

## ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوآل

فاطمه محمدیگی

کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس؛ f\_mohamadbeigi@yahoo.com

دکتر محمد حسن‌زاده

استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس؛ hzadehm2@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۱/۱۸؛ تاریخ پذیرش ۱۳۸۸/۲/۱۵

**چکیده:** پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوآل انجام گرفته است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه لیب کوآل استفاده شده است. این پرسشنامه ابزاری استاندارد است که به ارزیابی کیفیت خدمات از دید کاربران می‌پردازد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر می‌باشد، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که این کتابخانه‌ها در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند، بطوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته‌اند شناسایی کرده است که تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت و وجود منابع و دسترس پذیر بودن آنها، از عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است. در نهایت با استفاده از یافته‌های بدست آمده و به منظور ارتقاء سطح کیفیت خدمات در این نوع از کتابخانه‌ها راهکارها و پیشنهادهایی ارائه شده است.

**کلیدواژه‌ها:** ارزیابی، کتابخانه‌های عمومی، کاربران، کیفیت خدمات، ابزار لیب کوآل

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 توسعه کتابخانه‌های عمومی در ردیف مسکن، آموزش، اشتغال، بهداشت و درمان قرار می‌گیرد و آن را یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی کشورها به حساب می‌آورند.

در گذشته کتابخانه‌های عمومی برای استفاده همگان بود، اما امروزه در عصر انقلاب تکنولوژیکی، علاوه بر این، وظیفه‌ی پاسخگویی به نیازهای گروه‌های مصرف‌کننده درآمدها، سالمندان، جوانان، کودکان، بیماران و... را نیز برعهده دارند. از این رو چند دهه پیش محققان در این زمینه چنین نوشت: "کتابخانه‌ی عمومی باید به صورت مرکز زندگی اندیشمندان و معنوی خدمت‌رسانی منطقه‌ی نفوذ خود درآید" (کمپل<sup>۱</sup>، ۱۳۷۱).

نقش کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از مراکز مهم اطلاع‌رسانی در تهیه و تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه، ارتقاء آموزش و فرهنگ امری مسلم و ضروری است. بنابراین در صورتی این امر تحقق پیدا می‌کند که کتابخانه‌های عمومی از لحاظ کمی و کیفی توان پاسخگویی به نیازهای مراجعان خود را داشته باشند. لذا ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها ضروری به نظر می‌رسد تا بدین وسیله نقاط ضعف و قوت مجموعه آشکار شود و راهکارهایی برای ارتقاء کیفیت و رفع نقایص احتمالی اندیشیده شود.

با وجود رشد کمی کتابخانه‌های عمومی در کشور، به نظر می‌رسد این مراکز به لحاظ کیفی دارای نقایص و کمبودهایی هستند. بنابراین لازم است تدابیری اندیشیده شود تا با ارتقاء کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها بهترین استفاده از مجموع سرمایه‌گذاری‌های انجام شده در این نوع کتابخانه‌ها به عمل آید، زیرا هدف نهایی هر کتابخانه در بستر جامعه اطلاعاتی، فراهم کردن وسایل دسترسی به اطلاعات با کیفیت برای هر کس، در هر زمان و هر مکان می‌باشد.

کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین نیز مانند سایر

کتابخانه‌های عمومی به کاربران از طیف‌های مختلف اجتماعی خدمات ارائه می‌کنند، اما تاکنون تحقیقی برای ارزیابی کیفیت خدمات آنها از دید کاربران و با استفاده از یک ابزار استاندارد انجام نشده است. در این پژوهش تلاش شده تا با یک رویکرد کیفی و با استفاده از ابزار لیب کوآل<sup>۱</sup>، کیفیت خدمات کتابخانه‌های مذکور از دید کاربران و به صورت علمی و روشمند مورد ارزیابی - قرار گیرد. نتایج این ارزیابی می‌تواند میزان شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات کتابخانه‌های عمومی را شناسایی کند و بدین وسیله زمینه‌هایی برای برنامه‌ریزی بهینه دست‌اندرکاران و مسئولان فراهم آورد.

## هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوآل است. همچنین با بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین و تحلیل نتایج آن می‌توان در جهت رشد و توسعه‌ی کتابخانه‌های عمومی این شهر گام برداشت. علاوه بر این، اهداف فرعی زیر نیز منظور شده است:

الف. شناسایی میزان انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین و تلاش برای پرکردن فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده؛

ب. شناسایی فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده؛

ج. شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه با توجه به ابزار لیب کوآل؛

د. ارائه راه کارهایی برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات و رفع نقایص احتمالی در کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین.

## پرسش‌های اساسی

۱. کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند؟
۲. آیا بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تفاوت وجود دارد؟

۳. آیا میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین در گروه‌های مختلف کاربری متفاوت است؟
۴. کاربران چه راه‌کارهایی برای رفع فاصله بین انتظارات و کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین پیشنهاد می‌کنند؟

### پیشینه‌ی پژوهش در ایران

درخشان (۱۳۸۵) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور پرداخت و دریافت که اختلاف معنی‌داری بین وضع موجود و وضع مطلوب وجود دارد. وی همچنین در پژوهش خود، به این نتیجه دست یافته بود که دو گروه کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در زمینه‌ی کیفیت خدمات ارائه شده نظرات یکسانی داشته‌اند و تفاوت بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده معنی‌دار نمی‌باشد. اما در این پژوهش فاصله بین انتظارات کاربران بین زنان و مردان تفاوت معنی‌داری را بین این دو گروه نشان می‌دهد.

کاظم‌پور (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران (امیرکبیر، شریف، علم و صنعت) با استفاده از مدل لیب‌کوآل به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مذکور از دید کاربران پرداخت. روش این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مذکور در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات است. همچنین وب‌سایت این کتابخانه‌ها به میزان زیادی توانسته رضایت کاربران را فراهم نماید. اما فضای کتابخانه‌ها، بخصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت نسبتاً پایینی است.

نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶) در پژوهش خود با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب‌کوآل به ارزیابی کتابخانه‌ی مرکزی این دانشگاه از دید کاربران پرداخته است. روش به کار رفته در این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی کتابخانه‌ی دانشگاه تربیت مدرس بوده که شامل دانشجویان کارشناسی‌ارشد و دکتری و اعضای هیأت علمی می‌باشد. با توجه به یافته‌های این پژوهش کارکنان کتابخانه تا حدودی

توانسته‌اند به جز موارد معدود، حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند، ولی در همه‌ی موارد هنوز با سطح حداکثر انتظارات اعلام شده از سوی کاربران فاصله زیادی دارند. کیفیت منابع کتابخانه در سطح واقعی خدمات از سطح حداقل انتظار کاربران نیز پایین‌تر بوده است، به عبارت دیگر منابع کتابخانه نتوانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند. همچنین کیفیت فضای کتابخانه در سطح واقعی خدمات از حداقل انتظارات کاربران نیز پایین‌تر است.

## پیشینه‌ی پژوهش در خارج

دول<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در نمونه‌ای، خدمات کتابخانه دانشگاه واشبرن<sup>۲</sup> در ایالت کانزاس آمریکا را با استفاده از ابزار لیب کوآل ارزیابی کرد. تحلیل داده‌ها نشان داد به طور کلی دید مثبتی نسبت به کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد. ضعف‌های کتابخانه در سه حوزه‌ی مجموعه‌های چاپی، دوره‌های کامل مجلات، و صحت رکوردها بود. همچنین در دو بُعد از ابعاد مدل یعنی تأثیرگذاری خدمات و کنترل شخصی نیز ضعف مشاهده شد. در حوزه‌ی نرم‌افزار و سخت‌افزار، بخش کامپیوتر کتابخانه از کیفیت بالایی برخوردار بود.

هیچینگهام<sup>۳</sup> و کنی<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه ویرجینیا<sup>۵</sup> با استفاده از ابزار لیب کوآل پرداختند. ابزار لیب کوآل در سال ۲۰۰۲ دارای ۲۵ گزاره بود و کیفیت خدمات این کتابخانه را از ۴ بعد بررسی می‌کرد. نتایج حاصل از این پژوهش، در بخش مجموعه‌های چاپی، ابزارهای دسترسی سریع به اطلاعات، و تعداد نشریات ضعف‌هایی را نشان داد. کاربران، دانشجویان کارشناسی بُعد کنترل شخصی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی بعد کتابخانه را به عنوان یک مکان ضعیف دانستند. اساتید نیز به بُعد دسترسی به اطلاعات نسبت به سایر ابعاد مدل، امتیاز کمتری دادند. در این بررسی نظر افراد بر اساس جنس مورد توجه قرار گرفت و نتایج نشان داد که زنان نسبت به مردان کیفیت خدمات کتابخانه را در سطح پایین‌تری ارزیابی کرده‌اند.

1. Dole
2. Washburn University
3. Hichingham
4. Kenney
5. Virginia Tech University



پراست<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) به اجرای مدل لیب کوآل در کتابخانه پناستیت<sup>۲</sup> اقدام نمود. نتایج نشان داد که رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد و در تمامی ابعاد انتظارات کاربران برآورده شده است. در مقایسه کیفیت خدمات این کتابخانه با سایر کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی، مشخص شد که این کتابخانه از کیفیت بسیار بالایی برخوردار است. بالاترین سطح کیفیت در بعد کنترل اطلاعات بود، اما بخش تحویل منابع و خدمات از طریق وبسایت کتابخانه و میزان منابع چاپی و الکترونیکی نسبت به سایر قسمت‌ها اندکی ضعیف بود. بروس تامسون<sup>۳</sup>، مارتا کریلیدو<sup>۴</sup> و کولن کوک<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه به اجرای ابزار لیب کوآل پرداختند. هدف از این پژوهش، بررسی میزان سازگاری کاربران با خدمات کتابخانه، مطابق با ۲۲ مورد مطرح در ابزار لیب کوآل بود.

### روش پژوهش، جامعه آماری، حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام گرفته است. در این پژوهش با پیمایش جامعه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین، تلاش شده است به بررسی و کشف دیدگاه کاربران در مورد کیفیت خدمات ارائه شده توسط این کتابخانه‌ها پرداخته شود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین (در دوره زمانی مورد مطالعه) می‌باشد که به عضویت این کتابخانه‌ها درآمده‌اند. از نظر آماری تعداد کل اعضای کتابخانه‌ها به تفکیک شامل کتابخانه‌ی امام خمینی (ره) ۴۴۰۰ نفر، کتابخانه‌ی شهدا ۲۰۵۹ نفر، کتابخانه‌ی علامه رفیعی ۲۳۳۶ نفر و کتابخانه‌ی عارف ۱۲۲۰ نفر می‌باشد که به ترتیب ۲۷۰۲، ۱۲۳۶، ۱۴۹۶ و ۱۲۲۰ نفر زن و بقیه مرد هستند. پس از انجام نمونه‌گیری به ترتیب کتابخانه‌ی مذکور ۹۸، ۹۵، ۹۷ و ۹۱ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۹۸، ۹۲، ۹۴ و ۸۷ پرسشنامه عودت داده شد که در جدول ۱ نشان داده شده است.

1. Probst
2. Penn state
3. Bruce Thompson
4. Martha Kyrrillidu
5. C.Collen Cook

روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش، نمونه‌گیری تصادفی است. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه‌گیری کوهن، مورگان و کرجسای استفاده شده است. از آنجایی که پرسشنامه مذکور در پژوهش‌های مشابه در داخل و خارج کشور استفاده گردیده و نیز مورد تأیید برخی از متخصصان و اساتید قرار گرفته است، بنابراین از روایی لازم برخوردار می‌باشد. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> (۰/۸۶) نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

جدول ۱. توزیع فراوانی پرسشنامه‌های توزیعی و عودت داده شده

گروه‌های پاسخگو	تعداد پرسشنامه‌های توزیع شده	تعداد پرسشنامه‌های عودت داده شده	درصد پرسشنامه‌های عودت داده شده
کتابخانه امام خمینی (ره)	۹۸	۹۸	۱۰۰
کتابخانه کتابخانه شهدا	۹۵	۹۲	۹۶/۸۴
کتابخانه علامه رفیعی	۹۷	۹۴	۹۶/۹۰
کتابخانه عارف	۹۱	۸۷	۹۵/۶۰
جمع	۳۸۱	۳۷۱	

پرسشنامه‌ی حاضر در مدت سه هفته در فواصل زمانی متفاوت در نوبت‌های صبح و عصر در محل کتابخانه‌ها بین کاربران و به صورت گزینش تصادفی کاربران توزیع و جمع‌آوری شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش متشکل از اجزای زیر است:

- بخش اول شامل اطلاعاتی درباره‌ی نحوه‌ی پرکردن پرسشنامه و توضیح مواردی از قبیل سطوح حداقل، حداکثر و واقعی خدمات می‌باشد.
- بخش دوم شامل اطلاعات شخصی و عمومی کاربران که مشتمل بر سئوالاتی از قبیل جنسیت، مقطع تحصیلی، سن و... می‌باشد.
- بخش سوم، متن اصلی پرسشنامه، شامل ۲۰ سئوال در سه سطح حداقل خدمات، حداکثر خدمات و خدمات دریافتی می‌باشد. که در طیفی ۹ تایی به ارزیابی نظر کاربران می‌پردازد.

