

# تحلیل عاملی موانع استفاده مطلوب دانشجویان از خدمات کتابخانه در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان

دکتر ابوالقاسم شریف‌زاده<sup>۱</sup>

دکتر محمدرضا محبوبی<sup>۲</sup>

## چکیده

این پژوهش با هدف بررسی محدودیتها و موانع فراروی استفاده مطلوب دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، انجام گرفته است. به لحاظ روش‌شناسی، این تحقیق بر مبنای راهبرد پیمایش استوار است. جامعه آماری تحقیق، تمامی دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان را شامل می‌شود (N=3400). حجم نمونه مورد مطالعه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه (n=310) و از تکنیک نمونه‌گیری منطبق با انتساب متناسب برای گزینش تصادفی نمونه‌ها، بهره گرفته شده است. ابزار این تحقیق، پرسشنامه‌ای محقق ساخته بوده که برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز، مورد استفاده قرار گرفته است. روایی پرسشنامه بر پایه نظریات گروهی از صاحب‌نظران کتابداری و اطلاع‌رسانی کشور تأمین شده و پایایی آن نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (0/76) برای 30 پرسشنامه تکمیل شده در طی مطالعه راهنما، محرز شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، از نرم‌افزارهای SPSS و EXCEL بهره گرفته شده است. بر حسب ضریب تغییرات، به اولویت‌بندی موانع و محدودیتها پرداخته شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که سطح رضایت بیشتر پاسخگویان (75٪) از خدمات کتابخانه مرکزی، در حد متوسط است. تحلیل عاملی موارد محدودیت دانشجویان در استفاده از کتابخانه مرکزی با رویکرد پالایش داده‌ها، به استخراج هفت عامل به نامهای (1) منابع موجود در کتابخانه (2) شرایط بهره‌گیری از خدمات کتابخانه مرکزی (3) کیفیت خدمات ارائه شده (4) تسهیلات و فضای کتابخانه (5) برنامه زمانی کار کتابخانه (6) آموزشی و (7) دانشجویی منجر شده است که روی هم رفته توانسته‌اند 77/21٪ واریانس کل را تبیین نمایند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه دانشگاهی، خدمات کتابخانه‌ای، نقطه نظرهای دانشجویان، تحلیل

عاملی.

۱. استادیار دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان.

۲. استادیار دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان.

## مقدمه

بدون شک، کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی، جایی که بیشترین مدارک علمی کشور اعم از کتاب، ادواری‌ها، مواد دیداری و شنیداری و نظایر آن در زمینه‌های مختلف علوم و فنون در آنها گرد آمده‌اند، از مهم‌ترین اجزای نظام اطلاع‌رسانی علمی کشور به شمار می‌آیند و هیچ پژوهشگری نیست که در فرایند پژوهش خود، از استفاده از خدمات این کتابخانه‌ها بی‌نیاز باشد (علیدوستی، ۱۳۷۴). البته، نقش کتابخانه‌های دانشگاهی فقط به امر پژوهش محدود نمی‌شود، بلکه هر کتابخانه دانشگاهی به واسطه گردآوری منابع علمی و تخصصی نظیر کتابهای درسی، کمک درسی و ... و فضای مناسبی که برای یادگیری و مطالعه فراهم می‌آورد، نقش مهمی در پیشبرد هدفهای آموزشی هر واحد دانشگاهی بر عهده دارد (بیگدلی، ۱۳۷۷).

فراهم نمودن امکان دسترسی مستقیم کاربران به اطلاعات و تأکید بر نیازهای اطلاعاتی آنان، از مهم‌ترین وظایفی است که بنیاد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر آن استوار است (حری، ۱۳۸۵). با توجه به اینکه اکثر استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های دانشگاهی اعضای هیئت علمی و دانشجویان می‌باشند و با توجه به نقش و اهمیتی که آنها در پیشرفت آموزش و پژوهش دارند، باید انتخاب و گزینش مواد کتابخانه‌ای و ارائه خدمات، بر اساس تأمین نیازهای آموزشی و پژوهشی آنها صورت پذیرد. از جمله راه‌حلهایی که می‌تواند زمینه‌ساز تحقق چنین سیاستی شود و در حل مشکل بهره‌برداری از منابع کتابخانه‌ای مؤثر واقع گردد؛ آگاهی از وضع موجود کتابخانه‌ها و نیازهای اطلاعاتی کاربران آنهاست. بر اساس چنین مطالعاتی، می‌توان برنامه‌هایی تدوین کرد که در جهت مرتفع ساختن نیازهای اطلاعاتی این گروه از کاربران، مفید باشد (گیلوری، ۱۳۷۴).

کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل تسهیل دسترسی دانشجویان، اعضای هیئت علمی و پژوهندگان دانشگاهی به منابع اطلاعات و دانش مستند در حوزه‌های تخصصی و علمی، نقش مهمی در پیشبرد آموزش و پژوهش و در کل، عملکرد و بهره‌وری دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی ایفا می‌نمایند (پریخ، ۱۳۷۷). از آنجا که بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به کتابخانه یکی از مهم‌ترین عوامل در شناخت میزان موفقیت کتابخانه در دسترسی به هدفهای مورد نظر است (Niyonsenga and Bizimana, 1996)، در این تحقیق به آن پرداخته می‌شود. بهبود خدمات کتابخانه مرکزی در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، مستلزم ارزیابی مسائل و مشکلات مرتبط با هر مؤلفه و بهره‌گیری از سازوکارهای مناسب است. بنابراین، مسئله مورد نظر در این تحقیق عبارت بوده است از اینکه دانشجویان تا چه حد از خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه رضایت دارند، چه عوامل بازدارنده یا محدودیتهای فراروی استفاده مؤثر دانشجویان از خدمات کتابخانه در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان وجود دارد و جهت بهبود استفاده مطلوب از کتابخانه از سوی دانشجویان از لحاظ منابع اطلاعاتی مورد نظر، شیوه‌های ارائه خدمات، فضای کتابخانه‌ای، تعامل کارکنان کتابخانه، امکانات و تسهیلات موجود و ... چه سازوکارهایی را می‌توان پیش گرفت.

### مروری بر پژوهشهای پیشین

تاکنون پژوهشهای مختلف و متعددی در خصوص ابعاد مختلف مدیریت و توسعه کتابخانه‌ها انجام شده است. در ادامه، با توجه به موضوع این پژوهش، به برخی از تحقیقات صورت گرفته در خصوص ابعاد مختلف مدیریتی و خدمات‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی، اشاره شده است.

