

■ یک خدمت و دو دیدگاه:

تحلیل شکاف میان دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه ملی از خدمات ارائه شده، دریافت شده و مورد انتظار

نرگس نشاط | مزده دهقانی

چکیده

هدف: تحلیل و مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه ملی درباره کیفیت خدمات اطلاعاتی در این کتابخانه. روش/ رویکرد پژوهش: این پژوهش از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها پیمایشی است. یافته‌ها: از منظر کارکنان، کارکنان و کیفیت منابع کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازد. کیفیت فضای کتابخانه در سطح واقعی (موجود) از حداقل انتظار کاربران بالاتر است. از منظر مراجعان، کارکنان کتابخانه نتوانسته‌اند به جز در موارد محدود، حداقل انتظارات آنان را برآورند، و کیفیت منابع کتابخانه در وضعیت فعلی از حداقل انتظار مراجعان پایین‌تر است. کتابخانه ملی از لحاظ بُعدهای مکان و فضا بهتر از دو بُعد تأثیرگذاری خدمات و کنترل اطلاعات است. نتیجه‌گیری: بین نگرش دو گروه مورد بررسی در مورد کیفیت در سطح حداقلی و حداکثری، تفاوت معناداری وجود دارد. از منظر مراجعان، کتابخانه نتوانسته است حتی حداقل انتظارات آنان را برآورده سازد و تا رسیدن به وضع مطلوب یا مورد انتظار آنان فاصله زیادی دارد.

کلیدواژه‌ها

کیفیت خدمات، کتابخانه ملی، خدمات اطلاعاتی، تحلیل شکاف، کاربران، کتابداران

یک خدمت و دو دیدگاه: تحلیل شکاف میان دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه ملی از خدمات ارائه شده، دریافت شده و مورد انتظار

نگس نشاط^۱ | مژده دهقانی^۲

دریافت: ۱۳۹۰/۱۲/۱۴ پذیرش: ۱۳۹۱/۵/۲۸

مقدمه

کتابخانه‌ها در فرآیند رشد و توسعه کشور نقشی حیاتی دارند؛ چرا که یکی از پایه‌های بنیادین تحقیق و توسعه، وجود کتابخانه‌های غنی و با کیفیت است. در گذشته‌های نه چندان دور، کیفیت کتابخانه‌ها هم‌تراز با میزان موجودی آن دانسته می‌شد. به معنای دیگر، اندازه‌گیری دارایی کتابخانه کیفیت آن را تعیین می‌کرد. اما در عصر حاضر ارزیابی آنچه کتابخانه انجام می‌دهد از اهمیت بیشتری برخوردار شده است؛ زیرا به قول برخی صاحب‌نظران، کتابخانه‌ها تنها برای ارائه خدمات به وجود آمده‌اند و موزه‌ای از آثار نیستند (حسن‌زاده و نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۷). امروزه معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه، میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است و این معیار به‌عنوان جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثر بخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود (میرغفوری و مکی‌زاده، ۱۳۸۶).

این روزها، فشارهای فزاینده‌ای بر روی کتابخانه‌ها وارد می‌شود که ارزیابی عملکرد خود را بیشتر بر اساس معیارهای نتیجه‌منا مورد ارزیابی قرار دهند تا استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها. بدین اعتبار، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه بر اساس میزان ارائه خدمات کیفی به مشتریان لحاظ می‌شود و این معیار کارایی و اثربخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد. مدل سروکوال^۳ از جمله مدل‌های معتبری است که چنین ارزیابی‌هایی را از کتابخانه‌ها

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی
سازمان اسناد و کتابخانه ملی

جمهوری اسلامی ایران
Narges_neshat@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان،
دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

(نویسنده مسئول)
mozhdeh.dehghani@gmail.com

3. Servqual

انجام داد؛ اما از آنجا که این مدل مبتنی بر مبنای تجاری و بازرگانی است، تلاش‌هایی برای مناسب‌سازی آن در کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صورت گرفت تا سرانجام به تدوین مدل لایب‌کوال انجامید (اسفندیاری مقدم و باب‌الحوایجی، ۱۳۸۸). مدل لایب‌کوال با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی استرالیا^۴ و دانشگاه «آی اندام»^۵ تگزاس در سال ۱۹۹۹ ایجاد شد. هرروزه شاهد صدها نفر هستیم که از کتابخانه‌ها بازدید کرده یا به‌عنوان عضو کتابخانه نیازهای اطلاعاتی خود را پاسخ می‌دهند و از خدماتی که برای آنها فراهم شده بهره می‌برند. بدیهی است کتابداران و مسئولان این کتابخانه‌ها سعی بر آن دارند که بهترین و بیشترین خدمات را از طریق تأمین منابع مورد نیاز، فضا و محیط مناسب، و با استفاده از کارکنان با تجربه و کارآموده تأمین کنند و بدین ترتیب رسالت خود را به انجام رسانده و جایگاه خود را ارتقاء بخشند؛ اما اینکه آیا این نیت تا چه حد برآورده می‌شود و یا اینکه تا چه اندازه دیدگاه کتابداران و کارکنان از خدمات ارائه شده با دیدگاه و انتظارات کاربران از خدمات دریافت شده همسو است می‌تواند مبنای پژوهش قرار گیرد.

ایفلا رهنمود ارزنده‌ای درباره شناخت جامعه و نیازهای مردم و کاربردی کردن نتایج یافته‌ها در برنامه‌ریزی فعالیت کتابخانه‌ها دارد: «منابع همواره محدودند و باید به دقت آنها را توسعه داد تا حداکثر بهره را به جوامع خود برسانند. بنابراین هر کتابخانه گستره خدماتی را که از نظر گونه‌گونی و ژرفا به بهترین شکل درخور نیازهای محلی است برمی‌گزیند» (فدراسیون بین‌المللی انجمن‌های کتابداری، ۱۳۶۸، ص ۱۳۰).