1. Alpha Cronbach



۴. بخش چهارم شامل ۶ سؤال نظرخواهی براساس میزان موافقت کاربران طراحی شده است که این مورد هم به صورت کلی در طیف ۹ تایی به ارزیابی نظرات کاربران می‌پردازد.

۵. آخرین بخش پرسشنامه شامل ۲ سؤال باز می‌باشد که از پاسخ‌دهندگان خواسته شده تا نقاط قوت و ضعف کتابخانه و پیشنهادات خود را تا حد امکان منعکس کنند.

این پرسشنامه پس از ویرایش به تعداد لازم تکثیر و در اختیار کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین قرار گرفت.

### روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

پاسخ پرسش ۱ در واقع از کل مطالب استخراج شد و از آزمون خاصی استفاده نشده است. ولی برای پاسخ به پرسش ۲ از آزمون  $U$  من‌ویتنی<sup>۱</sup> استفاده شده است. این آزمون نوعی آزمون ناپارامتری است که زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که دو نمونه مستقل از جامعه‌ای مفروض باشد و متغیرهای آن به صورت ترتیبی باشند. وقتی داده‌های آماری، کیفی رتبه‌ای، یعنی در مقیاس رتبه‌ای بیان شده باشند بایستی از یک آزمون ناپارامتری استفاده شود، بنابراین این آزمون مورد استفاده قرار گرفته است.

برای پاسخ به پرسش ۳ از آزمون کروسکال والیس<sup>۲</sup> و  $U$  من‌ویتنی استفاده می‌شود. این آزمون در واقع معادل تحلیل واریانس یک طرفه می‌باشد، اما برخلاف آن نیازی به مفروضاتی نظیر اینکه نمونه‌ها از یک جامعه نرمال بدست آمده باشد و یا اینکه انحراف معیار یکسانی داشته باشند وجود ندارد. این آزمون زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که تعداد نمونه‌ها بیش از دو گروه باشد (کلانتری، ۱۳۸۲).

برای پاسخ به پرسش ۴ به منظور بررسی اینکه چه عامل‌هایی ارزیابی کاربران را از کیفیت ارائه خدمات، تحت تأثیر قرار می‌دهد از تحلیل عاملی استفاده شد. تحلیل عاملی نامی عمومی است برای برخی از روش‌های آماری چند متغیره که هدف اصلی آن خلاصه کردن داده‌هاست، به بیان دیگر هدف اصلی تحلیل عاملی تلخیص تعداد زیادی از متغیرها در تعداد محدودی از عامل‌ها می‌باشد، به طوری که در این فرایند کمترین میزان گم شدن اطلاعات وجود داشته

1. Mann-Whitney test
2. Kruskal-Wallis test



باشد. این روش به بررسی همبستگی درونی تعداد زیادی از متغیرها می‌پردازد و در نهایت آنها را در قالب عامل‌های عمومی محدودی دسته‌بندی کرده و تبیین می‌کند (کلانتری، ۱۳۸۲).

## ارائه یافته‌های پژوهش

### ارائه توصیفی داده‌ها

در این قسمت ویژگی‌های کلی نمونه‌ی آماری، براساس جنسیت، کتابخانه، مقطع تحصیلی، سن، میزان استفاده از منابع و هدف از مراجعه به کتابخانه در جداول جداگانه‌ای آورده شده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان بر اساس جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
زن	۲۵۱	۷۰/۷	۷۰/۷
مرد	۱۰۴	۲۹/۳	۱۰۰
کل	۳۵۵	۱۰۰	

همانگونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان، اکثر شرکت‌کنندگان این پژوهش را زنان با فراوانی ۲۵۱ (۷۰/۷ درصد) تشکیل می‌دهند.

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد تعداد پاسخگویان بر اساس کتابخانه

نام کتابخانه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
امام خمینی (ره)	۹۵	۲۶/۸	۲۶/۸
شهدا	۸۸	۲۴/۸	۵۱/۵
علامه رفیعی	۸۹	۲۵/۱	۷۶/۶
عارف	۸۳	۲۳/۴	۱۰۰
کل	۳۵۵	۱۰۰	

همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود بیشترین تعداد پرسشنامه‌ی پاسخ داده شده مربوط به کتابخانه امام خمینی (ره) می‌باشد.

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس مقطع

مقطع	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
زیر دیپلم	۷۰	۱۹/۷	۱۹/۷
دیپلم	۱۴۳	۴۰/۳	۶۰
کارشناسی	۱۳۲	۳۷/۲	۹۷/۲
کارشناسی ارشد	۸	۲/۳	۹۹/۴
دکتری	۲	۰/۶	۱۰۰
کل	۳۵۵	۱۰۰	

