

ادراک کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل تحلیل شکاف (لایب کوال)

لیلا خلیلی*^۱، وحیده دلیلی^۲، عزیز هدایتی خوشمهر^۳

بازرایی دانش و نظام‌های معنایی

سال هفتم، شماره ۲۶، بهار ۱۴۰۰، ص ۹۷ تا ۱۱۷

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۹/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۱۰

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تبریز است. روش: این پژوهش کاربردی با رویکرد کمی و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری اعضای کتابخانه‌های زیرمجموعه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در تبریز به تعداد ۳۷۹۳۱ نفر و نمونه مورد مطالعه ۳۸۰ نفر بود که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی نسبی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد لایب کوال و پایایی آن در مطالعه حاضر بر اساس آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۳ بود. به منظور پاسخ به سؤالات و فرضیه‌ها از آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از ویرایش ۲۴ نرم افزار آماری SPSS استفاده شد. یافته‌ها: به طور کلی در سه بعد لایب کوال، میانگین سطح حداقل انتظارات پاسخگویان ۴/۳۹، میانگین سطح خدمات دریافتی پاسخگویان ۵/۷۰ و میانگین سطح حداکثر انتظارات پاسخگویان ۶/۶۸ بود. تفاوت بین انتظارات کاربران با سطح خدمات دریافتی در هر یک از ابعاد لایب کوال، بالاتر از حداکثر انتظارات نبود. نتایج آزمون تی-زوجی وجود تفاوت معنادار بین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران و همچنین وجود تفاوت معنادار بین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران را در همه ابعاد لایب کوال تایید کرد. اصالت: این مطالعه کیفیت خدمات تمام کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تبریز را ارزیابی کرده است. به علاوه مقایسه نتایج این پژوهش با پژوهش‌های پیشین مشابه نشان داد که از دیدگاه کاربران تغییری در کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز در مقایسه با سال‌های قبل ایجاد نشده است. نتیجه‌گیری: می‌توان نتیجه گرفت که اگرچه کتابخانه‌ها در همه موارد تا حدی توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند، اما حداکثر انتظارات کاربران هنوز برآورده نشده است. کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات، مدل لایب کوال

۱. * استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران،

l.khalili@azaruniv.ac.ir

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، تبریز، ایران،

yahideh.da@gmail.com

۳. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران،

ma3ta@yahoo.com

مقدمه

کتابخانه‌ها در فرایند توسعه‌ی پایدار کشورها، نقش اساسی و حیاتی ایفا می‌کنند. کتابخانه‌ها این نقش اساسی را از طریق فراهم ساختن منابع اطلاعاتی روزآمد، کارکنان خوش اخلاق، پاسخ‌گویی سریع، خدمت‌دهی آسان، فراهم کردن مکان مناسب و غیره ایفا می‌کنند (واینگاند، ۱۳۸۴). کتابخانه‌های عمومی وظیفه‌ی اصلی فراهم‌آوری منابع مورد نیاز گروه‌های مختلف افراد جامعه را بر عهده دارند. این کتابخانه‌ها سهم عمده‌ای در بالا بردن سطح دانش اجتماع و شکوفایی استعدادهای افراد یک جامعه دارند و سنگ بنای توسعه‌ی فرهنگی، اجتماعی و سیاسی محسوب می‌گردند (مزینانی، ۱۳۸۴). به علاوه در تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، وجود و میزان توسعه‌ی کتابخانه‌ها یکی از شاخص‌های توسعه یافتگی کشورها محسوب می‌شود (اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸).

کتابخانه‌ها مانند دیگر مؤسسات خدماتی برای نیل به اهداف خود باید به بهترین شیوه از منابع موجود استفاده کنند تا خدماتی با کیفیت بالا ارائه دهند. اساس کیفیت خدمات بر این اصل استوار است که یک سازمان برای خدمت به مشتریان به وجود آمده است، مایل است ادامه‌ی حیات دهد و در بازار متغیّر در صحنه‌ی رقابت باقی بماند (اشرفی ریزی و کاظم پور، ۱۳۸۶). برای تحقّق این امر کتابخانه‌های عمومی باید از نظر کمی و کیفی توان پاسخ‌گویی به مراجعان را داشته باشند. بنابراین، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها برای مشخص نمودن نقاط قوت و ضعف آن‌ها و همچنین ارائه راهکارهایی برای ارتقای کیفیت خدمات ضروری است. ارزیابی کتابخانه‌ها روند مداومی است که هویت کتابخانه را در جامعه‌ای که کتابخانه به آن خدمت می‌کند، با در نظر گرفتن خصوصیات اجتماعی-اقتصادی آنها و نیز نیازهای کتابخانه‌ای، اطلاعاتی و الگوی استفاده از کتابخانه، مشخص می‌سازد (حسن‌زاده و نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۷).

ارتقای کیفیت خدمات از مهم‌ترین اهداف سازمان‌های خدماتی است، زیرا کیفیت بالای خدمات یکی از عوامل ماندگاری این سازمان‌ها است. کتابخانه نیز در نقش خدماتی خود، برای ارتقای خدمات خود باید اقدام به ارزیابی کیفیت خدمات دریافتی مراجعان نماید تا از میزان مطلوبیت وضع موجود آگاه شود و برای بهتر شدن وضعیت نیز برنامه‌ریزی نماید (محمدیاری، ۱۳۹۰). به علاوه هزینه‌های زیادی برای تهیه منابع، ساختمان و اداره

کتابخانه مصرف می‌شود، لذا مدیران ارشد نهاد باید بدانند که آیا این هزینه‌ها اثربخشی لازم را در پاسخگویی به نیاز کاربران داشته است؟

