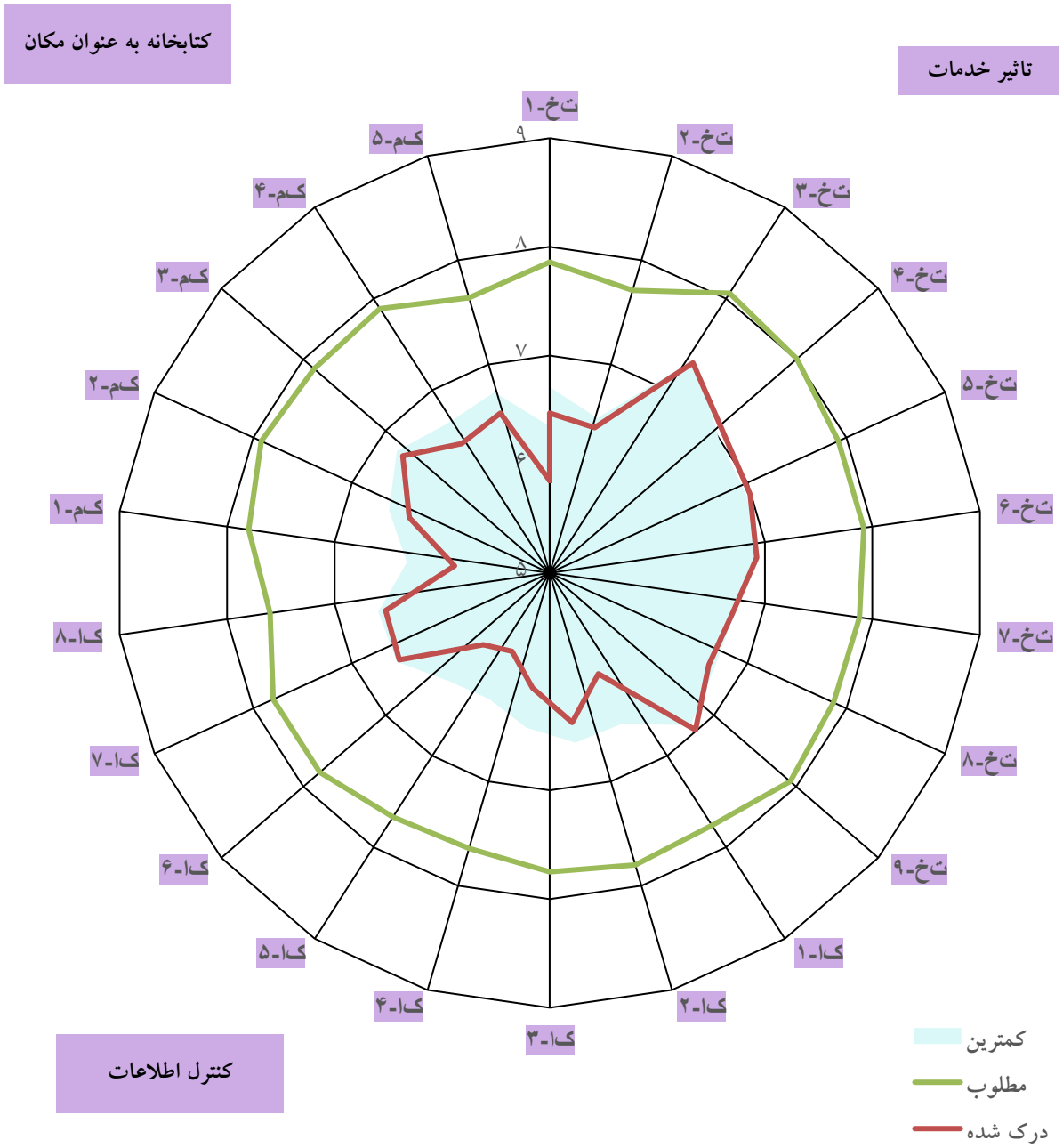
گروه کاربران	پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
جنس		
زن	٥٦٩	٪۹۸/٤۲
مرد	۷٥٥	٪۰۲/٥۷
زیرجمع	**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**
جمع جمع	**۱۳۲٤**	**٪۱۰۰**

۳-۲ گزیده پرسش‌های هسته برای دانشگاه

این نمودار رادار برآیندهای روی‌همی را برای پرسش‌های بنیادین بررسی نشان می‌دهد. هر میله نشان دهنده یک پرسش است. یک کوته‌نوشت برای شناسایی هر پرسش در نوک بیرونی هر میله نمایش داده می‌شود. در هنگامی که پرسش‌های وابسته به هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به شکل ناگهانی در سراسر دیدگاه‌سنجی پراکنده شده است، در این نمودار آنها را به بخش‌هایی دسته‌بندی می‌کنند: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان.

در هر میله، نماهای کمینه، شایسته، و دریافت شده پاسخ دهندگان از کیفیت خدمات کشیده می‌شود، و «شکاف» به دست آمده میان سه نما (که نشان دهنده شایستگی خدمات، یا برتری خدمات) است نشان داده می‌شود.

دو جدول زیر میانگین ترازها، و انحراف استاندارد برای هر پرسش را نشان می‌دهد.

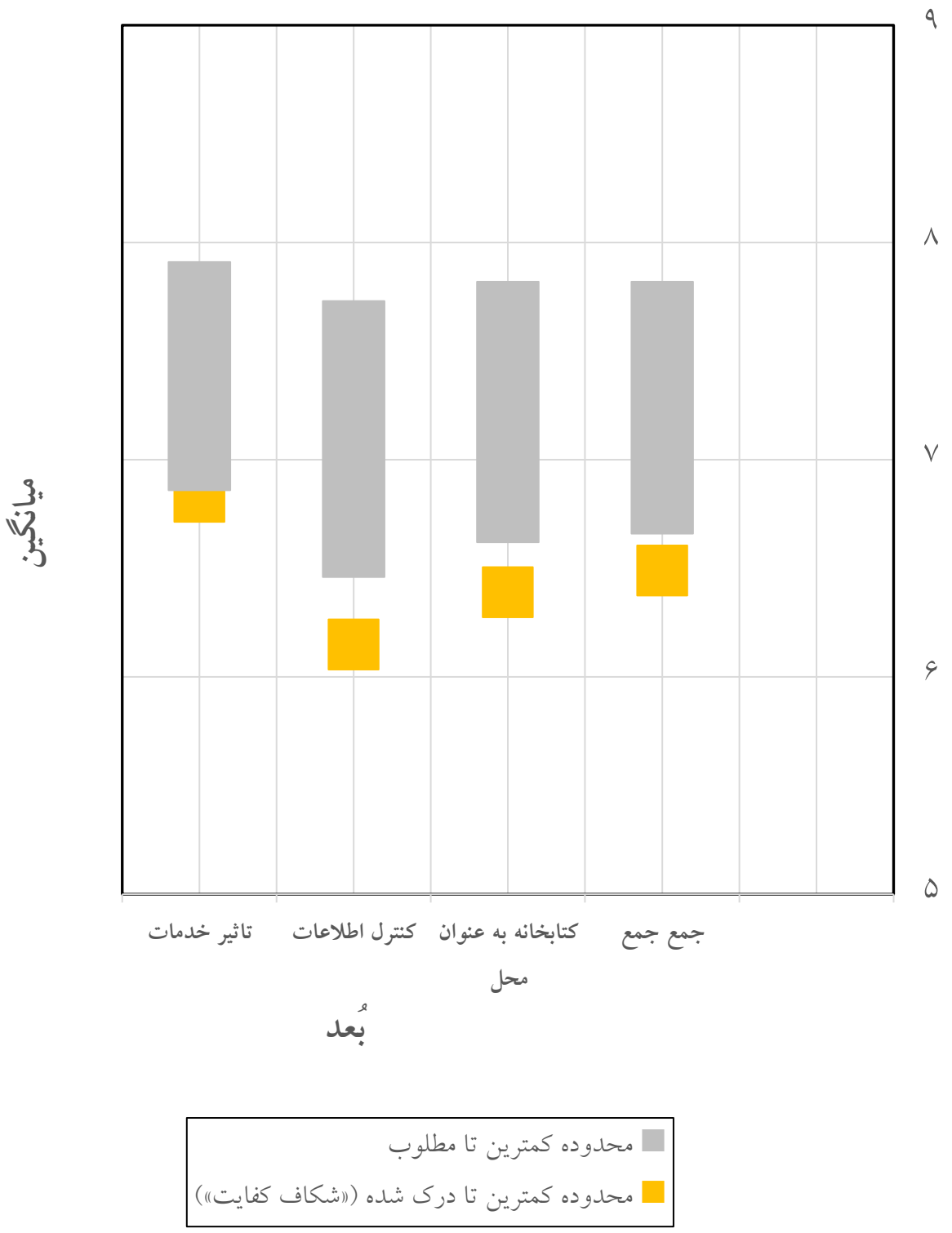


شناسه	متن پرسش	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک‌شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	٦/٧	٧/٨٦	٦/٤٧	-٠/٢٣	-١/٤٠	١٣٢٤
ت‌خ-٢	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	٦/٤٨	٧/٧١	٦/٤	-٠/٠٧	-١/٣٠	١٣٢٤
ت‌خ-٣	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	٧/٣٧	٨/٠٦	٧/٣٤	-٠/٠٣	-٠/٧٣	١٣٢٤
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	٦/٩٨	٨/٠١	٧/٠٥	٠/٠٧	-٠/٩٧	١٣٢٤
ت‌خ-٥	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	٦/٩٤	٧/٩٢	٦/٩٨	٠/٠٣	-٠/٩٤	١٣٢٤
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	٦/٩٣	٧/٩٢	٦/٩١	-٠/٠٢	-١/٠١	١٣٢٤
ت‌خ-٧	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	٦/٧٣	٧/٨٨	٦/٧٢	-٠/٠١	-١/١٦	١٣٢٤
ت‌خ-٨	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	٦/٧٤	٧/٨٧	٦/٦٩	-٠/٠٥	-١/١٨	١٣٢٤
ت‌خ-٩	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	٦/٩	٧/٩٣	٦/٩٧	٠/٠٨	-٠/٩٦	١٣٢٤
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-١	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	٦/٥٣	٧/٧٦	٦/٠٣	-٠/٤٩	-١/٧٢	١٣٢٤
ک‌ا-٢	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	٦/٥٧	٧/٨	٦/٣٩	-٠/١٨	-١/٤٢	١٣٢٤
ک‌ا-٣	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٤٣	٧/٧٥	٦/٠٧	-٠/٣٦	-١/٦٨	١٣٢٤
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٢٨	٧/٦٤	٥/٨	-٠/٤٧	-١/٨٤	١٣٢٤
ک‌ا-٥	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	٦/٣٥	٧/٦٧	٥/٩	-٠/٤٥	-١/٧٧	١٣٢٤
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	٦/٦٢	٧/٨	٦/٦	-٠/٠٣	-١/٢١	١٣٢٤
ک‌ا-٧	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	٦/٦١	٧/٨	٦/٥٥	-٠/٠٦	-١/٢٥	١٣٢٤
ک‌ا-٨	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	٦/٣١	٧/٦	٥/٨٨	-٠/٤٣	-١/٧٢	١٣٢٤
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-١	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	٦/٥٨	٧/٨	٦/٣٩	-٠/٢٠	-١/٤٢	١٣٢٤
ک‌م-٢	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	٦/٧٩	٧/٩٢	٦/٧٣	-٠/٠٦	-١/١٩	١٣٢٤
ک‌م-٣	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	٦/٦٦	٧/٨٧	٦/٤٤	-٠/٢٢	-١/٤٣	١٣٢٤
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	٦/٧٣	٧/٨٩	٦/٥٤	-٠/٢٠	-١/٣٥	١٣٢٤
ک‌م-٥	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	٦/٣٤	٧/٦٤	٥/٨٥	-٠/٤٩	-١/٧٩	١٣٢٤
جمع جمع		**٦/٦٦**	**٧/٨٢**	**٦/٤٩**	**-٠/١٨**	**-١/٣٤**	**١٣٢٤**

شناسه	متن پرسش	کمترین	مطلوب	درک شده	کفایت	برتری	شمار
		انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۲/۰۸	۱/۷۵	۲/۳۶	۲/۲۷	۲/٤٥	۱۳۲٤
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۲/۱٤	۱/۸	۲/۳۸	۲/۱۲	۲/۳٤	۱۳۲٤
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۱/۹۱	۱/٦۲	۲/۱۱	۱/۹٥	۲/۰٥	۱۳۲٤
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۱/۹۷	۱/٦٥	۲/۱۹	۱/۹۳	۲/۱۳	۱۳۲٤
ت‌خ-٥	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۱/۹۷	۱/۷۱	۲/۱٤	۱/۹۱	۲/۰۹	۱۳۲٤
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۲/۰۲	۱/۷۳	۲/۲۸	۲/۰۰	۲/۲۳	۱۳۲٤
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۲/۱	۱/۷۳	۲/۳۱	۲/۰۱	۲/۳۰	۱۳۲٤
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۲/۱۳	۱/۷۷	۲/٤	۲/۰۸	۲/۳٤	۱۳۲٤
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۲/۰٤	۱/۷۱	۲/۲۱	۱/۹۰	۲/۰۷	۱۳۲٤
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۲/۲۷	۱/۹۹	۲/۷	۲/٤۱	۲/۷٦	۱۳۲٤
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۲/۲۱	۱/۸۸	۲/٤۹	۲/۱۹	۲/٤٥	۱۳۲٤
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۱۸	۱/۸۸	۲/۳۹	۲/۲٥	۲/٤۸	۱۳۲٤
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۲۳	۲/۰۱	۲/٥۹	۲/۳۷	۲/٦٥	۱۳۲٤
ک‌ا-٥	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۲/۱۷	۱/۹۲	۲/٥۲	۲/۳۱	۲/٥٦	۱۳۲٤
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۲/۱۱	۱/۸۱	۲/۳۳	۲/۰۳	۲/۲۳	۱۳۲٤
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	۲/۰۹	۱/۸	۲/۳۲	۲/۰۰	۲/۲۲	۱۳۲٤
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۲/۲۱	۲	۲/٥۱	۲/۳٦	۲/٦۱	۱۳۲٤
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۲/۱٦	۱/۹۱	۲/٥۱	۲/۲٦	۲/٤٤	۱۳۲٤
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۲/۱۲	۱/۸	۲/۳۷	۲/۱۱	۲/۲٥	۱۳۲٤
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	۲/۱٦	۱/۸٦	۲/٥	۲/۱۹	۲/٤۱	۱۳۲٤
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۲/۱۱	۱/۸٦	۲/٤۲	۲/۱٦	۲/۳٤	۱۳۲٤
ک‌م-٥	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۲/۳	۲/۰٦	۲/٦۹	۲/٤٤	۲/٦٥	۱۳۲٤
جمع جمع		**۲/۱۲**	**۱/۸۳**	**۲/٤۰**	**۲/۱٥**	**۲/۳۷**	**۱۳۲٤**

۳-۳ گزیده ابعاد پرسش هسته برای دانشگاه

در نمودار زیر، برجستگی‌ها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه به شکل نگاره‌ای کشیده شده است. میله‌های بیرونی گستره کمینه تا میانگین ترازهای شایسته را برای هر بُعد نشان می‌دهد. میله‌های درونی نشان دهنده دامنه کمینه تا میانگین دریافت شده (شکاف شایستگی خدمات) برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه است.