«ژایو<sup>۱</sup> و همکاران» (2009) به مطالعه دیدگاه‌های دانشجویان خارجی شاغل به تحصیل در دانشگاه‌های چین در خصوص استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی در چین پرداخته‌اند. این پیمایش در دانشگاه‌های وهان و پکن به منظور کسب بازخورد از انتظارهای دانشجویان مزبور از خدمات کتابخانه، انجام شده است. این تحقیق در زمینه‌های خدمات عمومی کتابخانه، سیاستها، مجموعه‌ها، دسترسی الکترونیکی و محیط کتابخانه صورت گرفته است. در همین خصوص، «لیائو»<sup>۲</sup> (2004) اولویت‌بندی پایین خدمات کاربران<sup>۳</sup> را از مشکلات ریشه‌دار کتابخانه‌های دانشگاهی در چین برشمرده و حاکم بودن فرهنگ سنتی در کتابخانه‌ها را یکی از علل اصلی توسعه نیافتگی خدمات کاربران از جنبه دسترس‌پذیری اطلاعات، معرفی نموده است. نتایج پژوهش «صیامیان» (۱۳۷۸) در خصوص میزان علاقه و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی مازندران، نشان داده است روزآمد بودن مجموعه کتابخانه موجب گرایش بیشتر دانشجویان به استفاده از آن می‌شود. مطالعه «حکیمی و طبسی» (۱۳۸۲) بیانگر آن است که کتابخانه‌های دانشگاهی شهر زاهدان از نظر مجموعه، از سطح استاندارد پایین‌تر و فضا و امکانات آنها از نظر کیفی نامطلوب است و از نظر کمی فاصله زیادی با استانداردهای داخلی دارند.

یافته‌های تحقیق «سلیمانی و پریرخ» (۱۳۸۴) نشان داد ۹۱٪ منابع مرجع تخصصی فارسی و ۸۵/۲۳٪ منابع مرجع تخصصی لاتین موجود در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد روزآمد هستند؛ میزان جامعیت کتابخانه‌های این دانشگاه نسبت به بازار نشر ۶۱٪ می‌باشد و ۳۰٪ منابع مرجع تخصصی لاتین این کتابخانه‌ها در

1. Jiao.
2. Liao.
3. low prioritizing of user service.

تحلیل عاملی موانع استفاده مطلوب دانشجویان از خدمات ... / ۱۳۵

راهنمای «والفورد» معرفی شده‌اند. «حکیمی و صمدزاده» (۱۳۸۴) با بررسی کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان دریافتند کتابخانه‌های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد سروکوال نتوانسته‌اند انتظاراتهای مراجعه‌کنندگان را برآورده سازند؛ اما در ابعاد فیزیکی و محیط، خدمات کیفی قابل قبولی داشته‌اند. نتایج مطالعه «پوراحمد» (۱۳۷۰) درباره کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه مازندران، نشانگر کمبود فضا، بودجه، نیروی انسانی متخصص در اداره امور کتابداری، کمبود کتاب و نشریه‌های مرتبط با نیاز استفاده‌کنندگان و نبود سازماندهی صحیح است. بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان توسط «حکیمی و سوری نظامی» (۱۳۸۴) نشان داد کتابخانه مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد کیفی خدمت، نتوانسته است انتظاراتهای کاربران خود را برآورده کند.

نتایج تحقیق «علی رمضانی و همکاران» (۱۳۸۷) که به بررسی نظرهای اعضای هیئت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی پرداخته‌اند، نشان داد میانگین نمره رضایت کلی از خدمات کتابخانه مرکزی ۶/۱۳ از حداکثر ۹ می‌باشد. در بین ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به «کنترل اطلاعات» (۵/۹۸)، «مؤثر بودن خدمات» (۵/۹۶) و «فضای کتابخانه» (۵/۸۹) بوده است.

یافته‌های پژوهش «صیادی تورانلو و همکاران» (۱۳۸۷) نشان داد از دیدگاه دانشجویان دانشگاه یزد، دسترسی به اطلاعات، مهمترین بُعد در زمینه ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است. همچنین، نتایج حاکی از آن است که اولویت سایر ابعاد در ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به ترتیب شامل کنترل شخصی، کتابخانه به عنوان مکان و تأثیرگذاری خدمات می‌باشد.

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل توسط «بابا غیبی و فتاحی» (۱۳۸۷) نشان داده است که بین انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین، بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد.

«فرج پهلوی و آخیشک» (۱۳۸۸) با سنجش کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از مدل EFQM به این نتیجه رسیدند که کیفیت مدیریت در کتابخانه‌های مورد بررسی، در سطحی بسیار پایین‌تر از متوسط قرار دارد و از بُعد «توانمندسازها»، بخشها، روشها و سازوکارهای طراحی شده مربوط به حوزه‌های رهبری، خط‌مشی، کارکنان، منابع و مشارکتها و فرایندها در حوزه مدیریت، توانسته‌اند تنها با کیفیتی معادل ۳۵٪ وضعیت مطلوب، فعالیت کنند. در بُعد «نتایج» نیز وضعیت اندکی بهتر بوده و در سطح نسبتاً متوسطی قرار داشته است. فقط «نتایج مشتریان» با کسب امتیازی برابر با ۱۲۲/۲ از ۲۰۰، بیشتر از حد متوسط ارزیابی شده است.

با توجه به یافته‌های پژوهشهای صورت گرفته، می‌توان خاطر نشان ساخت بهره‌وری یک کتابخانه دانشگاهی که با مقاصد متفاوتی همانند استفاده از کتابهای درسی، استفاده از مواد کمک درسی، مطالعه مستقل، انجام تحقیق و نظایر آن مورد استفاده دانشجویان قرار می‌گیرد، علاوه بر عوامل درونی، نظیر صلاحیت و رفتار شایسته کتابداران و کارکنان کتابخانه، وجود منابع، فضا و زیرساختها و سایر مواردی که به طور مستقیم به ساختار و کارکرد کتابخانه معطوف هستند، متأثر از عوامل متعدد دیگری است که فراتر از محدوده ساختاری و کارکردی کتابخانه بوده و می‌توان آنها را عوامل بیرونی نامید (Nitecki, 1996; Samson and Oelz, 2005).

