

## تأثیر نگرش استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی بر میزان ارائه خدمات کتابخانه ملی ایران

فریبرز خسروی<sup>۱</sup> | علی دلایی میلان<sup>۲</sup> | امیر رضا اصنافی<sup>۳</sup>

۱. عضو هیأت علمی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران fa.khosravi@gmail.com

۲. کارشناس کتابدار کتابخانه مرکزی دانشگاه ارومیه a.milan@urmia.ac.ir

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه شهید بهشتی a\_asnafi@sbu.ac.ir

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۷/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۴/۲۸

### چکیده

**هدف:** هدف از این پژوهش، بررسی میزان تأثیر نگرش استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی بر نتایج سنجش سطوح مختلف کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در ابزار لایب کوال (نسخه آزمایشی) و نیز میزان رضایت مندی مراجعه کنندگان از خدمات ارائه شده کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران است.

**روش پژوهش:** جامعه آماری این پژوهش تمام مراجعه کنندگان به کتابخانه ملی است. از آنجایی که اعضای کتابخانه ملی، از یک نگاه، تمام جامعه دانشگاهی و پژوهشی ایران بوده، از طرف دیگر، تعداد محدودی به‌طور روزمره از خدمات آن استفاده می‌نمایند؛ لذا برای انجام این پژوهش ۴۰۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند که از این تعداد ۳۰۶ پرسش‌نامه مفید برای تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. تحقیق حاضر از نوع کاربردی بوده و به روش پیمایشی تحلیلی انجام گرفته است. برای محاسبه پایایی ابزار پژوهش، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که عدد ۰/۹۳۸ به دست آمد. برای تحلیل داده از نرم‌افزارهای آماری اکسل و اسپاس اس و برای آزمون سؤال‌ها، از آزمون تی مستقل دو گروه استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که بین نگرش استفاده کننده واقعی و غیر واقعی از نظر آماری تفاوت معناداری وجود دارد؛ بدین معنی که نگرش استفاده کننده غیر واقعی بر کل نتایج ابزار لایب کوال در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای تأثیر معناداری دارد. همچنین یافته‌ها نشان دادند که میانگین نمره کل مراجعه کنندگان در سطوح کیفیت خدمات «ادراک شده»، «مطلوب» و «حداقل سطح قابل قبول» به ترتیب برابر ۵/۷۸۶۵، ۸/۳۱۲۵ و ۶/۷۳۶۵ است. طبق تعریف نمره شکاف، برتری یا حد رضایت برابر ۲/۵۲۶- است که نشان می‌دهد مراجعه کنندگان کتابخانه ملی ایران از خدمات آن رضایت ندارند.

**نتیجه‌گیری:** وقتی از ابزار لایب کوال برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه استفاده می‌شود و تنها بر یافته‌های آن تأکید گردد؛ نتایج درست به دست نخواهد آمد. چون کاربران در استفاده و آشنایی با کتابخانه و خدمات آن همگن نیستند، نمی‌توان نظرات استفاده کننده واقعی را به دست آورد.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، ابزار لایب کوال، استفاده کننده واقعی، استفاده کننده غیر واقعی.

از لحاظ تاریخی، کیفیت کتابخانه بر حسب اندازه مجموعه آن سنجیده می‌شود. هدف نهایی، فراهم آوردن مجموعه‌ای منتخب از منابع اطلاعاتی، تأمین نیازهای استفاده‌کنندگان بوده است. این امر موجب بزرگ‌تر شدن حجم و اندازه مجموعه‌ها شده و ارزیابی کیفیت کتابخانه، بر حسب بزرگی و دامنه منابع آن مورد توجه قرار گرفت (کیریلیدو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). در چنین محیطی، کتابخانه‌ها به گردآوری آمار و تجزیه و تحلیل سنجش‌های درونداد تکیه کردند. در حال حاضر، شناخت انتظاراتهای استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها و بررسی و تحلیل شکاف میان انتظاراتها و برداشت‌های آن‌ها از خدمات دریافتی، با استفاده از ابزار لایب کوال<sup>۲</sup>، متداول‌ترین شیوه‌ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها به کار می‌رود. گستردگی استفاده از این ابزار به حدی است که علاوه بر ایالات متحده، اروپا، کانادا، استرالیا و انگلستان، به زبان‌های مختلف ترجمه شده و در کشورهای مختلف در سطح وسیعی استفاده می‌شود. در ایران نیز پژوهشگران و مدیران کتابخانه‌ها در سطح وسیعی از این ابزار به عنوان یک ابزار استاندارد استفاده می‌نمایند (حریری، افنانی، ۱۳۸۷). یکی از ابزارهای سنجش موفقیت عملکرد کتابخانه‌ها از دیدگاه مشتریان که از سال ۱۹۹۹ با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی و کتابخانه‌های دانشگاه نگزاس ارائه، بارها مورد آزمایش قرار گرفت؛ ابزار سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای لایب کوال (نسخه آزمایشی)<sup>۳</sup> است که از آن پس اکثر کتابخانه‌های بزرگ دانشگاهی جهان به‌ویژه در این دهه کتابخانه‌های دانشگاهی و مراکز پژوهشی در ایران، از آن برای سنجش میزان رضایت مراجعان خود استفاده کرده‌اند. از طرف دیگر، مراجعه‌کنندگان به کتابخانه، از لحاظ هدف مراجعه و نحوه استفاده متنوع بوده و می‌توان از جنبه‌های گوناگون آن‌ها را دسته‌بندی کرد. یکی از این جنبه‌ها، سطح استفاده از امکانات و منابع کتابخانه‌ای است که به دو دسته

