

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

طراحی و ساخت سیستم تحت وب

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از

مدل لایب کوآل

مجری

مریم خسروی

همکاران

سیروس علیدوستی، محمدجواد ارشادی، محمد ربیعی، هادی ناصحی

تیر ۱۳۹۵

حقوق: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

طرح پژوهشی « طراحی و ساخت سیستم تحت وب ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از مدل لایب کوآل » پیرو قرارداد شماره ۳۳/۴۸۶۹ مورخ ۱۳۹۴/۴/۱۳ میان پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (کارفرما) و خانم مریم خسروی (به عنوان مجری) اجرا شده است. گزارش حاضر، از مستندات این طرح است.

این گزارش و تمامی حقوق مادی آن بر اساس «قانون حمایت حقوق مؤلفان و مصنفان و هنرمندان، مصوب سال ۱۳۴۸ و اصلاحیه‌های بعدی آن و همچنین آیین‌نامه‌های اجرایی این قانون متعلق به پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران است و هر گونه استفاده از تمامی یا پاره‌ای از آن، شامل: نقل قول، تکثیر، انتشار، کاربرد نتایج، تکمیل و مانند آنها به صورت چاپی، الکترونیکی یا و سایل دیگر فقط با اجازه کتبی پژوهشگاه امکان‌پذیر است. نقل قول در حد هزار واژه در انتشارات علمی مانند کتاب و مقاله با درج اطلاعات کامل کتاب‌شناختی، نیازی به مجوز پژوهشگاه ندارد.

صحت مندرجات گزارش برعهده مجری طرح پژوهشی است.



گواهی

انجام طرح پژوهشی با مشخصات زیر:

- ◇ عنوان: طراحی و ساخت سیستم تحت وب ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از مدل لایب کوآل
 - ◇ مجری: مریم خسروی
 - ◇ همکاران: دکتر سیروس علیدوستی، دکتر محمدجواد ارشادی، محمد ربیعی، هادی ناصحی
 - ◇ شماره قرارداد: ۳۳/۴۸۶۹:۵۱
 - ◇ تاریخ قرارداد: ۱۳۹۴/۴/۱۳
 - ◇ تاریخ شروع: ۱۳۹۴/۴/۱۳
 - ◇ تاریخ پایان: ۱۳۹۵/۷/۳
 - ◇ ناظران: دکتر علیرضا اسفندیاری مقدم (ناظر محتوا)، عمار جلالی منش (ناظر محتوای فنی)، میترا شمسی (ناظر مستندات سامانه و سورس نرم‌افزار)
- در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران گواهی می‌شود. گزارش نهایی این طرح به تأیید ناظران طرح رسیده و در نشست ۲۱۹ (مورخ ۱۳۹۵/۷/۶) به تصویب شورای پژوهشی پژوهشگاه رسیده است. لازم می‌دانم مراتب قدردانی خود را به مجری و همکاران این طرح تقدیم دارم.

با سپاس
بهزاد دورن
معاون پژوهش

طراحی و ساخت سیستم تحت وب ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از مدل لایب کوآل

مدیر طرح پژوهشی: مریم خسروی، عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

نشانی: تهران، خیابان انقلاب، چهارراه فلسطین، شماره ۱۰۹۰، طبقه ۳، اتاق ۳۲۰

صندوق پستی: ۱۳۱۵۷۷۳۳۱۴ تلفن: ۰۲۱ - ۶۶۴۹۴۹۸۰ ، دورنگار: ۰۲۱ - ۶۶۴۹۴۹۸۰

وبگاه: <http://www.Irandoc.ac.ir>

رایانامه: khosravi@irandoc.ac.ir

همکار(ان) اصلی: سیروس علیدوستی، محمد جواد ارشادی، محمد ربیعی، و هادی ناصحی

چکیده

امروزه کتابخانه‌ها از حالت مجموعه محوری به سمت مشتری محوری گرایش پیدا کرده‌اند و کتابداران برای راضی نگه داشتن کاربران، کیفیت خدمات خود را مدّ نظر قرار داده‌اند. مطالعه حاضر یک مطالعه تحلیلی است که با استفاده از مطالعه سندی و طی دو مرحله، با هدف راه اندازی سامانه تحت وب جهت ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در پژوهشگاه؛ و نیز ساخت و اعتباریابی پرسشنامه لایب کوآل به زبان فارسی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، اجرا شد. مدل لایب کوآل که برای استانداردسازی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ایجاد شده شامل سه بُعد «تأثیرگذاری خدمت»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» است. در این مدل کتابداران مجبور هستند که به انتظارات کاربران توجه کرده و به اصلاح خدمات خود بپردازند. در مرحله نخست این پژوهش با الهام از پرسشنامه استاندارد لایب کوآل، از انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، به تعیین نیازمندی‌های سامانه پرداخته و سپس با استفاده از دو روش استاندارد ترجمه وارون و رویکرد کمیته، نسبت به ترجمه و اعتبارسنجی پرسشنامه اقدام شد. پایایی پرسشنامه نیز با ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید.

در مرحله دوم، جهت نحوه عملکرد سامانه و رفع موانع احتمالی آن نسبت به یک مطالعه آزمایشی در دو کتابخانه دانشگاهی اقدام شد. نتیجه این مرحله تفاوت معنی‌داری را بین خدمات دریافتی و حداکثر سطح خدمات نشان داد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی عملکرد، سامانه ارزیابی؛ مدل لایب کوآل؛ کیفیت خدمات کتابخانه‌ها؛ کتابخانه‌های دانشگاهی؛ رویکرد ترجمه پرسشنامه‌ها؛ ترجمه وارون.

قدردانی

اکنون که به یاری خدا این طرح به پایان رسیده است، لازم است مراتب تشکر و سپاس صمیمانه خود را از جناب آقای دکتر سیروس علیدوستی ریاست محترم پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، که در ارائه این طرح پژوهشی نهایت همکاری و همراهی را با اینجانب داشتند ابراز نمایم.

هم چنین نهایت تشکر خود را از همکاری جناب آقای دکتر مهدی علیپور حافظی عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی، جناب آقای دکتر محمدجواد ارشادی عضو هیئت علمی پژوهشگاه که در تمامی مراحل پژوهش مرا همراهی کردند، جناب آقای احمد گنجی مدیر گروه ارزیابی و کلیه اعضای هیئت علمی پژوهشگاه در اجرای اعتبار سنجی پرسشنامه لایب کوآل پژوهش، اعلام می دارم.

از جناب آقای دکتر بهزاد دوران معاونت محترم پژوهشی پژوهشگاه و هم چنین سایر اعضای محترم شورای پژوهشی برای حمایت هایشان، سپاسگزارم.

فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
چکیده.....الف	
قدردانی.....ب	
فهرست جدول ها.....خ	
فهرست شکل ها.....د	

فصل اول - معرفی پژوهش

۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- شرح مسئله.....	۳
۳-۱- اهداف پژوهش.....	۴
۱-۳-۱- اهداف اصلی پژوهش.....	۴
۲-۳-۱- اهداف فرعی.....	۵
۴-۱- پرسش های پژوهش.....	۵
۵-۱- اهمیت پژوهش.....	۶
۶-۱- تعریف اصطلاحات پژوهش.....	۷

فصل دوم- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

- ۱-۲- مقدمه..... ۱۰
- ۲-۲- ارزیابی ۱۰
- ۱-۲-۲- مفهوم ارزیابی..... ۱۰
- ۲-۲-۲- ارزیابی در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی..... ۱۱
- ۳-۲-۲- مفهوم کیفیت..... ۱۳
- ۴-۲-۲- مفهوم کیفیت در خدمات کتابخانه ها..... ۱۴
- ۵-۲-۲- شاخص های کیفیت در کتابخانه های دانشگاهی..... ۱۶
- ۶-۲-۲- رویکردهای بررسی کیفیت در کتابخانه ها..... ۱۸
- ۷-۲-۲- معرفی مدل لایب کوآل..... ۲۱
- ۸-۲-۲- اهداف مدل لایب کوآل..... ۲۳
- ۹-۲-۲- مزایای مدل لایب کوآل..... ۲۴
- ۱۰-۲-۲- اساس تشکیل مدل لایب کوآل..... ۲۵
- ۱-۱۰-۲-۲- تئوری فواصل..... ۲۶
- ۲-۱۰-۲-۲- سیر تحولات در مدل لایب کوآل..... ۲۶
- ۱۱-۲-۲- جمع بندی مباحث نظری..... ۳۱
- ۳-۲- پیشینه پژوهش..... ۳۲
- ۱-۳-۲- پیشینه خارجی..... ۳۲
- ۲-۳-۲- در ایران..... ۳۵
- ۳-۳-۲- جمع بندی پیشینه پژوهش..... ۳۸

فصل سوم - روش شناسی پژوهش

۴۱	۳-۱- مقدمه.....
۴۱	۳-۲- نوع پژوهش.....
۴۱	۳-۳- روش اجرا.....
۴۱	۳-۳-۱- تعیین نیازمندی‌های سامانه.....
۵۱	۳-۳-۲- اعتبار سنجی ابزار پژوهش.....
۵۱	۳-۳-۱-۱- اجرای روش اول اعتبار سنجی ابزار پژوهش.....
۵۴	۳-۳-۲-۲- اجرای روش دوم اعتبار سنجی ابزار پژوهش.....
۵۷	۳-۴- بررسی پایایی ابزار پژوهش.....
۵۸	۳-۵- روش اجرای آزمایشی نرم افزار (رَف).....
۵۸	۳-۵-۱- تجزیه و تحلیل نتایج مرحله آزمایشی.....

فصل چهارم - یافته های پژوهش

۶۰	۴-۱- مقدمه.....
۶۰	۴-۲- یافته ها.....
۶۰	۴-۲-۱- یافته های جمعیت شناختی.....
۶۳	۴-۲-۲- میانگین گویه ها در سطوح مختلف.....
۶۶	۴-۲-۳- مقایسه میانگین گویه ها و آزمون معنی داری در سطوح مختلف.....
۶۸	۴-۲-۴- بررسی گویه های نیازمند اصلاح.....

فصل پنجم - بحث و نتیجه‌گیری

۷۳	۱-۵- مقدمه.....
۷۳	۲-۵- پاسخدهی به پرسش های پژوهش.....
۷۶	۳-۵- جمع بندی.....
۷۷	۴-۵- پیشنهادهای اجرایی سامانه.....

فهرست منابع

۷۹	منابع فارسی.....
۸۲	منابع لاتین.....

پیوست

۸۷	متن پرسشنامه.....
۹۰	چکیده لاتین.....

فهرست جدول‌ها

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۲: شاخص‌های سنجش کیفیت عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی.....	۱۷
جدول ۲-۲- متن اصلی پرسشنامه لایب کوآل.....	۳۰
جدول ۱-۳- لیست نیازمندی‌های سامانه لایب کوآل.....	۴۴
جدول ۲-۳- نتایج برابری گویه‌ها.....	۵۳
جدول ۳-۳- نتایج اعتبار سنجی (نظرات کاربران).....	۵۵
جدول ۴-۳- متن گویه‌های اعتبار یابی شده.....	۵۶
جدول ۵-۳- پایایی ابزار پژوهش.....	۵۷
جدول ۱-۴- فراوانی و درصد کتابخانه‌های شرکت کننده.....	۶۰
جدول ۲-۴- فراوانی و درصد وضعیت شغلی پاسخ‌دهندگان.....	۶۱
جدول ۳-۴- فراوانی و درصد میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان.....	۶۱
جدول ۴-۴- فراوانی و درصد رده سنی پاسخ‌دهندگان.....	۶۲
جدول ۵-۴- فراوانی و درصد جنسیت پاسخ‌دهندگان.....	۶۲
جدول ۶-۴- میانگین حداقل سطح کیفیت خدمات پاسخ‌دهندگان.....	۶۳
جدول ۷-۴- میانگین سطح کیفیت خدمات دریافتی پاسخ‌دهندگان.....	۶۴
جدول ۸-۴- میانگین حداکثر سطح کیفیت خدمات پاسخ‌دهندگان.....	۶۵
جدول ۹-۴- نتایج آزمون تفاوت معناداری میان نظرات کاربران نسبت به خدمات در ابعاد مدل لایب کوآل.....	۶۶
جدول ۱۰-۴- نتایج آزمون تفاوت معناداری میان دو سطح (خدمات دریافتی از کتابخانه و سطح انتظارات) پاسخ دهندگان.....	۶۷
جدول ۱۱-۴- بررسی شاخص، میانگین، انحراف معیار، حد کفایت و برتری در گویه‌های لایب کوآل.....	۶۹

فهرست شکل‌ها

عنوان	شماره صفحه
شکل ۱-۲- هرم کیفیت کتابخانه‌ها.....	۱۵
شکل ۲-۲- ابعاد نسخه اصلی مدل لایب کوآل.....	۲۸
شکل ۳-۲- ابعاد مدل لایب کوآل پس از اصلاحات نسخه اولیه.....	۲۹
شکل ۱-۳- وبگاه LibQUAL+.....	۴۲
نمودار ۱-۴: نمودار عنکبوتی ۲۲ گویه لایب کوآل و نمایش شکاف‌های حدبرتری و حد کفایت در آنها.....	۷۱

فصل اول

معرفی پژوهش

۱-۱- مقدمه

امروزه، با توجه به گوناگونی و تنوع سازمان‌های هم‌نوع در زمینه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی، علمی و نظایر آنها، چنین سازمان‌هایی همچون بنگاه‌های اقتصادی، برای بقا و جلب مخاطبان هسته خود مستلزم رقابت با رقبایی قدرتمند هستند. از اینرو، برنامه‌ریزی صحیح مبتنی بر یافته‌های پژوهشی می‌تواند به بهره‌وری و کیفیت محصولات و خدمات آنها کمک درخوری نماید (اسفندیاری مقدم ۱۳۸۸، ۳). نقش کتابخانه‌ها منحصراً از انبار کتاب‌ها و دیگر کالاهای محسوس به مراکز دستیابی اطلاعات منطقه‌ای و سایر کشورها، تغییر یافته است. «روبین»^۱ می‌گوید: «از دهه ۱۹۸۰ با ابداع رسانه‌های دیجیتالی از قبیل گسترش دیسک فشرده، پردازش داخلی خودکار از قبیل فهرست همگانی پیوسته^۲، نظام‌های امانت دهی و نظام‌های سفارش و فراهم‌آوری، تغییر بزرگی در نقش کتابخانه‌ها آغاز شد». «جین»^۳ و دیگران معتقدند که گسترش کامپیوتر و اینترنت در دهه ۱۹۹۰ در حوزه دانش، منجر به رشد عظیمی در تولید اطلاعات بازیابی گردید. در نتیجه نوآوری سریع فناوری نیاز اطلاعاتی کاربران و هم‌چنین انتظارات آنها از کیفیت خدمات کتابخانه در ابعاد مختلف افزایش یافته است. این فشارها مقامات محلی، کارگزاران دولت و سازمان‌های بهداشت را مجبور به تصویب «کیفیت جامع»^۴ در اصول و اعمال مدیریت کرد. لازم بود که مؤسسات آموزش عالی مانند کالج‌ها، دانشگاه‌ها و کتابخانه‌ها برای حفظ کاربران خود خدمات کیفیت را از طریق برآوردن انتظارات آنها ارائه نمایند (Quoted in Arshad and Ameen. 2010). «بویکین» معتقد است که «کتابخانه‌های دانشگاهی باید به منظور دسترس پذیری اطلاعات و پیوند دادن نیازهای اطلاعاتی کاربران‌شان به محیط یادگیری و پژوهش، آینده خود را باز تعریف نمایند» (Boykin 2002). کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی نه فقط مجبور

¹. Rubin

². Online Public Access Catalogs (OPACs)

³. Jain

⁴. total quality

به انجام خدمات کتابخانه‌های سنتی، از قبیل فراهم‌آوری، فهرست‌نویسی و سازماندهی مجموعه، هستند بلکه باید برای رضایت کاربران «خدمات ارزش افزوده»^۱ هم ارائه کنند. علاوه بر توسعه‌های فناوری، تحولات اجتماعی و اقتصادی خارج از کتابخانه هم بر روی نقش کتابخانه‌ها تأثیر گذاشت. بخاطر تحولات اجتماعی در ۴۰ سال گذشته اهمیت حمایت از مشتری افزایش یافته است. آن چنانکه «کراوفورد» بیان می‌کند «در دهه ۱۹۸۰ افزایش جنبش حمایت از مشتری و کاهش هزینه‌های عمومی با رکود اقتصادی توأم شده بود» (Crawford 2000). تحولات اقتصادی و اجتماعی موجب افزایش فشار به کتابخانه‌ها، برای ارزیابی دقیق از کیفیت خدمات آنها شد تا مشخص شود که آنها ارزش هزینه‌های صرف شده را داشته‌اند (Arshad & Ameen 2010).

۱-۲- شرح مسئله

در کشور ما کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به نقشی که در پیشرفت‌های آموزشی ایفا نموده‌اند، بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند. از این رو بهبود خدمات آنها به عنوان بخش مهمی از یک محیط آموزشی دانشگاهی الزامی است. بنابراین به منظور ارائه خدمات بهتر لازم است کتابخانه به ارزیابی کیفیت خدمات خود بپردازد. ارزیابی و سنجش عملکرد یکی از وجوه مهم مدیریت در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. دلیل اصلی این فعالیت از سویی نزدیک‌تر شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه و دیگر توجیه اقتصادی فعالیت‌های کتابخانه دانست (امیدی فر ۱۳۸۷). این امر اثربخشی بیش‌تر خدمات کتابخانه‌ها را افزایش داده و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان ایجاد می‌کند و بهبود خدمات آنها به عنوان بخش مهمی از یک محیط آموزشی علمی الزامی است.

از آنجا که رسالت یک کتابخانه برطرف نمودن انتظارات مراجعه‌کنندگان است یکی از روش‌های مناسب ارزیابی خدمات، شیوه‌ای است که بر اساس بازخورد یا به عبارتی نقطه نظرات کاربران می‌باشد (Hernon, Altman 1998). بررسی نظرات کاربران ارزشمندتر از سایر بررسی‌ها است. از نظر «گلدهور»^۲ (۱۹۶۸) بررسی نظرات کاربران موجب ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات واقعاً دریافت شده می‌شود. به دلیل اهمیت این معیارها کتابخانه‌ها باید هر از چند گاه به چنین بررسی‌هایی بپردازند (Goldhor 1968).

بنا به عقیده «مارتین»^۳ (۱۹۷۶) مهم‌ترین انگیزه برای شروع بررسی کاربران این نکته است که کتابخانه‌ها، مؤسسات خدماتی هستند و خدمات بهتر در صورتی ارائه خواهد شد که ماهیت و نیازهای کاربران شناخته شود. در سه دهه

¹. value-added services

¹. Martin

گذشته کاربران بیش از پیش مورد توجه کتابخانه‌ها بوده‌اند و آگاهی از نیازها و انتظارات آنها از مهم‌ترین فعالیت‌های مدیریتی کتابخانه‌ها محسوب می‌شود. مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی امروزه با توجه به کاربر محور بودن فعالیت‌های خود، در تلاشند تا خدمات و امکانات کتابخانه را از دیدگاه کاربران مورد سنجش قرار دهند (نقل در حریری و افنانی ۱۳۸۷، ۲۶). از مهم‌ترین دلایل انجام این پژوهش، که در راستای تقاضای روزافزون مراجعه‌کنندگان برای دریافت خدمات بهتر، تمایل مدیران کتابخانه‌ها در حصول آگاهی از سطح کیفیت خدمات کتابخانه خود و تلاش برای بهبود آن، و نیز افزایش سطح انتظارات کاربران نسبت به گذشته می‌باشد، ساخت و اعتباریابی ابزاری است برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی. تلاش برای برطرف نمودن انتظارات کاربران مهم‌ترین راهی است که موجب پویایی کتابخانه می‌شود، بنابراین در ارزیابی کیفیت خدمات از مدل‌هایی چون لایب کوآل می‌توان استفاده نمود زیرا در این مدل تنها کاربران در مورد کیفیت خدمات اظهار نظر می‌کنند و آنها شیوه مناسبی را برای مشاهده مشکلات و ارائه راه‌های بالقوه فراهم می‌کنند.

۱-۳- اهداف پژوهش

۱-۳-۱- اهداف اصلی پژوهش

اهداف اصلی این پژوهش عبارت است از:

- تولید پرسشنامه لایب کوآل به زبان فارسی برای راه اندازی سامانه تحت وب جهت ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی؛
- ساخت و اعتباریابی پرسشنامه لایب کوآل به زبان فارسی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی.

۱-۳-۲- اهداف فرعی

اهداف فرعی طرح که از اجرای یک نوبت سامانه برای تعداد محدودی از کتابخانه‌های دانشگاهی بدست می‌آید شامل:

- شناسایی میزان حداقل سطح خدمات مورد انتظار کاربران از کتابخانه‌های دانشگاهی؛
- شناسایی میزان سطح دریافتی کاربران از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی؛
- شناسایی میزان مطلوب خدمات کاربران از کتابخانه‌های دانشگاهی؛
- شناسایی فاصله بین سطح خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه‌ها با استفاده از ابزار لایب کوآل؛
- شناسایی گویه‌های خدمتی که، از دیدگاه کاربران، نیازمند ارتقا و بهبود هستند.

۴-۱- پرسش‌های پژوهش

پرسش‌هایی که این پژوهش در صدد است تا پس از اجرای یک نوبت سامانه، و با استفاده از نظرات کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی تعداد محدودی از دانشگاه‌ها، به آن پاسخ دهد عبارتند از:

- ۱- حداقل سطح خدمات مورد انتظار کاربران کتابخانه در نمونه مورد مطالعه چگونه است؟
- ۲- میزان دریافتی خدمات کاربران کتابخانه‌های مورد مطالعه چگونه است؟
- ۳- اختلاف میان سطح انتظار کاربران کتابخانه از خدمات و سطح خدمات دریافتی آنها چقدر است؟
- ۴- آیا میان خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه و سطح انتظارات آنها، تفاوت معناداری وجود دارد؟
- ۵- آیا میان نظرات کاربران نسبت به خدمات دریافتی در ابعاد مدل لایب کوآل تفاوت معناداری وجود دارد؟
- ۶- از نظر کاربران کدام گویه‌های خدمات کتابخانه‌ها نیازمند اصلاح و بهبودی هستند؟

۵-۱- اهمیت پژوهش

با توجه به این که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی از جمله سازمان‌های خدماتی بوده و محصولات آنها در قالب خدمت به استفاده کنندگان از کتابخانه ارائه می‌شود لذا نیازمند سنجش کیفیت خدماتی خود هستند تا باعث شود مسئولان و مدیران کتابخانه‌ها با شناسایی سطح رضایت‌مندی کاربران خود در اتخاذ تصمیم‌گیری‌های بهتر، منظم و منسجم‌تر حرکت نمایند. این امر کارآیی و اثربخشی بیش‌تر خدمات کتابخانه‌ها را افزایش خواهد داد. بنا به نظر «ریوس و بدنار» امروزه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تبدیل به ضرورت شده است و پژوهش‌های بسیاری به بررسی ابعاد تأثیرگذار بر بهبود کیفی خدمات کتابخانه اختصاص یافته است و ضرورت توجه به بهبود کیفیت خدمات در بین کشورهای توسعه یافته صرفاً در حد انجام وظیفه نیست. می‌توان گفت کیفیت خدمات سازوکاری فراهم می‌کند، برای حصول اطمینان از اینکه کتابخانه رسالت خود را به خوبی انجام داده است (Reeves and Bednar 1994, 432). «پوسی» معتقد است که کتابخانه‌های دانشگاهی با چالش‌هایی چون تغییرات سریع فناوری‌ها، ظهور اینترنت و .. مواجه هستند. این چالش‌ها موجب شده تا بررسی و ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی مورد توجه قرار گیرند (Posey 2009).

بدون شک هنگامی می‌توان کیفیت مطلوب خدمات را تضمین نمود، که انتظار استفاده کننده از خدمت مورد نظر برآورده شود و یا چیزی فراتر از انتظارش به وی عرضه شده باشد. دست‌اندرکاران ارائه دهنده خدمت برای دستیابی به چنین نتیجه‌ای باید با برقرار نمودن ارتباط تنگاتنگ با جامعه استفاده کننده از علائق، فعالیت‌ها و نیازهای اطلاعاتی آنها آگاه شوند و از این آگاهی در جهت رفع نیازها و خواسته‌های استفاده کنندگان، برطرف نمودن کاستی‌ها و افزایش کارآیی خدمت بهره جویند. علاوه بر این، دریافت بازخورد از استفاده کنندگان برای ارائه کنندگان خدمت اهمیت زیادی دارد و آگاهی از چگونگی عملکرد یکی از عوامل کلیدی موفقیت آنها در ارائه خدمات است.

درک میزان رضایت استفاده کنندگان و شناخت نیازها و انتظارات آنها، در حوزه کتابخانه و علوم اطلاع رسانی نیز چون سایر حوزه‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

آگاهی از اینکه کتابخانه‌ها انتظارات کاربران خود را تا چه حد برآورده می‌کنند، برای ارزیابی کیفی کتابخانه‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد. در این راستا استفاده از ابزارها و مدل‌های «کاربر-مدار» به منظور آگاهی از سطح انتظارات مراجعه کنندگان بسیار مؤثر است. با توجه به اینکه لایب کوآل ابزاری است برای ارزیابی کیفیت خدمات، لذا این فرصت را برای مدیران کتابخانه‌ها پیش می‌آورد که به برنامه‌های خدماتی خود از نو بیندیشند و توجه کتابداران را به سمت و سوی نیازهای کاربران و ارتقای کیفی خدمات معطوف دارند و در این راستا بستری فراهم می‌شود تا با

نیازهای کاربران برخوردی مسئولانه داشته باشند (امیدی فر ۱۳۸۸). تا کنون پژوهش‌های پراکنده زیادی با استفاده از مدل لایب کوآل برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های مختلف انجام شده است اما آنچه را که این پژوهش در نظر دارد ابتدا شناسایی و اعتباریابی ابعاد کیفیت خدمات پرسشنامه لایب کوآل و سپس راه اندازی سامانه‌ای با استفاده از این مدل استاندارد است تا گردانندگان این کتابخانه‌ها بتوانند با استفاده از نتایج آن، از وضعیت موجود خدمات کتابخانه خود آگاهی یافته و با یافتن اطلاعات مفید و روزآمد از نیازهای کاربران و نقاط قوت و ضعف خود، بطور مستمر ضمن برطرف کردن نواقص موجود از دیدگاه کاربران خود برنامه‌ریزی‌های بهتر، منظم‌تر و منسجم‌تری برای آینده داشته باشند.

۱-۶- تعریف اصطلاحات پژوهش

به منظور روشن شدن مفاهیم به کار رفته در این پژوهش، تعاریف کوتاهی از آنان ارائه می‌شود:

ارزیابی^۱: فرآیند شناسایی و جمع‌آوری داده‌ها درباره یک سازمان یا برنامه‌ها، عملکردها و خدمات آن که شناختی از کارآیی، تأثیر و ارزش آنها فراهم کرده و موجب ارائه پیشنهاداتی برای بهبود و پیشرفت برنامه‌ها، خدمات و عملکردها می‌شود (Hernon & Altman 1996).

کیفیت خدمات^۲: انجام صحیح امور در زمان مناسب، به شیوه‌ای مناسب و برای فرد مناسب با داشتن بهترین نتایج ممکن (Booth 2003).

در این پژوهش، مبنای تعریف کیفیت خدمت، در نظر گرفتن اختلاف بین سطح حداقل و حداکثر انتظارات با سطح خدمات دریافتی کاربران است. سطح حداکثر انتظارات همان سطح مطلوب و ایده‌آل است و بیانگر سطحی از خدمت است که کاربران امید دریافت آن را دارند. سطح حداقل انتظارات سطحی از خدمت است که کاربران در هنگام ورود به کتابخانه انتظار دریافت کم‌تر از آن میزان را در هر گویه ندارند. هم‌چنین سطح دریافت کاربران بیانگر تفسیر کاربران از کیفیت خدماتی است که دریافت کرده‌اند. به بیانی دیگر کیفیت خدمت را اینگونه می‌توان تعریف کرد:

1. Evaluation

2. Service Quality

« اندازه شکاف موجود بین سطح حداقل و حداکثر انتظارات کاربران با سطح دریافت آنها».

مدل لایب کوآل^۱: این مدل در سال ۱۹۹۹ و با همکاری انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۲ و دانشگاه تگزاس برای تعریف و ارزیابی کیفیت خدمات و به عنوان یک ابزار کیفیت سنجی بوجود آمده است (Dole 2002).

پرسشنامه استاندارد این مدل شامل ۲۲ گویه یا گویه است که از کاربران درخواست می‌شود حداقل سطح انتظار، حداکثر سطح انتظار و درک خود از خدمات دریافتی از کتابخانه را در ۳ ستون مجزا، در یک طیف لیکرت ۹ تایی، عدد ۱ کم‌ترین میزان و عدد ۹ بیش‌ترین میزان، مشخص نماید (Thompson, Cook, and Kyriilidou 2008).

کتابخانه‌های دانشگاهی^۳: کتابخانه‌ای که جزء لاینفک دانشگاه، کالج و سایر مؤسسات آموزشی است و برای ارتقاء آموزش دانشگاهی یا برطرف نمودن نیازهای اطلاعاتی آموزشی و پژوهشی دانشجویان، اساتید و کارکنان دانشگاه بوجود آمده است (Poll & Boekhorst 1996).

کاربر^۴: هر فردی که از خدمات، تجهیزات و امکانات کتابخانه استفاده می‌کند و به عبارتی عضو کتابخانه است (Poll & Boekhorst 1996).

¹. LibQUAL Model

². Association of Research Library (ARL)

³. Academic Libraries

⁴. User

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- مقدمه

در این فصل به بررسی مفهوم ارزیابی و کیفیت خدمات و اینکه چگونه می‌توان کیفیت را سنجید، پرداخته می‌شود. در این راستا مدل سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها یعنی لایب کوآل ذکر شده و در پایان نیز پیشینه پژوهش در داخل و خارج کشور ذکر خواهد شد.

۲-۲- ارزیابی

۲-۲-۱- مفهوم ارزیابی

ارزیابی یکی از ابزارهای مدیریت است. اولین گام مدیریت، برنامه ریزی است. مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی به این باور رسیده‌اند که برای موفقیت تنها با مجموعه منابع غنی و امکانات فراوان نمی‌توان در عرصه تحولات اجتماعی پیشرو و یا موفق بود بلکه باید کانون توجه را ضمن جمع آوری و مجموعه سازی اطلاعات به رضایت مراجعان که هدف نهایی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی می‌باشند معطوف کرد. در واقع استراتژی‌های مربوط به خدمات را باید بیش‌تر سرلوحه کار قرار داد (اکبری ۱۳۸۵). ارزیابی به حوزه و رشته خاصی محدود نمی‌شود و مفهوم فرارشته‌ای است که در چند دهه اخیر توسعه یافته است.

در زبان فارسی ارزیابی با واژه‌هایی چون «سنجش» و «ارزشیابی» قرابت معنایی دارد این دو واژه را می‌توان به لحاظ کارکردی زیر مجموعه ارزیابی قلمداد کرد. واژه «سنجش» بر اندازه گیری یک کمیت، با یک کمیت معیار یا میزان تأکید دارد. واژه «ارزشیابی» بر تعیین ارزش یک پدیده تأکید می‌کند که ممکن است کیفی و مبتنی بر قضاوت یک شخص یا گروه باشد به گونه‌ای که با توجه به تفاوت‌های فرهنگی و نظیر آن، ارزش‌ها نیز به صورت نسبی مطرح می‌شوند (حسن زاده و نجفقلی نژاد ۱۳۸۷، ۱۱).

ارزیابی یک فرآیند ضروری و پیچیده است. هر فردی ممکن است در مورد درستی و صحت مفاهیم کیفی قضاوت و ارزیابی نماید. نکته مهم در ارزیابی این است که گردآوری داده‌های سنجشی یا ارزشیابی تنها بخشی از کار است. آنچه اهمیت بسیار زیادی دارد، تجزیه و تحلیل مدیران و دست‌اندرکاران ارشد سازمان‌ها است که نتایج ارزیابی را اثربخش می‌کند در غیر این صورت ارزیابی نمی‌تواند مفید باشد (حسن زاده و نجفقلی نژاد ۱۳۸۷، ۱۰). بنابراین فلسفه بنیادین ارزیابی در اهمیت مدیریت و مراحل آن نهفته است. مدیر یک سازمان به دنبال دستیابی به اهداف و

مأموریت‌های محوله است. تعیین جایگاه فعلی سازمان و مقایسه آن با نقطه شروع و پایان آن نیازمند ارزیابی دقیق با ابزارهای مناسب است (همان).

ارزیابی در سازمان‌ها دو بُعد بسیار مهم دارد: (۱) سنجش عملکرد و (۲) سنجش اثربخشی.

در سنجش عملکرد که ارزیابی کارآیی نیز محسوب می‌شود، نحوه عملکرد سازمان از نظر مالی، انسانی و نظیر آن مورد توجه قرار می‌گیرد. سنجش اثربخشی، فرآیندی است که طی آن سازمان‌ها با توجه به اهداف و مأموریت‌های محوله و جلب رضایت مخاطبان خود ارزیابی می‌شوند. در این فرآیند، مطالعه عینی حوزه و عمل و میزان تأثیر فعالیت‌ها و عملکردهای سازمان بایستی انجام شود تا میزان اثربخشی سازمان مشخص شود (همان).

۲-۲-۲- ارزیابی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی

هر نوع سیاست‌گذاری دارای سه مرحله است: برنامه ریزی، مدیریت و ارزیابی. ارزیابی دوره‌ای خدمات کتابخانه‌ای برای برنامه‌ریزی‌های دوباره، حصول اطمینان از متناسب بودن خدمات ارائه شده با نیازهای واقعی شهروندان و این که، این خدمات به شیوه‌ای پایدار ارائه می‌شود ضروری است. برای انجام ارزیابی، نهادها و مراکز باید نظام اطلاعاتی مناسبی را انتخاب کنند تا به کمک آن بتوانند داده‌های مورد نیاز را به عنوان پایه ای برای تجزیه و تحلیل، قبل از تصمیم‌گیری جمع‌آوری کنند. معمولاً هدف ارزیابی، فراهم سازی خدمات مناسب برای کاربران بر مبنای مأموریتی است که به این نهاد سپرده شده است. در اختیار داشتن نتایج ارزیابی، کتابخانه و مدیران را قادر می‌سازد تا بر اساس طرح‌های هدفمند، فارغ از نظام مدیریت خدمات یا امکانات و تسهیلات عمل کنند و امکان پیدا کردن نقاط قوت و ضعف ارائه خدمات و یا ... را به ما می‌دهد که این امر در هر سطح از ارزیابی درست است. در نهایت می‌توان به تبیین سیاست‌ها، طرح‌ها و اقداماتی در جهت ارتقای خدمات دست یافت (نقل در نصرت آبادی ۱۳۹۰، ۳۱).

بنا به عقیده «شی و لوی» ارزیابی و بهبود خدمات اطلاعاتی، به منظور برآوردن تقاضاها و نیازهای کاربران در جهت حمایت موفقیت‌آمیز از اهداف آموزشی برای فعالیت‌های یادگیری و یاددهی هر سازمان لازم و ضروری است. به علاوه با توجه به اینکه تکنولوژی اطلاعات با سرعت زیاد در حال پیشرفت است، خدمات کتابخانه بایستی به صورت مداوم و پیاپی مورد ارزیابی قرار گیرد و تغییرات در سوگیری خدمات و مکانیسم‌های تحویل خدمات لازم است متناسب با آن انجام گیرد (Shi and Levy 2005, 267).

در پایان می‌توان نتیجه گرفت که ارزیابی در سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی به دلایل مختلف انجام می‌شود، از جمله می‌توان به فشارهای محیطی و مدیریتی برای توجیه هزینه‌ها، افزایش کارایی، نیاز به تغییرات مداوم در سازمان‌ها، تصمیم‌گیری، بازنگری و مهندسی مجدد فرآیندها و نظیر آن اشاره کرد (نقل در نصرت آبادی ۱۳۹۰، ۳۱). «پل» معتقد است بطور خلاصه، کتابخانه‌ها نیز مانند سایر سازمان‌ها باید نشان دهند که منابع در اختیار را به بهترین وجه استفاده می‌کنند و از کیفیت بالایی در ارائه خدمات برخوردار می‌باشند. این میسر نمی‌شود مگر با ارزیابی کیفیت خدمات با ابزارهای مناسب (نقل در نجفی ۱۳۷۸، ۹).

