

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب کوال

اعظم انصاری^۱ | سید علی اکبر فامیل روحانی^۲ | محمود مرادی^۳

۱. کارشناسی ارشد علوم کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان (نویسنده مسئول) Azam.ansari1365@yahoo.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان. Familrohani@iauh.ac.ir

۳. استادیار و عضو هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه رازی mmoradi44@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۶/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۳/۱۰

چکیده

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب کوال است. **روش پژوهش:** این پژوهش از نوع کاربردی بوده و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری، شامل تمامی اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر همدان است. از پرسشنامه استاندارد لایب کوال برای جمع آوری داده استفاده شد. حجم نمونه با استفاده از روش کوکران، ۳۷۵ نفر محاسبه شد که به شیوه نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌ها با آزمون تی و نرم افزار اسپاس اس تحلیل گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، شکاف بین حداقل سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر دریافت می‌کنند، بین سه مؤلفه کارمندان، منابع و فضا به ترتیب ۷/۱۱ و ۷/۵۵ و ۲/۹۷ است. همچنین، شکاف بین حداکثر سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر دریافت می‌کنند، بین سه مؤلفه کارمندان، منابع و فضا به ترتیب ۱۴/۶۲- و ۵۰/۶- و ۹/۲۹- است.

نتیجه گیری: میانگین نمره پاسخ‌گویان از وضع موجود کیفیت خدمات کتابخانه، از حداقل انتظارات آنها بیشتر است؛ ولی بین حداکثر انتظارات کاربران و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها شکاف معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، کیفیت خدمات، کتابخانه‌های عمومی، الگوی لایب کوال، کاربران.

پیش از این کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در پایان‌نامه‌ها و مقالات متعدد پژوهشی در داخل و خارج از کشور مورد ارزیابی قرار گرفته است.

در بررسی که توسط کاظم پور (۱۳۸۵) با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران، با استفاده از الگوی لایب کوال انجام گرفت، یافته‌های آن نشان داد کتابخانه‌های مذکور در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات، عملکرد به نسبت موفقی 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 به نسبت پایینی دارد. نتایج نشان داد کیفیت خدمات در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران در بعد کنترل اطلاعات، 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 به نسبت ضعیف بوده و در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران، بُعد تأثیرگذاری خدمات دارای ضعف بیشتری است.

حسن زاده (۱۳۸۸) در پژوهشی با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با استفاده از لایب‌کوال، به این نتیجه رسیدند که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر است؛ اما حداکثر سطح مورد انتظار آنها برآورده نکرده است. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد که این کتابخانه‌ها در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند؛ به‌طوری‌که منابع آنها حداقل سطح انتظارهای کاربران را نیز برآورده نکرده است.

اسفندیاری مقدم (۱۳۸۸) در پژوهشی با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران بر اساس رویکرد تحیل شکاف، به این نتیجه رسید که خدمات "اوقات فعالیت کتابخانه"، "کارمندان" و "امانت" به ترتیب، در زمره مهم‌ترین خدمات قرار دارند.

امروزه کتابخانه‌های عمومی با عرضه خدمات فرهنگی، آموزشی و علمی به همه گروه‌های جامعه، در سطوح شهری و روستایی یکی از معیارهای رفاه اجتماعی ملت‌ها به شمار می‌آیند؛ به طوری که در تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، وجود و میزان توسعه‌ی کتابخانه‌های عمومی نیز مورد سنجش قرار می‌گیرد و از شاخص‌های توسعه یافتگی کشورها به حساب می‌آید. نقش کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از مراکز علوم اطلاع رسانی در تهیه و تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه، ارتقاء آموزش و فرهنگ امری ضروری است (اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸)؛ بنابراین، این امر وقتی تحقق پیدا می‌کند که کتابخانه‌های عمومی از لحاظ کمی و کیفی توان پاسخ‌گویی به مراجعان خود را داشته باشند. لذا ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور ضروری به نظر می‌رسد تا بدین وسیله نقاط ضعف و قوت آنها آشکار و راه‌کارهایی برای ارتقاء کیفیت و رفع نقایص احتمالی اندیشیده شود. از طرفی کتابخانه‌های عمومی در زندگی جاری مردم نقش مهم و به‌سزایی دارند و از اهداف مهم آنها ارائه خدمات به اقشار گوناگون جامعه می‌باشد؛ پس ضروری است که کیفیت خدمات به طور مستمر اندازه‌گیری شود و بهبود یابد. همه انواع کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های عمومی، جهت رسیدن به اهداف نهایی خود، یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش اثربخشی خود، نیازمند ابزاری هستند تا از طریق آن بتوانند خدمات خود را ارزیابی کنند. یکی از این ابزارها مدل لایب‌کوال است. این مدل با شناسایی مهم‌ترین ابعاد کیفیت خدمات، شکاف‌های میان انتظارات و ادراک‌های مراجعان را شناسایی و تجزیه و تحلیل می‌کند. در این پژوهش، مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که میزان شکاف میان انتظارات مراجع‌کنندگان و مشاهدات آنها، از وضعیت موجود کتابخانه‌های عمومی شهر همدان از نظر کیفیت خدمات با استفاده از الگوی لایب کوال چقدر است؟

عمومی شهر همدان از دید کاربران، به صورت علمی مورد ارزیابی قرار گیرد. نتایج این ارزیابی می‌تواند با شناسایی نقاط ضعف و قوت خدمات کتابخانه‌ای، زمینه‌ای برای برنامه‌ریزی بهینه مسئولان فراهم سازد. پرسش‌های اساسی پژوهش عبارتند از:

۱. ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی شهر همدان، براساس الگوی لایب‌کوال چقدر است؟
۲. شکاف بین انتظارات و مشاهدات کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد پژوهش چگونه است؟

فرضیه‌های پژوهش نیز عبارتند از:

۱. بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد بررسی با خدمات مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد.
۲. از لحاظ جنسیت بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی شهر همدان اختلاف معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی-تحلیلی، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی شهر همدان را ارزیابی کرده است. در این پژوهش با پیمایش جامعه‌ی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر همدان، تلاش شده است دیدگاه آنان در مورد کیفیت خدمات ارائه شده توسط این کتابخانه‌ها بررسی و کشف شود. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل همه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر همدان (در فروردین ماه ۹۲) است که به عضویت کل کتابخانه‌های شهر همدان درآمده‌اند. از نظر آماری تعداد کل اعضای کتابخانه‌های شهر همدان به تفکیک شامل کتابخانه آزادی ۳۰۵۰ نفر، امام حسین (ع) ۸۵۲ نفر، اعتمادیه ۱۰۴۷ نفر، پروین اعتصامی ۵۷۱ نفر، شهیدان حجازی ۹۹۳ نفر، فرهنگیان ۹۰۰ نفر، سی مهر ۳۹۳، شاهد ۸۴۳ نفر، کوی کوثر ۴۸۵ نفر، مرکزی ۵۸۹۴ نفر،

همچنین مشخص شد از ۵ مؤلفه اصلی، حوزه کارمندان با عملکرد بهتر و رسانه‌های غیرکتابی، حوزه‌ای با عملکرد ضعیف‌تر بوده است.

پازی^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی با هدف کشف انتظارات و میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده ارتباطات و التراسیت^۲، برای گردآوری اطلاعات از ابزار لایب‌کوال استفاده کرده است. پاسخ‌های ۶۶۶ دانشجو دانشکده ارتباطات و التراسیت، تنس^۳، موریستون^۴ نشان دهنده پذیرش حداقل سطح خدمات، سطح دریافتی و سطح مورد انتظار از خدمات کتابخانه بود. یافته‌های تحقیق نشان داد که نمره کتابخانه دانشکده ارتباطات و التراسیت از ۴ کتابخانه دیگر دانشکده‌های ارتباطات در ابعاد لایب‌کوال بالاتر است. نمره‌های کسب شده از دختران و پسران این دانشکده، نشان از بی‌تفاوتی بین ابعاد کیفیت خدمات آنها دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که میانگین نمره‌های داده شده به ابعاد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات توسط دانشجویان جدید نسبت به دانشجویان قدیمی‌تر بیشتر است. همچنین یافته‌ها نشان داد که ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و بعد کنترل اطلاعات وجود دارد.

میو هونگروی^۵ (۲۰۱۲) در مقاله خود با عنوان «تحلیلی بر توسعه کاربرد ابزار لایب‌کوال در چین»، با بیان، پیشینه مدل لایب‌کوال و کاربرد عملی آن در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها، به تشریح عملکرد لایب‌کوال در کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته است.

کتابخانه‌های عمومی شهر همدان به طیف‌های گوناگونی از کاربران خدمات ارائه می‌دهند؛ اما تاکنون پژوهشی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان از دید کاربران و با استفاده از یک ابزار استاندارد انجام نشده است. در این پژوهش سعی بر این است که با رویکرد کیفی و استفاده از الگوی لایب‌کوال، کیفیت خدمات کتابخانه‌های

1. posey
2. Walter state community college
3. Tennesse
4. Morristown
5. Mi

نمونه‌گیری کوکران استفاده شده که حجم نمونه به دست آمده ۳۷۵ نفر است.

