

## ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی تبریز از نظر کاربران بر اساس مدل لایب کوال

ثریا ضیایی<sup>۱</sup>، فاطمه رنجگر کرجان<sup>۲\*</sup>

۱. استادیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، ایران.

۲. کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار کتابخانه مرکزی تبریز.

پذیرش: (۱۳۹۵/۰۳/۳۱)

دریافت: (۱۳۹۴/۱۰/۰۹)

### Assessment of Services Quality in Tabriz Central Library from the Users Point of View Based on LibQual Model

Soraya Ziaei<sup>1</sup>, Fateme Ranjgar Korjan<sup>2\*</sup>

1. Assistant Professor, Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Iran.

2. Master, Knowledge and Information Science, Librarian of Tabriz Central Public Library, Iran.

Received: (2015/12/30)

Accepted: (2016/06/20)

#### Abstract

Purpose: of this research is to assess services quality in Tabriz Central Library using LibQual model.

Methodology: Applied research method is used approach. The basis of this survey involved LibQual model questionnaire that consist of 28 items in three dimensions (affect of services, service control and library as a place and space).

Statistical population of research involved 11927 users of the Tabriz central library that 375 of users have been selected through Simple random sampling method and Chi-squared test, Mann-Whitney test, kruskal-wallis and Friedman have been used to analyze findings.

Findings: of research show that Level of received services by users in Thementined are more than the minimum expected level. In analyzing the different findings of researchs which are mentioned in the literature review of this research, the maximum expected level of users has not been satisfied in none of the various kinds of libraries.

Conclouision: Genenrally, the overall quality of Tabriz Central Library is more than the minimum expected level of users and there is little gab between existent level and the maximum expected level.

#### Keywords

public service quality, LibQual (model), Tabriz, Public Central Library.

#### چکیده

هدف: این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی تبریز با استفاده از مدل لایب کوال می‌باشد.

روش شناسی: روش پژوهش کاربردی است و مبنای پیمایش آن پرسشنامه مدل لایب کوال مشتمل بر ۲۸ شاخصه در قالب سه بعد (تأثیر گذاری خدمات، کنترل خدمات و کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا) است. جامعه آماری پژوهش ۱۱۹۲۷ نفر از کاربران کتابخانه مرکزی بوده است که ۳۷۵ نفر از کاربران به روش نمونه تصادفی انتخاب شده و برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از آزمون خی دو، یو من ویتنی، کروسکال والیس و فریدمن استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح فعلی خدمات دریافتی کاربران در گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر می‌باشد اما حداکثر سطح انتظار آنها را نیز برآورده نکرده است. در بررسی یافته‌های مختلف در پژوهش‌هایی که در پیشینه این پژوهش آمده در هیچیک از انواع کتابخانه‌ها حداکثر سطح مورد انتظار کاربران تأمین نشده است. همچنین در گویه‌های کاربران، کارکنان، منابع و فضای کتابخانه مرکزی تبریز توانسته حداقل انتظار کاربران را با توجه به سطح فعلی خدمات، برآورده سازند به جز گویه فضای مناسب برای مطالعه گروهی که حداقل انتظار کاربران، کمتر از سطح فعلی می‌باشد.

بحث و نتیجه گیری: در کل رضایت بیش از حد کاربران از کیفیت کلی کتابخانه مرکزی تبریز می‌باشد و بین سطح موجود و حداکثر سطح مورد انتظار فاصله کمی وجود دارد.

#### واژه‌های کلیدی

کیفیت خدمات عمومی، لایب کوال (مدل)، تبریز، کتابخانه عمومی مرکزی تبریز.

## مقدمه

در دنیای امروز که در حال تحول می‌باشد، کتابخانه‌ها که نیز باید خود را با این تغییرات سریع هماهنگ نمایند و برنامه‌ریزی هدفمند و راهبردی با توجه به نیازهای جامعه می‌تواند کتابخانه‌ها را هماهنگ با این تحولات قرار دهد و میزان هماهنگی کتابخانه‌ها و بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده در بررسی نگرش و میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات‌دهی کتابخانه‌ها مشاهده می‌گردد. بنابراین نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند نشان‌دهنده سطح کیفیت خدمات، عملکرد و میزان کارایی کتابخانه را نشان داده و مدیریت می‌تواند با استفاده از این پژوهش در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی اقدام نماید.

اصلی‌ترین هدف و رسالت کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات با کیفیت به کاربران می‌باشد. مسئولین کتابخانه‌ها باید نیازهای کاربران خود را بشناسند. ارزیابی کیفیت خدمات، ضروری به نظر می‌رسد و شناسایی نیازها و نظرات اعضای کتابخانه می‌تواند برای دستیابی کتابخانه به کیفیت مطلوب خدمات مطابق با انتظارات کاربران منجر شود. از طرفی معمولاً کتابخانه مرکزی هر استان بیشترین مراجعه‌کنندگان را به خود اختصاص می‌دهند و رضایت آنان منعکس‌کننده چگونگی عملکرد کتابخانه‌های عمومی در امر خدمات‌دهی است و به دلیل اینکه اطلاع از میزان رضایتمندی اعضای کتابخانه مرکزی تبریز یکی از دغدغه‌های فکری مسئولین بوده، لذا مناسب و لازم به نظر می‌رسد میزان رضایت مراجعین به این کتابخانه و نیز کیفیت خدمات ارزیابی شود. با تحلیل اختلاف موجود بین انتظارات و خدمات ارائه شده می‌توان گامی مؤثر در جهت تسریع ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه برداشت.

