

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن

با استفاده از ابزار لایب کوال

سمانه احمد معظم^۱

دکتر مجتبی حسن زاده^۲

دکتر سودابه شاپوری^۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۲/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۰/۱۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال انجام گرفته است.

روش: در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه لایب کوال استفاده شده است. این پرسشنامه ابزاری استاندارد است که به ارزیابی کیفیت خدمات از دید کاربران می‌پردازد. نمونه آماری این پژوهش شامل ۴۱۰ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن (در دوره زمانی مورد مطالعه، اردیبهشت ۱۳۹۰) بوده است که پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع شد. از این تعداد ۳۸۲ پرسشنامه عودت داده شد و پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص ۳۶۵ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته: 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 بُعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیفتر می‌باشند، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته است.

اصالت: در این پژوهش علاوه بر اینکه کیفیت کتابخانه‌های عمومی یک شهرستان بررسی شده است، فراتحلیلی از تحقیقات انجام شده در حوزه

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، گروه کتابداری moazzamsamaneh@yahoo.com نویسنده مسئول (عهده دار مکاتبات)
۲- عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس hasanzadeh@modares.ac.ir
۳- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن shapoori110@yahoo.com

کیفیت خدمات در کتابخانه عمومی کشور که در دو شهر دیگر انجام شده است نیز انجام شده است.

کلید واژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، کاربران، کیفیت خدمات، لایب کوال، رامسر، تنکابن

مقدمه

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 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 توسعه یافتگی کشورها به حساب می‌آورند.

اگر دیروز، کتابخانه‌های عمومی درهای خود را به روی دنیا می‌گشودند، امروزه در عصر انقلاب تکنولوژیکی، کتابخانه‌های عمومی نه تنها این وظیفه را انجام می‌دهند بلکه کارکردهای خود را با پشت سر نهادن چهار دیواری کتابخانه، به گروه‌های مصرف؛ نظیر کم درآمدها، سالمندان، جوانان، کودکان، بیماران، معلولین و زندانیان نیز عرضه می‌کنند، از این رو چند دهه پیش محققی در این زمینه چنین نوشت: "کتابخانه عمومی باید به صورت مرکز زندگی‌اندیشمندان و معنوی خدمات‌رسانی منطقه نفوذ خود درآید" (کمپل، ۱۳۷۱: ص. ۱۱).

در پیشرفت جامعه نقش کتابخانه‌های عمومی در ارتقاء آموزش و فرهنگ انکارناپذیر است. تاکنون بیشتر تحقیقات انجام شده در زمینه بررسی کتابخانه‌های عمومی شهرهای بزرگ و یا مراکز استان را مورد توجه قرار داده‌اند. در این پژوهش تلاش شده است که کتابخانه‌های عمومی در دو شهر غیر مرکز استان (تنکابن و رامسر) مورد بررسی قرار گیرد که تاکنون مورد بررسی قرار نگرفته‌اند.

هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان رامسر و تنکابن است. علاوه بر این، اهداف فرعی زیر نیز منظور شده است:

الف. شناسایی میزان انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن

ب. شناسایی فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده

ج. شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها

پرسش‌های اساسی

۱. کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند؟

۲. تا چه اندازه بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تفاوت وجود دارد؟

۳. آیا میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن در گروه‌های مختلف کاربری متفاوت است؟

فرضیه های پژوهش

فرضیه ۱: بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن اختلاف معنی داری وجود دارد.

فرضیه ۲: بین گروه های مختلف کاربری به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی داری وجود دارد.

فرضیه ۳: بین کتابخانه های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی داری وجود دارد.

پیشینه پژوهش در ایران

در حوزه سنجش کیفیت کتابخانه های عمومی در ایران تحقیقات نسبتاً زیادی انجام شده است که برخی از آنها به این شرح است. میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) سطح کیفی خدمات کتابخانه های دانشگاه یزد را با رویکرد "لایب کوال" بررسی کردند. نتایج حاصل نشان داد که سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات، کنترل شخصی عمیق تر است. در رابطه با بُعد دسترسی به اطلاعات، شکاف ناشی از دسترسی محدود به مجله های چاپی، کتاب های مورد نیاز و منابع اطلاعات الکترونیک بوده است. در بُعد کنترل شخصی، نبود تجهیزات نوین برای دستیابی به اطلاعات، محدود بودن دسترسی به منابع الکترونیک از منزل یا محل کار، و نبود سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه، باعث شکاف گردیده است.

نجفقلی نژاد و حسن زاده (۱۳۸۶) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لایب کوال از دید کاربران پرداخته است. روش به کار رفته در این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کاربران درون سازمانی و برون سازمانی کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس بوده که شامل دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری و اعضای هیأت علمی می باشد. با توجه به یافته های این پژوهش کارکنان کتابخانه تا حدودی توانسته اند به جز موارد معدود، حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازند، ولی در همه موارد هنوز با سطح حداکثر انتظارات اعلام شده از سوی کاربران نیز پایین تر 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 پایین تر است.

محمد بیگی و حسن زاده (۱۳۸۸) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت کتابخانه های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب کوال پرداختند. یافته های پژوهش نشان می دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه های از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر می باشد، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. همچنین یافته های پژوهش نشان داد که این کتابخانه در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف تر می باشند، 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.

صفیان بلداجی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از ابزار لایب کوال پرداخت. این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی انجام شده است. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه بندی بوده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران در همه گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها کمتر می‌باشد و با حداکثر سطح انتظارات آنها فاصله بسیاری دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که این کتابخانه‌ها در کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف ترمی باشند. آزمون فرضیه‌ها نیز نشان داد که در هر سه مؤلفه، بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات، و بین سطح دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در نهایت با استفاده از یافته‌های بدست آمده و به منظور ارتقاء سطح کیفیت خدمات در این نوع کتابخانه‌ها راهکارها و پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

پیشینه پژوهش در خارج

براون^۴ (۲۰۰۵) در سال ۲۰۰۴ برای دومین بار به ارزیابی کتابخانه دانشگاه نوادا در ایالت لاس وگاس^۵ آمریکا با استفاده از ابزار لایب کوال پرداخت. او در مقاله‌ای نتایج حاصل از ارزیابی خدمات در این دو سال را با هم مقایسه نمود. بر این اساس در سال ۲۰۰۴، تقریباً دو برابر تعدادی بود که در سال ۲۰۰۲ پرسشنامه مربوط به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه را تکمیل کرده بودند. در مقایسه نتایج، مشاهده شد که در سال ۲۰۰۲ بُعد کنترل شخصی و دسترس به اطلاعات دارای ضعف بود. این دو بُعد در نسخه اصلاحی مدل در سال ۲۰۰۴ در یکدیگر ادغام شد و بُعد کنترل اطلاعات را تشکیل داد. میانگین پاسخ‌ها به این دو بُعد، در ارزیابی سال ۲۰۰۴ نشان داد که سطح خدمات دریافتی بالاتر از حد انتظارات است و بهبود در این بُعد مشاهده شد.

گودوین^۶ (۲۰۰۵) در سال‌های ۲۰۰۳، ۲۰۰۴، و ۲۰۰۵ با ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به دانشگاه ساوت باند^۷ لندن براساس ابزار لایب کوال پرداخت. نتایج حاصل از این مدل با یکدیگر مقایسه شد. نتایج نشان داد کیفیت خدمات در سال ۲۰۰۵ نسبت به دو سال قبل در سطح بالاتری قرار دارد و کتابخانه‌ها در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد دارای عملکرد بهتری بودند.

تامسون، کریلیدو^۸ و کوک (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه به اجرای ابزار لایب کوال پرداختند. هدف از این پژوهش، بررسی میزان سازگاری کاربران با خدمات کتابخانه، مطابق با ۲۲ مورد مطرح در ابزار لایب کوال بود. نمونه این پژوهش، شامل ۲۹۷۱۵۸ شرکت کننده از

4- Brown

5- University of Nevada, Las Vegas

6- Godwin

7- South Band University

8- Martha Kyriallidou

سال‌های ۲۰۰۴، ۲۰۰۵، ۲۰۰۶ بود که با ویرایش آمریکایی و با ویرایش بریتانیایی مدل را به کار می‌بردند. بنابراین هدف این پژوهش کشف تفاوت ۳ سال (۲۰۰۴، ۲۰۰۵، ۲۰۰۶) و ۲ کشور آمریکا و بریتانیا و ۳ گروه کاربران شامل دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری بود.

