

# مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه

دکتر شکوه تفرشی<sup>۱</sup>  
مینو مولوی<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۱/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۵/۸

## چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی درجه یک شهر تهران پرداخته است.

**روش پژوهش:** ارزیابی عملکرد و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه لایب کوال می‌باشد. جامعه پژوهش شامل ۸۹ کتابدار و تعداد ۴۰۵۵۶ نفر از کاربران است که ۳۸۱ نفر از کاربران به صورت تصادفی بر اساس فرمول جولی انتخاب شدند. **یافته‌ها:** در پاسخ به پرسش‌های اساسی نشان داده شد که در هر سه بعد لایب کوال (تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات، مکان) از دیدگاه کاربران و کتابداران در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و هیچ‌کدام از ابعاد در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد. همچنین میزان کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی بالاتر از حد مطلوب است.

**نتیجه گیری:** در پاسخ به فرضیات پژوهش، یافته‌ها حاکی از آن هستند که در زمینه ابعاد سه گانه پرسشنامه لایب کوال مورد استفاده در کتابخانه‌های مورد مطالعه، از دیدگاه هر دو گروه کاربران و کتابداران، بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به دیگر ابعاد از اهمیت بیشتری برخوردار بوده است. همچنین از دیدگاه کتابداران زن مورد مطالعه کاربران بیش از حد، از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی انتظار دارند. مقایسه دیدگاه‌های کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی حاکی از آن بود که مابین دیدگاه کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود تفاوت معناداری وجود داشته و کتابداران به صورت معناداری بیشتر از کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود رضایت داشته‌اند.

**کلید واژه‌ها:** مدل لایب کوال؛ ارزیابی عملکرد؛ کیفیت خدمات؛ کاربران؛ کتابداران؛ کتابخانه‌های عمومی.

## مقدمه

از آنجایی که کیفیت مطلوب مقصود است بنابراین هر کتابخانه با توجه به مقاصد خود کیفیت را تعریف می‌کند. پس قبل از تبعیت از استاندارد خاصی برای بیان کیفیت لازم است هر کتابخانه از آرمان و اهداف خود تعریف روشنی ارائه دهد. بیان آرمان کتابخانه به طور رسمی نشان دهنده چارچوبی است که کتابخانه در قالب آن حرکت می‌کند. در تبیین آرمان، باید گروه‌های اصلی استفاده کننده از کتابخانه و نوع خدمات قابل ارائه به آنان مشخص گردد (حسن‌زاده، نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۷).

۱- استاد یار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال. shokoht@yahoo.com.

۲- کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی. minoo\_molavi@yahoo.com.

## بیان مساله

به طور کلی کتابخانه‌ها سازمان‌هایی خدماتی هستند که رسالت اصلی آن‌ها پیوند جامعه با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. در این میان بزرگ‌ترین چالش کتابخانه‌ها، به خصوص کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات با کیفیت به طیف گسترده‌ای از افراد جامعه است. در گذشته کیفیت کتابخانه مترادف با میزان موجودی آن بود. به معنای دیگر، اندازه‌گیری آنچه کتابخانه دارد کیفیت آن را تعیین می‌کرد. اما در عصر حاضر ارزیابی آنچه کتابخانه انجام می‌دهد از اهمیت بیشتری برخوردار شده است، زیرا کتابخانه تنها برای ارائه خدمات اطلاعاتی به وجود آمده است و موزه‌ای از آثار نیست (اشرفی‌ریزی، کاظم پور ۱۳۸۶).

کتابخانه‌های عمومی یکی از پایه‌های فرهنگی جوامع بوده و نقش موثری در ارتقا علم، فرهنگ و پر نمودن اوقات فراغت افراد جامعه خود دارند. همچنین با توجه به اینکه به طیف گسترده‌ای از افراد بدون در نظر گرفتن جنسیت، سن، مذهب و... را تحت پوشش دارند، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی اهمیت بیشتری می‌یابد (فیتز سیمونز، ۱۳۸۲).

در جهت تشخیص انتظارات کاربران کتابخانه‌ها از خدمات موجود و تعیین میزان رضایتمندی آن‌ها، کتابخانه‌ها به سنجش کیفیت خدمات خود نیازمندند. در عین حال، با توجه به کارایی نداشتن روش‌های سنتی و متداول سنجش رضایت کاربران از کتابخانه‌ها و دشواری‌های سنجش کیفیت خدمات، مدیران کتابخانه‌ها در ایران از نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های خود آگاهی دقیقی ندارند و تصمیم‌گیری‌های آن‌ها در این امر به سرانجام درستی نمی‌انجامد (باباغبی، فتاحی، ۱۳۸۶).

در این پژوهش سعی بر این است تا با استفاده از روش ارزیابی عملکرد کیفیت خدمات نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های مورد بررسی تعیین شده و به مدیران کتابخانه‌های عمومی جهت آگاهی در تصمیم‌گیری‌هایشان کمک شود. لذا جهت این مهم نظرات کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در زمینه کیفیت خدمات ارائه شده مورد بررسی قرار گرفته و فاصله بین خدمات ارائه شده و خدمات مورد نظر ارزیابی گردیده و شکاف موجود تحلیل می‌شود.