جدول زیر میانگین ترازها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

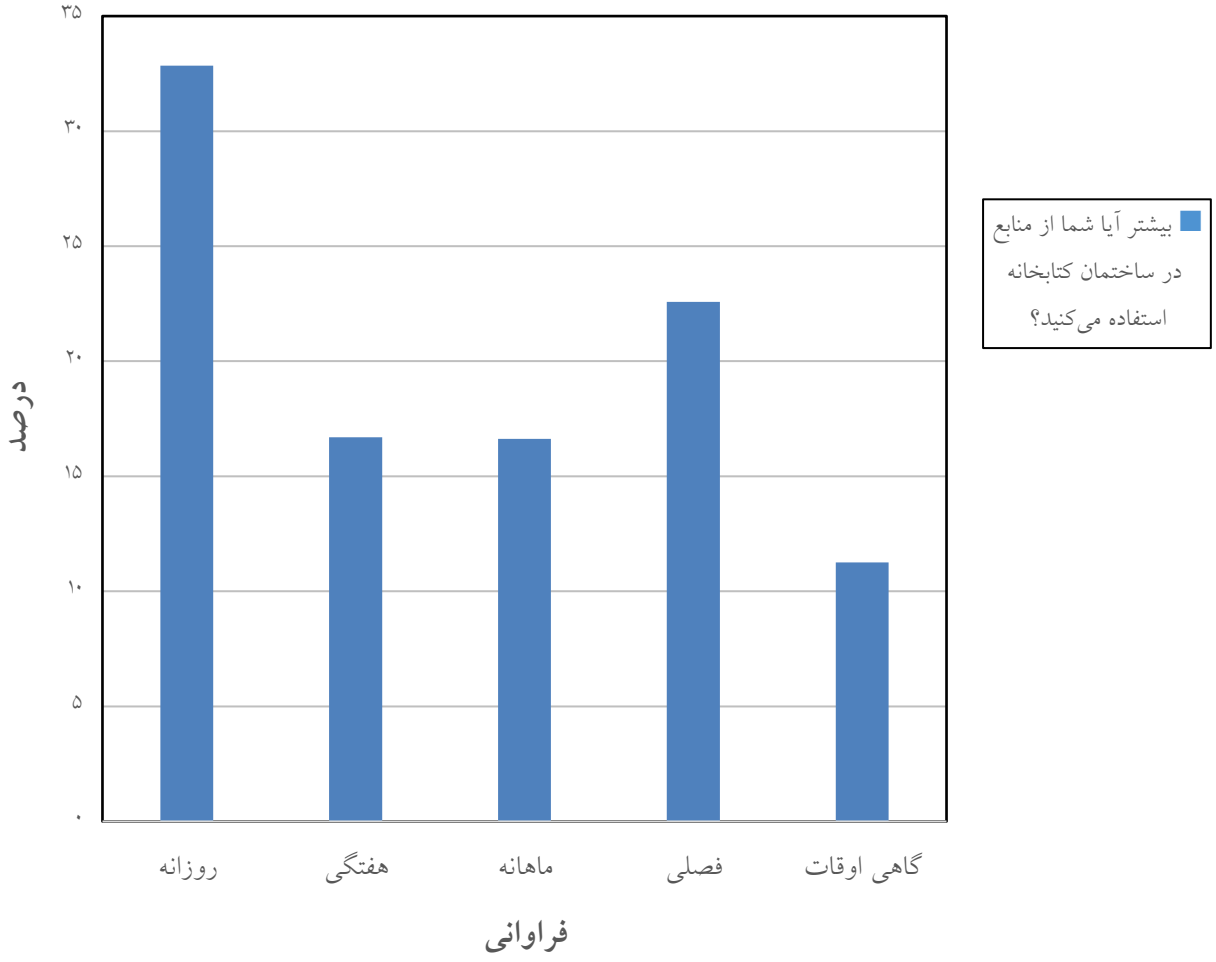
بُعد	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
تاثیر خدمات	٦/٨٦	٧/٩١	٦/٨٣	−٠/٠٣	−١/٠٧	١٣٢٤
کنترل اطلاعات	٦/٤٦	٧/٧٣	٦/١٥	−٠/٣١	−١/٥٨	١٣٢٤
کتابخانه به عنوان مکان	٦/٦٢	٧/٨٢	٦/٣٩	−٠/٢٣	−١/٤٤	١٣٢٤
جمع جمع	**٦/٦٦**	**٧/٨٢**	**٦/٤٩**	**−٠/١٨**	**−١/٣٤**	**١٣٢٤**

جدول زیر انحراف استانداردها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

بُعد	کمترین انحراف استاندارد	مطلوب انحراف استاندارد	درک شده انحراف استاندارد	کفایت انحراف استاندارد	برتری انحراف استاندارد	شمار
تاثیر خدمات	٢/٠٤	١/٧٢	٢/٢٦	٢/٠٢	٢/٢٢	١٣٢٤
کنترل اطلاعات	٢/١٨	١/٩١	٢/٤٨	٢/٢٤	٢/٤٩	١٣٢٤
کتابخانه به عنوان مکان	٢/١٧	١/٩	٢/٥	٢/٢٣	٢/٤٢	١٣٢٤
جمع جمع	**٢/١٢**	**١/٨٣**	**٢/٤٠**	**٢/١٥**	**٢/٣٧**	**١٣٢٤**

۳-٤ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای دانشگاه

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



	روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	گاهی اوقات	جمع
بیشتر آیا شما از منابع در ساختمان کتابخانه استفاده می‌کنید؟	٤۳۵ ٪۸۵/۳۲	۲۲۱ ٪٦۹/۱٦	۲۲۰ ٪٦۲/۱٦	۲۹۹ ٪۵۸/۲۲	۱٤۹ ٪۲۵/۱۱	۱۳۲٤ ٪۱۰۰

بخش چهارم:

گزیده برای دانشجو

٤ گزیده برای دانشجو

٤-١ گزیده جمعیت شناختی برای دانشجو

٤-١-١ پاسخ دهندگان برپایه جنس

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ جنس نشان می‌دهد.

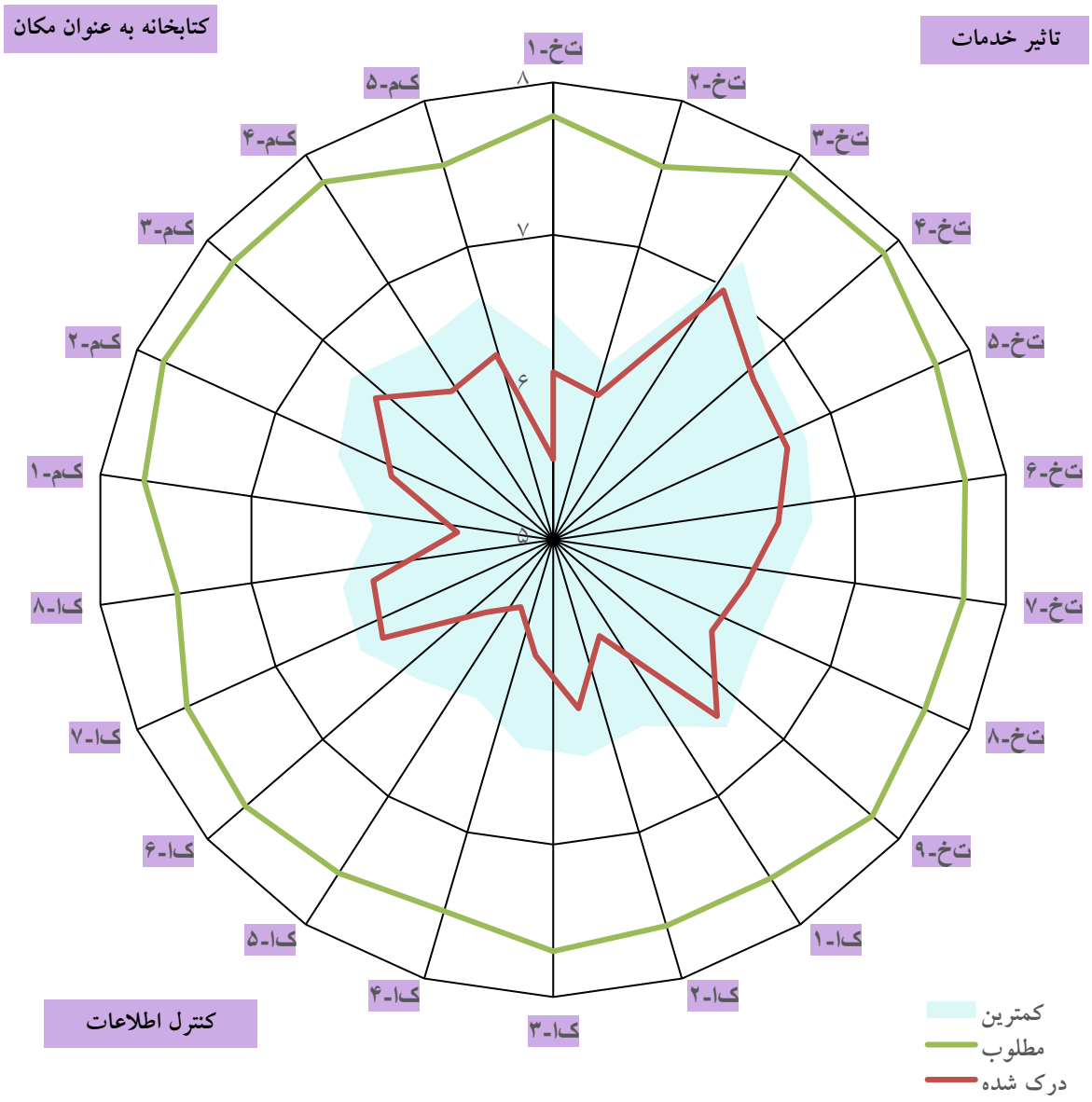
جنس:	پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
زن	٣٢٢	٪١٥/٤٢
مرد	٤٤٢	٪٨٥/٥٧
جمع	**٧٦٤**	**٪١٠٠**

۲-٤ گزیده پرسش‌های هسته برای دانشجو

این نمودار رادار برآیندهای روی‌همی را برای پرسش‌های بنیادین بررسی نشان می‌دهد. هر میله نشان دهنده یک پرسش است. یک کوته‌نوشت برای شناسایی هر پرسش در نوک بیرونی هر میله نمایش داده می‌شود. در هنگامی که پرسش‌های وابسته به هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به شکل ناگهانی در سراسر دیدگاه‌سنجی پراکنده شده است، در این نمودار آنها را به بخش‌هایی دسته‌بندی می‌کنند: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان.

در هر میله، نماهای کمینه، شایسته، و دریافت شده پاسخ دهندگان از کیفیت خدمات کشیده می‌شود، و «شکاف» به دست آمده میان سه نما (که نشان دهنده شایستگی خدمات، یا برتری خدمات) است نشان داده می‌شود.

دو جدول زیر میانگین ترازها، و انحراف استاندارد برای هر پرسش را نشان می‌دهد.

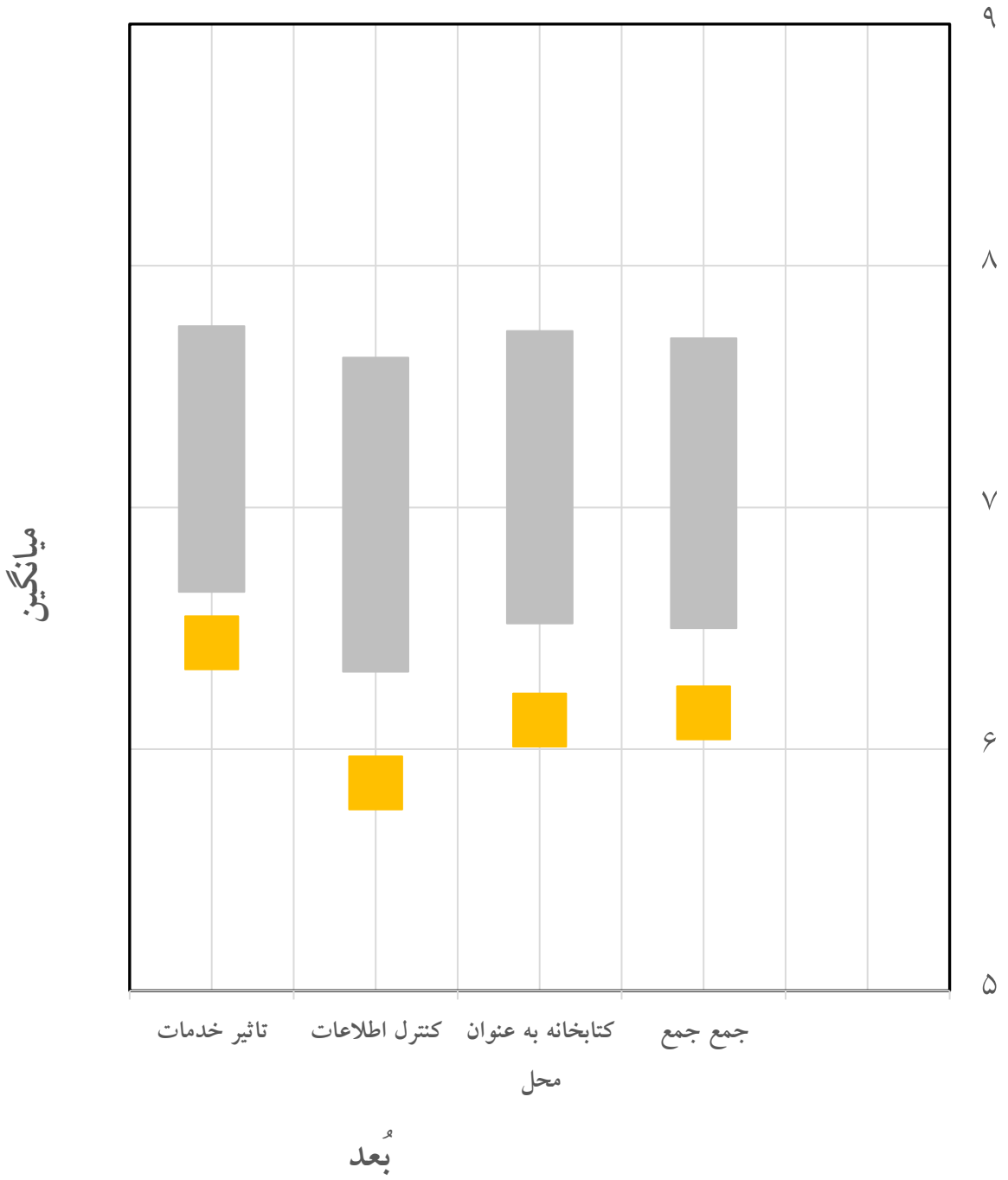


شناسه	متن پرسش	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	٦/٤٨	٧/٧٨	٦/١	-٠/٣٨	-١/٦٧	٧٦٤
ت‌خ-٢	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	٦/١٩	٧/٥٥	٥/٩٩	-٠/٢١	-١/٥٦	٧٦٤
ت‌خ-٣	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	٧/٢	٧/٨٦	٦/٩٨	-٠/٢٢	-٠/٨٨	٧٦٤
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	٦/٨١	٧/٨٧	٦/٦٨	-٠/١٣	-١/٢٠	٧٦٤
ت‌خ-٥	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	٦/٧٨	٧/٧٦	٦/٦٥	-٠/١٣	-١/١٢	٧٦٤
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	٦/٧	٧/٧٣	٦/٤٨	-٠/٢٢	-١/٢٦	٧٦٤
ت‌خ-٧	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	٦/٥٢	٧/٧٢	٦/٣	-٠/٢٣	-١/٤٢	٧٦٤
ت‌خ-٨	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	٦/٥	٧/٦٨	٦/٢	-٠/٣٠	-١/٤٨	٧٦٤
ت‌خ-٩	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	٦/٦٧	٧/٧٧	٦/٥٨	-٠/٠٩	-١/١٩	٧٦٤
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-١	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	٦/٣٥	٧/٦٤	٥/٧	-٠/٦٥	-١/٩٤	٧٦٤
ک‌ا-٢	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	٦/٤٣	٧/٦٤	٦/١٢	-٠/٣٠	-١/٥٢	٧٦٤
ک‌ا-٣	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٣٧	٧/٧	٥/٧٧	-٠/٦٠	-١/٩٣	٧٦٤
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/١٥	٧/٥٤	٥/٤٩	-٠/٦٦	-٢/٠٥	٧٦٤
ک‌ا-٥	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	٦/٢٦	٧/٦	٥/٦٥	-٠/٦١	-١/٩٥	٧٦٤
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	٦/٤٥	٧/٦٧	٦/٢٩	-٠/١٦	-١/٣٨	٧٦٤
ک‌ا-٧	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	٦/٤١	٧/٦٤	٦/٢١	-٠/٢٠	-١/٤٤	٧٦٤
ک‌ا-٨	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	٦/١٨	٧/٤٩	٥/٦٣	-٠/٥٥	-١/٨٦	٧٦٤
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-١	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	٦/٥١	٧/٧١	٦/١٤	-٠/٣٧	-١/٥٧	٧٦٤
ک‌م-٢	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	٦/٦٩	٧/٨١	٦/٤٩	-٠/٢٠	-١/٣٢	٧٦٤
ک‌م-٣	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	٦/٥٤	٧/٧٨	٦/١٨	-٠/٣٦	-١/٦١	٧٦٤
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	٦/٦٥	٧/٧٩	٦/٢٧	-٠/٣٨	-١/٥٢	٧٦٤
ک‌م-٥	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	٦/٢٣	٧/٥٦	٥/٥٣	-٠/٦٩	-٢/٠٣	٧٦٤
جمع جمع		**٦/٥٠**	**٧/٧٠**	**٦/١٥**	**-٠/٣٥**	**-١/٥٤**	**٧٦٤**

