

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات

دانشگاه شهید چمران اهواز، تابستان ۱۳۹۷

شماره پیاپی ۲۴، صص: ۱۶۷-۱۹۴

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۹/۰۶

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۴/۲۵

سنجش رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از اجرای طرح تجمیع کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس الگوی رضایت مشتری کانو

عاطفه شریف^۱، معصومه باقری^۲، معصومه تجعفری^۳

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد از اجرای طرح تجمیع انجام شده است.

روش: این پژوهش از نظر روش، پیمایشی و از نظر هدف، کاربردی است. ۱۲۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی که قبل از طرح تجمیع نیز در دانشگاه فردوسی مشهد تحصیل می‌کردند، به صورت تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق‌ساخته بر اساس الگوی رضایت مشتری کانو بوده است.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات ارائه شده در بخش‌های عمومی کتابخانه مرکزی در بخش‌های امانت، مرجع، نشریات و دیداری-شنیداری بعد از اجرای طرح تجمیع به‌طور معناداری کمتر از قبل از اجرای طرح تجمیع بوده است. در بخش اطلاع‌رسانی این تفاوت بی‌معنا و در بخش پایان‌نامه‌ها این تفاوت بعد از اجرای طرح تجمیع به‌طور معناداری بیشتر از قبل از اجرای طرح تجمیع بوده است.

نتیجه‌گیری: می‌توان چنین نتیجه گرفت که طرح تجمیع باعث افزایش نارضایتی دانشجویان از خدمات کتابخانه شده است.

واژه‌های کلیدی: رضایت کاربران، طرح تجمیع، دانشگاه فردوسی مشهد، مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی، الگوی سنجش رضایت مشتری کانو.

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس (نویسنده مسئول)

atefeh.sharif@modares.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی‌ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

bagheri.massome@gmail.com

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد tajafari@um.ac.ir

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی بخشی از نظام آموزش عالی محسوب می‌شوند و نقشی حیاتی در گردآوری و انتقال اطلاعات علمی و پیشبرد اهداف آموزشی ایفا می‌کنند (مرادمند، ۱۳۸۵). با توجه به نقش حیاتی کتابخانه‌های دانشگاهی، همواره طرح‌هایی به منظور توسعه و بهبود خدمات این کتابخانه‌ها در دانشگاه‌ها اجرا می‌شود. یکی از این طرح‌ها که در دانشگاه فردوسی مشهد با هدف استفاده بهینه از امکانات اجرا شد، طرح «تجمیع کتابخانه‌ها» بود. این طرح، پس از بررسی اجمالی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد در سال ۱۳۸۳ شکل گرفت و با اجرای آن، کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از ۱۷ کتابخانه (یک کتابخانه مرکزی، ۱۴ کتابخانه دانشکده‌ای و ۲ کتابخانه پژوهشی) در سال ۱۳۹۱ به ۵ کتابخانه (یک کتابخانه مرکزی، ۳ کتابخانه دانشکده‌ای (ادبیات و علوم انسانی دکتر علی شریعتی، علوم تربیتی و روان‌شناسی، و الهیات و معارف اسلامی) و یک کتابخانه پژوهشکده‌ای (مطالعات اسلامی)) کاهش یافت.^۱

صرفه‌جویی در خرید منابع موازی و مکرر، ایجاد دسترسی به تمام منابع کتابخانه‌ها برای تمام دانشجویان و اساتید دانشکده‌ها در یک کتابخانه، استفاده حداکثری از دانش و تجربه کتابداران مجرب و متخصص دانشگاه که به صورت پراکنده در واحدهای مختلف ارائه خدمت نموده‌اند، تأمین نیروی انسانی کافی برای راه‌اندازی بخش‌ها و ارائه خدمات جدید در کتابخانه، تسهیل در هماهنگی و سیاست‌گذاری برای برنامه‌های کتابخانه‌ای و مدیریت خدمات، و به‌حداقل رساندن فاصله‌ی زمانی بین خرید تا در دسترس قرار گرفتن کتاب برای مراجعه‌کننده از جمله مزایای طرح تجمیع کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ذکر شده است (سعادت علیجانی، ۱۳۹۲).

در ارزیابی خدمات کتابخانه، آنچه اهمیت می‌یابد، نظر استفاده‌کنندگان است، چرا که بدون وجود آن‌ها دلیلی برای ادامه فعالیت‌های کتابخانه‌ها وجود ندارد (مکی‌السابمی و شکویی،

۱. علوم گیاهی و لرزه‌نگاری

۲. از این پس در این نوشته، طرح تجمیع کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد به اختصار «طرح تجمیع» خوانده خواهد شد و منظور از کتابخانه مرکزی، «مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد» است.

(۱۳۷۲)؛ به همین دلیل لازم است تمام کوشش کتابخانه‌ها در راستای برآوردن نیازهای اطلاعاتی و جلب رضایت استفاده‌کنندگان تنظیم شود. به‌طور معمول در بیشتر پژوهش‌های مرتبط با مفهوم رضایت مشتری از الگوهای معتبری استفاده می‌شود. الگوی کانو^۱ با موفقیت در برخی کتابخانه‌های خارج از کشور (مانند پژوهش‌های بایراکتوراوغلو و اوزجن^۲، ۲۰۰۸؛ گاریبای، گوتی و فیگوئروا^۳، ۲۰۱۰؛ دامینسی، باسیل و پالمبو^۴، ۲۰۱۵) استفاده شده است. این الگو، دیدگاه خاصی در دسته‌بندی خدمات و سنجش میزان رضایت استفاده‌کنندگان دارد و به‌نظر می‌رسد از قابلیت تطابق مناسبی با فضای خدماتی کتابخانه برخوردار باشد و درک بهتری از میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مختلف کتابخانه و امکان اولویت‌بندی نزدیک‌تر به واقعیت را فراهم‌آورد. علاوه بر این‌ها، این الگو، الگویی نظری و مفهومی است که از اعتبار بیشتری نسبت به الگوهای عینی برخوردار است (ملکی و دارابی، ۱۳۸۷). بر این اساس، در پژوهش حاضر، سنجش رضایت کاربران کتابخانه بر پایه‌ی الگوی کانو بنیان یافت. الگوی کانو، الگویی اقتصادی به‌منظور درک عمیق ندای مشتریان و تأمین رضایت مشتری بر اساس تجزیه و تحلیل رقابتی است. این الگو نیازهای مشتریان را بررسی کرده و عوامل متفاوت مؤثر بر آن‌ها را مطالعه می‌کند (همتی و قربانیان^۵، ۲۰۱۱). همچنین رابطه میان دسته‌بندی نیازهای مشتریان و رضایت مشتری را برای هر یک از ویژگی‌های محصول تعریف کرده و پنج معیار برای دسته‌بندی ویژگی‌های محصول بیان می‌دارد (رشید، تاماکی، اولاه و کوبام^۶، ۲۰۱۰). این پنج معیار شامل ۱. اجباری^۷، ۲. تک‌بعدی^۸، ۳. جذاب^۹، ۴. بی‌تفاوتی^{۱۰} و ۵. معکوس^{۱۱} است. مطابق با جدول شماره ۱، تأثیر وجود و نبود معیار در رضایت‌مندی مشخص شده است. برای نمونه، با وجود معیار اجباری، رضایت تغییری نخواهد کرد، اما در صورت نبود، رضایت

-
- 1 . Kano
 - 2 . Bayraktaroglu & Ozgen
 - 3 . Garibay, Gutie & Figueroa
 - 4 . Dominici, Basile & Palumbo
 - 5 . Hemati & Ghorbanian
 - 6 . Rashid, Tamaki, Ullah & Kubom
 - 7 . Must-be
 - 8 . One-dimensional
 - 9 . Attractive
 - 10 . Indifferent
 - 11 . Reverse

کاهش خواهد یافت.

جدول ۱. معیارهای کانو در پیوند با رضایت مندی

در صورت نبود	در صورت وجود	تأثیر بر رضایت مندی معیار
کاهش	خستگی	اجباری (M)
کاهش	افزایش	تک بعدی (O)
خستگی	افزایش	جذاب (A)
خستگی	خستگی	بی تفاوتی (I)
افزایش	کاهش	معکوس (R)

بیان مسأله

پیش از اجرای طرح تجمیع کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و به منظور امکان‌سنجی آن، دو دسته بررسی کلی انجام شده است: ۱. در راستای انتقال منابع، تمام منابع دانشگاه مورد ارزیابی کمی و کیفی قرار گرفت، و ۲. در راستای انتقال تجهیزات کتابخانه علاوه بر تهیه تجهیزات بر اساس قرارداد مناقصه، تجهیزات مورد نیاز دیگر از واحدها منتقل شد (میرزایی، ۱۳۹۲). در این میان به نظر می‌رسد نظرات دانشجویان به عنوان استفاده‌کنندگان نهایی به طور مستقیم مورد پرسش قرار نگرفته است. این در حالی است که چهار اصل از اصول رانگانانان به نوعی به استفاده‌کنندگان باز می‌گردد (مکی‌السابمی و شکویی، ۱۳۷۲). به بیان دیگر، از یک سو به عنوان یک اصل پذیرفته شده، لازم است استفاده‌کننده و جلب رضایت او در اولیت قرار گیرد؛ و از سوی دیگر، تنظیم و تدوین هر برنامه کاری، ابتدا مستلزم شناخت و آگاهی است، این شناخت تنها به مدد بررسی آرای استفاده‌کنندگان حاصل خواهد شد (منصوریان، ۱۳۸۰).

