



A Meta-Analysis of Studies on Quality Assessment of Public Libraries Using the LibQUAL Model

Reza Karimi  

Associate Prof., Department of Knowledge and Information Science, Qom University, Qom, Iran. E-mail: karimi@qom.ac.ir

Mohammad Asadzadeh-Baghi 

M.A. in Knowledge and Information Science, Qom University, Qom, Iran. E-mail: asadzadeh1374@gmail.com

Abstract

Purpose: Given the importance of assessing the quality of public libraries and their different services, this study aimed to comprehensively review the existing research in this field and present the findings in the form of a meta-analysis. The primary goal of this meta-analysis was to combine and compare the results of studies conducted on public libraries using the LibQUAL model through statistical meta-analysis methods to achieve applicable and cohesive results.

Methodology: This research employed a library-based data collection approach and a meta-analysis technique for data analysis. The statistical population of this study included studies conducted on public libraries using the LibQUAL model from 2009 to 2020. A total of 25 articles and theses available in scientific databases were selected, and after evaluation based on inclusion criteria, 17 studies with a defined population, sample size, sampling method, and usage of the LibQUAL model were analyzed. Data collection tools included relevant studies and a meta-analysis coding form. Comprehensive Meta-Analysis Software (CMA 2) was used for calculating coefficients.

Findings: According to the funnel plot and Begg and Mazumdar's rank correlation method, there was no publication bias in the reviewed studies. Additionally, research variables and overall I² statistic indicators indicated that the studies are heterogeneous. The standardized difference between the maximum and received mean effect sizes, considering the random model, showed large effect sizes and negative differences of -1.13 in the service effect at maximum, medium effect size and positive difference of +0.66 in the service effect at minimum, large effect size and negative difference of -2.2 in information access at maximum, large effect size and negative difference of -0.14 in information access at minimum, large effect size and negative difference of -2 in the library as a place at maximum, and large effect size and negative difference of -0.02 in the library as a place at minimum. Overall, the total maximum effect size was large with a negative difference of -1.77, and the total minimum effect size was large with a positive difference of +0.16.

Originality/Value: The results indicate that public libraries, except in the minimum service variable, perform poorly in all variables and fail to meet the minimum expectations of public library users. They do not offer satisfactory and ideal services in almost all dimensions. Additionally, given the substantial sample size and low error rate in studies on these three variables according to Cohen's d index, the findings of research on public libraries using the LibQUAL tool can be considered highly reliable. It is suggested that public library institutions focus more on information and communication technologies and related equipment to facilitate access, create websites, provide printed journals and electronic resources and meet user needs to achieve the highest level of user satisfaction.

Keywords: Meta-analysis, LibQUAL, Public Libraries

Conflicts of Interest: None

Funding: Iran Public Libraries Foundation

Citation: Karimi, R., & Asadzadeh-Baghi, M. (2024). A Meta-Analysis of Studies on Quality Assessment of Public Libraries Using the LibQUAL Model. *Research on Information Science and Public Libraries*, 30(1), 48-65.

Received 27 May 2023; Received in revised form 4 September 2023

Accepted 7 September 2023; Published online 29 March 2024



Article Type: Research Article

© The author(s)

Publisher: Iran Public Libraries Foundation

<http://dx.doi.org/10.61186/publij.30.1.48>



فرا تحلیل ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال

رضا کریمی

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم، قم، ایران. رایانامه: karimi@qom.ac.ir

محمد اسدزاده باغی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم، قم، ایران. رایانامه: asadzadeh1374@gmail.com

چکیده

هدف: هدف پژوهش ترکیب و مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال با استفاده از روش‌های آماری فرا تحلیل، به منظور دستیابی به نتایج منسجم است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها کتابخانه‌ای و از نظر فن تحلیلی از نوع فرا تحلیل است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۲۵ مقاله و پایان‌نامه موجود در مورد کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال در بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۹۹ است که پس از ارزیابی بر اساس شاخص‌های ورود، در نهایت ۱۷ پژوهش دارای جامعه آماری، حجم نمونه، روش نمونه‌گیری و استفاده‌کننده از ابزار مدل لایب کوال بررسی شد. برای محاسبه ضرایب از نرم‌افزار جامع فرا تحلیل استفاده شد.

یافته‌ها: بر اساس نتایج به‌دست‌آمده در وضعیت فعلی، کتابخانه‌های عمومی جز در متغیر خدمات حداقلی، در تمامی متغیرها ضعیف بوده و نتوانسته‌اند حداقل انتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی را برطرف کنند و تقریباً در هیچ بُعدی خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند. علاوه بر این، با توجه به حجم قابل توجه نمونه‌های پژوهشی و نرخ خطای پایین مطالعات در مورد این سه متغیر طبق شاخص d کوهن، می‌توان اتکا به یافته‌های تحقیقات مرتبط با ارزیابی کتابخانه‌های عمومی با استفاده از ابزار لایب کوال را بالا دانست.

اصالت/ارزش: در این پژوهش با استفاده از فرا تحلیل یک دید کلی از مطالعات انجام‌شده در مورد ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال صورت گرفت و نتایج نشان از عدم رضایت از کتابخانه‌های عمومی دارد. پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های عمومی توجه بیشتری به فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و تجهیزات مربوط معطوف دارند تا با تسهیل دسترسی، ایجاد وبسایت، اختصاص منابع چاپی و الکترونیکی و پاسخگویی به نیازهای کاربران، به بالاترین سطح رضایت مشتریان دست یابند.

کلیدواژه‌ها: فرا تحلیل، لایب کوال، کتابخانه‌های عمومی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

استناد: کریمی، رضا؛ و اسدزاده باغی، محمد (۱۴۰۳). فرا تحلیل مطالعات ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۳۰(۱)، ۴۵-۴۸.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۰۶؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۶/۱۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۱۶؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۱/۱۰

نوع مقاله: علمی پژوهشی

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور





مقدمه

کتابخانه‌های عمومی در قرن بیست و یکم فقط مکانی خارج از محل کار و خانه که منابع اطلاعاتی و خدمات ارائه می‌دهد نیستند و همراه با فناوری به فضاهای اجتماعی و مدنی برای توسعه جامعه تبدیل شده‌اند (اوه^۱، ۲۰۲۰). علاوه بر این، کتابخانه‌های عمومی مکانی آرام برای یادگیری و کشف هستند که تعامل اجتماعی را تشویق و امکان‌پذیر می‌کنند (چاندراسکار و موروگاتاس، ۲۰۱۳، نقل در: تان و همکاران^۲، ۲۰۱۷). نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، اهداف کتابخانه‌های عمومی را در مواردی همچون موارد زیر برمی‌شمرد: تلاش در راستای بسط و گسترش هر چه بیشتر فرهنگ مطالعه مفید در میان مراجعان به کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور؛ فراهم آوردن محیط مساعد به منظور دسترسی آسان اقشار جامعه به منابع مکتوب و مضبوط؛ ایجاد امکانات لازم برای استفاده مطلوب از فناوری اطلاعات؛ فراهم آوردن فرصت لازم برای رشد و بالندگی شخصی و در نهایت، توانمندسازی علمی افراد جامعه؛ ایجاد و تقویت عادت به مطالعه و خواندن در جامعه؛ به کارگیری فزاینده فناوری و روش‌های نوین اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی به منظور تأمین حق دانستن برای همه؛ نظام‌مند کردن اطلاعات جهت استفاده بهینه از توانایی‌ها در جهت بهره‌مندی از فناوری اطلاعات و غیره (دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۸۹، ص ۳۳).

بر اساس برخی نظرات (هریس^۳ و همکاران، ۲۰۲۰؛ هرنون و نیتکی^۴، ۲۰۰۱؛ واینستین و مک فارلین^۵، ۲۰۱۷) اثبات اهمیت کتابخانه در جامعه بر اساس عملکرد آن برای مشتریان و میزان پاسخگویی به آنان مشخص می‌شود. مدل‌های متنوعی جهت سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه ایجاد شده است که می‌توان به مواردی همچون مدل روش امتیازی متوازن (BSC)، ای.اف.کی.وام، مدل سروکوال، مدل مدیریت کیفیت جامع TQM، مدل سروپرف و مدل لایب کوال اشاره کرد (آراکچیگ^۶، ۲۰۲۲). بر طبق مطالعات انجمن کتابداران آمریکا، لایب کوال متداول‌ترین روش برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست که تا بتوان انتظارات کاربران کتابخانه را شناسایی و شکاف بین انتظارات و تفسیر آن‌ها از خدمات دریافتی را بررسی و تحلیل کرد (کوک و همکاران^۷، ۲۰۱۶). لایب کوال پلاس^۸ پس از ابزار بسیار محبوب سروکوال و بعد از انتشار چندین مقاله توسط پژوهشگرانی همچون کوک و هیث^۹ (۲۰۰۱)، تامپسون و همکاران^{۱۰} (۲۰۰۱) و با همکاری ARL جهت سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در قرن بیست و یکم ایجاد شد. این ابزار دارای ۲۲ مؤلفه در سه متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان (۵ سؤال)، اثر خدمت ارائه‌شده (۹ سؤال) و دسترسی به اطلاعات (۸ سؤال) و یک سؤال باز است. این ابزار در بیش از ۱۲۵ کشور مورد استفاده قرار گرفته و در کشورهای آمریکا و اروپا نیز به خوبی پذیرفته شده است (ویدا و همکاران^{۱۱}، ۲۰۲۲).

