

تحلیل کیفی خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی با استفاده از لایب کوال

فاطمه صحرانی^۱، علی اکبر خاصه^۲

چکیده

مقدمه: کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی به عنوان مرکزی معتبر برای تأمین اطلاعات تخصصی پژوهشگران، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. ارزشیابی کیفیت خدمات و آگاهی از دیدگاه کاربران کتابخانه می‌تواند مدیران را در اصلاح، بهبود و ارائه خدمات باکیفیت‌تری یاری دهد.

هدف: هدف پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی است.

روش پژوهش: این پژوهش از نوع پیمایشی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه بین‌المللی لایب کوال است. جامعه آماری پژوهش را تمامی اعضای کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی که از کتابخانه علوم قرآن و حدیث استفاده می‌کنند، تشکیل می‌دهند. تعداد این کاربران ۱۴۱۶۳۳ نفر در سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۶ است. از این میان، ۳۸۴ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. در نهایت، داده‌ها با ورود به نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌های پژوهش: با توجه به ابعاد سه‌گانه لایب کوال، «مؤثر بودن خدمات کتابخانه» (۷/۷۸) با حداقل انتظاراتها مطابقت و با حداکثر انتظاراتها فاصله دارد. «کنترل اطلاعات» (۷/۶۵) و «کتابخانه به عنوان محل» (۷/۷) با حداقل و حداکثر انتظارات مطابقت دارد. **نتیجه‌گیری:** میانگین کل با حداقل سطح انتظاراتها تقریباً مطابقت دارد و با سطح حداکثر انتظاراتهای کاربران نیز فاصله چندانی ندارد.

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مسئول تالار مطالعه بانوان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی،
ahra1437@gmail.com

۲. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، Khasseh@gmail.com

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، لایب کوال، تحلیل شکاف، کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.

مقدمه و بیان مسئله

امروزه در محیطی کاملاً رقابتی زندگی می‌کنیم که تغییر، عنصر اجتناب‌پذیر آن به شمار می‌رود. به همین دلیل، تنها افرادی که بتوانند به طور مناسب خود را با تغییرات تطبیق بدهند، موفق خواهند بود. در دو دهه گذشته، کتابخانه‌ها تغییرات زیادی کردند. کتابخانه‌های تخصصی نیز از این پدیده مستثنا نبوده‌اند (روباتی و یوسف^۱، ۲۰۱۶). کتابخانه تخصصی پدیده‌ای روبه‌رشد است که پس از انقلاب صنعتی ایجاد شده است و در میان انواع کتابخانه موقعیت ممتازی دارد و می‌تواند سبب تسریع عملکرد سازمان شود (صابری و پولادرای، ۱۳۸۵). استفاده‌کنندگان این کتابخانه‌ها گروه‌های خاصی از جامعه هستند که باید به نیازهای ویژه آنان توجه و خدماتی معقول و کاربرپسند به آنها ارائه شود. برای ارائه خدمات بهینه و اطلاع از دیدگاه‌های مراجعان، انتظار می‌رود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عملکرد خود را ارزشیابی کنند تا مطمئن شوند که منابع مادی و انسانی به نحوی کارا و مؤثر در راستای تحقق هدف‌های سازمان به کار گرفته شده‌اند (دی استوارت و بی موران، ۱۳۸۹). ارزیابی کتابخانه‌ها روند مداومی است که هویت کتابخانه در جامعه‌ای که کتابخانه به آن خدمت می‌کند، ویژگی‌های اجتماعی - اقتصادی آنها، نیازهای کتابخانه‌ای و اطلاعاتی و الگوی استفاده آنها از کتابخانه را مشخص می‌سازد. همچنین سبب شناخت حامیان کتابخانه و مشتریان بالقوه آن می‌شود (حسن‌زاده و نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۷). این ارزیابی مستلزم به کارگیری ابزارهای جدید برای سنجش متناسب با خدمات و به تبع آن انتظارهای تغییر یافته است. در حال حاضر، ابزار لایب کوال^۲ متداول‌ترین شیوه‌ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها به کار می‌رود (اسماعیل پور بندبنی و دیگران، ۱۳۹۳). لایب کوال ابزاری است

1. Robati & Yusuf
2. libqual

که کتابخانه‌ها براساس آن می‌توانند نظرها و انتظارات کاربرانی را نسبت به خدمات کتابخانه دریافت کنند و به ارزیابی و بهبود خدمات خود بپردازند (روی^۱، ۲۰۱۲).

کتابخانه‌های تخصصی اغلب براساس موضوعی که به آن می‌پردازند، تعریف می‌شوند. براین اساس، می‌توان انواع مختلفی از کتابخانه‌های تخصصی را برشمرد (کرامپتون و پورتر-فایک^۲، ۲۰۱۶). کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث یکی از گنجینه‌های تخصصی زیرمجموعه سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی به‌شمار می‌رود. این کتابخانه مرکز معتبری برای تأمین اطلاعات تخصصی برای گروه‌های مختلف اعم از دانشجویان، محققان و کارشناسان این رشته است و از آنجا که مخاطبان ویژه این کتابخانه از سراسر جهان می‌باشند، برای ارتقای سطح کیفیت خدمات و در نتیجه رضایت کاربران باید بتواند خود را با تغییرات مداوم دنیای امروز همگام سازد. روابط عمومی سازمان نظرسنجی‌هایی را از استفاده‌کنندگان انجام داده است، اما تاکنون خدمات این کتابخانه به روش علمی ارزیابی نشده است. به همین دلیل، پژوهش حاضر با استفاده از ابزار لایب کوال خدمات این کتابخانه را ارزیابی کرده است تا نقاط قوت و ضعف خدمات آن شناسایی شود و برنامه‌ریزی‌های مؤثر و راهبردی در راستای بهبود کیفی گستره‌های گوناگون خدمات اطلاع‌رسانی و افزایش کارایی و بهره‌وری سازمان صورت پذیرد.

با توجه به این موارد، این پژوهش در پی ارائه پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی تا چه اندازه توانسته است خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارائه دهد؟
۲. آیا بین انتظارات کاربرانی و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی تفاوت وجود دارد؟
۳. در مورد کدام یک از خدمات ارائه شده در کتابخانه، رضایت کاربران در سطح پایینی قرار دارد؟

1. Roy
2. Crumpton & Porter-Fyke

۴. کاربران چه راهکارهایی را برای رفع فاصله بین انتظارها و کیفیت خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث پیشنهاد می‌کنند؟

پیشینه پژوهش در داخل و خارج از ایران

بررسی کیفیت خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربران، رایج‌ترین شیوه در ارزیابی خدمات کتابخانه‌هاست. لایب‌کوال از ابزارهایی است که به وسیله آن می‌توان تصویر مناسبی از تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان و کیفیت خدمات کتابخانه به دست آورد. به همین منظور، در کتابخانه‌های داخل و خارج از ایران پژوهش‌های مختلفی با استفاده از ابزار لایب‌کوال انجام شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.

«حریری و افنانی» (۱۳۸۷) با استفاده از ابزار لایب‌کوال پژوهشی را با هدف تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران انجام دادند. جامعه پژوهش آنها شامل کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران بود. یافته‌های پژوهش مذکور نشان داد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر بالاتر است، اما خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران، تفاوت معناداری با هم نداشت. خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارهای استفاده‌کنندگان داشت. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها مربوط به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان بود.

«محمدبیگی و حسن‌زاده» (۱۳۸۸) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب‌کوال پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد این کتابخانه‌ها در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد

ضعیف‌ترند، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارهای 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. تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت، وجود منابع و دسترس پذیر بودن آنها، از جمله عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است.

«هاشمیان و دیگران» (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب‌کوال» انجام دادند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای در همه ابعاد لایب‌کوال، هم از حداقل انتظارها و هم از حداکثر انتظارهای کاربران به طور معناداری کمتر بود.

«اسماعیل‌پور بندبنی و دیگران» (۱۳۹۳) کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان را با استفاده از ابزار لایب‌کوال بررسی کردند. نتایج پژوهش آنان نشان داد میانگین شکاف کفایت در ابعاد سه‌گانه ابزار لایب‌کوال مثبت و به ترتیب برای «فضای کتابخانه» ۰/۲۳، «مؤثر بودن خدمات» ۰/۵۸، و «کنترل اطلاعات» ۰/۱۳ است. یافته‌ها همچنین نشان داد نحوه سطح ارائه خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی گیلان از دیدگاه دانشجویان کارشناسی مناسب است.

