



Users Perceptions of Public Library Service Quality Using Gap Analysis Model(LIBQUAL)

Leila Khalili*

Assistant Professor, Knowledge and Information Science Dept, Faculty of Education and Psychology, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran.

Vahideh Dalili

Master of Information Science and Knowledge, Public Libraries Foundation, Tabriz. Iran.

Aziz Hedayati Khoshemehr

Assistant Professor, Knowledge & Information Science Dept, Faculty of Education and Psychology, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran.

Abstract




The aim of this research is to study the quality of services in the public libraries of Tabriz. This applied research was conducted with a quantitative approach and a survey method. The statistical population of the study was 37931 members of the Public Libraries of Tabriz and the sample size was 380 cases that were selected by stratified random sampling. The data collection tool was the standard LIBQUAL questionnaire and its reliability in the present study based on Cronbach's alpha was 0.93. In order to answer the questions and hypotheses, descriptive and inferential statistics were used using SPSS 24 statistical software. In general, in the three dimensions of LIBQUAL, the average level of minimum expectations of respondents was 4.39, the average level of received services was 5.70 and the average level of maximum expectations was 6.68. The difference between users' expectations and the level of received services in each dimension of the LIBQUAL was not higher than of the maximum expectations. The results of paired t-test confirmed the existence of a significant difference between the maximum expectations and the level of received services by users and also the existence of a significant difference between the minimum expectations and the level of received services by users in all dimensions of the LIBQUAL. It can be concluded that although the libraries have been able to meet the minimum expectations of the users in all cases partly, but the maximum expectations of the users have not been met yet.

Keywords: Public Libraries, Quality of Services, LIBQUAL Model.

* Corresponding Author: l.khalili@azaruniv.ac.ir

How to Cite: Khalili, Leila. (2021). Users Perceptions of Public Library Service Quality Using Gap Analysis Model(LIBQUAL). *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 8(26), 103-128.

ادراک کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل تحلیل شکاف (لایب کوال)

| | | |
|---|---|-------------------------------|
| استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران | *  id | لیلا خلیلی |
| کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، تبریز، ایران |  id | وحیده دلیلی |
| استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران |  id | عزیز هدایتی خوشمهر |

چکیده

هدف این پژوهش بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تبریز بود. این پژوهش کاربردی با رویکرد کمی و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری اعضای کتابخانه‌های زیرمجموعه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در تبریز به تعداد ۳۷۹۳۱ نفر و نمونه مورد مطالعه ۳۸۰ نفر بود که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی نسبی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد لایب کوال و پایایی آن در مطالعه حاضر بر اساس آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۳ بود. به طور کلی در سه بعد لایب کوال، میانگین سطح حداقل انتظارات پاسخگویان ۴/۳۹، میانگین سطح خدمات دریافتی پاسخگویان ۵/۷۰ و میانگین سطح حداکثر انتظارات پاسخگویان ۶/۶۸ بود. تفاوت بین انتظارات کاربران با سطح خدمات دریافتی در هر یک از ابعاد لایب کوال، بالاتر از حداکثر انتظارات نبود. نتایج آزمون تی-زوجی وجود تفاوت معنادار بین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران و همچنین وجود تفاوت معنادار بین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران را در همه ابعاد لایب کوال تایید کرد. این مطالعه کیفیت خدمات تمام کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تبریز را ارزیابی کرده است. می‌توان نتیجه گرفت که اگرچه کتابخانه‌ها در همه موارد تا حدی توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند، اما حداکثر انتظارات کاربران هنوز برآورده نشده است.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات، مدل لایب کوال.

مقدمه

کتابخانه‌ها در فرایند توسعه‌ی پایدار کشورها، نقش اساسی و حیاتی ایفا می‌کنند. کتابخانه‌ها این نقش اساسی را از طریق فراهم ساختن منابع اطلاعاتی روزآمد، کارکنان خوش اخلاق، پاسخ‌گویی سریع، خدمت‌دهی آسان، فراهم کردن مکان مناسب و غیره ایفا می‌کنند (vaygand, 2005 ترجمه هدایت، ۱۳۸۴). کتابخانه‌های عمومی وظیفه‌ی اصلی فراهم‌آوری منابع مورد نیاز گروه‌های مختلف افراد جامعه را بر عهده دارند. این کتابخانه‌ها سهم عمده‌ای در بالا بردن سطح دانش اجتماع و شکوفایی استعداد‌های افراد یک جامعه دارند و سنگ بنای توسعه‌ی فرهنگی، اجتماعی و سیاسی محسوب می‌گردند (مزینانی، ۱۳۸۴). به علاوه در تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، وجود و میزان توسعه‌ی کتابخانه‌ها یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی کشورها محسوب می‌شود (اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸).

کتابخانه‌ها مانند دیگر مؤسسات خدماتی برای نیل به اهداف خود باید به بهترین شیوه از منابع موجود استفاده کنند تا خدماتی با کیفیت بالا ارائه دهند. اساس کیفیت خدمات بر این اصل استوار است که یک سازمان برای خدمت به مشتریان به وجود آمده است، مایل است ادامه‌ی حیات دهد و در بازار متغیر در صحنه‌ی رقابت باقی بماند (اشرفی‌ریزی و کاظم پور، ۱۳۸۶). برای تحقق این امر کتابخانه‌های عمومی باید از نظر کمی و کیفی توان پاسخ‌گویی به مراجعان را داشته باشند. بنابراین، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها برای مشخص نمودن نقاط قوت و ضعف آن‌ها و همچنین ارائه راهکارهایی برای ارتقای کیفیت خدمات ضروری است. ارزیابی کتابخانه‌ها روند مداومی است که هویت کتابخانه را در جامعه‌ای که کتابخانه به آن خدمت می‌کند، با در نظر گرفتن خصوصیات اجتماعی-اقتصادی آنها و نیز نیازهای کتابخانه‌ای، اطلاعاتی و الگوی استفاده از کتابخانه، مشخص می‌سازد (حسن‌زاده و نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۷).

