

## تحلیل شکاف خدمات در کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در سال ۱۳۹۴

سالومه خشوعی<sup>۱\*</sup>، زهره میرحسینی<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

۲. دانشیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

دریافت: (۱۳۹۴/۱۰/۰۹) پذیرش: (۱۳۹۵/۰۳/۳۱)

### Gap analysis of services, in Public Libraries Under the auspices of Tehran Public Libraries Foundation in 2016

Saloomeh Khoshouee<sup>1\*</sup>, Zohreh Mirhosseini<sup>2</sup>

1. M. Sc. Student. Knowledge & Information Science, Islamic Azad University of North Tehran Branch.

2. Associate Professor. Knowledge and Information Science, Islamic Azad University of North Tehran Branch

Received: (2015/12/30) Accepted: (2016/06/20)

#### Abstract

**Purpose:** The present research was performed to evaluate the quality of services in Public Libraries of under auspices of Tehran Public Libraries Foundation.

**Methodology:** The research method was analytical survey and the LibQUAL questionnaire was used for data collecting. The statistics society includes all 46209 members of libraries. The sample was 381 members who were selected accidentally on the basis of Morgan table. Number of 420 Questionnaires was distributed and 411 questionnaires were answered. For hypothesis testing, t student test, variance analysis test and Scheffe post hoc test were used.

**Findings:** Results showed that the dimension of "Affect of Services" with average level of 5.75 had higher quality in comparison with other dimensions. The dimension of "Library as Place" with level of 4.75 indicates users' dissatisfaction. The dimension of "Information Control" with average level of 5.22 succeeded to answer the minimum's users' expectations.

**Originality/Value:** According to the results, the libraries services surveyed and some proposals presented for improving the quality of services that inform the officials of Country Public Libraries Foundation from their strengths and weaknesses about providing the level of services of libraries and help them to perceive users' expectations and improve the level of services quality of libraries.

#### Keywords

Public Libraries, LibQUAL, Quality of Services, Public Libraries Foundation in Iran, Gap analysis.

#### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران انجام گرفت.

**روش‌شناسی:** روش پژوهش، پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد لایب کوآل بود. جامعه آماری شامل ۴۶۲۰۹ نفر اعضای کتابخانه‌ها بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و براساس جدول مورگان، تعداد ۳۸۱ نفر تعیین شد. برای اطمینان از پوشش پاسخ‌دهندگان، ۴۲۰ پرسشنامه توزیع و ۴۱۱ پرسشنامه پاسخ داده شد. برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون t، تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که مؤلفه تأثیرگذاری خدمات با میانگین ۵/۷۵ نسبت به سایر مؤلفه‌ها کیفیت بالاتری داشت. مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا با میانگین ۴/۷۵ بیان‌کننده عدم رضایت کاربران و مؤلفه کنترل اطلاعات، با میانگین ۵/۲۲ حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمود.

**بحث و نتیجه‌گیری:** باتوجه به یافته‌های پژوهش، خدمات کتابخانه‌ها بررسی شد و پیشنهادهایی جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه گردید. نتایج و پیشنهادها می‌تواند مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور را از نقاط ضعف و قوت سطح ارائه خدمات کتابخانه‌ها و میزان انتظارات مراجعان مطلع ساخته و در ارتقاء سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌ها یاری رساند.

#### واژه‌های کلیدی

کتابخانه‌های عمومی، لایب کوآل، کیفیت خدمات، نهاد کتابخانه‌های عمومی، تحلیل شکاف.

\*Corresponding Author: Saloomeh Khoshouee  
Email:saloomekhoshouee@yahoo.com

\* نویسنده مسئول: سالومه خشوعی

## مقدمه

کتابخانه نهادی فرهنگی - اجتماعی است که نقش و کارکرد آن با توجه به تحولات جهانی، از جمله فناوریهای نوین (فتاحی، ۱۳۸۱) و جهانی شدن (حسن‌زاده، ۱۳۸۳) دچار دگرگونی‌های بسیاری شده است. امروزه، متخصصان اطلاع‌رسانی و کتابداران در عصر تغییر بزرگ زندگی می‌کنند؛ اما گاه ضرورت وفق دادن خود با این تغییر مشکل به نظر می‌رسد. همراهی برای این تغییر برای دستیابی به بعضی اهداف و ارزش‌های غیر قابل تغییر این حرفه، یعنی ارائه بالاترین سطح خدمات به بیشترین تعداد مشتریان و کاربران یک ضرورت است. برای انجام این فرآیند لازم است تغییرات بیرونی شناسایی و میزان تغییرات مورد نیاز داخلی تعیین شود. از جمله این موارد انتظارات در حال تغییر کاربران و مشتریان و تقاضاهای در حال تغییری است که نیازمند پاسخگویی هستند. (کولن، ۱۳۸۴).