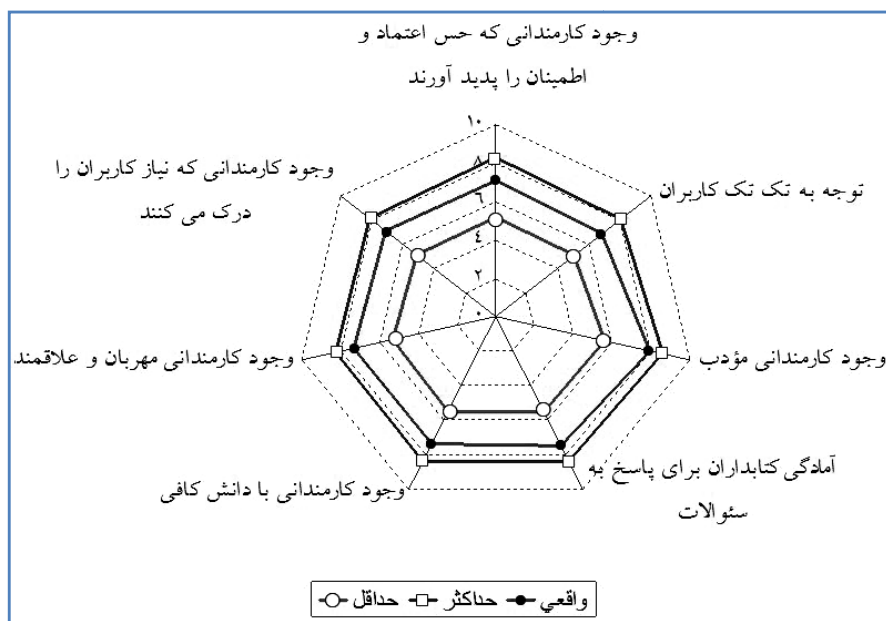
جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
زیر هجده سال	۸۹	۲۵/۱	۲۵/۱
هجده تا بیست و دو	۱۴۴	۴۰/۶	۶۵/۶
بیست و سه تا سی	۹۳	۲۶/۲	۹۱/۸
سی و یک تا چهل و پنج	۲۴	۶/۸	۹۸/۶
بالتر از چهل و پنج	۵	۱/۴	۱۰۰
کل	۳۵۵	۱۰۰	

اطلاعات جدول ۴ نشان می‌دهد که بیشترین پاسخ‌دهندگان افراد دارای مدرک دیپلم می‌باشند. همچنین با توجه به ستون فراوانی تجمعی، ۹۷/۲ درصد پاسخ‌دهندگان، دارای مدرک کارشناسی و پایین‌تر می‌باشند.

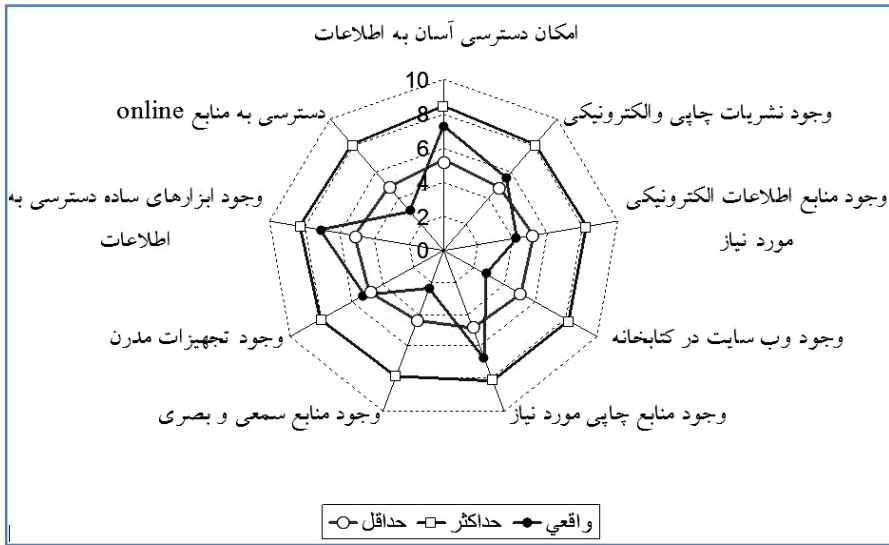
اطلاعات جدول ۵ نشان می‌دهد که توزیع سنی اکثر پاسخ‌دهندگان (۴۰/۶ درصد) در رده سنی هجده تا بیست و دو سال می‌باشد که احتمالاً علت آن میزان مراجعه این افراد برای مطالعه درسی و کنکور به کتابخانه بوده است و کمترین میزان مراجعه را افراد بالاتر از چهل و پنج سال (۱/۴ درصد) تشکیل می‌دهند.

با توجه به نمودار ۱، کارکنان کتابخانه‌ها در تمام موارد توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند، ولی در همه‌ی موارد نیز با سطح حداکثر انتظارات کاربران فاصله دارند. به عبارت دیگر از دید کاربران، کارکنان کتابخانه‌ها در همه‌ی موارد حداقل انتظارات آنها را برآورده کرده‌اند، ولی برای رسیدن به حد مطلوب و برآوردن حداکثر انتظارات کاربران نیاز به برنامه‌ریزی و به کارگیری نیروهای مجرب و توانمند با دانش کافی و به روزمی‌باشد.

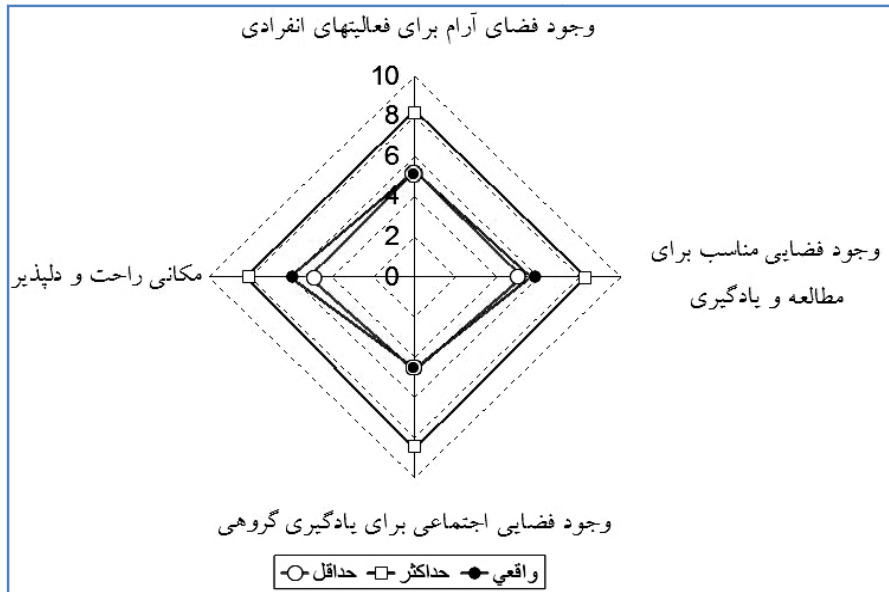


نمودار ۱. مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت کارکنان کتابخانه

پس از بررسی گویه‌های مربوط به منابع در پرسشنامه و با توجه به نمودار ۲، مشاهده می‌شود که در اکثر موارد کیفیت منابع کتابخانه از حداقل سطح انتظارات کاربران بیشتر بوده، اما در مواردی چون وجود منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیاز، وجود وب‌سایت در کتابخانه، وجود منابع سمعی و بصری و دسترسی به منابع آنلاین نتوانسته است حداقل سطح انتظارات آنها را برآورده سازد.