بطور خلاصه، از دیگر دلایل ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها:

- ۱) گردآوری اطلاعات برای تسهیل تصمیم‌گیری؛
- ۲) بررسی کیفیت خدمات ارائه شده چه بطور کلی و چه در برنامه‌ریزی برای پیشرفت‌های آینده؛
- ۳) تعیین میزان امکان حل مشکلات (زیرا با ارزیابی مشکلات، حدود آنها مشخص می‌شود؛
- ۴) تشخیص نیازهای متفاوت یا متضاد گروه‌های مختلف کاربران؛
- ۵) مشارکت کاربران در مدیریت؛
- ۶) تأمین مبنایی برای پیشرفت و هدایت بیش‌تر؛
- ۷) نشان دادن موقعیت کنونی عملکرد کتابخانه؛
- ۸) اطلاع رسانی به کاربران در مورد خدمات و فعالیت‌های کتابخانه؛
- ۹) تمایل به ایجاد فرهنگ کیفیت بالادر کتابخانه‌های دانشگاهی (اشرفی ریزی و کاظم پور ۱۳۸۶، ۲۰۱).

امروزه با ورود فناوری‌ها و ابزارهای تکنولوژیک در کتابخانه و توسعه خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، به نظر می‌رسد که ارائه آمار صرف برای ارزیابی کتابخانه کافی نیست و کتابخانه‌ها برای کسب نتایج درست و نظرات کاربران، لازم است که به فرآیندهای ارزیابی کیفی نیز توجه نمایند. از آنجایی که این پژوهش در صدد است که کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها را ارزیابی کند، در ادامه به بررسی مفهوم کیفیت و کیفیت خدمات و ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها می‌پردازیم.

از نظر «پُل» کتابخانه به عنوان یک سازمان خدماتی محسوب می‌شود که هدف اساسی آنها فراهم‌آوری و ارائه خدمات کیفی به مراجعان است (نجفی ۱۳۷۸، ۱۲۲).

مفهوم کیفیت از جمله مفاهیمی است که تعاریف متعددی برای آن ارائه شده است، زیرا هر مدیری کیفیت را به نوعی تعریف کرده است.

توصیف دقیق واژه «کیفیت» دشوار و مبهم است. از دید سیستم‌های تضمین کیفیت ایزو، به کلیه ویژگی‌هایی که برطرف‌کننده نیازهای مشتری است، کیفیت گفته می‌شود. پس هر محصولی که دارای ویژگی‌های تأمین‌کننده نیازهای مشتریان باشد، محصولی با کیفیت است (میرغفوری ۱۳۸۵، ۱۶۲).

در میان تمامی تعاریف مشترک از کیفیت است توجه به دو نکته می‌باشد:

(۱) توجه به مشتریان یا مصرف‌کنندگان خدمات یا کالاها؛

(۲) توجه به انتظارات و نیازهای مشتریان کالاها یا خدمات (شمسی اژیه ۱۳۸۷، ۲۰).

اهمیت کیفیت در سال‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ مورد توجه قرار گرفت. اول در بخش تولید و بعد روی بخش‌های خدماتی کاربرد یافت (فرجی ۱۳۸۱). مطرح کردن کیفیت در بخش خدمات کاری بس دشوار است و این دشواری از ویژگی‌های خاص خدمات ناشی می‌شود. چرا که تغییرپذیر است و تحت استانداردهای گسترده در نمی‌آید و حتی یک فرد در دو زمان متفاوت خدمات خود را متفاوت ارائه می‌کند. انتظار مشتری این است که هنگام دریافت یک خدمت، ارزشی را نیز دریافت کند. بنابراین مبنای تعریف کیفیت خدمت، انتظار و ادراک مشتری از خدمت است (نقل در میرغفوری ۱۳۸۵، ۱۶۲).

در این صورت اگر بخواهیم مطابق تعاریف بالا به ارزیابی کیفیت بپردازیم، شاید در نظر گرفتن نیازها و انتظارات مشتری بهترین رویکرد باشد. زیرا مطابق این تعاریف، این نیازها و انتظارات مشتری هستند که کیفیت را تعریف می‌کنند. بهترین راه آگاهی از این نیازها و انتظارات نیز تعامل مستقیم با کاربران یا مشاهده آنها در حین استفاده از کالا یا خدمت است. بهترین دلیل برای ارزیابی نظرات مشتریان این است که کالا یا خدمت برای پاسخ به نیازها و انتظارات مشتریان بوجود می‌آید. بنابراین شایسته است تا نظرگاه مشتری کانون تعریف کیفیت باشد و تحقق کیفیت با استفاده از نظرات مشتریان صورت گیرد (شمسی اژیه ۱۳۸۷، ۲۰).

شاید بتوان نخستین مفهوم کیفیت در بافت کتابخانه‌ها را به «ریچارد آر^۱» نسبت داد (شمسی اژیه ۱۳۸۷، ۲۱). وی در سال ۱۹۷۳ مقاله‌ای با عنوان «سنجش خوبی خدمات کتابخانه: چارچوب کلی برای مقیاس‌های کمی» منتشر کرد. «آر» در این مقاله اظهار داشت که مفهوم خوبی در مورد خدمات کتابخانه می‌تواند دارای ۲ جنبه اساسی باشد، که این ۲ جنبه به واسطه ۲ سؤال طرح می‌شود (افشار ۱۳۸۵، ۲۳۲):

(۱) کتابخانه چقدر کارش را می‌تواند خوب انجام دهد؟

(۲) در عمل، کتابخانه کارش را تا چه حد خوب انجام می‌دهد؟

«آر» جنبه نخست را کیفیت و جنبه دوم را ارزش نامید و آنها را به عنوان ملاک‌های نهایی ارزیابی خدمات مطرح کرد. او هم چنین اظهار کرد که این دو واژه، از دیدگاه اطلاع‌رسانان «اثربخشی و بهره‌وری» تلقی می‌شود. وی عبارات بهتری را برای این دو واژه به کار گرفت که عبارتند از:

(۱) ملاک نهایی تعیین کیفیت یک خدمت، قابلیت یا توانمندی آن برای رفع نیازهایی است که این خدمت به منظور برآوردن آنها ایجاد شده است.

(۲) ارزش در نهایت اثرات مفیدی است که از این خدمت انتظار می‌رود و در عین حال برای کسانی که هزینه آن خدمت را تأمین می‌کنند قابل قبول است (شمسی اژیه ۱۳۸۷، ۲۱).

به باور «هرنان و آلتمن» (۱۹۹۶) کیفیت کتابخانه‌ها بر سه محور اساسی استوار است:

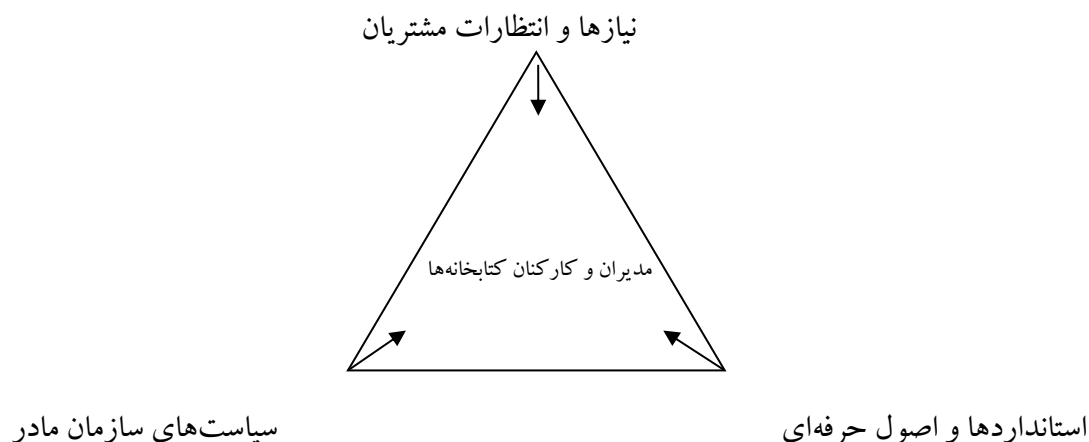
(۱) منابع: محتوای اطلاعات

(۲) سازمان: محیط ارائه خدمات و تحویل مدارک

(۳) خدماتی که توسط کارکنان ارائه می‌شوند (نقل در نصرت آبادی ۱۳۹۰، ۳۶).

برای تحقق کیفیت در کتابخانه بهتر است مدیران کتابخانه‌ها و کارکنان آنها نقشی سه‌گانه بر عهده گیرند و مجری برآیند سه نیروی وارد بر کیفیت در کتابخانه باشند. در شکل ۱-۲ نشان داده شده است که مدیران و کارکنان کتابخانه در عمل باید برآیند نیروهای وارد از طرف مشتریان، استانداردها و اصول حرفه‌ای و سیاست‌های سازمان مادر را، در قالب کیفیت برای خدمات تعریف کنند (شمسی اژیه ۱۳۸۷، ۲۲):

¹. Richard Orr



شکل ۲-۱: هرم کیفیت کتابخانه‌ها (منبع: شمسی اژی ۱۳۸۷، ۲۲)

مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران همواره باید برای تحقق کیفیت سه چهره داشته باشند. در حالی که چهره اول باید همواره معطوف به مشتریان باشد، چهره دوم باید همواره معطوف به سیاست‌های سازمان مادر و چهره سوم معطوف به استانداردها و اصول حرفه‌ای باشد (همان).

«ادواردز و براون» مفهوم کیفیت این خدمات را نیز از چهار دیدگاه مختلف تعریف کرده‌اند که عبارتند از (Edwards & Browne 1995):

- ۱) ممتاز بودن^۱: به معنای عالی بودن و دریافت خدمات در سطحی بالا؛
 - ۲) ارزشمند بودن^۲: کیفیت و ارزش دو سازه گوناگون هستند، کیفیت به معنای درک و رفع انتظارات و ارزش به معنای تأکید بر منافع گیرنده دارد؛
 - ۳) منطبق با مشخصات: که به سهولت سنجیده می‌شود اما کاربران یک خدمت ممکن است از مشخصات درونی آن آگاهی نداشته باشند؛
 - ۴) برآوردن انتظارات: این تعریف در تمامی بخش‌های خدماتی کاربرد دارد.
- دیدگاه اخیر مورد تأکید اکثر محققان علوم کتابداری و اطلاع رسانی است.

^۱. Excellence

^۲. Value

کیفیت خدمات شیوه‌ای است برای بهبود توانایی کتابخانه در ارائه خدمات بدون توجه به فشارهای بیرونی.

۲-۵- شاخص‌های کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاهی

بطور آرمانی، کتابخانه‌ها همچون سایر سازمان‌های آموزشی، خدمات و غیر انتفاعی تمایل دارند کیفیت را از منظر غنای منابع موجود در مجموعه خود تعریف کنند. اما طبق تعاریفی که ارائه شد کالا یا خدمتی را می‌توان با کیفیت دانست که انتظارات مشتریان و نیازهای آنها را به بهترین نحو ممکن برآورده کند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شوند و در واقع فلسفه وجودی آنها خدمت به مراجعه کنندگان است. این خدمات باید به بهترین شکل ممکن ارائه شوند و خدمات کتابخانه‌ای کیفیت بیش‌تری دارد که، نیازها و انتظارات مشتریان را به شکل بهتری برآورده کند.

بنابر پژوهش «ونهاوس»^۱ و دیگران (۱۹۹۰)، شاخص‌های سنجش کیفیت و عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی را می‌توان به چهار گروه تقسیم کرد (جدول ۲-۱) (نقل در اسفندیاری مقدم ۱۳۸۸، ۲۴).

^۱. Vanhouse

جدول ۲-۱: شاخص‌های سنجش کیفیت عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی (ونه‌اوس و دیگران ۱۹۹۰)

ردیف	خدمات کتابخانه	عملکرد کتابخانه	شاخص‌ها
۱	رضایتمندی کلی کاربران	۱. رضایتمندی کلی	- گزارش‌های شخصی کاربران مبنی بر موفقیت کتابخانه در انجام خدمات مورد انتظار - استفاده آسان از کتابخانه - رضایتمندی کاربران از آخرین مراجعه خود به کتابخانه
۲	منابع موجود و استفاده	۲. امانت	- تعداد منابع در دست امانت در بخارج از کتابخانه
		۳. امانت‌های درون کتابخانه	- کل موجودی مجموعه - تعداد منابع مورد استفاده در سالن کتابخانه
		۴. مجموع منابع مورد استفاده	- تعداد کل موارد استفاده از منابع کتابخانه - مجموع منابع در دست امانت بیرون و درون کتابخانه
		۵. موجود بودن منابع	- میزان موجود بودن منابع در زمان درخواست
		۶. تأخیر منابع درخواستی	- زمان انتظار کاربران برای دستیابی به منابع درخواستی
		۷. میزان حضور شخصی	- تعداد مراجعات کاربران به کتابخانه
۳	تسهیلات و کاربری کتابخانه	۸. کاربری از راه دور	- تعداد مراجعات مجازی الکترونیکی
		۹. مجموع موارد مورد استفاده	- کل مراجعات حضوری و مجازی
		۱۰. میزان استفاده از تسهیلات و امکانات	- مدت زمانی که عملاً از تسهیلات و امکانات کتابخانه استفاده می‌شود
		۱۱. کاربری بخش‌های کتابخانه	- تعداد متوسط کاربران در هر یک از بخش‌ها - تعداد متوسط کاربران در کل بخش‌ها
۴	خدمات پیوسته	۱۲. تراکنش‌های مرجع	- تعداد تراکنش‌های مرجع
		۱۳. رضایتمندی از مرجع	- ارزیابی کاربران از برونداد تراکنش‌های مرجع، تجربه خدمات و رضایت کلی از خدمات مرجع
		۱۴. ارزیابی خدمات پیوسته	- رضایت از رابط‌های کاربر و منابع بازیابی شده و رضایت کلی از این خدمات

اما کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی چگونه به بهترین نحو ممکن به ارائه خدمات با کیفیت بپردازند. در سال‌های اخیر، رویکرد صاحب نظران و متخصصان اطلاع رسانی و کتابداری، تحت تأثیر گویه‌های نوین حاکم بر حوزه‌های علمی و پژوهشی، دگرگونی‌های فراوانی یافته است. زمانی گردآوری منابع اطلاعاتی برای کتابخانه اهمیت بسیاری داشت و کتابداران می‌کوشیدند در راه تکمیل مجموعه منابع، بر دشواری‌های مجموعه چون، کمبود فضا، تجهیزات، نیروی انسانی و... غلبه کنند. در نتیجه، گسترش مجموعه منابع کتابخانه، مستلزم حل مشکلات مرتبط با رویکرد «مجموعه مداری» بود. در رویکردی دیگر و با توجه به مشکلاتی از قبیل، حرفه‌مندان و متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی چاره کار را در آن دیدند که اصول کار و وظایف شغلی هریک از کتابداران را به روشنی تعریف و هریک از کارکنان کتابخانه را به انجام وظایف خود ملزم نمایند؛ با این هدف که این رویکرد، موجب تثبیت نظم و نظام کتابخانه گردد و کتابخانه بتواند وظایف خود یعنی اطلاع رسانی و اشاعه محتوای منابع اطلاعاتی را به خوبی انجام دهد. اما این هدف‌های مثبت و منطقی پس از مدتی دگرگون گردید. اکنون نوبت به رویکردی جدید، در ارائه خدمات کتابخانه رسیده است: «کاربرمداری». جوهره این رویکرد در رابطه با کاربر عبارت است از: انتخاب اطلاعات مناسب در زمان مناسب. در اینجا نکته اساسی چیزی است که، مورد تقاضای کاربر است نه اینکه کتابدار به عنوان متصدی اطلاعات، چه چیزی را ارائه یا چه کاری را انجام می‌دهد (نقل در باباغیبی و فتاحی ۱۳۸۷). با گوش کردن به نظرات کاربران و رویایی با انتظارات و ادراکات آنها در مورد خدمات، ارتباط بین کاربران و منابع اطلاعاتی برقرار می‌شود. طرفداران این رویکرد (رویکرد کاربرمداری) این گونه استدلال می‌کنند که، این رویکرد کتابخانه را قادر می‌سازد تا خدمات خود را با شیوه‌هایی سازگار کند که حمایت جامعه کاربر را به دنبال داشته باشد. در حالی که همزمان، تعهد کتابخانه برای مواجهه با نیازهای اطلاعاتی کاربران نیز تحقق می‌یابد. بدین معنا که قضاوت در مورد باید و نبایدها به مشتریان واگذار می‌شود و هدایت فرآیندها از رویکردی حرفه‌ای مدار به رویکردی مشتری مدار تبدیل می‌شود (شمسی اژی ۳۶، ۱۳۸۷).

به نظر «حسن زاده» (۱۳۸۷) یکی از پیشرفت‌هایی هم که در چند دهه اخیر در امر تحقیق در زمینه کتابداری و اطلاع رسانی روی داده، تأکید بر استفاده کنندگان یا کاربران است. اهمیت دادن به نظرات و خواسته‌های استفاده کنندگان اصل مهم هر نظام اطلاع رسانی موفق به شمار می‌آید. مراکز اطلاع رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده کننده، نمی‌توانند رسالت خود را به نحو کامل به پایان برسانند. میزان رضایت استفاده کنندگان، شاخص بسیار مهم و مؤثر در پیشرفت فعالیت‌ها در یک نظام اطلاع رسانی است. مشتریان، استفاده کنندگان نهایی کالاها و خدمات هستند. آنها به خوبی می‌توانند به سنجش کیفیت واقعی کالاها و خدمات از طریق تجربه‌هایشان دست بزنند.

از طرف دیگر، برای همه مدیران کتابخانه‌ها این موضوع قابل قبول است که کاربران، کانون ارزیابی در کتابخانه هستند. به بیان دیگر، از نظر مدیران کتابخانه در مورد خدمات کتابخانه، ارزیابی نظر متخصصان، ارزیابی نظر کارمندان کتابخانه و ارزیابی نظر مدیران یا استفاده از استانداردها در حاشیه فرار دارد و می‌توان در کنار ارزیابی‌هایی که از کاربران صورت می‌گیرد، از آنها نیز استفاده نمود.

بنا به عقیده «بوث» کیفیت خدمات سازه‌ای چند بُعدی است که نمی‌توان آن را با یک مقیاس ساده محاسبه کرد. لذا از این رو با سه رویکرد، شیوه ارزیابی کیفیت خدمات را مورد توجه قرار می‌دهد:

(۱) رویکرد از بالا به پایین^۱: حسابرسی سازمانی و آیین‌نامه‌ای است که در آن کیفیت خدمات با استانداردهای جهانی سنجیده می‌شود. این رویکرد بر استانداردها و فرآیندها تأکید دارد و نه بر تأثیرات واقعی. به عنوان مثال دو کتابخانه ممکن است به تعداد مساوی کتابدار و کتاب داشته باشند اما یکی خدمات عالی و دیگری خدماتی در سطح پایین ارائه دهد. بنا براین بررسی کیفیت خدمات تنها بر اساس استانداردها و آیین‌نامه‌ها مناسب نیست.

(۲) رویکرد یک طرفه^۲ (حاشیه‌ای): بررسی دقیق و بازاریابی است و در آن هر کتابخانه بر اساس استانداردهای خود عمل می‌کند. این رویکرد بر آنچه که انجام شده تأکید دارد و نه بر آنچه باید انجام شود. هنگامی که کتابخانه بر اساس شواهد به بررسی کیفیت خدمات پردازد، نمی‌توان استدلال کرد که کدام استاندارد بهتر است. از این این رویکرد نیز محدودیت‌هایی دارد.

(۳) رویکرد از پایین به بالا^۳: در آن رضایت مشتری و بازخورد کاربران مورد نظر است و به عملکرد یک خدمت در مقابل انتظارات کاربران توجه دارد. در این رویکرد از کاربران می‌پرسیم چقدر به خدمات کتابخانه خود ارزش می‌دهد. بنا براین درک کیفیت، از انتظارات کاربران نشأت می‌گیرد.

امروزه سومین رویکرد در بررسی کیفیت خدمات مورد توجه بسیار قرار گرفته است، زیرا در آن به مشخصه‌های ساده خدمات کتابخانه مانند دانش کتابدار، سرعت عمل، توجه انفرادی، توانایی ایجاد اعتماد، رفتار مؤدبانه و دوستانه کتابدار، همراهی کتابدار با کاربر و مانند آن نیز توجه شده است (Snoj & Petermanec 2001, 320).

¹. Top-down approach

². Sideways approach

³. Bottom-up approach

هم اکنون، فشارهای فزاینده‌ای بر روی کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا ارزیابی عملکرد خود را بیش‌تر، براساس معیارهای نتیجه‌مبنای^۱ قرار دهند تا استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها. به عبارت دیگر، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات کیفی به مشتریان است و این معیار کارآیی و اثربخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد (اسفندیاری مقدم ۱۳۸۸). از آنجا که معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه، میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است و این معیار، جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارآیی و اثربخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود، سنجه‌ها و ابزارهای مختلفی به منظور ارزیابی کتابخانه‌ها طراحی شده است. برای نمونه، می‌توان به استانداردهایی چون استاندارد انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی^۲، و استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ابزارهای استاندارد سروکوآل^۳ و لایب کوآل اشاره نمود. توجه به استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی و استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران مشخص می‌کند که سنجش کیفیت از طریق آنها، مترادف با میزان منابع موجود در کتابخانه است، اما محور ارزیابی در مدل‌های جدید ارزیابی کیفیت نظیر سروکوآل و لایب کوآل خدماتی است که کتابخانه ارائه می‌کند (نقل در باباغیبی و فتاحی ۱۳۸۷).

از دهه ۱۹۸۰ پروتکل سروکوآل به عنوان ارزیابی استاندارد کیفیت خدمات در دنیای تجارت شناخته شده است. مدل سروکوآل از جمله مدل‌های معتبری است که می‌توان براساس آن، چنین ارزیابی از کتابخانه‌ها را انجام داد اما این مدل مبتنی بر مبانی تجاری و بازرگانی بود. به همین دلیل، تلاش‌هایی که در راستای کاربرد و بومی‌سازی مدل سروکوآل در بخش کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صورت گرفت، منجر به تدوین مدل لایب کوآل گردیده است. عدم هماهنگی و ارتباط بعضی از گویه‌های مدل سروکوآل با مسائل روز کتابخانه‌ها، متخصصان و مدیران کتابخانه‌ها را بر آن داشت تا با استفاده از آن مدل، ابزار جدیدی را برای سنجش کتابخانه‌ها طراحی کنند.

^۱ Outcome-based

^۲. Association of College & Research Libraries (ACRL)

^۳. Serv Qual

۲-۲-۲- معرفی مدل لایب کوآل

در قرن بیست و یکم کتابخانه‌ها با فشار فزاینده‌ای برای نمایش تأثیرات خود مواجه هستند. آنچنانکه «کولین» اظهار می‌دارد: کتابخانه‌های دانشگاهی در چند سال اخیر با بزرگ‌ترین چالش خود روبه‌رو شده‌اند. این چالش‌ها از هنگام انفجار انتشارات دانشگاهی (بعد از جنگ جهانی دوم) آغاز شد و با ظهور کتابخانه‌های مجازی شدت یافت. از آن زمان به بعد بسیاری از افراد در مورد نقش کتابخانه‌های دانشگاهی و حفاظت آینده آن می‌پرسند. آموزش کاربران و تأکید بر صرف انرژی بیش‌تر در برطرف نمودن انتظارات آنها راهی است که کتابخانه‌های دانشگاهی را در این محیط بی ثبات زنده نگه می‌دارد (Cullen 2001).

در این محیط ارزیابی کیفیت کتابخانه که صرفاً بر اساس مجموعه‌ها باشد، کارآیی چندانی ندارد (Nitecki 1996). این مسئله موجب شد انجمن کتابخانه‌های پژوهشی^۱ از تعدادی از ابزارهای ابتکاری حمایت کند. این ابزارها سعی در نمایش دیدی کلی از کتابخانه، بر اساس مجموعه آن (سنجش دروندادها) و نیز کیفیت خدمات و رضایت کاربران (سنجش بروندادها) دارند. یکی از این ابزارهای جدید مدل لایب کوآل است. این مدل بر اساس دیدگاه کاربران بنا شده و راه‌گوش دادن به نظرات کاربران است. مدل لایب کوآل یک بررسی بازار کلی^۲ محسوب می‌شود. مدل لایب کوآل برای استاندارد سازی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ایجاد شده و بر تئوری «تأیید-عدم تأیید» مبتنی است. بر اساس این تئوری، مشتریان پیش از خرید یک کالا یا دریافت یک خدمت، انتظارات یا استانداردهایی در ذهن خود دارند و پس از خرید محصول یا دریافت خدمت، عملکرد آن با «استاندارد پیش خرید»^۳ آنها مقایسه می‌شود. چنانچه عملکرد فراتر از استاندارد ذهنی مشتریان باشد، با وجودی که این عملکرد با سطح انتظارات تطابق کامل ندارد، اما از آنجا که فراتر از انتظارات است، موجب رضایت بسیار بالا می‌شود. اگر عملکرد پایین‌تر از استاندارد باشد، در مقایسه با آن استاندارد، نوعی عدم تأیید ایجاد شده و موجب نارضایتی می‌شود. در مواردی که عملکرد با سطح انتظارات انطباق یابد، تأیید اتفاق می‌افتد که رضایتی متعادل ایجاد می‌شود.

^۱. این انجمن یک سازمان غیر انتفاعی و متشکل از کتابخانه‌های برتر و پیشروی پژوهشی در آمریکای شمالی است Association of Research Libraries (ARL).

^۲. Total market survey

^۳. Pre-purchase standard

بر اساس این تئوری در هریک از گویه‌های^۱ پرسشنامه مدل لایب کوآل، پاسخ دهندگان، سه ستون را باید تکمیل کنند که عبارتند از:

- حداقل سطح قابل قبول خدمات؛
- حداکثر سطح قابل قبول خدمات؛
- سطح خدمات دریافتی کتابخانه.

میزان هر سطح در طیفی ۹ گزینه‌ای مشخص می‌شود تا بدین ترتیب استانداردهای ذهنی آنها مشخص گردد (نقل در اشرفی ریزی و کاظم پور ۱۳۸۶، ۲۰). این مدل سعی دارد حداقل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه‌گیری کند. این مدل ابزاری وب-محور^۲ است که ایجاد پروتکل‌های مقیاس‌سازی^۳ را میسر می‌کند (همان).

مدل لایب کوآل بر دو اصل زیر استوار است:

- ۱) کاربران کتابخانه تخصص لازم را برای ارزیابی صحیح کیفیت خدمات را دارند.
- ۲) استنباط کاربران به عنوان شاخص معتبر از شرایط عینی، کاربرد دارد (Walters 2003).

مدل لایب کوآل فرآیندی است که کتابداران را مجبور می‌سازد که به اهمیت انتظارات کاربران و پاسخ به آن توجه کنند. اساسی‌ترین فرض مدل لایب کوآل این است که کاربران کتابخانه می‌توانند اطلاعاتی سازنده و راهگشا در مورد خدمات کتابخانه ارائه دهند. این مدل کتابداران را برای پذیرش دیدگاه‌های کاربران به عنوان مشخصه‌ای سازنده، به مبارزه می‌طلبد (Wall 2002).

لایب کوآل اقتباسی از پروتکل سرو کوآل است، که با دقت تمام با ابزارهای کیفی و کمی برای بخش کتابخانه تحقیقاتی آمریکای شمالی برنامه‌ریزی شد. این ابزار برای اندازه‌گیری ادراک کاربران از کیفیت خدمات و شناسایی شکاف‌های میان مطلوب، دریافت شده و حداقل انتظارات خدمات است. لایب کوآل مبتنی بر شش سال پژوهش در دانشگاه تگزاس و همکاری ۱۳ دانشگاه آمریکای شمالی در طی یک سال است. لایب کوآل پروتکل سنجش

^۱. منظور همان پرسش‌های موجود در پرسشنامه بوده که حالت پرسشی ندارد statements

^۱. پرسشنامه به صورت الکترونیکی و در وب سایت کتابخانه تکمیل می‌شود web-based

^۲. scaling

شکاف را برای بیان ادراک کاربران به کار می‌برد. لایب کوآل حاصل بسط ۲۲ ماده‌ای ابزار سروکوآل است که با دقت مورد آزمایش قرار گرفته‌اند و بطور گسترده‌ای پس از ۱۲ سال کاربرد در بخش خصوصی و جاهای دیگر مورد قبول قرار گرفته‌اند.

۲-۲-۸- اهداف مدل لایب کوآل

وب سایت رسمی «لایب کوآل» با هدف ترویج استفاده از این ابزار راه اندازی شده است که به صورت منظم اطلاعات روزآمد مرتبط با این حوزه را از این طریق ارائه می‌کند و این امکان را به کتابخانه‌ها می‌دهد که خدمات خود را ارزیابی و بهبود بخشند، فرهنگ سازمانی خود را تغییر دهند و برای کتابخانه بازاریابی نمایند. این برنامه دارای اهدافی است که در زیر به پاره‌ای از آنها اشاره می‌شود^۱:

- ۱) ترویج فرهنگ کمالجویی در فراهم‌آوری خدمات کتابخانه؛
- ۲) کمک به کتابخانه‌ها در درک بهتر انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه؛
- ۳) جمع‌آوری و تفسیر بازخورد کاربران کتابخانه به صورت منظم در فواصل زمانی؛
- ۴) امکان ارزیابی مقایسه‌ای اطلاعات با سازمان‌های رقیب؛
- ۵) شناسایی بهترین عملیات در خدمات کتابخانه؛
- ۶) افزایش مهارت‌های تحلیلی اعضا و تفسیر بر روی داده‌ها.

این مدل دارای اهداف مقایسه‌ای (مقایسه عملکرد کتابخانه‌ها با یکدیگر) و اهداف تشخیصی (برآوردن نحوه عملکرد کتابخانه و خدمات آن) است و کتابخانه را قادر به شناسایی نواحی خدماتی خاصی می‌کند که نیاز بیش‌تری به اصلاح دارند (Kyrillidou and hipps 2001).

^۱. LibQUAL.org

۹-۲-۲- مزایای مدل لایب کوآل

این مزایا از دو دیدگاه مورد توجه قرار گرفته است:

۱) مدیران کتابخانه‌ها: مدیران کتابخانه‌ها از داده‌ها و نتایج این مدل، برای شناسایی بهترین شیوه، تحلیل کمبودها، و تخصیص مناسب منابع، استفاده می‌کنند. به علاوه داده‌ها آنها را قادر به مقایسه کارایی کتابخانه خود با سایر کتابخانه‌های مشابه می‌کند (اشرفی ریزی و کاظم پور ۱۳۸۶).

۲) برای کاربران: این مدل فرصتی را برای کاربران فراهم می‌کند تا بخش‌هایی از خدمات را که به اصلاح و بهبود نیاز دارد را به کتابداران نشان دهند تا کتابخانه بتواند به بهترین شکل پاسخگوی نیازهای آنها باشد و انتظارات آنها را به نحوی بهتر اداره کند. هم‌چنین فرصتی برای پیوستن کاربران به جامعه علاقه‌مند به گسترش خدمات کتابخانه ایجاد می‌کند (وبسایت لایب کوآل).

از مزایای دیگر این مدل، اطلاعاتی است که فراهم کرده و فرصتی عالی برای گسترش مشارکت سودمند کاربران ایجاد می‌کند. علاوه بر این به تجارب و دیدگاه‌های آنها اعتبار می‌بخشد. مدل لایب کوآل فرصتی برای شنیدن صدای کاربران فراهم می‌کند و رابطه میان کاربر و کتابخانه را استحکام می‌بخشد (Phipps 2001). از آنجا که گویه‌ها در این مدل در سه مقیاس، حداقل سطح انتظارات؛ حداکثر سطح انتظارات؛ و سطح خدمات دریافتی سنجیده می‌شود، اطلاعات غنی و بسیار مفیدی ارائه می‌دهد. هم‌چنین استفاده از طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت، موجب می‌شود سطح کیفیت خدمات با دقت بیش‌تری در طول فواصل طیف تعیین شود (Cook et al. 2001). امتیاز دیگر این مدل، وجود بخشی است که در آن برای بیان نظرات کاربران در نظر گرفته شده است. زیرا کاربران می‌خواهند دلایل رضایت یا عدم رضایت خود را از خدمات توضیح دهند که این نظرات و پیشنهادات احتمالی در ایجاد راهکارهایی در رفع مشکلات کتابخانه مؤثر است. هم‌چنین، این مدل نحوه تفکر کتابداران و کاربران را درباره خدمات کتابخانه نشان می‌دهد و استفاده از آن باعث پیدایش فرهنگ ارزیابی در کتابخانه‌ها می‌شود. استفاده از این مدل موجب بازآرایی سازمان‌ها می‌شود (از نظر مقایسه عملکرد آنها با یکدیگر) و واقعیات گوناگونی از کیفیت را شناسایی کرده است (نقل در اشرفی ریزی و کاظم پور ۱۳۸۶، ۲۰۴).

۲-۲-۱۰- اساس تشکیل مدل لایب کوآل

اساس این مدل، تئوری فواصل و مدل سروکوآل است که مختصراً به هریک از آنها می‌پردازیم:

۲-۲-۱۰-۱- تئوری فواصل

در سال‌های ۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰، زیتمل^۱، پاراسرمن^۲ و بری^۳ تئوری فواصل را در کیفیت خدمات گسترش دادند. این تئوری شامل ۵ شکاف (فاصله) میان انتظارات و درک افراد از تحویل خدمات است (Heath & Colleen 2003).

شکاف اول در این مدل، اختلاف میان انتظارات مشتریان و درک مدیران از این انتظارت است.

شکاف دوم: اختلاف میان درک مدیران از انتظارات مشتریان و مشخصات کیفیت خدمات است.

شکاف سوم: اختلاف میان مشخصات کیفیت خدمات و خدماتی که واقعاً دریافت شده است.

شکاف چهارم: اختلاف میان خدماتی است که واقعاً دریافت شده و آنچه درباره آن به مشتریان انتقال داده شده است.

و شکاف پنجم: فاصله‌ای است که بیش از سایر بخش‌ها بر کاربران متمرکز شده است (Nitecki 1996).

شکاف پنجم پایه مفهومی مدل سروکوآل است. هرچه این شکاف کم‌تر باشد کیفیت خدمات بهتر است (همان).

بدین ترتیب، مدل سروکوآل بر اساس شکاف پنجم که میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی است، بوجود آمده است.

این مدل در دهه ۱۹۸۰ توسط یک گروه تحقیقات بازاریابی متشکل از بری، زیتمل و پاراسرمن در بخش خصوصی و تجاری ایجاد شد. مدل سروکوآل استاندارد صنعتی برای ارزیابی کیفیت خدمات در بخش خصوصی است (Colleen et al. 2002). این مدل در ۱۹۸۸ معرفی شد و در بخش‌های گوناگون از جمله بخش‌های مراقبت‌های بهداشتی، بانکداری، بیمارستان‌ها، هتل‌ها، و سایر بخش‌های صنعتی مورد استفاده قرار گرفت. این مدل مشتری‌مدار و در مقابل ابزارهای ارزیابی مجموعه مدار ایجاد شد. پیش فرض این مدل این مسئله است که «

¹. Zeithaml

². parasuraman

³. Berry

خدمات در صورتی خوب است که دریافت شده‌ها انتظارات را برطرف سازند، و در صورتی دارای ضعف است که سطح آن پایین‌تر از حد انتظارات باشد» طراحی این مدل بر اساس این جنبه است که مشتری می‌تواند خدمات را ارزش گذاری کند (نقل در اشرفی ریزی و کاظم پور ۱۳۸۶).

مدل سروکوآل به گونه‌ای است که می‌توان با اندکی تغییر آن را در بخش خدمات به کار برد.

۲-۲-۱۰-۲ سیر تحولات در مدل سروکوآل

اولین بار در سال ۱۹۹۰ برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها استفاده شد. در سال ۱۹۹۳ به ارزیابی کیفیت خدمات یک کتابخانه عمومی پرداخت و بعد از آن در کتابخانه دانشگاهی استفاده شد (Nitecki 1995).