به نظر می‌رسد استقبال دانشجویان از اجرای طرح تجمیع در دانشگاه فردوسی مشهد اندک بوده است (ابوعطا، ۱۳۹۲). مشاهدات عینی و بررسی‌های اولیه‌ی پژوهش حاضر نشان داد نشانه‌هایی از نارضایتی در دانشجویان و اعضای هیأت علمی وجود دارد. این نارضایتی تنها به کاربران نهایی محدود نشده و آخشیک (۱۳۹۴) به بخشی از این نارضایتی‌ها از سوی کتابداران این دانشگاه نیز اشاره کرده است. از سویی، این حقیقت وجود دارد که نظرات دانشجویان در مطالعات اولیه طرح و اجرای آن، مورد توجه نبوده است. صرف نظر از نظر مثبت یا منفی

دانشجویان پیرامون این تغییر برنامه‌ریزی شده، رضایت دانشجویان از اجرای طرح و خدمات عمومی کتابخانه مرکزی پس از اجرای طرح تجمیع مشخص نیست. بر این مبنای پژوهش حاضر بر آن است تا به پاسخ این پرسش دست یابد که تأثیر اجرای طرح تجمیع بر رضایت کاربران بر اساس الگوی سنجش رضایت مشتری کانو به چه میزان است؟

فرضیه‌های پژوهش

پژوهش حاضر به دنبال آزمون دو فرضیه زیر است:

۱. بین میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات هر یک از بخش‌های عمومی کتابخانه مرکزی، قبل و بعد از اجرای طرح تجمیع، تفاوت معناداری وجود دارد.
۲. بین میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات عمومی ارائه شده در کتابخانه مرکزی^۱ بر اساس الگوی کانو، قبل و بعد از اجرای طرح تجمیع، تفاوت معناداری وجود دارد.

پرسش پژوهش

از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی، مسئولین بخش‌های عمومی و ریاست کتابخانه مرکزی، راه‌کارهای بهبود ارائه خدمات از سوی کتابخانه مرکزی کدام است؟

پیشینه پژوهش

با توجه به مسأله پژوهش، در پیشینه بر دو محور اصلی تأکید می‌شود؛ پژوهش‌هایی که در باب ادغام کتابخانه‌ها صورت گرفته است، و پژوهش‌هایی که در سنجش میزان رضایت کاربران به الگوی کانو توجه داشته‌اند. در گروه نخست از این پژوهش‌ها، پژوهش‌گرانی مانند سوانپول^۲ (۲۰۰۵)، رزوم و براسو^۱ (۲۰۱۳) و آخشیک (۱۳۹۴) به بررسی ادغام کتابخانه‌ها توجه داشته‌اند.

۱. در پژوهش حاضر شش بخش امانت، مرجع، اطلاع‌رسانی، پایان‌نامه‌ها، نشریات، و دیداری-شنیداری مورد بررسی قرار گرفته است.

سوانپول (۲۰۰۵) با استفاده از پرسش‌نامه و به روشی پیمایشی، انتظارات و نگرانی‌های کارکنان کتابخانه قبل و پس از ادغام سه کتابخانه در حوزه‌ی فناوری در آفریقای جنوبی را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های پژوهش نشان داد که انتظارات و نگرانی‌های کارکنان کتابخانه در قبل از ادغام، به‌طور قطع بعد از ادغام از بین نمی‌رود، و ممکن است در طول زمان تغییر کند یا افزایش یابد و می‌توان برخی از انتظارات و نگرانی‌ها را در طول زمان و بدون هرگونه مداخله عمدی تغییر داد.

رزوم و براسو (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی ادغام دو کتابخانه دانشگاهی سی.ای.یو^۱ و یو.اس.یو^۲ در ایالات متحده آمریکا در سال ۲۰۱۰ پرداخته است و روند ادغام و دشواری‌های آن را از طریق بررسی اسناد و مدارک بیان می‌کند. یافته‌ها نشان می‌دهد که علاوه بر چالش‌ها و دشواری‌های فراوان در اجرای فرایند ادغام، در بررسی‌های انجام شده پس از گذشت دو سال از اجرای این طرح، در بعضی جنبه‌ها، مانند قوی‌تر شدن وب کتابخانه و افزایش اهمیت منابع الکترونیکی برای دانشجویان و استادان، تأثیر مثبتی به همراه داشته است.

آخشیک (۱۳۹۴) در پژوهش خود با توجه به دیدگاه کتابداران، مدیران میانی و مدیران ارشد، در خلال طرح تجمیع کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، به این نتیجه دست‌یافت که در فرایند تغییر برنامه‌ریزی‌شده‌ی سازمانی، میدان وسیعی از نیروهای پیش‌برنده و بازدارنده در فرایندی پیچیده و چند بعدی در تعامل یا تقابل با یکدیگر حضور دارند. طی این فرایند، عواملی چون آموخته‌زدایی و چسبندگی دانش به ایجاد نیروهای پیش‌برنده و بازدارنده کمک می‌کنند؛ بنابراین، برای موفقیت در مدیریت تغییر سازمانی، نه تنها شکل‌گیری نگرش مثبت نسبت به تغییر در میان کارکنان سازمان و ایجاد فرهنگ و جو سازمانی مناسب با تغییر لازم است، بلکه باید به جایگزینی دانش منسوخ با دانش جدید در دو بعد فردی و سازمانی نیز توجه شود.

در دسته دوم، پژوهش‌هایی قرار دارند که با توجه به الگوی کانو در محیط کتابخانه‌ها به اجرا رسیده‌اند. بایراکتاراولو و اوزجن (۲۰۰۸) به بررسی خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه

1. Rozum & Brassow
2. College of Eastern Utah
3. Utah State University

دوکوز ایلول^۱ در از میر^۲ ترکیه با استفاده از الگوی کانو پرداخته شد. پژوهشگران در ابتدا ویژگی‌های کیفی را از طریق الگوی کانو دسته‌بندی کردند و مهم‌ترین آن‌ها را به وسیله اندازه‌ی رضایت‌مندی، انتخاب و در ۶ گروه جای دادند. آن‌ها ۶ گروه را از طریق فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی با یکدیگر مقایسه و وزن‌دهی کردند. سپس از ضرایب اهمیت حاصل از ای.اچ.پی^۳ به جای ضرایب اهمیت خوداظهاری، بهره‌جستند تا بتوانند شاخص بهبود کیفیت را برای هر ویژگی کیفی محاسبه کنند. در این پژوهش درخواست‌های استفاده‌کننده برای خدمات کتابخانه به‌طور عمیق بررسی شد، و مهم‌ترین درخواست‌ها به‌طور راهبردی در هم آمیخت.

گاریبای، گوتی، و فیگوئروا^۴ (۲۰۱۰) به‌کارگیری ترکیبی کیو.اف.دی^۵ و الگوی کانو را به‌عنوان ابزاری مفید برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتال و سنجش میزان رضایت پیشنهاد کردند. آن‌ها مطالعه موردی خود را در دانشگاه گوادالاجارا^۶ در مکزیک انجام دادند و توسط پرسش‌نامه‌های پیوسته، به گردآوری اطلاعات پرداختند. پژوهشگران، اطلاعاتی جهت بهبود خدمات و افزایش رضایت مشتری به‌دست‌آوردند، همچنین پیشنهاد کردند که راه بهبود خدمات و افزایش رضایت مشتری گوش‌سپردن به صدای مشتری^۶ است و بیان کردند که اهمیت استفاده از الگوی کانو در پژوهش‌های این‌چنینی در این است که دیدگاه روشنی از اولویت‌های رضایت مشتریان را مشخص می‌کند.

دامینسی، باسیل و پالومبو^۷ (۲۰۱۵) در پژوهشی کیفی به مطالعه رضایت کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی پرداختند. آن‌ها با هدف مطالعه‌ای کاربرمدار به تحلیل خدمات دو کتابخانه دانشگاهی در ایتالیا پرداختند. در گام مقدماتی دو گروه مصاحبه‌کانونی تشکیل دادند و همچنین از مصاحبه انفرادی نیز بهره‌بردند. افراد مصاحبه‌شونده از دانشجویان و پژوهشگرانی انتخاب شدند که از خدمات کتابخانه به‌صورت مداوم استفاده می‌کردند. در این پژوهش، داده‌های کیفی مورد تحلیل قرار گرفت. پژوهشگران معتقدند که نتایج این پژوهش در

-
1. Dokuz Eylul
 2. Izmir
 3. AHP
 4. Quality Function Deployment (QFD)
 5. Guadalajara
 6. Voice of the customer (VOC)

برنامه‌ریزی راهبردی و همچنین در سطح عملیاتی به بهبود خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی می‌انجامد.