کتابخانه‌ها جهت رسیدن به هدف نهایی خود، یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش اثربخشی خود، نیازمند ابزاری هستند تا از طریق آن بتوانند خدمات خود را ارزیابی کنند (انصاری و همکاران، ۱۳۹۵). از طرف دیگر کتابخانه‌ها در ارزیابی عملکرد خود بجای استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها، بیشتر بر معیارهای نتیجه-محور تأکید می‌کنند؛ یعنی معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات کیفی به مشتریان است و این معیار، کارایی و اثربخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد. مدل لایب کوال^۱ یکی از مدل‌های معتبر برای ارزیابی کیفیت ارائه خدمات است که بر اساس مدل سرو کوال^۲ (حوزه‌ی تجاری و بازرگانی) طراحی شد (باب الحوائجی و اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸). این ابزار، کیفیت خدمات را در سه بُعد «تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان» و سه سطح «حداقل، حداکثر و واقعی» از دیدگاه کاربران ارزیابی می‌کند. مدل لایب کوال بر اساس تئوری تأیید-عدم تأیید شکل گرفته است. بر اساس این تئوری مشتریان پیش از خرید یک کالا یا دریافت خدمت در ذهن خود انتظارات یا استانداردهایی دارند و پس از خرید محصول یا دریافت خدمت، عملکرد آن را با استاندارد پیش از خرید مقایسه می‌کنند؛ چنانچه عملکرد فراتر از استاندارد ذهن مشتریان باشد، یک تأیید ایجاد شده که موجب رضایت بالا می‌شود. اگر عملکرد پایین‌تر از استاندارد باشد یک عدم تأیید ایجاد شده که موجب نارضایتی می‌شود (اشرفی ریزی و کاظم پور، ۱۳۹۳ به نقل از روز کوفسکی، بکی و جونز^۳، ۲۰۰۵)

از مدل‌های مختلفی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی استفاده می‌شود. لایب کوال و سرو کوال از جمله ابزارهایی هستند که برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. تعدادی از پژوهش‌ها نیز در ایران به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل لایب کوال پرداخته‌اند، از جمله این مطالعات می‌توان به مطالعه مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۸) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، پژوهش سهرابی (۱۳۹۷) با عنوان ارزیابی

1. LIBQUAL
2. SERVQUAL
3. Roszkowski, Baky & Jones

کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان، پژوهش بذرکار و نظری (۱۳۹۶) در خصوص رضایت‌مندی اعضاء فعال کتابخانه مرکزی اهواز، مطالعه انصاری و همکاران (۱۳۹۵) در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان، مطالعه محمدی (۱۳۹۳) با عنوان کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی کردستان در سه شهر سقز، میوان و بانه، پژوهش محمدی (۱۳۹۰) با هدف ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران، پژوهش صفیان‌بلداجی (۱۳۸۹) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری، و پژوهش محمدبیگی (۱۳۸۷) با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین اشاره کرد. همچنین در زمینه ارزیابی کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز، که رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) منحصراً به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی تبریز و درم‌نثاری (۱۳۹۰) که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز پرداخته‌اند.

معمولاً ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه با ابزار لایب کوال در فواصل دو ساله یا ده ساله انجام می‌شود، تا میزان بهبود کیفیت خدمات کتابخانه به صورت مداوم مورد سنجش قرار گیرد و نقاط ضعف مشخص و حل شود. به عنوان مثال مک کافری^۱ (۲۰۱۹) به ارزیابی ده ساله کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه لیمریک ایرلند، مک کافری (۲۰۱۳) به ارزیابی سه ساله کتابخانه‌های دانشگاهی ایرلند و گرین وود^۲ و همکاران (۲۰۱۱) به ارزیابی ده ساله از کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه می‌سی‌سی‌پی پرداخته‌اند. در وب سایت ایراندک نیز سامانه‌ای (رف) از سال ۱۳۹۶ بصورت سالانه، برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بر اساس مدل لایب کوال به صورت آزمایشی گنجانده شده است که در زمان انجام این پژوهش ۳۲ کتابخانه‌ی دانشگاهی و مؤسسه‌ی پژوهشی در این طرح همکاری داشتند (ایراندک، ۱۳۹۸).

در خصوص بافت پژوهش حاضر لازم به ذکر است که شهر تبریز تعداد ۱۶ کتابخانه در شهر و ۵ کتابخانه در حومه‌ی تبریز دارد که وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی هستند. در میان این کتابخانه‌ها، دو کتابخانه در جایگاه اولین‌ها قرار دارد؛ کتابخانه عمومی تربیت، اولین کتابخانه دولتی ایران که در سال ۱۳۰۰ شمسی توسط محمدعلی تربیت تاسیس شد (آزاده،

1. McCaffrey
2. Greenwood

۱۳۹۹) و کتابخانه مرکزی تبریز که بر اساس مصاحبه معاون وقت کتابخانه‌های عمومی استان، این کتابخانه در سال ۱۳۳۵ تاسیس و با ۶ هکتار مساحت و ۱۱ هزار متر مربع زیربنا، بزرگترین کتابخانه عمومی ایران است (جعفری، ۱۳۹۲). با توجه به رشد کمی تعداد کتابخانه‌ها، ظهور فناوری‌های نو و رشد سریع رسانه‌های نوین، تغییر ذائقه و انتظارات کاربران، استفاده همگانی از شبکه‌های اجتماعی که استفاده از کتاب و خدمات کتابخانه را تحت تأثیر قرار داده است و نیازهای در حال تغییر کاربران، به نظر می‌رسد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، از جمله کتابخانه‌های عمومی تبریز بصورت دوره‌ای یک ضرورت است. هدف اصلی این تحقیق، بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان تبریز با استفاده از ابزار لایب کوال از نظر حداقل سطح انتظارات، حداکثر سطح انتظارات و سطح خدمات دریافتی در سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان است. نتایج این پژوهش می‌تواند میزان شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات دریافتی از کتابخانه‌های عمومی را مشخص سازد و بدین صورت زمینه‌هایی برای برنامه‌ریزی بهتر دست‌اندرکاران و مسئولان فراهم آورد. برای تحقق این هدف سوالات و فرضیه‌های زیر طرح شد.

