

بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران

مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

یعقوب نوروزی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه قم

Ynorouzi@gmail.com

مهدی درم‌نثاری

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

Deramnesari@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۷/۲۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۱/۱۷

چکیده

هدف: هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز از طریق مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران با استفاده از ابزار لایب کوال است.

روش: پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی تحلیلی انجام گرفته است. تعداد کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه در این پژوهش ۱۹ کتابخانه است. در زمان انجام پژوهش، تعداد اعضای کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز ۴۶ هزار نفر بود که با مد نظر قرار دادن ضریب خطای ۵ درصد، ۳۸۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد که با افزایش میزان دقت، ۴۵۰ نفر از اعضای کتابخانه‌ها به صورت نمونه تصادفی برای پژوهش انتخاب گردید. پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص، تعداد ۴۱۴ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. به منظور انجام تحلیل‌های آماری از آزمون‌های t من و یتنی و کروسکال والیس استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که 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. همچنین بر اساس یافته‌های این پژوهش و امتیازات تعلق‌یافته از سوی کاربران، بخش منابع کتابخانه‌ها نسبت به سایر بخش‌ها ضعیف‌تر است. قوی‌ترین بخش کتابخانه‌ها مربوط به حوزه وجود کارکنانی با برخورد مؤدبانه می‌باشد. در این پژوهش فرض تفاوت معنی‌داری بین حداکثر و حداقل سطح انتظار کاربران از کتابخانه با سطح کیفی خدمات ارائه شده فعلی مورد تأیید قرار گرفت.

اصالت/ارزش: نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی این شهر را در ارتقای کیفیت خدمات یاری رساند. همچنین برای رفع شکاف بین حداکثر مطلوبیت کیفیت خدمات با سطح واقعی که در حال حاضر ارائه می‌شود می‌توان با برنامه‌ریزی و آسیب‌شناسی دقیق‌تر - به تفکیک هر کتابخانه - اقدام نمود.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات، تحلیل شکاف، کاربران، تبریز، مدل‌های ارزیابی،

لایب کوال.

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی سهم عمده‌ای را در بالا بردن سطح دانش اجتماع و شکوفایی استعداد های افراد یک جامعه دارند و سنگ بنای توسعه فرهنگی، اجتماعی و سیاسی محسوب می‌شوند. به همین جهت کتابخانه‌های عمومی همواره باید خود را با نیازهای روز جامعه منطبق ساخته و همگام با نیازهای کاربران خود و گاه پیش‌تر از آنها گام بردارند. کتابخانه‌های عمومی از طریق ایفای نقشی اساسی در فراهم‌آوری اطلاعات مورد نیاز بخش تحقیق و توسعه، جایگاهی حیاتی در فرایند توسعه پایدار کشورها داشته و دارند. می‌توان چنین اظهار داشت که بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کارآمد و معتبر در سطوح جامعه، دستیابی به چنین توسعه‌ای امکان‌پذیر نخواهد بود (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶). همان‌گونه که مزینانی (۱۳۸۲) نیز بیان می‌دارد وظیفه اساسی کتابخانه عمومی فراهم آوردن منابع مورد نیاز افراد و گروه‌های مختلف جامعه است تا بتوانند از طریق مطالعه آنها، نیازهای آموزشی و اطلاعاتی خود را رفع کنند. ضمن اینکه اعلامیه رسمی انجمن کتابداران آمریکا ۱۹۵۶ (نقل در مختاری معمار، ۱۳۷۴) و سند نهضت مطالعه مفید شورای عالی انقلاب فرهنگی مصوب جلسه ۶۷۳ مورخ ۱۳۸۹/۸/۴ نیز بر این مسأله تأکید دارند. بنابراین در سایه چنین تمهیداتی است که می‌توان به پیشرفت جامعه و آینده آن امیدوار بود.

همان‌گونه که اشاره شد، از جمله وظایف اصلی کتابخانه‌های عمومی، تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه استفاده‌کننده بالفعل و بالقوه در راستای ارتقای آموزش و فرهنگ از طریق ارائه خدمات مناسب است. بدین ترتیب آگاهی از نیازهای کاربران این نوع از کتابخانه‌ها به منظور افزایش میزان کیفیت خدمات امری بدیهی بوده و کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از شریان‌های اثرگذار بخش فرهنگ جامعه برای ارائه خدمات باکیفیت و مناسب به جامعه استفاده‌کننده لازم است از نیازهای کاربران خود اطلاع داشته باشند. برای کسب اطلاعات در این زمینه از روش‌های علمی موجود از جمله سنجش کیفیت خدمات مبتنی بر تحلیل شکاف استفاده می‌شود. سنجش کیفیت خدمات، پیش‌زمینه ضروری برنامه‌ریزی در جهت بهبود کیفی خدمات سازمان‌هاست (حریری و افنانی، ۱۳۸۷). از دیدگاه کالب^۱ (۲۰۰۷) عملکرد اصلی خدمات کتابخانه عمومی بدون توجه به نوع کتابخانه یا اهداف خدمات شامل اطلاع‌رسانی،

1. Kalb

آموزش، راهنمایی و انگیزش است. ترکیب این چهار عملکرد الگویی برای ارائه خدمات خواهد بود که می‌توان آن را برای خدمات کتابخانه عمومی به کار برد.

بنابراین، لازم است ارزیابی درستی از نوع خدمات و میزان ارائه آنها در این نوع کتابخانه‌ها داشت تا بتوان برنامه‌ریزی صحیحی را در این زمینه پیاده کرد. لازم به ذکر است که استفاده از مدل تحلیل شکاف و سایر مدل‌های مشابه در زمینه بررسی نوع خدمات و میزان ارائه آنها و در واقع فاصله خدمات دریافتی با خدمات قابل ارائه محدود به کتابخانه‌های عمومی نبوده و پژوهشگران مختلفی از جمله باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷)، حریری و افسانی (۱۳۸۷)، تامسون، کریلیدو و کوک^۱ (۲۰۰۸)، کوک و هیلث^۲ (۲۰۰۱)، بوث (۲۰۰۳)، و شدلوک و والتون^۳ (۲۰۰۴) پژوهش‌هایی را در این زمینه انجام داده‌اند که مؤید این مسأله است. البته ارزیابی دارای ابعاد مختلفی به لحاظ توسعه ای^۴، اجرایی^۵، و مدیریتی^۶ است که باید در انتخاب هر یک از این روش‌ها دقت کافی صورت گیرد (ماهپاترا، ۱۳۸۵).

کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز که زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور فعالیت دارند در حال ارائه خدمات به اقشار مختلف جامعه از نظر سن، جنسیت، سطح سواد و دیگر مؤلفه‌ها هستند. با این وجود، تا کنون پژوهشی جامعی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بر اساس مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران در سال‌های اخیر انجام نشده است. بنابراین، با توجه به اهمیت مسأله نیاز به پژوهشی جامع در این زمینه لازم به نظر می‌رسد. این پژوهش سعی دارد با استفاده از مدل تحلیل شکاف به بررسی میزان رضایت مندی کاربران از خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها بپردازد. و با شناسایی و تخمین میزان شکاف بین سطوح انتظارات کاربران و سطوح خدمات ارائه شده، پیشنهادهایی در رابطه با بهبود وضعیت کیفی خدمات کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز ارائه دهد.