استفاده‌کننده واقعی<sup>۴</sup> و استفاده‌کننده غیر واقعی<sup>۵</sup>، قابل تقسیم هستند. مسئله اصلی در این پژوهش این است که در ارزیابی نظرهای مراجعان به کتابخانه، لایب کوال (نسخه آزمایشی)، نوع استفاده و علت مراجعه استفاده‌کننده، تجربه آن‌ها، گستره آشنایی با خدمات ارائه شده در یک کتابخانه، تفاوت نحوه خدمت‌رسانی خود کتابخانه، بافت و روش آن را در نظر نمی‌گیرد و فقط مراجعه و استفاده از امکانات کتابخانه‌ای برای سنجش قرار می‌گیرد؛ حال آنکه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای را باید استفاده‌کنندگان اصلی منابع کتابخانه‌ای بسنجند. در این مطالعه، سعی بر این است تا ضمن تفکیک استفاده‌کننده واقعی از استفاده‌کننده غیر واقعی، بر حسب هدف از مراجعه به کتابخانه و استفاده از آن (پیش‌فرض این است که کتابخانه ملی به‌واسطه باتجربه بودن مراجعه‌کنندگان آن در استفاده از کتابخانه مکان مناسبی برای انجام پژوهش است) تأثیر نگرش این دو گروه بر ارزیابی کلی نتایج ابزار تحقیق، محاسبه و مقایسه شود. در زمینه بهره‌گیری از ابزارهای کیفیت‌سنجی خدمات کتابخانه‌ها، پژوهش‌های متعددی در ایران و جهان انجام شده است. لیکن پژوهش‌هایی که مرتبط با بهره‌گیری از ابزار لایب کوال در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها انجام شده‌اند؛ عبارتند از: کاظم پور (۱۳۸۵) کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لایب کوال ارزیابی کرده است. جامعه‌ی آماری پژوهش ۲۰۰ نفر بود که به صورت تصادفی طبقه‌ای، از میان مراجعه‌کنندگان عضو کتابخانه‌ی مرکزی سه دانشگاه صنعتی امیرکبیر، شریف و علم و صنعت ایران انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد کتابخانه‌های مذکور در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات عملکرد به نسبت موفق دارند. همچنین، وبسایت این کتابخانه‌ها به میزان بیشتری توانسته است، رضایت کاربران را فراهم نماید. در مقابل، فضای کتابخانه‌ها به‌خصوص برای ارتباط‌های جمعی و فعالیت‌های گروهی، کیفیت به‌نسبت، پایینی دارد. یافته‌ها در مورد

<sup>1</sup> Kyrellidou

<sup>2</sup> www.libqual.org.

<sup>3</sup> Libqual +<sup>TM</sup>

<sup>4</sup> User

<sup>5</sup> Nonuser

دیگر، فاصله بیشتری با انتظاراتی استفاده‌کنندگان دارد. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان مربوط است. با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی ارائه شده است. مقاله نجفقلی نژاد و حسن زاده (۱۳۸۸) با عنوان «ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوال»، نشان داد که در بیشتر موارد بین انتظاراتی کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه مذکور، تفاوت وجود دارد. خواسته‌های کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظاراتی کاربران تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. بین گروه‌های مختلف کاربری (اعم از استاد و دانشجو) به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده، تفاوت معناداری وجود دارد. بین کاربران درون سازمانی و برون سازمانی به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده، تفاوت معناداری وجود ندارد. در کیفیت مربوط به «کارکنان» و «فضای کتابخانه»، بین نظرهای کاربران درون سازمانی و برون سازمانی تفاوتی وجود ندارد. در کیفیت مربوط به «منابع»، بین نظرات کاربران درون سازمانی و برون سازمانی تفاوت وجود دارد. با استفاده از روش تحلیل عاملی، چهار عامل «وجود منابع و دسترس پذیر بودن آن‌ها»، «وجود کارکنان شایسته و مسئولیت پذیر»، «مطلوبیت فضا برای مطالعه و یادگیری انفرادی و گروهی»، «امکان دسترسی آسان به اطلاعات»، به عنوان عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات کتابخانه شناسایی شد.

اسفندیاری مقدم، رزمی شندی و نوروزی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوال در ایران)»، به این نتیجه رسیدند که در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند و در بسیاری از موارد، حداقل خدمات را دارند و گاهی حتی پایین‌تر از سطح خدمات حداقلی مورد انتظار کاربران را پاسخ‌گو هستند. کیفیت خدمات در

کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه صنعتی شریف نشان داد، بیشترین ضعف کتابخانه در ارتباط با ایجاد حس اعتماد و اطمینان در کاربران، توسط کتابداران است. در ارتباط با ابعاد لایب‌کوال، نتایج حاصل نشان داد کیفیت خدمات در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران در بعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه صنعتی امیرکبیر و صنعتی شریف در بُعد تأثیرگذاری خدمات، نسبت به سایر ابعاد بالاتر است. در مقابل بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان، ضعیف بوده و در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران، بُعد تأثیرگذاری خدمات دارای ضعف بیشتری است. باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷) کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوال مورد سنجش قرار دادند. یافته‌ها نشان دادند که بین دو گروه مورد بررسی در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. در کلیه ابعاد بین انتظاراتی دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه، تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین کیفیت خدمات موجود و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب‌کوال، تفاوت معناداری وجود دارد. حریری و افنانی (۱۳۸۸) 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 بررسی کرده و ضمن بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان، هر یک از کتابخانه‌ها به طور جداگانه، نتایج را با هم مقایسه کرده است که در واقع به نوعی می‌توان بررسی نتایج مؤسسات رقیب نیز در نظر گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر کیفیت بالاتری دارد؛ اما خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران، دارای تفاوت معناداری نیست. خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد

کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر کنترل اطلاعات، در کتابخانه‌های عمومی در تمامی مؤلفه‌ها، در کتابخانه‌های تخصصی از جنبه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان ضعیف هستند.

هرنون و نیتکی<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) در کتابخانه‌های دانشگاه یال مطالعه‌ای ترتیب دادند که ابزار جمع‌آوری داده‌ها، سروکوال بود. هدف آن این بود که بسنجند، استفاده‌کنندگان چگونه در مورد کیفیت خدمات کتابخانه قضاوت می‌کنند. استفاده‌کنندگان در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه به ۴۰ ویژگی که توسط مدیران انتخاب و برگزیده شده بود، رتبه بالایی دادند (بین ۵/۱ و ۶/۸). تفاوتی که این مطالعه با سایر مطالعات نیتکی داشت این بود که در آن قابلیت اعتماد مهم‌ترین بعد و ابزار هم‌دردی کم‌اهمیت‌ترین بعد است. کوک (۲۰۰۱) پایان‌نامه دکتری خود را به بررسی ابعاد مختلف لایب‌کوال پرداخت که می‌توان آن را جزو اساسی‌ترین پژوهش‌های مربوط به لایب‌کوال دانست. او در پژوهش خود سه هدف را دنبال می‌کرد: اول اینکه، شکاف دانش مربوط به مدل‌سازی و ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، از منظر مراجعه‌کننده را پر نماید؛ دوم اینکه، بر اساس مدل به‌دست‌آمده، یک ابزار پیمایش جامع بازار مؤثر و مبتنی بر وب، برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه دهد و سوم اینکه، با استفاده از ابزار به‌دست‌آمده، برنامه‌ریزی فرایند ارزیابی تطبیقی مداوم کیفیت خدمات کتابخانه‌ای را مورد بررسی قرار دهد. پترسون، مورفی، هولمگرن، و تیودئو در سال ۲۰۰۲ با استفاده از ابزار لایب‌کوال پژوهشی را در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی دوک ترتیب دادند، از آن برای پیدا کردن نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه بهره بردند. همچنین، در این مطالعه تفاوت بین نگرش کارکنان بیمارستانی و استفاده‌کنندگان کتابخانه مورد بررسی قرار گرفته است. تامپسون، کوک و کیریلیدو<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) روایی ابعاد و نمرات لایب‌کوال را طی بررسی روابط آن‌ها با نمرات نتایج خود گزارش شده و نمرات رضایت کتابخانه تجزیه و تحلیل کردند. نتایج نشان داد که نمرات لایب‌کوال در اصل به‌جای

