

بررسی وضعیت خدمات ارائه شده در کتابخانه و مرکز اسناد آستان مقدس احمدی و محمدی شاهچراغ^(ع) بر مبنای مدل تحلیل شکاف لیب کوال

نجمه نیر*

سعیده ابراهیمی**

دریافت: ۹۲/۱۲/۲۷

پذیرش: ۹۳/۰۹/۲۰

چکیده

هدف: در قرن حاضر ارائه خدمات با کیفیت مطلوب یکی از چالش‌های مهم در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به ویژه کتابخانه‌های عمومی، به لحاظ ماهیت وجودی و کارکردهای خود از این امر مستثنی نیستند. پژوهش حاضر نیز با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی آستان مقدس احمدی و محمدی(ع) با استفاده از ابزار لیب کوال انجام شده است. روش‌شناسی: روش پژوهش از نوع پیمایشی و داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد لیب کوال جمع‌آوری شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کاربران فعال کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی(ع) در سال ۱۳۹۲ تشکیل داده است، که شامل ۱۸۸۷ نفر بوده‌اند. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (درصدی) و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۱۹ نفر بود، که پس از توزیع پرسشنامه -ها توسط محقق ۲۶۲ عدد (۸۲ درصد) بازگردانده شد. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۲) نشان داد که پرسش‌نامه از پایایی لازم برخوردار است. داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی شامل، آزمون‌های تی زوجی، آزمون t مستقل و تحلیل واریانس یکطرفه محاسبه گردیده است.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های پژوهش، شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه در هر یک از ابعاد لیب کوال (تأثیر خدمات ارائه شده، کنترل اطلاعات، مکان (کتابخانه به عنوان یک محل)) منفی است، نتیجه‌گیری: کتابخانه قادر به برآوردن حداقل و حد مطلوب خدمات مورد انتظار کاربران در هیچ یک از این ابعاد لیب کوال نبوده است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی کیفی، خدمات کتابخانه، لیب کوال، کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی(ع).

* کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شیراز؛ najmenayer@yahoo.com (نویسنده مسئول)

** استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شیراز؛ Sebrahimi.shirazu@gmail.com

مقدمه

در قرن حاضر ارائه خدمات با کیفیت مطلوب یکی از چالش‌های مهم در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به ویژه کتابخانه‌های عمومی، به لحاظ ماهیت وجودی و کارکردهای خود از این امر مستثنی نیستند.

از این‌رو، امروزه فشارهای فزاینده‌ای بر روی کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا ارزیابی عملکرد خود را بیشتر براساس معیارهای نتیجه‌منا قرار دهند تا استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها. به عبارت دیگر، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات کیفی به مشتریان است و این معیار کارآیی و اثر بخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد (مردانی و شریف مقدم، ۱۳۹۱). از طرفی، با توجه به عدم کارایی روش‌های سنتی و متداول سنجش رضایت کاربران از کتابخانه‌ها و همچنین دشواری‌های سنجش کیفیت خدمات، مدیران کتابخانه‌ها در ایران از نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های خود آگاهی ندارند و تصمیم‌گیری‌های آنان در این امر به سرانجام درست نمی‌انجامد (تفرشی و مولوی، ۱۳۹۱). لذا، مدیران کتابخانه باید با رویکردی جدید به ارزیابی کیفیت خدمات پردازند. رویکردی که در آن کاربران کتابخانه اهمیت بسیار دارند (اشرفی ریزی، کاظم‌پور و شعبانی، ۱۳۸۷).