در این زمینه، کتابخانه ملی به‌عنوان نماد فرهنگی یک کشور از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است؛ و از آنجا که الگوی عملی کتابخانه‌های مختلف یک کشور به‌شمار می‌آید، هر کتابخانه و کتابداری تلاش می‌کند با الگوبرداری از کارهای انجام شده در کتابخانه ملی به ارائه آن فعالیت‌ها در کتابخانه خود بپردازد. به همین دلیل، سنجش کیفیت خدمات آن از منظر ارائه‌کنندگان (کتابداران) و دریافت‌کنندگان (کاربران)، می‌تواند در ارتقای خدمات این کتابخانه‌ها و هماهنگ ساختن خدمات ارائه شده براساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان از کتابخانه مفید باشد. با توجه به ماهیت کتابخانه ملی و نقش متمایزی که این کتابخانه با داشتن چندین مجموعه مجزا در خدمات اطلاعاتی ایفا می‌کند و خدمات و امکاناتی که در اختیار اعضا قرار می‌دهد، پژوهش حاضر بر آن است تا به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ملی بپردازد و دیدگاه کاربران و کتابداران را در این مورد مقایسه قرار دهد. لذا پرسش‌های اصلی که در این پژوهش به آنها پاسخ داده خواهد شد عبارت است از:

۱. آیا بین دو دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه ملی درباره کیفیت خدمات بخش‌های

4. ARL

5. A&M

مختلف کتابخانه تفاوت معناداری وجود دارد؟

۲. فاصله دو دیدگاه از خدمات ارائه شده با خدمات مورد انتظار چقدر است؟

پژوهش‌های زیادی با استفاده از ابزار لایب‌کوال در زمینه بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با تأکید بر کتابخانه‌های آموزشی و تحقیقاتی انجام شده است. از جمله درخشان (۱۳۸۴) در ارزیابی خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از دیدگاه کاربران به این نتیجه رسید که اختلاف بین دو سطح موجود و مطلوب معنی‌دار است و بیشترین فاصله مربوط به مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی است.

کاظم‌پور (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران براساس مدل لایب‌کوال پرداخت، یافته‌های پژوهش وی نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مذکور در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات است. فضای کتابخانه‌ها به‌خصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت نسبتاً پایینی است، اما در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی شریف بیشترین ضعف کتابخانه در ارتباط با ایجاد حس اعتماد و اطمینان در کاربران توسط کتابداران است. نتایج پژوهش نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶) نشان داد که کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس در برآوردن نیازهای کاربران در کل، وضعیت متوسط را کسب کرده است. بین گروه‌های مختلف کاربری براساس نوع استفاده‌کننده اعم از استاد و دانشجو به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده تفاوت معنی‌دار وجود دارد. باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷) پژوهشی را با هدف مقایسه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه و با استفاده از ابزار لایب‌کوال انجام داده‌اند. یافته‌ها نشان داد بین دو گروه مورد بررسی در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. حریری و افنانی (۱۳۸۷) پژوهشی را با هدف تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران انجام داده‌اند. یافته‌های آنان نشان داد که خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظاراتی استفاده‌کنندگان دارد. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان مربوط بوده است. نشاط و دهقانی (۱۳۹۱ الف) پژوهشی با هدف ارزیابی کیفیت خدمات اطلاعاتی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران از دیدگاه مراجعان براساس مدل تحلیل شکاف با استفاده از ابزار لایب‌کوال انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد که از منظر مراجعان، کارکنان کتابخانه نتوانسته‌اند به جز در موارد معدود حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند؛ منابع کتابخانه نتوانسته است حتی حداقل انتظارات آنان را برآورده کند و تا رسیدن به وضع مطلوب یا مورد انتظار فاصله زیادی دارد. بُعد مکان و فضا نسبت به دو

بعد دیگر از کیفیت بهتری برخوردار است. نشاط و دهقانی (۱۳۹۱ ب) به بررسی میزان همخوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که به استنباط کارکنان، مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی بیشتری برای پاسخ‌گویی به سؤالات آنان را داشته باشند. همچنین کارکنان بر این باورند که مراجعان، از کتابخانه به‌عنوان فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری گروهی انتظار کمتری دارند؛ درحالی‌که مراجعان وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی را یک ضرورت دانسته‌اند.

آدام^۶ (۲۰۰۴) در پژوهشی گستره مدل Libqual را در جامعه کتابخانه‌های دانشگاه اونتاریو غربی مستقر در لندن و کانادا اجرا کرد. نتایج بررسی وی نشان داد که در بعد کنترل اطلاعات کتابخانه‌ها ضعیف هستند، در این زمینه به‌خصوص اساتید نارضایتی بیشتری داشتند و از نظر آنها منابع کتابخانه برای انجام تحقیقات آنها کافی نبوده است. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه کوپین^۷ که در سال ۲۰۰۷ انجام شده بود، در سال ۲۰۱۰ نیز با استفاده از پرسشنامه لایب‌کوال تحت وب مجدداً انجام شد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها در بعد تأثیر خدمات قوی‌تر از بررسی ۲۰۰۷ هستند. در این زمینه، دانشجویان کارشناسی و اعضای هیئت علمی رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان تحصیلات تکمیلی داشته‌اند. در مورد بعد مکان، کتابخانه‌ها ضعیف عمل کرده‌اند و این ضعف در گویه‌های کمبود فضای آرام، کمبود فضای مطالعه گروهی، کمبود جا در دوران امتحان بیشتر دیده شده است. همچنین منصوری (۱۳۸۸) در ارزیابی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی، کتابخانه ملی را مورد سنجش قرار داد و نتیجه‌گیری کرد بین میزان تحصیلات کاربران با رضایت آنها از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ارتباط معناداری وجود ندارد؛ و همچنین بین میزان رضایت کاربران زن و مرد از خدمات بخش‌های اطلاع‌رسانی به‌جز بخش پیاپی‌ها و بخش جست‌وجو در بانک‌های داخلی کتابخانه ملی تفاوت معناداری وجود ندارد.

در پژوهش حاضر، کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه ملی از منظر کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار استاندارد لایب‌کوال ارزیابی شده و شکاف حاصل از دو دیدگاه مورد بررسی قرار گرفته است. یکی از جالب‌ترین جنبه‌های ابزار لایب‌کوال این است که نه تنها ورودی‌ها، خروجی‌ها، و فرآیندها را می‌سنجد بلکه بعضی از جنبه‌های اضافی همچون رضایت کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده نیز سنجیده می‌شود (کولن، ۱۳۸۴). هر کتابخانه می‌تواند با توجه به ویژگی‌های خاص خود تغییراتی را اعمال کند و با افزودن مؤلفه‌ها و سؤال‌های بیشتر و مختلف مورد نظر خود، کیفیت کتابخانه را با توجه به ویژگی‌های خاص آن کتابخانه ارزیابی کند. لذا این پژوهش بر آن است تا با استفاده از ابزار لایب‌کوال برای نخستین

6. Adam

7. Queen's University

بار در ایران و در دنیا به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ملی پردازد و فاصله بین دو دیدگاه کارکنان و مراجعان را تحلیل کند.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی است. مبنای این پیمایش، پرسشنامه مدل لایب‌کوال، ویرایش ۲۰۱۰، مشتمل بر ۲۳ شاخص در قالب سه بُعد تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به‌عنوان یک مکان و فضای مناسب است که برخی گویه‌های آن با خدمات کتابخانه ملی متناسب‌سازی شده و در مجموع از ۲ پرسشنامه استفاده شده است:

۱. پرسشنامه سنجش خدمات موجود و مورد انتظار از دیدگاه کاربران

۲. پرسشنامه سنجش خدمات موجود و مورد انتظار از دیدگاه کتابداران

برای تعیین میزان روایی یا اعتبار ابزار اندازه‌گیری، از اعتبار صوری (محتوایی) استفاده شده است که در این روش از مشاوره و مصاحبه با اساتید و صاحب‌نظران موضوعی بهره گرفته شد. برای تعیین میزان قابلیت اعتماد و پایایی، و به‌عبارتی دقیق‌تر همسازی درونی گویه‌ها برای سنجش مفهوم و متغیر ترکیبی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آزمون برای پرسشنامه کارکنان عبارتند از: آلفای ۰/۸۹ و برای پرسشنامه مراجعه‌کنندگان: ۰/۹. نتایج فوق نشان داد که سؤالات پرسشنامه از قابلیت اعتماد یا پایایی بالایی برخوردار است. هرچند استاندارد بودن ابزار اندازه‌گیری، در پایایی پرسشنامه تأثیر بسیار مثبتی داشته است. جامعه آماری این پژوهش شامل دو دسته از افراد هستند: دسته اول شامل کلیه مراجعان و کاربران عضو سازمان اسناد و کتابخانه ملی که در سال ۸۹ (اعم از زن و مرد) از بخش‌های مختلف مانند گروه مخازن تخصصی و مراجع، کتابخانه عمومی، گروه منابع غیرکتابی، گروه نشریات ادواری و پیاپی، گروه خدمات ویژه به نایب‌ان، کتابخانه کودکان، سایت اینترنت، تالار ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی و ادراه کل کتاب‌های خطی و نادر استفاده کرده‌اند؛ که باتوجه به حجم بالای جامعه آماری و محدودیت زمان و بودجه، برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. حجم نمونه به‌دست آمده برابر با ۳۳۲ نفر برای کاربران بود؛ و دسته دوم کلیه کتابداران شاغل در بخش امانت، مرجع و خدمات اطلاع‌رسانی در بخش‌های مورد بررسی که تعداد آنها ۳۰ نفر بوده است. در ارتباط با شیوه نمونه‌گیری باید خاطر نشان کرد که از روش نمونه‌گیری مطبق و تصادفی ساده استفاده شده است. پرسشنامه طی یک ماه و به‌تدریج در روزها و ساعات مختلف در بخش‌های مورد نظر توزیع و گردآوری شد.

یافته‌ها

۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

مطابق داده‌های پژوهش، بیش از نیمی (معادل ۵۳/۳ درصد) از کارکنان زن و مابقی پاسخ‌گویان (۴۳/۳ درصد) را مردان تشکیل داده‌اند. همچنین ۵۰ درصد مراجعان به کتابخانه ملی را زنان و ۴۸ درصد را مردان تشکیل می‌دهند.

شرح	فراوانی مطلق		فراوانی نسبی (درصد)		درصد معتبر		درصد تجمعی	
	مراجعان	کارکنان	مراجعان	کارکنان	مراجعان	کارکنان	مراجعان	کارکنان
زن	۱۳۷	۱۶	۵۳/۳	۵۰/۸	۵۱/۴	۵۵/۲	۵۱/۴	۵۵/۲
مرد	۱۲۰	۱۳	۴۳/۳	۴۸	۴۸/۶	۴۴/۸	۱۰۰	۱۰۰
جمع	۲۴۷	۲۹	۹۶/۷	۹۸/۸	۱۰۰	۱۰۰	-	-
بی‌جواب	۳	۱	۱/۲	۱/۲	-	-	-	-
جمع‌نهایی	۲۵۰	۳۰	۱۰۰	۱۰۰	-	-	-	-

جدول ۱

توزیع فراوانی و درصد فراوانی کارکنان و مراجعان برحسب جنسیت

باتوجه به اطلاعات جدول ۲، توزیع سنی بیشتر کارکنان (۴۶/۷ درصد) در رده ۳۱ الی ۴۵ و کمترین توزیع سنی کارکنان در رده سنی ۴۵ به بالا بوده‌اند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که بخش قابل توجهی از کتابداران (۴۶/۷ درصد) در سطوح سنی ۳۱-۴۵ هستند که می‌تواند کمک بزرگی برای نتیجه‌گیری تحقیق باشند؛ زیرا نشان می‌دهد تعداد قابل توجهی از کتابداران تجربه زیادی در مورد خدمات کتابخانه و همچنین نیازهای کاربران خود دارند.

سن	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی (درصد)	درصد معتبر	درصد تجمعی
۳۰-۳۳	۱۰	۳۳/۳	۳۳/۳	۳۳/۳
۳۴-۳۹	۱۴	۴۴/۷	۴۴/۷	۸۰
۴۰-۴۵	۶	۲۰	۲۰	۱۰۰
جمع	۳۰	۱۰۰	۱۰۰	-

جدول ۲

توزیع فراوانی و درصد فراوانی کارکنان برحسب سن

باتوجه به اطلاعات جدول ۳، توزیع سنی بیشتر مراجعان (۷۷/۶ درصد) در رده سنی ۲۳ الی ۳۰؛ و کمترین توزیع سنی مراجعان در رده سنی ۴۵ سال به بالاست. گروه سنی ۲۳ الی ۳۰ سال، بیشتر شامل دانشجویان مقطع لیسانس و فوق لیسانس هستند که بیشترین میزان مراجعه به کتابخانه را تشکیل می دهند.

شرح	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی (درصد)	درصد معتبر	درصد جمعی
۲۲-۱۸	۸	۳/۲	۳/۲	۳/۲
۳۰-۲۳	۱۹۴	۷۷/۶	۷۷/۵	۸۱/۸
۴۵-۳۱	۲۸	۱۵/۲	۱۵/۴	۹۷/۲
۴۵ سال به بالا	۷	۲/۸	۲/۸	۱۰۰
جمع	۲۴۷	۹۸/۸	۱۰۰	
بی جواب	۳	۱/۲		
جمع نهایی	۲۵۰	۱۰۰		

جدول ۳

توزیع فراوانی مراجعه کنندگان
برحسب سن

بیشترین مراجعان کتابخانه ملی با ۳۶/۸ درصد از کتابخانه عمومی و کمترین مراجعان کتابخانه ملی با ۰/۷ درصد از کتابخانه کودکان استفاده می کنند. به نظر می رسد که دلایل بیشتر مراجعه به کتابخانه استفاده از سالن های قرائت است، نه الزاماً استفاده از منابع آن (جدول ۴).

بخش های اطلاع رسانی کتابخانه ملی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد جمعی
مخازن تخصصی	۹۲	۳۲/۹	۳۲/۹	۳۲/۹
عمومی	۱۰۲	۳۶/۸	۳۶/۸	۶۹/۶
گروه منابع غیرکتابی	۲۸	۱۰/۰	۱۰/۰	۷۹/۶
گروه نشریات ادواری و پابندها	۱۹	۶/۸	۶/۸	۸۶/۴
گروه خدمات ویژه به نابینایان، کم بینایان و معلولان	۶	۲/۲	۲/۱	۸۸/۶
کتابخانه کودکان	۲	۰/۷	۰/۷	۸۹/۳
اینترنت	۱۸	۶/۴	۶/۴	۹۵/۷
گروه ایران شناسی و اسلام شناسی	۷	۲/۵	۲/۵	۹۸/۲
اداره کل کتاب های خطی و نادر	۵	۱/۸	۱/۸	۱۰۰/۰
جمع	۲۸۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	

جدول ۴

توزیع فراوانی میزان مراجعه کاربران به
بخش های مختلف کتابخانه ملی

۲. بررسی دیدگاه کارکنان درباره کیفیت کتابخانه

در لایب کوال، کیفیت خدمات کتابخانه در سه بُعد به شرح زیر ارزیابی می‌شوند:

تأثیرگذاری خدمات: منظور بُعد انسانی کیفیت خدمات (کتابخانه به‌عنوان مجموعه‌ای از کارکنان) است. در این بُعد که در قالب گویه‌های مربوطه تعریف شده، کیفیتی که باید در راستای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه مورد توجه کارکنان کتابخانه قرار بگیرد، لحاظ شده است.

کنترل اطلاعات: در این بُعد، کتابخانه به‌عنوان مجموعه‌ای از منابع در نظر گرفته شده و گویه‌هایی که بیانگر کیفیت مجموعه کتابخانه باشد، گنجانده شده است.

مکان و فضای کتابخانه: در این بُعد مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه مورد توجه قرار گرفته است.

در جدول ۵ هر سه بُعد و همچنین کیفیت کلی از دیدگاه کارکنان مورد ارزیابی قرار گرفته است، میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی کتابداران به کیفیت کلی کتابخانه در سطح مطلوب خدمات، از سطح واقعی ۲۴/۵۲ مقدار بیشتر است. از دیدگاه کتابداران در بُعد کارکنان میانگین سطح مطلوب (حداکثر) خدمات ۵ مقدار، در بُعد منابع میانگین سطح مطلوب خدمات ۱۵/۲۱ مقدار، و در بُعد مکان و فضا ۴/۳۱ مقدار از سطح واقعی یا موجود بیشتر است. به نظر کارکنان، فضای کتابخانه نسبت به سایر ابعاد از کیفیت بالاتری برخوردار است و بُعد منابع در میان سه بُعد، پایین‌ترین امتیاز کیفی را از دیدگاه کتابداران کسب کرده است. همچنین شکاف بیشتری میان سطح واقعی و سطح مورد انتظار در بُعد منابع دیده می‌شود.

میزان شکاف از وضع موجود (تفاضل میانگین از وضع موجود)	انحراف معیار	میانگین	حداکثر	حداقل	شرح	ابعاد
۸/۶۹	۳۹/۷۶	۱۲۷/۶۸	۱۹۵	۲۳	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	
-۲۴/۵۲	۳۹/۹۷	۱۶۰/۸۹	۲۰۷	۵۵	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	کیفیت کلی
-----	۳۴/۱۸	۱۲۶/۳۷	۱۹۱	۶۰	وضع موجود خدمات دریافتی	

جدول ۵

توزیع فراوانی دیدگاه کارکنان درباره کیفیت کتابخانه

ابعاد	شرح	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	میزان شکاف از وضع موجود (تفاضل میانگین از وضع موجود)
بُعد کارکنان	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	۷	۶۲	۴۱	۱۲/۱۷	۳/۸۲
	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	۱۵	۶۳	۴۹/۸۲	۱۰/۷۴	-۵
	وضع موجود خدمات دریافتی	۱۹	۶۳	۴۴/۸۲	۱۱/۱۵	---
بُعد منابع	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	۱۲	۱۰۷	۶۴/۳۷	۲۲/۹۸	۲/۹
	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	۲۸	۱۰۸	۸۲/۴۸	۲۴/۶۵	-۱۵/۲۱
	وضع موجود خدمات دریافتی	۲۹	۱۰۴	۶۷/۳۷	۱۹/۲۸	---
بُعد مکان و فضا	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	۴	۳۶	۲۲/۳۱	۷/۶۶	۱/۹۶
	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	۱۰	۳۶	۲۷/۵۸	۷/۰۶	-۴/۳۱
	وضع موجود خدمات دریافتی	۱۱	۳۳	۲۴/۲۷	۶/۱۹	---

ادامه جدول ۵

توزیع فراوانی دیدگاه کارکنان درباره کیفیت کتابخانه

۳. بررسی دیدگاه مراجعان درباره کیفیت کلی کتابخانه

همان گونه در جدول ۶ نشان داده می شود میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی مراجعان به کیفیت کلی کتابخانه در سطح واقعی خدمات، نه تنها از سطح مطلوب یا حداکثر

خدمات، بلکه از حداقل انتظار خدمات نیز کمتر است. از دیدگاه مراجعان در بُعد کارکنان، میانگین سطح واقعی کیفیت کارکنان به اندازه ۲/۴۲ مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار و ۱۶/۴۹ مقدار از حداکثر خدمات مورد انتظار کمتر است. در بُعد منابع، میانگین سطح واقعی ۹/۱۹ مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار و ۲۸/۸۷ مقدار از حداکثر منابع مورد انتظار کمتر است. در بُعد مکان و فضا، میانگین سطح واقعی ۱/۲۹ مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار و ۸/۸۹ مقدار از حداکثر مورد انتظار کمتر است. بنابراین در بُعد منابع، فواصل مورد انتظار و خدمات دریافت شده بیش از دو بُعد دیگر است. همچنین بُعد کارکنان در مرتبه دوم، و فضا و مکان در آخرین مرتبه قرار گرفته است.

میزان شکاف از وضع موجود (تفاضل میانگین از وضع موجود)	انحراف معیار	میانگین	حداکثر	حداقل	شرح	ابعاد
-۱۱/۶۸	۴۳/۳۴	۱۱۹/۸۸	۲۰۷	۵	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	کیفیت کلی
-۵۳/۰۴	۴۳/۲۸	۱۶۱/۰۶	۲۰۷	۱۶	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	
---	۳۸/۵۷	۱۰۸/۰۲	۱۹۸	۱۶	وضع موجود خدمات دریافتی	
-۲/۴۲	۱۳/۰۸	۴۰/۰۱	۶۳	۵	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	بُعد کارکنان
-۱۶/۴۹	۱۰/۵۰	۵۴/۰۸	۶۳	۸	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	
---	۱۳/۳۱	۳۷/۵۹	۶۳	۲	وضع موجود خدمات دریافتی	
-۹/۱۹	۲۴/۹۳	۵۸/۶۱	۱۰۸	۳	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	بُعد منابع
-۲۸/۸۷	۳۷/۷۹	۷۸/۲۹	۱۰۸	۷	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	
---	۲۳/۴۶	۴۹/۴۲	۱۰۰	۱	وضع موجود خدمات دریافتی	
-۱/۲۹	۸/۱۵	۲۴/۴۲	۳۶	۳	حداقل سطح خدمات مورد انتظار	بُعد مکان و فضا
-۸/۸۹	۶/۱۴	۳۲/۰۲	۳۶	۵	حداکثر سطح خدمات مورد انتظار	
---	۷/۲۰	۲۳/۱۳	۳۶	۴	وضع موجود خدمات دریافتی	

جدول ۶

توزیع فراوانی دیدگاه مراجعان درباره کیفیت کلی کتابخانه

پرسش اساسی ۱. آیا بین دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه ملی درباره کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف کتابخانه تفاوت معناداری وجود دارد؟

از جمله اهداف مطالعه حاضر، مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه ملی درباره کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف است. به همین سبب، فرضیه‌ای در این راستا تنظیم شد و از طریق آزمون پارامتری t با دو نمونه مستقل به آزمون این فرضیه پرداختیم. دلیل استفاده از این آزمون، از یک سو وجود مقیاس فاصله‌ای کیفیت خدمات موجود بخش‌های مختلف، و از سوی دیگر وجود دو گروه مورد مطالعه (کاربران و کتابداران) بوده است. نتایج حاصل از این آزمون به تفکیک در زیر آمده است.

آزمون فرضیه تفاوت بین دیدگاه کاربران و کتابداران در خصوص کیفیت خدمات موجود بخش‌های مختلف مستلزم طرح دو فرض H_0 و H_1 به قرار زیر بود:

$H_1 =$ دیدگاه کاربران و کتابداران از کیفیت خدمات موجود در بخش‌های مختلف متفاوت است.

$H_0 =$ دیدگاه کاربران و کتابداران از کیفیت خدمات موجود در بخش‌های مختلف یکسان است.

ابعاد	گروهها	تعداد	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری (P)
کیفیت خدمات	کتابداران	۳۰	۱۳۱/۸۳	۴۱/۸۱	۲۷۸	۰/۰۱
	کاربران	۲۵۰	۱۰۷/۱۵	۳۹/۶۰		
بُعد کارکنان	کتابداران	۳۰	۴۲/۳۳	۱۲/۶۷	۲۷۸	۰/۰۲
	کاربران	۲۵۰	۳۶/۹۹	۱۴/۰۳		
بُعد منابع	کتابداران	۳۰	۶۵/۰۳	۲۲/۵۸	۲۷۸	۰/۰۱
	کاربران	۲۵۰	۴۸/۰۴	۲۴/۵۳		
بُعد مکان و فضا	کتابداران	۳۰	۲۳/۴۶	۷/۵۲	۲۷۸	۰/۴
	کاربران	۲۵۰	۲۲/۱۲	۸/۴۹		

جدول ۷

نتایج حاصل از آزمون فرضیه تفاوت کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف در میان کاربران و کتابداران

جدول ۷ نتایج آزمون فرضیه به تفکیک ابعاد و متغیر اصلی را نشان می‌دهد:

• کیفیت خدمات

با استناد به نتیجه آزمون $t(3/20)$ و مقدار معناداری $0/01$ باید گفت که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران در خصوص کیفیت خدمات موجود بخش‌های مختلف کتابخانه وجود دارد. از سویی، مقایسه ارقام میانگین این دو گروه نیز حاکی از آن است که کتابداران (با میانگین $131/83$) با کاربران (با میانگین $107/15$) در خصوص کیفیت خدمات موجود بخش‌های مختلف کتابخانه تفاوت معناداری با یکدیگر دارند؛ به طوری که کتابداران کیفیت خدمات ارائه شده را بالاتر از کاربران ارزیابی کرده‌اند. از همین روی، فرض $H1$ تحقیق که بر تفاوت کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف کتابخانه از منظر کاربران و کتابداران دلالت دارد، تأیید و در مقابل، فرض $H0$ تحقیق مبنی بر عدم تفاوت کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف از نظر کاربران و کتابداران رد می‌شود.

• کیفیت کارکنان

با استناد به نتیجه آزمون $t(2/34)$ و مقدار معناداری $0/02$ باید گفت که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران در خصوص بُعد کارکنان وجود دارد. از یک سو، مقایسه ارقام میانگین این دو گروه حاکی از آن است که کتابداران (با میانگین $43/33$) با کاربران (با میانگین $36/99$) در خصوص کیفیت کارکنان مجموعه تفاوت معناداری با یکدیگر دارند؛ به طوری که کتابداران نسبت به کاربران، این بُعد از خدمات را بالاتر دانسته‌اند. به همین دلیل، فرض $H1$ تحقیق که دلالت بر تفاوت دیدگاه کاربران و کتابداران نسبت به کارکنان دارد مورد تأیید قرار گرفته است.

• کیفیت منابع

با استناد به نتیجه آزمون $t(3/61)$ و مقدار معناداری $0/01$ باید گفت که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران در خصوص منابع کتابخانه وجود دارد. از سویی، مقایسه ارقام میانگین این دو گروه نیز حاکی از آن است که نگرش کتابداران (با میانگین $65/03$) نسبت به کاربران (با میانگین $48/04$) در این خصوص تفاوت معناداری با یکدیگر دارند؛ به طوری که کتابداران نسبت به کاربران ارزش بالاتری به منابع کتابخانه داده‌اند. به همین دلیل، فرض $H1$ تحقیق که دلالت بر تفاوت دیدگاه کاربران و کتابداران نسبت به منابع دارد تأیید شده است و فرض مقابل آن ($H0$) مورد تأیید قرار نمی‌گیرد.

• کیفیت مکان و فضای کتابخانه

با استناد به نتیجه آزمون $t(0/83)$ ملاحظه می‌شود که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران در خصوص مکان و فضای کتابخانه وجود ندارد. مقایسه ارقام میانگین

این دو گروه حاکی از آن است که نگرش کتابداران (با میانگین ۲۳/۴۶) با کاربران (با میانگین ۲۲/۱۲) در این خصوص تفاوت معناداری با یکدیگر ندارد؛ به طوری که میانگین هر دو گروه نزدیک به هم بوده است. به همین دلیل، فرض H_1 تحقیق که دلالت بر تفاوت نگرش کاربران و کتابداران نسبت به فضا و مکان کتابخانه بوده، تأیید نشده است.