پرسش‌های اساسی

۱. کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز از دیدگاه کاربران در چه سطحی قرار دارد؟
۲. شکاف موجود میان سطح انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی به لحاظ جنسیت کاربران در کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز به چه میزان است؟

1. Thompson.; Kyrrilidou and Cook
4. Development Phase

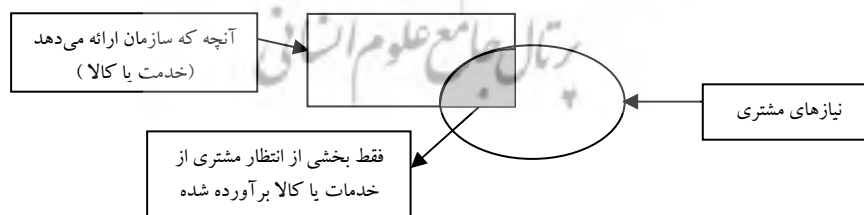
2. Cook & Health
5. Implementation Phase

3. Shedlock &, Walton
6. Administrative Phase

۳. آیا شکاف معنی‌داری بین انتظارات کاربران از خدمات دریافتی در کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز وجود دارد؟
۴. رابطه میزان تحصیلات کاربران با شکاف بین انتظارات کاربران از خدمات دریافتی در کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز چگونه است؟
۵. راهکارهای پیشنهادی کاربران برای برآورده شدن سطح مطلوب انتظارات آنها از خدمات ارائه شده کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز چیست؟

مروری بر ادبیات پژوهش

کیفیت یک مشخصه گمراه‌کننده است. در فرهنگ وبستر^۱ (۲۰۱۳) واژه کیفیت به معنای «میزان برتری» تعریف شده است؛ اما این تعریف، ذهنی به نظر می‌رسد. از نظر سیستم کیفیت ۲۰۰۰، کیفیت به کلیه ویژگی‌های برطرف‌کننده نیازهای مشتری اطلاق می‌گردد (کیم، ۲۰۱۰). همان‌طور که در تعریف اخیر مشاهده می‌شود کیفیت دربرگیرنده خدمات نیز می‌شود که این بعد در سازمان‌هایی مانند کتابخانه‌ها کاربرد بیشتری دارد. خدمات نیز همچون کیفیت رویداد پیچیده‌ای است که نمی‌توان به راحتی آن را تعریف کرد. خدمت در سه جنبه اساسی چگونگی تولید، مصرف و روش ارزیابی آن از دیگر کالاها متفاوت است (راستکار، ۱۳۹۰). بنابراین، سازمان موفق باید محصول یا خدمت با کیفیت و با بهای مناسب ارائه دهد که بتواند نیازهای مشتری را برآورده کند. رسیدن به چنین سطح رضایتی در مشتریان، فقط با بررسی‌های مداوم سیستم کیفیت امکان‌پذیر است تا بدین‌وسیله سازمان اطمینان حاصل نماید که برای نیازمندی‌ها و انتظارات در حال تغییر مشتریان، پاسخ‌دهی مناسبی از طرف وی وجود دارد (اسفندیاری مقدم و باب الحوائجی، ۱۳۸۹). رضایت مشتریان مطابق مدل تبول^۳، در شکل ۱ نمایش داده شده است.



شکل ۱. مدل تبول؛ میزان رضایت مشتری (نقل در تیموری، ۱۳۹۱)

1. Merriam Webster's Online Dictionary

2. Kim

3. Teboul

در این مدل رضایت مشتری زمانی حاصل می‌گردد که محصولات یا خدمات سازمان، کاملاً نیازها را تحت پوشش قرار دهد و از کیفیت بالایی برخوردار باشد (تیموری، ۱۳۹۱). بنابراین، ارزیابی عملکرد یکی از ارکان کنترل است که جزو ارکان اساسی مدیریت به‌شمار می‌رود. حدود نیم قرن است که کارآیی و اثربخشی کیفیت خدمات مورد توجه کتابداران قرار گرفته است. آنها در پی پاسخ به دو پرسش هستند: ۱. کاربران از کتابخانه‌ها چه انتظاراتی دارند. ۲. کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند میزان پاسخگویی به نیازهای کاربران را ارزیابی کنند؟ (اشرفی‌ریزی، کاظم‌پور، ۱۳۸۶). همچنین کیفیت خدمات سازه‌ای چندبعدی دانسته می‌شود که نمی‌توان آن را با یک مقیاس ساده محاسبه کرد؛ از این رو، باید سه رویکرد در ارزیابی کیفیت خدمات مورد توجه قرار گیرد. رویکرد از بالا به پایین^۱، این رویکرد بر استانداردها و فرایندها تأکید دارد؛ رویکرد یک طرفه^۲ (حاشیه‌ای) که در آن هر کتابخانه بر اساس استانداردهای خود عمل می‌کند؛ و رویکرد از پایین به بالا^۳ که در آن رضایت مشتری و بازخورد کاربران مورد نظر است و به عملکرد یک خدمت در مقابل انتظارات کاربران توجه می‌شود (بوت، ۲۰۰۳). امروزه رویکرد اخیر در بررسی کیفیت خدمات مورد توجه بسیار قرار گرفته است. همچنین در زمینه ارزیابی خدمات نیز دو دیدگاه به لحاظ کمی و کیفی وجود دارد. باید توجه داشت که کاربرد متغیرهای کمی به صورت مطلق در اکثر موارد اشکالاتی از حیث تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری به وجود می‌آورد (ساندرز و استوارت^۴، ۲۰۰۸). اما دیدگاه کیفی در مورد محصول و خدمت برای پذیرش ویژگی‌های کافی در به کار بردن آنهاست (میرغفوری، ۱۳۸۵). هر دو دیدگاه کمی و کیفی در ارزیابی دارای کاستی‌هایی هستند و در این پژوهش همان گونه که شرح آن گذشت از رویکرد مبتنی بر دیدگاه کاربران استفاده شده است. در زمینه تعالی سازمانی و ارزیابی کیفیت خدمات مجموعه معیارهایی وجود دارد که عبارتند از مدیریت کیفیت فراگیر^۵، مدل اروپایی تعالی عملکرد^۶، سروکوال^۷، و لایب کوال. مدل لایب کوال بر اساس دیدگاه کاربران و دریافت نظرات آنها است. این مدل برای استانداردسازی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ایجاد شده و بر نظریه «تأیید-عدم تأیید» مبتنی است. بر اساس این تئوری در هر یک

1. Top-down approach

3. Bottom-up approach

5. Total Quality Management (TQM)

7. Service Quality

2. Sideways approach

4. Sunders & Stewart

6. European Foundation for Quality Management (EFQM)

از گزاره‌های پرسشنامه لایب کوال، پاسخ‌دهندگان سه ستون را باید تکمیل کنند که عبارتند از حداقل سطح قابل قبول خدمات، حداکثر سطح قابل قبول خدمات و سطح خدمات دریافتی. همچنین این مدل دارای سه بعد تأثیر گذاری خدمات، کنترل اطلاعات و بعد کتابخانه به عنوان یک مکان است.

