

## ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران:

### مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی

داریوش مطلبی (نویسنده مسئول)

دانشیار دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری، ایران

dariushmatlabi@yahoo.com

#### رابعه خانعلی لو

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان، ایران

r\_khanaliloo@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۱۸؛ تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۲/۰۵

#### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی از دیدگاه کاربران آن‌هاست.

**روش:** پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا پیمایشی است. جامعه پژوهش شامل اعضای کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی است که با توجه به تنوع زبانی (ترک-کرد) و مذهبی (اهل تشیع، اهل تسنن و ارامنه) در شهرستان‌های این استان، از نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی نسبت به طبقه شهرستان‌ها استفاده و از این میان ۴۵۰ عضو به روش تصادفی انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها، آخرین ویرایش پرسش‌نامه لایب کوآل بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون تی وابسته استفاده شده است.

**یافته‌ها:** نتایج نشان می‌دهد از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها کمتر از حد انتظار است. مقایسه وضعیت واقعی و سطح موردانتظار از مؤلفه‌های مدل لایب کوآل نیز نشان داد مؤلفه تأثیرگذاری خدمات کم‌ترین اختلاف و مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان بیشترین اختلاف را دارند.

**اصالت/ارزش:** اختلاف زیاد بین وضعیت واقعی و سطح موردانتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی برای مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان نشان می‌دهد کتابخانه‌های عمومی، متناسب با تغییر رویکرد کتابخانه‌های عمومی از نهادهای اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی به نهادهای اجتماعی، نتوانسته‌اند خدمات موردنیاز و انتظارات کاربران را در جامعه چندفرهنگی استان آذربایجان غربی برآورده سازند. از این رو، لازم است کتابخانه‌های عمومی متناسب با این تغییر رویکرد به بازنگری و تعریف فضا و خدمات خود پردازند.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات، لایب کوآل، آذربایجان غربی.

# An Assessment of the Quality of Services in Public Libraries Based on the Users' Perspective: A Case Study of the Public Libraries in The West Azerbaijan Province

**Dariush Matlabi** (Corresponding Author)

Associate Prof., Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Yadegar-e-Imam  
Khomeini (RAH) Shahre Rey Branch, Shahre Rey, Iran  
h.pishgoo@yahoo.com

**Rabe'e Khanaliloo**

MSc in KIS, Islamic Azad University, Hamadan Branch, Hamadan, Iran  
mollazehi1365@gmail.com

Received: 24<sup>th</sup> February 2019; Accepted: 8<sup>th</sup> January 2020

## Abstract

**Purpose:** The main purpose of the present study is to assess the quality of services in the West Azerbaijan public libraries using the gap analysis model, based on the Users' Perspective.

**Method:** This study is an applied research that was conducted by survey Method. The research population includes the members of West Azerbaijan public libraries from whom 450 people were randomly selected. The data collection tool was the last version of LibQual questionnaire. To analyze the data, T-student and Levine tests were used.

**Findings:** The results indicate that from the viewpoint of the users of the public libraries in West Azerbaijan Province, the quality of services of these public libraries are below the expected level. The comparison of the real status of the components of LibQual model showed that the "effectiveness of services" component lies at the least distance from the expected level and the "library as space" component lies at the greatest distance from the expected level.

**Originality/value:** The great distance between the real status of the users of public libraries for the "library as place" component and their expected status suggests that the public libraries under study have failed to meet the required services and expectations of users in the multicultural society of West Azerbaijan. Thus, it is essential that public libraries reconsider and define their space and services in parallel with this change of approach.

**Keywords:** Public libraries, Quality of services, LibQual, West Azerbaijan.

## مقدمه

امروزه کتابخانه‌های عمومی اغلب به‌عنوان نماد رشد اجتماعی و غرور مدنی در خدمت جامعه هستند. کتابخانه به‌عنوان یک مکان امن برای کودکان، یک مرکز اطلاعاتی و نیز مرکز دسترسی به اینترنت و مکانی که بزرگسالان در آن می‌توانند آموزش فردی و مطالعه آزاد خویش را دنبال کنند در نظر گرفته می‌شود (جانسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). کتابخانه‌های عمومی در گذشته تمرکز بیشتری بر کاربران فعال خود داشتند و به‌نوعی کاربرمدارتر بودند، اما امروزه نقش اجتماعی فعال‌تری ایفا می‌کنند (گولدین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). در جوامع امروزی، کتابخانه‌های عمومی وظیفه‌ای فراتر از امر اطلاع‌رسانی و آموزش بر عهده دارند. یکی از مصادیق ایفای نقش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی، نگاه به کتابخانه به‌عنوان محلی برای اجتماع و ساخت اجتماعات کوچک محلی است (آبه<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵؛ اسکات<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). کتابخانه به‌عنوان مکان یا مکان سوم (بعد از خانه و مدرسه)، در واقع فضا و مکانی برای ملاقات افراد، آشنایی، دوست‌یابی، جامعه‌پذیری، تفریح و سرگرمی، گپ‌وگفت و بحث‌های منطقی یا همان گردهمایی‌های غیررسمی است (آبه، آدانسن و وارهم<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰).

