



# Evaluating Users' Views on The Quality Of Hosseinieh Ershad Public Library Services In Order To Implement Platform Thinking

Mehrnaz Khorasanchi<sup>1</sup> | Tayebeh Shahmirzadi<sup>2</sup>

1- Ph.D. in Knowledge & Information Science, Researcher of Platform Thinking in Libraries and Information Centers, Tehran, Iran. (Corresponding Author) mkhorasanchi@gmail.com

2- Assistant Professor of Agricultural Center for Information Technology and Services. Agricultural Research, Education and Extension Organization (AREEO). Tehran, Iran. t.shahmirzadi@areeo.ac.ir.

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Article type:</b> Research Article</p> <p><b>Article history:</b> <b>Received:</b> 28 January 2023 <b>Received in revised form:</b> 23 February 2023 <b>Accepted:</b> 11 March 2023 <b>Published online:</b> 16 March 2023</p> <p><b>Keywords:</b> Platform Thinking, Service Quality, Libqual, Hosseinieh Ershad Public Library, Tehran.</p>	<p><b>Objective:</b> Library users will be willing to participate in library activities if they receive appropriate services. The purpose of this study is to evaluate the views of users about the quality of Hosseinieh Ershad Public Library services in order to implement platform thinking.</p> <p><b>Methodology:</b> The present research is applied in terms of purpose and type and descriptive in terms of data collection method. The statistical population consisted of 900 active members of the library. Based on Krejcie and Morgan table, 269 people were selected as a sample based on stratified random sampling and 241 standard Libqual questionnaires were collected and evaluated. SPSS22 statistical software was used for data analysis.</p> <p><b>Results:</b> According to the research findings, the lowest average level of satisfaction in three dimensions (effect of services, information control and library as a place) related to the items "attention to the client" with 7.47, "Having a library website that allows me to locate information personally" with 6.79 and "a suitable place for study, learning and research" with 6.31 and the highest average of satisfaction related to the item "existence of employees who are always polite" with 8.23, "convenience recovery tools that allow me to personally resources and "Find the information I am looking for" with 7.31 and "library space that encourages reading and learning" and "space for mass communication and group learning" with 7.32 out of 9 points.</p> <p><b>Conclusion:</b> The results of service quality evaluation showed that the average of public library services of Hosseinieh Ershad in all three dimensions (impact of services, information control and library as a place) was not negative in terms of "excellence gap" or "service satisfaction". To this end, it is possible to plan for the implementation of a platform thinking in which stakeholder satisfaction with the quality of library services is of paramount importance.</p>
<p><b>Cite this article:</b> Khorasanchi, M., Shahmirzadi, T. (2022). Evaluating Users' Views On The Quality Of Hosseinieh Ershad Public Library Services In Order To Implement Platform Thinking. <i>Journal of Knowledge Studies</i>, 15(59), 17-34.</p> <p>DOR: 20.1001.1.20082754.1401.15.59.2.2</p>	





## ارزیابی دیدگاه کاربران درباره کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد به منظور پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی

مهرناز خراسانچی<sup>۱</sup> | طیبه شه میرزادی<sup>۲</sup>

۱- دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدیرعامل شرکت پارس آذرخش، مدیر محتوای کتابخانه دیجیتال پلتفرمی بوم و پژوهشگر حوزه تفکر پلتفرمی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). mkhorasanchi@gmail.com

۲- استادیار مرکز فناوری اطلاعات و اطلاع‌رسانی کشاورزی، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، تهران، ایران. t.shahmirzadi@areeo.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	<b>مقدمه:</b> کاربران کتابخانه، در صورت دریافت خدمات مناسب، تمایل به مشارکت در فعالیت‌های کتابخانه را خواهند داشت. هدف از انجام پژوهش حاضر ارزیابی دیدگاه کاربران درباره کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد به منظور پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی است.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۰۸	<b>روش پژوهش:</b> پژوهش حاضر از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، به روش پیمایشی و از نوع توصیفی است. جامعه آماری شامل ۹۰۰ نفر از اعضای فعال کتابخانه بود که بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۶۹ نفر بر اساس نمونه‌گیری تصادفی در دسترس به‌عنوان نمونه انتخاب شدند که ۲۴۱ پرسش‌نامه استاندارد لیبکوال جمع‌آوری و مورد ارزیابی قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار آماری Spss22 استفاده شد.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۲/۰۴	<b>یافته‌ها:</b> براساس یافته‌ها، کمترین میانگین میزان رضایت در سه بُعد (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان) مربوط به مکانی مناسب برای مطالعه، یادگیری و پژوهش با ۶/۳۱ و بیشترین میانگین میزان رضایت مربوط به گوینه «وجود کارکنانی که همواره مؤدب هستند» با ۸/۲۳، از ۹ امتیاز بوده است.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۲۰	<b>نتیجه‌گیری:</b> نتایج ارزیابی نشان داد که میانگین کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد در هر سه بُعد (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان) از نظر «شکاف برتری» یا «حد رضایت خدمات» منفی نبوده است و کاربران از کیفیت خدمات راضی هستند. به همین منظور برای پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی که رضایت‌ذی‌نفعان از کیفیت خدمات کتابخانه از اهمیت بالایی برخوردار است، می‌توان برنامه‌ریزی کرد.
تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۱۲/۲۵	
<b>واژه‌های کلیدی:</b> تفکر پلتفرمی، کیفیت خدمات، لیبکوال، کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد تهران.	
<b>استناد:</b> خراسانچی، م. و شه میرزادی، ط. (۱۴۰۱). ارزیابی دیدگاه کاربران درباره کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد به منظور پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی. <i>دانش‌شناسی</i> ، ۱۵ (۵۹)، ۱۷-۳۴.	
DOR: 20.1001.1.20082754.1401.15.59.2.2	
حق مؤلف © نویسنده‌گان.	
ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال	