در ایران، حیاتی، مظفری، مظفری، و منوچهری (۱۳۹۳) با روش پژوهشی مشابه با پژوهش بایراکتوراوغلو و اوزجن (۲۰۰۸) به بخش‌بندی مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر پایه‌ی نیازهایشان پرداختند. این پژوهشگران ابتدا به خوشه‌بندی مراجعان در چهار خوشه پرداختند و سپس نیازهای هر خوشه را به وسیله‌ی پرسش‌نامه بررسی کردند؛ به عنوان نمونه، نیازهای خوشه اول شناسایی شده در این پژوهش، بیشتر نیازهای جذاب و انگیزشی بودند. در این مقاله نیازهای مراجعه‌کنندگان در شش مقوله ساختمان و موقعیت، نیروی انسانی، منابع، شرایط بهره‌گیری از خدمات، خدمات جنبی و سایر خدمات در چهار خوشه مراجعه‌کنندگان مورد توجه قرار گرفت. به اعتقاد پژوهشگران، تنوع مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی باعث شده که تفاوت در نظر آنان پیرامون هر یک از اجزای مقوله‌های شش‌گانه پدید آید؛ به‌طور مثال، اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه‌ای برای خوشه‌ی اول و دوم ضروری، برای خوشه‌ی سوم جذاب و برای خوشه‌ی چهارم تک‌بعدی تلقی شده است.

در جمع‌بندی باید گفت که با توجه به بررسی‌های انجام شده، پژوهش‌های محدودی از الگوی کانو در کتابخانه‌ها استفاده کرده‌اند و در گزارش‌های منتشر شده‌ی آن‌ها نیز دسته‌بندی خدمات به‌طور واضح و مشخص ذکر نشده است. نکته‌ی دیگر این است که در این پژوهش‌ها، مانند پژوهش حیاتی، مظفری، مظفری و منوچهری (۱۳۹۳)، الگوی کانو به تنهایی برای دسته‌بندی استفاده نشده و در کنار سایر الگوها مورد استفاده قرار گرفته است. دلیل استفاده از سایر الگوها در چنین پژوهش‌هایی آن است که در آن‌ها یا به دسته‌بندی مراجعان پرداخته‌اند (مانند حیاتی و دیگران، ۱۳۹۳)، یا علاوه بر سنجش رضایت از خدمات، تعیین کیفیت خدمات نیز مد نظر بوده است (مانند پژوهش‌های بایراکتوراوغلو و اوزجن، ۲۰۰۸؛ و گاریبای، گوتی و فیگوئروا، ۲۰۱۰) و این خود بر نتیجه‌ی دسته‌بندی تأثیر خواهد داشت. به این ترتیب، اگر چه پژوهش‌هایی در باب سنجش رضایت کاربران بدون استفاده از الگو، مانند مهرداد و جهانیان (۱۳۸۳)؛ مرادمند (۱۳۸۵)؛ زنگوئی، سعادتجو و بیدختی (۱۳۸۹)؛ صراف‌پور و حریری (۱۳۹۰) و مهربایان، تبری، عباسپور و کشاورزمحمدیان (۱۳۹۱) در داخل کشور؛ و پژوهش‌های

توروکولا و دیگران^۱(۲۰۰۶)، کایرن^۲(۲۰۱۰)، حسین^۳(۲۰۱۲) و پائلسون و رمت^۴(۲۰۱۲) در خارج از کشور به انجام رسیده است؛ اما با توجه به کاوش انجام شده در پژوهش‌های پیشین، به نظر می‌رسد که در داخل کشور تاکنون میزان رضایت کاربران از خدمات عمومی کتابخانه دانشگاهی بر اساس الگوی سنجش رضایت مشتری کانو به انجام نرسیده باشد.

همچنین مرور پیشینه نشان می‌دهد که بخشی از پژوهش‌های خارج از کشور در زمینه سنجش میزان رضایت مشتری بر پایه‌ی الگوهای هم‌چون کیو اف دی که با کانو تلفیق شده و مانند آن به انجام رسیده است. در حالی که به نظر می‌رسد در پژوهش‌های داخلی، استاندارد یا الگوی خاصی برای سنجش میزان رضایت کاربران مورد استفاده قرار نگرفته است. الگوهای مانند سروکوال^۵ و لیب‌کوال^۶ فقط در زمینه سنجش کیفیت خدمات و نه در زمینه سنجش میزان رضایت کاربران مورد استفاده قرار گرفته‌اند. همان‌طور که در پیشینه پژوهش آمده است، الگوی کانو در چند کتابخانه در خارج از کشور برای سنجش میزان رضایت کاربران مورد استفاده قرار گرفته (پژوهش‌های بایراکتوراوغلو و اوزجن، ۲۰۰۸؛ گاریبای، گوتی و فیگوئروا، ۲۰۱۰؛ دامینسی، باسیل و پالمبو، ۲۰۱۵) و در ایران این الگو با توجه به قابلیت‌هایی که دارد، هنوز مورد توجه کافی قرار نگرفته است.

از این روی، الگوی کانو به جهت دیدگاه خاص آن نسبت به دسته‌بندی خدمات و قابلیت تطبیق مناسب با محیط خدماتی کتابخانه، و همچنین به دلیل اینکه امکان نتیجه‌گیری و اولویت‌بندی نزدیک‌تر به واقعیت را فراهم می‌آورد، به‌عنوان چارچوب نظری در طراحی و تحلیل پرسش‌نامه و اطلاعات گردآوری شده‌ی مورد استفاده در این پژوهش قرار گرفت. همچنین همان‌طور که در مرور پژوهش‌های گذشته قابل مشاهده است تاکنون پژوهشی در زمینه سنجش میزان رضایت کاربران از خدمات عمومی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی انجام نشده است، و با توجه به اینکه انتظار می‌رود طرح تجمیع بر میزان رضایت کاربران تأثیر گذاشته باشد، خلأ سنجش میزان رضایت کاربران از خدمات عمومی کتابخانه مرکزی دانشگاه

1. Truccolo & et al.

2. Kiran

3. Hossain

4. Powelson & Reaumet

5. Servqual

6. Libqual

فردوسی وجود دارد. در بیشتر پژوهش‌های انجام شده، گردآوری داده‌ها به وسیله‌ی پرسش‌نامه انجام شده، در این پژوهش نیز از پرسش‌نامه استفاده شده است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است که با روشی پیمایشی به انجام رسیده است. از آنجایی که طرح تجمیع اجرا شده است، گردآوری داده‌های مربوط به قبل از طرح تجمیع قدری با دشواری روبه‌رو بود، برای فائق‌آمدن بر این مشکل بر پایه‌ی شیوه‌ای که در کتاب گلوگاه‌های پژوهش در علوم اجتماعی (دیانی، ۱۳۸۷) توضیح داده شده است عمل شد، در این شیوه خود دانشجویان میزان رضایتشان قبل از اجرای طرح تجمیع را برآورد می‌کنند، برای انجام این روش در پرسش‌نامه رضایت، گویه‌ها به گونه‌ای تنظیم شد که این خوداظهاری در پاسخ‌ها حاصل شود. همچنین برای نزدیک‌بودن نتایج به واقعیت، پژوهشگر فقط از دانشجویانی برای پاسخ به پرسش‌نامه درخواست نمود که سه شرط را دارا باشند: ۱. پیش از طرح تجمیع (سال ۱۳۹۱) در دانشگاه فردوسی مشهد دانشجو بوده‌اند، ۲. پیش از طرح تجمیع از کتابخانه مرکزی استفاده کرده باشند، و ۳. خدماتی را که پیش از طرح تجمیع در کتابخانه مرکزی ارائه می‌شد، به خاطر داشته باشند. از این رو جامعه‌ی آماری، جامعه‌ای نامشخص است. می‌توان از فرمول کوکران برای برآورد حجم نمونه نامشخص استفاده نمود. به این ترتیب حجم نمونه، دانشجویان تحصیلات تکمیلی به تعداد ۱۲۰ نفر تعیین شد. برای انتخاب اعضای نمونه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی استفاده شد. بخش‌های مختلف کتابخانه که دانشجویان جهت دریافت خدمات به آن‌جا مراجعه می‌کردند (مانند امانت، مرجع، پایان‌نامه‌ها و...)، خوشه‌های آماری در نظر گرفته شدند. برای گردآوری داده‌ها، پژوهشگر در روزهای مختلف هفته و در ساعات متفاوت روز به بخش‌های مختلف کتابخانه مراجعه کرد و پرسش‌نامه را به دانشجویان واجد شرایط مراجعه‌کننده به آن بخش توزیع کرد.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته بر اساس الگوی کانو است. این پرسش‌نامه بر اساس متون، خدمات عمومی معرفی شده در وب‌سایت کتابخانه‌های ۵ دانشگاه

برتر جهان^۱ و نظرسنجی از مسئولین بخش‌های خدمات عمومی کتابخانه مرکزی طراحی شده است و از نظر روایی از اساتید رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی (۵ نفر) و همچنین مدیریت (۱ نفر) مورد تأیید بوده است، از این‌رو از روایی مناسبی برخوردار است. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه با انجام پیش‌آزمونی بر روی ۳۶ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی، با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از این پرسش‌نامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماري SPSS²⁰ میزان ضریب پایایی قبل از طرح تجمیع و برای بخش‌های امانت، مرجع، اطلاع‌رسانی، پایان‌نامه، مجلات و دیداری-شنیداری به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۷۰، ۰/۹۰، ۰/۷۵، ۰/۸۶، ۰/۷۱ و رضایت قبل از طرح تجمیع ۰/۹۳ و برای همین بخش‌ها بعد از طرح تجمیع به ترتیب برابر با ۰/۹۰، ۰/۹۰، ۰/۹۱، ۰/۷۱، ۰/۸۷، ۰/۸۴ و ۰/۹۶، به‌دست‌آمد؛ در نتیجه، پرسش‌نامه‌ی طراحی شده از پایایی مطلوبی برخوردار است.

