

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال

سمانه احمد معظم^۱
دکتر محمد حسن زاده^۲
دکتر سودابه شاپوری^۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۲/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۰/۱۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال انجام گرفته است.

روش: در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه لایب کوال استفاده شده است. این پرسشنامه ابزاری استاندارد است که به ارزیابی کیفیت خدمات از دید کاربران می‌پردازد. نمونه آماری این پژوهش شامل ۴۱۰ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن (در دوره زمانی مورد مطالعه، اردیبهشت ۱۳۹۰) بوده است که پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع شد. از این تعداد ۳۸۲ پرسشنامه عودت داده شد و پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص ۳۶۵ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته: 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 یافته‌های پژوهش نشان داد که این کتابخانه‌ها در بُعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته است.

اصالت: در این پژوهش علاوه بر اینکه کیفیت کتابخانه‌های عمومی یک شهرستان بررسی شده است، فراتحلیلی از تحقیقات انجام شده در حوزه کیفیت خدمات در کتابخانه عمومی کشور که در دو شهر دیگر انجام شده است نیز انجام شده است.

کلید واژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، کاربران، کیفیت خدمات، لایب کوال، رامسر، تنکابن

مقدمه

امروزه کتابخانه‌های عمومی با عرضه خدمات فرهنگی، آموزشی و علمی به همه گروه‌های جامعه، در سطوح شهری و روستایی یکی از معیارهای رفاه اجتماعی ملت‌ها به شمار می‌آیند. به طوری که تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، وجود و میزان توسعه کتابخانه‌های عمومی در ردیف مسکن، آموزش، اشتغال، بهداشت و درمان قرار می‌گیرد و آن را یکی از شاخص‌های توسعه یافتگی کشورها به حساب می‌آورند.

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، گروه کتابداری moazzamsamaneh@yahoo.com نویسنده مسئول (عهده دار مکاتبات)

۲- عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس hasanzadeh@modares.ac.ir

۳- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن shapoori110@yahoo.com

اگر دیروز، کتابخانه‌های عمومی درهای خود را به روی دنیا می‌گشودند، امروزه در عصر انقلاب تکنولوژیکی، کتابخانه‌های عمومی نه تنها این وظیفه را انجام می‌دهند بلکه کارکردهای خود را با پشت سر نهادن چهار دیواری کتابخانه، به گروه‌های مصرف؛ نظیر کم‌درآمدها، سالمندان، جوانان، کودکان، بیماران، معلولین و زندانیان نیز عرضه می‌کنند، از این رو چند دهه پیش محققى در این زمینه چنین نوشت: "کتابخانه عمومی باید به صورت مرکز زندگی‌اندیشمندان و معنوی خدمات‌رسانی منطقه نفوذ خود درآید" (کمپل، ۱۳۷۱: ص. ۱۱).

در پیشرفت جامعه نقش کتابخانه‌های عمومی در ارتقاء آموزش و فرهنگ انکارناپذیر است. تاکنون بیشتر تحقیقات انجام شده در زمینه بررسی کتابخانه‌های عمومی شهرهای بزرگ و یا مراکز استان را مورد توجه قرار داده‌اند. در این پژوهش تلاش شده است که کتابخانه‌های عمومی در دو شهر غیر مرکز استان (تنکابن و رامسر) مورد بررسی قرار گیرد که تاکنون مورد بررسی قرار نگرفته‌اند.

هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان رامسر و تنکابن است. علاوه بر این، اهداف فرعی زیر نیز منظور شده است:

- الف. شناسایی میزان انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن
- ب. شناسایی فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده
- ج. شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها

پرسش‌های اساسی

۱. کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند؟
۲. تا چه اندازه بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تفاوت وجود دارد؟
۳. آیا میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن در گروه‌های مختلف کاربری متفاوت است؟

فرضیه‌های پژوهش

- فرضیه ۱: بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن اختلاف معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیه ۲: بین گروه‌های مختلف کاربری به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیه ۳: بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

پیشینه پژوهش در ایران

در حوزه سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی در ایران تحقیقات نسبتاً زیادی انجام شده است که برخی از آنها به این شرح است. میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد "لایب کوال" بررسی کردند. نتایج حاصل نشان داد که سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق‌تر است. در رابطه با بُعد دسترسی به اطلاعات، شکاف، ناشی از دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتاب‌های مورد نیاز و منابع اطلاعات الکترونیک بوده است. در بُعد کنترل شخصی، نبود تجهیزات نوین

برای دستیابی به اطلاعات، محدود بودن دسترسی به منابع الکترونیک از منزل یا محل کار، و نبود سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه، باعث شکاف گردیده است.

نجفقلی نژاد و حسن زاده (۱۳۸۶) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لایب کوال از دید کاربران پرداخته است. روش به کار رفته در این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کاربران درون سازمانی و برون سازمانی کتابخانه‌ی دانشگاه تربیت مدرس بوده که شامل دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری و اعضای هیأت علمی می‌باشد. با توجه به یافته‌های این پژوهش کارکنان کتابخانه تا حدودی توانسته‌اند به جز موارد معدود، حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند، ولی در همه موارد هنوز با سطح حداکثر انتظارات اعلام شده از سوی کاربران نیز پایین‌تر بوده است. به عبارت دیگر منابع کتابخانه نتوانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند. همچنین کیفیت فضای کتابخانه در سطح واقعی خدمات از حداقل انتظارات کاربران پایین‌تر است.

محمد بیگی و حسن زاده (۱۳۸۸) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب کوال پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌های از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر می‌باشد، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که این کتابخانه در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند، بطوری 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 و وجود منابع و دسترس پذیر بودن آنها، از عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است.

صفيان بلداجی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لایب کوال پرداخت. این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی انجام شده است. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه بندی بوده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران در همه گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها کمتر می‌باشد و با حداکثر سطح انتظارات آنها فاصله بسیاری دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که این کتابخانه‌ها در کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف ترمی باشند. آزمون فرضیه‌ها نیز نشان داد که در هر سه مؤلفه، بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات، و بین سطح دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در نهایت با استفاده از یافته‌های بدست آمده و به منظور ارتقاء سطح کیفیت خدمات در این نوع کتابخانه‌ها راهکارها و پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

پیشینه پژوهش در خارج

براون^۱ (۲۰۰۵) در سال ۲۰۰۴ برای دومین بار به ارزیابی کتابخانه دانشگاه نوادا در ایالت لاس وگاس^۲ آمریکا با استفاده از ابزار لایب کوال پرداخت. او در مقاله‌ای نتایج حاصل از ارزیابی خدمات در این دو سال را با هم مقایسه نمود. بر این اساس در سال ۲۰۰۴، تقریباً دو برابر تعدادی بود که در سال ۲۰۰۲ پرسشنامه مربوط به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه را تکمیل کرده بودند. در مقایسه نتایج، مشاهده شد که در سال ۲۰۰۲ بعد کنترل شخصی و دسترس به اطلاعات دارای ضعف بود. این دو بُعد در نسخه اصلاحی مدل در سال ۲۰۰۴ در یکدیگر ادغام شد و بُعد کنترل اطلاعات را تشکیل داد. میانگین پاسخ‌ها به این دو بُعد، در ارزیابی سال ۲۰۰۴ نشان داد که سطح خدمات دریافتی بالاتر از حد انتظارات است و بهبود در این بُعد مشاهده شد.

گودوین^۳ (۲۰۰۵) در سال‌های ۲۰۰۳، ۲۰۰۴، و ۲۰۰۵ با ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به دانشگاه ساوت باند^۴ لندن براساس ابزار لایب کوال پرداخت. نتایج حاصل از این مدل با یکدیگر مقایسه شد. نتایج نشان داد کیفیت خدمات در سال ۲۰۰۵ نسبت به دو سال قبل در سطح بالاتری قرار دارد و کتابخانه‌ها در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد دارای عملکرد بهتری بودند.

1- Brown

2- University of Nevada, Las Vegas

3- Godwin

4- Sout band university

تامسون، کرلیدو^۱ و کوک (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه به اجرای ابزار لایب کوال پرداختند. هدف از این پژوهش، بررسی میزان سازگاری کاربران با خدمات کتابخانه، مطابق با ۲۲ مورد مطرح در ابزار لایب کوال بود. نمونه این پژوهش، شامل ۲۹۷۱۵۸ شرکت‌کننده از سال‌های ۲۰۰۴، ۲۰۰۵، ۲۰۰۶ بود که با ویرایش آمریکایی و یا ویرایش بریتانیایی مدل را به کار می‌بردند. بنابراین هدف این پژوهش کشف تفاوت ۳ سال (۲۰۰۴، ۲۰۰۵، ۲۰۰۶) و ۲ کشور آمریکا و بریتانیا و ۳ گروه کاربران شامل دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری بود.

لادهری^۲ و مورالس^۳ (۲۰۰۸) در پژوهش خویش با عنوان «مطالعه‌ای میان کاربران کتابخانه‌ی عمومی در کانادا» هدف پژوهش خویش را ارائه یک مدل مفهومی و تجربی که ارتباط بین کیفیت خدمات دریافتی، اثر بخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات مطرح شده در زمینه کتابخانه عمومی، بیان کرده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از ابزار لایب کوال استفاده شد و ابزار مزبور بین ۴۳۹ کاربر کتابخانه عمومی در کانادا توزیع شد نتایج تحقیق نشان داد که ابعاد تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات به طور معنی‌داری بیانگر اثر بخشی خدمات دریافتی می‌باشند. ارتباط قوی بین اثر بخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات کاربران وجود دارد. نتایج همچنین نشان از روایی ابزار لایب کوال در این مطالعه دارد و این ابزار با بافت خدمات کتابخانه عمومی مرتبط است.

پازی^۴ (۲۰۰۹) هدف پژوهش خویش را کشف انتظارات و میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده ارتباطات و التراسیت^۵ پرداخته است. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از ابزار لایب کوال استفاده شد. پاسخهای ۶۶۶ دانشجو دانشکده ارتباطات و التراسیت، مورستون^۶، تنس^۷ نشان دهنده پذیرش حداقل سطح خدمات، سطح دریافتی و سطح مورد انتظار از خدمات کتابخانه بود. یافته‌های تحقیق نشان داد که نمره کتابخانه دانشکده ارتباطات و التراسیت از ۴ کتابخانه دیگر دانشکده‌های ارتباطات در ابعاد لایب کوال بالاتر است. نمرات کسب شده از دختران و پسران این دانشکده نشان از عدم تفاوت بین ابعاد کیفیت خدمات بین آنها دارد. یافته‌ها همچنین نشان داد که میانگین نمرات داده شده به ابعاد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات توسط دانشجویان جدید نسبت به دانشجویان قدیمی تر بیشتر است. همچنین یافته‌ها نشان داد که ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و بُعد کنترل اطلاعات وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام گرفته است. در این پژوهش با پیمایش جامعه‌ی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن، تلاش شده است به بررسی و کشف دیدگاه کاربران در مورد کیفیت خدمات ارائه شده توسط این کتابخانه‌ها پرداخته شود. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر (در دوره زمانی مورد مطالعه) می‌باشد که به عضویت این کتابخانه‌ها درآمده‌اند. از نظر آماری تعداد کل اعضای کتابخانه‌ها شامل ۹۶۹۸ عضو می‌باشد که از این تعداد ۶۱۷۴ زن و ۳۵۲۴ مرد می‌باشد که پس از انجام نمونه‌گیری حجم نمونه‌ای به تعداد ۴۱۰ نفر انتخاب شد که پرسشنامه مزبور نسبت به اعضای هر کتابخانه میان کاربران توزیع شد. از این میان ۳۸۲ نفر به پرسشنامه پاسخ دادند، ۲۹ نفر به پرسشنامه جواب نداده و ۱۷ نفر به طور صحیح پاسخ ندادند که در نهایت ۳۶۵ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت که جمع بندی نمونه آماری در مورد هر کتابخانه در جدول ۱ نشان داده شده است.

روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش، نمونه‌گیری تصادفی است. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه‌گیری «کرجسی و مورگان» استفاده شده 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، بنابر این از روایی لازم برخوردار می‌باشد. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ^۸ (۰/۸۰) نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

1- Martha Kyrillidut

2- Iadhari

3- Morales

4- Posey

5- Walter state community college

6- Morristown

7- Tennessee

8- Alpha Cronbach

جدول ۱- توزیع فراوانی پرسشنامه‌های توزیعی و عودت داده شده

نام کتابخانه	تعداد اعضاء	زن	مرد	توزیع شده	عودت داده شده	ناقص	کامل
کتابخانه احمدنژاد	۱۴۱۰	۹۰۲	۵۰۸	۶۵	۶۲	۶	۵۶
کتابخانه فرید	۱۲۶۱	۸۶۳	۳۹۸	۵۳	۵۲	۲	۵۰
آقابسمل ساداتشهر	۱۰۸۰	۶۱۸	۴۶۲	۴۳	۴۲	-	۴۲
احمری‌نژاد کنالم	۷۳۵	۵۰۲	۲۳۳	۲۷	۲۴	۲	۲۲
کتابخانه تنکابن یک	۱۹۷۶	۱۳۲۳	۶۵۳	۹۲	۸۲	۲	۸۰
کتابخانه تنکابن دو	۱۳۰۰	۷۸۰	۵۲۰	۵۵	۴۷	۲	۴۵
کتابخانه نشتارود	۱۰۸۶	۶۴۶	۴۴۰	۴۴	۴۴	۱	۴۳
کتابخانه خرم‌آباد	۸۵۰	۵۴۰	۳۱۰	۳۱	۲۹	۲	۲۷
جمع	۹۶۹۸	۶۱۷۴	۳۵۲۴	۴۱۰	۳۸۲	۱۷	۳۶۵

پرسشنامه حاضر در مدت یک ماه در فواصل زمانی متفاوت در نوبت‌های صبح و عصر در محل کتابخانه‌ها بین کاربران و به صورت گزینش تصادفی توزیع و جمع‌آوری شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش متشکل از اجزای زیر است:

۱. بخش اول شامل اطلاعاتی درباره نحوه پرکردن پرسشنامه و توضیح مواردی از قبیل سطوح حداقل، حداکثر و واقعی خدمات می‌باشد.

۲. بخش دوم شامل اطلاعات شخصی و عمومی کاربران که مشتمل بر سؤالاتی از قبیل جنسیت، مقطع تحصیلی، سن، متوسط مراجعه به کتابخانه و هدف از مراجعه به کتابخانه می‌باشد.

۳. بخش سوم متن اصلی پرسشنامه است که شامل ۲۲ سؤال در سه سطح حداقل خدمات، حداکثر خدمات و خدمات دریافتی می‌باشد. که در طیفی ۹ تایی در هر سه سطح به ارزیابی نظر کاربران می‌پردازد.

۴. بخش چهارم که شامل ۵ سؤال نظرخواهی براساس میزان موافقت کاربران طراحی شده است که این مورد هم به صورت کلی در طیف ۹ تایی به ارزیابی نظرات کاربران می‌پردازد.

۵. آخرین بخش پرسشنامه شامل ۲ سؤال باز می‌باشد که از پاسخ دهندگان خواسته شده تا نقاط قوت کتابخانه و پیشنهادات خود را تا حد امکان منعکس کنند.

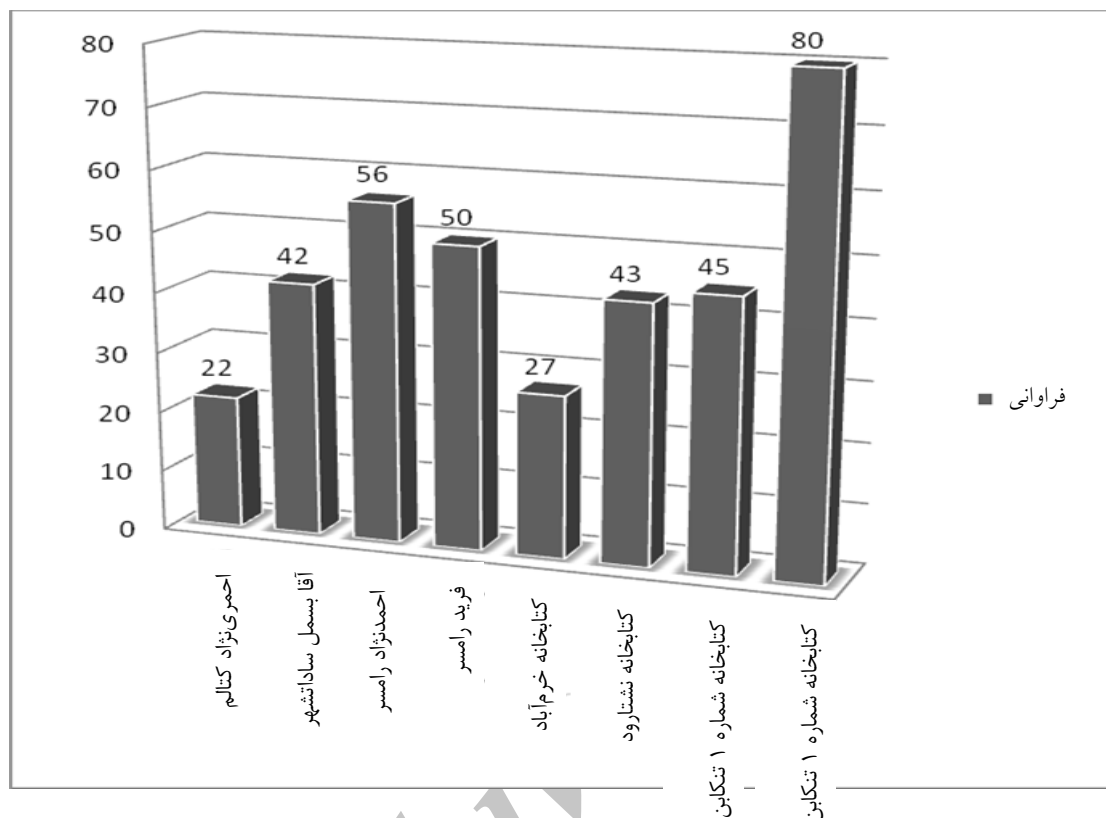
۶. این پرسشنامه پس از ویرایش به تعداد لازم تکثیر و در اختیار کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن قرار گرفت.

برای پاسخ به پرسش ۱ پژوهش در واقع از کل مطالب استخراج شد و از آزمون خاصی استفاده نشده است. برای پاسخ به پرسش ۲ از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. این آزمون، قرینه غیر پارامتریک تحلیل واریانس یک عاملی به شمار می‌آید و هنگامی به کار می‌رود که بخواهیم تفاوت میان سه یا چند گروه‌ها مرتبط از داده‌ها ی مستقل در مقیاس رتبه‌ای را مورد مطالعه قرار دهیم (واگان، ۱۳۸۴: ص. ۲۲۱).

برای پاسخ به پرسش ۳ از آزمون تی و آنوا استفاده می‌شود. منطق آزمون تی، تعیین وجود اختلاف در جامعه‌ها براساس داده‌های حاصل از نمونه‌های آن جامعه است. در این تصمیم‌گیری دو عامل مورد توجه هستند، تفاوت میانگین نمونه و تغییر پذیری نمونه (همان: ص. ۱۷۴). آزمون آنوا یا تحلیل واریانس، یک آزمون، آمار استنباطی است که تعیین می‌کند آیا بین میانگین‌های سه نمونه یا بیشتر تفاوت معنی‌دار آماری وجود دارد یا خیر. یعنی، برای پی بردن به وجود یا عدم وجود تفاوت در بین میانگین‌های جوامع متناظر مورد استفاده قرار می‌گیرد (همان: ص. ۱۸۷).

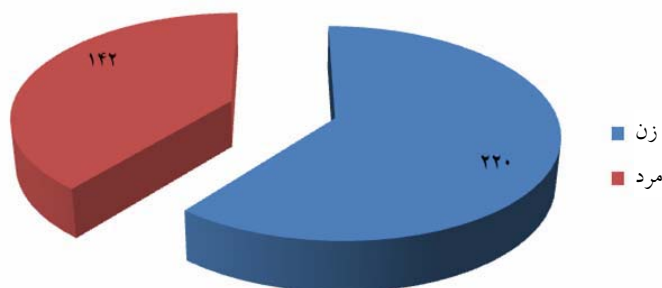
یافته‌های پژوهش

در این قسمت ویژگی‌های کلی نمونه آماری، براساس کتابخانه، جنسیت، مقطع تحصیلی، سن، میزان استفاده از منابع و هدف از مراجعه به کتابخانه در نمودارهای جداگانه آورده شده است.



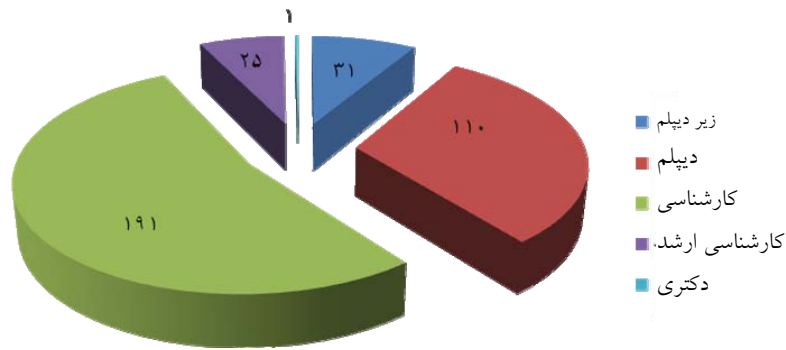
نمودار ۱- توزیع فراوانی تعداد پاسخگویان بر اساس کتابخانه

همانگونه که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود بیشترین پاسخگویان از کتابخانه شماره یک تنکابن می‌باشند.



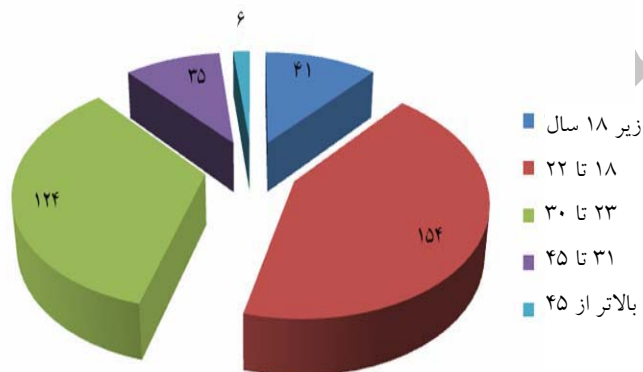
نمودار ۲- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس جنسیت

همانگونه که در نمودار ۲ مشاهده می‌شود در توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان، اکثر شرکت‌کنندگان این پژوهش را زنان با فراوانی ۲۲۰ نفر تشکیل می‌دهند.



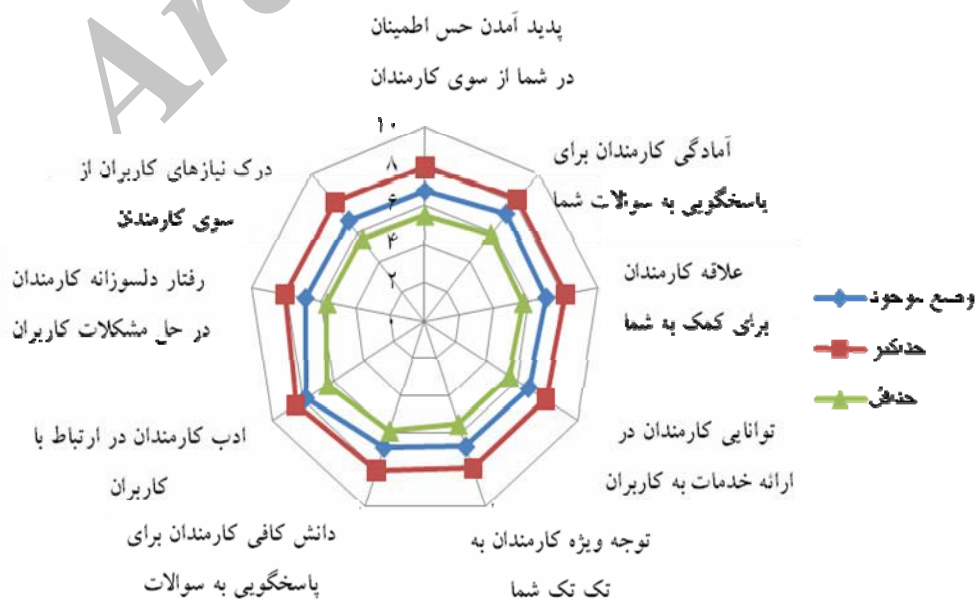
نمودار ۳- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس مقطع

اطلاعات نمودار ۳ نشان می‌دهد که بیشترین افراد مراجعه کننده به کتابخانه دارای مدرک کارشناسی هستند. همچنین این نتایج نشان دهنده این است که با بالا رفتن مدرک تحصیلی میزان مراجعه به کتابخانه‌های عمومی به دلایل گوناگون مانند، کمبود منابع و عدم ارائه تسهیلات به متخصصان و نظایر آن کاهش می‌یابد.



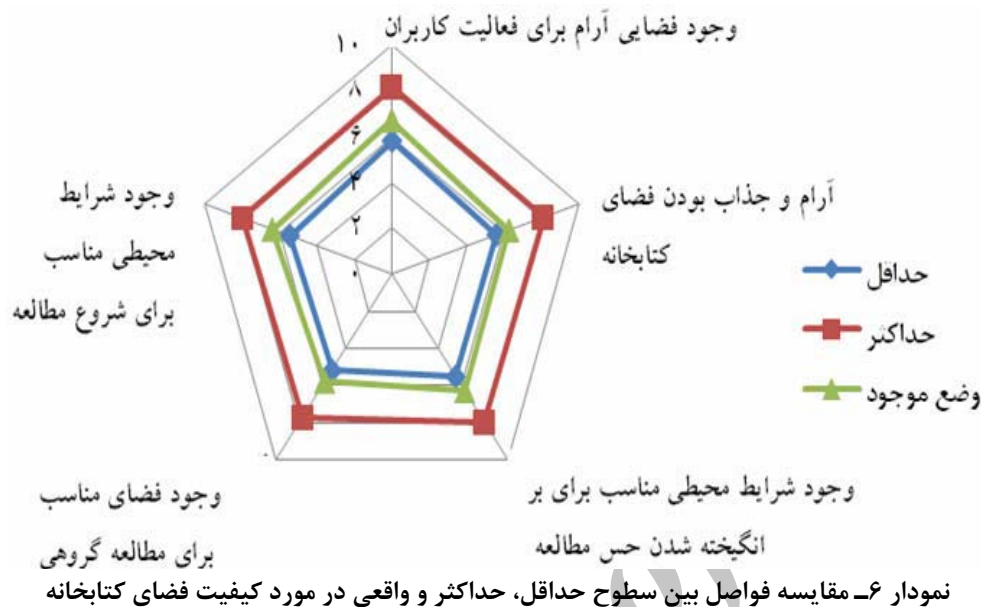
نمودار ۴- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس سن

اطلاعات نمودار ۴ نشان می‌دهد که توزیع سنی اکثر پاسخ دهندگان در رده سنی ۱۸-۲۲ سال می‌باشد که احتمالاً علت آن میزان مراجعه این افراد برای مطالعه درسی و کنکور به کتابخانه بوده است و کمترین میزان مراجعه را افراد بالاتر از ۴۵ سال تشکیل می‌دهند.

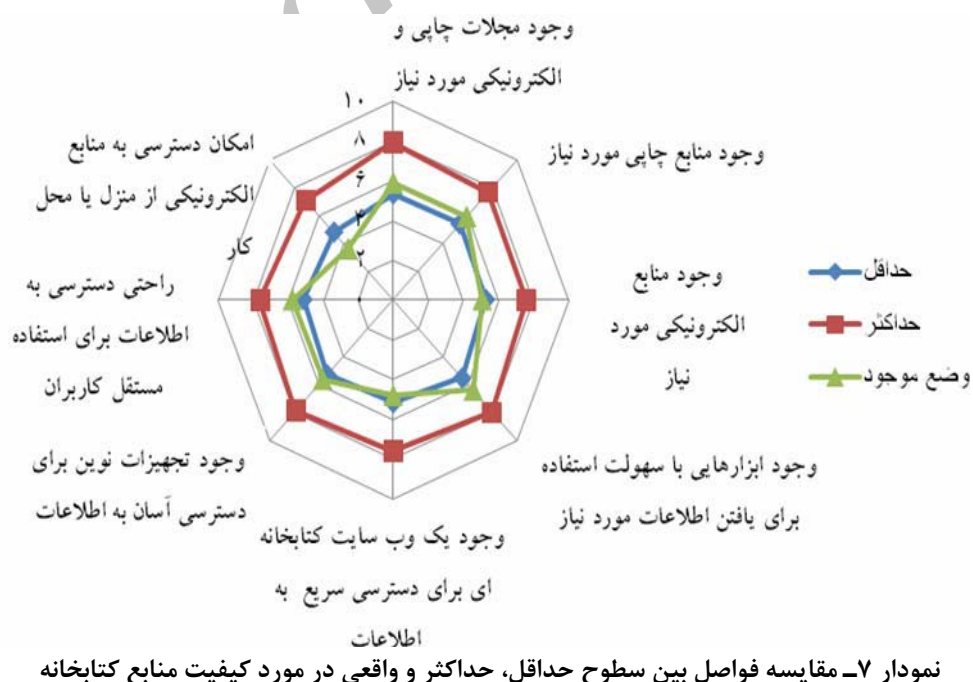


نمودار ۵- مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت کارکنان کتابخانه

با توجه به نمودار ۵، کارکنان کتابخانه‌ها در تمام موارد توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند ولی در همه موارد نیز با سطح حداکثر انتظارات کاربران فاصله دارند. به عبارت دیگر از دید کاربران کارکنان کتابخانه‌ها در همه موارد حداقل انتظارات آنها را برآورده کرده‌اند لکن برای رسیدن به حد مطلوب و برآوردن حداکثر انتظارات کاربران نیاز به برنامه ریزی و به کارگیری نیروهای مجرب و توانمند با دانش کافی و به روز می‌باشد.



پس از بررسی گویه‌های مربوط به فضا در پرسشنامه و با توجه به نمودار ۶، مشاهده می‌شود که کیفیت فضای کتابخانه‌ها در سطح واقعی از حداکثر سطح مورد انتظار کاربران پایین‌تر است و در مواردی به مقدار جزئی از حداقل سطح انتظارات کاربران بالاتر است. نتایج فوق نشان دهنده این است که در کتابخانه‌های مذکور به کیفیت فضا توجه زیادی نشده است در کل تا رسیدن به سطح مطلوب یا حداکثر انتظارات کاربران فاصله زیادی وجود دارد.



پس از بررسی گویه‌های مربوط به منابع در پرسشنامه و با توجه به نمودار ۷، مشاهده می‌شود که در اکثر موارد کیفیت منابع کتابخانه از حداقل سطح انتظارات کاربران بیشتر بوده اما در مواردی مانند وجود منابع الکترونیکی مورد نیاز، وجود یک وب سایت برای دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز و امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار نتوانسته حداقل سطح انتظارات آنها را برآورده سازد.

پاسخ به پرسش‌های اساسی و فرضیه‌های پژوهش

پرسش اساسی ۱: کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند؟ پاسخ به این پرسش از کل مطالب استخراج می‌شود و یک دیدگاه کلی در مورد اینکه کتابخانه‌های عمومی این دو شهرستان تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند، را می‌طلبد. جدول ۱ به صورت کلی میانگین امتیازات اختصاص داده شده توسط کاربران را در کل ارائه می‌دهد.

جدول ۱- داده‌های توصیفی کلی در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی

گویه	میانگین	اختلاف میانگین یا سطح حداکثر
کل - سطح حداقل	۵,۴۸	۲,۴۳
کل - سطح حداکثر	۷,۹۱	۰
کل - سطح واقعی	۶,۲۱	۱,۷

در این جدول اطلاعات و داده‌های توصیفی سه عنصر کارکنان، منابع و فضا در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی، به طور کلی ارائه شده است. داده‌های این جدول نشان می‌دهد که کل واقعی از حداقل سطح انتظارات کاربران بالاتر است اما با سطح حداکثر فاصله زیادی ندارد این نشان دهنده وضعیت مطلوبی است. میانگین سطح مطلوب به میزان ۱,۷ از سطح موجود بالاتر است. با توجه به اینکه میانگین امتیازات مربوط به کیفیت ارائه خدمات در وضعیت موجود برابر ۶,۲۱ به دست آمده است، این امر نشان دهنده این مطلب است که خواسته‌های کاربران تا حد زیادی برآورده شده است ولی با این وجود با سطح مطلوب انتظارات کاربران اختلاف وجود دارد که برای رفع آن لزوم توجه مسئولین به امر برنامه‌ریزی دقیق و به کارگیری مؤثر منابع و امکانات در جهت برآوردن انتظارات کاربران ضروری به نظر می‌رسد.

پرسش اساسی ۲: تا چه اندازه بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تفاوت وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، از آزمون ناپارامتری کروسکال والیس استفاده شده است. فواصل انتظارات کاربران در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- جدول نتایج آزمون تفاوت بین انتظارات کاربران

نتیجه آزمون	Sig	میانگین رتبه‌ها	تعداد	کتابخانه	
معنی‌داری تفاوت	۰,۰۰۰	۳۱۵,۳۷	۳۴۶	حداقل سطح مورد انتظار	کارکنان
		۷۳۱,۵۱	۳۴۴	حداکثر سطح مورد انتظار	
		۵۰۰,۵۱	۳۴۰	وضعیت موجود	
			۱۰۳۰	جمع	
معنی‌داری تفاوت	۰,۰۰۰	۳۲۵,۲۱		حداقل سطح مورد انتظار	مکان
		۵۷۸,۲۹		حداکثر سطح مورد انتظار	
		۵۷۷,۵۰		وضعیت موجود	
				جمع	
معنی‌داری تفاوت	۰,۰۰۰	۲۸۳,۳۸	۲۹۷	حداقل سطح مورد انتظار	منابع
		۶۶۸,۸۲	۲۹۲	حداکثر سطح مورد انتظار	
		۳۶۳,۶۶	۲۸۷	وضعیت موجود	
			۸۷۶	جمع	

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در همه موارد بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده تفاوت معنی‌دار می‌باشد. توجه به مقدار Sig نیز مؤید این مطلب می‌باشد. به عبارت دیگر بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

پاسخ به این پرسش اساسی در واقع آزمون فرضیه ۱ پژوهش می‌باشد، در زیر بیان شده است. فرضیه ۱: بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

با استناد به جدول ۲ و توضیحات مربوط به پرسش اساسی ۲، فرضیه ۱ تأیید می‌شود. به عبارتی بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن اختلاف معنی‌داری وجود دارد. پرسش اساسی ۳: آیا میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن در گروه‌های مختلف کاربری متفاوت است؟ گروه‌های مختلف کاربری در این پرسش بر اساس نوع پاسخ دهنده، مقاطع مختلف، سن و زمان مطالعه و از طریق آزمونهای مختلف از هم تفکیک شده‌اند و پاسخ به این پرسش نیز با در نظر گرفتن این موارد انجام شده است. به منظور مقایسه نمره میانگین پاسخگویان از آزمون تی استفاده شده است.