کاربرد مدل سروکوآل در کتابخانه‌ها حاکی از آن است از عدم ارتباط بعضی از گویه‌های آن با مسائل موجود در کتابخانه بود. از این رو، در سال ۱۹۹۹، انجمن کتابخانه‌های پژوهشی^۱ به منظور گسترش مدلی جدید برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های تحقیقاتی تلاش‌هایی را آغاز کرد. در اکتبر همان سال، انجمن کتابخانه‌های پژوهشی با کمک اعضای خود طرحی را با هدف راه اندازی ابزاری جدید برای اندازه‌گیری کیفیت ارائه خدمات تصویب کرد. این نوآوری در پاسخ به افزایش تقاضا برای پاسخگویی در بخش خدمات عمومی بطور کلی و برنامه‌های اندازه‌گیری جدید بود. بدین ترتیب انجمن کتابخانه‌های پژوهشی با همکاری تعدادی از محققان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تگزاس برای ایجاد یک مدل جدید به اصلاح مدل سروکوآل پرداختند. آنها ابتدا با انجام مصاحبه‌هایی با دانشجویان و استادان، مفهوم کیفیت خدمات را از دیدگاه کاربران کتابخانه بررسی کردند. یافته‌ها حاکی از این بود که تعدادی از ابعاد مدل سروکوآل با مسائل مطرح در کتابخانه انطباق دارد و افزودن ابعادی دیگر بر اساس نیازهای کتابخانه الزامی است. ابزار سروکوآل در بخش خصوصی، یک دیدگاه نظری را با خود به همراه دارد و آن اینکه (Cook et al. 2001):

«تنها مشتریان می‌توانند در مورد کیفیت قضاوت کنند؛ سایر قضاوت‌های دیگر اساساً بی‌ربط هستند».

بنابراین در سال ۱۹۹۹ مدل سروکوآل به یک مدل اصلاح شده به نام مدل لایب کوآل تبدیل شد. این ابزار بر مبنای مدل سروکوآل (تئوری فواصل) طراحی شده است که حد فاصل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در

ابعادی مشخص اندازه گیری می کند. کیفیت خدمات دریافتی در لایب کوآل بر اساس قضاوت کاربر در مورد تجربه او از خدمات کتابخانه می باشد. بنابراین عملیات این ابزار به صورت $Q=P-E$ تعریف می شود که در آن Q اشاره به کیفیت^۱ و P و E اشاره به میزان تناسب بین خدمات دریافتی^۲ و خدمات مورد انتظار^۳ کاربر دارد (نقل در اصفهانی ۱۳۹۰).

روش شناسی لایب کوآل از یک طرح پژوهشی و توسعه ای نشأت گرفته است که اولین بار در سال ۲۰۰۰ به صورت آزمایشی و به منظور ادراک کیفیت خدمات کتابخانه در ۱۲ کتابخانه انجمن کتابخانه های پژوهشی با سرپرستی فرد هیث^۴ و کولین کوک^۵ انجام شد (Cook et al. 2001).

در اجرای آزمایشی این مدل شش بُعد: (۱) تأثیر گذاری خدمات؛ (۲) قابلیت اعتماد؛ (۳) توجه به کتابخانه به عنوان یک مکان؛ (۴) فراهم آوری مجموعه های جامع؛ (۵) دسترسی به اطلاعات؛ و (۶) استقلال فردی در نظر گرفته شده بود. دو بُعد اول، از اصل مدل سرو کوآل گرفته شد و چهار بُعد دیگر از نتایج مصاحبه ها استخراج گردید (همان).

شکل ۲-۲ ابعاد نسخه اولیه مدل لایب کوآل را نشان می دهد:

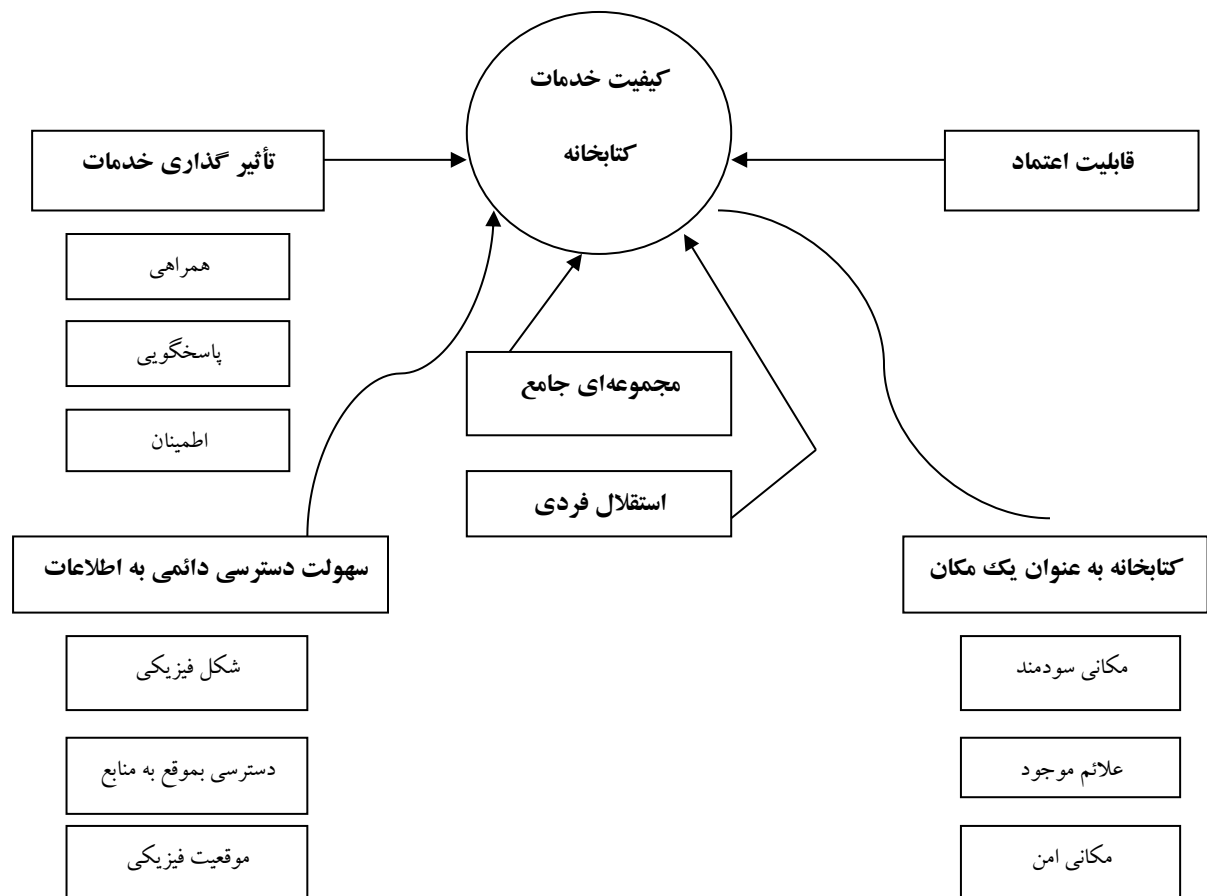
¹. Quality

². Perception

³. Expectation

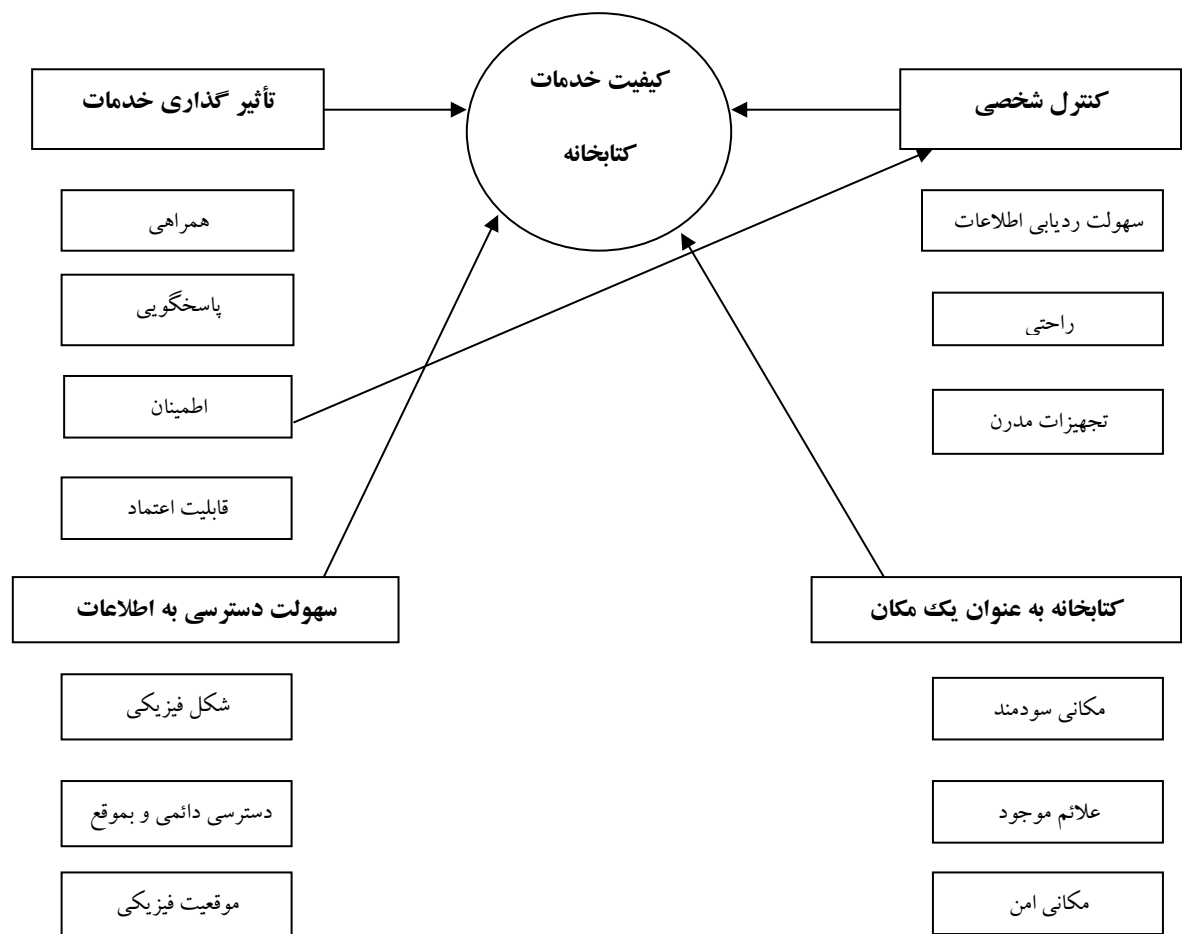
¹. Fred Heath

². Colleen Cook



شکل ۲-۲: ابعاد نسخه اولیه مدل لایب کوآل (Cook et al. 2001)

اجرای آزمایشی مدل لایب کوآل نشان داد که بُعد استقلال فردی کاربرد چندانی ندارد. هم چنین مفهوم بُعد فراهم آوری مجموعه‌های جامع نیز در بُعد دسترسی به اطلاعات وجود داشت. از اینرو، این دو بُعد حذف شدند (همان). در مرحله بعد، در سال ۲۰۰۱ مدل لایب کوآل بر روی ۴۳ کتابخانه اجرا شد. ابعاد مدل پس از اصلاحات نسخه ابتدایی به شکل ۲-۳ در آمد (Lincoln 2002).



شکل ۲-۳: ابعاد مدل لایب کوآل پس از اصلاحات نسخه اولیه (نقل در اشرفی ریزی و کاظم پور ۱۳۸۶)

در سال ۲۰۱۳ در ۱۲۹۵ مؤسسه در نزدیک به ۲۹ کشور دنیا، اجرا شد. تا کنون به ۲۱ زبان ترجمه شده و ۱/۸ میلیون پاسخ‌دهنده داشته است. در سال ۲۰۰۴ دو بُعد کنترل شخصی و دسترسی به اطلاعات در یکدیگر ادغام شد که مفهوم هر دو را در بر داشت (وب سایت رسمی لایب کوآل).

مفهوم ابعاد لایب کوآل در آخرین نسخه مدل لایب کوآل عبارتند از:

- **تأثیر گذاری خدمات:** بُعد انسانی کیفیت خدمات در ارتباط با تعامل کاربران و کتابداران است که شامل همدلی، پاسخگویی، ضمانت و قابلیت اعتماد می باشد و ۹ ماده را در بر می گیرد.

- **کنترل اطلاعات:** این بُعد به بررسی توانایی کاربران در یافتن اطلاعات مورد نیاز به شیوه‌ای مستقل و خودکار می‌پردازد و شامل مواردی چون دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری و تجهیزات مدرن می‌باشد و ۸ ماده را در بر می‌گیرد.
- **کتابخانه به عنوان یک مکان:** این بُعد با محیط فیزیکی کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه فردی، کار گروهی و ایجاد روحیه مطالعه و پژوهش مرتبط است. سؤالات مربوط به کارآیی فضا و دارای ۵ ماده است (Booth 2003). جدول ۲-۲- متن اصلی پرسشنامه و ابعاد آن را نشان می‌دهد:

جدول ۲-۲: متن اصلی پرسشنامه لایب کوآل

Dimensions	Components
Service Affect	1. Employees who instill confidence in users
	2. Giving users individual attention
	3. Employees who are consistently courteous
	4. Readiness to respond to users' questions
	5. Employees who have the knowledge to answer user questions
	6. Employees who deal with users in a caring fashion
	7. Employees who understand the needs of their users
	8. Willingness to help users
	9. Dependability in handling users' service problems
Information Control	10. Making electronic resources accessible from my home or office
	11. A library Web site enabling me to locate information on my own
	12. The printed library materials I need for my work
	13. The electronic information resources I need
	14. Modern equipment that lets me easily access needed information
	15. Easy-to-use success tools that allow me to find things on my own
	16. Making information easily accessible for independent use
	17. Print and/or electronic journal collections I require for my work
Library as place	18. Library space that inspires study and learning
	19. Quiet space for individual activities
	20. A comfortable and inviting location
	21. A getaway for study, learning or research
	22. Community space for group learning and group study

۲-۲-۱۱- جمع بندی مباحث نظری

در کتابخانه‌ها خدمات به عنوان کانون تعامل کتابخانه و کاربران است و حضور کاربران عامل بقای کتابخانه‌ها به شمار می‌رود. بسیاری از افعالی که در کتابخانه انجام می‌شود، برای تحقق استفاده بهینه کاربران از منابع و خدمات کتابخانه است. بنابراین بدیهی است که برای حفظ بقا، کیفیت خدمات کانون توجه کتابخانه‌ها باشد. لایب کوآل یکی از رویکردهایی است که در این راستا به وجود آمده است. کتابخانه‌ها لایب کوآل را برای درخواست، پیگیری، درک و عمل در مورد نظرات کاربران، نسبت به کیفیت خدمات به کار می‌برند. این ابزار به کتابخانه کمک می‌کند تا به ارزیابی، بهبود خدمات و فرهنگ سازمانی پردازند. الگوی یادشده از نوع الگوی ارزیابی بیرونی است و در آنها کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار» بررسی می‌شوند.

در حال حاضر لایب کوآل از سه بُعد تشکیل شده است. این ابعاد عبارتند از: تأثیرگذاری خدمت شامل ۹ گویه، کنترل اطلاعات شامل ۸ گویه، و کتابخانه به عنوان یک مکان شامل ۵ گویه. در هر بُعد پاسخ دهنده ادراکات خود را از سه سطح از خدمات کتابخانه ارائه می‌کند: ۱) حداقل سطح مورد پذیرش خدمات یا سطح حداقل انتظارات؛ ۲) سطح مطلوب (مورد انتظار) یا حداکثر انتظارات؛ و ۳) سطح دریافت خدمات.

از کسر میانگین سطح انتظارات و سطح دریافت کاربران رقمی به دست می‌آید که «شکاف برتری» یا «حد رضایت» نامیده می‌شود. نمره دوم در لایب کوآل از تفاوت بین سطح حداقل پذیرش و سطح دریافت به دست می‌آید و «حد کفایت» نامیده می‌شود. این میزان نشان می‌دهد که یک خدمت چقدر بالاتر یا پایین‌تر از کم‌ترین سطح پذیرش قرار دارد (امیدی‌فر و موسوی زاده ۱۳۸۸، ۶۴).

در آخر اینکه مدل لایب کوآل فرصتی است برای تنظیم مجدد برنامه‌های خدماتی یک کتابخانه.

۲-۳- پیشینه پژوهش

در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با استفاده از ابزار لایب کوآل، پژوهش‌ها و مقاله‌های بسیاری در نشریات تخصصی مختلف به چاپ رسیده است. این پژوهش‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند:

دسته اول شامل پژوهش‌هایی است که روایی و پایایی (چون Tampson, Cook, and Kyriolidou 2005) و مراحل تکامل و گسترش مدل لایب کوآل (چون Cook and Heath 2001) را بررسی می‌کند.

دسته دوم، پژوهش‌هایی هستند که گزارش‌هایی از کاربرد مدل لایب کوآل در کتابخانه‌های مختلف (از نظر نوع و کشورها و فرهنگ‌های متفاوت) برای بهبود کیفیت خدمات آنها ارائه می‌دهد که میزان رضایت‌مندی کاربران کتابخانه‌ها از خدمات را می‌سنجد. در بخش بعد، به تعدادی از این پژوهش‌ها می‌پردازیم:

۲-۳-۱- پیشینه پژوهش‌های خارجی

با وجود قدمت کوتاه لایب کوآل - از سال ۲۰۰۰ به بعد - کتابخانه‌های دانشگاهی زیادی از آن استفاده کرده‌اند و در واقع، پژوهش‌های پرشماری با استفاده از آن انجام شده است. همانطور که گفته شد، رویکرد مورد استفاده، یکسان می‌باشد. بنابراین، در اینجا صرفاً به کلیتی از آثار مرتبط اشاره می‌شود:

«دول»^۱ (۲۰۰۲) با استفاده از ابزار لایب کوآل به ارزیابی سطح کیفیت خدمات در دانشگاه واشبرن^۲ در ایالت کانزاس اقدام کرد. تحلیل داده‌های وی در دو بُعد «تأثیرگذاری خدمات» و «کنترل شخصی» ضعف‌هایی را نشان داد.

«هیچینگهام و کنی»^۳ (۲۰۰۲) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه ویرجینیا با استفاده از ابزار لایب کوآل پرداختند. نتایج آنها نشان داد که دانشجویان کارشناسی بُعد «کنترل شخصی»، دانشجویان تحصیلات تکمیلی بُعد «کتابخانه را به عنوان یک مکان» و اساتید بُعد «کنترل اطلاعات» را ضعیف معرفی کرده‌اند. هم‌چنین در میان دیدگاه‌های کاربران مختلف کتابخانه تفاوت‌هایی را در هر سه بُعد نشان داد.

^۱. Dole

^۲. Washburn

^۳. Hitchingham & Kenney

«امپی و مرفی»^۱ (۲۰۰۳) از ابزار لایب کوآل برای ارزیابی کتابخانه‌های جفر ولر^۲ در کلمبیای شمالی استفاده کردند. این کتابخانه در بُعد «دسترسی به اطلاعات» در مقایسه با سایر ابعاد از کیفیت کم تری برخوردار بود.

«پروپست»^۳ (۲۰۰۴) به اجرای این مدل در کتابخانه‌های دانشگاهی ایالت پن^۴ پرداخت. نتایج وی مشخص کرد که بالاترین سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های این ایالت مربوط به بُعد «کنترل اطلاعات» بوده اما در بخش «تحويل منابع» و «خدمات از طریق وب سایت کتابخانه» و «میزان منابع چاپی و الکترونیکی» در قیاس با سایر ابعاد اندکی ضعیف بودند.

«برادفورد»^۵ (۲۰۰۴) کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی میشیگان را بر اساس ابزار لایب کوآل ارزیابی کرد. نتایج ارزیابی وی سطح کیفیت خدمات را در همه ابعاد قابل قبول و کیفیت بُعد «دسترسی به اطلاعات» در بالاترین سطح بود.

«گودین»^۶ (۲۰۰۵) طی سه سال متوالی (۲۰۰۳، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۵) به ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به علوم بانکداری جنوب لندن بر اساس این رویکرد پرداخت. نتایج وی نشان داد که سطح کیفیت خدمات در هر سال بهتر از سال قبل خود بوده و نیز کتابخانه‌ها در بُعد «تأثیرگذاری خدمات» دارای عملکرد بهتری نسبت به سایر ابعاد بوده‌اند.

«کوک»^۷ (۲۰۰۵) مدل لایب کوآل را در کتابخانه‌های دانشگاهی تگزاس اجرا نمود. نتایج وی نشان داد که بُعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» از نگاه کاربران آن اهمیت بیش تری دارد اما بُعد «کنترل اطلاعات» کتابخانه‌های این دانشگاه از کیفیت بهتری برخوردار است بطوری که سطح فعلی خدمات دریافتی از حداکثر انتظارات کاربران بالاتر است.

¹. Empey & Murphy

². Geoffrey R. Weller

³. Probst

⁴. Penn

⁵. Bradford

⁶. Godwin

⁷. Cook

«کیریلیدو و پرسون»^۱ (۲۰۰۶) به مطالعه ابعاد لایب کوآل در کاربران کتابخانه دانشگاه لوند^۲ سوئد پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که بُعد «کنترل اطلاعات» مهم است ولی عملکرد کتابداران در آن خوب نیست.

«کالْب»^۳ (۲۰۰۷) در پژوهشی در دانشگاه کوئین^۴ از لایب کوآل استفاده کرد، البته، این کار، تکرار پژوهش سال ۲۰۰۴ می‌باشد. نتایج بدست آمده را می‌توان به شرح زیر گزارش داد:

- مجلات الکترونیکی موجود باید بیش تر و متنوع تر شوند.
- کتاب‌ها به راحتی، مفقود می‌شوند.
- مجموعه‌های پژوهشی بیش تری مورد نیاز است.
- تعداد رایانه‌ها بویژه در زمان اوج مصرف، کم است. و به چاپگرهای بیش تر و کیفی تر نیاز است.
- ساعات فعالیت کتابخانه، مناسب است.
- سر و صدای موجود در فضای کتابخانه، مسأله‌ساز است.
- به دستگاه‌های تکثیر کیفی نیاز است.
- آموزش مرجع، رضایت‌بخش است.
- با تاکید بر ثبات در دسترسی، وب‌سایت باید مورد تجدید نظر قرار گیرد.
- خدمات آگاهی‌رسانی جاری، آنطور که باید، اجرا نمی‌شود (نقل در اسفندیاری مقدم ۱۳۸۸).

«تامپسون، کیریلیدو»^۵، و کوک» (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه به اجرای لایب کوآل پرداخت. نتایج آنها نشان داد که در طی چند سال میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات در حال افزایش بوده است.

«پوسی»^۶ (۲۰۰۹) در پژوهش خود به بررسی دیدگاه و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوآل در دانشگاه ایالت والترز پرداخت. یافته‌های این پژوهش نشان داد که باید بُعد «تأثیرگذاری خدمات» تقویت شود. هم چنین ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و بُعد «کنترل اطلاعات» وجود دارد.

^۸. Kyrillidou and Persson

^۱. Lund

^۲. Kalb

^۴. Queen University

^۴. Thompson & Kyrillidou

^۵. Posey

«آرشاد و آمین»^۱ (۲۰۱۰) به بررسی رضایت کاربران و دیدگاه آنها درباره عملکرد کتابخانه در مواجهه با انتظارات آنها در دانشگاه پنجاب پرداختند. آنها دریافتند با وجودی که انتظارات آنها در مقایسه با خدمات دریافتی بالا است و در تمامی ۲۲ گویه یک شکافی وجود دارد، اما کاربران از برخورد و رفتار کارکنان کتابخانه راضی هستند.

«مک کافری»^۲ (۲۰۱۳) به منظور آگاهی از تجارب مدیران و گردانندگان ۷ کتابخانه دانشگاهی ایرلند از استفاده لایب کوآل، پژوهشی را از طریق مصاحبه انجام داد. از این تعداد ۳ دانشگاه این مدل را مفید دانسته و بطور منظم آن را انجام می‌دهند. ۲ دانشگاه دیگر به شرطی آن را خیلی مفید دانسته‌اند که اتفاقی انجام شود و ۲ دانشگاه دیگر رضایت کمی داشتند زیرا جوابگوی نیازهای آنها نبوده است. ولی نقطه مشترک دیدگاه‌های آنها، عدم رضایت از بُعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» بود.

«کیلک، ویردن»^۳ و ویردن (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی رضایت مردم عادی از کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی آلرچت^۴ و لیدن^۵ با استفاده از ابزار لایب کوآل پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به بُعد «کنترل اطلاعات» بوده و نیز، باور کلی مراجعه‌کنندگان تحت تأثیر منابع اطلاعاتی و خدمات قرار داشت.

«رحمان، کیریلیدو و حامید»^۶ (۲۰۱۴) برای بررسی روایی و پایایی ابزار لایب کوآل در دانشگاه پنجاب به ترجمه آن به زبان اردو اقدام کردند.

۲-۳-۲- در ایران:

«غلامی» (۱۳۸۰) در پژوهش خود که به منظور ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان و مطابقت آن با استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی^۷ انجام شده بود، نشان داد که رشد کمی

¹. Arshad and Ameen

². McCaffrey

³. Killick & Weerden

⁴. Ulrecht

⁵. Leiden

⁶ Rehman, Kyrillidou and Hameed

⁷. Association of College and Research Libraries (ACRL)

مجموعه کتابخانه‌ها با رشد جامعه مراجعه کنندگان همگام نیست و مجموعه کتابخانه‌های مورد مطالعه به لحاظ کمی زیر سطح استاندارد هستند.

«کاظم پور» (۱۳۸۵) در پژوهش خود با استفاده از مدل لایب کوآل به ارزیابی و مقایسه کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های امیر کبیر، شریف و علم و صنعت از دید کاربران پرداخت. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که موفقیت نسبی کتابخانه‌های مذکور در فراهم آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات بوده است. در بُعد فضای کتابخانه نیز از سطح کیفیت پایینی برخوردارند.

«میرغفوری و مکی» (۱۳۸۶) سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد لایب کوآل بررسی کردند. نتایج آنها نشان داد که سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران آنها نیست و میان انتظارات کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق تر است.

«حریری و افنانی» (۱۳۸۷) در پژوهش خود به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و واحد علوم پزشکی تهران دانشگاه آزاد از طریق مدل تحلیل شکاف پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر در سطح بالاتری قرار داشت. هم چنین خدمات هر سه کتابخانه در بُعد «کنترل اطلاعات»، نسبت به سایر ابعاد فاصله بیش تری با انتظارات کاربران داشت. بیش ترین نارسایی کتابخانه‌ها، مربوط به دسترسی پذیری منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار کاربران بود.

«امیدی فر» (۱۳۸۸) پژوهش خود را با هدف سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی و شناسایی ابعاد نیازمند ارتقاء خدمت با استفاده از رویکرد لایب کوآل انجام داد. یافته‌های وی نشان داد که در بُعد «تأثیرگذاری خدمات» کتابخانه توانسته است حداقل سطح خدمات مورد قبول کاربران را برآورده نماید. هم چنین نتایج تفاوت‌های معناداری را در هر سه بُعد نشان داد.

«رجبی پور میبدی و رجبی پور میبدی» (۱۳۸۸) به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از پرسشنامه لایب کوآل پرداخت. یافته‌های وی نشان داد که کتابخانه‌های مورد نظر نتوانسته‌اند پاسخگوی انتظارات کاربران خود باشند.

«اسفندیاری مقدم» (۱۳۸۸) پژوهش خود را با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و بر اساس رویکرد تحلیل شکاف، انجام داد. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای بود که در آن، خدمات کتابخانه در قالب پنج گویه اصلی کیفیت یعنی «محیط، تجهیزات و تسهیلات فیزیکی»، «خدمات عمومی»، «رسانه‌های غیر کتابی»، «کارمندان» و «سواد اطلاعاتی»، مقوله‌بندی شده بودند. یافته‌های وی نشان داد که این کتابخانه‌ها، روی هم رفته، از عملکرد و موفقیت متوسطی برخوردار هستند. افزون بر آن، بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش، تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

«حریری و شاهوار» (۱۳۸۹) در پژوهش خود با استفاده از پرسشنامه لایب کوآل به بررسی سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دید گروه‌های مختلف کاربران پرداخته‌اند. نتایج آنها نشان داد که بیش‌ترین فاصله با انتظارات کاربران مربوط به بُعد «کنترل اطلاعات» است.

«راستکار» (۱۳۹۰) در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه تبریز پژوهش خود به این نتیجه رسید که خواسته‌های کاربران در حداقل سطح خدمات مورد قبول تا حدودی برآورده شده است. در بیش‌تر موارد، به جز بُعد «کتابخانه به عنوان یک مکان»، تفاوت معناداری بین سطح فعلی خدمات کتابخانه و حداقل سطح خدمات مورد قبول، وجود نداشته است.

«خراسانی» (۱۳۹۰) در ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه سمنان بر اساس ابزار لایب کوآل دریافت که همه کتابخانه‌های این دانشگاه توانسته‌اند حداقل انتظار کاربران را برآورده سازند اما هنوز با حداکثر انتظارات فاصله زیادی دارند و تقریباً در تمامی کتابخانه‌ها سطح دریافت در بُعد «تأثیرگذاری خدمات» بیش از سایر ابعاد است.

«یزدان پناه» (۱۳۹۱) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های حوزه علمیه قم بر اساس مدل لایب کوآل پرداخت. نتایج وی نشان داد که در هر سه بُعد «تأثیرگذاری خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک مکان»، بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات و بین سطح دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد و کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حتی حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کنند.

«یوسف زاده نجدی تبریز» (۱۳۹۲) در پژوهش خود به بررسی سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی پرداخته است. نتایج وی نشان داد که براساس مدل تلفیقی لیب کوآل، دیجی کوآل و ای-اس کوآل پرداخت. وی از پرسشنامه‌ای تلفیقی، از مدل‌های

ارزیابی کیفیت خدمات، متشکل از هشت بُعد و ۸۴ گویه و در دو سطح کیفیت خدمات موجود و کیفیت خدمات مورد انتظار استفاده کرد. به طور کلی نتایج این پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه های دانشگاه فردوسی نتوانسته است سطح انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه را در هیچ کدام از ابعاد خدمات الکترونیکی برآورده سازد. براساس یافته های وی، بین دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و کتابداران دانشگاه فردوسی پیرامون کیفیت خدمات الکترونیکی موجود در تمامی ابعاد تفاوت معناداری وجود دارد. یافته های وی همچنین نشان از تفاوت میزان تأثیر ابعاد خدمات الکترونیکی بر کیفیت این خدمات از دیدگاه دانشجویان و کتابداران دارد.

هم چنین در سال ۱۳۹۲ «اسفندیاری مقدم، رزمی شندی، و نوروزی» به بررسی پژوهش های مدل لایب کوآل انجام شده در ایران پرداختند. آنها از جمع بندی نتایج پژوهش های انجام شده در کتابخانه دانشگاهی به این نتیجه رسیدند که: کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه های دانشگاهی در بُعد «تأثیرگذاری خدمات» ۵۰ درصد در سطح حداقل، ۲۲/۲۲ درصد پایین تر از حداقل و ۲۲/۲۲ درصد نیز کمی بیش تر از حداقل است. بُعد «کنترل اطلاعات» ۴۴/۴۴ درصد در سطح حداقل، ۳۸/۸۸ درصد پایین تر از حداقل، و ۱۱/۱۱ درصد کمی بیش تر از حداقل قرار دارد. هم چنین در بُعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» ۵۵/۵۵ درصد در سطح حداقل، ۱۶/۶۶ درصد پایین تر از حداقل و ۲۲/۲۲ درصد کمی بیش تر از حداقل بوده و حاکی از آن است که کیفیت خدمات در ابعاد «کنترل اطلاعات ضعیف تر از سایر ابعاد است. آنها هم چنین اظهار کرده اند که داده های پارسائیان» (۱۳۹۳) در بررسی تحلیل شکاف و رتبه بندی ابعاد و گویه های کیفیت خدمات کتابخانه های علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از مدل های لایب کوآل و تحلیل سلسه مراتبی نشان داد که کتابخانه های مورد مطالعه در تمامی جنبه های مربوط به بُعد «تأثیرگذاری خدمات» توانسته اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند. در حالی که در برخی جنبه های مربوط به بُعد «دسترسی به اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک مکان» حتی نتوانسته اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند. هم چنین نتایج نشان داد که هیچ یک از خدمات کتابخانه های مورد بررسی نتوانسته اند سطح مطلوب خدمات کتابخانه را به کاربران ارائه کنند.

۲-۳-۳- جمع بندی پیشینه پژوهش

همینطور که ملاحظه می شود پژوهش های ذکر شده پژوهش هایی هستند که برای سنجش کیفیت خدمات از مدل لایب کوآل استفاده کرده بودند، بجز پژوهش «یوسف زاده نجدی تبریز» (۱۳۹۲) (مدل تلفیقی لیب کوال، دیجی کوال و ای-اس کوال و متشکل از هشت بُعد و ۸۴ گویه و در دو سطح کیفیت خدمات موجود و کیفیت خدمات

مورد انتظار پرداخته بود) و «اسفندیاری مقدم» (۱۳۸۸) (پرسشنامه محقق ساخته‌ای که در آن، خدمات کتابخانه در قالب پنج بُعد اصلی کیفیت یعنی «محیط، تجهیزات و تسهیلات فیزیکی»، «خدمات عمومی»، «رسانه‌های غیر کتابی»، «کارمندان» و «سواد اطلاعاتی» مقوله بندی شده بودند).

نتایج حاصل از تمامی این تحقیقات، نشان می‌دهد که تا کنون در پژوهش‌های پراکنده فراوانی، متخصصان تلاش کرده‌اند که با استفاده از الگوی ارزیابی بیرونی به سنجش عملکرد گذشته بپردازند. اما در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همه ابعاد مدل لایب کوآل نتوانسته‌اند خدمات مطلوب و آرمانی ارائه دهند و در بسیاری از موارد سطح کیفیت خدمات حتی پایین‌تر از سطح خدمات مورد انتظار کاربر است. وجود سامانه ارزیابی استاندارد این امکان را فراهم می‌کند تا کارآیی و اثربخشی خدمات به طور همزمان مورد سنجش قرار گیرد. گردانندگان کتابخانه‌ها نیز بطور مستمر از وضعیت موجود خدمات کتابخانه خود آگاهی یافته و با یافتن اطلاعات مفید و روزآمد از نیازهای کاربران و نقاط قوت و ضعف خود، و بر اساس طرح‌های هدفمند، فارغ از نظام مدیریت خدمات یا امکانات و تسهیلات عمل کنند.

فصل سوم

روش‌شناسی پژوهش

۳-۱- مقدمه

این فصل به معرفی نوع پژوهش، روش اعتبار یابی پرسشنامه لایب کوآل به زبان فارسی و تعیین نیازمندی‌های سامانه، اختصاص دارد.

۳-۲- نوع پژوهش

از بُعد روش جمع‌آوری اطلاعات، این تحقیق یک تحقیق توصیفی غیر آزمایشی است. در تحقیقات توصیفی غیر آزمایشی، برخلاف تحقیقات آزمایشی محقق امکان دست‌کاری اطلاعات را ندارد. این نوع تحقیق انواع گوناگون دارد که تحقیق پیمایشی از جمله آنها است. این تحقیق از جمله تحقیقات پیمایشی است که محقق به تحقیق میدانی پرداخته و نگرش پاسخ‌دهندگان را درباره حداقل، حداکثر و سطح واقعی خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های دانشگاهی سنجیده است.

یک تحقیق از بُعد هدف به سه دسته تحقیق کاربردی، توسعه‌ای و بنیادی تقسیم می‌شود. این طرح از نوع توسعه‌ای است. تحقیقات توسعه‌ای عبارت است از فعالیت‌های تحقیقاتی سیستماتیک که با هدف تولید مواد، تکنولوژی جدید و به کارگیری روش‌ها، خدمات و بهبود اساسی در تولید بر مبنای نتایج به دست آمده از تحقیقات کاربردی انجام می‌شود. تأکید این نوع طرح‌ها بر کاربرد مستقیم نتایج در موقعیتی ویژه، بدون نظریه‌پردازی و بدون قصد کاربرد کلی یافته‌ها فراتر از موقعیت مکانی و زمانی انجام طرح است.