ارتقای کیفیت خدمات از مهم‌ترین اهداف سازمان‌های خدماتی است، زیرا کیفیت بالای خدمات یکی از عوامل ماندگاری این سازمان‌ها است. کتابخانه نیز در نقش خدماتی خود، برای ارتقای خدمات خود باید اقدام به ارزیابی کیفیت خدمات دریافتی مراجعان نماید تا از میزان مطلوبیت وضع موجود آگاه شود و برای بهتر شدن وضعیت نیز برنامه‌ریزی نماید

(محمدیاری، ۱۳۹۰). به علاوه هزینه‌های زیادی برای تهیه منابع، ساختمان و اداره کتابخانه مصرف می‌شود، لذا مدیران ارشد نهاد باید بدانند که آیا این هزینه‌ها اثربخشی لازم را در پاسخگویی به نیاز کاربران داشته است؟

کتابخانه‌ها جهت رسیدن به هدف نهایی خود، یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش اثربخشی خود، نیازمند ابزاری هستند تا از طریق آن بتوانند خدمات خود را ارزیابی کنند (انصاری و همکاران، ۱۳۹۵). از طرف دیگر کتابخانه‌ها در ارزیابی عملکرد خود بجای استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها، بیشتر بر معیارهای نتیجه-محور تأکید می‌کنند؛ یعنی معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات کیفی به مشتریان است و این معیار، کارایی و اثربخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد. مدل لایب کوال^۱ یکی از مدل‌های معتبر برای ارزیابی کیفیت ارائه خدمات است که بر اساس مدل سروکوال^۲ (حوزه‌ی تجاری و بازرگانی) طراحی شد (باب‌الحوائجی و اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸). این ابزار، کیفیت خدمات را در سه بُعد «تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان» و سه سطح «حداقل، حداکثر و واقعی» از دیدگاه کاربران ارزیابی می‌کند. مدل لایب کوال بر اساس تئوری تأیید-عدم تأیید شکل گرفته است. بر اساس این تئوری مشتریان پیش از خرید یک کالا یا دریافت خدمت در ذهن خود انتظارات یا استانداردهایی دارند و پس از خرید محصول یا دریافت خدمت، عملکرد آن را با استاندارد پیش از خرید مقایسه می‌کنند؛ چنانچه عملکرد فراتر از استاندارد ذهن مشتریان باشد، یک تأیید ایجاد شده که موجب رضایت بالا می‌شود. اگر عملکرد پایین‌تر از استاندارد باشد یک عدم تأیید ایجاد شده که موجب نارضایتی می‌شود (اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور، ۱۳۹۳ به نقل از Roszkowski, Baky & Jones, 2005). از مدل‌های مختلفی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی استفاده می‌شود. لایب کوال و سروکوال از جمله ابزارهایی هستند که برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. تعدادی از پژوهش‌ها نیز در ایران به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل لایب کوال

-
1. LIBQUAL
 2. SERVQUAL

پرداخته‌اند، از جمله این مطالعات می‌توان به مطالعه مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۸) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، پژوهش سهرابی (۱۳۹۷) با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان، پژوهش بذرکار و نظری (۱۳۹۶) در خصوص رضایت‌مندی اعضاء فعال کتابخانه مرکزی اهواز، مطالعه انصاری و همکاران (۱۳۹۵) در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان، مطالعه محمدی (۱۳۹۳) با عنوان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی کردستان در سه شهر سقز، مریوان و بانه، پژوهش محمدی (۱۳۹۰) با هدف ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران، پژوهش صفیان‌بلداجی (۱۳۸۹) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری، و پژوهش محمدیگی (۱۳۸۷) با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین اشاره کرد. همچنین در زمینه ارزیابی کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز، که رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) منحصراً به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی تبریز و درم‌نثاری (۱۳۹۰) که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز پرداخته‌اند.

معمولاً ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه با ابزار لایب‌کوال در فواصل دو ساله یا ده ساله انجام می‌شود، تا میزان بهبود کیفیت خدمات کتابخانه به صورت مداوم مورد سنجش قرار گیرد و نقاط ضعف مشخص و حل شود. به عنوان مثال مک‌کافری^۱ (۲۰۱۹) به ارزیابی ده ساله کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه لیمریک ایرلند، مک‌کافری (۲۰۱۳) به ارزیابی سه ساله کتابخانه‌های دانشگاهی ایرلند و گرین وود^۲ و همکاران (۲۰۱۱) به ارزیابی ده ساله از کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه می‌سی‌سی‌پی پرداخته‌اند. در وب سایت ایرانداک نیز سامانه‌ای (رف) از سال ۱۳۹۶ بصورت سالانه، برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بر اساس مدل لایب‌کوال به صورت آزمایشی گنجانده شده است که در زمان انجام این پژوهش ۳۲ کتابخانه‌ی دانشگاهی و مؤسسه‌ی پژوهشی در این طرح همکاری داشتند (ایرانداک، ۱۳۹۸).

1 . McCaffrey
2 . Greenwood

در خصوص بافت پژوهش حاضر لازم به ذکر است که شهر تبریز تعداد ۱۶ کتابخانه در شهر و ۵ کتابخانه در حومه‌ی تبریز دارد که وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی هستند. در میان این کتابخانه‌ها، دو کتابخانه در جایگاه اولین‌ها قرار دارد؛ کتابخانه عمومی تربیت، اولین کتابخانه دولتی ایران که در سال ۱۳۰۰ شمسی توسط محمدعلی تربیت تأسیس شد (آزاده، ۱۳۹۹) و کتابخانه مرکزی تبریز که بر اساس مصاحبه معاون وقت کتابخانه‌های عمومی استان، این کتابخانه در سال ۱۳۳۵ تأسیس و با ۶ هکتار مساحت و ۱۱ هزار متر مربع زیربنا، بزرگترین کتابخانه عمومی ایران است (جعفری، ۱۳۹۲). با توجه به رشد کمی تعداد کتابخانه‌ها، ظهور فناوری‌های نو و رشد سریع رسانه‌های نوین، تغییر ذائقه و انتظارات کاربران، استفاده همگانی از شبکه‌های اجتماعی که استفاده از کتاب و خدمات کتابخانه را تحت تأثیر قرار داده است و نیازهای در حال تغییر کاربران، به نظر می‌رسد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، از جمله کتابخانه‌های عمومی تبریز بصورت دوره‌ای یک ضرورت است. هدف اصلی این پژوهش، بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان تبریز با استفاده از ابزار لایب کوال از نظر حداقل سطح انتظارات، حداکثر سطح انتظارات و سطح خدمات دریافتی در سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان است. نتایج این پژوهش می‌تواند میزان شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات دریافتی از کتابخانه‌های عمومی را مشخص سازد و بدین صورت زمینه‌هایی برای برنامه‌ریزی بهتر دست‌اندرکاران و مسئولان فراهم آورد. برای تحقق این هدف پرسش‌ها و فرضیه‌های زیر طرح شد.

پرسش‌های پژوهش

۱. میزان «سطح حداقل انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چقدر است؟
۲. میزان «سطح دریافت» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چقدر است؟

۳. میزان «سطح حداکثر انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) چقدر است؟

۴. اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی، در جامعه‌ی مورد پژوهش، کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز چگونه است؟

۵. از دیدگاه کاربران، کدام یک از خدمات کتابخانه، نیازمند ارتقاء و بهبود هستند؟

فرضیه‌های پژوهش

در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداکثر انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد.