بر طبق مطالعات انجام‌شده طی سالیان اخیر توسط اسفندیاری مقدم و دیگران (۲۰۰۳)، نشاط و دهقانی (۲۰۱۳) و رضانی و دیگران (۲۰۱۸) لایب کوال مدلی مناسب جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست. مقدار قابل توجهی از مرور پیشینه مرتبط با لایب کوال از زمان پیدایش آن در آمریکای شمالی در آغاز قرن حاضر، توسط نویسندگان برجسته از جمله کوک و هیث (۲۰۰۱)؛ هیث و همکاران^{۱۲} (۲۰۰۲)؛ تامپسون و همکاران (۲۰۰۲)؛ تامپسون و همکاران (۲۰۰۵) و تامپسون و همکاران (۲۰۰۸) و کتاب‌شناسی‌های موجود در یادداشت‌های استاندارد لایب کوال در وبسایت لایب کوال ۲۰۱۷ منتشر شده است که باعث پایایی و اعتبار آن

1. Oh
2. Tan et al.
3. Harris
4. Hernon & Nitecki
5. Weinstein & McFarlane
6. Arachchige
7. Cook et al.
8. LibQUAL+
9. Cook & Heath
10. Thompson et al.
11. Vaidya et al.
12. Kyriillidou



شده‌اند (نقل در: مک کافی^۱، ۲۰۱۹). انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی در سال ۲۰۱۷ هم اهداف این مدل را اینگونه بر می‌شمرد: الف. ایجاد فرهنگ عالی و تهیه ابزاری برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه؛ کمک به کتابخانه‌ها برای درک بهتر انتظارات کاربران؛ جمع‌آوری و تفسیر بازخوردهای کاربران به روشی اصولی در هر مقطع زمانی؛ فراهم کردن بستری برای کتابخانه‌های مشابه برای تهیه مکانیسم و پروتکلی برای مقایسه و ارزیابی؛ و تعیین بهترین اقدامات در رابطه با خدمات کتابخانه.

در ایران نیز پژوهشگران به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و همچنین سنجش میزان رضایت‌مندی کاربران همواره توجه کرده‌اند؛ به طوری که پژوهش‌های گوناگونی برای افزایش کیفیت خدمات و رضایت کاربران انجام شده است. اما به نظر می‌رسد این پژوهش‌ها در حل مسئله در کشور چندان موفق نبوده‌اند و همچنان کاربران کتابخانه‌های عمومی از وضعیت بسیاری از کتابخانه‌ها ناراضی هستند.

در رشته‌های علوم انسانی به ندرت مطالعه واحدی پیدا می‌شود که با آن بتوان به حل مسئله مورد پژوهش دست یافت و حل کم‌وبیش قطعی هر مسئله تا حدود زیادی مستلزم انجام مطالعات بسیار زیاد است. انزورس-کبرا و هیگنز^۲ (۲۰۱۰) فراتحلیل را روشی می‌دانند که با خلاصه کردن انبوهی از مطالعات در پیشینه تحقیق می‌تواند خلاصه‌ای از تعداد زیادی از تحقیقات ارائه دهد و با ترکیب نتایج متضاد تحقیقات مختلف بر مشکل نتایج مختلف و متضاد در پیشینه تحقیق فائق آید. چون ذهن انسان توانایی ترکیب و انتظام داده‌های منتج از داده‌های فراوان را ندارد، به‌ناچار باید از روشی استفاده کرد که با به‌کارگیری الگوی علمی رایجی این وظیفه را انجام دهد. یکی از این روش‌ها که به فراتحلیل مرسوم شده است، دانشمندان را در کشف روابط جدید میان تعداد زیادی از پژوهش‌ها که قبلاً انجام شده و ترکیب یافته‌های آن‌ها با استفاده از تکنیک‌های دقیق آمار و ریاضی یاری می‌کند. در این فراتحلیل می‌خواهیم اکثر پژوهش‌های کاربردی در این زمینه را شناسایی کنیم و تحلیلی مشترک از آن‌ها به دست آوریم. همچنین مشخص نیست در این پژوهش‌ها سوگیری انتشار وجود دارد یا خیر؛ بدین معنی که یافته‌های ارائه‌شده در پژوهش‌ها، نمایانگر واقعی جامعه پژوهش هستند یا خیر و آیا پژوهش‌ها همگون و متجانس هستند یا خیر و این ممکن است به دلیل نمونه‌های آماری مختلف یا روش‌های اندازه‌گیری اتفاق افتاده باشد. در نهایت، مفهوم اصلی در فراتحلیل اندازه اثر است که نشان‌دهنده میزان وجود و حضور پدیده مورد بررسی در جامعه آماری است. بررسی منابع مختلف نشان داد که تاکنون پژوهشی که دقیقاً، فراتحلیل تحقیقات ارزیابی کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل لایب‌کوال را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده باشد، انجام نشده است. لذا پژوهش حاضر در نظر دارد با توجه به روش فراتحلیل و با منسجم کردن پژوهش‌های انجام‌گرفته در حوزه ارزیابی کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل لایب‌کوال، ضمن اعتبارسنجی پژوهش‌ها و مشخص کردن انسجام یا عدم انسجام نتایج پژوهش‌ها، اندازه اثر هر کدام از متغیرها را مشخص کند. با انجام این پژوهش می‌توان به کتابخانه‌ها در بهبود خدماتی که ارائه می‌کنند کمک کرد. پرسش‌های تحقیق عبارتند از:

۱. تفاوت استاندارد اصلاح‌شده بین میانگین حداکثر و دریافتی در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب‌کوال، در جامعه آماری چه اندازه است؟
۲. تفاوت استاندارد اصلاح‌شده بین میانگین حداقل و دریافتی در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب‌کوال، در جامعه آماری چه اندازه است؟
۳. در تحقیقات مربوط به سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی از چه روش‌های تحقیقی و روش‌های نمونه‌گیری استفاده شده است؟
۴. آیا در تحقیقات و مطالعات انجام‌گرفته در زمینه سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی سوگیری انتشار وجود دارد؟
۵. آیا پژوهش‌های انجام‌گرفته در سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی، همگون و متجانس هستند؟

1. McCaffrey

2. Anzures-Cabrera & Higgins



روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نوع کمی است. داده‌ها به صورت کتابخانه‌ای گردآوری و با تکنیک فراتحلیل بررسی شدند. جامعه مورد بررسی پایان‌نامه‌ها و مقالات مربوط به کاربرد ابزار سنجش لایب‌کوال در ارزیابی کتابخانه‌های عمومی است. پژوهشگران برای شناسایی و انتخاب جامعه پژوهش چهار گام در پیش گرفتند: الف) انتخاب کلیدواژه‌های مرتبط و جامع. ب) جستجوی مقالات در بانک اطلاعات نشریات کشور، نورمگز، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، پایگاه استنادی علوم جهان اسلام، سیویلیکا و جستجوی پایان‌نامه‌ها در ایراندک، وب‌آو ناولج، الزویر، امرالد. ج) اعمال استراتژی جستجو: جستجو با «فراتحلیل»، «ارزیابی»، «لایب‌کوال»، «کتابخانه‌های عمومی»، «تحلیل شکاف»، «سنجش کیفی»، «لایب‌کوال» در فیلد چکیده انجام شد. پس از جستجو ۲۵ مقاله و پایان‌نامه شناسایی شد. د) معیارهای بررسی (۱) پژوهش‌هایی که موضوع بررسی آن‌ها، کتابخانه‌های عمومی ایران با ابزار لایب‌کوال مورد سنجش قرار گرفته باشند؛ (۲) پژوهش‌هایی که به صورت کامل چاپ شده باشند و فایل آن‌ها در دسترس باشد؛ (۳) پژوهش‌هایی که داده‌های کافی برای محاسبه اندازه اثر را دارا باشند؛ (۴) پژوهش‌هایی که از نظر روش‌شناسی، کمی باشند و دارای مفروضه‌های آماری، روش تحقیق، روش نمونه‌گیری، ابزار اندازه‌گیری، روش ارزیابی پایایی و روایی باشند؛ (۵) پژوهش‌ها مربوط به کتابخانه‌های عمومی ایران باشد. قلمرو کشور ایران به این دلیل انتخاب شد تا با اعتبارسنجی، تجانس و میزان اندازه اثر پژوهش‌ها، حوزه‌های پژوهشی مسئله‌مدار در کتابخانه‌های عمومی ایران مشخص شود. بنابراین پژوهشگران با توجه به میزان کوچکی و بزرگی متغیرهای لایب‌کوال آگاه می‌شوند که در کدام متغیرها باید پژوهش‌های اثربخش انجام دهند و سیاست‌گذاران کتابخانه‌های عمومی نیز با توجه به نقاط ضعف متغیرها می‌توانند برای غنی‌سازی معیارها اقدام کنند.