۳-۳- روش اجرا

۳-۳-۱- تعیین نیازمندی‌های سامانه

از آنجا که هدف اولیه این تحقیق تولید پرسشنامه استاندارد لایب کوآل به زبان فارسی جهت راه‌اندازی سامانه‌ای تحت وب بر اساس وبگاه کوآل برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی است. در راستای این هدف، در مرحله اول، ابتدا باید نیازمندی‌های سامانه مشخص شود. برای این کار به وبگاه لایب کوآل مراجعه شده و با الهام از آن، اقدام شد. شکل ۳-۱ این وبگاه را نشان می‌دهد:

The screenshot displays the LibQUAL+ website interface. At the top, there's a header with the LibQUAL+ logo and navigation links like 'Home | Contact Us'. Below this is a main navigation bar with tabs for 'Survey Management Center', 'ABOUT', 'ANALYTICS', 'NEWS', 'PUBLICATIONS', and 'EVENTS'. The 'ABOUT' tab is currently selected.

The main content area is titled 'General Information' and includes a sub-header 'What is LibQUAL+?'. The text explains that LibQUAL+ is a suite of services for libraries to assess and improve service quality. It lists several goals, such as fostering a culture of excellence, helping libraries understand user perceptions, and providing comparable assessment information.

Below this, there's a section titled 'How will LibQUAL+ Benefit your Library?' which states that library administrators have successfully used LibQUAL+ data to identify best practices and allocate resources. It lists benefits like institutional data, aggregate data, workshops, and access to research articles.

The next section, 'How Does LibQUAL+ Benefit Your Library Users?', explains that LibQUAL+ gives users a chance to tell where services need improvement, allowing libraries to develop services that better meet user expectations.

The 'How Is the LibQUAL+ Survey Conducted?' section describes the process of conducting the survey, from setting up the online Management Center to presenting reports to users.

The final section, 'What Are the Origins of the LibQUAL+ Survey?', provides background on the survey's evolution from a conceptual model based on the SERVQUAL instrument.

At the bottom of the page, there's a footer with copyright information for the Association of Research Libraries and contact details for the LibQUAL+ program.

شکل ۳-۱: وبگاه LibQUAL+

برای ایجاد نسخه اول این وبگاه لازم بود که نیازمندی‌ها و اقدامات آن (مانند مدیریت پیمایش مثل نحوه ارسال ایمیل برای کاربران هر کتابخانه، تعریف کتابخانه، تعریف مسئول، تحلیل آماری خروجی‌ها، گزارش تحلیل پیمایش، آرشیو، موارد مورد نظر برای قرار دادن در سامانه، هزینه‌ها، سطوح کاربری و...) مشخص شود. لذا، کارشناس برنامه‌ریزی طرح، با الهام از موارد مطرح شده در این وبگاه و گزارش سالانه انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (Cook et al. 2014)، لیست این نیازمندی‌ها و اقداماتی که باید مطرح شود را به دقت مورد بررسی و لیست نیازمندی‌های سامانه لایب کوآل را مشخص نمودند. جدول ۳-۱ این لیست را نشان می‌دهد:

جدول ۳-۱: لیست نیازمندی‌های سامانه لایب کوآل

ردیف	نام جدول / نمودار	نوع گزارش (کلی / تک)	توضیحات	سطح گزارش (کلی / دانشجویان / هیئت علمی / کارکنان)	سطح مشاهده گزارش	شماره صفحه نمونه گزارش (ARL ۲۰۱۴)	بصورت نمودار پای نیز ارائه شود.
۱	جدول توزیع فراوانی (سهام) کتابخانه‌های مختلف در کل فرایند ارزیابی	کلی	در این گزارش کل افراد شرکت کننده در ارزیابی یک جامعه تلقی شده و تعداد و درصد سهم هر کتابخانه در کل ارزیابی ارائه شود.	کلی	مدیر سیستم /مسئول کتابخانه	۲۳	
۲	جدول توزیع فراوانی شرکت کنندگان در ارزیابی کتابخانه‌ها	به ازای هر کتابخانه	توزیع فراوانی با دسته‌بندی زیر محاسبه و گزارش شود: (۱) دانشجویان (۲) هیئت علمی (۳) کارمندان	کلی	مدیر سیستم /مسئول کتابخانه	۲۴	
۳	جدول توزیع فراوانی مرتبه علمی شرکت کنندگان در ارزیابی کتابخانه‌ها	به ازای هر کتابخانه	توزیع فراوانی با دسته‌بندی زیر محاسبه و گزارش شود: (۱) دانشجویان کاردانی	کلی	مدیر سیستم /مسئول کتابخانه	۲۴	

۲) دانشجویان
کارشناسی (سال اول،
دوم، ...)
۳) دانشجویان
کارشناسی ارشد
۴) دانشجویان دکتری
۵) هیئت علمی
۶) کارمندان

۴ نمودار مقایسه‌ای
به ازای هر
کتابخانه
درصد مشارکت
کاربران گروه
بندی شده در
گزارش قبلی

- این نمودار مقایسه‌ای
بر مبنای مقایسه میان
درصد مشارکت
کنندگان و
پاسخ‌دهندگان تهیه
شود.

۲۵ مدیر سیستم
/مسئول کتابخانه

۵ جدول تعیین
مقایسه‌ای درصد
مشارکت کاربران
به ازای هر
کتابخانه
این جدول مقایسه‌ای
بر مبنای مقایسه‌ای
درصد مشارکت
کنندگان و
پاسخ‌دهندگان تهیه
میگردد.

۲۶ مدیر سیستم
/مسئول کتابخانه

درصد مشارکت به تفکیک گروه‌های زیر تعیین گردد:
۱) دانشجویان سال اول
۲) دانشجویان سال دوم
۳) دانشجویان سال سوم
۴) دانشجویان سال چهارم
۵) دانشجویان سال پنجم و بالاتر

۶) دانشجویان کارشناسی ارشد

۷) فارغ التحصیلان ارشد

۸) دانشجویان دکتری

۹) فارغ التحصیلان دکتری

۱۰) هیئت علمی

۱۱) کارمندان

نمودار مقایسه‌ای	به ازای هر	این نمودار مقایسه‌ای	کلی
درصد مشارکت	کتابخانه/	بر مبنای مقایسه میان	/ دانشجویان/
رشته‌های مختلف	کلی	درصد مشارکت	هیئت علمی/
در ارزیابی		کنندگان و	کارمندان
		پاسخ‌دهندگان تهیه	مدیر سیستم
		شود.	/مسئول کتابخانه
			۲۷

جدول درصد	به ازای هر	این جدول مقایسه‌ای	کلی
مشارکت	کتابخانه/	بر مبنای مقایسه میان	/ دانشجویان/
رشته‌های مختلف	کلی	درصد مشارکت	هیئت علمی/
در ارزیابی		کنندگان و	کارمندان
		پاسخ‌دهندگان تهیه	مدیر سیستم
		شود.	/مسئول کتابخانه
			۲۸

جدول توزیع	به ازای هر		کلی
فراوانی سن	کتابخانه/		/ دانشجویان/
شرکت کنندگان	کلی	هیئت علمی/	
در ارزیابی		کارمندان	مدیر سیستم
			/مسئول کتابخانه
			۲۹

کلی

	جدول توزیع فراوانی جنسیت شرکت کنندگان در ارزیابی	به ازای هر کتابخانه / کلی	هیئت علمی / کارمندان	مدیر سیستم /مسئول کتابخانه	/ دانشجویان
۹				۲۹	
۱۰	نمودار رادار بگونه‌ای که همه ۲۲ گویه در آن لحاظ شده باشد	به ازای هر کتابخانه / کلی	از کلیه اعداد بدست آمده از هرگویه بر مبنای فاکتورهای زیر ابتدا میانگین گرفته و بر مبنای میانگین بدست آمده نمودار ترسیم میشود.	کلی	مدیر سیستم /مسئول کتابخانه
			(۱) حداقل عدد قابل پذیرش (۲) نمره مطلوب (۳) نمره ارزیابی (۴) میانگین کفایت (۵) میانگین برتری	۳۰	در این جدول مطابق نمونه جدول ارائه شده در گزارش ARL موارد زیر در نظر گرفته شد:
			(۱) به ازای هر گویه (پرسش) تعداد پاسخ دهندگان ارائه شود. (n)		
			(۲) در زیر هر بعد، میانگین گویه ها جداگانه آورده شود.		
			از کلیه اعداد بدست آمده از هرگویه بر مبنای فاکتورهای زیر ابتدا میانگین	۳۱-۳۲	در این جدول مطابق نمونه جدول ارائه شده در گزارش ARL موارد زیر در نظر گرفته شود:
				مدیر سیستم /مسئول کتابخانه	
					(۱) به ازای هر گویه (پرسش) تعداد پاسخ دهندگان ارائه شود. (n)
					(۲) در زیر هر بعد، میانگین گویه ها جداگانه آورده شود.

۱۱	جدول تحلیلی بگونه‌ای که همه ۲۲ گویه در آن لحاظ شده باشد	به ازای هر کتابخانه / کلی	گرفته و میانگین بدست آمده در جدول گنجانده میشود. (۱) حداقل عدد قابل پذیرش (۲) نمره مطلوب (۳) نمره ارزیابی (۴) میانگین کفایت (۵) میانگین برتری
----	--	---------------------------------	--

مدیر سیستم
/مسئول کتابخانه

۳۳

کلی
میانگین اعداد بدست
آمده در ارزیابی هر
کتابخانه از هر بعد
"تأثیرگذاری
خدمات"، "کنترل
اطلاعات" و
"کتابخانه بعنوان یک
مکان" بصورت
جداگانه در یک
نمودار تحلیل میشود
و میانگین کلی نیز در
کنار آنها اضافه
میگردد.

نمودار میله‌ای
کیفیت خدمات به
تفکیک هر بعد و
در کل

به ازای هر
کتابخانه /
کلی

۱۲

۱۳ جدول تحلیلی اطلاعات جمع آوری شده به تفکیک سه بعد مختلف "کیفیت خدمات"، "کنترل اطلاعات" و "کتابخانه بعنوان یک مکان" و در کل	به ازای هر کتابخانه/ کلی	میانگین اعداد بدست آمده در ارزیابی هر کتابخانه از هر بعد "تأثیرگذاری خدمات"، "کنترل اطلاعات" و "کتابخانه بعنوان یک مکان" بصورت جداگانه در یک نمودار تحلیل میشود و میانگین کلی نیز در کنار آنها اضافه میگردد.	کلی	مدیر سیستم /مسئول کتابخانه	۳۴
۱۴ جدول مقایسه ای انحراف معیار بعد های اصلی و انحراف معیار کلی	به ازای هر کتابخانه/ کلی	در هر یک از ۳ بعد اصلی بصورت تفکیکی انحراف معیار اعداد بدست آمده از شاخصهای مختلف زیر محاسبه شده و در قالب جدول ارائه میگردد. (۱) حداقل عدد قابل پذیرش	کلی	مدیر سیستم /مسئول کتابخانه	۳۴

(۲) نمره مطلوب

(۳) نمره ارزیابی

(۴) میانگین کفایت

(۵) میانگین برتری

۱۵	نمودار میزان و دوره زمانی دسترسی و مراجعه به کتابخانه‌ها	به ازای هر کتابخانه	نحوه دسترسی افراد به تفکیک روزانه، هفتگی، ماهانه، موردی شاخص فوق اندازه گیری شده و نمودار ترسیم شود.	کلی / دانشجویان / کاربرانی هیئت علمی / کارمندان	مدیر سیستم / مسئول کتابخانه	۳۸
۱۶	نمودار و جدول مقایسه نمره نهایی ارزیابی کتابخانه‌ها	کلی	میانگین نمره ارزیابی حاصل از ۲۲ گویه مختلف ارزیابی به عنوان نمره ارزیابی هر کتابخانه در نظر گرفته شود.	کلی	مدیر سیستم / مسئول کتابخانه / کاربر نهایی	-
۱۷	رتبه بندی نهایی کتابخانه‌ها	کلی	میانگین نمره ارزیابی حاصل از ۲۲ گویه مختلف ارزیابی به عنوان نمره ارزیابی هر کتابخانه و رتبه بندی نهایی در نظر گرفته شود.	کلی	مدیر سیستم / مدیر کتابخانه	-

۳-۲-۳-۱ اجرای روش اول اعتبار سنجی ابزار پژوهش

اساساً باید توجه داشت که مفهوم روایی به آنچه آزمون یا راهکار اندازه گیری، می‌سنجد و نیز نحوه انجام آن اطلاق می‌شود و روایی محتوایی بر ارتباط ابزار با ساختار مورد اندازه گیری دلالت می‌کند (Quoted in Marczyk et al 1983). با توجه به این که این پرسشنامه به زبان انگلیسی است و علیرغم ترجمه و استفاده مکرر پرسشنامه لایب کوآل توسط سایر پژوهشگران، در این پژوهش، به لحاظ ترجمه‌های متفاوت این پرسشنامه به زبان فارسی و نیز کیفیت بهتر ترجمه، تصمیم اتخاذ شد که مجدد و با دقت نسبت به ترجمه و پایایی و روایی پرسشنامه اقدام شود. لذا، لازم بود اعتبار سنجی شود و به این منظور از روش‌های بین فرهنگی^۱ بهره‌مند شدیم.

هدف این رویکردها این است که مفاهیم نسخه‌های ترجمه شده به سایر زبان‌ها (غیر از انگلیسی) در کشور یا فرهنگ مورد نظر معادلسازی شوند. بطوری که، آن ابزار در عین حالی که بدیهی و قابل قبول هستند از نظر مفهومی نیز همان کارکرد را داشته باشند. تمرکز این روش‌ها بر معادل مفهومی و بین فرهنگی است نه لفظی و زبانی.^۲

یک روش قدیمی که به این منظور استفاده می‌شود، ترجمه به جلو و ترجمه به عقب^۳ یا ترجمه وارون^۴ است. هدف این روش مقایسه یا برابر نهادن پیمایش ترجمه شده، اغلب با دید ارزیابی کیفیت ترجمه، با متن اصلی است. به عبارت دیگر، به کیفیت ترجمه برمی‌شود.

«هارکینس و شوآ-گلوبسبرگ» در این باره اظهار می‌کنند:

«امروزه بسیاری از طرح‌ها بر رویکردهایی به نام ترجمه وارون استوار هستند. این عمل برای کنترل ترجمه پیمایش‌ها است. به عبارت دیگر ترجمه‌های تولید شده در زبان مورد نظر دوباره به زبان اصلی ترجمه می‌شوند. سپس دو منبع باهم مقایسه شده تا اگر ابهامی در ترجمه است مشخص شود. در عمل بهتر است روی ترجمه متمرکز شده و سپس ارزیابی شود. در ترجمه پیمایش، ترجمه مجدد به عنوان راه حلی برای اطمینان از کیفیت ترجمه به محقق پیشنهاد

^۱ Cross-cultural

^۲ http://www.who.int/substance_abuse/research_tools/translation/en/ accessed May 10 2015).

^۳ Forward - translation and back-translation

می‌شود. فرض این روش این است که چنانچه ترجمه خوب باشد؛ دورنمادها همانند بروندادها است» (Harkness and Schoua-Glusberg 1998:111).

سأرو^۱ (۲۰۱۴) اجرای این روش شامل ۴ گام می‌داند:

- (۱) ترجمه پرسشنامه به زبان هدف: در این گام توصیه شده است که از بیش از یک مترجم استفاده شود (البته از اصول نیست).
- (۲) ترجمه وارون: در این گام ترجمه پرسشنامه (که در گام اول بدست آمده)، توسط شخص دیگری غیر از اشخاصی که در گام قبل شرکت داشتند، به زبان اصلی برگردانده می‌شود.
- (۳) پیش‌آزمون گویه‌ها: در این گام از یک گروه کوچک (شامل ۲-۵ نفر) خواسته می‌شود تا درباره ترجمه آیت‌های قضاوت نمایند. مثلاً آیا واژه‌ها بدرستی ترجمه شده‌اند؟ و معنای خود را از دست نداده‌اند؟ مبهم نیستند؟ و یا برای آنها واژه‌های بهتری سراغ دارند؟
- (۴) اعتبار بخشی گویه‌ها: این گام یک مرحله اساسی است. لذا توصیه می‌شود برای هر آیت از ۵ نفر بخواهید تا به آن پاسخ دهند اجرای پرسشنامه جدید به زبان هدف در یک گروه بزرگ تر به منظور اعتبار بخشی به آنها است از این جهت که حتی پس از ترجمه و ترجمه وارون، هیچ تضمینی نیست که نسخه ترجمه شده دارای همان ویژگی‌های روانسنجی نسخه اصلی باشد.

لذا در این راستا، ابتدا نسخه انگلیسی پرسشنامه توسط دو نفر مترجم مستقل، و آشنا با این حوزه و متخصص زبان انگلیسی، به صورت همزمان به فارسی ترجمه شد. سپس هر دو ترجمه برای یکی از اساتیدی که دارای تسلط کافی به زبان انگلیسی و تجربه روان‌سنجی پرسشنامه بود ارسال شد تا ترجمه‌ها بیش‌تر مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت نسخه اولیه ترجمه پرسشنامه آماده شد. در مرحله بعد، ترجمه وارون نسخه اولیه توسط فرد دیگری، مستقل از افرادی که در مرحله اول فرآیند ترجمه شرکت کرده بودند و سابقه سکونت در کشور انگلیسی زبان داشته و نیز از متن پرسشنامه اصلی بی اطلاع بوده، به زبان انگلیسی برگردانده شد. آنگاه برای حصول اطمینان از اینکه هر دو نسخه انگلیسی معادل یکدیگر هستند و بار معنایی یکسانی دارند، از دو متخصص، آشنا به هر دو حوزه؛ علوم اطلاع

¹ . Sauro

رسانی و انگلیسی؛ خواسته شد تا با کنار هم قرار دادن هر دو نسخه (نسخه ترجمه شده و نسخه اصلی)، مقایسه‌ای انجام دهند. ترجمه به صورت مفهومی بود.

«اوزولینس^۱» (۲۰۰۹)، یکی از مشکلات رایج این روش، را وجود چندین مترادف و تعریف برای یک واژه خاص در زبان اصلی می‌داند.

نتیجه مقابله کردن دو نسخه، تفاوت‌ها را در حد چند لغت نشان می‌داد که می‌توان به چند صورت نوشت از قبیل (جدول ۳-۲):

جدول ۳-۲: نتایج برای گویه‌ها

گویه شماره	نسخه ترجمه شده	نسخه اصلی
۶	conscientiously	caring fashion
۷	grasp	understand
۸	enthusiastic	willingness
۱۹	tranquil	quiet
۲۰	laid-back	comfortable
۲۲	common	community

در نتیجه مقایسه دو نسخه، اصلی و ترجمه شده فارسی، در پایان این مرحله، با توجه به یکسان بودن مفاهیم این دو نسخه، پرسشنامه اولیه فارسی بدست آمد.

قابل ذکر این که پژوهشگرانی از جمله عقیفه زاده کا شانی و دیگران (۱۳۸۹)، فروزان فر و دیگران (۱۳۸۹)، رفیعی و دیگران (۱۳۹۳)، در پژوهش‌های خود از این روش استفاده کرده‌اند.

^۱. Ozolins

۳-۲-۲-۳-۱ اجرای روش دوم اعتبار سنجی ابزار پژوهش

بنا به نظر «اوزولینس» باید از روش های دیگر ارزیابی و اعتباریابی یک ترجمه به عنوان مکمل ترجمه وارون استفاده شود. در این مرحله مجدداً برای سنجش اعتبار صوری گویه های پرسشنامه، از طریق ارزیابی کمیته ای^۱ اقدام شد. حتی وقتی که ترجمه توسط یک نفر تولید شده است باز هم ارزیابی کمیته ای پیشنهاد می شود (Quoted in Harkness 2013). در خصوص اجرای این روش هارکنس ادامه می دهد که برای اینکه ترجمه ابهام نداشته و بدرستی درک شود بهتر است (۱) بین مترجم و افراد متخصص بحث شود و (۲) از کاربران نیز بازخوردی بدست آید. برای این منظور در جلسه ای که با حضور تنی چند از اساتید صاحب نظر این حوزه برگزار شده بود از آنها درخواست شد تا گویه های پرسشنامه، از نظر روایی ظاهری و مفهومی و تفسیر نادرست آنها، بررسی شده و در صورت ابهام پیشنهادات لازم ارائه شود. در این جلسه هریک از گویه ها به دقت، از لحاظ مفهومی و روا و واضح بودن آنها در زبان فارسی، مورد بررسی قرار گرفتند. در تعدادی از گویه ها ابهاماتی وجود داشت لذا با نظر اساتید حاضر، اصلاحات در دو جنبه: هماهنگی نگارشی جملات در تمامی گویه ها و دیگر حالت خبری بودن گویه های ۹-۱، همانند سایر گویه ها، انجام شد. بطور مثال در گویه ۱، بجای کارکنانی که حس اعتماد را در کاربران القا می کنند. نوشته شود: کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می کنند. بقیه گویه های این بعد نیز به همین صورت اصلاح شدند.

مثال دیگر در گویه ۸، بجای مشتاق کمک به کاربران، نوشته شود: کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند. و نیز در گویه ۱۶ بجای، فراهم سازی دسترسی آسان به اطلاعات برای استفاده مستقل، نوشته شود: کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه ای فراهم می کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد.

به عبارت دیگر، با در نظر گرفتن این توصیه که هر گویه خود مستقلاً در نظر گرفته و واضح و به صورت جمله کامل بیان شود، اصلاحات انجام شد.

سپس پرسشنامه برای ۲ نفر از کتابداران با سابقه دانشگاهی ارسال شد و آنها هم نظرات خود را اعلام کردند. آخرین مرحله اعتبار سنجی گویه های پرسشنامه، گرفتن بازخورد از کاربران کتابخانه است. در این خصوص، به یک کتابخانه دانشگاهی مراجعه شده و پس از توضیحات لازم درباره پرسشنامه، از کاربران خواسته شد تا گویه ها را از لحاظ ابعاد روایی و واضح و روشن بودن مفاهیم آنها، بررسی کرده و نظرات خود را برای اصلاح اعلام نمایند.

جدول ۳-۳- نتایج این نظرخواهی را نشان می دهد:

جدول ۳-۳: نتایج اعتبار سنجی (نظرات کاربران)

ابعاد	ردیف	گویه ها	واضح	فقری ندارد	مهم	پیشهادات
تأثیر گذاری خدمات	۱	کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می کنند.	۲۳	۲		
	۲	کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۲۳	۲		
	۳	کارکنان همواره مؤدب هستند.	۲۳	۲		
	۴	کارکنان برای پاسخگویی به پرسش های کاربران آمادگی دارند.	۲۳	۲		
	۵	کارکنان از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش های کاربران برخوردارند.	۲۳	۲		
	۶	کارکنان در قبال کاربران احساس مسئولیت می کنند.	۲۲	۳		
	۷	کارکنان نیازهای کاربران را درک می کنند.	۲۳	۲		
	۸	کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند.	۲۴	۱		
	۹	کارکنان در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۲۳	۲		
کنترل اطلاعات	۱۰	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۲۳	۲		
	۱۱	وب گاه کتابخانه مرا قادر می کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۲۱	۳	۱	
	۱۲	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲۴	۱		
	۱۳	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۲۳	۲		
	۱۴	در کتابخانه تجهیزات نوینی برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۲۲	۲	۱	
	۱۵	در کتابخانه ابزارهای ساده ای موجود است که به من امکان می دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۲۳	۱	۱	
	۱۶	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه ای فراهم می کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد.	۲۳	۲		
	۱۷	در کتابخانه مجموعه های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۲۳	۲		
کتابخانه به عنوان یک مکان	۱۸	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می کند.	۲۳	۲		
	۱۹	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت های فردی دارد.	۲۳	۲		
	۲۰	کتابخانه مکانی راحت و جذاب است.	۲۳	۲		
	۲۱	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۲۳	۲		
	۲۲	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۲۳	۱		

در پایان مرحله اعتبار سنجی پرسشنامه همانطور که ملاحظه می‌شود، تمامی گویه‌های پرسشنامه، از لحاظ روایی محتوایی، گویا و واضح بودن مفاهیم آن مورد تأیید قرار گرفتند. دو نکته از نظرات کاربران در پرسشنامه اعمال شد. در گویه ۱۴، فناوری روز و در گویه ۱۵، برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، اینترنت.. برای توضیح بیش‌تر در پرسشنامه نهایی اضافه شد. پرسشنامه نهایی در جدول ۳-۴ ارائه می‌شود:

جدول ۳-۴: متن گویه‌های اعتباریابی شده

ابعاد	ردیف	گویه‌ها
تأثیرگذاری خدمات	۱	کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می‌کنند.
	۲	کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند.
	۳	کارکنان همواره مؤدب هستند.
	۴	کارکنان برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.
	۵	کارکنان از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.
	۶	کارکنان در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.
	۷	کارکنان نیازهای کاربران را درک می‌کنند.
	۸	کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند.
	۹	کارکنان در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.
کنترل اطلاعات	۱۰	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.
	۱۱	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.
	۱۲	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.
	۱۳	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.
	۱۴	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.
	۱۵	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، اینترنت..) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.
	۱۶	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد.
	۱۷	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.
	۱۸	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند
کتابخانه به عنوان یک مکان	۱۹	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.
	۲۰	کتابخانه مکانی راحت و جذاب است.
	۲۱	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.
	۲۲	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.

۳-۴- بررسی پایایی ابزار پژوهش

پایایی به ثبات یا قابل اعتماد بودن فنون اندازه گیری اطلاق می شود. یکی از متداول ترین شیوه های سنجش میزان پایایی ابزار اندازه گیری، محاسبه ضریب آلفای کرونباخ داده های گردآوری شده در مرحله مقدماتی پژوهش از طریق نرم افزار آماری اس پی اس اس است.

آلفای کرونباخ روشی برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه هایی است که خصیصه های مختلفی را اندازه گیری می کنند. معمولاً مقدار بالاتر از ۰/۷۰ برای این ضریب، نشانگر پایایی قابل قبول برای ابزار اندازه گیری است (دیانی ۱۳۶۹: ۷۵).

به منظور سنجش پایایی این پرسشنامه، از ۳۰ نفر از کاربران خواسته شد تا آن را تکمیل نمایند. پس از ورود داده ها به نرم افزار اس پی اس، برای سنجش پایایی آن آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج آن در جدول ۳-۵ مشاهده می شود. ارقام بدست آمده حاکی از پایایی قابل قبولی برای پرسشنامه پژوهش است.

جدول ۳-۵: پایایی ابزار پژوهش

ابعاد	حداقل سطح مورد پذیرش خدمات	حداکثر انتظارات	سطح دریافت خدمات
تأثیرگذاری خدمات	۰/۹۰	۰/۹۶	۰/۸۷
کنترل اطلاعات	۰/۹۱	۰/۹۵	۰/۹۰
کتابخانه به عنوان یک مکان	۰/۸۶	۰/۹۲	۰/۷۴
کل	۰/۹۳	۰/۹۸	۰/۹۲

۳-۵- روش اجرای آزمایشی نرم افزار (دَف)

در این مرحله پس از آماده سازی پرسشنامه و نرم افزار مربوطه مطالعه آزمایشی^۱ آن با چندین کتابخانه دانشگاهی تماس گرفته شد. موانع اجرای آن متعدد بود. برخی از آنها به علت عدم دسترسی به آدرس پست الکترونیکی کاربران خود حاضر به همکاری نشدند. برخی دیگر اجرای آن را منوط به داشتن مجوز از مقامات بالاتر دانشگاه می دانستند. در موارد دیگر نیز به علت آن که دانشگاه یک پروکسی بر روی اینترنت آنها قرار داده بود لذا سایت مربوطه قابل دستیابی نبود.

به هر حال، در این راستا دو دانشگاه سمنان و دانشگاه یزد حاضر به همکاری شدند. که پس از تماس با مدیر کتابخانه مرکزی، فایل اکسل رایانامه کاربران آنها آپلود و ارسال شد. در مرحله بعد، برای کاربران دعوتنامه ارسال شده و از آنها خواسته شد تا برای پر کردن پرسشنامه به لینک مربوطه^۲ مراجعه نمایند.

در پایان تعداد ۲۶۵ رایانامه معتبر برای کاربران کتابخانه دانشگاه سمنان و ۱۶۶ رایانامه معتبر برای کاربران کتابخانه دانشگاه یزد ارسال گردید و سایت مربوطه برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی آنها به مدت ۲۰ روز (از اول تا ۲۰ اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۵) برای کاربران کتابخانه های مذکور قابل دستیابی شد.

۳-۵-۱- تجزیه و تحلیل نتایج مرحله آزمایشی

نتایج بدست آمده از اجرای آزمایشی در نسخه ۱۸ SPSS وارد شده و برای تجزیه و تحلیل آنها و نیز پاسخدهی به پرسش های پژوهش از میانگین، انحراف معیار و برای مقایسه میانگین ها از آزمون تی استفاده شد.

قابل یادآوری است که این مرحله تنها با هدف مطالعه آزمایشی و اجرایی کردن سامانه و رفع موانع احتمالی آن انجام می شود لذا نتایج آن قابل تعمیم نیست.

^۱. pilot study

^۲. raf.irandoc.ac.ir

فصل چهارم

یافته‌های پژوهش

۴-۱- مقدمه

در این فصل به داده‌های حاصل از اجرای آزمایشی سامانه رف می‌پردازیم:

۴-۲- یافته‌ها

از ۴۳۱ (جمعاً) رایانامه ارسالی به کاربران این دو کتابخانه، و دعوت از آنها برای تکمیل پرسشنامه این دوره ارزیابی و اظهار نظر درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های مربوطه، علیرغم ارسال چندین بار رایانامه دعوت مشارکت برای کاربران و یادآوری، در بازه زمانی مذکور ۲۱ پرسشنامه به طور کامل تکمیل شد.

(قابل ذکر اینکه از آنجا که هدف اجرای این مرحله تنها نشان دادن عملکرد سامانه و رفع موانع احتمالی بود لذا نتایج آن، بعلت کوچک بودن حجم نمونه قابل تعمیم نیست)

نتایج آنها در زیر آورده می‌شود:

۴-۲-۱- یافته‌های جمعیت شناختی

جدول ۴-۱: فراوانی و درصد کتابخانه‌های شرکت کننده

درصد	فراوانی	دانشگاه
۷۲/۷	۱۶	یزد
۲۷/۳	۶	سمنان
۱۰۰	۲۲	جمع

کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد مشارکت بیش تری داشتند (۷۲/۷ درصد).

جدول ۴-۲: فراوانی و درصد وضعیت شغلی پاسخ‌دهندگان

گروه شغلی	فراوانی	درصد
دانشجو	۱۷	۷۷/۳
عضو هیأت علمی	۲	۹/۱
آزاد	۲	۹/۱
کارمند	۱	۴/۵
جمع	۲۲	۱۰۰

اکثریت پاسخ‌دهندگان هر دو کتابخانه را دانشجویان تشکیل می‌دهند (۷۷/۳ درصد).

جدول ۴-۳: فراوانی و درصد میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد
دکتری و بالاتر	۱۲	۵۴/۵
کارشناسی ارشد	۹	۴۰/۹
کاردانی	۱	۴/۵
جمع	۲۲	۱۰۰

پاسخ‌دهندگان تحصیلات تکمیلی (مقطع دکتری و کارشناسی ارشد) دارای بیش‌ترین رده در هر دو کتابخانه هستند (۵۴/۵ و ۴۰/۹ درصد).

جدول ۴-۴: فراوانی و درصد رده سنی پاسخ دهندگان

درصد	فراوانی	رده سنی
۴/۵	۱	۲۱ تا ۲۵ سال
۴۰/۹	۹	۲۶ تا ۳۰ سال
۲۷/۳	۶	۳۱ تا ۳۵ سال
۱۸/۲	۴	۳۶ تا ۴۰ سال
۴/۵	۱	۴۱ تا ۴۵ سال
۴/۵	۱	۴۶ و بالاتر
۱۰۰	۲۲	جمع

رده سنی ۲۶-۳۰ سال دارای بیشترین پاسخ دهنده در هر دو کتابخانه (۴۰/۹ درصد) است.

جدول ۴-۵: فراوانی و درصد جنسیت پاسخ دهندگان

درصد	فراوانی	جنسیت
۶۳/۶	۱۴	مرد
۳۶/۴	۸	زن
۱۰۰	۲۲	جمع

بیش از ۶۰ درصد (۶۳/۶ درصد) کاربران پاسخ دهنده هر دو کتابخانه را مردان تشکیل می دادند.

۴-۲-۲- میانگین گویه‌ها در سطوح مختلف

در جداول ۴-۶ الی ۴-۸ میانگین گویه‌ها در سه سطح از نظر پاسخ‌دهندگان ارائه می‌شود:

جدول ۴-۶: میانگین حداقل سطح کیفیت خدمات پاسخ‌دهندگان

ردیف	گویه‌ها	میانگین
۱	کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می‌کنند.	۵
۲	کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۴/۵
۳	کارکنان همواره مؤدب هستند.	۵/۵
۴	کارکنان برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۵/۶
۵	کارکنان از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۵/۳
۶	کارکنان در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۵/۵
۷	کارکنان نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۵/۲
۸	کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند.	۵/۲
۹	کارکنان در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۵/۴
۱۰	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۵/۵
۱۱	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۵/۴
۱۲	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۴/۹
۱۳	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۴/۷
۱۴	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۴/۹
۱۵	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، اینترنت...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۵/۱
۱۶	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد.	۵/۲
۱۷	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۵/۲
	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۵/۲
۱۹	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۵/۵
۲۰	کتابخانه مکانی راحت و جذاب است.	۵/۳
۲۱	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۵/۶
۲۲	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۴/۷

همانطور که جدول ۴-۶ نشان داده می شود بیش ترین مقدار میانگین حداقل سطح کیفیت خدمات مربوط به گویه شماره ۴ و ۲۱ با میانگین ۵/۶ و کم ترین آن مربوط به گویه شماره ۲ با میانگین ۴/۵ است.

جدول ۴-۷: میانگین سطح خدمات دریافتی پاسخ دهندگان

ردیف	گویه ها	میانگین
۱	کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می کنند.	۵/۵
۲	کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۴/۶
۳	کارکنان همواره مؤدب هستند.	۶/۵
۴	کارکنان برای پاسخگویی به پرسش های کاربران آمادگی دارند.	۶/۱
۵	کارکنان از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش های کاربران برخوردارند.	۵/۶
۶	کارکنان در قبال کاربران احساس مسئولیت می کنند.	۶/۲
۷	کارکنان نیازهای کاربران را درک می کنند.	۵/۶
۸	کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند.	۵/۱
۹	کارکنان در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۵/۹
۱۰	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۴/۶
۱۱	وب گاه کتابخانه مرا قادر می کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۵/۹
۱۲	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۴/۶
۱۳	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۴/۱
۱۴	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۳/۵
۱۵	در کتابخانه ابزارهای ساده ای (برگه دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، اینترنت...) موجود است که به من امکان می دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۵/۲
۱۶	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه ای فراهم می کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد.	۵/۴
۱۷	در کتابخانه مجموعه های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۴/۷
۱۸	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می کند.	۵/۵
۱۹	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت های فردی دارد.	۵/۵
۲۰	کتابخانه مکانی راحت و جذاب است.	۴/۹
۲۱	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۵/۳
۲۲	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۳/۸

همانطور که جدول ۴-۷ نشان داده می‌شود بیش‌ترین مقدار میانگین سطح کیفیت خدمات دریافتی مربوط به گویه شماره ۳ با میانگین ۶/۵ و کم‌ترین آن مربوط به گویه شماره ۱۴ با میانگین ۳/۵ است.

جدول ۴-۸: میانگین حداکثر سطح کیفیت خدمات پاسخ‌دهندگان

ردیف	گویه‌ها	میانگین
۱	کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می‌کنند.	۷/۵
۲	کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۷/۲
۳	کارکنان همواره مؤدب هستند.	۷/۹
۴	کارکنان برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۷/۸
۵	کارکنان از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۷/۸
۶	کارکنان در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۷/۹
۷	کارکنان نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۷/۶
۸	کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند.	۷/۷
۹	کارکنان در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۷/۷
۱۰	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۷/۷
۱۱	وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۸
۱۲	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۷/۵
۱۳	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۷/۵
۱۴	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۷/۴
۱۵	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، اینترنت...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	۷/۶
۱۶	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد.	۷/۵
۱۷	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	۷/۶
۱۸	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	۷/۸
۱۹	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	۷/۵
۲۰	کتابخانه مکانی راحت و جذاب است.	۷/۷
۲۱	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	۷/۷
۲۲	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	۷/۵

همانطور که جدول ۴-۸ نشان داده می‌شود بیش‌ترین مقدار میانگین حداکثر سطح کیفیت خدمات مربوط به گویه شماره ۱۱ با میانگین ۸ و کم‌ترین آن مربوط به گویه شماره ۲ با میانگین ۷/۲ است.