در این راستا استفاده از ابزارها و مدل‌های «کاربر-مدار» به منظور آگاهی از سطح انتظارات مراجعه‌کنندگان بسیار مؤثر است و مدل لیب کوال نیز به لحاظ دقت و جامعیت، معیار استاندارد برای کیفیت کتابخانه به‌شمار می‌آید که به شیوه‌ای مستدل و منطقی نشان دهنده ارائه خدمات از سوی کتابخانه می‌باشد. از مزایای مدل لیب کوال این است که فرصتی برای کاربران کتابخانه فراهم می‌کند تا بخش‌هایی از خدمات را که به اصلاح و بهبود نیاز دارد به متخصصان اطلاعات نشان دهد تا کتابخانه بتواند به بهترین شکل پاسخ‌گوی نیازهای آنها باشد و انتظارات را به نحو بهتر اداره کند (اشرفی ریزی و کاظم‌پور، ۱۳۸۶).

به لحاظ عملیاتی، این مدل دارای سه بعد است که

تعریف هر یک بدین شرح است:

۱. تأثیر خدمات^۱: منظور از این بعد، جنبه‌های مربوط به کیفیت خدمات نیروی انسانی کتابخانه است (کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از کارکنان).

۲. کنترل اطلاعات^۲: شامل امکانات و تسهیلات کتابخانه برای فراهم‌آوری و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات است که شامل مؤلفه‌هایی چون دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت و راهبری و تجهیزات مدرن است (کتابخانه به منزله مجموعه‌ای از منابع).

۳. کتابخانه به مثابه یک مکان^۳: جنبه‌های مربوط به کیفیت فضا و مکان کتابخانه را شامل می‌شود (کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه).

لایب کوال در سه سطح حداقل، حداکثر (مطلوب) و سطح دریافتی (موجود)، میزان انطباق کیفیت خدمات ارائه شده با انتظارات کاربران را می‌سنجد (هوست و کاپریلیدو^۴، ۱۳۸۹). نشاط و دهقانی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "میزان همخوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی" به این نتیجه رسیده‌اند که، از دیدگاه مراجعان، کارکنان و منابع کتابخانه تا حدودی توانسته‌اند در برخی موارد حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند، به استنباط کارکنان، مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی بیشتری برای پاسخ به سوالات آنان را داشته باشند و منابع موجود تا حدودی توانسته است حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازد. به استنباط کارکنان، مراجعان کتابخانه به عنوان فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری گروهی انتظار کمتری دارند. این در حالی است که مراجعان وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی را یک ضرورت دانسته‌اند.

در پژوهش تفرشی و مولوی (۱۳۹۱) تحت عنوان "مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه" یافته‌ها حاکی از آن هستند که در زمینه ابعاد سه‌گانه پرسشنامه لایب کوال مورد استفاده در کتابخانه‌های

1. Affect of Service
2. Information Control
3. Library as a Place
4. Hoseth & Kyriallidou

سال در بعد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات نمرات بالاتری نسبت به دانشجویان سنین پایین تر داشتند.

رحمان شفیق^۳ (۱۳۹۲) در پژوهش خود تحت عنوان "سنجش کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پاکستان" به این نتیجه رسید که کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداقل و حد مطلوب خدمات کیفیت را برای کاربران برآورده سازند. به بیان دیگر شکاف کفایت و برتری در تمام ابعاد لیب کوال منفی است، که این شکاف در بعد کنترل اطلاعات عمیق تر می‌باشد.

مرور تحقیقات بیانگر آن است که سنجش کیفیت کتابخانه‌ها بر مبنای مدل لیب کوال وضعیت متفاوتی را نشان می‌دهد، به گونه‌ای که برخی از مراکز توان برآوردن حداقل انتظارات کاربران را دارند، در حالی که برخی دیگر این حداقل انتظارات را نیز قادر به برآورده کردن نیستند. ولی آنچه که مسلم است آن است که کمتر کتابخانه‌ای توانسته است به حد مطلوب خدمات مورد انتظار کاربران دسترسی یابد. از اینرو با توجه به مرکزیت فرهنگی مذهبی آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) در سطح شهر، استان، کشور و نقش کتابخانه آن جهت ارائه خدمات اطلاعاتی به طیف‌های مختلف اجتماع و از آنجایی که تا کنون نیز پژوهشی در راستای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه صورت نگرفته است، لذا پژوهش حاضر می‌تواند به دست‌اندرکاران کتابخانه مذکور برای بهبود کیفیت خدمات آن، یاری رساند.