بعد از جستجو در پایگاه‌های مختلف، ۲۵ سند پژوهش در این موضوع شناسایی شد که ۴ سند پژوهشی به علت در دسترس نبودن فایل کامل حذف شد و ۴ سند پژوهشی نیز داده‌های کافی جهت محاسبه اندازه اثر را نداشتند حذف شدند در نهایت ۱۷ سند پژوهشی متناسب با ملاک‌های فراتحلیل انتخاب شد. اطلاعات این پژوهش‌ها در جدول ۱ آورده شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



جدول ۱. پژوهش‌های انتخاب شده به تفکیک نویسنده، سال، عنوان، جامعه نمونه و نوع

ردیف	نویسنده اول (سال انتشار)	عنوان	جامعه نمونه	نوع
۱	مسرور علی نودهی (۱۴۰۰)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی سیستان و بلوچستان	۳۶۲	مقاله
۲	مطلبی (۱۳۹۸)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی	۳۰۷	مقاله
۳	بذرکار (۱۳۹۶)	ارزیابی رضایت‌مندی اعضای فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان نسبت به کیفیت خدمات براساس الگوی کانولایب کوال	۹۷	مقاله
۴	ضیایی (۱۳۹۵)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز	۳۷۵	مقاله
۵	انصاری (۱۳۹۵)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان	۳۷۵	مقاله
۶	خشوعی (۱۳۹۵)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تهران	۴۱۱	مقاله
۷	محمدی (۱۳۹۳)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان	۳۶۸	پایان‌نامه کارشناسی ارشد
۸	نوروزی (۱۳۹۳)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز	۴۱۴	مقاله
۹	زاهدی (۱۳۹۲)	سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری شهر اصفهان	۳۷۵	مقاله
۱۰	پیرمرادی (۱۳۹۲)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با استفاده از تحلیل شکاف	۳۷۸	مقاله
۱۱	غیاثوند (۱۳۹۱)	بررسی و سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران	۱۰۲۶	مقاله
۱۲	میرفخرالدینی (۱۳۹۱)	اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های براساس شاخص‌های لایب‌کوال	۸۰	مقاله
۱۳	تفرشی (۱۳۹۱)	مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی درجه یک شهر تهران	۳۸۱	مقاله
۱۴	احمد معظم (۱۳۹۱)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن	۳۶۵	مقاله
۱۵	محمدی (۱۳۹۰)	ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران	۳۶۸	پایان‌نامه ارشد
۱۶	صفیان بلداجی (۱۳۸۹)	بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال بختیاری	۵۵۱	پایان‌نامه ارشد
۱۷	محمد بیگی (۱۳۸۷)	ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین	۳۸۱	مقاله

در این مرحله داده‌های لازم از پژوهش‌های مورد بررسی، استخراج و وارد سیاهه واریسی شد. داده‌ها شامل موارد زیر بود:

۱. شناسه پژوهش: اطلاعات مربوط به نام محقق، عنوان پژوهش، سال انتشار یا اجرای پژوهش، منبع اطلاعاتی، نوع پژوهش (پایان‌نامه کارشناسی ارشد، پایان‌نامه دکتری) در این بخش درج می‌شود.



۲. مشخصات نمونه پژوهش و شاخص‌های کیفی: در این بخش، اطلاعات مربوط به جامعه و نمونه آماری که پژوهش در آن انجام شده است، شامل جامعه آماری، حجم نمونه، روش نمونه‌گیری، مدل لایب کوال استفاده‌شده، پایایی گزارش‌شده، روش محاسبه پایایی و روایی کدگذاری می‌شود.

۳. شاخص‌های آماری مطالعه: این بخش اطلاعات مربوط به متغیرهای اندازه‌گیری شده شاخص‌های آماری توصیفی (شامل میانگین، انحراف استاندارد و خطای استاندارد) را شامل می‌شود (رستم پور خامنه، ۱۳۹۴). برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش آمار استنباطی و نرم‌افزار CMA استفاده شد. تحلیل داده‌ها بر اساس اندازه اثر به تفکیک هر عامل، اندازه اثر ترکیبی با دو عامل اثر ثابت و اثرات تصادفی انجام شد. همچنین برای تبدیل اندازه اثر از ضریب G هجز استفاده شد. برای سوگیری انتشار^۱ از روش تحلیل حساسیت با استفاده از نمودار کیفی و برای بررسی ناهمگونی مطالعات از آزمون ناهمگونی Q و مجدور I استفاده شد. همچنین کلیه محاسبات مربوط به فراتحلیل با استفاده از نرم‌افزار CMA2 انجام شد.

یافته‌های پژوهش اطلاعات کلی

از میان جامعه بررسی‌شده، ۳ پایان‌نامه در مقطع کارشناسی ارشد و ۱۴ مقاله انتخاب شد. رشته تحصیلی ۱۳ پژوهش، علم اطلاعات و دانش‌شناسی و سه پژوهش دیگر مربوط به مدیریت صنعتی، جامعه‌شناسی و مهندسی صنایع است. توزیع پژوهش در پانزده شهر و استان با بیشترین فراوانی مربوط به تهران، تبریز و یزد است. بازه زمانی پژوهش بین سال ۱۳۸۸ تا ۱۳۹۹ است، سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۰ به ترتیب با ۴ و ۲ پژوهش، بیشترین تراکم را دارند. روش همه پژوهش‌ها، پیمایشی تحلیلی است. در مورد شیوه نمونه‌گیری ۷۶ درصد از روش تصادفی ساده و ۲۴ درصد از نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده کرده‌اند. تعداد جامعه پژوهش ۶۷۶۹ نفر و به‌طور میانگین برای هر پژوهش، ۳۹۸ نفر است. ابزار گردآوری در تمامی پژوهش‌ها پرسشنامه بوده است. از انواع آزمون‌های تحلیل واریانس ۱۲ مورد، T وابسته، T زوجی، آزمون t، آزمون F، آزمون ویلکاکسون، آزمون U من ویتنی و کروکسال والیس، آزمون تی استیودنت، آنوا، آزمون t تک متغیره، تحلیل واریانس عامل تکراری، توکی استفاده شده است. روایی ۱۱ پژوهش متخصصان و روایی یک پژوهش محتوا و در ۵ مورد به این مهم اشاره نشده و میانگین پایایی پژوهش‌ها ۸۵ درصد بوده است.

سوگیری انتشار در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال

پژوهش‌هایی که نتایج آن‌ها روابط بین متغیرها را مثبت و معنادار گزارش کرده‌اند، مورد توجه بیشتری قرار می‌گیرند و فراتحلیل چنین مطالعاتی منجر به برآورد بالای اندازه اثر می‌شود و پژوهشگر را دچار سوگیری می‌کند (ایگر و همکاران، ۲۰۰۱). در این پژوهش جهت بررسی سوگیری انتشار، از نمودار کیفی^۲، روش همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر^۳ استفاده شد. در نمودار کیفی، محور افقی نشانگر مقادیر اندازه‌های اثر پژوهش‌های مورد بررسی و محور عمودی خطای معیار آن‌هاست. سوگیری انتشار بر این اساس زمانی قابل تشخیص است که نقاط در اطراف نمودار به شکل متقارن پراکنده نشده باشند که این ناشی از مقادیر بسیار بزرگ اندازه اثر و نیز خطای معیار بزرگ آن‌هاست. به عبارت دیگر، در نمودار کیفی، اگر سوگیری انتشار وجود نداشته باشد، انتظار این است که نمودار متقارن باشد. پژوهش‌هایی که خطای استاندارد کمتری دارند، در قسمت بالای قیف قرار می‌گیرند؛ اما پژوهش‌هایی با خطای استاندارد بالاتر، در پایین قیف قرار می‌گیرند و سوگیری انتشار آن‌ها افزایش می‌یابد. در صورت وجود سوگیری، پراکندگی پژوهش‌ها در پایین نمودار حول یک‌طرف میانگین بیشتر از طرف دیگر خواهد بود و پراکندگی نقاط در اطراف نمودار به صورت متقارن نخواهد بود. نمودار کیفی بر اساس خطای استاندارد و دقت پژوهش‌ها در حوزه‌ی ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال در شکل‌های ۱ و ۲ آورده شده است.

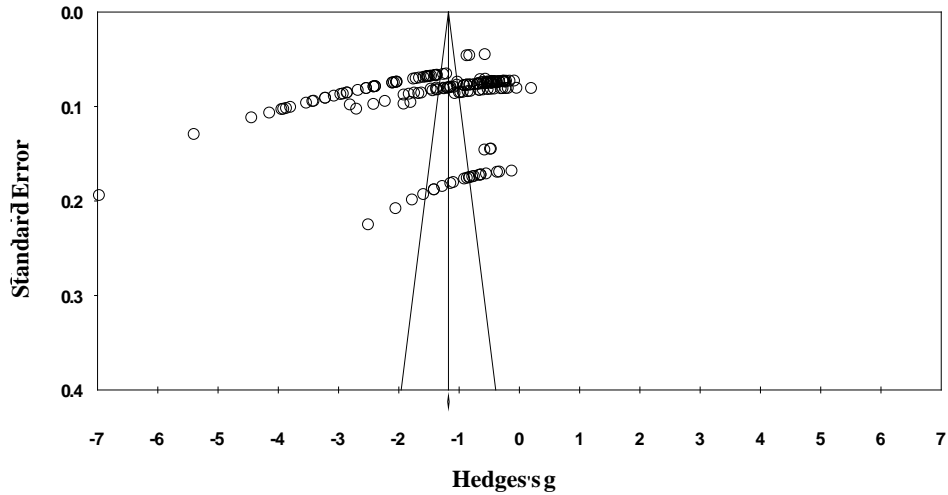
1. Publication bias

2. Funnel Plot

3. Bagg and Mazumdar Rank Correlation

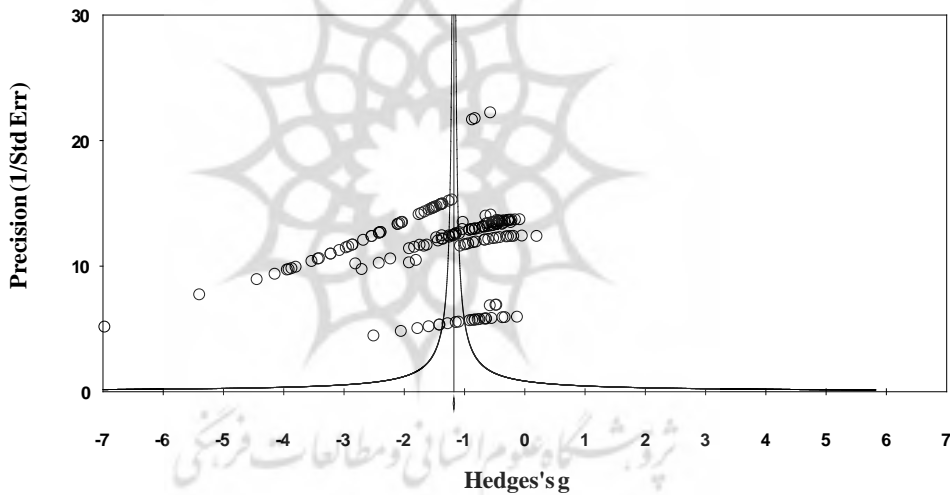


Funnel Plot of Standard Error by Hedges's g



شکل ۱- نمودار کیفی تورش انتشار بر اساس خطای استاندارد پژوهش‌ها

Funnel Plot of Precision by Hedges's g



شکل ۲- نمودار کیفی تورش انتشار بر اساس دقت پژوهش‌ها

طبق اطلاعات شکل ۱، محور افقی نمودار نشانگر مقادیر اندازه‌های اثر پژوهش‌های مورد بررسی و محور عمودی خطای استاندارد آن‌هاست و در شکل ۲ محور افقی نمودار نشانگر مقادیر اندازه‌های اثر پژوهش‌های مورد بررسی و محور عمودی نشانگر دقت آن‌هاست. در نمودار کیفی شکل حاضر تراکم پژوهش‌ها در بالای نمودار و تقارن نسبی آن‌ها در اطراف میانگین بیانگر نبود سوگیری انتشار در این فراتحلیل است؛ اما برای دستیابی به پاسخ دقیق‌تر از آزمون همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر استفاده شد. آزمون همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر، همبستگی رتبه‌ای (تاو کندال) بین اندازه اثر و واریانس را مشخص می‌کند. در ضریب همبستگی تاو، مقدار صفر به معنی نبود رابطه بین اندازه اثر و پراکندگی است و انحراف از صفر بیانگر وجود رابطه بین اندازه اثر و پراکندگی (واریانس) است. در صورتی که نبود تقارن، ناشی از سوگیری انتشار باشد، انتظار می‌رود که در ارتباط با اندازه اثر بزرگ‌تر، خطای استاندارد بیشتری مشاهده شود. با توجه به اینکه عدم تقارن می‌تواند در خلاف جهت ظاهر شود، آزمون معنی‌دار دو دامنه است. نتایج حاصل در جدول ۲ آورده شده است.



جدول ۲. نتایج حاصل از بررسی روش همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر

تاو کندال با همبستگی پیوسته			تاو کندال بدون همبستگی پیوسته			کندال	متغیرها
مقدار p (دودامنه)	مقدار p (یک دامنه)	مقدار Z برای تاو	تاو	مقدار p برای تاو (دودامنه)	مقدار Z برای تاو		
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۶,۴۹	.۸۸۹	۰,۰۰۰	۶,۴۹	-۳۳۳,۰	کل برای حداکثر
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۷/۴	۰,۲۵۴	۰,۰۰۰	۴,۶۴	۷۷۶,۰	کل برای حداقل

طبق اطلاعات جدول ۲، مقدار تاو کندال در حالت بدون همبستگی پیوسته، حداکثر (کل) $۰/۳۳۳$ و حداقل (کل) $۰/۷۷۶$ است که ارزش p را بررسی می‌کند که آیا بین اندازه اثر و حجم نمونه رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر، این شاخص وجود رابطه بین اندازه اثر و خطای استاندارد را نشان می‌دهد. معناداری این آزمون نشانگر عدم احتمال سوگیری انتشار در پژوهش‌های مورد بررسی است.

همگون و متجانس بودن پژوهش‌های انجام شده

ناهمگونی عبارت از تفاوت بین نتایج تحقیقات است (هیگنز^۱، ۲۰۰۳). این ناهمگونی یا تفاوت نتایج به عللی همچون معیار شناسایی و انتخاب تحقیقات، تفاوت در روش مطالعات، تفاوت در نوع مداخله و مقدار و فاصله زمانی آن‌ها، ویژگی‌های ناشناخته طرح و اجرای پژوهش‌ها، تفاوت در تعریف مقیاس پیامد، تفاوت در ویژگی‌های ناشناخته، تفاوت در کیفیت و روش شناسی و تصادفی و غیر تصادفی بودن تحقیقات (ایگر، اسمیت و آلمن^۲، ۲۰۰۱) است. برای تشخیص دقیق ناهمگونی از آزمون Q استفاده می‌شود. این آزمون تقریباً دارای توزیع کای اسکوتر با درجه آزادی K-1 است. مقدار بالای Q (مقدار پایین) حاکی از ناهمگونی مطالعات است (ایگر، اسمیت و آلمن، ۲۰۰۱). آزمون Q مانند کای اسکوتر میزان تفاوت را در مجموعه‌ای از آزمایش‌ها اندازه‌گیری می‌کند و به ما می‌گوید که آیا میزان آن بیشتر از مقدار مورد انتظار (براساس شانس) است یا نه. مقدار کوچک نشان‌دهنده وجود ناهمگونی است (هیگنز و دیگران، ۲۰۰۳). نتایج در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. آزمون اصلاح برازش Q و I2 در مدل اثرات ثابت و تصادفی

آزمون‌های ناهمگونی			اثرات تصادفی			اثرات ثابت			تعداد	متغیر
مقدار P	ارزش Q	جدولا	جدولا	نقطه تخمین	جدولا	جدولا	نقطه تخمین			
۹۹/۲	۰,۰۰۰	۵۱۸۱/۸۱	-۱/۰۵	-۱/۶۰	-۱/۳۳	-۱/۱۰	-۱/۱۵	-۱/۱۳	۴۱	کل برای حداکثر
۹۹/۱	۰,۰۰۰	۴۳۵۶/۳۳۸	۰/۳۸	۰/۱۱	۰/۱۳	۰/۱۱	۰/۰۶۳	۰/۰۸۶	۴۱	کل برای حداقل

بر طبق جدول ۳، مقدار شاخص Q برای کل (حداکثر) ۵۱۸۱ و مقدار شاخص Q برای کل (حداقل) ۴۳۵ با درجه آزادی K-1 به دست آمده که در سطح $۰/۰۰۰$ معنی‌دار است و نتیجه گرفته می‌شود که در اندازه اثرهای

1. Higgins
2. Egger et al.



پژوهش‌های اولیه ناهمگونی و عدم تجانس وجود دارد؛ اما با توجه به این که شاخص Q به افزایش تعداد اندازه اثر حساس است و با افزایش تعداد اندازه اثر توان این آزمون برای رد همگنی بالا می‌رود، از شاخص I2 نیز استفاده شد. امروزه آزمون جدیدی را به اسم I2 برای تشخیص ناهمگونی به کار می‌برند. آزمون I2 عبارت است از نسبت تغییراتی که به علت ناهمگونی ایجاد شده است نه به علت شانس، بالا بودن مقدار آن دال بر وجود ناهمگونی است. آماره I2 دارای مقداری از ۰ تا ۱۰۰ است و مقدار ناهمگنی را به صورت درصد نشان می‌دهد. هر چه این مقدار به ۱۰۰ نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده ناهمگنی بیشتر اندازه اثرهای پژوهش‌های اولیه است (برنشتاین^۱ و همکاران، ۱۳۹۱). به‌طور کلی مقادیر I2، اگر برابر ۲۵ درصد باشد به‌عنوان ناهمگونی پایین، ۵۰ درصد ناهمگونی متوسط و ۷۵ درصد به‌عنوان ناهمگونی بالا تعبیر و تفسیر می‌شود (هیجنز و همکاران، ۲۰۰۳). براساس نتایج جدول ۳، مقدار شاخص I2 در پژوهش حاضر بالاتر از ۹۰ درصد است که بیانگر ناهمگونی بالای پژوهش‌های مورد بررسی است. نتایج این آزمون نشان می‌دهد روش‌های پژوهش متغیرهای ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال به‌شدت به لحاظ ویژگی‌ها و مشخصات مطالعات متفاوت هستند. به‌علاوه این شاخص مؤید این مطلب است که به‌طور میانگین حدود ۹۰ درصد از پراکنش‌ها واقعی و ناشی از کل مطالعات و ناهمگنی آن‌ها مربوط می‌شود. لذا تلفیق آن‌ها با مدل اثر ثابت موجه نیست و باید از مدل اثر تصادفی به‌منظور ترکیب نتایج استفاده کرد؛ بنابراین با توجه به معناداری شاخص Q و مجذور I2 (بالاتر از ۹۰ درصد)، نشانگر ناهمگونی و پراکندگی در پژوهش‌های مورد بررسی است، مدل نهایی برای ترکیب اندازه اثر مدل اثرهای تصادفی است.