نتایج، رضایت‌مندی را می‌سنجد. تامپسون، کوک و کیریلیدو (۲۰۰۶) چندین مطالعه و بررسی را شناسایی نموده‌اند که درستی، یکپارچگی و روایی و پایایی نمرات لایب‌کوال را با چندین رویکرد از جمله مدل‌سازی معادله ساختاری<sup>۳</sup> (تامپسون، کوک و هیث، ۲۰۰۳)، عمومیت دادن پایایی (تامپسون، کوک، ۲۰۰۲)، مورد سنجش قرار داده‌اند. کیم<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) ارزیابی و سنجش کیفیت خدمت اینترنت کتابخانه‌های عمومی را با استفاده از ابزار لایب‌کوال در دانشگاه ویسکونزین مادیسون موضوع پایان‌نامه خود در مقطع دکترا انتخاب کرده است. نتایج پژوهش که با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی انجام شد، نشان داد که چهار بعد تأثیر خدمت، ملموسات، کنترل شخصی و خدمات پرینت و دانلود کردن از ابعاد اصلی ابزار می‌باشند و با ۲۰ گزینه می‌توان آن‌ها را اندازه‌گیری و ارزیابی کرد. نتایج نشان داد که مراجعه‌کنندگان در بعضی از ابعاد مثل تأثیر خدمات، ناراضی می‌باشند. گرین<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) در دانشگاه کاپلان<sup>۶</sup> موضوع پایان‌نامه دکترای خود را بررسی روایی و پایایی نمرات حاصل از ابزار لایب‌کوال در تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، تعیین کرده است. یافته‌های این مطالعه که از روش تحلیل عاملی استفاده شده، حاکی از مناسب بودن این ابزار برای محیط کتابخانه است. پوسی<sup>۷</sup> (۲۰۰۹) در رساله دکتری خود میزان رضایت، درک و انتظارات دانشجویان از خدمات کتابخانه در دانشکده ایالتی والترز را با استفاده از ابزار لایب‌کوال مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش وی نشان داد که دانشجویان بالای ۲۲ سال در بعد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات، نمرات بالاتری نسبت به دانشجویان سنین پایین‌تر داشتند. همچنین این پژوهش نشان داد که بین بودجه و خدمات کتابخانه، ارتباط قوی در دانشکده‌های مورد بررسی برقرار است.

<sup>3</sup> Structural equation modeling

<sup>4</sup> Kim

<sup>5</sup> Green

<sup>6</sup> Capella University

<sup>7</sup> Posey

<sup>1</sup> Herson, Nitecki

<sup>2</sup> Thompson, Kyrillidou, Cook

استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال (نسخه آزمایشی)

چقدر است؟

۷. مراجعه کنندگان به کتابخانه ملی ایران به چه میزانی از

کیفیت خدمات ارائه شده رضایت دارند؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر پیمایشی از نوع توصیفی است. جامعه مورد مطالعه، همه استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه ملی ایران هستند. ۴۰۰ پرسش نامه به صورت تصادفی بین این استفاده کنندگان توزیع شد. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه لایب کوال استفاده شد که به صورت تصادفی در اختیار هر یک از کاربران کتابخانه ملی قرار گرفت. پرسش نامه در محل سالن های مرجع کتابخانه ملی، سالن های نشریات، امانت، بخش کتابخانه عمومی، و استفاده کنندگان از امکانات جست و جو در سالن به طور تصادفی قرار گرفت و بعد از مدت ده دقیقه گردآوری شد. بدین ترتیب از ۴۰۰ پرسش نامه ای که توزیع شد، تعداد ۳۰۴ پرسش نامه عودت داده شد. هسته اصلی پرسش نامه لایب کوال از ۲۲ سؤال تشکیل شده است که به ابعاد سه گانه کیفیت خدمات کتابخانه مربوط می شود: «تأثیر خدمت»، «کتابخانه به عنوان یک مکان» و «کنترل اطلاعات». در بعد تأثیر خدمت شامل نه سؤال بوده و هدف از آن این است که هم دردی، مسئولیت پذیری، تضمین و قابلیت اعتماد کارکنان کتابخانه را ارزیابی نماید. بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، شامل پنج سؤال است که مفید بودن فضا، ارزش نمادین کتابخانه و کتابخانه به عنوان پناهگاهی برای کار تحقیق یا مطالعه، در بعد کنترل اطلاعات نحوه تراکنش و تعامل استفاده کنندگان با یک کتابخانه مدرن سنجیده می شود و در آن دامنه، روزآمد بودن و راحتی استفاده، پیمایش و گشت و گذار راحتی، تجهیزات مدرن و اعتناده به نفس، می سنجد. در هر یک از گزینه های پرسش نامه لایب کوال، سه نوع کیفیت خدمت کتابخانه برای رتبه بندی در اختیار پاسخ دهندگان قرار می گیرد: (a) حداقل سطح قابل قبول خدمت، (b) سطح مطلوب (مورد انتظار) خدمت و (c) سطح دریافت شده (یعنی الان فراهم

این مقاله، در نظر دارد که میزان تأثیر نگرش استفاده کنندگان واقعی و استفاده کنندگان غیر واقعی، بر نتایج سنجش سطوح مختلف، کیفیت خدمات کتابخانه ای در ابزار لایب کوال را نشان دهد و مشخص کند که این افراد تا چه اندازه از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه ملی ایران رضایت دارند. بنابراین، پژوهش حاضر، قصد دارد به سؤال های زیر پاسخ دهد.

۱. تفاوت بین میانگین میزان نگرش استفاده کنندگان واقعی و استفاده کنندگان غیر واقعی در سنجش هر یک از سطوح مختلف کیفیت خدمات کتابخانه ای با استفاده از ابزار لایب کوال (نسخه آزمایشی) چقدر است؟
۲. تفاوت بین میزان نگرش استفاده کنندگان واقعی و استفاده کنندگان غیر واقعی در سنجش حداقل سطح قابل قبول کیفیت خدمات کتابخانه ای با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال (نسخه آزمایشی) چقدر است؟
۳. تفاوت بین میزان نگرش استفاده کنندگان واقعی و استفاده کنندگان غیر واقعی در سنجش سطح مطلوب کیفیت خدمات کتابخانه ای با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال (نسخه آزمایشی) چقدر است؟
۴. تفاوت بین میزان نگرش استفاده کنندگان واقعی و استفاده کنندگان غیر واقعی در سنجش سطح خدمت ادراک شده کیفیت خدمات کتابخانه ای با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال (نسخه آزمایشی) چقدر است؟
۵. تفاوت بین میزان نگرش استفاده کنندگان واقعی و استفاده کنندگان غیر واقعی در سنجش بعد "تأثیر گذاری خدمت" کیفیت خدمات کتابخانه ای با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال (نسخه آزمایشی) چقدر است؟
۶. تفاوت بین میزان نگرش استفاده کنندگان واقعی و استفاده کنندگان غیر واقعی در سنجش بعد "کتابخانه به عنوان یک مکان" کیفیت خدمات کتابخانه ای با

انتظارات و سطح دریافت کاربران، رقمی به دست می‌آید که «شکاف برتری» نامیده می‌شود و جزو اساسی اطلاعات به شمار می‌رود، چون گمان می‌رود، این رقم میزان رضایت را تعیین می‌کند. وقتی میانگین سطح حداکثر انتظارات از سطح دریافت کمتر باشد، انتظارات برآورد شده‌اند، اندازه شکاف مثبت است و مشتری راضی است. برعکس اگر میانگین سطح دریافت، پایین‌تر از میانگین سطح حداکثر انتظارات باشد، شکاف منفی خواهد بود و مشتری ناراضی است. نمره دوم در لایب‌کوال از تفاوت بین میانگین سطح حداقل انتظارات و میانگین سطح دریافت به دست می‌آید و «حد کفایت» نامیده می‌شود؛ این میزان نشان می‌دهد که یک خدمت در چه طیفی نسبت به کمترین سطح پذیرش قرار دارد. به‌طور کلی حد کفایت خدمت، شاخصی است که به واسطه آن حداقل انتظارات برآورده شده کاربران نشان داده می‌شود. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار اسپاس، آمار توصیفی و آمار استنباطی نظیر آزمون تی استفاده شد.

#### یافته‌های پژوهش

تفاوت بین میانگین میزان نگرش استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی در سنجش هر یک از سطوح مختلف کیفیت خدمات کتابخانه ملی ایران با استفاده از ابزار لایب‌کوال چقدر است؟

شده و تجربه شده) خدمت و از پاسخ دهندگان خواسته می‌شود تا سطح خدماتی که در کتابخانه ادراک و تجربه کرده‌اند را در مقیاس ۱-۹ درجه بندی نمایند. علاوه بر این سؤال‌ها، تعدادی سؤال نیز در ابتدای پرسش نامه مطرح شد تا بتوان بر اساس آن کاربرانی که بر طبق منشور کتابخانه ملی با عنوان استفاده کننده واقعی قلمداد می‌شود، از کاربرانی که برای استفاده های دیگری غیر از منشور کتابخانه ملی به آن مراجعه و از امکانات آن استفاده می‌کنند، تفکیک نمود. روایی ابزار گردآوری اطلاعات پس از بررسی توسط برخی از متخصصان علم اطلاعات و دانش شناسی که دارای تخصص در زمینه ارزیابی کیفی کتابخانه ها بودند، مورد تأیید قرار گرفت. برای محاسبه پایایی ابزار پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که عدد ۰/۹۳۸ به دست آمد. بنابراین، ابزار گردآوری اطلاعات از نظر پایایی نیز مورد تأیید است. داده هایی که با استفاده از ابزار لایب‌کوال گردآوری شده بود، در مورد هر یک از گزینه های ۲۲ گانه، نمره های علامت زده شده توسط پاسخ دهندگان در هر یک از سطوح خدمت، محاسبه شده و بدین ترتیب سه میانگین یعنی میانگین «حداقل سطح خدمات مورد قبول»؛ «مطلوب ترین سطح خدمات مورد انتظار» و «سطح فعلی خدمات کتابخانه»، در دو گروه استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی و نیز میانگین کلی محاسبه می‌شود. سپس در هر سطح از خدمات، میانگین نمرات هر یک از ابعاد «تأثیر خدمت»، «کتابخانه به عنوان یک مکان»، و «کنترل اطلاعات» به دست می‌آید. از کسر میانگین سطح حداکثر

جدول ۱. آمار توصیفی میانگین سه سطح «حداقل سطح مورد قبول»، «سطح مطلوب مورد انتظار» و «سطح خدمت ادراک شده»

گویه ها	تعداد جامعه	میانگین	انحراف معیار
سطح خدمت ادراک شده	۳۰۶	۵/۷۸۶۵	۱/۳۵۸۰۳
مطلوب سطح خدمت مورد انتظار	۳۰۶	۸/۳۱۲۵	۰/۸۱۰۶۳
حداقل سطح خدمت قابل قبول	۳۰۶	۶/۷۳۶۵	۱/۰۹۸۳۵
تعداد جامعه معتبر	۳۰۶		

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود میانگین کل و انحراف معیار استاندارد در سطوح «حداقل سطح خدمت قابل قبول»، به ترتیب برابر ۶/۷۳۶۵ و ۱/۰۹۸۳۵؛ در «مطلوب‌ترین سطح خدمت مورد انتظار» برابر ۸/۳۱۲۵ و ۰/۸۱۰۶۳ و در «سطح خدمت ادراک یا ادراک‌شده» برابر ۵/۷۸۶۵ و ۱/۳۵۸۰۳ است.