سوالات پژوهش

۱. میزان «سطح حداقل انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چقدر است؟
۲. میزان «سطح دریافت» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چقدر است؟
۳. میزان «سطح حداکثر انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) چقدر است؟
۴. اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی، در جامعه‌ی مورد پژوهش، کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز چگونه است؟
۵. از دیدگاه کاربران، کدام یک از خدمات کتابخانه، نیازمند ارتقاء و بهبود هستند؟

فرضیه‌های پژوهش

در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداکثر انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد.

در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و رویکرد آن کمی و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه اعضای کتابخانه‌های زیرمجموعه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان تبریز شامل ۱۶ کتابخانه در شهر و پنج کتابخانه حومه‌ی تبریز است، که در زمان انجام پژوهش کل اعضای فعال کتابخانه‌ها ۳۷۹۳۱ نفر بود. نمونه مورد مطالعه بر حسب جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) تعداد ۳۸۰ نفر تعیین شد که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی نسبی با احتساب نسبت اعضای هر کتابخانه به کل اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز مشخص گردید.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، آخرین ویرایش (۲۰۱۰) پرسشنامه استاندارد لایب کوال است. پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش حاضر از دو بخش تشکیل شده است که بخش اول سؤالات جمعیت‌شناختی، شامل سن، جنس، کتابخانه عضو و مقطع تحصیلی و سؤالاتی در مورد فاصله زمانی استفاده از کتابخانه و استفاده از وب‌سایت‌های غیرکتابخانه‌ای است؛ بخش دوم نیز شامل ۲۲ سؤال هسته در سه بعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک مکان» بود که کاربران می‌بایست حداقل سطح انتظار، حداکثر سطح انتظار و سطح فعلی خدمات دریافتی از کتابخانه را در طیف لیکرت ۹ گزینه‌ای مشخص نمایند. پرسشنامه مذکور در فاصله زمانی ۱۶ اردیبهشت تا ۱۹ تیر ۱۳۹۸ توسط پژوهشگر میان جامعه مورد مطالعه توزیع شد. علی‌رغم استفاده این پرسشنامه در پژوهش‌های مشابه داخل و خارج کشور، پرسشنامه پس از استخراج از سایت لایب کوال و مطابقت با نمونه‌های فارسی‌بازینی شد. در نهایت پرسشنامه در اختیار تعدادی از متخصصین قرار گرفت و پیشنهادات و اصلاحات لازم در پرسشنامه منظور گردید. برای سنجش میزان پایایی از آلفای

کرونباخ استفاده شد و مقدار $0/93$ بدست آمد. در خصوص توزیع نرمال، با وجود این که داده‌های پژوهش حاضر بر اساس آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک نرمال نبود، اما بر اساس قضیه حد مرکزی وقتی در یک جامعه بزرگ n فرد را مورد بررسی قرار گیرد و صفت x برای آنها اندازه گرفته شود و در محاسبه میانگین صفت اگر تعداد n به سمت بی نهایت میل کند، توزیع جامعه به سمت توزیع نرمال نزدیک می‌گردد. بنابراین اگر تعداد نمونه بزرگ‌تر از 30 باشد، در صورت نرمال نبودن می‌توان به صورت تقریب، نرمال در نظر گرفت (تاجداری و افشین‌نیا، 1372) و از آمار پارامتریک استفاده کرد. همچنین از نظر هایر^۱ و همکاران (2010) و بایرن^۲ (2010) اگر چولگی داده‌ها بین -2 و $+2$ باشد و کشیدگی داده‌ها بین -7 و $+7$ باشد، نرمال محسوب می‌شود. با توجه به قرار گرفتن داده‌های پژوهش حاضر در دامنه قابل قبول ذکر شده، لذا از آمار استنباطی پارامتریک استفاده شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام شد. برای آزمون فرضیه‌ها از تی-زوجی استفاده شد. آزمون تی-زوجی زمانی استفاده می‌شود که داده‌ها بر اساس یک نمونه در دو وضعیت وابسته (زوجی) حاصل شده باشند، نظیر آزمون‌های اختلاف قبل و بعد در یک گروه، دو نمونه همسان شده در کارآزمایی‌های بالینی، مطالعات کارآزمایی متقاطع و مقایسه‌ی دو مفهوم نظیر وضعیت موجود و وضعیت مطلوب که توسط مجموعه‌ی یکسانی از افراد ارزیابی می‌شود (اصغری جعفرآبادی و همکاران، 1392). در مطالعه حاضر برای بررسی معناداری تفاوت بین حداقل سطح انتظارات و سطح دریافت واقعی کتابخانه و تعیین معناداری تفاوت بین حداکثر سطح انتظارات و سطح دریافت واقعی کتابخانه در سه بُعد لایب کوال از آزمون تی-زوجی استفاده شد. با استفاده از آزمون تی-زوجی، معناداری فرضیه‌ها سنجیده می‌شود و با استفاده از تحلیل شکاف، فاصله‌ی میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی از کتابخانه بررسی می‌شود.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ویرایش 24 نرم‌افزار آماری SPSS انجام شد. برای ترسیم نمودارها از نرم‌افزار مایکروسافت اکسل 2016 استفاده گردید.

یافته‌ها

پاسخ به پرسش اول پژوهش: میزان «سطح حداقل انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چگونه است؟

جدول ۱، میانگین و انحراف معیار سطح حداقل انتظارات پاسخگویان را در سه بعد لایب کوال نشان می‌دهد. میانگین تأثیر خدمات ۴/۷۹، کنترل اطلاعات ۳/۷۴ و کتابخانه به عنوان یک مکان ۴/۷۲ است؛ همچنین میانگین حداقل انتظارات کاربران در همه ابعاد، به طور کلی ۴/۳۹ است. انحراف معیار سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان نیز به ترتیب ۲/۰۳، ۱/۷۳، ۲/۲۱ و در مجموع ۱/۶۶ بود. انحراف معیار شاخصی است که موقعیت داده‌ها در اطراف میانگین نمونه مورد مطالعه را نشان می‌دهد. انحراف معیار پایین، نشانه نزدیکی داده‌ها به میانگین و انحراف معیار بالا نشانه پراکندگی داده‌ها است.