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) با استفاده از ابزار لیب کوال است. علاوه بر این، اهداف فرعی زیر نیز منظور شده است:

- الف). سنجش معنی‌داری تفاوت بین انتظارات مطلوب کاربران و خدمات ارائه شده
- ب). شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لیب کوال

مورد مطالعه، از دیدگاه هر دو گروه کاربران و متخصصان اطلاعات، بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به دیگر ابعاد از اهمیت بیشتری برخوردار بوده است. هم‌چنین از دیدگاه متخصصان زن مورد مطالعه، کاربران بیش از حد از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی انتظار دارند و ما بین دیدگاه متخصصان اطلاعات و کاربران مورد مطالعه در زمینه میزان کیفیت خدمات‌های عمومی در وضع موجود تفاوت معناداری وجود داشته است. همین طور متخصصان اطلاعات به صورت معناداری بیشتر از کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود رضایت داشته‌اند.

براساس نتایج پژوهش احمد معظم و دیگران (۱۳۹۱) با عنوان "ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لیب کوال" سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر می‌باشد، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. هم‌چنین این کتابخانه‌ها در بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف تر می‌باشند، بطوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات را نیز برآورده نساخته است.

یافته‌های پژوهش لادهری و مورالس^۱ (۱۳۸۷) تحت عنوان "سنجش کیفی خدمات در میان کاربران کتابخانه عمومی کانادا" نشان داد که، ابعاد تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات به طور معناداری بیانگر اثربخشی خدمات دریافتی می‌باشند. بر مبنای یافته‌ها ارتباط قوی بین خدمات دریافت شده و پیشنهادات کاربران وجود دارد. نتایج هم‌چنین نشان از کارایی لیب کوال در این مطالعه دارد و بیانگر آن است که این ابزار با بافت خدمات کتابخانه عمومی مرتبط است.

پازی^۲ (۱۳۸۸) در پژوهش خود با عنوان "بررسی سطح رضایت، درک و انتظارات دانشجویان از خدمات کتابخانه در کالج ایالتی والترز" به این نتیجه رسید که بین نظرات دانشجویان دختر و پسر تفاوت معنی‌داری در بعد تأثیر خدمات وجود داشت. هم‌چنین یافته‌ها نشان داد که دانشجویان سنین بالای ۲۲

پرسش‌های اساسی

آماري علوم اجتماعي (نسخه ۱۸) مورد تجزيه و تحليل قرار خواهند گرفت. براي پاسخگويي به سؤالات از آزمون‌هاي تي زوجي، آزمون t مستقل و تحليل واريانس يکطرفه استفاده شده است.

جدول ۱. توزيع فراواني و درصد فراواني نمونه آماری بر حسب ميزان

تحصيلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد
زیر دیپلم	۲۹	۱۱/۱٪
دیپلم و فوق دیپلم	۱۱۶	۴۴/۳٪
کارشناسی	۱۰۵	۴۰/۱٪
کارشناسی ارشد	۱۰	۳/۸٪
دکتری	۲	۰/۷٪
مجموع	۲۶۲	۱۰۰٪

یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل آمار توصیفی در خصوص اطلاعات زمینه‌ای پاسخگویان، نشان داد که ۱۴۶ نفر (۵۶ درصد) از پاسخگویان را مردان و ۱۱۶ نفر (۴۴ درصد) باقی مانده را زنان تشکیل دادند. ۱۱۶ نفر (۴۴/۳ درصد) از پاسخگویان دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم و ۱۰۵ نفر (۴۰/۱ درصد) دارای مدرک لیسانس بودند. همچنین ۱۱۳ نفر (۴۳ درصد) از پاسخگویان را سنین ۱۸-۲۲ تشکیل می‌دادند.

برای پاسخگویی به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه عمومی آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) از میانگین و انحراف معیار استفاده گردیده است، که نتایج آن در جدول ۲، ارائه می‌گردد.