پرسش‌نامه سنجش رضایت کاربران شامل دو بخش بود. بخش نخست، بخش مشخصات جمعیت‌شناختی و شامل گویه‌هایی همچون جنسیت، سن، دانشکده، مقطع تحصیلی است. در بخش دوم، خدماتی که در کتابخانه مرکزی ارائه می‌شود، قرار گرفت و دانشجویان برای هر خدمت به ۲ پرسش پاسخ می‌دادند؛ یعنی گویه هر خدمت به‌گونه‌ای تنظیم شد که دانشجویان برای پاسخ به این پرسش که میزان رضایتشان از هر خدمت در قبل از اجرای طرح تجمیع به چه میزان بوده است، در سمت راست هر گویه بر پایه‌ی مقیاس لیکرت یکی از شماره‌های ۱ تا ۵ را انتخاب می‌کردند. همچنین برای پاسخ به این پرسش که میزان رضایت کنونی آنان از هر خدمت به چه میزان است، در سمت چپ هر گویه بر پایه‌ی مقیاس لیکرت یکی از شماره‌های ۱ تا ۵ برای انتخاب پاسخ‌گویان گذاشته شد، که ۱ به معنای کم‌ترین میزان رضایت، و ۵ به معنای بیش‌ترین میزان رضایت بود.

۱. از سایت انتشارات تامسون رویترز، صفحه‌ی رتبه‌بندی دانشگاه‌های جهان ۲۰۱۴-۲۰۱۵، ۵ دانشگاه برتر جهان شناسایی شد که به ترتیب عبارتند از: ۱. مؤسسه تکنولوژی کالیفرنیا (کالتک)، ۲. دانشگاه هاروارد، ۳. دانشگاه آکسفورد، ۴. دانشگاه استنفورد و ۵. دانشگاه کمبریج.

ارائه یافته‌ها و بحث

تحلیل یافته‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان حاکی از آن است که بیشتر پاسخ‌گویان، «زن» (۵۷/۳ درصد) بودند. در خصوص سن، ۹۴/۱۷ درصد از پاسخ‌گویان «زیر ۳۰ سال» سن داشتند و ۹۱/۷ درصد از آنان در مقطع «کارشناسی‌ارشد» و بیش از نیمی از پاسخ‌دهندگان (۵۲/۵ درصد) در مرحله «نگارش پایان‌نامه» بودند. انتظار می‌رود مراجعه و استفاده از منابع و خدمات کتابخانه دانشگاهی برای این دسته از دانشجویان، بیش از سایرین باشد و تأمین نیاز آن‌ها یکی از اولویت‌های مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد است. در این بخش به بررسی هر یک از فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود:

فرضیه نخست: بین میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات هر یک از بخش‌های عمومی کتابخانه مرکزی، قبل و بعد از اجرای طرح تجمیع تفاوت معناداری وجود دارد.

در جهت تأیید یا رد این فرضیه رضایت کنونی و رضایت قبل از اجرای طرح تجمیع در هر بخش از بخش‌های عمومی کتابخانه با استفاده از آزمون t تک‌نمونه‌ای با یکدیگر مقایسه شد. نتیجه آزمون در جدول ۲ گزارش شده است. در ستون نتیجه آزمون در صورت معنادار نبودن نتیجه آزمون، کلمه «غیرمعنادار» آورده شده، و در صورت معنادار بودن، اگر به‌طور معناداری رضایت کنونی از حد مطلوب (میانگین ۴ و بیشتر) بیشتر است کلمه «معنادار**» نوشته شده، و اگر در حال حاضر رضایت به‌طور معناداری از حد مطلوب کم‌تر است کلمه «معنادار*» آمده است.

۱. این شیوه از نشانه‌گذاری و توضیح نتیجه‌ی آزمون، در تمامی جدول‌های این پژوهش برقرار است.

جدول ۲. رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از بخش‌های عمومی کتابخانه مرکزی بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرای طرح تجمیع (n=۱۲۰)

بخش	قبل از تجمیع		بعد از تجمیع		آماره t	درجه آزادی	مقدار P	نتیجه آزمون
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار				
امانت	۴/۰۳	۰/۱۷	۳/۴۹	۰/۲۶	۵/۹۰	۱۱۹	۰/۰۰۱	معنادار*
مرجع	۴/۰۶	۰/۱۲	۳/۱۸	۰/۴۲	۱۱/۸۷	۱۱۹	۰/۰۰۱	معنادار*
اطلاع‌رسانی	۳/۴۵	۰/۲۰	۳/۲۷	۰/۲۱	۱/۷۴	۱۱۹	۰/۰۸۴	غیرمعنادار
پایان‌نامه	۳/۴۳	۰/۳۰	۴/۰۶	۰/۱۴	-۶/۳۱	۱۱۹	۰/۰۰۱	معنادار**
نشریات	۳/۵۷	۰/۲۵	۳/۱۰	۰/۱۳	۴/۵۱	۱۱۹	۰/۰۰۱	معنادار*
دیداری- شنیداری	۴/۱۸	۰/۱۱	۳/۴	۰/۴۲	۸/۸۵	۱۱۹	۰/۰۰۱	معنادار*
مجموع	۳/۷۸	۰/۳۵	۳/۳۵	۰/۳۸	۶/۷۴	۱۱۹	۰/۰۰۱	معنادار*

در ۴ بخش از ۶ بخش کتابخانه در جدول ۲ (بخش‌های امانت، مرجع، نشریات، و دیداری شنیداری)، میزان رضایت کاربران بعد از اجرای طرح تجمیع به‌طور معناداری کمتر از قبل از اجرای طرح تجمیع است، این در صورتی است که از این میان، بخش‌های امانت و مرجع که جزء بخش‌های پر استفاده کتابخانه هستند، قبل از اجرای طرح دارای میانگین رضایت بیشتر از سطح مطلوب بوده‌اند و بعد از اجرای طرح تجمیع، این میانگین به کمتر از ۳/۵ کاهش یافته است.

در بخش «دیداری-شنیداری» نیز میزان رضایت کاربران به دنبال اجرای طرح تجمیع کاهش پیدا کرده است. دلیل احتمالی این کاهش می‌تواند این باشد که قبل از اجرای طرح تجمیع، بخش دیداری-شنیداری اولین بخشی بود که پس از درب ورود به کتابخانه قرار داشت، منابع بخش در قفسه‌هایی در دید کاربران نگهداری می‌شد و امکان استفاده از تمام منابع دیداری-شنیداری در این بخش وجود داشت؛ ولی پس از اجرای طرح تجمیع و در هنگام گردآوری داده‌های این پژوهش، منابع بخش دیداری-شنیداری در قسمتی از بخش پایان‌نامه‌ها و دور از دید کاربران نگهداری می‌شد و قابلیت استفاده از منابع در همان محل

نگهداری منابع فراهم نبود. البته در حال حاضر قسمتی مجزا در کتابخانه مرکزی برای بخش دیداری-شنیداری فراهم شده است.

میزان رضایت کاربران از بخش «اطلاع‌رسانی» تفاوت معناداری در قبل و بعد از اجرای طرح تجمیع نداشته است، شاید به این علت که پیش از اجرای طرح تجمیع هم کتابخانه‌های دانشکده‌ای به‌طور مجزا بخش اطلاع‌رسانی نداشته‌اند، و تنها بخش اطلاع‌رسانی در دانشگاه فردوسی، بخش اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی بوده است.

تنها بخشی که در کتابخانه مرکزی پس از اجرای طرح تجمیع شاهد افزایش معنادار میزان رضایت کاربران بوده، بخش «پایان‌نامه‌ها» است، یکی از دلایل می‌تواند این باشد که اکنون پایان‌نامه‌های تمام رشته‌ها در یک مکان در دسترس دانشجویان است. این دسترسی، امکان رسیدن به دیدی جامع و میان‌رشته‌ای را راحت‌تر فراهم می‌کند و دیگر نیازی به جابه‌جایی بین دانشکده‌ها نیست و به دنبال این دسترسی بیشتر، میزان رضایت کاربران تأثیر مثبت پذیرفته است، همچنین یکی از دلایل دیگر این افزایش میزان رضایت، ممکن است بهبود فضا و امکانات استفاده از پایان‌نامه‌ها نسبت به فضای پایان‌نامه‌ها در کتابخانه‌های دانشکده‌ای قبل از اجرای طرح تجمیع باشد.

