

بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه های دانشگاهی ایران با رویکرد فراترکیب

محسن نیازی^۱

علی فرهادیان^۲

فاطمه سادات هاشمی علی آبادی^۳

محمد علائی آرانی^۴

محمد کارکنان نصرآبادی^۵

چکیده

کتابخانه های دانشگاهی سازمان های خدماتی هستند که رسالت اصلی آنها پیوند جامعه دانشگاهی با دانش از طریق ارائه خدمات کارآمد است. این خدمات باید در هماهنگی هر چه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران که برخاسته از ظهور فناوری های نوین و تولید فزاینده اطلاعات است، با بهترین کیفیت ارائه شوند. کیفیت خدمات سازوکاری را فراهم می کند تا اطمینان حاصل کنیم که کتابخانه رسالت خود را به خوبی انجام داده است. البته سنجش کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه ها نیز دشواری ها و ناهمگونی های خاص خود را دارد؛ بررسی های پژوهش نشان می دهد که در هیچ یک از مدل های ارزیابی و نیز مطالعات کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه ها، معیارهایی که برای توانمندسازی و ارتقاء عملکرد کلی کتابخانه های دانشگاهی (در تمام ابعاد سنتی، الکترونیکی و دیجیتالی) کلیدی و محرک هستند، جامعیت ندارند. از طرفی با پیدایش خدمات الکترونیکی و دیجیتالی فناوری محور و ضرورت فراگیری مهارت های وابسته، کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه های دانشگاهی شکل متفاوتی به خود گرفته اند. لذا برای درک صحیح تر از وضعیت کتابخانه های دانشگاهی، شناسایی و ارتقاء خدماتی که مستلزم توجه بیشتری است، به معیارهای جامع تری نیاز است؛ و از آنجا که برخی پژوهشگران از جمله اسفندیاری مقدم و بیات (۱۳۸۷) معتقدند رویکردهای چندگانه، بسیار بهتر می تواند نیازهای کاربران را شناسایی و ارزیابی کنند، به نظر می رسد تلفیق معیارها و مؤلفه های مدل ها و مطالعات حوزه کیفیت بتواند مفید باشد. لذا در این پژوهش، با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه های دانشگاهی می باشد که روش تحقیق مورد استفاده روش فراترکیب بوده است. فراترکیب (متاسنتر) روشی کیفی مبتنی بر مرور سیستماتیک مطالعات کتابخانه ای برای شناختی ژرف پیرامون پدیده مورد مطالعه است. این روش یک روش تحقیق کیفی محسوب می شود که ابزار گردآوری داده های آن مطالعات کتابخانه ای و بررسی پیشینه پژوهش است. در این پژوهش، تعداد ۳۱۱ مقاله نمایه شده در پایگاه های اطلاعات علمی داخلی و در بازه زمانی ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۱ با موضوع کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه های دانشگاهی مورد بررسی قرار گرفته است. پس از بررسی های انجام شده ۵۹ مقاله انتخاب گردیدند که از این تعداد مقاله منتخب، پنج معیار مهم و مؤثر بر کیفیت، استخراج و در قالب الگویی نظام مند جمع بندی و ارائه شده است. نتایج این پژوهش عوامل نیروی انسانی، منابع و خدمات اطلاعاتی، تسهیلات، مدیریت اجرایی و

۱. استاد گروه علوم اجتماعی، دانشگاه کاشان

۲. استادیار گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه کاشان

۳. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه کاشان fshashemi2014@gmail.com

۴. دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی، مدرس دانشگاه کاشان alaee62@gmail.com

۵- دکتری رفاه اجتماعی- دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول) m.karkonan@kashanu.ac.ir

منابع مالی را در ارتقاء کیفیت خدمات و اثربخشی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی مؤثر می‌داند. هم‌چنین بررسی‌ها نشان می‌دهد در زمینه تأثیر مؤلفه‌ها و توانایی‌های مدیریتی بر کیفیت و اثربخشی عملکرد و نیز تأثیر منابع مالی و تأمین اعتبار در ارتقاء عملکرد و موفقیت کتابخانه‌های دانشگاهی در تحقق اهداف و رسالتشان، پژوهش‌های چندانی انجام نشده است.

کلیدواژه: کیفیت خدمات، کیفیت عملکرد، ارزیابی عملکرد، عملکرد کتابخانه، کتابخانه‌های دانشگاهی، فراترکیب

مقدمه

با گسترش علم و فن آوری و به کارگیری انواع فن آوری‌ها در سازمان‌های مختلف، از جمله کتابخانه‌ها، دنیای جدیدی پیش روی کاربران گشوده شده است تا در حداقل زمان ممکن به بهترین و باکیفیت‌ترین اطلاعات دست یابند. از آنجا که اطلاعات باعث خلق دانایی می‌شود در دنیایی که در آن رقابت روز به روز افزایش می‌یابد، کلید نگه‌داری مزیت رقابتی پایدار، کیفیت بالای خدمات ارائه شده است و کیفیت بالا موجب افزایش رضایت کاربران می‌شود. لذا با توجه به اهمیت ارائه خدمات با کیفیت در کتابخانه‌ها و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، ارتقاء سطح کیفیت خدمات از دغدغه‌های مهم کتابخانه‌ها است؛ که در این زمینه مطالعات متعددی نیز صورت گرفته است. با بررسی‌های صورت گرفته می‌توان مطالعات انجام شده در حوزه کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها را به چهار دسته تقسیم کرد: دسته اول پژوهش‌هایی است که برای ارزیابی کیفیت خدمات سنتی هستند و در کتابخانه‌ها به طور عمده با استفاده از ابزارهای سروکوال و لیب‌کوال انجام شده‌اند؛ دسته دوم پژوهش‌های حوزه کیفیت خدمات الکترونیکی هستند که به مفاهیم نظری و شناسایی ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی پرداخته‌اند و برخی از آنها به طراحی ابزارهایی برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی منجر گردیدند؛ دسته سوم پژوهش‌هایی هستند که به مطالعه ابزارها و مدل‌های کیفیت‌سنجی کتابخانه‌ها پرداخته‌اند و در نهایت دسته چهارم مطالعاتی است که به صورت رابطه‌ای به بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها پرداخته‌اند.

کتابخانه‌های دانشگاهی در فرایند رشد و توسعه کشور نقش حیاتی دارند زیرا یکی از پایه‌های بنیادین تحقیق و توسعه، وجود کتابخانه‌های غنی و باکیفیت است که به عنوان پشتیبان خدمات آموزشی و پژوهشی و کانون اصلی تأمین منابع و خدمات اطلاعاتی مورد نیاز محققان و پژوهشگران محسوب می‌شوند (زمانی و اله‌دادیان، ۱۳۸۶)؛ مشروط بر این که هم روزآمد بوده و هم از لحاظ کمی و کیفی جوابگوی نیازهای رو به رشد جامعه استفاده‌کننده باشند.

تأمین منابع اطلاعاتی و ارائه خدمات متناسب با نیازهای کاربران، بهبود شیوه‌های فرایند کار در کتابخانه و استفاده مطلوب از تمام منابع مالی، انسانی و اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاهی نه تنها رضایتمندی جامعه استفاده‌کننده را فراهم می‌سازد، بلکه زمینه را برای تحقق اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها مهیا می‌سازد. لذا توجه به مقوله کیفیت خدمات و ارتقاء عملکرد کتابخانه‌ها و ایجاد زمینه‌های استفاده بهینه و اثربخش از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، تضمین‌کننده جامعه‌ای علمی و پژوهشگر است. بنابراین ضرورت دارد مسئولین و محققین توجه ویژه‌ای به کیفیت عملکرد و کارایی و اثربخشی کتابخانه‌های دانشگاهی داشته باشند. تا مطمئن شوند که منابع مالی، انسانی و اطلاعاتی به نحوی کارا و مؤثر در راستای تحقق اهداف سازمان به کار گرفته شده‌اند.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، اکثر پژوهش‌های حوزه کیفیت کتابخانه‌ها بر اساس مدل‌هایی است که تنها به سنجش کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران می‌پردازند و از آنجا که کاربران کتابخانه‌ها تجارب کافی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در مواردی چون استراتژی، بودجه‌بندی، نیروی انسانی، تعهدات کتابخانه و ... ندارند، این مدل‌ها دارای نواقصی است و چون کتابخانه‌های

دانشگاهی عهده‌دار رسالت سنگین خدمتگزاری علمی و پشتیبانی خدمات آموزشی و پژوهشی هستند، باید در زمینه کیفیت خدمات و عملکرد به تمام جنبه‌های فنی، منابع انسانی، منابع مالی، منابع اطلاعاتی و... توجه نمایند تا بتوانند نیازها و علایق کاربران را با فن‌آوری‌های قابل دسترس پیوند زده و منابع دانش و اطلاعات را به شیوه‌های اثربخش مدیریت نمایند.

کتابخانه‌ها به عنوان یکی از نهادها و سازمان‌های خدماتی از این قاعده مستثنا نبوده و باید راهبردهای موفق را برای خدمت به مشتریان با الهام از دنیای کسب و کار، اجرا نمایند. بسیاری از کتابخانه‌های پیشرفته، اکنون امکانات لازم را برای استفاده ۲۴ ساعته و نیز برخورداری از اطلاعات به صورت دیجیتال را برای مشتریان خود فراهم آورده‌اند (میائو و بشام^۱، ۲۰۰۷). خدمت در کتابخانه یک مفهوم اساسی است. کتابخانه‌ها به عنوان مرکز نوآوری، اطلاعات و فرهنگ، نقشی اساسی در یادگیری در طول عمر ایفا می‌کنند. بنابراین، توجه به آن در قالب استانداردهای مناسب و حائز اهمیت، نیازمند توجه ویژه است. کاربران نهایی به عنوان مشتریان این سیستم تلقی شده و تمرکز خدمات کتابخانه نیز بر روی آنها قرار دارد (فیلز^۲، ۲۰۰۷).

مرور پیشینه

کیفیت خدمات در کتابخانه

کیفیت خدمات مفهومی عینی و قابل ارزیابی و شناخت است که به منظور ارزیابی عملکرد کتابخانه، به عنوان یک نهاد ارائه دهنده خدمت، به کار می‌رود. کیفیت خدمات، انجام صحیح امور در زمان مناسب، به شیوه‌ای مناسب و برای فرد مناسب با داشتن بهترین نتایج ممکن است (بوث^۳، ۲۰۰۳). از نظر رایت^۴ نیز مفهوم کیفیت خدمات عبارت است از مناسب‌سازی ارائه خدمات برای رسیدن به هدف‌های سازمان، ارائه خدمات مناسب در مکان و زمان مناسب و یا ارائه خدمات مناسب در اولین درخواست.