نتایج پژوهش نشان داد که میانگین حداقل خدمات مورد انتظار کاربران در بعد تأثیر خدمات، بیش از دو بعد دیگر است (۶/۳۶). از نظر مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار نیز، کاربران از بعد تأثیر خدمات بیشترین انتظار را دارند (۷/۷۵).

سایر یافته‌های مندرج در جدول ۲ حاکی از این است که، شکاف کفایت خدمات کتابخانه در هر سه بعد منفی است، به این معنی که کتابخانه قادر به برآوردن حداقل سطح مورد انتظار کاربران در هیچ یک از این ابعاد نبوده است. شکاف کفایت در بعد کنترل اطلاعات (۰/۰۹۸-) بود که در مقایسه با

۱. بر مبنای ابزار لیب کوال، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه عمومی آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) چگونه است؟

۲. آیا تفاوت معناداری بین وضع موجود و حد مطلوب خدمات در ابعاد لیب کوال (تأثیر خدمات ارائه شده، کنترل اطلاعات ارائه شده، مکان (کتابخانه به عنوان یک محل)) در کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) وجود دارد؟

۳. آیا فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) بر حسب (جنسیت، سن و مدرک تحصیلی) معنی‌دار می‌باشد؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع پیمایشی و داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد لیب‌کوال جمع‌آوری شده است. پرسش‌نامه دارای ۲۲ سؤال بود و پاسخ دهندگان نظرات خود را به هر یک از سؤالات در سه سطح حداقل انتظارات، حداکثر انتظارات و سطح دریافتی در مقیاسی از ۱ تا ۹ درجه بندی کردند. عدد ۱ نشان دهنده کمترین رضایت و عدد ۹ نشان دهنده بالاترین میزان رضایت است. از آنجایی که پرسش‌نامه مذکور در پژوهش‌های مشابه در داخل و خارج کشور استفاده گردیده و نیز مورد تأیید برخی از متخصصان و اساتید قرار گرفته است، بنابراین از روایی لازم برخوردار می‌باشد. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۲) نشان داد که پرسش‌نامه از پایایی لازم برخوردار است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کاربران فعال کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) در سال ۱۳۹۲ تشکیل می‌داد، که شامل ۱۸۸۷ نفر می‌باشند.

با توجه به اینکه جامعه پژوهش مشتمل بر افراد با تحصیلات متفاوت از دیپلم تا دکتری بوده است. لذا، برای افزایش امکان ورود تمام افراد از تمام گروه‌ها به نمونه مورد بررسی از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (درصدی) استفاده شد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۱۹ نفر بود، که پس از توزیع پرسشنامه‌ها توسط محقق ۲۶۲ عدد (۸۲ درصد) بازگردانده شد (جدول ۱). داده‌ها پس از ورود به نرم‌افزار

ابعاد دیگر، شکاف کمتری را نشان می‌دهد. شکاف کفایت در بعد کتابخانه به عنوان یک محل، (۰/۳۲-) می‌باشد که بیشترین شکاف در بین ابعاد لیب کوال بود. این شکاف در بعد تأثیر خدمات (۰/۱۴-) را نشان می‌دهد. از نظر شکاف برتری خدمات نیز، کتابخانه در هیچ یک از ابعاد نتوانسته است به

سطح مورد انتظار کاربران برسد و در مورد همه ابعاد لایب کوال شکاف برتری خدمات منفی است. بیشترین شکاف در بعد کنترل اطلاعات مشاهده می‌شود (۱/۶۷-) و ابعاد کتابخانه به عنوان یک محل (۱/۶۳-) و تأثیر خدمات (۱/۵۳-) از نظر عدم رضایت در مراتب بعدی قرار دارند.