## مقدمه

پلتفرم<sup>۱</sup> به مفهوم سکو یا بستر است که فعالیت‌هایی در آن از سوی ذی‌نفعان و برای رسیدن به هدف‌های مشترک و مورد علاقه صورت می‌گیرد. به بیان دیگر، پلتفرم یک بستر تعاملی است که موجب فراهم ساختن امکانات و فضای مشارکت همه ذی‌نفعان در انجام انواع فعالیت‌هایی می‌شود که موجب هم‌افزایی و توسعه می‌شوند (تیوانا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). تفکر پلتفرمی رویکرد نوینی برای پویاسازی تعامل همه جانبه در کتابخانه‌ها، به‌شمار می‌رود. در کتابخانه پلتفرمی، مخاطبان می‌توانند تغییر نقش دهند و در ایجاد اثر یا ارزش در کتابخانه‌ها سهیم باشند (خراسانچی، ۱۳۹۹). مهم‌ترین انتظار کاربران کتابخانه، دریافت خدمات با کیفیت است. آن‌ها در صورت دریافت خدمات مناسب و با کیفیت، تمایل به مشارکت در فعالیت‌های کتابخانه را خواهند داشت. با توجه به تغییرات روزافزون جوامع بشری در بهره‌گیری از محیط‌ها و فضاهای شبکه‌ای، کتابخانه‌ها نیز با هدف اثربخشی هرچه بیشتر خدمات‌شان و رسالت اجتماعی که به‌عهده دارند، باید در عملکردشان تغییراتی دهند. با توجه به امکانات تعاملی و انتقال و گردش اطلاعات که امروزه با توجه به فضاهای جدید، به ویژه از طریق شبکه‌های اجتماعی در اختیار همه قرار گرفته است، انتظار افراد از مراکز و نهادهای اجتماعی، دیگر آن نیست که آنها فضاهایی با روابط یک‌سویه باشند. در همین راستا فرومکین<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) کتابخانه‌های دیجیتال را تنها به عنوان نظام ندانسته، بلکه مجموعه‌ای از خدمات در رأس یک پلتفرم در نظر گرفته است. پورس<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) هم در یک تحلیل مکاشفه‌ای، پلتفرم‌ها را راهبردهای جدید در چالش‌های کتابخانه عمومی دانسته است. واینبرگر<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) اذعان داشته است کتابخانه پلتفرمی می‌تواند نقش‌های فرهنگی و اجتماعی و ساختار خدمات ارزشمندتری برای خود بسازد و برای کاربران به مرکزی تبدیل می‌شود که در آن بتوانند از یکدیگر بیاموزند، خلاق و مبتکر باشند، درباره کارهایشان به بحث بنشینند و دانش اجتماعی را به دست آورده و به کار ببندند. ادیدیونگ<sup>۶</sup>، اوجی و امم<sup>۷</sup> (۲۰۱۴) کتابخانه‌های پلتفرمی را مسیری دانسته‌اند که باعث نوآوری و خلاقیت در خدمات اطلاع‌رسانی می‌شود و باید برای افراد، گروه‌ها و مراجعان خود هر روزه رشد و پیشرفت مداومی را ایجاد کنند. بریدینگ<sup>۸</sup> (۲۰۱۵) ژانر (نوع) خدمات پلتفرم کتابخانه‌ای را نوع خردمندانه یا بلوغ یافته خدمات کتابخانه‌ها می‌داند تا بتوانند منابع و مواد مورد نیازشان را مدیریت نموده و جنبه‌های زیادی از آموزش را خودکار نمایند. تحول کتابخانه از مفهوم مکانی به مفهوم پلتفرمی نیز یکی از زمینه‌های مورد توجه اندیشمندان از جمله اندروز<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۱۶) بوده است.

در کتابخانه پلتفرمی، بستری ایجاد می‌شود که تولیدکنندگان را به مصرف‌کنندگان وصل می‌کنند؛ یعنی هر دو طرف تولیدکننده و مصرف‌کننده، عضوی از بستر پلتفرمی هستند. در این نگاه کتابخانه به‌عنوان بستری چندسویه فرض می‌شود که به بهانه خدمات و محصولات، خود، موجب شبکه‌سازی میان ذی‌نفعان پایین‌دستی (اعضای خرد و کاربران عادی) و ذی‌نفعان بالادستی (گروه‌ها، شرکت‌ها و سازمان‌های دولتی و غیردولتی) می‌شود (خراسانچی، ۱۳۹۹). افزایش ضریب مشارکت ذینفعان کتابخانه با هدف ایجاد محیطی تعاملی و پویا برای هم‌افزایی دانشی یکی از ارکان تحقق این مدل تفکر است.

کتابخانه عمومی حسینییه ارشاد به‌صورت غیرانتفاعی و تحت نظارت بخش خصوصی اداره می‌شود و کار خود را از تیرماه ۱۳۵۹ آغاز کرده است. این کتابخانه دارای دوازده بخش است و کتابخانه دیجیتال خود را در آذرماه ۱۳۹۰ با هدف دسترس‌پذیر ساختن منابع با کیفیت موجود در کتابخانه برای کاربران، کتابخانه راه‌اندازی نمود (کتابخانه عمومی حسینییه ارشاد، بی‌تا).

---

1. Platform  
 2. Tiwana  
 3. Frumkin  
 4. Pors  
 5. Weinberger  
 6. Edidiong  
 7. Breeding  
 8. Andrews

با بررسی‌های انجام شده، کتابخانه عمومی حسینییه ارشاد به دلیل خدمات عمومی گسترده و نیز ارائه خدمت به عموم جامعه حتی افراد با نیازهای ویژه (ناشنوایان، نابینایان و ...) از یک سو و ارتباط با ذی‌نفعان و حضور فعال در مجامع، می‌تواند نمونه‌ای برای پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی و ارزیابی میزان موفقیت آن باشد. بر همین اساس سنجش کیفیت خدمات این کتابخانه، ضروری است.

یکی از روش‌های سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها روش لیکوال است. مبنای این مدل تئوری تأیید-عدم تأیید است (اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور، ۱۳۸۶). بر این اساس کاربران پیش از دریافت خدمت انتظارات یا معیارهایی در ذهن خود دارند که پس از دریافت خدمت با سطح آن سنجیده می‌شود. در زمینه سطوح سنجش دریافت خدمات لیکوال، کاربر ادراک خود را از سه سطح از خدمات کتابخانه به شرح زیر ارائه می‌کند:

- سطح حداقل مورد پذیرش خدمات یا حداقل انتظارات کاربران از خدمات؛
- سطح مورد انتظار یا حداکثر انتظارات کاربران از خدمات؛
- سطح دریافت خدمات یا سطح خدماتی که کاربر در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کند (یعقوبی‌فر و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۰۵۴).

از کسر میانگین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران، رقمی به دست می‌آید که «شکاف برتری» یا «حد رضایت» نامیده می‌شود و گمان می‌رود این رقم میزان رضایت را تعیین می‌کند. وقتی میزان سطح حداکثر انتظارات از سطح دریافت کمتر باشد، انتظارات برآورده شده‌اند، اندازه شکاف مثبت است و کاربر راضی است. برعکس، اگر سطح دریافت پایین‌تر از سطح حداکثر انتظارات باشد، شکاف منفی است و کاربر ناراضی است. از کسر میانگین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت گویه‌ای به نام «حد کفایت» بدست می‌آید و نشان می‌دهد که یک خدمت چقدر در بالا یا پایین کمترین سطح پذیرش قرار دارد. به‌طور کلی، حد کفایت خدمت، گوی‌های است که به واسطه‌ی آن حداقل انتظارات برآورده شده کاربران را نشان می‌دهیم. نتایج این پژوهش می‌تواند علاوه بر شناسایی نقاط ضعف و قوت این کتابخانه، در برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری مدیران کتابخانه در جهت ارتقاء خدمات آن و تغییر به‌سمت ایجاد کتابخانه پلتفرمی مؤثر باشد.