کیفیت کتابخانه‌ها عموماً به طور سنتی با استفاده از تعداد جلد کتاب، نرخ استفاده، فضای در دسترس آنها و تعداد کارکنان مورد قضاوت قرار می‌گرفت و هرگاه صحبت از کیفیت خدمات می‌شد اصطلاحاتی مانند «مجموعه غنی»، «تنوع مواد» و «تعداد استفاده کنندگان از کتابخانه‌ها» مطرح بود؛ اما از سال ۱۹۸۰ به بعد رویکرد ارزیابی مبتنی بر نتیجه شروع شد. تاپسیا و گامینی^۵ (۱۹۹۹) معتقدند کیفیت کتابخانه از دیدگاه نتیجه‌گرایی توسط کاربران تعیین می‌شود. کیفیت خدمات کتابخانه به معنای برآوردن نیازهای هر کاربر به طور دقیق، درست، کامل و سریع است (شارما^۶، ۲۰۰۱). مفهوم کیفیت در کتابخانه می‌تواند به وسیله اختلاف بین ادراک‌ها و انتظارات کاربران از عملکرد خدمت تعریف شود (الدمن و ویلز^۷، ۱۹۷۷؛ فرانکلین و نیتسی^۸، ۲۰۰۵؛ ساهو^۹، ۲۰۰۷). به عبارتی رمز دستیابی به کیفیت مطلوب خدمات، ارائه خدمات و عملکردهایی است که مطابق با انتظارات یا حتی فراتر از انتظارات کاربران باشد. با

1. Milao & Bassham

2. Filiz

3. Booth

4. Wright

5. Thapisa & Gamini

6. Sharma

7. Oldman & Wills

8. Franklin & Niteci

9. Sahu

توجه به اینکه ارائه خدمات با کیفیت به کاربران از چالش‌های مهم عصر حاضر است، مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در تلاش هستند تا اندیشه و فرهنگ کاربرمحوری را در سازمان‌های خود توسعه دهند و از طریق تمرکز بر نیازهای کاربران و پاسخ‌گویی صحیح به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (احمدی و حری، ۱۳۸۸).

سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات

ارزیابی کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۸۰ با استفاده از کیفیت خدمات، از چهار دیدگاه متفاوت مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. این دیدگاه‌ها عبارتند از: ۱- هم‌تاز بودن: به معنای عالی بودن و دریافت خدمات در سطحی بالا ۲- با ارزش بودن: کیفیت و ارزش دو ساختار مختلف هستند؛ کیفیت به معنای درک و رفع انتظارات و ارزش به معنای تأکید بر منافع گیرنده است. ۳- انطباق با مشخصات: که به سهولت سنجیده می‌شود، اما کاربران یک خدمت ممکن است از مشخصات درونی آن آگاهی نداشته باشند. ۴- برآورده کردن انتظارات: این تعریف در تمامی بخش‌های خدماتی کاربرد دارد. اکثر محققان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بر دیدگاه اخیر متمرکز شده‌اند (ادواردز و بروان^۱، ۱۹۹۵).

(بوث، ۲۰۰۳) سه رویکرد مختلف اما مکمل برای سنجش کیفیت خدمات ارائه داده است:

رویکرد از بالا به پایین^۲: سنجش کیفیت خدمات سازمان‌ها بر اساس استانداردهای جهانی و آیین‌نامه‌ها. در این رویکرد به استانداردها و فرایندها تأکید می‌شود تا به فعالیتهای سازمان. این رویکرد، همان رویکرد مجموعه‌مداری است. در این رویکرد گردآوری منابع اطلاعاتی برای کتابخانه اهمیت بسیاری داشت و کتابداران می‌گوشیدند در راه تکمیل مجموعه منابع، بر دشواری‌های مجموعه (کمبود فضا، تجهیزات، بودجه، نیروی انسانی و ...) غلبه کنند. در نتیجه، گسترش مجموعه منابع کتابخانه، مستلزم حل مشکلات مرتبط با رویکرد «مجموعه‌مداری» بود. (نتایج این رویکرد تدوین استانداردهایی چون استاندارد انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی و استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است).

رویکرد یک طرفه^۳: سنجش کیفیت خدمات سازمان‌ها بر اساس استانداردهای وضع شده توسط هر کتابخانه و تأکید بر فعالیت‌های انجام شده است نه کارهایی که باید انجام شود. این رویکرد، همان رویکرد وظیفه‌مداری و مأموریت‌مداری است که اصول کار و وظایف شغلی هر یک از کتابداران را به روشنی تعریف و هر یک از کارکنان کتابخانه را به انجام وظایف خود ملزم می‌نماید. با این هدف که موجب تثبیت نظم و نظام کتابخانه گردد و کتابخانه بتواند وظایف خود یعنی اطلاع‌رسانی و اشاعه محتوای منابع اطلاعاتی را به خوبی انجام دهد.

رویکرد از پایین به بالا^۴: سنجش کیفیت خدمات سازمان‌ها بر اساس رضایت مشتری و بازخورد کاربران است. در این رویکرد، تأکید بر انتظارات کاربران است. این رویکرد، همان رویکرد کاربرمحوری است، که نتیجه آن، تدوین مدل‌هایی مانند سروکوآل^۵ و لایب کوآل^۶ است (باباغیبی و فتاحی، ۱۳۸۷).

1. Edwards & Browne

2. Top-down approach

3. Sideways

4. Bottom-up approach

5. Servqual

6. Libqual

در ایران در دهه ۱۳۷۰ ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها مطرح شد. پژوهش‌های اولیه، برخلاف ادعای خود مبنی بر ارزیابی کیفیت خدمات، به سنجش کمی کتابخانه‌ها پرداختند. در دهه ۱۳۸۰ شاهد انتقالی در رویکرد پژوهش‌های ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از رویکرد عینی و کمی به سمت رویکرد کاربرمدار بودیم و این رویکرد برای ارزیابی و سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مورد توجه قرار گرفت (صنعت‌جو و یوسف‌زاده نجدی تبریز، ۱۳۹۴).

ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و افزایش توانایی آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان حاصل نماید. چنین کاری هم برای مدیران سازمان‌ها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حائز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد کتابخانه، نزدیک شدن به هدف‌های غایی یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش کارایی و اثربخشی عملیات کتابخانه می‌باشد (علومی، ۱۳۷۶).

در این راستا، به منظور ارتقای سطح کیفی عملکرد کتابخانه‌ها، در سطح جهان سعی شده ابزارهای مناسبی برای ارزیابی کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها ایجاد شود که خود در عرصه تجارت و بازرگانی برای ارزیابی و اعمال کیفیت خدمات به کار می‌روند. این ابزارها پس از مدتی در کتابخانه‌ها بومی‌سازی و استفاده شدند (اسفندیاری مقدم، رزمی شندی و نوروزی، ۱۳۹۲). مدل‌ها، روش‌ها و تکنیک‌های اشاره شده در جدول شماره ۱ از مصادیق بارز این ابزارها هستند. هر مدل بنا به کارکرد و اهداف خاصی که بر مبنای آن توسعه یافته است، دارای مؤلفه‌ها و عناصری است که در طول زمان شکل گرفته و کامل شده‌اند و بعضاً با یکدیگر هم‌پوشانی دارند و ممکن است در چندین مدل تکرار شده باشند. بیشتر مدل‌ها در حوزه کیفیت خدمات و با رویکرد رضایت مراجعان بوده و از مقوله ارزیابی عملکرد کلی کتابخانه‌ها در سطح کلان خارج است.

جدول شماره ۱- مدل‌ها، ابزارها و استانداردهای به کاررفته در مطالعات حوزه کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها

مدل / تکنیک / روش / ابزار	مؤلفه‌ها	منابع
لیب کوال	تاثیرگذاری خدمات (همدلی، پاسخگویی، اطمینان‌پذیری، قابلیت اعتماد)	اسفندیاری مقدم و باب الحوائجی (۱۳۸۸)؛ نوروزی، عباسی و حیدرنیا (۱۳۹۷)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲)؛ زنجیرچی، صیادی تورانلو و منصور (۱۳۸۸)؛ صحرایی و خاصه (۱۳۹۵)؛ نشاط و دهقانی (۱۳۹۰)؛ اشرفی‌ریزی، کاظم‌پور و شعبانی (۱۳۸۷)؛ میرفخرالدینی، طحاری مهرجردی و زارعی محمودآبادی (۱۳۹۱)؛ باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷)؛ جلالی دیزجی و جباری (۱۳۹۶)
	کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت، تجهیزات مدرن)	
	کتابخانه به عنوان مکان	
دیجی کوال ^۱	قابلیت اعتبار	نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)؛ رحیمی، سلیمانی و هاشمیان (۱۳۹۷)؛ نائیج،
	اطمینان	

1. Digiqua

نوروزی و حمیدی (۱۳۹۱)	جستجو پذیری	ای کوال ^۱
	رضایت کاربران	
	سودمندی	
	قابلیت انجام	
	دسترس پذیری	
	دقت و صحت اطلاعات	
	پیوند فعال	
	پوشش موضوعی	
	قابلیت مرور	
	سامان یافتگی	
	کیفیت اطلاعات	
نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)؛ سعیدا اردکانی، طاهری دمنه و منصوری (۱۳۸۸)	کیفیت تعامل خدمات	ابزار ارزیابی کیفیت وبسایت (وب کوال) ^۲
	قابلیت استفاده	
	سودمندی کتابخانه	
نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)؛	دسترس پذیری	پنج اس. ^۳
	جذابیت	
	روابط دوستانه متقابل	
نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)؛	سامان یافتگی (سازماندهی)	تئوری سه عاملی رضایت کاربر (کانو) ^۴
	نظم و تربیت	
	انطباق	
	پاکیزگی	
	استانداردسازی	
نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)؛ حاصلی، داود و دیگران (۱۳۹۹)	میزان عملکرد خوب یک محصول یا خدمت	گسترش عملکرد کیفیت (کیو اف دی) ^۵
	رضایت کاربران (نیازهای اساسی - نیازهای عملکردی - نیازهای انگیزشی)	
نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)؛ کیانی خوزستانی و رادهی (۱۳۹۴)	خانه کیفیت (میزان عملکرد خوب یک محصول یا خدمت)	سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰
اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)	نظامهای مدیریت کیفیت (مبانی و واژگان)	

1. Equal

2. Webqual

3. 5S

4. Three- factor theory of customer satisfaction (Kano)

5. Quality Function Deployment (QFD)

	نظام‌های مدیریت کیفیت (ملزومات)	۱(۹۰۰۴-۹۰۰۱-۹۰۰۰)
	رضایت‌مندی کاربران (رهنمودهایی برای بهبود عملکرد)	
اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)	دروندها (بودجه، فضا، مجموعه، تجهیزات و کارمندان)	استانداردهای کتابخانه‌های
	بروندها (نمایش عددی کار انجام شده)	آموزش عالی (ای سی آر ال) ^۲
	نتایج (دستاوردها)	
	اعتبار بودجه	
	تخصیص بودجه	
	ساعت فعالیت و ارائه خدمات	
	امانت	
	ساختمان	
	رسانه ها	
	کیفیت و کمیت مجموعه	
	برنامه های خدمات از راه دور	
	دسترسی فیزیکی	
اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)	خطمشی ها	اعتبار سنجی
	حفاظت و امنیت	
	ارزیابی برنامه ها	
	مرجع	
	برنامه ریزی بلندمدت	
	منابع شبکه ای	
	رزرو منابع	
	اشتراک منابع	
	رایانه	
	شرح جزئیات پیشرفت حرفه ای	
	کارمندان	
خادمی زاده، یاری و قنادی نژاد (۱۳۹۷)؛	مهارت اخلاقی - ارزشی	
فرج پهلوی، نوشین فرد و حسن زاده	مهارت عملکردی	
(۱۳۹۱)؛ موسوی فر، طهماسبی لیمونی	مهارت فرایندی	روش ۳۶۰ درجه
و دایی (۱۳۹۵)؛ دائی و دیگران (۱۴۰۰)	مهارت ارتباطی	

1. ISO9000- ISO9001- ISO9004

2. ACRL

مهارت دانش و معلومات حرفه ای		
مهدی زاده فرسنگی، معصومه (۱۳۹۴)	کیفیت محیط خدمات (تجهیزات، دسترسی و مجموعه)	سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه تحت وب (مدل کایرن) ^۱
	کیفیت ارائه خدمات (شخصی سازی، حمایت کاربر، ارتباط با کاربر)	
	کیفیت نتیجه خدمات (اعتبار و استقلال کاربر، مزایای کاربردی، مزایای احساسی)	
سعیدا اردکانی و دیگران (۱۳۹۲)	مالی	کارت امتیازی متوازن
	رشد و یادگیری	
	مشتری	
	فرآیندهای داخلی	

همان طور که پیش تر اشاره شد در گذشته های نه چندان دور، کیفیت کتابخانه مترادف با میزان موجودی آن بود. به معنای دیگر اندازه گیری آن چه کتابخانه دارد کیفیت آن را تعیین می کرد؛ اما در عصر حاضر، اندازه گیری آن چه کتابخانه انجام می دهد از اهمیت بیشتری برخوردار شده است، زیرا کتابخانه تنها برای ارائه خدمات به وجود آمده است (اشرفی ریزی و دیگران، ۱۳۸۷).