کتابخانه‌های عمومی با تغییرات بنیادین در سطح بین‌المللی روبه‌رو هستند که ناشی از تغییرات اساسی جامعه به‌ویژه توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و دیجیتالی شدن، رشد چندفرهنگی و گسستگی و پراکندگی جوامع محلی است. این تغییرات کتابخانه‌های عمومی را از مکان دسترسی به اطلاعات بیشتر به سمت مکان‌های ملاقات سوق می‌دهد و ارزش کتابخانه‌های عمومی را به‌عنوان محل ملاقات در تعلقات فرهنگی، اجتماعی و قومی برجسته می‌کند (لینهارتووا و استجشال<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷).

کتابخانه‌های عمومی تحت تأثیر پیشرفت‌ها و تغییرات جامعه، بیش‌ازپیش نیاز به تعریف خدمات جدید برای کاربران احساس کرده‌اند. موفقیت در تعریف و اجرای خدمات کتابخانه‌های عمومی نیازمند آگاهی از انتظارات کاربران و میزان رضایت آن‌ها از خدمات است. به‌منظور تشخیص انتظارات کاربران کتابخانه‌ها از خدمات موجود و تعیین میزان رضایت‌مندی آن‌ها، کتابخانه‌ها به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود نیاز دارند.

1. Johnson  
4. Scott

2. Goulding  
5. Aabø, Audunson & Vårheim

3. Aabø  
6. Linhartová & Stejskal

از آنجا که معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده به استفاده‌کنندگان کتابخانه است، این معیار جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثربخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود (باباغیبی و فتاحی، ۱۳۸۷). با وجود رشد کمی کتابخانه‌های عمومی در کشور، به نظر می‌رسد این مراکز به لحاظ کیفی دارای نقایص و کمبودهایی هستند و لازم است تدابیری اندیشیده شود تا با ارتقای کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها بهترین استفاده از مجموع سرمایه‌گذاری‌های انجام‌شده در کتابخانه‌های عمومی به عمل آید (محمدیگی و حسن‌زاده، ۱۳۸۸).

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در ایران نشان می‌دهد ارزیابی کیفیت خدمات در انواع کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گرفته است. در ادامه، نتایج تعدادی از مطالعاتی که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با استفاده از ابزار لایب‌کوآل که ابزار پژوهش حاضر است بیان می‌شود.

محمدیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین پرداختند و نتایج تحقیق نشان داد کیفیت خدمات کلی کتابخانه‌ها در سطح پایینی است و مؤلفه تأثیرگذاری خدمات، کتابخانه به‌عنوان مکان، و کنترل اطلاعات به‌ترتیب کمترین تا بیشترین رضایت را به خود اختصاص دادند. صفیان بلداجی (۱۳۸۹) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری نشان داد کتابخانه‌های عمومی این استان در مؤلفه کنترل اطلاعات از دو مؤلفه دیگر ضعیف‌تر است. درم‌نشاری (۱۳۹۰) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز نشان داد میزان رضایت از تأثیرگذاری خدمات نسبت به دو مؤلفه دیگر یعنی کنترل منابع و کتابخانه به‌عنوان مکان بیشتر است. احمد‌معظم، حسن‌زاده و شاپوری (۱۳۹۱) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن نشان دادند کتابخانه‌های عمومی این استان در مؤلفه کنترل اطلاعات از دو مؤلفه دیگر ضعیف‌تر هستند. غیاث‌وند و دهکریان (۱۳۹۱) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران نشان داد کیفیت خدمات این کتابخانه در سطح پایینی است و ابعاد تأثیرگذاری خدمات، و کتابخانه به‌عنوان مکان تاحدودی رضایت کاربران را جلب کردند اما مؤلفه کنترل اطلاعات ضعیف‌ترین مؤلفه است. محمدی (۱۳۹۳) در

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان نشان داد مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان بیشترین رضایت مندی را داشته است و مؤلفه تأثیرگذاری خدمات کمترین میانگین را داشته است. نوروزی و درم‌نثاری (۱۳۹۳) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز نشان داد سطح خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه‌ها در تمام موارد از سطح حداقل موردانتظار آن‌ها فراتر است، اما هنوز حداکثر سطح مطلوبیت موردنظر کاربران را فراهم نکرده‌اند. همچنین، مؤلفه کنترل اطلاعات نسبت به دو مؤلفه دیگر ضعیف‌تر است. قوی‌ترین مؤلفه این کتابخانه‌ها مربوط به مؤلفه تأثیرگذاری خدمات است. ضیایی و رنجگر کرجان (۱۳۹۵) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی مرکزی شهر تبریز با استفاده از ابزار لایب کوآل نشان دادند سطح مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان کمتر از دو مؤلفه دیگر است. شاکرزاده (۱۳۹۱) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی سنایی کیش با استفاده از ابزار سروکوآل و روش شش سیگما نشان داد مؤلفه قابلیت اطمینان بیشترین میزان رضایت از خدمات را دارد و ابعاد ملموسات، همدلی، پاسخ‌گویی و قابلیت اعتماد در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

این مطالعات نشان می‌دهند ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و همچنین سنجش میزان رضایت مندی کاربران از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و لازم است مورد توجه برنامه‌ریزان، سیاست‌گذاران و پژوهشگران این حوزه قرار گیرد.