جدول ۲. میانگین سه سطح «حداقل سطح مورد قبول»، «سطح مطلوب مورد انتظار» و «سطح خدمت ادراک‌شده» در دو گروه استفاده‌کننده

واقعی و استفاده‌کننده غیرواقعی				
انحراف معیار	میانگین	تعداد جامعه	گروه‌ها	گویه‌ها
۱/۲۹۳۷۶	۶/۰۹۵۱	۱۴۱	استفاده‌کننده غیرواقعی	سطح خدمت
۱/۳۵۹۸۴	۹۵/۵۲۲	۱۶۵	استفاده‌کننده واقعی	ادراک‌شده
۰/۹۲۷۹۳	۸/۲۸۴۱	۱۴۱	استفاده‌کننده غیرواقعی	سطح خدمت مطلوب
۰/۶۹۶۹۶	۸/۳۳۶۹	۱۶۵	استفاده‌کننده واقعی	
۱/۱۱۲۵۷	۶/۸۱۵۶	۱۴۱	استفاده‌کننده غیرواقعی	حداقل سطح خدمت
۱/۰۸۴۸۶	۶/۶۶۸۹	۱۶۵	استفاده‌کننده واقعی	قابل قبول

بر طبق داده‌های جدول ۲، میانگین و انحراف معیار در هر یک از گروه‌های استفاده‌کننده واقعی و استفاده‌کننده غیرواقعی در سطوح مختلف به قرار زیر است: در «سطح خدمت ادراک‌شده» میانگین استفاده‌کننده غیرواقعی برابر ۶/۰۹۵۱ و انحراف معیار برابر ۱/۲۹۳۷۶؛ میانگین استفاده‌کننده واقعی برابر ۹۵/۵۲۲ و انحراف معیار برابر ۱/۳۵۹۸۴ است. در «مطلوب‌ترین سطح خدمت مورد انتظار» میانگین استفاده‌کننده غیرواقعی برابر ۸/۲۸۴۱ و میانگین استفاده‌کننده واقعی برابر ۸/۳۳۶۹ است. در سطح «حداقل سطح خدمت قابل قبول»، میانگین استفاده‌کننده غیرواقعی برابر ۶/۸۱۵۶ و انحراف معیار برابر ۱/۱۱۲۵۷؛ میانگین استفاده‌کننده واقعی برابر ۶/۶۶۸۹ و انحراف معیار برابر ۱/۰۸۴۸۶ است.

جدول ۳. آزمون تی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در هر سه سطح

آزمونی برای مقایسه تساوی میانگین‌ها				گویه‌ها
اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	
۰/۱۴۶۷۲	۰/۲۴۵	۳۰۴	۱/۱۶۵	حداقل سطح خدمت قابل قبول
۰/۵۷۲۲۲	۰/۰۰۰	۳۰۴	۳/۷۵۲	سطح خدمت ادراک‌شده
-۰/۰۵۲۷۸	۰/۵۷۱	۳۰۴	-۰/۵۶۷	مطلوب‌ترین سطح خدمت مورد انتظار

بر اساس جدول ۳، آزمون تی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه استفاده‌کننده واقعی و استفاده‌کننده غیرواقعی، در سه سطح «حداقل سطح مورد قبول»، «سطح مطلوب مورد انتظار» و «سطح خدمت ادراک‌شده» نشان می‌دهد که در سطح «حداقل خدمت قابل قبول» سطح معناداری برابر ۰/۲۴۵ و میانگین تفاوت‌ها برابر ۰/۱۴۶۷۲؛ در «سطح خدمت ادراک‌شده» سطح معناداری برابر صفر و میانگین تفاوت‌ها برابر ۰/۵۷۲۲۲؛ در سطح «مطلوب‌ترین سطح خدمت مورد انتظار» سطح معناداری برابر ۰/۵۷۱ و میانگین تفاوت‌ها برابر -۰/۰۵۲۷۸ است. با توجه به اینکه معیار سطح معناداری

تفاوت بین میزان نگرش استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی در سنجش حداقل سطح خدمات قابل قبول کیفیت خدمات کتابخانه ملی ایران با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال چقدر است؟

است؛ لذا در سطح خدمت ادراک شده ( $P=0$ ) رابطه معناداری بین نگرش استفاده کننده غیر واقعی و نگرش استفاده کننده واقعی وجود دارد، ولی در دو سطح دیگر این تفاوت دیده نمی شود.

جدول ۴. مقایسه میانگین دو گروه در سطح «حداقل سطح خدمت قابل قبول»

انحراف معیار	میانگین	تعداد جامعه	گروه‌ها	گویه‌ها
۱/۱۱۲۷۵	۶/۸۱۳۵	۱۴۱	استفاده کننده غیر واقعی	حداقل سطح خدمت
۱/۰۸۴۸۶	۶/۶۶۸۹	۱۶۵	استفاده کننده واقعی	قابل قبول

انحراف معیار برابر ۱/۱۱۲۷۵؛ در گروه استفاده کننده واقعی میانگین برابر ۶/۶۶۸۹ و انحراف معیار برابر ۱/۰۸۴۸۶ است.

بر اساس داده‌های جدول ۴، میانگین حداقل سطح خدمت قابل قبول در گروه استفاده کننده غیر واقعی برابر ۶/۸۱۳۵ و

جدول ۵. آزمونی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در سطح «حداقل سطح خدمت قابل قبول»

آزمونی برای مقایسه تساوی میانگین‌ها				گویه‌ها
اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	حداقل سطح خدمت قابل قبول
۰/۱۴۶۷۲	۰/۲۴۵	۳۰۴	۱/۱۶۵	

سطح معناداری  $P<0/005$ ، لذا در این سطح بین دو گروه رابطه معناداری وجود ندارد. تفاوت بین میزان نگرش استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی در سنجش سطح مطلوب کیفیت خدمات کتابخانه ملی ایران با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال چقدر است؟

بر اساس داده‌های جدول ۵ که آزمون تی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در سطح «حداقل سطح خدمت قابل قبول» را نشان می دهد، مقدار سطح معناداری برابر ۰/۲۴۵ و اختلاف میانگین‌ها برابر ۰/۱۴۶۷۲ است. با توجه به

جدول ۶. مقایسه میانگین دو گروه در سطح «سطح خدمت مطلوب مورد انتظار»

انحراف معیار	میانگین	تعداد جامعه	گروه‌ها	گویه‌ها
۰/۹۲۷۹۳	۸/۲۸۴۱	۱۴۱	استفاده کننده غیر واقعی	سطح خدمت مطلوب
۰/۶۹۶۹۶	۸/۳۳۶۹	۱۶۵	استفاده کننده واقعی	

استفاده کننده غیر واقعی برابر ۸/۲۸۴۱ و انحراف معیار برابر ۰/۹۲۷۹۳؛ میانگین استفاده کننده واقعی برابر ۸/۳۳۶۹ و انحراف معیار برابر ۰/۶۹۶۹۶ است.