در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و رویکرد آن کمی و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه اعضای کتابخانه‌های زیرمجموعه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان تبریز شامل ۱۶ کتابخانه در شهر و پنج کتابخانه حومه‌ی تبریز است، که در زمان انجام پژوهش کل اعضای فعال کتابخانه‌ها ۳۷۹۳۱ نفر بود. نمونه مورد مطالعه بر حسب جدول K کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰) تعداد ۳۸۰ نفر تعیین شد که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی نسبی با احتساب نسبت اعضای هر کتابخانه به کل اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز مشخص گردید.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، آخرین ویرایش (۲۰۱۰) پرسشنامه استاندارد لایب کوال است. پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش حاضر از دو بخش تشکیل شده است که بخش اول پرسش‌های جمعیت‌شناختی، شامل سن، جنس، کتابخانه عضو و مقطع تحصیلی و سؤالاتی در مورد فاصله زمانی استفاده از کتابخانه و استفاده از وب‌سایت‌های

غیر کتابخانه‌ای است؛ بخش دوم نیز شامل ۲۲ سؤال هسته در سه بعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک مکان» بود که کاربران می‌بایست حداقل سطح انتظار، حداکثر سطح انتظار و سطح فعلی خدمات دریافتی از کتابخانه را در طیف لیکرت ۹ گزینه‌ای مشخص نمایند. پرسشنامه مذکور در فاصله زمانی ۱۶ اردیبهشت تا ۱۹ تیر ۱۳۹۸ توسط پژوهشگر میان جامعه مورد مطالعه توزیع شد. علی‌رغم استفاده این پرسشنامه در پژوهش‌های مشابه داخل و خارج کشور، پرسشنامه پس از استخراج از سایت لایب کوال و مطابقت با نمونه‌های فارسی‌زبانی شد. در نهایت پرسشنامه در اختیار تعدادی از متخصصین قرار گرفت و پیشنهادات و اصلاحات لازم در پرسشنامه منظور گردید. برای سنجش میزان پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار ۰/۹۳ بدست آمد. در خصوص توزیع نرمال، با وجود این که داده‌های پژوهش حاضر بر اساس آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک نرمال نبود، اما بر اساس قضیه حد مرکزی وقتی در یک جامعه بزرگ n فرد را مورد بررسی قرار گیرد و صفت X برای آنها اندازه گرفته شود و در محاسبه میانگین صفت اگر تعداد n به سمت بی نهایت میل کند، توزیع جامعه به سمت توزیع نرمال نزدیک می‌گردد. بنابراین اگر تعداد نمونه بزرگ‌تر از ۳۰ باشد، در صورت نرمال نبودن می‌توان به صورت تقریب، نرمال در نظر گرفت (تاجداری و افشین‌نیا، ۱۳۷۲) و از آمار پارامتریک استفاده کرد. همچنین از نظر هایر^۱ و همکاران (۲۰۱۰) و بایرن^۲ (۲۰۱۰) اگر چولگی داده‌ها بین ۲- و ۲+ باشد و کشیدگی داده‌ها بین ۷- و ۷+ باشد، نرمال محسوب می‌شود. با توجه به قرار گرفتن داده‌های پژوهش حاضر در دامنه قابل قبول ذکر شده، لذا از آمار استنباطی پارامتریک استفاده شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام شد. برای آزمون فرضیه‌ها از تی-زوجی استفاده شد. آزمون تی-زوجی زمانی استفاده می‌شود که داده‌ها بر اساس یک نمونه در دو وضعیت وابسته (زوجی) حاصل شده باشند، نظیر آزمون‌های اختلاف قبل و بعد در یک گروه، دو نمونه همسان شده در کارآزمایی‌های بالینی، مطالعات کارآزمایی متقاطع و مقایسه‌ی دو مفهوم نظیر وضعیت موجود و وضعیت مطلوب که توسط

1. Hair
2. Byrne

مجموعه‌ی یکسانی از افراد ارزیابی می‌شود (اصغری جعفرآبادی و همکاران، ۱۳۹۲). در مطالعه حاضر برای بررسی معناداری تفاوت بین حداقل سطح انتظارات و سطح دریافت واقعی کتابخانه و تعیین معناداری تفاوت بین حداکثر سطح انتظارات و سطح دریافت واقعی کتابخانه در سه بُعد لایب کوال از آزمون تی- زوجی استفاده شد. با استفاده از آزمون تی- زوجی، معناداری فرضیه‌ها سنجیده می‌شود و با استفاده از تحلیل شکاف، فاصله‌ی میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی از کتابخانه بررسی می‌شود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ویرایش ۲۴ نرم‌افزار آماری SPSS انجام شد. برای ترسیم نمودارها از نرم‌افزار مایکروسافت اکسل ۲۰۱۶ استفاده گردید.

یافته‌ها

پاسخ به پرسش اول پژوهش: میزان «سطح حداقل انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چگونه است؟

جدول ۱، میانگین و انحراف معیار سطح حداقل انتظارات پاسخگویان را در سه بُعد لایب کوال نشان می‌دهد. میانگین تأثیر خدمات ۴/۷۹، کنترل اطلاعات ۳/۷۴ و کتابخانه به عنوان یک مکان ۴/۷۲ است؛ همچنین میانگین حداقل انتظارات کاربران در همه ابعاد، به طور کلی ۴/۳۹ است. انحراف معیار سه بُعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان نیز به ترتیب ۲/۰۳، ۱/۷۳، ۲/۲۱ و در مجموع ۱/۶۶ بود. انحراف معیار شاخصی است که موقعیت داده‌ها در اطراف میانگین نمونه مورد مطالعه را نشان می‌دهد. انحراف معیار پایین، نشانه نزدیکی داده‌ها به میانگین و انحراف معیار بالا نشانه پراکندگی داده‌ها است.

جدول ۱. حداقل انتظارات پاسخگویان در هر یک از ابعاد لایب کوال

| ابعاد | میانگین | انحراف معیار |
|---------------------------|---------|--------------|
| تأثیر خدمات | ۴/۷۹ | ۲/۰۳ |
| کنترل اطلاعات | ۳/۷۴ | ۱/۷۳ |
| کتابخانه به عنوان یک مکان | ۴/۷۲ | ۲/۲۱ |

پاسخ به پرسش دوم پژوهش: میزان «سطح دریافت» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چگونه است؟

میانگین و انحراف معیار سطح خدمات دریافتی پاسخگویان در سه بعد لایب کوال در جدول ۲، ارائه شده است که مقادیر میانگین در بعد تأثیر خدمات ۶/۳۲، در بعد کنترل اطلاعات ۴/۸۵، در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان ۵/۹۴ و به طور کلی ۵/۷۰ است. انحراف معیار سه بعد به ترتیب ۱/۸۱، ۱/۸۵، ۲/۱۱ و انحراف معیار سطح خدمات دریافتی پاسخگویان در همه ابعاد ۱/۵۶ است.