لادهری^۹ و مورالس^{۱۰} (۲۰۰۸) در پژوهش خویش با عنوان «مطالعه‌ای میان کاربران کتابخانه عمومی در کانادا» هدف پژوهش خویش را ارائه یک مدل مفهومی و تجربی که ارتباط بین کیفیت خدمات دریافتی، اثر بخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات مطرح شده در زمینه کتابخانه عمومی، بیان کرده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از ابزار لایب کوال استفاده شد و ابزار مزبور بین ۴۳۹ کاربر کتابخانه عمومی در کانادا توزیع شد. نتایج تحقیق نشان داد که ابعاد تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات به طور معنی‌داری بیانگر اثر بخشی خدمات دریافتی می‌باشند. ارتباط قوی بین اثر بخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات کاربران وجود دارد. نتایج همچنین نشان از روایی ابزار لایب کوال در این مطالعه دارد و این ابزار با بافت خدمات کتابخانه عمومی مرتبط است.

پازی^{۱۱} (۲۰۰۹) هدف پژوهش خویش را کشف انتظارات و میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده ارتباطات و التراسیت^{۱۲} پرداخته است. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از ابزار لایب کوال استفاده شد. پاسخهای ۶۶۶ دانشجو دانشکده ارتباطات و التراسیت، موریستون^{۱۳}، تنس^{۱۴} 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 لایب کوال بالاتر است. نمرات کسب شده از دختران و پسران این دانشکده نشان از عدم تفاوت بین ابعاد کیفیت خدمات بین آنها دارد. یافته‌ها همچنین نشان داد که میانگین نمرات 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 بُعد کنترل اطلاعات وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام گرفته است. در این پژوهش با پیمایش جامعه‌ی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن، تلاش شده است به بررسی و کشف دیدگاه کاربران در مورد کیفیت خدمات ارائه شده توسط این کتابخانه‌ها پرداخته شود. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر (در دوره زمانی مورد مطالعه) می‌باشد که به عضویت این کتابخانه‌ها در آمده‌اند. از نظر آماری تعداد کل اعضای کتابخانه‌ها شامل ۹۶۹۸ عضو می‌باشد که از این تعداد ۶۱۷۴ زن و ۳۵۲۴ مرد می‌باشد که پس از انجام نمونه‌گیری حجم نمونه‌ای به تعداد ۴۱۰ نفر انتخاب شد که پرسشنامه مزبور نسبت به اعضای هر کتابخانه میان کاربران

9- ladhari

10- Morales

11- Posey

12- Walter state community college

13- Morristown

14- Tennessee

توزیع شد. از این میان ۳۸۲ نفر به پرسشنامه پاسخ دادند، ۲۹ نفر به پرسشنامه جواب نداده و ۱۷ نفر به طور صحیح پاسخ ندادند که در نهایت ۳۶۵ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت که جمع بندی نمونه آماری در مورد هر کتابخانه در جدول ۱ نشان داده شده است.

روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش، نمونه‌گیری تصادفی است. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه‌گیری «کرجسی و مورگان» 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، بنابر این از روایی لازم برخوردار می‌باشد. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ^{۱۵} (۰/۸۰) نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

جدول ۱- توزیع فراوانی پرسشنامه‌های توزیعی و عودت داده شده

نام کتابخانه	تعداد اعضا	زن	مرد	توزیع شده	عودت داده شده	ناقص	کامل
کتابخانه احمدنژاد	۱۴۱۰	۹۰۲	۵۰۸	۶۵	۶۲	۶	۵۶
کتابخانه فرید	۱۲۶۱	۸۶۳	۳۹۸	۵۳	۵۲	۲	۵۰
آقابسل ساداتشهر	۱۰۸۰	۶۱۸	۴۶۲	۴۳	۴۲	-	۴۲
احمرینژاد کتالم	۷۳۵	۵۰۲	۲۳۳	۲۷	۲۴	۲	۲۲
کتابخانه تنکابن یک	۱۹۷۶	۱۳۲۳	۶۵۳	۹۲	۸۲	۲	۸۰
کتابخانه تنکابن دو	۱۳۰۰	۷۸۰	۵۲۰	۵۵	۴۷	۲	۴۵
کتابخانه نشارود	۱۰۸۶	۶۴۶	۴۴۰	۴۴	۴۴	۱	۴۳
کتابخانه خرم‌آباد	۸۵۰	۵۴۰	۳۱۰	۳۱	۲۹	۲	۲۷
جمع	۹۶۹۸	۶۱۷۴	۳۵۲۴	۴۱۰	۳۸۲	۱۷	۳۶۵

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

۱. بخش اول شامل اطلاعاتی درباره نحوه پرکردن پرسشنامه و توضیح مواردی از قبیل سطوح حداقل، حداکثر و واقعی خدمات می‌باشد.
۲. بخش دوم شامل اطلاعات شخصی و عمومی کاربران که مشتمل بر سؤالاتی از قبیل جنسیت، مقطع تحصیلی، سن، متوسط مراجعه به کتابخانه و هدف از مراجعه به کتابخانه می‌باشد.
۳. بخش سوم متن اصلی پرسشنامه است که شامل ۲۲ سؤال در سه سطح حداقل خدمات، حداکثر خدمات و خدمات دریافتی می‌باشد. که در طیفی ۹ تایی در هر سه سطح به ارزیابی نظر کاربران می‌پردازد.

۴. بخش چهارم که شامل ۵ 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.

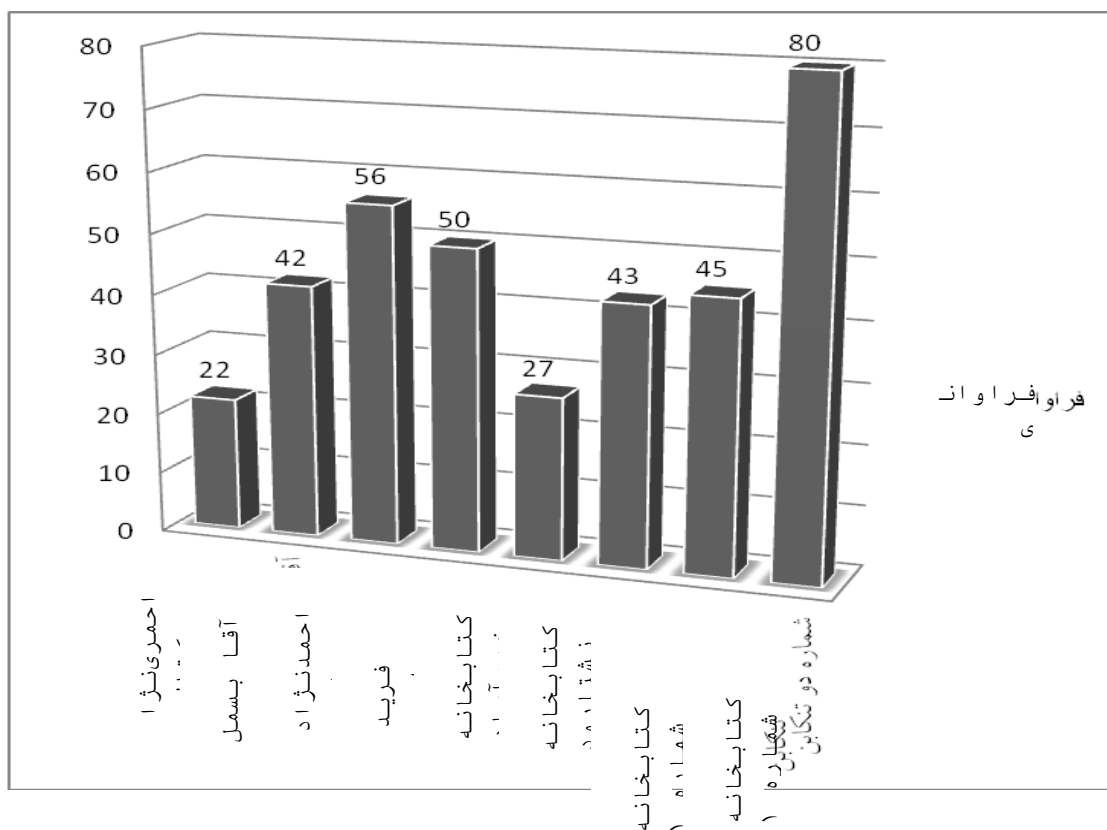
۵. آخرین بخش پرسشنامه شامل ۲ سؤال باز می‌باشد که از پاسخ دهندگان خواسته شده تا نقاط قوت کتابخانه و پیشنهادات خود را تا حد امکان منعکس کنند.

۶. این پرسشنامه پس از ویرایش به تعداد لازم تکثیر و در اختیار کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن قرار گرفت. برای پاسخ به پرسش ۱ پژوهش در واقع از کل مطالب استخراج شد و از آزمون خاصی استفاده نشده است. برای پاسخ به پرسش ۲ از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. این آزمون، گزینه غیر پارامتریک تحلیل واریانس یک عاملی به شمار می‌آید و هنگامی به کار می‌رود که بخواهیم تفاوت میان سه یا چند گروه نامرتب از داده‌های مستقل در مقیاس رتبه‌ای را مورد مطالعه قرار دهیم (واگان، ۱۳۸۴: ص. ۲۲۱).

برای پاسخ به پرسش ۳ از آزمون تی و آنوا استفاده می‌شود. منطق آزمون تی، تعیین وجود اختلاف در جامعه‌ها براساس داده‌های حاصل از نمونه‌های آن جامعه است. در این تصمیم‌گیری دو عامل مورد توجه هستند، تفاوت میانگین نمونه و تغییر پذیری نمونه (همان: ص. ۱۷۴). آزمون آنوا یا تحلیل واریانس، یک آزمون، آمار استنباطی است که تعیین می‌کند آیا بین میانگین‌های سه نمونه یا بیشتر تفاوت معنی‌دار آماری وجود دارد یا خیر. یعنی، برای پی بردن به وجود یا عدم وجود تفاوت در بین میانگین‌های جوامع متناظر مورد استفاده قرار می‌گیرد (همان: ص. ۱۸۷).

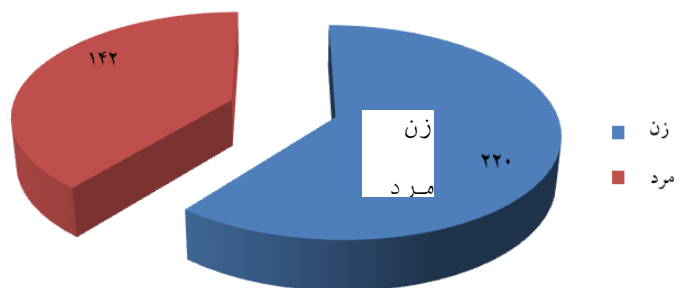
یافته‌های پژوهش

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



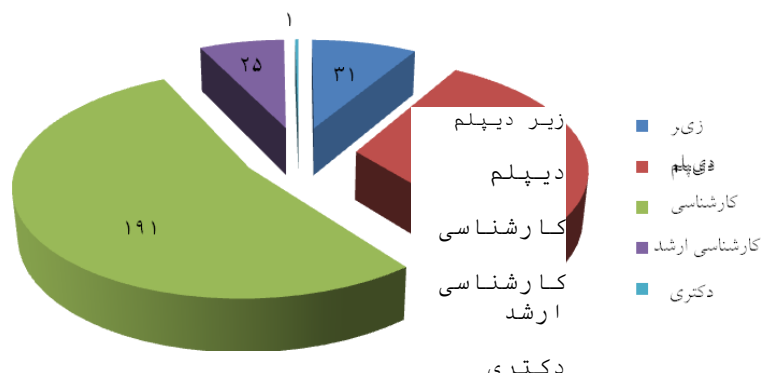
نمودار ۱- توزیع فراوانی تعداد پاسخگویان بر اساس کتابخانه

همانگونه که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود بیشترین پاسخگویان از کتابخانه شماره یک تنکابن می‌باشند.



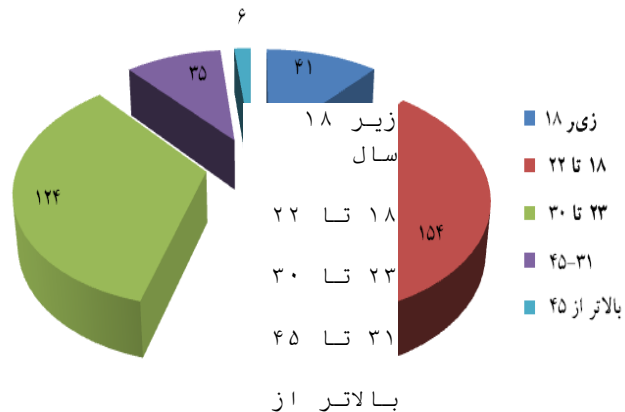
نمودار ۲- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت

همانگونه که در نمودار ۲ مشاهده می‌شود در توزیع فراوانی پاسخ دهندگان، اکثر شرکت کنندگان این پژوهش را زنان با فراوانی ۲۲۰ نفر تشکیل می‌دهند.



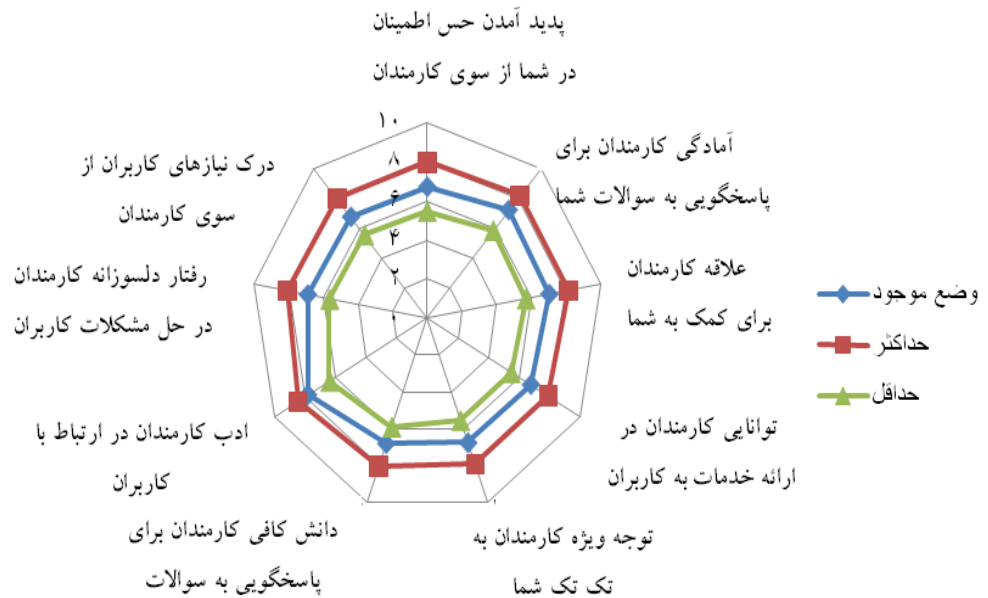
نمودار ۳- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس مقطع

اطلاعات نمودار ۳ نشان می‌دهد که بیشترین افراد مراجعه کننده به کتابخانه دارای مدرک کارشناسی هستند. همچنین این نتایج نشان دهنده این است که با بالا رفتن مدرک تحصیلی میزان مراجعه به کتابخانه‌های عمومی به دلایل گوناگون مانند، کمبود منابع و عدم ارائه تسهیلات به متخصصان و نظایر آن کاهش می‌یابد.



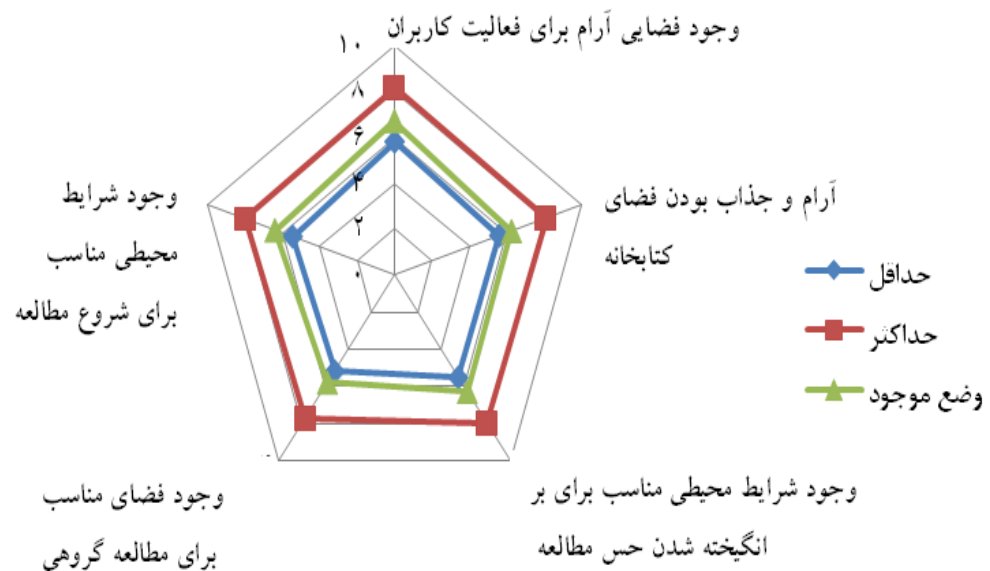
نمودار ۴- توزیع ۴۵ سالگی پاسخگویان براساس سن

اطلاعات نمودار ۴ نشان می‌دهد که توزیع سنی اکثر پاسخ دهندگان در رده سنی ۲۲-۱۸ 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 ۴۵ سال تشکیل می‌دهند.



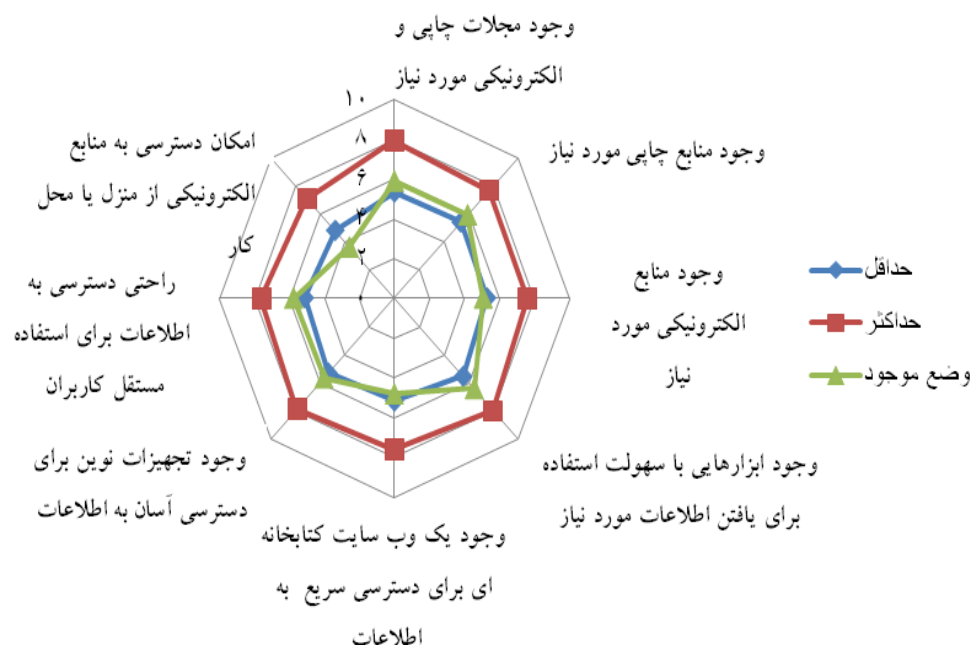
نمودار ۵- مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت کارکنان کتابخانه

با توجه به نمودار ۵، کارکنان کتابخانه‌ها در تمام موارد توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند ولی در همه موارد نیز با سطح حداکثر انتظارات کاربران فاصله دارند. به عبارت دیگر از دید کاربران کارکنان کتابخانه‌ها در همه موارد حداقل انتظارات آنها را برآورده کرده‌اند لکن برای رسیدن به حد مطلوب و برآوردن حداکثر انتظارات کاربران نیاز به برنامه ریزی و به کارگیری نیروهای مجرب و توانمند با دانش کافی و به روز می‌باشد.



نمودار ۶- مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت فضای کتابخانه

پس از بررسی گویه‌های مربوط به فضا در پرسشنامه و با توجه به نمودار ۶، مشاهده می‌شود که کیفیت فضای کتابخانه‌ها در سطح واقعی از حداکثر سطح مورد انتظار کاربران پایین‌تر است و در مواردی به مقدار جزئی از حداقل سطح انتظارات کاربران بالاتر است. نتایج فوق نشان دهنده این است که در کتابخانه‌های مذکور به کیفیت فضا توجه زیادی نشده است در کل تا رسیدن به سطح مطلوب یا حداکثر انتظارات کاربران فاصله زیادی وجود دارد.



نمودار ۷- مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت منابع کتابخانه

پس از بررسی گویه‌های مربوط به منابع در پرسشنامه و با توجه به نمودار ۷، مشاهده می‌شود که در اکثر موارد کیفیت منابع کتابخانه از حداقل سطح انتظارات کاربران بیشتر بوده اما در مواردی مانند وجود منابع الکترونیکی مورد نیاز، وجود یک وب سایت برای دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز و امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار نتوانسته حداقل سطح انتظارات آنها را برآورده سازد.

پاسخ به پرسش‌های اساسی و فرضیه‌های پژوهش

پرسش اساسی ۱: کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند؟

پاسخ به این پرسش از کل مطالب استخراج می‌شود و یک دیدگاه کلی در مورد اینکه کتابخانه‌های عمومی این دو شهرستان تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهند، را می‌طلبد. جدول ۱ به صورت کلی میانگین امتیازات اختصاص داده شده توسط کاربران را در کل ارائه می‌دهد.

جدول ۱- داده‌های توصیفی کلی در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی

گویه	میانگین	اختلاف میانگین یا حداکثر	سطح
کل - سطح حداقل	۵.۴۸	۲.۴۳	
کل - سطح حداکثر	۷.۹۱	۰	
کل - سطح واقعی	۶.۲۱	۱.۷	

در این جدول اطلاعات و داده‌های توصیفی 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 بالاتر است اما با سطح حداکثر فاصله زیادی ندارد این نشان دهنده وضعیت مطلوبی است. میانگین سطح مطلوب به میزان ۱.۷ از سطح موجود بالاتر است. با توجه به اینکه میانگین امتیازات مربوط به کیفیت ارائه خدمات در وضعیت موجود برابر ۶.۲۱ به دست آمده است، این امر نشان دهنده این مطلب است که خواسته‌های کاربران تا حد زیادی برآورده شده است ولی با این وجود با سطح مطلوب انتظارات کاربران اختلاف وجود دارد که برای رفع آن لزوم توجه مسئولین به امر برنامه‌ریزی دقیق و به کارگیری مؤثر منابع و امکانات در جهت برآوردن انتظارات کاربران ضروری به نظر می‌رسد.

پرسش اساسی ۲: تا چه اندازه بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تفاوت وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، از آزمون ناپارامتری کروسکال والیس استفاده شده است. فواصل انتظارات کاربران در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- جدول نتایج آزمون تفاوت بین انتظارات کاربران

نتیجه آزمون	Sig	میانگین رتبه‌ها	تعداد	کتابخانه	
معنی‌داری تفاوت	۰.۰۰۰	۳۱۵.۳۷	۳۴۶	حداقل سطح مورد انتظار	کارکنان
		۷۳۱.۵۱	۳۴۴	حداکثر سطح مورد انتظار	
		۵۰۰.۵۱	۳۴۰	وضعیت موجود	
			۱۰۳۰	جمع	

معنی داری تفاوت	۰.۰۰۰۰	۳۲۵.۲۱		حداقل سطح مورد انتظار	مکان
		۵۷۸.۲۹		حداکثر سطح مورد انتظار	
		۵۷۷.۵۰		وضعیت موجود	
				جمع	
معنی داری تفاوت	۰.۰۰۰۰	۲۸۳.۳۸	۲۹۷	حداقل سطح مورد انتظار	منابع
		۶۶۸.۸۲	۲۹۲	حداکثر سطح مورد انتظار	
		۳۶۳.۶۶	۲۸۷	وضعیت موجود	
			۸۷۶	جمع	

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در همه موارد بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده تفاوت معنی‌دار می‌باشد. توجه به مقدار Sig نیز مؤید این مطلب می‌باشد. به عبارت دیگر بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

پاسخ به این پرسش اساسی در واقع آزمون فرضیه ۱ پژوهش می‌باشد، در زیر بیان شده است.

فرضیه ۱: بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

با استناد به جدول ۲ و توضیحات مربوط به پرسش اساسی ۲، فرضیه ۱ تأیید می‌شود. به عبارتی بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

پرسش اساسی ۳: آیا میزان فاصله بین انتظارات کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن در گروه‌های مختلف کاربری متفاوت است؟

گروه‌های مختلف کاربری در این پرسش بر اساس نوع پاسخ دهنده، مقاطع مختلف، سن و زمان مطالعه و از طریق آزمون‌های مختلف از هم تفکیک شده‌اند و پاسخ به این پرسش نیز با در نظر گرفتن این موارد انجام شده است.