«یعقوبی‌فرو و دیگران» (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «کیفیت ارائه خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار با استفاده از مدل لایب‌کوال» نشان دادند که میانگین نمره رضایت کلی از خدمات کتابخانه مرکزی ۶/۱۴ از حداکثر ۹ بود. از بین ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به «مؤثر بودن خدمات» (۶/۵۹)، «کتابخانه به عنوان یک مکان» (۵/۶۸)، و «کنترل اطلاعات» (۵/۶۴) بود؛ در حالی که میانگین حداقل خدمات مورد انتظار در این سه مؤلفه به ترتیب ۵/۳۵، ۴/۸۵ و ۴/۷۸ بوده است. این میانگین درباره حداکثر خدمات مورد انتظار به ترتیب ۷/۷۳، ۷/۷۰ و ۷/۵۰ به دست آمده است. نتایج این مطالعه

نشان داد از نظر شکاف کفایت یا حد کفایت، در هر سه مؤلفه خدمات ارائه شده توسط کتابخانه از حداقل سطح خدمات مورد انتظار کاربران بالاتر است و کتابخانه توانسته است حداقل خدمات مدنظر کاربران خود را برآورده کند؛ یعنی سطح کمینه خدمات را ارائه داده است، با وجود این، با سطح مطلوب انتظاراتی کاربران فاصله دارد.

در خارج از ایران نیز «کوک»^۱ (۲۰۰۳) با به کارگیری مدل لایب کوال نشان داد کتابخانه‌های آمریکای شمالی در ایجاد محیط‌های فیزیکی کتابخانه (کتابخانه به عنوان مکان = ۰/۶۴) و نیز در زمینه جنبه‌های انسانی و آموزش کارمندان برای کمک به کاربران در جستجوی اطلاعات (تأثیر خدمات = ۰/۶۰) موفق‌تر بوده‌اند. او به این نتیجه رهنمون شد، به دلیل اینکه کاربران و کتابخانه‌ها با تغییرات سریع فناوری و افزایش مداوم هزینه منابع اطلاعاتی مواجه بوده‌اند، کارمندان در ایجاد دسترسی به اطلاعات (کنترل اطلاعات = ۰/۲۵) کمتر موفق بوده‌اند.

«لاک و تاون»^۲ (۲۰۰۵) پژوهشی را درباره کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه کرانفیلد^۳ با استفاده از ابزار لایب کوال انجام دادند. جامعه پژوهش آنان شامل ۲۳۷ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه کالج مدیریت و فناوری دفاعی بود. یافته‌ها نشان داد سطح فعلی خدمات کتابخانه ۷/۰۵، حداقل خدمات مورد قبول ۶/۱۱، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۴۶، شکاف کفایت خدمات، ۰/۹۴ و شکاف برتری خدمات ۰/۴۱- است. سایر یافته‌ها حاکی از این بود که پاسخ‌دهندگان، کیفیت خدمات را درباره هیچ یک از بندهای لایب کوال پایین‌تر از حداقل سطح خدمات مورد قبول برآورد نکرده‌اند و نمره‌های مربوط به شکاف کفایت خدمات در همه موارد مثبت بود.

«تامسون، کریلیدو و کوک»^۴ (۲۰۰۷) کتابخانه‌های دانشگاه نگزاس را با استفاده از ابزار لایب کوال ارزیابی کردند. نتایج مطالعه آنها نشان داد بیشترین رضایت در میان

1. Cook
2. Lock, Selena A. and J. Stephen Town
3. Cranfield
4. Thompson & Kyrrillidou & Cook

دانشجویان، دانش‌آموختگان و اعضای هیئت علمی، مربوط به «تأثیر خدمات» (کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه‌ای دارند) بوده است. از جانب دیگر، از نظر دانشجویان در حال تحصیل، بالاترین موارد برای نگرانی، «کتابخانه به عنوان یک مکان» (یک محیط راحت و خوشایند)، و از نظر دانش‌آموختگان و اعضای هیئت علمی، «کنترل اطلاعات» (دسترسی به منابع در خارج از دانشگاه و منزل) به عنوان بالاترین نگرانی گزارش شده است.