جدول ۲. سطح خدمات دریافتی پاسخگویان در هر یک از ابعاد لایب کوال

| ابعاد | میانگین | انحراف معیار |
|---------------------------|---------|--------------|
| تأثیر خدمات | ۶/۳۲ | ۱/۸۱ |
| کنترل اطلاعات | ۴/۶۸ | ۱/۸۵ |
| کتابخانه به عنوان یک مکان | ۵/۹۴ | ۲/۱۱ |
| سطح دریافت کل | ۵/۷۰ | ۱/۵۶ |

یافته‌های مربوط به پرسش سوم: میزان «سطح حداکثر انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چگونه است؟

جدول ۳، میانگین و انحراف معیار سطح حداکثر انتظارات پاسخگویان را در سه بعد لایب کوال نشان می‌دهد. مقادیر میانگین در بعد تأثیر خدمات ۷/۱۸، در بعد کنترل اطلاعات ۵/۹۶، در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان ۶/۹۲ و در مجموع ۶/۶۸ بود. همچنین مقدار انحراف معیار برای سه بعد به ترتیب ۱/۵۴، ۱/۸۱، ۱/۹۰ و برای مجموع سه بعد، ۱/۴۲ بود.

جدول ۳. حداکثر انتظارات پاسخگویان در هر یک از ابعاد لایب کوال

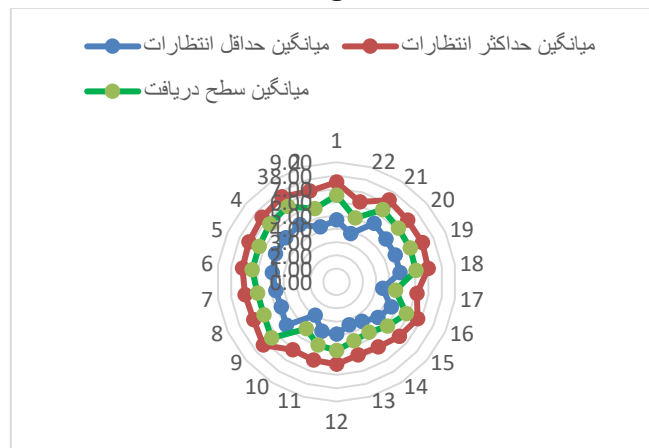
| ابعاد | میانگین | انحراف معیار |
|---------------|---------|--------------|
| تأثیر خدمات | ۷/۱۸ | ۱/۵۴ |
| کنترل اطلاعات | ۵/۹۶ | ۱/۸۱ |

| | | |
|------|------|---------------------------|
| ۱/۹۰ | ۶/۹۲ | کتابخانه به عنوان یک مکان |
| ۱/۴۲ | ۶/۶۸ | سطح حداکثر انتظارات کل |

یافته‌های مربوط به پرسش چهارم: اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی، در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز چگونه است؟

نمودار ۱، شکاف کفایت و شکاف برتری را نشان می‌دهد. تفاوت بین انتظارات کاربران با سطح خدمات دریافتی در هر یک از مواد لایب کوال، در هیچ کدام از گویه‌های سطح خدمات دریافتی از حداکثر انتظارات بالاتر نیست؛ بنابراین شکاف برتری دارای نمره منفی است و کتابخانه در این موارد ضعیف عمل کرده است. گویه‌های ۱۰، ۱۷، ۲، ۱۴، ۲۲، ۱۱، ۱۵ به ترتیب بیشترین شکاف برتری را در دامنه ۱/۸۸- تا ۱/۱۹- داشتند. در گویه‌های ۶، ۴، ۹ و ۵ به ترتیب دارای شکاف برتری کمتری نسبت به موارد دیگر بودند. نمرات مربوط به حد کفایت (کافی بودن خدمات) همگی مثبت است که نشان دهنده‌ی آن است که سطح خدمات دریافتی کاربران بالاتر از حداقل انتظارات آنها بوده است. گویه‌های ۱، ۳، ۴ و ۶ به ترتیب دارای نمرات شکاف کفایت بالاتری (در دامنه ۱/۸۷ تا ۱/۵۳) در مقایسه با بقیه گویه‌ها بودند. به علاوه شکاف کفایت در گویه‌های ۱۴، ۱۵ و ۱۷ دارای نمرات پایین و کمترین شکاف کفایت بودند.

نمودار ۱. اختلاف انتظارات پاسخگویان و سطح خدمات دریافتی در ۲۲ ماده لایب کوال



همچنین، نتایج جدول ۴ نمرات میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌های عمومی تبریز را در همه ابعاد در سه سطح نشان می‌دهد. مقدار شکاف برتری خدمات کتابخانه ۰/۹۸، نمره شکاف کفایت ۱/۳۱ و مثبت است.

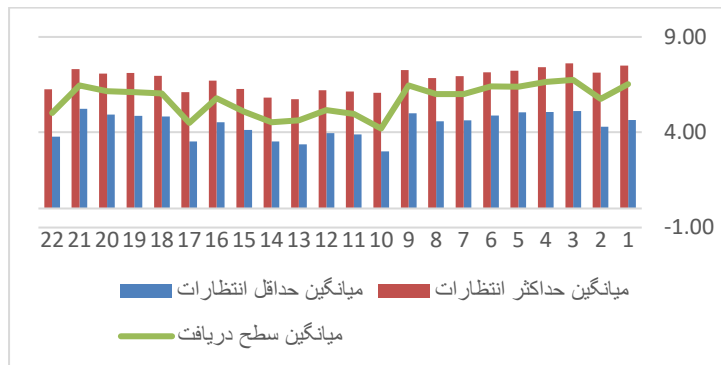
جدول ۴. میانگین کل خدمات کتابخانه در سطوح مورد انتظار و دریافتی پاسخگویان

| کل خدمات کتابخانه | حداقل انتظارات | | حداکثر انتظارات | | خدمات دریافتی | شکاف کفایت | شکاف برتری | |
|-------------------|-----------------------|------|-----------------|------|---------------|------------|------------|------|
| | انحراف- میانگین معیار | ۴/۴۰ | ۱/۶۶ | ۶/۶۸ | | | | ۱/۴۲ |
| | انحراف- میانگین معیار | ۴/۴۰ | ۱/۶۶ | ۶/۶۸ | ۱/۴۲ | ۵/۷۰ | ۱/۵۶ | ۰/۹۸ |

پاسخ به پرسش پنجم پژوهش: از دیدگاه کاربران، کدامیک از خدمات کتابخانه، نیازمند ارتقاء و بهبود هستند؟

جهت تعیین بخش‌هایی از خدمات کتابخانه که نیازمند ارتقا و بهبود است، یک نمودار خطی ستونی بر اساس میانگین سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی ترسیم شده است (نمودار ۲). قسمت‌هایی که فاصله بین سطوح قابل انتظار با سطح خدمات دریافتی بیشتر باشد، کتابخانه در آن موارد نیاز به ارتقاء دارد. اگرچه کتابخانه در تمامی موارد حداقل انتظارات کاربران را برآورده کرده است، اما حداکثر انتظارات کاربران برآورده نشده است؛ بنحوی که در گویه‌های ۲ (توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان)، ۱۰ (دسترسی به منابع الکترونیکی در خانه یا دفتر کار)، ۱۳ (دسترسی آسان به منابع الکترونیکی مورد نیاز)، ۱۴ (وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی به منابع)، ۱۷ (دسترسی به مجلات چاپی و الکترونیکی) و ۲۲ (مکانی برای مطالعه گروهی در کتابخانه)، شکاف بیشتری تا حد رضایت دیده می‌شود.