جدول ۳- مقایسه میانگین گروه زنان و گروه مردان با استفاده از آزمون تی

نتایج آزمون	Sig	انحراف معیار	میانگین	تعداد	جنسیت	
عدم معنی‌داری تفاوت	۰,۱۰۳	۱۶,۷۹۵۲۲	-۱۰,۱۹۵۱	۲۰۵	زن	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
	۰,۰۹۱	۱۳,۱۵۹۴۴	-۱۳,۱۱۹۰	۱۲۶	مرد	
عدم معنی‌دار تفاوت	۰,۱۸۵	۱۱,۵۵۳۵۶	۱۰,۶۳۵۶	۲۰۶	زن	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
	۰,۱۵۵	۸,۵۱۸۱۲	۹,۰۷۰۹	۱۲۷	مرد	
عدم معنی‌دار تفاوت	۰,۰۷۳	۱۰,۱۷۴۲۴	۲,۹۵۶۳	۲۰۶	زن	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
	۰,۰۶۷	۹,۱۳۳۶۹	۴,۸۹۷۸	۱۳۷	مرد	
عدم معنی‌دار تفاوت	۰,۴۹۶	۷,۴۹۳۳۷	۰,۷۴۵۲	۲۰۸	زن	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
	۰,۴۸۷	۶,۷۷۲۷۲	۰,۲۰۴۴	۱۳۷	مرد	
عدم معنی‌دار تفاوت	۰,۰۰۸	۱۵,۴۰۷۳۳	-۳,۱۵۸۵	۱۶۳	زن	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
	۰,۰۰۵	۱۱,۶۶۹۴۰	-۷,۷۷۶۸	۱۱۲	مرد	
عدم معنی‌دار تفاوت	۰,۱۱۶	۱۳,۹۶۷۰۰	۱۹,۳۱۳۳	۱۶۶	زن	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
	۰,۱۰۸	۱۲,۳۳۰۶۶	۱۶,۷۵۲۲	۱۱۳	مرد	

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود چون مقدار Sig در شکاف بین حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین تفاوت معنی‌دار می‌باشد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین این، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد.

جدول ۴- مقایسه میانگین با استفاده از آزمون آنوا بر اساس مقاطع (گروه‌های کاربری)

نتایج آزمون	Sig	انحراف معیار	میانگین	تعداد	مقاطع	
معنی داری تفاوت	.۰۲۰	۹,۳۹۶۶۰	-۹,۰۰۶۶۲	۶۹	زیر نهلم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۵,۶۳۱۳۱	-۰,۲۳۳۲	۱۰۱	نهلم	
		۱۶,۹۹۶۶۶	-۱۶,۶۶۱۱	۱۳۱	کارشناسی	
		۱۶,۰۰۶۹۱	-۱۳,۰۶۰۰	۶۵	کارشناسی ارشد	
		۱۶,۱۶۶۹۶	-۱۱,۶۳۱	۲۲۶	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۶۳۰	۰,۶۶۶۶۹	۹,۹۶۰۰۵	۶۹	زیر نهلم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۱,۶۶۶۶۶	۱۱,۶۶۶۶۶	۱۰۱	نهلم	
		۱۰,۰۶۶۶۵	۹,۶۶۶۶۶	۱۳۶	کارشناسی	
		۶,۶۶۶۶۵	۹,۰۰۰۰۰	۶۶	کارشناسی ارشد	
		۱۰,۰۶۶۶۵	۹,۹۰۰۰۰	۲۲۰	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۶۶۹	۳,۰۶۶۶۶	۵,۶۶۶۶۱	۶۹	زیر نهلم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۱۰,۰۶۶۶۶	۶,۶۶۶۶۶	۱۰۳	نهلم	
		۹,۶۶۶۶۶	۶,۶۶۶۶۶	۱۳۹	کارشناسی	
		۱۰,۶۶۶۶۶	۵,۶۶۶۶۱	۶۶	کارشناسی ارشد	
		۹,۶۶۶۶۶	۶,۶۶۶۶۶	۲۲۰	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۰۶۹	۶,۶۶۶۶۶	-۶,۶۶۶۶۶	۶۹	زیر نهلم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۳,۰۶۶۶۶	۹,۶۶۶۶۶	۱۰۳	نهلم	
		۳,۰۶۶۶۶	۳,۶۶۶۶۶	۱۰۱	کارشناسی	
		۳,۶۶۶۶۶	۶,۶۶۶۶۶	۶۶	کارشناسی ارشد	
		۳,۶۶۶۶۶	۶,۶۶۶۶۶	۲۲۰	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۶۶۶	۱۶,۰۰۰۰۰	-۶,۶۶۶۶۶	۶۶	زیر نهلم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۶,۰۰۰۰۰	-۶,۶۶۶۶۶	۰۵	نهلم	
		۱۶,۶۶۶۶۶	-۶,۶۶۶۶۶	۱۶۵	کارشناسی	
		۱۰,۶۶۶۶۶	-۱۱,۶۶۶۶۶	۱۵	کارشناسی ارشد	
		۱۶,۰۰۰۰۰	-۵,۶۶۶۶۶	۲۳۱	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۶۶۶	۱۰,۶۶۶۶۶	۱۵,۶۶۶۶۶	۶۶	زیر نهلم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۶,۶۶۶۶۶	۱۰,۶۶۶۶۶	۰۵	نهلم	
		۱۶,۶۶۶۶۶	۱۰,۶۶۶۶۶	۱۶۰	کارشناسی	
		۱۱,۰۰۰۰۰	۱۹,۶۶۶۶۶	۱۵	کارشناسی ارشد	
		۱۶,۶۶۶۶۶	۱۰,۶۶۶۶۶	۲۳۵	جمع	

از آنجایی که مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از ۰/۰۵ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد.

جدول ۵- مقایسه میانگین با استفاده از آزمون آنوا بر اساس سن گروه‌ها

نتایج آزمون	Sig	انحراف معیار	میانگین	تعداد	مقاطع	
معنی داری تفاوت	.۰۰۱	۱۶۰۶۱۶۵	-۳۰۶۶۹	۲۹	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۶۰۰۹۳۳	-۰۰۲۲۱۰	۱۶۲	۲۲ تا ۱۸	
		۱۶۰۲۰۶۰	-۱۶۰۵۲۶	۱۱۲	۲۰ تا ۲۲	
		۱۶۰۲۰۵۰	-۱۰۰۲۲۲	۲۲	۲۵ تا ۲۶	
		۱۵۹۵۰۶۲	-۱۱۰۰۳۶	۲۲۶	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۲۳۱	۱۶۰۱۶۳۰۶	۱۶۰۲۰۰۰	۲۹	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۱۰۱۱۶۰	۱۰۰۲۲۹۲	۱۶۲	۲۲ تا ۱۸	
		۹۰۲۳۲۲	۹۰۵۱۲۲	۱۱۲	۲۰ تا ۲۲	
		۰۰۵۰۰۹۰	۰۰۰۰۰۰	۲۱	۲۵ تا ۲۶	
		۱۰۰۰۰۰۲	۱۰۰۰۰۹۲	۲۲۶	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۰۰۱	۰۰۶۰۰۹۲	۰۱۲۵۰	۶۰	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۹۰۶۰۲۵۰	۶۰۶۰۹۹	۱۶۹	۲۲ تا ۱۸	
		۱۰۰۲۶۵۹۳	۶۰۶۱۵۲	۱۱۰	۲۰ تا ۲۲	
		۱۰۰۵۲۱۶۳	۰۰۶۳۱۰	۲۱	۲۵ تا ۲۶	
		۹۰۶۲۲۶۱	۶۰۹۱۰۳	۲۲۰	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۱۳۵	۰۰۵۲۱۱۹	۰۰۰۰۰۰	۶۰	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۰۰۶۰۰۰۵	۰۰۳۲۲	۱۵۰	۲۲ تا ۱۸	
		۰۰۵۶۹۰۲	۱۰۲۵۰۲	۱۶۰	۲۰ تا ۲۲	
		۰۰۶۱۳۶۶	-۱۰۶۶۶۳	۲۰	۲۵ تا ۲۶	
		۰۰۶۲۶۶۳	۰۰۵۶۲	۲۶۰	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۱۶۳	۱۶۰۶۰۹۶۶	-۵۰۶۶۶	۲۶	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۶۰۱۱۶۶	-۶۰۶۰۰۲	۱۶۳	۲۲ تا ۱۸	
		۱۶۰۹۰۶۶۵	-۵۱۱۶۶	۸۸	۲۰ تا ۲۲	
		۱۶۰۹۰۳۶۳	-۱۰۰۵۰۰۰	۲۵	۲۵ تا ۲۶	
		۱۶۰۶۱۳۶۰	-۶۰۹۶۶۶	۲۳۶	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۱۶۱	۱۶۰۵۲۰۶	۱۶۰۹۱۱۰	۲۶	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۶۰۲۵۶۶۳	۱۶۰۳۵۳۰	۱۶۰	۲۲ تا ۱۸	
		۱۶۰۹۲۲۲۵	۶۰۶۰۰۵۶	۸۹	۲۰ تا ۲۲	
		۱۱۰۰۵۹۲۲	۱۶۰۶۶۰۰	۲۵	۲۵ تا ۲۶	
		۱۶۰۶۳۰۰	۱۶۰۶۶۰۰	۲۳۰	جمع	

با توجه به اینکه مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از ۰/۰۵ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد.

جدول ۶- مقایسه میانگین با استفاده از آزمون آنوا بر اساس زمان مطالعه

نتایج آزمون	Sig	انحراف معیار	میانگین	تعداد	مقاطع	
معنی داری تفاوت	.۰۰۰	۱۶,۰۲۰۰۶	-۰,۳۵۰۰	۵۶	روزانه	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۶,۰۱۵۳۰	-۰,۳۲۰۰	۱۵۰	هفتگی	
		۱۶,۰۱۰۶۶	-۱,۶۹۰۳۶	۵۶	ماهانه	
		۲۲,۵۳۰۶۰	-۲,۰۱۰۱۵	۱۱	تصلی	
		۱۵,۳۹۳۲	-۱,۱۶۲۳	۲۲۳	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	۱,۰۰۰	۱۱,۳۹۵۰۶	۰,۹۲۹۶	۵۵	روزانه	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۱,۲۲۵۳۳	۰,۹۵۲۲	۱۵۰	هفتگی	
		۸,۱۱۳۰۵	۱,۰۰۰۰۲	۵۶	ماهانه	
		۰,۰۶۲۲۲	۱,۰۰۱۰۱۵	۱۱	تصلی	
		۱۰,۵۴۵۳۶	۰,۹۰۱۰	۲۲۹	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۰۰۹	۰,۲۵۲۹۰	۲,۲۰۰۰	۹۰	روزانه	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۰,۵۰۲۳۵	۲,۲۵۰۰	۱۵۲	هفتگی	
		۰,۰۰۶۶۹	۵,۰۶۳۱	۵۵	ماهانه	
		۱۲,۱۶۵۳۶	۶,۵۰۲۲	۱۶	تصلی	
		۰,۰۰۲۱۵	۲,۰۹۰۶	۲۲۹	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۰۰۶	۳,۵۹۵۶۲	۰,۲۲۰۰	۹۱	روزانه	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۳,۰۶۰۲۱	۰,۶۶۶۶	۱۵۲	هفتگی	
		۵,۱۱۲۰۶	۰,۲۳۹۱	۵۶	ماهانه	
		۳,۱۰۰۰۰	۰,۲۲۲۲	۱۶	تصلی	
		۳,۱۲۰۹۲	۰,۶۳۵۱	۲۶۱	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۰۰۰	۱,۰۰۲۰۵۰	-۵,۰۳۱۲	۳۲	روزانه	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۶,۰۵۹۳۵	-۶,۲۳۶۰	۱۶۲	هفتگی	
		۱۶,۰۱۳۶۲	-۵,۹۰۵۳	۳۰	ماهانه	
		۱۳,۲۲۹۰۲	-۰,۲۳۵۰	۵	تصلی	
		۱۶,۲۲۰۹۲	-۵,۱۰۹۰	۲۶۶	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.۰۰۹	۱۱,۵۱۰۹۹	۱۶,۰۲۶۲	۳۶	روزانه	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۶,۰۵۰۳۰	۱۰,۲۳۱۰	۱۶۶	هفتگی	
		۱۲,۰۳۶۶۶	۱۹,۰۰۶۵	۳۱	ماهانه	
		۱۲,۲۳۶۲۳	۲,۰۰۲۵۰	۵	تصلی	
		۱۲,۲۰۹۰۳	۱۰,۲۰۵۰	۲۶۶	جمع	

از آنجایی که مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از ۰/۰۵ است معنی داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی دار نمی‌باشد. پاسخ به این پرسش اساسی در واقع آزمون فرضیه ۲ پژوهش نیز می‌باشد که در زیر ارائه شده است. فرضیه ۲: بین گروههای مختلف کاربری به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی داری وجود دارد.

با استناد به جداول ۳ تا ۶ می‌توان نتیجه گرفت که برای پاسخ به این فرضیه گروههای مختلف کاربری را می‌توان براساس جنسیت، مقاطع مختلف، سن گروهها و زمان مطالعه تعریف کرد که با توجه به آزمونهای انجام گرفته در مورد جنسیت که از آزمون تی استفاده شده است، چون مقدار Sig در شکاف بین حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین تفاوت معنی دار می‌باشد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی دار

نمی‌باشد. در مورد گروه‌های مختلف کاربری در مقاطع مختلف که از آزمون آنوا استفاده شده چون مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از $0/05$ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از $0/05$ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد. در مورد سن گروه‌ها چون مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از $0/05$ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از $0/05$ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد. در مورد گروه‌های مختلف کاربری بر اساس زمان مطالعه چون مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از $0/05$ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از $0/05$ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد. فرضیه ۳: بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۷- رتبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس کتابخانه از نظر کارکنان

نتیجه آزمون	Sig	میانگین رتبه‌ها	تعداد	کتابخانه	
معنی‌داری تفاوت	۰,۰۰۰	۸۳,۹۳	۲۱	احمری نژاد کتابم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۵۹,۷۲	۳۷	آقا بسمل ساداتشهر	
		۱۴۸,۵۰	۴۴	احمدنژاد رامسر	
		۱۱۶,۳۷	۳۸	فرید رامسر	
		۱۱۶,۹۸	۲۱	کتابخانه خرم‌آباد	
		۱۲۱,۸۰	۳۲	کتابخانه عمومی نشتارود	
		۸۲,۶۳	۱۵	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		۱۵۵,۵۴	۷۰	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			۲۷۸	جمع	
عدم معنی‌داری تفاوت	۰,۲۵۳	۱۰۱,۲۴	۲۱	احمری نژاد کتابم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		۱۵۵,۱۱	۳۸	آقا بسمل ساداتشهر	
		۱۴۰,۵۶	۴۵	احمدنژاد رامسر	
		۱۳۴,۸۱	۳۹	فرید رامسر	
		۱۱۹,۸۵	۲۰	کتابخانه خرم‌آباد	
		۱۶۸,۹۴	۳۳	کتابخانه عمومی نشتارود	
		۱۵۷,۳۳	۱۵	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		۱۳۸,۳۸	۷۰	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			۲۸۱	جمع	

با توجه به جدول ۷ فرضیه ۳ در مورد شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان تایید می‌شود چون مقدار Sig کمتر از $0/05$ است. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد. اما در مورد شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان فرضیه ۳ رد می‌شود. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۸- تبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس کتابخانه از نظر مکان

نتیجه آزمون	Sig	میانگین رتبه‌ها	تعداد	کتابخانه	
معنی داری تفاوت	۰,۰۰۰	۸۳,۹۳	۲۱	احمری نژاد کتالم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۱۵۹,۷۲	۳۷	آقا بسمل ساداتشهر	
		۱۴۸,۵۰	۴۴	احمدنژاد رامسر	
		۱۱۶,۳۷	۳۸	فرید رامسر	
		۱۱۶,۹۸	۲۱	کتابخانه خرم‌آباد	
		۱۲۱,۸۰	۳۲	کتابخانه عمومی نشتارود	
		۸۲,۶۳	۱۵	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		۱۵۵,۵۴	۷۰	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			۲۷۸	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	۰,۲۵۳	۱۰۱,۲۴	۲۱	احمری نژاد کتالم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		۱۵۵,۱۱	۳۸	آقا بسمل ساداتشهر	
		۱۴۰,۵۶	۴۵	احمدنژاد رامسر	
		۱۳۴,۸۱	۳۹	فرید رامسر	
		۱۱۹,۸۵	۲۰	کتابخانه خرم‌آباد	
		۱۶۸,۹۴	۳۳	کتابخانه عمومی نشتارود	
		۱۵۷,۳۳	۱۵	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		۱۳۸,۳۸	۷۰	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			۲۸۱	جمع	

با توجه به جدول ۸ فرضیه ۳ در مورد شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان تایید می‌شود چون مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ است. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی داری وجود دارد. اما در مورد شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان فرضیه ۳ رد می‌شود. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی داری وجود ندارد.

جدول ۹- رتبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس کتابخانه از نظر منابع

نتیجه آزمون	Sig	میانگین رتبه‌ها	تعداد	کتابخانه	
معنی داری تفاوت	۰,۰۰۰	۸۳,۹۳	۲۱	احمری نژاد کتالم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۵۹,۷۲	۳۷	آقا بسمل ساداتشهر	
		۱۴۸,۵۰	۴۴	احمدنژاد رامسر	
		۱۱۶,۳۷	۳۸	فرید رامسر	
		۱۱۶,۹۸	۲۱	کتابخانه خرم‌آباد	
		۱۲۱,۸۰	۳۲	کتابخانه عمومی نشتارود	
		۸۲,۶۳	۱۵	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		۱۵۵,۵۴	۷۰	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			۲۷۸	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	۰,۰۹۰	۱۰۱,۲۴	۲۱	احمری نژاد کتالم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		۱۵۵,۱۱	۳۸	آقا بسمل ساداتشهر	
		۱۴۰,۵۶	۴۵	احمدنژاد رامسر	
		۱۳۴,۸۱	۳۹	فرید رامسر	
		۱۱۹,۸۵	۲۰	کتابخانه خرم‌آباد	
		۱۶۸,۹۴	۳۳	کتابخانه عمومی نشتارود	
		۱۵۷,۳۳	۱۵	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		۱۳۸,۳۸	۷۰	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			۲۸۱	جمع	

با توجه به جدول ۹ فرضیه ۳ در مورد شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع تایید می‌شود چون مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ است. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد اما در مورد شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع فرضیه ۳ رد می‌شود. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۱۰- مقایسه میانگین سطوح در هر بعد