در خارج از کشور مطالعات زیادی با هدف بررسی کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه ها صورت گرفته است که از پژوهش های انجام گرفته در این حوزه می توان به موارد زیر اشاره نمود:

یافته های پژوهش درودی و عباسی (۱۳۹۷) نیز نشان می دهد معیارهای مدیریت دانش شامل فرهنگ سازمانی، استراتژی، منابع انسانی و فناوری اطلاعات رابطه مستقیم و معناداری با کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه های عمومی استان کرمان دارند. با به کارگیری معیارهای مدیریت دانش در کتابخانه های عمومی، کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه ها ارتقاء می یابد. در تحلیل رگرسیونی متغیرهای فناوری اطلاعات و استراتژی بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه ها داشته اند.

صادقی آرانی (۱۴۰۱) در پژوهش خود به شناسایی ابعاد و مؤلفه های مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده توسط وبسایت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران به کاربران و همچنین ارائه مدل مناسب برای بررسی تأثیر این کیفیت بر میزان رضایت و وفاداری کاربران با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری پرداخته است و بر اساس نتایج تحقیق راهکارهایی برای بهبود کیفیت خدمات این وبسایت، افزایش رضایت مندی کاربران و در نهایت ماندگاری و وفاداری آنها نسبت به سازمان ارائه نموده است. پژوهشگر در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که با توجه به تأثیر وبسایت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی در رضایت و وفاداری کاربران آنها، بهبود کارا و اثربخش کیفیت محتوایی و ساختاری خدمات الکترونیکی وبسایت کتابخانه ملی، ضمن حفظ منابع سازمانی، ضامن رضایت و ماندگاری مشتریان سازمان است.

با نگاهی به مطالعات پژوهشی می توان دریافت که تاکنون نوشته ها و مقالات متعددی پیرامون کیفیت خدمات و ارزیابی عملکرد کتابخانه ها صورت پذیرفته است که اکثراً با رویکرد خدماتی و از دیدگاه کاربران بوده و بیانگر این است که کیفیت خدمات موجود در کتابخانه ها از دیدگاه کاربران کمتر از انتظارات آنان بوده است و نتوانسته است انتظارات آنان را برآورده سازد. مطالعات انجام شده در حوزه ارزیابی کیفیت خدمات را نیز می توان به دو دسته تقسیم کرد: دسته اول پژوهش های اولیه که برای ارزیابی کیفیت

1. Hierarchical Model of Web-Based Library E-Service Quality

خدمات سنتی هستند و در کتابخانه‌ها به‌طور عمده با استفاده از ابزارهای سروکوال و لیب‌کوال انجام شده‌اند و دسته دوم پژوهش‌های حوزه کیفیت خدمات الکترونیکی هستند که به مفاهیم نظری و شناسایی ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی پرداخته‌اند و برخی از آنها به طراحی ابزارهایی برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی منجر گردیده است (صنعت‌جو و همکاران، ۱۳۹۴).

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و نتایج آن برای یفیت‌سنجی کتابخانه‌های دانشگاهی و هم‌چنین پوهشگران این حوزه قابل استفاده است. و از نظر مطالعه به صورت کیفی و با استفاده از روش فراترکیب و مبتنی بر مطالعه‌ی منابع اطلاعاتی در حوزه‌ی کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها صورت گرفته است.

روش فراترکیب، تحلیل مطالعات کیفی است که در نهایت درکی عمیق و کاربردی‌تر را در یک موضوع فراهم می‌آورند. این روش برای جمع‌بندی کردن مطالعات کیفی که مربوط به یک پدیده یا لاقول نزدیک به آن هستند، مفید است و با ارائه یک نگاه جامع به موضوع یا پدیده، منجر به یکی شدن افق‌های مختلف پژوهشی می‌شود. مهم‌ترین فایده‌های استفاده از این روش عبارت‌اند از: ۱- توسعه نظری یک موضوع؛ ۲- ارائه چکیده‌ای سطح بالا از یک موضوع ۳- تلاش در جهت آن‌که یافته‌های تحقیقات کیفی برای کاربردی‌ترین عمل، در دسترس‌تر باشند (زیمر، ۲۰۰۶).

مورد مطالعه این پژوهش شامل پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها است که از طریق پایگاه‌هایی چون بانک اطلاعات نشریات کشور^۲، پایگاه مراکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی^۳، پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج)^۴ و پایگاه مجلات تخصصی نور^۵، با عباراتی چون کیفیت خدمات کتابخانه، کیفیت عملکرد کتابخانه، ارزیابی عملکرد، ارزیابی کتابخانه، عملکرد کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاهی، عوامل موفقیت کتابخانه‌ها یا محدود کردن جستجو به زبان فارسی در محدوده سال‌های ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۱ جمعاً ۵۹ پژوهش پذیرفته شده، به‌دست آمد.

در این پژوهش از الگوی هفت مرحله‌ای (ساندوسکی و بارسو^۶، ۲۰۰۷) به منظور اجرای فراترکیب استفاده شد. بر همین اساس این مطالعه شامل مراحل تدوین سؤال پژوهش، مرور نظام‌مند ادبیات، جستجو و انتخاب متون، استخراج اطلاعات متون، تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌ها، کنترل کیفیت و اعلام نتایج است.

یافته‌ها:

مرحله اول: طرح سوال تحقیق: برای تنظیم سؤال پژوهش از پارامترهای مختلفی مانند: جامعه مورد مطالعه، چه چیزی، چه موقع و چگونگی روش استفاده می‌شود. در این پژوهش، سؤال زیر مورد کنکاش و جستجو قرار می‌گیرد:

- مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی کدام است؟
- شاخص‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی کدام است؟
- معیارهای اصلی کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی کدام است؟

1. Zimmer

2. www. Magiran.com

3. www.Sid.ir

4. www.Ganj.Irandoc.ir

5. www.Noormags.ir

6. Sandelowski & Barroso

مرحله دوم: بررسی نظام‌مند متون: در این مرحله کلمات کلیدی مرتبط گزینش می‌شوند و از طریق پایگاه‌های اطلاعاتی مانند بانک اطلاعات نشریات کشور، پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج) و... مورد جستجو قرار گرفته و مدارک مربوطه به دست می‌آیند. کلیدواژه‌های مورد جستجو عبارت‌اند از: کیفیت خدمات کتابخانه، کیفیت عملکرد کتابخانه، ارزیابی عملکرد، ارزیابی کتابخانه، عملکرد کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاهی، عوامل موفقیت کتابخانه‌ها و ترکیبی از کلیدواژه‌های مذکور.

جدول شماره ۲- واژه‌های جستجو

واژه‌های کلیدی
کیفیت خدمات کتابخانه
کیفیت عملکرد کتابخانه
ارزیابی عملکرد
ارزیابی کتابخانه
عملکرد کتابداران
کتابخانه‌های دانشگاهی
عوامل موفقیت کتابخانه‌ها
ترکیبی از موارد بالا

مرحله سه: جستجو و انتخاب متون مناسب: در این مرحله در فرایند جستجو پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا و جزئیات مدارک در نظر گرفته شده و مدارکی که با پرسش و هدف پژوهش تناسبی ندارند، غربال می‌شوند و مدارک نهایی استخراج می‌شوند. به منظور رسیدن به این هدف، مجموعه مدارک بازبینی شده چندین بار مورد بازبینی قرار می‌گیرد تا مدارک منتخب به دست آیند. مدارک پذیرفته شده نهایی طبق معیارهای زیر انتخاب شدند:

- محل بازبینی مدارک: پایگاه اطلاعات علمی داخلی شامل بانک اطلاعات نشریات کشور، پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج)، پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی و پایگاه مجلات تخصصی نور
- موضوع مدنظر: عوامل و معیارهای مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها
- حیطه کلی تحقیق: کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها
- روش تحقیق: کیفی
- محدوده زمانی تحقیق: پژوهش‌های از سال ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۱
- زبان‌های مورد استفاده شده: فارسی

سپس بر مبنای برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی، کیفیت مقالات بر اساس ۱۰ معیار زیر بررسی شد:

هدف پژوهش، اصول و روش‌ها، ساختار پژوهش، نمونه، مرتب‌سازی داده‌ها، انعکاس‌پذیری، مبانی اخلاق حرفه‌ای، دقت تحقیق، تبیین روشن نتایج، نتیجه‌گیری کلی تحقیق.

جدول شماره ۳- امتیازات داده شده به مدارک منتخب

شماره مقاله	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

نمره نهایی	۳۹	۳۷	۳۸	۴۳	۴۸	۴۵	۴۰	۴۴	۴۲,۵	۴۵
شماره مقاله	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰
نمره نهایی	۴۴	۴۶	۳۹	۴۶	۵۰	۴۵	۴۰	۴۳	۳۵	۳۹
شماره مقاله	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰
نمره نهایی	۴۱	۳۹	۴۵	۴۴	۴۲	۴۳	۴۲	۴۱	۴۳	۴۴
شماره مقاله	۳۱	۳۲	۳۳	۳۴	۳۵	۳۶	۳۷	۳۸	۳۹	۴۰
نمره نهایی	۴۳	۴۵	۳۸	۴۲	۴۵	۴۰	۴۱	۳۵	۴۶	۴۲
شماره مقاله	۴۱	۴۲	۴۳	۴۴	۴۵	۴۶	۴۸	۴۹	۵۰	۵۱
نمره نهایی	۳۵	۴۸	۴۷,۵	۳۹	۳۸	۳۶,۵	۳۷	۴۰	۳۸	۳۵
شماره مقاله	۵۲	۵۳	۵۴	۵۵	۵۶	۵۷	۵۸	۵۹		
نمره نهایی	۳۶	۳۹	۳۷	۴۱	۴۱,۵	۴۲	۳۸	۴۰		

در این مرحله از بین ۳۱۱ مدرک، ۵۹ مدرک بر اساس ده معیار ذکر شده تایید نهایی گردید. با توجه به نتایج حاصل شده حداکثر امتیاز داده شده ۵۰ و حداقل امتیاز ۳۵ بوده است (هر معیار حداکثر ۵ امتیاز). نتایج نهایی مدارک منتخب به شرح زیر می باشد:

جدول شماره ۴- نتایج گزینش مقالات نهایی

۳۱۱	تعداد کل مدارک و منابع اولیه
۱۱۷	تعداد مقالات پذیرفته نشده براساس عنوان تحقیق
۴۹	تعداد مقالات پذیرفته نشده براساس چکیده تحقیق
۶۸	تعداد مقالات پذیرفته نشده براساس محتوای تحقیق
۱۸	تعداد مقالات پذیرفته نشده براساس کیفیت تحقیق
۵۹	تعداد مقالات پذیرفته شده نهایی

مرحله چهار: تبیین استخراج نتایج: در مرحله تبیین و استخراج نتایج، محتوای مدارک منتخب و نهایی شده، به منظور دستیابی به عوامل و معیارهای مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها و یافته‌های درون محتوایی چندین بار مرور شده است.