از جمله این عوامل می‌توان به برنامه‌ریزی درسی و تحصیلی، فرایندهای تدریس و آموزش یا یاددهی و یادگیری و سبکهای مربوط، میزان اتکای دانشجویان و اعضای هیئت علمی به کتابخانه، جایگاه کتابخانه در ساختار و تشکیلات دانشگاه، میزان حمایت مدیریت دانشگاه از توسعه کتابخانه و نظایر آن، اشاره نمود. بنابراین، از یک منظر سیستمی لازم است در جریان تحلیل کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با محوریت میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان، علاوه بر عوامل داخلی، نقش عوامل بیرونی تأثیرگذار هم مد نظر قرار گیرد تا امکان یک قضاوت منطقی و منصفانه فراهم گردد.

به منظور دستیابی به هدف این تحقیق، با جمع‌بندی پژوهشهای صورت گرفته و ادبیات موضوع، ابتدا فهرستی از گویه‌های نمایانگر ابعاد مختلف خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و محدودیتهای مربوط استخراج شد. بدین منظور، از شاخصهای خدمات دهی کتابخانه‌ای<sup>۱</sup>، مقیاس سروکوال<sup>۲</sup>، استانداردسازی دیانی و استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران<sup>۳</sup> استفاده گردید. فهرست اولیه، پس از بازنگری و تأیید روایی محتوایی و پایایی، در قالب پرسشنامه تحقیق برای کسب نظرهای دانشجویان در خصوص محدودیتهای استفاده بهینه از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه، مورد استفاده قرار گرفت.

## روش تحقیق

با توجه به امکان استفاده بلافصل از نتایج حاصل و سازوکارهای پیشنهادی در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به دانشجویان در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، تحقیق حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از لحاظ نحوه

1. Library Services.
2. SERVQUAL.

گردآوری داده‌ها، توصیفی (غیر آزمایشی) است. از میان تحقیقات توصیفی نیز تحقیق حاضر از پیمایش پرسشنامه‌ای که در رده پارادایم تحقیقات کمی قرار دارد، بهره برده است و طی سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷ در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان و با تمرکز بر کتابخانه مرکزی دانشگاه، انجام گرفته است.

در این تحقیق، برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، از یک پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است که شامل ۶۱ گویه یا پرسش طرح شده در سه بخش (۱) مشخصات فردی و تحصیلی (۲) مشخصات استفاده از کتابخانه، و (۳) موانع استفاده مطلوب از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بوده است. این پرسشنامه در راستای هدف کلی تحقیق و بر پایه مبانی نظری و پیش‌نگاشته‌های تحقیق، تدوین گردید. برای تعیین اعتبار محتوای پرسشنامه به نظر مدیر و کادر کتابخانه و گروهی از کارشناسان کتابداری رجوع شد. برای این منظور، ابتدا یک فهرست جامع از موانع استفاده از خدمات کتابخانه دانشگاه تهیه شد و پس از آگاهی از هدفها، قابلیت‌ها و ظرفیتهای کتابخانه مورد تحقیق و کسب دیدگاه‌های مدیریت و کادر این کتابخانه نسبت به تعدیل اقتضایی پرسشنامه به صورت نسخه نهایی مبادرت گردید. برای کسب اطمینان از پایایی پرسشنامه مورد استفاده، ضریب آلفای کرونباخ برای بخش اصلی پرسشنامه، یعنی مجموعه گویه‌های نشان دهنده موانع استفاده مطلوب دانشجویان از کتابخانه، محاسبه شد. این ضریب ۰/۷۶٪ به دست آمد و نشان داد پایایی پرسشنامه مورد استفاده، در حد قابل قبولی قرار دارد.

جامعه آماری تحقیق شامل ۳۴۰۰ نفر از دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی بوده است. برای تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران استفاده گردید:

$$n = \frac{N(t.s)^2}{Nd^2 + (t.s)^2}$$



n: حجم نمونه S: انحراف معیار (جامعه) N: حجم جامعه d: دقت احتمالی مطلوب  $t=1/96$

بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه ۳۱۵ نفر برآورد گردید که با توزیع ۳۲۰ پرسشنامه، در نهایت ۳۱۰ پرسشنامه کامل شده دریافت گردید. با توجه به دسترسی به فهرست اعضا برای نمونه گیری و انتخاب نمونه‌ها، از تکنیک نمونه گیری منطبق با انتساب متناسب (برحسب رشته، جنس و مقطع) استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات گردآوری شده در دو بخش آمار توصیفی (میانگین رتبه‌ای، واریانس و محاسبه ضریب تغییرات) و آمار استنباطی (تحلیل عاملی مقیاس) با کمک نرم‌افزارهای آماری SPSS و EXCEL به انجام رسیده است.

## یافته‌ها

### - توصیف محدودیت‌های دانشجویان در استفاده مطلوب از کتابخانه مرکزی

در جدول ۱ فهرستی از موانعی که دانشجویان در استفاده از کتابخانه مرکزی با آن روبرو هستند، ارائه شده است. برای توصیف این موانع، میانگین رتبه‌ای و ضریب تغییرات برای اولویت‌بندی موارد مزبور، محاسبه گردیده است. بدین ترتیب، موانع از بیشترین به کمترین فهرست شده است.