«پازی»^۱ (۲۰۰۹) کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده ارتباطات و الترز استیت را با ابزار لایب کوال بررسی کرد. پاسخ‌های ۶۶۶ دانشجو نشان‌دهنده پذیرش حداقل سطح خدمات، سطح دریافتی و سطح مورد انتظار از خدمات کتابخانه بود. یافته‌های تحقیق نشان داد نمره کتابخانه دانشکده ارتباطات و الترز استیت از چهار کتابخانه دیگر دانشکده‌های ارتباطات در ابعاد لایب کوال بالاتر است. نمره‌های کسب‌شده از دختران و پسران دانشکده، نشان از نبود تفاوت معنادار بین «ابعاد کیفیت خدمات» در بین آنها دارد. یافته‌ها همچنین نشان داد میانگین نمره‌های داده‌شده به ابعاد «تأثیر خدمات» و «کنترل اطلاعات» توسط دانشجویان جدید به نسبت دانشجویان قدیمی‌تر بیشتر است. علاوه بر این، یافته‌ها وجود ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و بُعد کنترل اطلاعات را نشان داد.

«بویون و این کیونگ»^۲ (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «به سمت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی به وسیله لایب کوال» انجام دادند. هدف پژوهش آنها مقایسه و تجزیه و تحلیل لایب کوال و نشان دادن روند تغییرات و خدمات کتابخانه دانشگاهی بود. کتابخانه دانشگاه مک گیل کانادا و کتابخانه‌ای دیگر در شهر سئول، برای این مطالعه انتخاب شدند. یافته‌های مطالعه آنها نشان داد تفاوت‌های قابل توجهی در سال‌های بررسی لایب کوال و گروه‌های کاربران با دانشجویان مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد

1. Posey

2. Bo-Yoon & EunKyung

در سه بُعد وجود دارد. آنها کیفیت خدمات پایین را حس کرده بودند. علاوه بر این، تفاوت قابل توجهی میان کاربران دانشجوی کارشناسی و کارشناسی ارشد وجود داشت. این مطالعات نشان می‌دهد لایب کوال به عنوان یک مدل در بررسی کیفیت خدمات می‌تواند عملکرد کتابخانه‌ها را ارزشیابی کند و با برنامه‌ریزی صحیح، به بهبود خدمات منجر شود. همچنین از موارد دیگری که می‌توان به آن اشاره داشت، استفاده ناکافی از ابزار لایب کوال به منظور ارزیابی خدمات در کتابخانه‌های تخصصی است؛ به طوری که بیشتر پژوهش‌های انجام شده با استفاده از این ابزار به کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته‌اند.

با توجه به اهمیت این مسئله و انجام نشدن این شیوه ارزیابی در کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی، پژوهش حاضر در نظر دارد با استفاده از این مدل، سطح کیفیت خدمات ارائه شده را از دیدگاه استفاده‌کنندگان بررسی کند و با شناسایی شکاف‌های موجود در ارائه خدمات مطلوب، پیشنهاد‌های لازم را برای رفع این شکاف‌ها ارائه دهد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی است و در نیمه دوم سال ۱۳۹۵ در کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی انجام شده است. جامعه پژوهش شامل ۱۴۱۶۳۳ نفر عضو کتابخانه مرکزی است که از کتابخانه مذکور استفاده می‌کنند (به جز دانش‌آموزان). گروه‌های شناسایی شده به ترتیب شامل دیپلم، دانشجویان مقاطع تحصیلی کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری می‌باشند. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۳۸۴ نفر برآورد شده است که از این میان ۳۴۳ پرسش‌نامه توسط اعضای که در حال مطالعه بودند، تکمیل و تحویل داده شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه بین‌المللی لایب کوال شامل ۲۴ گویه است که در سه بُعد طراحی شده است. به بیان دقیق‌تر، این ابزار در بُعد «کیفیت مؤثر خدمات» ۹

پرسش، در بُعد «کیفیت کنترل اطلاعات» ۱۰ پرسش و در بُعد «کیفیت فضای کتابخانه» پنج پرسش را بررسی می‌کند. در هر یک از گزاره‌های پرسش‌نامه مدل لایب‌کوال، پاسخ‌دهندگان، سه ستون را تکمیل می‌کنند که عبارتند از: «حداقل سطح قابل قبول خدمات»، «حداکثر سطح قابل قبول خدمات» و «سطح خدمات دریافتی کتابخانه». هر یک از پاسخ‌دهندگان در مقابل تک تک مؤلفه‌ها، نمره مورد نظر خود را جداگانه در سه مقیاس درجه بندی ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند که عدد ۹ بالاترین نمره سطح انتظار را نشان می‌دهد.