مرحله پنجم: بررسی و ادغام نتایج: با توجه به این که هدف فراترکیب ایجاد تفسیر یکپارچه و جدیدی از یافته‌ها می باشد، یافته‌ها در این مرحله نشان داد با وجود مطالعات متعدد گذشته در زمینه کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی اما تاکنون چنین مطالعه نظام‌مندی انجام نگرفته است و هر یک از مطالعات پیشین، فقط به جنبه‌هایی از کیفیت توجه داشته‌اند و چارچوبی منسجم و نظام‌مند نداشته‌اند. بر اساس مطالعه پژوهش‌های پیشین و کدهای استخراج شده، معیارهای اصلی مؤثر بر کیفیت خدمات در ۵ عامل اصلی و ۱۳ مضمون طبقه‌بندی شد. در جدول ۵، کدهای نهایی استخراج شده مرتبط با هر معیار نشان داده می‌شود.

جدول شماره ۵- معیارهای مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها

عوامل اصلی	مضامین	مقوله‌ها	مفاهیم	منابع				
نیروی انسانی	مهارت کارکنان	مهارت‌های ارتباطی	بینش کتابدار نسبت به فرایند ارتباط	شهبازی، قاسم‌زاده و ابراهیمی (۱۴۰۰)؛ خادمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۷)؛ موسوی‌فر و همکاران (۱۳۹۵)				
			رغبت و مهارت در گوش دادن					
			توانایی دریافت و ارسال پیام					
			کنترل عواطف					
			ارتباط توأم با قاطعیت					
		مهارت‌های اخلاقی - ارزشی	رعایت ادب و احترام در برخورد با کاربران و در زمان‌های پرتنش	گشاده‌رویی و مهربانی	خادمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۷)؛ فرج‌پهلوی و دیگران (۱۳۹۱)؛ موسوی‌فر و همکاران (۱۳۹۵)؛ حریری و همکاران (۱۳۸۸)؛ کیانی خوزستانی و رادمر (۱۳۹۴)؛ صیادی تورانلو، منصوری و جمالی (۱۳۸۷)؛ میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱)؛ حکیمی و همکاران (۱۳۸۴)؛ بحرینی‌زاده (۱۳۹۲)؛ زنجیرچی، صیادی تورانلو و منصوری (۱۳۸۸)؛ شجاعی، عفیفیان و اسلاملو (۱۳۹۹)؛ درخشان، حسن‌زاده و رضایی شریف‌آبادی (۱۳۸۶)؛ جلالی دیزجی و همکاران (۱۳۹۶)؛ نشاط و همکاران (۱۳۹۰)؛ صحرائی و همکاران (۱۳۹۵)؛ رحیمی و دیگران (۱۳۹۸)؛ سلامی، یگانه (۱۳۹۴)			
				رازداری و حفظ اسرار				
				مثبت‌گرایی و نگرش مثبت در کارها				
				تواضع و فروتنی				
				پاسخگویی و احساس مسئولیت نسبت به کاربران				
	تعهد							
	مهارت‌های عملکردی	سرعت و دقت در پاسخگویی و ارائه خدمات	فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)؛ حریری و همکاران (۱۳۹۰)؛ منصوری و همکاران (۱۳۸۸)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)؛ میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱)؛ زنجیرچی و همکاران (۱۳۸۴)؛ حکیمی و همکاران (۱۳۸۸)					
				مدیریت زمان و دقت در انجام وظایف				
				رعایت انضباط و قوانین کاری				
				انجام کار مؤثر بدون نظارت مافوق				
				پیگیری کارهای محوله تا رسیدن به نتیجه مطلوب				
				همدلی و توجه خاص به هر کاربر				

خادمی زاده و همکاران (۱۳۹۷)؛ شجاعی و همکاران (۱۳۹۹)؛ جلالی دیزجی و همکاران (۱۳۹۶)؛ درخشان، حسن زاده و رضایی شریف آبادی (۱۳۸۶)؛ نشاط و همکاران (۱۳۹۰)؛ صحرائی و همکاران (۱۳۹۵)؛ رحیمی و دیگران (۱۳۹۸)	القای اطمینان و اعتماد و امنیت به کاربران		
منصوری و همکاران (۱۳۸۸)؛ میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱)؛ زنجرچی و همکاران (۱۳۸۸)؛ حکیمی و همکاران (۱۳۸۴)، صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)؛ فرج پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)؛ خادمی زاده و همکاران (۱۳۹۷)؛ شجاعی و همکاران (۱۳۹۹)؛ درودی و عباسی (۱۳۹۷)؛ بحرینی زاده (۱۳۹۲)؛ صحرائی و همکاران (۱۳۹۵)	انگیزه بالا، اشتیاق و علاقه مندی به شغل رفتار سازمانی رعایت انضباط اداری و حضور به موقع در محل کار انعطاف پذیری در ارائه خدمات رعایت عدالت در ارائه خدمات به کاربران مصرف درست وسایل ارائه پیشنهادات برای بهبود امور کاری داوطلب شدن برای قبول مسئولیت های کاری بیشتر استقبال از نظرات، پیشنهادات و انتقادات درباره شرایط و خدمات کتابخانه و ارزش قائل شدن به نظرات کاربران راهنمایی و آگاه کردن کاربران نسبت به امکانات و انواع خدمات و روش های ارائه خدمات و مشاوره جستجو آگاهی رسانی در مورد منابع موجود یا تازه دریافت شده داشتن قدرت استدلال تلاش در جذب اعضای جدید تلاش در جهت رفع مسائل کاربران و همکاران	مهارت های فرایندی	
خادمی زاده و همکاران (۱۳۹۷)؛ میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵)؛ سعیدا اردکانی و دیگران (۱۳۹۲)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱)؛ زنجرچی و همکاران (۱۳۸۸)؛ حکیمی	داشتن دانش کافی در پاسخگویی به سؤالات کاربران و آموزش مهارت های سواد اطلاعاتی به آنان داشتن مهارت شغلی در پیشبرد امور مهارت در استفاده از نرم افزارهای کتابداری آشنایی با اینترنت و فن آوری های جدید اطلاعاتی و توانایی در بهره گیری از آنها	مهارت های دانش و معلومات حرفه ای	

و همکاران (۱۳۸۴)؛ صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)؛ شجاعی و همکاران (۱۳۹۹)؛ نشاط و همکاران (۱۳۹۰)؛ فرج پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)؛ رحیمی و دیگران (۱۳۹۸)؛ صحرایی و همکاران (۱۳۹۵)؛ بحرینی زاده (۱۳۹۲)	شرکت در دوره های آموزشی و تلاش برای آموزش مداوم و روزآمدسازی دانش شغلی و مهارت های ضروری	
مهارت های درون فردی (خودباوری، ابراز وجود، عزت نفس، خودشکوفایی)	مهارت های بین فردی (همدلی، مسئولیت پذیری، روابط بین فردی)	هوش هیجانی
شعبانی، فدایی و بشارت (۱۳۸۸)؛ محبی تبار، میرحسینی و غفاری (۱۳۹۷)؛ نصرتی، سهیلی و چشمه سهرابی (۱۳۹۵)؛ حریری و همکاران (۱۳۹۰)؛ سلامی و همکاران (۱۳۹۴)	سازگاری (حل مسئله، واقعیت سنجی، انعطاف پذیری)	
	مدیریت استرس (تحمل فشار و استرس، کنترل تکانه)	
	خلق کلی (خوشبختی، خوش بینی)	
هوشیاری	جهت گیری درونی	هوش معنوی
رداد و عین آبادی (۱۳۹۶)؛ زکیانی و غفاری (۱۳۹۸)	معنا و مفهوم	
	حقیقت و صداقت	
	تمامیت و کلیت	
فراسناختی (استراتژی هوش فرهنگی)	شناختی (دانش هوش فرهنگی)	هوش فرهنگی
صمیعی و آقایی (۱۳۹۵)؛ عصاره، بیگدلی و مروتی (۱۳۹۵)	انگیزش هوش فرهنگی	
	رفتار هوش فرهنگی	
چشم انداز استراتژیک (توانایی تدوین اهداف و پیاده سازی آنها)	سرنوشت مشترک (از طریق مشارکت کارکنان، امنیت شغلی و ایجاد حس تعلق، کارکنان خود را عضو مؤثری از کتابخانه بدانند)	هوش سازمانی
سهرابی (۱۳۹۰)؛ فرج پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)؛ قربانی (۱۳۹۵)	میل به تغییر (انعطاف و سازگاری با تغییرات محیط از طریق توجه به نیازهای آموزشی و روانی کارکنان)	
	کاربرد دانش (به کار گرفتن دانش در تولید، فرایندها و ...)	

منابع و خدمات اطلاعاتی (سنتی و نوین)	محتوایی	رضایت شغلی کارکنان	خدمات سازمان		
			اتحاد و توافق (داشتن روحیه و اعتقاد به کار تیمی برای دستیابی به اهداف)		
		عوامل سازمانی	مشارکت کارکنان در تصمیمات مربوط به شغل، کیفیت سرپرستی و مدیریت، روابط همکاران	حریری و همکاران (۱۳۹۰)؛ منصوری و همکاران (۱۳۸۸)؛ اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۸۸)؛ سلامی و همکاران (۱۳۹۴)	
			ماهیت شغل و محل کار		شغل چالش برانگیز، عدم فشار کاری، روابط دوستانه همکاران
			ویژگی های فردی		ویژگی های شخصی نظیر سن، سابقه کار، میزان تحصیلات و...
			دسترسی گسترده به کتب، مجموعه مجلات و پایان نامه های چاپی و الکترونیکی، منابع ناپیوسته (مانند لوح فشرده منابع مرجع)، فهرست عمومی پیوسته کتابخانه (OPAC)، خدمات مرجع الکترونیک، فرم وبی، سرویس پرسش های رایج (FAQs)، فرم بازخورد (از کتابدار پرس، تماس با ما، ارائه پیشنهاد و نظر، مصاحبه آنلاین و...)، خدمات ارجاعی (دسترسی به سایت ناشران، دسترسی به وبسایت سازمان های دیگر، امانت بین کتابخانه ای و سرویس راهنما)، خدمات ناوبری (دسترسی به حوزه های محتوایی وبسایت)، خدمات مرجع مشارکتی (فراهم آوری منابع کنسرسیومی و دسترسی به فهرست مشترک کتابخانه ها)، پیوند به منابع الکترونیکی و پایگاه های اطلاعاتی چکیده و استنادی تمام متن پیوسته، وبسایت کتابخانه، دسترسی به تازه ها و اخبار کتابخانه	دائی، میرغفوری و ایزدی (۱۳۹۷)؛ مهدی زاده فرسنگی (۱۳۹۴)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ منصوری و همکاران (۱۳۸۸)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)؛ زنجیرچی و همکاران (۱۳۸۸)؛ صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)؛ حکیمی و همکاران (۱۳۸۴)؛ ترکاشوند و همکاران (۱۳۹۸)؛ صادقی آرانی (۱۴۰۱)؛ نوروزی و سلطانه علی دستجردی (۱۳۹۴)؛ درزی خلردی، رضوی و قیاسی (۱۴۰۰)؛ رحیمی و همکاران (۱۳۹۷)؛ صنعت جو و همکاران (۱۳۹۴)؛ نائیج و همکاران (۱۳۹۱)؛ ترکاشوند و همکاران (۱۴۰۰)؛ جلالی دیزجی و همکاران (۱۳۹۶)؛ نشاط و همکاران (۱۳۹۰)؛ صحرایی و همکاران (۱۳۹۵)؛ سعیدا اردکانی و همکاران (۱۳۸۸)	
			کیفیت منابع و خدمات اطلاعاتی	رضایت مندی (مفید بودن و متناسب با نیاز کاربران)، پوشش موضوعی (جامعیت و در راستای هدف)، قابلیت اعتماد و اطمینان (دقت، صحت و اعتبار)، سودمندی، بهره وری، روزآمدی، میزان و تنوع منابع اطلاعاتی و خدمات (غنی بودن)، میزان کاربری، مزایای احساسی	