در بخش دیگری از پرسش‌نامه میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی و همچنین میزان رضایت مسئولین به ترتیب درگروه‌های «از اینکه کتابخانه دانشکده‌ای نداشته باشیم و در عوض کتابخانه مرکزی قوی داشته باشیم راضی هستیم» با میانگین ۲/۱۹ و ۲/۸۰، «از محل کتابخانه مرکزی و دسترسی به آن (مسیر رفت و آمد) راضی هستیم» با میانگین ۲/۰۵ و ۲/۳۰، «از معماری کتابخانه مرکزی و موقعیت مکانی بخش‌های مختلف آن (مثلاً بخش امانت، پایان‌نامه‌ها و...) راضی هستیم» با میانگین ۳/۷۰ و ۲/۵۰، و گویه «از امکانات رفاهی درون کتابخانه مرکزی (بوفه، نمازخانه، محل استراحت و...) راضی هستیم» با میانگین ۳/۰۷ و ۲/۸۰، به‌طور معناداری کمتر از حد مطلوب است، این بدان معناست که داشتن کتابخانه دانشکده‌ای نسبت به داشتن کتابخانه مرکزی مهم‌تر است؛ همچنین از دسترسی، معماری و امکانات رفاهی درون کتابخانه مرکزی نیز چندان راضی نیستند. مهم‌ترین یافته این بخش آن است که به‌نظر

می‌رسد هر دو گروه کتابداران و کاربران از نداشتن کتابخانه دانشکده‌ای و داشتن کتابخانه مرکزی قوی به جای آن رضایت ندارند و با احتیاط می‌توان گفت که طرح تجمیع چندان موفقیتی در افزایش رضایت کاربران و حتی کتابداران نداشته است. اما برای روشن شدن وضعیت تک تک خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف کتابخانه، فرضیه دوم پژوهش طرح شد. دسته‌بندی خدمات در پاسخ به فرضیه دوم پژوهش بر اساس الگوی کانو انجام پذیرفته است.

فرضیه دوم: بین میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات عمومی ارائه شده در کتابخانه مرکزی بر اساس الگوی کانو، قبل و بعد از اجرای طرح تجمیع تفاوت معنادار وجود دارد.

در پاسخ به این فرضیه، دسته‌بندی انجام شده خدمات عمومی در هر یک از معیارهای الگوی کانو که توسط کاربران به انجام رسیده است، مدنظر قرار گرفت. در جدول‌های ۳، ۴، ۵ و ۶ هر یک از خدمات در دو سطح معیار منتخب و سپس بخش مربوطه، آمده‌اند. در ستون «نتیجه آزمون» بیان شده است که آیا آزمون t تک‌نمونه‌ای برای وجود تفاوت رضایت قبل و بعد از طرح تجمیع معنادار شده است یا خیر.

جدول ۳. رضایت از خدمات عمومی ارائه شده از گروه معیار اجباری، قبل و بعد از اجرای طرح

($n=120$)

بخش	خدمت	میانگین قبل از تجمیع	میانگین بعد از تجمیع	مقدار P	نتیجه آزمون
۴	حفظ نظم کتاب‌ها در قفسه‌های کتابخانه	۴/۲۳	۳/۵۹	۰/۰۰۱	معنادار*
	حفاظت مجموعه (مانند کنترل ورود و خروج منابع)	۴/۲۴	۳/۸۹	۰/۰۱	معنادار*
	امکان ارائه پیشنهاد خرید منابع اطلاعاتی از سوی کاربران	۴/۰۵۸	۳/۰۶	۰/۰۰۱	معنادار*
	امکان ارائه انتقادات و پیشنهادات برای بهبود عملکرد بخش امانت	۴/۰۵	۳/۴۲	۰/۰۰۱	معنادار*
	وجود و دسترسی به راهنمای شیوه‌های	۳/۹۶	۳/۶۰	۰/۰۲	معنادار*

بخش	خدمت	میانگین قبل از تجمیع	میانگین بعد از تجمیع	مقدار P	نتیجه آزمون
	جستجو در فهرست کتابخانه				
	امکان جستجوی منابع در فهرست رایانه‌ای	۴/۰۴	۳/۷۰	۰/۰۱	معنادار*
	کمک به مراجعان در جستجوی منابع (کمک در استفاده از فهرست رایانه‌ای کتابخانه)	۴/۳۵	۳/۸۸	۰/۰۰۲	معنادار*
	امانت دادن منابع کتابی	۴/۲۳	۳/۷۱	۰/۰۰۱	معنادار*
	دستورالعمل امانت منابع (مانند مشخص بودن تعداد منابعی که می‌توان امانت گرفت)	۴/۰۲	۳/۵۶	۰/۰۰۱	معنادار*
	زمان‌بندی امانت منابع (مدت زمان امانت و در نظر گرفتن روزهای تعطیل)	۳/۹۵	۳/۵۲	۰/۰۰۱	معنادار*
تعمیر	حفظ نظم کتاب‌ها در قفسه‌های کتاب	۴/۳۲	۳/۹۶	۰/۰۲	معنادار*
	پاسخ‌گویی و یاری‌دادن به مراجعان در بازیابی منابع مرجع	۴/۱۲	۳/۲۵	۰/۰۰۱	معنادار*
	آموزش مراجعه‌کنندگان (مانند آموزش مهارت‌های پژوهشی و...)	۴/۱۶	۳/۲۷	۰/۰۰۱	معنادار*
	برگزاری کارگاه‌های آموزشی	۳/۸۹	۳/۰۰	۰/۰۰۱	معنادار*
اطلاعاتی	تولید و ارائه راهنمای شیوه‌های جستجو (استفاده از عملگرها و...)	۳/۴۸	۳/۴۱	۰/۶۸۷	غیرمعنادار
	تولید و ارائه راهنمای شیوه‌های جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی (عملگرها و...)	۳/۴۵	۳/۴۰	۰/۶۸۸	غیرمعنادار
	معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی (رایگان و اشتراکی)	۳/۵۴	۳/۴۶	۰/۶۱	غیرمعنادار
	معرفی انواع موتورهای جستجو و سایر ابزارهای جستجو تحت وب	۳/۵۱	۳/۲۳	۰/۰۴	معنادار*
	مشاوره اطلاعاتی (مشاوره پژوهشی و...)	۳/۵۱	۳/۰۸	۰/۰۰۲	معنادار*
	کمک به انجام جستجو توسط کاربران	۳/۴۷	۳/۳۷	۰/۵۴	غیرمعنادار
	امکان جستجوی پیوسته پایان‌نامه	۳/۸۹	۴/۰۵	۰/۳۳	غیرمعنادار
پایان‌نامه	امکان مطالعه متن کامل پایان‌نامه در قالب PDF در محل	۳/۶۸	۴/۰۲	۰/۰۲	معنادار**

بخش	خدمت	میانگین قبل از تجمیع	میانگین بعد از تجمیع	مقدار P	نتیجه آزمون
	امکان مطالعه نسخه‌ی چاپی پایان‌نامه در محل	۳/۰۶	۳/۸۵	۰/۰۰۱	معنادار**
	امکان نسخه‌برداری از برخی صفحات پایان‌نامه با رعایت مقررات خاص	۳/۴۲	۴/۰۲	۰/۰۰۱	معنادار**
نشریات	جستجوی پیوسته مقالات مجله	۳/۷۰	۳/۰۲	۰/۰۰۱	معنادار**
	امکان نسخه‌برداری از مقالات	۳/۷۵	۳/۲۶	۰/۰۰۱	معنادار**
	حفظ نظم مجلات در قفسه	۳/۷۷	۳/۱۹	۰/۰۰۱	معنادار**
	نمایش نشریات جاری	۳/۰۲	۳/۲	۰/۲۵	غیرمعنادار
	صحافی آرشیو مجلات و امکان دسترسی به شماره‌های پیشین	۳/۷۱	۳/۲۱	۰/۰۰۱	معنادار**
	برگزاری نمایشگاه نشریات	۳/۱۶	۳/۰۲	۰/۳۳	غیرمعنادار
دیداری شنیداری	تنظیم و نگهداری مجموعه غیرکتابی در جایگاه ویژه خود (مانند بخش سی‌دی‌ها)	۴/۳۲	۳/۱۸	۰/۰۰۱	معنادار**
	وجود تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری جهت استفاده در محل	۴/۱۲	۳/۲۶	۰/۰۰۱	معنادار**

با نگاهی اجمالی به جدول ۳ مشخص می‌شود که میزان رضایت از خدمات عمومی دسته‌بندی شده در معیار اجباری، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرای آن در همه معیارهای اجباری در بخش امانت، مرجع، و دیداری شنیداری به‌طور معناداری کمتر شده است. به‌طور کلی از مجموع ۳۲ خدمت اجباری، ۲۲ مورد به‌طور معناداری کاهش رضایت و ۳ مورد (که همگی در بخش پایان‌نامه‌ها بوده‌اند) به‌طور معناداری افزایش رضایت را به دنبال داشته‌اند. ۷ مورد باقی‌مانده نیز تغییر معناداری در رضایت ایجاد نکرده‌اند.