استان آذربایجان غربی با توجه به پیشینه‌ای که دارد و ویژگی‌های جغرافیایی و همسایگی با کشورهای آذربایجان و ترکیه و نزدیکی با کشور ارمنستان، دارای تنوع زبانی، دینی، قومیتی و نژادی بسیار زیادی است. در این استان، مردم با مذاهب و ادیان اسلام (شیعه و سنی)، مسیحی، آشوری، ارمنی، کلیمی و غیره و همچنین زبان‌های آذری، کردی، فارسی، ارمنی و غیره زندگی مسالمت‌آمیزی دارند و شاید جزء معدود استان‌هایی است که از چنین تنوعی و گوناگونی برخوردار است. کتابخانه‌های عمومی در این استان با توجه به تنوع قومیتی و اعتقادی، نقش بسیار مهمی در ارتقای دانش و آگاهی مردم و نیز تعامل بهتر و مثبت‌تر مردم با هم دارد. با وجود اهمیت کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، تاکنون پژوهش‌های جامعی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان انجام نشده است. بنابراین، این پژوهش تلاش دارد با استفاده از مدل تحلیل شکاف به بررسی کیفیت خدمات ارائه‌شده پردازد

و با شناسایی و تخمین میزان شکاف بین سطوح انتظارات کاربران و سطوح خدمات ارائه‌شده، پیشنهادهایی در رابطه با بهبود وضعیت کیفی خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارائه دهد. پژوهش حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به دو سؤال زیر است:

۱. کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی در چه سطحی قرار دارد؟
۲. آیا بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی شکاف معناداری وجود دارد؟

### روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا پیمایشی است. جامعه پژوهش، کاربران عضو کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی بود که تعداد آن‌ها در زمان انجام پژوهش حدود ۶۰ هزار نفر بود. بر اساس جدول کرجسی و مورگان، برای جامعه آماری به این حجم با مد نظر قرار دادن ضریب خطای ۵ درصد، ۳۸۱ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. با توجه به موقعیت خاص استان آذربایجان غربی و تنوع زبانی (ترک-کرد) و مذهبی (اهل تشیع، اهل تسنن و ارامنه) در شهرستان‌های این استان از نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی نسبت به طبقه شهرستان‌ها استفاده شد. در توزیع پرسش‌نامه تلاش شد از تمامی کتابخانه‌های شهرستان‌ها تا حد امکان در نمونه حضور داشته باشند. پرسش‌نامه بین نمونه مورد نظر توزیع و در نهایت تعداد ۳۰۷ پرسش‌نامه صحیح جمع‌آوری شد، و با توجه به اینکه این میزان تعداد قابل‌قبولی تحلیل آماری داده‌ها بود کار تحلیل داده‌ها بر این اساس انجام شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، آخرین ویرایش لایب‌کوآل است که در پژوهش‌های متعدد داخلی برای ارزیابی کیفیت خدمات انواع کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. همچنین، این ابزار در پژوهش‌های متعدد خارجی (تامسون، کریلیدو و کوک، ۲۰۰۸؛ هنگسن و نسسه، ۲۰۱۱؛ فوربای، ۲۰۱۲؛ یاخر، ۲۰۱۵؛ جیوان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵) مورد استفاده قرار گرفته و از روایی و پایایی لازم برخوردار است. با وجود سنجش روایی و پایایی پرسش‌نامه در پژوهش‌های مختلف، پرسش‌نامه از نظر صوری و محتوایی به رؤیت صاحب‌نظران و همچنین جامعه‌ای شبیه جامعه مورد مطالعه رسید و نظرات

1. Jeevan

آن‌ها از نظر شکلی در پرسش‌نامه اعمال و پایایی پرسش‌نامه مجدد مورد آزمون قرار گرفت، محاسبه ضریب کرونباخ آلفا (۰/۸۷) بود که نشان از پایایی لازم دارد. متن اصلی آخرین ویرایش پرسش‌نامه لایب کوآل مشتمل بر ۲۰ سؤال است که در سه بخش سؤالات مربوط به تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان و دو سطح حداکثر و سطح واقعی خدمات دریافتی به بررسی نظرات کاربران می‌پردازد. تعداد هفت سؤال نخست پرسش‌نامه که از آن به‌عنوان اثربخشی خدمات ارائه‌شده یاد می‌شود در زمینه کارمندان مطرح شده است. نُه سؤال بعدی به سؤالاتی در زمینه منابع و دسترسی به اطلاعات تخصیص یافته و به عبارتی کلی، طبق تعریف لایب کوآل با عنوان دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی یاد می‌شود و چهار سؤال آخر به فضای کتابخانه اختصاص یافته و به عبارت کلی، با عنوان کتابخانه به‌مثابه مکان یاد می‌شود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، شاخص‌های توصیفی میانگین، انحراف استاندارد و آزمون تی وابسته و نرم‌افزار SPSS ویرایش ۲۲ استفاده شده است.

### یافته‌ها

مدل لایب کوآل کیفیت خدمات کتابخانه را در سه مؤلفه تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک مکان ارزیابی می‌کند که در ادامه به یافته‌های برگرفته از پرسش‌نامه اشاره می‌شود.