ساختاری	سهولت دسترسی و استفاده	قابلیت استفاده یا انجام (رو در رو و از راه دور)، قابلیت کاوش (ویژگی‌های جستجو و بازیابی مواد مرتبط مانند آسانی، سرعت، راهنما، تمام متن، محدود کردن جستجو)، سامان‌یافتگی (سازماندهی مطلوب، دقت در اطلاعات کتابشناسی و مکان‌یابی آسان)، قابلیت مرور، پاسخگویی (در دسترس بودن شبانه‌روزی و سرعت در پاسخگویی)، رابط کاربری آسان، امکان بهینه‌سازی و سفارشی‌نمودن صفحه رابط کاربری (GUI)، پیوندهای فعال درونی و بیرونی، دریافت سریع رمز عبور جدید در صورت فراموشی، امکان ساخت کتابخانه شخصی (من)، امکان عضویت سریع و آسان از راه دور و تمدید و رزرو الکترونیکی، امکان پرداخت وجه اینترنتی، ذخیره تاریخچه جستجو، سرعت پردازش و ارائه نتایج جستجو، سرعت اتصال به سایت به راحتی و در هر جا، امکان بازیابی اطلاعات به فرمت دلخواه، پشتیبانی کاربران، دسترسی به RSS، دارا بودن امکان چاپ	بحرینی‌زاده (۱۳۹۲)؛ مؤذن، مطلبی و وزیرپور کشمیری (۱۳۹۶)
	طراحی و تنظیم محیط وب سایت	جذابیت گرافیکی (کاربرپسندی)، وضوح نمایش اطلاعات، کاربردی بودن ساختار، قابلیت بالای دید و رویت	
	حفاظت و امنیت	امنیت اطلاعات و سیستم، حفظ اطلاعات و حریم شخصی کاربران	
فنی	نظام‌های اطلاعاتی کتابخانه	سیستم جامع، کاربرپسند و یکپارچه و هماهنگ با اهداف کتابخانه	دائی و همکاران (۱۳۹۷)؛ میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)؛ سعیدا اردکانی و دیگران (۱۳۹۲)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)؛ حکیمی و همکاران (۱۳۸۴)؛ درزی خلردی و همکاران (۱۴۰۰)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ شجاعی و همکاران (۱۳۹۹)؛ صنعت‌جو و همکاران (۱۳۹۴)؛ جلالی دیزجی و همکاران (۱۳۹۶)؛ مؤذن و همکاران (۱۳۹۶)
	توسعه زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات	سخت‌افزار	
		نرم‌افزار	
		فن‌آوری مدیریت داده	
		فن‌آوری شبکه و مخابرات	
		خدمات فن‌آوری	
		یکپارچه‌سازی سیستم‌ها	
		شبکه رایانه	
		شبکه کتابخانه و اتصال به اینترنت	
	قابلیت	دیجیتال‌سازی پایان‌نامه‌ها، منابع کمیاب و منابع قدیمی	

تسهیلات	زمان	دیجیتال سازی	
		ساعت کاری	ساعت فعالیت کتابخانه متناسب با تقاضای معقول کاربران، منطقی و راحت باشد
		زمان بندی فعالیت کارمندان	
		زمان انتظار برای دریافت خدمات	انجام خدمات به موقع (اولین زمان) و در کوتاه ترین زمان
محبط	کتابخانه	دارای فضای مناسب، امن و آرام برای مطالعه، یادگیری و تحقیق	صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)؛ صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۸)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)؛ زنجیرچی و همکاران (۱۳۹۱)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ بحرینی زاده (۱۳۹۲)
		کارایی / سودمندی	مناسب بودن محل کتابخانه برای فعالیت فردی
		طراحی مناسب کتابخانه برای مطالعه و یادگیری گروهی (کتابخانه به عنوان اجتماع)	صیادی تورانلو و همکاران (۱۳۸۷)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)؛ زنجیرچی و همکاران (۱۳۸۸)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱)؛ شجاعی و همکاران (۱۳۹۹)؛ حکیمی و همکاران (۱۳۸۴)؛ صنعت جو و همکاران (۱۳۹۴)؛ جلالی دیزجی و همکاران (۱۳۹۶)؛ رحیمی و دیگران (۱۳۹۸)؛ نشاط و همکاران (۱۳۹۰)؛ بحرینی زاده (۱۳۹۲)؛ درخشان، حسن زاده و رضایی شریف آبادی (۱۳۸۶)
		استاندارد سازی	برخورداری از دکوراسیون مناسب و شادی بخش، مبلمان و صندلی استاندارد، سرویس بهداشتی مناسب، سیستم سرمایشی و گرمایشی، سیستم تهویه مطلوب، آب سردکن، نور و ...
		سازماندهی، نظم و ترتیب	نظم و ترتیب منابع، وجود علائم و نشانه های راهنما
		پاکیزگی	پاکیزگی و آراستگی محیط و کارکنان
توانمندسازی کارکنان	سیستم پاداش	استفاده از سیستم تشویق بر مبنای عملکرد برای ایجاد انگیزه	درودی و همکاران (۱۳۹۷)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ درزی خلردی و همکاران (۱۴۰۰)؛ اسفندیاری مقدم و صابری (۱۳۹۶)؛ میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵)؛ فرهادپور، پوستی زاده و فروتن (۱۴۰۰)
		آموزش مهارت های تخصصی	برگزاری دوره های آموزشی متناسب با نیاز کتابداران و اهداف کتابخانه
		تفویض اختیار به کتابداران	اعتماد به کتابداران و تفویض اختیار آنان با توجه به توانایی هایشان
		دسترسی به اطلاعات سازمانی	آشنایی دقیق کارکنان با وظایف شغلی خود، وظایف بخش سازمان، افراد، خط مشی ها و روش های کاری

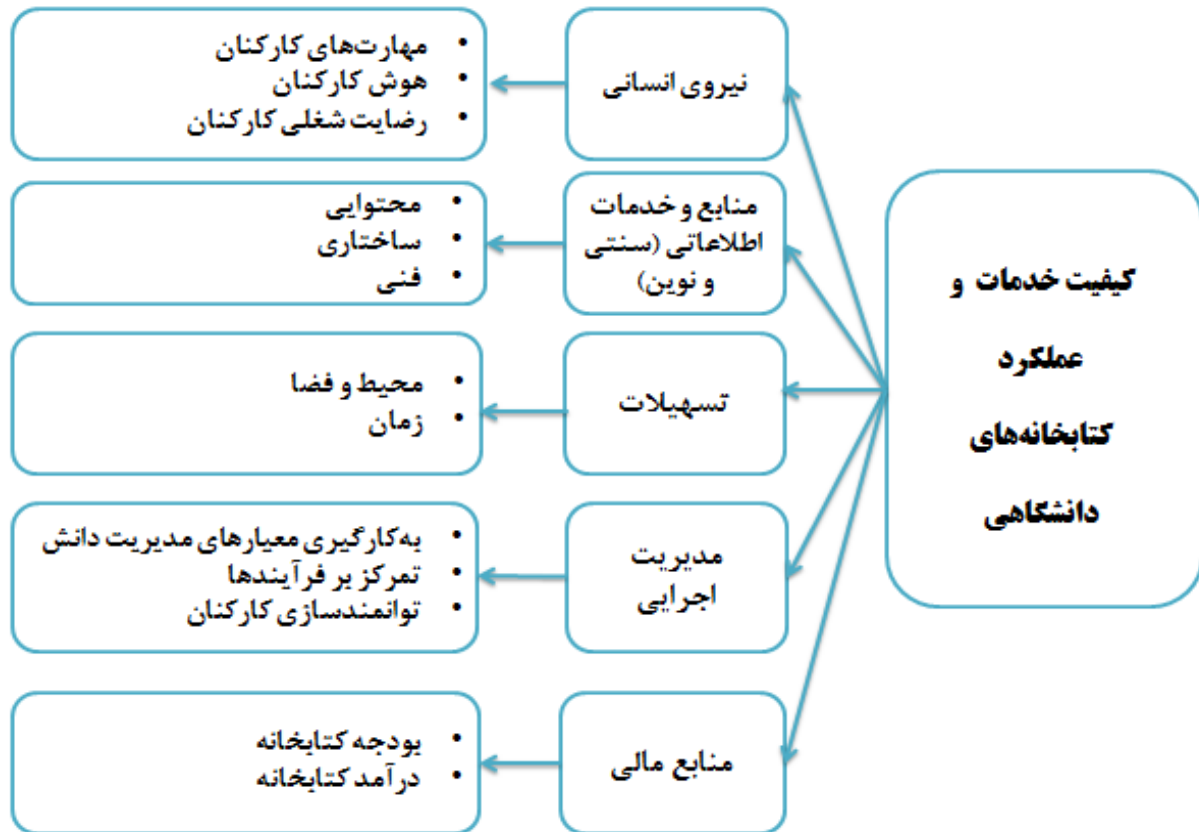
به کارگیری معیارهای مدیریت دانش	فن آوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی	درودی و همکاران (۱۳۹۷)؛ سعیدا اردکانی و دیگران (۱۳۹۲)؛ میرغفوری و صادقی آرانی (۱۳۸۹)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)
	فرهنگ سازمانی	
	استراتژی و برنامه ریزی مدون	تدوین سیاست ها و راهبردها و اجرای خط مشی در جهت اهداف
	کارکنان	انتخاب و جایگزینی صحیح کارکنان، بازتعریف وظایف کارکنان، دستیابی به فرصت های توسعه و غنای شغلی برای کارکنان
فهرست فرایندها	رویه ها	سیستم امانت دهی، سیستم سازماندهی و فهرست نویسی صحیح منابع، فرایند دقیق انتخاب، سفارش و تهیه منابع (مجموعه سازی)، اشتراک منابع و امانت بین کتابخانه ای، تبلیغ منابع با همکاری ناشران و...
	استانداردها	
منابع مالی	درآمد	سعیدا اردکانی و دیگران (۱۳۹۲)؛ میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵)؛ کیانی خوزستانی و همکاران (۱۳۹۴)؛ اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۸۸)
	اعتبار بودجه	مخارج منابع، تجهیزات و تکنولوژی های جدید، مخارج آموزش و ..
	تخصیصی بودجه	

مرحله ششم: تعیین کیفیت نتایج: در این مرحله پژوهشگران جهت کنترل نتایج استخراجی خود از مقایسه نظرات خود با چند خبره

دیگر نیز استفاده نموده اند و سپس نتایج از طریق شاخص کاپا ارزیابی و مورد تایید قرار گرفته است.

مرحله هفتم: اعلام نتایج: در این مرحله از روش فراترکیب، یافته های حاصل از مراحل گذشته در قالب یک مدل بر اساس عوامل و

معیارها ارائه می گردد.