شناسه	متن پرسش	کمترین	مطلوب	درک شده	کفایت	برتری	شمار
		انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۲/۱۲	۱/۸۵	۲/۳۸	۲/۳۰	۲/۵۳	۷٦٤
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۲/۲۱	۱/۹۱	۲/٤۳	۲/۱۸	۲/۵۰	۷٦٤
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۱/۹۸	۱/۷۹	۲/۲۳	۱/۹۹	۲/۲٤	۷٦٤
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۲/۰۲	۱/۷٦	۲/۲۹	۱/۹۷	۲/۲۷	۷٦٤
ت‌خ-۵	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۲/۰۳	۱/۸۲	۲/۲٦	۱/۹۵	۲/۲۵	۷٦٤
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۲/۰۹	۱/۸٤	۲/٤	۲/۰٦	۲/۳۹	۷٦٤
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۲/۱٤	۱/۸۳	۲/٤۱	۲/۰۷	۲/٤۸	۷٦٤
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۲/۱۹	۱/۹۱	۲/۵۱	۲/۱٦	۲/۵٤	۷٦٤
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۲/۰۷	۱/۸	۲/۳	۱/۹۲	۲/۲۱	۷٦٤
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۲/۳۱	۲/۰۹	۲/۷۲	۲/٤٦	۲/۸۸	۷٦٤
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۲/۲۳	۲/۰۲	۲/۵۲	۲/۲٦	۲/۵٤	۷٦٤
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۲۱	۱/۹۳	۲/٤٤	۲/۳۵	۲/٦۷	۷٦٤
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۲۷	۲/۰۸	۲/٦	۲/٤۳	۲/۷۵	۷٦٤
ک‌ا-۵	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۲/۲۲	۱/۹۹	۲/۵۸	۲/۳۹	۲/۷۰	۷٦٤
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۲/۱۷	۱/۹۲	۲/۳۹	۲/۱۱	۲/٤۱	۷٦٤
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	۲/۱۸	۱/۹٤	۲/٤۲	۲/۰٦	۲/۳۷	۷٦٤
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۲/۲٤	۲/۰۸	۲/۵۲	۲/٤۰	۲/۷۳	۷٦٤
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۲/۲	۲/۰۲	۲/۵۹	۲/٤۰	۲/٦۱	۷٦٤
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۲/۱٤	۱/۹	۲/٤۳	۲/۱۷	۲/٤۰	۷٦٤
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	۲/۲۲	۱/۹۳	۲/٦۱	۲/۲۷	۲/۵۷	۷٦٤
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۲/۱۳	۱/۹٤	۲/٤۹	۲/۲۳	۲/۵۱	۷٦٤
ک‌م-۵	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۲/۳۳	۲/۱۳	۲/۷۵	۲/۵۸	۲/۸۱	۷٦٤
جمع جمع		**۲/۱۷**	**۱/۹۳**	**۲/٤۷**	**۲/۲۱**	**۲/۵۲**	**۷٦٤**

۳-٤ گزیده ابعاد پرسش هسته برای دانشجو

در نمودار زیر، برجستگی‌ها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه به شکل نگاره‌ای کشیده شده است. میله‌های بیرونی گستره کمینه تا میانگین ترازهای شایسته را برای هر بُعد نشان می‌دهد. میله‌های درونی نشان دهنده دامنه کمینه تا میانگین دریافت شده (شکاف شایستگی خدمات) برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه است.



جدول زیر میانگین ترازها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

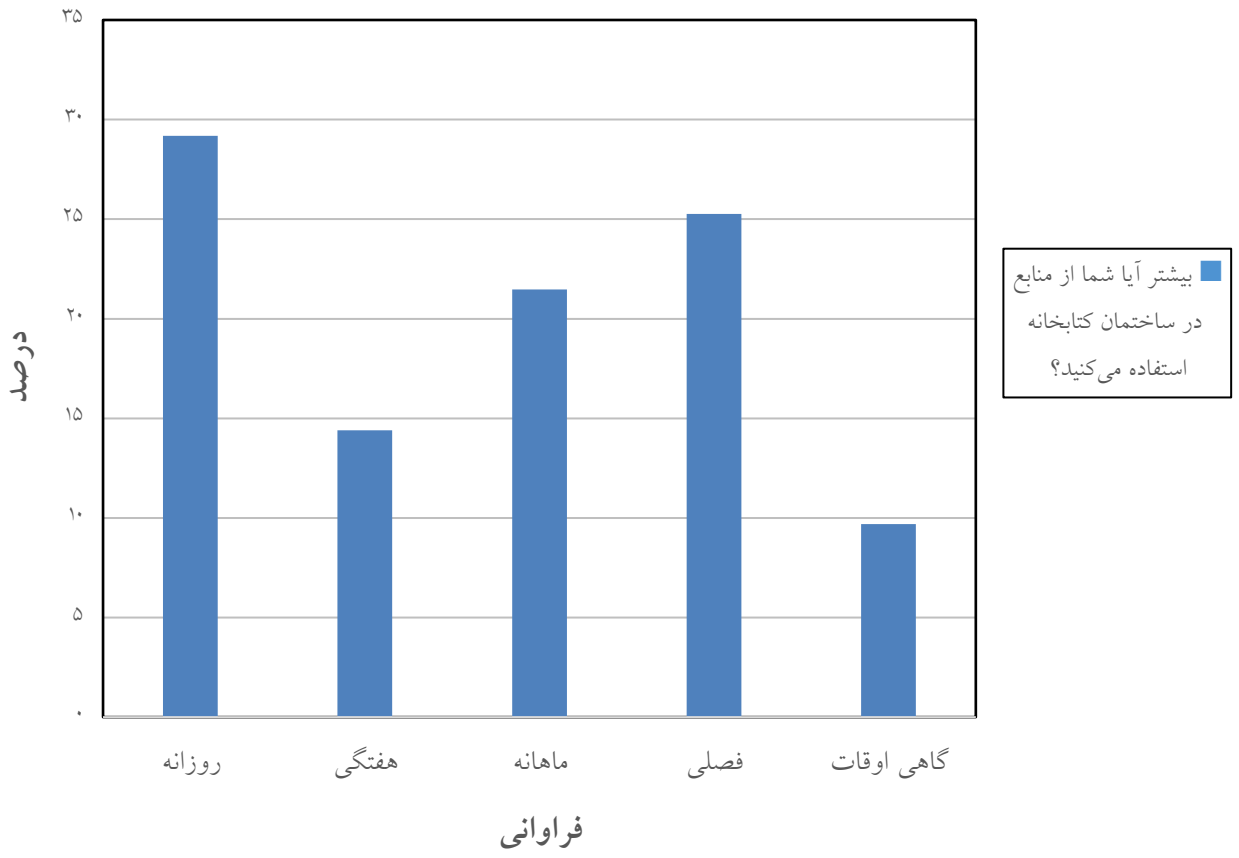
بُعد	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
تاثیر خدمات	٦/٦٥	٧/٧٥	٦/٤٤	−٠/٢١	−١/٣١	٧٦٤
کنترل اطلاعات	٦/٣٢	٧/٦٢	٥/٨٦	−٠/٤٧	−١/٧٦	٧٦٤
کتابخانه به عنوان مکان	٦/٥٢	٧/٧٣	٦/١٢	−٠/٤	−١/٦١	٧٦٤
جمع جمع	**٦/٥٠**	**٧/٧٠**	**٦/١٥**	**−٠/٣٥**	**−١/٥٤**	**٧٦٤**

جدول زیر انحراف استانداردها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

بُعد	کمترین انحراف استاندارد	مطلوب انحراف استاندارد	درک شده انحراف استاندارد	کفایت انحراف استاندارد	برتری انحراف استاندارد	شمار
تاثیر خدمات	٢/٠٩	١/٨٤	٢/٣٦	٢/٠٧	٢/٣٨	٧٦٤
کنترل اطلاعات	٢/٢٣	٢/٠١	٢/٥٢	٢/٣١	٢/٦٣	٧٦٤
کتابخانه به عنوان مکان	٢/٢	١/٩٨	٢/٥٧	٢/٣٣	٢/٥٨	٧٦٤
جمع جمع	**٢/١٧**	**١/٩٣**	**٢/٤٧**	**٢/٢١**	**٢/٥٢**	**٧٦٤**

٤-٤ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای دانشجو

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



	روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	گاهی اوقات	جمع
بیشتر آیا شما از منابع در ساختمان کتابخانه استفاده می‌کنید؟	۲۲۳ ٪۱۹/۲۹	۱۱۰ ٪٤/١٤	١٦٤ ٪٤٧/٢١	۱۹۳ ٪٢٦/٢٥	۷٤ ٪٦٩/٩	۷٦٤ ٪۱۰۰

بخش پنجم:

گزیده برای دانش‌آموخته

۵ گزیده برای دانش‌آموخته

۵-۱ گزیده جمعیت شناختی برای دانش‌آموخته

۵-۱-۱ پاسخ دهندگان برپایه جنس

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ جنس نشان می‌دهد.

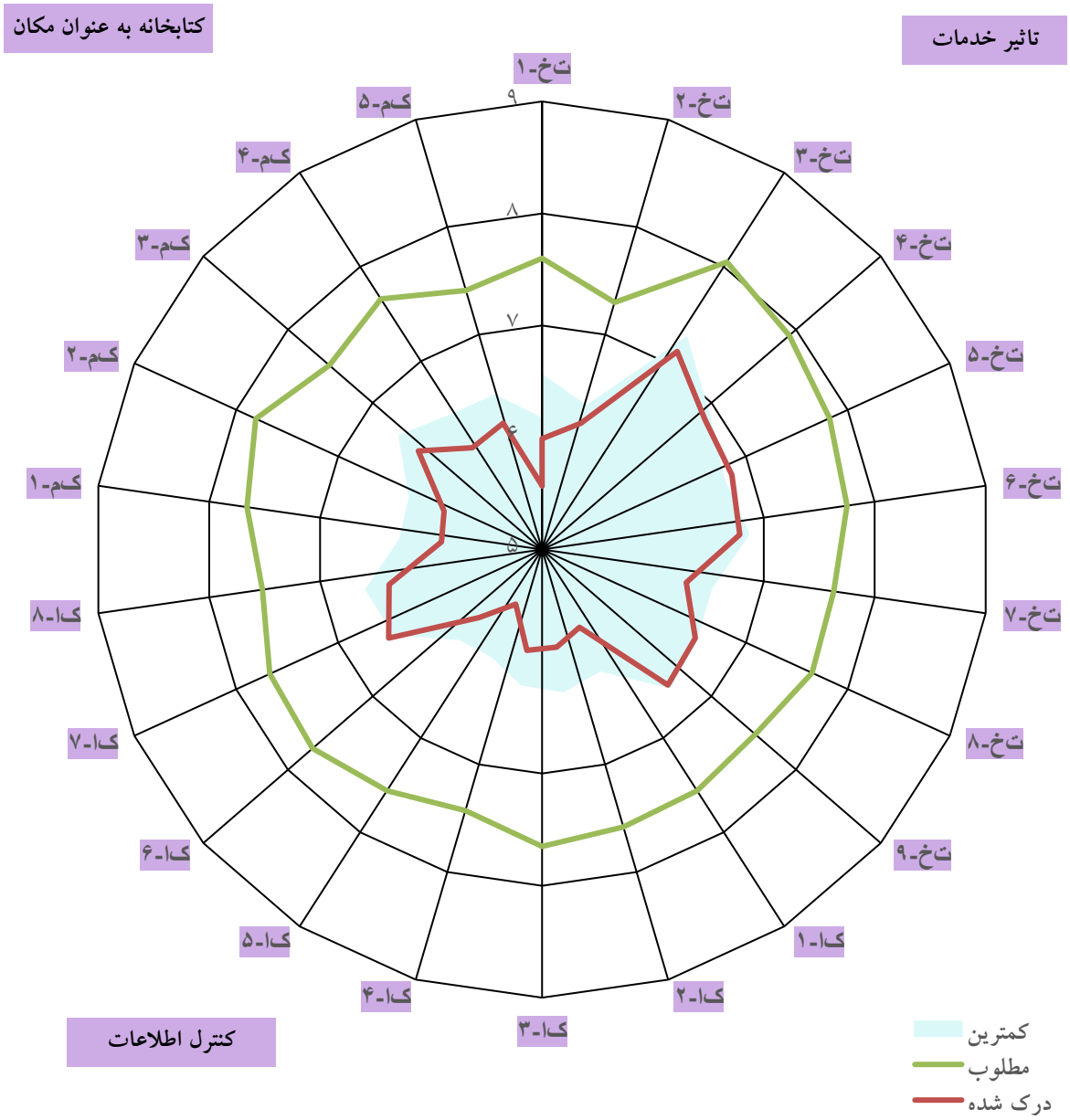
جنس:	پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
زن	٤٣	٪٢٤/٤٦
مرد	٥٠	٪٧٦/٥٣
زیرجمع	۹۳	٪۱۰۰
جمع جمع	۹۳	٪۱۰۰

۵-۲ گزیده پرسش‌های هسته برای دانش‌آموخته

این نمودار رادار برآیندهای روی‌همی را برای پرسش‌های بنیادین بررسی نشان می‌دهد. هر میله نشان دهنده یک پرسش است. یک کوته‌نوشت برای شناسایی هر پرسش در نوک بیرونی هر میله نمایش داده می‌شود. در هنگامی که پرسش‌های وابسته به هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به شکل ناگهانی در سراسر دیدگاه‌سنجی پراکنده شده است، در این نمودار آنها را به بخش‌هایی دسته‌بندی می‌کنند: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان.

در هر میله، نماهای کمینه، شایسته، و دریافت شده پاسخ دهندگان از کیفیت خدمات کشیده می‌شود، و «شکاف» به دست آمده میان سه نما (که نشان دهنده شایستگی خدمات، یا برتری خدمات) است نشان داده می‌شود.

دو جدول زیر میانگین ترازها، و انحراف استاندارد برای هر پرسش را نشان می‌دهد.