با پیشرفت فرآیند ارزیابی خدمات کتابخانه، ابزارهای متنوعی برای ارزیابی ابداع شده‌اند. که یکی از این ابزارها، مشارکت در تدوین و توسعه "مدل لایب کوآل" است. پژوهش حاضر به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی تبریز از نظر کاربران بر اساس مدل لایب کوآل است. پژوهشگران کتابخانه‌ها از این مدل برای درخواست، پیگیری، درک، و عمل در مورد نظرات کاربران نسبت به کیفیت خدمت استفاده می‌کنند. این ابزار به کتابخانه کمک می‌کند تا به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه، و تغییر فرهنگ سازمانی بپردازد و چون به میزان رضایت مندی در کتابخانه مرکزی تبریز به صورت علمی پژوهشی پرداخته نشده است

تصمیم گرفته شد با مدل لایب کوآل میزان رضایتمندی مراجعین مورد بررسی قرار گیرد.

## پیشینه پژوهش

جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی، پیشینه‌های فارسی متعددی را در اختیار گذاشت که به تعدادی از آنها اشاره می‌شود:

پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM) ارائه شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد فعالیت‌های مربوط به خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان، روند رو به بهبودی را نشان می‌دهد. اما این کتابخانه‌ها باید در زمینه مدیریت و بهبود منابع انسانی، ارزیابی کارکنان و بهبود عملکرد آنها اقدام‌های مؤثری انجام دهد (وکیلی مفرد و همکاران، ۱۳۹۴).

پژوهشی به نام کیفیت خدمات کتابخانه‌های بیمارستانی وابسته به تأمین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان انجام شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که بعد تأثیر خدمات کتابخانه‌ها توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار، سطح فعلی خدمات و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار با یکدیگر تفاوت معناداری دارند. و در کتابخانه‌های بیمارستانی باید به جنبه کنترل اطلاعات از جمله دسترس پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده توجه ویژه‌ای می‌شود و شرایط دسترسی به منابع الکترونیکی راه، حتی بر بالین بیمار برای کارکنان تشخیصی و درمانی امکان پذیر نمایند (رخش فریبا و همکاران، ۱۳۹۳).

پژوهشی تحت عنوان "کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایرانبررسی پژوهش‌های مدل لیب کوآل در ایران" انجام شده. این پژوهش با روش تحلیل محتوا به بررسی پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با مدل پرداخته است و نتایج تحقیق نشان می‌دهد کتابخانه‌ها در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند و در بسیاری از موارد حداقل خدمات را دارند و گاهی حتی پایین‌تر از خدمات حداقل مورد انتظار کاربران را پاسخگو هستند. کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر کنترل اطلاعات، در کتابخانه‌های عمومی، در تمامی مؤلفه‌ها و در کتابخانه‌های تخصصی از جنبه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان ضعیف هستند (اسفندیاری مقدم و همکاران، ۱۳۹۲).

پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از نقطه نظر کاربر و کتابدار با استفاده از لایب کوآل

لایب کوال، تجزیه و تحلیلی دیگر از کیفیت و کمیت نتایج بررسی انجام شده در دانشگاه می‌سی‌سی‌پی آمریکا<sup>۳</sup> انجام دادند که در همان سال در مجله الزویر به چاپ رسید. این مقاله را می‌توان ادامه‌ی یک بررسی دراز مدت از سال ۲۰۱۱ در مورد داده‌های کمی و کیفی استانداردهای لایب کوال محسوب کرد. در پژوهش انجام یافته این داده‌ها با داده‌های جمع‌آوری شده توسط کتابخانه‌های دیگر مقایسه شده که نتایج بدست آمده از طرف استانداردهای لایب کوال چندان مورد قبول واقع نشد و نتیجه گرفته شد که یک بررسی محلی تخصصی‌تر ممکن است جهت تکمیل یا جایگزین کردن استانداردهای لایب کوال مفید باشد (گرینود<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۳).

پژوهشی تحت عنوان "لایب کوال در ایرلند: ارزیابی عملکرد و بهبود خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایرلند" انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد مؤلفه تأثیر خدمات بالاترین نمره و مؤلفه کتابخانه به عنوان پایین‌ترین نمره را در هر ۷ کتابخانه داشت. در مؤلفه کنترل اطلاعات، انتظارات کاربران بیشتر به منابع و مجموعه کتابخانه اشاره داشت و در کتابخانه ضعیف‌ترین عملکرد کتابخانه به نبود فضای ساکت برای کار فردی بود (مک کافیری<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳).

بنابراین روش حاضر در صدد پاسخ گویی به سوالات زیر می‌باشد:

- دیدگاه کاربران درباره کارکنان کتابخانه مرکزی تبریز چگونه است؟
- دیدگاه کاربران درباره منابع کتابخانه مرکزی تبریز چگونه است؟
- دیدگاه کاربران درباره مکان و فضا کتابخانه مرکزی تبریز چگونه است؟
- کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی تبریز از دیدگاه کاربران در چه سطحی قرار دارد؟

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش حاضر را اعضای کتابخانه مرکزی تبریز تشکیل می‌دهند. حجم نمونه از طریق جدول برآورد مورگان و کرجی<sup>۵</sup> محاسبه شد بر طبق این جدول از

در دانشگاه علوم پزشکی تهران<sup>۱</sup> انجام شد، یافته‌ها نشان داد که کیفیت خدمات جاری از نظر کاربران نسبت به کتابداران در سطح پایین تری قرار داشت شکاف برتری در همه مؤلفه‌ها در حدود ۲/۸ بدست آمد و شکاف بین درک کتابداران و نیازهای کاربران بسیار کم بود (مردانی و همکاران، ۱۳۹۱).

پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز با استفاده از ابزار لایب کوال» انجام شده است. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها در تمام موارد توانسته‌اند حداقل سطح رضایت مورد انتظار کاربران را تأمین نمایند اما تا حصول به وضعیت کامل مطلوب فاصله دارند. همچنین از نتایج حاصل شده برمی‌آید که میزان رضایت از کارکنان نسبت به منابع و فضا در وضعیت مطلوب تری قرار دارد. و نتایج نشان می‌دهد که تفاوت معنی داری بین انتظارات و ادراکات کاربران از خدمات کتابخانه‌ها با در نظر گرفتن مدرک تحصیلی کاربران وجود ندارد و کلیه کاربران تقریباً یک سطح از میزان رضایت از خدمات ارائه شده دارند (درم نثاری، ۱۳۹۰).

در پژوهشی تحت عنوان "بررسی استنباط اعضاء از کیفیت خدمات کتابخانه‌های آکادمیک: مورد مطالعاتی در کتابخانه دانشگاه پاهانگ مالزی" با توجه به رقابت ایجاد شده بین موسسات آموزشی به بررسی اقدامات انجام شده جهت بالا بردن کیفیت خدمات کتابخانه و رابطه آن با میزان رضایت اعضاء پرداخته‌اند. یافته‌ها نشان داد میزان کیفیت سرویس‌ها ارائه شده بیشتر از میزان مورد انتظار اعضاء در ارائه‌ی حداقل خدمات و همچنین خدمات درخواستی‌شان بوده است (سوزیانا مت داهان<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۵).

پژوهشی تحت عنوان "ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها: تجزیه و تحلیل معیاری مورد قبول از استانداردهای لایب کوال" در مجله الزویر چاپ شد یک مدل دو-فاکتوری را پیشنهاد کرد که سه فاکتوری می‌تواند مفید واقع شود. او با توجه به اینکه اکنون استانداردهای لایب کوال به طور گسترده در کتابخانه‌های سراسر جهان جهت سنجش انتظارات اعضاء از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها استفاده می‌شود، در این مقاله دیدگاهی منحصر به فرد از تجزیه و تحلیل مدل‌های قبلی ارائه داده و همچنین مباحث نظری جدیدی را در تغییر مدل‌های نهایی مطرح می‌کند (فاگان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴).

در پژوهشی تحت عنوان "مرور استانداردهای

3. Greenwood  
4. Mc Caffrey  
5. Morgon & Krejcie

1. Suziyana Mat Dahan  
2. Fagan

میانگین "حداقل سطح خدمات مورد قبول"، "مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد قبول" و "سطح فعلی خدمات کتابخانه" بدست آمده است. اختلاف میان این سه میانگین، نشان دهنده شکاف‌های موجود است و ۸ مؤلفه آخر پرسشنامه سوالات نظر خواهی است که در آن کاربران میزان موافقت یا مخالفت خود را در رابطه با گزاره مطرح شده با تخصیص امتیاز ۱ تا ۹ مشخص می‌نمایند. ضریب آلفای کرونباخ در پایاننامه خود پژوهش (۰/۹۴۸) بدست آمده است و نشان داده است که پرسشنامه از پایایی بهتری برخوردار است.

### یافته‌های پژوهش

مرکزی تبریز (بعد اول: تأثیر گذاری خدمات) چگونه است؟

#### جدول ۱. آماره‌های توصیفی دیدگاه کاربران درباره کارکنان کتابخانه مرکزی تبریز

میانگین انحراف استاندارد	حداقل	حداکثر	سطح موجود
۶/۲۳	۲/۲۲۷	۷/۳۶	۱/۹۵
۵/۹۳	۲/۳۰۵	۷/۱۱	۲/۱۳
۶/۶۴	۲/۴۳۹	۷/۶۳	۱/۹۳
۶/۱۹	۲/۵۱۰	۷/۴۹	۲/۲۲
۵/۷۳	۲/۷۰۷	۷/۰۵	۲/۴۴
۶/۲۹	۲/۳۷۳	۷/۵۷	۱/۸۰
۶/۰۳	۲/۳۴۸	۷/۴۱	۲/۰۷

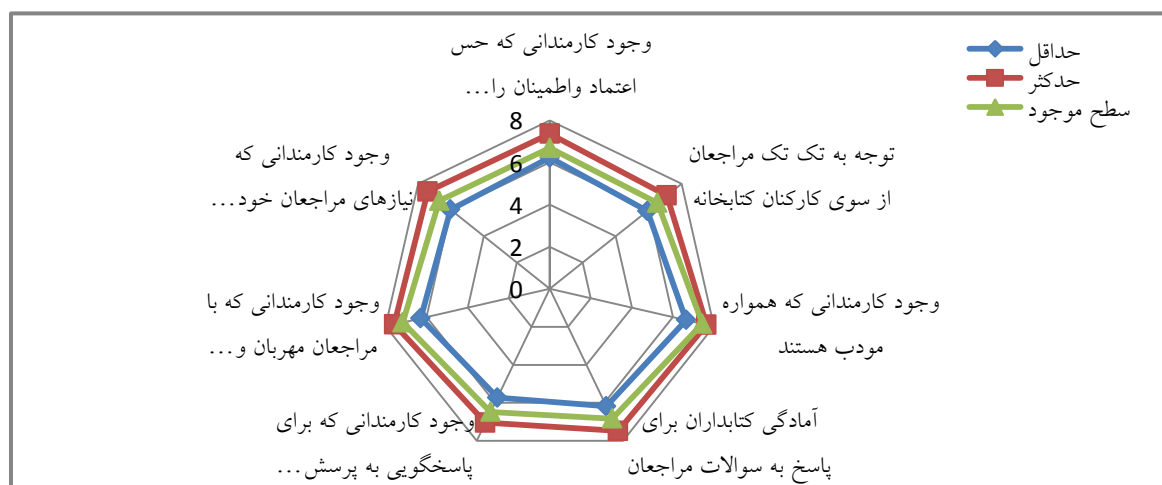
موجود کتابخانه بالاتر از حداقل انتظار کاربران می‌باشد. (جدول ۱)

میان این جامعه ۱۱۹۲۷ نفری یک نمونه ۳۷۵ نفری انتخاب شده است. نمونه‌گیری از بین اعضای که به کتابخانه مراجعه کرده‌اند به صورت تصادفی انتخاب شده است. در پژوهش حاضر جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه لایب کوآل متشکل از ۲۸ مؤلفه، در سه بعد "تأثیر خدمات"، "کنترل اطلاعات"، و "کتابخانه به عنوان یک محل طبقه بندی شده‌اند. هریک از ۲۰ مؤلفه، در سه مقیاس درجه بندی ۱ تا ۹ سنجیده شده‌اند. در مورد هر یک از ۲۰ مؤلفه لایب کوآل، میانگین نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ دهندگان محاسبه شده و بدین ترتیب برای هر مؤلفه، سه میانگین یعنی

#### سوال ۱. دیدگاه کاربران درباره کارکنان کتابخانه

#### جدول ۱. آماره‌های توصیفی دیدگاه کاربران درباره کارکنان کتابخانه مرکزی تبریز

میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی کاربران به گویه‌های مربوط به کارکنان، حداکثر انتظار کاربران بالاتر از سطح فعلی موجود می‌باشد و سطح فعلی



نمودار ۱. مقایسه سطح انتظار کاربران در زیر مؤلفه تأثیرگذاری خدمات کتابخانه

مؤلفه فاصله بین حداکثر سطح انتظار کاربران و سطح فعلی موجود آنها کمتر از فاصله بین سطح فعلی موجود و

آنچه که مشهود است رضایت نسبی و بیشتر کاربران از کارکنان کتابخانه است. به طوری که در اکثر

تبریز توانسته است حداقل انتظار کاربران را نسبت به سطح فعلی موجود برآورده میسازد و برای رسیدن به حداکثر انتظار کاربران نیاز فاصله‌ای کمتر داشته است.

حداقل سطح انتظارات کاربران است. در تمامی گویه‌های تأثیر خدمات شکاف کیفیت خدمات و شکاف برتری کمتر از ۱ بوده است و این نشان می‌دهد که کتابخانه مرکزی

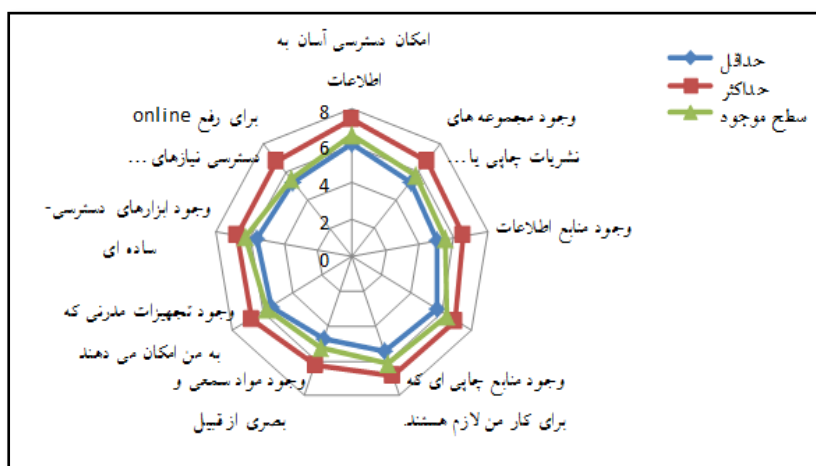
**سوال ۲.** دیدگاه کاربران درباره منابع کتابخانه مرکزی تبریز (بعد دوم: کنترل خدمات) چگونه است؟

**جدول ۲.** آماره‌های توصیفی دیدگاه کاربران درباره منابع کتابخانه مرکزی تبریز

سطح موجود		حداکثر		حداقل		
انحراف میانگین استاندارد	انحراف میانگین استاندارد	انحراف میانگین استاندارد	انحراف میانگین استاندارد	انحراف میانگین استاندارد	انحراف میانگین استاندارد	
۱/۹۹	۶/۶۳	۲/۰۷	۷/۴۷	۲/۳۵	۶/۱۳	۱۸ امکان دسترسی آسان به اطلاعات
۲/۳۹	۵/۷۴	۲/۴۹	۶/۷۶	۲/۶۱	۵/۲۷	۹ وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی‌ای که برای کارمندان لازم هستند.
۲/۵۴	۵/۴۶	۲/۷۲	۶/۵۴	۲/۶۹	۵/۰۳	۱۰ وجود منابع اطلاعات الکترونیکی‌ای که نیاز دارم.
۲/۴۷	۶/۳۷	۲/۵۹	۶/۹۵	۲/۵۹	۵/۷۱	۱۱ وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند.
۲/۴۱	۶/۱۷	۲/۵۶	۶/۹۱	۲/۶۱	۵/۴۳	۱۲ وجود منابع چاپی‌ای که برای کارمند لازم هستند.
۲/۷۰	۵/۲۷	۲/۹۰	۶/۲۵	۲/۸۱	۴/۷۰	۱۳ وجود مواد سمعی و بصری از قبیل سی دی و دی و دی
۲/۵۳	۵/۷۴	۲/۵۶	۶/۷۱	۲/۶۱	۵/۴۱	۱۴ وجود تجهیزات مدرنی که به من امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنم.
۲/۵۵	۶/۳۰	۲/۶۵	۶/۸۰	۲/۷۰	۵/۶۵	۱۵ وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای (برگه دان، فهرست کامپیوتری، پایگاه‌های اطلاعاتی، اینترنت) که به من امکان می‌دهد اطلاعات را شخصا پیدا کنم.
۲/۶۸	۵/۴۵	۲/۶۵	۶/۸۱	۲/۷۸	۵/۳۱	۱۶ دسترسی به منابع آنلاین برای رفع نیازهای اطلاعاتی

فعلی موجود کتابخانه بالاتر از حداقل انتظار کاربران می‌باشد. (جدول ۲)

میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی کاربران به گویه‌های مربوط به منابع کتابخانه حداکثر انتظار کاربران بالاتر از سطح فعلی موجود می‌باشد و سطح



**نمودار ۲.** مقایسه سطح انتظار کاربران به تفکیک از زیر مؤلفه کنترل خدمات کتابخانه

سطح موجود بوده است. در واقع کتابخانه مرکزی تبریز توانسته است حداقل انتظار کاربران را نسبت به سطح موجود برآورده سازد ولی برای رسیدن به حداکثر انتظار

با توجه به یافته‌ها، رضایت نسبی کاربران از منابع کتابخانه است به طوری که سطح انتظارات در حداکثر انتظارات کاربران در این مؤلفه بیشتر از حداقل نسبت به

کاربران از سطح موجود فاصله داشته است و شکاف برتری در برخی موارد بیشتر از شکاف کفایت خدمات بوده است.

**سوال ۳.** دیدگاه کاربران درباره مکان و فضا کتابخانه مرکزی

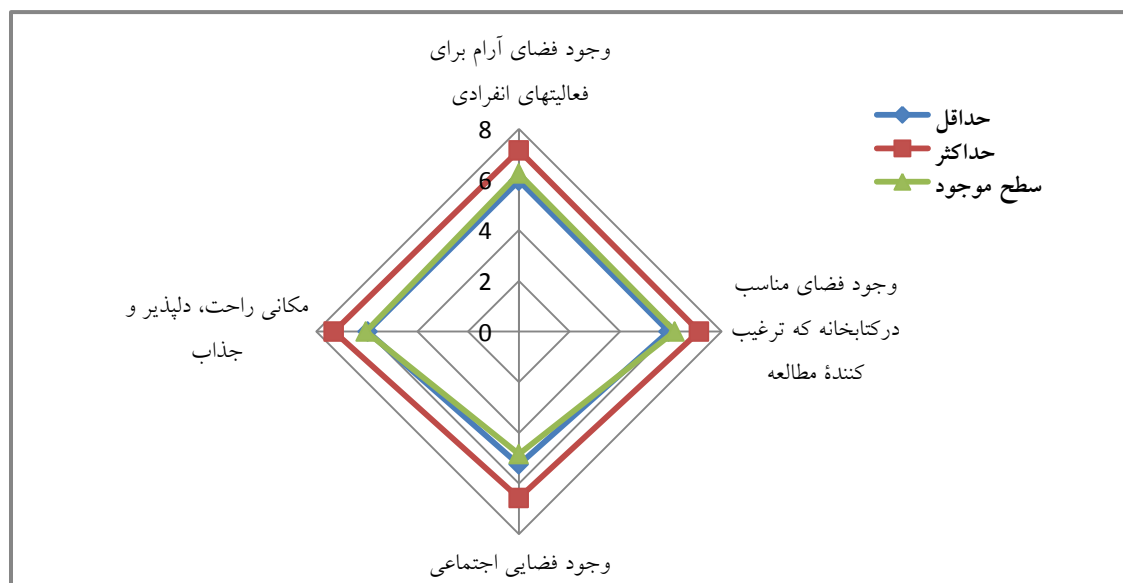
تبریز ( بعد سوم: مکان و فضا خدمات ) چگونه است؟

**جدول ۳.** آماره‌های توصیفی دیدگاه کاربران درباره مکان و فضای کتابخانه مرکزی تبریز

سطح موجود		حداکثر		حداقل		
انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
۲/۴۹	۶/۲۳	۲/۵۴	۷/۱۵	۲/۶۹	۵/۹۵	۱۷ وجود فضای آرام برای فعالیتهای انفرادی
۲/۴۱	۶/۱۵	۲/۴۷	۷/۱۱	۲/۵۷	۵/۹۱	۱۸ وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه
۲/۷۵	۴/۸۴	۲/۷۰	۶/۵۷	۲/۶۳	۵/۲۵	۱۹ وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی
۲/۵۰	۶/۰۴	۲/۳۴	۷/۳۰	۲/۵۴	۵/۹۷	۲۰ مکانی راحت، دلپذیر و جذاب

است به جز گوپه "وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی" که حداقل انتظار کاربران بیشتر از سطح موجود بوده است. (جدول ۳)

میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی کاربران به گوپه‌های مربوط به مکان و فضای کتابخانه، حداکثر انتظار کاربران از سطح موجود دریافتی بالاتر است و سطح موجود دریافتی بالاتر از حداقل انتظار کاربران



**نمودار ۳.** مقایسه سطح انتظار کاربران به تفکیک از زیر مؤلفه مکان و فضای خدمات کتابخانه

حداقل انتظار کاربران کمتر بوده است. ولی برای رسیدن به حداکثر انتظار کاربران فاصله داشته است. حداکثر انتظارات کاربران از سطح فعلی موجود با فاصله بیشتری نسبت به سطح موجود با حداقل انتظار کاربران بوده است.

بر اساس یافته‌ها، کاربران از فضای کتابخانه رضایت دارند. اما، حداقل انتظار کاربران را در مکان و فضای کتابخانه برآورده ساخته است، به جز گوپه وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی که سطح موجود از

