

بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی با میزان اعتماد تعمیم‌یافته دانشجویان به کتابداران (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران)

دکتر فاطمه فهمینیا^۱
حسن منطق^۲

چکیده

هدف: در پژوهش حاضر، کیفیت ارائه خدمات توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران و نقش آن در اعتماد تعمیم‌یافته دانشجویان به کتابداران، بررسی شده است.

روش‌شناسی: این پژوهش با روش پیمایشی در بین ۳۸۰ نفر از دانشجویان - که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند - بررسی شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد متغیرهای مستقل تحقیق شامل «اثر خدمت (کتابداران)، کنترل اطلاعات، فضا و مکان، و نظم و هماهنگی» رابطه معنادار با متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران) دارند. از این میان، متغیر «اثر خدمت (کتابداران)» دارای قوی‌ترین رابطه است. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان می‌دهد متغیرهای مستقل وارد شده در معادله رگرسیون، ۴۵٪ از واریانس متغیر وابسته را پیش‌بینی می‌کنند.

اصالت / ارزش: این پژوهش، اولین پژوهش صورت گرفته در حوزه سرمایه اجتماعی و کتابخانه‌های دانشگاهی است که به طور اخص رابطه بین متغیر کیفیت خدمات کتابخانه و اعتماد تعمیم‌یافته کاربران (دانشجویان) به کتابداران را بررسی کرده است.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های دانشگاهی، کیفیت خدمات، اعتماد اجتماعی، اعتماد تعمیم‌یافته، کتابداران.

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تهران. Fahimnia@ut.ac.ir

۲. کارشناس مسئول کتابخانه دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران. Hassan_mantegh@ut.ac.ir

مقدمه

اعتماد اجتماعی^۱ پایه‌ای برای استحکام روابط و تعهدات بین افراد و گروه‌هاست و در مشارکت بین افراد اجتماع، عنصر ضروری برای ایجاد زیرساخت‌های دموکراتیک است. اعتماد تعمیم‌یافته^۲ بیشتر اعتماد به بیگانگان را شامل می‌شود و بر اساس انتظارات رفتاری یا حسن‌هنجاری مشترک (رعایت مقررات اداری سازمان)، شکل گرفته است (فیروزآبادی، ۱۳۸۹: ۱۶۰). این نوع اعتماد در زمینه‌ای فراتر از روابط چهره به چهره قرار می‌گیرد و حامل شبکه‌های در سطوح فرا فردی است؛ به گونه‌ای که اعتماد به اشخاص جای خود را به اعتماد به مقوله‌های اجتماعی انتزاعی مانند گروه‌ها، نهادها و اصناف اجتماعی می‌دهد. حالت انتزاعی‌تر اعتماد، مربوط به نهادها و سازمانهایی مانند مدرسه، دانشگاه، ارتش، نظام قضایی، نیروی انتظامی، مجلس، دولت و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و ... است.

از طرفی، یکی از اصلی‌ترین کارکرد نهاد کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی، ارائه خدمات مناسب به جامعه است. بنابراین، بررسی عوامل تأثیرگذار در زمینه ارائه خدمات مطلوب و برآوردن انتظارات مخاطبان و در نهایت افزایش اعتماد آنها، اهمیت بسزایی دارد. از این‌رو، در این تحقیق با طرح مفهوم جامعه‌شناختی اعتماد، پژوهشگر در پی آن است که تأثیر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران را بر میزان اعتماد تعمیم‌یافته دانشجویان به کتابداران آن کتابخانه، بررسی و تبیین نماید.

بیان مسئله

کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان نهادهای مهم آموزشی و پژوهشی، با ارائه خدماتی مانند امانت منابع اطلاعاتی جستجوی منابع، خدمات مرجع، مشاوره اطلاعاتی و ... برای رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان اقدام می‌نمایند. دانشجویان برای رفع نیازهای اطلاعاتی و بهره‌مندی از خدمات به این مراکز مراجعه می‌کنند و انتظار دارند رفتارها و

1. Social Trust.

2. Generalized Trust.

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۶۱

کیفیت خدمات، متناسب با نیازهای آنان باشد. این مراکز برای ارزیابی فعالیت خود، نیازمند سطح متناسبی از اعتماد مشارکت و همکاری دانشجویان هستند.

موفقیت برنامه‌های خدمات کتابخانه‌ای تا حد زیادی به نحوه واکنش دانشجویان نسبت به خدمات ارائه شده، بستگی دارد. با توجه به اینکه دانشجویان در موقعیتی هستند که برای فعالیت خود هزینه و فایده می‌کنند، در صورت فایده بیشتر، تحت تأثیر عامل اعتماد قرار می‌گیرند. به طور کلی، برآوردن انتظارات دانشجویان، می‌تواند اعتماد را به همراه داشته باشد و این اعتماد در شرایطی حاصل می‌شود که رابطه بین نظام شخصیت کنشگر (دانشجو) و کارکنان، مبتنی بر تأمین تمایلات نیازی (انتظارات) از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه باشد. به طور کلی، به نظر می‌رسد عواملی چون رفتار حرفه‌ای کتابداران، تنوع فرهنگی، کیفیت خدمات، قوانین و مقررات، و ساختار اداری و آموزشی می‌تواند سطح اعتماد دانشجویان به کتابداران را تحت تأثیر قرار دهد.

اساساً می‌توان گفت کتابخانه‌ها براساس رفع نیازهای کاربران، با آنان در تعامل بوده و با ارائه خدمات مناسب، کاربران را در جهت بهره‌مندی سودمند از منابع یاری می‌دهند. کتابخانه‌ها انتظارات کاربران را در جهت ارائه خدمات مناسب مدنظر قرار می‌دهند. ارائه یک راهبرد متمرکز بر نحوه ارائه خدمات به عنوان ابزاری مؤثر در راستای کمک به کتابخانه‌ها در مسیر خدمت‌دهی به کاربران است (مایو و بیسهم^۱، ۲۰۰۷). مقوله اعتماد و جلب رضایت مشتریان و خدمات‌گیرندگان نهادها و سازمانها به عنوان یک چالش و مسئله مهم در ایران مطرح بوده است، تا جایی که افول بیش از حد اعتماد اجتماعی، جامعه را با مشکلات فرهنگی، سیاسی، و اجتماعی روبه‌رو می‌سازد. بنابراین، در این پژوهش، اعتماد به عنوان مسئله‌ای در کنش متقابل دانشجویان با کتابداران مورد مطالعه قرار می‌گیرد و سطح اعتماد دانشجویان به کتابداران در راستای بهره‌مندی از خدمات، ارزیابی می‌شود. در این تحقیق، به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی هستیم که:

سطح اعتماد دانشجویان به کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی چگونه است؟ چه راهبردها و راهکارهایی را می‌توان برای ارتقای سطح اعتماد به کتابداران پیشنهاد داد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

جلب اعتماد دانشجویان به کتابداران می‌تواند آنها را از حالت انفعال خارج و به همکاری و مشارکت با کتابخانه و کتابداران ترغیب کند. از طرفی، اعتماد کتابداران باعث ارتقای سطح خدمات کتابخانه‌ای از قبیل کار مرجع و مشاور اطلاعاتی، راه‌اندازی سیستم‌های امانت خودکار کتابخانه‌ای، باز کردن سیستم امانت و امثالهم، کمک کند. مطالعه و تحقیق در خصوص ابعاد مختلف خدمت‌رسانی در حوزه کتابخانه، می‌تواند میزان بهره‌مندی از خدمات کتابخانه را از طریق سیاست‌گذاریهای علمی و پژوهشی ارتقا دهد و مدیران را در جهت خدمت‌رسانی مطلوب و افزایش بهره‌وری کمک نماید. از طرف دیگر، نظام مدیریتی را نیز با جلب اعتماد و رضایت دانشجویان در مسیر تعامل مطلوب دانشجویان و کتابداران هدایت نماید. سیستم اطلاع‌رسانی، کتابخانه را در ابعاد تخصصی بهبود می‌بخشد و ارتباط تنگاتنگ و تعاملی بین کارکنان و مخاطبان به‌وجود می‌آورد. از این‌رو، اهمیت این تحقیق از ابعاد مختلف برای مجموعه مدیریتی، مفید و ضروری به نظر می‌رسد. در این پژوهش اعتماد به کتابداران و عواملی که باعث افزایش اعتماد کاربران می‌گردد، از قبیل ارائه خدمات کتابخانه‌ای مطلوب در جهت برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی دانشجویان، توانایی فنی و علمی کتابداران، و کارایی و مسئولیت‌پذیری کتابداران، بررسی می‌شود.

مبانی نظری

اعتماد ابزاری است برای اطمینان نسبت به اشخاص یا نظامهای مجرد و بر پایه نوعی جهش به ایمان است که معمولاً مسئله بی‌اطلاعی را برطرف می‌کند (گیدنز، ۱۳۷۸: ۳۲۳). «لومان»^۱ میان دو مفهوم «اعتماد و اطمینان» تفاوت قائل شده است. به نظر او، اعتماد رابطه نزدیک با مخاطره دارد، در حالی که اطمینان از جنس سرنوشت است و

1. Luhmann, N.

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۶۳

هر کجا اعتماد مطرح باشد، فرد برای تصمیم‌گیری جهت در پیش گرفتن یک مسیر کنش خاص، شقوق گوناگونی را آگاهانه در ذهن دارد. در شرایط اعتماد، شخص باید بخشی از سرزنش را خود به گردن گیرد و ممکن است به خاطر اعتماد به یک شخص یا چیز دیگر، افسوس بخورد (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۷-۳۹).

اعتماد به صورتی بلاواسطه با مفهوم ساختار و نهاد از یک سو و خصلت مدرن جامعه از سوی دیگر مرتبط است. «اعتماد، انتظار برآورده شدن چشمداشت‌ها درباره رویدادهای اجتماعی است». اعتماد، بیان‌کننده این احساس است که میان تصور ما از یک موجود و خود آن موجود، پیوند و وحدت معینی وجود دارد (همان: ۳۳-۳۸). وجه عمده اعتماد، پابندیهای بی‌چهره‌ای است که در نظامهای تخصصی معنا می‌یابند. این مسئله چندان اهمیت دارد که می‌توان گفت ماهیت نهادهای مدرن عمیقاً وابسته به مکانیسمهای اعتماد به نظامهای انتزاعی به‌ویژه نظامهای تخصصی است (همان: ۹۹). در جوامع مدرن نظامهای انتزاعی جانشین نظامهای خویشاوندی، اجتماعی محلی، سنت و کیهان‌شناسی مذهبی، شده است.

اعتماد به نظامهای انتزاعی، مهم‌ترین بخش نظریات گیدنز و بیانگر اعتماد افراد به اصول غیرشخصی است و با پیشرفتهای علمی و فناوری عصر جدید، ارتباط دارد. به نظر وی، برخلاف جوامع سنتی، در جوامع صنعتی و پیشرفته اعتماد به علایم و نشانه‌ها و همچنین دانش تخصصی ایجاد می‌گردد و پدیده از جاکندگی یا انتزاع بخشی، اتفاق می‌افتد. امروزه مردم به دنبال علایم و نشانه‌ها هستند و به مارک‌ها توجه می‌کنند، در حالی که نمی‌دانند وسایل و ابزارها را چه کسانی ساخته‌اند، کجا ساخته‌اند و در واقع، محلّیت از بین رفته است و امور حالت انتزاعی پیدا کرده و اعتماد به انتزاعیات تقویت شده است. وی در این زمینه به نقش پول اشاره می‌کند و معتقد است که پول هیچ هستی ذاتی ندارد، بلکه اعتبار پول ناشی از اعتماد مردم به یک امر انتزاعی یعنی اعتماد به یک رشته نمادهاست (امیر کافی، ۱۳۸۰: ۱۱-۱۲). به‌طورکلی، می‌توان گفت «آنتونی گیدنز» با مبنای نظری مطالعه آثار مدرنیته در اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی و اعتماد انتزاعی، اعتماد را انتظار برآورده شدن چشمداشت‌ها درباره رویدادهای

احتمالی و باور به تعهد و صمیمیت دیگران در کنشهای متمرکز می‌داند و مبنای اعتماد را غیبت زمان و مکان، اطلاعات محدود و مخاطره می‌شمارد.

«زتومکا»^۱، جوهر اعتماد را انتظارات می‌داند؛ انتظاراتی حاصل شده از طریق عمل اعتماد و انتظاراتی که پیش از عمل وجود دارند. در تئوری زتومکا، میزان و نوع انتظارات بر حسب موضوعات اعتماد، تفاوت دارد. برای مثال، اگر موضوع اعتماد قرض دادن پول به یک دوست باشد، کمترین انتظار این است که سرموعد پول را برگرداند. حداکثر انتظار این است که وفاداری و اعتمادش را به فرد قرض‌دهنده بیشتر کند و در آینده اگر شخص قرض‌دهنده به پول نیاز داشت، به وی قرض بدهد. در نظریه زتومکا (۱۳۸۶)، رفتارهای ناظر بر انتظار بر حسب نوع انتظار تنوع می‌پذیرند.

اولین طبقه انتظارات ناظر بر ویژگیهای ابزاری کنشگران^۲ است:

- انتظار انضباط (هماهنگی، انسجام، تداوم و پایداری)؛ به عنوان مثال انتظار داریم که کتابخانه (محیط فیزیکی) برای ارائه خدمات به موقع، باز شود.
- کارایی (صلاحیت، عملکرد مناسب، و اثربخشی)؛ برای مثال، انتظار داریم کتابخانه از عملکرد و خدمات اثربخشی برخوردار باشد.

دومین انتظار، ناظر بر ویژگیهای اخلاقی کنشگران^۳ است:

- انتظار داریم به لحاظ اخلاقی مسئول باشند. یک کتابدار در مقابل مراجعان، با احترام و مسئولانه رفتار نماید. مهربان و آرام باشد و با شیوه‌های انسانی برخورد کند.
- انتظار داریم راستگو، موثق و رو راست باشد. عادل و منصف باشند و از معیارهای برابر استفاده کنند.

به طور خلاصه، وقتی اعتماد مبتنی بر انتظارات اخلاقی باشد، «اعتماد ارزش‌گرایانه»^۴ مطرح می‌شود. انواع انتظارات متکی به هدفهای اعتماد نیستند؛ بلکه به ویژگیهای اعتمادکننده نیز وابسته‌اند. ممکن است برخی ویژگیهای شخصیتی بر انتظارات از نوع سخت و ابزاری (کارایی و لیاقت) و برخی دیگر بر انتظارات از نوع

1. Sztompka, Piotr.

2. Tool features actors.

3. Characteristics of moral actors.

4. Realistic value of the trust.

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۶۵

نرم و ارزشی متمایل باشند. جنسیت، شغل و تحصیلات از جمله ویژگیهای تأثیرگذار هستند (زتومکا، ۱۳۸۶: ۱۰۷-۱۰۸).

زتومکا بین اعتماد شخصی و اعتماد اجتماعی تفاوت محسوس و اساسی نمی‌بیند و آنها را دوایر متحدالمرکزی از اعتماد و به تعبیر نظرات فوکویاما^۱ «شعاع‌های اعتماد»^۲ می‌داند که به تدریج از عینی‌ترین روابط شخصی به سمت روابط انتزاعی‌تری که معطوف به موضوعات اجتماعی هستند، بسط پیدا کرده‌اند. بر اساس نظر او، کمترین شعاع اعتماد، متعلق به اعضای خانواده است و حلقه گسترده‌تر از آن، افرادی را در برمی‌گیرد که شناخت مردم از آنها به صورت مستقیم یا غیرمستقیم، به دلیل برخی نمودهای فردی است (کارمندان اداره‌مان، اهالی شهرمان، استادان دانشگاه‌مان و...). و گسترده‌ترین حلقه، شامل طبقه بزرگی از افراد است که در برخی چیزها با آنها وجه مشترک وجود دارد.

کیفیت خدمات

در موفقیت سازمانهای خدماتی، «کیفیت خدمات» به عنوان یک اهرم راهبردی، نقش ویژه‌ای دارد (کونگ و جوگاراتنام^۳، ۲۰۰۷). مفهوم کیفیت خدمات، از جمله مفاهیمی است که تعریفهای متعددی برای آن ارائه شده است:

– «عفتی داریانی» (۱۳۸۶) در کتاب مدیریت عملکرد، کیفیت را یکی از شاخصهای عملکرد می‌داند و آن را درجه تطابق خدمات با انتظارات و نیازهای مشتری تعریف می‌کند.

– طبق تعریف استاندارد بریتانیا ۱۴۷۵^۴ (معادل بین‌المللی آن ایزو ۸۴۰۲/۱۹۸۶): «تمامیت جنبه‌ها و مشخصات یک محصول یا خدمت که می‌تواند پاسخگوی نیازهای بیان شده یا ارائه شده جهت رضایتمندی باشد» (کشتکار، ۱۳۹۰: ۱۱).

1. fukyama. F.
2. Radius of trust.
3. Kong & Jogaratnam.
4. British standard 1475/1986

به‌طور کلی، هنگامی که از فنون مدیریت کیفیت و لزوم توجه به آن در کتابخانه‌ها صحبت می‌کنیم، لازم است مفهوم کیفیت خدمات آشکار شود. از دیدگاه «ادوارز» (۱۹۹۵) کیفیت خدمات به چهار صورت مختلف بیان شده است:

- ۱- ممتاز بودن: به معنای عالی بودن دریافت خدمات در سطحی بالاست.
- ۲- با ارزش بودن: 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.
- ۴- برآورده کردن انتظارات: بیشتر محققان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، بر دیدگاه فوق متمرکز شده‌اند (اشرفی‌ریزی، ۱۳۸۶: ۱۹۸).

یکی از ابزارهای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، لایب‌کوال^۱ است. این ابزار کیفیت خدمات را در سه سطح حداقل، واقعی، و حداکثر از دیدگاه کاربران ارزیابی می‌کند که با استفاده از ابزار سروکوال یا مدل تحلیل شکاف، شکل گرفته است. این ابزار در تحقیقات مختلف در داخل کشور مورد استفاده قرار گرفته است. لایب‌کوال ابزاری است که کتابخانه‌ها برای درخواست، پیگیری، درک و عمل دربارهٔ نظرهای کاربران نسبت به کیفیت خدمت به‌کار می‌برند. این ابزار به کتابخانه کمک می‌کند تا به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه و تغییر فرهنگ سازمانی بپردازد. سه مؤلفهٔ این ابزار با عنوان: کتابخانه به عنوان مکان، کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبردی، تجهیزات مدرن) و اثر خدمت (همدلی، پاسخگویی، ضمانت، قابلیت اعتماد) در ارزیابی کیفیت خدمات به‌کار می‌روند. بر این اساس، در نهایت با پالایش مجدد ابعاد چندگانه آن، کیفیت خدمات نیروی انسانی در بُعد «اثر خدمت (کتابداران)»، منابع اطلاعاتی مورد دسترس و امکانات دستیابی به منابع، کارایی فضا، و نظم و هماهنگی موجود در آن، در ابعاد «کنترل اطلاعات»، «فضا و مکان» و «نظم و هماهنگی» کتابخانه تحلیل می‌شوند.

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۶۷

در پرتو مبانی نظری تحقیق پیرامون سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی (تعمیم یافته)، کیفیت خدمات و همچنین با توجه به پیشینه سوابق تجربی بهره‌مندی از خدمات کتابخانه‌ای و کتابخانه‌های دانشگاهی، و با عنایت به متغیرها و عوامل مؤثر بر اعتماد خدمات‌گیرندگان، می‌توان مدل تحلیلی تحقیق را بر مبنای دیدگاه گیدنز و زتومکا مورد توجه قرار داد.

سابقه پژوهش

پیش از این، پژوهشهای انجام‌شده در حوزه کتابخانه‌ها و سرمایه اجتماعی، و اعتماد اجتماعی به سه روش صورت گرفته است. ابتدا پژوهشهایی که به ایجاد سرمایه اجتماعی و عوامل مؤثر بر شکل‌گیری آن پرداخته‌اند. در این پژوهشها اعتماد به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم سرمایه اجتماعی نیز مورد بررسی و سنجش قرار گرفته است. پژوهش «کمالی» (۱۳۸۳) و «ناطق‌پور و فیروزآبادی» (۱۳۸۵) از جمله آنهاست.

دوم، پژوهشهایی که به بررسی نقش کتابخانه‌ها در جهت افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی پرداخته‌اند. پژوهش «پارسازاده و شقاقی» (۱۳۸۸)، و «ابراهیمی» (۱۳۸۹)، «کوکس و همکارانش» (۲۰۰۰)^۱، «وارهایم، استینمو و آید» (۲۰۰۸)^۲، «آودانسون و دیگران» (۲۰۰۷)^۳، «جانسون»^۴ (۲۰۱۰) و «وارهایم» (۲۰۱۱)، از جمله پژوهشهایی هستند که نقش کتابخانه‌ها را در جهت افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی بررسی کرده‌اند. نتیجه پژوهش آنها نشان داد کتابخانه‌ها، تعامل، حس برابری و اعتماد ایجاد می‌کنند، از این‌رو نقش بسزایی در ایجاد سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی دارند.

در نهایت، پژوهشهایی هستند که به طور مستقیم به مسئله اعتماد اجتماعی پرداخته‌اند. در پژوهشهای «کاکاوند» (۱۳۸۷)، «غفاری» (۱۳۸۰)، «مقبول اقبالی» (۱۳۸۶)، و «جریبی» (۱۳۹۱) در کنار سنجش اعتماد اولیه (اعتماد بنیادی، بین شخصی)،

1. Cox, E.

2. Varheim, A. , Steinmo, S. and Ide, E.

3. Audunson, R. , Varheim, A. , Aab, s. & holm, E.D.

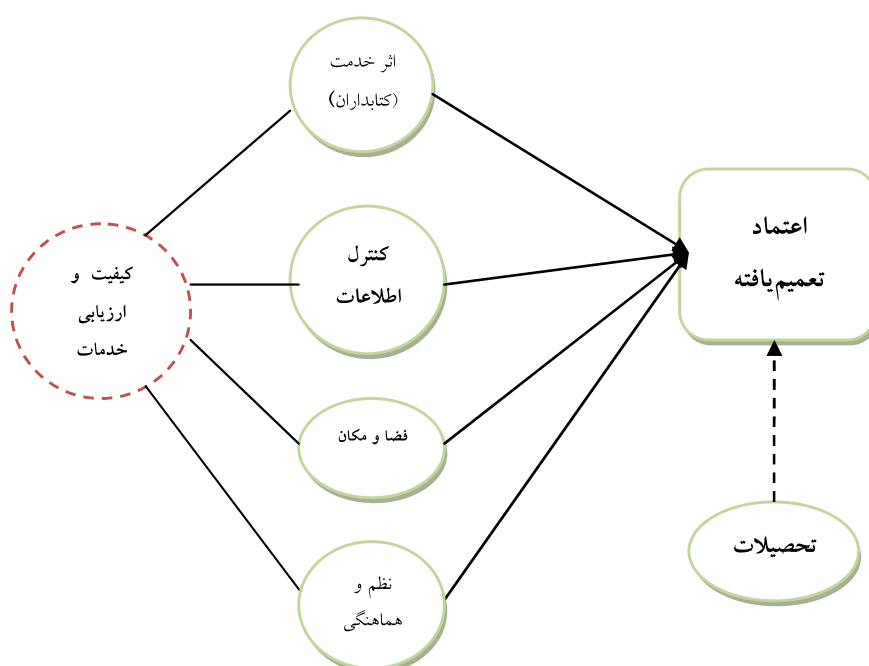
4. Johnson, C. A.

اعتماد اجتماعی نیز در شکل‌های اعتماد درون‌گروهی و برون‌گروهی، اعتماد تعمیم‌یافته، اعتماد اجتماعی به سازمانها و نهادها (اعتماد نهادی)، اعتماد به مناصب و مشاغل و اعتماد سیاسی، بررسی شده است. به‌طور کلی، یافته‌های پژوهش‌های صورت گرفته، اعتماد در سطح فردی (بنیادی، بین‌شخصی و گروهی) را در حد بالا و اعتماد در سطوح سیاسی، نهادی و یا عام را در حد متوسط و پایین‌تر از آن و یا به عبارتی در حال فرسایش، ارزیابی نموده‌اند.

فرضیه‌های تحقیق

- با توجه به نوع ارتباط متغیرهای مستقل با متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران) که در مدل نظری (صفحه بعد) نشان داده شده است، می‌توان فرضیه‌های زیر را استنتاج کرد:
- ۱- بین اثر خدمت کارکنان و میزان اعتماد دانشجویان به کتابداران، رابطه معناداری وجود دارد.
 - ۲- بین کنترل اطلاعات و میزان اعتماد دانشجویان به کتابداران، رابطه معناداری وجود دارد.
 - ۳- بین فضا و مکان و میزان اعتماد دانشجویان به کتابداران، رابطه معناداری وجود دارد.
 - ۴- بین نظم و هماهنگی و میزان اعتماد دانشجویان به کتابداران، رابطه معناداری وجود دارد.
 - ۵- بین تحصیلات دانشجویان و میزان اعتماد دانشجویان به کتابداران، رابطه معناداری وجود دارد.

مدل نظری تحقیق



روش پژوهش

روش به کار رفته در این پژوهش، پیمایشی است. در این پژوهش، کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران به عنوان نمونه مورد مطالعه در میان کتابخانه‌های دانشگاهی تهران انتخاب شده است. بنابراین، جامعه آماری تحقیق مورد نظر، تمامی کاربران کتابخانه مرکزی است که به عنوان دانشجوی دانشگاه تهران، مشغول به تحصیل هستند. بر اساس آمار ارائه شده توسط مرکز انفورماتیک دانشگاه تهران، مجموع دانشجویان این دانشگاه در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰، ۴۱۹۶۳ نفر می‌باشد. در این تحقیق، برای برآورد حجم نمونه، از فرمول کوکران^۱ استفاده شده است. حجم نمونه از طریق فرمول کوکران به تعداد ۳۸۰ پرسشنامه، تعیین شده است. سپس از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای

1. Cochran formula.

جهت تعیین فراوانی هر طبقه یا گروه (مقطع تحصیلی: کارشناسی، کارشناسی ارشد، و دکتری) بر اساس روش طبقه‌بندی (نسبی) مشخص شده است.

اعتبار و پایایی سنج‌های مورد پژوهش بدین صورت بوده است که برای سنجش اعتبار مقیاس‌ها، از آزمون روایی صوری، روایی ساختی، و روایی بیرونی استفاده شده است. همچنین، از اعتبار سازه و تحلیل عاملی نیز در متغیرهای اصلی پژوهش برای افزایش بیشتر اعتبار پژوهش، استفاده شده است. برای بررسی میزان اعتبار عاملها از آزمون کفایت نمونه‌گیری^۱ KMO و بارتلت استفاده شده است. میزان آزمون بارتلت سطح معناداری ۹۹٪ را برای تمام شاخصها نشان می‌دهد و میزان KMO برای تمام شاخصها نیز در دامنه ۷۰ تا ۸۵ قرار دارد.

برای آزمون پایایی نیز از آزمون روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران) و متغیرهای مستقل مطرح شده در پرسشنامه، دارای ضریب آلفای کرونباخ در دامنه ۷۱ تا ۸۶٪ بودند.

تعاریف مفاهیم و متغیرها

الف) متغیر وابسته

اعتماد اجتماعی در زمینه‌ای فراتر از روابط چهره به چهره قرار می‌گیرد و حامل شبکه‌های در سطوح فرا فردی است؛ به گونه‌ای که اعتماد به اشخاص جای خود را به اعتماد به مقوله‌های اجتماعی انتزاعی‌تر مانند گروه‌ها و نهادها و اصناف اجتماعی می‌دهد (غفاری، ۱۳۸۳: ۱۴). به طور کلی، می‌توان اعتماد اجتماعی را به صورت دو مقوله در نظر گرفت. اعتماد به نهادها و سازمانها (اعتماد نهادی) و اعتماد تعمیم‌یافته. اعتماد تعمیم‌یافته بیشتر اعتماد به بیگانگان را شامل می‌شود و بر اساس انتظارات رفتاری یا حسن هنجاری (رعایت مقررات اداری سازمان) مشترک شکل گرفته است

۱. آزمون KMO برگرفته از حرف اول نام ابداع کنندگان آن یعنی کیزر (k=Kaiser)، میر (M=Meyer) و اولکین (o=olkin) می‌باشد.

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۷۱

(فیروزآبادی، ۱۳۸۹: ۱۶۰). در این پژوهش، منظور از اعتماد تعمیم‌یافته، اعتماد به کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران بوده و به‌عنوان متغیر وابسته مدنظر است.

ب) تعریف عملیاتی متغیر وابسته

این متغیر در پرسشنامه از طریق ۵ مؤلفه در مقیاس لیکرت سنجیده شده است. این متغیر در ابعاد: صداقت، توانایی فنی و علمی، کارایی، قانون‌گرایی و مسئولیت‌پذیری است. مؤلفه‌های مذکور به‌طور کامل در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۱. مؤلفه‌های متغیر اعتماد به کتابداران

۱. اعتماد به صداقت کتابداران کتابخانه مرکزی در رفع مشکلات دانشجویان.
۲. اعتماد به توانایی فنی و علمی کتابداران کتابخانه برای انجام مطلوب وظیفه محوله.
۳. اعتماد به کارایی (لیاقت و شایستگی) کتابداران کتابخانه.
۴. اعتماد به قانون‌گرایی نزد کتابداران کتابخانه.
۵. اعتماد به مسئولیت‌پذیری (جدیت و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه در حل مسائل و مشکلات دانشجویان).

ج) متغیر مستقل

طبق تعریف استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، کیفیت خدمات مجموعه صفات و ویژگیهای تولیدات یا خدماتی است که کتابخانه در حد توان خود برای برآوردن نیازهای بالفعل یا بالقوه مراجعان بر عهده می‌گیرد (ایزو ۸۴۰۲). در این پژوهش، متغیر کیفیت خدمات در بُعد «اثر خدمت کتابداران» (همدلی، پاسخگویی، ضمانت، قابلیت اعتماد) و متغیر واسطه ارزیابی کیفیت خدمات در ابعاد «کنترل اطلاعات، فضا و مکان، نظم و هماهنگی» کتابخانه تحلیل می‌شوند.

یافته‌ها و تحلیل نتایج

در جدول ۲، ماتریس ضرایب همبستگی متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران) و متغیرهای مستقل (اثر خدمت کتابداران، کنترل اطلاعات، فضا و مکان، نظم و هماهنگی، و تحصیلات) در جدولهای زیر ارائه شده است.

جدول ۲. خلاصه نتایج آزمونهای آماری سنجش رابطه اعتماد به کتابداران با متغیرهای پژوهش

آزمونهای آماری برای اعتماد به کتابداران			متغیرهای مستقل
آزمون همبستگی پیرسون			
رابطه یا عدم رابطه	سطح معناداری	مقدار r	
رابطه وجود دارد.	Sig = 0/000	۰/۶۴۷	اثر خدمت (کتابداران)
رابطه وجود دارد.	Sig = 0/000	۰/۲۰۹	کنترل اطلاعات
رابطه وجود دارد.	Sig = 0/000	۰/۲۴۱	فضا و مکان
رابطه وجود دارد.	Sig = 0/000	۰/۴۱۵	نظم و هماهنگی
نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه پیرامون اعتماد به کتابداران بر حسب مقطع تحصیلی			متغیرهای مستقل
رابطه یا عدم رابطه	سطح معناداری	مقدار f	
رابطه وجود دارد.	Sig = ۰/۰۳۱	F = ۳/۵۰	تحصیلات

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بین متغیرهای مستقل (اثر خدمت کتابداران، کنترل اطلاعات، فضا و مکان، نظم و هماهنگی) و متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران) رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، با توجه به مقدار ضریبهای به دست آمده، می‌توان گفت متغیر «اثر خدمت (کتابداران)» دارای قوی‌ترین رابطه است ($r=0/647$).
تحصیلات: چنان که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، مقدار ($F=3/50$) به دست آمده برای متغیر وابسته در سطح ($S=0/031$) معنادار بوده و فرض صفر رد می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت بین میزان میانگین نمرات دانشجویان در مقاطع مختلف در زمینه اعتماد به کتابداران، تفاوت آماری وجود دارد. همچنین، با توجه به نتیجه آزمون همگنی واریانسها، از آزمونهای پسین (scheffe و L. S. D) کمک گرفته شده است.

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۷۳

جدول ۳. نتایج آزمون شفه و L.S.D درباره میزان اعتماد به کتابداران و نوع مقطع تحصیلی

آزمون پسین	مقطع تحصیلی	تفاوت میانگین	سطح معناداری
شفه scheffe	ارشد	-۱/۴۹	۰/۰۳۸
آزمون L. S.D	دکترا	۱/۴۹	۰/۰۱۱

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد تفاوت میانگین نمره‌های مقاطع تحصیلی کارشناسی ارشد و دکتری بر اساس آزمون شفه و L.S.D در متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران) معنادار است: ($s = ۰/۰۳۸$ ، $s = ۰/۰۱۱$). بنابراین، با توجه به میانگین دو مقطع ارشد و دکتری: ($M = ۱۶/۷۹$ ، $M = ۱۸/۲۸$) می‌توان گفت میزان اعتماد دانشجویان مقطع دکتری، در مقایسه با دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، به طور معناداری بیشتر است.

رگرسیون چند متغیره

برای بررسی و تحلیل رگرسیون چند متغیری و دستیابی به مدل رگرسیونی متغیر وابسته، ابتدا باید متغیرهایی را که قرار است وارد معادله رگرسیونی شوند، مشخص نمود. به همین جهت، متغیرهای مستقل به روش "Enter" انتخاب شده و در دستورهای رگرسیونی برای متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران)، مورد استفاده قرار گرفته‌اند. سپس، از روش تحلیل مسیر نیز برای دستیابی به مدل نهایی و مطالعه تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، استفاده شده است.

جدول ۴. شاخصها و آماره‌های تحلیل رگرسیونی (اعتماد به کتابداران)

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین واقعی	خطای استاندارد
۰/۶۶۶	۰/۴۴۳	۰/۴۳۸	۲/۶۸۷۱۹

نتایج به دست آمده بر اساس جدول ۴ نشان می‌دهد ضریب همبستگی چندگانه^۱ برابر (۰/۶۶۶)، ضریب تعیین^۲ برابر با (۰/۴۴۳)، و ضریب نهایی تعیین^۳ مساوی (۰/۴۳۸) می‌باشد. مقدار ضریب نهایی تعیین به دست آمده نشان می‌دهد ۴۳/۸٪ از کل تغییرات میزان اعتماد به کتابداران در بین دانشجویان، وابسته به چهار متغیر ذکر شده است. به عبارت دیگر، مجموعه متغیرهای مستقل، نزدیک به ۴۵٪ از واریانس متغیر اعتماد به کتابداران را پیش‌بینی (برآورد) می‌کنند.

جدول ۵. مدل رگرسیون چند متغیره برای تبیین اعتماد به کتابداران

سطح معناداری t	مقدار t	ضریب استاندارد	ضریب غیر استاندارد		
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۵/۶۸۱		۰/۸۳۴	۴/۷۳۶	عرض از مبدأ (constant)
۰/۰۰۰	۱۳/۸۹۴	۰/۵۷۰	۰/۰۵۰	۰/۶۹۱	اثر خدمت (کتابداران)
۰/۷۰۸	-۰/۳۷۵	-۰/۰۱۵	۰/۰۳۸	-۰/۰۱۴	کنترل اطلاعات
۰/۲۲۲	۱/۲۲۲	۰/۰۵۳	۰/۰۴۹	۰/۰۶۰	فضا و مکان
۰/۰۰۱	۳/۵۰۰	۰/۱۶۳	۰/۰۵۵	۰/۱۹۴	نظم و هماهنگی

آماره‌های به دست آمده طبق جدول ۵، نشان می‌دهد که ضریب رگرسیون استاندارد شده (Beta)، برای متغیر اثر خدمت (کتابداران) برابر با (۰/۵۷۰)، برای کنترل اطلاعات برابر (۰/۰۱۵-)، برای فضا و مکان برابر با (۰/۰۵۳) و برای متغیر نظم و هماهنگی مساوی (۰/۱۶۳) می‌باشد. بنابراین، با توجه به مقدار بتای به دست آمده و سطح آماری، می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

1. Multiple correlation R.
2. R square.
3. Adjusted R Square.

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۷۵

۱. با توجه به مقدار بتای (۰/۵۷۰) و سطح معناداری به دست آمده، متغیر اثر خدمت کتابداران بیشترین تأثیر را بر روی متغیر اعتماد به کارکنان دارد و دارای رابطه معناداری از نوع مستقیم و مثبت است.

۲. متغیر نظم و هماهنگی با بتای (۰/۱۶۳)، دومین متغیری است که بیشترین تأثیر را بر متغیر اعتماد به کارکنان دارد. این تأثیر در سطح معناداری قابل قبول و در جهت مستقیم و مثبت است.

۳. با توجه به سطح معناداری به دست آمده برای متغیر کنترل اطلاعات (S=۰/۷۰۸)، و متغیر فضا و مکان (S=۰/۲۲۲) که از مقدار ۰/۵ بیشتر است، می‌توان گفت که متغیر کنترل اطلاعات و فضا و مکان، تأثیر (مستقیم) بر روی متغیر اعتماد به کتابداران ندارد.

به طور کلی، با توجه به نتایج حاصل می‌توان معادله رگرسیون کلی جهت تعیین میزان اعتماد دانشجویان به کتابداران را به صورت زیر بیان کرد:

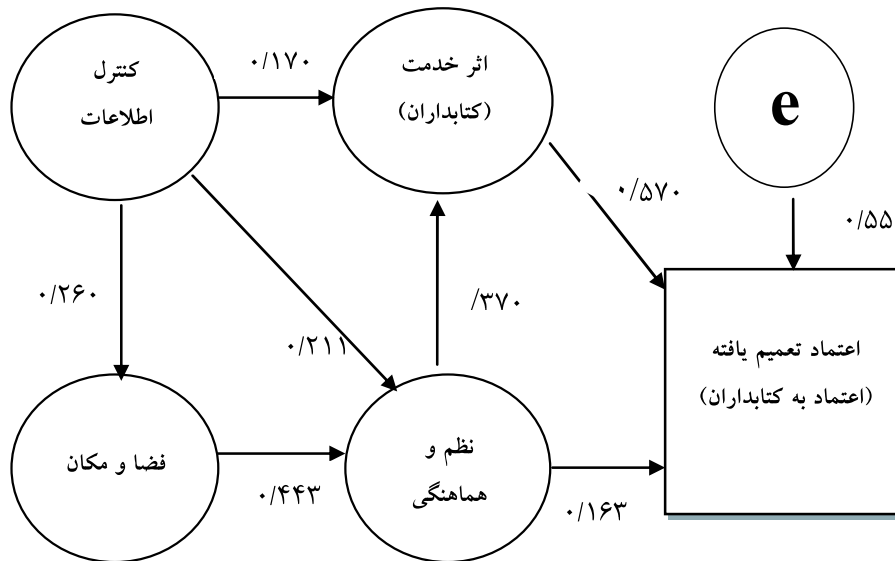
$$Zy' = B1Z1 + B2Z2 + \dots + BkZk$$

نظم و هماهنگی $\times (0/163)$ + اثر خدمت کتابداران $\times (0/570)$ = اعتماد عمومی -
یافته به کتابداران

تحلیل و پردازش مدل از طریق تحلیل مسیر

در این قسمت، به منظور مشخص شدن تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته با در نظر گرفتن تقدّم و تاخّر در میان آنها، از تحلیل مسیر استفاده می‌کنیم و می‌خواهیم بدانیم که متغیرهای مستقل تا چه میزان به صورت مستقیم و تا چه میزان به صورت غیرمستقیم، بر متغیر وابسته تأثیر می‌گذارند. البته، با توجه به اینکه روش رگرسیون چند متغیره، از متداول‌ترین روشهایی است که تحلیل مسیر از طریق آن انجام می‌شود، در پژوهش حاضر نیز از این روش استفاده می‌شود. در این مرحله نیز از تحلیل رگرسیونی بر اساس متغیرهای مدل رگرسیون (چند متغیره) اعتماد به کتابداران که در جدول ۵ به دست آمده، استفاده می‌شود. بنابراین، عمل رگرسیونی را با متغیرهای این جدول ادامه می‌دهیم و با توجه به اینکه در جدول مذکور متغیر اثر خدمت (کارکنان) بیشترین ضریب (بتا) را داراست، جایگزین متغیر وابسته (اعتماد به کتابداران) می‌شود و همراه با

دیگر متغیرهای مستقل، عمل رگرسیون تکرار می‌شود. در نهایت، شکل ۱ دیاگرام مسیر عوامل مؤثر بر اعتماد دانشجویان به کتابداران را همراه با ضریب مسیر، نشان می‌دهد.



شکل ۱. عوامل مؤثر بر اعتماد تعمیم یافته دانشجویان به کتابداران همراه با ضریبهای مسیر

نتیجه‌گیری

نتایج آزمونهای استنباطی از قبیل همبستگی و تحلیل چند متغیره اعتماد تعمیم یافته، نشان می‌دهند که متغیرهای مستقل پژوهش دارای رابطه معنادار با متغیر وابسته پژوهش هستند؛ اما در زمینه تفاوت تأثیرهای آنها می‌توان گفت که از بین متغیرهای مستقل (اثر خدمت کتابداران، کنترل اطلاعات، فضا و مکان، و نظم و هماهنگی)، دو متغیر اثر خدمت (کتابداران) و نظم و هماهنگی، به ترتیب دارای بیشترین تأثیرات بر متغیر وابسته هستند؛ به طوری که ضریب تأثیر مستقیم اثر خدمت (کتابداران) برابر با $r = 0.570$ و مجموع تأثیرهای مستقیم و غیرمستقیم متغیر نظم و هماهنگی نیز برابر با 0.373 درصد است. همچنین، مجموع تأثیرهای غیرمستقیم متغیر کنترل اطلاعات برابر با 0.148 و متغیر فضا و مکان نیز مساوی 0.072 درصد است. این نتایج بیانگر این مطلب است که اگر کیفیت خدمات به‌ویژه در زمینه خدماتی که کتابداران برای رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان ارائه می‌کنند، مطابق با سطح انتظارات

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۷۷

دانشجویان باشد، میزان اعتماد تعمیم‌یافته دانشجویان به کتابداران و در نهایت به مجموعه کتابخانه نیز افزایش می‌یابد.