جدول ۱. اولویت‌بندی موارد محدودیت دانشجویان در استفاده مطلوب از کتابخانه

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	موارد
۱	۰/۳۹۰	۱/۰۲	۲/۶۲	کمبود منابع و کتابهای خارجی
۲	۰/۴۱۲	۱/۲۹	۳/۱۲	محدودیت در استفاده از رایانه‌های مستقر در کتابخانه (کافی بودن تعداد، سرعت و کیفیت و چیدمان)
۳	۰/۴۳۰	۱/۱۲	۲/۶۰	تعداد کتابها و منابع موجود در کتابخانه‌ها
۴	۰/۴۴۱	۱/۲۵	۲/۸۳	جدید نبودن کتابها و منابع موجود در کتابخانه
۵	۰/۴۷۱	۱/۴۱	۳/۰۰	آشنا نبودن دانشجویان با شیوه‌های مناسب مطالعه (تندخوانی، دقیق‌خوانی و نظایر آن)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	موارد
۶	۰/۴۷۲	۱/۲۳	۲/۶۰	محدود بودن نشریه‌های روز و آرشیو نشریه‌ها (شامل روزنامه‌ها و هفته‌نامه‌ها)
۷	۰/۴۸۲	۱/۳۳	۲/۷۶	آشنایی کامل نداشتن دانشجویان با خدمات کتابخانه
۸	۰/۴۸۳	۱/۴۰	۲/۹۱	تأکید بر جزوه و معرفی نکردن کتاب به عنوان منبع درسی از سوی استادان
۹	۰/۴۸۸	۱/۲۲	۲/۵۰	کمبود مجله‌های تخصصی فارسی
۱۰	۰/۴۹۳	۱/۴۶	۲/۹۷	نامناسب بودن کمیت و کیفیت میزها و صندلیها (تعداد، چیدمان و راحتی)
۱۱	۰/۵۰۵	۱/۳۸	۲/۷۴	نبود امکان سفارش کتاب و منابع مورد نیاز از سوی دانشجویان
۱۲	۰/۵۰۸	۱/۲۳	۲/۴۳	محدود بودن نشریه‌ها و مجله‌های غیرفارسی
۱۳	۰/۵۱۱	۱/۳۶	۲/۶۶	دشواری دسترسی به پایان‌نامه‌ها و گزارشهای پژوهشی
۱۴	۰/۵۲۱	۱/۵۱	۲/۸۹	جریمه دیرکرد
۱۵	۰/۵۲۲	۱/۴۸	۲/۸۴	وسعت و پارتیشن‌بندی نامناسب فضای سالن مطالعه
۱۶	۰/۵۲۲	۱/۲۹	۲/۴۷	تنوع نداشتن کتابها و منابع تخصصی
۱۷	۰/۵۲۸	۱/۴۸	۲/۸۱	محدودیت در کپی و زیراکس منابع از کتابخانه (تعداد، سرعت و کیفیت)
۱۸	۰/۵۳۱	۱/۳۵	۲/۵۴	دشواری دسترسی و استفاده از منابع مرجع (همانند اطلس‌ها و دایرةالمعارفها)
۱۹	۰/۵۳۲	۱/۴۲	۲/۶۷	نبود تمایل و اختصاص وقت کافی به مطالعه از سوی دانشجویان
۲۰	۰/۵۳۵	۱/۴۸	۲/۷۶	نامناسب بودن زمان پایان کار کتابخانه
۲۱	۰/۵۵۲	۱/۴۶	۲/۶۴	محدودیت مدت زمان امانت کتاب
۲۲	۰/۵۵۳	۱/۴۱	۲/۵۴	تنوع نداشتن کتابها و منابع عمومی
۲۳	۰/۵۵۹	۱/۵۲	۲/۷۲	نبود امکان استفاده از خدمات سایر کتابخانه‌های طرف همکاری کتابخانه مرکزی
۲۴	۰/۵۶۷	۱/۴۲	۲/۵۰	محدودیت تعداد کتاب و منابعی که می‌توان امانت گرفت
۲۵	۰/۵۷۳	۱/۵۵	۲/۷۱	آرامش و سکوت در فضای کتابخانه
۲۶	۰/۶۱۱	۱/۶۳	۲/۶۷	شرایط امکان استفاده غیرحضوری (برای نمونه از طریق تلفن و ایمیل) از خدمات کتابخانه (جهت رزرو و تمدید)
۲۷	۰/۶۲۳	۱/۴۶	۲/۳۴	نامناسب بودن شرایط فیزیکی فضای کتابخانه (دما و تهویه، روشنایی)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	موارد
۲۸	۰/۶۲۵	۱/۵۹	۲/۵۴	تمدید کتابها و منابع امانتی (شرایط و امکان و دفعات)
۲۹	۰/۶۲۹	۱/۶۳	۲/۵۹	محدودیت مربوط به روزهای کاری کتابخانه در هفته (باز بودن در روزهای تعطیل و پنجشنبه)
۳۰	۰/۶۳۴	۱/۶۰	۲/۵۲	موقعیت مکانی نامناسب کتابخانه مرکزی (فاصله داشتن محل کتابخانه مرکزی از خوابگاه و کلاسها)
۳۱	۰/۶۳۴	۱/۵۵	۲/۴۴	چیدن نامناسب قفسه‌ها و دشواری رفت و آمد در بین آنها جهت جستجوی کتاب
۳۲	۰/۶۳۷	۱/۶۴	۲/۵۷	دشواری یافتن کتابها و منابع (از طریق برگه‌دان، کتابدار، مراجعه به قفسه‌ها و رایانه)
۳۳	۰/۶۴۶	۱/۴۹	۲/۳۱	نامناسب بودن دسته‌بندی کتابها و نشریه‌ها
۳۴	۰/۶۴۸	۱/۳۸	۲/۱۴	نظافت و بهداشت فضای کتابخانه
۳۵	۰/۶۵۱	۱/۵۰	۲/۳۱	وقفه زمانی نیم‌روز
۳۶	۰/۶۷۳	۱/۴۳	۲/۱۲	امکان ارائه انتقادات و پیشنهادات از سوی مراجعان و ترتیب اثر دادن مدیریت به موارد مطرح شده
۳۷	۰/۷۰۴	۱/۴۲	۲/۰۲	نحوه برخورد کادر کتابخانه و راهنماییهای آنها
۳۸	۰/۷۳۹	۱/۴۹	۲/۰۲	زمان شروع به کار
۳۹	۰/۸۸۸	۱/۸۱	۲/۰۳	شرایط و نحوه عضویت

### - تحلیل عاملی محدودیتهای استفاده مطلوب دانشجویان از کتابخانه

#### مرکزی

تحلیل عاملی می‌تواند با هدفهای متفاوتی انجام شود. در این تحقیق، از تحلیل عاملی اکتشافی با رویکرد تلخیص داده‌ها، استفاده شده است. هدف این گونه تحلیل عاملی، تبیین تعداد زیادی از متغیرها در تعداد محدودی عامل، بر اساس یک ساختار اصلی و در قالب مؤلفه‌های مشخص است. مناسب بودن داده‌ها می‌تواند از طریق آزمونهای آماری KMO و بارتلت، ارزیابی شود. با توجه به نتایج این دو آزمون، مشاهده می‌شود که مقدار KMO برابر ۰/۵۳۳ و مقدار آزمون بارتلت ۱۲۴۵/۵۸۴

می‌باشد که این مقدار در سطح یک درصد، معنادار است. این نتایج بیانگر مناسب بودن همبستگی گویه‌های به کار گرفته شده برای تحلیل عاملی است. با توجه به مقدار ویژه بزرگتر از یک، هفت عامل را می‌توان استخراج کرد. به منظور دستیابی به ساختار مناسبی از عامل‌های تشکیل دهنده گویه‌های اولیه، از روش چرخش واریماکس، استفاده شده است. عامل‌های استخراج شده همراه با مقدار ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس تجمعی آنها، به شرح جدول ۲ می‌باشند.