ارزیابی و بهبود خدمات اطلاعاتی به منظور برآوردن تقاضاها و نیازهای کاربران در جهت حمایت موفقیت‌آمیز از اهداف آموزشی برای فعالیت‌های یادگیری و یاددهی هر سازمان ضروری است که کتابخانه‌ها هم از این قاعده مستثنی نمی‌باشد. در حال حاضر، فشارهای فزاینده‌ای به کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا در ارزیابی عملکرد خود به جای استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها، از معیارهای ستاده محور یا برونداد محور استفاده کنند. به عبارت دیگر، امروزه معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه، میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است و این معیار جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثربخشی کتابخانه در نظر گرفته می‌شود. (میرغفوری، ۱۳۸۵).

ابزاری به نام لایب کوآل برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه توسط انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی آمریکا ارائه شده است. این ابزار براساس دیدگاه کاربران بنا شده است و به سنجش انتظارات مراجعان از خدمات کتابخانه در سه سطح حداقل، حداکثر و سطح دریافتی یا واقعی می‌پردازد. در این پژوهش تلاش شده است کیفیت سطح خدمات در ۳۷ باب کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر تهران به وسیله این ابزار از دیدگاه مراجعان به کتابخانه مورد ارزیابی و بررسی قرار گیرد تا نقاط قوت و ضعف ارائه خدمات توسط این کتابخانه‌ها از منظر کاربران شناسایی شود.

## پیشینه پژوهش

مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد که ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها در خارج از کشور، به میزان نسبتاً وسیعی انجام گرفته است که تنها به چند نمونه اشاره می‌شود:

آدام<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) در پژوهشی گسترده ابزار لایب کوآل را در جامعه کتابخانه‌های دانشگاه اونتاریو غربی مستقر در لندن و کانادا اجرا نمود. نتایج این بررسی نشان داد که کتابخانه‌ها از بعد کنترل اطلاعات ضعیف است. در این زمینه، به خصوص استادان ناراضی‌تری نشان دادند و از نظر آنان، منابع کتابخانه‌ها برای انجام تحقیقات آنها کافی نبود. آدام علت اصلی این ناراضی‌تری را فقدان اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها در زمینه منابع و خدمات تشخیص داد. در این پژوهش همچنین پیشنهادات کاربران مورد بررسی قرار گرفت.

گودوین<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) در سالهای ۲۰۰۳، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۵ به ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به دانشگاه علوم بانکداری جنوب لندن بر اساس مدل لایب کوآل پرداخت. نتایج نشان داد کیفیت خدمات در سال ۲۰۰۵ نسبت به دو سال قبل در سطح بالاتری قرار دارد و کتابخانه‌ها در هر سه سال در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد دارای عملکرد بهتری بوده‌اند.

مون<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) به منظور ارزیابی کتابخانه‌های آفریقای جنوبی به استفاده از مدل لایب کوآل برای ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاه رودز پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد تمام گروه‌های کاربران کتابخانه در دانشگاه رودز از وضعیت ساختمان کتابخانه بسیار ناراضی هستند؛ اما در بخش کنترل اطلاعات، عملکرد خوبی دارند و به نسبت در قسمت تأثیر خدمات، رضایت کمتری دارند.

مرور پیشینه‌ها در داخل کشور نیز نشان می‌دهد ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها بیشتر با دید کمی انجام شده است و تنها چند مورد از تحقیقات اخیر با روشهای کیفی بوده از جمله:

احمد معظم (۱۳۹۰) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوآل پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۴۱۰ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داد کمترین امتیاز مربوط به حس اطمینان و

1. Adam  
2. Godwin  
3. Moon

انتظارات کاربران در ارتباط با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند. همچنین کتابداران درک و برداشت صحیحی از انتظارات کاربران داشته و شکاف میان انتظارات کاربران و ادراک کتابداران از نیازها و انتظارات کم می‌باشد.