همچنین در زمینه ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای به طور عام و کتابخانه‌های عمومی به طور خاص پژوهش‌هایی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است. نتایج این پژوهش‌ها که اغلب به صورت پیمایشی با نگرش توصیفی انجام شده، نشان‌دهنده این است که اکثر کتابخانه‌های عمومی تحت نظارت شهرداری‌ها وضع مطلوب‌تری نسبت به نوع دیگر کتابخانه‌های مورد بررسی دارند. هر یک از پژوهش‌ها کوشیده‌اند از ابعاد مختلفی مانند ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده، تحقق اهداف فرهنگی، بررسی مقایسه‌ای کتابخانه‌های عمومی و بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی جامعه پژوهش خود را مورد بررسی و ارزیابی قرار دهند. مروری بر پژوهش‌های صورت گرفته داخلی و خارجی نشان می‌دهد که بحث ارزیابی کیفیت خدمات در پژوهش‌های خارجی در بازه زمانی مشترک بیش از پژوهش‌های داخلی مورد توجه قرار گرفته‌اند. در عمده پژوهش‌های داخلی بعد کمی نسبت به بعد کیفی ارجحیت داشته و کیفیت را تابعی از ابعاد کمی در نظر گرفته‌اند. در تعدادی از پژوهش‌ها نیز کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران بررسی شده است. اما نکته قابل توجه این است که در اکثر این پژوهش‌ها ابزار استاندارد یکسان لایب کوال مورد استفاده قرار گرفته است. در صورتی که در پژوهش‌های خارجی علاوه بر نوع خدمات و ارزیابی سطح واقعی و سطح در حال ارائه آنها متغیرهای دیگری مانند بُعد مکانی کتابخانه، میزان سازگاری کاربران کتابخانه، کنترل شخصی و دسترسی به اطلاعات، نقش کنسرسیوم‌ها و آموزش کاربران و تأثیر آنها بر خدمات ارائه شده نیز مورد تحلیل قرار گرفته است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده و به روش پیمایشی تحلیلی انجام گرفته است. تعداد کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه در این پژوهش ۱۹ کتابخانه است. در زمان انجام پژوهش، تعداد اعضای کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز ۴۶ هزار نفر بود که بر اساس جدول

کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) با مد نظر قرار دادن ضریب خطای ۵ درصد، ۳۸۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد که با افزایش میزان دقت، ۴۵۰ نفر از اعضای کتابخانه‌ها به صورت نمونه تصادفی برای پژوهش انتخاب شد. داده‌ها با استفاده از لایب کوال گردآوری شده است. این ابزار مشکل از ۲۲ بند یا عبارت است که این عبارت‌ها در مجموع، سه بُعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» را تشکیل می‌دهند. هر یک از ۲۲ عبارت لایب کوال، در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ سنجیده می‌شود. پاسخ‌دهندگان، در مقابل هر یک از عبارت‌ها، نمره مورد نظر خود را در مورد حداقل سطح مورد قبول خدمات، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، جداگانه در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند. در مورد هر یک از ۲۲ عبارت لایب کوال، میانگین نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان، محاسبه شده و بدین ترتیب برای هر عبارت، سه میانگین یعنی میانگین «حداقل سطح مورد قبول خدمات»، «مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار» و «سطح فعلی خدمات کتابخانه» به دست آمده است. همچنین به منظور آزمون پرسش‌های پژوهش از آزمون U من ویتنی، آزمون کروسکال والیس و U من ویتنی و کروسکال-والیس^۱ استفاده شده است.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی: در این بخش در قالب جداولی جداگانه به ارائه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه مورد پژوهش بر اساس ملاک‌های جنسیت، مقطع تحصیلی، سن، کتابخانه محل عضویت، میزان استفاده از منابع کتابخانه و نیز اهداف مراجعین تا کتابخانه پرداخته شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان بر اساس جنسیت کاربران کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
زن	۲۱۱	۵۰.۹۷	۵۰.۹۷
مرد	۲۰۳	۴۹.۰۳	۱۰۰
کل	۴۱۴	۱۰۰	

1. Kruskal-Wallis

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود بیشترین توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان در این پژوهش با فراوانی ۲۱۱ نفر متعلق به زنان است که ۵۰/۹۷ درصد مجموع پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند و مردان با ۴۹/۰۳ درصد در رتبه بعدی از لحاظ فراوانی قرار دارند.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد توزیع تعداد پاسخ‌دهندگان به تفکیک کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

نام کتابخانه	فراوانی	درصد	فراوانی تجمعی
مرکزی (تبریز)	۱۸۰	۴۳.۶	۴۳.۶
عمومی حضرت ولیعصر (عج)	۴۵	۱۰.۹	۵۴.۵
عمومی تربیت	۲۸	۶.۷	۶۱.۲
عمومی پروین اعتصامی	۱۹	۴.۵	۶۵.۷
عمومی نبی اکرم (ص)	۱۸	۴.۳	۷۰
عمومی باسمنج	۱۴	۳.۵	۷۳.۵
عمومی علامه امینی	۱۴	۳.۴	۷۶.۹
عمومی رشديه	۱۲	۳	۷۹.۹
عمومی شهریار	۱۳	۳	۸۲.۹
عمومی علامه طباطبایی	۱۲	۲.۸	۸۵.۷
عمومی میرداماد	۱۰	۲.۴	۸۸.۱
عمومی خسروشهر	۹	۲.۱	۹۰.۲
عمومی شهیدمدنی	۹	۲.۱	۹۲.۳
عمومی امیرخیزی	۷	۱.۷	۹۴
عمومی سردرود	۷	۱.۷	۹۵.۷
عمومی جعفریه	۷	۱.۶	۹۷.۳
عمومی چشم انداز	۵	۱.۱	۹۸.۴
عمومی باقرالعلوم (ع) قراملک	۴	۰.۹	۹۹.۳
عمومی حاج صمد اسفهلانی	۳	۰.۸	۱۰۰
کل	۴۱۴	۱۰۰	

داده‌های مندرج در جدول ۲ حاکی از آن است که بیشترین تعداد اعضا مراجعه کننده به کتابخانه‌ها مربوط به کتابخانه مرکزی تبریز است که با رقم ۴۳/۶ درصد در رتبه نخست قرار دارد.

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان بر اساس مقطع تحصیلی کاربران کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

مقطع تحصیلی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
زیر دیپلم	۲۵	۶	۶
دیپلم	۱۲۳	۲۹.۷	۳۵.۷
کاردانی	۲۱	۵.۱	۴۰.۸
کارشناسی	۲۰۹	۵۰.۵	۹۱.۳
کارشناسی ارشد	۲۸	۶.۸	۹۸.۱
دکتری	۸	۱.۹	۱۰۰
کل	۴۱۴	۱۰۰	

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، بیشتر مراجعین کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز دارای مدرک تحصیلی کارشناسی هستند و کمترین مدرک تحصیلی کاربران از لحاظ تعداد، مربوط به مدرک دکتری است. به عبارتی دیگر، افراد دارای مدرک کارشناسی بیش از دارندگان سایر مدارک جزو مراجعه‌کنندگان به کتابخانه بوده و از خدمات آن استفاده می‌کنند.