درباره هر یک از ۲۴ مؤلفه لایب‌کوال، از نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان، سه میانگین به دست آمده است. اختلاف میان این سه میانگین نشان‌دهنده شکاف‌های موجود است. شکاف‌های محاسبه شده عبارتند از: شکاف «کفایت خدمات» که از کسر کردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید، و شکاف «برتری خدمات» که از کسر کردن میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل می‌شود. در ادامه فرایند تحلیل داده‌های پژوهش، علاوه بر محاسبه شکاف‌ها برای هر یک از ۲۴ مؤلفه لایب‌کوال، درباره ابعاد سه‌گانه لایب‌کوال یعنی «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» و همچنین برای مجموع مؤلفه‌ها، محاسبه شکاف «کفایت خدمات» و شکاف «برتری خدمات» به روش ذکر شده انجام گرفت. در این پژوهش، برای تحلیل داده‌ها از آزمون T و آنالیز واریانس یک طرفه با سطح معناداری ۰.۰۵ استفاده شده است و تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۹ انجام گرفته است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱ با ارائه آمار توصیفی پاسخگویان نشان می‌دهد پاسخ‌دهندگان زن با ۵۷/۷٪ در مقایسه با پاسخ‌دهندگان مرد (۳/۴۲٪) آمار بیشتری را به خود اختصاص داده‌اند.

بیشتر پاسخ‌دهندگان (۳۷/۶٪) در محدوده سنی ۳۱ تا ۴۵ سال و کمترین پاسخ‌دهندگان (۱۰/۵٪) در محدوده سنی ۱۸ تا ۲۲ سال بوده‌اند. مقطع کارشناسی ارشد با ۴۹٪ دارای بالاترین فراوانی و مقطع دکتری با ۵/۲٪ دارای پایین‌ترین فراوانی است. بیشتر مراجعان (۳۴/۷٪) به صورت هفتگی به کتابخانه مراجعه کرده و از خدمات موجود بهره‌مند می‌شوند. بیشتر مراجعان (۴۷/۹٪) با هدف تحقیق و پژوهش به کتابخانه تخصصی علوم قرآن حدیث آستان قدس رضوی مراجعه می‌کنند و کمترین فراوانی (۰/۹٪) مربوط به مراجعانی است که هدفشان از مراجعه، استفاده از وب‌سایت کتابخانه است.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس جنس، سن، تحصیلات، هدف و اوقات استفاده

جنس	فراوانی	درصد	سن	فراوانی	درصد	تحصیلات	فراوانی	درصد	اوقات استفاده	فراوانی	درصد	هدف از مراجعه	فراوانی	درصد
مرد	۱۹۸	۵۷.۷	۷-۲۱	۲۲	۶.۴	دیپلم	۲۲	۶.۴	روزانه	۵۹	۱۷.۲	درسی	۲۳	۶.۸
زن	۱۴۵	۴۲.۳	۲۱-۳۰	۱۳۵	۳۹.۴	کارشناسی	۱۳۵	۳۹.۴	هفتگی	۱۱۹	۳۴.۷	تحقیقاتی	۱۶۲	۴۷.۹
			۳۱-۴۰	۱۶۸	۴۹	کارشناسی ارشد	۱۶۸	۴۹	ماهانه	۹۰	۲۶.۲	وب‌سایت	۳	۰.۹
			>۴۵	۱۹	۵.۲	دکتر	۱۹	۵.۲	سالانه	۷۵	۲۱.۹	هرسه	۱۵۰	۴۴.۴
جمع	۳۴۳	۱۰۰	جمع	۳۴۳	۱۰۰	جمع	۳۴۳	۱۰۰	جمع	۳۴۳	۱۰۰	جمع	۳۴۳	۱۰۰

میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه

نخستین پرسش در نظر گرفته شده در این پژوهش عبارت بود از: «کیفیت ارائه خدمات کتابخانه علوم قرآن و حدیث بر اساس مدل لایب‌کوال چگونه است؟» پاسخ به این پرسش از کل مطالب استخراج می‌شود و دیدی کلی را در مورد اینکه خدمات

کتابخانه براساس مدل لایبکوال چگونه و در چه سطحی است، ارائه می دهد. نتایج پژوهش نشان داد میانگین کل با حداقل سطح انتظارها تقریباً مطابقت دارد و با سطح حداکثر انتظارهای کاربران نیز فاصله چندانی ندارد.

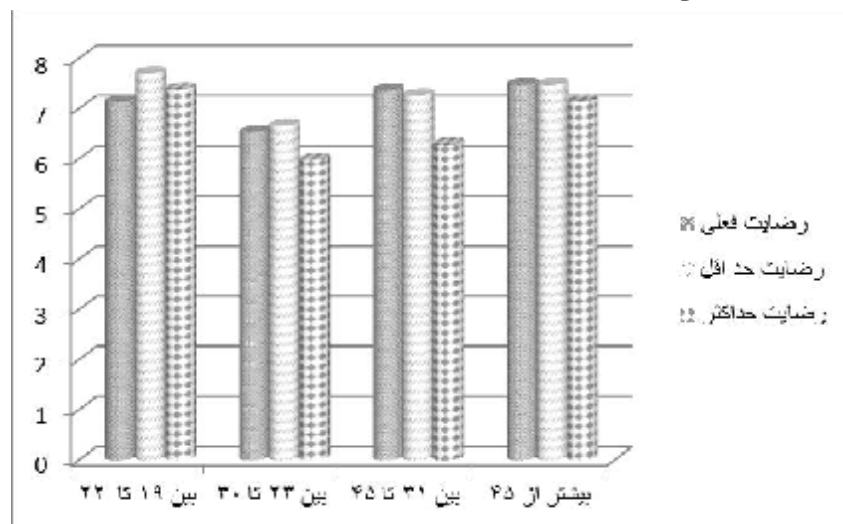
میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه بر حسب جنس، سن و تحصیلات درباره میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه بر حسب جنس بر اساس پرسش نامه لایب کوال، میانگین میزان رضایت کلی در زنان با نمره ۷/۱ و در مردان با نمره ۶/۸ گزارش شده که استفاده از آزمون تی در سطح ۹۵٪ حاکی از معنادار بودن تفاوت بود. (p=۰.۰۰۱)

جدول ۲. میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه بر حسب جنس با استفاده از آزمون تی

آزمون t									
عنوان	Levene's Test for Equality of Variances		آزمون برابری میانگین ها						
	F	معيار تصميم گيري	آماره t	درجه آزادي	معيار تصميم براي برابري میانگین ها	میانگین اختلافات	خطای استاندارد اختلافات	فاصله اطمینان ۹۵٪	
	آماره F	معيار تصميم گيري	آماره t	درجه آزادي	معيار تصميم براي برابري میانگین ها	میانگین اختلافات	خطای استاندارد اختلافات	حد پایین	حد بالا
با فرض برابری واریانس ها	۱۰.۴۸۳	.۰۰۱	۱.۱۳۹	۳۳۳	.۲۵۵	.۲۹۰۹۳	.۲۵۵۴۰	-۰.۲۱۱۴۷	.۷۹۳۳۲
با فرض نابرابری واریانس ها			۱.۱۱۰	۲۷۵.۴۳۲	.۲۶۸	.۲۹۰۹۳	.۲۶۲۰۸	-۰.۲۲۵۰۱	.۸۰۶۸۶

میانگین میزان رضایت کلی با توجه به متغیر سن در نمودار ۱ نمایش داده شده است. بالاترین میانگین مربوط به گروه سنی بیشتر از ۴۵ سال و پایین ترین میانگین

مربوط به گروه سنی ۲۳-۳۰ سال بوده است.



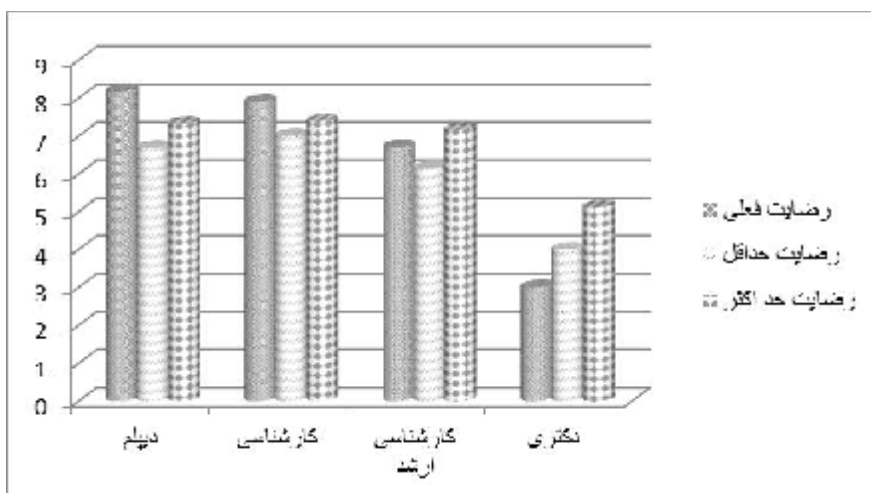
نمودار ۱. میزان رضایت کلی از کتابخانه برحسب سن

با توجه به آزمون آنالیز واریانس یک طرفه، در سطح ۹۵٪ (جدول ۳)، در میزان رضایت کلی بین گروه‌های سنی مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد. ($p=0.0000007$)

جدول ۳. میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات برحسب سن با استفاده از آزمون تی

ANOVA					
منبع تغییرات	مجموع مربعات SS	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	معیار تصمیم‌گیری
بین گروه‌ها	۱۶۵.۶۶۷	۳	۵۵.۲۲۲	۱۴.۴۳۵	.۰۰۰
داخل گروه‌ها	۱۲۹۳.۰۲۳	۳۳۸	۳.۸۲۶		
جمع کل	۱۴۵۸.۶۹۰	۳۴۱			

میانگین میزان رضایت کلی برحسب مقطع تحصیلی نیز در نمودار ۲ ارائه شده است. براین اساس، بالاترین میانگین مربوط به مقطع تحصیلی دیپلم و پایین‌ترین میانگین مربوط به مقطع تحصیلی دکتری است.



نمودار ۲. میزان رضایت کلی از کتابخانه بر حسب تحصیلات

همچنین، استفاده از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه (جدول ۴) نشان داد بین میزان رضایت کلی در مقاطع مختلف تحصیلی در سطح ۹۵٪ اختلاف معناداری وجود دارد. ($p=0.000007$)

جدول ۴. میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات در مقاطع مختلف تحصیلی با استفاده از آزمون تی

ANOVA					
منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	معیار تصمیم‌گیری
بین گروه‌ها	۱۶۵.۶۶۷	۳	۵۵.۲۲۲	۱۴.۴۳۵	.۰۰۰
داخل گروه‌ها	۱۲۹۳.۰۲۳	۳۳۸	۳.۸۲۶		
جمع کل	۱۴۵۸.۶۹۰	۳۴۱			

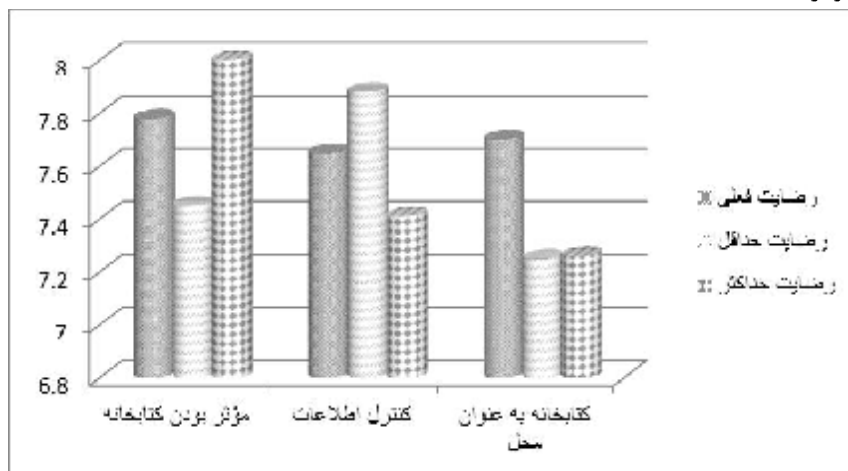
جدول ۵ «میزان رضایت» و شکاف «کفایت و برتری خدمات کتابخانه» را در ابعاد سه‌گانه لایب کوال نشان می‌دهد. چنانکه مشاهده می‌شود، «تأثیر خدمات کتابخانه» با حداقل انتظاراتها مطابقت دارد، ولی با حداکثر انتظار فاصله دارد، ولی «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان محل» با حداقل و حداکثر انتظار مطابقت دارد. شکاف «برتری

خدمات» در بُعد مؤثر بودن خدمات منفی است.