۴-۲-۳- مقایسه میانگین گویه‌ها و آزمون معنی‌داری در سطوح مختلف

برای مقایسه از آزمون پارامتری تی تک نمونه‌ای نمونه‌های مستقل استفاده شد. در این آزمون، تفاوت بین میانگین مورد انتظار و میانگین واقعی مورد آزمون قرار می‌گیرد برای محاسبه میانگین مورد انتظار حد وسط طیف (عدد ۵) در تعداد گویه ضرب می‌شود. نتایج بدست آمده در جدول ۴-۹ نشان داده شده است:

جدول ۴-۹: نتایج آزمون تفاوت معناداری میان نظرات کاربران نسبت به خدمات در ابعاد مدل لایب کوآل

سطوح	ابعاد	میانگین مورد انتظار	میانگین واقعی	مقدار آزمون	معناداری
حداقل سطح خدمات	تأثیرگذاری خدمات	۴۵	۴۷/۶	۰/۹	۰/۳
	کنترل اطلاعات	۴۰	۴۱/۳	۰/۵	۰/۵
	کتابخانه به عنوان مکان	۲۵	۲۶/۴	۰/۸	۰/۴
	کل	۱۱۰	۱۱۵/۴	۰/۸	۰/۴
حداکثر سطح خدمات	تأثیرگذاری خدمات	۴۵	۷۱/۶	۱۱/۴	۰/۰۱
	کنترل اطلاعات	۴۰	۶۳/۷	۱۰/۹	۰/۰۱
	کتابخانه به عنوان مکان	۲۵	۳۹/۷	۱۰/۳	۰/۰۱
	کل	۱۱۰	۱۶۹/۱	۶/۹	۰/۰۱
سطح خدمات دریافتی	تأثیرگذاری خدمات	۴۵	۵۱/۵	۲/۱	۰/۰۴
	کنترل اطلاعات	۴۰	۳۸/۵	-۰/۵	۰/۵
	کتابخانه به عنوان مکان	۲۵	۲۵/۱	۰/۰۷	۰/۹
	کل	۱۱۰	۱۱۵/۱	۰/۷۴	۰/۴

با استناد به معناداری کمتر از ۰/۰۵ باید گفت در سطح حداقل خدمات نه در ابعاد و نه در کل معناداری بین میانگین مورد انتظار و میانگین واقعی وجود ندارد.

هم‌چنین، در سطح حداکثر خدمات هم در سه بعد و هم در کل تفاوت معناداری بین میانگین مورد انتظار و میانگین واقعی وجود دارد به طوریکه با مقایسه میانگین ها باید گفت کاربران حداکثر سطح انتظارشان بالاتر از حدی است که پیش بینی شده است.

درباره سطح خدمات دریافتی، به جز بعد تأثیرگذاری خدمات - که تفاوت معناداری بین میانگین مورد انتظار (۴۵) و میانگین واقعی (۵۱/۵) است و سطح خدمات دریافتی کاربران بالاتر از حدی است که پیش بینی شده است - در سایر ابعاد و کل سطح خدمات دریافتی، تفاوت معناداری بین میانگین مورد انتظار و میانگین واقعی وجود ندارد که این نتیجه نشان می‌دهد سطح خدمات دریافتی مطابق حدی است که پیش بینی شده است.

برای مقایسه میانگین دو سطح خدمات دریافتی از کتابخانه و سطح انتظارات پاسخ‌دهندگان و بررسی اختلاف معنی داری میان این دو سطح از آزمون پارامتری تی نمونه‌های مستقل استفاده شد. نتایج آن در جدول ۴-۱۰ نشان داده می‌شود:

جدول ۴-۱۰: نتایج آزمون تفاوت معناداری میان دو سطح (خدمات دریافتی از کتابخانه و سطح انتظارات) پاسخ‌دهندگان

ابعاد	سطوح	میانگین	مقدار آزمون	معناداری
	خدمات دریافتی	۱۱۵/۴	۴/۹	۰/۰۱
	سطح انتظار	۱۶۹/۱		
تأثیرگذاری خدمات	خدمات دریافتی	۴۷/۶	۶/۵	۰/۰۱
	سطح انتظار	۷۱/۶		
کنترل اطلاعات	خدمات دریافتی	۴۱/۳	۶/۷	۰/۰۱
	سطح انتظار	۶۳/۷		
کتابخانه به عنوان مکان	خدمات دریافتی	۲۶/۴	۶	۰/۰۱
	سطح انتظار	۳۹/۷		

با توجه به نتایج بدست آمده از جدول و با استناد به مقدار آزمون $4/96$ و معناداری $0/01$ تفاوت معناداری بین خدمات دریافتی و سطح انتظار وجود دارد به طوری که، میزان خدمات دریافتی (با میانگین کل $115/4$) در مقایسه با میزان سطح انتظار (با میانگین کل $169/1$) از میزان پایین تری برخوردار است. این نتیجه برای هر سه بعد میزان خدمات دریافتی نیز مصداق دارد.

۴-۲-۴- بررسی گویه‌های نیازمند اصلاح

برای اطلاع از وضعیت گویه‌های نیازمند اصلاح و بهبود از نظر کاربران از حد کفایت و حد برتری استفاده شد.

جدول ۴-۱۱: بررسی شاخص، میانگین، انحراف معیار، حد کفایت و برتری در گویه‌های لایب کوآل

شماره گویه	حداقل سطح خدمت		حداکثر سطح خدمت		سطح خدمت دریافتی		حد کفایت	حد برتری
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
۱	۵	۱/۶۳	۷/۵۴	۲/۰۶	۵/۵۹	۲/۰۳	۰/۵۹	-۱/۹۵
۲	۴/۵۹	۱/۸۶	۷/۲۲	۲/۱۸	۴/۶۳	۲/۰۸	۰/۰۴	-۲/۵۹
۳	۵/۵۴	۱/۵۶	۷/۹۵	۱/۶۴	۶/۵۴	۱/۶۸	۱	-۱/۴۰
۴	۵/۶۳	۱/۴۳	۷/۸۶	۱/۵۸	۶/۱۳	۱/۷۲	۰/۵	-۱/۷۲
۵	۵/۳۶	۱/۴۹	۷/۸۶	۱/۶۱	۵/۶۸	۲/۰۳	۰/۳۱	-۲/۱۸
۶	۵/۵۹	۱/۸۴	۷/۹۰	۲/۰۴	۶/۲۲	۲/۰۲	۰/۶۳	-۱/۶۸
۷	۵/۲۷	۱/۸۳	۷/۶۳	۱/۹۶	۵/۶۳	۲/۱۷	۰/۳۶	-۲
۸	۵/۲۲	۱/۷۹	۷/۷۲	۱/۹۰	۵/۱۸	۱/۹۴	-۰/۰۴	-۲/۵۹
۹	۵/۴۰	۱/۹۱	۷/۷۷	۲/۰۹	۵/۹۰	۱/۹۲	۰/۵	-۱/۸۶
۱۰	۵/۵	۱/۷۶	۷/۷۲	۱/۹۸	۴/۶۸	۲/۱۰	-۰/۸۱	-۳/۰۴
۱۱	۵/۴۵	۱/۹۴	۸/۰۴	۱/۹۶	۵/۹۰	۲/۴۰	۰/۴۵	-۲/۱۳
۱۲	۴/۹۵	۱/۷۵	۷/۵	۲/۱۹	۴/۶۸	۲	-۰/۲۷	-۲/۸۱
۱۳	۴/۷۷	۱/۹۷	۷/۵	۲/۳۶	۴/۱۸	۲/۰۱	-۰/۵۹	-۳/۳۱
۱۴	۴/۹۵	۱/۹۸	۷/۴۵	۱/۹۶	۳/۵۴	۲/۲۱	-۱/۴۰	-۳/۹۰
۱۵	۵/۱۸	۱/۴۶	۷/۶۳	۲/۰۱	۵/۲۷	۲/۲۰	۰/۰۹	-۲/۳۶
۱۶	۵/۲۷	۱/۶۰	۷/۵۹	۱/۸۱	۵/۴۵	۱/۷۱	۰/۱۸	-۲/۱۳
۱۷	۵/۲۷	۱/۸۳	۷/۶۸	۲/۰۷	۴/۷۷	۲/۰۹	-۰/۵	-۲/۹۰

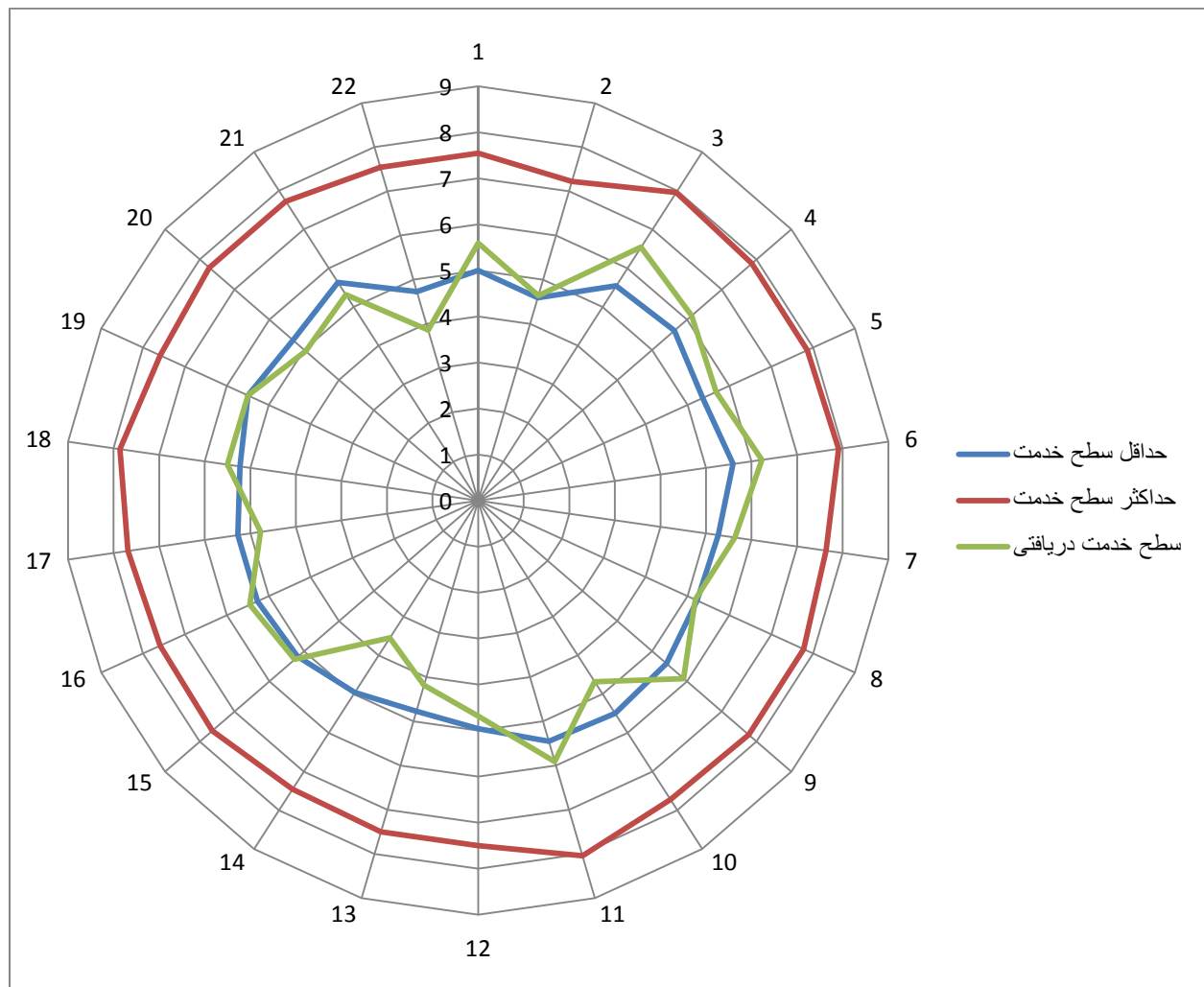
ادامه جدول ۴-۱۱: بررسی شاخص، میانگین، انحراف معیار، حد کفایت و برتری در گویه‌های لایب کوآل

۱۸	۵/۲۲	۱/۷۱	۷/۸۶	۱/۸۰	۵/۵	۲/۰۶	۰/۲۷	-۲/۳۶
۱۹	۵/۵	۱/۸۱	۷/۵۹	۲/۰۶	۵/۵	۲/۱۱	.	-۲/۰۹
۲۰	۵/۳۱	۱/۵۸	۷/۷۲	۱/۸۸	۴/۹۵	۲/۰۸	-۰/۳۶	-۲/۷۷
۲۱	۵/۶۳	۱/۶۱	۷/۷۲	۱/۹۰	۵/۳۱	۲/۱۰	-۰/۳۱	-۲/۴۰
۲۲	۴/۷۲	۲/۰۹	۷/۵۴	۲/۳۸	۳/۸۶	۱/۹۵	-۰/۸۶	-۳/۶۸

همانطور که در جدول ۴-۱۱ نشان داده می‌شود بیش‌ترین شکاف برای حد برتری ۳/۹- در گویه شماره ۱۴ «در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد» و در همین گویه بیش‌ترین شکاف برای «حد کفایت» ۱/۴۰- است. «حد کفایت» برای ۱۳ گویه مثبت است. بیش‌ترین میزان آن ۱ و در گویه ۳ «کارکنان همواره مؤدب هستند» و کم‌ترین شکاف در این گویه (۱/۴۰-) است. در این ۱۳ گویه خدمات دریافتی بیش از حداقل سطح انتظار کاربران است.

مقدار «حد کفایت» در ۹ گویه منفی است که نشان می‌دهد شکافی بین خدمات دریافتی و حداقل سطح خدمات وجود دارد. این گویه‌ها عبارتند از:

۸- کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند. ۱۰- امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم. ۱۲- وب‌گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم. ۱۳- منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است. ۱۴- منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است. ۱۷- کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد. ۲۰- کتابخانه مکانی راحت و جذاب است. ۲۱- کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است. ۲۲- کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.



نمودار ۴-۱: نمودار عنکبوتی ۲۲ گویه لایب کوآل و نمایش شکاف‌های حدبرتری و حد کفایت در آنها

در نمودار ۴-۱ مشاهده می‌شود که در گویه‌های شماره ۱، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۹، ۱۱، ۱۶، ۱۸ بین کم‌ترین سطح انتظارات و سطح دریافتی شکاف وجود دارد. این شکاف به نفع سطح دریافتی است. به عبارت دیگر اینکه خدمات کتابخانه‌ها در این گویه‌ها از کم‌ترین سطح بیش‌تر است. در حالی که با حداکثر انتظارات فاصله زیادی دارند.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱- مقدمه

در این فصل به بررسی سؤالات پژوهش و نیز بحث و نتیجه گیری می‌پردازیم:

۵-۲- پاسخدهی به پرسش‌های پژوهش

کتابخانه‌های دانشگاهی امروز با توجه به کاربر محور بودن فعالیت های خود در تلاش هستند که خدمات و امکانات کتابخانه را از دیدگاه کاربران مورد سنجش قرار دهد. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، زمینه‌ای را فراهم می‌کند تا خدمات جاری و تغییر اولویت‌ها برای تأمین نیازهای خدمات بیش‌تر و مناسب‌تر تقویت شوند. از نظر «گلدهور» (۱۹۶۸) بررسی نظرات کاربران موجب ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات واقعاً دریافت شده می‌شود. به دلیل اهمیت این معیارها کتابخانه‌ها باید هر از چند گاه به چنین بررسی‌هایی بپردازند. این پژوهش با هدف راه اندازی سامانه‌ای با استفاده از مدل استاندارد کاربر محور لایب کوآل طی دو مرحله انجام شد. در مرحله نخست پس تعیین از نیازمندی‌های سامانه و اعتباریابی پرسشنامه استاندارد لایب کوآل، توسط دو روش ترجمه وارون و رویکرد کمیته، این سامانه راه اندازی شد، تا گردانندگان کتابخانه‌ها بتوانند بطور مستمر ضمن برطرف کردن نواقص موجود از دیدگاه کاربران خود برنامه‌ریزی‌های بهتر، منظم‌تر و منسجم‌تری برای آینده داشته باشند. در مرحله بعدی، به منظور نحوه کارکرد این سامانه و رفع موانع احتمالی به صورت مطالعه آزمایشی در دو کتابخانه دانشگاهی انجام شد.

نتایج آماری بدست آمده از این اجرا در فصل چهار آورده شده است.

اکنون به پاسخدهی به سؤالات پژوهشی این مرحله می‌پردازیم:

قابل ذکر اینکه از آنجا که حجم نمونه مورد بررسی کوچک بوده است لذا از گمانه زنی درباره تحلیل نتایج آن خودداری می‌شود.

۱- حداقل سطح خدمات مورد انتظار کاربران کتابخانه در نمونه مورد مطالعه چگونه است؟

در بررسی گویه‌های هر سه بُعد و همانطور که در جدول ۴-۶ نشان داده شد، بیش‌ترین میانگین از نظر پاسخ‌دهندگان مربوط به گویه‌های ۴ «کارکنان برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.»، و گویه ۲۱ «کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است» با میانگین ۵/۶، و کم‌ترین میانگین مربوط به گویه ۲ «کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند» است. با نگاهی اجمالی به ۲۲ گویه این پرسشنامه درمی‌یابیم که میانگین تمامی گویه‌ها جز در ۵ مورد:

کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند (با میانگین ۴/۵)، منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است (با میانگین ۴/۵)، منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است (با میانگین ۴/۷)، در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد. (با میانگین ۴/۹) و کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد (با میانگین ۴/۷)، از عدد متوسط پاسخ‌ها، یعنی ۵، بالاتر است. بررسی میانگین ابعاد حداقل سطح خدمت بیانگر آن است که کم‌ترین میانگین مربوط به بُعد «کتابخانه به عنوان یک محل» (۲۶/۴) و بیش‌ترین آنها مربوط به بُعد «تأثیرگذاری خدمات» (۴۷/۶) است که از میانگین مورد انتظار نیز بالاتر است. نتایج پژوهش «کاظم پور» (۱۳۸۵) از مقایسه خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های امیر کبیر، شریف و علم و صنعت نیز نشان داد که بُعد فضای کتابخانه از سطح کیفیت پایینی برخوردارند.

۲- میزان دریافتی خدمات کاربران کتابخانه‌های مورد مطالعه چگونه است؟

در بررسی گویه‌های هر سه بُعد و همانطور که در جدول ۴-۷ نشان داده شد، بیش‌ترین میانگین از نظر پاسخ‌دهندگان مربوط به گویه ۳ «کارکنان همواره مؤدب هستند» (با میانگین ۶/۵)، و کم‌ترین میانگین مربوط به گویه ۱۴ «در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد» (با میانگین ۳/۵) است. از جنبه ابعاد نیز، همانطور که در جدول ۴-۹ نشان داده شده است، بُعد «کتابخانه به عنوان یک محل» میانگین کم‌تری (۲۵/۱) به نسبت دو بُعد دیگر دارد. این نتیجه با نتایج پژوهش «امیدی فر» (۱۳۹۰)، که نشان داد سطح دریافتی بُعد کتابخانه به عنوان یک محل «کتابخانه دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی از پایین‌ترین سطح دریافتی خدمات برخوردار است، همسو می‌باشد.

۳- اختلاف میان سطح انتظار کاربران کتابخانه از خدمات و سطح خدمات دریافتی آنها چقدر است؟

۴- آیا میان خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه و سطح انتظارات آنها، تفاوت معناداری وجود دارد؟ این دو سؤال به علت نزدیکی با یکدیگر با هم مورد بررسی قرار می‌گیرند. همانطور که جدول ۴-۱۰ نشان داده شده است با بررسی اختلاف میان میانگین سطح انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در بُعد «تأثیرگذاری خدمات» (۵۳/۷) در مقابل ۲۴ و ۱۳/۳ دو بُعد دیگر) در می‌یابیم که در این بُعد شکاف عمیقی میان سطح انتظار یا حداکثر خدمات و خدمات دریافتی کاربران این دو دانشگاه وجود دارد و کتابخانه نتوانسته انتظار کاربران را برآورده کند.

با توجه به نتایج بدست آمده و مقدار آزمون $4/96$ و معناداری $0/01$ تفاوت معناداری بین خدمات دریافتی و سطح انتظار وجود دارد به طوری که، میزان خدمات دریافتی (با میانگین کل $115/4$) در مقایسه با میزان سطح انتظار (با میانگین کل $169/1$) از میزان پایین تری برخوردار است.

این نتیجه برای هر سه بعد میزان خدمات دریافتی نیز مصداق دارد. این نتیجه مؤید نتایج اکثر پژوهش‌های انجام شده در این خصوص در مراکز مختلف، «میرغفوری و مکی» (۱۳۸۶) کتابخانه‌های دانشگاه یزد، «حریری و افغانی» (۱۳۸۷) کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و واحد علوم پزشکی تهران دانشگاه آزاد، «امیدی فر» (۱۳۸۸) کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی، «رجبی پور میبدی و رجبی پور میبدی» (۱۳۸۸) کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، است

۵- آیا میان نظرات کاربران نسبت به خدمات دریافتی در ابعاد مدل لایب کوآل تفاوت معناداری وجود دارد؟ همانطور که نشان داده شد در سطح خدمات دریافتی، به جز بعد تأثیرگذاری خدمات - که تفاوت معناداری بین میانگین مورد انتظار (۴۵) و میانگین واقعی (۵۱/۵) است و سطح خدمات دریافتی کاربران بالاتر از حدی است که پیش بینی شده است - در سایر ابعاد و کل سطح خدمات دریافتی، تفاوت معناداری بین میانگین مورد انتظار و میانگین واقعی وجود ندارد که این نتیجه نشان می‌دهد سطح خدمات دریافتی مطابق حدی است که پیش بینی شده است.

۶- از نظر کاربران کدام گویه‌های خدمات کتابخانه‌ها نیازمند اصلاح و بهبودی هستند؟ در جدول ۴-۱۱ و نمودار ۴-۱ به درستی نشان داده شده است که حد برتری منفی تمامی گویه‌ها حاکی از عدم رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه دارد و لذا از نظر آنها تمامی گویه نیاز به اصلاح و بهبود دارند.

۵-۳- جمع بندی

از مرور نتایج این پژوهش و پژوهش های انجام شده پیشین می توان چنین نتیجه گیری کرد که در وضعیت فعلی، کتابخانه ها در همه ابعاد مدل لایب کوآل نتوانسته اند خدمات مطلوب و آرمانی ارائه دهند. گرچه اظهار نظر صریح در این خصوص را می توان به بررسی های بیش تر موکول نمود، اما آنچه از تمامی آنها تا کنون می توان برداشت کرد این است که تحلیل شکاف بین حداقل خدمات مورد انتظار و ادراک از خدمات موجود و تحلیل شکاف بین حداکثر خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات وجود دارد.

در تمامی ابعاد باید با برنامه ریزی های بهتر و منسجم تر برای افزایش کیفیت کتابخانه ها تلاش بیش تری شود. گرچه که عوامل بسیاری در این امر دخیل بوده و دلایل این موضوع را می توان در مسائل بشمارای ریشه یابی نمود. اما آنچه که به وضوح پیداست این است که با راهبردی صحیح می توان تغییرات مثبتی در تمامی گویه ها ایجاد کرد. از جمله و مهم ترین آنها تخصیص بودجه کافی به کتابخانه ها، بکارگیری کتابداران حرفه ای، امکانات لازم برای کاربران، اختصاص فضاهای مناسب و جذاب برای ایجاد کتابخانه و غیره.

۵-۴- پیشنهادهای اجرایی سامانه

برخی نکات اجرایی در استقرار سامانه رف بشرح زیر است:

- ۱) پیشنهاد می گردد در مکاتبات و اخذ موافقت نامه ها از دانشگاه مشارکت کننده در ارزیابی، حتی الامکان اخذ تأییدیه از سوی رئیس دانشگاه یا معاونت پژوهشی انجام شود.
- ۲) حتی الامکان نماینده اجرایی در استقرار سامانه جزء کارمندان قراردادی دانشگاه نباشد بلکه رسمی بودن نماینده مزیت زیادی دارد.
- ۳) بطور کلی صلاحیت های نماینده اجرایی رف طی نامه ای اعلام گردد.
- ۴) در سال اول اجرای سامانه حتماً گزارش چابی تهیه گردد به گونه ای که برای مقامات بالا دستی به راحتی قابل ارائه و گزارش دهی باشد.
- ۵) پیشنهاد می گردد نوع گزارش با توجه به سطح مسئولیت مخاطبین گزارش متفاوت باشد.
- ۶) شهریورماه و دی ماه هر سال به منظور اجرای ارزیابی زمان های مناسبی هستند.
- ۷) دانشگاه هایی که برای اولین بار در ارزیابی شرکت می کنند در مقایسه با دانشگاه هایی که چندین بار در ارزیابی شرکت کرده اند می توانند در نحوه پرداخت متفاوت باشند.
- ۸) بمنظور دریافت هزینه از سیستم پرداخت الکترونیکی استفاده گردد. برای اینکار لازم است توسط واحد تحقیق و توسعه لینک لازم دریافت و در سامان قرار داده شود. لازم به ذکرست مدیر سامانه با دریافت نام کاربری و رمز عبور از وضعیت میزان پرداختی ها مطلع شده و گزارشات مربوطه را دریافت کند.
- ۹) طبق آیین نامه مالی معاملاتی شماره حسابداری برای اینکار توسط واحد محترم مالی تخصیص داده شود.

فهرست منابع

منابع:

منابع فارسی

اسفندیاری مقدم، علیرضا. ۱۳۸۸. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران از طریق

مدل تحلیل شکاف. پایان‌نامه دکتری، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی.

اسفندیاری مقدم، علیرضا و مسعود رزمی شندی، و یعقوب نوروزی. ۱۳۹۲. کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های

مدل لایب کوآل در ایران). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی ۴۷(۲): ۱۹۱-۲۰۸.

اشرفی ریزی، حسن، و زهرا کاظم پور. ۱۳۸۶. مدل لایب کوآل و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتاب ۷۰(۲):

۱۹۷-۲۱۴.

اشرفی ریزی، حسن، زهرا کاظم پور، و احمد شعبانی. ۱۳۸۷. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر

کرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لایب کوآل. مجله کتابداری ۴۲(۴۸): ۲۵-۵۰.

اکبری، عسگر. ۱۳۸۵. استراتژیک مدیریت مشتری مداری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. کلیات کتاب ماه (۹۹-۱۰۰): ۷۴-۷۹.

امیدی فر، سیروس. ۱۳۸۷. سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از

مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

امیدی فر، سیروس، و زهرا موسوی زاده. ۱۳۸۸. سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه

علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوآل. پیام کتابخانه ۱۵(۴): ۶۱-۸۰.

باباغیبی، نجمه، و رحمت اله فتاحی. ۱۳۸۷. مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و

کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. کتابداری و اطلاع‌رسانی ۱۱(۴): ۲۵۵-۲۷۴.

حریری، نجلا، و فریده افنانی. ۱۳۸۷. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع رسانی* ۱۱ (۲): ۲۰-۲۹.

حسن زاده، محمد، و اعظم نجفقلی نژاد. ۱۳۸۷. سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی: نظریه‌ها و روش‌ها و ابزارها. تهران: نشر کتابدار.

حریری، نجلا، و شبنم شاهوار. ۱۳۸۹. سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لایب کوآل. *کتابداری و اطلاع رسانی* ۹: ۲۵-۳۶.

خراسانی، محبوبه. ۱۳۹۰. ارزیابی سطح کیفیت خدمات و رتبه بندی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه سمنان بر اساس مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا.

دیانی، محمدحسن. ۱۳۶۹. روش‌های تحقیق در کتابداری. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها. سمت.

راستکار، یعقوب. ۱۳۹۰. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با استفاده از مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.

رجبی پور میبدی، علیرضا، و بتول رجبی پور میبدی. ۱۳۸۸. استفاده از مدل تحلیل شکاف برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه:

گزارشی از دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. *کتابداری و اطلاع رسانی* ۷۶: ۶۱-۸۳.

شیروبه زاد، هادی. ۱۳۹۲. سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری شهر اصفهان. دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم‌ها، دانشگاه آزاد.

شمسی اژی، محسن. ۱۳۸۷. مقایسه سه سطح ارزیابی کیفیت خدمات عمومی در کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران با استفاده از مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.

- غلامی، طاهره. ۱۳۸۰. ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- کاظم پور، زهرا. ۱۳۸۵. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- کرافورد، جان. ۱۳۸۰. ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی. مترجم: مهوش معترف. تهران. مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- محمدیگی، فاطمه، و محمد حسن زاده. ۱۳۸۷. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب کوآل. *پیام کتابخانه* ۱۵(۱): ۷-۲۹.
- میرغفوری، حبیب‌اله، و فاطمه مکی زاده. ۱۳۸۶. ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب کوآل (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۰(۱): ۶۱-۷۸.
- نجفقلی نژاد، اعظم. ۱۳۸۷. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- نصرت آبادی، مهین. ۱۳۹۰. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه پیام نور استان فارس با استفاده از مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان تهران.
- یزدان پناه، سوده. ۱۳۹۱. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های حوزه علمیه قم بر اساس مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه قم.
- یوسف زاده نجدی تبریز، الهام. ۱۳۹۲. سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر اساس مدل تلفیقی لایب کوآل، دیجی کوآل و ای-اس کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

- ALA annual conference summer .2010. www.LibQual.org/documents/admin/booklet.doc
(accessed May 10 2015).
- Arshad, A., and K. Ameen. 2010. Service quality of the University of the Punjab's Libraries, An exploration of user's perceptions. *Performance Measurement and Metrics* 11(3):313-325.
- Booth, Andrew. 2003. What is Quality and How Can we Measure It?. *Interim (SHINe Journal)* 43: 2-5.
- Bradford, Dennis. 2004. University of western Michigan. Share fair:
www.LibQual.org/documents/admin/booklet.doc.
(accessed May 10 2015).
- Boykin, Joseph. F. 2002. LibQual+™ as a conforming resource. *Performance measurement and metrics* 3 (2): 74-77.
- Cook, C. , F. Heath, B. Thompson, M. Kyrillidou, G. Roebuck, and A. Yeager. 2014.
LibQUAL+ 2014 survey. *Association of Research Libraries/Texas A & M University*.
- Cook, Colleen. 2005. The importance of the LibQUAL+™ survey for the association of research Libraries and Texas A& M university.
old.libqual.org/documents/admin/ColleenGreecePaper.doc.(accessed May 10 2015).
- Cook, Colleen, F. Heath, and B. Thompson.2001. Libqual: Service quality assessment in research Libraries. *Ifla Journal* 4:265-268.
- Cullen, R. 2001. Perspectives on user satisfaction surveys. *Library trends*. 49(4):662-686.
- Dole, Wanda. 2002. LibQUAL+™ and the small academic library. *Performance Measurement and Metrics* 3(2):85-96.
- Edwards, S.E., and m. Browne. 1995. Quality in information services: do users and librarians difer in their expectations? *Library and information science research*.17(2):163-182.

- Empey , H. and J. A. Murphy. 2003. Analysis of the Results of Participation in the LibQual+ Survey. University of Northern British Columbia.
- Goldhore, H. 1972. Research methods in librarianship: *Measurement and evaluation*, Urbana: University of Illinois graduate school of library science.
- Godwin, P. 2005. London south bank university. Share fair: *ALA Annual conference summer 2010*.
- Goldhor, Herbert. 1972. Research methods in librarianship: *Measurement and evaluation*. Urbana: University of Illinois Graduate School of Library Service.
- Harkness, A. J., and A.Schoua-Glusberg. 1998. Questionnaires in Translation. ZUMA-Nachrichten 1: 87- 126.
- Hernon, P., and E. Altman. 1996. Service quality in academic libraries. Norwood, NJ: Ablex.
- Hitchingham ,E. I.E., and D. Kenney. 2002. Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL+™ for the University Libraries at Virginia Tech. *Performance Measurement and Metrics* 3(2): 48-58.
- Killick, S. , A.V. Weerden , and F. V. Weerden .2014. Using LibQUAL+® to identify commonalities in customer satisfaction: the secret to success?. *Performance Measurement and Metrics* 15 (1/2):23 – 31.
- Kyillidou, M. , k. Hipps. 2001. Symposium on measuring library service quality, *Journal of library administration* 35(4): 55-61.
- Kyrillidou, M., and A.C. Persson. 2006. The new library user in SWEDEN. *Performance Measurement and Metrics* 7(1): 45-53.
- Lincoln. Yvonnas. 2003. Insights into library sevice and users from qualitative LibQUAL+™ survey: assessing users, perceptions of library service quality. *The Library Quarterly*. 73(4): 453-465.

- McCaffrey, Ciara. 2013. LibQUAL in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 39(4): 347-350.
- Nitecki, D.A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in Academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22: 181- 190.
- Ozolins , Uldis. 2009 . Back translation as a means of giving translators a voice. *Interpreting & Translation* 1 (2).
- Phipps, S. 2001. Beyond measuring service quality: Learning from voices of customers, the staff, the process, and the organization. *Library trends* 49 (4): 635-661.
- Poll, R., and P. Boekhorst. 1996. LibQUAL: service quality assessment in search libraries. *ifla journal* 27 (4):264-268.
- Posey, J. A. 2009. Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters state community college. doctoral dissertation. East Tennessee state university.
- Probst, L. 2004. Penn state libraries: LibQual survey executive summary.
<http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reprts/libQual>.(accessed May 10 2015).
- Reeves, C.A. , and D.A. Bednar. 1994. Defininig quality: Alternatives and implications. *Academy management review* 19(3):419-445.
- Rehman, S. , Ur.M. Kyrrillidou, and I. Hameed. 2014. Reliabilty and validity of a mofified LibQUAL+® SURVEY IN Pakistan: An Urdu Labguage experience. *Malaysian Journal of Library & Information Science* 19(2):83-102.
- Sauro, Jeff. 2014. 4 Steps to Translating A Questionnaire.
www.measuringu.com/blog/translation.php. (Accessed June 6. 2015).
- Shi, Xi, and Sarah Levy. 2011. A Theory guided approach to library service assessment.
Retrieved from WWW.ala.org/ala.

Snoj, B., and Z. Petermanec. 2001. Let users judge the quality of faculty library services. *New library world* 102(9): 314- 324.

Thompson.B. C., C.Cook, and M. Kyrillidou. 2008. Using National and International Score Norms as a Library Service Quality Benchmarking Tool. Presented at the 17th meeting of the greece. *Academic Libraries*. Ioannina, September 24-26.

Thompson, B., M. Kyrillidou, and C. Cook. 2008. library users' service desires: A ibQual+study. *Library quarterly* 78(1): 1-18.

Wall, T.B. 2002. Libqual as transformative experience. *Performance measurement and metrics* 3(2): 43-47.

Walters, W.H. 2003. Expertise and evidence in the assessment of library service quality. *Performance measurement and metrics*. 4(3): 98-102 .

پیوست

عضو محترم کتابخانه

کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به نقشی که در پیشرفت‌های آموزشی و پژوهشی ایفا می‌کنند، بسیار مورد توجه هستند و نقش حیاتی در چرخه اطلاعات دارند. از این رو بهبود خدمات آنها به عنوان بخش مهمی از محیط آموزشی و پژوهش الزامی است. مسئولان کتابخانه‌ها به منظور ارائه خدمات بهتر در تلاشند تا خدمات و امکانات کتابخانه را متناسب با نیازهای اطلاعاتی و دیدگاه کاربران ارتقاء دهند. برطرف نمودن انتظارات کاربران و کاستی‌ها، ضمن اینکه مهم ترین راهی است که موجب پویایی کتابخانه‌ها شده، اثربخشی بیش تر خدمات کتابخانه‌ها را افزایش داده و نیز نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان ایجاد می‌کند و در نتیجه سطح رضایت کاربران را به همراه دارد.

در این راستا از شما عضو محترم کتابخانه خواهشمند است تا با اختصاص بخشی از وقت خود و تکمیل این پرسشنامه، ما را در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مساعدت فرمایید. بدیهی است پاسخ‌های شما محرمانه تلقی می‌شود.

پیشاپیش از همکاری شما سپاسگزاریم.