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان بر اساس رده سنی کاربران کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

رده سنی	فراوانی	درصد	فراوانی تجمعی
کمتر از ۱۸ سال	۳۴	۸.۲	۸.۲
بین ۱۸ تا ۲۲ ساله	۲۰۶	۴۹.۸	۵۸
بین ۲۳ تا ۳۰ ساله	۱۵۳	۳۷	۹۴.۹
۳۱ تا ۴۵ ساله	۱۸	۴.۳	۹۹.۳
بیشتر از ۴۵ ساله	۳	۰.۷	۱۰۰
کل	۴۱۴	۱۰۰	

از داده‌های جدول ۴ چنین دریافت می‌شود که عمده‌ترین رده سنی مراجعین کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز بین ۱۸ تا ۲۲ سال و کمترین مقدار مربوط به سنین بالای ۴۵ سال است. به عبارتی، افرادی با سن ۱۸ تا ۲۲ سال بیش از سایرین با حضور در محل کتابخانه از

خدمات آن استفاده می‌کنند. اما این بدان معنی نیست که سایر رده‌های سنی مراجعه کمتری به کتابخانه دارند و ممکن است این رده‌های سنی کتاب را به امانت گرفته و در محلی غیر از کتابخانه به مطالعه بپردازند.

جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان بر اساس بازه زمانی استفاده از منابع کتابخانه

بازه زمانی استفاده از منابع	فراوانی	درصد	فراوانی تجمعی
روزانه	۶۰	۱۴.۵	۱۴.۵
هفتگی	۱۱۴	۲۷.۵	۴۲
ماهانه	۱۳۳	۳۲.۱	۷۴.۲
فصلی	۴۴	۱۰.۶	۸۴.۸
هیچ وقت	۶۳	۱۵.۲	۱۰۰
کل	۴۱۴	۱۰۰	

یافته‌های جدول ۵ نشان‌دهنده این است که بیشترین کاربران به صورت ماهانه از منابع کتابخانه‌ها استفاده می‌کنند و کمترین میزان استفاده از منابع در بازه زمانی فصلی است.

جدول ۶. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان بر اساس هدف مراجعه به کتابخانه

هدف از مراجعه به کتابخانه	فراوانی	درصد فراوانی
مطالعه درسی	۲۷۳	۶۵.۹
انجام کارهای تحقیقاتی	۴۱	۹.۹
مطالعه رمان	۸	۱.۹
مطالعه روزنامه و نشریات	۳۸	۹.۲
استفاده از منابع کتابخانه	۸۵	۲۰.۵
همه موارد	۱۱۳	۲۷.۳

یافته‌های جدول ۶ نشان می‌دهد که اکثریت کاربران یعنی ۶۵/۹ درصد با هدف مطالعه درسی به کتابخانه مراجعه می‌کنند و پس از آن بیشترین افراد با هدف همه موارد به کتابخانه مراجعه می‌کنند که شامل مطالعه درسی، انجام کارهای تحقیقاتی، مطالعه رمان، مطالعه مطبوعات و استفاده از منابع کتابخانه می‌باشد.

پاسخ به پرسش‌های اساسی

جدول ۷ نشان‌دهنده شکاف حداقل انتظارات (شکاف کفایت) و شکاف حداکثر (شکاف برتری یا مطلوبیت) خدمات کتابخانه‌های عمومی از ابعاد کارکنان، منابع و فضا می‌باشد.

جدول ۷. شکاف کفایت و برتری خدمات در کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

شکاف حداکثر	شکاف حداقل		جنبه‌های خدمات		
	انحراف میانگین	انحراف استاندارد			انحراف میانگین
۷.۴۲	۱.۸۵۵	۴.۳۹	۱.۵۹۵	۱. وجود کارکنانی که حس اعتماد و اطمینان خاطر را در کاربران پدید می‌آورند.	کارکنان
۷.۰۲	۲.۰۸۹	۴.۲۰	۱.۷۰۱	۲. توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه	
۷.۸۳	۱.۷۰۰	۴.۲۸	۱.۶۲۳	۳. وجود کارکنانی که همواره برخورد مؤدبانه دارند.	
۷.۴۳	۱.۹۶۸	۴.۵۲	۱.۷۰۵	۴. آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات کاربران	
۷.۴۲	۱.۹۴۱	۴.۵۷	۱.۷۰۰	۵. وجود کارکنانی که از دانش کافی برای پاسخ دادن به سؤالات کاربران برخوردار هستند.	
۷.۶۴	۱.۸۰۱	۴.۵۱	۱.۶۵۷	۶. وجود کارکنانی که علاقمندانه و صبورانه رفتار می‌کنند.	
۷.۳۸	۲.۰۷۳	۴.۳۷	۱.۶۷۰	۷. وجود کارکنانی که نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	
۷.۴۱	۲.۰۴۱	۴.۳۱	۱.۷۱۸	۸. تمایل کارکنان برای کمک به کاربران	
۷.۴۹	۱.۸۵۶	۴.۶۸	۱.۶۰۰	۹. قابلیت اعتماد در رسیدگی به مشکلات کاربران در زمینه خدمات دریافتی از کتابخانه	منابع و کنترل اطلاعات
۷.۴۷۶	۱.۶۸۵	۴.۵۱۹	۱.۸۹۴	۱۰. امکان دسترسی به منابع الکترونیک از منزل یا محل کار	
۷.۶۶	۱.۶۵۳	۴.۸۳	۱.۸۷۱	۱۱. وجود سایت کتابخانه برای یافتن مکان اطلاعات به صورت شخصی	
۷.۴۴	۱.۶۵۹	۴.۳۴	۱.۸۷۵	۱۲. وجود منابع چاپی که من برای کار خود لازم دارم.	
۷.۴۵	۱.۶۴۴	۴.۴۹	۲.۰۰۴	۱۳. وجود منابع اطلاعات الکترونیکی (فیلم، نرم‌افزار و...) که نیاز دارم.	
۷.۶۱	۱.۵۸۷	۴.۷۱	۱.۹۶۴	۱۴. وجود تجهیزات مدرن برای یافتن آسان اطلاعات مورد نیاز	
۷.۵۲	۱.۶۴۹	۴.۸۳	۱.۶۴۸	۱۵. وجود ابزارهای ساده دسترسی و جست‌وجو برای یافتن اطلاعات	



ردیف	نمره	نمره	نمره	توضیحات	فضا (کتابخانه به عنوان یک محل)
۷۸۹	۱.۶۲۰	۵.۰۲	۱.۶۷۵	۱۶. دسترسی آسان و سریع به مجموعه منابع و کتاب های کتابخانه	
۷۶۴	۱.۶۰۶	۴.۶۹	۱.۹۹۶	۱۷. وجود مجموعه نشریات چاپی یا الکترونیکی مورد نیاز	
۸۰۱۷	۱.۲۱۲	۴.۶۷	۱.۶۲۱	۱۸. کتابخانه فضای مناسب که تشویق کننده برای مطالعه و یادگیری باشد را دارد.	
۸۰۱۶	۱.۱۱۵	۴.۶۲	۱.۷۴۴	۱۹. دارای فضایی آرام برای فعالیتهای فردی	
۸۰۱۱	۱.۱۷۹	۴.۸۲	۱.۶۶۹	۲۰. کتابخانه مکانی راحت، دلپذیر و جذاب است.	
۸۰۰۶	۱.۱۵۳	۵	۱.۵۲۵	۲۱. کتابخانه محلی است مناسب برای آغاز مطالعه، یادگیری یا پژوهش	
۷۶۵	۱.۲۳۵	۴.۴۰	۱.۷۹۹	۲۲. کتابخانه فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه به صورت گروهی است.	