جدول ۲. عوامل استخراج شده همراه با مقدار ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس تجمعی

ردیف	عاملها	مقدار ویژه	درصد واریانس	درصد تجمعی واریانس
۱	عامل اول	۶/۱۹	۱۸/۲۱	۱۸/۲۱
۲	عامل دوم	۴/۴۵	۱۳/۱۰	۳۱/۳۱
۳	عامل سوم	۳/۹۹	۱۱/۷۲	۴۳/۰۴
۴	عامل چهارم	۳/۸۲	۱۱/۲۳	۵۴/۲۷
۵	عامل پنجم	۳/۳۷	۹/۹۰	۶۴/۱۷
۶	عامل ششم	۲/۵۶	۷/۵۲	۷۱/۶۸
۷	عامل هفتم	۱/۸۸	۵/۵۳	۷۷/۲۱

بر اساس نتایج جدول ۲، عامل اول به عنوان مهم‌ترین عامل، ۱۸/۲۱٪ از واریانس عوامل را محاسبه و تبیین می‌کند. عامل دوم با مقدار ویژه ۴/۴۵، به میزان ۱۳/۱۰٪ و عامل سوم ۱۱/۷۲٪ از واریانس را تبیین می‌نماید. این سه عامل در مجموع ۴۳/۰۴٪ واریانس را تفسیر می‌کنند. عامل چهارم با مقدار ویژه ۳/۸۲ به میزان ۱۱/۲۳٪ از واریانس، عامل پنجم ۹/۹۰٪، عامل ششم ۲/۵۶٪ و عامل هفتم به میزان ۵/۵۳٪ از واریانس کل را محاسبه و تبیین می‌کند. به طور کلی، مجموع واریانس تبیین شده توسط این هفت عامل ۷۷/۲۱٪ است. بخش اعظم کل واریانس تبیین شده

توسط این هفت عامل، به سه عامل اول مربوط است که نشانگر ارزش و اهمیت این سه عامل نسبت به عاملهای بعدی است.

جدول ۳ گویه‌های مربوط به هر یک از عوامل سه‌گانه همراه با بار عاملی آنها را نشان می‌دهد. با توجه به گویه‌های بار گذاری شده، عوامل هفتگانه استخراج شده به ترتیب: (۱) منابع موجود در کتابخانه (۲) شرایط بهره‌گیری از خدمات کتابخانه مرکزی (۳) کیفیت خدمات ارائه شده (۴) تسهیلات و فضای کتابخانه (۵) برنامه زمانی کار کتابخانه (۶) آموزشی و (۷) دانشجویی، نامگذاری شده است.

جدول ۳. گویه‌های بار گذاری شده در هر یک از عوامل و مقدار بار عاملی آنها

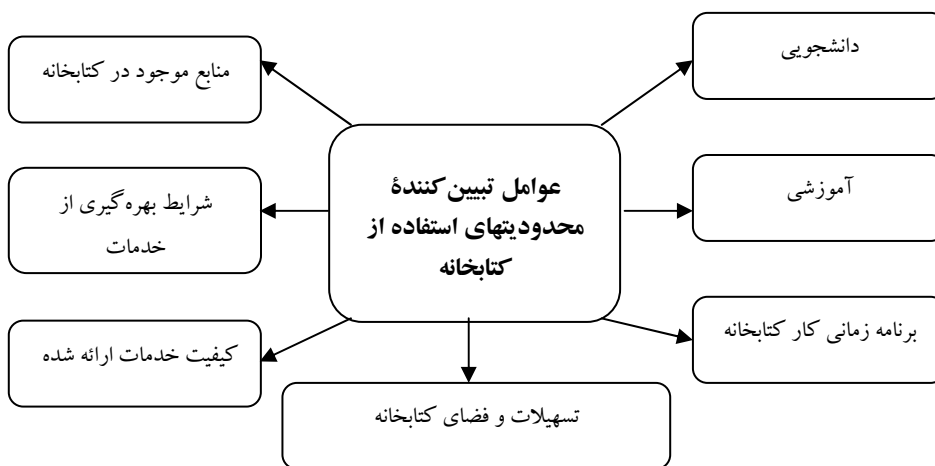
مقدار بار عاملی	گویه‌ها	نام عامل
۰/۶۰۵	تنوع نداشتن کتابها و منابع تخصصی	منابع موجود در کتابخانه
۰/۶۱۴	محدودیت نشریه‌های روز و آرشیو نشریه‌ها	
۰/۸۲۶	منابع و کتابهای خارجی	
۰/۹۰۳	جدید نبودن کتابها و منابع موجود در کتابخانه	
۰/۸۰۹	مجله‌های تخصصی فارسی	
۰/۸۳۲	نشریه‌ها و مجله‌های غیر فارسی	
۰/۶۶۷	دسترسی و استفاده از منابع مرجع	
۰/۶۷۹	دسترسی به پایان‌نامه‌ها و گزارشهای پژوهشی	شرایط بهره‌گیری از خدمات کتابخانه مرکزی
۰/۵۵۰	تعداد کتاب و منابعی که می‌توان امانت گرفت	
۰/۷۸۹	مدت زمان امانت کتاب	
۰/۶۸۰	امکان سفارش کتاب و منابع مورد نیاز از سوی دانشجویان	
۰/۷۵۱	تمدید کتابها و منابع امانتی (شرایط، امکان و دفعات)	
۰/۷۰۲	جریمه دیرکرد	
۰/۶۹۳	امکان استفاده غیر حضوری از خدمات کتابخانه	امکان استفاده از خدمات سایر کتابخانه‌های طرف همکاری کتابخانه مرکزی
۰/۸۴۶	امکان استفاده از خدمات سایر کتابخانه‌های طرف همکاری کتابخانه مرکزی	