دره مراد بیگ ۴۰۳ نفر، درس ۹۷۷ نفر، که جمعاً ۱۶۴۰۸ عضو است، از این تعداد ۹۱۲۸ نفر زن و ۷۲۸۰ نفر مرد است. روش نمونه‌گیری، در این پژوهش، نمونه‌گیری طبقه‌ای است. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از فرمول

جدول ۱. توزیع فراوانی پرسشنامه‌های توزیعی و عودت داده شده

کتابخانه	تعداد اعضاء	توزیع شده	عودت داده شده
آزادی	۳۰۵۰	۷۰	۶۸
امام حسین (ع)	۸۵۲	۱۹	۱۹
اعتمادیه	۱۰۴۷	۲۴	۲۳
پروین اعتصامی	۵۷۱	۱۳	۱۰
شهیدان حجازی	۹۹۳	۲۳	۲۳
فرهنگیان	۹۰۰	۲۱	۲۰
سی مهر	۳۹۳	۹	۷
شاهد	۸۴۳	۱۹	۱۹
کوی کوثر	۴۸۵	۱۱	۱۱
مرکزی	۵۸۹۴	۱۳۵	۱۲۵
دره مراد بیگ	۴۰۳	۹	۹
مدرس	۹۷۷	۲۲	۲۰
جمع	۱۶۴۰۸	۳۷۵	۳۵۴

مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، به طور جداگانه در سه مقیاس درجه بندی ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند. هر یک از ۲۲ بند لایب کوال، میانگین نمره جواب‌ها توسط پاسخ دهندگان محاسبه شد. به این ترتیب برای هر عبارت، سه میانگین یعنی ۱. حداقل؛ ۲. حداکثر؛ ۳. سطح دریافتی به دست می‌آید. اختلاف میان این سه میانگین، نشان دهنده شکاف‌های موجود است. شکاف کیفیت خدمات: از کسر نمودن میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول، از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید. شکاف برتری خدمات: از کسر نمودن میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار، از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل می‌شود.

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، معیار توزیع پرسش‌نامه براساس تعداد اعضای هر کتابخانه و توزیع پرسش‌نامه‌ها متناسب با تعداد اعضای هر کتابخانه است. روش نمونه‌گیری تخصیص متناسب با حجم هر طبقه است. ابزار مورد استفاده برای گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه بین المللی لایب‌کوال است. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۰) نشان می‌دهد که پرسش‌نامه از پایایی لازم برخوردار است. این پرسش‌نامه متشکل از ۲۲ گویه است که این عبارت‌ها در مجموع، سه بند، "تأثیر خدمات"، "پایش اطلاعات" و "کتابخانه به عنوان یک محل" را تشکیل می‌دهند. هر یک از ۲۲ بند لایب‌کوال در سه مقیاس درجه بندی ۱ تا ۹ سنجیده می‌شود. پاسخ‌دهندگان در مقابل هر یک از عبارت‌ها، نمره مورد نظر خود را درباره‌ی حداقل سطح خدمات مورد قبول،

استقلال نمره: به علت انتساب تصادفی آزمودنی‌ها این مفروضه برقرار است.

سطح داده‌های فاصله‌ای یا شبه فاصله‌ای: سطح داده‌ها برای هریک از متغیرها، زمانی که از اس‌پی‌اس‌اس برای برآورد پارامترها استفاده می‌شود باید حداقل فاصله‌ای یا شبه فاصله‌ای باشد که در این پژوهش از داده‌های فاصله‌ای و شبه فاصله‌ای استفاده شده است. پس این مفروضه نیز رعایت شده است.

نرمال بودن توزیع صفات: توزیع نمره‌های متغیر وابسته در جامعه برای هر ارزش متغیر مستقل بایستی به صورت نرمال باشد (این مفروضه برای نمره‌های متغیر مستقل ضروری نیست). برای بررسی این مفروضه آمارهای کجی و کشیدگی با استفاده از اس‌پی‌اس‌اس مورد بررسی قرارگرفت که در جدول ۲ ارائه شده است.

داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌ها توسط نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس ویرایش ۱۸ مورد پردازش قرار گرفته و برای توصیف داده‌ها از مشخصه‌های آماری نظیر فراوانی، انحراف معیار و رسم جداول استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

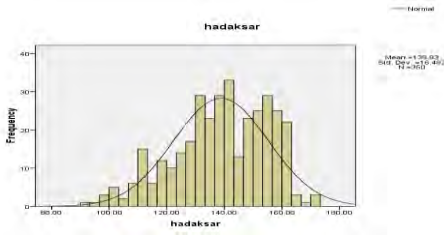
اطلاعات گردآوری شده توسط کاربران که عضو کتابخانه‌های عمومی استان همدان بوده‌اند، با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و بررسی پرسش‌های پژوهش بعد از بررسی پیش فرض‌های آمار پارامتریک از آزمون تی تک گروهی، تی مستقل و تی همبسته و تحلیل واریانس یک متغیره (ANOVA) استفاده شده است. پیش فرض‌های آمار پارامتریک عبارتند از:

جدول ۲. بررسی کجی و کشیدگی متغیرهای وابسته

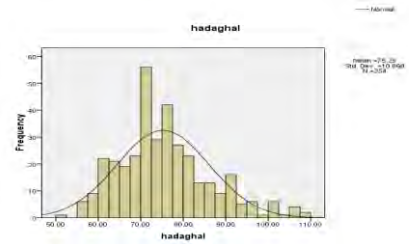
متغیرها	مؤلفه	تعداد	کجی	کشیدگی
حداقل سطح قابل انتظار	کارمندان	۳۵۴	-۰/۰۴	-۰/۱۶
	منابع	۳۵۴	۰/۷۸	۰/۸۵
	فضا	۳۵۴	۰/۲۵	-۰/۲۴
	کل	۳۵۴	۰/۶۸	۰/۴۵
حداکثر سطح قابل انتظار	کارمندان	۳۵۴	-۰/۸۵	۰/۲۵
	منابع	۳۵۴	-۰/۶۶	-۰/۲۳
	فضا	۳۵۴	-۰/۵۵	-۰/۶۰
	کل	۳۵۰	-۰/۴۵	-۰/۴۲
میزان خدمات دریافت شده	کارمندان	۳۵۴	۰/۱۲	۰/۵۸
	منابع	۳۵۴	۰/۴۴	۰/۴۰
	فضا	۳۵۴	-۰/۰۹	۰/۱۷
	کل	۳۵۳	۰/۱۲	۰/۸۰

نمودار زنگوله‌ای برای بررسی نرمال بودن متغیرها در نمودار یک ارائه شده است.

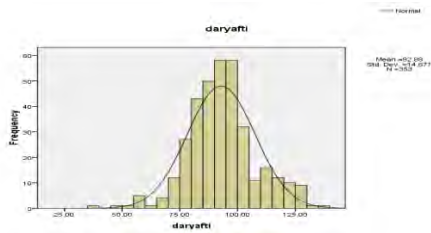
داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که مقدار کجی و کشیدگی در همه متغیرها بین +۲ تا -۲ است؛ بنابراین توزیع متغیرها نرمال است.



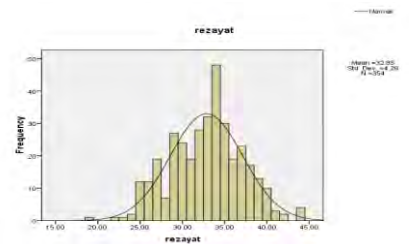
حداکثر سطح قابل انتظار



حداقل سطح قابل انتظار



میزان خدمات دریافت شده

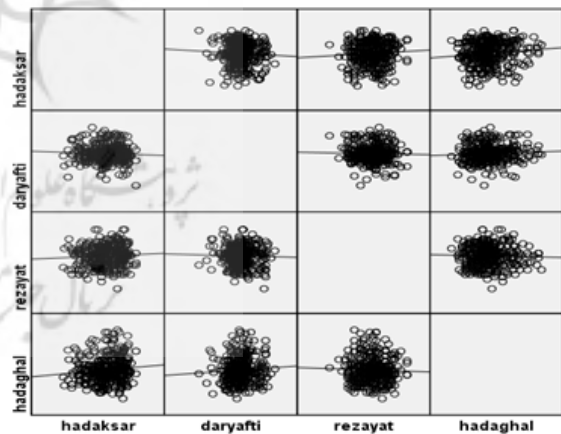


کیفیت خدمات ارائه شده

نمودار ۱. بررسی نرمال بودن متغیرها

یکسانی واریانس متغیرها: این مفروضه دلالت بر این دارد که واریانس متغیر وابسته برای هر ترکیب از سطوح متغیرهای مستقل باید یکسان باشد. به عبارت دیگر این مفروضه به معادل بودن واریانس‌های متغیر درونی برای سطوح گوناگون متغیرهای بیرونی اطلاق می‌شود. آزمون لون نیز در جدول ۳ بررسی شد و مشخص گردید که این فرض در چهار مورد از متغیرها برقرار نیست، اما در سایر موارد برقرار است. به طور کلی، برقرار نبودن مفروضه همگنی واریانس‌ها تحلیل واریانس را ناروا نمی‌سازد، اما آن را تضعیف می‌کند.