جدول ۱. حداقل انتظارات پاسخگویان در هر یک از ابعاد لایب کوال

انحراف معیار	میانگین	ابعاد
۲/۰۳	۴/۷۹	تأثیر خدمات
۱/۷۳	۳/۷۴	کنترل اطلاعات
۲/۲۱	۴/۷۲	کتابخانه به عنوان یک مکان
۱/۶۶	۴/۳۹	سطح حداقل انتظارات کل

پاسخ به سؤال دوم پژوهش: میزان «سطح دریافت» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چگونه است؟

میانگین و انحراف معیار سطح خدمات دریافتی پاسخگویان در سه بعد لایب کوال در جدول ۲، ارائه شده است که مقادیر میانگین در بعد تأثیر خدمات ۶/۳۲، در بعد کنترل اطلاعات ۴/۸۵، در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان ۵/۹۴ و به طور کلی ۵/۷۰ است. انحراف معیار سه بعد به ترتیب ۱/۸۱، ۱/۸۵، ۲/۱۱ و انحراف معیار سطح خدمات دریافتی پاسخگویان در همه ابعاد ۱/۵۶ است.

جدول ۲. سطح خدمات دریافتی پاسخگویان در هر یک از ابعاد لایب‌کوال

ابعاد	میانگین	انحراف معیار
تأثیر خدمات	۶/۳۲	۱/۸۱
کنترل اطلاعات	۴/۶۸	۱/۸۵
کتابخانه به عنوان یک مکان	۵/۹۴	۲/۱۱
سطح دریافت کل	۵/۷۰	۱/۵۶

یافته‌های مربوط به پرسش سوم: میزان «سطح حداکثر انتظارات» کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز در هر یک از ابعاد لایب‌کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان)، چگونه است؟

جدول ۳، میانگین و انحراف معیار سطح حداکثر انتظارات پاسخگویان را در سه بعد لایب‌کوال نشان می‌دهد. مقادیر میانگین در بعد تأثیر خدمات ۷/۱۸، در بعد کنترل اطلاعات ۵/۹۶، در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان ۶/۹۲ و در مجموع ۶/۶۸ بود. همچنین مقدار انحراف معیار برای سه بعد به ترتیب ۱/۵۴، ۱/۸۱، ۱/۹۰ و برای مجموع سه بعد، ۱/۴۲ بود.

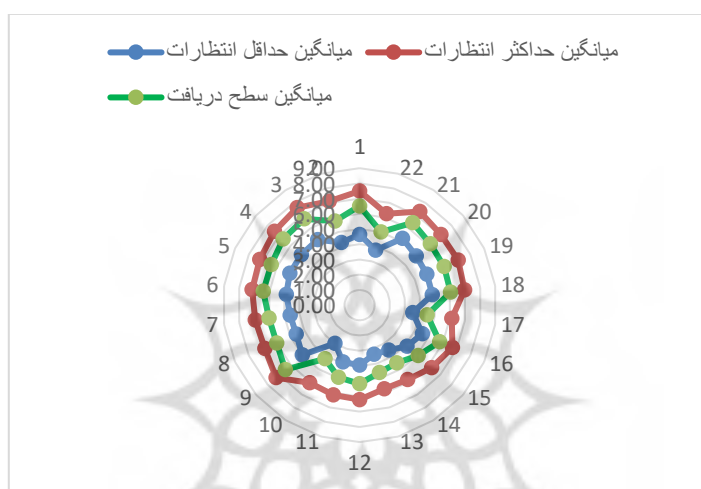
جدول ۳. حداکثر انتظارات پاسخگویان در هر یک از ابعاد لایب‌کوال

ابعاد	میانگین	انحراف معیار
تأثیر خدمات	۷/۱۸	۱/۵۴
کنترل اطلاعات	۵/۹۶	۱/۸۱
کتابخانه به عنوان یک مکان	۶/۹۲	۱/۹۰
سطح حداکثر انتظارات کل	۶/۶۸	۱/۴۲

یافته‌های مربوط به پرسش چهارم: اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی، در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز چگونه است؟

نمودار ۱، شکاف کفایت و شکاف برتری را نشان می‌دهد. تفاوت بین انتظارات کاربران با سطح خدمات دریافتی در هر یک از مواد لایب‌کوال، در هیچ کدام از گویه‌های سطح خدمات دریافتی از حداکثر انتظارات بالاتر نیست؛ بنابراین شکاف برتری دارای نمره منفی است و کتابخانه در این موارد ضعیف عمل کرده است. گویه‌های ۱۰، ۱۷، ۲، ۱۴، ۲۲، ۱۱، و ۱۵ به ترتیب بیشترین شکاف برتری را در دامنه ۱/۸۸- تا ۱/۱۹- داشتند. در گویه‌های ۶، ۴، ۹ و ۵ به ترتیب دارای شکاف برتری کمتری نسبت به موارد دیگر بودند. نمرات مربوط

به حد کفایت (کافی بودن خدمات) همگی مثبت است که نشان دهنده‌ی آن است که سطح خدمات دریافتی کاربران بالاتر از حداقل انتظارات آنها بوده است. گویه‌های ۱، ۳، ۴ و ۶ به ترتیب دارای نمرات شکاف کفایت بالاتری (در دامنه ۱/۸۷ تا ۱/۵۳) در مقایسه با بقیه گویه‌ها بودند. به علاوه شکاف کفایت در گویه‌های ۱۴، ۱۵ و ۱۷ دارای نمرات پایین و کمترین شکاف کفایت بودند.



نمودار ۱. اختلاف انتظارات پاسخگویان و سطح خدمات دریافتی در ۲۲ ماده لایب‌کوال

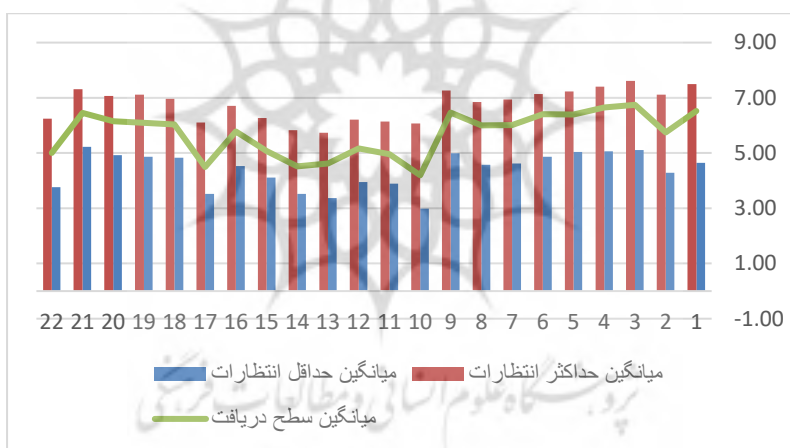
همچنین، نتایج جدول ۴ نمرات میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌های عمومی تبریز را در همه ابعاد در سه سطح نشان می‌دهد. مقدار شکاف برتری خدمات کتابخانه ۰/۹۸، نمره شکاف کفایت ۱/۳۱ و مثبت است.

جدول ۴. میانگین کل خدمات کتابخانه در سطوح مورد انتظار و دریافتی پاسخگویان

کل خدمات کتابخانه	حداقل انتظارات		حداکثر انتظارات		خدمات دریافتی	
	میانگین	انحراف- معیار	میانگین	انحراف- معیار	میانگین	انحراف- معیار
	۴/۴۰	۱/۶۶	۶/۶۸	۱/۴۲	۵/۷۰	۱/۵۶
شکاف برتری					میانگین شکاف کفایت	۱/۳۱
شکاف برتری					میانگین شکاف برتری	۰/۹۸

پاسخ به سؤال پنجم پژوهش: از دیدگاه کاربران، کدامیک از خدمات کتابخانه، نیازمند ارتقاء و بهبود هستند؟

جهت تعیین بخش‌هایی از خدمات کتابخانه که نیازمند ارتقا و بهبود است، یک نمودار خطی ستونی بر اساس میانگین سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی ترسیم شده است (نمودار ۲). قسمت‌هایی که فاصله بین سطوح قابل انتظار با سطح خدمات دریافتی بیشتر باشد، کتابخانه در آن موارد نیاز به ارتقاء دارد. اگرچه کتابخانه در تمامی موارد حداقل انتظارات کاربران را برآورده کرده است، اما حداکثر انتظارات کاربران برآورده نشده است؛ بنحوی که در گویه‌های ۲ (توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان)، ۱۰ (دسترسی به منابع الکترونیکی در خانه یا دفتر کار)، ۱۳ (دسترسی آسان به منابع الکترونیکی مورد نیاز)، ۱۴ (وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی به منابع)، ۱۷ (دسترسی به مجلات چاپی و الکترونیکی) و ۲۲ (مکانی برای مطالعه گروهی در کتابخانه)، شکاف بیشتری تا حد رضایت دیده می‌شود.



نمودار ۲. شکاف بین سطوح انتظارات و سطح خدمات پاسخگویان در بعد تأثیر خدمات

آزمون فرضیه اول: در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداکثر انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد. فرض صفر بر عدم وجود تفاوت معنادار و فرض یک بر وجود تفاوت معنادار بین «حداکثر انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، دلالت دارد. جدول ۵، آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی را نشان می‌دهد.

جدول ۵. آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی

نام سطح	میانگین	تعداد	انحراف- معیار	میانگین خطای استاندارد
حداکثر سطح انتظارات	۶/۶۸	۳۷۰	۱/۴۲	۰/۰۷۴
سطح خدمات دریافتی	۵/۷۰	۳۷۰	۱/۵۶	۰/۰۸۱

جدول ۶ نتایج آزمون تی-زوجی (t: 16.990, Sig:0.000) را نشان می‌دهد که با ۹۵٪ اطمینان، فرض صفر مبنی بر نبود تفاوت رد می‌شود و فرضیه یک (فرض معناداری تفاوت بین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران) در همه ابعاد لایب کوال تأیید می‌شود.

جدول ۶. آزمون نمونه‌های زوجی میانگین حداکثر انتظارات و سطح خدمات دریافتی

سطح معناداری دو طرفه	درجه آزادی	t	تفاوت زوج‌ها			انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد	ارزیابی کلی همه ابعاد
			فاصله اطمینان ۹۵٪		میانگین			
			حد پایین	حد بالا				
حداکثر انتظارات و خدمات دریافتی	۳۶۹	۱۶/۹۹۰	۱/۰۸۸	۰/۸۶۲	۰/۰۵۷	۱/۱۰۳	۰/۹۷	

آزمون فرضیه دوم: در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال تفاوت معناداری وجود دارد. در این فرضیه، فرض صفر یعنی، بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود ندارد. فرض یک، یعنی، بین «حداقل انتظارات» کاربران و «سطح دریافت» از خدمات، در ابعاد لایب کوال، تفاوت معناداری وجود دارد. جدول ۷، آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی را نشان می‌دهد.

جدول ۷. آمار نمونه‌های زوجی میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی

نام سطح	میانگین	تعداد	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد
حداقل انتظارات	۴/۳۹	۳۷۰	۱/۶۶۲	۰/۰۸۶

خدمات دریافتی	۵/۷۰	۳۷۰	۱/۵۵۷	۰/۰۸۰
---------------	------	-----	-------	-------

جدول ۸ نتایج آزمون تی-زوجی (Sig:0.000, t: -19.204) نشان می‌دهد که با ۹۵٪ اطمینان، فرض صفر مبنی بر نبود تفاوت رد می‌شود و فرضیه یک (معناداری تفاوت بین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران) در همه ابعاد لایب کوال تأیید می‌شود.

جدول ۸. آزمون نمونه‌های زوجی میانگین حداقل انتظارات و سطح خدمات دریافتی

سطح معناداری دو طرفه	درجه آزادی	t	تفاوت زوج‌ها			میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	حد پایین	حد بالا
			میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین						
۰/۰۰۰	۳۶۹	-۱۹/۲۰۴	-۱/۱۷۳	-۱/۴۴۰	۰/۰۶۸	۱/۳۰۹	-۱/۳۰				

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تبریز با استفاده از ابزار لایب کوال بود. یافته‌های حاصل از میزان «سطح حداقل انتظارات» کاربران در هر یک از ابعاد لایب کوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) حاکی از آن است که سطح حداقل انتظارات در هر سه بعد تقریباً در سطح متوسط رو به پایین قرار دارد. بالاترین حداقل سطح انتظارات مربوط به بعد تأثیر خدمات و پایین‌ترین حداقل سطح انتظارات مربوط به بعد کنترل اطلاعات است. این یافته‌ها با یافته‌های سایر پژوهش‌ها در حوزه کتابخانه‌های عمومی، نظیر رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵)، پژوهش سهرابی (۱۳۹۷) و محمد بیگی (۱۳۸۷)، همسو بود. حداقل سطح انتظارات کاربران با توجه به شرایط زمانی (مانند فصل امتحانات) و شرایط مکانی کتابخانه و نیازهای اطلاعاتی کاربران متغیر است؛ چنانچه در پژوهش درم نثاری (۱۳۹۰) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های تبریز به نتایج مشابه دست نیافته بود.

با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که سطح خدمات دریافتی در هر سه بعد در سطح متوسط قرار دارد. یافته‌ها نشان داد بیشترین سطح دریافت خدمات مربوط به بعد تأثیر خدمات (کارکنان) و کمترین سطح دریافت خدمات مربوط به بعد کنترل اطلاعات (منابع و تجهیزات) بود، یعنی کاربران از خدمات دریافتی از کتابخانه‌ها در بعد تأثیر خدمات که مربوط به رفتار و دانش و راهنمایی کارکنان و کتابداران است، رضایت بیشتری داشتند و کمترین رضایت مربوط به بعد کنترل اطلاعات بود، که اشاره به منابع چاپی و الکترونیکی و نحوه دسترسی به منابع و تجهیزات کتابخانه دارد. نتایج پژوهش‌های درم‌نثاری (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۹۰)، سهرابی (۱۳۹۷) و محمدیگی (۱۳۸۷) در این رابطه همسو است و با نتایج پژوهش بذر کار و نظری (۱۳۹۶) و رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) همسو نیست.

طبق یافته‌ها سطح حداکثر انتظارات در هر سه بعد در سطح تقریباً بالایی قرار دارد. نمرات میانگین در سطح حداکثر انتظارات کاربران به هر میزان بالاتر باشد به همان اندازه کتابخانه برای برآورده کردن انتظارات کاربران، باید تلاش بیشتری نماید. با توجه به یافته‌ها بالاترین حداکثر سطح انتظارات در بعد تأثیر خدمات و پایین‌ترین حداکثر سطح انتظارات در بعد کنترل اطلاعات بود. نتایج حداکثر سطح انتظارات تنها با نتایج پژوهش رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) و سهرابی (۱۳۹۷) همسو بود و با نتایج پژوهش‌های مشابه در حوزه کتابخانه‌های عمومی از جمله، پژوهش بذر کار و نظری (۱۳۹۶) در کتابخانه مرکزی استان خوزستان، انصاری و همکارانش (۱۳۹۵) در کتابخانه‌های عمومی همدان، محمدی (۱۳۹۳) در کتابخانه‌های کردستان و درم‌نثاری (۱۳۹۰) در کتابخانه‌های عمومی تبریز در یک راستا نبود.

شکاف برتری خدمات کتابخانه حاکی از آن است که کتابخانه نتوانسته است حداکثر انتظارات کاربران را برآورده سازد. با توجه به تفاوت بین حداکثر انتظارات کاربران با سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌های مورد مطالعه در هر یک از مواد لایب کوال، می‌توان نتیجه گرفت که در هیچ کدام از موارد، سطح خدمات دریافتی از حداکثر انتظارات بالاتر نیست. بنابراین، شکاف برتری دارای نمره منفی است. هر چه شکاف برتری (شکاف رضایت) منفی تر باشد به معنای آن است که کتابخانه در این موارد ضعیف عمل کرده است. این یافته همسو با یافته‌های پژوهش درم‌نثاری (۱۳۹۰) در کتابخانه‌های عمومی تبریز، رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵) در کتابخانه مرکزی تبریز، انصاری و همکاران (۱۳۹۵) در کتابخانه‌های

عمومی همدان، محمدی (۱۳۹۳) در کتابخانه‌های عمومی کردستان، پژوهش محمدیگی (۱۳۸۷) در کتابخانه‌های عمومی قزوین و مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۹) در کتابخانه‌های استان آذربایجان غربی است.

نمره شکاف کفایت و سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه بالاتر از حداقل انتظارات کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز است و به معنای آن است که کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را در کل خدمات کتابخانه برآورده سازند. این یافته نیز با یافته‌های پژوهش‌های درم‌نثاری (۱۳۹۰)، رنجگر کرجان و ضیایی (۱۳۹۵)، انصاری و همکاران (۱۳۹۵)، محمدی (۱۳۹۳) و پژوهش محمدیگی (۱۳۸۷) همسو است.

نمرات مربوط به حد کفایت (کافی بودن خدمات) همگی مثبت است که نشان دهنده‌ی آن است که سطح خدمات دریافتی کاربران بالاتر از حداقل انتظارات آنها بوده است. یافته‌ها حاکی از آن است که کتابخانه‌های مورد مطالعه در موارد مربوط به تأثیر خدمات و رفتار کارکنان بهتر عمل کرده‌اند و نمرات شکاف کفایت بالاتری کسب کرده‌اند. «کنترل اطلاعات» دارای کمترین شکاف کفایت بود و به معنای آن است که کتابخانه‌ها در رابطه با دسترس‌پذیری به اطلاعات ضعیف عمل کرده‌اند. با توجه به تجربه زیسته پژوهشگر در کتابخانه عمومی، دلایل ضعف کیفیت خدمات در بعد کنترل اطلاعات را می‌توان کمبود منابع اطلاعاتی (پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیکی)، عدم پشتیبانی شبکه اطلاعاتی کتابخانه با زیرساخت‌های قوی برای راه‌اندازی وب‌سایت و پایگاه‌های اطلاعاتی یکپارچه، عدم نیازسنجی اطلاعاتی از کاربران برای منابع مورد نیاز آنان، کمبود شدید بودجه‌ی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در تأمین منابع چاپی و الکترونیکی و تهیه تجهیزات مدرن جهت دسترسی به منابع ذکر کرد.