نمودار ۲. مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت منابع کتابخانه



نمودار ۳. مقایسه فواصل بین سطوح حداقل حداکثر و واقعی در مورد کیفیت فضای کتابخانه

## پاسخ به پرسش‌های اساسی پژوهش

کیفیت فضای کتابخانه‌ها در سطح واقعی از حداکثر سطح مورد انتظار کاربران پایین‌تر است و در مواردی به مقدار بسیار جزئی از حداقل سطح انتظارات کاربران بالاتر است. در مجموع، تا رسیدن به پاسخ پرسش‌های اساسی پژوهش فاصله زیادی وجود دارد (نمودار ۳).

پرسش اساسی ۱: کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تا چه حد توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران ارائه دهند؟

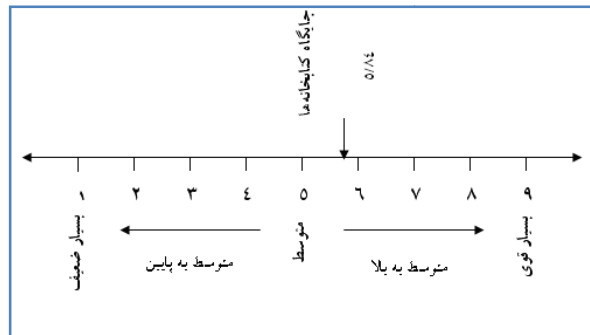
پاسخ به این پرسش از کل مطالب استخراج می‌شود و دیدی کلی در مورد اینکه کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند، را نشان می‌دهد. جدول ۶ به صورت کلی میانگین امتیازات اختصاص داده شده توسط کاربران را در کل ارائه می‌دهد.

جدول ۶. داده‌های توصیفی کلی (بر اساس سه عنصر کارکنان، منابع، و فضا) در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی

گوپه	میانگین	اختلاف میانگین با سطح حداکثر	انحراف استاندارد	چارک اول	چارک دوم	چارک سوم
کل - سطح حداقل	۵/۰۹۲	۳/۱۴۲	۲/۰۷۷۵	۳/۶۵	۵/۳۵	۶/۹
کل - سطح حداکثر	۸/۲۳۴	۰	۱/۲۲۹۲۵	۷/۸۵	۸/۹۵	۸/۵۵
کل - سطح واقعی	۵/۸۴۸	۲/۳۸۶	۱/۹۹۰۳۵	۴/۳۵	۵/۹۵	۷/۴۵

در این جدول اطلاعات و داده‌های توصیفی بر اساس سه عنصر کارکنان، منابع و فضا در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی، به طور کلی ارائه شده است. داده‌های این جدول نشان می‌دهد که کل واقعی از حداقل سطح انتظارات کاربران کمی بالاتر است، اما فاصله زیادی با سطح حداکثر انتظارات کاربران دارد. میانگین امتیازات مربوط به کیفیت ارائه خدمات در وضعیت موجود برابر ۵/۸۴ به دست آمده است. این امر نشان‌دهنده‌ی این مطلب است که خواسته‌های کاربران تا حدودی برآورده شده است، ولی با این وجود با سطح مطلوب انتظارات کاربران اختلاف قابل ملاحظه‌ای وجود دارد که این میزان اختلاف لزوم توجه مسئولان را به امر برنامه‌ریزی دقیق و به کارگیری مؤثر منابع و امکانات در جهت برآوردن انتظارات کاربران

ضروری می‌سازد. برای نشان دادن وضعیت موجود این کتابخانه‌ها و اینکه چه مقدار توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند، نموداری فراهم شده است که در آن جایگاه کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین و موقعیت رتبه‌ای این کتابخانه‌ها ترسیم شده است. با نظری اجمالی به این نمودار، میزان برآورده شدن انتظارات کاربران توسط این کتابخانه‌ها مشخص می‌شود.



نمودار ۴. جایگاه کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین

پرسش اساسی ۲: آیا بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تفاوت وجود دارد؟  
برای پاسخ به این پرسش، از آزمون ناپارامتری  $U$  من‌ویتنی استفاده شده است و جنسیت پاسخ‌دهنده، اعم از زن و مرد، مورد توجه قرار گرفته است. فواصل انتظارات کاربران در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی در دو گروه مرد و زن در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. جدول نتایج آزمون تفاوت بین انتظارات کاربران زن و مرد

کاربران	فاصله انتظارات کاربران	$U$ من‌ویتنی	مقدار $P$	نتیجه آزمون
زن	سطح حداقل با سطح واقعی	۲۲۲۲۲	۰/۰	معنی‌داری تفاوت
	سطح حداکثر با سطح واقعی	۱۷۵۱	۰/۰	معنی‌داری تفاوت
مرد	سطح حداقل با سطح واقعی	۳۸۱۱	۰/۰	معنی‌داری تفاوت
	سطح حداکثر با سطح واقعی	۳۶۳	۰/۰	معنی‌داری تفاوت

همانطور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود در تمامی موارد بین انتظارات کاربران (حداقل با واقعی و حداکثر با واقعی) تفاوت معنی‌دار می‌باشد. توجه به مقدار  $P$  نیز مؤید این مطلب

می‌باشد. به عبارت دیگر بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به منظور بیان اینکه کدام گروه بر اساس جنسیت استفاده‌کننده، اعم از زن و مرد، از خدمات رضایت بیشتری دارند جدول ۸ طراحی شده است.

جدول ۸. مقایسه میانگین رضایت کاربران از کارکنان، منابع، و فضا بر اساس جنسیت

ابعاد	جنسیت	میانگین	تعداد
کیفیت مربوط به کارکنان	زن	۵/۳۶	۲۵۱
	مرد	۵/۲۶	۱۰۴
	کل	۵/۳۱	۳۵۵
کیفیت مربوط به منابع	زن	۴/۸۹	۲۵۱
	مرد	۴/۹۸	۱۰۴
	کل	۴/۹۳	۳۵۵
کیفیت مربوط به فضا	زن	۵/۰۰	۲۵۱
	مرد	۵/۱۶	۱۰۴
	کل	۵/۰۸	۳۵۵

همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود با مقایسه‌ی میانگین‌های زنان و مردان می‌توان فهمید که در کیفیت مربوط به کارکنان، زنان بیشتر از مردان رضایت دارند. اما در مورد منابع و فضا رضایت مردان بیشتر از زنان است.

پرسش اساسی ۳: آیا میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین در گروه‌های مختلف کاربری متفاوت است؟ گروه‌های مختلف کاربری در این پرسش بر اساس انتظارات کاربران، جنسیت پاسخ‌دهنده، کتابخانه‌های مختلف و مقاطع مختلف تحصیلی و از طریق آزمون‌های مختلف از هم تفکیک شده‌اند و پاسخ به این پرسش نیز با در نظر گرفتن این موارد انجام شده است. همانطور که در جدول ۹ مشاهده می‌شود میانگین رتبه‌هایی که از آزمون  $\chi^2$  من‌ویتنی به دست آمده، نشان می‌دهد که مرد و زن به یک نسبت ناراضی‌اند. یعنی بین گروه‌های زن و مرد به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۹. رتبه‌بندی آزمون  $\chi^2$  مبتنی بر اساس نوع پاسخ دهنده

انواع شکافها	جنسیت	تعداد	میانگین رتبه‌ها	$\chi^2$ مبتنی	p-مقدار	نتیجه‌ی آزمون
شکاف بین نمره حداقل- واقعی کل	زن	۲۵۱	۱۸۰/۴۲	۱۲۴۴۳/۵	۰/۴۸۹	عدم معنی‌داری تفاوت
	مرد	۱۰۴	۱۷۲/۱۵			
شکاف بین نمره حداکثر- واقعی کل	زن	۲۵۱	۱۷۸/۷۸	۱۲۸۵۷/۰	۰/۸۲۵	عدم معنی‌داری تفاوت
	مرد	۱۰۴	۱۷۶/۱۳			

جدول ۱۰. رتبه‌بندی آزمون کروسکال وایس بر اساس کتابخانه

انواع شکاف	کتابخانه	تعداد	میانگین رتبه‌ها	$\chi^2$	p-مقدار	نتیجه‌ی آزمون
شکاف بین نمره‌ی حداقل- واقعی کل	امام	۹۵	۱۹۰/۰۸	۴۰/۰۶	۰/۰۰	معنی‌داری تفاوت
	شهدا	۸۸	۱۷۲/۶۱			
	علامه رفیعی	۸۹	۱۲۷/۳۵			
	عارف	۸۳	۲۲۴/۱۹			
شکاف بین نمره‌ی حداکثر- واقعی کل	امام	۹۵	۱۵۸/۳۳	۶/۶۲۹	۰/۰۸۵	عدم معنی‌داری تفاوت
	شهدا	۸۸	۱۸۹/۱۵			
	علامه رفیعی	۸۹	۱۹۲/۹۰			
	عارف	۸۳	۱۷۲/۷۲			

جدول ۱۱. رتبه‌بندی آزمون کروسکال وایس بر اساس مقاطع (گروه‌های کاربری)

انواع شکاف	مقاطع	تعداد	میانگین رتبه‌ها	$\chi^2$	p-مقدار	نتیجه‌ی آزمون
شکاف بین نمره‌ی حداقل- واقعی کل	زیر دیپلم	۷۰	۲۰۰/۲۹	۱۲/۲۲۷	۰/۰۰۷	معنی‌داری تفاوت
	دیپلم	۱۴۳	۱۸۸/۷۰			
	کارشناسی	۱۳۲	۱۵۸/۶۰			
	کارشناسی ارشد و	۱۰	۱۲۵/۱۵			
شکاف بین نمره‌ی حداکثر- واقعی کل	زیر دیپلم	۷۰	۱۵۴/۹۹	۱۲/۳۵۰	۰/۰۰۶	معنی‌داری تفاوت
	دیپلم	۱۴۳	۱۶۷/۰۵			
	کارشناسی	۱۳۲	۱۹۸/۷۸			
	کارشناسی ارشد و	۱۰	۲۲۱/۳۵			

همانطور که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود، چون  $p$ -مقدار در شکاف بین نمره‌ی سطح حداقل و واقعی کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین تفاوت معنی‌دار می‌باشد یعنی بین گروه‌های مختلف کاربری در کتابخانه‌های مورد مطالعه به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات



ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد. اما  $p$ - مقدار در شکاف بین نمره‌ی سطح حداکثر و واقعی بزرگتر از  $0/05$  می‌باشد بنابراین شکاف در این سطح معنی‌دار نمی‌باشد.

چون  $p$ - مقدار در شکاف بین سطح حداقل و واقعی کل و سطح حداکثر و واقعی کل کمتر از  $0/05$  است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، یعنی بین گروه‌های مختلف کاربری در مقاطع مختلف به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۲. رتبه‌بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس سن گروه‌ها

انواع شکاف	سن گروه‌ها	تعداد	میانگین رتبه‌ها	$\chi^2$	$p$ -مقدار	نتیجه‌ی آزمون
شکاف بین نمره‌ی حداقل- واقعی کل	زیر ۱۸ سال	۸۹	۱۹۲/۳۸	۸/۹۰۵	۰/۰۶۴	عدم معنی‌داری تفاوت
	۱۸-۲۲ سال	۱۴۴	۱۸۶/۵۵			
	۲۳-۳۰ سال	۹۳	۱۵۴/۲۲			
	۳۱-۴۵ سال	۲۴	۱۵۹/۵۸			
	بالتر از ۴۵ سال	۵	۲۰۶/۶۰			
شکاف بین نمره‌ی حداکثر- واقعی کل	زیر ۱۸ سال	۸۹	۱۶۲/۷۸	۱۱/۳۶۹	۰/۰۲۳	معنی‌داری تفاوت
	۱۸-۲۲ سال	۱۴۴	۱۷۴/۸۳			
	۲۳-۳۰ سال	۹۳	۱۹۶/۰۴			
	۳۱-۴۵ سال	۲۴	۲۰۴/۵۲			
	بالتر از ۴۵ سال	۵	۷۷/۵۰			

جدول ۱۳. نقاط ضعف کتابخانه‌ها از دید کاربران

نقاط ضعف کتابخانه‌ها	فراوانی
کمبود سالن مطالعه (قرائتخانه)	۲۳
کمبود منابع روزآمد	۱۸
بالا بودن هزینه‌های اینترنت و تهیه مقالات	۱۵
عدم دسترسی به اطلاعات الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین	۱۳
نداشتن وبسایت	۱۳
عدم ارائه کتب در روزهای پایانی سال	۱۱
عدم دسترسی به CD های آموزشی	۹
عدم وجود فضایی برای مطالعات گروهی	۷
عدم ارائه منابع درسی، تست کنکور و ...	۴

چون  $p$  - مقدار در شکاف بین سطح حداقل و واقعی کل بیشتر از  $0/05$  می باشد پس تفاوت معنی دار نمی باشد. اما در مورد شکاف بین سطح حداکثر و واقعی کل  $p$  - مقدار کمتر از  $0/05$  است، پس تفاوت معنی دار است یعنی بین گروه های مختلف کاربری در سنین متفاوت به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده اختلاف معنی داری وجود دارد.