لطفاً در پاسخگویی به پرسش‌ها به نکات زیر توجه فرمایید:

منظور از **حداقل خدمات:** سطحی از خدمات است که اگر کتابخانه به شما ارائه کند ناراضی نخواهید بود، اما رضایت کامل شما را حاصل نمی‌کند.

منظور از **سطح مطلوب:** حداکثر سطحی از خدمات است که شما انتظار دریافت آن را دارید، که اگر کتابخانه به شما ارائه کند، کاملاً راضی خواهید بود.

سطح دریافتی: سطحی از خدمات است که شما اکنون از کتابخانه دریافت می‌کنید.

مشخصات فردی:

جنسیت: زن ☐ مرد ☐

سن:

مقطع تحصیلات: ☐ کاردانی ☐ کارشناسی ☐ کارشناسی ارشد ☐ دکترا ☐

گروه آموزشی: فنی مهندسی □ علوم پایه □ علوم پزشکی و بهداشت □ علوم انسانی و اجتماعی □ علوم کشاورزی □ دامپزشکی □ هنر □

وضعیت شغلی / علمی: دانشجو □ (سال) فارغ التحصیل □ عضو هیأت علمی □ کارمند □

بازه زمانی مراجعه به کتابخانه: روزانه □ هفتگی □ ماهانه □ فصلی □ گاهی اوقات □

لطفاً بر اساس میزان موافقت یا مخالفت خود به هریک از گویه‌های زیر امتیاز دهید.

برای پاسخ به هر یک از گویه‌ها، کفایت دور نمره مورد نظر دایره‌ای بکشید.

آیاد	گویه‌های کیفیت خدمات کتابخانه	حداقل سطح خدماتی که انتظار دارم از کتابخانه دریافت کنم. بسیار کم ← بسیار زیاد	حداکثر سطح خدماتی که انتظار دارم از کتابخانه دریافت کنم. بسیار کم ← بسیار زیاد	سطح خدماتی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنم. بسیار کم ← بسیار زیاد
تأثیر گذاری خدمات	کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می‌کنند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان همواره مؤدب هستند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آمادگی دارند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان در قبال کاربران احساس مسئولیت می‌کنند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان مشتاق کمک به کاربران هستند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	کارکنان در حل موانع دریافت خدمات کاربران قابل اعتماد هستند.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
کنترل اطلاعات	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه را از خانه یا محل کارم دارم.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	وب گاه کتابخانه مرا قادر می‌کند تا محل اطلاعات مورد نیازم را بیابم.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	منابع چاپی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیازم در کتابخانه موجود است.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
	در کتابخانه تجهیزات نوینی (فناوری روز) برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیازم وجود دارد.	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱

۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	در کتابخانه ابزارهای ساده‌ای (برگه دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی ...) موجود است که به من امکان می‌دهند تا اطلاعات را خودم پیدا کنم.	کتابخانه
۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه دسترسی آسان به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که استفاده از آن برای کاربر، به صورت مستقل امکانپذیر باشد.	
۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	در کتابخانه مجموعه‌های نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیازم موجود است.	
۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	فضای کتابخانه مطالعه و یادگیری را ترغیب می‌کند.	
۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی دارد.	
۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه مکانی راحت و جذب کننده است.	
۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه مکان مناسبی برای مطالعه، آموختن، یا پژوهش است.	
۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه فضای مشترکی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارد.	

ABSTRACT

Noadays, the libraries are changing from collection-oriented to user-oriented, and librarians are considering their service quality in order to increase users satisfaction. This study is an analytical study that was conducted by documentary research method. The purpose of this study were develop a Web-based System for assessing Services Quality in Academic Libraries. Libqual Model has developed for standardization of libraries service quality assessing. This model consists of three dimensions: a) Service Affect, b) Information Control, c) Library as a place. This model helps service improvement. Base on this model the librarian forced to pay attention to users expectations and improve their service quality.

This study was conducted in two phases. Firstly, system requirements determined system requirements based on the standard LibQUAL of the association of research libraries (ARL 2014), then questionnaire was translated and validitrd using back translation and committee approach. Reliability of the questionnaire were tested by Cronbach Alpha. In the second phase, preliminary study carried out in a small number of Academic libraries. The results of this phase showed a significant difference between the received service quality and maximom service level.

Key word: Assessing, assessing website, Libqual Model, Academic libraries, libraries service quality, Questionnaires translate procedure, back-translate.



Iranian Research Institute for Information Science and Technology

Research Project

**Designing and developing a Web-based
System for Assessing Service Quality in
Academic Libraries using the LibQUAL
Model**

By:

Maryam Khosravi

Colleagues: Alidousti, Ershadi, Rabiei, Nasehi

Summer 2016



گزارش فنی طرح ارزیابی
سامانه کیفیت خدمات کتابخانه

(رَ ف)

فهرست مطالب

شماره صفحه

عنوان

فصل اول:

مستند معماری و طراحی سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه (رَف)

۹۵	۱-۱- مقدمه.....
۹۵	۱-۲- هدف پژوهش.....
۹۵	۱-۳- فرایند تحلیل و طراحی سامانه.....
۹۸	۱-۴- موارد کاربردی.....
۱۱۰	۱-۵- فرایند سامانه.....
۱۱۳	۱-۶- موجودیت‌های سامانه.....
۱۱۸	۱-۷- ارتباط بین موجودیت‌ها.....
۱۲۰	۱-۸- معماری نرم افزاری سامانه.....
۱۲۳	۱-۹- گزارش‌ها.....

فصل دوم:

مستند استقرار سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه (رَف)

۱۲۵	۲-۱- مقدمه.....
۱۲۵	۲-۲- نحوه نصب بانک اطلاعاتی.....
۱۲۹	۲-۳- استقرار سامانه.....
۱۳۱	۲-۴- تنظیمات.....

فصل سوم :

مستند راهنمای استفاده از سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه (رَف)

۱-۳- مقدمه..... ۱۳۳

۲-۳- ورود به سامانه..... ۱۳۳

۳-۳- کتابخانه..... ۱۳۴

۴-۳- دوره ارزیابی..... ۱۳۷

۵-۳- سازمان..... ۱۴۱

۶-۳- دوره های ارزیابی کتابخانه..... ۱۴۲

فصل اول

مستند معماری و طراحی سامانه

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه

(رَف)

۱-۱- مقدمه

رَف یا سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها برون‌داد طرح پژوهشی با عنوان « طراحی و ساخت سیستم تحت وب ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از مدل لایب کوآل » است. مستند حاضر طراحی و معماری این سامانه را شرح می‌دهد. از آنجا که بیان بخش‌های مختلف کد برنامه و نیز تمامی اجزای پایگاه داده‌ها در این مستند امکان‌پذیر نیست، موارد مهم در اینجا اشاره شده است و کلیه اطلاعات و منابع نرم‌افزاری لازم در اختیار دفتر تحقیق و توسعه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران قرار خواهد گرفت.

۱-۲- هدف پژوهش

هدف از این پژوهش این است که پس از طراحی و پیاده‌سازی سامانه بتوانیم کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را طی برگزاری دوره‌هایی ارزیابی کنیم، و نتایج آن را در قالب گزارش‌های آماری و نموداری ارائه دهیم.

۱-۳- فرایند تحلیل و طراحی سامانه

در این بخش از مستندات بدنبال ارائه فرایند کلی سامانه، کنشگرهای^۱ آن مشخص و شرح داده می‌شوند، سپس به نمودار چرخه عملیات آن می‌پردازیم.

^۱ - کنشگر به شخص یا سامانه نرم‌افزاری اطلاق می‌شود که عملیاتی را در سامانه آغاز کند. معادل انگلیسی آن واژه Actor است.

۱-۳-۱- شرح مختصر نیازمندی

در راستای بررسی کیفیت خدمات ارائه شده کتابخانه‌ها، سامانه‌ای مورد نیاز است تا در آن با ایجاد دوره‌های ارزیابی بطور ممتد بتوانیم نظرات کاربران کتابخانه را نسبت به گویه‌های خدماتی ارائه شده در کتابخانه گردآوری کرده و در ارائه خدمات بهتر تلاش نماییم.

از همین رو، سامانه نرم‌افزاری مورد نیاز باید دارای قابلیت‌های کلی زیر باشد:

- ۱) تعریف کتابخانه و تعیین مدیر برای آن.
- ۲) تعریف دوره ارزیابی.
- ۳) امکان معرفی رایانامه کاربران کتابخانه برای شرکت در ارزیابی از طریق بارگذاری سیاهه رایانامه آنها در فایل اکسل.
- ۴) امکان شرکت کاربران کتابخانه در ارزیابی به صورت برخط^۱.
- ۵) امکان مشاهده دوره‌های ارزیابی و کتابخانه‌های شرکت کننده در آن، به طوری که وضعیت کتابخانه و کاربران در آن مشخص باشد.
- ۶) امکان مشاهده وضعیت هر دوره و گزارش‌های آن برای کل کتابخانه‌ها و یا یک کتابخانه خاص.

۱-۳-۲- کنشگرهای سامانه

در این بخش هر یک از کنشگرهای سامانه معرفی شده و مهم‌ترین عملیات آنها در سامانه بیان می‌شود:

^۱. online

۱-۲-۳-۱- مدیر سامانه

مدیر سامانه وظایف زیر را به عهده دارد:

۱-۲-۳-۱- عملیات:

- تعریف کتابخانه.
- تعریف دوره ارزیابی.
- شروع؛ خاتمه؛ فعال و غیرفعال کردن دوره ارزیابی.
- دریافت گزارش‌های مربوط به کل کتابخانه‌ها.
- دریافت داده‌های ارزیابی.
- بارگذاری گزارش‌های تولید شده در خارج از سامانه.
- برقراری ارتباط با کلیه کاربران.
- مدیریت مراحل مختلف ارزیابی.
- مدیریت بخش‌های مختلف محتوای سامانه.

۱-۲-۳-۲- مدیر کتابخانه

وظایف مدیر کتابخانه مخاطب به قرار زیر است:

- بارگذاری سیاهه رایانامه کاربران کتابخانه.
- مشاهده وضعیت ارزیابی.
- دریافت گزارش‌های مربوط به کتابخانه.
- برقراری ارتباط با مدیر سامانه.

۱-۲-۳-۳- کاربر کتابخانه

- شرکت در ارزیابی و پاسخ به گویه‌ها.

۱-۳-۲-۴- کاربر مهمان

- دریافت گزارش های عمومی
- معرفی کتابخانه
- مشاهده محتوای قابل اشاعه برای کاربران مهمان.

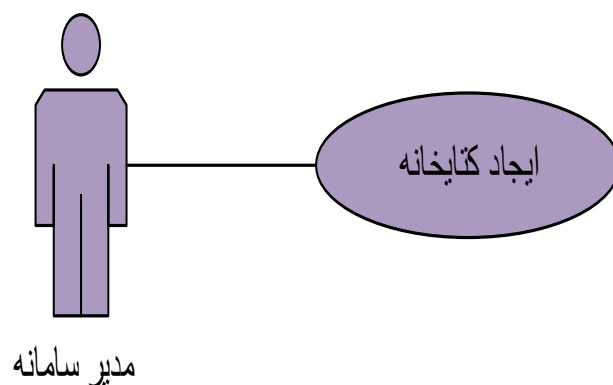
۱-۴- موارد کاربردی^۱

۱-۴-۱- تعریف کتابخانه

نام مورد کاربردی: تعریف کتابخانه	
کنشگر: مدیر سامانه	هدف: تعریف کتابخانه جدید و مدیر آن
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی، یک کتابخانه جدید در سامانه ثبت شده و یک حساب کاربردی برای مدیر کتابخانه ایجاد می شود.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
از منو ایجاد کتابخانه جدید انتخاب می شود.	فرم ایجاد کتابخانه نمایش داده می شود.
کنشگر فیلدهای زیر را پر می کند (فیلدهایی که مقابل آن ها ستاره است اجباری هستند) و بر روی دکمه تأیید کلیک می کند. • نام کتابخانه (متن) * • نوع کتابخانه (انتخاب از انواع کتابخانه) * • سازمان (انتخاب از سازمان) * • تعداد کاربران (عددی) • نشانی (متن) * • رایانامه مدیر (متن با قالب رایانامه) * • نام مدیر (متن) *	

۱- فعالیتهایی که توسط یک کنشگر آغاز شده و ادامه می یابد و در پایان موجب یک تغییر در محتوای داده ها یا وضعیت فرایندها می شود. واژه انگلیسی آن Use Case است.

	• نام خانوادگی مدیر (متن) * • جنس (انتخابی زن/مرد) * • تلفن (عدد قالب شماره تلفن) *
سامانه موجودیت کتابخانه را در بانک اطلاعاتی ثبت کرده و به صفحه سیاهه کتابخانه‌ها می‌رود.	
واکنش سامانه	موارد استثنا
سامانه، در فرم فیلدهای اجباری را با رنگ قرمز مشخص کرده و از ایجاد کتابخانه جلوگیری می‌کند.	موارد اجباری وارد نشده و کلید تأیید انتخاب شده است یا قالب‌های عددی یا رایانامه صحیح وارد نشده است.
پیش نیاز	
ندارد	
اقدام بعدی	
بعد از ایجاد کتابخانه، سامانه با استفاده از مقدار رایانامه و اطلاعات مدیر یک حساب کاربردی برای او ایجاد کرده و یک پیوند برای تأیید رایانامه، به نشانی رایانامه او ارسال می‌کند.	

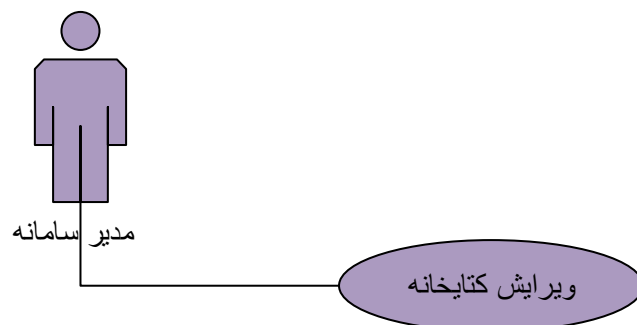


شکل ۱-۱: مورد کاربرد ایجاد کتابخانه

۱-۴-۲- ویرایش کتابخانه

نام مورد کاربردی: ویرایش کتابخانه	
کنشگر: مدیر سامانه	هدف: ویرایش کتابخانه، ویرایش اطلاعات مدیر، تعویض رایانامه مدیر.
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی. کتابخانه مورد نظر ویرایش شده و در صورتی که رایانامه مدیر عوض شده باشد حساب کاربری جدید، برای آن رایانامه ایجاد می شود.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
کنشگر از سیاهه کتابخانه ها، کتابخانه مربوطه را انتخاب کرده و بر روی دگمه ویرایش کلیک می کند.	فرم ویرایش کتابخانه باز می شود.
کنشگر هر یک از فیلدهای زیر را د (فیلدهایی که مقابل آنها ستاره است اجباری هستند) کرده و بر روب دگمه تأیید کلیک می کند. - نام کتابخانه (متن) * - نوع کتابخانه (انتخاب از انواع کتابخانه) * - سازمان (انتخاب از سازمان) * - تعداد کاربران (عددی) - نشانی (متن) * - رایانامه مدیر (متن با قالب رایانامه) * - نام مدیر (متن) * - نام خانوادگی مدیر (متن) * - جنس (انتخابی زن/مرد) * - تلفن (عدد قالب شماره تلفن) *	- در صورت تغییر اطلاعات کتابخانه یا مدیر کتابخانه، سامانه تغییرات را بر روی موجودیت کتابخانه اعمال می کند. - سامانه صفحه سیاهه رایانامه را نمایش می دهد.
موارد استثنا	واکنش سامانه
۱. موارد اجباری وارد نشده و کلید تأیید انتخاب شده است یا قالب های عددی یا رایانامه صحیح وارد نشده است.	سامانه، در فرم، فیلدهای اجباری را بارنگ قرمز مشخص کرده و از ایجاد کتابخانه جلوگیری می کند.
۲. از سیاهه کتابخانه ها کتابخانه ای انتخاب نشود.	سامانه خطا داده و ایجاد دوره ارزیابی جلوگیری می کند.
پیش نیاز	

ندارد
اقدام بعدی
• ندارد.

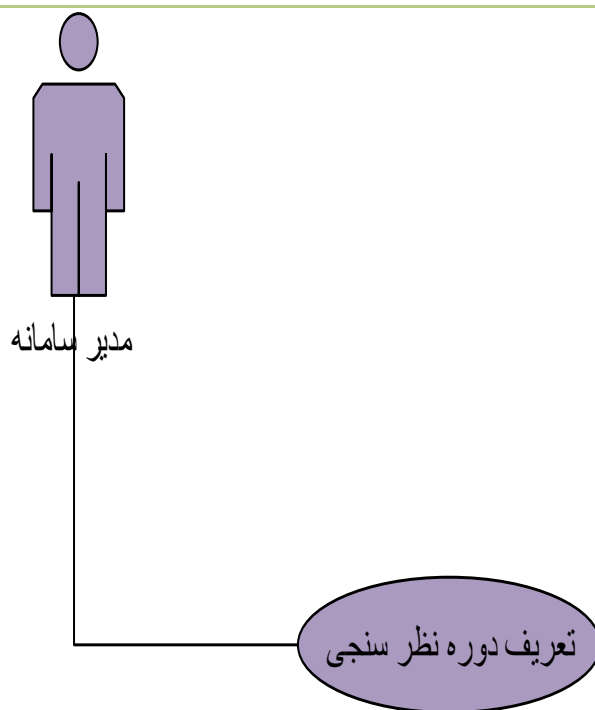


شکل ۱-۲: مورد کاربردی ویرایش کتابخانه

۱-۴-۵- تعریف دوره ارزیابی

نام مورد کاربردی: تعریف دوره ارزیابی	
کنشگر: مدیر سامانه	هدف: تعریف یک دوره ارزیابی در سامانه
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی یک دوره ارزیابی در سامانه تعریف می شود.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
کنشگر ایجاد دوره ارزیابی را انتخاب می کند.	فرم ایجاد ارزیابی باز می شود.
کنشگر هر یک از فیلدهای زیر را پر کرده و دگمه تأیید را انتخاب می کند. • عنوان (متن) • مهلت بارگذاری رایانامه ها (تاریخ) • هدف دوره (متن بلند) • کتابخانه هایی که در ارزیابی شرکت خواهند کرد (سیاهه قابل انتخاب)	

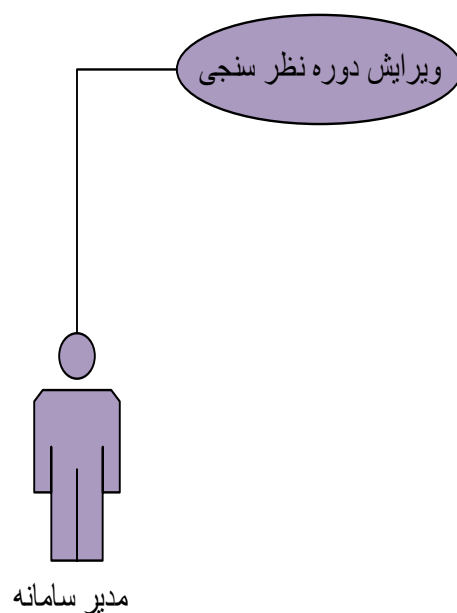
• موارد استثنا	
موارد اجباری وارد نشده و کلید تأیید انتخاب شده است یا قالب‌های عددی یا رایانامه صحیح وارد نشده است.	سامانه، در فرم فیلدهای اجباری را بارنگ قرمز مشخص کرده و از ایجاد کتابخانه جلوگیری می‌کند.
عنوان ارزیابی تکراری باشد.	سامانه خطا داده و از ایجاد آن جلوگیری می‌کند.
پیش نیاز	
ندارد	
اقدام بعدی	
بعد از ثبت دوره به مدیر کتابخانه‌ها رایانامه‌ای ارسال می‌شود که شروع زمان بارگذاری رایانامه‌های شرکت کنندگان و مهلت بارگذاری سیاهه رایانامه‌ها را اطلاع‌رسانی می‌کند.	



شکل ۱-۳: مورد کاربردی تعریف دوره ارزیابی

۱-۴-۶- ویرایش دوره ارزیابی

نام مورد کاربردی: ویرایش دوره ارزیابی	
کنشگر: مدیر سامانه	هدف: ویرایش یک دوره ارزیابی، تمدید تاریخ بارگذاری رایانامه‌ها، اضافه کردن کتابخانه‌های جدید به دوره.
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی اطلاعات دوره ویرایش شده و می‌توان کتابخانه‌ای را به کتابخانه‌های این دوره اضافه نمود.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
کنشگر از سیاهه دوره‌های ارزیابی، پس از انتخاب یک دوره بر روی ویرایش کلیک می‌کند.	فرم ویرایش دوره ارزیابی، باز می‌شود.
کنشگر می‌تواند موارد زیر را تغییر دهد:	
- مهلت بارگذاری رایانامه‌ها (تاریخ) - هدف دوره (متن بلند) - افزودن کتابخانه‌های جدید از سیاهه ارزیابی به دوره (سیاهه قابل انتخاب)	
موارد استثنا	
موارد اجباری وارد نشده و کلید تأیید انتخاب شده است یا قالب‌های عددی یا رایانامه صحیح وارد نشده است.	سامانه، در فرم فیلدهای اجباری را بارنگ قرمز مشخص کرده و از ایجاد کتابخانه جلوگیری می‌کند.
پیش نیاز	
ندارد	
اقدام بعدی	
بعد از ویرایش دوره به مدیر کتابخانه‌هایی که جدیداً اضافه شده‌اند، رایانامه‌ای ارسال شده مبنی بر شروع زمان بارگذاری رایانامه‌های کاربران و مهلت بارگذاری سیاهه رایانامه‌های آنها.	

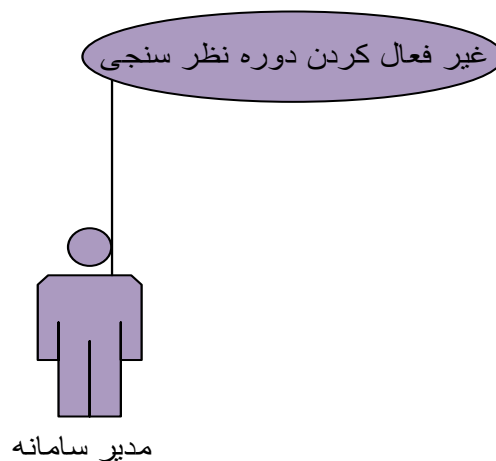


شکل ۱-۴: مورد کاربردی ویرایش دوره ارزیابی

۱-۴-۲- غیر فعال کردن دوره ارزیابی

نام مورد کاربردی: غیر فعال کردن دوره ارزیابی	
کنشگر: مدیر سامانه	هدف: غیر فعال کردن دوره.
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی وضعیت دوره به غیر فعال تغییر می کند و دیگر هیچ عملی روی آن قابل انجام نیست.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
کنشگر از سیاهه دوره های ارزیابی، پس از انتخاب یک دوره بر روی مدیریت دوره کلیک می کند.	سامانه فرم مدیریت دوره شامل اطلاعات دوره ارزیابی، کتابخانه های شرکت کننده و تعداد رایانامه بار گذاری شده کاربران را نمایش می دهد.
کنشگر غیر فعال کردن دوره ارزیابی را انتخاب می کند.	سامانه دوره را غیر فعال می کند.
موارد استثنا	
ندارد.	
پیش نیاز	

ندارد	
اقدام بعدی	
ندارد.	

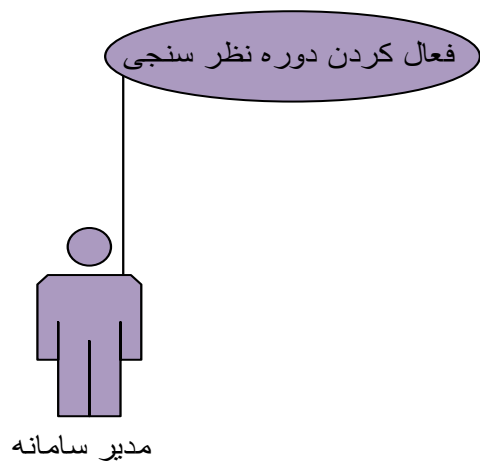


شکل ۱-۵: مورد کاربردی غیر فعال کردن دوره

۱-۴-۲- فعال کردن دوره ارزیابی

نام مورد کاربردی: فعال کردن دوره ارزیابی	
کنشگر: مدیر سامانه	هدف: فعال کردن دوره.
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی وضعیت دوره به فعال تغییر می کند.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
کنشگر از سیاهه دوره های ارزیابی، پس از انتخاب یک دوره بر روی مدیریت دوره کلیک می کند.	سامانه فرم مدیریت دوره شامل اطلاعات دوره ارزیابی، کتابخانه های شرکت کننده و تعداد رایانامه بار گذاری شده کاربران را نمایش می دهد.
• کنشگر فعال کردن دوره ارزیابی را انتخاب می کند.	سامانه دوره را فعال می کند.
• موارد استثنا	
ندارد.	

پیش نیاز	
دوره غیرفعال باشد.	
اقدام بعدی	
ندارد.	

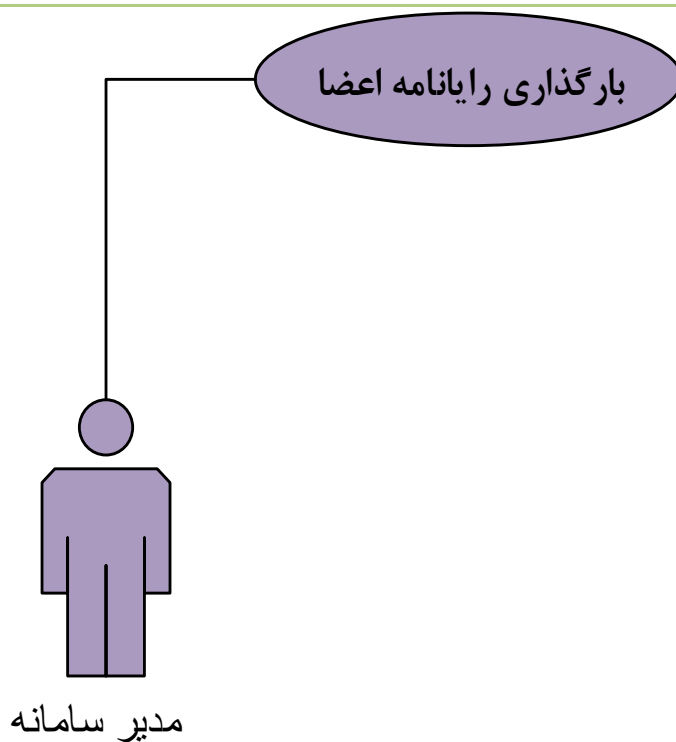


شکل ۱-۶: مورد کاربردی فعال کردن دوره ارزیابی

۱-۴-۸- بارگذاری سیاهه رایانامه کاربران

نام مورد کاربردی: بارگذاری رایانامه کاربران	
کنشگر: مدیر کتابخانه	هدف: بارگذاری رایانامه‌های کاربران کتابخانه شرکت کننده در ارزیابی.
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی رایانامه کاربران شرکت کننده در دوره ارزیابی در سامانه بارگذاری می شود.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
مدیر کتابخانه از دوره‌های ارزیابی که کتابخانه مربوطه در آن دوره شرکت دارد، دگمه بارگذاری رایانامه‌ها را انتخاب می کند.	سامانه فرم بارگذاری سیاهه رایانامه کاربران شرکت کننده در ارزیابی را نمایش می دهد.

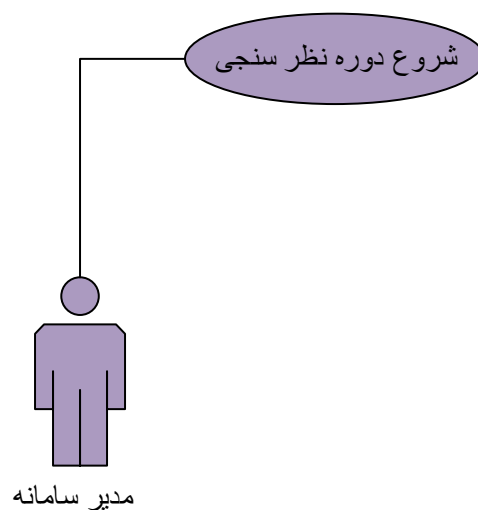
مدیر کتابخانه فایل اکسل نمونه را جهت وارد کردن رایانامه‌های کاربران دانلود می‌کند.	سامانه فایل نمونه را در اختیار مدیر کتابخانه قرار می‌دهد.
مدیر بعد از ورود رایانامه‌ها در فایل اکسل فایل را در سامانه بارگذاری می‌کند.	سامانه بعد از دریافت فایل آن‌ها خوانده و سیاهه رایانامه‌های بارگذاری شده را به مدیر کتابخانه نمایش می‌دهد.
مدیر بعد از مشاهده سیاهه رایانامه‌ها دگمه تأیید را انتخاب می‌کند.	سامانه کاربران شرکت‌کننده برای دوره مشخص شده و کتابخانه ثبت می‌کند.
• موارد استثنا	
فایل بارگذاری شده نامعتبر باشد.	سامانه با ارائه یک پیام از بارگذاری فایل جلوگیری می‌کند.
رایانامه‌ای در داخل فایل وارد نشده باشد.	سامانه با ارائه یک پیغام از ادامه عملیات جلوگیری می‌کند.
پیش نیاز	
کاربر وارد شده در سامانه نقش مدیر کتابخانه را داشته باشد.	
اقدام بعدی	
ندارد.	



شکل ۱-۷: مورد کاربردی بارگذاری رایانامه‌ها

۱-۴-۹- شروع دوره ارزیابی

نام مورد کاربردی: شروع دوره ارزیابی	
کنشگر: مدیر سامانه	هدف: شروع دوره ارزیابی.
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربردی وضعیت دوره به شروع شده تغییر کرده و کتابخانه رایانامه‌ای به کاربران بارگذاری شده ارسال می‌کند.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
کنشگر از سیاهه دوره‌های ارزیابی، پس از انتخاب یک دوره بر روی مدیریت دوره کلیک می‌کند.	سامانه فرم مدیریت دوره شامل اطلاعات دوره ارزیابی، کتابخانه‌های شرکت کننده و تعداد رایانامه بارگذاری شده کاربران را نمایش می‌دهد.
کنشگر شروع دوره ارزیابی را انتخاب می‌کند.	سامانه وضعیت دوره را به شروع شده تغییر داده و به کاربران شرکت کننده رایانامه‌ای ارسال می‌کند که حاوی متن دعوت به مشارکت در ارزیابی و پیوند به فرم است.
موارد استثنا	
کتابخانه‌ای سیاهه رایانامه کاربران خود را در سامانه بارگذاری نکرده باشد.	سامانه به ارائه یک پیام از شروع دوره جلوگیری می‌کند.
پیش نیاز	
ندارد	
اقدام بعدی	
بعد از ثبت دوره به مدیر کتابخانه‌ها رایانامه‌ای مبنی بر ایجاد دوره و مهلت بارگذاری سیاهه رایانامه‌ها ارسال می‌شود.	

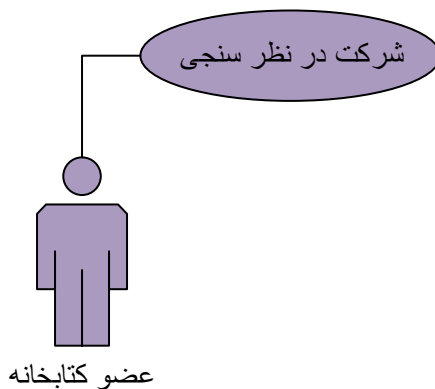


شکل ۱-۸: مورد کاربردی شروع دوره ارزیابی

۱-۴-۱۰- شرکت در ارزیابی

نام مورد کاربردی: شرکت در ارزیابی	
کنشگر: کاربر کتابخانه	هدف: شرکت در ارزیابی و پاسخ به سؤالات ارزیابی.
شرح: با اتمام موفقیت آمیز این مورد کاربری نظرهای شرکت کننده در سامانه ثبت می شود.	
کنش کنشگر	واکنش سامانه
کنشگر بر روی پیوندی که توسط رایانامه دعوت به ارزیابی برایش ارسال شده است، کلیک می کند.	سامانه فرم ثبت نام کاربر را برایش نمایش می دهد.
کنشگر فیلدهای زیر را پر می کند (فیلدهایی که مقابل آنها ستاره است اجباری هستند) کرده و بر روی دکمه تأیید کلیک می کند. • جنس* (انتخابی) • گروه سنی* (انتخابی) • میزان تحصیلات* (انتخابی) • شغل* (انتخابی) • گروه آموزشی* (انتخابی)	سامانه اطلاعات کاربر را ثبت کرده و فرم ارزیابی را برای کنشگر نمایش می دهد.

• میزان مراجعه به کتابخانه*(انتخابی)	
کنشگر به گویه‌ها پاسخ می‌دهد و کلید تأیید را انتخاب می‌کند.	
• موارد استثنا	
اطلاعات اجباری وارد نشده باشد.	سامانه با تغییر رنگ کنترل و ارائه پیام از ثبت اطلاعات جلوگیری می‌کند.
همه گویه‌ها انتخاب نشده و فرم ارزیابی تأیید شود.	گویه‌های انتخاب شده ثبت شده و رنگ گویه‌های دیگر قرمز شده و پیغامی داده می‌شود که همه گویه‌ها باید انتخاب شود.
پیش نیاز	
ندارد	
اقدام بعدی	
ندارد.	

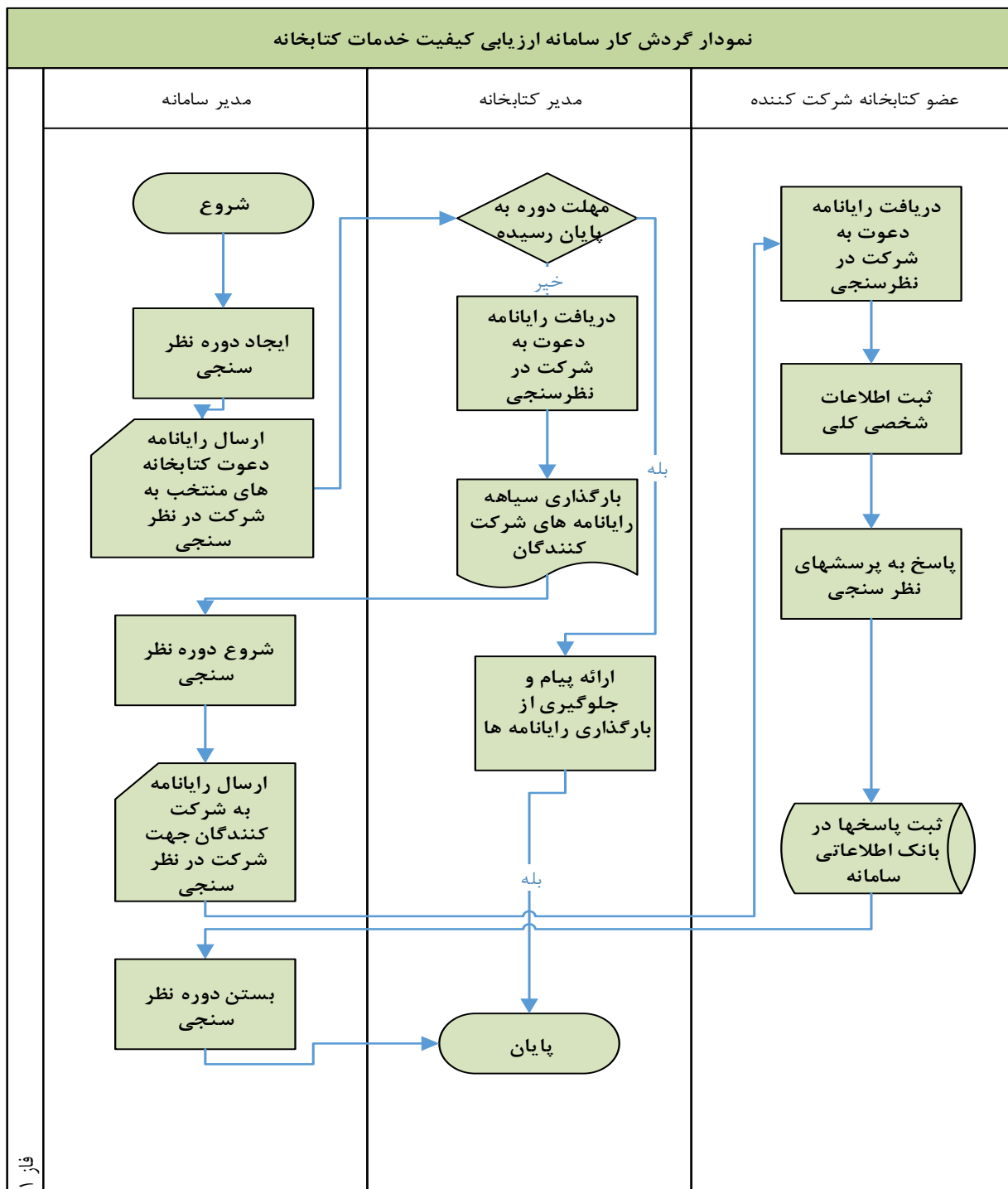


شکل ۱-۹: مورد کاربردی شرکت در ارزیابی

۵-۱- فرایند سامانه

❖ شرح مختصر

در این بخش ابتدا نمودار فرایند کلی عملیات سامانه ارائه و سپس گام‌های توالی فرایند شرح داده می‌شود:



شکل ۱-۱۰: نمودار گردش کار سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ها

۱-۵-۲- شرح فرایند

- (۱) مدیر سامانه یک دوره ارزیابی تعریف می کند (نحوه تعریف دوره ارزیابی در بخش ۱-۴-۵- شرح داده شد).
- (۲) بعد از تعریف دوره ارزیابی، برای مدیر کتابخانه هایی که در آن دوره شرکت کرده اند طی رایانامه اطلاع رسانی می شود. در این رایانامه مهلت دوره به مدیر اطلاع داده شده و از وی خواسته می شود که سیاهه رایانامه کاربران خود را جهت شرکت در ارزیابی در سامانه بارگذاری نماید. در این مدت مدیر کتابخانه می تواند دوره ها را مشاهده کرده و وضعیت بارگذاری رایانامه را ملاحظه کند.
- (۳) مدیر سامانه دوره را مشاهده کرده و دوره را شروع می کند.
- (۴) بعد از شروع دوره، به کاربران هر یک از کتابخانه ها، رایانامه ای مبنی بر دعوت جهت مشارکت، که حاوی پیوند فرم ارزیابی است، فرستاده می شود.
- (۵) کاربر کتابخانه با کلیک روی این پیوند به فرم ارزیابی هدایت می شود و بعد از تکمیل اطلاعات خود وارد فرم ارزیابی شده و گویه ها را پاسخ می دهد.
- (۶) با اتمام مهلت شرکت در ارزیابی، مدیر سیستم ارزیابی را می بندد و از این پس انجام هیچ عملیاتی روی این دوره مجاز نیست و مدیر سیستم می تواند از نتایج این ارزیابی ها گزارش دریافت کنند.