با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که اگرچه کتابخانه توانسته است در همه‌ی موارد حداقل انتظارات کاربران را تا حدودی برآورده نماید، اما هنوز حداکثر انتظارات کاربران تأمین نشده است. مخصوصاً در مواردی که شکاف بین حداکثر انتظارات با سطح خدمات دریافتی بیشتر است، کتابخانه عملکرد نامناسب و وضعی داشته است. در مواردی چون توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان، دسترسی به منابع الکترونیکی در خانه یا دفتر کار، دسترسی آسان به منابع الکترونیکی مورد نیاز، وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی به منابع،

دسترسی به مجلات چاپی و الکترونیکی و مکانی برای مطالعه گروهی در کتابخانه، شکاف بیشتری تا حد رضایت دیده می‌شود و نشان دهنده این است که کتابخانه‌ها در این موارد عملکرد ضعیف داشته‌اند و لازم است در رابطه با این موارد تلاش بیشتری انجام شود. این یافته همسو با یافته‌های محمدیگی (۱۳۸۷)، رنجگر کر جان و ضیایی (۱۳۹۵)، محمدی (۱۳۹۰)، درم‌نثاری (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۹۳) و مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۹) است.

یافته‌های حاصل از فرضیه اول نشان داد بین حداکثر سطح انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه‌های عمومی تبریز شکاف منفی وجود دارد و سطح کیفی خدمات کتابخانه تا سطح مطلوب فاصله معناداری دارد. یافته حاصل از این فرضیه با یافته پژوهش درم‌نثاری (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۹۳) و محمدیگی (۱۳۸۷) همسو است. با توجه یافته‌های حاصل از فرضیه دوم می‌توان نتیجه گرفت بین حداقل سطح انتظارات و سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز شکاف مثبت (تفاوت معنی دار) وجود دارد و این تفاوت به نفع سطح خدمات دریافتی کاربران بوده و از حداقل سطح انتظارات کاربران بالاتر است. این یافته همسو با یافته‌های درم‌نثاری (۱۳۹۰) و انصاری و همکاران (۱۳۹۵) است.

پیشنهادات

- ✓ با توجه به ضعف کیفیت خدمات در بعد کنترل اطلاعات پیشنهاد می‌شود که شهرداری با اختصاص و واریز نیم درصد حاصل از درآمدهای خود به حساب انجمن کتابخانه‌های عمومی امکان تجهیز و توسعه خدمات کتابخانه را فراهم نماید. همچنین برای حل مشکل کمبود منابع می‌توان از سیاست‌های جذب کتاب‌های هدایی توسط مردم استفاده کرد. به علاوه استفاده از کمک‌های خیرین برای تهیه تجهیزات و اختصاص مکانی برای مطالعه و سایر امکانات رفاهی راهکاری مناسب برای مدیران می‌تواند باشد.
- ✓ در صورت آموزش و ارتقاء سواد اطلاعاتی کتابداران، آن‌ها می‌توانند به کاربران در شناسایی و دسترسی به منابع الکترونیک کمک نمایند و خلأ منابع اطلاعاتی و پایگاه‌های اطلاعاتی را پوشش دهند. وجود رسانه‌های اجتماعی جدید چون شبکه‌های اجتماعی بعنوان کانال ارتباطی، شبکه‌های اجتماعی علمی نظیر

ریسرچ گیت و آکادِمیا و غیره، دسترسی به متن کامل مجلات دسترسی آزاد به زبان فارسی و سایر زبان‌ها از جمله امکاناتی است که کتابدار باسواد اطلاعاتی می‌تواند برای دسترس‌پذیر نمودن منابع الکترونیکی و جلب رضایت کاربر خود استفاده نماید. به علاوه کتابدار با سواد اطلاعاتی می‌تواند با برگزاری کارگاه‌های آنلاین نحوه استفاده از منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر را به کاربران خود آموزش دهد.

✓ طراحی وب‌سایت کاربرپسند و با محتوا برای تمامی کتابخانه‌ها نیز می‌تواند در جذب مخاطب و کسب رضایت آنان مؤثر باشد. کتابخانه‌ها می‌توانند لیستی از لینک‌های معتبر حاوی متن کامل را به همراه شرحی درباره هر کدام در بخش لینک‌های مفید برای کاربران تهیه نمایند. توجه به استانداردهای وب‌سایت کتابخانه‌ها الگوی مناسبی در این زمینه است. کتابداران همچنین می‌توانند لینک‌های سودمند را از طریق شبکه‌های اجتماعی به کاربران علاقمند ارسال نمایند.

✓ به منظور توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان، پیشنهاد می‌شود استخدام کتابدار در کتابخانه‌هایی که مراجعه‌کننده بیشتری دارند مورد توجه قرار گیرد. افرادی که این رشته را با علاقه و آگاهانه در اولویت‌های اول انتخاب رشته کرده‌اند، می‌توانند در هنگام جذب نیرو در اولویت قرار گیرند.

✓ اگرچه در کتابخانه‌های مورد مطالعه کاربران از موارد مربوط به تأثیر خدمات و رفتار کارکنان رضایت داشتند؛ وجود کتابداران علاقمند، به روز و باسواد اطلاعاتی باعث افزایش رضایت کاربران می‌شود و وجهه حرفه‌ای کتابداران را نیز در جامعه تقویت می‌کند. به علاوه آموزش اخلاق حرفه‌ای و آموزش تکریم ارباب رجوع به کتابداران نیز در جلب رضایت کاربران از کتابخانه می‌تواند مؤثر باشد. با وجود این که کارکنان و رفتار آنان نسبت به ابعاد دیگر نمرات بهتری داشت ارزیابی سالانه کارکنان و استفاده از سیاست‌های تنبیهی و تشویقی می‌تواند در بهبود عملکرد کارکنان مؤثر باشد.