## سوال‌های پژوهش

- ۱) ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران چگونه است؟
- ۲) ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران چگونه است؟
- ۳) از دیدگاه کاربران میزان تأثیرگذاری بعد خدمات در کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب در چه حد است؟
- ۴) از دیدگاه کتابداران میزان تأثیرگذاری بعد خدمات در کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب در چه حد است؟
- ۵) از دیدگاه کاربران میزان تأثیرگذاری بعد کنترل اطلاعات در کتابخانه‌های مورد بررسی در وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب در چه حد است؟
- ۶) از دیدگاه کتابداران میزان تأثیرگذاری بعد کنترل اطلاعات در کتابخانه‌های مورد بررسی در وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب در چه حد است؟
- ۷) از دیدگاه کاربران میزان تأثیرگذاری بعد مکان در کتابخانه‌های مورد بررسی در وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب در چه حد است؟
- ۸) از دیدگاه کتابداران میزان تأثیرگذاری بعد مکان در کتابخانه‌های مورد بررسی در وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب در چه حد است؟
- ۹) از دیدگاه کتابداران میزان انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه در چه حد است؟

## فرضیه‌های پژوهش

بین دیدگاه کاربران با دیدگاه کتابداران در وضع موجود کتابخانه‌های مورد بررسی درباره کیفیت خدمات تفاوتی معنادار وجود دارد.

بین انتظارات کاربران و درک کتابداران از انتظارات آن‌ها از کیفیت خدمات، در کتابخانه‌های مورد بررسی تفاوتی معنادار وجود دارد.

بین دیدگاه زنان و مردان کتابدار در زمینه میزان انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه تفاوت معناداری وجود دارد.

بین دیدگاه کتابداران در ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه تفاوت معناداری وجود دارد.

بین دیدگاه کاربران در ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه تفاوت معناداری وجود دارد.

## روش و جامعه پژوهش

روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش ارزیابی عملکرد است. جامعه آماری شامل تمام کتابداران کتابخانه‌های عمومی (درجه ۱) شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در نیمسال اول سال ۱۳۸۹ است. تعداد کتابخانه‌ها ۲۱ عدد و تعداد کتابداران ۸۹ نفر می‌باشند و تعداد ۳۸۱ نفر از اعضای فعال این کتابخانه‌ها بر اساس فرمول ارائه شده توسط (جولی، ۱۹۸۳) محاسبه گردیده است. یعنی برای هر ۵۰۰۰ نفر با ۵٪ احتمال خطا ۳۸۱ نفر در نظر گرفته شده است که از این تعداد ۳۷۷ نفر پرسشنامه‌ها تکمیل نموده‌اند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است. از آنجاکه ارزیابی کیفیت خدمات در این پژوهش از طریق پرسشنامه استاندارد لایب‌کوال انجام می‌گیرد که در بسیاری از پژوهش‌های مشابه در داخل و خارج کشور مورد استفاده قرار گرفته است، بنابراین مورد تایید متخصصان بوده و دارای اعتبار است.

پیش از اجرای نهایی و به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌های پژوهش، پرسشنامه‌های مذکور بر روی ۱۰ کاربر و ۱۰ کتابدار مورد بررسی قرار گرفت تا آلفای کرونباخ آن محاسبه گردد. نتایج به دست آمده در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱- نتایج آلفای کرونباخ جهت تحلیل پایایی پرسشنامه‌های پژوهش

پرسشنامه‌ها	وضعیت موجود	وضعیت مورد انتظار	کیفیت خدمات	انتظارات کاربر از کیفیت خدمات
کتابداران	۰/۷	۰/۸	۰/۹۹	۰/۸۱
کاربران	۰/۷۶	۰/۷۶	۰/۷۴	

نوع مقیاس سنجش پاسخ‌ها از گزینه از بسیار کم، کم، زیاد و خیلی زیاد تشکیل شده است. نرم‌افزار آماری مورد استفاده spss نسخه ۱۰ بوده است.

در این پژوهش از آزمون t تک متغیره برای بررسی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی جهت کتابداران و کاربران، همچنین دیدگاه کتابداران در زمینه میزان انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استفاده شده است. به منظور بررسی دیدگاه کتابداران و کاربران در زمینه هر یک از ابعاد لایب‌کوال در وضع موجود و مطلوب نتایج آزمون ویل کاکسون به تفکیک ارائه و پس از آن جهت سنجش تفاوت ما بین دیدگاه کتابداران زن و مرد در زمینه میزان انتظار کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نتایج آزمون t امان ویتنی گزارش داده شده است.

## پیشینه‌ها

**باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷)** در مقاله‌ای با عنوان مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از لایب‌کوال پرداخته‌اند. هدف مقایسه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه با استفاده از ابزار لایب‌کوال است. نوع پژوهش کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها پیمایشی است. و به این نتیجه رسیده‌اند که بین انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود دارد، بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار

دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظراهمیت تأثیرگذاری هریک از ابعاد لایب‌کوال بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد، ولی بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی وجود ندارد.

**محمد بیگی و حسن زاده (۱۳۸۸)** در پژوهش خود با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب‌کوال پرداخته‌اند. روش پژوهش پیمایشی است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که 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 تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند، به طوری که منابع آن‌ها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته‌اند شناسایی کرده است که تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت وجود منابع و دسترس پذیر بودن آن‌ها، از عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است.

**امپی<sup>۱</sup>، مرفی<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)** از مدل لایب‌کوال در ارزیابی کتابخانه جفری ولر استفاده کردند. هدف استفاده از این مدل، بررسی پاسخ‌گویی یا عدم پاسخ‌گویی به انتظارات کاربران، تحلیل نظرات دانشجویان، اساتید و کارمندان دانشگاه در مورد کیفیت خدمات و کسب نتایجی برای استفاده در فرایند تصمیم‌گیری، بهبود خدمات، تخصیص منابع و طراحی فضای جدید کتابخانه بود. روش این پژوهش پیمایشی بود. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که دانشجویان کارشناسی نسبت به دانشجویان ارشد امتیاز بیشتری به تجهیزات کتابخانه دادند و دانشجویان ارشد و استادان امتیاز بالاتری برای منابع و میزان دسترسی به آن‌ها در نظر گرفتند. همچنین مشخص شد کتابخانه به میزان کافی منابع مناسب ندارد. این کمبود در زمینه کتاب‌ها، نشریات و همچنین منابع الکترونیکی به چشم می‌خورد و در این کتابخانه بعد دسترسی به اطلاعات نسبت به سایر ابعاد از کیفیت کمتری برخوردار بود.