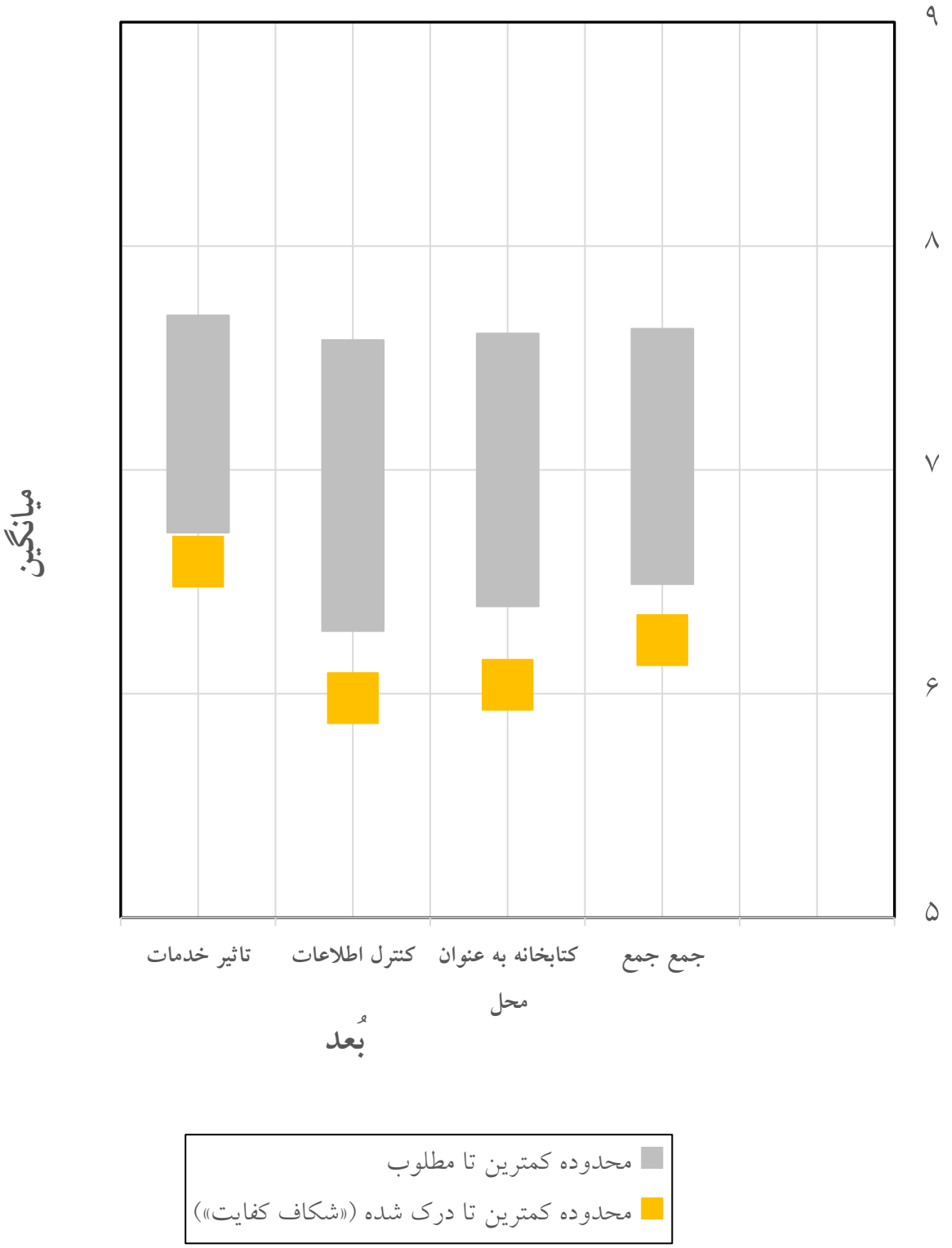


شناسه	متن پرسش	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	٦/٥٦	٧/٦	٥/٩٩	-٠/٥٧	-١/٦١	٩٣
ت‌خ-٢	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	٦/٣٤	٧/٣	٦/١٨	-٠/١٦	-١/١٢	٩٣
ت‌خ-٣	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	٧/٢٩	٨/٠٥	٧/١٤	-٠/١٥	-٠/٩١	٩٣
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	٦/٩١	٧/٩٢	٦/٨٦	-٠/٠٥	-١/٠٦	٩٣
ت‌خ-٥	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	٦/٧٤	٧/٨٢	٦/٨٢	٠/٠٨	-١/٠٠	٩٣
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	٦/٨٥	٧/٧٥	٦/٧٧	-٠/٠٨	-٠/٩٨	٩٣
ت‌خ-٧	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	٦/٥٥	٧/٦٣	٦/٣٢	-٠/٢٣	-١/٣١	٩٣
ت‌خ-٨	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	٦/٥٩	٧/٦٥	٦/٥٨	-٠/٠١	-١/٠٦	٩٣
ت‌خ-٩	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	٦/٦٨	٧/٥٢	٦/٦٥	-٠/٠٣	-٠/٨٧	٩٣
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-١	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	٦/٢	٧/٥٦	٥/٧٧	-٠/٤٣	-١/٧٨	٩٣
ک‌ا-٢	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	٦/٢٨	٧/٥٨	٥/٨٨	-٠/٤٠	-١/٧٠	٩٣
ک‌ا-٣	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٢٢	٧/٦٥	٥/٩١	-٠/٣٠	-١/٧٣	٩٣
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٠٥	٧/٤٣	٥/٥٤	-٠/٥٢	-١/٨٩	٩٣
ک‌ا-٥	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	٦/٠٩	٧/٥٦	٥/٨٣	-٠/٢٦	-١/٧٣	٩٣
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	٦/٥٢	٧/٧١	٦/٥٨	٠/٠٦	-١/١٣	٩٣
ک‌ا-٧	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	٦/٦١	٧/٦٧	٦/٤	-٠/٢٢	-١/٢٧	٩٣
ک‌ا-٨	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	٦/٢٧	٧/٥٢	٥/٩	-٠/٣٧	-١/٦١	٩٣
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-١	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	٦/٢٧	٧/٦٦	٥/٩٤	-٠/٣٣	-١/٧٢	٩٣
ک‌م-٢	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	٦/٦٣	٧/٨١	٦/٤١	-٠/٢٣	-١/٤٠	٩٣
ک‌م-٣	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	٦/٤٥	٧/٥١	٦/١	-٠/٣٥	-١/٤١	٩٣
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	٦/٤٤	٧/٦٦	٦/١٨	-٠/٢٦	-١/٤٧	٩٣
ک‌م-٥	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	٦/١٧	٧/٤١	٥/٥٧	-٠/٦٠	-١/٨٤	٩٣
جمع جمع		**٦/٤٩**	**٧/٦٣**	**٦/٢٤**	**-٠/٢٥**	**-١/٣٩**	**٩٣**

شناسه	متن پرسش	کمترین	مطلوب	درک شده	کفایت	برتری	شمار
		انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۱/۸۵	۱/۹۷	۲/۶۹	۲/۷۵	۲/۹۸	۹۳
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۲/۰۵	۲/۱۵	۲/۴۹	۲/۳۵	۲/۴۱	۹۳
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۱/۸۵	۱/۶۵	۲/۲۹	۲/۲۹	۲/۱۷	۹۳
ت‌خ-۴	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۱/۹۸	۱/۷۲	۲/۳۷	۲/۰۲	۲/۱۸	۹۳
ت‌خ-۵	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۲/۰۳	۱/۷۶	۲/۲۷	۲/۳۳	۲/۱۸	۹۳
ت‌خ-۶	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۱/۹۱	۱/۸۹	۲/۳۱	۲/۲۵	۲/۳۹	۹۳
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۲/۱۷	۱/۹۹	۲/۵۴	۲/۳۷	۲/۵۰	۹۳
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۲/۱	۱/۹۵	۲/۴۲	۲/۲۵	۲/۳۵	۹۳
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۲/۰۹	۲	۲/۴۱	۲/۰۲	۲/۰۸	۹۳
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۲/۵۹	۲/۲۸	۲/۸۷	۲/۸۶	۲/۸۷	۹۳
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۲/۳۸	۲/۱۴	۲/۷	۲/۴۰	۲/۵۷	۹۳
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۲۷	۱/۹۹	۲/۴۳	۲/۱۵	۲/۳۴	۹۳
ک‌ا-۴	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۳۳	۲/۲۷	۲/۶۶	۲/۳۷	۲/۷۰	۹۳
ک‌ا-۵	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۲/۲۸	۲/۰۴	۲/۴۶	۲/۰۵	۲/۴۴	۹۳
ک‌ا-۶	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۲/۰۶	۱/۸۲	۲/۴۸	۲/۰۲	۲/۳۳	۹۳
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	۲/۰۱	۱/۸۶	۲/۴۵	۱/۹۶	۲/۴۸	۹۳
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۲/۱۸	۲/۰۶	۲/۵۵	۲/۳۳	۲/۶۲	۹۳
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۲/۱۶	۱/۸۶	۲/۷۲	۲/۳۳	۲/۶۸	۹۳
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۲/۲۲	۱/۷۸	۲/۵۲	۲/۲۶	۲/۳۲	۹۳
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	۲/۴	۲/۱۴	۲/۶۱	۲/۳۰	۲/۴۵	۹۳
ک‌م-۴	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۲/۲۶	۱/۹	۲/۵۷	۲/۱۸	۲/۳۴	۹۳
ک‌م-۵	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۲/۴۳	۲/۲۹	۲/۷۲	۲/۵۱	۲/۷۵	۹۳
جمع جمع		**۲/۱۶**	**۱/۹۸**	**۲/۵۲**	**۲/۲۹**	**۲/۴۶**	**۹۳**

۳-۵ گزیده ابعاد پرسش هسته برای دانش‌آموخته

در نمودار زیر، برجستگی‌ها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه به شکل نگاره‌ای کشیده شده است. میله‌های بیرونی گستره کمینه تا میانگین ترازهای شایسته را برای هر بُعد نشان می‌دهد. میله‌های درونی نشان دهنده دامنه کمینه تا میانگین دریافت شده (شکاف شایستگی خدمات) برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه است.



جدول زیر میانگین ترازها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

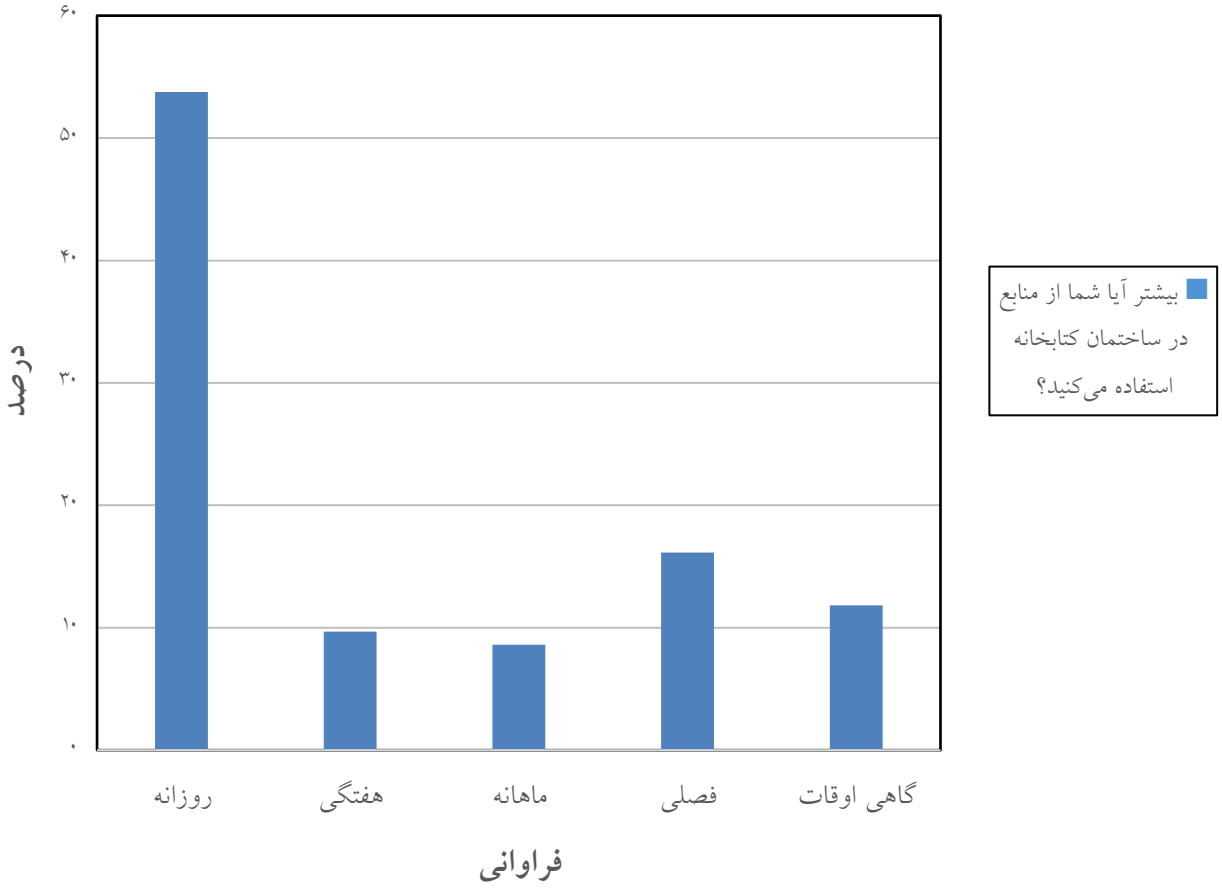
بُعد	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
تاثیر خدمات	٦/٧٢	٧/٦٩	٦/٥٩	−٠/١٣	−١/١	٩٣
کنترل اطلاعات	٦/٢٨	٧/٥٨	٥/٩٨	−٠/٣	−١/٦١	٩٣
کتابخانه به عنوان مکان	٦/٣٩	٧/٦١	٦/٠٤	−٠/٣٥	−١/٥٧	٩٣
جمع جمع	**٦/٤٩**	**٧/٦٣**	**٦/٢٤**	**−٠/٢٥**	**−١/٣٩**	**٩٣**

جدول زیر انحراف استانداردها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

بُعد	کمترین انحراف استاندارد	مطلوب انحراف استاندارد	درک شده انحراف استاندارد	کفایت انحراف استاندارد	برتری انحراف استاندارد	شمار
تاثیر خدمات	٢	١/٩	٢/٤٢	٢/٢٩	٢/٣٦	٩٣
کنترل اطلاعات	٢/٢٦	٢/٠٦	٢/٥٧	٢/٢٦	٢/٥٤	٩٣
کتابخانه به عنوان مکان	٢/٢٩	٢	٢/٦٣	٢/٣٢	٢/٥١	٩٣
جمع جمع	**٢/١٦**	**١/٩٨**	**٢/٥٢**	**٢/٢٩**	**٢/٤٦**	**٩٣**

۵-٤ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای دانش‌آموخته

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



	روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	گاهی اوقات	جمع
بیشتر آیا شما از منابع در ساختمان کتابخانه استفاده می‌کنید؟	۵۰ ٪۷٦/۵۳	۹ ٪٦۸/۹	۸ ٪٦/۸	۱۵ ٪۱۳/۱٦	۱۱ ٪۸۳/۱۱	۹۳ ٪۱۰۰

بخش ششم:

گزیده برای هیئت علمی

٦ گزیده برای هیئت علمی

٦-١ گزیده جمعیت شناختی برای هیئت علمی

٦-١-١ پاسخ دهندگان برپایه جنس

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ جنس نشان می‌دهد.

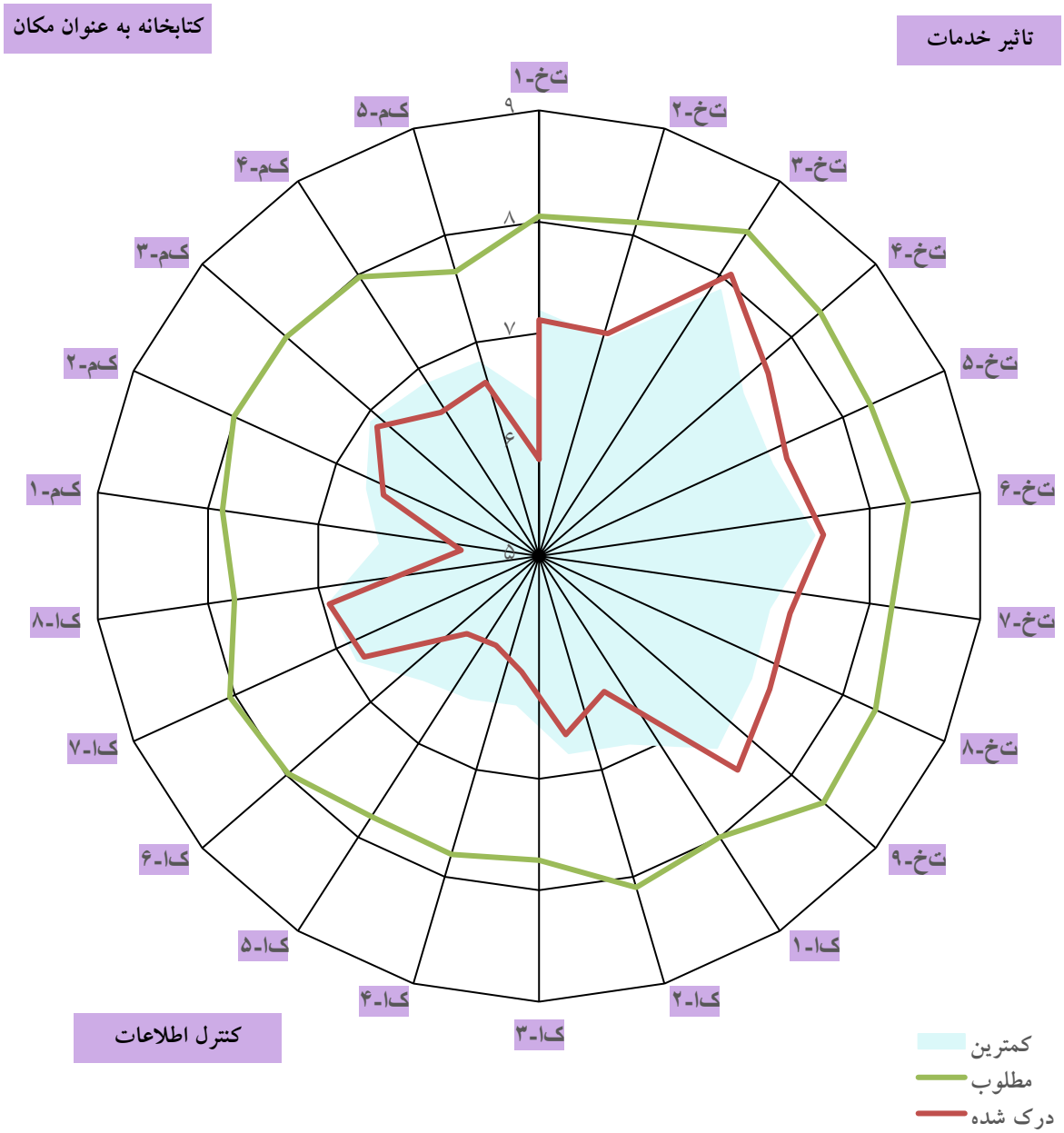
جنس:	پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
زن	٥٠	٪٠٤/٢٤
مرد	١٥٨	٪٩٦/٧٥
جمع	**٢٠٨**	**٪١٠٠**

۶-۲ گزیده پرسش‌های هسته برای هیئت علمی

این نمودار رادار برآیندهای روی‌همی را برای پرسش‌های بنیادین بررسی نشان می‌دهد. هر میله نشان دهنده یک پرسش است. یک کوته‌نوشت برای شناسایی هر پرسش در نوک بیرونی هر میله نمایش داده می‌شود. در هنگامی که پرسش‌های وابسته به هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به شکل ناگهانی در سراسر دیدگاه‌سنجی پراکنده شده است، در این نمودار آنها را به بخش‌هایی دسته‌بندی می‌کنند: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان.