به منظور مقایسه نمره میانگین پاسخگویان از آزمون تی استفاده شده است.

جدول ۳- مقایسه میانگین گروه زنان و گروه مردان با استفاده از آزمون تی

جنسیت	تعد	میانگید	انحرافم	Sig	نتایج
-------	-----	---------	---------	-----	-------

آزمون		عیار	ن	د		
عدم معنی دار تفاوت	۰.۱ ۰۳	۱۶.۷۹۵۲ ۲	۱۰.۱۹۵ -۱	۲۰۵	زن	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
	۰.۰ ۹۱	۱۳.۱۵۹۴ ۴	۱۳.۱۱۹ -۰	۱۲۶	مرد	
عدم معنی دار تفاوت	۰.۱ ۸۵	۱۱.۵۵۳۵ ۶	۱۰.۶۳۵ ۶	۲۰۶	زن	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
	۰.۱ ۵۵	۸.۵۱۸۱۲	۹.۰۷۰۹	۱۲۷	مرد	
عدم معنی دار تفاوت	۰.۰ ۷۳	۱۰.۱۷۴۲ ۴	۲.۹۵۶۳	۲۰۶	زن	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
	۰.۰ ۶۷	۹.۱۳۳۶۹	۴.۸۹۷۸	۱۳۷	مرد	
عدم معنی دار تفاوت	۰.۴ ۹۶	۷.۴۹۳۳۷	۰.۷۴۵۲	۲۰۸	زن	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
	۰.۴ ۸۷	۶.۷۷۲۷۲	۰.۲۰۴۴	۱۳۷	مرد	
عدم معنی دار تفاوت	۰.۰ ۰۸	۱۵.۴۰۷۳ ۳	۳.۱۵۸۵ -	۱۶۳	زن	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
	۰.۰ ۰۵	۱۱.۶۶۹۴ ۰	۷.۷۷۶۸ -	۱۱۲	مرد	
عدم معنی دار تفاوت	۰.۱ ۱۶	۱۳.۹۶۷۰ ۰	۱۹.۳۱۳ ۳	۱۶۶	زن	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
	۰.۱ ۰۸	۱۲.۳۳۰۶ ۶	۱۶.۷۵۲ ۲	۱۱۳	مرد	

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود چون مقدار Sig در شکاف بین حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین تفاوت معنی‌دار می‌باشد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد.

جدول ۴. مقایسه میانگین با استفاده از آزمون آنوا بر اساس مقاطع (گروه های کاربری)

نتایج آزمون	Sig	انحراف معیار	میانگین	تعداد	مقاطع	
معنی داری تفاوت	.038	9.79620	-9.5862	29	زیر دیپلم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و موجود کارکنان
		15.67171	-8.2772	101	دیپلم	
		16.99683	-12.4211	171	کارشناسی	
		16.05491	-17.5200	25	کارشناسی ارشد	
		16.14694	-11.2761	326	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.470	8.36439	9.9655	29	زیر دیپلم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و موجود کارکنان
		11.68388	11.2574	101	دیپلم	
		10.57955	9.2356	174	کارشناسی	
		6.89675	9.0000	24	کارشناسی ارشد	
		10.54335	9.9055	328	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.269	7.03247	5.7931	29	زیر دیپلم	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و موجود مکان
		10.03332	2.4953	107	دیپلم	
		9.83403	3.7207	179	کارشناسی	
		10.92627	5.7391	23	کارشناسی ارشد	
		9.78600	3.6479	338	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.099	4.72156	-2.6897	29	زیر دیپلم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و موجود مکان
		7.15968	.9439	107	دیپلم	
		7.55655	.7680	181	کارشناسی	
		7.36217	.2609	23	کارشناسی ارشد	
		7.25819	.4941	340	جمع	
عدم	.312	12.01068	-6.4444	27	زیر دیپلم	شکاف بین نمره

معني داري تفاوت		14.19381	-4.1882	85	ديپلم	مورد وضع حداقل سطح انتظار و موجود منابع
		14.78488	-4.6414	145	كارشناسي	
		10.76679	-11.2667	15	كارشناسي ارشد	
		14.18037	-5.0441	272	جمع	
عدم معني داري تفاوت	.709	10.70998	15.6296	27	زير ديپلم	شكاف بين نمره حداكثر سطح انتظار و موجود منابع
		13.90084	18.2000	85	ديپلم	
		13.66204	18.6486	148	كارشناسي	
		11.55030	19.8667	15	كارشناسي ارشد	
		13.34104	18.2800	275	جمع	

از آنجايي كه مقدار Sig در شكاف بين نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود كاركنان كمتر از $0/05$ است معني داري تفاوت را نشان مي دهد، اما مقدار Sig در ساير موارد بزرگتر از $0/05$ مي باشد بنابر اين، شكاف در اين سطوح معني دار نمي باشد.

جدوله- مقایسه میانگین با استفاده از آزمون آنوا بر اساس سن گروه‌ها

نتایج آزمون	Sig	انحراف معیار	میانگین	تعداد	مقاطع	
معنی‌داری تفاوت	.001	14.64165	-7/7949	39	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		14.80977	-8.3310	142	۱۸ تا ۲۲	
		16.20468	-13.5536	112	۲۲ تا ۳۰	
		18.23058	-18.3333	33	۳۱ تا ۴۵	
		15.95862	-11.0736	326	جمع	
عدم معنی‌داری تفاوت	.372	13.18384	12.2308	39	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		11.11461	10.2292	144	۱۸ تا ۲۲	
		9.37332	9.5133	113	۲۲ تا ۳۰	
		8.50098	8.0000	31	۳۱ تا ۴۵	
		10.60023	10.0092	327	جمع	
عدم معنی‌داری تفاوت	.011	8.40692	4.1250	40	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		9.40358	2.4899	149	۱۸ تا ۲۲	
		10.24597	3.4153	118	۲۲ تا ۳۰	
		10.53167	8.8710	31	۳۱ تا ۴۵	
		9.82241	3.5917	338	جمع	
عدم معنی‌داری تفاوت	.175	6.53119	-.9000	40	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		7.28856	.7333	150	۱۸ تا ۲۲	
		7.54983	1.2583	120	۲۲ تا ۳۰	
		6.21724	-1.3667	30	۳۱ تا ۴۵	
		7.23447	.5412	340	جمع	
عدم معنی‌داری تفاوت	.147	12.48946	-5.7941	34	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		14.01126	-3.4882	127	۱۸ تا ۲۲	
		14.89845	-5.1136	88	۲۲ تا ۳۰	
		14.29767	-10.5600	25	۳۱ تا ۴۵	
		14.21770	-4.9416	274	جمع	
عدم معنی‌داری	.121	12.05384	16.9118	34	زیر ۱۸	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و

تفاوت		13.25447	17.7578	128	۱۸ تا ۲۲	وضع موجود منابع
		13.92235	20.6854	89	۲۳ تا ۳۰	
		11.65933	14.2400	25	۳۱ تا ۴۵	
		13.27301	18.2790	276	جمع	

با توجه به اینکه مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از ۰/۰۵ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد.

جدول ۶- مقایسه میانگین با استفاده از آزمون آنوا بر اساس زمان مطالعه

نتایج آزمون	Sig	انحراف معیار	میانگین	تعداد	مقاطع	
معنی داری تفاوت	.008	14.03084	-8.7500	84	روزانه	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		14.81570	-9.7200	150	هفتگی	
		16.91044	-14.9878	82	ماهانه	
		23.57040	-20.1818	11	فصلی	
		15.72972	-11.1437	327	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	1.000	11.79567	9.9294	85	روزانه	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		11.22577	9.9533	150	هفتگی	
		8.11705	10.0602	83	ماهانه	
		9.04232	10.1818	11	فصلی	
		10.57578	9.9818	329	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.089	9.35498	2.3000	۹۰	روزانه	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		9.50375	3.2500	152	هفتگی	
		9.60469	5.8471	85	ماهانه	
		13.14574	4.5833	12	فصلی	
		9.68218	3.6962	339	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.942	7.59543	.2308	91	روزانه	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان
		7.84831	.7434	152	هفتگی	
		5.11204	.2791	86	ماهانه	
		7.10100	.3333	12	فصلی	
		7.13093	.4751	341	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.860	10.03058	-5.6712	73	روزانه	شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		14.65975	-4.3740	123	هفتگی	
		16.81743	-5.9857	70	ماهانه	
		17.22902	-6.3750	8	فصلی	
		14.22093	-5.1898	274	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.709	11.51099	16.8243	74	روزانه	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		14.05070	18.3710	124	هفتگی	
		13.87366	19.0845	71	ماهانه	

		12.37437	20.6250	8	فصلی
		13.28987	18.2058	277	جمع

از آنجایی که مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از ۰/۰۵ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد. پاسخ به این پرسش اساسی در واقع آزمون فرضیه ۲ پژوهش نیز می‌باشد که در زیر ارائه شده است.