**پرابست<sup>۳</sup> (۲۰۰۴)** به اجرای مدل لیب‌کوال در کتابخانه پن اسیتیت اقدام نمود. ابزار مورد استفاده پرسشنامه لیب‌کوال و روش پژوهش پیمایشی بود. نتایج نشان داد که رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد و در تمامی ابعاد انتظارات کاربران برآورده شده است. بالاترین سطح کیفیت در بعد کنترل اطلاعات بود، اما بخش تحویل منابع و خدمات از طریق وب سایت کتابخانه و میزان منابع چاپی و الکترونیکی نسبت به سایر قسمت‌ها اندکی ضعیف بود.

**کوک<sup>۴</sup> (۲۰۰۵)** در پروژه‌ای به اجرای ابزار لایب‌کوال در کتابخانه‌های دانشگاه تگزاس اقدام نمود. روش پژوهش در این تحقیق پیمایشی است. برای ارزیابی، داده‌های کیفی، همچنین داده‌های کمی جمع‌آوری شد. از داده‌های کمی مشخص شد که بعد "کتابخانه به عنوان یک مکان" از اهمیت بیشتری برخوردار است. اما کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات از کیفیت بهتری برخوردار است به گونه‌ای که حتی سطح خدمات دریافتی در این بعد، از حداکثر انتظارات کاربران بالاتر بود. داده‌های کیفی (پیشنهاد در پرسش باز پژوهش) نشان داد کاربران خواستار افزایش ساعات کار کتابخانه، امکانات فیزیکی و منابع الکترونیکی بیشتر هستند.

**کایونگو<sup>۵</sup>، جونز<sup>۶</sup> (۲۰۰۶)** از لایب‌کوال برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه (نوتر دام) استفاده کردند. روش پژوهش پیمایشی و ابزار مورد استفاده پرسشنامه لایب‌کوال است. نتیجه نشان داد که کارکنان انتظارات کاربران را در بیشتر حوزه‌ها برآورده می‌کنند، ولی در یک بررسی نزدیک‌تر داده‌ها، نارضایتی گروه کوچکی از کاربران از یک بعد خاصی از خدمات کتابخانه آشکار شد. این مطالعه بیشتر بر حوزه‌هایی که کمبود وجود داشت متمرکز بود و نتایج این بررسی‌ها با نتایج کتابخانه‌های دیگر انجمن کتابخانه‌های پژوهشی ۷ که در همان سال در این بررسی شرکت کرده بودند، مقایسه شد. به علاوه این تحقیق برای تعیین ارتباط بین ویژگی‌های سازمان‌های انتخاب شده و مقیاس‌های لایب‌کوال برای ابعاد کیفیت خدمات و کنترل اطلاعات نیز استفاده شد. همچنین این تحقیق باعث هشیاری کارکنان کتابخانه در ارتباط با خدماتی که برای استادان مهم بودند و حوزه‌هایی که به طور واضح مشخص شده و حوزه‌هایی که نیاز به بهبود داشتند شد.

1- Empey.

2- Murphy.

3- Probest.

4- Cook.

5- kayongo.

6- Jones.

7- Association of research libraries (ARL).

تامسون<sup>۱</sup>، کریلیدو<sup>۲</sup>، کوک (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه به اجرای ابزار لایب‌کوال پرداختند. هدف، بررسی میزان سازگاری کاربران با خدمات کتابخانه، مطابق با ۲۲ مورد مطرح در ابزار لایب‌کوال بود. نمونه این پژوهش، شامل ۲۹۷۱۵۸ شرکت کننده از سالهای ۲۰۰۴، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶ بود که یا ویرایش آمریکایی یا ویرایش انگلیسی مدل را به کار می‌بردند. بنابراین هدف از این پژوهش کشف تفاوت ۳ سال (۲۰۰۴، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶) و کشور آمریکا و انگلیس و ۳ گروه کاربران شامل دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا بود.

### یافته‌های پژوهش

#### جدول ۲- نتایج آزمون t تک متغیری جهت بررسی میزان ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران و کاربران

متغیر	میانگین	انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	T	درجه آزادی	احتمال خطا
ارائه خدمات کتابخانه‌ها از دیدگاه کتابداران	۱۳/۷۸	۲/۰۹	۸۹	۱۲/۵	۱/۲۸	۵/۷۵	۸۸	۰/۰۰۰
ارائه خدمات کتابخانه‌ها از دیدگاه کاربران	۱۳/۱۴	۳/۰۱	۳۷۷	۱۲/۵	۰/۶۴	۴/۱۱	۳۷۶	۰/۰۰۰

در پاسخ به سوال اول: نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد میانگین به دست آمده از میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران مورد بررسی بالاتر از میانگین فرضی بوده است. نتایج آزمون t تک متغیری در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنادار بود ( $P < 0/01$  و  $T_{88} = 5/75$ ). در نتیجه از دیدگاه کتابداران مورد مطالعه میزان کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به صورت معناداری بیشتر از حد متوسط بوده و به نظر آنان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی بالاتر از حد مطلوب است.