مردان تمجید (۱۳۹۱) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از ابزار لایب‌کوآل پرداخته است. جامعه آماری پژوهش ۳۶۷ نفر از کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان بوده است. نتایج حاکی از آن است کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی از دیدگاه کاربران معادل ۲/۹۸۷ می‌باشد و این کتابخانه‌ها روی هم رفته توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده نمایند اما تا رسیدن به هدف برآورده‌سازی انتظارات کاربران شکاف زیادی وجود دارد. از دیدگاه کاربران حوزه‌های امانت، کارمندان و پایگاه اطلاع‌رسانی به ترتیب بیشترین اولویت و درجه اهمیت را دارا می‌باشد. همچنین حوزه‌های تکثیر و چاپ، مطبوعات و منابع دیداری- شنیداری کمترین درجه اهمیت را دارا می‌باشد. میزان شکاف موجود بین درجه اهمیت و کیفیت فعلی خدمات ارائه شده در پنج مؤلفه بررسی شده منفی می‌باشد.

### فرضیه‌های پژوهش

۱. در مؤلفه‌های لایب‌کوآل بین (سطح حداقل انتظارات)، (سطح حداکثر انتظارات) و (سطح خدمات دریافتی) کاربران کتابخانه‌های عمومی نهادی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.
۲. بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی نهادی شهر تهران در مؤلفه تأثیرگذاری خدمات تفاوت معنا داری وجود دارد.
۳. بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی نهادی شهر تهران در مؤلفه دسترسی به اطلاعات تفاوت معنا داری وجود دارد.
۴. بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی نهادی شهر تهران در مؤلفه کنترل شخص تفاوت معنا داری وجود دارد.
۵. بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی نهادی شهر تهران در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان تفاوت معناداری وجود دارد.

اعتماد کاربران به کتابداران می‌باشد، بیشترین امتیاز مربوط به ادب و تواضع کتابداران و رعایت اخلاق کتابداران بوده است که مهمترین مسئله در برخورد با کاربران است. کمترین امتیازها مربوط به کتابخانه به عنوان فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری بود و همچنین وجود وب سایت برای کتابخانه‌های عمومی و دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار بود. بیشترین شکاف در هر سه مورد مربوط به منابع می‌باشد و کتابخانه‌های عمومی در زمینه منابع خوب عمل نکرده‌اند. کمترین شکاف در کتابخانه‌های عمومی مربوط به کارکنان می‌باشد که این امر نشان دهنده به کارگیری نیروی متعهد و متخصص کتابخانه‌ها می‌باشد.

هاشمیان (۱۳۹۰) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از ابزار لایب‌کوآل پرداخته است. جامعه آماری پژوهش ۳۶۸ نفر از کاربران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بوده است. نتایج حاکی از آن است بین وضعیت موجود (سطح دریافت)، حداقل انتظارات و حداکثر انتظارات کاربران در کلیه ابعاد لایب‌کوآل اختلاف معنی‌داری وجود دارد. شکاف کفایت در بعد تأثیر خدمات ۰/۶۳- بوده است که در مقایسه با ابعاد دیگر شکاف کمتری را نشان می‌دهد. شکاف کفایت در بعد کنترل اطلاعات ۱/۳- می‌باشد که بیشترین شکاف در بین ابعاد لایب‌کوآل بوده است. این شکاف در بعد کتابخانه به عنوان مکان ۰/۸۷- می‌باشد شکاف برتری در بعد تأثیر خدمات ۲/۵۱- می‌باشد که کمترین میزان شکاف در بین ابعاد لایب‌کوآل است. در بعد کنترل اطلاعات ۳/۲۱- می‌باشد که بیشترین میزان شکاف در بین ابعاد لایب‌کوآل است.

مردانی (۱۳۹۰) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از ابزار لایب‌کوآل پرداخته است. جامعه آماری پژوهش ۲۳۱ نفر از کاربران بالفعل و ۳۰ کتابدار کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران بوده است. نتایج حاکی از آن است کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از دیدگاه کاربران پایین‌تر از دیدگاه کتابداران می‌باشد. این تفاوت در زیر مقیاس کنترل اطلاعات عمیق‌تر می‌باشد. شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه به میزان ۲/۸ می‌باشد و کتابخانه‌های مورد مطالعه فاصله زیادی با تامین

## روش‌شناسی

در جدول شماره ۱ وضعیت میزان تحصیلات گروه نمونه بررسی شده است. با توجه به نتایج به دست آمده از مجموع ۴۱۱ نفر گروه نمونه این پژوهش؛ ۳۲ نفر برابر با ۷/۸ درصد دارای تحصیلات زیر دیپلم، ۱۱۲ نفر برابر ۲۷/۳ درصد دارای دیپلم، ۶۸ نفر برابر با ۱۶/۵ درصد دارای فوق دیپلم، ۱۲۲ نفر برابر با ۲۹/۷ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۶۵ نفر برابر با ۱۵/۸ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱۲ نفر برابر با ۲/۹ درصد دارای مدرک دکتری می‌باشند.