مقدار بار عاملی	گویه‌ها	نام عامل
۰/۶۰۹	آرامش و سکوت در فضای کتابخانه	کیفیت خدمات ارائه شده
۰/۶۷۲	نحوه چیدن قفسه‌ها و راحتی رفت و آمد در بین آنها جهت جستجوی کتاب	
۰/۸۰۱	دسته‌بندی کتابها و نشریه‌ها	
۰/۷۱۷	شرایط فیزیکی فضای کتابخانه (دما و تهویه، روشنایی)	
۰/۸۲۵	نظافت و بهداشت فضای کتابخانه	
۰/۷۲۰	نحوه برخورد کادر کتابخانه و راهنماییهای آنها	
۰/۶۹۳	وسعت و پارتیشن‌بندی فضای سالن مطالعه	تسهیلات و فضای کتابخانه
۰/۷۹۰	کمیت و کیفیت میزها و صندلیها (تعداد، چیدمان و راحتی)	
۰/۷۷۵	یافتن کتابها و منابع	
۰/۶۸۷	کپی و زیراکس منابع از کتابخانه (تعداد، سرعت و کیفیت)	
۰/۶۹۳	استفاده از رایانه‌های مستقر در کتابخانه (تعداد، سرعت و کیفیت و چیدمان)	
۰/۶۳۷	زمان پایان کار کتابخانه	برنامه زمانی کار کتابخانه
۰/۷۵۴	محدودیت روزهای کاری کتابخانه در هفته	
۰/۸۵۰	وقفه زمانی نیم‌روز	
۰/۶۸۸	تأکید بر جزوه و معرفی نکردن به عنوان منبع درسی از سوی استادان	آموزشی
۰/۶۸۴	آشنا نبودن دانشجویان با شیوه‌های مناسب مطالعه	
۰/۶۰۴	آشنایی کامل نداشتن دانشجویان با خدمات کتابخانه	دانشجویی
۰/۶۳۹	نبود تمایل و اختصاص وقت کافی به مطالعه از سوی دانشجویان	

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

مدیریت هر دانشگاه همچون یک سیستم، نیازمند برنامه‌ریزی برای بهبود مستمر تمامی مؤلفه‌ها یا زیر مجموعه‌های آموزشی، پژوهشی، اداری، زیرساختی، خدماتی، رفاهی و ... آن است (Decker and Hermelbracht, 2006). یکی از این

مؤلفه‌ها کتابخانه دانشگاه است که به گواه شواهد موجود، نقش مهمی را در تأمین منابع اطلاعات و دانش عمومی و تخصصی در جریان آموزش و پژوهش دانشگاهی برعهده دارد. بهبود مؤلفه خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه از طریق آسیب‌شناسی، جهت شناسایی محدودیتهای بازدارنده استفاده مطلوب از خدمات مزبور و تدبیر سازوکارهای مناسب برای بهبود کیفیت این خدمات ممکن است. این پژوهش نیز با توجه به چنین ضرورتی به انجام رسیده است و انتظار می‌رود دستاوردهای حاصل، از سوی مدیران دانشگاه جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای مورد توجه قرار گیرد و از این طریق بهبود کیفیت آموزش و پژوهش و در نتیجه تعالی دستاوردهای دانشگاه محقق گردد. با توجه به کاربردی بودن این تحقیق، بر اساس نتایج به دست آمده و آموخته‌های حاصل در جریان پژوهش، پیشنهادهای زیر را می‌توان برای رفع محدودیتهای فراروی استفاده مطلوب دانشجویان از کتابخانه مرکزی پیشنهاد نمود که خود نیازمند برنامه‌ریزی و تأمین اعتبارهای مورد نیاز است. پیشنهادهای زیر با توجه به تحلیل عاملی صورت گرفته و نیز چارچوب مفهومی پژوهش، دسته‌بندی شده است (شکل ۱).



شکل ۱. الگوی مفهومی تحلیل عاملی محدودیتهای دانشجویان در استفاده از کتابخانه مرکزی

**- تقویت منابع موجود در کتابخانه از طریق: افزایش مستمر موجودی**

(تعداد) و تنوع کتابهای تخصصی متناسب با رشته‌های تحصیلی دایر در سطح دانشگاه با هماهنگی گروه‌های آموزشی از طریق سیاست مجموعه‌سازی تخصصی، تأمین منابع کارشناسی ارشد بر اساس نظرخواهی از گروه‌های آموزشی و سفارشهای دانشجویی، افزایش موجودی (تعداد) و تنوع کتابهای عمومی شامل کتابهای درسی، کتابهای کمک درسی و کتابهای مرتبط با مطالعات آزاد در حوزه‌های عمومی با نظرخواهی از دانشجویان و سایر مراجعه‌کنندگان در خصوص حوزه‌های مورد علاقه آنها، تقویت موجودی کتابهای خارجی با هماهنگی گروه‌های آموزشی از طریق نمایشگاه‌ها (جهت دریافت تخفیف) و نمایندگیهای انتشارات معتبر خارجی، ارائه نشریه‌های روز برای مطالعه دانشجویان و توسعه آرشیو نشریه‌های کتابخانه، تنوع‌بخشی به مجله‌های تخصصی فارسی و غیرفارسی از طریق خرید و تکمیل آرشیو نشریات موجود همراه با تهیه بهنگام شماره‌های اخیر هر مجله و خرید حق اشتراک نشریه‌های تازه منتشر شده با هماهنگی و نظرخواهی از گروه‌های آموزشی، تأمین مجموعه مقاله‌های همایشهای علمی از طریق ثبت‌نام و پیگیری دریافت مجموعه مقاله‌های همایش، توسعه و تسهیل استفاده از پایان‌نامه‌ها و گزارشهای پژوهشی و منابع مرجع، توسعه منابع الکترونیکی کتابخانه مرکزی و خدمات مربوط، همانند امکان تکثیر لوحهای فشرده و تشویق اهدای کتاب، بویژه از سوی جامعه و اعضای هیئت علمی و نیز دانشجویان به کتابخانه مرکزی.

**- توسعه خدمات‌دهی کتابخانه مرکزی از طریق تنوع‌بخشی و تسهیل و**

**ارتقای کیفیت خدمات مورد انتظار از طریق: تسهیل شرایط و نحوه عضویت، کاهش زمان بین عضویت تا صدور کارت عضویت، افزایش تعداد کتاب و منابعی که می‌توان امانت گرفت و انعطاف‌پذیری در تعداد منابع برای امانت در مورد اعضای منظم و کتابهای کمتر مورد سفارش، افزایش مدت زمان امانت کتاب،**



تمدید خودکار هر منبع برای یک دوره زمانی معین و انعطاف پذیری در مدت زمان امانت منابع در مورد اعضای منظم و کتابهای کمتر مورد سفارش، تسهیل شرایط و امکان سفارش کتاب و منابع مورد نیاز از سوی دانشجویان، برگزاری جلسات توجیهی برای دانشجویان ورودی در ابتدای هر سال تحصیلی در خصوص خدمات کتابخانه مرکزی، انتشار دستورالعمل، خبرنامه و اطلاعیه جهت آگاهی رسانی به دانشجویان و اعضای هیئت علمی و گروه‌های آموزشی در خصوص خدمات کتابخانه، تسهیل استفاده از تلفن و پست الکترونیکی برای بهره‌گیری از خدمات کتابخانه (برای نمونه رزرو و تمدید کتاب)، فراهم‌سازی امکان امانت منابع از سایر کتابخانه‌ها (خدمات بین کتابخانه‌ای) از طریق طرحهایی همانند غدیر و نیز توافقنامه‌های همکاری دو جانبه و چندجانبه با کتابخانه‌های دیگر. این مهم بویژه در مجموعه‌سازی می‌تواند مؤثر واقع شود (Bashirullah and Jayaro, 2006).