نمودار ۲. شکاف بین سطوح انتظارات و سطح خدمات پاسخگویان در بعد تأثیر خدمات



آزمون فرضیه اول: در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداکثر انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد. فرض صفر بر عدم وجود تفاوت معنادار و فرض یک بر وجود تفاوت معنادار بین «حداکثر انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، دلالت دارد. جدول ۵، آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی را نشان می‌دهد.

جدول ۵. آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی

| نام سطح | میانگین | تعداد | انحراف- معیار | میانگین خطای استاندارد |
|---------------------|---------|-------|---------------|------------------------|
| حداکثر سطح انتظارات | ۶/۶۸ | ۳۷۰ | ۱/۴۲ | ۰/۰۷۴ |
| سطح خدمات دریافتی | ۵/۷۰ | ۳۷۰ | ۱/۵۶ | ۰/۰۸۱ |

جدول ۶ نتایج آزمون تی-زوجی ($t: 16.990, Sig:0.000$) را نشان می‌دهد که با ۹۵٪ اطمینان، فرض صفر مبنی بر نبود تفاوت رد می‌شود و فرضیه یک (فرض معناداری تفاوت بین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران) در همه ابعاد لایب کوال تأیید می‌شود.

جدول ۶. آزمون نمونه‌های زوجی میانگین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی

| سطح معناداری دو طرفه | درجه آزادی | t | تفاوت زوج‌ها | | | | ارزیابی کلی همه ابعاد | |
|----------------------|------------|--------|-------------------|---------|------------------------|------------------|-----------------------|---------|
| | | | فاصله اطمینان ۹۵٪ | | میانگین خطای استاندارد | انحراف استاندارد | | میانگین |
| | | | حد پایین | حد بالا | | | | |
| ۰/۰۰۰ | ۳۶۹ | ۱۶/۹۹۰ | ۱/۰۸۸ | ۰/۸۶۲ | ۰/۰۵۷ | ۱/۱۰۳ | ۰/۹۷ | |

حداکثر انتظارات و خدمات دریافتی

آزمون فرضیه دوم: در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال تفاوت معناداری وجود دارد. در این فرضیه، فرض صفر یعنی، بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود ندارد. فرض یک، یعنی، بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد. جدول ۷، آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی را نشان می‌دهد.

جدول ۷. آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی

| نام سطح | میانگین | تعداد | انحراف معیار | میانگین خطای استاندارد |
|----------------|---------|-------|--------------|------------------------|
| حداقل انتظارات | ۴/۳۹ | ۳۷۰ | ۱/۶۶۲ | ۰/۰۸۶ |
| خدمات دریافتی | ۵/۷۰ | ۳۷۰ | ۱/۵۵۷ | ۰/۰۸۰ |

جدول ۸ نتایج آزمون تی-زوجی (t: -19.204, Sig:0.000) نشان می‌دهد که با ۹۵٪ اطمینان، فرض صفر مبنی بر نبود تفاوت رد می‌شود و فرضیه یک (معناداری تفاوت بین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران) در همه ابعاد لایب کوال تأیید می‌شود.

جدول ۸. آزمون نمونه‌های زوجی میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی

| سطح معناداری دو طرفه | درجه آزادی | t | تفاوت زوج ها | | | میانگین | ارزیابی کلی همه ابعاد |
|----------------------|------------|---------|-------------------|------------------------|------------------|---------|-----------------------|
| | | | فاصله اطمینان ۹۵٪ | خطای استاندارد میانگین | انحراف استاندارد | | |
| ۰/۰۰۰ | ۳۶۹ | -۱۹/۲۰۴ | -۱/۱۷۳ | -۱/۴۴۰ | ۰/۰۶۸ | ۱/۳۰۹ | -۱/۳۰ |

حداقل انتظارات و خدمات دریافتی

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تبریز با استفاده از ابزار لایب کوال بود. یافته‌های حاصل از میزان «سطح حداقل انتظارات» کاربران در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) حاکی از آن است که سطح حداقل انتظارات در هر سه بعد تقریباً در سطح متوسط رو به پایین قرار دارد. بالاترین حداقل سطح انتظارات مربوط به بعد تأثیر خدمات و پایین‌ترین حداقل سطح انتظارات مربوط به بعد کنترل اطلاعات است. این یافته‌ها با یافته‌های سایر پژوهش‌ها در حوزه‌ی کتابخانه‌های عمومی، نظیر رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵)، پژوهش سهرابی (۱۳۹۷) و محمد بیگی (۱۳۸۷)، همسو بود. حداقل سطح انتظارات کاربران با توجه به شرایط زمانی (مانند فصل امتحانات) و شرایط مکانی کتابخانه و نیازهای اطلاعاتی کاربران متغیر است؛ چنانچه در پژوهش درم نثاری (۱۳۹۰) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های تبریز به نتایج مشابه دست نیافته بود.

با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که سطح خدمات دریافتی در هر سه بعد در سطح متوسط قرار دارد. یافته‌ها نشان داد بیشترین سطح دریافت خدمات مربوط به بعد تأثیر خدمات (کارکنان) و کمترین سطح دریافت خدمات مربوط به بعد کنترل اطلاعات (منابع و تجهیزات) بود، یعنی کاربران از خدمات دریافتی از کتابخانه‌ها در بعد تأثیر خدمات که

مربوط به رفتار و دانش و راهنمایی کارکنان و کتابداران است، رضایت بیشتری داشتند و کمترین رضایت مربوط به بعد کنترل اطلاعات بود، که اشاره به منابع چاپی و الکترونیکی و نحوه دسترسی به منابع و تجهیزات کتابخانه دارد. نتایج پژوهش‌های درم‌نثاری (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۹۰)، سهرابی (۱۳۹۷) و محمدیگی (۱۳۸۷) در این رابطه همسو است و با نتایج پژوهش بذرکار و نظری (۱۳۹۶) و رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) همسو نیست.

طبق یافته‌ها سطح حداکثر انتظارات در هر سه بعد در سطح تقریباً بالایی قرار دارد. نمرات میانگین در سطح حداکثر انتظارات کاربران به هر میزان بالاتر باشد به همان اندازه کتابخانه برای برآورده کردن انتظارات کاربران، باید تلاش بیشتری نماید. با توجه به یافته‌ها بالاترین حداکثر سطح انتظارات در بعد تأثیر خدمات و پایین‌ترین حداکثر سطح انتظارات در بعد کنترل اطلاعات بود. نتایج حداکثر سطح انتظارات تنها با نتایج پژوهش رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) و سهرابی (۱۳۹۷) همسو بود و با نتایج پژوهش‌های مشابه در حوزه کتابخانه‌های عمومی از جمله، پژوهش بذرکار و نظری (۱۳۹۶) در کتابخانه مرکزی استان خوزستان، انصاری و همکارانش (۱۳۹۵) در کتابخانه‌های عمومی همدان، محمدی (۱۳۹۳) در کتابخانه‌های کردستان و درم‌نثاری (۱۳۹۰) در کتابخانه‌های عمومی تبریز در یک راستا نبود.