در هر میله، نماهای کمینه، شایسته، و دریافت شده پاسخ دهندگان از کیفیت خدمات کشیده می‌شود، و «شکاف» به دست آمده میان سه نما (که نشان دهنده شایستگی خدمات، یا برتری خدمات) است نشان داده می‌شود.

دو جدول زیر میانگین ترازها، و انحراف استاندارد برای هر پرسش را نشان می‌دهد.

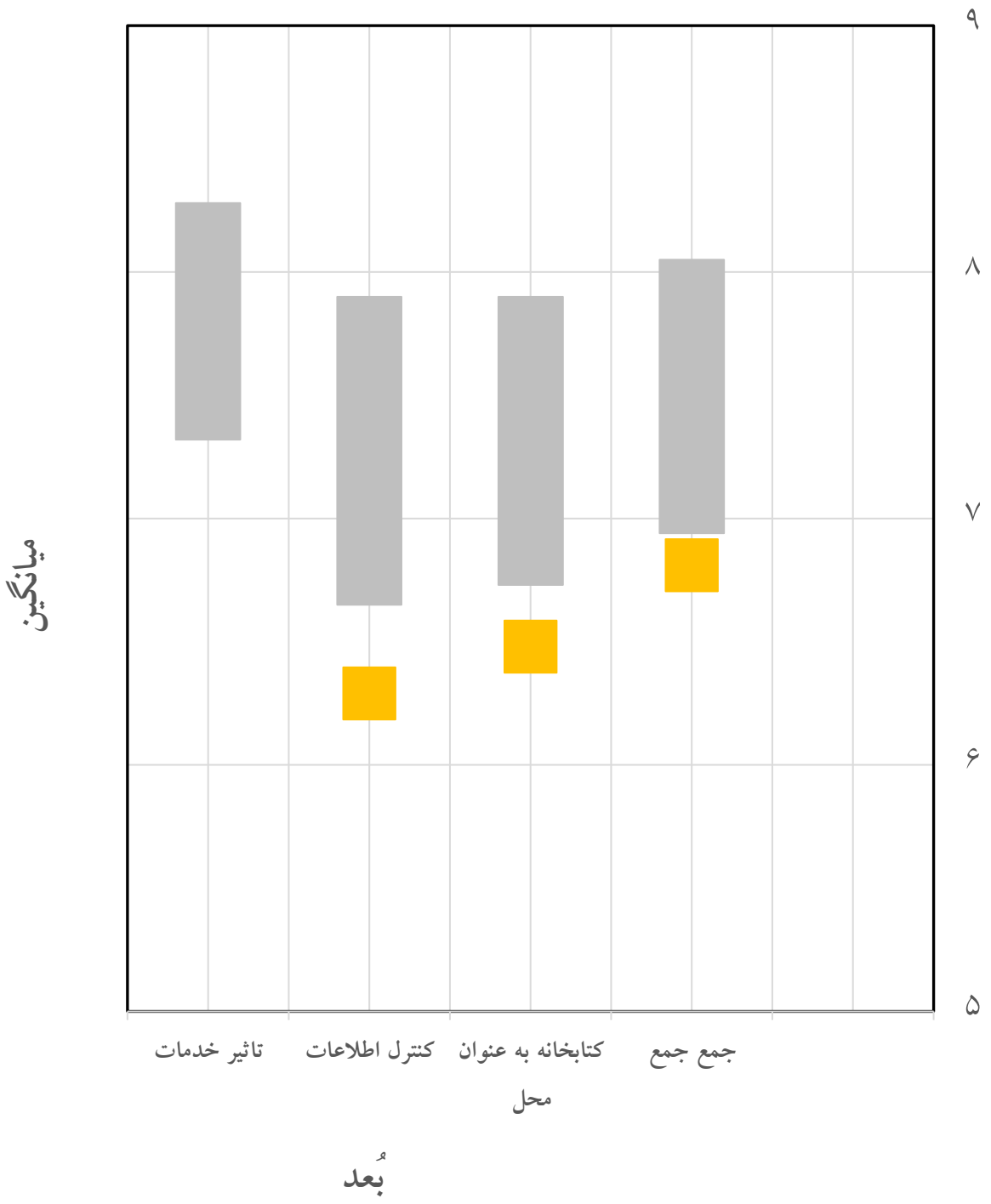


شناسه	متن پرسش	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۷/۲	۸/۰۵	۷/۱۲	-۰/۰۸	-۰/۹٤	۲۰۸
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۷/۰۳	۸/۱۲	۷/۰۹	۰/۰٦	-۱/۰۳	۲۰۸
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۷/۸۹	۸/٤٦	۸/۰٦	۰/۱۷	-۰/٤۰	۲۰۸
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۷/۳٤	۸/۳٤	۷/٦۳	۰/۲۹	-۰/۷۱	۲۰۸
ت‌خ-۵	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۷/۲۵	۸/۲۷	۷/۳۹	۰/۱٤	-۰/۸۸	۲۰۸
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۷/٤۸	۸/۳۵	۷/۵٦	۰/۰۸	-۰/۷۸	۲۰۸
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۷/۱۲	۸/۲	۷/۳۱	۰/۲۰	-۰/۸۸	۲۰۸
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۷/۲	۸/۳۲	۷/۳۹	۰/۱۹	-۰/۹۳	۲۰۸
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۷/۳۵	۸/۳۸	۷/٦۲	۰/۲۷	-۰/۷٦	۲۰۸
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	٦/۸۷	۸	٦/۳۵	-۰/۵۱	-۱/٦۵	۲۰۸
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	٦/۷۹	۸/۱	٦/٦۲	-۰/۱۷	-۱/٤۹	۲۰۸
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/۳۵	۷/۷۳	٦/۰۵	-۰/۳۰	-۱/٦۸	۲۰۸
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٤۲	۷/۷۹	۵/۸۹	-۰/۵۳	-۱/۸۹	۲۰۸
ک‌ا-۵	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	٦/۵۲	۷/۷۸	۵/۹۵	-۰/۵۷	-۱/۸۳	۲۰۸
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	٦/۸۸	۷/۹۸	٦/۸۱	-۰/۰۷	-۱/۱٦	۲۰۸
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	٦/۹٤	۸/۰۵	٦/۹۳	-۰/۰۱	-۱/۱۲	۲۰۸
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	٦/٤۳	۷/۷٦	۵/۷	-۰/۷۳	-۲/۰٦	۲۰۸
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	٦/٦٦	۷/۸۷	٦/۵	-۰/۱٦	-۱/۳۷	۲۰۸
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	٦/۹۳	۸/۰۱	٦/۸٦	-۰/۰۷	-۱/۱۵	۲۰۸
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	٦/۸۵	۸	٦/۵٦	-۰/۲۸	-۱/٤۳	۲۰۸
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	٦/۸۲	۷/۹۸	٦/٦۳	-۰/۱۹	-۱/۳٤	۲۰۸
ک‌م-۵	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	٦/۳۸	۷/٦٦	۵/۸۷	-۰/۵۱	-۱/۷۹	۲۰۸
جمع جمع		**٦/۹٤**	**۸/۰۵**	**٦/۸۱**	**-۰/۱۳**	**-۱/۲٤**	**۲۰۸**

شناسه	متن پرسش	کمترین	مطلوب	درک شده	کفایت	برتری	شمار
		انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۱/۸	۱/٤۱	۲/۱٤	۱/۹۹	۲/۱۷	۲۰۸
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۱/۷۹	۱/۳۱	۲/۰۸	۱/۸۸	۱/۹۵	۲۰۸
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۱/۳٤	۱/۰۵	۱/۵۵	۱/٤۲	۱/٤۵	۲۰۸
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۱/٦۵	۱/۲٦	۱/۸۱	۱/۷۰	۱/۷۸	۲۰۸
ت‌خ-۵	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۱/۵۳	۱/۱۹	۱/۷۳	۱/٤۸	۱/٦۷	۲۰۸
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۱/۵٤	۱/۲٤	۱/۸۷	۱/٦۳	۱/۸۳	۲۰۸
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۱/۷٤	۱/۳۲	۱/۸٦	۱/۵۹	۱/۷۹	۲۰۸
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۱/۷٤	۱/۲۲	۱/۹۵	۱/٦۸	۱/۸۸	۲۰۸
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۱/٦۸	۱/۱٤	۱/۷٦	۱/۵۲	۱/٦۳	۲۰۸
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۱/۹٦	۱/٦۷	۲/٦	۲/۲۲	۲/۵۷	۲۰۸
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۱/۹٤	۱/۵۳	۲/٤۲	۱/۹۹	۲/٤۳	۲۰۸
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۰۲	۱/۸٤	۲/۲	۲/۰۹	۲/۲۸	۲۰۸
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۰٦	۱/۹۳	۲/٤٦	۲/۲۱	۲/۵۷	۲۰۸
ک‌ا-۵	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۱/۹٦	۱/۸۷	۲/٤۳	۲/۲۵	۲/٤۰	۲۰۸
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۱/۸	۱/٦۷	۲/۱۲	۱/۷۷	۱/۹۲	۲۰۸
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	۱/۷٤	۱/۵۲	۲	۱/۸۱	۱/۸۱	۲۰۸
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۲/۰۷	۱/۹۳	۲/۵	۲/۳۸	۲/٦۲	۲۰۸
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۱/۹۲	۱/۷۷	۲/۲۷	۱/۸۱	۲/۱٦	۲۰۸
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۱/۹۲	۱/۷۳	۲/۳۳	۱/۸۳	۲/۰۷	۲۰۸
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	۱/۸۳	۱/۷۱	۲/۳٦	۲/۰۲	۲/۲۸	۲۰۸
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۱/۸٦	۱/۸	۲/۳	۱/۹۸	۲/۲۳	۲۰۸
ک‌م-۵	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۲/۰٤	۲/۰۳	۲/۵۲	۲/۲۷	۲/٤۵	۲۰۸
جمع جمع		**۱/۸۱**	**۱/۵۵**	**۲/۱۵**	**۱/۸۹**	**۲/۰۹**	**۲۰۸**

۳-۶ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای هیئت علمی

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



جدول زیر میانگین ترازها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

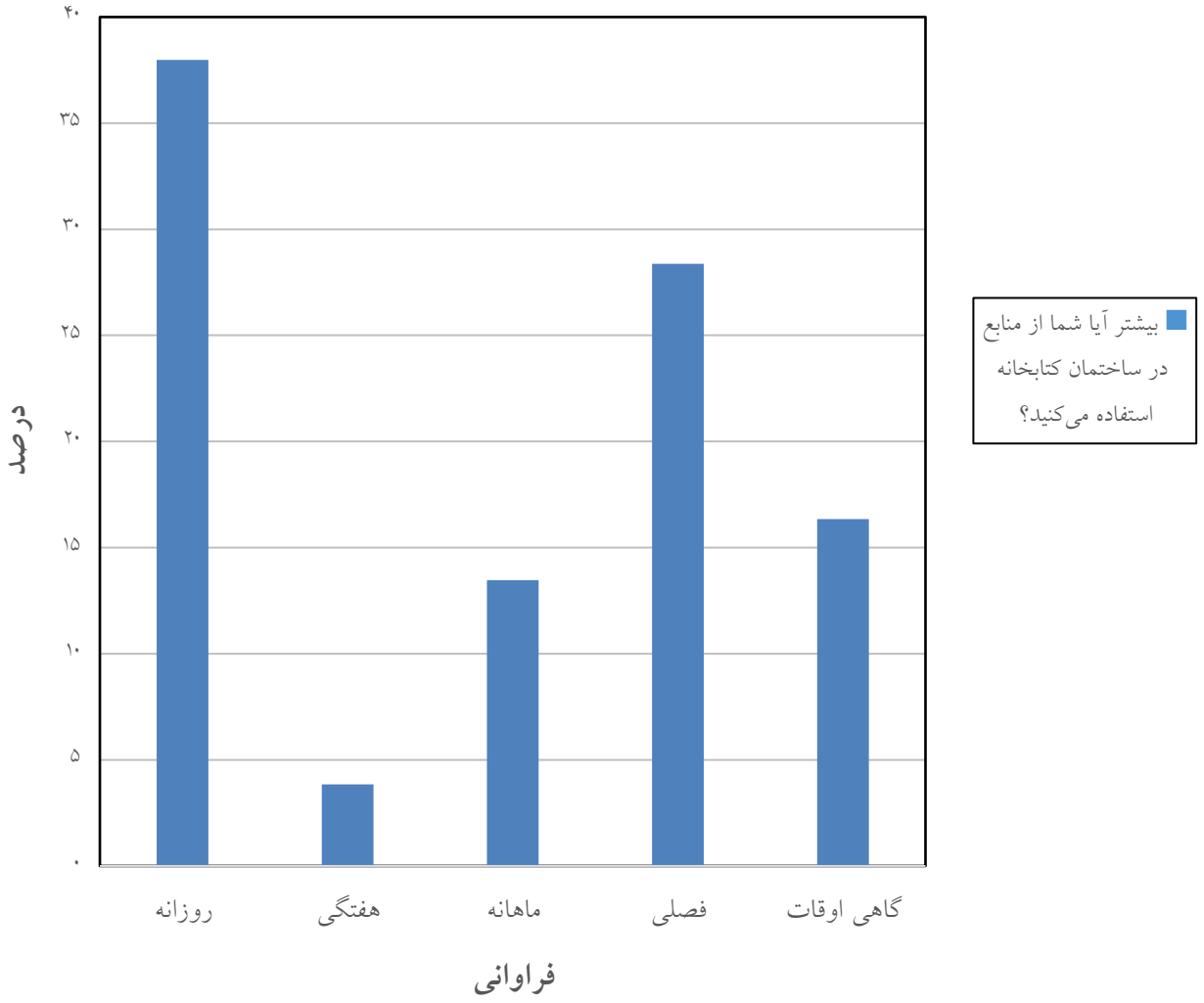
بُعد	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
تاثیر خدمات	۷/۳۲	۸/۲۸	۷/٤٦	۰/۱۵	−۰/۸۱	۲۰۸
کنترل اطلاعات	٦/٦٥	۷/۹	٦/۲۹	−۰/۳٦	−۱/٦۱	۲۰۸
کتابخانه به عنوان مکان	٦/۷۳	۷/۹	٦/٤۸	−۰/۲٤	−۱/٤۲	۲۰۸
جمع جمع	**٦/۹٤**	**۸/۰۵**	**٦/۸۱**	**−۰/۱۳**	**−۱/۲٤**	**۲۰۸**

جدول زیر انحراف استانداردها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

بُعد	کمترین انحراف استاندارد	مطلوب انحراف استاندارد	درک شده انحراف استاندارد	کفایت انحراف استاندارد	برتری انحراف استاندارد	شمار
تاثیر خدمات	۱/٦٥	۱/۲٤	۱/۸٦	۱/٦٥	۱/۷۹	۲۰۸
کنترل اطلاعات	۱/۹٤	۱/۷٤	۲/۳٤	۲/۰۹	۲/۳۳	۲۰۸
کتابخانه به عنوان مکان	۱/۹۱	۱/۸۱	۲/۳٥	۱/۹۸	۲/۲٤	۲۰۸
جمع جمع	**۱/۸۱**	**۱/٥٥**	**۲/۱٥**	**۱/۸۹**	**۲/۰۹**	**۲۰۸**

٦-٤ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای هیئت علمی

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



	روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	گاهی اوقات	جمع
بیشتر آیا شما از منابع در ساختمان کتابخانه استفاده می‌کنید؟	۷۹ ٪۹۸/۳۷	۸ ٪۸۵/۳	۲۸ ٪٤٦/۱۳	۵۹ ٪۳۷/۲۸	۳٤ ٪۳۵/۱٦	۲۰۸ ٪۱۰۰

بخش هفتم:

گزیده برای کارکنان کتابخانه

۷ گزیده برای کارکنان کتابخانه

۷-۱ گزیده جمعیت شناختی برای کارکنان کتابخانه

۷-۱-۱ پاسخ دهندگان برپایه جنس

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ جنس نشان می‌دهد.