✓ کتابداران می‌توانند با استفاده از فناوری‌های نوین اقدام به تهیه بروشور و معرفی بخش‌های مختلف کتابخانه بصورت تور مجازی یا موشن گراف نمایند.

- ✓ پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولین کتابخانه‌ها نتایج حاصل از این نوع پژوهش‌ها را مد نظر قرار دهند.
- ✓ با توجه به رشد سریع فناوری‌های نوین و تغییر دائمی نیازهای کاربران لذا پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مربوط به میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه بصورت دوره‌ای در همه کتابخانه‌ها انجام گیرد و وضعیت موجود با وضعیت‌های پیشین مقایسه شود تا برنامه‌ریزی مناسب برای بهبود کیفیت خدمات در آینده انجام گیرد.

منابع

- آزاده، فریدون (۱۳۹۹). کتابخانه عمومی تربیت. *دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی*. قابل دسترس بصورت آنلاین در: <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki>
- اسفندیاری مقدم، علیرضا (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات از طریق مدل تحلیل شکاف*. پایان‌نامه‌ی دکترای علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران.
- اشرفی‌ریزی، حسن و کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۶). مدل لایب‌کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه‌ی مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۸ (۲)، ۱۹۷-۲۱۴.
- اشرفی‌ریزی، حسن و کاظم‌پور، زهرا (۱۳۹۳). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *فصلنامه‌ی مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۱ (۱)، ۷۱-۸۳.
- اصغری جعفرآبادی، محمد، سلطانی، اکبر و محمدی، مومنه (۱۳۹۲). سری آمار: آزمون‌های مقایسه میانگین‌ها. *مجله دیابت و لیپید ایران*، ۱۲ (۴)، ۲۶۵-۲۹۱.
- انصاری، اعظم، فامیل روحانی، علی اکبر و مرادی، محمود (۱۳۹۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان براساس الگوی لایب‌کوال*. *فصلنامه‌ی دانش‌شناسی*، ۹ (۳۴)، ۷-۱۸.
- باب‌الحوائجی، فهیمه و اسفندیاری مقدم، علیرضا (۱۳۸۸). *کیفیت‌سنجی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی: رویکردی متن‌پژوهانه*. *فصلنامه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲ (۱)، ۴۹-۷۸.

بذرکار، لیلا و نظری، فریبا (۱۳۹۶). ارزیابی رضایت‌مندی اعضای فعال کتابخانه مرکزی اهواز نسبت به کیفیت خدمات براساس الگوی کانو- لایب کوال. *مطالعات دانش‌شنسی*، ۴ (۱۳)، ۵۱-۸۴.

تاجداری، پرویز و افشین‌نیا، منوچهر (۱۳۷۲). *مقدمه‌ای بر آمار برای علوم (اداری، بازرگانی، حسابداری و اجتماعی)*، تهران: آتا.

حسن‌زاده، محمد و نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: نشر کتابدار.

درم‌نثاری، مهدی (۱۳۹۰). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز از دید کاربران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، ایران.

رنجگر کرجان، فاطمه و ضیایی، ثریا (۱۳۹۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی تبریز از نظر کاربران بر اساس مدل لایب کوال*. *فصلنامه‌ی مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۳ (۳)، ۷۵-۸۴.

سامانه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها (رف) (۱۳۹۸). *بازیابی در ۱۶ آذر ۱۳۹۸*، از پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران.

<https://raf.irandoc.ac.ir/home/about>

سهرابی، مطهره (۱۳۹۷). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان بر اساس الگوی لایب کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اطلاعات گرایش مطالعات کتابخانه‌های عمومی، دانشگاه پیام نور. مشهد، ایران.

صفیان بلداجی، رسول (۱۳۸۹). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لایب کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی. تهران، ایران.

محمدبیگی، فاطمه (۱۳۸۷). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار Libqual*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس. تهران، ایران.

- محمدیاری، بهزاد (۱۳۹۰). *ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر ایلام با استفاده از مدل لیب‌کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران. اهواز، ایران.
- محمدی، اقبال (۱۳۹۳). *کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان با استفاده از ابزار لایب‌کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی. تهران، ایران.
- محمدی، حسین (۱۳۹۰). *ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از ابزار لیب‌کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبائی. تهران، ایران.
- مطلبی، داریوش و خانعلی‌لو، رابعه (۱۳۹۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی*. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۵(۴)، ۵۷۹-۵۹۶.
- جعفری، منوچهر (مصاحبه ۲۴ تیر ۱۳۹۲). *کتابخانه مرکزی تبریز آرشیوی از نسخه‌های خطی و چاپ سنگی*. خبرگزاری کتاب ایران. قابل دسترس بصورت آنلاین در: <http://www.ibna.ir/fa/tolidi/174172/>
- مزینانی، علی (۱۳۸۴). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- واینگاند، دارلین (۱۳۸۴). *خدمت عالی به مشتری: راهنمایی مختصر برای کتابداران* (مترجم مرضیه هدایت). تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

References

- Byrne, B. M (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. New York: Routledge.
- Greenwood, J., Watson, A. & Dennis, M (2011). Ten years of Libqual: A Study of Qualitative & Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010. *Journal of Academic Librarianship*, 30(4), 312-318.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E (2010) *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Educational International.

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W(1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- LibQUAL+ tells me if Library Users are Satisfied ?*Library & Information Science Research*, 27, 424-439.
- McCaffrey, C(2013). Libqual in Ireland: Performance Assessment & Service Improvement in Irish University Librerie.*The Journal of Academic Librarianship*, 39(4), 347-350.
- McCaffrey, C(2019). Transforming the University Library one Step at a Time: A Ten Year LibQUAL+ review. *new review of academic librarianship*. 25 (1) 59-75. DOI: 10.1080/13614533.2018.1511438.
- Roszkowski, M. J., Baky, J. S. & Jones, D. B. (2005). So which score on