شکل شماره ۱: الگوی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی

نتیجه‌گیری و بحث

در هر جامعه‌ای توجه به مسائل آموزشی، فرهنگی و کیفیت آن نقش حیاتی در بقای آن جامعه و حرکت آن در جهت رشد و توسعه دارد و بهبود کیفیت از علائق مشترک تمامی سازمان‌هاست. در همین راستا در کتابخانه‌های دانشگاهی نیز به عنوان سازمانی که کیفیت عملکرد و ارائه خدماتشان پیوند نزدیکی با تحقیق و توسعه و مسائل بنیادی علمی و فرهنگی جامعه دارد، پرداختن به مقوله کیفیت، آنها را قادر می‌سازد تا نیازهای کاربران را با ارائه خدمات با کیفیت بالا، برآورده سازند.

در حال حاضر سازمان‌ها و مؤسسات به طور چشم‌گیری از فناوری‌های اطلاعات در جهت اهداف و مقاصد خود استفاده می‌کنند و از دستاوردهای فناوری‌های اطلاعات به عنوان ابزاری برای ارتقاء کیفیت، بقا و پویایی خود در بازار رقابتی جهانی بهره می‌گیرند. کتابخانه‌ها نیز به عنوان مؤسسات خدماتی تحت تأثیر بازار رقابتی قرار گرفته‌اند و تقریباً همه بخش‌های کتابخانه‌ها از دستاوردهای فناوری‌های اطلاعات متأثرند (داداشی مهربانی و دیگران ۱۳۹۲). از طرفی تغییر انتظار کاربران، سرعت و سهولت دسترسی به منابع و دریافت اطلاعات به شکل‌های گوناگون از منابع الکترونیکی، نوع و روند عملکرد کتابخانه‌ها را متحول ساخته است (عماد، ۱۳۷۹) و دیگر ارائه خدمات به شکل سنتی، نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی پیش‌رو باشد. حال با توجه به این که کتابخانه‌های دانشگاهی بخشی از سازمان‌های بزرگ‌تر هستند، سطح تعامل بالایی با کاربران دارند، طیف گسترده‌ای نفعان را شامل می‌شوند، با دیگر مراکز و شرکای اطلاعاتی همکاری دارند و درگیر تغییر فزاینده به سمت خدمات الکترونیک هستند؛ به‌منظور رویارویی مؤثر با تغییرات و

برآورده ساختن نیازهای کاربران، نیازمند بهره‌گیری از الگوهای کیفیتی هستند تا براساس آن‌ها بتوانند میزان توفیق و کیفیت خدماتشان را بسنجند و نتایج حاصل از این اقدامات را دست‌مایه بهبود کیفیت خدمات خود قرار دهند (آخشیک، سمیه، ۱۳۸۶).

در حال حاضر سنجش کیفیت عملکرد به عنوان ابزار تصمیم‌گیری برای رشد وضعیت کتابخانه‌ها و یکی از وجوه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است که به صورت دوره‌ای انجام می‌شود. بنابراین، توسعه و اجرای روش‌هایی برای سنجش مداوم و منظم کیفیت عملکرد، به عنوان پیش‌زمینه ضروری در برنامه‌ریزی برای ارتقاء عملکرد و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، نیازمند توجه ویژه از سوی محققان و مسئولین اجرایی است. از آن‌جا که کاربران کتابخانه‌ها تجارب کافی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در مواردی چون بودجه‌بندی، نیروی انسانی، تعهدات کتابخانه و مدیریت و ... ندارند. بنابراین، نباید صرفاً به تجارب کاربران وابسته بود و قضاوت را تنها بر عهده آن‌ها گذاشت، زیرا سنجش اثربخشی و کارآیی خدمات کتابخانه، به فعالیت کتابخانه‌ها بستگی دارد. کاربران بعضی از ویژگی‌های خدمات را شناخته و بعضی از آن‌ها که مربوط به اجزای فنی، استراتژی‌ها و منابع مالی کیفیت می‌شود، برای آن‌ها شناخته شده نیست. از این روی می‌توان نتیجه گرفت که مدل‌هایی که تنها به سنجش کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران می‌پردازد، دارای نواقصی است (این نظر با دیدگاه ادگار^۱ (۲۰۰۶) در یک راستاست). لذا شایسته است برای سنجش کیفیت خدمات در تمام ابعاد سنتی، الکترونیکی و دیجیتالی، علاوه بر دیدگاه کاربران، از دیدگاه کتابداران و نیز خودارزیابی کتابخانه هم استفاده نمود تا نتایج حاصل از آن، زمینه ارتقاء خدمات مطلوب و عملکرد کارآمد و اثربخش را به نحو مطمئن‌تری تضمین نماید. با همین رویکرد در این پژوهش سعی شده تا بر اساس مطالعات مرتبط پیشین در حوزه کیفیت عملکرد و خدمات کتابخانه‌ها، با استفاده از روش فراترکیب الگویی نظام‌مند از معیارهای مؤثر بر کیفیت عملکرد طراحی شود. بر اساس نتایج فراترکیب این پژوهش مشخص گردید توجه به عوامل نیروی انسانی، منابع و خدمات اطلاعاتی، تسهیلات، سیاست‌ها و استراتژی‌ها و نیز منابع مالی در ارتقاء کیفیت خدمات و اثربخشی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی حائز اهمیت است.

البته همان‌طور که پیش‌تر ذکر شد، بیشتر مطالعات در حوزه رضایت مراجعان و با رویکرد کیفیت خدمات بوده و از مقوله ارزیابی عملکرد کلی کتابخانه‌ها در سطح کلان خارج است و در زمینه شناسایی و به کارگیری عوامل مؤثر بر عملکرد مدیریتی کتابخانه و نیز تأثیر منابع مالی بر کیفیت و عملکرد کتابخانه‌های ایران تحقیقات چندانی انجام نشده است. از آن‌جا که بودجه کتابخانه‌ها بر کیفیت منابع، خدمات، دسترسی و استفاده از کتابخانه تأثیرگذار است، در شرایط کنونی نیاز به تأمین اعتبار بیشتر، برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی جهت ارائه خدمات بهتر و باکیفیت‌تر به کاربران، بیشتر از گذشته احساس می‌شود. به عبارتی کاهش توان کتابخانه‌ها در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران، از جمله پیامدهای بارز واقعیت‌هایی چون تداوم پدیده انفجار اطلاعات و کمبود منابع مالی کتابخانه‌ها است (پالمر^۲، ۱۹۹۶). لذا کتابخانه‌ها جهت بقاء و گسترش خدمات به کاربران، پیوسته نیازمند تأمین اعتبار مالی هستند و سازمان مادر باید برای فراهم‌آوری خدمات با کیفیت، برنامه و جدیت داشته و از نظر بودجه و تأمین منابع مالی سرمایه‌گذاری کافی در نظر بگیرد. بنابراین تأثیر جنبه مالی کتابخانه بر کیفیت عملکرد نیازمند توجه بیشتری از سوی صاحب‌نظران، محققان و نیز مسئولان اجرایی است و پیشنهاد می‌شود در خصوص تأثیر منابع مالی و تأمین اعتبار بر کیفیت عملکرد و موفقیت کتابخانه‌ها در تحقق اهداف و رسالتشان، مطالعات و بررسی‌های جامع‌تری صورت پذیرد.

از سوی دیگر، با عنایت به رویکردهای توانمندسازی باید پذیرفت که از عوامل مهم بقا و حیات سازمان‌ها، توانمندسازی نیروی انسانی است. به عبارت دیگر، اهمیت منابع انسانی به مراتب از فن‌آوری‌های جدید، منابع مالی و مادی بیشتر است و تأثیر به‌سزایی در

1. Edgar

2. Palmer

عملکرد سازمان‌ها دارد (قربانی‌زاده و خالقی‌نیا، ۱۳۸۸). در دنیای کنونی اهمیت منابع انسانی در شکل‌گیری، رشد، توسعه و بقای سازمانی بر کسی پوشیده نیست. نیروهای انسانی شایسته و کارآمد جزء عوامل اصلی دستیابی سازمان به اهداف به شمار می‌روند. علت چنین نگرشی نیز، وجود مجموعه‌ای از ویژگی‌ها در منابع انسانی است که به عنوان ابزار رقابتی برای هر سازمانی عمل می‌کنند (ابراهیمی‌نژاد و تقوی، ۱۳۹۴). برخورداری سازمان‌ها از اخلاق مطلوب باعث توجه به منافع ذی‌نفعان، کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل، بهبود روابط، ارتقاء تفاهم در محیط‌های کاری، کاهش تعارضات و بهبود عملکرد تیمی می‌گردد (کریمی، ۱۳۹۸). اگر شرایط فراهم آید تا کارکنان مهارت‌ها، هوش، اخلاق کاری و توانمندی‌های خود را بهبود بخشند و نیز رضایت شغلی کارکنان مدنظر مدیران قرار گیرد، کیفیت ارائه خدمات نیز بهتر خواهد شد. از آن‌جا که مدیریت، مرکز ثقل و بنیاد فعالیت‌های سازمان‌ها شمرده می‌شود، مهمترین عامل در توانمندسازی کارکنان، مدیر سازمان است. زیرا مدیر هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم تمام عوامل محیط سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مدیر کتابخانه با بازتعریف وظایف کارکنان، تفویض اختیار و قدرت بیشتر به آن‌ها، برگزاری دوره‌های آموزش مهارت‌های تخصصی، استفاده از سیستم تشویق بر مبنای عملکرد و... بستر لازم را برای توانمندسازی کارکنان، ایجاد انگیزه و رضایت شغلی آنان فراهم می‌کند. از این‌رو می‌توان گفت عملکرد صحیح مدیر کتابخانه نیز، از ابزارهای لازم برای موفقیت کتابخانه‌ها در ارائه خدمات بهتر به کاربران و جلب رضایت آن‌ها است. مدیران توانمند با بهره‌گیری از انواع مهارت‌ها (فنی، انسانی، ادراکی) و نیز به کارگیری روش‌های علمی مدیریتی می‌توانند نیازها و علایق کاربران را با تکنولوژی‌های قابل‌دسترس پیوند زده و منابع دانش و اطلاعات را به شیوه‌ای اثربخش مدیریت نمایند. اما با بررسی پژوهش‌ها، مشخص شد در خصوص سنجش عملکرد مدیریت کتابخانه، با استفاده از مدل‌های مدیریت کیفیت مانند TQM، EFQM و استراتژی شش سیگما تحقیقاتی انجام شده ولی در خصوص تأثیر مؤلفه‌ها و شبکه‌های مدیریتی و توانایی مدیران بر کیفیت و اثربخشی عملکرد کتابخانه‌ها در ایران، شکاف پژوهشی مشهود است. لذا شایسته و ضروری است از این منظر نیز مطالعات و بررسی‌های جامع‌تری صورت پذیرد تا مسئولین اجرایی به اهمیت مدیریت کتابخانه واقف شوند و هم‌چنین مدیران کتابخانه‌ها نیز به عوامل مدیریتی مؤثر بر عملکرد کتابخانه‌های خود آگاه شده و با افزایش مهارت‌ها و توانمندی‌های خود و نیز به کارگیری روش‌های نوین مدیریتی موجب بهبود عملکرد کتابخانه و اثربخشی بهتر منابع مالی، انسانی و اطلاعاتی شوند. امید است در آینده نزدیک، محققان و صاحب‌نظران در زمینه کیفیت عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی به تمام جنبه‌های فنی، مدیریتی، منابع انسانی، منابع مالی، منابع اطلاعاتی و... توجه نمایند تا نتایج حاصل از آن، اتخاذ تمهیدات لازم برای ارائه مطلوب‌ترین خدمات را سبب شود و با برنامه‌ریزی‌های اصولی مسئولین اجرایی از منابع علمی، انسانی، تسهیلات و تجهیزات موجود در کتابخانه‌های دانشگاهی به بهره‌وری و اثربخشی بالاتری دست یافت و نهایتاً تحقق اهداف کتابخانه‌ها در جهت ارائه خدمات مطلوب و عملکرد کارآمد و اثربخش و در نتیجه رضایت کاربران و کارمندان به نحو مطمئن‌تری تضمین شود.