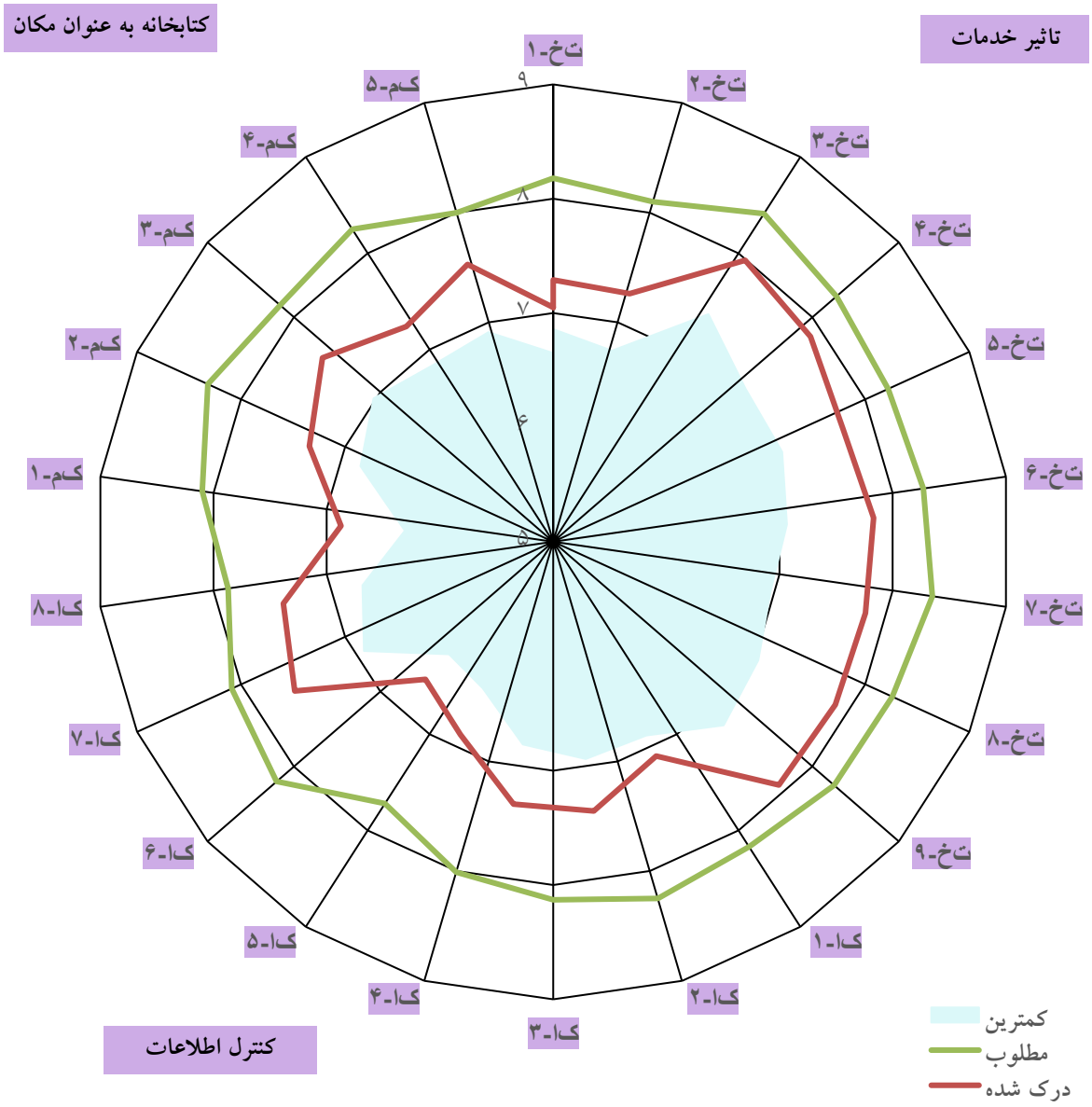
جنس:	پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
زن	۸۲	٪۶۱/۷۹
مرد	۲۱	٪۳۹/۲۰
جمع	**۱۰۳**	**٪۱۰۰**

۲-۷ گزیده پرسش‌های هسته برای کارکنان کتابخانه

این نمودار رادار برآیندهای روی‌همی را برای پرسش‌های بنیادین بررسی نشان می‌دهد. هر میله نشان دهنده یک پرسش است. یک کوته‌نوشت برای شناسایی هر پرسش در نوک بیرونی هر میله نمایش داده می‌شود. در هنگامی که پرسش‌های وابسته به هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به شکل ناگهانی در سراسر دیدگاه‌سنجی پراکنده شده است، در این نمودار آنها را به بخش‌هایی دسته‌بندی می‌کنند: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان.

در هر میله، نماهای کمینه، شایسته، و دریافت شده پاسخ دهندگان از کیفیت خدمات کشیده می‌شود، و «شکاف» به دست آمده میان سه نما (که نشان دهنده شایستگی خدمات، یا برتری خدمات) است نشان داده می‌شود.

دو جدول زیر میانگین ترازها، و انحراف استاندارد برای هر پرسش را نشان می‌دهد.

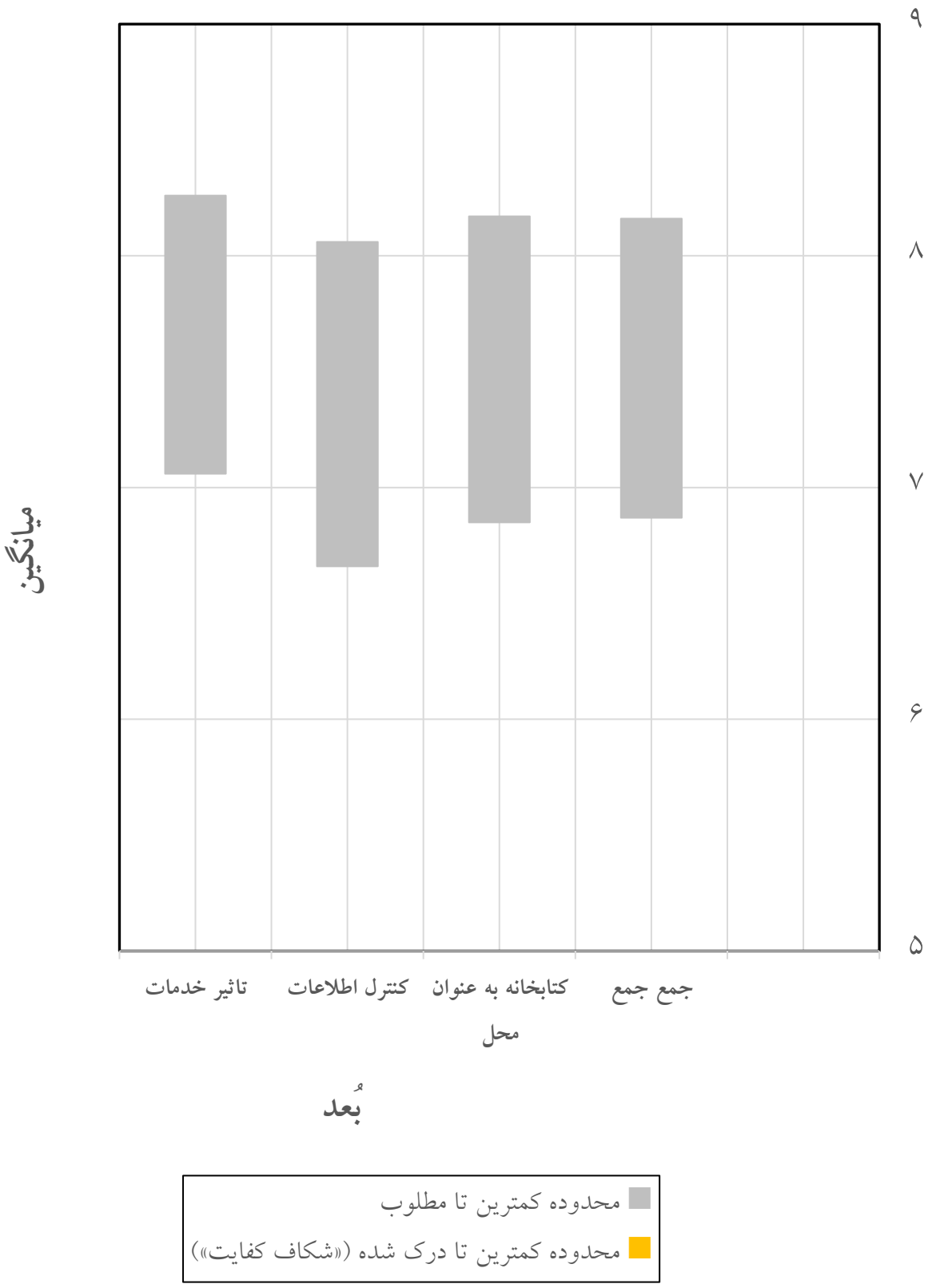


شناسه	متن پرسش	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	٦/٨٦	٨/١٨	٧/٢٩	٠/٤٣	-٠/٨٩	١٠٣
ت‌خ-٢	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	٦/٧٥	٨/١	٧/٢٧	٠/٥٢	-٠/٨٣	١٠٣
ت‌خ-٣	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	٧/٤١	٨/٤١	٧/٩٨	٠/٥٧	-٠/٤٣	١٠٣
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	٧/١٥	٨/٢٨	٧/٨٨	٠/٧٤	-٠/٤٠	١٠٣
ت‌خ-٥	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	٧/١٥	٨/٢٢	٧/٧٢	٠/٥٧	-٠/٥٠	١٠٣
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	٧/٠٥	٨/٢٧	٧/٨١	٠/٧٦	-٠/٤٧	١٠٣
ت‌خ-٧	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	٦/٩٥	٨/٣٥	٧/٨	٠/٨٤	-٠/٥٥	١٠٣
ت‌خ-٨	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	٧/٠٧	٨/٢٦	٧/٨٥	٠/٧٩	-٠/٤١	١٠٣
ت‌خ-٩	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	٧/١٩	٨/٢٥	٧/٩	٠/٧١	-٠/٣٥	١٠٣
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-١	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	٦/٨٨	٨/١٧	٧/٠٨	٠/١٩	-١/١٠	١٠٣
ک‌ا-٢	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	٦/٩٢	٨/٢٥	٧/٣٨	٠/٤٦	-٠/٨٧	١٠٣
ک‌ا-٣	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٧٩	٨/١٣	٧/٣٢	٠/٥٣	-٠/٨١	١٠٣
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/٤٢	٨/٠١	٦/٨٧	٠/٤٦	-١/١٤	١٠٣
ک‌ا-٥	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	٦/٣٤	٧/٧٢	٦/٦٤	٠/٣٠	-١/٠٨	١٠٣
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	٦/٩١	٨/٢	٧/٦١	٠/٧٠	-٠/٥٩	١٠٣
ک‌ا-٧	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	٦/٧١	٨/٠٩	٧/٤٢	٠/٧١	-٠/٦٧	١٠٣
ک‌ا-٨	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	٦/٣	٧/٨٧	٦/٨٦	٠/٥٦	-١/٠١	١٠٣
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-١	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	٦/٨١	٨/١	٧/٢٩	٠/٤٩	-٠/٨١	١٠٣
ک‌م-٢	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	٧/٠١	٨/٣٢	٧/٥٨	٠/٥٧	-٠/٧٤	١٠٣
ک‌م-٣	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	٦/٨٧	٨/١٦	٧/٢٨	٠/٤١	-٠/٨٧	١٠٣
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	٦/٩٢	٨/٢٥	٧/٥٤	٠/٦٢	-٠/٧١	١٠٣
ک‌م-٥	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	٦/٦٥	٨	٧/٠٥	٠/٤٠	-٠/٩٥	١٠٣
جمع جمع		**٦/٨٧**	**٨/١٦**	**٧/٤٣**	**٠/٥٦**	**-٠/٧٣**	**١٠٣**

شناسه	متن پرسش	کمترین	مطلوب	درک شده	کفایت	برتری	شمار
		انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۲/۱۶	۱/۲۳	۱/۸۷	۲/۰۹	۱/۹۰	۱۰۳
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۲/۱۵	۱/۴۹	۱/۸۲	۱/۷۷	۱/۷۸	۱۰۳
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۲/۱۲	۱/۲۴	۱/۶۲	۱/۶۸	۱/۷۷	۱۰۳
ت‌خ-۴	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۱/۹۷	۱/۴	۱/۴۴	۱/۵۶	۱/۸۴	۱۰۳
ت‌خ-۵	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۱/۹۹	۱/۵	۱/۴۸	۱/۶۸	۱/۶۹	۱۰۳
ت‌خ-۶	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۲/۰۸	۱/۴۸	۱/۵۸	۱/۶۰	۱/۸۰	۱۰۳
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۲/۱۸	۱/۱۸	۱/۵	۱/۶۲	۱/۷۷	۱۰۳
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۲/۱۱	۱/۳۹	۱/۵۳	۱/۵۸	۱/۷۶	۱۰۳
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۲/۰۱	۱/۴۹	۱/۴۲	۱/۶۷	۱/۷۲	۱۰۳
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۲/۱۴	۱/۳۴	۲/۱۷	۱/۹۳	۲/۰۰	۱۰۳
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۲/۱۹	۱/۲۴	۱/۹۳	۱/۸۵	۱/۸۲	۱۰۳
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۱/۹۸	۱/۳۵	۱/۶۴	۱/۶۴	۱/۴۱	۱۰۳
ک‌ا-۴	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۱۴	۱/۵۹	۲/۲۱	۲/۰۵	۲/۰۶	۱۰۳
ک‌ا-۵	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۲/۰۹	۱/۸۵	۲/۰۵	۱/۹۳	۱/۸۰	۱۰۳
ک‌ا-۶	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۲/۱۷	۱/۳۸	۱/۸۲	۱/۷۵	۱/۳۳	۱۰۳
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	۲/۱۴	۱/۴۶	۱/۷۵	۱/۵۴	۱/۳۷	۱۰۳
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۲/۳۱	۱/۷۶	۲/۱۷	۱/۸۹	۱/۶۵	۱۰۳
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۲/۰۶	۱/۶	۱/۸	۱/۷۵	۱/۵۶	۱۰۳
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۲/۰۵	۱/۱۶	۱/۵۹	۱/۶۷	۱/۴۸	۱۰۳
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	۲/۰۲	۱/۴۱	۱/۶۴	۱/۵۵	۱/۲۸	۱۰۳
ک‌م-۴	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۲/۰۸	۱/۴۵	۱/۶۱	۱/۵۸	۱/۳۳	۱۰۳
ک‌م-۵	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۲/۲۷	۱/۶۳	۲/۰۷	۱/۷۳	۱/۶۹	۱۰۳
جمع جمع		**۲/۱۱**	**۱/۴۴**	**۱/۷۶**	**۱/۷۳**	**۱/۶۷**	**۱۰۳**