تفاوت استاندارد اصلاح‌شده بین میانگین حداکثر و دریافتی در ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال جدول‌های ۴ و ۵، سه متغیر مربوط به لایب کوال را به ترتیب در حداکثر و حداقل میزان، به همراه اندازه اثر شاخص هگز، انحراف معیار، خطای استاندارد، آماره Z و میزان نفاذ نسبت به خدمت دریافت شده نمایش می‌دهند. اعداد منفی نشان‌دهنده عملکرد پایین‌تر از خدمت دریافت شده و اعداد مثبت نشان‌دهنده عملکرد بالاتر از خدمت دریافت شده هستند.

جدول ۴. اندازه اثر و سطح معناداری پژوهش‌های مورد بررسی در مدل ثابت و تصادفی (حداکثر کل)

متغیر	تحقیقات سال انتشار	شاخص‌های آماری				
		اندازه اثر (هگز)	خطای استاندارد	حد پایین اندازه اثر	حد بالای اندازه اثر	نمره Z
اثر خدمت ارائه شده	ثابت	-۰/۸۵	۰/۰۲	-۰/۸۹	-۰/۸۱	-۴۱/۶۲
	تصادفی	۱/۰۲	۰/۲۳	۱/۴۸	-۰/۵۷	۴/۴۳
دسترسی به اطلاعات	ثابت	-۱/۳۶	۰/۰۲	-۱/۴۰	-۱/۳۱	-۶۲/۰۲
	تصادفی	۱/۶۰	۰/۲۷	-۲/۱۴	-۱/۰۷	۵/۸۵
تکمیل مکان به‌عنوان کتابخانه	ثابت	-۱/۲۰	۰/۰۲	-۱/۲۵	-۱/۱۶	-۵۷/۰۶
	تصادفی	۱/۳۵	۰/۲۱	-۱/۷۷	-۰/۹۳	۶/۲۸
مجموع	ثابت	-۱/۱۳	۰/۰۱	-۱/۱۵	-۱/۱۰	-۹۲/۳۴
	تصادفی	۱/۳۳	۰/۱۴	-۱/۶۰	-۱/۰۵	۹/۶۰



جدول ۵. اندازه اثر و سطح معناداری پژوهش‌های مورد بررسی در مدل ثابت و تصادفی (حداقل)

متغیر	تحقیقات سال انتشار	شاخص‌های آماری					
		اندازه اثر (gهگز)	خطای استاندارد	حد پایین اندازه اثر	حد بالای اندازه اثر	نمره Z	P
اثر خدمت ارائه شده	ثابت	۰/۲۹۶	۰/۰۲۰	۰/۲۵۷	۰/۳۳۶	۱۴/۶	۰/۰۰۰
	تصادفی	۰/۴۱۴	۰/۲۲۹	۰/۰۳	۰/۸۶۲	۱/۸۱	۰/۰۷
دسترسی به اطلاعات	ثابت	-۰/۱۰۹	۰/۰۲۰	-۰/۱۴۹	-۰/۰۷	-۵/۴	۰/۰۰۰
	تصادفی	-۰/۱۰۳	۰/۲۴۹	-۰/۵۹	۰/۳۸۵	۰/۴۱۳	۰/۶۸
کتابخانه به عنوان یک مکان	ثابت	۰/۰۷۰	۰/۰۲۰	۰/۰۳۲	۰/۱۰۹	۳/۵۵۲	۰/۰۰۰
	تصادفی	۰/۰۸۳	۰/۱۷۶	-۰/۲۶۱	۰/۴۲۸	۰/۴۷۵	۰/۶۳۵
مجموع	ثابت	۰/۰۸۶	۰/۰۱۲	۰/۰۶۳	۰/۱۰۹	۷/۴۰۴	۰/۰۰۰
	تصادفی	۰/۱۳۲	۰/۱۲۵	-۰/۱۱۳	۰/۳۷۷	۱/۰۵۳	۰/۲۹۲

در فراتحلیل، اندازه اثر نشان دهنده میزان حضور پدیده در جامعه پژوهش است و با فرض صفر در ارتباط است و بر اهمیت آن تأکید شده است؛ بنابراین اندازه اثر نشان دهنده میزان تأثیر مداخله آزمایشی، رابطه یا تفاوت است و هر چه اندازه اثر بزرگ تر باشد، میزان حضور پدیده بیشتر است، از سوی دیگر، دو نوع کلی اندازه اثر D برای تفاوت های گروهی و اندازه اثر R برای مطالعات همبستگی به کار می رود (هومن، ۱۳۹۵) که در این پژوهش با توجه به ماهیت موضوع از شاخص D استفاده شد. برای تفسیر شاخص، طبق پیشنهاد کوهن می توان اندازه ۰/۲، ۰/۵ و ۰/۸ را به ترتیب عنوان اندازه اثر کوچک، متوسط و بزرگ تفسیر کرد (مصرآبادی، ۱۳۹۴ نقل در موسوی چلک و کاویانی، ۱۳۹۷). از این رو رایج ترین شاخص های برآورد اندازه اثر، شاخص های R و D هستند که غالباً D را برای تفاوت های گروهی و R برای مطالعات همبستگی به کار می برند. اندازه های اثر را می توان با به کار بردن دو مدل اثرات ثابت و اثرات تصادفی انجام داد. در مدل اثر ثابت فرض می شود که یک اندازه اثر واقعی وجود دارد که این اندازه اثر، زیربنای همه تحلیل هاست و همه تفاوت های اندازه های اثر مشاهده شده در پژوهش های اولیه ناشی از خطای نمونه گیری است. در مقابل، در مدل اثرات تصادفی، فرض می شود که اندازه اثر واقعی، از پژوهشی به پژوهش دیگر در حال تغییر است که از علل اصلی این تغییر، وجود متغیرهای مداخله کننده در روابط بین متغیر مستقل و وابسته است (هومن، ۱۳۹۵). با توجه به ناهمگونی و پراکندگی در پژوهش های مورد بررسی (جدول ۳)، مدل نهایی برای ترکیب اندازه اثر مدل، اثرهای تصادفی است. بر طبق جدول ۴. همه متغیرها در مقادیر اندازه اثر و Z محاسبه شده به غیر از مجموع حداقل کل معنادار است. از این رو، اندازه اثر پژوهش حاضر را با احتساب مدل تصادفی، در متغیر اثر خدمت ارائه شده در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۱/۱۳- و در اثر خدمت ارائه شده در حداقل کل با مقدار اندازه اثر متوسط و مثبت ۴/۶۶+ در متغیر دسترسی به اطلاعات در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۲/۲- و در متغیر دسترسی به اطلاعات در حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۱/۱۴-؛ در متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۲- و در متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان در حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۰/۲- می توان تفسیر کرد. حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۱/۷۷- و حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل مثبت ۱/۱۶ است.

در پژوهش حاضر سعی شده است با نگرشی جامع، ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب انجام و وضعیت سوگیری انتشار، همگون و متجانس بودن و مقدار اندازه اثر (هگز) و تفاضل حداکثر و حداقل با میزان خدمات دریافت شده در پژوهش‌ها مشخص گردد. شکاف‌های مورد بررسی در تمامی این پژوهش‌ها، تحلیل شکاف بین حداقل خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود و تحلیل شکاف بین حداکثر خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود است. نتایج نشان داد بر اساس نمودار کیفی (خطای استاندارد و دقت پژوهش‌ها) و آزمون همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر احتمال سوگیری انتشار در پژوهش‌های مورد بررسی منتفی است. برای سه متغیر پژوهش در این فراتحلیل مقدار شاخص Q با کل (حداکثر) ۵۱۸۱ و مقدار شاخص Q برای کل (حداقل) ۴۳۵ با درجه آزادی (۴۱) و معنی‌دار بودن، نشانگر ناهمگونی و عدم تجانس پژوهش‌هاست و بر اساس آماره I^2 ۹۹ درصد از پراکنش‌ها واقعی و ناشی از کل مطالعات و ناهمگونی آن‌هاست که مدل نهایی برای ترکیب اندازه اثر از نوع مدل اثرهای تصادفی است. نتایج این آزمون نشان می‌دهد بخش عمده‌ای از تغییرات موجود در نتایج، ناشی از ناهمگونی مربوط به نحوه نمونه‌گیری، ابزار پژوهش و غیره است که در اجرای پژوهش دخیل بوده‌اند. فراتحلیل اندازه اثر این سه متغیر لایب کوال در حداکثر کل بزرگ و منفی است و بیشترین تفاضل منفی نسبت به خدمات دریافت شده متغیر دسترسی به اطلاعات است و کمترین تفاضل منفی در حداکثر کل در اثر خدمت ارائه شده است. با توجه به حجم بالای نمونه‌های پژوهش و میزان خطای کم، پژوهش‌ها در این سه متغیر طبق شاخص کوهن از اعتماد بالایی برخوردار است و در هیچ کدام از متغیرها چه به صورت تکی و چه به صورت مجموع در حداکثر کل، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها پایین‌تر از خدمات دریافت شده ارزیابی شده است. فراتحلیل اندازه اثر این سه متغیر لایب کوال در حداقل کل بزرگ و مثبت است و نسبت به میزان خدمات دریافت شده تفاضل ۱۶ درصد است در حداقل کل متغیر اثر خدمت ارائه شده بیشترین تأثیر مثبت و متغیر دسترسی به اطلاعات با تفاضل منفی ۱۴- بیشترین تأثیر منفی در ارزیابی کیفیت خدمات در حداقل کل داشته است. به عبارت دیگر، در وضعیت فعلی کتابخانه‌های عمومی در همه ابعاد مدل لایب کوال نتوانسته‌اند خدمات مطلوب و آرمانی ارائه دهند و در بسیاری از موارد، به حداقل انتظارات و حتی پایین‌تر از سطح حداقل انتظارات کاربران جواب داده شده است. نتایج حاصل از اندازه اثرها نشان می‌دهد که در بحث اثر خدمت ارائه شده نسبت به سایر متغیرها عملکرد بهتر و در متغیر کنترل اطلاعات بیشترین ضعف را داشته‌اند. از سوی دیگر، متغیرهای ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال اثربخش بوده و از لحاظ اندازه، اثر آن‌ها بزرگ است. با توجه به اندازه اثر پژوهش در متغیر اثر خدمت ارائه شده (بزرگ و منفی) می‌توان برداشت کرد که پژوهش‌ها در این زمینه جامع و اثربخش بوده است؛ اما این نشان دهنده عدم رضایت حداکثری کاربران کتابخانه‌های عمومی از خدمات اثر خدمت ارائه شده است. این یافته با سه مؤلفه از مسرور (۱۳۹۹)، ۴ مؤلفه از زاهدی (۱۳۹۲)، خشوعی (۱۳۹۴)، اقبال محمدی (۱۳۹۳)، انصاری (۱۳۹۳) و ۹ مؤلفه از صفیان (۱۳۸۹) هم‌راستا است. عمده نارضایتی در متغیر اثر خدمت ارائه شده، توجه به تک‌تک کاربران، عدم درک نیازهای کاربران توسط کتابداران، عدم القاء اطمینان و اعتماد، عدم رفتار دلسوزانه کارمندان در حل مشکلات کاربران و... است و لذا برای کاهش شکاف موجود و با توجه به ضعف کتابداران که در پژوهش‌های مختلف نمایان و مشخص شده است و برای افزایش کیفیت کتابخانه‌ها باید با ایجاد انگیزه و تلاش در عرصه رقابتی سالم به منظور ارتقای سطح علمی، عملی، مطالعاتی و مهارت‌های فردی و گروهی کتابداران، برگزاری همایش‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی مرتبط با مهارت‌های مورد نیاز در کتابخانه‌های عمومی و دعوت از متخصصان برای آموزش‌های لازم، ایجاد روحیه پژوهش و ایجاد فرصت‌های مناسب جهت تقویت خلاقیت و ابتکار بین کارکنان، فراهم کردن زمینه‌ی ارزیابی کارکنان کتابخانه‌ها توسط کاربران در ادوار مختلف و کنترل کارکنان توسط مدیریت متمرکز، باعث پیشرفت و تقویت در زمینه ارائه خدمات گردید. در متغیر اثر خدمت ارائه شده در بخش رضایت حداقلی، کتابخانه‌های عمومی توانسته‌اند رضایت حداقلی را از کاربران به دست آورند و از این لحاظ نسبت به سایر ابعاد و مؤلفه‌ها وضعیت بهتری دارند. این یافته با ۷ مؤلفه از ضیایی (۱۳۹۵)، ۴ مؤلفه از پژوهش زاهدی (۱۳۹۲)، پژوهش غیاثوند (۱۳۸۸)، پژوهش خشوعی (۱۳۹۴)، پژوهش بذرکار (۱۳۹۶)، پژوهش پیرمرادی (۱۳۹۲) و ۳ مؤلفه از تحقیق احمد معظم (۱۳۹۰) مطابقت دارد. عمده رضایت





نسبی از مؤلفه‌های مؤدب و فروتن بودن کارکنان، حس القای اطمینان و اعتماد به کاربران است و کتابخانه‌ها در بخش رضایت حداقلی در متغیر اثر خدمت ارائه‌شده در مؤلفه‌های علاقه و تمایل کتابداران به کمک کردن به استفاده‌کنندگان و درک نیازهای کاربران دارای ضعف هستند. با وجود مثبت بودن این متغیر در حفظ و بهبود این موقعیت لازم است ضعف‌های اشاره‌شده را بر طرف کنند و کتابداران با سعه‌صدر و حوصله بیشتر نسبت به رفع نیاز اطلاعاتی مخاطبان تلاش کنند و تفاوتی در پاسخگویی نسبت به ساعات مختلف و افراد مختلف نداشته باشند و همچنین به نظر می‌رسد که نیاز است نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در جهت استخدام کتابداران متخصص و متعهد نسبت به امور کتابداری اقدام نماید. باید با توجه بیشتر (از جمله مسائل مادی و معنوی) به کتابداران، اعتماد و انگیزه آن‌ها را افزایش داد تا آنان نسبت به امور کتابخانه و رفع نیاز مراجعه‌کنندگان اهتمام بیشتری بورزند. چون کتابداران کتابخانه‌های عمومی بالاترین ارزش را برای نگرانی‌های کاربرانشان برای سطوح موردنظر از خدمات دارند، باید نقش خود را متخصص مشاوره اطلاعاتی ببینند و نه تنها انتظارات مشتری را برآورده کنند، بلکه نیازهای مشتری را پیش‌بینی و به تعریف همین انتظارات کمک کنند. همچنین کاربران نشان داده‌اند که عملکرد کتابخانه‌ها در ایجاد حس اعتماد و اطمینان برای آن‌ها رضایت‌بخش است. نتایج پژوهش اشکرافت، فارو و واتس^۱ (۲۰۰۷) و رولی^۲ (۲۰۰۵) نشان داد کیفیت خدمات عامل اصلی تأثیرگذار بر رضایت مشتری نیست و مدیران کتابخانه باید سفارشی‌سازی و خدمات سودمند را برای برآوردن نیازهای ناهمگون کاربران کتابخانه مدرن به دفعات ارائه دهند. با توجه به رضایت حداقلی از متغیر اثر خدمت ارائه‌شده، کاربران کتابخانه‌های عمومی احساس یا تصور دارند خدمات رضایت‌بخشی از طریق ابزارهای مؤثر توسط کتابداران ارائه شده است کتابخانه باید نیازها، خواسته‌ها و/یا خواسته‌های کاربران خود را از خدمات کتابخانه‌ای، از جمله مشاوره اطلاعاتی، منابع اطلاعاتی و غیره با حمایت‌های انسانی مناسب برآورده کنند. از طریق این حمایت دلسوزانه می‌توان تعداد فزاینده‌ای از کاربران راضی کتابخانه را حفظ و کاربران آینده را دعوت کرد؛ در حالی که کاربران فعلی می‌توانند بازدیدکنندگان جدید را از طریق تبلیغات شفاهی مثبت دعوت کنند. چن و جن^۳ (۲۰۱۰) معتقدند تجربه‌های مثبت و خوشایند کاربران از خدمات دریافت‌شده، خاطرات زنده‌ای هستند که رضایت و وفاداری را افزایش می‌دهد و همچنین اهداف ارتباط دهان‌به‌دهان مثبت را افزایش می‌دهد و انگیزه بازدید مجدد را ایجاد می‌کند. کیسی و ساواستینوک^۴ (۲۰۰۶) بیان می‌دارند که کارکنان کتابخانه باید در تعاملات خود با مراجعان یا کاربران مؤدب و دوستانه باشند. برای موفقیت در آینده، پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزشی مستمر کارکنان و تغییرات هدفمند خدمات، از خدمات غیرفعال به خدمات پیشگیرانه، در برنامه‌ریزی سالانه کتابخانه ادغام شوند.

با توجه به اندازه اثر پژوهش در متغیر کنترل (بزرگ و منفی) می‌توان برداشت کرد که پژوهش‌ها در این زمینه جامع و اثربخش بوده است؛ اما نشان‌دهنده نارضایتی حداکثری کاربران کتابخانه‌های عمومی از خدمات بخش کنترل اطلاعات است. این یافته با ۵ مؤلفه از پژوهش خانعلی (۱۳۸۹)، ۹ مؤلفه از پژوهش مسرور (۱۳۹۹)، ۷ مؤلفه از پژوهش‌های زاهدی (۱۳۹۲)، محمدبیگی (۱۳۸۸)، غیاثوند (۱۳۸۸)، خشوعی (۱۳۹۴)، حسین محمدی (۱۳۹۰)، اقبال محمدی (۱۳۹۳)، انصاری (۱۳۹۳)، پیرمرادی (۱۳۹۲)، ۸ مؤلفه از پژوهش صفیان بلداجی (۱۳۸۹)، ۷ مؤلفه از پژوهش احمدعظم (۱۳۹۱) مطابقت دارد. در بخش رضایت حداقلی در متغیر کنترل اطلاعات نیز کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند رضایت کاربران را به دست آورند. عمده ضعف کتابخانه‌ها در عدم رضایت حداکثری در مجموعه مجلات چاپی و الکترونیکی، تجهیزات مدرن، دسترسی به منابع آنلاین، دسترسی پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار، وجود یک وب‌سایت در کتابخانه، ضعف در دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار و عمده عدم رضایت کاربران در متغیر کنترل اطلاعات دسترسی به منابع الکترونیک و منابع آنلاین در منزل و محل کار است. همان‌طور که مشخص است، ضعف‌های کتابخانه‌های عمومی حول چند مؤلفه خاص می‌چرخد و لذا برای از بین بردن شکاف موجود لازم است نهاد کتابخانه‌های عمومی توجه بیشتری به فناوری‌های

1. Ashcroft, Farrow & Watts
2. Rowley
3. Chen & Chen
4. Casey & Savastinuk



اطلاعاتی و تجهیزاتی جهت دسترسی آسان، ایجاد وب‌سایت، اختصاص مجلات چاپی و منابع الکترونیکی داشته باشد و نیاز کاربران را رفع کند تا بتواند حداکثر سطح انتظار مشتریان را فراهم کند. کالینان^۱ (۲۰۰۵) از مهم‌ترین دلایل نارضایتی کاربران از کتابخانه را ناآگاهی از خدمات کتابخانه می‌داند. بنابراین، به منظور افزایش استفاده، مدیران کتابخانه باید آگاهی‌رسانی بیشتری انجام دهند تا خدمات کتابخانه برای عموم مردم دسترس‌پذیرتر شود و در این مورد اقدام به تدوین دستورالعمل‌های سنتی و الکترونیکی جهت استفاده از منابع کنند.