پرسش اساسی ۲. آیا بین دیدگاه کتابداران و کاربران از خدمات مورد انتظار تفاوت معناداری وجود دارد؟

طی فرضیه‌ای که در این راستا تنظیم شد، از طریق آزمون پارامتری t نمونه‌های مستقل به آزمون این فرضیه پرداختیم.

در زیر به تفکیک، به شرح نتایج حاصل از این آزمون پرداخته می‌شود. آزمون فرضیه تفاوت بین خدمات ارائه شده از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار کاربران از کتابخانه ملی مستلزم طرح دو فرض H_0 و H_1 به قرار زیر بود:
 H_1 = بین دو دیدگاه کتابداران و کاربران از خدمات مورد انتظار تفاوت معناداری وجود دارد.
 H_0 = بین دو دیدگاه کتابداران و کاربران از خدمات مورد انتظار تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۸ نتایج آزمون فرضیه به تفکیک ابعاد و متغیر اصلی را نشان می‌دهد:

ابعاد	گروه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری (P)
کیفیت خدمات	کیفیت موجود از نظر کتابداران	۳۰	۱۳۱/۸۳	۴۱/۸۱	-۳/۰۷	۲۷۸	۰/۰۱
	کیفیت مورد انتظار کاربران	۲۵۰	۱۵۹/۱۳	۴۶/۴۶			
بُعد کارکنان	کیفیت موجود از نظر کتابداران	۳۰	۴۲/۳۳	۱۳/۶۷	-۳/۰۷	۲۷۸	۰/۰۱
	کیفیت مورد انتظار کاربران	۲۵۰	۵۲/۷۸	۱۳/۲۸			
بُعد منابع	کیفیت موجود از نظر کتابداران	۳۰	۶۵/۰۳	۲۲/۵۸	-۱/۷۹	۲۷۸	۰/۰۷
	کیفیت مورد انتظار کاربران	۲۵۰	۷۵/۴۷	۳۰/۹۵			
بُعد مکان و فضا	کیفیت موجود از نظر کتابداران	۳۰	۲۳/۴۶	۷/۵۲	-۴/۵۶	۲۷۸	۰/۰۱
	کیفیت مورد انتظار کاربران	۲۵۰	۳۰/۸۷	۸/۴۹			

جدول ۸

آزمون فرضیه تفاوت بین دو دیدگاه کتابداران و کاربران از خدمات مورد انتظار از کتابخانه ملی

• کیفیت خدمات

با استناد به نتیجه آزمون t (۳/۰۷) و مقدار معناداری ۰/۰۱ باید گفت که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران درباره کیفیت خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف کتابخانه وجود دارد. مقایسه ارقام میانگین این دو گروه حاکی از آن است که دیدگاه کتابداران (با میانگین ۱۳۱/۸۳) با دیدگاه کاربران (با میانگین ۱۵۹/۱۳) نشان از تفاوت معنادار بین دو گروه دارد؛ به طوری که کاربران کیفیت مورد انتظارشان را بیش از آنچه کتابداران ارائه می‌دهند توصیف کرده‌اند و بین نظرات این دو گروه فاصله وجود دارد.

• کیفیت کارکنان

با استناد به نتیجه آزمون t (۳/۰۷) و مقدار معناداری ۰/۰۱ دیده می‌شود که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران درباره کارکنان کتابخانه وجود دارد. مقایسه ارقام میانگین این دو گروه نیز نشان می‌دهد که بین دیدگاه کتابداران (با میانگین ۴۳/۳۳) با دیدگاه کاربران (با میانگین ۵۲/۷۸) تفاوت معناداری وجود دارد؛ به طوری که کاربران کیفیت کار کارکنان را (بُعد اول: ایجاد حس اعتماد و اطمینان، توجه به تک‌تک مراجعان، مؤدب بودن کارکنان، آمادگی پاسخ به سؤالات...) کمتر توصیف کرده‌اند. بنابراین، بین نظرات این دو گروه درباره کارکنان فاصله وجود دارد.

• کیفیت منابع

با استناد به نتیجه آزمون t (۱/۷۹) و مقدار معناداری ۰/۰۷ باید گفت که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و دیدگاه کتابداران درباره کیفیت منابع کتابخانه وجود ندارد.

• کیفیت مکان و فضای کتابخانه

با استناد به نتیجه آزمون t (۴/۵۶) و مقدار معناداری ۰/۰۱ باید گفت که تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و دیدگاه کتابداران درباره مکان و فضای کتابخانه وجود دارد. مقایسه ارقام میانگین این دو گروه نیز حاکی از آن است که بین دیدگاه کتابداران (با میانگین ۲۳/۴۶) با دیدگاه کاربران (با میانگین ۳۰/۸۷) تفاوت معنادار وجود دارد؛ به طوری که کاربران انتظارشان از کیفیت مکان و فضای موجود کتابخانه بیش از آن چیزی است که کارکنان بر آن اعتقاد دارند. بنابراین، بین نظرات این دو گروه درباره مکان و فضای کتابخانه نیز فاصله وجود دارد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بیش از نیمی از پاسخ‌گویان (کارکنان و کاربران) کتابخانه ملی را زنان تشکیل می‌دهند. با در نظر گرفتن پیشرفت فناوری و بالارفتن آگاهی در جامعه، شاید بتوان گفت که بیشتر قشر تحصیل‌کرده را زنان تشکیل می‌دهند و از آنجا که