محمدیگی (۱۳۸۷) در پژوهشی با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین، نشان داد که این کتابخانه‌ها در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌ترند. رضایی گرجایی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به این نتایج دست یافت که کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهید دستغیب و ابوریحان شیراز، در مؤلفه تأثیرگذاری خدمات، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت و همچنین بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران دو کتابخانه تفاوت معنادار وجود دارد. صفیان بلداجی (۱۳۸۹) در پژوهش خود در کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری، نشان داد سطح خدمات دریافتی کاربران در همه گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها کمتر است و با حداکثر سطح انتظارات آنها فاصله بسیاری دارد. در پژوهش درم‌نشاری (۱۳۹۰) در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز، سطح خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه‌ها در تمام موارد از سطح حداقل مورد انتظار آنها فراتر است، اما هنوز حداکثر سطح مطلوبیت مورد نظر کاربران را فراهم نکرده‌اند. در پژوهش محمدی (۱۳۹۰) یافته‌ها حاکی از آن است که کتابخانه‌ها در بُعد کیفیت خدمات دریافتی کاربران در کتابخانه عمومی پارک شهر تهران، در تمام مؤلفه‌های لیکوال در پایین‌ترین سطح قرار دارد. احمدمعظم و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لیکوال پرداختند. نتایج نشانگر آن است که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر می‌باشد اما حداکثر سطح انتظارات آنها برآورده نکرده است. در پژوهش غیاثوند و دهکریان (۱۳۹۱) کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران رضایت نداشته و سطح کیفیت خدمات دریافتی کاربران در تمام مؤلفه‌های لیکوال در پایین‌ترین سطح قرار دارد. محمدی (۱۳۹۳) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان نشان داد مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان بیشترین رضایت‌مندی، و مؤلفه تأثیرگذاری خدمات کمترین میانگین را داشته است. در پژوهش انصاری و همکاران (۱۳۹۵) در کتابخانه‌های عمومی شهر، خدماتی که کاربران از کتابخانه دریافت می‌کنند از حداکثر سطحی که انتظار داشتند، به‌طور قابل توجهی کمتر است. ضیایی و رنجگر کرجان (۱۳۹۵) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی مرکزی شهر تبریز نشان دادند

سطح بُعد کتابخانه به عنوان مکان کمتر از دیگر ابعاد است. در پژوهش مطلبی و خانعلی لو (۱۳۹۸) در کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی، از دیدگاه کاربران، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها کمتر از حد انتظار است. در خارج از ایران رحمان<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی به درک انتظارات کاربران کتابخانه‌های پاکستان پرداخت. نتایج نشان داد که کاربران پاکستانی سطح بسیار بالایی از کیفیت خدمات را انتظار دارند. بین حداکثر انتظارات کاربران و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها شکاف معناداری وجود دارد.

لاو مؤسس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۶) نشان دادند که کیفیت خدمات کتابخانه اثر مثبت معناداری بر استفاده از کتابخانه و اثر مستقیم معناداری بر رضایت‌مندی کاربر دارد. از یافته‌های دیگر این پژوهش آن بود که استفاده از کتابخانه اثر مستقیم معناداری بر رضایت‌مندی کاربر دارد و کیفیت خدمات کتابخانه از طریق استفاده از کتابخانه، اثر مثبتی بر رضایت‌مندی کاربر دارد. کومار و ماهاجان<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) در پژوهش خود به بررسی سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه مهرشی دایاناند<sup>۴</sup> (هند) از دیدگاه کاربران با استفاده از ابزار لیکوال پرداختند. نتایج نشان داد که کاربران کتابخانه حداکثر انتظارات مورد نظر را در بُعد کتابخانه به عنوان مکان در میان دیگر ابعاد دارند. در پژوهش ریزکی و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۲۰) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه یارسی<sup>۶</sup> (اندونزی) بر رضایت کاربران پرداخته شد. یافته‌ها حاکی از آن است که کتابخانه‌ها در کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌ترند. سطح "کتابخانه به عنوان مکان" مورد نظر کاربران بالاتر از سایر ابعاد بود. ریانسیا<sup>۷</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دانشگاه اسلامی سلطان آگونگ<sup>۸</sup> پرداختند. نتایج حاکی از آن بود بُعد کتابخانه به عنوان مکان رتبه اول را نسبت به بُعد دیگر داشته است. ولدی خرم و همکاران (۲۰۲۱) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی همدان دریافتند حداقل سطح کاربران کتابخانه‌های عمومی در هر سه بُعد، یک سطح متوسط است.

روش لیکوال به دلیل اهمیت رضایت اعضا از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ارائه شده است و برای ایجاد تغییر در مدل خدمات‌دهی به اعضا به خصوص در مدل تفکر پلتفرمی که مشارکت افراد یکی از سه مؤلفه اصلی است، توجه به این رضایت، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. بررسی سوابق پژوهشی موجود نشان می‌دهد کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیہ ارشاد، در قالب یک پژوهش مورد ارزیابی قرار نگرفته است. از آنجا که این کتابخانه درصدد ورود به حوزه کتابخانه پلتفرمی است، مشارکت کاربران می‌تواند تأثیر زیادی در تحقق این امر داشته باشد. از سوی دیگر میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه در داشتن حس مشارکت و ایجاد کتابخانه پلتفرمی نقش به‌سزایی دارد. به همین دلیل پژوهشگران درصدد سنجش میزان رضایت کاربران با استفاده از ابزار بین‌المللی لیکوال برآمدند تا در صورت گرفتن امتیاز لازم از سوی کاربران، وجود فضایی مناسب برای ورود به حوزه تفکر پلتفرمی را اعلام نمایند.

در این پژوهش، هدف اصلی ارزیابی دیدگاه کاربران درباره کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیہ ارشاد به منظور پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی است. سایر اهداف این پژوهش عبارتند از:

- ارزیابی سطح خدمات کتابخانه عمومی حسینیہ ارشاد در هر سه بُعد (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) از نظر «شکاف برتری» یا «حد رضایت خدمات»؛
  - تعیین میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه.
- پرسش‌های پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

1. Rehman  
 2. Love Moses and et al,  
 3. Kumar and Mahajan  
 4. Maharshi Dayanand University (MDU)  
 5. Rizky and et al,  
 6. Yarsi  
 7. Riansya  
 8. Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) library

۱. سطح خدمات کتابخانه عمومی حسینیۀ ارشاد در هر سه بُعد (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) از نظر «شکاف برتری» یا «حد رضایت خدمات» چگونه است؟
۲. میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه چگونه است؟
۳. ارزیابی دیدگاه کاربران درباره کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیۀ ارشاد به منظور پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی چگونه است؟

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، به روش پیمایشی و از نوع توصیفی است. جامعه آماری شامل ۹۰۰ نفر از اعضای فعال کتابخانه بود. منظور از اعضای فعال، افرادی هستند که در زمان انجام این پژوهش کارت عضویت آنها دارای حداقل یک ماه اعتبار بوده و در ماه، حداقل یک کتاب به امانت برده‌اند. بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۶۹ نفر بر اساس نمونه‌گیری تصادفی در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند.

پرسش‌نامه لیبکوال از ۲۱ بند یا گویه تشکیل شده است که این گویه‌ها در مجموع، سه بُعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک مکان» را شامل می‌شود. این گویه‌ها انتظارات کاربران را بر اساس دو تحلیل شکافی، یعنی شکاف بین سطح مورد انتظار و حداقل (سطح مورد پذیرش) و شکاف بین سطح مورد انتظار و حداکثر (سطح مطلوب) اندازه می‌گیرد. گویه‌ها یا عبارات‌های لیبکوال، در سه مقیاس «حداقل سطح خدمات مورد انتظار کاربر»، «حداکثر سطح خدمات مورد انتظار او» و «سطح خدماتی که از کتابخانه دریافت کرده است» با درجه‌بندی ۱ تا ۹ توسط کاربر امتیازدهی می‌شود. بدین ترتیب برای هر عبارت سه مقیاس بیان شده یعنی «میانگین حداقل سطح خدمات مورد پذیرش»، «میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار» و «میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه» با محاسبه میانگین نمره‌ها به دست می‌آید. اختلاف میان این سه میانگین، نشانگر شکاف‌های موجود است. با کسر میانگین حداقل سطح خدمات مورد پذیرش از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه، «شکاف کفایت خدمات» بدست می‌آید و با کسر میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه، «شکاف برتری خدمات» حاصل می‌شود.