## جدول ۲. توزیع فراوانی میزان سن افراد مورد پژوهش

سن	فراوانی	درصد
کمتر از ۲۵ سال	۱۶۹	۴۱/۱
۲۶ تا ۳۰ سال	۵۴	۱۳/۱
۳۱ تا ۳۵ سال	۶۶	۱۶/۱
۳۶ تا ۴۰ سال	۶۰	۱۴/۶
۴۱ تا ۴۵ سال	۳۸	۹/۲
بیشتر از ۴۵ سال	۲۴	۵/۸
جمع	۴۱۱	۱۰۰/۰

در جدول شماره ۲ میزان سن گروه نمونه بررسی شده است. با توجه به نتایج جدول فوق ملاحظه می‌شود که ۱۶۹ نفر برابر با ۴۱/۱ درصد کمتر از ۲۵ سال، ۵۴ نفر برابر با ۱۳/۱ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۶۶ نفر برابر با ۱۶/۱ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۶۰ نفر برابر با ۱۴/۶ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۳۸ نفر برابر با ۹/۲ درصد بین ۴۱ تا ۴۵ سال و نهایتاً ۲۴ نفر برابر با ۵/۸ درصد بیشتر از ۴۵ سال سن داشته‌اند.

## فرضیه اول

## جدول ۳. شاخص‌های توصیفی مؤلفه‌های لایب کوآل

سطح مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
حداقل انتظار	۴۱۱	۹۴/۰۸	۲۷/۰۹۱
حداکثر انتظار	۴۱۱	۱۱۶/۱۴	۱۸/۶۷۵
سطح خدمت دریافتی	۴۱۱	۹۱/۹۷	۱۶/۳۰۹
جمع	۱۲۳۳	۱۰۰/۷۳	۲۳/۸۴۱

همان‌طور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود مقدار میانگین برای حداقل انتظارات ۹۴/۰۸ بوده است. مقدار میانگین برای حداکثر انتظارات برابر با ۱۱۶/۱۴ و برای سطح خدمات دریافتی برابر با ۹۱/۹۷ بوده است. نتایج نشان می‌دهد که مقدار میانگین حداکثر انتظارات، بالاتر از حداقل وسط خدمات است. برای تعیین وجود تفاوت معنی‌دار بین میانگین‌های سه‌گانه، آزمون آنالیز واریانس انجام شد که نتیجه آن در جدول بعدی آورده شده است.

روش به کار رفته از نوع پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۴۶۲۰۹ نفر از کاربران ۳۷ باب از کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در نیمه اول سال ۱۳۹۴ می‌باشد. شیوه نمونه‌گیری به صورت تصادفی بوده است و حجم نمونه‌ای به تعداد ۳۸۱ نفر بر اساس جدول نمونه‌گیری "گرجسی مورگان" از میان تعداد کل کاربران کتابخانه‌ها انتخاب شده‌اند. برای اطمینان ۴۲۰ پرسشنامه توزیع شد که ۴۱۱ پرسشنامه پاسخ داده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد لایب کوآل می‌باشد در ضمن پرسشنامه به چند تن از اساتید کتابداری جهت روایی صوری - محتوایی ارسال شد و ابهامات رفع شد. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ عدد ۰/۹۵ است که نشان می‌دهد پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار آماری اس. پی. اس. اس، ویرایش ۲۲ انجام شد. برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون t و همچنین آزمون F یا تحلیل واریانس یک طرفه برای آزمون تفاوت میانگین یک متغیر در بین بیش از دو گروه (۳ گروه و بیشتر) استفاده شد. در کل بیست ماده در پرسشنامه لایب کوآل وجود دارد که ماده یک الی هفت مؤلفه تأثیرگذاری خدمات، ماده هشت تا سیزده مؤلفه دسترسی به اطلاعات، ماده چهارده تا شانزده مؤلفه کنترل شخص و ماده هفده تا بیست مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان و فضا است. از آزمون تعقیبی شفه نیز برای تعیین تفاوت بین مقدار میانگین‌های جفتی استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد از میان ۴۱۱ نفر پاسخگو به پرسشنامه‌ها، ۲۳۶ نفر (۵۷/۴ درصد) زن و ۱۷۵ نفر (۴۲/۶ درصد) مرد هستند.