جدول ۲. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه، شکاف کفایت و برتری بر حسب هر یک از مؤلفه‌های لیب کوال در کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی (ع)

ابعاد لیب کوال	حداقل خدمات		سطح مطلوب		خدمات دریافتی		شکاف کفایت		شکاف برتری	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
تأثیر خدمات	۶/۳۶	۰/۳۲۹	۷/۷۵	۰/۳۱۲	۶/۲۲	۰/۴۶۵	-۰/۱۴	۰/۳۱۹	-۱/۵۳	۰/۳۷۸
کنترل اطلاعات	۶/۰۳	۰/۱۱۱	۷/۶۱	۰/۱۶۰	۵/۹۴	۰/۴۴۱	-۰/۰۹۸	۰/۴۳۶	-۱/۶۷	۰/۳۴۰
کتابخانه به عنوان یک محل	۶/۲۲	۰/۲۶۸	۷/۵۳	۰/۲۳۶	۵/۸۹	۰/۶۸۶	-۰/۳۲	۰/۴۹۴	-۱/۶۳	۰/۵۷۲

برای پاسخ‌گویی به بررسی معنی‌داری تفاوت بین وضع موجود و وضع مطلوب بر اساس ابعاد لیب کوال (تأثیر خدمات ارائه شده، کنترل اطلاعات ارائه شده، مکان کتابخانه به عنوان

یک محل)) در کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی (ع) از آزمون تی زوجی، استفاده گردیده است، که نتایج آن در جدول ۳ ارائه می‌گردد.

جدول ۳. مقایسه میزان خدمات دریافتی و حداکثر میزان انتظار کاربران کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(۲) از ابعاد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و مکان

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	همبستگی	t	df	sig
میزان خدمات دریافتی - حداکثر میزان انتظار کاربران از بعد تأثیر خدمات	-۱/۳۸	۱۳/۹۷	۰/۲۸۲	-۱۰/۴۷	۱۱۱	۰/۰۰۰
میزان خدمات دریافتی - حداکثر میزان انتظار کاربران از بعد کنترل اطلاعات	-۱/۳۴	۱۶/۱۹	-۰/۰۲۰	-۸/۷۵	۱۱۱	۰/۰۰۰
میزان خدمات دریافتی - حداکثر میزان انتظار کاربران از بعد مکان (کتابخانه به عنوان یک محل)	-۸/۱۴	۱۱/۰۸۱	-۰/۰۰۹	-۷/۷۷	۱۱۱	۰/۰۰۰

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در هر سه بعد تأثیر خدمات ارائه شده، کنترل اطلاعات و مکان (کتابخانه به عنوان یک محل)، تفاوت معناداری بین خدمات دریافتی کاربران و خدمات مطلوب مورد نظر آنها در کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(۲) وجود دارد. به بیان دیگر سطح

خدمات ارائه شده در هر سه بعد از سطح خدمات مطلوب مورد نظر کاربران پایین تر است. جهت بررسی میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(۲) بر حسب جنسیت از آزمون تی مستقل، استفاده گردیده است. چون مقدار sig در شکاف کفایت و

بررسی وضعیت خدمات ارائه شده در کتابخانه و مرکز اسناد آستان مقدس احمدی و محمدی شاهچراغ بر مبنای مدل...

مهارت‌های ارتباطی در تقسیم وظایف بین متخصصان اطلاعات و بی‌توجهی به آموزش کاربران برای بهره‌گیری از خدمات کتابخانه و نحوه جستجو و دسترسی به اطلاعات اشاره نمود.

کاربران کتابخانه آگاهی و مهارت کافی را در مورد نحوه جستجو و بازیابی اطلاعات مورد نیاز خود ندارند. نبود دوره‌های آموزشی برای کاربران تازه وارد و عدم ارائه خدمات امانت منابع الکترونیکی مورد نیاز کاربران نیز از دیگر عوامل نقص مؤلفه کنترل اطلاعات می‌توان شمرد. فقدان فضای عمومی مجزا برای مطالعات گروهی و فعالیت‌های جمعی استفاده‌کنندگان و ممنوعیت افراد برای صرف غذا و نبود تمهیدات لازم برای این مسئله در کتابخانه از جمله عوامل نارضایتی مؤلفه مکان می‌توان دانست.

میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) در گروه‌های مختلف کاربران بر حسب (جنسیت، سن و مقطع تحصیلی) معنی‌دار نمی‌باشد که ناهمسو با نتایج پژوهش‌های احمد معظم و دیگران (۱۳۹۱) و محمد بیگی و حسن زاده (۱۳۸۸) می‌باشد.

بطور کلی بر اساس یافته‌های پژوهش، شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه در هر یک از ابعاد لیب کوال (تأثیر خدمات ارائه شده، کنترل اطلاعات، مکان (کتابخانه به عنوان یک محل)) منفی است. به بیان دیگر کتابخانه قادر به برآوردن حداقل و حد مطلوب خدمات مورد انتظار کاربران در هیچ یک از این ابعاد لیب کوال نبوده است. همچنین اختلاف معنی‌داری در بین گروه‌های مختلف کاربران بر حسب (جنسیت، سن و مقطع تحصیلی) به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده وجود ندارد.

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر راهکارهای زیر جهت بهبود عملکرد کیفی کتابخانه می‌توان ارائه نمود:

۱- برای کارکنان کتابخانه کلاس‌های مهارت‌های ارتباطی گذاشته شود. این مهارت‌ها به کارکنان کتابخانه کمک خواهد کرد تا بتوانند به نحو مؤثرتری با کاربران کتابخانه

شکاف برتری در سطح ابعاد لیب کوال از نظر جنسیت بزرگتر از ۰/۰۵ است، لذا فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) بر حسب جنسیت معنی‌دار نمی‌باشد.

همین‌طور جهت بررسی میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) بر حسب مدرک تحصیلی و سن از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده گردیده است. چون مقدار sig در شکاف کفایت و شکاف برتری در سطح ابعاد لیب کوال بر حسب مدرک تحصیلی و سن بزرگتر از ۰/۰۵ است، لذا فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) بر حسب مدرک تحصیلی و سن معنی‌دار نمی‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که، شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه در هر سه بعد (تأثیر خدمات ارائه شده، کنترل اطلاعات، مکان (کتابخانه به عنوان یک محل)) منفی است، به این معنی که کتابخانه قادر به برآوردن حداقل و حد مطلوب خدمات مورد انتظار کاربران در هیچ یک از این ابعاد لیب کوال نبوده است، که این نتیجه همسو با نتایج پژوهش‌های بحرینی زاده (۱۳۹۲)، شفیق (۱۳۹۲)، هاشمیان و دیگران (۱۳۹۱) و غیاثوند و دهکردیان (۱۳۹۱) می‌باشد.

همین‌طور تفاوت معناداری بین ابعاد (تأثیر خدمات ارائه شده، کنترل اطلاعات، مکان (کتابخانه به عنوان یک محل)) در کتابخانه آستان مقدس احمدی و محمدی^(ع) در وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه کاربران وجود دارد. به بیان دیگر کاربران در این مؤلفه‌ها از کتابخانه ناراضی هستند، که با نتایج پژوهش‌های، مقدسی و ولی‌زاده حقی (۱۳۹۲)، رحمان (۱۳۹۲) و صفیان بلداجی (۱۳۸۹) همسو می‌باشد.

با توجه به نتایج فوق می‌توان استنباط نمود که ارزیابی ضعیف مؤلفه اثر خدمت می‌تواند منشأهای گوناگونی داشته باشد که از علل آن می‌توان، عدم توجه به تخصص، علائق و

اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا و شعبانی، احمد (۱۳۸۷) ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لیب کوال، فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی. ۴۲، ۴۸، ۲۵-۵۰.

تفرشی، شکوه؛ مولوی، مینو (۱۳۹۱) مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه، فصلنامه دانش‌شناسی. ۵، ۱۶، ۱۹-۳۰.

صفیان بلداجی، رسول (۱۳۸۹) ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه شهید بهشتی تهران.