لیبکوال مدل استاندارد برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربر و بررسی شکاف میان خدمات موجود و خدمات مطلوب است. این مدل از سال ۲۰۰۰ در بیش از ۱۳۰۰ کتابخانه از ۳۳ کشور مورد استفاده قرار گرفته است (اسفندیاری مقدم و همکاران، ۱۳۹۲). به دلیل استفاده از پرسش‌نامه استاندارد لیبکوال، نیازی به سنجش روایی پرسش‌نامه نبود. نتایج ضرایب آلفای کرونباخ برای هر یک از ابعاد زیرمجموعه کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینیۀ ارشاد به صورت جداگانه محاسبه شد. با توجه به این که ضریب آلفای کرونباخ کل و تمام بخش‌های پرسش‌نامه بالاتر از ۰/۷ بود. بدین ترتیب می‌توان ادعا کرد که پرسش‌نامه از پایایی برخوردار است. مقدار کلی آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه ۰/۸۷۷ به دست آمد و نرم‌افزار آماری مورد استفاده SPSS 22 بوده است.

## یافته‌ها

جهت گردآوری اطلاعات نخستین، در بازه زمانی یک ماهه و طبق برنامه زمان‌بندی شده، در ساعات مختلف روز، پرسش‌نامه توسط دو نفر از کتابداران برای اعضای فعال کتابخانه توضیح داده و توزیع شد. در این فرآیند ۲۴۱ پرسش‌نامه جمع‌آوری و وضعیت موجود با اطلاعات کمی به دست آمده، مورد ارزیابی قرار گرفت. با گردآوری و تحلیل داده‌های به دست آمده، کیفیت و شکاف خدمات کتابخانه از دیدگاه اعضای فعال آن تعیین شد. این اطلاعات برای شناسایی مؤلفه‌ها و گویه‌های اثربخش برای اجرای اقدام‌های لازم مورد استفاده قرار گرفت. همانگونه که بیان شد، نخست میزان مراجعه اعضا به کتابخانه پرسیده شد که داده‌های مربوطه در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. میزان دفعات مراجعه اعضا به کتابخانه

تعداد	درصد	دفعات مراجعه
۴۳	۱۷.۸	هر روز
۵۳	۲۲.۰	هفته‌ای دو بار
۵۵	۲۲.۸	هفته‌ای یکبار
۴۳	۱۷.۸	دو هفته یکبار
۴۲	۱۷.۴	ماهی یکبار
۲۳۶	۹۷.۹	جمع
۵	۲.۱	بی پاسخ
۲۴۱	۱۰۰	جمع کل

همانگونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از مجموع ۲۴۱ نفر، ۲۳۶ نفر به این پرسش پاسخ داده‌اند که در بین آنها بیشترین تعداد ۵۵ نفر با ۲۲.۸ درصد، هفته‌ای یکبار به کتابخانه مراجعه کردند. در ادامه، داده‌های توزیع و درصد فراوانی مربوط به نمونه پژوهش از نظر جنسیت و گروه‌های کاربری پرداخته می‌شود.

جدول ۲. توزیع و درصد فراوانی جنسیت جامعه آماری پژوهش

درصد	فراوانی	شاخص آماری	جنسیت
		زن	۵۶/۴
مرد	۳۵/۳	۸۵	
بی پاسخ	۸/۳	۲۰	
جمع	۲۴۱	۱۰۰	

جدول ۲ شامل داده‌های توزیع و درصد فراوانی جنسیت نمونه آماری شرکت کنندگان در پژوهش حاضر است. تعداد ۲۴۱ نفر جامعه آماری پژوهش بوده است که از این تعداد، ۱۳۶ نفر (۵۶/۴ درصد) زن و تعداد ۸۵ نفر (۳۵/۳ درصد) مرد بوده‌اند. ۲۰ نفر از شرکت کنندگان پاسخی به این پرسش نداده‌اند.

جدول ۳. توزیع و درصد فراوانی مقطع تحصیلی جامعه آماری پژوهش

درصد	فراوانی	شاخص آماری مقطع تحصیلی
۸	۲	زیر دیپلم
۲۱/۶	۵۲	دیپلم
۴۰/۷	۹۸	لیسانس
۲۵/۳	۶۱	فوق لیسانس
۷/۹	۱۹	دکتری
۳/۷	۹	بی‌پاسخ
۱۰۰	۲۴۱	جمع

توزیع جامعه آماری در مقاطع تحصیلی مختلف در جدول ۳ نشان داده شده است. یافته‌ها نشانگر آن است بیشترین شرکت‌کنندگان در مقطع لیسانس با تعداد ۹۸ نفر (۴۰/۷ درصد) و کمترین در مقطع زیر دیپلم با تعداد ۲ نفر (۸ درصد) بوده‌اند.

جدول ۴. توزیع و درصد فراوانی گروه سنی جامعه آماری پژوهش

درصد	فراوانی	شاخص آماری گروه سنی
۲۱/۲	۵۱	۲۲-۱۸
۲۲	۵۳	۳۰-۲۲
۲۹	۷۰	۴۵-۳۱
۲۲/۸	۵۵	۶۵-۴۶
۳/۷	۹	بالای ۶۵
۱/۲	۳	بی‌پاسخ
۱۰۰	۲۴۱	جمع

بر اساس یافته‌های مندرج در جدول ۴، بیشترین گروه سنی جامعه آماری را گروه ۳۱-۴۵ سال با تعداد ۷۰ نفر (۲۹ درصد) و کمترین گروه سنی مربوط به سنین بالاتر از ۶۵ سال با تعداد ۹ نفر (۳/۷ درصد) تشکیل داده است.

در ادامه میانگین نمره‌ها، محاسبه شده است. برای هر عبارت سه میانگین یعنی میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار بسیار قوی، میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به‌دست آمده است. اختلاف میان این سه میانگین، نشان‌دهنده شکاف‌های موجود است. شکاف کفایت خدمات، که از کسر کردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار بسیار قوی از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به‌دست می‌آید و شکاف برتری خدمات، که از کسر کردن میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل می‌شود (حریری، افان، ۱۳۸۷).



جدول ۵. اطلاعات توصیفی مؤلفه تأثیرگذاری خدمات

شکاف کفایت (حد کفایت)	شکاف برتری (حد رضایت)	میانگین سطح ارائه خدمات	میانگین حداکثر توقع کاربر	میانگین حداقل سطح توقع کاربر	گویه‌ها
۱/۲۰	-۰/۴۴	۷/۵۹	۸/۰۳	۶/۳۹	۱. وجود کارکنانی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران به وجود می‌آورند
۱/۲۹	-۰/۳۶	۷/۴۷	۷/۸۲	۶/۱۸	۲. توجه به فرد فرد مراجعه‌کنندگان
۱/۰۷	-۰/۳۰	۸/۲۳	۸/۵۳	۷/۱۷	۳. وجود کارکنانی که همواره مؤدب هستند
۱/۳۲	-۰/۲۹	۸/۰۲	۸/۳۰	۶/۷۰	۴. میزان آمادگی کارکنان برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های کاربران
۱/۰۹	-۰/۵۶	۷/۶۹	۸/۲۶	۶/۶۰	۵. وجود کارکنانی که از دانش کافی برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند
۱/۳۸	-۰/۴۲	۸/۰۰	۸/۴۲	۶/۶۲	۶. وجود کارکنانی که با کاربران مهربان و علاقه‌مندانه برخورد می‌کنند
۱/۲۸	-۰/۴۵	۷/۵۵	۸/۰۰	۶/۲۷	۷. وجود کارکنانی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند.
۱/۴۰	-۰/۴۰	۷/۷۸	۸/۱۹	۶/۳۹	۸. میزان علاقه و تمایل کتابداران به کمک کردن به استفاده‌کنندگان
۱/۲۱	-۰/۴۶	۷/۶۹	۸/۱۵	۶/۴۸	۹. میزان اعتماد به کارکنان جهت حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۵، میزان کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه با کمترین میانگین حداقل سطح توقع کاربر از کتابخانه و کمترین میانگین حداکثر توقع کاربر از کتابخانه مربوط به گویه ۲ «توجه به فرد فرد مراجعه‌کنندگان» با ۶/۱۸ و ۷/۸۲ امتیاز و میانگین سطح ارائه خدمات در کتابخانه مورد بررسی با کمترین امتیاز به گویه ۲ با امتیاز ۷/۴۷ مربوط است.