**سوال ۴.** کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی تبریز از دیدگاه کاربران در چه سطحی قرار دارد؟

**جدول ۴.** آمارهای توصیفی درباره کیفیت کلی کتابخانه و ابعاد سه گانه

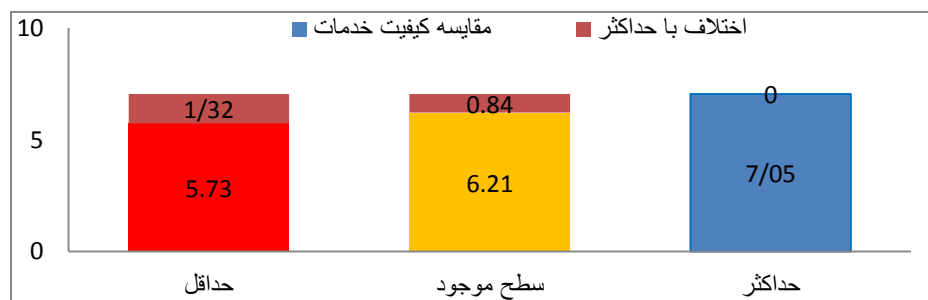
ابعاد	شرح	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین بر سطح سوالات
تأثیر گذاری خدمات (کارکنان)	حداقل سطح خدمات	۰	۶۳	۴۳/۰۴	۱۳/۶۴	۶/۱۴
	حداکثر سطح خدمات	۰	۸۱	۵۱/۶۳	۱۷/۵۶	۷/۳۷
کنترل خدمات (منابع)	وضع موجود خدمات	۰	۳۶	۴۷/۸۴	۸/۷۷	۶/۸۳
	حداقل سطح خدمات	۰	۶۳	۴۸/۶۳	۱۱/۲۸	۵/۴۰
فضا و مکان	حداکثر سطح خدمات	۰	۸۱	۶۱/۱۹	۱۶/۳۸	۶/۷۹
	وضع موجود خدمات	۰	۳۶	۵۳/۱۳	۸/۵۳	۵/۹۰
کیفیت کلی	حداقل سطح خدمات	۰	۶۳	۲۳/۰۶	۱۱/۲۹	۵/۷۶
	حداکثر سطح خدمات	۰	۸۱	۲۸/۱۲	۱۵/۱۷	۷/۰۳
	وضع موجود خدمات	۰	۳۶	۲۳/۲۶	۸/۱۹	۵/۸۱
	حداقل سطح خدمات	۰	۱۸۰	۱۱۴/۷۴	۳۴/۶۶	۵/۷۳
	حداکثر سطح خدمات	۰	۱۸۰	۱۴۰/۹۴	۳۱/۸۲	۷/۰۵
	وضع موجود خدمات	۰	۱۸۰	۱۲۴/۲۳	۲۹/۴۷	۶/۲۱

از دیدگاه کاربران در بعد تأثیر گذاری خدمات، میانگین سطح واقعی خدمات به اندازه  $4/8+$  مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار بیشتر و  $3/8-$  مقدار از سطح حداکثری مورد انتظار کمتر است. (جدول ۴)

یعنی در کتابخانه مرکزی کارکنان نه تنها توانسته است حداقل انتظار کاربران را برآورده کند بلکه سطح موجود کتابخانه نیز بالاتر از حداقل انتظار کاربران بوده است. در بعد کنترل خدمات، میانگین سطح واقعی خدمات  $4/5+$  مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار بیشتر و  $8/06-$  مقدار از حداکثر خدمات مورد انتظار کمتر است. یعنی در کتابخانه مرکزی کنترل خدمات (منابع) حداقل انتظار کاربران را فراهم کرده است ولی برای رسیدن به حداکثر انتظار کاربران باید تلاش بیشتری کنند. شکاف برتری فاصله بیشتر بوده است. در بعد مکان و فضا، میانگین سطح واقعی خدمات

از دیدگاه کاربران در بعد تأثیر گذاری خدمات، میانگین سطح واقعی خدمات به اندازه  $4/8+$  مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار بیشتر و  $3/8-$  مقدار از سطح حداکثری مورد انتظار کمتر است. (جدول ۴)

یعنی در کتابخانه مرکزی کارکنان نه تنها توانسته است حداقل انتظار کاربران را برآورده کند بلکه سطح موجود کتابخانه نیز بالاتر از حداقل انتظار کاربران بوده است. در بعد کنترل خدمات، میانگین سطح واقعی خدمات  $4/5+$  مقدار از حداقل خدمات مورد انتظار بیشتر و  $8/06-$  مقدار از حداکثر خدمات مورد انتظار کمتر است. یعنی در کتابخانه مرکزی کنترل خدمات (منابع) حداقل انتظار کاربران را فراهم کرده است ولی برای رسیدن به حداکثر انتظار کاربران باید تلاش بیشتری کنند. شکاف برتری فاصله بیشتر بوده است. در بعد مکان و فضا، میانگین سطح واقعی خدمات



**نمودار ۴.** مشاهده اختلاف میانگین سطوح کیفیت خدمات

داشتن دانش کافی کارکنان برای آنان از اهمیت کمی برخوردار بوده است. و با بررسی یافته‌ها در مورد کنترل خدمات چنین یافت شد که در تمام گویه‌های مربوط به کنترل خدمات رضایت نسبی و بیش از حداقل کاربران از منابع کتابخانه‌های مرکزی تبریز بوده است به طوری که سطح انتظارات در حداکثر انتظارات کاربران در این مؤلفه بیشتر از حداقل نسبت به سطح موجود بوده است و شکاف برتری خدمات در اکثریت گویه‌ها به یک نزدیکتر و بالاتر از ۱ بوده است و با یافته‌های تحقیقات ایرانی درم نثاری (۱۳۹۰)، امیدوی فر (۱۳۸۹)، وکیلی مفرد و همکاران (۱۳۹۴) و تحقیقات خارجی سوزیلانا مت‌داهان<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، کیونگو و جونز (۲۰۰۸)، پوسی (۲۰۰۹) همسو بوده است و بیشترین امتیاز مربوط به گویه امکان دسترسی آسان به اطلاعات برابر (۷/۴۷) بوده است و با یافته‌های اور همان (۲۰۱۲) همسو بوده است و کمترین امتیاز مربوط به گویه وجود مواد سمعی و بصری از قبیل سی دی و دی وی دی (۶/۲۵) بوده است و با یافته‌های دیگران همسو نبوده است. و از تحلیل زیر مؤلفه کنترل خدمات چنین استنباط می‌گردد که مراجعان بیشتر انتظار دارند که به اطلاعات و منابع کتابخانه دسترسی آسان داشته باشند و وجود امکانات سمعی و بصری از قبیل سی دی و دی وی دی برای آنان کمتر توجه می‌شود. همچنین در فضای کتابخانه مرکزی نیز مشاهده می‌شود میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی کاربران به گویه‌های مربوط به مکان و فضای کتابخانه حداکثر انتظار مراجعه کنندگان از سطح موجود دریافتی بالاتر است و حداقل انتظار مراجعه کنندگان از سطح موجود دریافتی پایین تر است به جز گویه (وجودفضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی) که سطح موجود دریافتی پایین تر از حداقل انتظار کاربران بوده است و با یافته‌های تحقیقات ایرانی درم نثاری (۱۳۹۰)، امیدوی فر (۱۳۸۹)، وکیلی مفرد و همکاران (۱۳۹۴) و تحقیقات خارجی سوزیلانا مت‌داهان<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، کیونگو و جونز (۲۰۰۸)، پوسی (۲۰۰۹) همسو بوده است و شکاف برتری خدمات نیز به یک نزدیکتر و بالاتر از ۱ بوده است. بیشترین امتیاز کاربران به فضای کتابخانه مربوط به گویه مکانی راحت، دلپذیر و جذاب (۷/۳۰) بوده است و کمترین امتیاز کاربران به فضای کتابخانه مربوط به گویه وجودفضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی (۶/۵۷) بوده است و از تحلیل این سوال