**- توسعه فضا و محیط کتابخانه از طریق:** بازنگری در پارٹیشن‌بندی فضای سالن مطالعه، تهیه و چیدمان میز و صندلی طبق استانداردهای آرگونومیکی به تعداد کافی، چیدن قفسه‌ها به شیوه‌ای که فضای بین قفسه‌ها برای رفت و آمد و جستجوی کتاب مناسب باشد؛ چیدمان میز امانت، تأمین آرامش و سکوت در فضای کتابخانه، دسته‌بندی کتابها و نشریه‌ها به طور منظم (با توجه به برهم زدن نظم کتابها از سوی مراجعه‌کنندگان)، کنترل دما، تهویه و تأمین نور و روشنایی استاندارد در فضای کتابخانه، کنترل نظافت و بهداشت فضای کتابخانه، استقرار کمد و قفسه برای نگهداری وسایل همراه مراجعان و چیدمان مناسب رایانه‌های مستقر در کتابخانه و نصب علائم راهنمای لازم در فضای کتابخانه.

**- بهینه‌داشت کارکرد مدیریت و کادر کتابخانه از طریق:** نیازسنجی و برآورد نیروی انسانی مورد نیاز به قدر کفایت با تعریف وظایف شغلی معین برای کتابخانه مرکزی، تسهیل مشارکت کادر کتابخانه در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، ارائه

مشوقها و پاداشهای مناسب، مشورت و نظرخواهی از آنها (مدیریت مشارکتی) و نظارت مستمر بر کیفیت خدمات‌دهی در کتابخانه (Zhu, 2009)، اعلام یک پست الکترونیکی، پرسشنامه نظرسنجی (پرسشنامه تحقیق حاضر) یا نصب صندوق پیشنهادها و انتقادات و نیز بهره‌گیری از نظرهای مراجعه‌کنندگان برای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه و پیگیری شکایتهای احتمالی آنها توسط مدیریت کتابخانه و تأمین بخشی از نیروی انسانی مورد نیاز کتابخانه از طریق کار دانشجویی.

#### - بهینه‌داشت کارکرد دانشجویان مراجعه‌کننده: چنانچه یافته‌های تحلیل

عاملی نشان داد یکی از مؤلفه‌های اساسی بهره‌گیری مطلوب دانشجویان از کتابخانه مرکزی رفتار و عملکرد خود آنهاست، آشنایی آنها با منابع و خدمات، ضوابط و مقررات واحدهای مختلف کتابخانه مرکزی، رعایت سکوت و آرامش در هنگام استفاده از کتابخانه، رعایت نظم و قوانین و مقررات کتابخانه (نظیر پس‌دادن به موقع کتاب و عدم دیرکرد)، نگهداری صحیح از کتابها و منابع امانتی از کتابخانه و برخورد مؤدبانه دانشجویان عضو با کادر کتابخانه، لازمه بهره‌گیری مطلوب دانشجویان از کتابخانه مرکزی است. این موارد را می‌توان در طی برگزاری جلسات توجیهی آشنایی با خدمات کتابخانه برای دانشجویان تازه وارد یا اعضای جدید کتابخانه یا از طریق تهیه یک آگاهی‌نامه و اعطای آن به اعضا (از طریق پست الکترونیکی) یا نصب آن در فضای کتابخانه، به اطلاع مراجعه‌کنندگان رساند. تهیه و ارسال فهرست کتابها و منابع جدید کتابخانه مرکزی به دانشجویان و اعضای هیئت علمی می‌تواند باعث جلب نظر آنها به استفاده آگاهانه از کتابخانه شود. در این خصوص، سازوکارهای زیر پیشنهاد می‌شود:

- اختصاص وقت کافی به مطالعه و رغبت دانشجویان به مطالعه، از دیگر

مسائلی است که نقش مهمی در استفاده مطلوب آنها از خدمات کتابخانه دارد.

بی تردید، اگر دانشجویان رغبتی به استفاده از کتابخانه و در کل، مطالعه نداشته باشند، حتی وجود یک کتابخانه غنی نیز نمی تواند راهگشا باشد. در این خصوص، راهکارهایی همانند برگزاری کارگاه‌های آموزشی آشنایی با شیوه‌های مناسب مطالعه (تندخوانی، دقیق خوانی و نظایر آن) و نیز سواد اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی، انتخاب اعضای فعال کتابخانه، معرفی کتاب به جای جزوه به دانشجویان به عنوان منبع درسی از سوی استادان (با اولویت بخشی به منابع موجود در کتابخانه) پیشنهاد می شود. در این خصوص، پیشنهاد می شود اعضای هیئت علمی با هماهنگی مدیریت کتابخانه، حداقل یک ساعت از کلاس درس خود را در طول ترم به کتابخانه‌گردی و جستجو و معرفی منابع مرتبط در فضای کتابخانه مرکزی، اختصاص دهند.

- هرگونه برنامه‌ریزی برای توسعه خدمات کتابخانه مرکزی باید بر مبنای پژوهش استوار باشد. در این راستا، علاوه بر نیازسنجی مستمر در مورد منابع مورد نیاز اعضا و رضایت‌سنجی مستمر در مورد کیفیت خدمات ارائه شده، بررسی شیوه‌های کنونی مطالعه در بین دانشجویان و برنامه‌ریزی برای آموزش شیوه‌های مطالعه با برگزاری کارگاه‌های آموزشی و انتشار مواد آموزشی (همانند نشریه، خبرنامه و جزوه) با همکاری مدیریت کتابخانه، ارزیابی و برنامه‌ریزی برای ارتقای جایگاه کتابخانه مرکزی در رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، ارزیابی کتابخانه دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان بر اساس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و برنامه‌ریزی برای رسیدن به استانداردهای مزبور و تلاش برای تدوین سند راهبردی توسعه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، پیشنهاد می شود.