## جدول ۱. توزیع فراوانی میزان تحصیلات افراد مورد پژوهش

تحصیلات	فراوانی	درصد
زیر دیپلم	۳۲	۷/۸
دیپلم	۱۱۲	۲۷/۳
فوق دیپلم	۶۸	۱۶/۵
کارشناسی	۱۲۲	۲۹/۷
کارشناسی ارشد	۶۵	۱۵/۸
دکتری	۱۲	۲/۹
جمع	۴۱۱	۱۰۰/۰

**جدول ۰۴.** آزمون واریانس برای بررسی وجود تفاوت مؤلفه‌های (سطح حداقل انتظارات)، (سطح حداکثر انتظارات) و (سطح خدمات دریافتی)

منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معنی داری
بین گروه‌ها	۱۴۷۲۹۴/۱۹۵	۲	۷۳۶۴۷/۰۹۷	۱۶۳/۸۲۵	۰/۰۰۰
درون گروه‌ها	۵۵۲۹۴۴/۸۷۱	۱۲۳۰	۴۴۹/۵۴۹		
جمع	۷۰۰۲۳۹/۰۶۶	۱۲۳۲			

آماره تفاوت وجود دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. برای تعیین دقیق تفاوت بین متغیرها آزمون تعقیبی شفه انجام شده که نتایج آن در جدول شماره ۵ آورده شده است. بنابراین فرضیه پژوهش پذیرفته شده و فرض صفر رد می‌شود.

همانطور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار F محاسبه شده در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار است (به دلیل اینکه سطح معنی داری یا SIG کمتر از ۰/۰۵ یا مقدار آلفا است) بنابراین بین سه میانگین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی از لحاظ

**جدول ۰۵.** آزمون تعقیبی شفه برای تعیین تفاوت بین مؤلفه‌ها

متغیر یک	متغیر دو	تفاوت میانگین‌ها	خطای استاندارد	سطح معنی داری	نتیجه
حداقل انتظار	حداکثر انتظار	-۰۵۶/۲۲*	۱/۴۷۹	۰/۰۰۰	تفاوت معنی دار است
	سطح خدمت دریافتی	۲/۱۱۴	۱/۴۷۹	۰/۳۶۰	تفاوت معنی دار نیست
حداکثر انتظار	حداقل انتظار	-۰۵۶/۲۲*	۱/۴۷۹	۰/۰۰۰	تفاوت معنی دار است
	سطح خدمت دریافتی	۲۴/۱۷۰*	۱/۴۷۹	۰/۰۰۰	تفاوت معنی دار است
سطح خدمت دریافتی	حداقل انتظار	-۲/۱۱۴	۱/۴۷۹	۰/۳۶۰	تفاوت معنی دار نیست
	حداکثر انتظار	-۲۴/۱۷۰*	۱/۴۷۹	۰/۰۰۰	تفاوت معنی دار است

در جدول شماره ۵ آزمون تعقیبی شفه انجام شده است. نتایج آزمون نشان می‌دهد که بین حداقل و حداکثر انتظارات تفاوت معنی داری وجود دارد. اما آزمون برای میانگین حداقل انتظارات و میانگین سطح خدمات دریافتی معنی دار نیست یعنی میزان حداقل انتظارات و سطح

خدمات دریافتی با هم برابر است. میانگین حداکثر انتظارات با حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی معنی دار است و نشان می‌دهد شکاف بین خدمات دریافتی و حداقل انتظارات به طور معنی داری زیاد بوده و خدمات ارائه شده با انتظارات کاربران تفاوت قابل توجه دارد.

### فرضیه دوم

**جدول ۰۶.** آزمون T گروه‌های هم‌تا (زوجی) برای تعیین تفاوت بین انتظارات و سطح خدمات دریافتی در بعد تأثیرگذاری خدمات

سطح مؤلفه	میانگین	تعداد	انحراف استاندارد	مقدار T	درجه آزادی	سطح معنی داری یا SIG	نتیجه
حداقل انتظارات	۳۵/۸۱	۴۱۱	۹/۳۹	-۶/۱۰۷	۴۱۰	۰/۰۰۰	حداقل انتظارات به طور معنی داری کمتر از سطح خدمات دریافتی است.
سطح خدمت دریافتی	۳۸/۳۷	۴۱۱	۶/۷۵				
حداکثر انتظارات	۴۲/۲۱	۴۱۱	۵/۸۸	۱۵/۰۳۱	۴۱۰	۰/۰۰۰	حداکثر انتظارات به طور معنی داری کمتر از سطح خدمات دریافتی است.
سطح خدمات دریافتی	۳۸/۳۷	۴۱۱	۶/۷۵				

دریافتی نیز معنی‌دار است (مقدار  $T=0.3/15$ ) و نشان می‌دهد که انتظارات کاربران به طور معنی‌داری بیشتر از سطح خدمات ارائه شده در بعد تأثیرگذاری خدمات است. بنابراین فرضیه پژوهش پذیرفته شده و فرض صفر رد می‌شود.