شکاف برتری خدمات کتابخانه حاکی از آن است که کتابخانه نتوانسته است حداکثر انتظارات کاربران را برآورده سازد. با توجه به تفاوت بین حداکثر انتظارات کاربران با سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌های مورد مطالعه در هر یک از مواد لایب کوال، می‌توان نتیجه گرفت که در هیچ کدام از موارد، سطح خدمات دریافتی از حداکثر انتظارات بالاتر نیست. بنابراین، شکاف برتری دارای نمره منفی است. هر چه شکاف برتری (شکاف رضایت) منفی‌تر باشد به معنای آن است که کتابخانه در این موارد ضعیف عمل کرده است. این یافته همسو با یافته‌های پژوهش درم‌نثاری (۱۳۹۰) در کتابخانه‌های عمومی تبریز، رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) در کتابخانه مرکزی تبریز، انصاری و همکاران (۱۳۹۵) در کتابخانه‌های عمومی همدان، محمدی (۱۳۹۳) در کتابخانه‌های عمومی کردستان، پژوهش محمدیگی

(۱۳۸۷) در کتابخانه‌های عمومی قزوین و مطبلی و خانعلی‌لو (۱۳۹۹) در کتابخانه‌های استان آذربایجان غربی است.

نمره شکاف کفایت و سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه بالاتر از حداقل انتظارات کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز است و به معنای آن است که کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را در کل خدمات کتابخانه برآورده سازند. این یافته نیز با یافته‌های پژوهش‌های درم‌نثاری (۱۳۹۰)، رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵)، انصاری و همکاران (۱۳۹۵)، محمدی (۱۳۹۳) و پژوهش محمدیگی (۱۳۸۷) همسو است.

نمرات مربوط به حد کفایت (کافی بودن خدمات) همگی مثبت است که نشان دهنده‌ی آن است که سطح خدمات دریافتی کاربران بالاتر از حداقل انتظارات آن‌ها بوده است. یافته‌ها حاکی از آن است که کتابخانه‌های مورد مطالعه در موارد مربوط به تأثیر خدمات و رفتار کارکنان بهتر عمل کرده‌اند و نمرات شکاف کفایت بالاتری کسب کرده‌اند. «کنترل اطلاعات» دارای کمترین شکاف کفایت بود و به معنای آن است کتابخانه‌ها در رابطه با دسترس‌پذیری به اطلاعات ضعیف عمل کرده‌اند. با توجه به تجربه زیسته پژوهشگر در کتابخانه عمومی، دلایل ضعف کیفیت خدمات در بعد کنترل اطلاعات را می‌توان کمبود منابع اطلاعاتی (پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیکی)، عدم پشتیبانی شبکه اطلاعاتی کتابخانه با زیرساخت‌های قوی برای راه‌اندازی وبسایت و پایگاه‌های اطلاعاتی یکپارچه، عدم نیازسنجی اطلاعاتی از کاربران برای منابع مورد نیاز آنان، کمبود شدید بودجه‌ی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در تأمین منابع چاپی و الکترونیکی و تهیه تجهیزات مدرن جهت دسترسی به منابع ذکر کرد.

با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که اگرچه کتابخانه توانسته است در همه‌ی موارد حداقل انتظارات کاربران را تا حدودی برآورده نماید، اما هنوز حداکثر انتظارات کاربران تأمین نشده است. مخصوصاً در مواردی که شکاف بین حداکثر انتظارات با سطح خدمات دریافتی بیشتر است، کتابخانه عملکرد نامناسب و ضعیفی داشته است. در مواردی چون توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان، دسترسی به منابع الکترونیکی در خانه یا دفتر کار،

دسترسی آسان به منابع الکترونیکی مورد نیاز، وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی به منابع، دسترسی به مجلات چاپی و الکترونیکی و مکانی برای مطالعه گروهی در کتابخانه، شکاف بیشتری تا حد رضایت دیده می‌شود و نشان دهنده این است که کتابخانه‌ها در این موارد عملکرد ضعیف داشته‌اند و لازم است در رابطه با این موارد تلاش بیشتری انجام شود. این یافته همسو با یافته‌های محمدیگی (۱۳۸۷)، رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵)، محمدی (۱۳۹۰)، درم‌نثاری (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۹۳) و مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۹) است.

یافته‌های حاصل از فرضیه اول نشان داد بین حداکثر سطح انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه‌های عمومی تبریز شکاف منفی وجود دارد و سطح کیفی خدمات کتابخانه تا سطح مطلوب فاصله معناداری دارد. یافته حاصل از این فرضیه با یافته پژوهش درم‌نثاری (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۹۳) و محمدیگی (۱۳۸۷) همسو است. با توجه یافته‌های حاصل از فرضیه دوم می‌توان نتیجه گرفت بین حداقل سطح انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز شکاف مثبت (تفاوت معنی دار) وجود دارد و این تفاوت به نفع سطح خدمات دریافتی کاربران بوده و از حداقل سطح انتظارات کاربران بالاتر است. این یافته همسو با یافته‌های درم‌نثاری (۱۳۹۰) و انصاری و همکاران (۱۳۹۵) است.

پیشنهادات

✓ با توجه به ضعف کیفیت خدمات در بعد کنترل اطلاعات پیشنهاد می‌شود که شهرداری با اختصاص و واریز نیم درصد حاصل از درآمدهای خود به حساب انجمن کتابخانه‌های عمومی امکان تجهیز و توسعه خدمات کتابخانه را فراهم نماید. همچنین برای حل مشکل کمبود منابع می‌توان از سیاست‌های جذب کتاب‌های اهدایی توسط مردم استفاده کرد. به علاوه استفاده از کمک‌های خیرین برای تهیه تجهیزات و اختصاص مکانی برای مطالعه و سایر امکانات رفاهی راهکاری مناسب برای مدیران می‌تواند باشد.