## - کنترل اطلاعات

جدول ۶. اطلاعات توصیفی مؤلفه کنترل خدمات

گویه‌ها	میانگین حداقل سطح توقع کاربر	میانگین حداکثر توقع کاربر	میانگین سطح ارائه خدمات	شکاف برتری (حد رضایت)	شکاف کفایت (حد کفایت)
۱۰. امکان دسترسی به اطلاعات منابع کتابخانه از منزل یا محل کار	۶/۰۱	۸/۰۵	۶/۸۳	-۱/۲۳	۰/۸۲
۱۱. وجود وب سایت کتابخانه که به من امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنم	۶/۲۳	۸/۲۱	۶/۷۹	-۱/۴۱	۰/۵۷
۱۲. وجود منابعی در کتابخانه که من برای کارم به آنها نیاز دارم	۶/۲۵	۸/۱۰	۶/۹۷	-۱/۱۳	۰/۷۲
۱۳. تجهیزات پیشرفته‌ای که به من امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنم	۶/۱۴	۸/۱۶	۷/۲۱	-۰/۹۵	۱/۰۷
۱۴. ابزارهای بازیابی راحتی که به من امکان می‌دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنم	۶/۴۱	۸/۱۷	۷/۳۱	-۰/۸۶	۰/۹۱
۱۵. امکان دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز	۵/۹۶	۷/۸۵	۷/۰۱	-۰/۸۴	۱/۰۵
۱۶. وجود مجلات چاپی یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم	۶/۰۱	۸/۰۵	۶/۸۳	-۱/۲۳	۰/۸۲

بر اساس یافته‌های جدول ۶ میزان کنترل اطلاعات در کتابخانه با کمترین میانگین سطح دریافتی کنترل اطلاعات مربوط به گویه ۱۱ «وجود وب سایت کتابخانه که به من امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنم» با ۶/۷۹ و بالاترین امتیاز مربوط به گویه ۱۴ «ابزارهای بازیابی راحتی که به من امکان می‌دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنم» با ۷/۳۱ بوده است. کمترین میانگین حداقل سطح توقع کاربر از کتابخانه و کمترین میانگین حداکثر توقع کاربر از کتابخانه مربوط به گویه ۱۵ «امکان دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز» با ۵/۹۶ و ۷/۸۵ امتیاز بوده و بیشترین امتیاز در این دو دسته مربوط به گویه‌ی ۱۴ «ابزارهای بازیابی راحتی که به من امکان می‌دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنم» با ۶/۴۱ امتیاز و گویه‌ی ۱۱ «وجود وب سایت کتابخانه که به من امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنم» با ۸/۲۱ امتیاز بوده است.

- کتابخانه به عنوان مکان

جدول ۷. اطلاعات توصیفی مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان

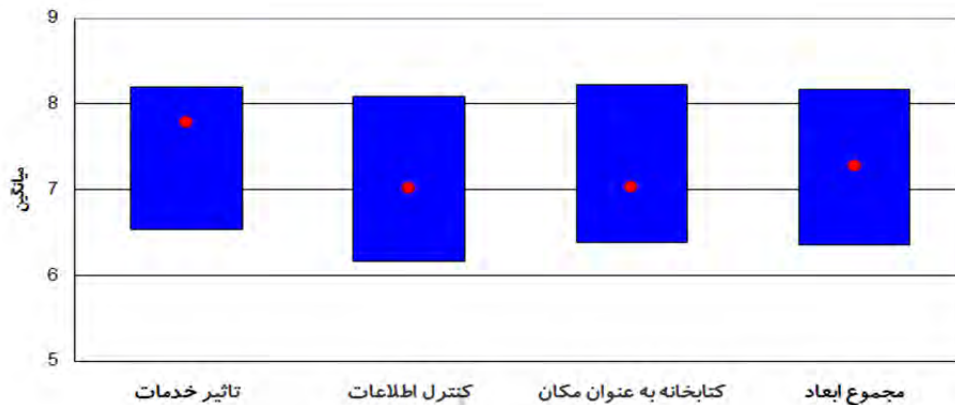
شکاف کفایت (حد کفایت)	شکاف برتری (حد رضایت)	میانگین سطح ارائه خدمات	میانگین حداکثر توقع کاربر	میانگین حداقل سطح توقع کاربر	گویه‌ها
۰/۷۵	-۱/۰۷	۷/۳۲	۸/۳۹	۶/۵۷	۱۷. فضای کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد
۰/۴۷	-۱/۱۸	۷/۲۲	۸/۴۱	۶/۷۵	۱۸. وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی
۰/۷۶	-۱/۱۳	۷/۲۸	۸/۴۰	۶/۵۱	۱۹. مکانی راحت، دلپذیر و جذاب
۰/۶۴	-۱/۳۵	۶/۳۱	۷/۶۶	۵/۶۷	۲۰. مکانی مناسب برای مطالعه، یادگیری و پژوهش
۰/۷۵	-۱/۰۷	۷/۳۲	۸/۳۹	۶/۵۷	۲۱. فضایی برای ارتباطات جمعی و یادگیری گروهی

اطلاعات مندرج در جدول ۷ حاکی از آن است که، مکان کتابخانه با کمترین میانگین سطح دریافتی مربوط به گویه ۲۰ «مکانی مناسب برای مطالعه، یادگیری و پژوهش» با امتیاز ۶/۳۱ و بالاترین امتیاز مربوط به گویه ۱۷ و ۲۱ «فضای کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد» و «فضایی برای ارتباطات جمعی و یادگیری گروهی» با ۷/۳۲ بوده است. کمترین میانگین حداقل سطح توقع کاربر از کتابخانه و کمترین میانگین حداکثر توقع کاربر از کتابخانه مربوط به گویه ۲۰ «مکانی مناسب برای مطالعه، یادگیری و پژوهش» با ۵/۶۷ و ۷/۶۶ امتیاز بوده و بیشترین امتیاز در این دو دسته مربوط به گویه ۱۸ «وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی» با ۶/۷۵ و ۸/۴۱ امتیاز بوده است.

در کل، کمترین میانگین میزان رضایت مربوط به گویه ۲۰ یعنی «مکانی مناسب برای مطالعه، یادگیری و پژوهش» با ۶/۳۱ و بیشترین میانگین میزان رضایت مربوط به گویه ۳ یعنی «وجود کارکنانی که همواره مؤدب هستند» با ۸/۲۳ امتیاز بوده است.