با توجه به نتایج جدول شماره ۶ مشاهده می‌شود که آزمون  $T$  برای مقایسه میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار و مقدار  $T$  منفی است ( $-6/107$ ) و نشان می‌دهد که سطح خدمات ارائه شده به طور معنی‌داری بیشتر از حداقل کاربران در بعد تأثیرگذاری خدمات است. آزمون برای حداکثر انتظارات و سطح خدمات

#### فرضیه سوم

**جدول ۷.** آزمون  $T$  گروه‌های همتا (زوجی) برای تعیین تفاوت بین انتظارات و سطح خدمات دریافتی در بعد مؤلفه دسترسی به اطلاعات

نتیجه	سطح معناداری یا SIG	درجه آزادی	مقدار T	انحراف استاندارد	تعداد	میانگین	سطح مؤلفه
حداقل انتظارات به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات دریافتی است.	0/000	410	10/816	14/02	411	39/02	حداقل انتظارات
				7/97	411	32/76	سطح خدمت دریافتی
حداکثر انتظارات به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات دریافتی است.	0/000	410	34/461	11/03	411	50/38	حداکثر انتظارات
				7/97	411	32/76	سطح خدمات دریافتی

سطح خدمات دریافتی نیز معنادار است (مقدار  $T=34/46$ ) و نشان می‌دهد که انتظارات کاربران به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات ارائه شده در بعد دسترسی به اطلاعات است. بنابراین فرضیه پژوهش پذیرفته شده و فرض صفر رد می‌شود.

با توجه به نتایج جدول شماره ۷ مشاهده می‌شود که آزمون  $T$  برای مقایسه میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار و مقدار  $T$  مثبت است ( $10/81$ ) و نشان می‌دهد که سطح خدمات ارائه شده به طور معناداری کمتر از حداقل انتظارات کاربران در بعد دسترسی به اطلاعات است. آزمون برای حداکثر انتظارات و

#### فرضیه چهارم

**جدول ۸.** آزمون  $T$  گروه‌های همتا (زوجی) برای تعیین تفاوت بین انتظارات و سطح خدمات دریافتی در بعد مؤلفه کنترل شخص (کنترل اطلاعات)<sup>۱</sup>

نتیجه	سطح معناداری یا SIG	درجه آزادی	مقدار T	انحراف استاندارد	تعداد	میانگین	سطح مؤلفه
حداقل انتظارات به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات دریافتی است.	0/000	410	10/57	5/3	411	12/98	حداقل انتظارات
				3/16	411	10/59	سطح خدمت دریافتی
حداکثر انتظارات به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات دریافتی است.	0/000	410	32/89	4/46	411	16/76	حداکثر انتظارات
				3/16	411	10/59	سطح خدمات دریافتی

۱. مدل لایب کوال استفاده شده در این تحقیق مربوط به سال ۲۰۰۱ می‌باشد که ۴ مؤلفه کیفیت را به عنوان تأثیرگذاری خدمات، دسترسی به اطلاعات، کنترل شخص و کتابخانه به عنوان یک مکان تعریف کرده است. از سال ۲۰۰۴ به بعد مؤلفه‌های دسترسی به اطلاعات و کنترل شخص تحت عنوان کنترل اطلاعات در هم ادغام شده است.

حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی نیز معنادار است (مقدار  $T/۳۲/۸۹$ ) و نشان می‌دهد که انتظارات کاربران به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات ارائه شده در بعد کنترل شخص (کنترل اطلاعات) است. بنابراین فرضیه پژوهش پذیرفته شده و فرض صفر رد می‌شود.

با توجه به نتایج جدول شماره ۸ مشاهده می‌شود که آزمون  $T$  برای مقایسه میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی معنادار و مقدار  $T$  مثبت است ( $۱۰/۵۷$ ) و نشان می‌دهد که سطح خدمات ارائه شده به طور معناداری کمتر از حداقل انتظارات کاربران در بعد کنترل شخص (کنترل اطلاعات) است. آزمون برای

### فرضیه پنجم

**جدول ۹.** آزمون  $T$  گروه‌های همنا (زوجی) برای تعیین تفاوت بین انتظارات و سطح خدمات دریافتی در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان

نتیجه	سطح معناداری یا SIG	درجه آزادی	مقدار T	انحراف استاندارد	تعداد	میانگین	سطح مؤلفه
حداقل انتظارات به طور معناداری کمتر از سطح خدمات دریافتی است.	۰/۰۰۰	۴۱۰	-۵/۰۵۶	۶/۶۱	۴۱۱	۱۹/۲۶	حداقل انتظارات
حداکثر انتظارات به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات دریافتی است.	۰/۰۰۰	۴۱۰	۱۲/۴۶۶	۵/۱۲	۴۱۱	۲۰/۸۴	سطح خدمت دریافتی
حداکثر انتظارات به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات دریافتی است.	۰/۰۰۰	۴۱۰	۱۲/۴۶۶	۴/۵۷	۴۱۱	۲۳/۵۵	حداکثر انتظارات
حداکثر انتظارات به طور معناداری بیشتر از سطح خدمات دریافتی است.	۰/۰۰۰	۴۱۰	۱۲/۴۶۶	۵/۱۲	۴۱۱	۲۰/۸۴	سطح خدمات دریافتی

تمامی گزینه‌ها مثبت است البته میزان حد برتری در تمامی گزینه‌ها زیاد نیست و بیشترین شکاف مربوط به گزینه وجود کارمندانی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند بوده است. این تحقیق با تحقیق کاظم پور (۱۳۸۵) نیز مشابه است.

*مؤلفه دسترسی به اطلاعات:* حد برتری (رضایت) برای مواد ۸ تا ۱۳ که مربوط به دسترسی به اطلاعات است، منفی است و نشان می‌دهد که مشتریان از دسترسی به اطلاعات ناراضی هستند. در دسترسی به اطلاعات میزان ناراضی‌تی از خدمات خیلی زیاد است به طوری که حد برتری (رضایت) در گزینه‌های وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز، وجود منابع اطلاعات الکترونیکی مورد نیاز و وجود مواد سمعی و بصری از قبیل DVD, CD شکاف بین حداقل دریافتی و سطح خدمات دریافتی خیلی زیاد است. در حد کفایت هم کمترین شکاف مربوط به گزینه وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی لازم، وجود منابع چاپی لازم و امکان دسترسی آسان به اطلاعات و بیشترین شکاف مربوط به گزینه‌های وجود وب سایتی در کتابخانه برای یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز، وجود منابع اطلاعات الکترونیکی مورد نیاز و وجود مواد سمعی و بصری از قبیل CD و DVD بوده است. این تحقیق با تحقیقات امپی<sup>۱</sup> و

با توجه به نتایج جدول شماره ۹ مشاهده می‌شود که آزمون  $T$  برای مقایسه میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار و مقدار  $T$  منفی است ( $-۵/۰۵۶$ ) و نشان می‌دهد که سطح خدمات ارائه شده به طور معنی‌داری بیشتر از حداقل کاربران در بعد کتابخانه به عنوان مکان خدمات است. آزمون برای حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی نیز معنی‌دار است (مقدار  $T/۱۲/۴۶$ ) و نشان می‌دهد که انتظارات کاربران به طور معنی‌داری بیشتر از سطح خدمات ارائه شده در بعد کتابخانه به عنوان مکان است. بنابراین فرضیه پژوهش پذیرفته شده و فرض صفر رد می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

*مؤلفه تأثیرگذاری خدمات:* حد برتری (رضایت) برای مواد یک تا ۷ که مربوط به تأثیر خدمات است، منفی است و نشان می‌دهد که مشتریان از تأثیرگذاری خدمات ناراضی هستند. البته میزان ناراضی‌تی خیلی زیاد نیست چرا که حد برتری در تمامی موارد کمتر از یک محاسبه شده است. بیشترین شکاف مربوط به گزینه وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند، وجود کارمندانی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند و وجود کارمندانی که برای پاسخگویی به پرسشهای کاربران از دانش کافی برخوردارند بوده است. حد کفایت برای

- توسعه بخش دیداری و شنیداری در تمامی کتابخانه‌ها.
- تامین تجهیزات مدرن و استاندارد برای استفاده اعضا از کتابخانه‌ها.
- انجام نیازسنجی و همچنین تامین منابع مورد نیاز اعضا و مراجعین کتابخانه‌ها.
- افزایش توانمندی مهارت‌های ارتباطی کارکنان با کاربران کتابخانه از طریق کارگاه‌های آموزشی.
- اختصاص مکانی جهت فعالیت‌ها و یادگیری‌های گروهی در کتابخانه‌ها.