ابعاد	سطوح	میانگین
کارکنان	حداقل	۵,۷۲
	حداکثر	۸,۰۹
	واقعی	۶,۹۸
فضا	حداقل	۵,۵۰
	حداکثر	۷,۹۸
	واقعی	۶,۲۹
منابع	حداقل	۵,۲۴
	حداکثر	۷,۶۷
	واقعی	۵,۳۸

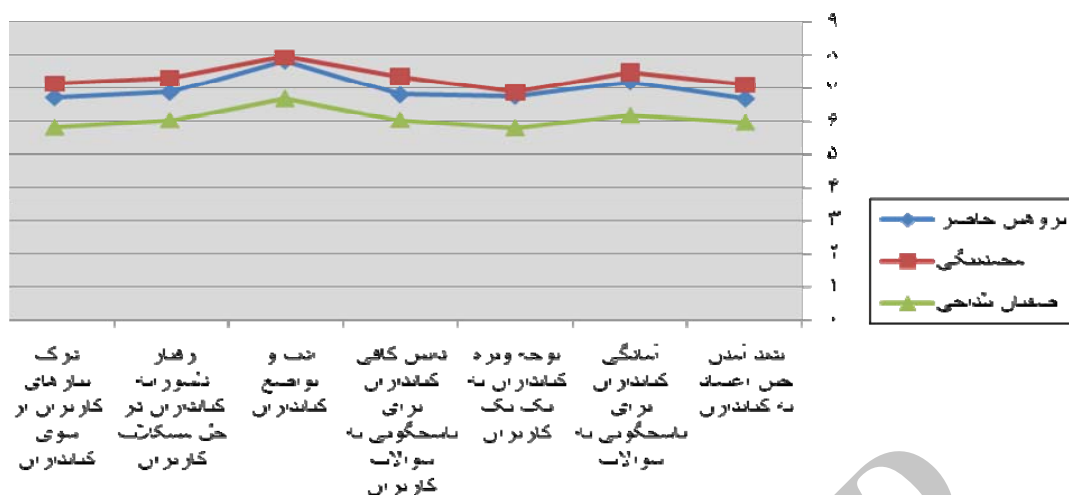
در کل می‌توان گفت، کارکنان کتابخانه‌ها در تمام موارد توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند ولی در همه موارد نیز با سطح حداکثر انتظارات کاربران فاصله دارند. با محاسبه میانگین امتیازات اختصاص داده شده از سوی کاربران در سطح واقعی، مشاهده می‌شود که «کارکنان کتابخانه‌ها» نسبت به سایر ابعاد، میانگین بیشتری را کسب کرده‌اند که نتایج آن در جدول ۱۲ نشان داده شده است. همانطور که در جدول ۱۲ مشاهده می‌شود بُعد کیفیت منابع نسبت به ابعاد دیگر امتیاز کیفی کمتری را کسب کرده است.

فرا تحلیل پژوهش‌های کیفیت در کتابخانه‌های عمومی

در این بخش به مقایسه پژوهش حاضر با پژوهش‌هایی که تا کنون در کتابخانه‌های عمومی با ابزار لایب کوال انجام شده از جمله: پژوهش محمد بیگی (۱۳۸۸) در مورد ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین و صفیان بلداجی (۱۳۸۹) در مورد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری، پرداخته شده است، تا به نتایج کلی در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در کشور دست یافته شود.

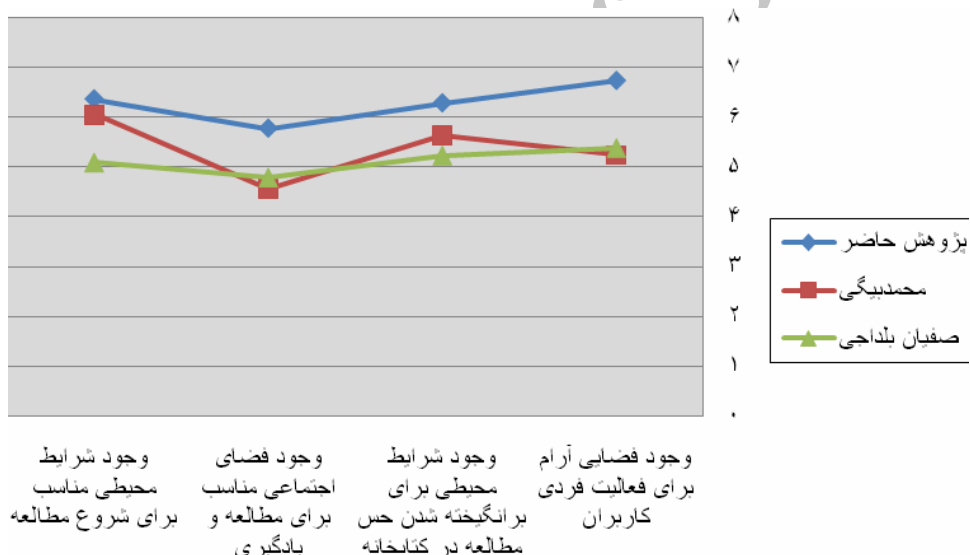
مقایسه کارکنان در سطح واقعی

همانطور که نمودار زیر نشان می‌دهد حرکت خطوط در هر سه مورد به یک صورت است. این نشان دهنده انتظار یکسان کاربران در نقاط مختلف کشور است. طبق نمودار کارمندان کتابخانه باید سعی کنند که به موقع به مراجعه کننده رسیدگی کنند و وقت کافی برای شناخت نیاز آنها صرف کنند تا حس اطمینان کاربر را جلب کنند. هم چنین نمودار نشان می‌دهد که در گویه مربوط به ادب و تواضع کتابداران، بیشترین امتیاز کسب شده که نشان از رعایت اخلاق و برخورد مناسب کتابداران با مراجعین است.



نمودار ۷- مقایسه کارکنان در سطح واقعی

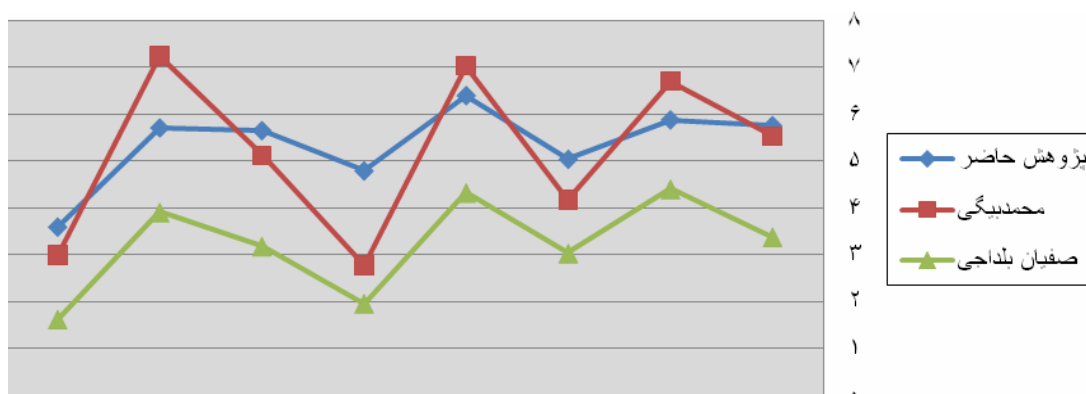
مقایسه فضا در سطح واقعی



نمودار ۸- مقایسه فضا در سطح واقعی

همانطور که نمودار ۸ نشان می‌دهد هر سه مؤلفه در گویه مربوط به وجود فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری کمترین امتیاز را کسب کرده‌اند. این مسئله بیانگر این است که کتابخانه‌های عمومی باید فضایی جداگانه برای مطالعه گروهی در نظر بگیرند و نهاد کتابخانه‌های عمومی در ساخت کتابخانه‌های جدید باید به این امر توجه لازم داشته باشند.

مقایسه منابع در سطح واقعی



وجود محلات و چاپی و الکترونیکی در کتابخانه
 وجود مواد و منابع چاپی و الکترونیکی مورد نیاز
 وجود منابع الکترونیکی مورد نیاز
 وجود ابزارهایی وب سایت کتابخانه ای
 وجود تجهیزات نوین و کافی برای دسترسی
 وجود یک وب سایت کتابخانه ای
 وجود اطلاعات سریع به مورد نیاز
 وجود مواد و منابع چاپی و الکترونیکی مورد نیاز
 وجود محلات و چاپی و الکترونیکی در کتابخانه

امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار کنندگان
 راحتی دسترسی به اطلاعات الکترونیکی استفاده کنندگان
 وجود تجهیزات نوین و کافی برای دسترسی مستقل استفاده کنندگان
 وجود یک وب سایت کتابخانه ای دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز در کتابخانه
 وجود اطلاعات سریع به مورد نیاز در کتابخانه
 وجود تجهیزات نوین و کافی برای دسترسی مستقل استفاده کنندگان

نمودار ۹- مقایسه منابع در سطح واقعی

همانطور که نمودار ۹ نشان می‌دهد کمترین امتیاز در کتابخانه‌های مذکور مربوط به وجود یک وب سایت کتابخانه ای برای دسترسی راحت‌تر به اطلاعات و امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار توسط کاربران است. با توجه به اهمیت دسترسی سریع به اطلاعات، توجه به داشتن یک وب سایت کتابخانه ای برای کتابخانه‌های عمومی ضروری به نظر می‌رسد و نهاد کتابخانه‌ها برای جذب بیشتر مراجعین و در اختیار قرار دادن هرچه سریع‌تر اطلاعات، باید به این مسئله توجه بیشتری داشته باشد.