بر اساس یافته‌های مندرج در جدول ۷، مشخص می‌شود که میزان رضایت کاربران از کارکنان نسبت به دو بعد دیگر یعنی منابع و فضا در وضعیت مطلوب‌تری قرار دارد و پس از آن رضایت از فضا و منابع به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند و کیفیت منابع از دو مورد دیگر امتیاز کمتری را کسب نموده است.

پرسش اول: کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز، از نظر کلی از دیدگاه کاربران در چه سطحی قرار دارد؟

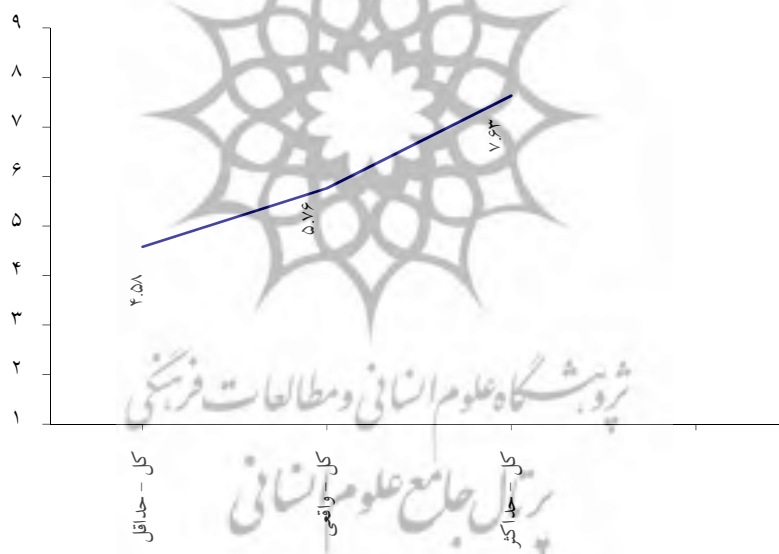
پاسخ به این پرسش از میانگین کل امتیازات اختصاص داده شده توسط کاربران به سؤالات پرسشنامه محاسبه می‌شود. نتیجه این محاسبه در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۸ داده‌های توصیفی کلی کیفیت خدمات ارائه شده در سطوح حداقل، حداکثر و واقعی

مورد	میانگین	اختلاف میانگین با سطح حداکثر	انحراف استاندارد	چارک اول	چارک دوم	چارک سوم
کل - حداقل	۴.۵۸	۳.۰۵	۱.۷۴	۳.۴۱	۵.۴۱	۵.۶۴
کل - حداکثر	۷.۶۳	۰	۱.۶۵	۵.۸۲	۸.۲۷	۸.۳۶
کل - واقعی	۵.۷۶	۱.۸۷	۲.۱۷	۴.۴۵	۶.۳۶	۷.۲۷

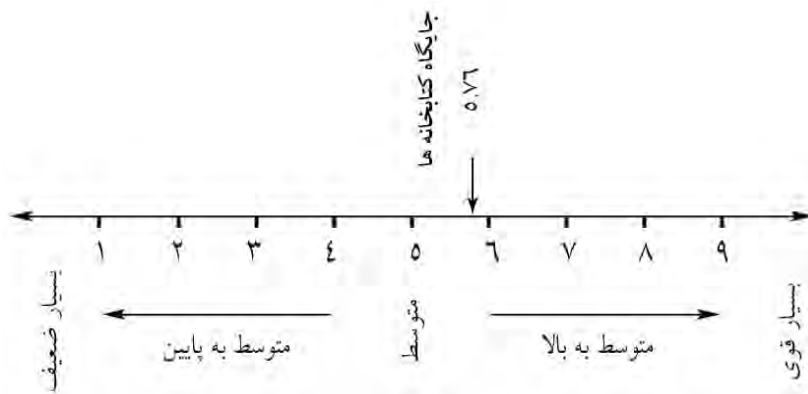
در جدول ۸ اطلاعات و داده‌های توصیفی سه مورد کارکنان، منابع و فضا در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی در حالت کلی ارائه گردیده است. بررسی داده‌های این جدول نشان می‌دهد که میانگین امتیاز اختصاص داده شده به خدماتی که در حال حاضر دریافت می‌کنند از حداقل سطح مورد انتظارشان بالاتر است؛ لیکن تقریباً به همان اندازه از حداکثر سطح مطلوبیت کاربران پایین‌تر است. به عبارتی دیگر، میانگین سطح مطلوب حداکثری کاربران در مقایسه با وضعیت موجود به میزان ۱۸۷ بالاتر است و با توجه به این یافته که امتیاز وضع موجود کیفیت خدمات ۵.۷۶ می‌باشد، لذا خواسته‌های کاربران بیش از میانگین مورد انتظار آنها برآورده شده است.

برای رفع شکاف بین حداکثر مطلوبیت کیفیت خدمات با سطح واقعی که در حال حاضر ارائه شده است، می‌توان با برنامه‌ریزی و آسیب‌شناسی دقیق‌تر به تفکیک هر کتابخانه، اقدام نمود. نگاهی به شیب نمودار ۱ این شکاف را به صورتی ملموس‌تر نشان می‌دهد.



نمودار ۱. مقایسه کلی حداکثر، حداقل و واقعی سطح خدمات دریافتی

نمودار ۲ نیز موقعیت رتبه خدمات کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز را نشان می‌دهد که این نمودار میزان برآورده شدن انتظارات کاربران را نشان می‌دهد.



نمودار ۲. مقایسه رتبه خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز پرسش دوم: شکاف موجود میان سطوح انتظارات کاربران و سطح دریافتی واقعی از منظر جنسیت کاربران در حال حاضر به چه میزان است؟
 برای تحلیل پرسش حاضر، با توجه به ماهیت مستقل دو گروه پاسخ‌دهندگان به لحاظ جنسیت، از آزمون U من ویتنی استفاده شده است. این آزمون معادل ناپارامتریک آزمون t است که به مقایسه میانگین رتبه‌ای دو نمونه مستقل از هم می‌پردازد.