پیشنهادهای پژوهش‌های آتی:

- بررسی تأثیر منابع مالی بر کیفیت عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی (با توجه به اهمیت تأمین بودجه کافی برای تهیه منابع الکترونیکی، تجهیزات نوین و امکانات رایانه‌ای برای پشتیبانی از آموزش و پژوهش و تولیدات علمی)
- بررسی تأثیر عملکرد مدیران و مؤلفه‌ها و شبکه‌های مدیریتی بر کیفیت ارائه خدمات و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی (با توجه به اهمیت مدیریت به عنوان یکی از ارکان مهم رشد و توسعه و پویایی کتابخانه‌ها)
- رتبه‌بندی معیارهای مؤثر بر کیفیت عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی، جهت اولویت‌بندی بودجه و تصمیم‌گیری مدیران
- طراحی پرسشنامه برای بررسی ارزیابی کیفیت عملکرد کتابخانه‌ها بر اساس مدل نظام‌مند پژوهش حاضر

- ابراهیمی نژاد، مهدی؛ تقوی، علی (۱۳۹۴). بررسی و سنجش رابطه اخلاق کسب و کار و رضایت مشتری. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۸(۲۸)، ۸۷-۱۰۸.
- احمدی، نفیسه؛ حری، عباس (۱۳۸۸). ارزیابی صفحات وب کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران و ارائه الگوی پیشنهادی جهت بهبود کیفیت آنها. مجله روانشناسی و علوم تربیتی، ۱(۳۹)، ۴۱-۶۲.
- آخشیک، سمیه (۱۳۸۶). بررسی مقایسه‌ای سنجش عملکرد مدیریت فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران اهواز و علوم پزشکی جندی شاپور با استفاده از الگوی تعالی سازمانی (EFQM). پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ باب الحوائجی، فهیمه (۱۳۸۸)، کیفیت سنجی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی: رویکردی متن پژوهانه. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۱)، ۴۹-۷۸.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ بیات، بهروز (۱۳۸۷). کتابخانه‌های دیجیتال: پژوهش‌های ارزیابی محور، مباحث و ملاحظات. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۳)، ۲۰۷-۲۰۳.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ رزمی شندی، مسعود؛ نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوال در ایران). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی، ۴۷(۲)، ۱۹۱-۲۰۸.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ صابری، محمدکریم (۱۳۹۶). تاثیر مؤلفه‌های توانمندسازی کتابداران بر عملکرد کتابخانه‌های عمومی کشور. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷(۲)، ۱۳-۹۴.
- اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا (۱۳۸۸). رضایت شغلی کتابداران، مفهومی فراموش شده در مدیریت کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاهی: پژوهشی در متون. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۳(۲)، ۷۱-۹۴.
- اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا؛ شعبانی، احمد (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر کرد از دیدگاه کاربران براساس مدل لایب کوال. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۲(۴۸)، ۲۵-۵۰.
- باباغیبی، نجمه؛ فتاحی، رحمت‌اله (۱۳۸۷)، مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوال. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۴)، ۲۲۵-۲۷۴.
- بحرینی زاده، منیجه (۱۳۹۲). تبیین ابعاد، شاخص‌ها و ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی از دیدگاه استفاده‌کنندگان با استفاده از مدل تعدیل شده سروکوال و لیب کوال: مطالعه کتابخانه دانشگاه خلیج فارس بوشهر. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۷(۱)، ۱۲۳-۱۴۳.

- ترکشوند، فتنه؛ طهماسبی لیمونی، صفیه؛ رضوی، علی اصغر (۱۴۰۰). **طراحی و اعتباریابی مدل مفهومی کیفیت خدمات دیجیتال کتابخانه‌ای در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران**. فصلنامه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۱۱(۴)، ۲۷-۴۵.
- ترکشوند، فتنه؛ طهماسبی لیمونی، صفیه؛ رضوی، علی اصغر (۱۳۹۸). **شاخص‌های عملکرد کتابخانه‌های دیجیتال**. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۰(۴)، ۳۷-۲۴.
- جلالی دیزجی، علی؛ جباری، لیلا (۱۳۹۶). **سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با استفاده از مدل لیب کوآل**. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۶(۲-۱)، ۶۶-۵۳.
- حاصلی، داود؛ تقی‌پور، اکرم؛ اکبرنژاد، رضا؛ اسمعیلی گیوی، محمدرضا (۱۳۹۹). **طبقه‌بندی و اولویت‌بندی کیفیت خدمات بر اساس مدل رضایت مشتری کانو، تأثیر عملکرد نامتقارن و سروکوآل**. تعامل انسان و اطلاعات، ۷(۴)، ۷۳-۵۹.
- حریری، نجلا؛ مصفا، نزهت (۱۳۹۶). **ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران بر اساس مدل سیرز**. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۵(۵۶)، ۱۳۵-۱۱۹.
- حسینی، وجیهه؛ فتحیان، اکرم (۱۳۸۸). **بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد**. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۲): ۱۱۸-۹۵.
- حکیمی، رضا؛ سوری نظامی، زهره (۱۳۸۴). **کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان**. طبیب شرق، ۷(۴)، ۲۷۳-۲۶۷.
- حکیمی، رضا؛ صمدزاده، غلامرضا (۱۳۸۴). **بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان**. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۸(۱)، ۹۹-۸۹.
- خادمی‌زاده، شهناز؛ یاری، صادق؛ قنادی‌نژاد، فرزانه (۱۳۹۷). **ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به روش ۳۶۰ درجه (نمونه پژوهی: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز)**. مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۹(۴)، ۱۷۰-۱۵۷.
- داداشی مهربانی، آمنه؛ میرزاپور، لیلا؛ محمدی، مینا؛ زارع گاوگانی، وحیده (۱۳۹۲). **کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های پزشکی**. تصویر سلامت، ۴(۱)، ۴۶-۴۲.
- دائی، عذرا؛ ایمانی‌طیپی، سونا؛ مجیری، شهین؛ موسوی‌فر، سید سعید؛ سلیمانی، محمدرضا (۱۴۰۰). **ارزیابی عملکرد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه**. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۸(۲)، ۷۲-۶۶.
- دائی، علی؛ سید حبیب‌اله، میرغفوری؛ ایزدی، محمدرضا (۱۳۹۷). **طراحی مدل سنجش سطح کیفیت خدمات کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد با رویکرد ترکیبی مدلسازی ساختاری تفسیری ویکور در محیط فازی شهودی**. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی (مطالعات تربیتی و روان‌شناسی)، ۸(۲)، ۲۹۸-۲۸۳.

- درخشان، مریم السادات؛ حسن‌زاده، محمد؛ رضایی شریف‌آبادی، سعید (۱۳۸۶). **ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور**. فصلنامه کتاب، ۱۸(۲)، ۴۰-۲۵.
- درزی خلرودی، صغری؛ رضوی، سید علی اصغر؛ قیاسی، میترا (۱۴۰۰). **مدل بلوغ قابلیت و بهینه‌سازی ارزیابی اثربخش کتابخانه‌های دانشگاهی (روش فراترکیب)**. بازاریابی دانش و نظام‌های معنایی، ۸(۱)، ۱۷۸-۱۵۹.
- درودی، فریبرز؛ عباسی، مجید (۱۳۹۷). **بررسی به کارگیری معیارهای مدیریت دانش در ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان**. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۰(۲)، ۱۶۶-۱۵۱.
- رحیمی، فرج اله؛ پور کریمی، جواد؛ سالاری، سیده زهرا؛ صالحی، رضا (۱۳۹۸). **چارچوبی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با روش ترکیبی DEMATEL-SERVQUAL**. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۱(۳)، ۱۸۰-۱۶۵.
- رحیمی، علیرضا؛ سلیمانی، محمدرضا؛ هاشمیان، علیرضا (۱۳۹۷). **ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از دیدگاه کاربران با استفاده از مدل Digiquel**. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۵(۱)، ۴۶-۴۹.
- رداد، ایرج؛ عین‌آبادی، میترا (۱۳۹۶). **رابطه میان هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)**. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۳(۱)، ۱۴۲-۱۲۵.
- رئیس، پوران؛ ابراهیمی، عزت (۱۳۸۶). **میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳**. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰(۱)، ۹۳-۸۲.
- زکیانی، شعله؛ غفاری، سعید (۱۳۹۸). **رابطه هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای**. دانشگاه علوم پزشکی اراک، ۲۲(۳)، ۸۰-۶۹.
- زمانی، بی‌بی عشرت؛ اله‌دادیان، طاهره (۱۳۸۶). **میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان**. فصلنامه کتاب، ۱۸(۱)، ۱۶۶-۱۵۳.
- زنجیرچی، سید محمود؛ صیادی تورانلو، حسین؛ منصوری، حسین (۱۳۸۸). **ترسیم نقشه فازی عناصر کیفی، رویکردی جدید در تبیین مسیر تعالی کیفیت خدمات کتابخانه**. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۲)، ۲۱۶-۱۸۷.
- سعیدا اردکانی، سعید؛ زنجیرچی، سیدمحمود؛ بابایی میبدی، حمید؛ جعفری، محمدباقر (۱۳۹۲). **ارائه مدل تلفیقی کارت امتیازی متوازن و تحلیل شکاف به منظور ارزیابی مؤلفه‌های عملکرد با رویکرد تاپسیس فازی**. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۵(۱)، ۱۶-۱.
- سعیدا اردکانی، سعید؛ طاهری دمنه، محسن؛ منصوری، حسین (۱۳۸۸). **ارزیابی خدمات الکترونیکی کتابخانه با استفاده از مدل ای کوآل (E-QUAL) (مورد مطالعه: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)**. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات (مجله علوم تربیتی و روانشناسی)، ۱(۴)، ۳۲-۵.
- سلامی، مریم؛ یگانه، راحله (۱۳۹۴). **ارزیابی عملکرد خدمات به محققان کتابخانه و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با استفاده از مدل سیرز**. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۸(۱)، ۱۷۱-۱۴۳.

- سهرابی، حمزه (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی با کیفیت ارائه خدمات در آن‌ها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علامه طباطبائی
- شجاعی، پیام؛ عقیقیان، فرزانه؛ اسلاملو، فرزانه (۱۳۹۹). ارائه مدلی برای بهبود خدمات کتابخانه با استفاده از روش دیمتل (مورد مطالعه: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۵۴ (۲)، ۱۰۱-۱۲۲.
- شعبانی، علی؛ فدایی، غلامرضا؛ بشارت، محمدعلی (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران. اطلاع‌شناسی، ۲۵ (۳)، ۵۹-۷۰.
- شهبازی، رحیم؛ قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ابراهیمی، اعظم (۱۴۰۰). رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت ارائه خدمات: نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱ (۱)، ۸۳-۶۶.
- صادقی آرانی، زهرا (۱۴۰۱). ارائه مدل رضایت و وفاداری کاربران از کیفیت محتوایی و ساختاری خدمات الکترونیکی (مطالعه موردی: وبسایت سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران). علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۱۸ (۱)، ۱۹۲-۱۳۴.
- صحرایی، فاطمه؛ خاصه، علی اکبر (۱۳۹۵). تجلیل کیفی خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی با استفاده از لایب کوآل. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۹ (۳)، ۲۶-۳.
- صمیعی، میترا؛ آقایی، سمیرا (۱۳۹۵). نقش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۲ (۳)، ۸۴-۶۷.
- صنعت‌جو، اعظم؛ یوسف‌زاده نجدی تبریز، الهام (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر پایه مدل تلفیقی لیب کوآل، دیجی کوآل و ای‌اس کوآل. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۵ (۲)، ۱۲۶-۱۰۷.
- صیادی تورانلو، حسین؛ منصوری، حسین؛ جمالی، رضا (۱۳۸۷). شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با رویکرد فازی مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه یزد. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱ (۴)، ۲۳۸-۲۱۱.
- عصاره، فریده؛ بیگدلی، زاهد؛ مروتی، ذکراالله (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۲ (۸۴)، ۱۵۷-۱۴۱.
- علومی، طاهره (۱۳۷۶). اداره کتابخانه. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- عماد، نسرين دخت (۱۳۷۹). خدمات عمومی کتابخانه و روش‌های آن. تهران: نشر کتابدار.
- فرج پهلوی، عبدالحسین؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ حسن‌زاده، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کتابداران به روش ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان گیلان. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸ (۷۱)، ۴۲۱-۴۴۲.