کتابخانه ملی مکانی پژوهشی برای قشر تحصیلکرده فراهم آورده، این مورد دور از انتظار نیست. از نظر توزیع سنی، بیشتر کارکنان در رده ۳۱-۴۵ سال قرار دارند، و بیشتر مراجعان در رده سنی ۲۳-۳۰ است. گروه سنی ۳۱ الی ۴۵ کارکنان کتابخانه ملی نشان‌دهنده تجربه مورد قبول آنان در ارائه بهتر خدمات به مراجعان هستند. همچنین گروه سنی ۲۳ تا ۳۰ مراجعان نشان‌دهنده دوره سنی دانش‌افزایی به‌ویژه نیاز و هدف دوره‌های مختلف تحصیلی خصوصاً مقطع لیسانس و فوق‌لیسانس برای انجام پایان‌نامه‌های تحصیلی و فعالیت‌های پژوهشی است. یافته اصلی پژوهش در بررسی مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه ملی در مورد کیفیت خدمات موجود، نشان داد تفاوت معناداری وجود دارد و کاربران، کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی کرده‌اند. از منظر کارکنان، کارکنان کتابخانه توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند و سطح موجود خدمات فعلی از حداقل انتظارات مراجعان بالاتر است، گرچه هنوز با سطح حداکثر انتظارات مراجعان فاصله دارند. به عبارت دیگر، کیفیت کار کتابداران زیربند از نظر خود آنها بالاتر از سطح حداقل انتظار ارزیابی شده است. حال آنکه از منظر مراجعان، کارکنان کتابخانه تا حدودی توانسته‌اند در برخی موارد حداقل انتظارات آنان را برآورده سازند؛ و در سایر موارد نه تنها با سطح حداکثر انتظارات اعلام شده از سوی مراجعان فاصله زیادی دارند، بلکه فاصله زیادی بین دو دیدگاه در سطح حداقل انتظارات مراجعان نیز دیده می‌شود. به عبارت دیگر، کیفیت کار کارکنان کتابخانه در بیشتر موارد کمتر از سطح حداقل انتظار مراجعان بوده است. این وضعیت در یافته‌های کاظم‌پور (۱۳۸۷) و نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶) نیز به این صورت بوده است. تفاوت دیدگاه کاربران و کتابداران را در بُعد تأثیر‌گذاری خدمات شاید بتوان ناشی از اعتماد کتابداران به کیفیت خدماتی که ارائه می‌دهند، نبود نظام انگیزشی برای پاسخ‌گویی دقیق و درست به نیازهای مراجعان، و ناآگاهی و عدم درک نیازهای در حال رشد مراجعان دانست. این امکان را نیز نمی‌توان نادیده گرفت که مراجعان باتوجه به شناخت خود از وظایف کتابدار (که شاید فراتر از ترم‌های استاندارد باشد)، کیفیت خدمات کتابداران را محک زده‌اند و این سبب شده که وضعیت موجود یعنی بُعد تأثیر‌گذاری خدمات را پایین‌تر ارزیابی کنند. بدیهی است که کتابداران به منزله پلی هستند که بین کاربران و منابع اطلاعاتی موجود پیوند ایجاد می‌کنند، بنابراین نقش مؤثری در کیفیت خدمات دارند. یکی از پیش‌نیازهای اساسی برای ارائه خدمات باکیفیت، وجود کتابداران برگزیده و کاملاً خبره در برخورد هاست. به نظر می‌رسد که مدیران در جذب نیروی انسانی لازم است به این مسئله توجه داشته باشند و تلاش کنند تا با برنامه‌ریزی مناسب این مشکل را رفع کنند. همچنین پیشنهاد می‌شود وظایف کتابداران در برخورد با کاربران به‌صورت روشن برای مراجعان در موقع ثبت‌نام شرح داده شود.

تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران در خصوص منابع کتابخانه وجود دارد. از منظر کارکنان، کیفیت منابع کتابخانه در سطح واقعی خدمات (سطح موجود)، در همه موارد به جز وجود منابع الکترونیکی از حداقل انتظار کاربران بالاتر است، گرچه با حداکثر سطح خدمات مورد انتظار فاصله دارد. به عبارت دیگر، از نظر کارکنان کیفیت منابع کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازد، گرچه با سطح مطلوب فاصله قابل ملاحظه‌ای دارد. حال آنکه از نظر مراجعان، کیفیت منابع کتابخانه در سطح واقعی خدمات (سطح موجود)، از حداقل انتظار آنان نیز پایین تر بوده است. بنابراین، منابع کتابخانه نتوانسته است حتی حداقل انتظارات آنان را برآورده کند و تارسیدن به سطح مطلوب یا حداکثر انتظار آنان فاصله قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. چنین وضعیتی مشابهی در پژوهش حریری و افغانی (۱۳۸۷)، آدام (۲۰۰۴)، درخشان (۱۳۸۴)، و نجفقلی نژاد (۱۳۸۶) نیز گزارش شده است. شناخت نیازهای جامعه اهمیت خاصی دارد. به قول باتلر «یک کتابدار حرفه‌ای باید دارای آنچنان معرفت علمی باشد که بتواند نیازهای جامعه کتابخانه را بازشناسد» (باتلر، ۱۳۵۸، ص ۹۷). ابرامی نیز معتقد است «کتابدار بایستی نیازهای فکری و روحی جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند را برآورده سازد»؛ بنابراین، اینجاست که فهم و شناخت دقیق مردم برای وی اهمیت می‌یابد (ابرامی، ۱۳۷۹، ص ۷۳).

تفاوت دیدگاه کاربران و کتابداران در مورد منابع کتابخانه ملی را شاید بتوان این‌طور تفسیر کرد که کتابداران به زمان و هزینه‌های صرف شده برای تهیه منابع، نبود نیروی انسانی کافی برای آماده‌سازی منابع، و نیز کمبود فضا برای جای‌دهی منابع جدیدی که به مجموعه اضافه می‌شود و مواردی از این دست بیشتر توجه دارند و به همین دلیل وضعیت موجود را مطلوب تلقی می‌کنند؛ اما از سوی دیگر، کاربران باتوجه به رشد سریع علوم مختلف و انتشار منابع جدید و گوناگون در رشته‌های مختلف بدون توجه به این مسائل و باتوجه به اهداف کتابخانه ملی در جامعیت منابع، انتظار دارند که منابع موجود پاسخ‌گوی نیازشان باشد. باتوجه به نتایج پژوهش حاضر که حتی حداقل انتظارات مراجعان در این مورد برآورده نشده است، لازم است مسئولان برای جبران این کمبود به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی معتبر در زمینه علوم انسانی، فنی و مهندسی، پزشکی و مانند آنها مجهز باشند. بدیهی است بنا به ماهیت و وظایف کتابخانه ملی در کشور، بایستی منابع روزآمد در رشته‌های مورد نیاز فراهم باشد. در این زمینه، اشتراک الکترونیکی مقرون به صرفه خواهد بود چرا که با تغییر محمل‌های اطلاعاتی دسترسی به محتوا از این طریق آسان و کم‌هزینه است، ضمن آنکه فضای زیادی برای نگهداری آن لازم نیست. بدین منظور می‌توان برای دسترسی به مقالات معتبر رشته‌های مختلف، از پایگاه‌های اطلاعاتی چندرشته‌ای استفاده کرد. به‌طور مثال، می‌توان به پایگاه