در پاسخ به سوال دوم: نتایج جدول دو نشان می‌دهد میانگین به دست آمده از میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران مورد بررسی بالاتر از میانگین فرضی بوده است. نتایج آزمون t تک متغیری در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنادار بود ( $P < 0/01$  و  $T_{376} = 4/11$ ). در نتیجه از دیدگاه کاربران مورد مطالعه نیز میزان کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به صورت معناداری بیشتر از حد متوسط بوده و به نظر آنان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی بالاتر از حد مطلوب است.

#### جدول ۳- نتایج آزمون ویل کاکسون جهت مقایسه دیدگاه کاربران مورد مطالعه در زمینه تأثیر گذاری خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مورد انتظار

رتبه‌ها در وضع موجود و مطلوب	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	Z	سطح معناداری
رتبه‌های منفی	۴۴	۱۳۸/۹۵	۶۱۱۴	-۱۳/۱۵	۰/۰۰۰
رتبه‌های مثبت	۳۱۰	۱۸۲/۹۷	۵۶۷۲۱		
ارتباط‌ها (گره‌ها)	۲۳				
جمع کل	۳۷۷				

در پاسخ به سوال سوم: نتایج جدول ۳ بیانگر آن است که میانگین رتبه‌های مثبت بالاتر از میانگین رتبه‌های منفی بوده است. علاوه بر آن نتایج به دست آمده از آزمون ویل کاکسون در این زمینه نشان داد که مقدار Z محاسبه شده به صورت معناداری از مقدار Z جدول ( $Z = 2/32$ ) در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگ‌تر بوده است. از اینرو می‌توان نتیجه گرفت که مابین دیدگاه کاربران مورد مطالعه در زمینه بعد تأثیرگذاری خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و بعد تأثیرگذاری خدمات کتابخانه‌ها در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.

1 . Thompson.  
2 . Kyriillidou.

## جدول ۴- نتایج آزمون ویل کاکسون جهت مقایسه دیدگاه کتابداران مورد مطالعه در زمینه تأثیر گذاری خدمات کتابخانه‌های

## عمومی در وضع موجود و مورد انتظار

رتبه‌ها در وضع موجود و مطلوب	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	Z	سطح معناداری
رتبه‌های منفی	۱۵	۲۱/۱۷	۳۱۷/۵	-۵/۹۴	۰/۰۰۰
رتبه‌های مثبت	۶۱	۴۲/۷۶	۲۶۰۸/۵		
ارتباطها(گره‌ها)	۱۳				
جمع کل	۸۹				

در پاسخ به سوال چهارم: از نتایج جدول ۴ چنین بر می‌آید که میانگین رتبه‌های مثبت بیشتر از رتبه‌های منفی بوده است. این در حالی است که نتایج آزمون ویل کاکسون نیز در این زمینه نشان داد که مقدار Z محاسبه شده از مقدار Z جدول ( $Z=۲/۳۲$ ) در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگ‌تر می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان چنین گزارش داد که از دیدگاه کتابداران مورد مطالعه در زمینه بعد تأثیرگذاری خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و بعد تأثیرگذاری خدمات کتابخانه‌ها در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.

## جدول ۵- نتایج آزمون ویل کاکسون جهت مقایسه دیدگاه کاربران مورد مطالعه در زمینه کنترل اطلاعات کتابخانه‌های عمومی

## در وضع موجود و مورد انتظار

رتبه‌ها در وضع موجود و مطلوب	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	Z	سطح معناداری
رتبه‌های منفی	۲۳	۱۰۰/۰۷	۲۳۰۱/۵	-۱۴/۸	۰/۰۰۰
رتبه‌های مثبت	۳۱۹	۱۷۶/۶۵	۵۶۳۵۱/۵		
ارتباطها(گره‌ها)	۳۵				
جمع کل	۳۷۷				

در پاسخ به سوال پنجم: نتایج جدول ۵ نشان داد که میانگین رتبه‌های مثبت از میانگین رتبه‌های منفی به صورت بارزی بیشتر است. نتایج آزمون ویل کاکسون نیز در این زمینه حاکی از آن بود که مقدار Z محاسبه شده از مقدار Z بحرانی در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگ‌تر است. بنابراین مشخص می‌شود که مابین دیدگاه کاربران مورد مطالعه در زمینه بعد کنترل اطلاعات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و بعد کنترل اطلاعات در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.

## جدول ۶- نتایج آزمون ویل کاکسون جهت مقایسه دیدگاه کتابداران مورد مطالعه در زمینه کنترل اطلاعات کتابخانه‌های عمومی

## در وضع موجود و مورد انتظار

رتبه‌ها در وضع موجود و مطلوب	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	Z	سطح معناداری
رتبه‌های منفی	۹	۱۳/۱۷	۱۱۸/۵	-۷/۲۸	۰/۰۰۰
رتبه‌های مثبت	۷۲	۴۴/۴۸	۳۲۰۲/۵		
ارتباطها(گره‌ها)	۸				
جمع کل	۸۹				

در پاسخ به سوال ششم: براساس یافته‌های حاصل از جدول ۶ میانگین رتبه‌های مثبت به صورت بارزی از میانگین رتبه‌های منفی بیشتر بوده است. همچنین نتایج آزمون ویل کاکسون نیز در این مورد بیانگر آن بود که مقدار Z حاصله از مقدار Z بحرانی در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگ‌تر می‌باشد. در نتیجه می‌توان چنین گزارش داد که از دیدگاه کتابداران مورد مطالعه بعد

کنترل اطلاعات خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و بعد کنترل اطلاعات کتابخانه‌ها در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.

#### جدول ۷- نتایج آزمون ویل کاکسون جهت مقایسه دیدگاه کاربران مورد مطالعه در زمینه مکان

##### کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مورد انتظار

رتبه‌ها در وضع موجود و مطلوب	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	Z	سطح معناداری
رتبه‌های منفی	۴۱	۸۴/۶۳	۳۴۷۰	-۱۴/۰۹	۰/۰۰۰
رتبه‌های مثبت	۲۹۹	۱۸۲/۲۷	۵۴۵۰۰		
ارتباط‌ها(گره‌ها)	۳۷				
جمع کل	۳۷۷				

در پاسخ به سوال هفتم: از یافته‌های جدول ۷ چنین استنباط می‌شود که میانگین رتبه‌های مثبت به صورت بارزی از میانگین رتبه‌های منفی بیشتر بوده است. همچنین نتایج آزمون ویل کاکسون در این مورد نشان دهنده آن بود که مقدار Z حاصله از اندازه Z مبین جدول به صورت معناداری در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگ‌تر می‌باشد. از این رو می‌توان چنین اظهار نمود که مابین دیدگاه کاربران مورد مطالعه در زمینه بعد مکان کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و بعد مکان کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.

#### جدول ۸- نتایج آزمون ویل کاکسون جهت مقایسه دیدگاه کتابداران مورد مطالعه در زمینه مکان

##### کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مورد انتظار

رتبه‌ها در وضع موجود و مطلوب	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	Z	سطح معناداری
رتبه‌های منفی	۴	۱۲/۲۵	۴۹	-۷/۳۹	۰/۰۰۰
رتبه‌های مثبت	۷۳	۴۰/۴۷	۲۹۵۴		
ارتباط‌ها(گره‌ها)	۱۲				
جمع کل	۸۹				

در پاسخ به سوال هشتم: نتایج جدول ۸ حاکی از آن است که میانگین رتبه‌های مثبت بسیار بالاتر از میانگین رتبه‌های منفی بوده است. علاوه بر آن نتایج آزمون ویل کاکسون دال بر آن بود که مقدار Z محاسبه شده از اندازه Z مبین جدول در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ به صورت معناداری بزرگ‌تر است. با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان چنین گزارش داد که از دیدگاه کتابداران مورد مطالعه در زمینه بعد مکان کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و بعد مکان کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.

#### جدول ۹- نتایج آزمون t تک متغیری جهت بررسی میزان انتظارات کاربران کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران

متغیر	میانگین	انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	T	درجه آزادی	احتمال خطا
انتظارات کاربران از کیفیت خدمات	۵۸/۶۶	۹/۷	۸۹	۴۵	۱۳/۶۶	۱۳/۲۹	۸۸	۰/۰۰۰

در پاسخ به سوال نهم: همچنان که از یافته‌های جدول ۹ استنباط می‌شود میانگین به دست آمده از میزان انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران مورد مطالعه بیشتر از میانگین فرضی بوده است. علاوه بر آن نتایج آزمون t تک متغیری در این زمینه نشان دهنده آن بود که مابین میانگین‌های مشاهده شده و فرضی تفاوت معناداری در سطح خطای

کمتر از ۰/۰۱ وجود دارد. با توجه به نتایج می‌توان چنین عنوان نمود که از دیدگاه کتابداران مورد بررسی میزان انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی به صورت معناداری بالاتر از حد متوسط بوده و کاربران بیش از حد از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی انتظار دارند.

### فرضیات

جدول ۱۰- نتایج آزمون  $\mu$  مان - ویتنی جهت مقایسه دیدگاه‌های کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود

گروه‌ها	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	U	w	Z	سطح معناداری
کتابدار	۸۹	۲۰۳/۵۶	۱۸۱۱۶/۵	۱۴۱۱۱/۵	۱۸۱۱۶/۵	-۲/۳۳	۰/۰۲۰
کاربر	۳۷۷	۲۴۰/۵۷	۹۰۶۹۴/۵				
جمع کل	۴۶۶						

در پاسخ به فرضیه اول: جدول ۱۰ بیانگر آن است که میانگین رتبه کاربران از میانگین رتبه کتابداران بیشتر بوده است. همچنین نتایج آزمون  $\mu$  مان - ویتنی نشان داد که مقدار Z محاسبه شده از اندازه مبین Z جدول در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ بزرگ‌تر بوده است ( $P < 0/05$  و  $377, u89 = 4/11$ ). می‌توان این گونه عنوان نمود که مابین دیدگاه کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود تفاوت معناداری وجود داشته و کتابداران مورد بررسی به صورت معناداری بیشتر از کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود رضایت داشته‌اند.

جدول ۱۱- نتایج آزمون  $\mu$  مان - ویتنی جهت مقایسه میزان انتظارات کاربران و درک کتابداران از انتظارات آنان در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی

گروه‌ها	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	u	w	Z	سطح معناداری
کتابدار	۸۹	۱۹۹/۱۷	۱۷۷۲۶	۱۳۷۲۱	۱۷۷۲۶	-۲/۶۸	۰/۰۰۷
کاربر	۳۷۷	۲۴۱/۶	۹۱۰۸۵				
جمع کل	۴۶۶						

در پاسخ به فرضیه دوم: همانطور که نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد میانگین رتبه کاربران در این زمینه بیشتر بوده است. همچنین نتایج آزمون  $\mu$  مان ویتنی نیز دال بر آن بود که مقدار Z محاسبه شده از مقدار Z بحرانی در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگ‌تر است ( $P < 0/01$  و  $377, u89 = 13721$ ). چنین نتیجه گرفته می‌شود که مابین میزان انتظارات کاربران مورد بررسی و درک کتابداران از انتظارات آنان در زمینه کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی تفاوت معناداری وجود داشته و کتابداران کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه به صورت معناداری بیش از خواسته‌های کاربران انتظارات آنان را درک نموده‌اند.