### منابع

- حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۳). "تعامل حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی با فرایند جهانی شدن". کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۷ (۲): ۴۹-۷۹.
- فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۱). *از اطلاعات به دانش: رویکردی نو به کارکرد کتابخانه در عصر فناوریهای نوین*، همایش انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی، ایران، تهران، انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- کولن، رونا (۱۳۸۴). *سنجش عملکرد: رئوس کلی و زمینه‌ها*، (ترجمه علی مزینانی) چاپ شده در *گزیده مقالات ایفلا ۲۰۰۳* (برلین ۹-۱۹ اوت ۲۰۰۳). تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- میرغفوری، حبیب‌الله (۱۳۸۵). لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، *فصلنامه کتاب ۱۸* (۲): ۱۶۱-۱۶۸.
- معظم، احمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال. *پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تنکابن.*
- هاشمیان، محمدرضا؛ آل مختار، محمدجواد؛ حسن‌زاده، اکبر (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب کوال، *ماهنامه مدیریت اطلاعات سلامت*. ۱۳۹۱، ۳: ۴۴۰-۴۴۴.
- مردانی، امیرحسین؛ شریف مقدم، هادی (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال، *مدیریت سلامت*، ۱۳۹۱، ۱۵: ۴۷-۵۸.
- مردیان تمجید، مهدی؛ غفاری، سعید؛ زارعی، عاطفه (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از طریق مدل تحلیل شکاف، *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*. ۱۳۹۲، ۲: ۱-۱۶.
- کاظم پور، زهرا (۱۳۸۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه*

مرفی<sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، آدام (۲۰۰۴) و اشرفی ریزی (۱۳۸۷) نیز مشابه است.

*مؤلفه کنترل شخص (کنترل اطلاعات):* در مؤلفه کنترل شخص (کنترل اطلاعات) شکاف بین گزینه ۱۶ در سطح خدمت و حداقل خدمت قابل توجه است. حد برتری (رضایت) در تمامی سه گزینه شکاف بین حداقل و حداکثر انتظار را نشان می‌دهد و با توجه به این حد برتری در سه گزینه منفی است نشان می‌دهد که کاربران از مؤلفه کنترل شخص (کنترل اطلاعات) رضایت نداشته‌اند. حد برتری (رضایت) برای گزینه دسترسی به منابع online برای رفع نیازهای اطلاعاتی بیشتر از دو گزینه دیگر است. در حد کفایت نیز گزینه دسترسی به منابع online برای رفع نیازهای اطلاعاتی شکاف قابل توجهی نشان می‌دهد. این تحقیق با تحقیقات دول<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، هیچینگهام<sup>۳</sup> و کنی<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) و همچنین میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) مشابه است.

*مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان:* نتایج نشان می‌دهد که حد برتری (رضایت) برای تمامی گزینه‌ها منفی بوده است. این موضوع نشان می‌دهد که کاربران از این مؤلفه ناراضی بوده‌اند یعنی بین حداکثر انتظارات و سطح خدمت شکاف وجود داشته است. بیشترین ناراضی مربوط به گزینه وجود فضای اجتماعی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی با شکاف منفی ۰/۸ و سپس گزینه وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی با شکاف منفی ۰/۷ بوده است. در حد کفایت بیشترین شکاف مربوط به گزینه وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی و سپس گزینه وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری می‌باشد بوده است. این تحقیق با تحقیق دول (۲۰۰۲) مشابه است.

### پیشنهاد‌های پژوهش

- بازنگری در ایجاد فضای مناسب برای استفاده مراجعین و اعضا کتابخانه‌ها.
- توجه بیشتر به غنی نمودن منابع الکترونیکی و اشتراک آنها.
- فراهم آوری امکان دسترسی اعضا به اینترنت به منظور استفاده از منابع الکترونیکی.

1. Murphy  
2. Dole  
3. Hitchingham  
4. Kenny



کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لایب کوآل، مجله کتابداری، ۴۲، ش. ۴۸

مرکزی دانشگاه‌های فنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل لیب کوآل. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تهران. اشرفی‌ریزی، حسن (۱۳۸۷) ارزیابی کیفیت خدمات در

Adam, Tom (2004). University of western Ontario, share fair: ALA Annual conference summer 2005. Retrieved January, 14, 2011 from, www.libqual.org

Godwin, Peter (2005). London South Band University, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved January, 14, 2011 from, www.libqual.org. Moon, A. (2007). "Libual +TM at Rhodes Universitylibrary". *Performance Measurement and Metrics*. 8 (2): 72-87.

Empey, Heater and Murphy, Joann (2003). University of northern British Columbia Geoffrey

R, Weller library: Analysis of Participation in the libqual survey 2003. Retrieved January, 14, 2011 from, http:// library.unbc.ca/libqual.nahusis.htm

Hitchingam, Eileen E.; Kenney, Donald (2002). Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL+TM for the University Libraries at Virginia Tech. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2): 48-58.

Dole, Wanda (2002). LibQual+ (TM) and the small Academic Library. *Performance Measurement and Metric*, 3 (2): 85-95.