- فرهادپور، محمدرضا؛ پوستی‌زاده، نجمه؛ فروتن، فریبرز (۱۴۰۰). بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۳(۲).
- قربانی، مهدیه (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین هوش سازمانی و کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مرکزی جامع شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- قربانی‌زاده، وجه‌اله؛ خالقی‌نیا، شیرین (۱۳۸۸). نقش انتقال دانش ضمنی در توانمندسازی کارکنان. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱(۲)، ۸۵-۱۰۵.
- کیانی خوزستانی، حسن؛ رادمر، سیده هاجر (۱۳۹۴). کاربرد گسترش عملکرد کیفیت (QFD) در ارتقای کیفیت خدمات بخش مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۹(۳)، ۳۰-۳.
- لطیفیان، احمد (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (بر اساس مقیاس سروکوآل و روش معادلات ساختاری). پژوهش و توسعه فناوری، ۱(۴)، ۵۸-۳۰.
- محبی‌تبار، فریده؛ میرحسینی، زهره؛ غفاری، سعید (۱۳۹۷). بررسی رابطه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) با کیفیت ارائه خدمات آنها، فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۵(۴)، ۴۰-۴۷.
- منصوری، حسین؛ نجاتی آجی‌بیشه، مهران (۱۳۸۸). اجرا و پیاده‌سازی مدل Sears: ابزاری نوین جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۳)، ۲۶۴-۲۳۳.
- مهدی‌زاده فرسنگی، معصومه (۱۳۹۴). ارزیابی زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر کرمان بر اساس مدل کایرن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان.
- مؤذن، منیره؛ مطلبی، داریوش؛ وزیرپور کشمیری، مهرداد (۱۳۹۶). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر سمنان بر اساس استاندارد ایزو ۱۱۶۲۰، فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۱۰(۳۶)، ۸۷-۱۱۰.
- موسوی‌فر، سید سعید؛ طهماسبی‌لیمونی، صفیه؛ دایی، عذرا (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه و ارائه الگو، مطالعات دانش‌شناسی، ۲(۶)، ۱۲۷-۱۵۰.
- میرغفوری، سید حبیب‌اله؛ صادقی‌آرانی، زهرا (۱۳۸۹). بررسی و ارزیابی کارایی کتابخانه‌ها در به‌کارگیری مدیریت دانش و نوآوری، با استفاده از مدل DEA دو مرحله‌ای به منظور بهبود کیفیت خدمات مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهرستان یزد. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳(۱)، ۱۵۷-۲۰۳.

- میرغفوری، سید حبیب‌اله؛ کریمی گوغری، زهره؛ شعبانی، اکرم (۱۳۹۵). طراحی مدلی راهبردی برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۲(۸۷)، ۶۰۱-۵۸۳.
- میرفخرالدینی، سید حیدر؛ طحاری مهرجردی، محمدحسین؛ زارعی محمودآبادی، محمد (۱۳۹۱). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بر اساس شاخص‌های مدل لایب کوآل با رویکرد MADM. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۴)، ۴۹۲-۴۶۴.
- نایج، الهام؛ نوروزی، یعقوب؛ حمیدی، محسن (۱۳۹۱). دیجی کوال ابزاری برای سنجش کیفیت کتابخانه‌های دیجیتال: مطالعه موردی در کتابخانه دیجیتالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد از دیدگاه کاربران. فصلنامه دانش‌شناسی، ۵(۱۷)، ۸۵-۱۰۴.
- نشاط، نرگس؛ دهقانی، مزه (۱۳۹۰). میزان هم‌خوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۵(۵۶)، ۹۹-۱۱۸.
- نصرتی، مهسا؛ سهیلی، فرامرز؛ چشمه‌سهرابی، مظفر (۱۳۹۵). بررسی تأثیر میزان هوش هیجانی کتابداران بر رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در کتابخانه‌های دانشگاه رازی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ۹(۴۳)، ۹۳-۱۰۰.
- نواح، عبدالرضا؛ مقتدایی، فاطمه؛ فاضلی، عبدالله (۱۳۹۵). بررسی رابطه کیفیت خدمات و رضایت‌مندی اعضای کتابخانه مورد کتابخانه‌های عمومی استان لرستان. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۸(۱)، ۱۳۶-۱۲۱.
- نوروزی، یعقوب؛ سلطانه‌لی دستجردی، حمیده (۱۳۹۴). اولویت‌های مورد انتظار کاربران از صفحه رابط کاربر کتابخانه دیجیتالی مورد مطالعه: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات (مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات)، ۲۶(۲)، ۵۲-۳۹.
- نوروزی، یعقوب؛ عباسی، فاطمه؛ حیدرینا، زهرا (۱۳۹۷). تأملی بر مدل‌های ارزیابی کتابخانه‌ای: با تأکید بر خدمات. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۴(۴)، ۳۰-۳.

References

- Barnes, B. R. (2007). Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students. Total Quality management & Business Excellence, 18: 313-331.
- Bolton, R.N., Drew, J.H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value, Journal of Consumer Research, Vol. 17 No. 4, pp. 375-84
- Booth, Andrews (2003). What is quality and how can we measure it? Interim. 43. 1-22. Retrieved April. 17, 2005, from www.shinelib.org.uk.
- Edgar, William B. (2006). Questioning LibQual+TM: Expanding its Assessment of Academic Library Effectiveness. portal: Libraries and the Academy, 6(4), 445-465.
- Edwards, S. E., Browne, M. (1995). Quality in information services: do users and librarians differ in their expectations? Library and Information Science Research, Vol. 17, No. 2, pp. 163-182.

- Filiz, z. (2007). Service Quality of University Library: A Survey Amongst Students at OSMANGAZI UNIVERSITY AND ANADOLU UNIVERSITY. *Ekonometri ve İstatistik Sayı: 5*.
- Franklin, B., Niteci, D. (2005). ARL New Measures user satisfaction with paper.[on-line]. Available: <http://www.arl.org/libqual/geninfo/usersatisfaction.pdf>
- Gale, B.T. (1994). *Managing Customer Value: Creating quality and service those customers can See*, The Free Press, New York, NY.
- Gremler, D.D., Gwinner, K.P. (2000). Customer-employee rapport in service relationships. *Journal of Service Research*, Vol. 3 No. 1, pp. 82-104
- Kaliski, B.S. (2001). *Encyclopedia of business and finance*, macmillan reference, New York, NY, pp. 224-6.
- Min, y., Dong Youli, J. (2016). A study on the evaluation of service quality and importance analysis in research libraries, *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(1), 209-233
- Nichols, M. (1993). Patron survey of user satisfaction with library service: Relationship between librarian Behaviors during the reference interview and user satisfaction. M.L.S. Research paper. Kent State University: 1-59.
- Nitecki, D.(2001). An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as a Customerbased
- Oldman, C., Wills, G. (1977). *The Beneficial Library*, MCB Books, Bradford.
- Palmer, Carol L. (1996). Information work at the boundaries of science: Linking library services to research practices. *Library Trends*, Vol. 45, No. 2, pp. 65-191.
- Sahu A. K. (2007). Measuring service quality in an academic library: An Indian case study. *Library Review*, Vol. 56 No. 3, pp. 234-243.
- Sandelowski, M., Barroso, J. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*: Springer Publishing Company
- Sharma, J.C. (2001). Total quality management in library and information services, in Dhawan, S.M. (Ed.), *Quest for Quality*, Indian Library Association, New Delhi, pp. 166-71.
- Tan, J. S. (2004). Issues & observations: Cultural Intelligence and the Global Economy. *Leadership in Action*, 24 (5), 19-21.
- Thapisa, A.P.N., Gamini, V. (1999). Perceptions of quality service at the university of Botswana library: what nova says, *Library Management*, Vol. 20, No. 7, pp. 373-383.
- Tuomi V. (2001). Quality of academic library services: A customer's point of view. University of Vaasa. Department of Public Management. Retrieved August 12, 2007, from [Yazd University](http://www.yazduniversity.fi).
- Zimmer, L. (2006). *Qualitative meta-analysis: A Question of Dialoguing with Texts*, London: The Blackwell Publishing.

Designing a System of Factors Affecting the Quality of Services and Performance of University Libraries: A Meta-Synthesis Approach

Mohsen Niazi¹

Ali Farhadian²

Fatemeh sadat Hashemi Aliabadi³

Mohamad Alaee Arani⁴

Mohammad karkonan

Abstract

The main purpose of university libraries as service and non-profit organizations is to connect the university community with knowledge and information through the provision of efficient services. These services must be provided with the best quality and in full harmony with the changing needs of patrons, which is the result of the penetration of new ICT and the increasing production of information. The quality of services provides a mechanism to ensure that the library's mission is carried out in the best possible way. Of course, measuring the quality of services and the performance of libraries also has its own difficulties and inequalities; A review of the research literature shows that the criteria that are key and motivating for empowering and improving the overall performance of academic libraries (in traditional, electronic and digital dimensions) are not comprehensive in any of the evaluation models or studies of service quality and library performance. On the other hand, with the advent of technology-based electronic and digital services and the need to learn related skills, the quality of services and the performance of university libraries has changed. Therefore, in order to better understand the situation - identifying and promoting services that require more attention - more comprehensive criteria are needed; Some researchers believe that multiple approaches can better identify and evaluate the needs of patrons, it seems that the combination of criteria and components of models and studies in the field of quality can be more useful. Thus, the aim is to identify the factors affecting the quality of services and performance of university libraries. Using the meta-synthesis method, 311 research indexed in internal scientific databases, were retrieved and reviewed between 1384 and 1401, on the quality of services and performance of university libraries. After refining the retrieved records, 59 works were selected. The result of applying the meta-synthesis is the extraction of five important and effective criteria on quality, finally to summarize and report in the form of tables and a systematic model.

The results of this study consider the aspects of human resources, information resources and services, facilities, executive management and financial resources to be effective in improving the quality of services and the effectiveness of the performance of university libraries. Studies also show that little research has been done on the impact of components and managerial capabilities on the quality and effectiveness of performance, as well as the impact of financial resources and funding in improving the performance and success of academic libraries in achieving their goals and missions

1. Full Professor of Department of Social Sciences, University of Kashan

2. Assistant Professor of Department of Management and Entrepreneurship, University of Kashan

3. Masters of Knowledge and Information Science fshashemi2014@gmail.com

4 Phd in Knowledge and Information Science, lecturer in University of Kashan alaee62@gmail.com

5 Phd in social welfare - Allameh Tabataba'i University (corresponding author) m.karkonan@kashanu.ac.ir

Key words: Service Quality, Performance Quality, Performance Appraisal, Library Performance, Academic Libraries, Meta-Synthesis

زودآیند ویراستاری نشده (نشریه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی)