

بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه‌شده به وسیله کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش اعتماد دانشجویان به آن (مورد مطالعه: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران)

دکتر فاطمه فهیم‌نیا، حسن منطقی*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۴/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۷/۱۰

چکیده

هدف: کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی نقش اساسی در رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان دارند، از این رو کیفیت خدماتی که ارائه می‌دهند نیز تأثیر مهمی بر اعتماد دانشجویان به آنها دارد. در پژوهش حاضر کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران و نقش آن در اعتماد دانشجویان به آن (اعتماد نهادی) بررسی شده است.

روش‌شناسی: این پژوهش با روش پیمایشی و استفاده از پرسشنامه ساخت یافته بین دانشجویان دانشگاه تهران انجام گرفته و تعداد نمونه ۴۳۷ نفر بوده است که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل تحقیق شامل «کیفیت خدمات، رضایت‌مندی، ارزشیابی اثربخشی خدمات، و انتظارات از خدمات» رابطه معناداری با متغیر وابسته «اعتماد نهادی» دارد. از این میان، دو متغیر «رضایت‌مندی» و «کیفیت خدمات» دارای قوی‌ترین رابطه است. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل وارد شده در معادله رگرسیون، ۵۴ درصد از واریانس متغیر وابسته (اعتماد نهادی) را پیش‌بینی می‌کنند.

اصالت / ارزش: پژوهش حاضر اولین پژوهشی است که به بررسی نقش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در میزان اعتماد نهادی دانشجویان به کتابخانه پرداخته است. سنجش و اندازه‌گیری اعتماد دانشجویان به کتابخانه و عوامل مؤثر بر آن از قبیل کیفیت خدمات، نقش بسیار مهمی در پیشرفت و بهبود امور کتابخانه‌ها دارد.

واژه‌های کلیدی: اعتماد نهادی، انتظارات از خدمات، رضایت‌مندی کتابخانه‌های دانشگاهی، کیفیت خدمات.

مقدمه

اعتماد اجتماعی^۱، یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سرمایه اجتماعی^۲ و اساس نظم در یک جامعه مدنی است. در نظریه سرمایه اجتماعی نقش اعتماد اجتماعی در کارکرد بهینه جامعه مدنی و تسهیل مجموعه‌ای از نتایج مشارکت مدنی^۳ و دموکراسی، کلیدی است (پاتنام، ۲۰۰۰ و ۱۹۹۳؛ به نقل از فیروزآبادی، ۱۳۸۹: ۱۵۸). به تعبیر زتومکا^۴ (۱۹۹۹) اعتماد سازوکار انسجام بخشی است که تجانس را در روابط اجتماعی و نظام‌ها ایجاد و حفظ می‌کند. اعتماد تسهیل‌گر مشارکت، تعاون و همکاری اجتماعی است که موجب پیوند عمیق شهروندان با نهادهای مختلف اجتماعی می‌شود و در تقویت، ارتقای اثربخشی و مشروعیت نهادهای اجتماعی مؤثر است (غفاری، ۱۳۸۳: ۱۰).

نظر به اینکه سطوح اثربخشی^۵ و میزان کارایی^۶ سازمان‌ها و نهادهای مختلف جامعه، به میزان عملکرد آنها و ارزیابی مخاطبان بستگی دارد، می‌توان آن را به صورت علمی بررسی کرد. یکی از سازمان‌های مخاطب‌محور، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند که بیشتر به کاربران خدمات اطلاعاتی ارائه می‌دهند. بنابراین مؤلفه اعتماد متقابل بین خدمات‌دهندگان کتابخانه‌ها، زمینه ایجاد اعتماد نهادی^۷ بین مخاطب و کتابخانه را فراهم می‌کند. ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها در خدمات‌دهی به مشتریان بیشتر در سطوح جامعه‌شناختی و روان‌شناسی اجتماعی مطرح و عامل مهمی در ایجاد اعتماد است.

یکی از اصلی‌ترین کارکردهای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ارائه خدمات مناسب به جامعه است، به همین دلیل کتابخانه‌ها نهادهای فعال هستند نه منفعل، یعنی باید به سوی جامعه حرکت کنند، نه آنکه منتظر بمانند تا عناصر جامعه به آنها رجوع کنند (حری، ۱۳۷۵: ۸۸). این رویکرد زمانی عملی می‌شود که بتوانیم مجموعه عوامل تأثیرگذار در زمینه ارائه خدمات مناسب کتابخانه‌ای را بررسی و تبیین کنیم.

کتابخانه دانشگاهی یکی از انواع کتابخانه‌هاست که با توجه به گستردگی دانشگاه‌ها در هر کشور، نقش مهمی در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی ایفا می‌کند. در هر دانشگاهی کتابخانه مرکزی وجود دارد که به تمامی دانشکده‌ها، گروه‌ها و بخش‌ها و سایر واحدهای دانشگاهی خدمات ارائه می‌کند و جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی اغلب شامل دانشجویان، محققان، اعضای هیأت علمی و در پاره‌ای موارد دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها هستند (محسنی، ۱۳۸۵: ۸۷ - ۸۹). دانشجویان به عنوان مخاطبان اصلی و کاربران مهم کتابخانه‌های دانشگاهی (مرکزی) شناخته می‌شوند. کاربران کتابخانه‌ها اغلب فضای کتابخانه را با گروه‌هایی تقسیم می‌کنند که شاید تاکنون آنها را ندیده باشند؛ در تقسیم منابع و فضاهای فیزیکی، اشخاص افرادی را خارج از حلقه‌های نزدیک ملاقات می‌کنند و تفاوت‌ها و تشابهات را در

محیط‌های آشنا تشخیص می‌دهند، که به عنوان فضای امن در نظر گرفته می‌شود. با در نظر گرفتن تعامل و ارتباط بین افراد در کتابخانه‌ها، دلایلی برای اهمیت دادن به چنین خدماتی به عنوان یکی از کمک‌کنندگان اصلی به حوزه‌های سرمایه اجتماعی وجود دارد (کوکس^۸ و دیگران، ۲۰۰۰).

کتابخانه‌های دانشگاهی با ارائه خدماتی مانند امانت منابع اطلاعاتی (از قبیل کتاب و لوح فشرده و...)، جست‌وجوی منابع اطلاعاتی، خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، خدمات مرجع و مشاوره اطلاعاتی، و... برای رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان، اقدام می‌کنند. دانشجویان برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود و تسهیل در امور مربوط به مسائل آموزشی و پژوهشی خود و بهره‌مندی از خدمات، به این مراکز مراجعه می‌کنند و انتظار دارند که رفتارها و کیفیت خدمات ارائه شده، متناسب با نیازهای آنان باشد. این مراکز نیز برای ارزیابی و موفقیت بیشتر در انجام فعالیت‌های خود، به مشارکت و همکاری دانشجویان نیاز دارند.

موفقیت برنامه‌های خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی تا حد زیادی به نحوه واکنش دانشجویان نسبت به خدمات ارائه شده بستگی دارد. دانشجویان کنشگران فعالی هستند که باید به گونه معقولی هزینه و فایده کنند. در صورت فایده بیشتر، تحت تأثیر عاملی به نام اعتماد قرار می‌گیرند. می‌توان گفت که برآورد انتظارات دانشجویان، شاید اعتماد را به همراه داشته باشد و این اعتماد در شرایطی حاصل می‌شود که رابطه بین نظام شخصیت کنشگر (دانشجو) و کتابخانه، بر تأمین تمایلات نیازی (انتظارات) مبتنی باشد.

به‌طور کلی می‌توان گفت که کتابخانه‌ها بر اساس رفع نیازهای کاربران خود با آنان در تعامل بوده‌اند و با ارائه خدمات‌دهی مناسب، کاربران را در بهره‌مندی سودمندتر از منابع یاری می‌دهند. کتابخانه‌ها باید ملزومات و انتظارات کاربران را در زمینه ارائه خدمات مناسب مد نظر قرار دهند. ارائه راهبرد متمرکزی در نحوه ارائه خدمات، ابزار مؤثری برای کمک به کتابخانه‌ها در مسیر خدمت‌دهی به کاربران است (مایو و بیسهام^۹، ۲۰۰۷). راهبردی که برای افزایش کیفیت خدمات، باید به مسائل جامعه‌شناختی (مانند تنوع فرهنگی، اعتماد و...) و روان‌شناختی (مثل کاهش اضطراب و...) کاربرانی که در تعامل با کتابخانه هستند، نیز پردازد.

جلب اعتماد دانشجویان شاید آنها را از حالت انفعال خارج و به همکاری و مشارکت با کتابخانه و کارکنان ترغیب کند و از طرفی، اعتماد کارکنان نیز سبب ارتقای سطح خدمات کتابخانه‌ای از قبیل کار مرجع و مشاور اطلاعاتی، راه‌اندازی سیستم‌های امانت خود کار کتابخانه‌ای، باز کردن سیستم امانت و غیره می‌شود. مطالعه و تحقیق در زمینه ابعاد مختلف خدمت‌رسانی در حوزه کتابخانه، شاید میزان بهره‌مندی از خدمات کتابخانه را از طریق سیاست‌گذاری‌های علمی و پژوهشی ارتقا دهد و مدیران

را در خدمت‌رسانی مطلوب‌تر و افزایش بهره‌وری کمک کند و از طرف دیگر، نظام مدیریتی را هم با جلب اعتماد و رضایت دانشجویان در مسیر تعامل مطلوب دانشجویان و کارکنان هدایت کند. نظام اطلاع‌رسانی، کتابخانه را در ابعاد تخصصی بهبود می‌بخشد و ارتباطی تنگاتنگ و تعاملی بین پرسنل و مخاطبان به وجود می‌آورد. پس در این پژوهش، اعتماد به عنوان مسئله‌ای در کنش متقابل دانشجویان با کتابخانه مطالعه می‌شود و سطوح اعتماد دانشجویان به کتابخانه در راستای بهره‌مندی از خدمات کتابخانه‌ای و عوامل مؤثر بر آن، با محوریت پاسخ به پرسش زیر ارائه خواهد شد:

بین کیفیت خدمات ارائه‌شده به دانشجویان در کتابخانه با میزان اعتماد آنان به کتابخانه (اعتماد نهادی) چه رابطه‌ای وجود دارد؟

چارچوب نظری تحقیق

«اعتماد هسته مرکزی تمامی روابط است» (میشرا و موریسی^{۱۰}، ۲۰۰۰). هم‌اکنون بیشترین توافق در این زمینه وجود دارد که اعتماد، مؤلفه‌ای ضروری در همه روابط اجتماعی است. اعتماد به دیگران، اعتماد به محیط زندگی، اعتماد به نهادها و دولت و برعکس، اعتماد به همه عرصه‌های زندگی اجتماعی برای افراد جامعه به منظور برقراری روابط اجتماعی و تداوم آن ضروری است (موسوی و علی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۱۱ - ۱۱۲).

به نظر وین استوک^{۱۱} (۱۹۹۹)، صرف اینکه اشخاص در جامعه کنار هم زندگی می‌کنند و به هم احترام می‌گذارند و در صورت امکان رفتار خیرخواهانه یا دست کم غیر بدخواهانه‌ای نسبت به یکدیگر دارند، ناشی از اعتماد بین افراد است. البته اهمیت اساسی اعتماد، فراتر از این دلایل اخلاقی است. ارزش کارکردی و سودمندی آن در جلوگیری از به خطر افتادن روابط اجتماعی ظاهر می‌شود (سایین^{۱۲}، ۲۰۰۴: ۶۴۴).

در چند دهه اخیر صاحب‌نظران بسیاری به بحث جامعه‌شناختی درباره اعتماد، الزامات و پیامدهای آن پرداخته‌اند که در ادامه به بررسی آرای برخی از آنها خواهیم پرداخت.

پاتنام^{۱۳}، سرمایه اجتماعی را شبکه‌هایی از انجمن‌های ارادی و خودجوش معرفی می‌کند که به وسیله اعتماد گسترش یافته‌اند. هر چه تعامل افراد بیشتر باشد، آنها اطلاعات بیشتری درباره یکدیگر به دست می‌آورند و انگیزه‌های بیشتری برای اعتماد پیدا می‌کنند (ایمانی، ۱۳۸۱). نظریه سرمایه اجتماعی وی بر این فرض استوار است که هر چه بیشتر با افراد دیگر ارتباط داشته باشیم، بیشتر به آنها اعتماد می‌کنیم و برعکس (موسوی و علی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۲۴). بنابراین هر چه سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود و خود همکاری نیز سبب ایجاد اعتماد می‌شود (پاتنام، ۱۳۹۰: ۲۹۴).

به نظر پاتنام زندگی انسان، بدون احساس اعتماد اجتماعی و اعتماد به سازمان‌های پیرامون خود، تحمل‌ناپذیر خواهد بود. این امر شاید موجب از هم پاشیدگی فرد و نابودی وی شود. اعتماد، رشد انسان و شکوفایی استعدادها و توانایی‌های او را تسهیل و رابطه او با دیگران و جهان را به رابطه خلاق و شکوفایی تبدیل می‌کند تا فرد بتواند، آرامش، امنیت و آزادی و استقلال را در کنار دیگران تجربه کند (پاتنام، ۱۹۹۳؛ به نقل از عباس زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۴).

بر اساس دیدگاه نظری پاتنام می‌توان گفت اعتماد در سه سطح خود را نشان می‌دهد یا سه نوع است:

- اولین سطح؛ اعتماد فردی است مشتمل بر احساسات، عواطف و ارزش‌های فردی که با صفاتی مانند همکاری، صداقت و صمیمیت ارتباط نزدیک دارد؛
- دومین سطح؛ اعتماد خانوادگی است که گاهی از آن با نام اعتماد ویژه یاد می‌شود و
- سومین سطح؛ اعتماد اجتماعی است که خود به اعتماد عمومیت یافته و اعتماد مدنی یا نهادی تقسیم می‌شود (زاهدی و او جاقلو، ۱۳۸۴: ۱۰۳).

اعتماد در دیدگاه گیدنز^{۱۴} نه کیفیتی کلی یا وجهی از همبستگی اجتماعی؛ بلکه شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر حیات اجتماعی است. وی اعتماد را از مؤلفه‌های مدرن شدن می‌داند. از نظر وی پویایی مدرنیته سه سرچشمه مهم دارد: «جدایی زمان و مکان»^{۱۵}، «تحول سازوکارهای از جاکنندگی» و «تخصیص بازاندیشانه». در دید وی نشانه‌های نمادین و نظام‌های تخصصی^{۱۶} که در برگیرنده اعتمادند، سازوکارهای اصلی از جاکنندگی تلقی می‌شوند. منظور وی از نظام‌های تخصصی، نظام‌های انجام دادن کار فنی یا مهارت تخصصی است که حوزه‌های وسیعی از محیط‌های مادی و اجتماعی زندگی کنونی را سازمان می‌دهند (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۳).

به نظر گیدنز جدایی فرد از نظام‌های تخصصی، جز در دوره‌هایی صرفاً کوتاه مدت و نامنظم امکان‌پذیر نیست. در مقابل، این نظام‌ها که به طور مداوم بر بسیاری از جنبه‌های زندگی انسان تأثیر می‌گذارند، با فراهم کردن تضمین‌ها و چشمداشت‌ها در پهنه زمانی و مکانی فاصله‌دار، عمل از جاکنندگی را انجام می‌دهند (آزاد و کمالی، ۱۳۸۳: ۱۱۲). به نظر گیدنز وجه عمده اعتماد، پابندی‌های بی‌چهره‌ای است که در نظام‌های تخصصی معنا می‌یابند و این مسئله چنان از اهمیت برخوردار است که می‌توان گفت ماهیت نهادهای مدرن به شدت وابسته به سازوکارهای اعتماد به نظام‌های انتزاعی به‌ویژه نظام‌های تخصصی است (گیدنز، ۱۳۷۷: ۹۹).

از دیدگاه گیدنز اعتماد به نظام‌های تخصصی، انتزاعی‌ترین نوع اعتماد است که به نظام‌های فن‌شناختی مربوط است. نظام‌هایی مانند ارتباطات از راه دور، حمل و نقل، شبکه‌های رایانه‌ای، شبکه‌های

تولید کالاهای صنعتی، بازارهای مالی، شبکه‌های اطلاعاتی و انتظامی از نوع نظام‌های تخصصی هستند. اصول و سازوکارهای عمل آنها برای استفاده کنندگان ناشناخته است؛ اما، اعضای جامعه عمل آنها را بدیهی و مسلم می‌پندارند (غفاری، ۱۳۸۳: ۱۴).

به نظر زتومکا^{۱۷}، اعتماد در ارتباط با شک و تردید نسبت به کنش‌های احتمالی دیگران در آینده معنا پیدا می‌کند. زمانی که ما نسبت به آینده اطمینان قطعی داریم، نیاز به اعتماد نداریم. اعتماد با عدم قطعیت و عدم کنترل آینده پیوند پیدا می‌کند، به همین دلیل آن را منبعی بنیادی برای عمل کردن دانسته‌اند. اعتماد مبتنی بر انتظارات مناسب در مورد کنش‌های دیگران است، کسانی که نسبت به انجام دادن کنش خود تعهدی دارند. رابطه متقابل، انتظارات و اقدام به کنش مناسب، محتوای اعتماد را تشکیل می‌دهند، به گونه‌ای که نوع انتظاراتی که باید برآورده شوند، محتوای اعتماد را تغییر می‌دهند و به آن خصلت نسبی بودن را اعطا می‌کنند، زیرا انتظارات مربوط به اعتماد با توجه به ماهیت موضوعاتی تغییر می‌کنند که معطوف به اعتماد هستند. انتظار از حکومت با انتظار از یک سازمان، نهاد یا شرکت تجاری متفاوت است و حتی در درون دستگاه حکومتی نیز نوع انتظار از قوا و بخش‌های مختلف آن یکسان نیست. این تفاوت‌ها ناشی از وجود انتظارات مختلفی است که هر کدام از آنها با اعتماد ویژه‌ای تقارن دارند (زتومکا، ۱۳۸۶: ۴۹ - ۵۱).

اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته، اعتماد به بیگانگان را شامل می‌شود و بر اساس انتظارات رفتاری یا حسن‌هنجاری (رعایت مقررات اداری سازمان) مشترک شکل گرفته است (فیروزآبادی، ۱۳۸۹: ۱۶۰). این نوع اعتماد در زمینه‌ای فراتر از روابط چهره به چهره قرار می‌گیرد و حامل شبکه‌هایی در سطوح فرافردی است؛ به گونه‌ای که اعتماد به اشخاص جای خود را به اعتماد به مقوله‌های اجتماعی انتزاعی‌تر 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 کارخانه‌ها و ... است. زتومکا در زمینه اعتماد به نهادها، از اعتمادی با عنوان نظام نامه‌ای یا رویه‌ای^{۱۸} نیز نام می‌برد (غفاری، ۱۳۸۳: ۱۴). اعتمادی که در اعمال یا رویه‌های نهادی شده بر مبنای این اعتقاد وجود دارد که اگر از این رویه‌ها و اعمال پیروی شود، بهترین نتایج حاصل خواهد شد؛ مانند اعتماد به شیوه‌های مردم‌سالارانه مثل انتخابات، نمایندگی و ... (زتومکا، ۱۳۸۶: ۸۲). اعتماد نهادی بر اساس دیدگاه جانسون نیز فرآیندهای شبکه اجتماعی و اقتصادی را تسهیل می‌کند، چون اعتماد، ساختار مهمی در الگوی کنش متقابل است (بات^{۱۹}، ۲۰۰۸: ۴۸۸).

به‌طور کلی می‌توان اعتماد را نگرشی مثبت یا داشتن حسن‌ظن، نسبت به فرد گروه، سازمان یا امری خارجی دانست. اعتماد بین‌شخصی، اعتماد تعمیم‌یافته، و اعتماد نهادی، ابعاد تشکیل‌دهنده

اعتماد اجتماعی هستند. اعتماد بین شخصی، اعتماد میان افراد و به عبارتی اعتمادی است که شعاع آن به رابطه خانوادگی، خویشاوندی و همسایگی محدود می‌شود. اعتماد نهادی شامل اعتماد افراد به نهادها و سازمان‌های رسمی و غیررسمی و اعتماد تعمیم یافته نیز اعتماد افراد به دیگران است که فراتر از مرزهای قومی، منطقه‌ای و حتی ملی خواهد بود. مجموع ابعادی که ذکر شد، اعتماد اجتماعی را تشکیل می‌دهند یا به عبارتی می‌توان اعتماد اجتماعی را «انتظارات و تعهدات اکتسابی و تأیید شده به لحاظ اجتماعی دانست که افراد نسبت به یکدیگر و نهادها و سازمان‌های دولتی و غیر دولتی مربوط به زندگی اجتماعی‌شان دارند» (از کیا و غفاری، ۱۳۸۳: ۹۹). همچنین بر اساس دیدگاه میلر می‌توان گفت اعتماد نهادی در رابطه بین دولت و شهروندان جایگاه بالایی دارد (تورگلر، ۲۰۰۸: ۴).

اکنون پس از مرور مفاهیم اساسی نظریه‌های پیش گفته، به استخراج دستگاه نظری مورد نظر بر اساس اندیشه‌ها و نظریه‌ها (گیدنز، زتومکا، و پاتنام) در زمینه اعتماد و عوامل مؤثر بر آن می‌پردازیم. همان طور که بیان شد، گیدنز در نظریه‌های اعتماد را به سه سطح اعتماد بنیادی، متقابل و انتزاعی به نظام‌های تخصصی دسته‌بندی کرد. اعتماد به نظام‌های انتزاعی مانند نهادها و سازمان‌ها و نظام‌های تخصصی، مهم‌ترین بخش نظریه‌های گیدنز است. اعتماد نهادی در زمینه‌ای فراتر از روابط چهره به چهره قرار می‌گیرد و به صورتی است که اعتماد به اشخاص جای خود را به اعتماد به مقوله‌های اجتماعی انتزاعی تر می‌دهد؛ مانند اعتماد به نهادها و سازمان‌ها (از قبیل مدرسه، دانشگاه، کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی و ...) و گروه‌ها. بنابراین بر اساس نظریات گیدنز اگر خدمات گیرندگان (دانشجویان) تجارب ناخوشایندی در یک نقطه دسترسی به نظام‌های تخصصی خدماتی داشته باشند و مهارت فنی مورد انتظارشان را در سطح پایین ارزیابی کنند، رابطه اعتماد آمیز آنها با نظام انتزاعی قطع خواهد شد.

از سوی دیگر، زتومکا اعتماد را در رابطه متقابل، انتظاراتها و اقدام به کنش مناسب تعریف کرده است. انتظاراتها جوهر اعتماد را تشکیل می‌دهند. انتظاراتها حاصل شده از طریق عمل اعتماد و انتظاراتی که پیش از عمل وجود دارند. در نظریه وی میزان و نوع انتظاراتها بر حسب موضوعات اعتماد تفاوت می‌یابند. انتظارات انضباط (هماهنگی، انسجام، تداوم و پایداری). خدمات گیرندگان انتظار دارند کتابخانه در مدت زمان مناسب همواره آماده ارائه خدمات کارا و مناسب باشد و محیط فیزیکی و اجتماعی مطلوبی را برای ارائه خدمات ایجاد کند. عنصر کارایی (صلاحیت و عملکرد مناسب) خدمات نیز از نظر او سبب می‌شود اثربخشی خدمات ارتقا یابد. همچنین به عقیده وی، انواع انتظاراتها فقط به اهداف اعتماد متکی نیستند، بلکه به ویژگی‌های اعتماد کننده نیز وابسته‌اند. ممکن است برخی ویژگی‌های

شخصیتی، بر انتظاراتی از نوع سخت و ابزاری (کارایی و لیاقت) و برخی دیگر بر انتظاراتی نرم و ارزشی متمایل باشند. جنسیت، شغل و تحصیلات از جمله ویژگی‌های تأثیرگذارند. چنانکه قبل از این گفته شد، سرمایه اجتماعی از دیدگاه پاتنام، شبکه‌هایی از انجمن‌های ارادی و خود جوش هستند که با اعتماد گسترش یافته‌اند. هر چه تعامل افراد با هم بیشتر باشد، اطلاعات بیشتری درباره یکدیگر به دست می‌آورند و انگیزه‌های بیشتری برای اعتماد پیدا می‌کنند. هر چه سطح اعتماد در یک جامعه بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود و خود همکاری نیز سبب ایجاد اعتماد می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت در تحقیق حاضر هر چه دانشجویان به عنوان خدمات گیرندگان کتابخانه‌های دانشگاهی در تعامل خود با عوامل اجرایی و پرسنل کتابخانه به صورت مداوم عمل کنند، سطح اعتماد و همکاری بین آنها بیشتر خواهد شد. به عبارت دیگر، در مراحل اولیه ارتباط و مراجعه اولیه دانشجوی، سطح رضایت مبهم است. با مراجعات مکرر، دریافت خدمات و مقایسه آن با مراکز و مؤسسات دیگر، دانشجو می‌تواند به ارزیابی نحوه ارائه خدمات بپردازد. در صورتی که خدمات دریافتی مطابق انتظاراتی او باشد، سطح رضایت رو به افزایش می‌گذارد، به طوری که با افزایش رضایت، اعتماد به مجموعه کتابخانه نیز افزایش پیدا می‌کند. در موضوع اعتماد به کتابخانه، اثربخشی و کیفیت خدمات بررسی می‌شود.

یکی از ابزارهای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ابزار لیب کوآل^{۲۱} است. این ابزار کیفیت خدمات را در سه سطح حداقل، واقعی و حداکثر از دیدگاه کاربران ارزیابی می‌کند که با استفاده از ابزار سرو کوآل^{۲۲} یا الگوی تحلیل شکاف شکل گرفته است. این ابزار در تحقیقات مختلف در داخل کشور استفاده شده است. لیب کوآل ابزاری است که کتابخانه‌ها برای درخواست، پیگیری، درک و عمل در مورد نظرات کاربران نسبت به کیفیت خدمات به کار می‌برند. این ابزار به کتابخانه کمک می‌کند تا به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه و تغییر فرهنگ سازمانی بپردازد (امیدی فر، ۱۳۸۷: ۵۳). در حال حاضر این ابعاد به سه مؤلفه تقلیل یافته است که عبارتند از:

۱. کتابخانه به عنوان مکان (کارایی فضا)؛
 ۲. کنترل اطلاعات^{۲۳} (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبردی و تجهیزات مدرن) و
 ۳. اثر خدمت (همدلی، پاسخگویی، ضمانت و قابلیت اعتماد) (حریری، ۱۳۸۶: ۲۸).
- بر این اساس، در نهایت با پالایش مجدد، ابعاد چهارگانه آن شامل کیفیت خدمات در بعد منابع اطلاعاتی در دسترس، ارائه خدمات از سوی کارکنان، فضا و مکان کتابخانه و امکانات دستیابی شخصی به منابع، به سه بعد «تأثیر خدمات»^{۲۴}، «کنترل اطلاعات» و «فضا و مکان کتابخانه»^{۲۵} کاهش یافت (همان).

در این تحقیق سه مؤلفه این ابزار (لیب کوآل) با عنوان کتابخانه به عنوان مکان (فضای کتابخانه)، کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روز آمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبردی و تجهیزات مدرن)، و اثر خدمت (همدلی، پاسخگویی، ضمانت و قابلیت اعتماد) در ارزیابی کیفیت خدمات به کار می‌روند. در نهایت با پالایش مجدد ابعاد چند گانه آن، کیفیت خدمات نیروی انسانی در بعد «اثر خدمت (کارکنان)»، 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 «انضباط و هماهنگی» کتابخانه تحلیل می‌شوند.

مرور پیشینه تحقیق

در پژوهش حاضر، آخرین پیشینه‌های داخلی و خارجی مرتبط بررسی شده‌اند. به‌طور کلی بررسی سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، و نهادی در این پژوهش به صورت موارد زیر انجام گرفته است:

- نخست، 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 بررسی و سنجش شده است. پژوهش‌های ناطق پور و فیروزآبادی در سال‌های ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵ از مهم‌ترین آنهاست. نتایج تحقیق ناطق پور و فیروزآبادی (۱۳۸۴) نشان می‌دهد که در بین سه عامل اعتماد عمومی، نهادی و مشارکت رسمی و آگاهی و توجه به یکدیگر، همبستگی دو به دو معنادار مستقیم دارند و از میان این سه عامل فقط مشارکت‌های رسمی و آگاهی و توجه به مشارکت‌های غیررسمی همبستگی معنادار مستقیم دارند؛
- دوم، پژوهش‌هایی که به بررسی نقش کتابخانه‌ها (به‌ویژه عمومی) در جهت افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی پرداخته‌اند. پژوهش ابراهیمی (۱۳۸۹)، زوارقی (۱۳۸۸)، پارسازاده و شقاقی (۱۳۸۸)، و پژوهش‌های کوکس و همکارانش (۲۰۰۰)، آودانسون^{۲۶} و دیگران (۲۰۰۷)، واره‌ایم، استینمو و آید (۲۰۰۸)^{۲۷}، جانسون^{۲۸} (۲۰۱۰) و واره‌ایم (۲۰۱۱)، از مهم‌ترین پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه‌اند. نتایج پژوهش ابراهیمی که با عنوان «بررسی نقش و جایگاه کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی شهروندان» در سال ۱۳۸۹ انجام گرفته، نشان می‌دهد که عواملی چون کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌ای، تعامل اجتماعی کم بین سازمانی، عدم دسترسی به اطلاعات و پایین بودن سطح اعتماد به سازمان و عدم سرمایه‌گذاری، از مهم‌ترین عوامل کاهش سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌ها هستند. همچنین در این پژوهش محقق، راهبردهایی در جهت چگونگی افزایش سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها از قبیل ایجاد امکانات فنی و عملی در آنها، فراخواندن افراد جامعه با تبلیغات، عرضه خدمات و بازاریابی خدمات کتابخانه‌ای و تعامل و برخورد خوب و کارشناسانه به

منظور جلب اعتماد و ... را مطرح کرده است. به‌طور کلی بررسی نتایج پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه سرمایه اجتماعی و کتابخانه‌ها نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها، تعامل، حس برابری، و اعتماد ایجاد می‌کنند، از این رو نقش بسزایی در ایجاد سرمایه و اعتماد اجتماعی دارند.

• سوم، پژوهش‌هایی هستند که به‌طور مستقیم به مسئله اعتماد اجتماعی پرداخته‌اند. بررسی پژوهش‌های کمالی (۱۳۸۳)، کاکاوند (۱۳۸۷)، غفاری (۱۳۸۰)، مقبول اقبالی (۱۳۸۶) و جریبی (۱۳۹۱) و ... نشان می‌دهد که در این پژوهش‌ها در کنار سنجش اعتماد اولیه (اعتماد بنیادی، بین شخصی)، اعتماد اجتماعی نیز در اشکال اعتماد درون گروهی و برون گروهی، اعتماد تعمیم یافته، 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، بین شخصی و گروهی) را در حد زیاد و اعتماد در سطوح سیاسی، نهادی را در حد متوسط و کمتر از آن یا به عبارتی در حال فرسایش ارزیابی کرده‌اند.

در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که یافته‌های تحقیقات تجربی انجام گرفته برای تحقیق فوق از سه جنبه حائز اهمیت است. جنبه نخست، اهمیت و نقش کتابخانه‌ها در افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی را نشان می‌دهد؛ دوم توصیفی بودن که میزان سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، و اعتماد نهادی را نشان می‌دهد که خود بر آن دلالت دارد که بعد اعتماد اجتماعی و به‌ویژه نهادی آن، مسئله‌مند است و جنبه سوم و مهم‌تر، تبیینی بودن است که عوامل مؤثر بر افزایش سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی (به‌ویژه اعتماد به نهادها و سازمان‌های دولتی) را نشان می‌دهد.

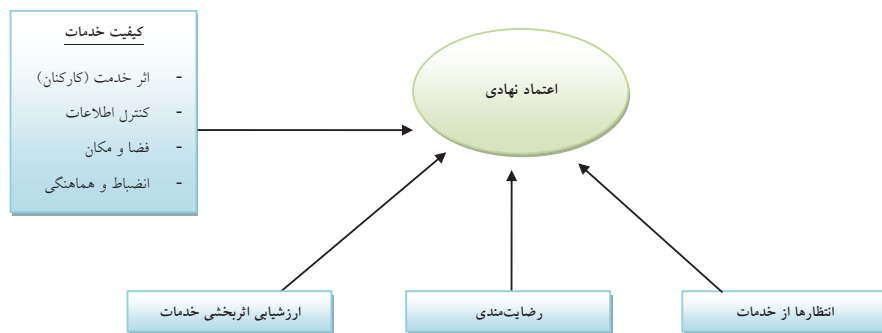
جدول ۱. نتایج بررسی متغیرهای مستقل و وابسته پیشینه‌های پژوهش

نام پدیدآورنده	سال نشر	متغیر(های) مستقل	متغیر وابسته
کوکس و همکارانش	۲۰۰۰	آیین‌نامه، خط و مشی کتابخانه، فضا و مکان	سرمایه اجتماعی، اعتماد عمومی
وارهایم، استینمو و آید	۲۰۰۸	بهره‌مندی از خدمات کتابخانه	اعتماد اجتماعی، اعتماد عمومی
وارهایم	۲۰۱۱	بهره‌مندی از خدمات کتابخانه، برنامه‌های آموزشی کتابخانه (برگزاری کلاس‌ها و ...)	اعتماد اجتماعی، سرمایه اجتماعی
مقبول اقبالی	۱۳۸۶	کارایی، پاسخگویی، قانون‌مداری	اعتماد اجتماعی، اعتماد نهادی
زوارقی	۱۳۸۸	فضا و مکان، بهره‌مندی از خدمات کتابخانه‌ای	اعتماد اجتماعی، سرمایه اجتماعی
ابراهیمی	۱۳۸۹	کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، تعامل اجتماعی بین سازمانی، کنترل اطلاعات	سرمایه اجتماعی، اعتماد نهادی

فرضیه‌های تحقیق

به منظور دستیابی به اهداف فوق، این تحقیق بر آن است که به فرضیه‌های (کلی، جزئی) زیر پاسخ گوید:

- فرضیه کلی: رابطه معناداری بین بهره‌مندی از خدمات کتابخانه‌ای و میزان اعتماد نهادی دانشجویان به کتابخانه وجود دارد؛
- فرضیه‌های جزئی: بین کیفیت خدمات کتابخانه‌ای و میزان اعتماد دانشجویان به کتابخانه رابطه معناداری وجود دارد.
 ۱. بین فضا و مکان کتابخانه و میزان اعتماد دانشجویان به آن، رابطه معناداری وجود دارد؛
 ۲. بین ارزشیابی اثربخشی خدمات و میزان اعتماد دانشجویان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود دارد؛
 ۳. بین رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات ارائه شده و میزان اعتماد آنان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود دارد.
 ۴. بین میزان انتظارات از خدمات و اعتماد دانشجویان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود دارد.



الگوی نظری تحقیق

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی محسوب می‌شود که با رویکرد توصیفی-تحلیلی^{۲۹} اجرا شده است. در این تحقیق با توجه به ویژگی‌ها و متناسب با مقتضیات، از روش پیمایش^{۳۰} استفاده شد. تحقیق پیمایش بهترین روش موجود برای آن دسته از پژوهندگان اجتماعی است که به جمع‌آوری داده‌های اصلی برای توصیف جمعیت‌های بسیار بزرگی علاقه‌مند هستند که نمی‌توان به طور مستقیم آنها را مشاهده کرد. با

نمونه‌گیری احتمالی دقیقی می‌توان گروهی از پاسخگویان را فراهم آورد که ویژگی‌های آنان منعکس‌کننده ویژگی‌های جمعیت بزرگ‌تر باشد و پرسشنامه‌های استاندارد شده دقیق، داده‌هایی را به دست می‌دهند که با داده‌هایی شباهت دارند که از همه پاسخگویان به دست می‌آیند (بی، ۱۳۸۶: ۵۳۰). بنابراین در پژوهش حاضر به منظور سنجش روابط میان متغیرهای مطرح شده در چارچوب نظری، از روش میدانی^{۳۱} با تکنیک پیمایش و برای جمع‌آوری اطلاعات نیز از ابزار پرسشنامه خودمحقق ساخته بهره گرفته شده است.

جامعه آماری و نمونه

در این تحقیق کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران بررسی شده است. بنابراین جامعه آماری این تحقیق نیز تمامی کاربران کتابخانه مرکزی است که به عنوان دانشجوی دانشگاه تهران به تحصیل مشغولند. همچنین با توجه به کلیت آمار شاغلان به تحصیل این دانشگاه، مقدار حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران^{۳۲}، ۴۳۷ نفر تعیین شده است.

روش نمونه‌گیری

در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. به طوری که بعد از تعیین حجم نمونه به وسیله فرمول کوکران (به تعداد ۴۳۷ عدد پرسشنامه) فراوانی هر طبقه یا گروه (مقطع تحصیلی) بر اساس روش طبقه بندی (نسبی) در جدول شماره ۲ مشخص شده است.

جدول ۲. نحوه توزیع دانشجویان نمونه (آماري) در مقاطع تحصیلی

تعداد نمونه هر گروه (مقطع تحصیلی)	درصد از مجموعه (سه مقطع تحصیلی)	جمعیت دانشجویان	آمار نمونه / گروه / طبقه
۴۵	٪۱۰	۴۲۹۲	مقطع دکتری
۱۹۶	٪۴۵	۱۸۹۸۱	مقطع ارشد
۱۹۶	٪۴۵	۱۸۶۹۰	مقطع کارشناسی
۴۳۷	٪۱۰۰	۴۱۹۶۳	جمع کل سه مقطع

سنجش پایایی و روایی

در این تحقیق به منظور اندازه‌گیری قابلیت اعتماد یا پایایی، از روش آلفای کرونباخ استفاده کردیم که با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام گرفته است. در مرحله اول نمونه اولیه‌ای شامل ۴۰ پرسشنامه

پیش‌آزمون و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه و به کمک نرم‌افزار آماري SPSS ۱۶ میزان ضریب با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و بعد گویه‌هایی که با هم همسازي داشتند، باقی ماندند و گویه‌های ناهم‌ساز حذف شدند؛ در مرحله دوم پرسشنامه نهایی تدوین و اجرا شد. با توجه به نتایج حاصل از پرسشنامه اصلی دوباره پایایی^{۳۳} و روایی^{۳۴} مؤلفه‌های تحقیق آزمون شدند. همچنین از اعتبار سازه^{۳۵} و تحلیل عاملی نیز در متغیرهای اصلی پژوهش برای افزایش بیشتر اعتبار پژوهش استفاده شد. نتایج آزمون ضریب روایی (KMO)^{۳۶} و نیز ضریب نهایی آلفای کرونباخ در جدول‌های زیر برای هر متغیر ارائه شده است.

جدول ۳. ضریب روایی و پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد گویه	KMO	ضریب آلفا
اعتماد نهادی	۱۰	۰/۸۶	۰/۸۳
کیفیت خدمات	۱۶	۰/۸۳	۰/۸۴
انتظارها از خدمات	۵	۰/۸۲	۰/۸۴
ارزشیابی اثربخشی خدمات	۵	۰/۷۴	۰/۷۱
رضایت‌مندی	۵	۰/۷۱	۰/۷۲

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

فرضیه ۱. بین میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌ای و اعتماد دانشجویان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴. نتایج آزمون معناداری رابطه بین کیفیت خدمات و اعتماد نهادی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون
کیفیت خدمات	اعتماد نهادی	Sig = ۰/۰۰۰	۰/۶۳۹

با توجه به نتایج جدول ۴، می‌توان گفت بین متغیر کیفیت ارائه خدمات و اعتماد نهادی (اعتماد دانشجویان به کتابخانه) رابطه معناداری وجود دارد، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود.

فرضیه ۲. بین فضا و مکان کتابخانه و میزان اعتماد دانشجویان به آن، رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵. نتایج آزمون معناداری رابطه بین فضا و مکان و اعتماد نهادی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون
فضا و مکان	اعتماد نهادی	Sig = ۰/۰۰۰	۰/۳۳۶

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، فرضیه وجود ارتباط بین متغیر فضا و مکان و میزان اعتماد نهادی تأیید می‌شود.

فرضیه ۳. بین میزان ارزشیابی اثر بخشی خدمات و اعتماد دانشجویان به کتابخانه رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶. نتایج آزمون معناداری رابطه بین اثر بخشی خدمات و اعتماد نهادی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون
ارزشیابی اثر بخشی	اعتماد نهادی	Sig = ۰/۰۰۰	۰/۴۵۳

بر اساس نتایج جدول ۶ می‌توان گفت فرضیه وجود ارتباط بین متغیر ارزشیابی اثر بخشی خدمات و اعتماد نهادی تأیید می‌شود.

فرضیه ۴. بین میزان رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات ارائه شده و اعتماد دانشجویان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون معناداری رضایت‌مندی و اعتماد نهادی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون
رضایت‌مندی	اعتماد نهادی	Sig = ۰/۰۰۰	۰/۶۵۹

با توجه به نتایج جدول ۷ می‌توان گفت بین دو متغیر رضایت‌مندی و اعتماد نهادی رابطه معنادار مثبت و قوی وجود دارد. بنابراین فرضیه وجود ارتباط بین این دو متغیر تأیید می‌شود.

فرضیه ۵. بین میزان انتظارها از خدمات و اعتماد دانشجویان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود دارد.

بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله کتابخانه‌های دانشگاهی...، ص ۱۱۷-۱۳۷

جدول ۸. نتایج آزمون معناداری رابطه انتظارات از خدمات و اعتماد نهادی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون
انتظارات از خدمات	اعتماد نهادی	Sig = ۰/۰۰۰	۰/۶۱۶

یافته‌های جدول ۸ نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه معنادار مثبت و قوی وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت که فرضیه وجود ارتباط بین متغیر انتظارات از خدمات و اعتماد نهادی تأیید می‌شود.

تحلیل چند متغیره (تحلیل رگرسیونی)

در مرحله تحلیل دو متغیره چنانکه ملاحظه شد، رابطه هر یک از متغیرهای مستقل با متغیر وابسته به طور جداگانه و به صورت دو به دو مقایسه و تحلیل شد و در این میان برخی از فرضیه‌های تحقیق تأیید شدند و برخی دیگر نه. در این بخش به منظور مشخص شدن سهم تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، به تحلیل رگرسیونی و تحلیل مسیر داده‌ها پرداخته می‌شود.

جدول ۹. شاخص‌ها و آماره‌های تحلیل رگرسیونی (اعتماد نهادی)

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین واقعی	خطای استاندارد
۰/۷۳۸	۰/۵۴۵	۰/۵۴۰	۳/۸۸۸۰۲

چنانکه در جدول ۹، ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۷۳۸، ضریب تعیین مساوی ۰/۵۴۵ و ضریب تعیین واقعی برابر با ۰/۵۴۰ است. مقدار ضریب تعیین واقعی نشان می‌دهد که ۵۴ درصد از واریانس و تغییرات اعتماد نهادی به وسیله متغیرهای موجود در معادله تبیین می‌شود.

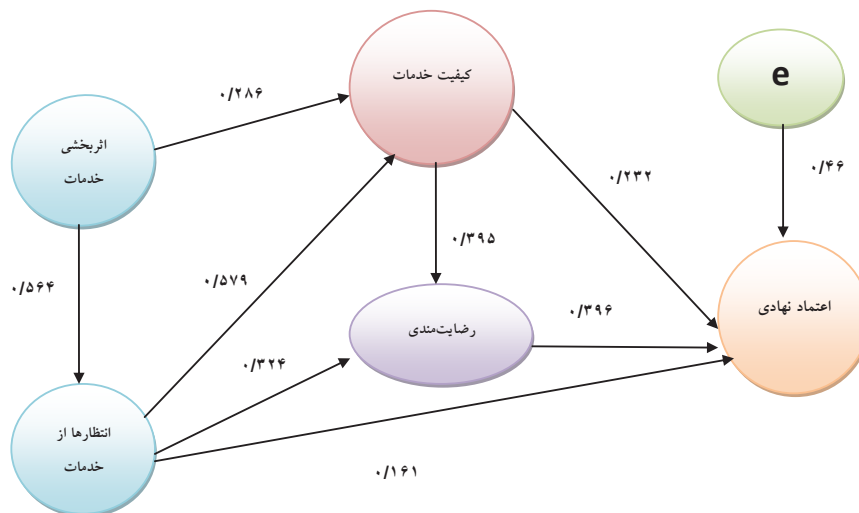
جدول ۱۰. مدل رگرسیون چند متغیره برای تبیین اعتماد نهادی

سطح معناداری t	مقدار t	ضریب استاندارد	ضریب غیر استاندارد		
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۸/۳۹۴		۱/۲۷۶	۱۰/۷۱	عرض از مبدأ (constant)
۰/۰۰۰	۸/۷۸۷	۰/۳۹۶	۰/۰۷۴	۰/۶۵۰	رضایت مندی
۰/۰۸۶	۱/۷۲۰	۰/۰۷۷	۰/۰۷۵	۰/۱۳۰	اثر بخشی خدمات
۰/۰۰۳	۲/۹۴۶	۰/۱۶۱	۰/۰۷۶	۰/۲۲۴	انتظارات از خدمات
۰/۰۰۰	۴/۰۲۳	۰/۲۳۲	۰/۰۳۶	۰/۱۴۶	کیفیت خدمات

- همچنین نتایج به دست آمده از آماره‌های موجود در جدول ۱۰ شامل موارد زیر است:
۱. متغیر «رضایت‌مندی» با بتای ۰/۳۹۶ بیشتر از همه متغیرهای مستقل دیگر بر اعتماد نهادی تأثیر می‌گذارد. به عبارتی، ضریب بتای ۰/۳۹۶ نشان می‌دهد که تغییر یک انحراف استاندارد در متغیر رضایت‌مندی، سبب تغییر ۰/۳۹۶ انحراف استاندارد در متغیر اعتماد نهادی می‌شود؛
 ۲. متغیر بعدی «کیفیت خدمات» است که با بتای ۰/۲۳۲ دومین متغیری است که دارای بیشترین تأثیر مستقیم بر روی اعتماد نهادی است. این رابطه با متغیر وابسته نیز مستقیم و مثبت است؛
 ۳. متغیر «انتظارها از خدمات» سومین متغیر است که بتای ۰/۱۶۱ در سطح معناداری $\text{sig} = 0/003$ دارد. بنابراین می‌توان گفت رابطه این متغیر با اعتماد نهادی نیز معنادار و مثبت است. همچنین با توجه به سطح معناداری به دست آمده برای متغیر ارزشیابی اثربخشی خدمات ($0/086 = S$)، که از مقدار ۵ درصد بیشتر است، می‌توان گفت بین متغیر اثربخشی خدمات و اعتماد نهادی رابطه (مستقیم) معناداری وجود ندارد.

تحلیل و پردازش الگو از طریق تحلیل مسیر

در این قسمت به منظور مشخص شدن تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته (اعتماد نهادی) با در نظر گرفتن تقدم و تأخر در میان آنها از تحلیل مسیر استفاده می‌کنیم تا 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 چندمتغیره، از متداول‌ترین روش‌هایی است که تحلیل مسیر از طریق آن انجام می‌گیرد، در پژوهش حاضر نیز از این روش استفاده می‌کنیم. در این مرحله نیز از تحلیل رگرسیونی بر اساس متغیرهای مدل رگرسیون (چندمتغیره) اعتماد نهادی بهره می‌بریم که در جدول ۱۰ به دست آمده است. بنابراین عمل رگرسیونی را با متغیرهای این جدول ادامه می‌دهیم و با توجه به اینکه در جدول مذکور متغیر رضایت‌مندی بیشترین ضریب (بتا) را داراست، جایگزین متغیر وابسته (اعتماد نهادی) می‌شود و به همراه دیگر متغیرهای مستقل عمل رگرسیون تکرار خواهد شد. در نهایت شکل ۱، دیاگرام مسیر عوامل مؤثر بر اعتماد نهادی یا اعتماد به کتابخانه را همراه با ضریب مسیر نشان می‌دهد.



شکل ۱. الگوی «عوامل مؤثر بر اعتماد نهادی» به همراه ضرایب مسیر

نتیجه‌گیری

نتایج آزمون‌های آماری، و تحلیل چند متغیره اعتماد نهادی نشان می‌دهند که متغیرهای مستقل پژوهش دارای رابطه معنادار با متغیر وابسته پژوهش هستند، به‌ویژه متغیرهایی که در مدل رگرسیون برای اعتماد ترسیم شده‌اند، همان متغیرهایی هستند که در بخش اسنادی تحقیق از نظریه‌های استنباط شده و به عنوان متغیرهای مستقل مؤثر در افزایش اعتماد دانشجویان به کتابخانه بررسی شده‌اند، اما در زمینه تفاوت تأثیرات آنها می‌توان گفت از بین متغیرهای مستقل، سه متغیر انتظارات از خدمات، رضایت‌مندی، و کیفیت خدمات دارای بیشترین تأثیرات (مستقیم و غیرمستقیم) در افزایش اعتماد نهادی دانشجویان هستند. مجموع تأثیرات متغیر انتظارات از خدمات به صورت مستقیم و غیرمستقیم برابر با ۴۲ درصد بوده و تأثیر متغیر رضایت‌مندی به صورت مستقیم و مساوی با حاصل جمع ضریب تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیر کیفیت خدمات یعنی ۳۹ درصد است. این امر نشان می‌دهد که اگر میزان کیفیت خدمات مطابق با سطح انتظارات دانشجویان از خدمات افزایش پیدا کند، میزان اعتماد نهادی دانشجویان نیز افزایش بیشتری می‌یابد. این نتیجه مشابه نتایج سایر پژوهش‌ها (از قبیل پژوهش‌های ابراهیمی، ۱۳۸۹؛ زوارقی، ۱۳۸۸؛ پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸ و پژوهش‌های کوس و همکارانش، ۲۰۰۰؛ آودانسون و دیگران، ۲۰۰۷؛ واره‌ایم، استینمو و آید، ۲۰۰۸؛ جانسون، ۲۰۱۰ و واره‌ایم، ۲۰۱۱) در زمینه تأثیرات مهم متغیر کیفیت خدمات و بهره‌مندی از خدمات کتابخانه‌ای در افزایش اعتماد اجتماعی و نهادی است.

به‌طور کلی با توجه به مقادیر حاصل برای اعتماد نهادی، می‌توان گفت میزان اعتماد دانشجویان به کتابخانه مرکزی بیشتر در دو سطح متوسط و زیاد قرار دارد. یعنی اعتماد نیمی از دانشجویان در سطح متوسط و حدود نیم دیگر آنها، در سطح زیاد و مناسب قرار دارد. میزان اعتماد به‌دست آمده با نتایج بیشتر پژوهش‌های قبلی مانند: غفاری (۱۳۸۰)، مقبول اقبالی (۱۳۸۶) و جریبی (۱۳۹۱) تفاوت دارد که میزان اعتماد به سازمان و نهادها را حد متوسط و پایین‌تر از آن یا به عبارتی در حال فرسایش ارزیابی کرده‌اند. همچنین تأثیر سایر متغیرهای زمینه‌ای از قبیل جنس، تأهل و سن بر ابعاد مختلف اعتماد نیز مشابه پژوهش‌های قبلی است.

در نهایت با توجه به ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و اعتماد دانشجویان به کتابخانه که در این پژوهش مشاهده شده است؛ می‌توان نتیجه گرفت که کیفیت خدمات در افزایش رضایت‌مندی دانشجویان از کتابخانه و در نهایت افزایش اعتماد آنان به کتابخانه نیز مؤثر خواهد بود. بنابراین ارتقای سطح کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌ها ضروری است.

همچنین با توجه به اینکه یکی از مهم‌ترین فرایندهای موجود در جامعه برای ایجاد سرمایه اجتماعی و اعتماد، نظام‌های آموزشی هستند، گذر افراد از این آموزش‌ها نقش اصلی را در ایجاد این سرمایه به خود اختصاص می‌دهد. بنابراین می‌توان از دوره‌های آموزشی کارکنان به منظور بسترسازی برای تقویت اعتماد در جهت افزایش توان تخصصی ارائه خدمات به کاربران و همچنین بهبود روابط کاری با دانشجویان و جلب اعتماد آنان استفاده کرد. در ضمن تلاش برای اعتمادسازی بیشتر بین کارکنان و مدیران دانشگاه (از طریق ایجاد نظام‌های مشارکتی، برگزاری مراسم و جلسات عمومی با کارکنان، و حمایت و تشویق‌های مادی و معنوی از کارکنان برای ارائه خدمات مطلوب‌تر) پیشنهاد می‌شود. مسئولان دانشگاهی نیز، باید خدمات آموزشی و امکانات رفاهی دانشجویان را جدی بگیرند و در جهت جلب اعتماد آنها به نظام و مراکز آموزشی دانشگاهی، بیش از پیش برای رفع مشکلات این واحدها همت گمارند.

پی‌نوشت

1. Social Trust
2. Social Capital
3. Civil-partnership
4. Sztompka, Piotr
5. Effectiveness
6. Efficiency
7. Institutional trust
8. Cox, E.
9. Miao, Bassham
10. Mishra, J. and Morrissey, M.A.
11. Vienn Stoke
12. Sabine. t. koeszegi

- | | |
|----------------------------------|---|
| 13. Putnam, R.D | 25. Library as place |
| 14. Anthony Giddens | 26. Audunson, R |
| 15. Separation in time and space | 27. Varheim, A. , Steinmo, S. and Ide, E. |
| 16. Expert system | 28. Johnson, C. A. |
| 17. Piotr Sztompka | 29. Descriptive and Analytical |
| 18. Procedural Trust | 30. Survey |
| 19. Batt, P J. | 31. Field Research |
| 20. Torgler, B. | 32. Cochran formula |
| 21. LibQual | 33. Reliability |
| 22. Servqual | 34. Validity |
| 23. Information control | 35. Construct Validity |
| 24. Affect of service | 36. KMO and Bartlett s test of sphericity |

منابع

۱. آزاد ارمکی، تقی؛ کمالی، افسانه (۱۳۸۳). اعتماد، اجتماع، جنسیت. مجله جامعه‌شناسی ایران، (۲)، ۱۰۰-۱۳۲.
۲. از کیا، مصطفی؛ غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳). جامعه‌شناسی توسعه. تهران، نشر کلمه.
۳. ابراهیمی، رحمان (۱۳۸۹). بررسی نقش و جایگاه کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی شهروندان: مطالعه موردی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، دانشکده علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی.
۴. امیدفر، سیروس (۱۳۸۷). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی.
۵. ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۸۱). فرهنگ مدنی، سرمایه اجتماعی و نقش سازمان‌های غیر دولتی در تولید آن. فصلنامه فرهنگ عمومی، (۳۱)، ۴۸-۵۹.
۶. بیی، ارل (۱۳۸۷). روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه رضا فاضل، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) (نشر اثر اصلی ۲۰۰۷).
۷. پاتنام، رابرت (۱۳۹۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی، ترجمه محمد تقی دلفروز، تهران، جامعه‌شناسان (نشر اثر اصلی ۱۹۹۳).

۸. پارسازاده، احمد؛ شقاقی، مهدی (۱۳۸۸). کتابخانه عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۵ (۴)، ۲۹ - ۶۰.
۹. حری، عباس (۱۳۷۵). اطلاع‌رسانی: نظام‌ها و فرآیندها، تهران، نشر کتابدار.
۱۰. حریری، نجلا (۱۳۸۶). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد، معاونت پژوهشی واحد علوم و تحقیقات.
۱۱. زاهدی مازندرانی، محمدجواد؛ اوچاقلو، سجاد (۱۳۸۴). بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر شکل‌گیری سرمایه اجتماعی شهر زنجان، مجله جامعه‌شناسی ایران، ۶ (۴)، ۹۵ - ۱۲۵.
۱۲. زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶). اعتماد نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه غلامرضا غفاری، تهران، نشر شیرازه (نشر اثر اصلی ۱۹۹۹).
۱۳. زوارقی، رسول (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و نقش آنها در مهندسی فرهنگی جامعه، مهندسی فرهنگی، ۳ (۲۹ و ۳۰)، ۴۱ - ۵۸.
۱۴. عباس‌زاده، محمد؛ علیزاده اقدم، محمدباقر؛ اسلامی، رضا (۱۳۹۰). اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲ (۴۱)، ۸۳ - ۱۰۶.
۱۵. غفاری، غلامرضا (۱۳۸۰). اعتماد و مشارکت اجتماعی: بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی کاشان، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی.
۱۶. غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳). اعتماد اجتماعی در ایران: تحلیل یافته‌های پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دفتر طرح‌های ملی.
۱۷. فیروزآبادی، احمد (۱۳۸۹). سنجش سرمایه اجتماعی در سطوح سه‌گانه؛ 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.
۱۸. گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷). پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، نشر مرکز (نشر اثر اصلی ۱۹۹۰).
۱۹. محسنی، حمید (۱۳۸۵). کلیات مجموعه‌سازی و انتخاب (مجموعه‌سازی ۲). تهران، پیام نور.
۲۰. مقبول اقبالی، مهناز (۱۳۸۶). بررسی اعتماد اجتماعی شهروندان به عنوان مولفه مؤثر بر مشارکت و همکاری آنان با شهرداری (مناطق ۲۲ گانه تهران). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی.
۲۱. موسوی، میرطاهر؛ علی‌پور، پروین (۱۳۹۰). تأملی بر نظریه سرمایه اجتماعی در جامعه‌شناسی، تهران، جامعه‌شناسان.

۲۲. ناطق پور، محمدجواد؛ فیروز آبادی، سیداحمد (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی و عوامل مؤثر بر شکل گیری آن در شهر تهران. مجله جامعه‌شناسی ایران، ۶ (۴)، ۵۹ - ۹۱.

23. 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>].
24. Bat, P J. (2008). Building social capital in network, Industrial Marketing. Management, 37, 487-491.
25. 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.
26. Johnson, C. A. (2010). "Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the Relationship". Library & information science, 32, 147-155.
27. Miao, H., Bassham, M. W. (2007). "Embracing customer customer service in libraries ". Libr. Management. 28 (1/2), 53-61.
28. Mishra, J. and Morrissey, m. A. (2000). " trust in Employee/Employer Relationships : A survey of west Michigan managers" seidman Business review , vol. 6, issue 1, pp. 13-15.
29. Sabine. T. koeszegi. (2004). "Trust – building strategies in interorganizatoinal negotiations". Journal of managerial psychology, vol 19, N. 6 , pp. 640-660
30. Torgler, B. (2008). Trust in international organization. Australia: university of Technology.
31. Varheim, A., Steinmo, S. and Ide, E. (2008). "Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital". Journal of Documentation. Vole 64, N. 6, pp. 877-892.
32. Varheim, A. (2011). "Gracious space: library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital ". Library & information science, 33, 12-18.