در جدول ۴ خدمات عمومی گروه معیار تک‌بعدی مورد آزمون قرار گرفته است.

جدول ۴. رضایت از خدمات عمومی ارائه شده از گروه معیار تک بعدی، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرا (n=۱۲۰)

بخش	خدمت	میانگین قبل از تجمیع	میانگین بعد از تجمیع	مقدار P	نتیجه آزمون
تعمیر	آموزش نحوه‌ی استفاده از منابع مرجع	۴/۱۴	۳/۲۹	۰/۰۰۱	معنادار*
	آموزش و ارائه معیارهای ارزیابی منابع مرجع	۴/۰۲	۳/۱۸	۰/۰۰۱	معنادار*
	راهنمایی کاربران در انجام پژوهش (مانند انتخاب شیوه‌ی مناسب جست‌وجوی منابع مرجع در راستای هدف‌های پژوهش)	۴/۰۴	۳/۰۳	۰/۰۰۱	معنادار*
	ارائه خدمات ارجاعی (به معنای شناسایی و معرفی مراکز دیگر در راستای پاسخ به نیاز اطلاعاتی کاربر)	۴/۰۶	۲/۷۹	۰/۰۰۱	معنادار*
	امکان به امانت‌بردن منابع مرجع در تعطیلات	۳/۸۱	۲/۵۱	۰/۰۰۱	معنادار*
	امکان تهیه اسکن، عکس و یا کپی	۴/۰۵	۳/۰۵	۰/۰۰۱	معنادار*
اطلاع‌رسانی	معرفی خدمات کتابخانه و آموزش شیوه‌های بهره‌گیری از آن	۳/۷۰	۳/۰۵	۰/۰۰۱	معنادار*
	برگزاری کارگاه‌های آموزشی	۳/۵۲	۲/۸۸	۰/۰۰۱	معنادار*
	آگاهی‌رسانی جاری	۳/۶۱	۳/۲۹	۰/۰۰۹	معنادار*
	انجام جست‌وجوی رایانه‌ای پیوسته و ناپیوسته توسط کتابدار (مانند پایگاه‌ها، سی‌دی‌ها و سایر منابع الکترونیکی)	۳/۲۹	۳/۱۹	۰/۵۷	غیرمعنادار
	فراهم آمدن امکان جست‌جو در پایگاه‌های اطلاعاتی در محل کتابخانه	۳/۳۳	۳/۷۸	۰/۰۰۹	معنادار**
	امکان تهیه متن کامل مقالات علمی	۳/۱۳	۳/۳۲	۰/۱۴	غیرمعنادار
	نسخه‌برداری و تکثیر/ امکان دریافت فایل و یا تهیه پرینت	۲/۹۵	۳/۰۳	۰/۵۴	غیرمعنادار
بیان‌نامه	امکان دسترسی پیوسته به متن کامل پایان‌نامه بدون قابلیت دانلود یا کپی‌برداری	۳/۳۴	۴/۲۳	۰/۰۰۱	معنادار**

بخش	خدمت	میانگین قبل از تجمیع	میانگین بعد از تجمیع	مقدار P	نتیجه آزمون
کتابخانه	انجام جست‌وجوی مقالات توسط کتابدار	۳/۶۹	۲/۹۵	۰/۰۰۱	معنادار*
	کمک در جایی مجلات	۳/۷۵	۳/۲۰	۰/۰۰۱	معنادار*
	امکان پیشنهاد مجله‌ای خاص جهت اشتراک توسط کتابخانه	۳/۵۵	۳/۰۲	۰/۰۰۱	معنادار*
	برگزاری کلاس آموزشی (استفاده از پایگاه‌ها، نحوه استناددهی، مقاله‌نویسی)	۳/۵۰	۲/۸۳	۰/۰۰۱	معنادار*

همان‌گونه که در جدول ۴ قابل مشاهده است، در بخش «امانت» هیچ خدمتی که جزو معیار تک‌بعدی باشد وجود نداشته است. یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که میزان رضایت از تمامی خدماتی که جزو معیار تک‌بعدی هستند در بخش مرجع و نشریات، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرای آن به‌طور معناداری کاهش داشته است. به‌طور کلی از مجموع ۱۸ خدمت تک‌بعدی، ۱۳ مورد به‌طور معناداری کاهش رضایت و ۲ مورد به‌طور معناداری افزایش رضایت را به دنبال داشته‌اند. ۳ مورد باقی‌مانده نیز تغییر معناداری در رضایت ایجاد نکرده‌اند.

معیار جذاب شامل خدماتی است که نبودشان میزان رضایت را کاهش نمی‌دهد ولی بودنشان باعث افزایش میزان رضایت می‌شود؛ پس در جهت افزایش میزان رضایت تأثیر به‌سزایی دارند (شاهین و صالح‌زاده، ۱۳۹۰). همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود هیچ‌کدام از خدمات بخش امانت جزء این معیار نیستند. میزان رضایت از تمامی ۷ خدمتی که جزء معیار جذاب‌اند در بخش‌های مرجع، اطلاع‌رسانی، نشریات، و دیداری-شنیداری، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرای طرح کاهش معناداری داشته است.

جدول ۵. رضایت از خدمات عمومی ارائه شده از گروه معیار جذاب، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرا (n=۱۲۰)

بخش	خدمت	میانگین قبل از تجمیع	میانگین بعد از تجمیع	مقدار P	نتیجه آزمون
مرجع	حفظ و بهبود شکل ظاهری منابع (مانند صحافی و...)	۴/۱۲	۳/۸۰	۰/۰۲	معنادار*
	خدمات مشاوره‌ای به خوانندگان (به‌طور مثال راهنمایی در گزینش اسناد)	۴/۱۴	۲/۹۸	۰/۰۰۱	معنادار*
	معرفی و برقراری ارتباط میان کاربر و پژوهشگران یا متخصصان موضوعی	۳/۹۳	۲/۷۰	۰/۰۰۱	معنادار*
اطلاع-رسانی	وجود راهنماهای جهت‌یابی در محیط کتابخانه (راهنمای موقعیت مکانی بخش‌ها)	۳/۷۸	۳/۴۴	۰/۰۱	معنادار*
پایان‌نامه	امکان دریافت نسخه الکترونیکی چکیده‌ی پایان‌نامه	۳/۲۴	۴/۲۳	۰/۰۰۱	معنادار*
نشریات	آرشیو کوتاه‌مدت روزنامه‌ها	۳/۷۵	۳/۱۰	۰/۰۰۱	معنادار*
دیداری-شنیداری	امانت منابع غیرکتابی (مانند سی دی و...)	۴/۱۲	۳/۰۶	۰/۰۰۱	معنادار*

یافته‌های جدول ۶ نشان می‌دهد که هیچ‌یک از خدمات بخش‌های پایان‌نامه، نشریات، و دیداری شنیداری در گروه معیارهای بی‌تفاوتی حضور ندارند. میزان رضایت از تمامی خدماتی که جزو معیار بی‌تفاوتی هستند و در بخش امانت و مرجع ارائه می‌شوند، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرای آن کاهش معناداری داشته است.

جدول ۶. رضایت از خدمات عمومی ارائه شده از گروه معیار بی تفاوتی، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرا (n=۱۲۰)

بخش	خدمت	میانگین قبل از تجمیع	میانگین بعد از تجمیع	مقدار P	نتیجه آزمون
کتابخانه	مجموعه منابع درسی توصیه شده (به علت تقاضای زیاد، فقط استفاده در محل کتابخانه مجاز است)	۴/۰۳	۲/۹۵	۰/۰۰۱	معنادار*
	کمک در یافتن مکان کتاب یا سایر منابع کتابخانه	۴/۱۰	۳/۶۸	۰/۰۰۶	معنادار*
	امانت بین کتابخانه‌ای (مانند طرح غدیر)	۳/۸۵	۳/۳۴	۰/۰۰۱	معنادار*
	اعمال مقررات دیرکرد و صدمه یا آسیب به منابع (مانند دریافت جریمه)	۴/۰۲	۳/۵۰	۰/۰۰۱	معنادار*
	برپایی نمایشگاه در کتابخانه نظیر نمایش تازه-های کتابخانه	۳/۷۶	۳/۲۴	۰/۰۰۱	معنادار*
	امکان انعطاف جهت افزایش امانت کتاب	۳/۶۸	۳/۳۱	۰/۰۴۸	معنادار*
	کمک و ارائه پاسخ به پرسش‌های مرجع (مثلاً طولانی‌ترین رود ایران؟)	۴/۰۰	۲/۹۲	۰/۰۰۱	معنادار*
تجمیع	پاسخگویی غیرحضورى به کاربران به صورت تلفنى	۴/۱۷	۳/۰۷	۰/۰۰۱	معنادار*
	اطلاع‌رسانی برگزاری کارگاه‌ها، دوره‌های آموزشی، همایش‌های تخصصی و سایر رخدادهای علمی	۳/۵۰	۳/۲۶	۰/۰۰۸	غیرمعنادار