چندرشته‌ای Academic Search Complete اشاره کرد که از طریق اسکوپ^۸ عرضه می‌شود. این پایگاه اطلاعاتی در موضوعات مختلف از قبیل شیمی، فیزیک، ستاره‌شناسی، ریاضی، زمین‌شناسی، زیست‌شناسی، کشاورزی و آبیاری، علوم دریایی، صنایع غذایی و تغذیه، علوم محیطی، عمران، مکانیک، مواد و پلیمر، کامپیوتر، انرژی، هنر، موسیقی، معماری، تاریخ، ادبیات و علوم انسانی، جغرافی، کتابداری و اطلاع‌رسانی، زبان و زبان‌شناسی، روان‌شناسی، الهیات، فلسفه، علوم اجتماعی، علوم سیاسی و روابط بین‌الملل، حقوق و جزا، مطالعات فرهنگی و مانند آنها مجموعه نشریات تمام متن‌بازینی شده را ارائه می‌دهد.^۹ منابع تهیه شده در این پایگاه چندرشته‌ای از بیش از ۲۸۰۰ ناشر معتبر بین‌المللی از قبیل Taylor & Francis Ltd, Routledge, Wiley-Blackwell, Elsevier Science, Springer Science & Business Media B.V, World Health Organization, EIU: Economist Intelligence Unit, US Department of Education و غیره است. همچنین برای دسترسی به کتاب‌های الکترونیکی، مجموعه کتاب‌های الکترونیکی Netlibrary با بیش از ۲۶۵۰۰۰ عنوان کتاب در موضوعات مختلف پیشنهاد می‌شود. این مجموعه در حال حاضر بر روی EBSCOhost که امکان جست‌وجوی جامع و قوی را فراهم کرده، جمع‌آوری شده است. مجموعه مورد اشاره، این امتیاز را برای کتابخانه‌ها دارد که به آنها این امکان را می‌دهد تا مجموعه کتاب‌هایشان را از طریق انتخاب عناوین جداگانه از موضوعات مختلف، انتخاب عناوین رایج از ناشران برجسته و یا با اجازه ایجاد مجموعه‌ای مستقل توسط EBSCO گسترش دهند. مجموعه کتاب‌های موجود از ناشران بین‌المللی مانند Taylor & Francis, Routledge, Wiley-VCH, Springer Science, Oxford, McGraw-Hill و غیره تأمین می‌شود. البته بدیهی است که این امر بدون توجه مسئولان و پیگیری‌های مستمر امکان‌پذیر نخواهد بود. فراهم‌آوری منابع به‌صورت الکترونیکی می‌تواند راهکارهایی برای حل مشکل مکان و فضا نیز باشد. درحقیقت، به‌جای خرید کلیه منابع چاپی، دسترسی به محتوا امکان‌پذیر خواهد شد.

همچنین مراجعان یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار بر عدم دسترسی به منابع را انتظار طولانی مدت برای فهرست‌نویسی و به‌تبع آماده شدن برای دسترسی ذکر کرده‌اند. جذب نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده در بخش سازماندهی و فهرست‌نویسی به‌منظور تسریع در فرآیند آماده‌سازی کتب موردنیاز، می‌تواند راهکار دیگری برای حل این مسئله باشد که توجه بیشتر مسئولان را می‌طلبد.

تفاوت معناداری بین دیدگاه کاربران و کتابداران در خصوص مکان و فضای کتابخانه وجود ندارد، و میانگین هر دو گروه نزدیک به هم بوده است؛ اما تفاوت معناداری بین کیفیت مکان و فضای کتابخانه از دیدگاه کتابداران در کتابخانه با خدمات مورد انتظار کاربران

8. EBSCO (www.Ebscohost.com)

9. Peer-review

وجود دارد. البته شاید بتوان گفت وجود شکاف در بُعد مکان و فضا از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار کاربران بین حداقل و سطح موجود، علی‌رغم ساختمان و فضای چشمگیر به‌خاطر مراجعه زیاد و کمبود کتابخانه مناسب با استانداردها در سطح شهر تهران و کشور است. از آنجا که کتابخانه مناسب برای مطالعه و پژوهش با امکانات مناسب کم است، لذا طیف وسیعی از مراجعان به کتابخانه ملی مراجعه می‌کنند و در نهایت مکان کمتری برای مطالعه وجود دارد. شاید محدود کردن ورود مراجعان صرفاً برای امر پژوهش یکی از راهکارهای حل این مسئله باشد (اساساً رسالت و وظیفه کتابخانه ملی ارائه خدمات به مراجعان عمومی نیست، چه این کار برعهده کتابخانه‌های عمومی هر کشوری است)، اما در سطح کلان لازم است کتابخانه‌های استاندارد بیشتری فراهم شود تا نیاز جامعه در حال توسعه را برآورده کند.

منابع

- ابرامی، هوشنگ (۱۳۷۹). *شناختی از دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی)*. تهران: نشر کتابدار.
- اسفندیاری‌مقدم، علیرضا؛ باب‌الحوایجی، فهیمه (۱۳۸۸). «کیفیت‌سنجی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی: رویکردی متن‌پژوهانه». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲(۱).
- باباغبی، نجمه؛ فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). «مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوآل». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱(۴).
- باتلر، پی‌یرس (۱۳۵۸). *جنبه‌های نظری علم کتابداری*. ترجمه هوشنگ ابرامی. تهران: مرکز اسناد فرهنگی آسیا.
- درخشان، مریم‌السادات (۱۳۸۴). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- حسن‌زاده، محمد؛ نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۷). *سنجش ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: نشر کتابدار.
- حریری، نجلا؛ افغانی، فریده (۱۳۸۷). «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۴۲(۲).
- فدراسیون بین‌المللی انجمن‌های کتابداری (۱۳۶۸). *رهنمودهایی برای کتابخانه‌های عمومی*. ترجمه رحمت‌الله فتاحی. مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی.
- کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر

- تهران براساس مدل لایب کوآل». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تهران.
- کولن، رونا (۱۳۸۴). «سنجش عملکرد: رتوس کلی و زمینه‌ها». ترجمه علی مزینانی. در: *گزیده مقالات ایفلا (برلین ۹-۱ اوت ۲۰۰۳)*. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- منصوری، سهیلا (۱۳۸۸). «ارزیابی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- میرغفوری، حبیب؛ مکی‌زاده، فاطمه (۱۳۸۶). «ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰(۱):
- نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۶). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس براساس ابزار LIBQUAL». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- نشاط، نرگس؛ دهقانی، مژده (۱۳۹۱ الف). «بررسی فاصله موجود میان ادراکات و انتظارات مراجعان از خدمات دریافت شده در کتابخانه ملی با استفاده از مدل تحلیل شکاف». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۵(۱).
- _____ (۱۳۹۱ ب). میزان همخوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از انتظارات آنان از خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی. *نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۵(۲).
- Adam, Tom (2004). "University of western Ontario, share fair: ALA annual Conference summer 2005". from :www.Libqual.org
- Queens University (2010). "LibQUAL + Survay @ Queen s- 2010". from : <http://library.queensu.ca/libqual-2010-results>
- استناد به این مقاله:**
- نشاط، نرگس؛ دهقانی، مژده (۱۳۹۲). «یک خدمت و دو دیدگاه: 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.