داده‌های جدول ۶ که میانگین دو گروه در «سطح خدمت مطلوب مورد انتظار» را با هم مقایسه می کند، نشان می دهد که در «مطلوب ترین سطح خدمت مورد انتظار»، میانگین



جدول ۷. آزمونی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در سطح «سطح خدمت مطلوب مورد انتظار»

آزمون تی برای مقایسه تساوی میانگین‌ها				گویه‌ها
اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	
-۰/۰۵۲۷۸	۰/۵۷۱	۳۰۴	-۰/۵۶۷	سطح خدمت مطلوب

معناداری  $P < 0/005$ ، لذا در بین دو گروه در سطح خدمت مطلوب مورد انتظار رابطه معناداری وجود ندارد. تفاوت بین میزان نگرش استفاده‌کننده واقعی و استفاده‌کننده غیرواقعی در سنجش سطح خدمت ادراک‌شده کیفیت خدمات کتابخانه ملی ایران با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال چقدر است؟

بر اساس داده‌های جدول ۷ که آزمون تی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در سطح «حداقل سطح خدمت قابل قبول» را نشان می‌دهد. مقدار سطح معناداری برابر ۰/۵۷۱ و اختلاف میانگین‌ها برابر ۰/۰۵۲۷۸- است. با توجه به سطح

جدول ۸. مقایسه میانگین دو گروه در سطح «خدمت ادراک‌شده»

انحراف معیار	میانگین	تعداد جامعه	گروه‌ها	گویه‌ها
۱/۲۹۳۶۷	۶/۰۹۵۱	۱۴۱	استفاده‌کننده غیرواقعی	سطح خدمت ادراک‌شده
۱/۳۵۹۸۴	۵/۵۲۲۹	۱۶۵	استفاده‌کننده واقعی	

برابر ۶/۰۹۵۱ و انحراف معیار برابر ۱/۲۹۳۶۷؛ میانگین استفاده‌کننده واقعی برابر ۵/۵۲۲۹ و انحراف معیار برابر ۱/۳۵۹۸۴ است.

داده‌های جدول ۸ که میانگین دو گروه در سطح «سطح خدمت ادراک‌شده» را با هم مقایسه می‌کند، نشان می‌دهد که در «سطح خدمت ادراک‌شده»، میانگین استفاده‌کننده غیرواقعی

جدول ۹. آزمونی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در سطح «خدمت ادراک‌شده»

آزمون تی برای مقایسه تساوی میانگین‌ها				گویه‌ها
اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	
۰/۵۷۲۲۲	۰	۳۰۴	۳/۷۵۲	سطح خدمت ادراک‌شده

تفاوت بین میزان نگرش استفاده‌کننده واقعی و استفاده‌کننده غیرواقعی در سنجش بعد "تأثیرگذاری خدمت" کیفیت خدمات کتابخانه ملی ایران با استفاده از ابزار استاندارد لایب کوال چقدر است؟

داده‌های جدول ۹ که آزمون تی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در سطح «خدمت ادراک‌شده» است نشان می‌دهد، مقدار سطح معناداری برابر صفر و اختلاف میانگین‌ها برابر ۰/۵۷۲۲۲ است. با توجه به سطح معناداری  $P < 0/005$ ، لذا در نگرش بین دو گروه در «سطح خدمت ادراک‌شده» رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱۰. مقایسه میانگین دو گروه در بعد «تأثیر خدمت» در سطح «خدمت ادراک شده»

گروه ها	گروه ها	تعداد جامعه	میانگین	انحراف معیار
تأثیر خدمت در سطح	استفاده کننده غیر واقعی	۱۴۱	۶/۱۱۳۸	۱/۴۳۸۱۹
ادراک شده	استفاده کننده واقعی	۱۶۵	۵/۳۶۷۰	۱/۳۵۵۰۹

جدول ۱۰ که میانگین دو گروه استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی در بعد «تأثیر خدمت» در سطح «خدمت ادراک شده» را مقایسه می کند، نشان می دهد میزان میانگین استفاده کننده غیر واقعی برابر ۶/۱۱۳۸ و انحراف معیار برابر ۱/۴۳۸۱۹؛ میانگین نتایج استفاده کننده واقعی برابر ۵/۳۶۷۰ و انحراف معیار برابر ۱/۳۵۵۰۹ است.

جدول ۱۱. آزمون تی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در «بعد تأثیر خدمت» در سطح «خدمت ادراک شده»

گروه ها	آماره T	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین ها
تأثیر خدمت در سطح ادراک شده	۴/۶۷۱	۳۰۴	۰	۰/۷۴۶۷۷

جدول ۱۱ که برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در «بعد تأثیر خدمت» در سطح «خدمت ادراک شده» از آزمون تی استفاده شده است، نشان می دهد که سطح معناداری برابر صفر است. با توجه به سطح معناداری  $P < 0/005$ ، در بین دو گروه در سطح خدمت ادراک شده رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱۲. میانگین دو گروه در بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» در سطح «خدمت ادراک شده»

گروه ها	گروه ها	تعداد جامعه	میانگین	انحراف معیار
«کتابخانه به عنوان یک مکان» در سطح	استفاده کننده غیر واقعی	۱۴۱	۶/۴۵۸۲	۱/۱۹۵۸۵
ادراک شده	استفاده کننده واقعی	۱۶۵	۵/۵۶۱۲	۱/۸۳۷۰۰

در جدول ۱۲ که میانگین دو گروه استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی، در بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» در سطح «خدمت ادراک شده» را مقایسه می کند، نشان می دهد میزان میانگین استفاده کننده غیر واقعی برابر ۶/۴۵۸۲ و انحراف معیار برابر ۱/۱۹۵۸۵؛ میانگین نتایج استفاده کننده واقعی برابر ۵/۵۶۱۲ و انحراف معیار برابر ۱/۸۳۷۰۰ است.

جدول ۱۳. آزمون تی برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» در سطح خدمت ادراک شده

گروه ها	آماره T	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین ها
«کتابخانه به عنوان یک مکان» در سطح ادراک شده	۴/۹۶۷	۳۰۴	۰/۰۰۰	۰/۸۹۶۹۴

که «شکاف برتری» یا «حد رضایت» نامیده می‌شود؛ این رقم، میزان رضایت را تعیین می‌کند. وقتی نمره میانگین سطح حداکثر انتظارات از سطح ادراک شده کمتر باشد؛ انتظارات برآورد شده‌اند، اندازه شکاف مثبت است و مشتری راضی است. برعکس وقتی میانگین سطح ادراک شده پایین‌تر از میانگین سطح حداکثر انتظارات باشد، شکاف منفی خواهد بود و مشتری ناراضی است (کوک، هیث، تامپسون، ۲۰۰۳؛ امیدفر، موسی زاده، ۱۳۸۸).