### تأثیرگذاری خدمات

جدول ۱. اطلاعات توصیفی مؤلفه تأثیرگذاری خدمات

ردیف	گویه‌ها	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۱	وجود کارکنانی که حس اعتماد و اطمینان خاطر را در کاربران پدید می‌آورند	حداکثر	۶/۳۲۶	۱/۳۴۲
		واقعی	۵/۳۲۹	۲/۲۵۹
۲	توجه به تک‌تک کاربران	حداکثر	۶/۸۵۰	۱/۲۵۶
		واقعی	۵/۳۶۲	۱/۹۶۶
۳	وجود کارکنانی که همواره مؤدب هستند	حداکثر	۷/۲۷۰	۲/۰۶۶
		واقعی	۶/۶۳۲	۲/۲۰۰
۴	آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات	حداکثر	۷/۵۰۸	۱/۶۹۷
		واقعی	۶/۵۴۷	۲/۳۱۹

←

ردیف	گویه‌ها	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۵	وجود کارکنانی با دانش کافی	حداکثر	۶/۹۸۷	۱/۶۳۱
		واقعی	۶/۴۱۴	۲/۴۶۳
۶	وجود کارمندانی مهربان و علاقه‌مند	حداکثر	۶/۷۰۰	۲/۰۱۵
		واقعی	۶/۳۴۵	۲/۲۷۳
۷	وجود کارکنانی که نیاز کاربران را درک می‌کنند	حداکثر	۶/۸۴۰	۲/۵۵۷
		واقعی	۶/۷۳۳	۲/۱۹۹

بر اساس اطلاعات جدول ۱، خدمات کتابخانه‌ها در تمام موارد با سطح حداکثر انتظارات کاربران فاصله دارند. میانگین امتیازات اختصاص داده شده از سوی کاربران در این مؤلفه نشان می‌دهد که بیشترین امتیاز (۶/۷۳) از سوی کاربران به گویه «وجود کارکنانی که نیازهای کاربران را درک می‌کنند» و کمترین امتیاز (۵/۳۶) به گویه «توجه کارکنان به تک‌تک کاربران» اختصاص یافته است. سایر موارد به ترتیب عبارت بودند از: وجود کارکنانی که همواره مؤدب هستند (۶/۶۳)، آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات (۶/۵۵)، وجود کارکنان با دانش کافی (۶/۴۱)، وجود کارمندانی مهربان و علاقه‌مند (۶/۳۴)، و وجود کارکنانی که حس اعتماد و اطمینان خاطر را در کاربران پدید می‌آورند (۶/۳۳).

## کنترل اطلاعات

جدول ۲. اطلاعات توصیفی مؤلفه کنترل اطلاعات

ردیف	پوشش	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۱	امکان دسترسی آسان به اطلاعات	حداکثر	۶/۵۹۰	۲/۳۱۲
		واقعی	۴/۸۶۰	۲/۹۱۳
۲	وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم هستند	حداکثر	۶/۱۰۷	۱/۹۸۱
		واقعی	۴/۴۴۶	۲/۳۲۸
۳	وجود منابع اطلاعات الکترونیکی که لازم دارم	حداکثر	۵/۷۳۶	۲/۱۵۵
		واقعی	۴/۳۳۹	۲/۷۱۲
۴	وجود وب‌سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات موردنیاز به من کمک کند	حداکثر	۵/۸۱۱	۲/۶۲۸
		واقعی	۴/۲۱۲	۲/۴۲۵



## تحقیقات اطلاعاتی رسانه‌ها کتابخانه‌های عمومی

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: ...

ردیف	پرسش	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۵	وجود منابع چاپی که برای کار من لازم هستند	حداکثر	۶/۶۸۴	۲/۳۳۲
		واقعی	۷/۰۱۳	۲/۱۷۵
۶	وجود مواد سمعی و بصری از قبیل سی دی، دی وی دی، و غیره	حداکثر	۵/۷۴۹	۲/۰۸۹
		واقعی	۴/۳۰۶	۲/۲۷۵
۷	وجود تجهیزات مدرن که امکان دسترسی آسان به اطلاعات می دهند	حداکثر	۵/۱۹۵	۲/۰۵۰
		واقعی	۴/۴۰۴	۲/۴۲۹
۸	وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای که به من امکان می دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنم	حداکثر	۷/۰۵۲	۲/۴۱۹
		واقعی	۴/۵۰۸	۱/۹۳۹
۹	دسترسی به منابع آنلاین برای رفع نیازهای اطلاعاتی	حداکثر	۵/۷۷۵	۲/۲۴۴
		واقعی	۳/۹۱۲	۲/۵۴۳

بررسی جدول ۲ نشان می دهد کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی در مؤلفه کنترل اطلاعات با سطح انتظار حداکثر افراد فاصله دارد. میانگین امتیازات اختصاص داده شده از سوی کاربران در این مؤلفه نشان می دهد که بیشترین امتیاز (۷/۰۱) از سوی کاربران به گویه «وجود منابع چاپی» و کمترین امتیاز (۳/۹۱) به گویه «دسترسی به منابع آنلاین» اختصاص یافته است.

### کتابخانه به عنوان یک مکان

جدول ۳. اطلاعات توصیفی مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان

ردیف	پرسش	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۱	دارای فضایی آرام برای فعالیت های فردی	حداکثر	۶/۸۱۱	۲/۰۹۸
		واقعی	۳/۲۵۷	۱/۹۷۰
۲	دارای فضای مناسب و تشویق کننده برای مطالعه و یادگیری	حداکثر	۷/۱۹۲	۲/۰۸۸
		واقعی	۴/۷۵۶	۲/۷۸۹
۳	دارای فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه به صورت گروهی	حداکثر	۶/۷۴۹	۲/۰۱۴
		واقعی	۳/۱۸۶	۱/۷۴۰
۴	دارای مکانی راحت، دلپذیر و جذاب	حداکثر	۵/۷۸۸	۲/۱۲۲
		واقعی	۴/۵۰۲	۲/۵۳۳

اطلاعات جدول ۳ وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی و حداکثر سطح انتظار کاربران در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان را نشان می‌دهد. میانگین امتیازات اختصاص داده‌شده از سوی کاربران در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان نشان می‌دهد که بیشترین امتیاز (۴/۷۵) از سوی کاربران به گویه «فضایی مناسب و تشویق‌کننده به مطالعه و یادگیری» و کمترین امتیاز (۳/۱۸) به گویه «فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه به‌صورت گروهی» اختصاص یافته است.

جدول ۴. محاسبه میانگین کلی امتیازات سه مؤلفه لایب‌کوآل

مؤلفه	سطح	میانگین امتیازها	آماره	اختلاف سطح انتظارات حداکثر و واقعی
تأثیرگذاری خدمات	حداکثر	۶/۸۷	۲/۰۱۱	۰/۵۳
	واقعی	۶/۳۴	۲/۲۷۹	
کنترل اطلاعات	حداکثر	۶/۰۸	۲/۳۱۸	۱/۴۱
	واقعی	۴/۶۷	۲/۵۷۶	
کتابخانه به‌عنوان یک مکان	حداکثر	۶/۵۶	۲/۲۶۲	۲/۵۰
	واقعی	۴/۰۶	۲/۴۷۹	
مدل لایب‌کوآل	حداکثر	۶/۴۵	۱,۵۶	۱/۳۱
	واقعی	۱۵/۱۴	۱,۶۲	

جدول ۴ محاسبه میانگین امتیازهای اختصاص‌یافته به ابعاد لایب‌کوآل نشان می‌دهد مؤلفه تأثیرگذاری خدمات بیشترین میانگین (۶/۳۴)، و مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان کمترین میانگین (۴/۰۶) را دارند. همچنین، دو مؤلفه به‌ترتیب کمترین و بیشترین اختلاف را از سطح حداکثر دارند.

برای بررسی اختلاف انتظارات کاربران و وضعیت کیفیت خدمات با توجه به نرمال بودن داده‌ها از آزمون تی وابسته استفاده شد (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج آزمون تی وابسته برای اختلاف وضعیت کنونی و مورد انتظار کاربران از کیفیت خدمات

شرح	اختلاف میانگین	آماره	P-Value
تأثیرگذاری خدمات	۰/۵۳	۸/۲۱	۰/۰۰
کنترل اطلاعات	۱/۴۱	۲۱/۰۴	۰/۰۰
کتابخانه به عنوان مکان	۲/۵۰	۲۶/۰۷	۰/۰۰
مدل لایب کوآل	۱/۳۱	۱۹/۳۸	۰/۰۰

بر اساس جدول ۶، سطح انتظار واقعی کاربران در هر سه مؤلفه لایب کوآل و نیز کل مدل لایب کوآل اختلاف معناداری با انتظار حداکثری آن‌ها دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد کاربران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی از مؤلفه تأثیرگذاری خدمات که بیشتر بر کارکنان کتابخانه‌ها متمرکز است، رضایت بیشتری نسبت به دو مؤلفه دیگر دارد. این یافته با یافته پژوهش‌های درم‌نثاری (۱۳۹۰)، غیاثوند و دهکریان (۱۳۹۱) و نوروزی و درم‌نثاری (۱۳۹۳) هم‌راستا است. بیشترین امتیاز از سوی کاربران به ترتیب به گویه‌های «وجود کارکنانی که نیازهای کاربران را درک می‌کنند»، «وجود کارکنان مؤدب» و «آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات» اختصاص یافته است. نتایج پژوهش‌های محمدیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) درخصوص کتابخانه‌های عمومی شهرستان قزوین، و درم‌نثاری و نوروزی (۱۳۹۳) درخصوص کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز که گویه «وجود کارکنان مؤدب» در آن‌ها بیشترین امتیاز را به خود اختصاص داده بود تقریباً با نتایج پژوهش حاضر که این گویه در رتبه دوم قرار داشته همخوانی دارد. انتخاب کتابداران بومی در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور یکی از دلایلی است که در پژوهش حاضر و اغلب پژوهش‌ها میزان رضایت از کتابداران نسبت به دیگر ابعاد کتابخانه بیشتر است. انتخاب کتابدار بومی به ویژه در مناطقی مانند استان آذربایجان غربی که دارای تنوع زبانی و مذهبی است بسیار اهمیت دارد. انتخاب کتابدار

بومی موجب رفع موانع ادراکی و ارتباطی بین کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی می‌شود. یکی از این موانع ادراکی و ارتباطی مشکل زبان است. برای افرادی که به دلیل ناکافی بودن مهارت‌های گفتاری و زبانی قادر به بیان نیاز اطلاعاتی خود به کتابداران کتابخانه‌های عمومی نیستند وجود کتابدارانی آشنا با زبان و فرهنگ مهم و امیدوارکننده است. به هر میزان که ادراک کارکنان کتابخانه‌های عمومی نسبت به اقوام و اقلیت‌ها بیشتر باشد به همان نسبت میزان رغبت و تمایل افراد از اقوام و اقلیت‌های مختلف به مراجعه و استفاده از کتابخانه‌های عمومی بیشتر خواهد شد.

یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر موفقیت کتابخانه‌های عمومی، برخورداری از نیروی انسانی توانمند، متخصص و آگاه به مسائل و تحولات فرهنگی و اجتماعی است. کتابداران کتابخانه‌های عمومی بایستی از تحولات فرهنگی و اجتماعی جامعه آگاهی کافی داشته باشند. این مسئله به‌ویژه در مناطقی که دارای تنوع قومیتی، مذهبی و زبانی است از اهمیت دوچندان برخوردار می‌شود. کتابدارانی که آشنایی کافی با نیازهای بومی و محلی مردم نداشته باشند به‌راحتی نخواهند توانست از کمک و همراهی مردم استقبال کنند، و حتی اگر مهارت بالایی در فعالیت‌های کتابخانه‌ای داشته باشند، نمی‌توانند مأموریت خویش را به‌نحو احسن انجام دهند.

یافته‌های مرتبط با کیفیت کنترل اطلاعات که بر روی منابع و مجموعه کتابخانه‌ها متمرکز است نشان می‌دهد در این مؤلفه، میانگین وضعیت فعلی کمتر از مؤلفه تأثیرگذاری خدمات است اما نسبت به مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان وضعیت بهتری دارد. در مؤلفه کنترل اطلاعات، بیشترین امتیاز از سوی کاربران به گویه «وجود منابع چاپی» اختصاص یافته است، اما در گویه «دسترسی به منابع آنلاین»، «وجود ابزارهای ساده دسترسی و جستجوی اطلاعات به‌صورت شخصی»، «وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی آسان به اطلاعات موردنیاز» ضعیف عمل کرده‌اند و با سطح حداکثری انتظار کاربران فاصله قابل توجهی دارند. نتایج پژوهش غیاثوند و دهکریان (۱۳۹۱) با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. نتایج مطالعه ضیایی و رنجگر گردان (۱۳۹۵) با مطالعه حاضر ناهم‌سوست و نشان می‌دهد وضعیت مؤلفه کنترل اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز بهتر است. دلیل این ناهم‌سویی ممکن است ناشی از جامعه مورد مطالعه این پژوهش‌ها باشد و جامعه کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز از همگونی

بیشتری نسبت به جامعه استان آذربایجان غربی برخوردار است. استان آذربایجان غربی دارای تنوع قومیتی، مذهبی و زبانی بیشتری است. شاید یکی از دلایل اختلاف انتظار کاربران از منابع با وضعیت حاضر، عدم وجود منابع مناسب با قومیت، مذهب و زبان کاربران کتابخانه‌های عمومی در این استان باشد. در هر صورت، یکی از رویکردهای کتابخانه‌های عمومی در جوامع چندقومیتی و چندزبانی باید مجموعه‌سازی حساس به فرهنگ (دیلوگو و دیلی، ۲۰۱۱) باشد. مجموعه‌سازی حساس به فرهنگ با توجه به نیازهای اطلاعاتی اقوام و اقلیت‌ها انجام می‌شود. در این نوع مجموعه‌سازی تلاش می‌شود کتاب‌های منتشرشده به زبان اقوام و اقلیت‌ها در نظر گرفته شود، منابع توسط کتابدار آشنا و حساس به زبان و فرهنگ قومیت و نیاز اطلاعاتی آن‌ها انتخاب شود، کاربرانی از اقوام و اقلیت‌ها در امر انتخاب مواد شرکت کنند، و مجموعه‌های کتابخانه به زبان مادری اقوام و اقلیت‌ها تقویت شود (اگوز و کوربان‌دوگلا، ۲۰۱۱).

در مؤلفه کنترل اطلاعات، گویه «دسترسی به منابع آنلاین» بیشترین اختلاف وضعیت فعلی با حداکثر سطح انتظار کاربران را داشت و کاربران انتظار بیشتری به دسترسی به منابع آنلاین در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی داشتند. جامعه امروز در سایه گسترش روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات با پیچیدگی بسیاری همراه بوده و تغییر و تحولات بسیاری را در ابعاد مختلف زندگی و به‌ویژه کسب و کار شاهد بوده است؛ همین مسئله، دسترسی سریع به اطلاعات و دانش را از اهمیت دوچندان برخوردار ساخته است. منابع و روش‌های سنتی دسترسی به اطلاعات، به‌تنهایی جواب‌گوی نیازهای جامعه مخاطبان نیست و لازم است دسترسی به منابع چاپی، الکترونیکی و چندرسانه‌ای هم‌زمان و در بسترهای جدید و آنلاین به راحت‌ترین شکل ممکن در دسترس جامعه مخاطبان باشد.