خطی بودن متغیرها: ارتباط بین متغیرهاست. برای بررسی این مفروضه با استفاده از نرم افزار اسپاس از طریق رسم نمودار پراکندگی، پسماندهای استاندارد رگرسیون بررسی شد و مشخص گردید که انحرافی از خطی بودن وجود ندارد.



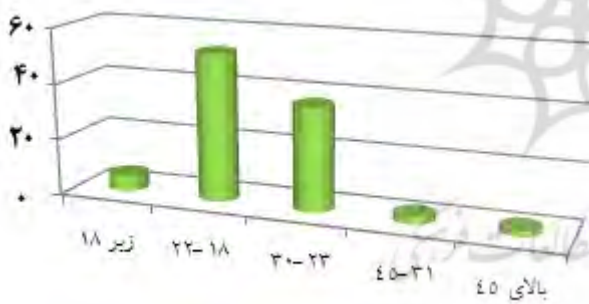
نمودار ۲. بررسی خطی بودن متغیرها

جدول ۳. آزمون لون جهت بررسی همگنی متغیرهای وابسته

متغیرها	مؤلفه	مقدار لون	درجات آزادی یک	درجات آزادی دو	سطح معناداری
حداقل سطح قابل انتظار	کارمندان	۱/۶۶	۱	۳۴۵	۰/۲۰
	منابع	۸/۶۱	۱	۳۴۵	۰/۰۰۴
	فضا	۹/۱۰	۱	۳۴۵	۰/۰۰۳
	کل	۲۶/۲۰	۱	۳۴۵	۰/۰۰۰
حداکثر سطح قابل انتظار	کارمندان	۳/۸۷	۱	۳۴۵	۰/۰۵
	منابع	۱/۰۵	۱	۳۴۵	۰/۳۱۱
	فضا	۲۴/۷۲	۱	۳۴۵	۰/۰۰۰
	کل	۰/۰۵	۱	۳۴۵	۰/۸۱
میزان خدمات دریافت شده	کارمندان	۰/۷۲	۱	۳۴۵	۰/۳۹
	منابع	۰/۸۲	۱	۳۴۵	۰/۳۷
	فضا	۰/۰۰۳	۱	۳۴۵	۰/۹۶
	کل	۰/۰۱	۱	۳۴۵	۰/۹۲

مراجعه را افراد بالاتر از چهل و پنج سال (۱/۹۸ درصد) تشکیل می‌دهند.

آمار توصیفی مربوط به نمونه پژوهش: اطلاعات نمودار ۳ نشان می‌دهد که بیشترین پاسخ‌دهندگان افراد دارای مدرک کارشناسی هستند. همچنین با توجه به ستون فراوانی تجمعی، ۸۹/۵۳ درصد پاسخ‌دهندگان، دارای مدرک دیپلم و پایین‌تر می‌باشند.



نمودار ۴. درصد پاسخ‌گویان بر اساس سن



نمودار ۳. درصد پاسخ‌گویان بر اساس مقطع تحصیلی

سؤال اول پژوهش: ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب‌کوال چقدر است؟

اطلاعات حاصل از آمار توصیفی و آزمون تی مستقل برای بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در جدول ۴ ارائه شده است.

اطلاعات نمودار ۴ نشان می‌دهد که توزیع سنی اکثر پاسخ‌دهندگان (۵۲/۸۳ درصد) در رده سنی هجده تا بیست‌ودو سال می‌باشد که احتمالاً علت آن میزان مراجعه این افراد برای مطالعه درسی و کنکور به کتابخانه بوده است و کمترین میزان

جدول ۴. نتایج آزمون تی تک گروهی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	مقدار آزمون تی	درجات آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین‌ها
کارمندان	۴/۸۸	۱/۰۴	-۲/۲۵	۳۵۳	۰/۰۲	-۰/۸۷
منابع	۴/۵۶	۰/۸۵	-۹/۷۴	۳۵۳	۰/۰۰۰	-۳/۹۷
فضا	۴/۴۳	۱/۱۱	-۹/۶۴	۳۵۳	۰/۰۰۰	-۲/۲۷
کل	۴/۸۳	۰/۵۷	-۵/۷۱	۳۵۰	۰/۰۰۰	-۴/۵۱

عمومی شهر همدان نامطلوب است (زیرا مقدار آماره تی منفی و معنادار است) یا به عبارت دیگر، میزان خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی در حد کمتر از متوسط است. کیفیت خدمات ارائه شده در بخش منابع و فضا نیز با ۹۹ درصد اطمینان نامطلوب است، اما کیفیت خدمات ارائه شده در بخش کارمندان با ۹۵ درصد اطمینان نامطلوب است.

سؤال دوم پژوهش: شکاف بین انتظارات و مشاهدات کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد پژوهش چگونه است؟

برای بررسی این سؤال پژوهشی از آزمون تی همبسته استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است. نتایج این جدول نشان می‌دهد که آیا شکاف بین انتظارات کاربران و مشاهدات آنها معنادار است یا نه.

با توجه به اطلاعات جدول ۴ میانگین نمره میزان کیفیت خدمات ارائه شده ۴/۸۳ است. برای بررسی مقایسه میزان کیفیت خدمات ارائه شده با میانگین جامعه (میانگین آماری) از آزمون تی تک گروهی استفاده گردید. میانگین جامعه (میانگین آماری) در این پرسش‌نامه با توجه به اینکه گزینه‌ها دارای طیف لیکرت ۹ درجه‌ای ۵ است و تی مشاهده شده با مقدار ۵ مقایسه می‌گردد. در صورتی که میزان تی مثبت و معنادار باشد نشان دهنده مطلوب بودن کیفیت خدمات ارائه شده است و در صورتی که مقدار تی منفی و معنادار باشد، نشان‌دهنده نامطلوب بودن کیفیت خدمات ارائه شده است. غیرمعنادار بودن آماره تی به معنای حد متوسط کیفیت خدمات ارائه شده است. با توجه به اطلاعات جدول ۴ می‌توان گفت از آنجایی که مقدار آماره تی مشاهده شده (-۵/۷۱) با درجات آزادی ۳۵۰ معنادار است ($p < 0.01$) بنابراین با ۹۹ درصد اطمینان نتیجه می‌گیریم کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های

جدول ۵. نتایج آزمون تی همبسته

متغیر	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجات آزادی	سطح معناداری
کارمندان	۲۷/۰۲	۴/۶۴	-۱۶/۰۴	۳۵۳	۰/۰۰۰
	۳۴/۱۳	۷/۲۵			
منابع	۳۳/۴۷	۶/۸۲	-۱۳/۸۷	۳۵۳	۰/۰۰۰
	۴۱/۰۲	۷/۶۸			
فضا	۱۴/۷۶	۴/۵۰	-۴/۲۶	۳۵۳	۰/۰۰۰
	۱۷/۷۳	۴/۴۲			
کل	۷۵/۲۳	۱۰/۸۸	-۱۸/۷۹	۳۵۲	۰/۰۰۰
	۹۲/۸۸	۱۴/۶۸			

تفاوت معنادار وجود دارد. با توجه به آمار توصیفی ارائه شده می‌توان گفت خدماتی که کاربران از کتابخانه دریافت کرده‌اند از حداقل سطحی که انتظار داشتند به طور معناداری بیشتر است.

جدول ۵ نتایج آزمون تی همبسته برای مقایسه بین حداقل سطح قابل انتظار و سطح دریافت شده را ارائه می‌دهد. با توجه به نتایج این جدول می‌توان گفت با اطمینان ۹۹ درصد بین حداقل سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنند

جدول ۶. نتایج آزمون تی همبسته جهت مقایسه بین حداکثر سطح قابل انتظار و سطح دریافت شده

متغیر	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	درجات آزادی	سطح معناداری
کارمندان	۴۸/۷۵	۷/۳۸	۲۶/۲۷	۳۵۳	۰/۰۰۰
	۳۴/۱۳	۷/۲۵			
منابع	۹۱/۶۲	۹/۱۷	-۳۳/۰۵	۳۵۳	۰/۰۰۰
	۴۱/۰۲	۷/۶۸			
فضا	۲۷/۰۲	۵/۷۳	۲۴/۸۷	۳۵۳	۰/۰۰۰
	۱۷/۷۳	۴/۴۲			
کل	۱۳۸/۸۲	۱۶/۵۰	۳۷/۹۰	۳۴۸	۰/۰۰۰
	۹۲/۸۸	۱۴/۶۸			