۱-۶- موجودیت‌های سامانه

در این بخش هریک از موجودیت‌ها شرح داده می‌شود:

۱-۶-۱- کتابخانه

این موجودیت اطلاعات کتابخانه را نگهداری می‌کند.

جدول ۱-۱: موجودیت کتابخانه

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول	int	خیر
Name	نام کتابخانه	nvarchar(100)	خیر
Address	نشانی	nvarchar(1500)	بله
UserId	شناسه کاربر	nvarchar(128)	بله
EmailAddress	آدرس رایانامه مدیر	nvarchar(MAX)	خیر
OrganizationId	شناسه سازمان	int	خیر
LibraryTypeCode	نوع کتابخانه	int	خیر
ManagerGenderTypeCode	جنس مدیر کتابخانه	int	خیر
CountOfMembers	تعداد کاربران کتابخانه	int	بله

۱-۶-۲- دوره ارزیابی

این موجودیت اطلاعات دوره ارزیابی را نگهداری می‌کند.

جدول ۲-۱: موجودیت دوره ارزیابی

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه دوره ارزیابی	int	خیر
SurveyTitle	عنوان دوره	nvarchar(100)	خیر
StartDate	تاریخ شروع	datetime	بله
EndDate	تاریخ پایان	datetime	بله
CreatedBy	ایجاد کننده	nvarchar(250)	بله

CreatedOn	تاریخ ایجاد	datetime	خیر
ModifiedBy	تغییر دهنده	nvarchar(250)	بله
ModifiedOn	تاریخ تغییر	datetime	بله
Status	وضعیت	int	خیر
SurveyPeriodDeadLineDateTime	مهلت دوره	datetime	بله
UploadEmailsDeadLineDateTime	مهلت بارگذاری سیاهه کاربران	datetime	خیر
GoalOfSurvey	هدف دوره	nvarchar(MAX)	بله
Enabled	فعال است؟	bit	خیر

۱-۶-۳- موجودیت دوره ارزیابی کتابخانه

این جدول یک جدول رابط است که حاوی اطلاعات مشترک جدول کتابخانه و دوره ارزیابی می باشد.

جدول ۱-۳: دوره ارزیابی کتابخانه

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول	int	خیر
EmailStatus	وضعیت رایانامه	tinyint	خیر
SurveyPeriodId	شناسه دوره ارزیابی	int	خیر
LibraryId	شناسه کتابخانه	int	خیر
StartedSurveyCount	تعداد کاربرانی که ارزیابی را شروع کرده اند	int	خیر
StartedSurveyCount	تعداد کاربرانی که ارزیابی را شروع نکرده اند	int	خیر
CompletedSurveyCount	تعداد کاربرانی که ارزیابی را شروع نکرده اند	int	خیر
LastTrySendEmailDateTime	آخرین تاریخ ارسال رایانامه به کاربران	datetime	بله
FileName	نام فایل یارگذاری شده	nvarchar(MAX)	بله
UploadDateTime	زمان بارگذاری	datetime	بله

بله	nvarchar(MAX)	نام کاربری که فایل را بارگذاری کرده است	UploaderUserName
خیر	int	تعداد رایانامه نامعتبر	InvalidEmailCount
خیر	int	تعداد رایانامه معتبر	ValidEmailCount
خیر	bit	تعداد کاربرانی که در ارزیابی شرکت کرده‌اند	ParticipatedInSurveyPeriod

۱-۶-۴- موجودیت پاسخ‌دهنده

این موجودیت، اطلاعات پاسخ‌دهنده را نگهداری می‌کند.

جدول ۱-۴: موجودیت پاسخ‌دهنده

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول پاسخ‌دهنده	int	خیر
SurveyPeriod_Id	شناسه دوره ارزیابی	int	بله
SurveyPeriodLibraryId	شناسه کتابخانه در دوره ارزیابی	int	خیر
GenderTypeCode	جنس شرکت‌کننده	int	بله
EducationLevelCode	میزان تحصیلات	int	بله
AgeCategoryCode	گروه سنی	int	بله
JobCategoryCode	گروه شغلی	int	بله
EmailAddress	آدرس رایانامه	nvarchar(MAX)	بله
IsValidEmail	رایانامه معتبر است؟	bit	خیر
InvitationCode	کد دعوت‌نامه	nvarchar(500)	بله
EmailSendStatus	وضعیت ارسال رایانامه	tinyint	خیر
ResponderSurveyStatausCode	وضعیت شرکت‌کننده در دوره	tinyint	خیر
EducationGroupCode	گروه آموزشی	int	بله
PeriodOfTimeCode	دوره زمانی	int	بله
LastSendEmailDateTime	آخرین تاریخ ارسال رایانامه	datetime	بله

۱-۶-۵- پرسشنامه

این موجودیت، اطلاعات پرسشنامه را نگهداری می‌کند. هر رکورد از این موجودیت به‌عنوان بک مرجع از مجموعه پرسش‌ها است.

جدول ۱-۵: موجودیت اطلاعات پرسشنامه

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول پرسشنامه	int	خیر
Title	عنوان پرسشنامه	nvarchar(50)	خیر

۱-۶-۶- پرسش

این موجودیت، اطلاعات پرسش را نگهداری می‌کند.

جدول ۱-۶: موجودیت اطلاعات پرسش

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول پرسش	int	خیر
SortOrder	ترتیب مرتب‌سازی	int	بله
Question	پرسش	nvarchar(500)	بله
CurrentServiceTitle	سرویس کنونی	nvarchar(50)	بله
MinimumServiceTitle	کم‌ترین سرویس ارائه‌شده	nvarchar(50)	بله
MaximumServiceTitle	بیش‌ترین سرویس ارائه‌شده	nvarchar(50)	بله
QuestionnaireId	شناسه پرسشنامه	int	خیر
QuestionGroupId	گروه پرسش	int	خیر

۱-۶-۷- گروه پرسش‌ها

این موجودیت، گروه پرسش‌ها را نگهداری می‌کند و از طریق آن می‌توان گروه پرسش‌ها را اعمال کرد.

جدول ۱-۷: موجودیت اطلاعات گروه پرسش

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول پرسش	int	خیر
Title	عنوان گروه	nvarchar(MAX)	بله

۱-۶-۸- پاسخ

این موجودیت، پاسخ شرکت‌کنندگان به پرسش‌ها را نگهداری می‌کند.

جدول ۱-۸: موجودیت اطلاعات پاسخ شرکت‌کنندگان

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
CurrentServiceNumber	سطح خدمات دریافتی کنونی	tinyint	بله
MinimumServiceNumber	کم‌ترین سطح خدمات	tinyint	بله
MaximumServiceNumber	بیش‌ترین سطح خدمات	tinyint	بله
QuestionId	شناسه جدول سؤال	int	خیر
QuestionnaireId	شناسه جدول پرسشنامه	int	بله
Id		int	خیر
ResponderId	شناسه جدول پاسخ‌دهنده	int	خیر

۱-۶-۹- موجودیت مقدار پارامتر

این موجودیت، انواع مقادیر دسته‌بندی شده را نگهداری می‌کند. این موجودیت صرفاً برای بالارفتن کارآمدی پایگاه داده در بازیابی اطلاعات طراحی شده است.

جدول ۱-۹: موجودیت اطلاعات مقدار پارامتر

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول	int	خیر
PName	نام فارسی	nvarchar(50)	بله
EnName	نام لاتین	nvarchar(50)	بله
ParameterId	شناسه جدول پارامتر	int	بله

۱-۶-۱۰- موجودیت سازمان

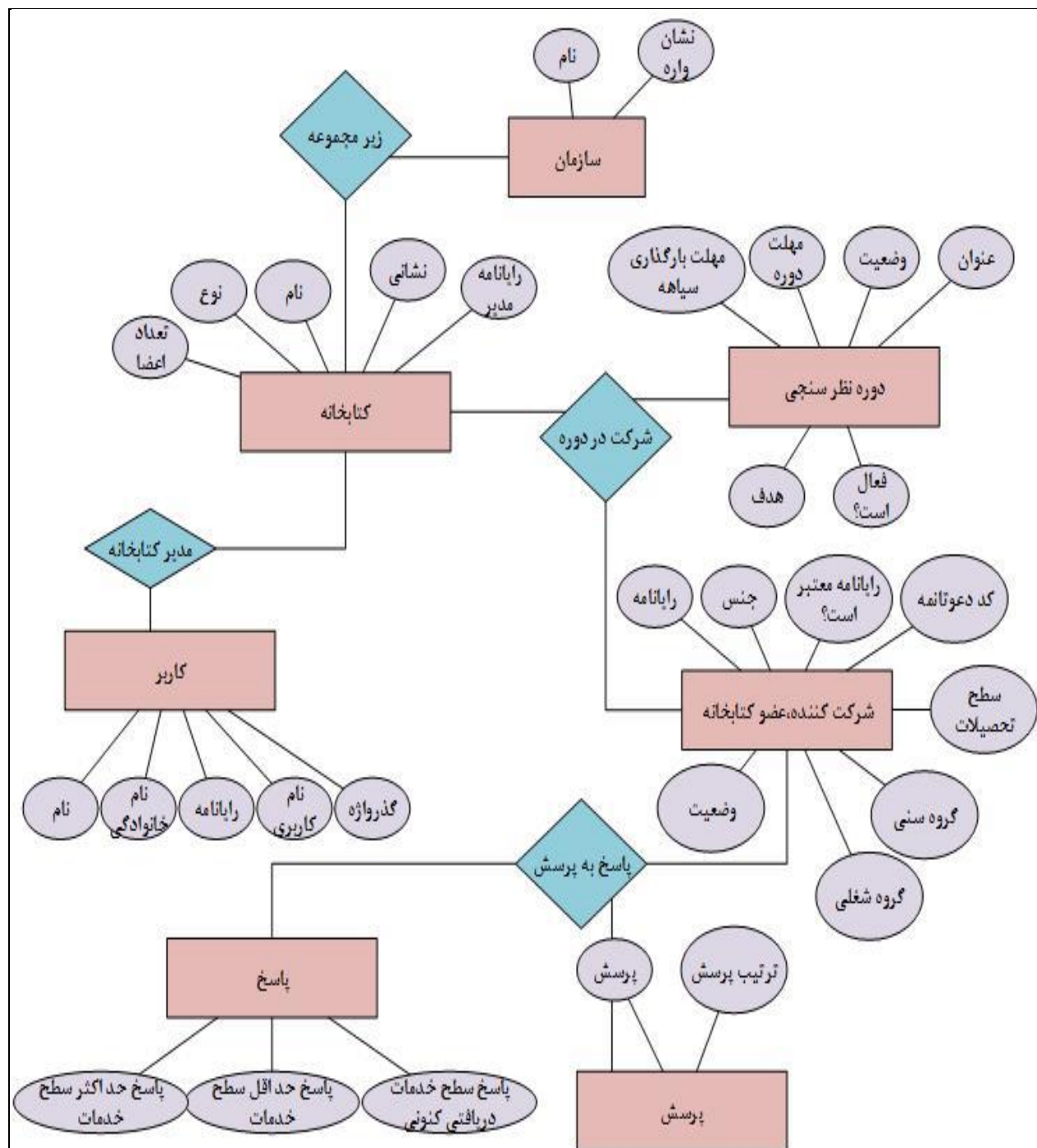
این موجودیت، اطلاعات سازمان را نگهداری می‌کند.

جدول ۱-۱۰: موجودیت اطلاعات سازمان

نام فیلد	عنوان فارسی	نوع	اجباری است
Id	شناسه جدول سازمان	int	بله
Name	نام سازمان	nvarchar(MAX)	خیر

۱-۷- ارتباط بین موجودیت‌ها

شکل زیر نمودار ارتباط بین موجودیت‌ها^۱ (ERD) را نشان می‌دهد. در این شکل موجودیت‌های کلیدی سامانه آمده است. موجودیت‌های دیگری که در طی فرایندهای مختلف بصورت موقت ایجاد می‌شوند یا پس از آن برای مدیریت گزارش‌ها و اداره بخش‌های مختلف سامانه در نظر گرفته شده، حذف شده‌اند.



شکل ۱-۱۱: نمودار ارتباط بین موجودیت‌ها

همان‌طور که در این نمودار مشخص است یک سازمان می‌تواند شامل کتابخانه‌هایی باشد، در هر کتابخانه یک کاربر به عنوان مدیر خواهد داشت که همزمان می‌تواند کتابخانه‌های مختلفی را مدیریت کند. یک کتابخانه نیز مجاز است که با کتابخانه‌های دیگری در یک یا چند دوره ارزیابی شرکت کند. در هر دوره ارزیابی، تعدادی از کاربران هر کتابخانه به عنوان شرکت‌کننده در ارزیابی مشارکت خواهند نمود. شرکت‌کنندگان در ارزیابی به گویه‌های مختلف، که در سه سطح با مقیاس طیف ۹ تایی لیکرت است، پاسخ خواهند داد.

۸-۱- معماری نرم‌افزاری سامانه

در این بخش از مستند شرح مختصری از زبان برنامه‌نویسی، قالب طراحی و فناوری‌های^۱ استفاده‌شده در پروژه ارائه می‌شود.

۸-۱-۱- زبان برنامه‌نویسی

زبان برنامه‌نویسی استفاده‌شده C# بوده که یک زبان برنامه‌نویسی با قابلیت پیاده‌سازی شیء‌گرایی^۲ است. این زبان محصول شرکت مایکروسافت^۳ و مبتنی بر چارچوب دات‌نت^۴ است و بر پایه زبان سی^۵ است و شباهت زیادی به زبان جاوا^۶ دارد.

^۱. Technology

^۲. Object Oriented

^۳. Microsoft

^۴. Net Framework

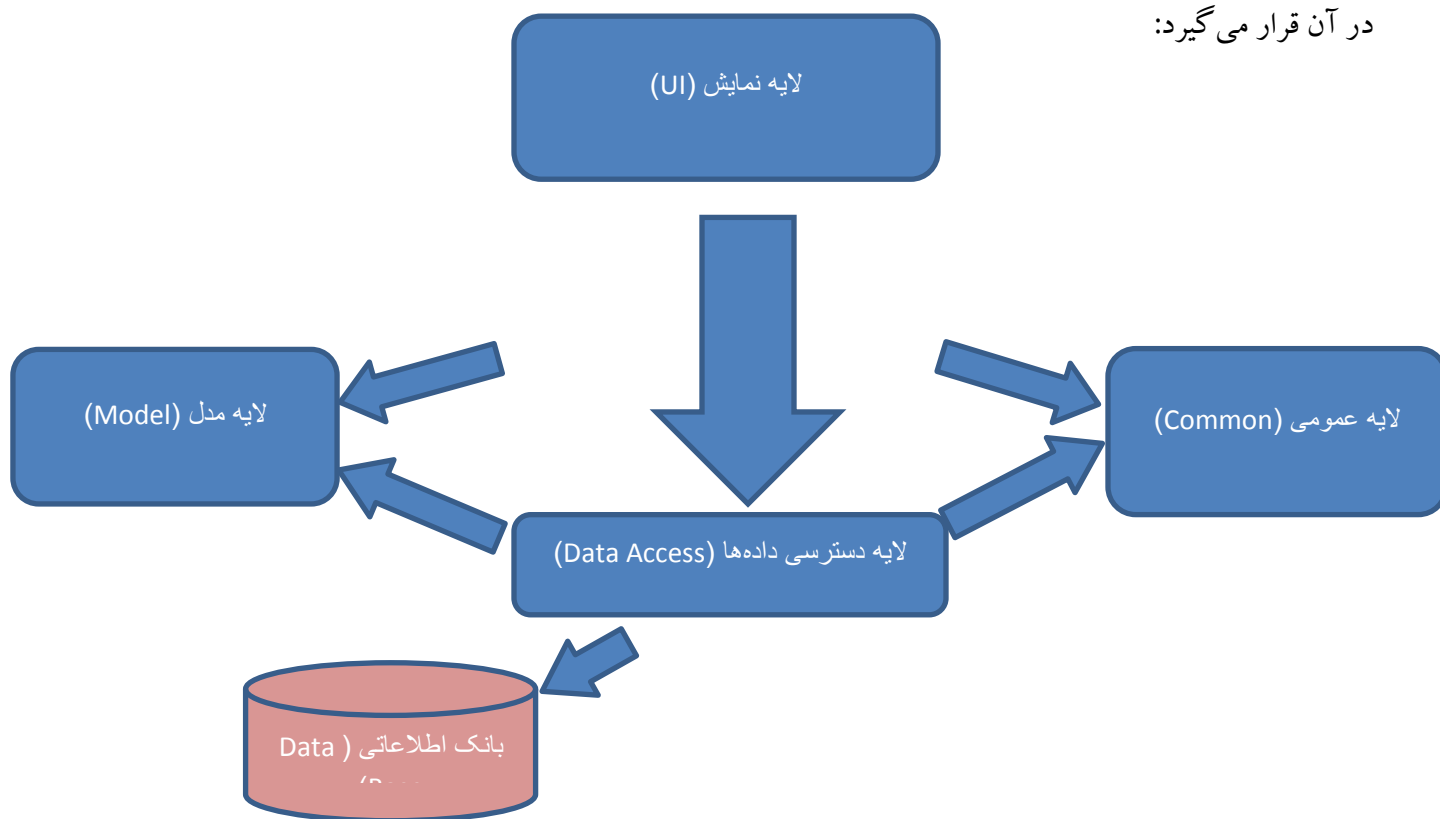
^۵. C

^۶. Java

۱-۸-۲- ساختار معماری پروژه

این پروژه از دو لایه اصلی نمایش و دسترسی داده‌ها و یک لایه برای نگهداری موجودیت‌ها تشکیل شده است. همانطور که در شکل زیر مشاهده می‌کنید یک قسمت با عنوان Common وجود دارد که توابع و رده‌های عمومی

در آن قرار می‌گیرد:



شکل ۱-۲: شمای ساختار معماری سامانه

۱-۸-۳- لایه نمایش

این لایه، وظیفه مدیریت ظاهر سامانه را دارد و عملیات مربوط به مدیریت موجودیت‌ها و امنیت نمایی را بر عهده دارد.

۱-۸-۳- لایه مدل

این لایه توسط لایه‌های کسب و کار، دسترسی داده‌ها و لایه نمایش قابل دسترسی است. این لایه شامل کلاسهای موجودیتی است که وظیفه انتقال داده‌ها بین لایه‌های مختلف را بر عهده دارد.

۱-۸-۳- لایه دسترسی داده‌ها

این لایه رابط بین برنامه و بانک اطلاعاتی است. در این لایه با استفاده از entityFramework اطلاعات در بانک اطلاعات ثبت شده، تغییر یافته و واکشی می‌شود.

بانک اطلاعاتی این سامانه بصورت CodeFirst است اما بدلیل استفاده از ویو در آن باید بعد از ایجاد شدن آن اسکریپت ویوها که در ضمیمه مستند استقرار ایت اجرا گردد.

۱-۸-۳- لایه کسب و کار

در این لایه کدهای مربوط به کسب و کار برنامه نوشته شده است. این لایه شامل برخی از کدهای کسب و کار است.

۱-۸-۳- توضیح بخش Common

این پروژه یک کتابخانه عمومی است که شامل برخی ابزارها و کدهای عمومی، ترجمه متنها و ابزارهای کمکی کدها است.

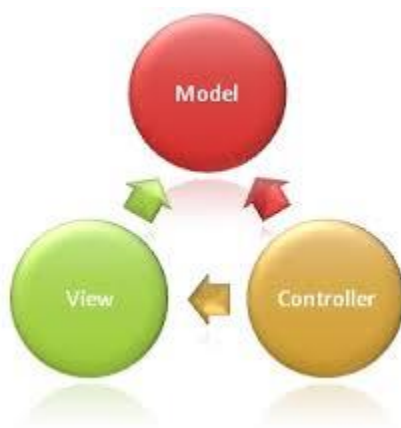
۱-۸-۴- فناوری مورد استفاده

این سامانه، تحت وب بوده و با فناوری ASP.net MVC پیاده‌سازی شده است. این فناوری یک چارچوب بوده که بر پایه قالب طراحی^۱ MVC^۲ ایجاد شده است.

۱-۸-۵- مزایای استفاده از ASP.Net MVC

قبل از توضیح درباره مزایای این فناوری ابتدا درباره قالب طراحی MVC توضیحی ارائه می‌شود.

MVC مخفف سه کلمه Model, View, Controller است. این قالب یک قالب طراحی لایه نمایش است که از سه قسمت ظاهر، موجودیت کنترل‌گر تشکیل شده است. مزیت این نوع طراحی این است که وظیفه هر قسمت به خودش داده می‌شود که این کار انعطاف‌پذیری تغییر را بالا می‌برد و آزمودن و خطایابی را ساده می‌کند. این نوع طراحی ضمن این که به ما امکان می‌دهد که به راحتی برای لایه نمایش، آزمون کننده خودکار ایجاد کنیم امکان اعمال امنیت را بر روی داده‌های موجودیت را فراهم می‌کند که این امر خود موجب بالا رفتن امنیت نرم‌افزار خواهد شد.



شکل ۱-۱۳: شمای طراحی MVC

^۱. Design Pattern

^۲. Model View Controller

۱-۸-۶- لایه مدیریت داده‌ها

این لایه، عملیات مربوط به واکنشی، ذخیره و مدیریت داده‌ها را بر عهده دارد.

۱-۸-۶- شرح کنترلرهای

ردیف	نام	شرح
۱	Account Controller	این کنترلر وظیفه مدیریت سطوح دسترسی کاربران از جمله ایجاد، تغییر گذارواژه، تایید گذارواژه فعال و غیر فعال کردن کاربر را بر عهده دارد.
۲	ContentManagerController	این کنترلر وظیفه ایجاد و ویرایش محتویات صفحه اول، متن رایانامه ها، عکسهای گردان، عکس صفحه اول را بر عهده دارد.
۳	CustomReportEntityController	این بخش مدیریت گزارشات سفارشی که توسط مدیر سامانه بارگذاری می شود را بر عهده دارد.
۴	DashboardController	این بخش وظیفه مدیریت و کنترل داشبورد صفحه اول را بر عهده دارد.
۵	EditorController	مدیریت ویرایشگر را بر عهده دارد.
۶	ErrorController	مدیریت خطاهای سامانه را بر عهده دارد.
۷	HomeController	کنترلر صفحه اول
۸	LibrariesController	کنترلر مدیریت عملیات کتابخانه ها
۹	LibrarySurveyPeriodController	کنترلر مدیریت دوره نظر سنجی کتابخانه ها
۱۰	OrganizationController	مدیریت اطلاعات سازمانها
۱۱	ReportController	مدیریت گزارشات
۱۲	ResponderSurveyController	کنترلر مدیریت پاسخنامه و نظر سنجی
۱۳	SliderController	کنترلر عکسهای لغزان. وظیفه اضافه ویرایش و حذف را دارد.
۱۴	SurveyPeriodGalleryController	مدیریت عکسهای گزارشات
۱۵	SurveyPeriodsController	مدیریت دوره نظر سنجی

۱-۸-۷- فناوری مورد استفاده

عنصر اصلی این لایه ^۱Entity Framework ORM است. که ابزاری برای نگاشت جداول رابطه‌ای بانک اطلاعاتی به اشیاء است. این ابزار به ما کمک می‌کند که چهار عمل اصلی داده (ایجاد، ویرایش، حذف، واکشی) را انجام دهیم و داده‌ها را در قالب موجودیت‌های شیء‌گرایی در اختیار داشته باشیم.

۱-۸-۸- موتور پایگاه داده‌ها^۲

موتوری که برای مدیریت پایگاه داده‌ها مورد استفاده Microsoft SQL Server 2014 است. این موتور پایگاه داده‌ها ساخت شرکت مایکروسافت است.

۱-۸-۸- تکنولوژی front-end

این سامانه برای ارائه ظاهر فرم‌ها از مولفه‌های Kendoui استفاده نموده است که آن هم مبتنی بر JQuery و Bootstrap است.

۱-۹- گزارش‌ها

در این بخش، سیاهه گزارش‌ها ارائه شده و شرح داده می‌شود.

^۱. Object Relational Mapping

2. Database Engine

فصل دوم

مستند استقرار سامانه

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه

(رَف)

۲-۱- مقدمه

برای استقرار و پشتیبانی سامانه لازم است مستند زیر مطالعه شود:

جدول ۲-۱: نسخه برنامه و پیش‌نیازها

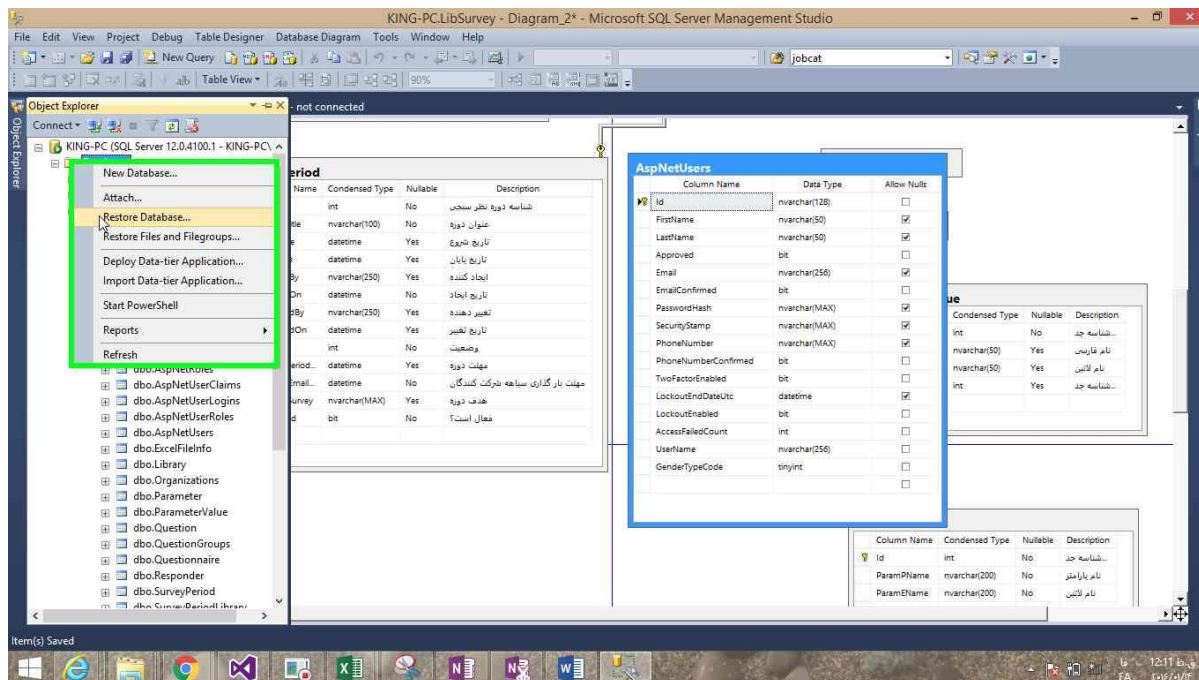
عنوان نرم‌افزاری که باید روی سرور نصب شود.	نسخه	نوع نرم‌افزار	وظیفه
Microsoft .Net Framework	۴/۵	نرم‌افزار	فراهم کردن کتابخانه‌های چارچوب .net. برای اجرای برنامه‌هایی که بر پایه آن توسعه یافته است.
Microsoft SQL Server	۲۰۱۴	سرویس	موتور بانک اطلاعاتی که مدیریت بانک اطلاعاتی نرم-افزار را بر عهده دارد.
Microsoft ASP.NET MVC	۵	نرم‌افزار	فراهم کردن کتابخانه‌های چارچوب .net. برای اجرای برنامه‌های تحت وب توسعه یافته بر پایه آن.

۲-۲- نحوه نصب بانک اطلاعاتی

در این بخش نحوه نصب بانک اطلاعاتی به صورت گام به گام نمایش داده می‌شود:

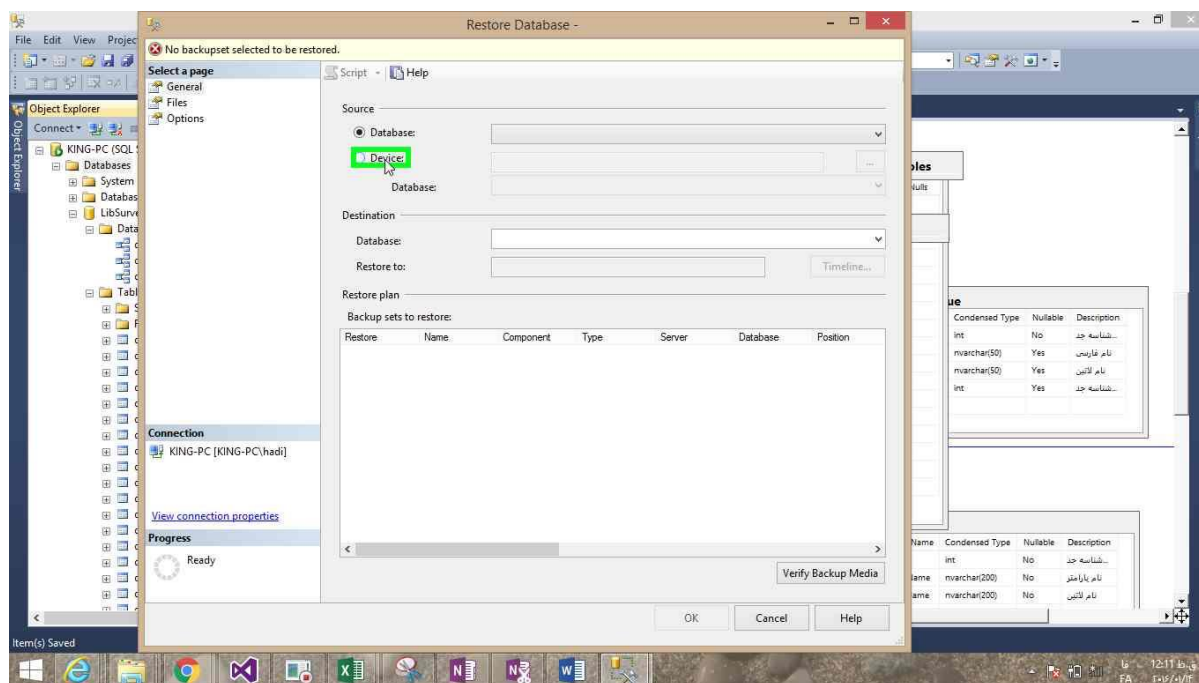
طراحی و ساخت ... ۱۳۰

۱) ابتدا از قسمت Object Explorer بر روی آن راست کلیک کرده و سپس بر روی Restore Database کلیک می کنیم.

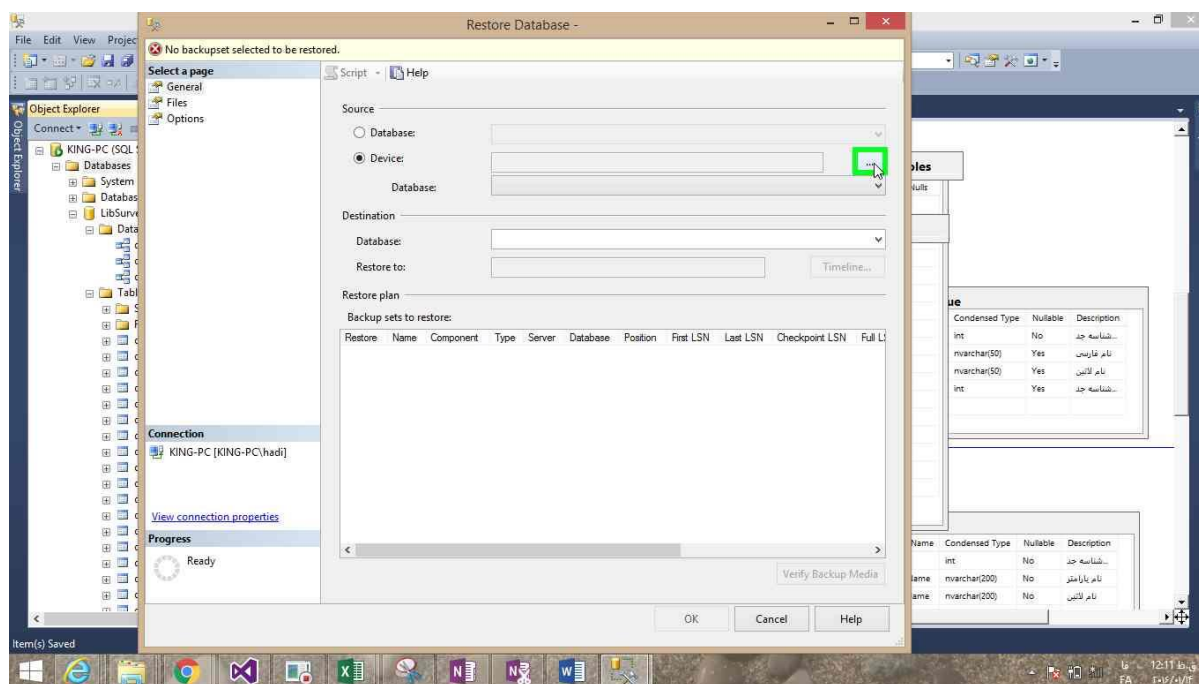


۲) در این دیالوگ فایل بانک اطلاعاتی انتخاب می شود.