با توجه به اندازه اثر پژوهش در متغیر کتابخانه به‌عنوان یک مکان در بخش حداکثر (عدد بزرگ و منفی) می‌توان برداشت کرد که پژوهش‌ها در این زمینه جامع و اثربخش بوده است؛ اما این نشان‌دهنده عدم رضایت حداکثری کاربران کتابخانه‌های عمومی از متغیر کتابخانه به‌عنوان یک مکان است. این یافته با ۳ مؤلفه از پژوهش خانعلی (۱۳۹۹)، ۴ مؤلفه از پژوهش‌های زاهدی (۱۳۹۲)، محمدبیگی (۱۳۸۸)، غیاثوند (۱۳۸۸)، حسین محمدی (۱۳۹۰)، اقبال محمدی (۱۳۹۳)، انصاری (۱۳۹۳)، پیرمرادی (۱۳۹۲)، ۲ مؤلفه از پژوهش احمدمعظم (۱۳۹۰) و ۵ مؤلفه از پژوهش صفیان بلداجی (۱۳۸۹) مطابقت دارد. عمده ضعف کتابخانه‌ها در عدم رضایت حداکثری مناسب نبودن فضای اجتماعی برای مطالعه و یادگیری، فضای نامناسب جهت القای حس مطالعه و یادگیری، ضعف در محیط راحت و خوشایند است. بنابراین، برای افزایش کیفیت کتابخانه‌ها در این متغیر و در جهت کاهش شکاف موجود پیشنهاد می‌شود با توجه به ضعف‌های موجود با اختصاص مکانی جهت فعالیت‌های گروهی، اختصاص امکانات رفاهی مانند بوفه در فضای کتابخانه، توسعه فضای داخلی و توجه بیشتر به معماری کتابخانه، اختصاص فضایی جهت تشکیل گروه‌های علمی برای مطالعه، نقد و بررسی آثار و افزایش ساعات کاری کتابخانه یا احداث کتابخانه یا سالن مطالعه شبانه‌روزی جهت بهبود و تقویت بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان گامی مؤثر برداشت. در بخش حداقلی نیز در این متغیر کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند. حداقل سطح مورد انتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی ایجاد مکانی راحت، آرام، جذاب و محلی مناسب جهت مطالعه می‌باشد که متأسفانه این حداقل انتظار باعث ایجاد شکاف بین حداقل انتظار و خدمات دریافتی شده است. چون کاربران جهت استفاده از کتابخانه به معماری و فضای سالن مطالعه، وجود میز و صندلی راحت، نور و تهویه مناسب، وجود بوفه جهت استراحت و تغذیه در داخل کتابخانه توجه می‌کنند، پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌های عمومی با ایجاد چنین مکانی رضایت کاربران خورد را جلب کرده و شکاف موجود را از بین ببرند یا کم کنند.

در ادامه پیشنهادهای کاربردی پژوهش ارائه شده است:

- برنامه‌ریزی و بسترسازی دوره‌های آموزشی تخصصی مشاوره اطلاعاتی با رویکرد الکترونیکی و حضوری برای کتابداران،
- نیازسنجی اطلاعاتی مناسب از کاربران جهت تهیه منابع مورد نیاز آن‌ها،
- پشتیبانی شبکه‌ای مناسب از کتابخانه‌ها جهت راه‌اندازی شبکه‌های مناسب، از جمله وب‌سایت‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی و اینترنت پرسرعت،
- بسترسازی جهت ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق اینترنت با ابزار لایب‌کوال.

ملاحظات اخلاقی

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

منبع حمایت‌کننده

بنا بر اظهار نویسندگان منبع حمایت‌کننده مالی گزارش نشده است. این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد نویسنده دوم و به راهنمایی نویسنده اول در دانشگاه قم انجام و دفاع شده است و از حمایت معنوی آن دانشگاه برخوردار است.



منابع

- احمد معظم، سمانه؛ حسن زاده، محمد؛ و شاپوری، سودابه (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ رمزی شندی، مسعود؛ و نوروزی، یعقوب (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوال در ایران). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۴۷(۲). ۱۹۱-۲۰۸. <https://doi.org/10.22059/jlib.2013.36419>
- انصاری، اعظم؛ فامیل روحانی، علی اکبر؛ و مرادی، محمود (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب کوال. دانش‌شناسی، ۹(۳۴)، ۷-۱۸.
- بذرکار، لیلیا؛ و نظری، فریبا (۱۳۹۶). ارزیابی رضایت‌مندی اعضای فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان نسبت به کیفیت خدمات بر اساس الگوی کانو- لایب کوال. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۳(۴)، ۵۱-۸۴. <https://doi.org/10.22054/jks.2017.23271.1139>
- پیرمرادی، ساره؛ و شریف مقدم، هادی (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با استفاده از تحلیل شکاف. در همایش ملی کتابخانه و مر دم. ۱۷ و ۱۸ مهر ماه، مشهد.
- تفرشی، شکوه؛ و مولوی، مینو (۱۳۹۱). مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه. دانش‌شناسی، ۱۶(۵)، ۱۹-۳۰.
- خشوعی، سالومه؛ و میرحسینی، زهره (۱۳۹۵). تحلیل شکاف خدمات در کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در سال ۱۳۹۴. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۱۳(۱)، ۷۷-۸۶.
- دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۸۹). تبیین مؤلفه‌های چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در افق ایران ۱۴۰۴. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- زاهدی، فرشته؛ و شیرویه‌زاد، هادی (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری شهر اصفهان، دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم‌ها، اصفهان.
- صفیان بلداجی، رسول (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال بختیاری با استفاده از ابزار لایب کوال (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- ضیایی، ثریا؛ و رنجگر کرمان، فاطمه (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی شهر تبریز بر اساس مدل لایب کوال. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۳(۳)، ۷۵-۸۹.
- غیاثوند، احمد؛ و دهکریان، پریسا (۱۳۹۱). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۵(۱)، ۲۸۵-۳۰۸.
- محمدبیگی، فاطمه (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
- محمدی، اقبال (۱۳۹۳). کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان با استفاده از ابزار لایب کوال (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.
- محمدی، حسین (۱۳۹۰). ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از مدل لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- مسرور علی نودهی، مرتضی؛ اسالم‌نژاد گیلوایی، مونا (۱۴۰۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب کوال: مطالعه موردی کتابخانه‌های مناطق سیستمی استان سیستان و بلوچستان. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۷(۲): ۲۲۶-۱۹۹. <https://doi.org/10.22091/stim.2020.5880.1429>
- مطلبی، داریوش؛ و خانعلی‌لو، رابعه (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. ۲۵(۴)، ۵۷۹-۵۹۶.
- موسوی چلک، افشین؛ کاویانی، حسن (۱۳۹۷). فراتحلیل اثربخشی آموزش‌های از راه دور در فعالیت‌های یاددهی-یادگیری آموزش عالی. فناوری آموزش، ۱۳(۱)، ۶۳-۷۳.
- میرفخرالدینی، حیدر؛ طحاری مهر جردی، محمدحسین؛ و زارعی محمودآبادی، محمد (۱۳۹۱). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود



کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بر اساس شاخص‌های مدل لایب‌کوآل با رویکرد MADM. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۴)، ۴۶۳-۴۹۲.

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.

هومن، حیدرعلی (۱۳۹۵). راهنمای عملی فراتحلیل در پژوهش علمی. تهران: سمت.