پرسش پژوهش: از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی، مسئولین بخش‌های عمومی و ریاست کتابخانه مرکزی، راه کارهای بهبود ارائه خدمات از سوی کتابخانه مرکزی کدام است؟

به منظور پاسخ‌گویی به پرسش پژوهش و بررسی راه‌کارهایی که موجب افزایش رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات کتابخانه می‌شود، در جدول ۷ خدماتی آمده است که اکنون

در کتابخانه مرکزی ارائه نمی‌شوند؛ این خدمات توسط دانشجویان در معیارهای مختلف دسته‌بندی شده‌اند. به‌منظور مقایسه بهتر تفاوت دیدگاه دو دسته دانشجویان و مسئولین، در ستون چهارم و پنجم، درصد فراوانی درخواست آن خدمت به تفکیک در دو گروه دانشجویان و مسئولین آمده است. در هر معیار و سپس در هر بخش، خدمات به ترتیب فراوانی درخواست ارائه، منظم شده‌اند.

جدول ۷. نظر دانشجویان (n=۱۲۰) و مسئولین (n=۶) پیرامون خدمات قابل ارائه در کتابخانه

مرکزی

معیار	بخش	خدمت	درصد درخواست ارائه دانشجویان	درصد درخواست ارائه مسئولین
انجاری	امانت	مطالعه (امکان امانت گرفتن منابع بیش از تعداد مجاز برای ساعات محدودی از روز)	۱۵/۸۳	۵۰/۰۰
		امکان نظرسنجی کاربران در مورد میزان رضایت از خدمات	۹/۱۶	۵۰/۰۰
	مرجع	وجود فایل‌های عمودی و بایگانی‌ها (برای جزوه‌ها، پروشورها، گزارش‌ها و...)	۱۹/۱۶	۵۰/۰۰
		کمک به مراجعان معلول یا کم‌توان و ارائه خدمات خاص به آنان (میزهای با قابلیت تنظیم ارتفاع، امکان گرفتن فتوکپی درشت و...)	۱۳/۳۳	۵۰/۰۰
	نشریات	آگاهی‌رسانی مقالات جدید نشریه‌ها (مانند تهیه کپی از عنوان مقالات هر شماره مجله و ارائه آن به کاربران)	۲۹/۱۶	۸۳/۳۳
	کتابی	امانت	امانت دستگاه‌های دیجیتال (مانند آی‌پد، لپ‌تاپ، دوربین دیجیتال و...)	۵۶/۶۶
مرجع		معرفی سایر منابع مرجع مرتبط	۲۴/۱۶	۸۳/۳۳

۱. در هنگام تهیه سیاهه خدمات عمومی قابل ارائه در کتابخانه‌های دانشگاهی مطابق با آنچه در بخش روش‌شناسی آمد، تمامی خدمات استخراج شد. این خدمات در اختیار مسئولین بخش‌ها قرار گرفت تا بتوان تفکیکی برای خدماتی که در حال حاضر ارائه می‌شوند و خدمات قابل ارائه انجام پذیرد. در پاسخ به فرضیه‌های پژوهش، خدماتی مدنظر است که در حال حاضر در کتابخانه مرکزی ارائه می‌شود و در پاسخ به پرسش پژوهش، تمرکز بر خدماتی است که قابلیت ارائه دارند و در این کتابخانه ارائه نمی‌شوند.

معیار	بخش	خدمت	درصد درخواست ارائه دانشجویان	درصد درخواست ارائه مسئولین
	پایان‌نامه	امکان دریافت متن کامل پایان‌نامه در قالب PDF	۸۱/۶۶	۳۳/۳۳
		امکان خرید پایان‌نامه‌های دانشگاه‌های دیگر (به‌طور مثال از طریق Proquest)	۵۲/۵۰	۵۰/۰۰
		امانت بین کتابخانه‌ای برای نسخه چاپی پایان‌نامه	۳۹/۱۶	۵۰/۰۰
	نشریات	سیاهه موضوعی از نشریات موجود در کتابخانه	۳۵/۸۳	۶۶/۶۶
		صدور کارت امانت سایر اعضای خانواده	۳۴/۱۶	۶۶/۶۶
اطلاع-رسانی	اطلاع-رسانی	ارائه خدمات ترجمه	۶۳/۳۳	۳۳/۳۳
		نمایش و نقد فیلم	۴۵/۰۰	۵۰/۰۰
		برگزاری دوره‌های مطالعه	۳۸/۳۳	۶۶/۶۶
		برگزاری جلسات نقد کتاب	۳۰/۸۳	۸۳/۳۳
		امکان خرید پایان‌نامه با اجازه مؤلف	۴۶/۶۶	۵۰/۰۰
امانت	امانت	امکان تمدید تلفنی منابع در دست امانت	۱۲/۵۰	۶۶/۶۶
		امکان پیشنهاد ارائه خدمات جدید	۱۱/۶۶	۶۶/۶۶

تقریباً در انتخاب برخی از خدمات، دانشجویان و مسئولین هم‌نظر بودند، مانند خدمت «نمایش و نقد فیلم» در بخش اطلاع‌رسانی از خدمات جذاب، که دانشجویان و مسئولین ارائه‌ی این خدمت را به یک اندازه مفید می‌دانند. ولی در برخی موارد، انتخاب خدمات از سوی دانشجویان و مسئولین برخلاف هم است؛ مانند ارائه خدمت «امکان دریافت متن کامل پایان‌نامه در قالب PDF» که ۸۱/۶۶ درصد دانشجویان خواستار ارائه این خدمت هستند، ولی تنها ۳۳/۳۳ درصد مسئولین ارائه این خدمت را به عنوان راه‌کاری مناسب انتخاب کرده‌اند. همچنین در مقابل ۸۳/۳۳ درصد مسئولین موافق ارائه خدمت «معرفی سایر منابع مرجع مرتبط» تنها ۲۴/۱۶ درصد دانشجویان خواستار ارائه چنین خدمتی هستند. اطلاع از این تفاوت دیدگاه بین مسئولین و دانشجویان در مورد میزان درخواست ارائه برخی خدمات، به مدیریت و برنامه‌ریزی خدمات آتی در کتابخانه یاری می‌رساند. حفظ و بهبود موقعیت کتابخانه در مقایسه با سایر رقبا، توجه به نظر کاربران را، که می‌تواند با نظر کتابداران متفاوت نیز باشد، می‌طلبد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته‌های پژوهش نشان داد که میزان رضایت از بخش‌های امانت، مرجع، نشریات و دیداری-شنیداری، بعد از اجرای طرح تجمیع به‌طور معناداری کاهش یافته است. بخش اطلاع‌رسانی تنها بخشی است که میزان رضایت از این بخش پس از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرای آن تفاوت معناداری ندارد. بخش پایان‌نامه‌ها نیز بخشی است که شاهد افزایش میزان رضایت دانشجویان بوده است، به عبارتی میزان رضایت دانشجویان از بخش پایان‌نامه‌ها، بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به قبل از اجرای طرح به‌طور معناداری بیشتر بوده است. به‌طور کلی تحلیل داده‌ها نشان داده است که بعد از اجرای طرح تجمیع نسبت به پیش از اجرای این طرح، دانشجویان در مجموع از بخش‌های عمومی کتابخانه مرکزی ناراضی هستند. میزان رضایت کلی از خدمات بخش‌های خدمات عمومی کتابخانه به‌طور معناداری کمتر از سطح مطلوب است که این یافته، هم‌سو با پژوهش‌های حسین (۲۰۱۲)؛ صراف‌پور و حریری (۱۳۹۰)؛ و مرادمند (۱۳۸۵) است و با پژوهش‌های پائلسون و رمت (۲۰۱۲)؛ کایرن (۲۰۱۰)؛ توروکولا و دیگران (۲۰۰۶)؛ زنگویی، سعادتجو و بیدختی (۱۳۸۹) و مهرداد و جهانیان (۱۳۸۳) مغایرت دارد.

در پژوهش زنگویی، سعادتجو و بیدختی (۱۳۸۹) اعضا در بیشتر زمینه‌ها از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند به میزان زیادی رضایت داشتند، همچنین در پژوهش مهرداد و جهانیان (۱۳۸۳) میزان رضایت از مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه صنعت نفت در سطح خوبی (۷۳ درصد) قرار دارد. در یافته‌های پژوهش پائلسون و رمت (۲۰۱۲) مشاهده می‌شود که کارکنان خدمات بهداشتی آلبرتا^۱ از خدماتی که ارائه می‌شود، راضی هستند. کایرن (۲۰۱۰) نیز در پژوهش خود نشان داد که رضایت کلی از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی مالزی راضی‌کننده است. در پژوهش توروکولا و دیگران (۲۰۰۶) در کتابخانه بیماران سرطانی، ۹۱ درصد از مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه راضی بودند.