پرسش اساسی ۴: کاربران چه راه کارهایی برای رفع فاصله بین انتظارات و خدمات کتابخانه های عمومی شهر قزوین ارائه می دهند؟ پیش از پاسخ به این پرسش اساسی ابتدا نقاط ضعف کتابخانه ها از دید کاربران در جدول ۱۳ ارائه می گردد.

برای پاسخ به چهارمین پرسش اساسی، کلیه پیشنهادهای ارائه شده توسط کاربران که به صورت یک سوال باز در انتهای پرسشنامه مطرح شده بود، جمع آوری گردید و مواردی که دارای بیشترین فراوانی بود در جدول ۱۴ ارائه شده است.

جدول ۱۴. پیشنهادات ارائه شده از سوی کاربران کتابخانه ها

فراوانی	پیشنهادات ارائه شده کاربران
۲۵	ارتباط با سایر کتابخانه ها جهت افزایش منابع اطلاعاتی
۲۰	تهیه فهرست کتب مورد نیاز کاربران و در حد امکان اقدام نسبت به خریداری آنها و غنی کردن مجموعه
۱۸	فراهم کردن امکاناتی نظیر کپی، پرینت و اسکن
۱۶	تشکیل گروه های علمی جهت مطالعه، نقد و بررسی آثار
۱۵	کنترل سالن های مطالعه با استفاده از دوربین های مدار بسته برای افزایش سکوت
۱۵	افزایش ساعات کاری کتابخانه یا احداث کتابخانه ای با سالن قرائت به صورت شبانه روزی
۱۲	ایجاد وبسایت در کتابخانه و امکان آگاهی از منابع کتابخانه ها و اطلاع رسانی در مورد کتب جدید با استفاده از
۱۰	جایگزینی کتب چاپ قدیم و صحافی به موقع کتب و وجین یا جایگزینی کتب فرسوده
۱۰	امکان استفاده از مواد سمعی و بصری و ارائه CD و DVD های روزآمد درباره ی مسائل و علوم جدید
۹	استفاده از مناظر و تصاویر مفرح و شادی آفرین در فضای کتابخانه
۸	ایجاد امکانات اینترنت رایگان برای محققان و پژوهشگران و کاهش هزینه های پژوهشی
۸	احداث فضای مطالعه ی گروهی
۶	شبکه ای شدن کتابخانه های عمومی و از بین بردن محدودیت های زمانی و مکانی
۵	طبقه بندی کاربران و مراجعان به کتابخانه و ارائه خدمات نامحدود به گروه های خاص
۵	تهیه ی شیشه های دوجداره برای جلوگیری از آلودگی صوتی در سالن های مطالعه
۳	تشکیل بخش مرجع به صورت جداگانه

## شناسایی عوامل‌های تأثیرگذار

به منظور بررسی اینکه چه عوامل‌هایی ارزیابی کاربران را از کیفیت ارائه خدمات تحت تأثیر قرار می‌دهد، از تحلیل عاملی استفاده شد تا به این وسیله تعداد زیاد متغیرها را به عامل‌هایی چند خلاصه نموده و از این طریق درک بهتری از موضوع مورد بررسی داشته باشیم. در نتیجه انجام تحلیل عاملی ۵ گروه جداگانه شناسایی شد. محقق با استفاده از نظر متخصصان و نتایج تحلیل عاملی گروه‌های پنجگانه مذکور را به شکل زیر نامگذاری کرد:

۱. تمایل و علاقه کارمندان به ارائه‌ی خدمت و وجود منابع و دسترس‌پذیر بودن آنها
۲. مطلوبیت محیط کتابخانه یا وجود فضایی مناسب در آن جهت مطالعه
۳. دسترسی به اطلاعات الکترونیکی با استفاده از تجهیزات مدرن
۴. دسترسی به منابع غیر چاپی و نشریات
۵. امکان دسترسی آسان به اطلاعات

## نتیجه‌گیری

مواردی که از بخش توصیفی نتیجه‌گیری می‌شود عبارتند از:

۱. کتابخانه‌ها در موارد معدودی توانسته‌اند حداقل سطح انتظارات کاربران را برآورده سازند، ولی هنوز فاصله زیادی با حداکثر سطح انتظارات کاربران دارند.
۲. با محاسبه‌ی میانگین امتیازات اختصاص داده شده از سوی کاربران در سطح واقعی، مشاهده می‌شود که «کارکنان کتابخانه‌ها» نسبت به سایر ابعاد، میانگین بیشتری را کسب کرده‌اند که نتایج آن در جدول ۱۵ نشان داده شده است.
۳. همانطور که در جدول ۱۵ مشاهده می‌شود بعد کیفیت منابع نسبت به ابعاد دیگر امتیاز کیفی کمتری را کسب کرده است.

از آنچه در بخش تحلیلی ارائه شد می‌توان نتیجه‌گیری کرد که:

۱. بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۲. وضعیت واقعی و موجود کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با سطح مطلوب یا حداکثر تفاوت قابل ملاحظه‌ای دارد، ولی از سطح حداقل انتظارات کاربران بالاتر می‌باشد.
۳. در «کیفیت مربوط به کارکنان»، زنان بیشتر از مردان رضایت دارند. اما در مورد «منابع» و «فضا» رضایت مردان بیشتر از زنان است.
۴. بین گروه‌های مختلف کاربری در مقاطع مختلف به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد.
۵. بُعد «کیفیت منابع» نسبت به ابعاد دیگر امتیاز کیفی کمتری را کسب کرده است. یافته‌های این پژوهش در اکثر جنبه‌ها مشابه پژوهش‌هایی است که در داخل و خارج کشور به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه از دید کاربران پرداخته‌اند، در اکثر سطوح، رضایت‌مندی کاربران از حداقل مورد انتظار آنها نیز پایین‌تر است که این امر لزوم توجه و بررسی دقیق جنبه‌های مختلف سطح مورد نظر را می‌طلبد.