بین حداقل سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنند، به‌طور کلی بین سه مؤلفه کارمندان، منابع و فضا به ترتیب ۷/۱۱ و ۷/۵۵ و ۲/۹۷ است. این امر نشان‌دهنده این است که از دید کاربران کتابخانه‌های عمومی سطح فعلی خدمات از حداقل سطح انتظارات کاربران بالاتر است؛ اما شکاف بین حداکثر سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر دریافت می‌کنند، بین سه مؤلفه کارمندان، منابع و فضا به ترتیب ۱۴/۶۲- و ۵۰/۶- و ۹/۲۹- است؛ این امر نشان‌دهنده این است که خدماتی که کاربران از کتابخانه دریافت می‌کنند از حداکثر سطحی که انتظار داشتند، به‌طور قابل توجهی کمتر است. دلیل این امر شاید انتظارات آرمانی کاربران از کتابخانه‌ها باشد که موجب شده است، کاربران به تطابق وضعیت موجود با ایده‌آل‌های ذهنی خود پردازند و کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را کمتر از حداکثر خدمات مورد انتظار خود بدانند. بیشترین شکاف مربوط به مؤلفه، منابع است که بیانگر این است که

جدول ۶ نتایج آزمون تی همبسته برای مقایسه بین حداکثر سطح قابل انتظار و سطح دریافت شده را ارائه می‌دهد با توجه به نتایج این جدول می‌توان گفت با اطمینان ۹۹ درصد بین حداکثر سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنند، تفاوت معنادار وجود دارد. با توجه به آمار توصیفی ارائه شده می‌توان گفت خدماتی که کاربران از کتابخانه دریافت کرده‌اند، از حداکثر سطحی که انتظار داشتند، به طور معناداری کمتر است.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به یافته‌های به دست آمده، در پاسخ به مسئله اصلی پژوهش مبنی بر اینکه "میزان شکاف میان انتظارات مراجعه‌کنندگان و مشاهدات آنها از وضعیت موجود کتابخانه‌های عمومی شهر همدان از نظر کیفیت خدمات با استفاده از الگوی لایب‌کوال چقدر است؟" باید گفت شکاف

کتابخانه‌های عمومی در زمینه منابع به خوبی عمل نکرده‌اند. در این میان، مؤلفه کارمندان نسبت به سایر مؤلفه‌ها عملکرد بهتری داشته‌اند و کاربران کتابخانه‌ها از تخصص کارمندان و برخورد علاقمندانه کارمندان جهت برطرف نمودن نیاز اطلاعاتی کاربران رضایت قابل توجهی دارند. مؤلفه منابع، ضعیف‌ترین مؤلفه بوده است و کاربران از نبود منابع الکترونیکی انتقاد فراوانی کرده‌اند. به‌طور کلی، در این پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بیشتر از متوسط است.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج بررسی اسفندیاری مقدم (۱۳۸۸)، مبنی بر اینکه کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم تحقیقات در حد متوسط است، هم‌خوانی دارد. به طوری که در هر دو پژوهش چنین نتیجه‌گیری شده که سطح کیفی خدمات حداکثر انتظارات کاربران را برآورده نکرده است. همچنین، حوزه‌های مورد توجه از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر همدان توسط نتایج پژوهش (حسن زاده، ۱۳۸۸) در شهر قزوین پشتیبانی می‌شود. به طوری که در هر دو پژوهش میان حداکثر خدمات مورد انتظار کاربران و خدمات دریافتی آنها شکاف وجود دارد، ولی یافته‌های این پژوهش با یافته‌های (کاظم پور، ۱۳۸۵) مبنی بر اینکه وب‌سایت کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی‌مهندسی به میزان بیشتری توانسته است رضایت کاربران را فراهم نماید، هم‌راستا نیست.

با توجه به داده‌های به دست آمده می‌توان به سؤالات و فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر پاسخ داد.

سؤال پژوهشی اول: ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب‌کوال چقدر است؟ با توجه به اطلاعات ارائه شده نمره میزان کیفیت خدمات ارائه شده ۴/۸۳ است، نتیجه می‌گیریم کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان نامطلوب یا می‌توان گفت کمتر از متوسط است.

سؤال پژوهشی دوم: شکاف بین انتظارات و مشاهدات کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد پژوهش چگونه است؟ با توجه به نتایج این جدول، می‌توان گفت با اطمینان ۹۹ درصد بین حداکثر سطحی که کاربران

انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنند، تفاوت معنادار وجود دارد. با توجه به آمار توصیفی ارائه شده می‌توان گفت خدماتی که کاربران از کتابخانه دریافت کرده‌اند، از حداکثر سطحی که انتظار داشتند به طور معناداری کمتر است.