مقایسه شکاف بین نمره حداکثر - واقعی



نمودار ۱۰- مقایسه شکاف بین نمره حداکثر و واقعی

همانطور که نمودار بالا نشان می‌دهد بیشترین شکاف در هر مورد مربوط به منابع می‌باشد. این امر بیانگر آن است که کتابخانه‌های عمومی در زمینه منابع به خوبی عمل نکرده‌اند و رضایت کاربران را برآورده نساخته‌اند. نهاد کتابخانه‌های عمومی برای رفع این مشکل باید با توجه به نیاز مراجعین منابع لازم برای کتابخانه‌ها را فراهم کند البته در یک سال اخیر که سامانه طرح کتاب من به کتابخانه‌های عمومی اضافه شده بسیار در برآوردن نیاز خاص مراجعین موثر بوده است. پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌ها برای تهیه منابع از مسئولین کتابخانه‌ها و کتابداران نظرخواهی کنند تا منابع بهتری برای مراجعین تهیه شود و همچنین در تهیه منابع الکترونیکی نیز تلاش کافی داشته باشند.

نمودار ۱۰ بیانگر آن است که کمترین شکاف در کتابخانه‌های عمومی مربوط به کارکنان می‌باشد. که این امر نشان دهنده به کارگیری نیروی متعهد و متخصص در کتابخانه‌هاست. کتابداران نیز می‌توانند با تلاش بیشتر و بالا بردن آگاهی و اطلاعات خود در زمینه منابع و نیاز مراجعان در کم کردن این شکاف تاثیرگذار باشند.

نتیجه‌گیری

- ✓ با توجه به نمودار ۵-۱، کمترین امتیاز مربوط به حس اطمینان و اعتماد کاربران به کتابداران است.
- ✓ همانطور که نمودار ۷، نشان می‌دهد گویه مربوط به ادب و تواضع کتابداران بیشترین امتیاز را کسب کرده است که نشان از رعایت اخلاق کتابداران بوده که مهمترین مسئله در برخورد با کاربران است.
- ✓ با توجه به نمودار ۸، کمترین امتیاز مربوط به داشتن فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری است.
- ✓ طبق نمودار ۹، کمترین امتیاز مربوط به وجود یک وب سایت برای کتابخانه‌های عمومی و دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار است.
- ✓ با توجه به نمودار ۱۰، بیشترین شکاف در هر سه مورد مربوط به منابع می‌باشد. این امر بیانگر آن است که کتابخانه‌های عمومی در زمینه منابع به خوبی عمل نکرده‌اند. کمترین شکاف در کتابخانه‌های عمومی مربوط به کارکنان می‌باشد. که این امر نشان دهنده به کارگیری نیروی متعهد و متخصص در کتابخانه‌هاست.

پیشنهادات

- به منظور بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مذکور و کاهش فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده پیشنهادات ذیل ارائه می‌شود:
۱. با توجه به نتایج به دست آمده در مورد کارکنان کتابخانه‌ها و توجه به گویه‌های مطرح در این پژوهش، راهکارهای زیر می‌تواند کتابخانه را در بالا بردن سطح رضایت کاربران در خصوص کارمندان یاری دهد.
 - ✓ تقویت منابع کتابخانه‌ها و تغییر شیوه تامین منابع
 - ✓ ایجاد گسترش فضای فعالیت‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی
 - ✓ ایجاد عرصه رقابتی سالم به منظور ارتقای سطح علمی، عملی، مطالعاتی و مهارت‌های فردی و گروهی کتابداران؛
 - ✓ برگزاری همایش‌ها و سمینارها و کارگاه‌های آموزشی مرتبط با مهارت‌های مورد نیاز در کتابخانه‌های عمومی و دعوت از متخصصان برای آموزش لازم؛
 - ✓ ایجاد روحیه پژوهش و ایجاد فرصت‌های مناسب جهت تقویت خلاقیت و ابتکار بین کارکنان؛
 - ✓ نیروی انسانی متخصص برای خدمت به گروه‌های اجتماعی (کودکان و نوجوانان، سالخوردگان، اقوام)؛
 - ✓ فراهم کردن زمینه ی ارزیابی کارکنان کتابخانه‌ها توسط کاربران در ادوار مختلف و کنترل کارکنان توسط مدیریت متمرکز؛
 ۲. با مروری بر گویه‌های مربوط به فضای کتابخانه‌ها، به این نتیجه می‌رسیم که کتابخانه‌ها در این بُعد ضعیف می‌باشند، لذا راهکارهای زیر ارائه می‌شود:
 - ✓ اختصاص مکانی جهت فعالیت‌های گروهی کاربران؛
 - ✓ اختصاص امکانات رفاهی نظیر بوفه در فضای کتابخانه‌ها؛
 - ✓ توسعه فضای داخلی کتابخانه‌ها و اختصاص فضایی مناسب جهت تشکیل گروه‌های علمی برای مطالعه، نقد و بررسی آثار؛

✓ استفاده از قفسه باز در کتابخانه‌ها؛

✓ ایجاد فضا برای مطالعه کودکان و مکان رفاهی برای آنها؛

✓ داشتن فضای جدا برای استفاده از رایانه؛

✓ داشتن پنجره دو جداره برای کاهش سرو صدا؛

✓ ایجاد فضای سبز در کتابخانه؛

✓ طبقه بندی کاربران و مراجعان به کتابخانه و ارائه خدمات نامحدود به گروه‌های خاص (پژوهشگران و محققان)؛

۳. با توجه به نتایج و گویه‌های مطرح در این پژوهش، منابع کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند و

این بُعد ضعیف‌ترین بُعد در کتابخانه‌های مذکور می‌باشد. بنابراین راهکارهای زیر جهت بهبود وضعیت در این مورد ارائه می‌شود.

✓ تلاش برای بالا بردن تنوع منابع چاپی و خرید منابع جدید منتشر شده روز و اشتراک مجلات معتبر؛

✓ جایگزینی کتابهای چاپ قدیم، صحافی به موقع کتابها و وچین یا جایگزینی کتابهای فرسوده؛

✓ فراهم کردن امکاناتی نظیر کیپی، پرینت، اسکن و...؛

✓ ایجاد وب سایت در کتابخانه‌ها و امکان آگاهی از منابع کتابخانه‌ها و اطلاع‌رسانی در مورد کتابهای جدید با استفاده از

اینترنت؛

✓ به روزرسانی نرم‌افزارهای رایانه ای؛

✓ ایجاد کتابخانه الکترونیکی که به صورت پیوسته قابل دسترس برای عموم باشد و امکان رزرو منابع توسط اعضای کتابخانه

وجود داشته باشد؛

✓ ایجاد امکانات اینترنت رایگان برای محققین و پژوهشگران و دسترسی به منابع برخط برای کاربران عادی و جذب درآمدهای

حاصل از آن جهت منابع کتابخانه‌ها؛

✓ شبکه‌ای شدن کتابخانه‌های عمومی و از بین بردن محدودیت‌های زمانی و مکانی؛

✓ امکان استفاده از مواد سمعی و بصری و ارائه لوح‌های فشرده روز آمد درباره مسائل علوم جدید و اطلاع‌رسانی در مورد این

منابع؛

منابع

صفیان بلداجی، رسول (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لیب

کوآل. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

کمپیل، اچ. سی. (۱۳۷۱). توسعه نظامها و خدمات کتابخانه عمومی. ترجمه علی شکوئی. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه

عمومی، نشر کتابخانه.

محمد بیگی، فاطمه (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با ابزار

لایب کوآل. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

میر غفوری، حبیب الله و فاطمه مکی (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب کوآل (مورد:

کتابخانه‌های دانشگاه یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳۷(۱)، ۶۱-۷۸

نجفقلی نژاد، اعظم و محمد حسن زاده (۱۳۸۶). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار

LibQual. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تربیت مدرس. دانشکده علوم انسانی.

واگان، لیون (۱۳۸۴). روش‌های آماری برای متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی: رویکرد کاربردی و ساده برای درک استفاده و

تفسیر علم آمار. ترجمه: محمدرضا قانع، کیوان کوشا. تهران: چاپار

Brown, J. (2005). Ramping up assessment at the UNLV libraries. *Hitech*.23(3):396-413

Cook, C & Heath, F. (2005). Users perceptions of library service quality: A LibQualTM qualitative study. *Library Trend* 49(4):548-584

Godwin, peter (2005). London South Band University, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved from www.libqual.Org

- Ladhari, R. & Morales. M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: A study among Canadian public library users. *Library Management* 29(4/5), 352-366
- Posey, J. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters States—Tennessee. Retrieved February 15, from Dissertations & Theses: Full Text. (Publication No. AAT 3361650).
- Thompson, B. Kyrillidou, Martha. & Cook, Colleen. (2007). Library users' service desires: A LibQual study. *Library Quarterly*. 78(1): 1-18

Archive of SID