در پایان، با توجه به ماهیت عوامل استخراج شده می توان اشاره داشت که بسیاری از محدودیتهای شناسایی شده، همانند عوامل آموزشی (همانند راهبرد

تدریس جزوه‌مدار) و دانشجویی (نظیر کمبود وقت، بی‌علاقگی و ...) خارج از کنترل مدیریت و کادر کتابخانه مرکزی است. از این رو، در تحلیل عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه باید به این واقعیت توجه شود که کتابخانه مرکزی بخشی از سیستم دانشگاه است که خود از مؤلفه‌های مختلف هم‌پیوندی تشکیل شده است. از منظر سیستمی، کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه متأثر از عوامل متعدد درونی (در محدوده ساختار، ظرفیت و کارکردهای کنونی کتابخانه) و بیرونی (فراسوی ظرفیت و قلمرو کتابخانه و ناشی از جایگاه کتابخانه در مجموعه دانشگاه و پیوند و تعامل آن با دیگر مؤلفه‌های دانشگاه) است. بنابراین، ارتقای کیفیت خدمات و توسعه ظرفیت کتابخانه مرکزی، نیازمند همکاری سایر مؤلفه‌های سیستم دانشگاه اعم از امور فرهنگی و دانشجویی، معاونت آموزشی، اعضای هیئت علمی و دانشجویان، معاونت پژوهشی و فناوری، معاونت توسعه و پشتیبانی، روابط عمومی و دیگر مسئولان امر است. برخی از سازوکارهایی که برای برطرف نمودن محدودیت‌های دانشجویان به منظور استفاده مطلوب از کتابخانه مرکزی برشمرده شد، در چارچوب ساختاری (تشکیلات، زیرساختها و منابع) و کارکردی (خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و فرایندها) کنونی این کتابخانه قابلیت اجرایی دارند و برخی دیگر، نیازمند طرحی آینده‌نگر برای توسعه خدمات کتابخانه و اطلاع‌رسانی در سطح دانشگاه هستند.

### منابع

— بابا غیبی، نجمه و رحمت‌الله فتاحی (۱۳۸۷). «مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل». کتابداری و اطلاع‌رسانی، زمستان ۱۳۸۷، ۴ (۱۱)، مسلسل ۴۴، ۲۷۴-۲۵۵.

تحلیل عاملی موانع استفاده مطلوب دانشجویان از خدمات ... / ۱۵۱

- بیگدلی، ز (۱۳۷۷). «آموزش استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی». فصلنامه کتاب. دوره نهم، شماره سوم و چهارم. صص: ۴۹-۵۹.
- پریخ، مه‌ری (۱۳۷۷). «نقش آموزشی کتابخانه‌های دانشگاهی: مروری بر مباحث عمده و روند شکل‌گیری». کتابداری و اطلاع‌رسانی. سال اول، شماره سوم، صص: ۳۶-۵۵.
- حرّی، عباس (۱۳۸۵). نقش کتابخانه‌ها در تحقق جوامع اطلاعاتی و معرفتی. مجله کتابداری. سال چهارم، دفتر چهل و پنجم، صص: ۱-۸.
- حکیمی، رضا و غ صمدزاده (۱۳۸۴). «بررسی کیفیت خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. جلد هشتم، شماره اول. صص: ۸۹-۹۹.
- حکیمی، رضا و زهره سوری نظامی (۱۳۸۴). «کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان». طبیب شرق زمستان ۱۳۸۴؛ ۷ (۴): ۲۶۷-۲۷۳.
- حکیمی، رضا و ع. طبسی (۱۳۸۲). «مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاهی زاهدان با استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران». فصلنامه کتاب، دوره چهاردهم، شماره دوم، صص: ۵۲-۵۸.
- سلیمانی، م. و مه‌ری پریخ (۱۳۸۴). «ارزیابی کتابهای مرجع چاپی و تخصصی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از نظر روزآمدی، اعتبار، جامعیت و تعادل موضوعی». کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره اول، جلد هشتم، صص: ۹-۳۲.
- صیادی تورانلو، حسین؛ حسین منصور و رضا جمالی (۱۳۸۷). «شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با رویکرد فازی (مطالعه موردی:

کتابخانه‌های دانشگاه یزد). کتابداری و اطلاع‌رسانی زمستان ۱۳۸۷، ۱۱ (۴)، مسلسل ۴۴، ۲۱۱-۲۳۸.

- صیامیان، ح (۱۳۷۸). «بررسی میزان علاقه‌مندی و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساری)». نشریه کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه کتاب، دوره دهم، شماره چهارم، ص: ۶۹-۸۷.

- علی‌رمضانی، حمیده و دیگران (۱۳۸۷). «بررسی نظرات اعضای هیات علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی». گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، پاییز و زمستان ۱۳۸۷، ۵ (۲)، ۱۱۳-۱۱۹.

- علیدوستی، س (۱۳۷۴). «افزایش بهره‌وری خدمات کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی». مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، نما. شماره اول، دوره اول، قابل‌بازایی به صورت برخط: <http://www.irandoc.ac.ir>

- فرج‌پهلوی، عبدالحسین و سمیه سادات آخیشک (۱۳۸۸). «سنجش کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از مدل EFQM» کتابداری و اطلاع‌رسانی، بهار ۱۳۸۸؛ ۱۲ (۱)، مسلسل ۴۵.

- گیلوری، ع (۱۳۷۴). «اطلاع‌رسانی و تغییر روند خدمات مرجع». فصلنامه کتاب، صص: ۶۹-۸۵.

- Bashirullah, Abul K. and Jayaro, X. (2006). Consortium: A solution to academic library services in Venezuela Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, 30(1-2):102-107
- Decker, R., and Hermelbracht, A. (2006). Planning and Evaluation of New Academic Library Services by Means of Web-based Conjoint Analysis. The Journal of Academic Librarianship, 32(6) : 558-572
- Jiao, S. ; Zhuo, F., Zhou, L. and Zhou, X. (2009). Chinese academic libraries from the perspective of international students studying

- in China. *The International Information & Library Review*, 41(1): 1-11
- Liao, J. (2004). A Historical Perspective: The Root Cause for the Underdevelopment of User Services in Chinese Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 30( 2): 109-115
  - Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries *The Journal of Academic Librarianship*, 22( 3) : 181-190
  - Niyonsenga, T. and Bizimana, B. (1996) Measures of library use and user satisfaction with academic library services. *Library & Information Science Research*, 18( 3) : 225-240
  - Samson, S., and Oelz, E. (2005). The Academic Library as a Full-Service Information Center Original Research. *The Journal of Academic Librarianship*. 31 (4): 347-351
  - Zhu, L. (2009). Employers' expectations for head of technical services positions in academic libraries. *Original Research Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 33(4):123-131