جدول ۹. مقایسه میزان رضایت کاربران بر اساس جنسیت کاربران کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

مورد	جنسیت	میانگین	فراوانی	انحراف استاندارد
کیفیت حوزه کارکنان	زن	۳.۰۵۶	۲۱۰	۲.۶۷
	مرد	۳.۰۶۰	۲۰۴	۲.۶۶
	کل	۳.۰۵۸	۴۱۴	۲.۶۶۵
کیفیت مربوط به منابع	زن	۵.۵۴	۲۱۰	۱.۵۲
	مرد	۵.۶۷	۲۰۴	۱.۴۳
	کل	۵.۶۰	۴۱۴	۱.۴۷
کیفیت فضا	زن	۵.۵۱	۲۱۰	۱.۶۷
	مرد	۵.۷۴	۲۰۴	۱.۵۴
	کل	۵.۶۳	۴۱۴	۱.۶۱

بر طبق یافته‌های مندرج در جدول ۹ و با مقایسه میانگین امتیازات اختصاص داده شده به تفکیک زن و مرد چنین دریافت می‌شود که مردان و زنان تقریباً به یک اندازه از کارکنان رضایت دارند؛ به طوری که مردان تنها به مقدار ۰/۰۰۴ بیشتر از زنان نسبت به کارکنان رضایت دارند. در زمینه کیفیت منابع و فضا نیز با اختلافی کم، مردان بیشتر از زنان رضایت دارند. پرسش سوم: آیا شکاف معنی‌داری بین انتظارات و ادراکات کاربران از خدمات کتابخانه‌ها در حالت کلی و بدون در نظر گرفتن جنسیت وجود دارد؟

جدول ۱۰. شکاف بین امتیازات حداکثر و حداقل واقعی با کیفیت خدمات کتابخانه به تفکیک جنسیت کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز

انواع شکاف‌ها	جنسیت	تعداد	میانگین رتبه‌ها	U من ویننی	P - مقدار	نتیجه آزمون
شکاف بین نمره حداقل - واقعی کل	زن	۲۱۱	۲۰۲.۴۸	۲۰۳۵۷	۰.۳۷۲	معنی‌داری تفاوت
	مرد	۲۰۳	۲۱۲.۷۲			
شکاف بین نمره حداکثر - واقعی کل	زن	۲۱۱	۲۰۳.۰۵	۲۰۴۷۸.۵	۰.۴۳۱	معنی‌داری تفاوت
	مرد	۲۰۳	۲۱۲.۱۲			

با نگاهی به داده‌های مندرج در جدول ۱۰ و نیز با توجه به پاسخ پرسش اساسی دوم، این مسأله تأیید می‌شود که بین انتظارات حداکثری کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز تفاوت نسبتاً معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی تا حصول نتیجه رضایت کامل حداکثری کاربران فاصله تقریباً قابل توجهی وجود دارد. همچنین فاصله معنی‌دار بین نمره حداقل و واقعی نیز تأیید می‌شود و این یافته بدین معنی است که ادراکات کاربران از خدمات دریافتی فعلی از حداقل سطح مورد انتظار آنها بالاتر است که این یافته نقطه قوتی برای کتابخانه‌ها به حساب می‌آید. به عبارت دیگر، کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز توانسته‌اند رضایت نسبی کاربران خود را تأمین نمایند.

پرسش چهارم: رابطه میزان تحصیلات کاربران با شکاف بین انتظارات و ادراکات کاربران

چگونه است؟

برای پاسخ به این پرسش از یافته‌های جدول ۱۱ مبتنی بر آزمون کروسکال-والیس استفاده شده است.

جدول ۱۱. نتایج حاصل از آزمون سنجش تفاوت سطوح انتظارات کاربران بر اساس مقطع تحصیلی در کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز

نوع شکاف	مقاطع تحصیلی	تعداد	میانگین رتبه‌ها	X ²	مقدار P	نتیجه آزمون
شکاف بین امتیاز - حداقل - واقعی	زیر دیپلم	۲۵	۱۸۹.۲۴	۱۱.۳۱۰	۰.۴۶	عدم معنی داری تفاوت
	دیپلم	۱۲۳	۲۱۶.۱۲			
	کاردانی	۲۱	۱۷۵.۵۰			
	کارشناسی	۲۱۰	۲۱۶.۱۳			
	کارشناسی ارشد	۲۷	۱۴۷.۲۲			
	دکترا	۸	۱۹۰.۲۵			
شکاف بین امتیاز - حداکثر - واقعی	زیر دیپلم	۲۵	۱۶۶.۹۴	۱۱.۱۶۶	<۰.۴۸ ۰.۰۵	عدم معنی داری تفاوت
	دیپلم	۱۲۳	۲۰۵.۱۶			
	کاردانی	۲۱	۱۵۳.۷۶			
	کارشناسی	۲۱۰	۲۲۰.۴۴			

همان گونه که در جدول ۱۱ مشاهده می‌شود، با توجه به اینکه مقدار P محاسبه شده از ۰.۰۵ بیشتر است، در میان گروه‌های تحصیلی شکاف معنی داری بین ادراکات و انتظارات کاربران از خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز وجود ندارد. پرسش پنجم: راهکارهای پیشنهادی کاربران برای برآورده شدن سطح مطلوب انتظارات آنها از خدمات ارائه شده کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز چیست؟ برای پاسخ به پرسش اساسی پنجم سؤالی باز جهت درج پیشنهادها کاربران ارائه شد که پس از جمع‌بندی پیشنهادهای ارائه شده، یافته‌ها در قالب جدول ۱۲ به شرح ذیل ارائه می‌شود.

جدول ۱۲. پیشنهادهای کاربران کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز

پیشنهاد	فراوانی
نصب شیشه دو جداره برای جلوگیری از ورود سر و صدای بیرون	۱۵
ایجاد شبکه امانت بین کتابخانه‌ای	۴۳
ایجاد پایگاه اینترنتی حاوی فهرست و محل کتاب‌های موجود در کتابخانه‌ها	۲۹
افزایش منابع اطلاعاتی نرم‌افزاری کتابخانه‌ها	۴۵
تشکیل انجمن‌های اعضا برای فعالیت‌های علمی گروهی	۱۱
برگزاری جلسات معرفی تازه‌های کتاب	۲۷
اطلاع‌رسانی تازه‌های کتاب و مجلات کتابخانه	۳۳
افزایش ساعات کاری کتابخانه	۴۲
افزایش تعداد کتابخانه‌ها و قرائت‌خانه‌ها	۲۸
ایجاد اتاق و یا بخش ویژه پژوهشگران در کتابخانه‌ها	۱۲
ارائه اینترنت با قیمت پایین	۱۷
فراهم‌آوری امکانات کپی و پرینت برای اعضا	۴۹
ایجاد بوفه و محل استراحت	۵۹
ارائه خدمات کتابخانه‌ها در روزهای جمعه و ایام تعطیل	۴۶
امکان استفاده از یک کارت عضویت برای چند کتابخانه	۲۳
برگزاری مسابقات کتاب‌خوانی به صورت پیوسته	۹

بررسی یافته‌های به‌دست آمده در جدول ۱۲ نشان می‌دهد که بیشترین امتیاز پیشنهادها مربوط به افزایش تسهیلات رفاهی برای کاربران از جمله ایجاد بوفه و محل استراحت با ۵۹ فراوانی و پس از آن فراهم‌آوری امکان تکثیر و پرینت برای اعضا، ارائه خدمات در روزهای تعطیل، افزایش ساعت کاری و امانت بین کتابخانه‌ای در رتبه‌های بعدی پیشنهادهای کاربران می‌باشد و کمترین امتیاز پیشنهادهای کاربران مربوط به برگزاری مسابقات کتاب‌خوانی به صورت پیوسته با ۹ امتیاز است.