فرضیه اول پژوهش: بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد بررسی با خدمات مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده، می‌توان گفت با اطمینان ۹۹ درصد بین حداقل سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنند، تفاوت معنادار وجود دارد. با توجه به آمار توصیفی ارائه شده می‌توان گفت، خدماتی که کاربران از کتابخانه دریافت کرده‌اند از حداقل سطحی که انتظار داشتند، به طور معناداری بیشتر است. به بیان دیگر، با توجه به اینکه در فرضیه تفاوت منفی مدنظر بوده است، ولی در نتایج به یک تفاوت مثبت رسیدیم، این فرضیه تأیید نشد. همچنین، با توجه به نتایج به دست آمده، می‌توان گفت با اطمینان ۹۹ درصد بین حداکثر سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر از کتابخانه دریافت می‌کنند، تفاوت معنادار وجود دارد. با توجه به آمار توصیفی ارائه شده می‌توان گفت، خدماتی که کاربران از کتابخانه دریافت کرده‌اند از حداکثر سطحی که انتظار داشتند، به طور معناداری کمتر است. فرضیه اول مورد تأیید قرار گرفت.

فرضیه دوم پژوهش: از لحاظ جنسیت بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معناداری وجود دارد.

از نظر مردان کیفیت خدمات ارائه شده در بخش منابع و فضا با ۹۹ درصد اطمینان نامطلوب است، اما کیفیت خدمات ارائه شده در بخش کارمندان در حد متوسط یا به نسبت مطلوب است. از نظر زنان کیفیت خدمات ارائه شده در بخش منابع و فضا نیز با ۹۹ درصد اطمینان نامطلوب است، اما کیفیت خدمات ارائه شده در بخش کارمندان با ۹۵ درصد اطمینان نامطلوب یا کمتر از متوسط است.

غفاری، س؛ کرانی، ا. (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لایب کوال. *دانش‌شناسی*، ۳(۱۲)، ۵۳-۶۸.

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

محمدیگی، ف؛ حسن زاده، م. (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با ابزار لایب کوال*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

میرغفوری، ح؛ مکی، ف. (۱۳۸۶). *ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)*. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰(۱)، ۶۲-۷۹.

نجفقلی نژاد، ا. (۱۳۸۶). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار لایب کوال*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

Bace, M., et al. (2006). LibQUAL+ 2005 analysis and action report. University Libraries, University of Alabama. Available at: <http://www.lib.ua.edu/about/assessment/LibQual+2005summaryreportfinal.htm>

Calvert, P. J. (2001). International variations in measuring customer expectations. *Library Trends*, 49 (4), 732-757.

Cook C. and Thompson, B. (2000a). Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. *Library and Information Science Research*, 22 (4), 393-404.

Jankowska, M. A., Hertel, K. and Young, N. J. (2006). Improving library service quality to graduate students: LibQUAL+TM survey results in a practical setting. *Library and the Academy*, 6 (1), 59-77.

Kyrilidou, M. and Person, A. C. (2006). The new library user in Sweden: a LibQUAL+TM study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics*, 7 (1), 45-53.

Nitecki, D. A. (1998). *Assessment of service quality in academic libraries: Focus on the*

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

- انجام همین پژوهش در اداره کل امور کتابخانه‌ها در فواصل زمانی منظم، درک میزان عملیاتی شدن راه‌کارهای یاد شده و مقایسه میزان کیفیت و رضایت‌مندی کاربران در طول زمان؛
- انجام این پژوهش در سایر شهرستان‌های استان همدان و در فواصل زمانی منظم به منظور ارتقاء کیفیت خدمات.

پیشنهادهای اجرایی پژوهش شامل:

- بررسی کیفیت خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها به صورت جداگانه؛
- اختصاص مکانی جهت فعالیت‌های گروهی کاربران؛
- اشتراک مجلات علمی معتبر؛
- امکان استفاده از منابع سمعی بصری و ارائه لوح فشرده کتب کمک‌درسی؛
- فراهم نمودن امکاناتی نظیر اسکن و کپی در کتابخانه‌های عمومی.

منابع

اسفندیاری مقدم، ع. (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات از طریق مدل تحلیل شکاف*. پایان نامه دکتری رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران.

اشرفی ریزی، ح؛ کاظم پور، ز. (۱۳۸۶). مدل لایب کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه کتاب*، (۷۰).

حریری، ن؛ افغانی، ف. (۱۳۸۷). *بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، از طریق مدل تحلیل شکاف*. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱(۲).

درخشان، م. (۱۳۸۴). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

applicability of the SERVQUAL. In Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (pp. 181-196). Newcastle-upon-Tyne: University of Northumbria.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