غیاثوند، احمد؛ دهکردیان، پریسا (۱۳۹۱) سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۱۵، ۵۷، ۲۸۵-۳۰۸.

محمد بیگی، فاطمه؛ حسن زاده، محمد (۱۳۸۸) ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. ۱۵، ۵۶، ۷-۳۰.

مردانی، امیرحسین؛ شریف مقدم، هادی (۱۳۹۱) ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران: با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال، مدیریت اطلاعات و سلامت. ۱۵، ۴۷، ۴۷-۵۸.

مقدسی، حمید؛ ولی زاده حقی، سعیده (۱۳۹۲) سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال، فصلنامه دانش‌شناسی. ۶، ۲۰، ۹۰-۱۰۵.

نشاط، نرگس؛ دهقانی، مژده (۱۳۹۲) تحلیل شکاف میان دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه ملی از خدمات ارائه شده، دریافت شده و مورد انتظار، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. ۲۴، ۱، ۱۸۸-۲۰۷.

هاشمیان، محمد رضا؛ آل مختار، محمد جواد و حسن زاده، اکبر (۱۳۹۱) ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف لیب کوال، مدیریت اطلاعات و سلامت. ۹، ۳، ۴۴۰-۴۴۳.

ارتباط برقرار کنند و بهتر به ارائه خدمات به آنها بپردازند.

۲- افزایش سواد اطلاعاتی کاربران و کتابداران از طریق برگزاری همایش‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی.

۳- اقدامات تشویقی کتابخانه در کنار برنامه‌های آموزشی لازم جهت ارتقای هرچه بیشتر سطح کیفی خدمات کتابداران از اقدامات ضروری مدیریتی محسوب گردد.

۴- کتابخانه راهنماهای مؤثری را به صورت چاپی یا الکترونیکی برای کاربران جهت بازایی اطلاعات مورد نیاز خود فراهم کرده و در این زمینه آموزش‌های لازم را ارائه نمایند.

۵- مسأله امانت بین کتابخانه‌ای جدی گرفته شود تا منابعی که کتابخانه در اختیار ندارد یا در تهیه آن ناتوان است بتوان از کتابخانه‌های دیگر تهیه نمود.

۶- منابع چاپی و الکترونیکی مناسب با نیازهای افراد فراهم شود. در این راستا باید از کاربران کتابخانه نظرسنجی شود و نیازهای آنها مشخص گردد، و بر اساس نیازها، منابع اطلاعات تهیه و در اختیار کاربران قرار گیرد.

۷- امکان استفاده از مواد سمعی و بصری و ارائه‌ی CD و DVDهای روزآمد و اطلاع‌رسانی درباره این منابع.

۸- فضای سالن مطالعه کتابخانه نسبت به کاربران مخصوصا در بازه زمانی امتحانات بسیار محدود است و مدیریت کتابخانه باید در این مورد تلاش کند تا فضای مطالعه افزایش یابد.

۹- ایجاد امکانات رفاهی نظیر سالن غذاخوری در فضای کتابخانه.

منابع

احمد معظم، سمانه؛ حسن زاده، محمد و شاپوری، سودابه (۱۳۹۱) ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لیب کوال، فصلنامه دانش‌شناسی. ۵، ۱۷، ۲۱-۱.

اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا (۱۳۸۶) مدل لایب کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. ۱۸، ۷۰، ۱۹۷-۲۱۴.

- Bahrainizadeh, Manijeh (2013). Identification of service quality dimensions and measuring service quality of university library from users' point of view in Persian Gulf University. *Advances in Environmental Biology*, 7 (8): 1654- 1662.
- Hoseth, Amy & Kyrillidou, Martha (2010). Libqual+® survey. Washington, D. C. Association of research libraries .
- Ladhari, R. & Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: A study among Canadian public library users. *Library Management*, 29 (4): 352-366.
- Posey, J. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College. *Dissertation Abstracts International*, 70.
- Rehman, Shafiq (2013). Service quality assessment in university libraries of Pakistan. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 37 (1): 59-80.