جدول ۱۲- نتایج آزمون  $\mu$  مان ویتنی جهت مقایسه دیدگاه کتابداران زن و مرد در زمینه میزان انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی

جنسیت	تعداد	میانگین رتبه‌ها	جمع رتبه‌ها	u	w	Z	سطح معناداری
زن	۶۵	۴۱/۷۲	۲۷۱۱/۵	۵۶۶/۵	۲۷۱۱/۵	- ۱/۹۸	۰/۰۴۸
مرد	۲۴	۵۳/۹	۱۲۹۳/۵				
جمع کل	۸۹						

در پاسخ به فرضیه سوم: همان‌طور که از نتایج جدول ۱۲ استنباط می‌شود میانگین رتبه مردان کتابدار در این زمینه از میانگین رتبه زنان کتابدار بیشتر بوده است. این در حالی است که نتایج آزمون  $\mu$  مان - ویتنی نیز در این مورد نشان داد که مقدار Z



محاسبه شده از مقدار  $Z$  بحرانی در سطح خطای کمتر از  $0/05$  بزرگ‌تر می‌باشد. با توجه به نتایج حاصله می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که زنان کتابدار مورد مطالعه به صورت معناداری بیشتر از مردان کتابدار اعتقاد داشته‌اند که کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی انتظارات بالایی دارند.

جدول ۱۳- نتایج آزمون فریدمن به تفکیک دیدگاه کتابداران و کاربران مورد مطالعه در ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

گروه‌ها	ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه	میانگین رتبه‌ها	تعداد	$X^2$	درجه آزادی	سطح معنا داری
کتابداران	گذاری خدمات	۳	۸۹	۱۵۱/۵۲	۲	۰/۰۰۰
	کنترل اطلاعات	۱/۲۱				
	مکان کتابخانه	۱/۷۹				
کاربران	تاثیر گذاری خدمات	۲/۹۹	۳۷۷	۶۶۱/۶۳	۲	۰/۰۰۰
	کنترل اطلاعات	۱/۱۵				
	مکان کتابخانه	۱/۸۶				

در پاسخ به فرضیه چهارم: با توجه به نتایج جدول ۱۳ ملاحظه می‌شود میانگین رتبه‌ها مابین کتابداران مورد مطالعه در ابعاد سه گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از یکدیگر متفاوت بوده است، به گونه‌ای که میانگین رتبه بعد تأثیرگذاری خدمات ( $X_f=3$ ) از دیگر ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بیشتر گردیده است. با توجه به اینکه توزیع آزمون فریدمن با درجه آزادی تقریباً با توزیع آزمون مجذور کا با همان درجه آزادی یکسان است، لذا نتیجه آزمون فریدمن به دست آمده را با آزمون مجذور کای جدول مقایسه می‌نماییم. از آنجا که مقدار آزمون فریدمن محاسبه شده در این زمینه ( $X^2_f = 9/21$ ) با درجه آزادی ۲ در سطح خطای کمتر از  $0/01$  بزرگ‌تر بوده است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت مابین دیدگاه کتابداران مورد بررسی از لحاظ ابعاد سه گانه لایب‌کوال تفاوت معناداری وجود داشته و برای کتابداران مورد مطالعه بعد تأثیرگذاری خدمات از اهمیت بالاتری نسبت به سایر ابعاد لایب‌کوال برخوردار بوده است.

در پاسخ به فرضیه پنجم: با توجه به نتایج جدول سیزده میانگین رتبه‌های به دست آمده در ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی مابین کاربران مورد مطالعه از یکدیگر متفاوت است، به طوری که میانگین رتبه بعد تأثیرگذاری خدمات ( $X_f=2/99$ ) از سایر ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بالاتر بوده است. که نتایج کسب شده از آزمون فریدمن نشان داد که مقدار محاسبه شده ( $X^2_f = 2/99$ ) از مقدار مجذور کای جدول ( $X^2 = 9/21$ ) با درجه آزادی ۲ در سطح خطای کمتر از  $0/01$  بزرگ‌تر است، از این‌رو چنین نتیجه گرفته می‌شود که مابین دیدگاه کاربران مورد مطالعه از لحاظ ابعاد سه گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی تفاوت معناداری وجود داشته و برای کاربران مورد بررسی بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به دیگر ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار بوده است.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های اصلی پژوهش در بررسی مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران در مورد ارائه خدمات می‌توان گفت که میانگین به دست آمده از میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران و کتابداران مورد بررسی از حد متوسط نمرات بالاتر بوده و مابین میانگین‌های مشاهده شده و فرضی تفاوت معناداری وجود دارد. در نتیجه از دیدگاه هر دو گروه کاربران و کتابداران مورد مطالعه میزان کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به صورت معناداری بیشتر از حد متوسط بوده و به نظر آنان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی بالاتر از حد مطلوب می‌باشد.

همچنین یافته‌های پژوهش در مورد میزان تأثیرگذاری بعد خدمات در کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود و مقایسه آن با وضع مطلوب چنین استنباط می‌شود که میانگین رتبه‌های مثبت بالاتر از میانگین رتبه‌های منفی بوده است. علاوه بر آن نتایج به دست آمده از آزمون ویل کاکسون در این زمینه نشان داد که مقدار  $Z$  محاسبه شده به صورت معناداری از مقدار  $Z$  جدول بزرگ‌تر

بوده است در نتیجه از دیدگاه هر دو گروه کاربران و کتابداران، بعد تأثیرگذاری خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.

یافته‌های پژوهش در زمینه ابعاد کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان، در کتابخانه‌های مورد مطالعه از دیدگاه هر دو گروه کاربران و کتابداران حاکی از آن بود که، میانگین رتبه‌های مثبت به صورت بارزی از میانگین رتبه‌های منفی بیشتر بوده است. همچنین نتایج آزمون ویل کاکسون نیز در این مورد بیانگر آن بود که مقدار Zهای حاصله از مقدار Z بحرانی بزرگ‌تر است. در نتیجه تفاوت معناداری در وضع موجود و وضع مطلوب وجود داشته و بعد کنترل اطلاعات کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود نتوانسته است به سطح مورد انتظار آنان دست یابد.

همچنین از دیدگاه کتابداران میزان انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی چنین استنباط می‌شود که میانگین به دست آمده از میزان انتظار کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران مورد مطالعه بیشتر از میانگین فرضی بوده و مابین میانگین‌های مشاهده شده و فرضی تفاوت معناداری دارد. در نتیجه به نظر کتابداران زن مورد مطالعه کاربران بیش از حد، از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی انتظار دارند.

مقایسه دیدگاه‌های کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی حاکی از آن بود که میانگین رتبه کاربران مورد مطالعه در زمینه میزان کنترل کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود از میانگین رتبه کتابداران بیشتر بوده است. علاوه بر آن نتایج به دست آمده از آزمون u مان ویتنی در این مورد نیز بیانگر آن بود که مقدار Z محاسبه شده از اندازه مبین Z جدول بزرگ‌تر بوده است. از این رو می‌توان اینگونه عنوان نمود که مابین دیدگاه کتابداران و کاربران مورد مطالعه در زمینه میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضع موجود تفاوت معناداری وجود داشته و کتابداران مورد بررسی به صورت معناداری بیشتر از کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در وضعیت موجود رضایت داشته‌اند.

مقایسه دیدگاه کتابداران زن و مرد در زمینه میزان انتظارات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی نشان داد که میانگین رتبه مردان کتابدار در این زمینه از میانگین رتبه زنان کتابدار بیشتر بوده است و با توجه به نتایج حاصله می‌توان این گونه نتیجه گرفت که زنان کتابدار مورد مطالعه به صورت معناداری بیشتر از مردان کتابدار اعتقاد داشته‌اند که کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی انتظارات بالایی دارند.

بررسی دیدگاه کتابداران و کاربران مورد مطالعه در ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ملاحظه می‌شود به طور کلی میانگین رتبه‌ها مابین کتابداران و کاربران مورد مطالعه در ابعاد سه گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از یکدیگر متفاوت بوده است، به گونه‌ای که میانگین رتبه بعد تأثیرگذاری خدمات از دیگر ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بیشتر گردیده است. از آنجا که مقدار آزمون فریدمن محاسبه شده در این زمینه با درجه آزادی ۲ در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگ‌تر بوده است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت مابین دیدگاه کتابداران و کاربران مورد بررسی از لحاظ ابعاد سه گانه لایب‌کوال تفاوت معناداری وجود داشته و برای آنان بعد تأثیرگذاری خدمات از اهمیت بالاتری نسبت به سایر ابعاد لایب‌کوال برخوردار بوده است.

یافته‌های باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷) در مقایسه با یافته‌های این پژوهش نیز بیانگر این بود که بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود داشته و بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار کاربران و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب‌کوال، تفاوت وجود دارد.

نتایج پژوهش محمدبیگی و حسن زاده (۱۳۸۸) نشان می‌دهد که 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 یافته‌های پژوهش نشان داد این کتابخانه‌ها در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده ن ساخته است و نتایج تحقیق حاضر نشان دهنده آن بود که خدمات کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، در هیچ یک از ابعاد لایب‌کوال، در وضعیت موجود نتوانسته‌اند به حد مورد انتظار کاربران دست یابند. همچنین مشخص شد که به نظر کاربران مولفه کنترل اطلاعات نسبت به سایر مولفه‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است.

نتایج تحقیق امپی، مرفی (۲۰۰۳) نشان داد که دانشجویان کارشناسی نسبت به دانشجویان ارشد امتیاز بیشتری به تجهیزات کتابخانه دادند و دانشجویان ارشد و اساتید امتیاز بالاتری برای منابع و میزان دسترسی به آنها در نظر گرفته‌اند. همچنین بررسی‌های بیشتر نشان داد که کمبودها در زمینه کتاب‌ها، نشریات و همچنین منابع الکترونیکی وجود دارد. در این کتابخانه بعد

دسترسی به اطلاعات نسبت به سایر ابعاد از کیفیت کمتری برخوردار بود. مقایسه نتایج حاصل از این تحقیق با یافته‌های پژوهش حاضر نیز بیانگر این بود که بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود داشته و بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار کاربران و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هریک از ابعاد لایب‌کوال، تفاوت وجود دارد.

نتایج پرابست (۲۰۰۴) نشان داد که رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها وجود دارد و در تمامی ابعاد انتظارات کاربران برآورده شده است و بالاترین سطح کیفیت در بعد کنترل اطلاعات بود. نتایج این تحقیق به طور کلی متفاوت از نتایج پژوهش مورد بررسی می‌باشد زیرا در پژوهش انجام شده کتابخانه‌ها در هیچ‌کدام از ابعاد کیفیت خدمات نتوانسته‌اند انتظارات کاربران را برآورده سازند.

از بررسی داده‌های کمی کوک (۲۰۰۵) مشخص شد که بعد کتابخانه به عنوان یک مکان از اهمیت بیشتری برخوردار است. اما کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات از کیفیت بهتری برخوردار است به گونه‌ای که حتی سطح خدمات دریافتی در این بعد، از حداکثر انتظارات کاربران بالاتر بود. اما در پژوهش انجام شده کتابخانه‌ها در هیچ‌کدام از ابعاد کیفیت خدمات نتوانسته‌اند انتظارات کاربران را برآورده سازند و بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به دیگر ابعاد از اهمیت بیشتری برخوردار بوده است.

نتیجه تحقیق کایونگو و جونز (۲۰۰۶) نشان داد که کارکنان کتابخانه مورد مطالعه، انتظارات کاربران را در بیشتر حوزه‌ها برآورده می‌کنند. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر نیز می‌توان بیان داشت که کاربران از وضع موجود در بعد تأثیرگذاری خدمات رضایت دارند اما کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند انتظارات کاربران را برآورده سازند.

با توجه به نتایج به دست آمده از این پژوهش به نظر می‌رسد که اکثر کاربران دارای سطح تحصیلات دیپلم بوده به همین خاطر میزان آشنایی لازم با خدمات کتابخانه‌ایی را نداشته و از این‌رو از کیفیت خدمات کنونی رضایت دارند، همچنین کمترین منابع موجود در کتابخانه‌های عمومی در حد انتظارات کاربران با سطح تحصیلات دکتری است. و با توجه به اینکه خود در کتابخانه عمومی وابسته به نهاد مشغول به کار می‌باشم و با نتایج حاصله مشخص می‌شود که اکثریت کتابداران دارای تحصیلات کارشناسی بوده و بعد از آن بیشترین میزان به کردانی تعلق دارد همچنین رشته تحصیلی بسیاری از کتابداران کتابداری نیست. از این‌رو ضعف موجود در کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌تواند ناشی از شناخت ناکافی نیازها و مهارت‌های کاربران توسط کتابداران و نبودن منابع و تجهیزات کافی و روزآمد باشد.

بنابراین کتابداران نیز نیازمند آموزش‌هایی برای ارائه خدمات بهتر و بیشتر می‌باشند. همچنین بیشتر بودن تعداد کتابداران زن و ارتباط بیشتر آنان با کاربران، می‌تواند از دلایل اعتقاد کتابداران زن نسبت به زیاد بودن انتظارات کاربران از خدمات کنونی کتابخانه‌های عمومی باشد.

جهت بهبود وضعیت خدمات در کتابخانه‌ها پیشنهادهای زیر مطرح می‌گردد:

- ۱) افزایش سواد اطلاعاتی کاربران و کتابداران از طریق برگزاری همایش‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی.
- ۲) آموزش کاربران به منظور آشنا نمودن آنان با خدمات کتابخانه‌ای و فراهم نمودن زمینه ارزیابی کتابداران توسط کاربران در دوره‌های مختلف.
- ۳) استفاده از تکنولوژی مدرن برای جبران کمبود کتابداران و همچنین فراهم نمودن امکاناتی نظیر کپی، پرینت، اسکن و غیره.
- ۴) مکان سنجی برای ایجاد کتابخانه‌های جدید.
- ۵) تلاش برای بالابردن تنوع منابع چاپی و خرید منابع جدید منتشر شده روز و جایگزینی کتاب‌های چاپ قدیم، صحافی به موقع و وجین.

۶) اختصاص مکانی جهت فعالیت‌های گروهی کاربران (نظیر سالن همایش)

۷) تجهیز نمودن سالن‌های مطالعه به سیستم تهویه مطبوع و ایجاد امکانات رفاهی نظیر بوفه در فضای کتابخانه‌ها

## فهرست منابع

- اشرفی‌ریزی، حسن، کاظم پور، زهرا (۱۳۸۶). مدل لایب کوآل و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتاب. ۷۰(۲). ۲۱۴-۱۹۷
- بابا غیبی، نجمه، فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۴۴(۴). بازیابی ۲۵ آذر، ۱۳۸۸ از [www.aqlibrary.com](http://www.aqlibrary.com)
- حسن زاده، محمد؛ نجفقلی نژاد، اعظم (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: کتابدار.
- فیتزسیمونز، جیمزای؛ فیتزسیمونز، مونا جی (۱۳۸۲). *مدیریت خدمات: استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات* (محمد اعرابی و داودیزدی، مترجمان). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- 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 کوآل*. پیام کتابخانه، ۱۵(۱)، ۷-۲۹.
- Cook, Colleen (2005). "The importance of the LIBQUAL+™ survey for the association of research libraries and Texas A & M University ". From [www.libqual.org](http://www.libqual.org).
- Empey, Heather, Murphy, Jo Ann (2003). University of Northern British Columbia Geoffrey R.weller library: Analysis of the results of participation in the LIBQUAL survey 2003. Retrieved April 10, 2010 from the World Wide Web: <http://library.unbc.ca/libqual/libqualanalysis.htm>
- kayongo, Jessica, Jones, Sherri (2008). Faculty perception of information control using libqual™ indicators. From [www.libqual.org](http://www.libqual.org)
- Mitchell, mark, jolly, Jinan (1983). Research design explained. Orkando: Florida, Rinehart & Winston, inc. p303.
- Probest, L (2004). Penn state libraries: libqual survey executive summery, November. Available at: [http://www.libraries.psu.edu/public\\_services/reports/LIBQUAL\\_2004\\_Executive\\_summery.PDF](http://www.libraries.psu.edu/public_services/reports/LIBQUAL_2004_Executive_summery.PDF)
- Thompson, Bruce, Kyrillidou, Martha, Cook, Colleen (2008). Library user's service desires: A LIBQUAL+ study. Library quarterly. [www.libqual.org](http://www.libqual.org)