در پژوهش صراف‌پور و حریری (۱۳۹۰) میزان رضایت کلی کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران در سطحی بین متوسط و بالا قرار دارد؛ و در پژوهش مرادمند

(۱۳۸۵) بیش از نیمی از دانشجویان از کتابخانه‌ی دانشکده‌ی ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز و خدمات آن ناراضی بودند. حسین (۲۰۱۲) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که در دانشگاه داکا^۱ بنگلادش، بیشتر خدمات، نیازهای کاربران را به اندازه کافی برطرف نمی‌کند و میزان رضایت کم است.

رزوم و براسو (۲۰۱۳) که به بررسی ادغام دو کتابخانه دانشگاهی سی.ای.یو و یو.اس.یو در ایالات متحده آمریکا در سال ۲۰۱۰ پرداخته‌اند به این یافته رسیده‌اند که این ادغام پس از گذشت دو سال، در بعضی جنبه‌ها، مانند تقویت وبسایت کتابخانه و افزایش اهمیت منابع الکترونیکی برای دانشجویان و استادان، تأثیر مثبتی به همراه داشته است. یافته‌های پژوهش حاضر در راستای این پژوهش نیست و نشان می‌دهد که در بخش اطلاع‌رسانی تفاوت چندانی حاصل نشده اگر چه در بخش پایان‌نامه رضایت به شکل معناداری بیش از اجرای طرح است. با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که به دسته‌بندی خدمات براساس الگوی کانو در کتابخانه‌ی مرکزی توجه شود و امکان ارائه این خدمات برای افزایش میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی تسهیل شود.

خدمات اجباری، جزء نیازهای قطعی کاربران هستند، و اگر برآورده نشوند، احتمال استفاده از کتابخانه کاهش می‌یابد؛ لذا برای کاهش ناراضی‌تای کاربران کتابخانه باید به خدمات اجباری توجه کرد.

خدمات تک‌بعدی معمولاً به‌طور صریح توسط کاربران بیان می‌شوند و وجود این خدمات باعث بقاست. همچنین ارائه خدمت تک‌بعدی موجب افزایش میزان رضایت کاربران و نبود آن خدمت باعث کاهش میزان رضایت آن‌ها می‌شود. به این ترتیب، توجه به خدمات تک‌بعدی برای کاهش ناراضی‌تای و افزایش رضایت کاربران اهمیت می‌یابد.

ویژگی‌های جذاب برای پیروزی در رقابت، کلیدی و مهم هستند، و به‌طور شگفت‌انگیزی میزان رضایت کاربران را افزایش می‌دهند و ارائه این خدمات، سازمان را در رقابت با سایر سازمان‌ها موفق می‌سازد. به این ترتیب، برای جذب کاربران به کتابخانه و افزایش رضایت ایشان از کتابخانه، باید به این خدمات بیشتر پرداخت؛ و خدمات بی‌تفاوتی، خدماتی هستند که

وجود یا نبود آن‌ها تأثیری بر افزایش یا کاهش میزان رضایت ندارد؛ از این‌رو، برای مدیریت بهتر بودجه، خدمات بی‌تفاوتی که تأثیر ناچیزی در میزان رضایت و ناراضی‌تی کاربران دارند، می‌تواند از برنامه‌های کتابخانه حذف شود و بودجه به سمت خدمات اجباری، تک‌بعدی و جذاب، که تأثیر بسیار بالاتری در میزان رضایت کاربران دارند، هدایت شود.

فهرست منابع

- ابوعطا، محمدجواد (۱۳۹۲). نامه دانشگاهیان به وزارت علوم برای توقف طرح تجمیع. شهرآرا روزنامه مردم مشهد، ۱۴.
- آخسیک، سمیه‌سادات (۱۳۹۴). تحلیل عوامل موثر بر فرایند تغییر برنامه‌ریزی‌شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس نظریه میدانی لوین، چسبندگی دانش و آموخته‌زدایی. پایان‌نامه دکتری، دانشگاه فردوسی، مشهد.
- حیاتی، زهیر؛ مظفری، عظیمه؛ مظفری، افسانه؛ منوچهری، روح‌اله (۱۳۹۳). بخش‌بندی مراجعه‌کنندگان، کتابخانه‌های عمومی بر مبنای نیازهایشان با استفاده از شبکه عصبی مصنوعی، تحلیل سلسله‌مراتبی و مدل کانو. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۰ (۳)، ۵۳۳-۵۱۳.
- مرادمند، علی (۱۳۸۵). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌ی دانشکده‌ی ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۷ (۴)، ۱۸۷-۲۰۴.
- زنگوئی، فخری؛ سعادتجو، علیرضا؛ بیدختی، حسین (۱۳۸۹). میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، ۱۷ (۴)، ۳۲۲-۳۱۶.
- سعادت‌علیجانی، علیرضا (۱۳۹۲). تجمیع کتابخانه‌های دانشگاه و چالش‌های فنی. تازه‌های اطلاع‌رسانی و مهارت‌های اطلاع‌یابی، ۳۶، ۶-۷.
- شاهین، آرش؛ صالح‌زاده، رضا (۱۳۹۰). طبقه‌بندی نیازهای مشتریان و تجزیه و تحلیل رفتار آن‌ها با استفاده از الگوی تلفیقی کانو و قوانین انجمنی. تحقیقات بازاریابی نوین، ۱ (۲)، ۱-۱۶.

- صراف‌پور، سحر؛ حریری، نجلا (۱۳۹۰). سنجش میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۱ (۱)، ۸۳-۹۴.
- مکی‌السابمی، محمد؛ شکویی، علی (۱۳۷۲). نقش کتابخانه‌های مساجد در فرهنگ و تمدن اسلامی. تهران: سازمان مدارک فرهنگی.
- ملکی، آناهیتا؛ دارابی، ماهان (۱۳۸۷). روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری. *مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، ۲۷ (۳)، ۲۷-۳۲.
- منصوریان، یزدان (۱۳۸۰). مروری بر مفهوم و سنجش رضایت استفاده‌کنندگان در پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۱ (۱)، ۳۴-۴۱.
- مهرابیان، فردین؛ تبری، رسول؛ عباسپور، حسن؛ کشاورز محمدیان، سکینه (۱۳۹۱). بررسی میزان استفاده اعضای هیأت علمی و رضایت‌مندی آنان از منابع کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*، ۲۱ (۸۳)، ۵۷-۵۲.
- مهراد، جعفر؛ جهانیان، محمدعلی (۱۳۹۱). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۷ (۲)، ۷۵-۷۱.
- میرزایی، منصور (۱۳۹۲). نحوه انتقال منابع تازه‌های اطلاع‌رسانی و مهارت‌های اطلاع‌یابی، ۳۶.

۳

- Bayraktaroglu, G., & Ozgen, O. (2008). Integrating the Kano model, AHP and planning matrix, QFD application in library services. *Library Management*, 29 (4/5), 327-351.
- Dominici, G., Palumbo, F., & Basile, G. (2015). The drivers of customer satisfaction for academic library services: managerial hints from an empirical study on two Italian university libraries using the Kano model. *International Journal of Management in Education*, 9 (3), 267-289.
- Garibay, C., Gutie, R., & Figueroa, A. (2010). Evaluation of a digital library by means of quality function deployment (QFD) and the Kano model. *The Journal of Academic Librarianship*, 36 (2), 125-132.
- Hemati, M., & Ghorbanian, F. (2011). A hybrid Kano-fuzzy AHP method for measuring customer satisfaction: a case study of transportation system. *Management Science Letters*, 1 (3), 263-270.
- Hossain, M. J. (2012). Understanding Percieved service quality and satisfaction, a study of Dhaka university library, Bangladesh. *Performance Measurement and Metrics*, 13 (3), 169-182.

- Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries, perspective from a Malaysian university. *Library Review*, 59 (4), 261-273.
- Powelson, S. E., & Reaumet, R. D. (2012). Using the results of a satisfaction survey to demonstrate the impact of a new library service model. *Health Information and Libraries Journal*, 29, 1-10.
- Rashid, M., Tamaki, J., Ullah, S., & Kubom A. (2010). A proposed computer system on Kano model for new product development and innovation aspect: a case study is conducted by an attractive attribute of automobile. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2 (9), 1-12.
- Rozum, B., & Brassow, L. (2013). Merging two academic libraries: finding unity from diversity while maintaining institutional identities. *Advances in Librarianship*, 37, 201-221.
- Swanepoel, A. (2005). Expectations and concerns of library staff before and after a merger. 1-10.
- Truccolo, I., Bianchet, K., Capellot, F., Russell, W., Maso, L. D., Colombatti, A., Ciolfi, L., Tirelli, U., & Paoli, P. D. (2006). A pilot project of a cancer patient library in Italy: results of a customer-satisfaction survey and its product. *Health Information and Libraries Journals*, 23, 266-274.