نتیجه‌گیری

همان‌گونه که پژوهش‌ها و منابع مختلف نشان داده‌اند، کاربران از ابعاد مهم در زمینه ارائه

و دریافت خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی محسوب می‌شوند. پژوهش‌های زیادی نیز در این زمینه صورت گرفته است که هر یک نیز بر اهمیت این مسأله تأکید دارند. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به مواردی همچون سیسشنز، چنک و شریملین^۱ (۲۰۰۲)، کوک^۲ (۲۰۰۲)، امپی و مورفی^۳ (۲۰۰۳) و بروس و همکاران^۴ (۲۰۰۸) اشاره کرد که بر کیفیت خدمات تأکید دارند. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع، پژوهش حاضر بر آن شد تا با استفاده از ابزار لایب کوال، تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران را در کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز را به اجرا در آورد. همان طور که در ادبیات پژوهش نیز ذکر شد، شیوه به کار رفته در این پژوهش رویکرد از پایین به بالا است که در آن رضایت مشتری و بازخورد کاربران مورد نظر است و به عملکرد یک خدمت در مقابل انتظارات کاربران توجه می‌شود. با بررسی یافته‌ها مشخص گردید که مراجعین و کاربران کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز از کارکنان رضایت نسبی و بیش از حداقل دارند. طوری که در اکثر موارد فاصله بین حداکثر سطح انتظار کاربران و ادراکات فعلی آنها کمتر از شکاف بین ادراکات و حداقل سطح انتظارات کاربران است. همچنین یافته‌ها نشان داد که کارکنان کتابخانه‌ها از دید کاربران توانسته‌اند بیش از حداقل سطح انتظار آنها را برآورده سازند، اما برای رسیدن به سطح حداکثر مطلوبیت فاصله وجود دارد. بیشترین امتیاز کاربران مربوط به کارکنان مؤدب با ۶.۵۹ امتیاز و کمترین امتیاز با ۵.۷۷ نیز مربوط به کارکنانی هست که حس اعتماد و اطمینان را پدید می‌آورند. نکته قابل توجه این است که در پژوهش محمدیگی (۱۳۸۸) در خصوص کتابخانه‌های عمومی شهرستان قزوین و کاظم پور (۱۳۸۵) در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی سه دانشگاه امیرکبیر، صنعتی شریف و علم و صنعت تهران نیز گویه وجود کارکنان مؤدب بیشترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند. در زمینه کمترین امتیاز نیز یافته پژوهش کاظم پور (۱۳۸۵) و پژوهش حاضر همسو بوده و در گویه وجود کتابدارانی که حس اعتماد و اطمینان را پدید می‌آورند مشابه بوده‌اند. در زمینه یافته‌های مربوط به حوزه منابع نیز، کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز در تمامی موارد توانسته‌اند بیش از حداقل سطح انتظار کاربران از منابع را تأمین نمایند، اما در هیچ یک از گزینه‌ها سطح حداکثری انتظارات برآورده

1. Sessions; Schench & Shrimplin

2. Cook

3. Empey & Murphy

4. Bruce & et al

نشده است. در حوزه منابع نیز از منظر مقایسه بیشترین و کمترین امتیاز تعلق داده شده از سوی کاربران، بالاترین امتیاز به گزینه دسترسی آسان و سریع به منابع و کتاب‌های کتابخانه‌ها با ۶.۰۸ امتیاز و پایین‌ترین مقدار مربوط به گزینه وجود منابع چاپی مورد نیاز با ۵ امتیاز می‌باشد که البته همان‌طور که ذکر شد بیش از سطح حداقل خدمات مورد انتظارات کاربران تأمین شده است. مرجانی (۱۳۷۷) نیز در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر ری» به نتیجه‌ای مشابه دست یافته است. یافته‌های امیدی‌فر و موسوی‌زاده (۱۳۸۹) نیز حاکی از مطلوبیت در مولفه اثر خدمت در سطح حداقل بوده و در بعدها کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده سازد. در تحقیق افنانی و حریری (۱۳۸۷) نیز بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار مربوط است. بررسی یافته‌های پژوهش حاضر در بعد کتابخانه به عنوان یک فضا، در تمام ابعاد کیفیت فضای کتابخانه‌ای، نشان داد که کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز نتوانسته‌اند بیش از حداقل سطح مورد انتظار کاربران را تأمین کنند، اما فاصله امتیازات واقعی با حداکثر سطح مورد انتظار نسبتاً بالا می‌باشد که لازم است مسئولان در برنامه‌ریزی‌ها به این بعد از مقوله فضای کتابخانه‌ها توجه داشته باشند. بیشترین امتیاز کاربران به فضای کتابخانه‌ها در گزینه کتابخانه محلی مناسب برای آغاز مطالعه و پژوهش با ۶.۰۲ امتیاز و کمترین امتیاز در گزینه کتابخانه فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی با ۵.۲۶ امتیاز مشهود می‌باشد که این به مفهوم نیاز به توجه بیشتر در ایجاد فضاهایی برای مطالعه گروهی است. توجه به مقادیر انحراف استاندارد در حوزه فضا که بین ۱.۱۱۵ تا ۲.۳۴۳ در نوسان است، مؤید این مسأله است که کیفیت فضای کتابخانه‌ای از دید گروهی از کاربران مهم و از نظر عده‌ای دیگر کم‌اهمیت تلقی شده است. از دیگر ابعاد بررسی شده در پژوهش حاضر، توجه به فاصله انتظارات گروه‌های کاربری مردان و زنان است. پژوهش حاضر نشان می‌دهد در هر دو گروه تفاوت معنی‌داری بین سطوح حداقل - واقعی و حداکثر - واقعی وجود دارد که این یافته با یافته‌های محمدیگی (۱۳۸۸) و درخشان (۱۳۸۴) همسو است. همچنین در پژوهش حاضر مشاهده شد که در حالت کلی مردان با اندکی اختلاف، بیش از زنان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز رضایت دارند. خوشبختانه با مطالعه ضمنی در حوزه

کتابخانه‌های عمومی، سند چشم‌انداز توسعه کتابخانه‌های عمومی کشور در افق ایران ۱۴۰۴ با اهدافی ایده‌آل و نیز سند نهضت مطالعه مفید نشان از افزایش میزان توجه مسئولان ذیربط به ارتقاء وضعیت و کیفیت کتابخانه‌های عمومی کشور است. امروزه کتابخانه‌های عمومی رفته رفته به عنوان یکی از حیاتی‌ترین نهادهای جوامع تبدیل می‌شوند. اما لازم است با توجه بیشتر به نیازهای جامعه تدابیر متفاوت‌تری در حوزه‌های کارکنان، منابع و فضا اندیشیده و تصمیمات مناسب با نیاز جامعه اتخاذ شود. اگر در گذشته هدف کتابخانه‌های عمومی گردآوری مجموعه‌های چاپی و سمعی-بصری در شکل سنتی آن بود. امروز علاوه بر آن، با پدید آمدن مفاهیم و محمل‌های جدید اطلاعاتی نگرش نوینی از مدیریت کتابخانه‌های عمومی پدیدار شده است که با سرعت روزافزون توسعه کمی و کیفی محمل‌های اطلاعاتی، حساسیت توجه بیشتر به این مقوله را بیش از پیش مطرح ساخته است.

پیشنهادها

با استناد به نتایج حاصل از پژوهش حاضر پیشنهادهایی به شرح ذیل برای افزایش کارایی هر چه بیشتر در زمینه کارکنان، منابع و فضای کتابخانه‌های مورد مطالعه ارائه می‌گردد.