- ✓ در صورت آموزش و ارتقاء سواد اطلاعاتی کتابداران، آن‌ها می‌توانند به کاربران در شناسایی و دسترسی به منابع الکترونیک کمک نمایند و خلأ منابع اطلاعاتی و پایگاه‌های اطلاعاتی را پوشش دهند. وجود رسانه‌های اجتماعی جدید چون شبکه‌های اجتماعی بعنوان کانال ارتباطی، شبکه‌های اجتماعی علمی نظیر ریسرچ گیت و آکادمیا و غیره، دسترسی به متن کامل مجلات دسترسی آزاد به زبان فارسی و سایر زبان‌ها از جمله امکاناتی است که کتابدار باسواد اطلاعاتی می‌تواند برای دسترس‌پذیر نمودن منابع الکترونیک و جلب رضایت کاربر خود استفاده نماید. به علاوه کتابدار با سواد اطلاعاتی می‌تواند با برگزاری کارگاه‌های آنلاین نحوه استفاده از منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر را به کاربران خود آموزش دهد.
- ✓ طراحی وب‌سایت کاربرپسند و با محتوا برای تمامی کتابخانه‌ها نیز می‌تواند در جذب مخاطب و کسب رضایت آنان مؤثر باشد. کتابخانه‌ها می‌توانند لیستی از لینک‌های معتبر حاوی متن کامل را به همراه شرحی درباره هر کدام در بخش لینک‌های مفید برای کاربران تهیه نمایند. توجه به استانداردهای وب‌سایت کتابخانه‌ها الگوی مناسبی در این زمینه است. کتابداران همچنین می‌توانند لینک‌های سودمند را از طریق شبکه‌های اجتماعی به کاربران علاقمند ارسال نمایند.
- ✓ به منظور توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان، پیشنهاد می‌شود استخدام کتابدار در کتابخانه‌هایی که مراجعه کننده بیشتری دارند مورد توجه قرار گیرد. افرادی که این رشته را با علاقه و آگاهی در اولویت‌های اول انتخاب رشته کرده‌اند، می‌توانند در هنگام جذب نیرو در اولویت قرار گیرند.
- ✓ اگرچه در کتابخانه‌های مورد مطالعه کاربران از موارد مربوط به تأثیر خدمات و رفتار کارکنان رضایت داشتند؛ وجود کتابداران علاقمند، به روز و باسواد اطلاعاتی باعث افزایش رضایت کاربران می‌شود و وجهه حرفه‌ای کتابداران را نیز در جامعه تقویت می‌کند. به علاوه آموزش اخلاق حرفه‌ای و آموزش تکریم ارباب رجوع

به کتابداران نیز در جلب رضایت کاربران از کتابخانه می‌تواند مؤثر باشد. با وجود این که کارکنان و رفتار آنان نسبت به ابعاد دیگر نمرات بهتری داشت ارزیابی سالانه کارکنان و استفاده از سیاست‌های تنبیهی و تشویقی می‌تواند در بهبود عملکرد کارکنان مؤثر باشد.

✓ کتابداران می‌توانند با استفاده از فناوری‌های نوین اقدام به تهیه بروشور و معرفی بخش‌های مختلف کتابخانه بصورت تور مجازی یا موشن گراف نمایند.

✓ پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولین کتابخانه‌ها نتایج حاصل از این نوع پژوهش‌ها را مد نظر قرار دهند.

✓ با توجه به رشد سریع فناوری‌های نوین و تغییر دائمی نیازهای کاربران لذا پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مربوط به میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه بصورت دوره‌ای در همه کتابخانه‌ها انجام گیرد و وضعیت موجود با وضعیت‌های پیشین مقایسه شود تا برنامه‌ریزی مناسب برای بهبود کیفیت خدمات در آینده انجام گیرد.

ORCID

Leila Khalili

 <https://orcid.org/0000-0002-8877-0696>

Vahideh Dalili

 <https://orcid.org/0000-0003-1905-9160>

Aziz Hedayati

 <https://orcid.org/0000-0003-2482-5843>

Khoshemehr

منابع

آزاده، فریدون. (۱۳۹۹). کتابخانه عمومی تربیت. *دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی*.

قابل دسترس بصورت آنلاین در: <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki>

اسفندیاری مقدم، علیرضا. (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد واحد*

علوم تحقیقات از طریق مدل تحلیل شکاف. پایان‌نامه‌ی دکترای علوم کتابداری و

اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران.

اشرفی ریزی، حسن و کاظم پور، زهرا. (۱۳۸۶). مدل لایب کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه‌ی مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۸ (۲)، ۱۹۷-۲۱۴.

اشرفی ریزی، حسن و کاظم پور، زهرا. (۱۳۹۳). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. فصلنامه‌ی مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۱ (۱)، ۷۱-۸۳.

اصغری جعفرآبادی، محمد؛ سلطانی، اکبر و محمدی، مومنه. (۱۳۹۲). سری آمار: آزمون‌های مقایسه میانگین‌ها. مجله دیابت و لیپید ایران، ۱۲ (۴)، ۲۶۵-۲۹۱.

انصاری، اعظم؛ فامیل روحانی، علی اکبر و مرادی، محمود. (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان براساس الگوی لایب کوال. فصلنامه‌ی دانش‌شناسی، ۹ (۳۴)، ۷-۱۸.

باب‌الحوائجی، فهیمه و اسفندیاری مقدم، علیرضا. (۱۳۸۸). کیفیت‌سنجی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی: رویکردی متن‌پژوهانه. فصلنامه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۱)، ۴۹-۷۸.

بذرکار، لیلا و نظری، فریبا. (۱۳۹۶). ارزیابی رضایت‌مندی اعضاء فعال کتابخانه مرکزی اهواز نسبت به کیفیت خدمات براساس الگوی کانو- لایب کوال. مطالعات دانش‌شناسی، ۴ (۱۳)، ۵۱-۸۴.

تاجداری، پرویز و افشین‌نیا، منوچهر. (۱۳۷۲). مقدمه‌ای بر آمار برای علوم (اداری، بازرگانی، حسابداری و اجتماعی)، تهران: آتا.

حسن‌زاده، محمد و نجفقلی‌نژاد، اعظم. (۱۳۸۷). سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها. تهران: نشر کتابدار.

درم‌نثاری، مهدی. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز از دید کاربران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، ایران.

رنجگر کرجان، فاطمه و ضیایی، ثریا. (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی تبریز از نظر کاربران بر اساس مدل لایب‌کوال. *فصلنامه‌ی مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۳(۳)، ۷۵-۸۴.

سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها (رف). (۱۳۹۸). بازیابی در ۱۶ آذر، ۱۳۹۸، از <https://raf.irandoc.ac.ir/home/about> پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران. سهرابی، مطهره. (۱۳۹۷). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان بر اساس الگوی لایب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اطلاعات گرایش مطالعات کتابخانه‌های عمومی، دانشگاه پیام نور. مشهد، ایران.

صفیان بلداجی، رسول. (۱۳۸۹). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لایب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی. تهران، ایران.

محمدبیگی، فاطمه. (۱۳۸۷). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار Libqual*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس. تهران، ایران.

محمدیاری، بهزاد. (۱۳۹۰). *ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر ایلام با استفاده از مدل لیب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران. اهواز، ایران.

محمدی، اقبال. (۱۳۹۳). *کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان با استفاده از ابزار لایب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی. تهران، ایران.

محمدی، حسین. (۱۳۹۰). *ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از ابزار لیب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی. تهران، ایران.

مطلبی، داریوش و خانعلی‌لو، رابعه. (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵(۴)، ۵۷۹-۵۹۶.