تعیین میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه

میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه در داشتن حس مشارکت و ایجاد کتابخانه پلتفرمی نقش به‌سزایی دارد. نخستین گویه در نظر گرفته شده در این پرسش‌نامه این بود: «وجود کارکنانی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران به وجود می‌آورند». مجموع پاسخ‌ها به این عبارت نشان داد که میانگین واقعی (۷/۵۹) از حداقل سطح انتظارات (۶/۳۹) بالاتر و با سطح حداکثر انتظارات کاربران (۸/۳۹) فاصله‌ی چندانی ندارد.

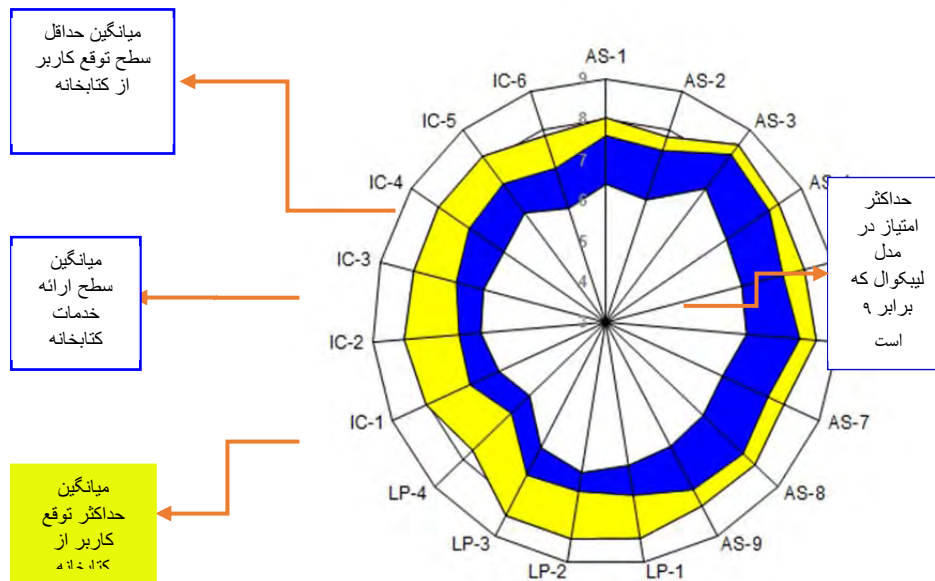


نمودار ۱. میانگین رضایت اعضا از تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و فضای فیزیکی کتابخانه

همانگونه که در نمودار ۱ نشان داده شده است، میانگین میزان رضایت اعضا از مؤثر بودن خدمات در کتابخانه ۷/۸، کنترل اطلاعات ۷/۱ و فضای فیزیکی ۷ و میانگین مجموع ابعاد ۷/۳ است و این موضوع نشانگر سطح متوسط رو به بالای رضایت اعضا از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه عمومی حسینییه ارشاد است.

### بحث و نتیجه‌گیری

کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینییه ارشاد با استفاده از مدل لیبکوال ارزیابی شد تا مواردی که نیاز به تقویت دارند و یا از نگاه کاربر ضعیف هستند، شناسایی گردد. در نمودار ۲ در یک نگاه کلی، نتایج این پژوهش ارائه شده است. بخش داخلی رنگ آبی به معنای «میانگین حداقل سطح توقع کاربر» از کتابخانه، قسمت خارجی رنگ آبی «میانگین سطح ارائه خدمات کتابخانه» و قسمت خارجی رنگ زرد «میانگین حداکثر توقع کاربر از کتابخانه» است. هر چه لایه زرد رنگ، کوچک‌تر باشد به معنای نزدیک بودن «میانگین حداکثر توقع کاربر از کتابخانه» و «میانگین سطح ارائه خدمات کتابخانه» است.



نمودار ۲. نگاه کلی به ارزیابی خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد

در قسمت «تأثیر خدمات»<sup>۱</sup> که با حروف نمایش داده شده است، میانگین «سطح ارائه خدمات کتابخانه» بین ۷/۴۷ تا ۸/۲۳ متغیر بوده و «شکاف برتری (حد رضایت)» که میزان تفاوت میانگین «حداکثر توقع کاربر از کتابخانه» و «میانگین سطح ارائه خدمات کتابخانه» را نشان می‌دهد، بین ۰/۲۹ تا ۰/۵۶ است. در «شکاف کفایت (حد کفایت)» هم هیچ عدد منفی نداریم. نتایج این بخش از پژوهش با پژوهش‌های احمد معظم و همکاران (۱۳۹۰)، درم‌نثاری (۱۳۹۰)، انصاری و همکاران (۱۳۹۵)، ضیایی و رنجگر کردان (۱۳۹۵)، مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۸) و ولدی خرم و همکاران (۱۳۹۹) در یک راستا قرار دارند.

میزان «کنترل اطلاعات»<sup>۲</sup> در کتابخانه که با حروف نشان داده شده، میانگین «سطح ارائه خدمات کتابخانه» بین ۶/۷۹ تا ۷/۳۱ متغیر بوده و «شکاف برتری (حد رضایت)» که میزان تفاوت میانگین «حداکثر توقع کاربر از کتابخانه» و «میانگین سطح ارائه خدمات کتابخانه» را نشان می‌دهد، بین ۰/۸۴ تا ۱/۴۱ است. در «شکاف کفایت (حد کفایت)» هم هیچ عدد منفی نداریم. نتایج پژوهش‌های احمد معظم و دیگران (۱۳۹۰)، درم‌نثاری (۱۳۹۰)، انصاری و همکاران (۱۳۹۵)، ضیایی و رنجگر کردان (۱۳۹۵) و ولدی خرم و دیگران (۱۳۹۹) با نتایج این بخش از پژوهش همخوانی دارند.

در قسمت «کتابخانه به منزله مکان»<sup>۳</sup>، که با حروف نشان داده شده است، میانگین «سطح ارائه خدمات کتابخانه» بین ۶/۳۱ تا ۷/۳۲ متغیر است. «شکاف برتری (حد رضایت)» که میزان تفاوت میانگین «حداکثر توقع کاربر از کتابخانه» و میانگین «سطح ارائه خدمات کتابخانه» را نشان می‌دهد، بین ۱/۰۷ تا ۱/۳۵ است. در «شکاف کفایت (حد کفایت)» نیز هیچ عدد منفی نداریم که نشانگر رضایت کلی اعضا از کتابخانه به عنوان مکان است. نتایج این بخش با پژوهش‌های احمد معظم و همکاران (۱۳۹۰)، درم‌نثاری (۱۳۹۰)، انصاری و همکاران (۱۳۹۵)، محمدی (۱۳۹۳)، ضیایی و رنجگر کردان (۱۳۹۵)، مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۸) و ولدی خرم و همکاران (۱۳۹۹) و ریانسپاه و همکاران (۲۰۲۰) در یک راستا قرار دارند.

نتایج نشان داد که میانگین خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد در هر سه بُعد (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) از نظر «شکاف برتری» یا «حد رضایت خدمات» منفی نبوده است، یعنی بین آنچه که مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد نظر کاربران و

1. Affect of Service

2. Information Control

3. Library As Place

آنچه کتابخانه ارائه داده است، فاصله زیادی وجود ندارد و کاربران راضی هستند. ولی گویه‌هایی وجود دارند که در این پژوهش باید به آنها توجه کرد. از جمله، گویه‌ی «وجود کارکنانی که از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران برخوردارند» و «توجه به فرد فرد مراجعه‌کنندگان» نشانگر نیاز و اهمیت توجه بیشتر کتابداران به اعضای کتابخانه و ایجاد حس رضایت در آنهاست.