رضایت بیش از حد کاربران از کیفیت کلی کتابخانه مرکزی بوده است و بین حداکثر انتظار کاربران نسبت به سطح موجود و سطح فعلی موجود انتظار کاربران نسبت به حداقل انتظار کاربران کمتر از ۱ بوده است. در این پژوهش از کل نمونه آماری پاسخگویان، ۱۸۰ نفر معادل (۴۸ درصد) زن و ۱۹۳ نفر مرد معادل (۵۱/۵ درصد) و ۲ نفر (۰/۵ درصد) بدون پاسخ بوده است که سن پاسخگویان بین افراد زیر ۱۸ سال تا بالای ۴۵ سال اجرا گردیده است و افراد ۲۳-۳۰ ساله بیشترین درصد فراوانی را داشته است و سطح تحصیلات پاسخگویان مقاطع زیر دیپلم (۶/۴ درصد)، دیپلم (۱۱/۲ درصد)، کاردانی (۲/۷ درصد)، کارشناسی (۴۸/۸ درصد)، کارشناسی ارشد (۲۳/۵ درصد) و دکتری (۵/۶ درصد) بوده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

با بررسی یافته‌های پژوهش مشخص گردید که در بعد تأثیرگذاری خدمات کیفیت خدمات کارکنان بیشتر رضایت بخش بوده است به طوری که در اکثر موارد فاصله بین حداکثر سطح انتظار کاربران و سطح فعلی موجود آنها کمتر از فاصله بین سطح فعلی موجود و حداقل سطح انتظارات کاربران است و شکاف برتری خدمات (حداکثر انتظار کاربران) در گویه‌های تأثیرگذاری خدمات کمتر از ۱ بوده است یعنی کتابخانه مرکزی تبریز در بعد تأثیرگذاری خدمات برای رسیدن به حداکثر انتظار کاربران نزدیکتر بوده است و با یافته‌های امیدوی فر (۱۳۸۹)، وکیلی مفرد و همکاران (۱۳۹۴)، درم نثاری (۱۳۹۰)، شوئب (۲۰۱۱)، گرینود<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۱) همسو بوده است و بیشترین امتیاز کاربران مربوط به وجود کارکنان مودب با ۷/۶۳ می‌باشد. کاظم پور (۱۳۸۵)، محمد بیگی (۱۳۸۸) نیز در یافته‌های خود بیشترین امتیاز در گویه وجود کارکنان مودب بدست آورده‌اند و با یافته‌های محقق همسو بوده است و کمترین امتیاز در حوزه کارکنان مربوط به وجود کارمندی که برای پاسخگویی به پرسشهای مراجعان از دانش کافی برخوردارند با امتیاز ۷/۰۵ می‌باشد و هر کدام از محققان گویه‌های متفاوتی را بیان کرده بودند و با یافته‌های ما همسو نبوده است و از تحلیل این زیر مؤلفه چنین استنباط می‌گردد که مراجعان انتظار دارند که کارکنان بیشتر به برخورد با آنان توجه داشته باشند و

2. Suziyan Mat Dahan  
3. Suziyan Mat Dahan

1. Granwood



(۱۳۹۲)، رستکار (۱۳۹۰)، امید فر (۱۳۸۹)، حریری و شاهوار (۱۳۸۹)، رجبی پور میبدی (۱۳۸۸)، نجفقلی نژاد (۱۳۸۷) و تحقیقات خارجی ملیسا دنیس و همکاران (۲۰۱۳)، مکافی (۲۰۱۳)، کییونگو و جونز (۲۰۰۸) در کیفیت خدمات کتابخانه از وضعیت بهتری برخوردار نبوده‌اند.

### پیشنهاد‌های پژوهش

۱. مطالعه میزان همخوانی مجموعه سازی منابع کتابخانه مرکزی تبریز با نیازهای کاربران
۲. تداوم مستمر پژوهش حاضر در بازه‌های زمانی یک ساله جهت بررسی میزان پیشرفت کتابخانه مرکزی تبریز
۳. انجام پژوهش‌های مشابه برای تمام کتابخانه‌های عمومی و مقایسه کیفیت کتابخانه‌های استان آذربایجان شرقی
۴. انجام تحقیق اختصاصی برای هر یک از ابعاد کارکنان، منابع و فضا از دیدگاه کاربران

### منابع

- اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوال در ایران. *تشریح مدیریت و اطلاعات سلامت*، ۱۱ (۷)، ۲۷.
- امیدی فر، سیروس؛ موسوی زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوال. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۱۵ (۴)، ۶۱-۸۰.
- درم نثاری، مهدی (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز با استفاده از ابزار مدل لایب کوال. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.
- رجبی پور میبدی، علیرضا؛ رجبی پور میبدی، بتول (۱۳۸۸). استفاده از مدل تحلیل شکاف برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه: گزارشی از دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۸۳، ۶۱-۷۶.
- رخش، فریبا و همکاران (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های بیمارستانی وابسته به تأمین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۱ (۷) ۲۶-۱۰۳۵.