References

- Ansari, A., Famil Rouhani, A.A. & Moradi, M. (2015). Evaluation of the quality of public library services in Hamadan city based on the LibQUAL model. *Journal of Library and Information Science*, 9(34), 7-18. (in Persian)
- Anzures-Cabrera, J. & Higgins, J. P. (2010). Graphical displays for meta-analysis: an overview with suggestions for practice. *Research Synthesis Methods*, 1(1), 66-80. <https://doi.org/10.1002/jrsm.6>
- Arachchige, J. J. G. (2022). Importance-satisfaction analysis of LibQUAL service quality attributes in the Sri Lankan context. *New Library World*, 110(1/2), 37-51.
- Ashcroft, L., Farrow, J. & Watts, C. (2007). Public libraries and adult learners. *Library Management*, 28, 125-138. <https://doi.org/10.1108/01435120710727974>
- Bazrkar, L. & Nazari, F. (2018). Assessing the satisfaction of active members of Central Library of Khuzestan Province in the quality of services by using Kano-LibQUAL Model. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 4(13), 51-84. <https://doi.org/10.22054/jks.2017.23271.1139> (in Persian)
- Bernstein, H. M., Pollock, B. H., Calhoun, D. A. & Christensen, R. D. (2001). Administration of recombinant granulocyte colony-stimulating factor to neonates with septicemia: a meta-analysis. *Journal of Pediatrics*, 138(6), 917-920. <https://doi.org/10.1067/mpd.2001.114014>
- Callinan, J. E. (2005). Information-seeking behaviour of undergraduate biology students: A comparative analysis of first year and final year students in University College Dublin. *Library Review*, 54, 86-99. <https://doi.org/10.1108/00242530510583039>
- Casey, M. E. & Savastinuk, L. C. (2006). Service for the next-generation library. *Library Journal*, 131, 40-42.
- Chen, C.-F. & Chen, F.S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31, 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.008>
- Cook, C. & Heath, F. M. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUALt qualitative Study. *Library Trends*, 49(4), 546-584.
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., Davis, M., Kyrrillidou, M. & Roebuck, G. (2016), *ARL Notebook*, Association of Research Libraries, Washington, DC.
- Egger, M., Smith, G. D. and Altman, D. G. (2001). *Systematic Reviews in Health Care Meta-analysis in Context*. BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1002/9780470693926>
- Ghiyathvand, A & Dehghaniyan, P (2013). Evaluation of the quality of public library services affiliated to Tehran Municipality. *Library and Information Science*, 15(1), 285-308. (in Persian)
- Harris, S., Folkes, C., Tyrell, K. & Brown, D. (2020). Nurturing customer service culture in an experience economy: employees' assessment of the UWI, Mona library service model. *Library Management*, 41(4/5), 193-220. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2020-0080>
- Heath, C. F., & Cook, C. (2001). Users' perceptions of library service quality: a LibQUALt qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-583.
- Heath, F. M., Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). ARL index and other validity correlates of LibQUALt scores. *Portal: Libraries and the Academy*, 2(1), 21-42. <https://doi.org/10.1353/pla.2002.0017>
- Hernon, P. & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4): 687-708.
- Higgins, J. P. T., & Thompson, S. G. (2003). Altman DG. Measuring inconsistency in meta-analyses. *British Medical Journal*, 27(3), 557-560. <https://doi.org/10.1136/bmj.327.7414.557>



- Homan, H. A. (2016). *A Practical Guide to Meta-synthesis in Scientific Research*. Tehran: Samt. (in Persian)
- Iran Public Libraries Foundation (2010). *Explaining the Components of the Vision of the Iran Public Libraries Foundation in the Horizon of Iran 1404*. Tehran: Iran Public Libraries Foundation. (in Persian)
- Isfandiyari-Moghaddam, A., Razmi shendi, M. & Norouzi, Y. (2013). Study of history of researches about LibQUAL model in Iran. *Academic Librarianship and Information Research*, 47(2), 191-208. <https://doi.org/10.22059/jlib.2013.36419> (in Persian)
- Khoshouee, S. & Mirhosseini, Z. (2016). Gap analysis of services in public libraries under the auspices of Tehran Public Libraries Foundation in 2016. *Digital and Smart Libraries Researches*, 3(1), 77-86. (in Persian)
- Masroor Alinoudehi, M. & Asalemnejad Gilevayi, M. (2021). Assessment of the quality of services in public libraries in Sistan region of Sistan and Baluchestan province using LIBQUAL model. *Sciences and Techniques of Information Management*, 7(2), 199-226. <https://doi.org/10.22091/stim.2020.5880.1429> (in Persian)
- 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 West Azerbaijan province. *Research on Information Science and Public Libraries*, 25(4), 579-596
- McCaffrey, C. (2019). Transforming the university library one step at a time: A ten year LibQUAL+ review. *New Review of Academic Librarianship*, 25(1), 59-75. <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1511438>
- Mirfakhraddiny, S. H., Tahari Mehrjardi, M. H., & Zareei Mahmood Abadi, M. (2013). Prioritizing factors affecting improvement of quality of library services based on attributes of Libqual model through MADM approach. *Research on Information Science and Public Libraries*, 18(4), 463-492. (in Persian)
- Moazam, S., Hassanzadeh, M. & Shapoori, S. (2012). *Evaluation of the Quality of Public Library Services in Ramsar and Tonekabon Using the LibQUAL Tool*. Tehran: Jahad Daneshgahi Publications. (in Persian)
- Mohammadi Beigi, F. (2008). *Quality Assessment of Public Libraries Affiliated to the National Library and Archives of Iran in Qazvin City Using the LibQual Tool* (Master's thesis). Tarbiat Modarres University, Faculty of Humanities. (in Persian)
- Mohammadi, E. (2014). *The Quality of Public Library Services in Kurdistan Province Using the LibQUAL Tool* (Master's thesis). Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran. (in Persian)
- Mohammadi, H. (2011). *Evaluation of Service Quality in the Tehran City Park Public Library Using the LibQUAL+ Model*. Master's thesis, Allameh Tabataba'i University, Faculty of Psychology and Educational Sciences. (in Persian)
- Mosavi, A. & Kaviani, H. (2018). Meta-analysis of the effectiveness of distance education in higher Education learning-teaching activities. *Technology of Education Journal (TEJ)*, 13(1), 63-73. <https://doi.org/10.22061/jte.2018.3054.1776> (in Persian)
- Neshat, N. & Dehghani, M. (2011). Correspondence of user expectations with staff presumptions regarding the quality of services offered at [Iranian] National Library. *Journal of Academic Librarianship and Information Research*, 45(2), 97-118.
- Norouzi, Y., & Nesari, M. D. (2015). An assessment of the quality of services in public libraries using the gap analysis model based on the users' perspective: A case study of public libraries located in Tabriz city. *Research on Information Science and Public Libraries*, 20(4), 685-707. (in Persian)
- Oh, D. G. (2020). Beyond providing information: An analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *Libri*, 70(4), 345-359. <https://doi.org/10.1515/libri-2020-0006>
- Pirmohammadi, S. & Sharif Moghaddam, H. (2013). Evaluation of the quality of public library services in Kerman city using gap analysis. Paper presented at the National Conference on Library and People, September 17-18, Mashhad, Iran. (in Persian)
- Ramezani, A., Ghazimirsaeed, S. J., Azadeh, F., Bandboni, M. E. & YektaKooshali, M. H. (2018). A meta-analysis of service quality of Iranian university libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics*, 19(3), 186-202. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2017-0014>
- Rowley, J. (2005). Making sense of the quality maze: Perspectives for public and academic libraries. *Library Management*, 26, 508-518. <https://doi.org/10.1108/01435120510631792>
- Safian Boldaji, R (2010). *Evaluation of the Quality of Public Library Services in Chaharmahal and Bakhtiari Province Using the LibQual Tool* (Master's thesis). Allameh Tabataba'i University, Faculty of Psychology and Educational Sciences. (in Persian)



- Tafreshi, S. & Molavi, M. (2013). Comparison of the viewpoints of the users and the librarians of Tehran public libraries attached to the foundation of public libraries about the quality of the services. *Journal of Library and Information Science*, 16(5), 19-30. (in Persian)
- Tan, T. S., Chen, T. L. & Yang, P. H. (2017). User satisfaction and loyalty in a public library setting. *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 45(5), 741-756. <https://doi.org/10.2224/sbp.5999>
- Thompson, B., Cook, C. & Heath, F. M. (2001). How many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries?: A LibQUAL+ study. *Portal: Libraries and the Academy*, 1(2), 129-138. <https://doi.org/10.1353/pla.2001.0030>
- Thompson, B., Cook, C. & Kyrillidou, M. (2005). Concurrent validity of LibQUAL plus (TM) scores: What do LibQUAL plus (TM) scores measure? *Journal of Academic Librarianship*, 31(6), 517-522. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2005.08.002>
- Thompson, B., Kyrillidou, M. & Cook, C. (2008). Library users' service desires: To LibQUAL study. *Library Quarterly*, 78(1), 1-18. <https://doi.org/10.1086/523907>
- Vaidya, P., Malik, B. A. & Ali, P. N. (2022). Unveiling the research pattern and trends in library service quality studies: A meta-narrative review. *Journal of Librarianship and Information Science*, 54(4), 719-736. <https://doi.org/10.1177/09610006211042928>
- Weinstein, A. T. & McFarlane, D. A. (2017). How libraries can enhance customer service by implementing a customer value mindset. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 22(1), e1571. <https://doi.org/10.1002/nvsm.1571>
- Zaahedi, F. & Shiruyezadeh, H. (2014). Measuring service quality in public libraries affiliated to Isfahan Municipality. In Proceedings of the 2nd National Conference on Industrial Engineering and Systems, Isfahan, Iran. (in Persian)
- Ziaei, S. & Ranjgar Korjan, F. (2016). Assessment of services quality in Tabriz Central Library from the users point of view based on LibQUAL model. *Digital and Smart Libraries Researches*, 3(3), 75-84. (in Persian)