۳-۷ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای کارکنان کتابخانه

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



جدول زیر میانگین ترازها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

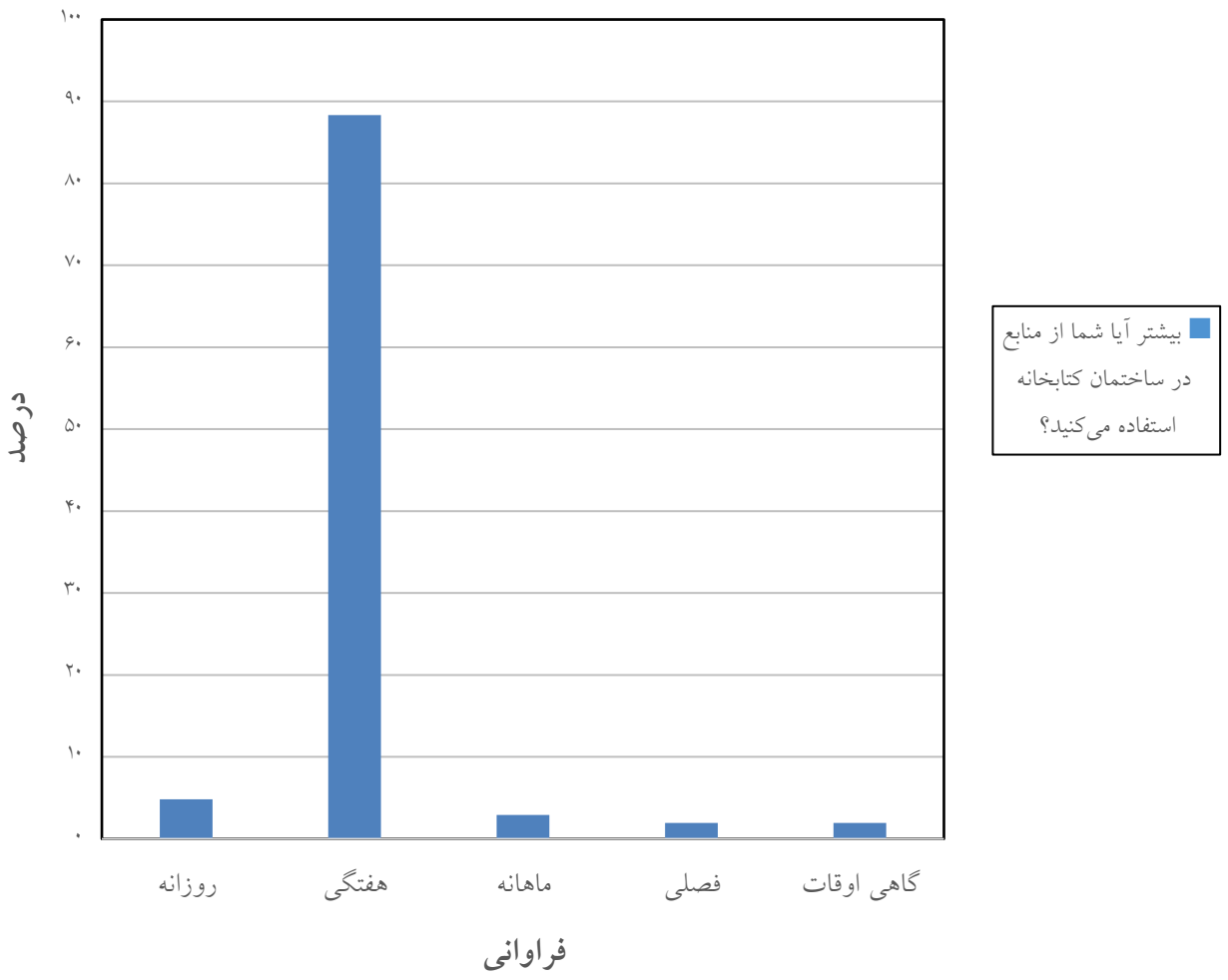
بُعد	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
تاثیر خدمات	۷/۰۶	۸/۲۶	۷/۷۲	۰/۶۶	-۰/۵٤	۱۰۳
کنترل اطلاعات	٦/٦٦	۸/۰٦	۷/۱۵	۰/٤۹	-۰/۹۱	۱۰۳
کتابخانه به عنوان مکان	٦/۸۵	۸/۱۷	۷/۳۵	۰/۵	-۰/۸۲	۱۰۳
جمع جمع	**٦/۸۷**	**۸/۱٦**	**۷/٤۳**	**۰/۵٦**	**-۰/۷۳**	**۱۰۳**

جدول زیر انحراف استانداردها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

بُعد	کمترین انحراف استاندارد	مطلوب انحراف استاندارد	درک شده انحراف استاندارد	کفایت انحراف استاندارد	برتری انحراف استاندارد	شمار
تاثیر خدمات	۲/۰۹	۱/۳۸	۱/۵۹	۱/٦۹	۱/۷۸	۱۰۳
کنترل اطلاعات	۲/۱٤	۱/۵	۱/۹۷	۱/۸۲	۱/٦۸	۱۰۳
کتابخانه به عنوان مکان	۲/۱	۱/٤۵	۱/۷٤	۱/٦٦	۱/٤۷	۱۰۳
جمع جمع	**۲/۱۱**	**۱/٤٤**	**۱/۷٦**	**۱/۷۳**	**۱/٦۷**	**۱۰۳**

۷-٤ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای کارکنان کتابخانه

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



	روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	گاهی اوقات	جمع
بیشتر آیا شما از منابع در ساختمان کتابخانه استفاده می‌کنید؟	۵ ٪۸۵/٤	۹۱ ٪۳۵/۸۸	۳ ٪۹۱/۲	۲ ٪۹٤/۱	۲ ٪۹٤/۱	۱۰۳ ٪۱۰۰

بخش هشتم:

گزیده برای کارکنان دیگر

۸ گزیده برای کارکنان دیگر

۸-۱ گزیده جمعیت شناختی برای کارکنان دیگر

۸-۱-۱ پاسخ دهندگان برپایه جنس

جدول زیر پاسخ دهندگان دیدگاه‌سنجی را برپایهٔ جنس نشان می‌دهد.

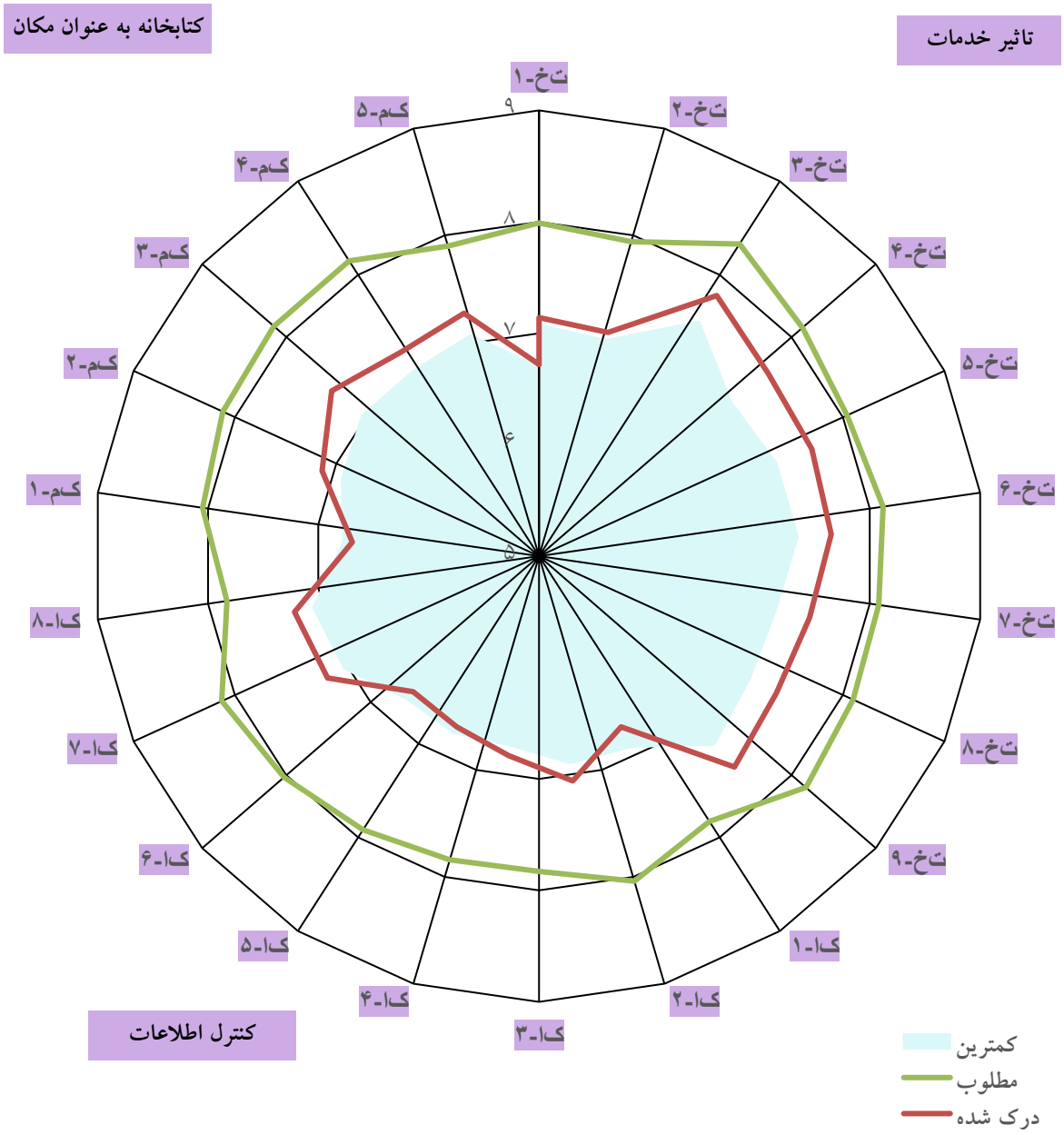
جنس:	پاسخ‌دهندگان شمار	پاسخ‌دهندگان درصد
زن	۷۲	٪۱۵/٤٦
مرد	۸٤	٪۸۵/۵۳
جمع	**۱۵٦**	**٪۱۰۰**

۸-۲ گزیده پرسش‌های هسته برای کارکنان دیگر

این نمودار رادار برآیندهای روی‌همی را برای پرسش‌های بنیادین بررسی نشان می‌دهد. هر میله نشان دهنده یک پرسش است. یک کوته‌نوشت برای شناسایی هر پرسش در نوک بیرونی هر میله نمایش داده می‌شود. در هنگامی که پرسش‌های وابسته به هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به شکل ناگهانی در سراسر دیدگاه‌سنجی پراکنده شده است، در این نمودار آنها را به بخش‌هایی دسته‌بندی می‌کنند: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان.

در هر میله، نماهای کمینه، شایسته، و دریافت شده پاسخ دهندگان از کیفیت خدمات کشیده می‌شود، و «شکاف» به دست آمده میان سه نما (که نشان دهنده شایستگی خدمات، یا برتری خدمات) است نشان داده می‌شود.

دو جدول زیر میانگین ترازها، و انحراف استاندارد برای هر پرسش را نشان می‌دهد.

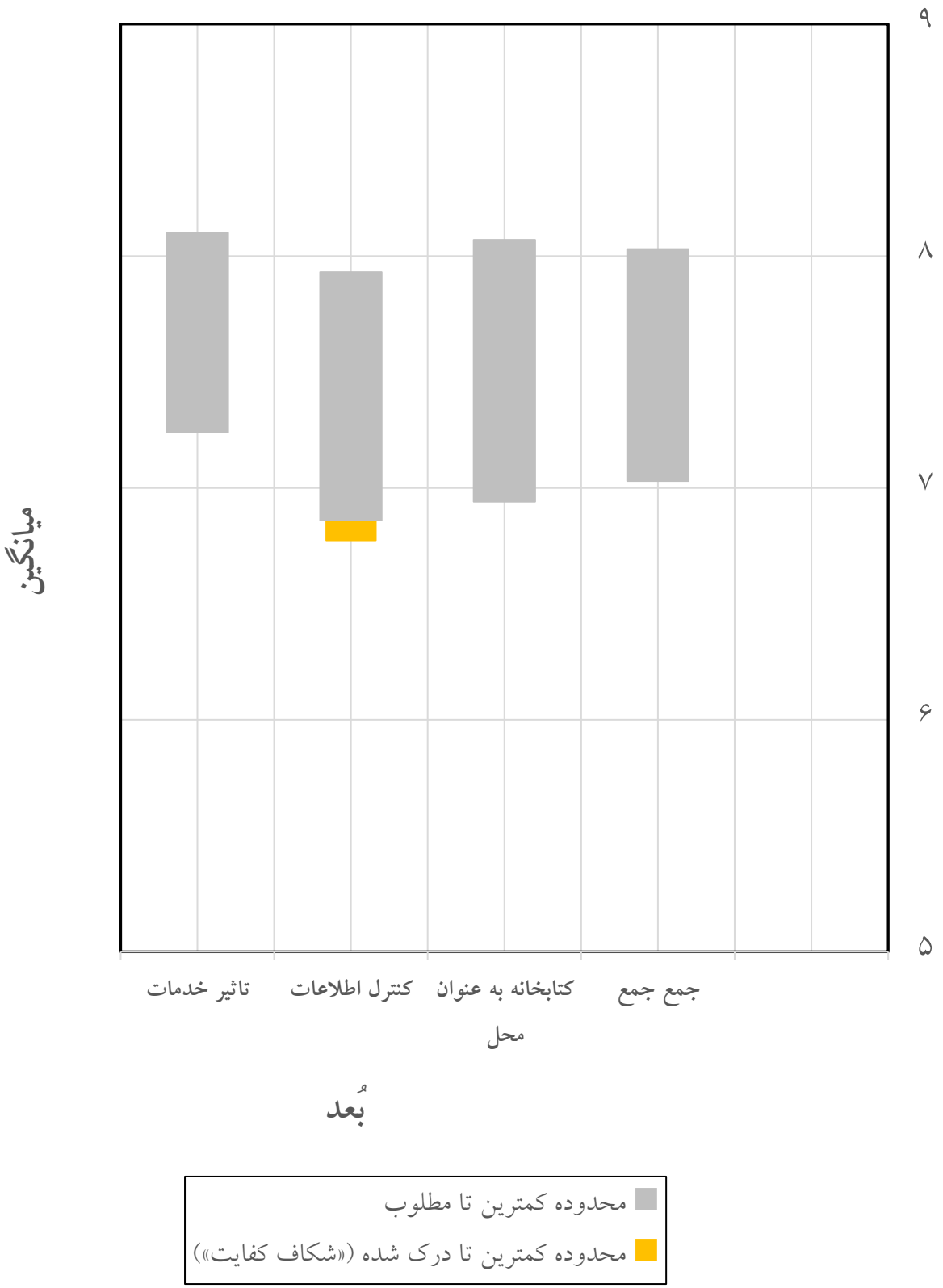


شناسه	متن پرسش	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۷/۰۸	۷/۹۹	۷/۱٤	۰/۰٦	-۰/۸۵	۱۵٦
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۷/۰۳	۷/۹٤	۷/۱	۰/۰٦	-۰/۸٤	۱۵٦
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۷/۵۵	۸/۳۳	۷/۸۳	۰/۲۸	-۰/۵۰	۱۵٦
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۷/۲۱	۸/۱۳	۷/٦۳	۰/٤۲	-۰/۵۰	۱۵٦
ت‌خ-۵	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۷/۲۹	۸/۰٤	۷/٦۳	۰/۳٤	-۰/٤۱	۱۵٦
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۷/۳۳	۸/۱۲	۷/٦۳	۰/۳۱	-۰/٤۹	۱۵٦
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۷/۱۸	۸/۰۸	۷/٤۹	۰/۳۱	-۰/۵۹	۱۵٦
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۷/۱۹	۸/۱	۷/٤٦	۰/۲۸	-۰/٦٤	۱۵٦
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۷/۳۱	۸/۱۷	۷/۵۸	۰/۲۷	-۰/۵۹	۱۵٦
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	٦/۹	۷/۸۳	٦/۷	-۰/۲۱	-۱/۱۳	۱۵٦
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	٦/۸۸	۸/۰٤	۷/۰٤	۰/۱٦	-۱/۰۰	۱۵٦
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/۷۲	۷/۸۳	٦/۸۱	۰/۰۹	-۱/۰۳	۱۵٦
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	٦/۷٦	۷/۸٤	٦/۷	-۰/۰٦	-۱/۱٤	۱۵٦
ک‌ا-۵	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	٦/۷۵	۷/۹۲	٦/٦٦	-۰/۰۹	-۱/۲٦	۱۵٦
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۷/۰۲	۸/۰۳	۷/۱۹	۰/۱۷	-۰/۸۵	۱۵٦
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	۷/۰۸	۸/۱۳	۷/۲۵	۰/۱۷	-۰/۸۸	۱۵٦
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	٦/۷٦	۷/۸۳	٦/٦۸	-۰/۰۸	-۱/۱۵	۱۵٦
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	٦/۹	۸/۰۵	۷/۰۹	۰/۱۹	-۰/۹٦	۱۵٦
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۷/۰۳	۸/۱۲	۷/۳۸	۰/۳۵	-۰/۷٤	۱۵٦
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	۷/۰۱	۸/۱۵	۷/۲۱	۰/۲۰	-۰/۹٤	۱۵٦
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۷/۰۸	۸/۱۵	۷/۲۸	۰/۱۹	-۰/۸۷	۱۵٦
ک‌م-۵	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	٦/۷	۷/۹	٦/۷۲	۰/۰۳	-۱/۱۸	۱۵٦
جمع جمع		**۷/۰۳**	**۸/۰۳**	**۷/۱۹**	**۰/۱٦**	**-۰/۸٤**	**۱۵٦**