در ضمن، مطابق با نظریات زتومکا، انواع انتظارات وابسته به ویژگیهای اعتمادکننده نیز می‌باشند، به‌طوری که ممکن است برخی ویژگیهای شخصیتی بر انتظارات از نوع سخت و ابزاری (کارایی و لیاقت) و برخی دیگر بر انتظارات از نوع نرم و ارزشی، متمایل باشند. تحصیلات از جمله ویژگیهای تأثیرگذار می‌باشد. بنابراین، برای بررسی تأثیر مقطع تحصیلی بر اعتماد دانشجویان، از آزمون تحلیل واریانس (یک طرفه) استفاده شد. نتایج آماری تحلیل واریانس (یک طرفه) استفاده شده جهت بررسی تفاوت‌های میانگین نمرهای دانشجویان در مقاطع تحصیلی مختلف نشان داد دانشجویان مقطع دکتری در مقایسه با دانشجویان مقطع کارشناسی‌ارشد، از اعتماد تعمیم‌یافته بیشتری به کتابداران برخوردارند. بنابراین، می‌توان گفت در این پژوهش، متغیر تحصیلات دارای رابطه مستقیم با متغیر اعتماد به کتابداران است، به‌طوری که با افزایش سطح تحصیلات (مقطع دکترا در مقایسه با کارشناسی‌ارشد)، میزان اعتماد تعمیم‌یافته نیز افزایش می‌یابد که این نتیجه با یافته‌های قبلی تفاوت دارد؛ چون طبق نتایج، بیشتر پژوهش‌های قبلی (پیشینه‌های داخلی) افرادی که دارای تحصیلات بالاتر هستند، نسبت به اعتمادهای مورد انتظار، روندی معکوس را نشان می‌دهند.

منابع

- ابراهیمی، رحمان (۱۳۸۹). بررسی نقش و جایگاه کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی شهروندان: مطالعه موردی: شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- اشرفی‌ریزی و حسن؛ زهرا کاظم‌پور (۱۳۸۶). «مدل لایب کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی». فصلنامه کتاب، شماره ۷۰، ۱۹۷-۲۱۴.
- امیر کافی، مهدی (۱۳۸۰). «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن». نمایه پژوهشی، شماره ۱۸، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۳۹-۴۰.
- پارسازاده، احمد و مهدی شقاقی (۱۳۸۸). «کتابخانه عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی». ۱۵ (۴)، ۲۹-۶۰.
- تعاونی، شیرین (۱۳۹۰). استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی. تهران: نشر کتابدار.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶). اعتماد نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه غلامرضا غفاری. تهران: نشر شیرازه.

- عفتی داریانی، محمدعلی؛ علاءالدین رفیع‌زاده، بقرآباد؛ رونق، مریم (۱۳۸۶). مدیریت عملکرد: با نگاهی به ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی. تهران: فرمنش.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳). اعتماد اجتماعی در ایران: تحلیل یافته‌های پیمایش ارزشها و نگرشهای ایرانیان، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دفتر طرحهای ملی.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۸۰). اعتماد و مشارکت اجتماعی: بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی کاشان. پایان‌نامه دکتري. دانشگاه تهران.
- فیروزآبادی، احمد (۱۳۸۹). سنجش سرمایه اجتماعی در سطوح سه گانه؛ با تأکید بر برخی از پژوهشها در ایران. چاپ شده در سرمایه اجتماعی و وضعیت آن در ایران. به اهتمام محمدجواد جاوید و اصغر ایزدی جیران. تهران: پژوهشگاه مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- کاکاوند، اکرم (۱۳۷۸). تبیین سرمایه اجتماعی جوانان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- کشتکار، زهرا؛ احمد شعبانی و علی سیادت (۱۳۹۰). مبانی و اصول مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. تهران: چاپار.
- کمالی، افسانه (۱۳۸۳). اعتماد در دو حوزه سیاست و فرهنگ. پایان‌نامه دکترای دانشگاه تهران، استاد راهنما دکتر تقی آزاد ارمکی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷). پیامدهای مدرنیت. ترجمه محسن ثلاثی. تهران: نشر مرکز.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸). تجدد و شخص. ترجمه ناصر موفقیان. تهران: نشر نی.
- مقبول اقبالی، مهناز (۱۳۸۶). بررسی اعتماد اجتماعی شهروندان به عنوان مؤلفه مؤثر بر مشارکت و همکاری آنان با شهرداری (مناطق ۲۲ گانه تهران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- ناطق‌پور، محمدجواد و سیداحمد فیروزآبادی، (۱۳۸۵). شکل‌گیری سرمایه اجتماعی و فراتحلیل عوامل مؤثر بر آن. نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۸، ص. ۱۶۰-۱۹۰.
- هزار جریبی، جعفر و نادر مروتی (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه علامه طباطبایی و دانشگاه تهران). فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی. شماره ۷، ص. ۲۷-۶۵.

- Audunson, R., Varheim, A., Aab, s. & holm, E.D. (2007). "Public libraries, social capital and low intensive meeting places". Information Research, 12(4) paper colis 20. [Available at <http://informationR.net/ir/12-4/colis/colis20.html>].
- coX, E. , swinbourne, k. , pip , c. , & Laing, s. (2000). "a safe place to go : libraries and social capital ". Sydney: university of technology, Sydney and the state library of New South Wales.
- Kong,M. & Jogaratnam, G. (2007). The influence of culture onf perceptions of service employee behavior. Managing service Quality, 17(3), 275-297.
- Johnson, C. A. (2010). "Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the Relationship". Library & information science , 32, 147-155
- Miao, H., Bassham, M. W. (2007). "Embracing customer customer service in libraries ". Libr. Management. 28 (1/2), 53-61

_____ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی... / ۷۹

- Varheim, A., Steinmo, S. and Ide, E. (2008). “Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital”. *Journal of Documentation*. vol 64, N. 6, pp. 877-892.
- Varheim, A. (2011). “Gracious space: library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital “. *library & information science* , 33, 12-18.