بررسی یافته‌های پژوهش حاضر در مؤلفه کتابخانه به‌عنوان یک مکان که بیشتر بر فضا و طراحی کتابخانه‌های عمومی متمرکز است، نشان می‌دهد فضای کتابخانه‌ها برای کاربران مطلوبیت ندارند و فضای موجود کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی فاصله زیادی با حداکثر انتظار کاربران دارند. میانگین امتیازات در این مؤلفه نشان می‌دهد بیشترین امتیاز به ترتیب به گویه‌های «فضایی مناسب و تشویق‌کننده به مطالعه و یادگیری» و «مکانی راحت،

1. Dilevko & Dali

2. Oguz & Kurbanoglu

دلپذیر و جذاب» و کمترین امتیاز به گویه‌های «کتابخانه فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه به صورت گروهی است» و «دارای فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی» اختصاص یافته است. نتایج پژوهش‌های درم‌نشاری (۱۳۹۰)، غیاثوند و دهکریان (۱۳۹۱) و ضیایی و رنجگر گران (۱۳۹۵) با نتایج پژوهش حاضر از نظر نامطلوب بودن فضای کتابخانه‌ها هم‌راستا است. اما در پژوهش محمدی (۱۳۹۳) در کتابخانه‌های استان کردستان نتایج متفاوتی با یافته‌های فعلی به‌دست آمده و کتابخانه به‌عنوان مکان از دید کاربران دارای امتیاز بیشتری بوده است.

با توجه به تغییرات اساسی جوامع امروزی و تأثیر کتابخانه‌های عمومی از این تغییرات، نقش کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مکان برجسته شده است. کتابخانه‌های عمومی تأثیر زیادی بر جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کنند دارند. آن‌ها جوامع و هویت محلی را حفظ می‌کنند، از افرادی حمایت می‌کنند که کار آن‌ها تقویت و غنی‌سازی تنوع‌های فرهنگی، قومی و زبانی است، و موجب تقویت احساس انسجام اجتماعی، افزایش مشارکت و اعتماد اجتماعی می‌شوند (لینهارتووا و استجشال، ۲۰۱۷). این وظایف نیازمند طراحی خدماتی است که به افراد امکان برقراری ارتباط و تعامل با یکدیگر را می‌دهند. از این رو، نقش کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان محل ملاقات به‌ویژه در جوامع چندفرهنگی مهم است.

روند فعالیت کتابخانه‌های عمومی نشان می‌دهد امروزه توجه به کارکردهای اجتماعی بیشتر از کارکردهای اطلاع‌رسانی است و کتابخانه‌های عمومی بیشتر از منابع و مجموعه بر خدماتی تأکید دارند که این امکان را به افراد بدهند با یکدیگر ملاقات کنند، به گفت‌وگو بنشینند و رابطه و تعامل ایجاد کنند. از این رو، کتابخانه‌ها مکان‌هایی برای ملاقات رسمی و غیررسمی هستند. این امکان برقراری ارتباط و تعامل افراد با یکدیگر باعث ایجاد روابط و سرمایه اجتماعی به‌ویژه در جوامع شهری و چندفرهنگی می‌شود که نتیجه آن، افزایش احساس انسجام و اعتماد و مشارکت اجتماعی بیشتر افراد در جامعه است. این روابط به حفظ تنوع‌های فرهنگی، قومی و زبانی به‌واسطه تعامل افراد درون این گروه‌ها، و هم‌بستگی بین گروه‌های مختلف فرهنگی، قومی و زبانی کمک می‌کند.

نتایج کلی نشان داد اختلاف وضعیت حاضر با سطح موردانتظار برای مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان بیشتر از دو مؤلفه دیگر است. کاربران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان

غربی انتظارات برآورده نشده بیشتری از فضای و مکان کتابخانه‌های عمومی دارند. این یافته تأییدی بر لزوم توجه به کارکردهای اجتماعی کتابخانه‌های عمومی است که کتابخانه‌های عمومی را به عنوان مکان‌های سوم در نظر می‌گیرد که مکانی را فراهم می‌کنند که افراد بتوانند به طور غیررسمی در کنار یکدیگر جمع شوند و با هم ملاقات کنند. باید پذیرفت که در کتابخانه‌های عمومی با تغییر رویکرد مواجه هستیم و تمرکز از خدمات اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی به سمت فعالیت‌های اجتماعی سوق یافته است. برای همراه شدن با این تغییر رویکرد لازم است فضا و مکان و همچنین خدمات متناسب با آن بازنگری و تعریف شود.

استان آذربایجان غربی دارای جامعه‌ای چندفرهنگی شامل اقوام ترک، کرد و ارمنی، و همچنین مذاهب شیعه و تسنن است. نقش کتابخانه‌های عمومی در جوامع چندفرهنگی بسیار برجسته است، زیرا از محدود نهادهایی است که همه افراد از همه اقوام و مذاهب می‌توانند بدون هیچ محدودیتی در آنجا حضور یابند. کتابخانه‌های عمومی این استان باید از این مزیت استفاده کرده و با ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه به دنبال تعریف خدماتی باشند که در عین حفظ تنوعات قومی و مذهبی به هم‌بستگی و مشارکت آن‌ها کمک کنند.

## 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 کوآل. دانش‌شناسی، ۵(۱۷)، ۲۱-۱.
- ازقندی شهری، مجتبی (۱۳۹۵). مطالعه سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان گناباد با ابزار لایب کوآل (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.
- اسماعیلی، زهرا (۱۳۸۰). بررسی مقایسه‌ای کتابخانه‌های عمومی تحت نظارت شهرداری و اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر اصفهان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.
- باباغیبی، نجمه؛ و فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۴)، ۲۷۴-۲۵۵.
- درم‌نثاری، مهدی (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز با استفاده از ابزار مدل لایب کوآل (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران.