از طرفی در این ارزیابی، گویه‌های «امکان دسترسی به اطلاعات منابع کتابخانه از منزل یا محل کار» و «تجهیزات پیشرفته‌ای که به من امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنم» و «وجود مجلات چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم» نسبت به سایر گویه‌ها «شکاف برتری» یا «حد رضایت خدمات» کمتری داشتند که برای پژوهشگر نشان از اهمیت بهره‌گیری از فضای مجازی در ایجاد حس رضایت کاربران و ضرورت توجه به آن است.

این نتایج برای تحلیل از وضعیت موجود این کتابخانه برای آغاز تغییر به سمت کتابخانه پلتفرمی مورد استفاده قرار گرفت. با این بازنمود می‌توان اینگونه بیان داشت که کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینه ارشاد از دیدگاه ذی‌نفعانش در سطح خوبی بود که امکان ایجاد تغییر در نگرش برای تبدیل شدن به کتابخانه پلتفرمی در کتابخانه عمومی حسینه ارشاد وجود دارد و این امکان را می‌دهد تا برای پیاده‌سازی مدل تفکر پلتفرمی در این کتابخانه اقدام شود. به نظر می‌رسد یکی از دلایل عمده رضایت اعضا از خدمات کتابخانه، تلاش مدیریت و کتابداران برای ایجاد مجموعه عوامل و شرایطی بود که بتواند حداکثر خدمات مورد نیاز اعضا را ارائه دهد. همانگونه که مجموعه گویه‌های پرسش‌نامه لیبکوال نشان می‌دهد، برنامه‌ها و تلاش‌های مدیریت و کتابداران کتابخانه تا اندازه زیاد موفق بوده به شکلی که شکاف خیلی عمده میان وضعیت موجود (خدماتی که عملاً ارائه می‌شد) و وضعیت مطلوب (خدمات مطابق با انتظارات اعضا) وجود نداشته است. در دنیا در حوزه خدمات کتابخانه‌های عمومی، تغییرات بنیادینی در حال رخ دادن است. در این شرایط، کتابخانه‌هایی مانا هستند که نخست بتوانند خود را با این تحولات منطبق نموده و از فرصت‌های آن بهره‌مند شوند. دوم این‌که به کاربر و تجربه وی، اهمیت بسیار دهند. کتابخانه‌ها باید به سرعت خود را با نوآوری‌ها همسو کنند و ساخت تجربه‌ای خوشایند و جذاب برای کاربران‌شان را هدف اصلی فرایندهایشان قرار دهند. در این راه، رویکرد تفکر خود را تغییر داده و به ایجاد بستری برای هم‌افزایی و مشارکت تمام ذی‌نفعان همت گمارند. ضروری‌ست کتابخانه برای کاربران به مرکزی تبدیل شود که در آن بتوانند از یکدیگر بیاموزند، خلاق و مبتکر باشند، درباره کارهایشان به بحث بنشینند و دانش اجتماعی را به دست آورده و به کار ببندند.

برای پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی، رضایت ذی‌نفعان از کیفیت خدمات کتابخانه از اهمیت بالایی برخوردار است. در این شرایط است که می‌توان برای جلب مشارکت و هم‌افزایی فعالیت‌ها برنامه‌ریزی کرد و می‌توان اینگونه بیان داشت که کیفیت خدمات کتابخانه عمومی حسینه ارشاد از دیدگاه ذی‌نفعانش در سطحی بود که امکان ایجاد تغییر در نگرش برای تبدیل شدن به کتابخانه پلتفرمی در کتابخانه عمومی حسینه ارشاد وجود داشت و این امکان وجود دارد که با تدوین گویه‌های متناسب برای پیاده‌سازی مدل تفکر پلتفرمی در این کتابخانه اقدام گردد.

کتابخانه‌های عمومی برای اثربخشی خدمات خود می‌توانند از مدل کتابخانه پلتفرمی بهره ببرند و از نوآوری‌هایی برای ایجاد حس خوشایند و تجربه جذاب در ذینفعان استفاده کنند. آن‌ها باید به این اطمینان برسند که همه منابع و خدماتشان در برآورده کردن نیازهای جامعه مخاطب مورد رضایت بوده و بر نگرش‌ها و رفتارهای آنان تأثیرگذار بوده است.

بر اساس یافته‌ها پیشنهاد می‌شود:

- پیاده‌سازی مدل تفکر پلتفرمی در کتابخانه‌های عمومی با مدیریت متمرکز و بررسی میزان اثربخشی آن در رضایت کاربران و دیدگاه‌های کلان‌مدیریتی این کتابخانه‌ها؛ با توجه به سبک مدیریت متمرکز کتابخانه‌های عمومی و نیاز مبرم به تغییر نگرش مدیران رده بالای این نهادها در برقراری ارتباط مؤثر و مشارکت هم‌افزا با بدنه‌ی اجرایی‌شان از یک سو، و ضرورت گسترش دامنه‌ی اطلاعاتی و دانش ذی‌نفعان پایین‌دستی در آن‌ها از سوی دیگر؛ و همچنین، کم شدن مراجعه به کتابخانه‌های عمومی، به نظر می‌رسد پیاده‌سازی مدل تفکر پلتفرمی می‌تواند سبب احیای فلسفه وجودی کتابخانه‌ها گردد. برای اطمینان از اثربخشی این مدل، پیشنهاد می‌شود میزان رضایت کاربران و مدیران ارشد آن‌ها مورد بررسی و سنجش قرار گیرد.

## منابع

- احمد معظم، س.، حسن زاده، م.، و شاپوری، س. (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال. *دانش‌شناسی*، ۵(۱۷)، ۱-۲۱
- اسفندیاری مقدم، ع.، رزمی شندی، م.، و نوروزی، ی. (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۲(۴۷)، ۱۹۱-۲۰۸.
- اشرفی ریزی، ح. و کاظم‌پور، ز. (۱۳۸۶). مدل لایب کوآل و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۸(۲)، ۱۹۷-۲۱۴.
- انصاری، الف.، فامیل روحانی، ع.، و مرادی، م. (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب کوال. *دانش‌شناسی*، ۹(۳۴)، ۷-۱۸.
- حریری، ن. و افنان، ف. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱(۲)، ۲۵-۵۲.
- خراسانچی، م. (۱۳۹۹). *ارائه مدلی مبتنی بر تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخش کردن خدمات کتابخانه‌ای (اقدام پژوهی در خدمات عمومی کتابخانه عمومی حسینیه ارشد)*. [پایان‌نامه دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات].
- درم‌نثاری، م. (۱۳۹۰). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز با استفاده از ابزار لیب‌کوآل*. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان].
- رضایی گرجایی، م. (۱۳۸۹). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهید دستغیب و ابوریحان شیراز با استفاده از ابزار لیب‌کوآل*. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات اهواز].
- صفیان بلداجی، ر. (۱۳۸۹). *ارزیابی خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لایب کوآل*. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی].
- ضیایی، ث. و رنجگر کرجان، ف. (۱۳۹۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی شهر تبریز بر اساس مدل لایب کوآل*. *فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۳(۳)، ۷۵-۸۹.
- غیاثوند، الف. و دهکریان، پ. (۱۳۹۱). *سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران*. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۵(۱)، ۲۸۵-۳۰۸.
- کتابخانه عمومی حسینیه ارشد (بی‌تا). درباره کتابخانه. <http://www.hepl.ir/UI/Forms/about.aspx>
- محمدیگی، ف. (۱۳۸۷). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب‌کوآل*. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس].
- محمدی، الف. (۱۳۹۳). *کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان با استفاده از ابزار لایب کوآل*. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی].
- محمدی، ح. (۱۳۹۰). *ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از مدل لیب‌کوآل*. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی].
- مطلبی، د. و خانعلی‌لو، ر. (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.
- یعقوبی‌فر، م.، فیض‌آبادی، م.، دلیلی صالح، م.، و صفاری، الف. (۱۳۹۴). *کیفیت ارائه خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار از دیدگاه مراجعه‌کنندگان، با استفاده از مدل لایب کوال*. *مجله علمی - پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار*، ۲۲(۶)، ۱۰۵۲-۱۰۶۲.