چنین استنباط می‌گردد که داشتن مکانی راحت، دلپذیر و جذاب بسیار پراهمیت بوده و داشتن فضایی اجتماعی و گروهی از اهمیت کمی برخوردار است. و در ارزیابی کیفیت کلی کتابخانه میانگین امتیازهای اختصاص داده شده از سوی مراجعان به کیفیت کلی کتابخانه در سطح واقعی خدمات بیشتر از حداقل خدمات مورد انتظار کاربران است و در حداکثر خدمات مورد انتظار کمتر سطح واقعی کمتر است. یعنی سطح مطلوب کتابخانه بین حداقل و حداکثر انتظار کاربران قرار دارد و از بین گویه‌های کتابخانه بیشترین امتیاز زیر مؤلفه کارکنان مربوط به وجود کارکنان مودب با ۷/۶۳ از تأثیرگذاری خدمات می‌باشد و کمترین امتیاز زیر مؤلفه وجود مواد سمعی و بصری از قبیل دیوی دی، سی دی (۶/۲۵) بوده است. و در حالت کلی از کیفیت کتابخانه مرکزی تبریز چنین استنباط می‌گردد که مراجعان کنندگان به برخورد کارکنان کتابخانه توجه بیشتری می‌دهند و در اولویت اول قرار دارد و به وجود منابعی از جمله وجود مواد سمعی و بصری اهمیت کمتری می‌دهند و بیشترین شکاف موجود در زیر مؤلفه وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی ۱/۷۳ بوده است و درباره مکان و فضای کتابخانه استنباط این است که مراجعان بیشتر انتظار دارند که فضایی جذاب و دلپذیر برای فعالیت‌های انفرادی داشته باشند و این امر در اولویت اول آنان قرار دارد و اینکه مراجعان از کتابخانه برای داشتن فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری گروهی انتظار کمتری دارند. اما مشاهده شد که مراجعان وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی را یک ضرورت دانسته‌اند. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش حریری، افنانی (۱۳۷۸) در سه مؤلفه‌ی لایب کوال، حد کفایت ۰/۱۳ و حد برتری ۲/۵۷- است که در مقایسه با پژوهش حاضر (حد کفایت ۰/۴۸ و حد برتری ۰/۸۴-) شکاف حد کفایت کمتر و برتری بیشتر است به عبارتی دیگر سه مؤلفه لایب کوال در کتابخانه‌ی مرکزی تبریز از نظر حد کفایت و حد برتری نسبت به کتابخانه مرکزی (دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد واحد علوم پزشکی تهران) در پژوهش حریری از وضعیت مطلوب و بهتری برخوردار است و همچنین یافته‌های درم نثاری (۱۳۹۰)، مردانی و همکاران (۱۳۹۱) و تحقیقات خارجی سوزیانا مت داهان (۲۰۱۵)، شوئب (۲۰۱۱) از وضعیت مطلوبی برخوردار بوده است و یافته‌های اسفندیاری مقدم و همکاران

کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لیب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳۷ (۱)، ۶۱-۷۸.

نجفقلی نژاد، اعظم (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار لیب کوال، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.

وکیلی مفردی، حسن؛ همت، مرتضی (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM). مقاله پژوهشی مدیریت سلامت، ۱۸ (۶۲)، ۵۲-۶۳.

- Greenwood T J, Watson A P, Dennis M. (2011). Ten Years of LibQual: A study of qualitative and quantitative survey results at the University of Mississippi 2001-2010. *The Journal of Academic Librarianship*, 37 (4): 312-318.
- Jaggars, damon E. ; Jaggars, shannasmith. ; Duffy, Jocelyn S. (2009). Comparing service priorities between staff and users in association of research libraries (ARL) member libraries. *libraries and theacademy*, 9 (4): 441-452.
- Jody Condit Fagan, (2014). The dimensions of library service quality: A confirmatory factor analysis of the lib QUAL+ instrument. *Library & Information Science Research* 36: 33.
- Kayongo J, Jones Sh. (2008). Faculty perception of Information control using LibQUAL+™ indicators. *The Journal of Academic Librarianship* , 34 (2): 130.
- McCaffrey C. (2013). LibQUAL in Ireland: Performance assessment and service improvement in Irish University libraries. *The Journal of academic Librarianship* ,39 (4): 347-350.
- Melissa Dennis 1, Judy Greenwood 2, Alex Watson (2013). LibQUAL Revisited: *Further Analysis of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi*, J. D. Williams

رستکار، یعقوب (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با استفاده از مدل لیب کوال. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه علامه طباطبایی.

محمد بیگی، (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان قزوین با استفاده از لایب کوال. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

مردانی و همکاران (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از نقطه نظر کاربر و کتابدار با استفاده از مدل لایب کوال در دانشگاه علوم پزشکی تهران.

میرغفوری، حبیب‌الله؛ مکی زاده، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح

- Library, University of Mississippi, PO Box 1848, University, MS 38677-1848.
- Moon A. (2007). Libual +TM at Rhodes university library *Performance measurement and metrics* , 8 (2): 72-87.
- Posey, James A. (2009). Student perceptions and expectations of libraryservices quality and user satisfaction at Walters state community college. Unpublished doctoral dissertation. The faculty of the department of educational leadership and policy analysis east Tennessee state university.
- Shoeb ZH. (2011). Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying service quality attributes in private universitylibrary in Bangladesh. *Library Review* ,60 (4): 293-311.
- Suziyana MatDahan, MohdYusofTaib, (2015). NurhaizanMohdZainudin, Fadzida Ismail "Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library", *The Journal of Academic Librarianship*, 42: 38-43.
- Ur Rehman SH. (2012). Mrasuring service Quality in public and private sector university libraries of Pakistan. *Pakistan Journal of Library & Information Scince*, 13: 1-11.