طراحی و ساخت ... ۱۳۱

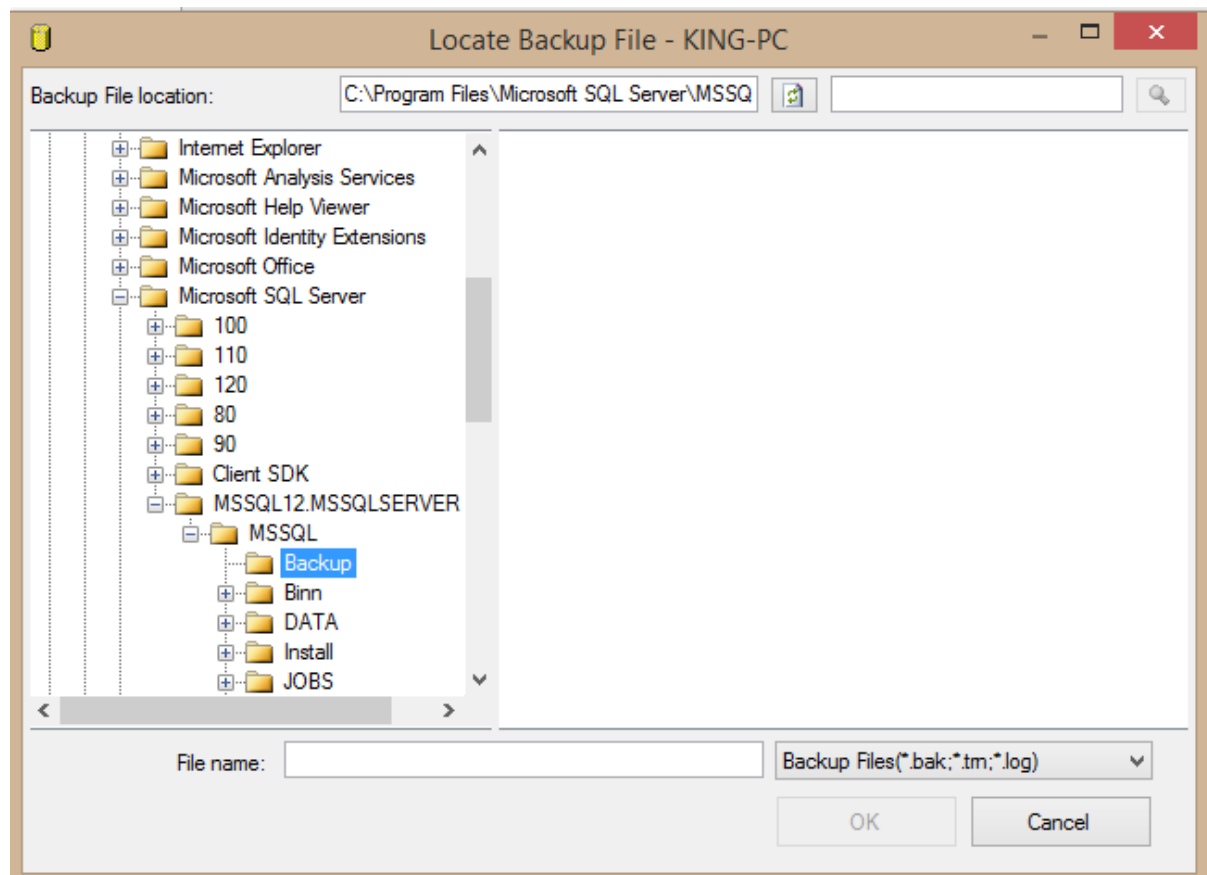
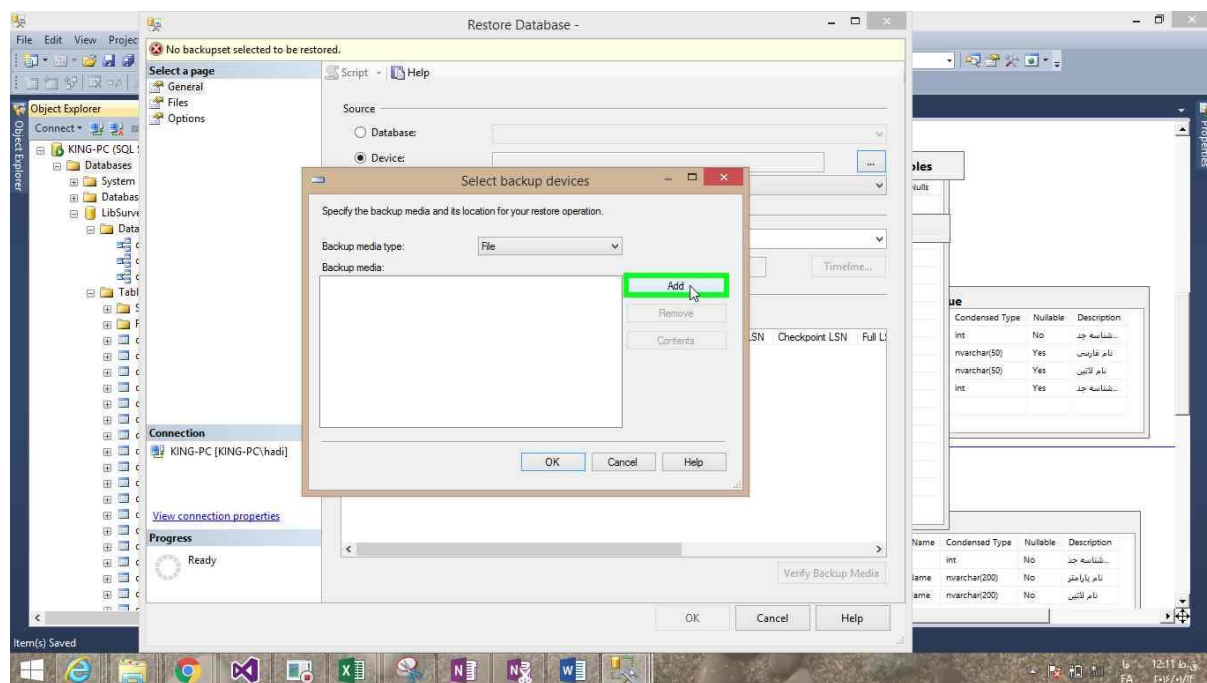


۳) در این بخش تیک Device را انتخاب کرده و کلید پیمایش فایل را انتخاب می کنیم.



۴) در این بخش فایل پشتیبان را انتخاب و تأیید می کنیم و سپس نسخه پشتیبان با موفقیت بازنشانی می شود.

طراحی و ساخت ... ۱۳۲

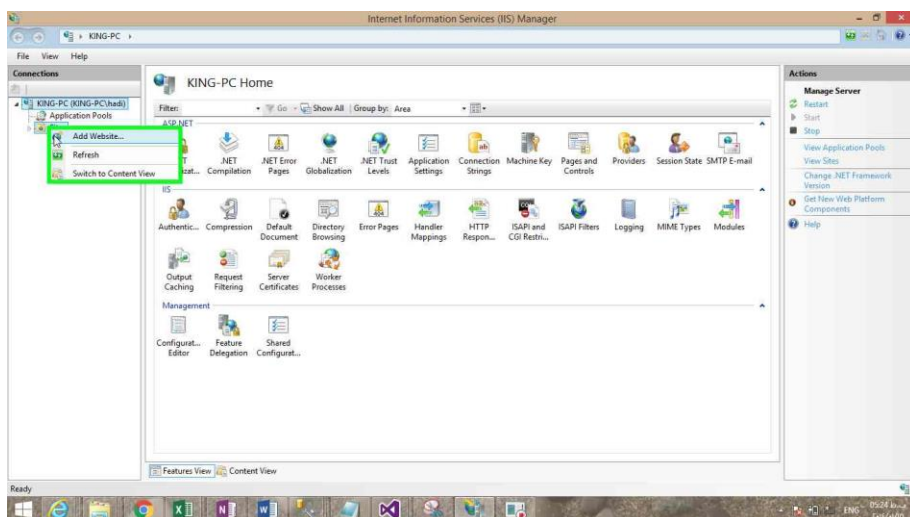


۲-۳- استقرار سامانه

برای این کار بک فولدر بانام LibSurvey در اختیار شما قرار می گیرد که شامل فایل های برنامه است. برای نصب برنامه یک سایت در سرویس دهنده اینترنت ایجاد شده و مسیر اجرای آن به این فولدر تعیین می شود.

مراحل نصب به روش زیر است:

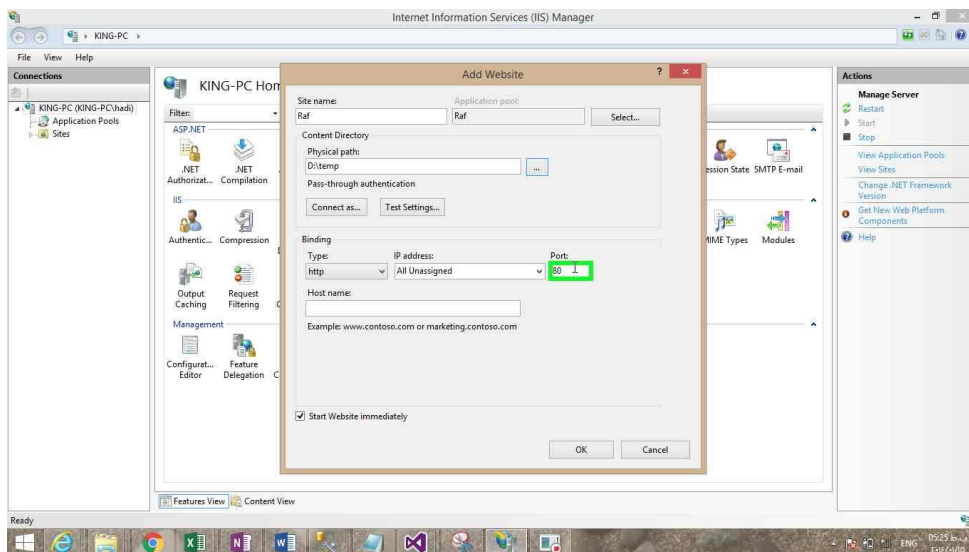
۱) ابتدا برنامه IIS را باز کرده و یک سایت جدید ایجاد می کنیم.



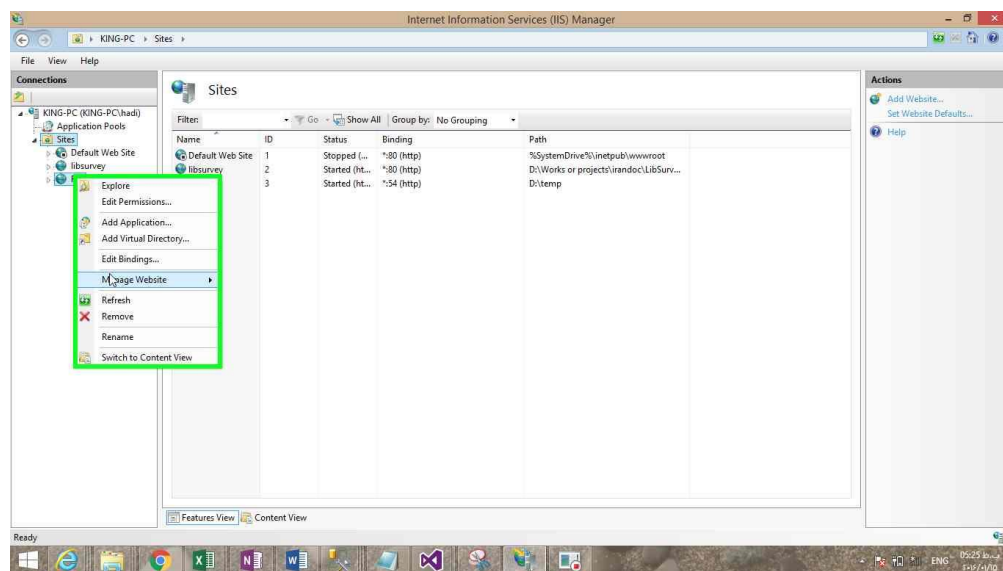
۲) در این مرحله نام سایت، محل قرار گیری فایل های آن و پورتی که سایت باید با آن پیمایش شود مشخص می شود.

طراحی و ساخت ... ۱۳۴

(۳) سپس روی دکمه OK کلیک کرده و سایت ایجاد می‌شود.



(۴) برای اینکه از نصب درست سامانه اطمینان یابیم، در لیست سایت‌ها بر روی سایتی که تازه ایجاد شده راست کلیک کرده و Browse را انتخاب می‌کنیم.



۴-۲- تنظیمات Web.config

۴-۲-۱- Connection String

```
<connectionStrings>
<add name="DefaultConnection" connectionString="Data Source=.;Initial
Catalog=LibSurvey;Integrated Security=True" providerName="System.Data.SqlClient" />
<add name="LibSurveyDb" connectionString="data source=.;initial
catalog=LibSurvey;integrated
security=True;MultipleActiveResultSets=True;App=EntityFramework"
providerName="System.Data.SqlClient" />
<add name="ReadOnlyLibSurvey"
connectionString="metadata=res://*/LibSurveyReadOnlyDb.csdl|res://*/LibSurveyReadOnly
Db.ssdl|res://*/LibSurveyReadOnlyDb.msl;provider=System.Data.SqlClient;provider
connection string=&quot;data source=.;initial catalog=LibSurvey;integrated
security=True;multipleactiveresultsets=True;application name=EntityFramework&quot;;"
providerName="System.Data.EntityClient" />

</connectionString
```

در این بخش **Connection String** وجود دارد که به شرح زیر است:

۱) **DefaultConnection**: این بخش برای اتصال به بانک اطلاعاتی امنیت هست. این برنامه همان بانک اطلاعاتی

LibSurvey است.

۲) **LibSurveyDb**: این بخش برای اتصال به بانک اطلاعاتی اصلی برنامه است.

۳) **ReadOnlyLibSurvey**: این بخش برای اتصال به بانک اطلاعاتی اصلی برنامه است.

فصل سوم

مستند راهنمای استفاده از سامانه

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه

(رَف)

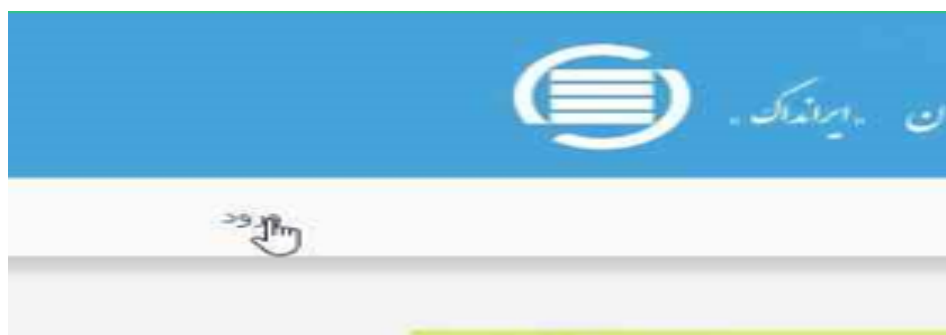
۳-۱- مقدمه

این مستند نحوه استفاده و مدیریت سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه (رَف) را شرح می‌دهد. این سامانه سه نوع کاربر دارد که به ازای هریک راهنما نوشته می‌شود.

۳-۲- ورود به سامانه

مدیر سامانه و مدیر کتابخانه، برای انجام عملیات لازم است که وارد سامانه شوند. لذا فرم لاگین (مانند فرم زیر) را باز کرده و وارد سامانه می‌شوند:

(۱) کلیک بر روی کلید ورود



(۲) ثبت نام کاربری و کلمه عبور

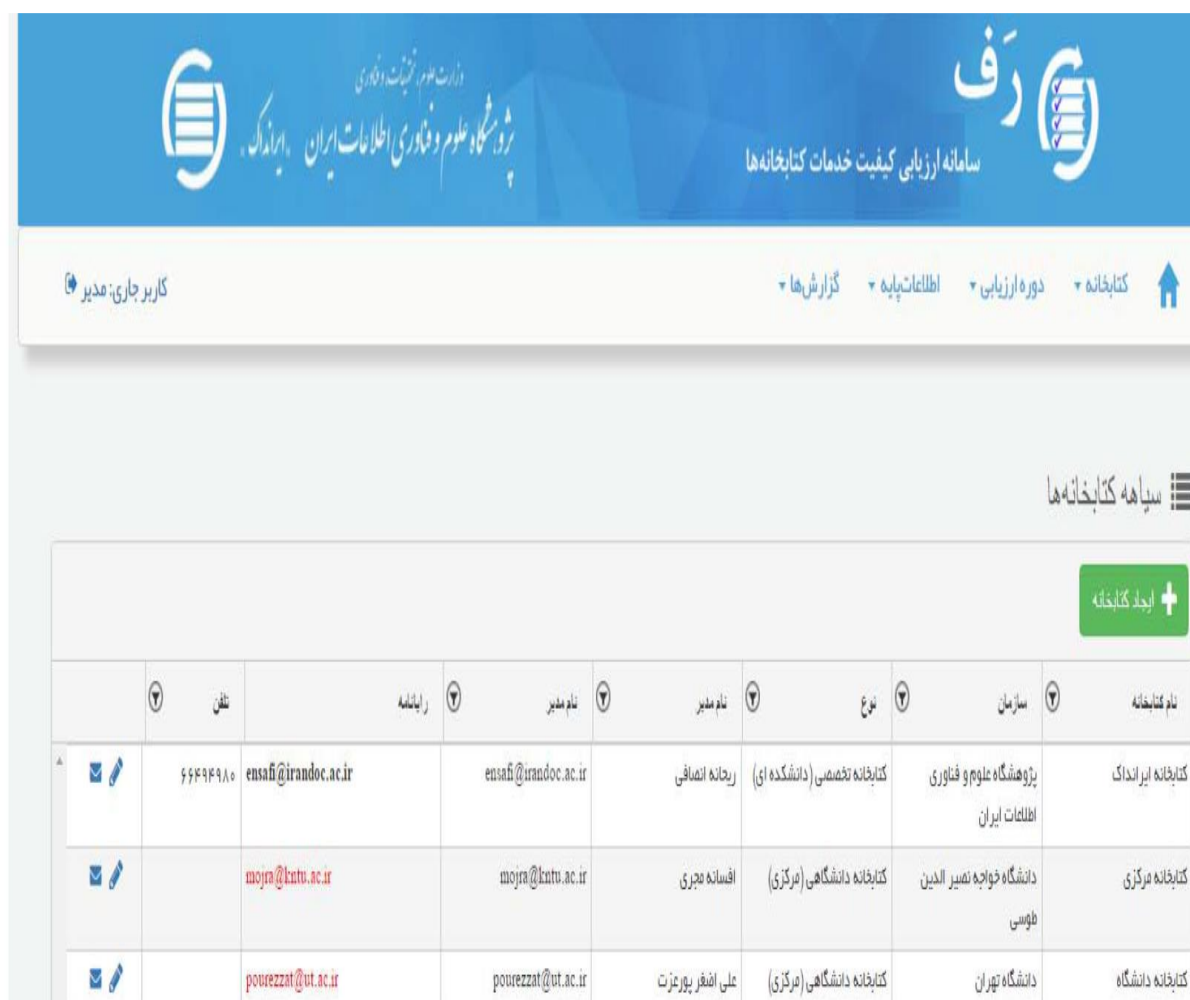


۳-۳- کتابخانه

۳-۳-۱- سیاهه کتابخانه‌ها

سیاهه کتابخانه را نمایش می‌دهد. این سیاهه حاوی اطلاعات کتابخانه‌ها و مدیر آن‌ها است.

لازم به ذکر است که رنگ رایانامه قرمز به معنای عدم دریافت آن‌ها توسط مدیر کتابخانه است.



نام کتابخانه	سازمان	نوع	نام مدیر	نام مدیر	رایانامه	تلفن	
کتابخانه ایراندک	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران	کتابخانه تخصصی (دانشکده ای)	ریحانه انصافی	ensafi@irandoc.ac.ir	ensafi@irandoc.ac.ir	۶۶۴۹۴۹۸۰	
کتابخانه مرکزی	دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی	کتابخانه دانشگاهی (مرکزی)	افسانه مجری	mojra@kntu.ac.ir	mojra@kntu.ac.ir		
کتابخانه دانشگاه	دانشگاه تهران	کتابخانه دانشگاهی (مرکزی)	علی اشرف پورعزت	pourezzat@ut.ac.ir	pourezzat@ut.ac.ir		

شکل ۳-۱: سیاهه کتابخانه‌ها

۳-۲-۱ ایجاد کتابخانه

با انتخاب این دگمه فرمی به شکل زیر باز می شود:

Email	رایانامه مدیر کتابخانه		نام کتابخانه
	مدیر	انتخاب کنید...	نوع کتابخانه
	نام خانوادگی	انتخاب کنید...	سازمان
۴۱-۶۶...	تلفن		تعداد اعضا
انتخاب کنید...	جنس		نشانی

شکل ۳-۲: ایجاد کتابخانه

در فرم بالا اطلاعات کتابخانه و مدیر آن وارد شده و کلید ذخیره انتخاب می شود. در صورت صحیح بودن اطلاعات وارده، در فرم سیاهه کتابخانه ها نمایش داده می شود. سپس متن دعوت نامه به رایانامه مدیر کتابخانه ارسال می شود.

اگر اطلاعات کافی نباشد رنگ کنترل ها قرمز شده و خطا می دهد.

Email	رایانامه مدیر کتابخانه		نام کتابخانه

۳-۳-۳- دگمه‌های روی سیاهه

(۱) ارسال مجدد رایانامه



(۲) ویرایش کتابخانه



۳-۳-۴- فرم ویرایش

با انتخاب دگمه ویرایش، فرمی به شکل زیر باز می‌شود و به ما اجازه ویرایش اطلاعات کتابخانه و نیز مدیر آن را می‌دهد.

نکته: در صورت تغییر رایانامه مدیر کتابخانه، باید نام کاربری وی فعال شود لذا یک رایانامه به او ارسال می‌شود.

رایانامه مدیر کتابخانه	hadi.nasehi@hotmail.com	نام کتابخانه	کتابخانه دانشگاه امیرکبیر
مدیر	هادی	نوع کتابخانه	کتابخانه ملی
نام خانوادگی	نامحی	سازمان	دانشگاه امیرکبیر
تلفن	۴۴۵۵۶۶۳۳	تعداد اعضا	
جنس	مرد	نشانی	ایران

شکل ۳-۳: فرم ویرایش کتابخانه

۳-۴- دوره ارزیابی

۳-۴-۱- سیاهه ارزیابی

در فرم سیاهه، دوره‌های تعریف شده قبلی و اطلاعات ارزیابی و وضعیت آن نمایش داده می‌شود.

ایجاد					
عنوان نظر سنجی	تاریخ ایجاد	تاریخ شروع	تاریخ پایان	وضعیت دوره	
دوره تستی الان 1	1394/10/18			 	 
دوره تستی الان 1	1394/10/18			 	 
نظر سنجی دی ماه 94	1394/10/16			 	 
دوره تست 456	1394/10/15			 	 
تستی 123456	1394/10/14	1394/10/15		 	 
نظر سنجی تستی 3	1394/10/14	1394/10/15		 	 
نظر سنجی تستی	1394/10/5	1394/10/11		 	 
دوره تستی جدید	1394/10/4	1394/10/5		 	 

شکل ۳-۴: سیاهه دوره‌های ارزیابی

معنای آیکن‌های روی سیاهه

وضعیت دوره:

- شروع نشده



- ناتمام



- خاتمه یافته



وضعیت فعالیت

- فعال



- غیرفعال



۳-۴-۲- ایجاد دوره

در این فرم اطلاعات دوره را وارد و کتابخانه را انتخاب کرده و در انتها روی تأیید کلیک می‌کنیم.

با ایجاد دوره یک رایانامه به مدیران کتابخانه فرستاده می‌شود که در ارزیابی شرکت نمایند.

دیر 1394

هفته ششم یک دو سه چهار پنج جمعه

4 3 2 1 40
 11 10 9 8 7 6 5 41
 18 17 16 15 14 13 12 42
 25 24 23 22 21 20 19 43
 30 29 28 27 26 44

انتخاب تاریخ

رایانامه	نام مدیر کتابخانه	نوع	نام کتابخانه
hadi.nasehi@hotmail.com	نامحی	کتابخانه ملی	کتابخانه دانشگاه امیرکبیر
h.nasehi@sep.ir	بیات	کتابخانه ملی	کتابخانه دانشگاه امیرکبیر
lvd@hh.com	ldfufjhf	کتابخانه ملی	کتابخانه دانشگاه امیرکبیر
hh@bb.com	حمیدی	کتابخانه ملی	کتابخانه مرکزی
m.rabie@irandoc.ac.ir	ریعی	کتابخانه دانشگاهی (مرکزی)	کتابخانه دانشگاه شهید بهشتی

انصراف

ثبت

شکل ۳-۵: فرم ایجاد ارزیابی

۳-۴-۳- ویرایش دوره

در این فرم اطلاعات دوره را می‌توان ویرایش کرده و نیز کتابخانه‌هایی را جهت ارزیابی به دوره افزود:

عنوان دوره تستی الان 1

هدف

مهرت بارگذاری رایانامه‌ها 1394/10/30

توجه: اگر تیک کتابخانه‌ای برداشته شود اعمال نخواهد شد. زیرا در این مرحله امکان حذف کتابخانه‌ای وجود ندارد.

نام کتابخانه	سازمان	نوع	نام مدیر کتابخانه	رایانامه
کتابخانه دانشگاه امیرکبیر	دانشگاه امیرکبیر	کتابخانه ملی	نامحی	hadi.nasehi@hotmail.com
کتابخانه	دانشگاه امیرکبیر	کتابخانه ملی	بیات	h.nasehi@sep.ir
gsaghj	دانشگاه امیرکبیر	کتابخانه ملی	ldfufjhf	lvd@hh.com
کتابخانه مرکزی	دانشگاه تهران	کتابخانه ملی	حمیدی	hh@bb.com
کتابخانه دانشگاه شهید بهشتی	دانشگاه تهران	کتابخانه دانشگاهی (مرکزی)	ربعی	m.rabie@irandoc.ac.ir

انصراف ذخیره

شکل ۳-۶: ویرایش دوره

۳-۴-۵- مدیریت دوره

در این فرم می‌توان عملیات زیر را روی دوره اعمال کرد:

- فعال کردن دوره / غیر فعال کردن دوره
- شروع دوره
- بستن دوره

مدیریت دوره

توجه: فقط کتابخانه‌هایی که یک ایمیل مجاز بارگذاری کرده‌اند مجاز به شرکت در نظرسنجی هستند.

عنوان نظرسنجی

دوره تستی الان 1

مهلت بارگذاری رایانامه ها

1394/10/30

وضعیت دوره

شروع نشده

وضعیت فعالیت

فعال

تاریخ ایجاد

1394/10/18

تعداد کتابخانه‌های مجاز

1

تاریخ شروع

--

نمایش کتابخانه‌های مجاز

نمایش همه کتابخانه‌ها

شروع دوره

غیر فعال کردن دوره

برگشت به لیست دوره

لیست کتابخانه‌ها

کتابخانه	وضعیت بارگذاری رایانامه‌ها	تعداد رایانامه‌های معین	تعداد رایانامه‌های نامعین	تعداد ناممات	نما
کتابخانه دانشگاه امیرکبیر	بارگذاری شده	1	0	0	1

شکل ۳-۷: مدیریت دوره ارزیابی

۳-۵- سازمان

از منوی اطلاعات پایه، در صورت انتخاب سازمان، فرم زیر نمایش داده می‌شود این فرم امکان ایجاد، ویرایش و حذف سازمان را فراهم می‌کند:

ایجاد	
عنوان	
دانشگاه امیرکبیر	ورایش  حذف 
دانشگاه تهران	ورایش  حذف 
دانشگاه خواجه نصیر الدین طوسی	ورایش  حذف 
دانشگاه علم و صنعت	ورایش  حذف 

شکل ۳-۸: فرم سازمان

۳-۶- دوره‌های ارزیابی کتابخانه

برای مشاهده این فرم باید با نام کاربری کتابخانه، وارد سامانه شویم.

از فرم دوره ارزیابی، دگمه وضعیت کتابخانه در دوره ارزیابی را انتخاب کرده، فرمی به شکل زیر باز می‌شود.

عنوان دوره	وضعیت بارگذاری رایانا...	وضعیت دوره	زمان بارگذاری رایانامه‌ها	مهلت بارگذاری رایانامه...	وضعیت ارسال رایانامه	
دوره تستی الان 1	بارگذاری شده	 	1394/10/21 11:42 ب.ظ	1394/10/30	خطا در ارسال	 
دوره تستی الان 1	بارگذاری نشده	 		1394/10/30	خطا در ارسال	 
نظر سنجی دی ماه 94	بارگذاری نشده	 		1394/11/1	ارسال شده	 
دوره تست 456	بارگذاری نشده	 		1394/10/30	ارسال شده	 
تستی 123456	بارگذاری شده	 	1394/10/15 12:55 ق.ظ	1394/10/23	ارسال شده	 
نظر سنجی تستی 3	بارگذاری شده	 	1394/10/14 11:56 ب.ظ	1394/10/30	ارسال شده	 
نظر سنجی تستی	بارگذاری نشده	 		1394/10/30	ارسال شده	 
دوره تستی جدید	بارگذاری نشده	 		1394/10/30	ارسال شده	 
همین دوره	بارگذاری نشده	 		1394/10/30	ارسال شده	 

شکل ۳-۹: فرم دوره ارزیابی در کتابخانه

۳-۶-۱- بارگذاری رایانامه

با کلیک روی دکمه  فرم کتابخانه در دوره ارزیابی باز می شود.

فرم بارگذاری رایانامه ها



شکل ۳-۱۰: فرم بارگذاری رایانامه

(۱) دریافت فایل نمونه

(۲) تکمیل فایل نمونه و بارگذاری

رایانامه	تعداد رایانامه وارد شده	راهنما
h.nasehi@irandoc.ac.ir	1	این فایل برای ورود رایانامه شرکت کنندگان در نظر سنجی کتابخانه ها است.
		خواهشمند است رایانامه ها را در ستون A به ترتیب وارد نمایید. و در بین سطرها

شکل ۳-۱۱: فایل نمونه

۳) نمایش رایانامه‌ها در سیاهه

دریافت فایل نمونه

C:\fakepath\emailList (11).xlsx

نام فایل	emailList (11).xlsx	تاریخ و ساعت بارگذاری	--	تعداد رایانامه درست	2	تعداد رایانامه نادرست	0				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">رایانامه</th> <th style="width: 50%;">رایانامه صحیح است؟</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>hadi.nasehi@hotmail.com</td> <td>بله</td> </tr> </tbody> </table>								رایانامه	رایانامه صحیح است؟	hadi.nasehi@hotmail.com	بله
رایانامه	رایانامه صحیح است؟										
hadi.nasehi@hotmail.com	بله										

ثبت نهایی

شکل ۳-۱۲: رایانامه‌ها بعد از بارگذاری

۴) ثبت نهایی

۳-۶-۲- شرکت در ارزیابی

این فرم مربوط به کاربر کتابخانه است. کاربر با کلیک روی پیوندی که به رایانامه‌اش ارسال شده به فرم ورود اطلاعات دست می‌یابد. کاربر پس از تکمیل اطلاعات به فرم ارزیابی می‌رسد. در این فرم کاربر گویه‌ها را پاسخ می‌دهد و نهایتاً می‌تواند روی دکمه ثبت نهایی و یا ثبت موقت کلیک کند.

- ثبت موقت: گزاره‌های انتخاب شده ثبت می‌شود.
- اگر همه گزاره‌ها انتخاب نشده باشد سامانه خطا می‌دهد.

محرمانه تلقی می شود.

پیشاپیش از همکاری شما سپاسگزاریم.

لطفاً در پاسخگویی به پرسش‌ها به نکات زیر توجه فرمایید:

📌 منظور از **حداقل خدمات**: سطحی از خدمات است که اگر کتابخانه به شما ارائه کند ناراضی نخواهید بود، اما رضایت کامل شما را حاصل نمی‌کند.

📌 منظور از **سطح مطلوب**: حداکثر سطحی از خدمات است که شما انتظار دریافت آن را دارید، که اگر کتابخانه به شما ارائه کند، کاملاً راضی خواهید بود.

📌 منظور از **سطح دریافتی**: سطحی از خدمات است که شما اکنون از کتابخانه دریافت می‌کنید.

رایانامه h.nasehi@sep.ir

جنس مرد گروه سنی 21 تا 25 سال

میزان کاردانی شغل کارمند تحصیلات

گروه فنی مهندسی مراجعه به کتابخانه هفتگی آموزشی

ادامه

شکل ۳-۱۳: فرم ورود اطلاعات کاربر کتابخانه

رایانامه h.nasehi@sep.ir

جنس مرد گروه سنی 21 تا 25 سال

میزان کاردانی شغل کارمند تحصیلات

گروه آموزشی فنی مهندسی مراجعه به کتابخانه هفتگی

لطفاً بر اساس میزان موافقت یا مخالفت خود به هریک از کوبه‌های زیر امتیاز دهید.

ردیف	گزاره‌های خدماتی کتابخانه	کمینه سطحی که انتظار دارم از کتابخانه دریافت کنم	بیشینه سطحی که انتظار دارم از کتابخانه دریافت کنم	سطح خدماتی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنم
1	کارکنان حس اعتماد را در کاربران القا می‌کنند.	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد
2	کارکنان به هر کاربر توجه ویژه دارند.	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد
3	کارکنان همواره مؤدب هستند.	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد
4	کارکنان با ای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران آماده‌اند.	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد	1: بسیار کم ، 9: بسیار زیاد

تأثیرگذاری خدمات

شکل ۳-۱۴: فرم ارزیابی

۴-۶-۳- کاربران و نحوه تعریف آنها در سامانه:

در این کاربران ما دو سطح کاربر داریم.

۱- کاربر مدیر که هنگام ایجاد سامانه ایجاد می شود

۲- کاربر کتابخانه که هنگام ایجاد کتابخانه این کاربر ایجاد می شود. هنگامی که ما یک کتابخانه تعریف می کنیم. لازم است یک رایانامه برای آن وارد کنیم. این رایانامه بعنوان نام کاربر آن کاربر در نظر گرفته شده و یک رایانامه برای فعال سازی آن به کاربر فرستاده می شود. کاربر کتابخانه هم بعد از دریافت رایانامه بروی پیوند فعال سازی کلیک کرده و نام کاربری خود را فعال می کند.

۵-۶-۳- نمایش گزارش نتایج ارزیابی

پس از اعلام پایان دوره ارزیابی توسط مدیر سیستم، وی می تواند با مراجعه به بخش گزارش ها و انتخاب سال و دوره ارزیابی و نتایج را مشاهده و در صورت تمایل عکس گرفته و یا نتایج را در قالب اکسل دریافت نماید.



شکل ۳-۱۵: جدول و نمودار فراوانی شرکت کنندگان

علاوه بر مشخصات جمعیت شناختی شرکت کنندگان ، می توان توزیع فراوانی کتابخانه های مختلف در کل فرآیند ارزیابی، درصد مشارکت تخصص های مختلف در ارزیابی، گزارش میانگین گویه ها، گزارش انحراف معیار گویه ها، کیفیت خدمات در هر بعد و در کل و گزارش مقایسه نمره نهایی ارزیابی کتابخانه را مشاهده نمود.

علاوه بر موارد فوق می توان رتبه دانشگاه های شرکت کننده در ارزیابی را نسبت به سایرین مشاهده کرد.

گزارش مقایسه‌ای درصد مشارکت تخصص‌های مختلف در ارزیابی



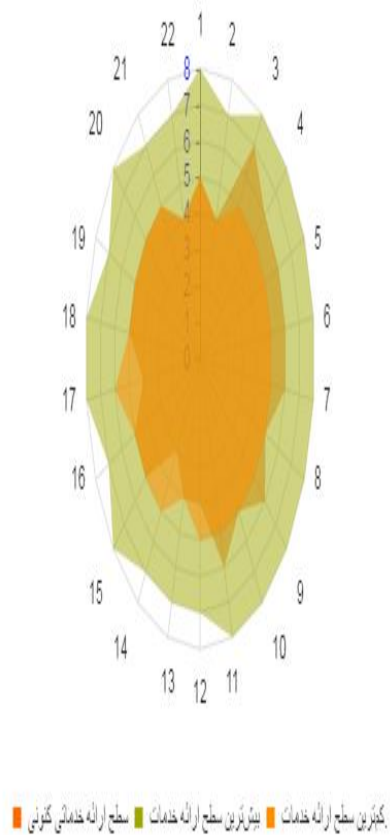
درصد شرکت کنندگان	تعداد شرکت کنندگان	مراجعه به کتابخانه	تعداد کل
تعداد کل: ۴۲			
9.52	4	علوم انسانی و اجتماعی	42
21.43	9	علوم پایه	42
2.38	1	علوم کشاورزی	42
61.9	26	فنی مهندسی	42
4.76	2	هنر	42

شکل ۳-۱۶: جدول و نمودار مقایسه درصد مشارکت تخصص‌های مختلف



شکل ۳-۱۷: نمودار کیفیت خدمات در هر بعد و در کل

گزارش میانگین گویه‌ها



شکل ۳-۱۸: گزارش میانگین گویه‌ها