شناسه	متن پرسش	کمترین	مطلوب	درک شده	کفایت	برتری	شمار
		انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	
	تاثیر خدمات						
ت‌خ-۱	کارکنان کتابخانه حس اعتماد را به کاربران القا می‌کنند.	۲/۱۱	۱/۷۵	۲/۱۸	۲/۱۵	۲/۱۳	۱۵۶
ت‌خ-۲	کارکنان کتابخانه به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۲/۰۲	۱/۵۸	۲/۲۳	۲/۱۶	۲/۰۹	۱۵۶
ت‌خ-۳	کارکنان کتابخانه همواره مؤدب هستند.	۲/۰۲	۱/۳۶	۱/۹	۲/۱۹	۱/۸۰	۱۵۶
ت‌خ-٤	کارکنان کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۲/۰۸	۱/۶۱	۱/۹۷	۲/۰۱	۱/۸۲	۱۵۶
ت‌خ-۵	کارکنان کتابخانه از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۲/۰۹	۱/۸	۱/۹۵	۲/۰۲	۱/۸٤	۱۵۶
ت‌خ-٦	کارکنان کتابخانه در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۲/۰۷	۱/۶۸	۱/۹۵	۲/۰۷	۱/۸۶	۱۵۶
ت‌خ-۷	کارکنان کتابخانه نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۲/۱	۱/۶۸	۲/۰۲	۲/۰۰	۱/۹۲	۱۵۶
ت‌خ-۸	کارکنان کتابخانه مشتاق کمک به کاربران هستند.	۲/۱۳	۱/۶۷	۲/۱٤	۲/۱۷	۱/۹۷	۱۵۶
ت‌خ-۹	کارکنان کتابخانه در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۲/۱۱	۱/٦٤	۲/۰۹	۲/۱٦	۱/۸۹	۱۵۶
	کنترل اطلاعات						
ک‌ا-۱	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۲/۲۱	۱/۹٦	۲/۵۹	۲/۳۲	۲/٦۱	۱۵۶
ک‌ا-۲	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۲/۲۵	۱/٦۹	۲/۳٤	۲/۰٦	۲/۱۸	۱۵۶
ک‌ا-۳	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۲۸	۱/۸۸	۲/۳۳	۲/۲۲	۲/۱۲	۱۵۶
ک‌ا-٤	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲/۲۳	۱/۸۲	۲/۵۱	۲/۲۸	۲/۳٦	۱۵۶
ک‌ا-۵	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۲/۱٦	۱/٦۳	۲/٤٦	۲/۲٤	۲/٤۱	۱۵۶
ک‌ا-٦	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، و ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۲/۱۱	۱/٦	۲/۲۱	۲/۰۳	۲/۰۱	۱۵۶
ک‌ا-۷	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکان‌پذیر باشد.	۱/۹٦	۱/٤۸	۲/۱۵	۲/۱۲	۲/۱۳	۱۵۶
ک‌ا-۸	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۲/۱۳	۱/۷۷	۲/٤۱	۲/۲۳	۲/۳۵	۱۵۶
	کتابخانه به عنوان مکان						
ک‌م-۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۲/۲۷	۱/۷۵	۲/٤۱	۲/۲٦	۲/۱۵	۱۵۶
ک‌م-۲	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۲/۲٦	۱/۷۲	۲/۲٦	۲/۲۵	۱/۹۷	۱۵۶
ک‌م-۳	کتابخانه مکانی راحت و جذب‌کننده است.	۲/۱۳	۱/٦۷	۲/۲۹	۲/۲۲	۲/۱۸	۱۵۶
ک‌م-٤	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۲/۲	۱/۷۳	۲/۳	۲/۲۲	۲/۰۷	۱۵۶
ک‌م-۵	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۲/۳۸	۱/۸٦	۲/۵۹	۲/۱۲	۲/٤۱	۱۵۶
جمع جمع		**۲/۱۵**	**۱/۷۰**	**۲/۲٤**	**۲/۱٦**	**۲/۱۰**	**۱۵۶**

۸-۳ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای کارکنان دیگر

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



جدول زیر میانگین ترازها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

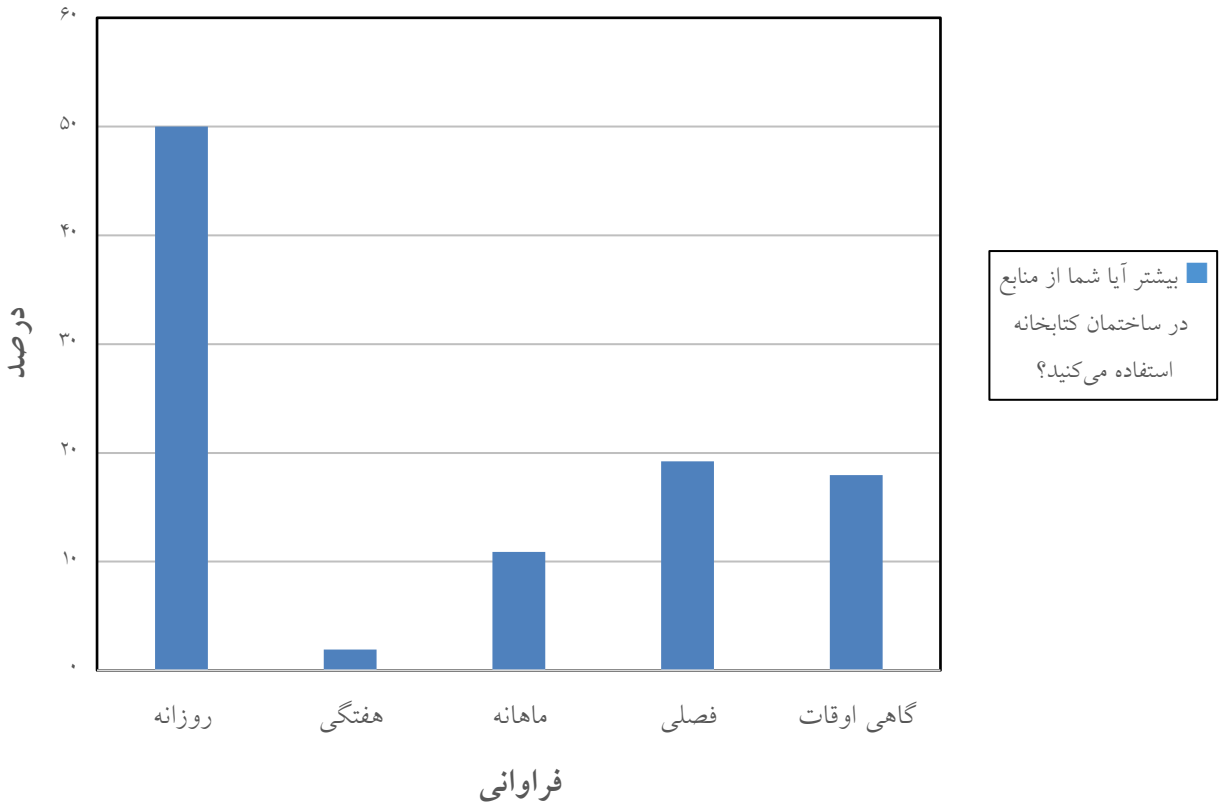
بُعد	کمترین میانگین	مطلوب میانگین	درک شده میانگین	کفایت میانگین	برتری میانگین	شمار
تاثیر خدمات	۷/۲٤	۸/۱	۷/۵	۰/۲٦	−۰/٦	۱۵٦
کنترل اطلاعات	٦/۸٦	۷/۹۳	٦/۸۸	۰/۰۲	−۱/۰۵	۱۵٦
کتابخانه به عنوان مکان	٦/۹٤	۸/۰۷	۷/۱٤	۰/۱۹	−۰/۹٤	۱۵٦
جمع جمع	**۷/۰۳**	**۸/۰۳**	**۷/۱۹**	**۰/۱٦**	**−۰/۸٤**	**۱۵٦**

جدول زیر انحراف استانداردها برای هر بُعد از کیفیت خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد که با بررسی لایب‌کوآل+ اندازه‌گیری شده است. سیاههٔ پرسش‌های دیدگاه‌سنجی و ابعاد آنها را می‌توانید در پیوست الف بیابید.

بُعد	کمترین انحراف استاندارد	مطلوب انحراف استاندارد	درک شده انحراف استاندارد	کفایت انحراف استاندارد	برتری انحراف استاندارد	شمار
تاثیر خدمات	۲/۰۸	۱/٦٤	۲/۰۵	۲/۱	۱/۹۲	۱۵٦
کنترل اطلاعات	۲/۱۷	۱/۷۳	۲/۳۷	۲/۱۹	۲/۲۷	۱۵٦
کتابخانه به عنوان مکان	۲/۲۵	۱/۷٤	۲/۳۷	۲/۲۱	۲/۱٦	۱۵٦
جمع جمع	**۲/۱۵**	**۱/۷۰**	**۲/۲٤**	**۲/۱٦**	**۲/۱۰**	**۱۵٦**

۸-٤ گزیده استفاده از مکان کتابخانه برای کارکنان دیگر

این نمودار یک نمایش نگاره‌ای از استفاده از مکان کتابخانه را نشان می‌دهد. جدول زیر نمودار شمار و درصد پاسخ دهندگان را نشان می‌دهد.



	روزانه	هفتگی	ماهانه	فصلی	گاهی اوقات	جمع
بیشتر آیا شما از منابع در ساختمان کتابخانه استفاده می‌کنید؟	۷۸ ٪۵۰	۳ ٪۹۲/۱	۱۷ ٪۹/۱۰	۳۰ ٪۲۳/۱۹	۲۸ ٪۹۵/۱۷	۱۵٦ ٪۱۰۰

پیوست الف

ابعاد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

پیوست الف. ابعاد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

لایب‌کوآل+ ابعاد کیفیت دریافت شده کتابخانه را می‌سنجد --- هر پرسش دیدگاه‌سنجی بخشی از یک گویه گسترده‌تر (یک بُعد) است، و برجستگی‌های درون آن دسته‌ها برای بیرون کشیدن اطلاعات همگانی‌تر درباره برداشت کاربران از خدمات واکاوی می‌شود. این بُعدها نخست برپایه ابزار بنیادین بررسی سروکوآل بود. ابعاد دیدگاه‌سنجی لایب‌کوآل+ با هر بازگفت پخته شده است و برای کاربرد در کتابخانه، ویرایش شده است. بُعدها برای هر بازگفت دیدگاه‌سنجی لایب‌کوآل+ در زیر آورده شده است.

ابعاد لایب‌کوآل+ ۲۰۰۰

بازگفت سال ۲۰۰۰ دیدگاه‌سنجی لایب‌کوآل+ ۴۱ پرسش بود، هشت بُعد جداگانه را اندازه‌گیری کرد:

- آرامش (دانش و دوستی کارکنان، و توانایی آنها در جابجایی استواری و آرامش)
- همدلی (نگهداری، نگرش فردی) کتابخانه به عنوان مکان (کتابخانه به عنوان پناهگاه / پناهگاه یا مکانی برای یادگیری و اندیشیدن)
- توانایی آرامش (توانایی انجام خدمات نوید داده شده به شکل باورپذیر و درست)
- پاسخگویی (گرایش به یاری به مشتریان و دادن خدمات چابک)
- دارایی‌های دست یافتنی (نمود داشته‌ها، سازوبرگ‌ها، کارکنان)
- شیوه‌نامه‌ها/ بخش‌های سفارشی
- دلگرمی به خود

ابعاد لایب‌کوآل+ ۲۰۰۱

پس از واکاوی درست برآیندها از بررسی سال ۲۰۰۰، بیشتر بُعدها ویرایش شد تا بخش‌های سروکوآل در کتابخانه دوباره پالوده شوند. چهار بُعد شاخه‌ای برای بازگفت سال ۲۰۰۱ به دست آمد:

- تأثیر خدمات (نه نمونه، مانند «گرایش به یاری کاربران»)؛ کتابخانه به عنوان مکان (پنج نمونه، مانند «بهشتی برای تنهایی»)
- کنترل شخصی (شش نمونه، مانند «تارنمایی که به من توانایی می‌دهد اطلاعات را به تنهایی پیدا کنم»)، و
- دسترسی به اطلاعات (پنج نمونه، مانند «مجموعه‌های چاپی فراگیر» و «گاهشمار کاری آسوده»

ابعاد لایب‌کوآل+ ۲۰۰۲ و ۲۰۰۳

برای بازگفت سال ۲۰۰۲ بررسی لایب‌کوآل+، بُعدها یک بار دیگر برپایهٔ واکاوی برآیندهای سال پیش ویرایش شدند. در هنگامی که چهار بُعد نگه داشته شد، عنوان آنها کمی ویرایش شد تا پرسش‌ها و داده‌ها را به روشنی نشان دهد. در بررسی سال ۲۰۰۳ هم از همین چهار بُعد بهره برده شد:

- دسترسی به اطلاعات

- تأثیر خدمات
- کتابخانه به عنوان مکان
- کنترل شخصی

ابعاد کنونی- لایب‌کوآل[+] ۲۰۰٤

پس از به پایان رساندن دیدگاه‌سنجی سال ۲۰۰۳، واکاوی کنشگری و توانایی آرامش بر روی داده‌های برآمده نشان داد که دو بُعد اندازه‌گیری شده از بُعدهای دیدگاه‌سنجی - دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی- در یکی از بُعدها گرد آمده است. از آن زمان تاکنون سه بُعد زیر اندازه‌گیری شده است: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان. افزون بر این، سه بخش بنیادین از نسخه ۲۰۰۳ دیدگاه‌سنجی پاک شد و ۲۲ بخش بنیادین در ابزار بررسی پایانی بجا ماند. سیاههٔ زیر ابعاد به کار رفته برای بیان برآیندها در دفترچه‌های ۲۰۱۰ را به همراه پرسش‌های وابسته به هر بُعد نشان می‌دهد.

تأثیر خدمات

[تخ-۱] کارمندانی که اعتماد به نفس را به کاربران القا می‌کنند

[تخ-۲] توجه فردی به کاربران

[تخ-۳] کارمندانی که پیوسته مؤدب هستند

[تخ-۴] آمادگی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران

[تخ-۵] کارکنانی که دانش پاسخگویی به پرسش‌های کاربران را دارند

[تخ-۶] کارمندانی که با کاربران به شیوه‌ای دلسوزانه برخورد می‌کنند

[تخ-۷] کارمندانی که نیازهای کاربران خود را دریافت می‌کنند

[تخ-۸] گرایش به یاری کاربران

[تخ-۹] توانایی آرامش در رسیدگی به مشکل‌های خدمات کاربران

کنترل اطلاعات

[کا-۱] در دسترس گذاشتن منابع الکترونیکی از خانه یا محل کارم

[کا-۲] تارنمای کتابخانه به من توانایی می‌دهد اطلاعات را به تنهایی پیدا کنم

[کا-۳] مواد کتابخانه چاپی که برای کارم نیاز دارم

[کا-۴] منابع اطلاعات الکترونیکی که من نیاز دارم

[کا-۵] سازوبرگ‌های نوینی که به من توانایی می‌دهد به آسودگی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنم

[کا-۶] ابزارهای دسترسی با کاربری آسان که به من توانایی می‌دهد چیزها را به تنهایی پیدا کنم

[کا-۷] دسترسی آسان به اطلاعات برای به کارگیری جدا

[ک۱-۸] مجموعه نشریه‌های چاپی و/ یا الکترونیکی که برای کارم نیاز دارم

کتابخانه به عنوان مکان

[کم-۱] فضای کتابخانه‌ای که الهام بخش خواندن و یادگیری است

[کم-۲] فضایی آرام برای کارهای فردی

[کم-۳] مکانی آسوده و گیرا

[کم-۴] مکانی برای خواندن، یادگیری، یا پژوهش

[کم-۵] فضای جامعه برای یادگیری گروهی و خواندن گروهی

Evaluation of library service quality
Survey ۲۰۲۳

Hamideh Beyrami Tarouni

Iranian Research Institute for Information Science and Technology (IRANDOC)
Tehran 2023

Evaluation of library service quality

Survey 2023

Hamideh Beyrami Tarouni

ارزیـابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها (بررسی ۱۴۰۱) کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را برپایهٔ پروتکل لایب‌کوال+ نشان می‌دهد. ایـن کتاب کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را در شش زیرگروهِ مؤسسه، دانشجو، دانش‌آموخته، هیئت علمی، کارکنان کتابخانه، و کارکنانِ دیگر برای ۳۵ کتابخانهٔ زیرپوشش سامانه آمار کتابخانه‌ها (آک) بازنمایی می‌کند. این کتابخانه‌ها همگی زیرپوشش وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری و کتابخانه مرکزی هستند.

الگوی بازنمایی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نیز از کتاب LibQUAL+ گرفته شده است که ارزیابیِ سالانهٔ کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و غیردانشگاهیِ عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی را با پیشینه‌ای بیش از ۲۰ سال منتشر می‌کند.

Iranian Research Institute for Information Science and Technology

IRANDOC