در جدول ۱۳ که برای مقایسه سطح معناداری میانگین دو گروه در «کتابخانه به‌عنوان یک مکان» در سطح «خدمت ادراک شده» از آزمون تی استفاده شده است، نشان می‌دهد که سطح معناداری برابر صفر است؛ با توجه به سطح معناداری  $P < 0/005$ ، لذا در بین دو گروه در سطح خدمت ادراک شده رابطه معناداری وجود دارد.

مراجعه‌کنندگان به کتابخانه ملی ایران به چه میزانی از کیفیت خدمات ارائه شده رضایت دارند؟ طبق تعریف از کسر نمره میانگین سطح حداکثر انتظارات با نمره میانگین سطح ادراک شده کاربران، رقمی به دست می‌آید

جدول ۱۴. آمار توصیفی میانگین کلی سه سطح خدمت ابزار لایب کوال

انحراف معیار	میانگین	تعداد جامعه	گویه‌ها
۱/۳۵۸۰۳	۵/۷۸۶۵	۳۰۶	سطح خدمت ادراک شده
۰/۸۱۰۶۳	۸/۳۱۲۵	۳۰۶	مطلوب سطح خدمت مورد انتظار
۱/۰۹۸۳۵	۶/۷۳۶۵	۳۰۶	حداقل سطح خدمت قابل قبول
	۳۰۶		تعداد جامعه معتبر

در سطوح مختلف به قرار زیر است: بر طبق تعریف میزان کلی رضایت‌مندی از کتابخانه ملی برابر (سطح خدمت ادراک شده - سطح خدمت مطلوب مورد انتظار) است؛ یعنی:  $۵/۷۸۶۵ - ۸/۳۱۲۵ = ۲/۵۲۶۵$ ، نشان می‌دهد که مشتریان از خدمات کتابخانه ملی ناراضی هستند و سطح توقعات آن‌ها برآورده نشده است.

همان‌گونه که در جدول ۱۴ مشاهده می‌شود، میانگین کل و انحراف استاندارد در سطوح «حداقل سطح خدمت قابل قبول»، به ترتیب برابر  $۶/۷۳۶۵$  و  $۱/۰۹۸۳۵$ ؛ در «مطلوب‌ترین سطح خدمت مورد انتظار» برابر  $۸/۳۱۲۵$  و  $۰/۸۱۰۶۳$  و در «سطح خدمت ادراک یا ادراک شده» برابر  $۵/۷۸۶۵$  و  $۱/۳۵۸۰۳$  است. بر طبق داده‌های جدول شماره ۲ میانگین، هر یک از گروه‌ها

جدول ۱۵. میانگین‌های دو گروه استفاده‌کننده واقعی و استفاده‌کننده غیر واقعی‌ها در «سطح مطلوب مورد انتظار» و «سطح خدمت ادراک شده» برای محاسبه و مقایسه شکاف برتری

انحراف معیار	میانگین	تعداد جامعه	گروه‌ها	گویه‌ها
۱/۲۹۳۷۶	۶/۰۹۵۱	۱۴۱	استفاده‌کننده غیر واقعی	سطح خدمت ادراک شده
۱/۳۵۹۸۴	۵/۵۲۲۹	۱۶۵	استفاده‌کننده واقعی	سطح خدمت ادراک شده
۰/۹۲۷۹۳	۸/۲۸۴۱	۱۴۱	استفاده‌کننده غیر واقعی	مطلوب‌ترین سطح خدمت
۰/۶۹۶۹۶	۸/۳۳۶۹	۱۶۵	استفاده‌کننده واقعی	مورد انتظار

برای محاسبه میزان رضایت هر دو گروه از جدول آماره ۱۵ استفاده شده است. «مطلوب‌ترین سطح خدمت مورد انتظار» میانگین استفاده‌کننده غیر واقعی‌ها برابر  $۸/۲۸۴۱$  و میانگین استفاده‌کننده واقعی برابر  $۸/۳۳۶۹$  است. در «سطح خدمت ادراک یا ادراک‌شده» میانگین استفاده‌کننده غیر واقعی‌ها برابر  $۶/۰۹۵۱$  و میانگین استفاده‌کننده واقعی برابر  $۵/۵۲۲۹$  است. بر طبق تعریف میزان کلی رضایت‌مندی از کتابخانه ملی برابر (سطح خدمت ادراک‌شده - سطح خدمت مطلوب مورد انتظار) است، پس میزان رضایت استفاده‌کننده واقعی برابر است با  $۵/۵۲۲۹ - ۸/۳۳۶۹ = -۲/۸۱۴$ ؛ میزان رضایت استفاده‌کننده غیر واقعی برابر است با  $۶/۰۹۵۱ - ۸/۲۸۴۱ = -۲/۱۸۹$  است. بنابراین، هرچند هر دو گروه از خدمات کتابخانه ملی ناراضی هستند؛ ولی میزان نارضایتی استفاده‌کننده واقعی بیشتر از میزان نارضایتی استفاده‌کننده غیر واقعی است.

#### بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که نیتکی و هرنون (۲۰۰۰) اشاره کرده‌اند، در کتابداری و اطلاع‌رسانی در مورد تحقیقات کیفیت خدمات دو رویکرد اصلی وجود دارد. یکی از رویکردها بر روی استفاده از سروکوال تمرکز می‌کند که برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه در سطحی وسیع پذیرفته شده و با بعضی تصحیح‌ها و اصلاحات تکثیر و نسخه‌برداری شده است (برای مثال، هربرت، ۱۹۹۳؛ نیتکی، ۱۹۹۵؛ ادوارد و براون، ۱۹۹۵؛ و غیره). سنجش‌های سنتی کیفیت کتابخانه بر اساس فاکتورهایی از قبیل تعداد نسخه‌ها، عناوینی که در کتابخانه وجود دارد، تعداد عنوان نشریه‌ای که کتابخانه مشترک بوده، تعداد کارکنان و اندازه بودجه بودند. بررسی و مطالعه نشان داده است که بین شاخص‌های سنتی سنجش کیفیت کتابخانه ARL و نتایج ابزارهای کنونی سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، رابطه وجود دارد (وینر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). هر چند حجم و اندازه بودجه مصرفی هنوز از اهمیت خاصی برخوردار بوده و مد نظر است؛ ولی اطلاعات کمتری نسبت به اهمیت کتابخانه‌ها در اختیار ما قرار