- شاکرزاده، امین (۱۳۹۱). سنجش سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با تلفیق تکنیک‌های سروکوآل و شش سیگما (مطالعه موردی: کتابخانه عمومی جزیره کیش). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۷۱، ۴۴۳-۴۶۲.
- صفیان بلداجی، رسول (۱۳۸۹). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لایب کوآل* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.
- ضیایی، ثریا؛ و رنجگر گرجان، فاطمه (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی شهر تبریز بر اساس مدل لایب کوآل. *فصلنامه 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)، ۳۰۸-۲۸۵.
- محمدیگی، فاطمه و حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب کوآل. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۱۵(۱)، ۲۹-۷.
- محمدی، اقبال (۱۳۹۳). کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان با استفاده از ابزار لایب کوآل (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.
- 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)، ۷۰۷-۶۸۵.

#### References

- Aabø, S. (2005). Valuing the benefits of public libraries. *Information Economics and Policy*, 17(2), 175-198.
- Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16-26.
- Ahmad Mo'azzam, S., Hasanzade, M., & Shapouri, S. (2012). Quality assessment of the public libraries services of Ramsar and Tonekabon by using LibQual from the viewpoint of users. *Quarterly Journal of Knowledge Studies*, 5(17), 1-21. (in Persian)
- Azghandi Shahri, M (2016). *A Study of the Quality of Service in University Libraries of Gonabad City using the LilQual Tool* (Master's thesis). Urmia University, Urmia, Iran. (in Persian)
- Babagheibi, N, & Fattahi, R. (2008). A Comparison of Graduate Students & Librarians' Views About The Quality Of Library Service At Ferdowsi University Of Mashhad (Libqual Approach). *Library and Information Science*, 11(4), 255-274. (in Persian)
- Brown, J. (2005). Ramping up assessment at the UNLV libraries. *Library hi tech*, 23(3), 396-413.



- De Jager, K. (2015). Place matters: undergraduate perceptions of the value of the library. *Performance Measurement and Metrics*, 16(3), 289-302.
- DeramNesari, M. (2011). *Evaluation of the quality of public libraries' services in Tabriz city using the LabQual Model Tool* (Master's thesis). Islamic Azad University, Hamadan, Iran.
- Dilevko, J., & Dali, K. (2011). The challenge of building multilingual collections in Canadian public libraries. *Library resources & technical services*, 46(4), 116-137.
- Esmaili, Z. (2001). *A Comparative Study of the Public Libraries under the Supervision of the Municipality of Isfahan* (Master's thesis). Islamic Azad university, Tehran North Branch, Iran. (in Persian)
- Ghiasvand, A., & Dehkorian, P. (2012) Evaluation of the quality of services at Tehran Municipality Public Libraries. *Library and Information Science*, 15(1): 285-308.
- Goulding, A. (2009). Engaging with community engagement: public libraries and citizen involvement. *New Library World*, 110(1/2), 37-51.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2011). Does LibQual+™ account for student loyalty to a university college library? *Quality Assurance in Education*, 19(4), 413-440.
- Jeevan, V. K. J. (2015). Theoretical framework for performance evaluation of university libraries in India. *New Library World*, 116(9/10), 540-563.
- Johnson, C. A. (2010). Do public libraries contribute to social capital: A preliminary investigation into the relationship. *Library & information science research*, 32(2), 147-155.
- Ladhari, R., & Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: A study among Canadian public library users. *Library Management*, 29(4/5), 352-366.
- Linhartová, V., & Stejskal, J. (2017). Public libraries' services and their economic evaluation. *Scientific papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration*. 41/2017.
- Mohammad-Beigi, F., & Hassanzadeh, M. (2009). Assessing the quality of services in public libraries of Qazvin using LibQual. *Research on Information Science & Public Libraries*, 15(1) :7-29.
- Mohammadi, E. (2009). *Quality of the Public Libraries' Services in Kurdistan Province Using the LibQual Tool* (Master's thesis). Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran. (in Persian)
- Norouzi, Y., & DeramNesari, M. (2015). Assessing the quality of services in public libraries using gap analysis model based on the user's perspective: A case study of public libraries located in Tabriz city. *Research on Information Science & Public Libraries*, 20(4): 685-707. (in Persian)
- Oguz, E. S., & Kurbanoglu, S. (2011). Strengthening social inclusion in multicultural societies through information literacy. *Bilgi dunyasi*, 14(2), 1-15.

- Safian boldaji, R. (2010). *Quality Assessment of the Public Libraries of Chaharmahal and Bakhtiari Using the LibQual Tool* (Master's thesis). Shahid Beheshti University, Tehran, Iran. (in Persian)
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191-227.
- Shakerzadeh, A. (2013). Evaluating of Service Quality Level in Libraries Using a Combination of SERVQUAL and Six Sigma Techniques. *Research on Information Science & Public Libraries*, 18(4), 443-462. (in Persian)
- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2008). Library users' service desires: A LibQual+ study. *The Library Quarterly*, 78(1), 1-18.
- Voorbij, H. (2012). The use of LibQual+ by European research libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 13(3), 154-168.
- Ziaei, S., & Ranjgar Korjan, F. (2016). Assessment of Services Quality in Tabriz Central Library from the Users Point of View Based on LibQual Model. *Quarterly Journal of Knowledge and Information*, 3(3), 75-89.

---

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

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.

---

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 The West Azerbaijan Province. *Research on Information Science & Public Libraries*. 25(4), 579-596.