جعفری، منوچهر. (مصاحبه ۲۴ تیر ۱۳۹۲). کتابخانه مرکزی تبریز آرشیوی از نسخه‌های خطی و چاپ سنگی. خبرگزاری کتاب ایران. قابل دسترس بصورت آنلاین در: <http://www.ibna.ir/fa/tolidi/174172/>

مزیانی، علی. (۱۳۸۴). کتابخانه و کتابداری. تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها(سمت).

واینگاند، دارلین. (۱۳۸۴). خدمت عالی به مشتری: راهنمایی مختصر برای کتابداران (مترجم مرضیه هدایت). تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها(سمت).

References

- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. New York: Routledge.
- Greenwood, J., Watson, A. & Dennis, M. (2011). Ten years of Libqual: A Study of Qualitative & Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010. *Journal of Academic Librarianship*, 30(4), 312-318.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010) *Multivariate Data Analysis*(7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Educational International.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- LibQUAL+ tells me if Library Users are Satisfied ?*Library & Information Science Research*, 27, 424-439.
- McCaffrey, C. (2013). Libqual in Ireland: Performance Assessment & Service Improvement in Irish University Librerie.*The Journal of Academic Librarianship*, 39(4), 347-350.
- McCaffrey, C. (2019). Transforming the University Library one Step at a Time: A Ten Year LibQUAL+ review. *new review of academic librarianship*. 25 (1) 59-75. DOI: 10.1080/13614533.2018.1511438.
- Roszkowski, M. J., Baky, J. S. & Jones, D. B. (2005). So which score on.

- Ansari, Azam, Famil Rouhani, Ali Akbar and Moradi, Mahmoud. (2015). Evaluation of the quality of services of public libraries in Hamedan city based on the Laib-Qual model. *Science Quarterly*, 9(34), 7-18. [In Persian].
- Asghari Jafarabadi, Mohammad, Soltani, Akbar and Mohammadi, Momeneh. (2012). Statistics series: mean comparison tests. *Iranian Journal of Diabetes and Lipid*, 12(4), 265-291. [In Persian].
- Ashrafirizi, Hassan and Kazempour, Zahra. (2007). Lib-Qual model and its application in university libraries. *National Library and Information Organization Studies Quarterly*, 18(2), 197-214. [In Persian].
- Ashrafirizi, Hassan and Kazempour, Zahra. (2014). Gap analysis of the service quality of the central libraries of Isfahan state universities. *Quarterly Journal of Information Management and Science*, 1(1), 71-83. [In Persian].
- Azadeh, Fereidoun. (2019). *Education Public Library. Encyclopedia of librarianship and information*. Available online at: <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki>. [In Persian].
- Bab Al-Hawaeji, Fahimeh and Esfandiari Moghadam, Alireza. (2009). Quality assessment of university library performance: a textual approach. *Library and Information Quarterly*, 12(1), 49-78. [In Persian].
- Bazrkar, Leila and Nazari, Fariba. (2016). Evaluating the satisfaction of the active members of Ahvaz Central Library with regard to the quality of services based on the Cano-Lib-Qual model. *Scientific Studies*, 4 (13), 51-84. [In Persian].
- Deramnesari, Mehdi. (2018). *Evaluation of the service quality of Tabriz public libraries from the users' point of view*. Master's thesis in librarianship and information, Islamic Azad University, Hamadan Branch, Iran. [In Persian].
- Esfandiari Moghadam, Alireza. (2009). *Assessing the service quality of libraries of Azad University Research Sciences Unit through the gap analysis model*. Doctoral thesis of Library and Information Sciences, Azad University, Research Sciences Unit, Tehran, Iran. [In Persian].
- Hassanzadeh, Mohammad and Najafgholinejad, Azam. (2007). *Measuring and evaluating libraries and information centers, theories, methods and tools*. Tehran: Ketabdar Publishing House. [In Persian].
- Jafari, Manouchehr. (interview on July 24, 2012). Tabriz Central Library archive of manuscripts and lithographs. *Iran Book Agency*. Available online at: <http://www.ibna.ir/fa/tolidi/174172/>. [In Persian].
- Library Service Quality Evaluation System. (RAF) (2018). Retrieved on 16 Azar, 2018, from Iran Research Institute of Science and Information Technology. <https://raf.irandoc.ac.ir/home/about>. [In Persian].

- Mazinani, Ali. (2005). *Library and librarianship*. Tehran: Publications of Organization for Studying and Compiling Humanities Books of Universities (Samt). [In Persian].
- Mohammadbeigi, Fatemeh. (2008). *Evaluation of the quality of public library services affiliated to the institution of public libraries in the city of Qazvin using Libqual tool*. Master's Thesis of Library and Information Sciences, Faculty of Humanities, Tarbiat Modares University. Tehran Iran. [In Persian].
- Mohammadi, Eqbal. (2013). *The quality of services of public libraries in Kurdistan province using the LibQual tool*. Master's Thesis of Information Science and Epistemology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabai University. Tehran Iran. [In Persian].
- Mohammadi, Hossein. (2011). *Evaluating the quality of services of the Public Library of Tehran City Park using the Lib-Qual tool*. Master's thesis in librarianship and information, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Allameh Tabatabai University. Tehran Iran. [In Persian].
- Mohammadyari, Behzad. (2011). *Evaluation of the quality of the central libraries of the universities of Ilam using the Lib-Qual model*. Master's thesis in librarianship and information, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University. Ahvaz, Iran. [In Persian].
- Motalebi, Dariush and Khan Alilou, Rabe'eh. (2018). Assessing the quality of public library services from the users' point of view: a case study of public libraries in West Azarbaijan province. *Information research and public libraries*, 25(4), 579-596. [In Persian].
- Ranjgarkorjan, Fatemeh and Ziaei, Soraya. (2015). Evaluation of the service quality of Tabriz central library from the point of view of users based on the lib-qual model. *Quarterly Journal of Information Management and Science*, 3(3), 75-84. [In Persian].
- Safian Beldaji, Rasoul. (2009). *Evaluating the quality of services of public libraries in Chahar Mahal and Bakhtiari province using LibQual tool*. Master's thesis in librarianship and information, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Beheshti University. Tehran Iran. [In Persian].
- Sohrabi, Motahereh. (2017). *Evaluation of the service quality of public libraries in Zahedan based on the Lieb-Qual model*. Master's thesis in the field of information management, public library studies, Payam Noor University. Mashhad, Iran. [In Persian].
- Tajdari, Parviz and Afshinnia, Manouchehr. (1993). *An introduction to statistics for the sciences (administrative, commercial, accounting and social)*, Tehran: ATA. [In Persian].
- Weingand, Darlene. (2004). *Excellent customer service: a brief guide for librarians (translated by Marzieh Hedayat)*. Tehran: Publications of

Organization for Studying and Compiling Humanities Books of Universities (Samt). [In Persian] .

استناد به این مقاله: خلیلی، لیلا. (۱۴۰۰). ادراک کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل تحلیل شکاف (لایب کوال). *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۸(۲۶)، ص ۱۰۳-۱۲۸.



Knowledge Retrieval and Semantic Systems is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.