## References

- Ahmad Moazam, S., hasanzadeh, M., & Shapouri, S. (2012). Quality assessment of the public libraries services of Ramsar and Tonekabon by using Libqual from the viewpoint of users. *Journal of Knowledge Studies*, 5(17), 1-21. [In Persian].
- Andrews, C. and et al. (2016). From "Library as Place" to "Library as Platform": Redesigning the 21st Century Academic Library. *The Future of Library Space*, 36. Retrieved February, 5, 2020, <http://dx.doi.org/10.1108/S0732-067120160000036006>.
- Ansari, A., Familrouhani, S. A., & Moradi, M. (2016). Assessment of service quality at public libraries in Hamadan city based on Libqual. *Journal of Knowledge Studies*, 9(34), 7-18. [In Persian].
- Ashrafi Rizi, H., & Kazempour, Z. (2007). Libqual and its Application in Academic Libraries. *Librarianship and Information Organization Studies*, 18(2), 197-214. [In Persian].
- Breeding, M. (2015). Library Services Platforms: A Mature Genre Products. *Library Technology Reports*, 6(51), 5-19.
- Deramnesari, M. (2011). *Evaluation of the service quality of public libraries in Tabriz city using Libqual tool*. [Master thesis, Islamic Azad University, Hamadan branch]. [In Persian].
- Edidiong, A. A., Oji, H., E., Tom, E., & Emem, S. (2014). Libraries as Platforms for Innovation and Creativity in Information Delivery Services in a Depressed Economy: An Overview of Nigeria. *Journal of Multidisciplinary Research*, 5(2), 125-131.
- Frumkin, J. (2006). The potential of the digital library as a platform. OCLC Systems & Services. *International digital library perspectives*, 22(2), 97 – 99. Retrieved February, 5, 2020, From <http://dx.doi.org/10.1108/10650750610663969>.
- Ghiasvand, A.; Dehkarian, P. (2012). Assessing the quality of services of public libraries affiliated to Tehran Municipality. *Library and information Sciences*, 15(1), 285-308. [In Persian].
- Hariri, N.; Afnan, F. (1387). Examining the service quality of central libraries of medical sciences universities under the Ministry of Health, Treatment and Medical Education and Islamic Azad University based in Tehran through gap analysis model. *Library and Information Sciences*, 11(2), 25-52.
- Hosseinieh Irshad Public Library (n.d.). About the library. <http://www.hepl.ir/UI/Forms/about.aspx>. [In Persian].
- Isfandyari-Moghaddam, A., Razmi shendi, M., & Norouzi, Y. (2013). The Study of History of Researches about Libqual model in Iran. *Academic Librarianship and Information Research*, 47(2), 191-208. doi: 10.22059/jlib.2013.36419. [In Persian].
- Khorasanchi, M. (2020). *Developing a Model-based on Platform Thinking for giving more effective library services (Action Research for Public Services in Hosseinieh Ershad Public Library)*. [Unpublished doctoral dissertation, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran]. [In Persian].
- Kumar, A. & Mahajan, P. (2019). Library Performance Assessment of Service Quality through LibQUAL: The Case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India). *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2638. Retrieved February, 5, 2020, From <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2638>
- Love Moses, C. & et al. (2016). Perceived Service Quality and User Satisfaction in Library Environment. *Asian Journal of Information Technology*, (15), 18-25.
- Matlabi, D., & Khanaliloo, R. (2019). An Assessment of the Quality of Services in Public Libraries Based on the Users' Perspective: A Case Study of the Public Libraries in The West Azerbaijan Province. *Research on Information Science & Public Libraries*, 25 (4), 579-596. [In Persian].
- Mohammadbeigi, F. (2008). *Assessing the quality of services of public libraries affiliated to the institution of public libraries in Qazvin city using the Libqual tool*. [Master thesis, Tarbiat Modares University]. [In Persian].
- Mohammadi, A. (2014). *Service quality of public libraries in Kurdistan province using Libqual tool*. [Master thesis, Allameh Tabatabai University]. [In Persian].
- Mohammadi, H. (2011). *Evaluation of the quality of services of Tehran Parkeshahr public library using Libqual model*. [Master thesis, Allameh Tabatabai University]. [In Persian].
- Pors, N.O. (2010). Burning platforms and melting icebergs: An exploratory analysis of present strategic challenges and cross pressures in the public libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 11(1), 9-24. Retrieved April 23, 2018, from <http://dx.doi.org/10.1108/14678041011026838>
- Rehman, S.U. (2012). Understanding the Expectations of Pakistani Libraries Users: A LibQUAL Study. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 732.
- Rezaei Gerjaei, M. (2010). *Assessing the quality of services of Shahid Dastghaib and Abu Rehan Shiraz public libraries using Libqual tool*. [Master's Thesis, Islamic Azad University, Ahvaz Research Sciences Unit]. [In Persian].
- Riansyah, A., Putri Pratama, N. & Assegaf, B. (2020). Visitor Satisfaction Analysis of Library Services at Sultan Agung Islamic University Using Libqual and Fuzzy. *Journal Transformatika*, 18(1), 81-92.
- Rizky, T. D., Huda, N., Muslikh, M. & Rini, N. (2020). Analysis (LibQual) on Loyalty and Library Satisfaction; A Case Study in YARSI National Library Service Center. *Journal Organisasi Dan Manajemen*, 16(2), 182-195.
- Safian Beldaji, R. (2010). *Evaluation of the services of public libraries in Chaharmahal and Bakhtiari province using Libqual tool*. [Master thesis, Shahid Beheshti University]. [In Persian].
- Tiwana, A. (2014). *Platform Ecosystems*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers. Retrieved April 23, 2018,



from <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/platform-architecture>.

- Ziaei, S., & Ranjgar Korjan, F. (2016). Assessment of Services Quality in Tabriz Central Library from the Users Point of View Based on Libqual Model. *Quarterly Resources and Information Services Management*, 3 (3), 75-84. [In Persian].
- Valadi khorrām, S., Amiri, M.R. & Saberi, M.K. (2021). Evaluating the quality of health information services in public libraries: an experience from Iran. *Library Management*, 2(3), 197-213.
- Weinberger, D. (2012). *Library as platform*. *Library Journal*. Available online. <http://lj.libraryjournal.com/2012/09/future-of-libraries/by-david-weinberger/> Accessed July 16, 2016.
- Yaghoobifar, M., Faizabadi, M., Dalili Saleh, M., Safari, A. (2014). The service quality of the library of Sabzevar University of Medical Sciences from the point of view of the visitors, using the Libqual model. *Scientific-Research Journal of Sabzevar University of Medical Sciences*, 22(6), 1052-1062. [In Persian].