می‌دهند (کریلیدو، ۲۰۰۹). بنابراین، بسیاری از متخصصان علم اطلاعات، در پی رویکردهایی بودند که اثربخشی خدمات کتابخانه و عملکرد آن‌ها را از نقطه نظر کاربران آن بسنجند و معتقدند که حاصل تمام مراحل گردآوری و سازماندهی منابع، سرمایه‌گذاری و ارائه خدمات با کمک کتابداران و کارکنان ماهر و خبره، بدین طریق ممکن می‌شود. بدین منظور، ابزار لایب‌کوال که برگرفته از ابزار سروکوال در بخش صنعت و تجارت بود، مطرح و منظور گردید. ابزار سروکوال در اصل برپایه کار پارسورامان و همکارانش (۱۹۸۵، ۱۹۸۸، ۱۹۹۴) به وجود آمد که بنیان نظری آن «نظریه تأیید/عدم‌تأیید انتظار<sup>۲</sup>» است. بر طبق این نظریه، مشتریان قبل از خرید در فکر خود انتظارها و یا استانداردهایی دارند. بعد از اینکه کالا یا خدمت‌هایی را خریدند و استفاده کردند، عملکرد کالا یا خدمات با استاندارد قبل از خرید مقایسه می‌شود. اگر عملکرد، بیش از استاندارد قبل از خرید باشد، تأیید مثبت به وجود می‌آید که خود موجب رضایت می‌شود. اگر عملکرد زیر استاندارد قبل از خرید قرار بگیرد، منجر به عدم‌تأیید منفی خواهد شد که نارضایتی به وجود می‌آورد. به عبارت دیگر، سطح رضایت تجربه‌های مشتری تابع مسیر و بزرگی تأیید نکردن است (پوسی، ۲۰۰۹). باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷) در تحقیقی که در دانشگاه فردوسی مشهد انجام دادند به این نتیجه رسیدند که کاربران کتابخانه‌ها، تجارب کافی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در مواردی چون بودجه‌بندی، نیروی انسانی، تعهدات کتابخانه و مدیریت و ... ندارند. بنابراین، نباید به تجارب کاربران وابسته بود و قضاوت را تنها بر عهده‌ی آن‌ها گذاشت، زیرا سنجش اثربخشی و کارایی خدمات کتابخانه، به عملیات کتابخانه‌ها بستگی دارد. کاربران بعضی از ویژگی‌های خدمات را شناخته و بعضی از آن‌ها که مربوط به اجرای فنی کیفیت می‌شود، برای آن‌ها شناخته شده نیست؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که مدل لایب‌کوال که تنها به سنجش کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران می‌پردازد، دارای نواقصی است. نتایج این تحقیق، داده‌های لایب‌کوال را زیر سؤال می‌برد

<sup>2</sup> Expectation Confirmation/Disconfirmation Theory

<sup>1</sup> Weiner

کاظم پور، ز. (۱۳۸۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لایب‌کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.

نجفقلی نژاد، ا؛ حسن زاده، م. (۱۳۸۸). *ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار «لیب‌کوآل»*. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، (۵۹)،

۱۳۱-۱۵۲

Edgar, w. B. (2006). *Questioning libqual+(tm): expanding its assessment of academic library effectiveness*. Portal: libraries and the academy; Oct 2006; 6, 4

Green, J. P. (2006). Determining the reliability and validity of service quality scores in a public library context: a confirmatory approach. Doctor of philosophy. Capella University

Hernon, P.; Danuta A. N. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4), 687-708.

Kim, Yunkeum(2003). Measuring and assessing internet service quality at public library, thesis for doctor of philosophy. University of Wisconsin-Madison.

Kyrillidou, M. (2002). From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. *the journal of academic librarianship*, 28, 42-46

Kyrillidou, Martha (2009). Library quality assessment through libqual+®, Presented at Leuven, Belgium, June 2, 2009

Nitecki, D. a. (1995). An assessment of the applicability of servqual dimensions as customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library. University of Maryland in partial fulfillment doctor of philosophy

Posey, James A. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters state community college. Doctor of education. East Tennessee State University.

Thompson, B.; Kyrillidou, M.; Cook, C., (2007). On-premises library versus googlelike information gateway usage patterns: a libqual+ tm study. *Portal*, 7(4), 463-480.

Weiner, Sh. A. (2005). library quality and impact: is there a relationship between new measures

و به نوعی هم‌سو با یافته‌ها و مؤید نتایج این مطالعه است. اما پیشنهادهایی دارد که برای سنجش کیفیت خدمات باید از دیدگاه کتابداران هم استفاده نمود. به‌طورکلی می‌توان استنباط نمود که آن‌ها نسبت به استفاده از لایب‌کوآل برای ارزیابی خدمات ارائه شده کتابخانه تنها با تکیه بر نظرات کاربران موافق نیستند؛ ولی استفاده از لایب‌کوآل را قبول دارند. از دیگر منابعی که پرسش‌نامه لایب‌کوآل را تا حدودی مورد پرسش قرار داده است، ادگار (۲۰۰۶) است و به نظر او لازم است پرسش‌نامه‌ای خاص برای بررسی دیدگاه کتابداران طراحی گردد؛ باباغیبی و فتاحی نیز یافته او را مورد تأیید قرار داده‌اند. به‌طورکلی می‌توان بیان داشت که وقتی از ابزار لایب‌کوآل برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه استفاده می‌شود و تنها بر یافته‌های آن تأکید گردد، نتایج درست و موثق حاصل نخواهد شد. چون ضمن وجود ناهمگونی در سطح استفاده و آشنایی کاربران با کتابخانه و خدمات آن، هدف مراجعه و استفاده از کتابخانه تجانس وجود ندارد، این موجب می‌شود، آن‌گونه که لازم است نظرهای استفاده‌کننده واقعی را به دست نیاورد.

## منابع

اسفندیاری مقدم، ع.ر؛ رزمی شندی، م؛ نوروزی، ی. (۱۳۹۲).

کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب‌کوآل در ایران). *فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، (۶۴)، ۱۹۱-۲۰۸.

امیدی فر، س؛ موسوی زاده، ز. (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لیب‌کوآل. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، (۴) ۱۵-۸۰.

باباغیبی، ن؛ فتاحی، ر.ا. (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوآل. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، (۱۱) ۴۴-۱۷۲.

حریری، ن؛ افغانی، ف. (۱۳۸۷). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران. *فصلنامه کتاب*، (۷۶)، ۱۸۰-۱۶۵.

تأثیر نگرش استفاده کننده واقعی و استفاده کننده غیر واقعی بر ...

and traditional measures? *Journal of academic librarianship*, 31 (5), 432–437