فرضیه ۲: بین گروه‌های مختلف کاربری به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

با استناد به جداول ۳ تا ۶ می‌توان نتیجه گرفت که برای پاسخ به این فرضیه گروه‌های مختلف کاربری را می‌توان بر اساس جنسیت، مقاطع مختلف، سن گروه‌ها و زمان مطالعه تعریف کرد که با توجه به آزمون‌های انجام گرفته درمورد جنسیت که از آزمون تی استفاده شده است، چون مقدار Sig در شکاف بین حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین تفاوت معنی‌دار می‌باشد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد. در مورد گروه‌های مختلف کاربری در مقاطع مختلف که از آزمون آنوا استفاده شده چون مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از ۰/۰۵ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد. در مورد سن گروه‌ها چون مقدار Sig در شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان کمتر از ۰/۰۵ است معنی‌داری تفاوت را نشان می‌دهد، اما مقدار Sig در سایر موارد بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین، شکاف در این سطوح معنی‌دار نمی‌باشد.

فرضیه ۳: بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۷- رتبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس کتابخانه از نظر کارکنان

نتیجه آزمون	Sig	میانگین رتبه	تعداد	کتابخانه
معنی داری تفاوت	.000	191.45	19	احمري کتالم نژاد
		186.67	41	آقا ساداتشهر بسمل

		158.78	55	احمد نژاد رامسر	
		157.80	49	فرید رامسر	
		146.92	25	کتابخانه خرم آباد	
		199.21	42	کتابخانه عمومی نشتارود	
		172.29	42	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		180.35	74	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			347	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.418	83.93	21	احمري نژاد کتالم	شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان
		159.72	37	آقا بسمل ساداتشهر	
		148.50	44	احمد نژاد رامسر	
		160.37	38	فرید رامسر	
		116.98	21	کتابخانه خرم آباد	
		121.80	32	کتابخانه عمومی نشتارود	
		82.63	15	کتابخانه شماره ۲ تنکابن	
		155.54	70	کتابخانه شماره ۱ تنکابن	
			278	جمع	

با توجه به جدول ۷ فرضیه ۳ در مورد شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان تایید می‌شود چون مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ است. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد. اما در مورد شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود کارکنان فرضیه ۳ رد می‌شود. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۸- تبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس کتابخانه از نظر مکان

نتیجه آزمون	Sig	میانگین رتبه‌ها	تعداد	کتابخانه	
معنی داری تفاوت	.000	178.92	19	احمري نژاد كتالم	شكاف بين نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مكان
		149.16	41	آقا بسمل ساداتشهر	
		152.61	53	احمد نژاد رامسر	
		138.89	49	فرید رامسر	
		220.18	25	کتابخانه خرم آباد	
		173.04	41	کتابخانه عمومی نشارود	
		274.42	44	کتابخانه تنکابن شماره ۲	
		145.24	73	کتابخانه تنکابن شماره ۱	
			345	جمع	
عدم معنی داری تفاوت	.284	191.45	19	احمري نژاد كتالم	شكاف بين نمره حداكثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مكان
		186.67	41	آقا بسمل ساداتشهر	
		158.78	55	احمد نژاد رامسر	
		157.80	49	فرید رامسر	
		146.92	25	کتابخانه خرم آباد	
		199.21	42	کتابخانه عمومی نشارود	
		172.29	42	کتابخانه تنکابن شماره ۲	
		180.35	74	کتابخانه تنکابن شماره ۱	
			347	جمع	

با توجه به جدول ۸ فرضیه ۳ در مورد شکاف بین نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان تایید می‌شود چون مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ است. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد. اما در مورد شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود مکان فرضیه ۳ رد می‌شود. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۹- رتبه بندي آزمون كروسكال واليس بر اساس كتابخانه از نظر منابع

نتيجه آزمون	Sig	ميانگين رتبه ها	تعداد	كتابخانه	
معني داري تفاوت	.000	83.93	21	احمري نژاد كتالم	شكاف بين نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		159.72	37	آقا بسمل ساداتشهر	
		148.50	44	احمد نژاد رامسر	
		160.37	38	فريد رامسر	
		116.98	21	كتابخانه خرم آباد	
		121.80	32	كتابخانه عمومي نشنارود	
		82.63	15	كتابخانه شماره ۲ تنكابن	
		155.54	70	كتابخانه شماره ۱ تنكابن	
			278	جمع	
عدم معني داري تفاوت	.090	101.24	21	احمري نژاد كتالم	شكاف بين نمره حداكثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع
		155.11	38	آقا بسمل ساداتشهر	
		140.56	45	احمد نژاد رامسر	
		134.81	39	فريد رامسر	
		119.85	20	كتابخانه خرم آباد	
		168.94	33	كتابخانه عمومي نشنارود	
		157.33	15	كتابخانه شماره ۲ تنكابن	
		138.38	70	كتابخانه شماره ۱ تنكابن	
			281	جمع	

با توجه به جدول ۹ فرضيه ۳ در مورد شكاف بين نمره حداقل سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع تايبید مي‌شود چون مقدار Sig كمتر از ۰/۰۵ است. يعني بين كتابخانه‌هاي مورد بررسي به لحاظ شكاف بين انتظارات کاربران و

خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود دارد اما در مورد شکاف بین نمره حداکثر سطح مورد انتظار و وضع موجود منابع فرضیه ۳ رد می‌شود. یعنی بین کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۱۰- مقایسه میانگین سطوح در هر بعد

ابعاد	سطوح	میانگین
کارکنان	حداقل	۵.۷۲
	حداکثر	۸.۰۹
	واقعی	۶.۹۸
فضا	حداقل	۵.۵۰
	حداکثر	۷.۹۸
	واقعی	۶.۲۹
منابع	حداقل	۵.۲۴
	حداکثر	۷.۶۷
	واقعی	۵.۳۸

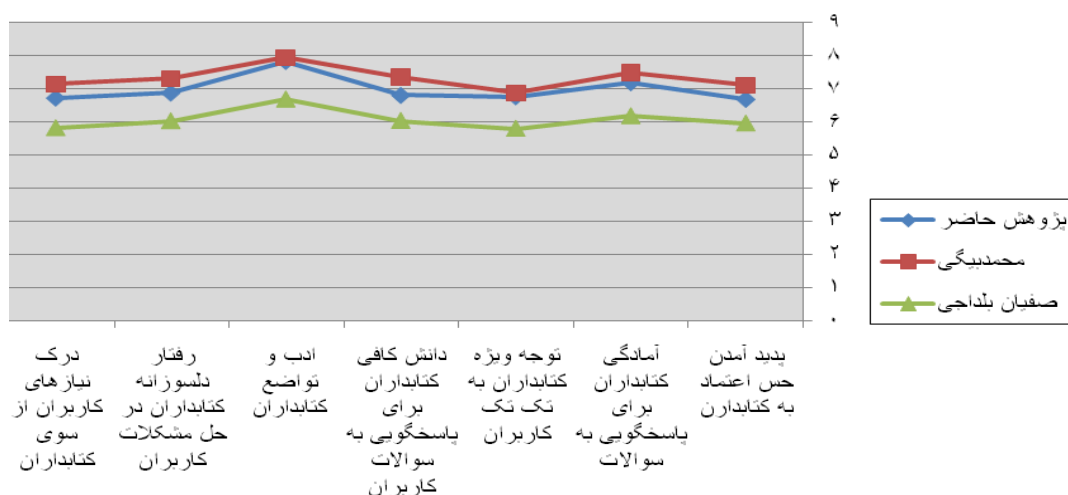
درکل می‌توان گفت، کارکنان کتابخانه‌ها در تمام موارد توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند ولی در همه موارد نیز با سطح حداکثر انتظارات کاربران فاصله دارند. با محاسبه میانگین امتیازات اختصاص داده شده از سوی کاربران در سطح واقعی، مشاهده می‌شود که «کارکنان کتابخانه‌ها» نسبت به سایر ابعاد، میانگین بیشتری را کسب کرده‌اند که نتایج آن در جدول ۱۲ نشان داده شده است. همانطور که در جدول ۱۲ مشاهده می‌شود بُعد کیفیت منابع نسبت به ابعاد دیگر امتیاز کیفی کمتری را کسب کرده است.

فرا تحلیل پژوهش‌های کیفیت در کتابخانه‌های عمومی

در این بخش به مقایسه پژوهش حاضر با پژوهش‌هایی که تا کنون در کتابخانه‌های عمومی با ابزار لایب کوال انجام شده از جمله: پژوهش بیگی (۱۳۸۸) در مورد ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین و صفیان بلداجی (۱۳۸۹) در مورد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری، پرداخته شده است، تا به نتایج کلی در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در کشور دست یافته شود.

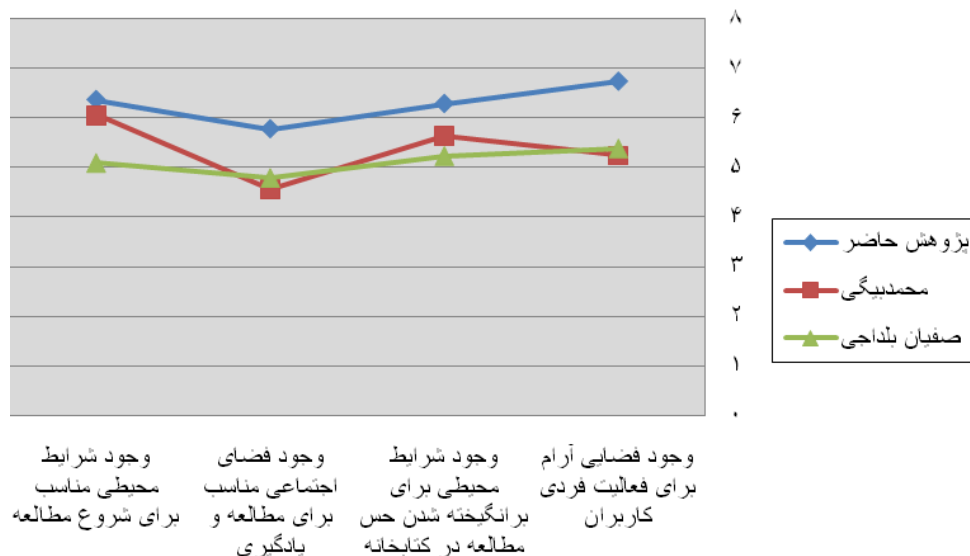
مقایسه کارکنان در سطح واقعی

همانطور که نمودار زیر نشان می‌دهد حرکت خطوط در هر سه مورد به یک صورت است. این نشان دهنده انتظار یکسان کاربران در نقاط مختلف کشور است. طبق نمودار کارمندان کتابخانه باید سعی کنند که به موقع به مراجعه کننده رسیدگی کنند و وقت کافی برای شناخت نیاز آنها صرف کنند تا حس اطمینان کاربر را جلب کنند. هم چنین نمودار نشان می‌دهد که در گویه مربوط به ادب و تواضع کتابداران، بیشترین امتیاز کسب شده که نشان از رعایت اخلاق و برخورد مناسب کتابداران با مراجعین است.



نمودار ۷- مقایسه کارکنان در سطح واقعی

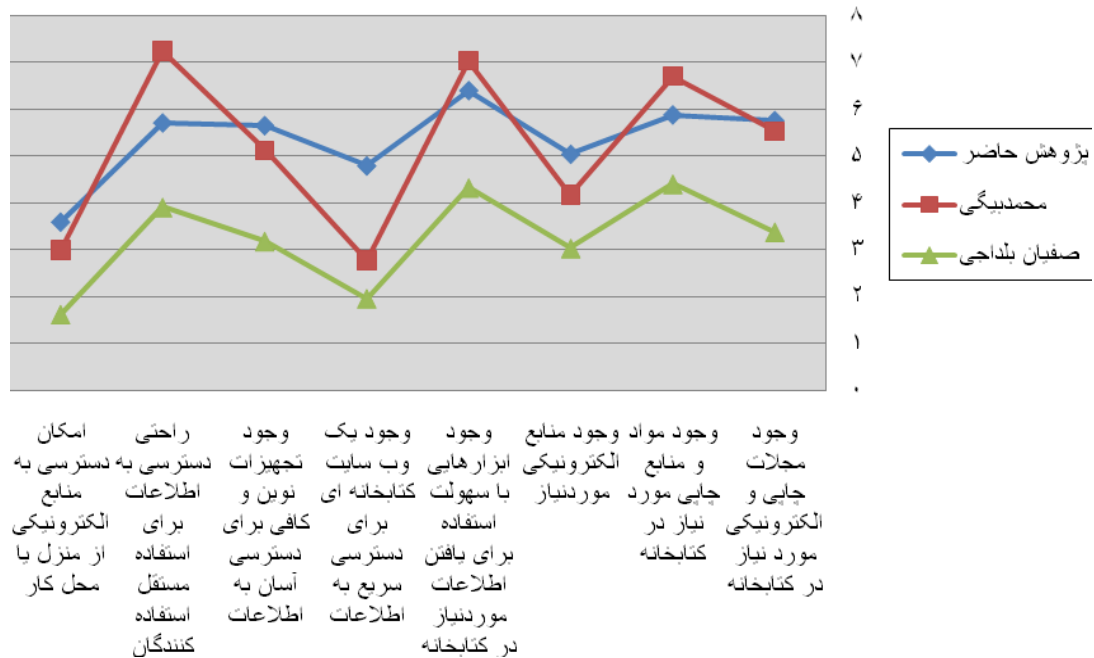
مقایسه فضا در سطح واقعی



نمودار ۸- مقایسه فضا در سطح واقعی

همانطور که نمودار ۸ نشان می‌دهد هر سه مؤلفه در گویه مربوط به وجود فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری کمترین امتیاز را کسب کرده‌اند. این مسئله بیانگر این است که کتابخانه‌های عمومی باید فضایی جداگانه برای مطالعه گروهی در نظر بگیرند و نهاد کتابخانه‌های عمومی در ساخت کتابخانه‌های جدید باید به این امر توجه لازم داشته باشند.

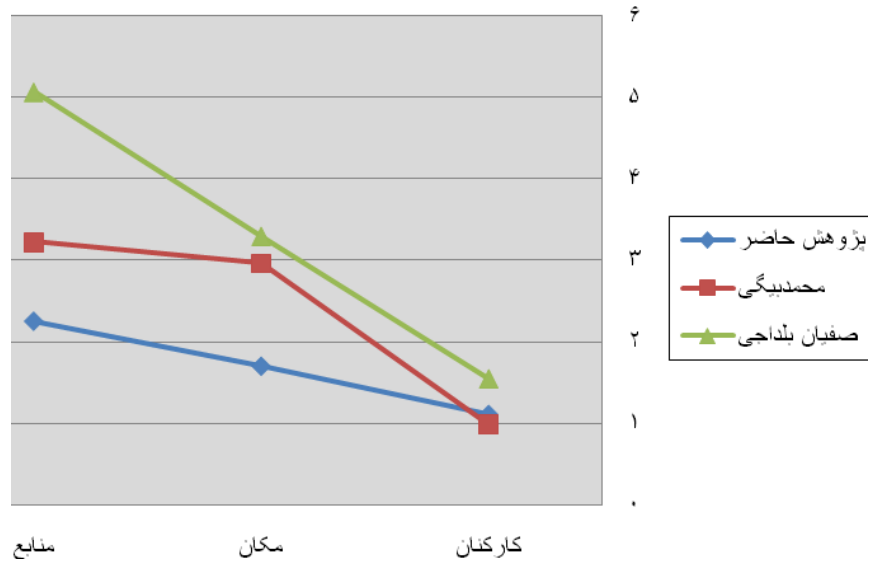
مقایسه منابع در سطح واقعی



نمودار ۹- مقایسه منابع در سطح واقعی

همانطور که نمودار ۹ نشان می‌دهد کمترین امتیاز در کتابخانه‌های مذکور مربوط به وجود یک وب سایت کتابخانه ای برای دسترسی راحت‌تر به اطلاعات و امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار توسط کاربران است. با توجه به اهمیت دسترسی سریع به اطلاعات، توجه به داشتن یک وب سایت کتابخانه ای برای کتابخانه‌های عمومی ضروری به نظر می‌رسد و نهاد کتابخانه‌ها برای جذب بیشتر مراجعین و در اختیار قرار دادن هرچه سریع‌تر اطلاعات، باید به این مسئله توجه بیشتری داشته باشد.

مقایسه شکاف بین نمره حداکثر - واقعی



نمودار ۱۰- مقایسه شکاف بین نمره حداکثر و واقعی

همانطور که نمودار بالا نشان می‌دهد بیشترین شکاف در هر مورد مربوط به منابع می‌باشد. این امر بیانگر آن است که کتابخانه‌های عمومی در زمینه منابع به خوبی عمل نکرده‌اند و رضایت کاربران را برآورده نساخته‌اند. نهاد کتابخانه‌های عمومی برای رفع این مشکل باید با توجه به نیاز مراجعین منابع لازم برای کتابخانه‌ها را فراهم کنند البته در یک سال اخیر که سامانه طرح کتاب من به کتابخانه‌های عمومی اضافه شده بسیار در برآوردن نیاز خاص مراجعین موثر بوده است. پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌ها برای تهیه منابع از مسئولین کتابخانه‌ها و کتابداران نظرخواهی کنند تا منابع بهتری برای مراجعین تهیه شود و همچنین در تهیه منابع الکترونیکی نیز تلاش کافی داشته باشند.

نمودار ۱۰ بیانگر آن است که کمترین شکاف در کتابخانه‌های عمومی مربوط به کارکنان می‌باشد. که این امر نشان دهنده به کارگیری نیروی متعهد و متخصص در کتابخانه‌هاست. کتابداران نیز می‌توانند با تلاش بیشتر و بالا بردن آگاهی و اطلاعات خود در زمینه منابع و نیاز مراجعان در کم کردن این شکاف تاثیرگذار باشند.

نتیجه‌گیری

- ✓ با توجه به نمودار ۵-۱، کمترین امتیاز مربوط به حس اطمینان و اعتماد کاربران به کتابداران است.
- ✓ همانطور که نمودار ۷، نشان می‌دهد گویه مربوط به ادب و تواضع کتابداران بیشترین امتیاز را کسب کرده است که نشان از رعایت اخلاق کتابداران بوده که مهمترین مسئله در برخورد با کاربران است.
- ✓ با توجه به نمودار ۸، کمترین امتیاز مربوط به داشتن فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری است.
- ✓ طبق نمودار ۹، کمترین امتیاز مربوط به وجود یک وب سایت برای کتابخانه‌های عمومی و دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار است.
- ✓ با توجه به نمودار ۱۰، بیشترین شکاف در هر سه مورد مربوط به منابع می‌باشد. این امر بیانگر آن است که کتابخانه‌های عمومی در زمینه منابع به خوبی عمل نکرده‌اند. کمترین شکاف در کتابخانه‌های عمومی مربوط به کارکنان می‌باشد. که این امر نشان دهنده به کارگیری نیروی متعهد و متخصص در کتابخانه‌ها است.

پیشنهادات

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

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

✓ تقویت منابع کتابخانه‌ها و تغییر شیوه تامین منابع

- ✓ ایجاد گسترش فضای فعالیت‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی
- ✓ ایجاد عرصه رقابتی سالم به منظور ارتقای سطح علمی، عملی، مطالعاتی و مهارت‌های فردی و گروهی کتابداران؛
- ✓ برگزاری همایش‌ها و سمینارها و کارگاه‌های آموزشی مرتبط با مهارت‌های مورد نیاز در کتابخانه‌های عمومی و دعوت از متخصصان برای آموزش لازم؛
- ✓ ایجاد روحیه پژوهش و ایجاد فرصت‌های مناسب جهت تقویت خلاقیت و ابتکار بین کارکنان؛
- ✓ نیروی انسانی متخصص برای خدمت به گروه‌های اجتماعی (کودکان و نوجوانان، سالخوردگان، اقوام)؛
- ✓ فراهم کردن زمینه‌ی ارزیابی کارکنان کتابخانه‌ها توسط کاربران در ادوار مختلف و کنترل کارکنان توسط مدیریت متمرکز؛
- ۲. 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؛
- ✓ استفاده از قفسه باز در کتابخانه‌ها؛
- ✓ ایجاد فضا برای مطالعه کودکان و مکان رفاهی برای آنها؛
- ✓ داشتن فضای جدا برای استفاده از رایانه؛
- ✓ داشتن پنجره دو جداره برای کاهش سرو صدا؛
- ✓ ایجاد فضای سبز در کتابخانه؛
- ✓ طبقه بندی کاربران و مراجعان به کتابخانه و ارائه خدمات نامحدود به گروه‌های خاص (پژوهشگران و محققان)؛
- ۳. با توجه به نتایج و گویه‌های مطرح در این پژوهش، منابع کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند و این بُعد ضعیف ترین بُعد در کتابخانه‌های مذکور می‌باشد. بنابراین راهکارهای زیر جهت بهبود وضعیت در این مورد ارائه می‌شود.
- ✓ تلاش برای بالابردن تنوع منابع چاپی و خرید منابع جدید منتشر شده روز و اشتراک مجلات معتبر؛
- ✓ جایگزینی کتاب‌های چاپ قدیم، صحافی به موقع کتابها و وجین یا جایگزینی کتاب‌های فرسوده؛
- ✓ فراهم کردن امکاناتی نظیر کپی، پرینت، اسکن و...؛
- ✓ ایجاد وب سایت در کتابخانه‌ها و امکان آگاهی از منابع کتابخانه‌ها و اطلاع‌رسانی در مورد کتاب‌های جدید با استفاده از اینترنت؛
- ✓ به روزرسانی نرم افزارهای رایانه ای؛
- ✓ ایجاد کتابخانه الکترونیکی که به صورت پیوسته قابل دسترس برای عموم باشد و امکان رزرو منابع توسط اعضای کتابخانه وجود داشته باشد؛
- ✓ ایجاد امکانات اینترنت رایگان برای محققین و پژوهشگران و دسترسی به منابع برخط برای کاربران عادی و جذب درآمدهای حاصل از آن جهت منابع کتابخانه‌ها؛
- ✓ شبکه‌ای شدن کتابخانه‌های عمومی و از بین بردن محدودیت‌های زمانی و مکانی؛

✓ امکان استفاده از مواد سمعی و بصری و ارائه لوح‌های فشرده روز آمد درباره مسائل علوم جدید و اطلاع‌رسانی در مورد این منابع؛

منابع

صفيان بلداجي، رسول (۱۳۸۹). *ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي عمومي استان چهارمحال و بختياري با استفاده از ابزار ليبر کوال*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

کمپل، اچ. سی. (۱۳۷۱). *توسعه نظامها و خدمات کتابخانه عمومی*. ترجمه علی شکوئی. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه عمومی، نشر کتابخانه.

محمد بیگی، فاطمه (۱۳۸۸). *ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي شهر قزوین با ابزار لایب کوال*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی، تهران.

میر غفوری، حبیب الله؛ مکی، فاطمه (۱۳۸۶). *ارزيابي سطح كيفي خدمات كتابخانه‌هاي آموزشي با رويکرد لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)*. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳۷(۱)، ۶۱-۷۸

نجفقلی نژاد، اعظم؛ حسن زاده، محمد (۱۳۸۶). *ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه تربيت مدرس با استفاده از ابزار LibQual*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

واگان، لیون (۱۳۸۴). *روش‌هاي آماری براي متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی: رويکرد کاربردي و ساده براي درک استفاده و تفسير علم آمار*. ترجمه: مجتربا قانع، کیوان کوشا. تهران: چاپار

Brown, J. (2005). Ramping up assessment at the UNLV libraries. *Hitech*, 23(3), 396-413

- Cook, C & Heath, F. (2005). Users perceptions of library service quality: A LibQualTM qualitative study. *Library Trend*, 49(4), 548-584
- Godwin, peter (2005). London South Band University, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved from www.libqual.Org
- 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
- Posey, J. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters States—Tennessee. Retrieved February 15, from Dissertations & Theses: Full Text. (Publication No. AAT 3361650).
- Thompson, B. Kyrillidou, Martha. & Cook, Colleen. (2007). Library users' service desires: A LibQual study. *Library Quarterly*, 78(1), 1-18