جدول ۱۵. مقایسه میانگین سطوح در هر بعد

میانگین	سطوح	ابعاد
۵/۳۳	حداقل	کارکنان
۸/۳۰	حداکثر	
۷/۳۲	واقعی	
۴/۹۱	حداقل	منابع
۸/۱۳	حداکثر	
۴/۹۰	واقعی	
۵/۰۷	حداقل	فضا
۸/۳۵	حداکثر	
۵/۳۸	واقعی	

### پیشنادهای اجرایی

به منظور بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مذکور و کاهش فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

۱. با توجه به نتایج به دست آمده در مورد «کارکنان» کتابخانه‌ها و گویه‌های مطرح در این پژوهش، راهکارهای زیر می‌تواند کتابخانه را در بالابردن سطح رضایت کاربران در خصوص کارمندان یاری دهد.

- ایجاد انگیزه و تلاش در عرصه‌ی رقابتی سالم به منظور ارتقاء 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 روحیه‌ی 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.

۲. با توجه به نتایج به دست آمده در مورد «منابع» و گویه‌های مطرح در این پژوهش، منابع کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند، و این بعد ضعیف‌ترین بعد در کتابخانه‌های مذکور می‌باشد. بنابراین راهکارهای زیر جهت بهبود وضعیت در این مورد ارائه می‌شود.

- ایجاد وب‌سایت در کتابخانه‌ها و امکان آگاهی از منابع کتابخانه‌ها و اطلاع‌رسانی در مورد کتب جدید با استفاده از اینترنت؛
- ایجاد امکانات اینترنت رایگان برای محققان و پژوهشگران و دسترسی به منابع online برای کاربران عادی و جذب درآمدهای حاصل از آن جهت هزینه‌های کتابخانه‌ها؛
- شبکه‌ای شدن کتابخانه‌های عمومی و از بین بردن محدودیت‌های زمانی و مکانی؛
- فراهم کردن امکاناتی نظیر کپی، پرینت، اسکن و...؛
- تلاش برای بالابردن تنوع منابع چاپی و خرید منابع جدید منتشر شده‌ی روز و اشتراک مجلات معتبر؛
- جایگزینی کتب چاپ قدیم، صحافی به موقع کتب و جین یا جایگزینی کتب فرسوده؛
- امکان استفاده از مواد سمعی و بصری و ارائه‌ی CD و DVDهای روزآمد درباره‌ی مسائل و علوم جدید و اطلاع‌رسانی در مورد این منابع.

۳. با مروری بر گویه‌های مربوط به «فضای» کتابخانه‌ها، به این نتیجه می‌رسیم که کتابخانه‌ها در این بُعد ضعیف می‌باشند، لذا راهکارهای زیر ارائه می‌شود.
- ◆ اختصاص مکانی جهت فعالیت‌های گروهی کاربران؛
  - ◆ اختصاص امکانات رفاهی نظیر بوفه در فضای کتابخانه‌ها؛
  - ◆ توسعه فضای داخلی کتابخانه‌ها و اختصاص فضایی مناسب جهت تشکیل گروه‌های علمی برای مطالعه، نقد و بررسی آثار؛
  - ◆ طبقه‌بندی کاربران و مراجعان به کتابخانه و ارائه خدمات نامحدود به گروه‌های خاص (پژوهشگران و محققان)؛
  - ◆ افزایش ساعات کاری کتابخانه یا احداث کتابخانه‌ای با سالن قرائت به صورت شبانه‌روزی.

## منابع و مآخذ

- درخشان، مریم‌السادات (۱۳۸۴). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه هایفنی و مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل لیب‌کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.
- کلانتری، خلیل (۱۳۸۲). *پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی اقتصادی با استفاده از نرم‌افزار SPSS*. تهران: شریف.
- کمیل، ا.ج. سی. (۱۳۷۱). *توسعه نظامها و خدمات کتابخانه عمومی*. ترجمه علی شکوئی. تهران: دبیرخانه هیات امنای کتابخانه عمومی؛ نشر کتابخانه.
- میرغفوری، سید حبیب‌الله (۱۳۸۵). *لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. فصلنامه کتاب ۶۷*.
- نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۶). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار لیب‌کوآل*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- Barnard, Susan B. (1993). *Integrating total quality management in a library setting*. Binghamton: Haworth,.

- Cook, Colleen and Heath, Fred. (2001), users perceptions of library service quality: A LibQual+™ qualitative study, *Library Trends*, 49(4):548-84.
- Cook, Colleen .Heath, Fred and Thompson, Bruce(2001) . LibQual+ : one instrument in the new measures toolbox *Journal of Library Administration*.35(4):41-46.
- Dole, Wanda (2002). LibQual+(TM) and the Small Academic Library. *Performance Measurement and Metric*, 3(2), 85 - 95.
- Probst, L. (2004). Penn State Libraries: LibQual survey executive summary, November. Retrieved 10 March, 2007, retrieved from [http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reports/LibQual\\_2004\\_Executive\\_Summary.pdf](http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reports/LibQual_2004_Executive_Summary.pdf)
- Roszkowski, Michael j. Baky, John s. and Jones, David B(2005). so which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied ? *library and information science research* .27:424-439.
- Thompson, Bruce. Kyrrillidou, Martha. Cook, Colleen.(2008), Library users service desires: A LibQUAL+ study. *Library Quarterly*.78(1):1-18.
- Wall, tom. B (2002). LibQual+™ as transformative experience. *performance measurement and metrics* .3(2):43-47.
- Walters, William H.(2003). Expertise and evidence in the assessment of library service quality. *Performance Measurement and Metrics* 4(3):98-102.
- www. Libqual.org.
- Hitchingham, Eileen E.;Kenney, Donald (2002). Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL+™ for the University Libraries at Virginia Tech. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 48 – 58.

---

به این مقاله به این صورت استناد کنید:

محمد بیگی، فاطمه؛ حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. *پیام کتابخانه*. ۱۵ (۱)، ۷-۲۹.