پیشنهادهای مربوط به کارکنان:

۱. توجه به ایجاد انگیزه در کارکنان از طرق ایجاد عرصه رقابتی علمی و فنی بین کتابداران و کارکنان؛
۲. تدوین برنامه‌های آموزشی مدون، منسجم و تخصصی برای کارکنان در جهت افزایش مستمر مهارت‌های علمی و عملی؛
۳. تبیین و بازتعریف نقش کارکنان کتابخانه‌ها خصوصاً کتابداران با توجه به جایگاه ویژه این قشر در جامعه با برگزاری جلسات منسجم و مستمر مسئولان، کارکنان و اعضا؛
۴. افزایش آگاهی‌های مدیریتی و دانش عمومی کتابداران و کارکنان جهت افزایش میزان اعتماد کارکنان در رسیدگی به مسائل کاربران کتابخانه‌ها.

پیشنهادهای مربوط به منابع:

۱. افزایش منابع چاپی مورد نیاز کاربران با نیازسنجی از آنها؛

۲. ایجاد وب‌سایت کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز که حاوی اطلاعات و مکان کتاب‌ها بوده و امکان جست‌وجوی منابع از هر مکانی را در اختیار کاربران قرار دهد؛
۳. راه‌اندازی شبکه اینترنت کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز؛
۴. راه‌اندازی سیستم امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز؛
۵. راه‌اندازی خدمات آگاهی‌رسانی جاری از قبیل تازه‌های کتاب‌ها و نشریات، امکانات و... با استفاده از انواع ابزارها از قبیل وب‌سایت، پست الکترونیک، اس ام اس و بلوتوث که محدود به فضای جغرافیایی مشخصی می‌شود؛
۶. نصب دستگاه‌های بلوتوث ستر در معابر منتهی به کتابخانه‌های عمومی جهت اطلاع‌رسانی و نیز راهنمایی مردم به کتابخانه‌ها؛
۷. افزایش منابع سمعی-بصری و چندرسانه‌ای در کتابخانه‌ها با امکان امانت‌دهی این منابع به کاربران؛
۸. فراهم آوردن امکانات کپی، اسکن و پرینت برای کاربران.

پیشنهاد‌های مربوط به فضای کتابخانه:

۱. اختصاص فضایی برای مطالعه و بحث علمی گروهی در کتابخانه‌های دارای شرایط فیزیکی؛
۲. ایجاد امکانات رفاهی از قبیل بوفه و محل استراحت موقت کاربران در فضای کتابخانه‌های دارای شرایط فیزیکی مناسب؛
۳. جداسازی محل مطالعه پژوهشگران و محققان از بخش مطالعه عمومی و درسی؛
۴. جداسازی محل مطالعه درسی و غیردرسی در کتابخانه‌های دارای شرایط فیزیکی مناسب.

منابع

- اسفندیاری مقدم، علیرضا و باب‌الحوائجی، فهیمه (۱۳۸۹). سیاه‌ای برای کیفیت‌سنجی خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۳(۱)، ۱-۲۲.
- اشرفی‌ریزی، حسن و کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۶). مدل لایب‌کوآل و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۸(۲)، ۱۹۷-۲۱۴.

- امیدی‌فر، سیروس و موسوی زاده، زهرا (۱۳۸۹). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب‌کوال. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵ (۴)، ۶۱-۸۰.
- باباغیبی، نجمه و فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوال. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱ (۴)، ۲۵۵-۲۷۴.
- تیموری، مژگان (۱۳۹۱). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه کردستان با استفاده از ابزار لایب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان.
- حریری، نجلا و افنانی، 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. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱ (۲)، ۲۵-۵۲.
- درخشان، مریم‌السادات (۱۳۸۴). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- راستکار، یعقوب (۱۳۹۰). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با استفاده از مدل لایب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لایب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.
- ماهاپترا، پیوشکانتی (۱۳۸۵). *مدیریت منابع انسانی در کتابخانه‌ها*. ترجمه مجتبی کفاشان و ثریا ضیائی. مشهد: مرنديز.
- محمدبیگی، فاطمه (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان قزوین با استفاده از ابزار لایب‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- مختاری معمار، حسین (۱۳۷۴). *درآمدهای کتابداری*. شیراز: انتشارات قو.
- مرجانی، نسرين (۱۳۷۷). *بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر ری و ارائه راه حل برای دست یافتن به وضع مطلوب*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- مزیانی، علی (۱۳۸۲). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: سمت.
- میرغفوری، سید حبیب‌الله (۱۳۸۵). *لایب‌کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه*. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۷ (۳)، ۱۶۱-۱۶۸.
- میرغفوری، سید حبیب‌الله و مکی، فاطمه (۱۳۸۶). *ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب‌کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)*. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۱)، ۶۱-۷۸.

References

- Booth, A. (2003). What is Quality and How Can we Measure It?. *Interim (SHINe Journal)*, 43, 2-5.
- Brown, J. (2005). Ramping up assessment at the UNLV libraries. *Library Hi Tech*, 23 (3), 396-413.
- Bruce, T.; Martha, K. & Colleen, C. (2008). Library Users' Service Desires: A LibQUAL+ Study. *The Library Quarterly*, 78 (1), 1-18.
- Cook, C. (2002). The Maturation of Assessment in Academic Libraries: The Role of LibQUAL+. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 34-112.
- Cook, C. & Heath, F. (2001). User's Perceptions of Library Service Quality: A LibQual+ Qualitative Study. *Library Trends*, 49 (4), 548-84.
- Empey, H. & Murphy, J. A. (2003). *Analysis of the Results of Participation in the LibQual+ Survey*. University of Northern British Columbia Geoffrey R. Weller Library. Retrieved Jun. 11, 2012, from: <http://library.unbc.ca/Libqual/LibQualAnalysis.htm>
- Kalb, S. (2008). *LibQUAL Canada 2007: Service Quality Bench-marking on a National Scale*. Retrieved Dec. 12, 2012, from: <http://www.Libqual.org>
- Kim, Dong-Suk (2010). Eliciting Success Factors of Applying Six Sigma in an Academic Library: A Case Study. *Performance Measurement and Metrics*. 11 (1), 25-38.
- Merriam Webster's Online Dictionary* (2013). Retrieved Jan. 6, 2013, from: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/quality>
- Sunders, E. & Stewart, J. (2008). Drilling the LibQUAL+® Data for Strategic Planning. *Performance Measurement and Metrics*, 9 (3), 160-170.
- Sessions, J. A.; Schenck, A. & Shrimplin, A. (2002). LibQUAL+™ at Miami University: a look from Outside ARL. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 59-68.
- Shedlock, J. & Walton, L. J. (2004). An Academic Medical Library Using LibQUAL+: the Experience of the Galter Health, Sciences Library, Northwestern University. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 99-110.
- Thompson, B.; Kyrillidou, M. & Cook, C. (2008). Library Users' Service Desires: A LibQUAL+ study. *Library Quarterly*. 78 (1), 1-18.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید: *رساله‌های اطلاع‌رسانی*
 نوروزی، یعقوب و درم‌نثاری، مهدی (۱۳۹۳). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق مدل
 تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز. *تحقیقات
 اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۴)، ۶۸۵-۷۰۷.