جدول ۵. میزان رضایت و شکاف کفایت و برتری با توجه به ابعاد سه‌گانه لایب‌کوال

عنوان	میانگین رضایت از سطح فعلی	میانگین حداقل انتظار	میانگین حداکثر انتظار	شکاف کفایت (حدکفایت)	شکاف برتری (حدرضایت)
تأثیر خدمات کتابخانه	۷.۷۸	۷.۴۵	۸	۰.۳۳	-۰.۲۲
کنترل اطلاعات	۷.۶۵	۷.۸۸	۷.۴۱	-۰.۲۳	۰.۲۴
کتابخانه به عنوان محل	۷.۷	۷.۲۵	۷.۲۶	۰.۴۵	۰.۴۴

میانگین رضایت مراجعان کتابخانه با توجه به ابعاد سه‌گانه لایب‌کوال در نمودار ۳ نیز ارائه شده است.



نمودار ۳. میانگین رضایت و شکاف کفایت و برتری با توجه به ابعاد سه‌گانه لایب‌کوال

جدول ۶. میزان رضایت و شکاف کفایت و برتری با توجه به مؤلفه‌های پرسش‌نامه لایب‌کوال

مؤلفه	میانگین رضایت از سطح فعلی	میانگین حداقل انتظار	میانگین حداکثر انتظار	شکاف کفایت (حد کفایت)	شکاف برتری (حد رضایت)
۱. وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند	۷.۷۱	۷.۲۷	۷.۹۱	۰.۴۴	-۰.۲
۲. توجه به تک‌تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه	۷.۴	۷.۲	۷.۸۶	۰.۲	-۰.۴۶
۳. وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند	۸.۲۹	۷.۵۹	۸.۱۹	۰.۷	۰.۱
۴. آمادگی کتابداران برای پاسخ به پرسش‌های کاربران	۸.۱۶	۷.۶۳	۸.۳۱	۰.۵۳	-۰.۱۵
۵. وجود کارمندی که برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران از دانش کافی برخوردارند	۸.۰۷	۷.۷۶	۸.۱۸	۰.۳۱	-۰.۱۱
۶. وجود کارمندی که با کاربران مهربان و علاقه‌مندانه برخورد می‌کنند	۷.۹۴	۷.۶۳	۸.۲۴	۰.۳۱	-۰.۳
۷. وجود کارمندی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند	۷.۵۷	۷.۷۶	۸.۰۹	-۰.۱۹	-۰.۵۲
۸. تمایل و اشتیاق برای کمک به کاربران	۷.۷۴	۷.۳۳	۸.۲	۰.۴۱	-۰.۴۶
۹. قابلیت اعتماد در رسیدگی به کنترل اطلاعات و مشکلات خدمات کاربران	۷.۸۸	۷.۵۶	۷.۹۷	۰.۳۲	-۰.۰۹
۱۰. امکان دسترسی آسان به اطلاعات	۸.۵	۷.۱	۸.۱	۱.۴	۰.۴
۱۱. وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم هستند	۷.۳۵	۷.۳۶	۷.۷۳	-۰.۰۱	-۰.۳۸
۱۲. وجود منابع اطلاعات الکترونیکی‌ای که نیاز دارم	۷.۵۷	۷.۴۹	۷.۷۹	۰.۰۸	-۰.۲۲
۱۳. وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات موردنیاز به من کمک کند	۷.۹۹	۷.۵۴	۷.۸۶	۰.۵۴	۰.۱۳
۱۴. وجود منابع چاپی‌ای که برای کار من لازم هستند	۷.۸۱	۷.۶۱	۸.۰۸	۰.۲	-۰.۲۷

مؤلفه	میانگین رضایت از سطح فعلی	میانگین حداقل انتظار	میانگین حداکثر انتظار	شکاف کفایت (حد شکاف برتری)	شکاف کفایت (حد کفایت)
۱۷. وجود تجهیزات مدرنی که به من امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنم	۷.۴۲	۷.۵۶	۸.۰۴	-۰.۱۴	-۰.۶۲
۱۸. وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه‌های اطلاعاتی، اینترنت و ...) که به من امکان می‌دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنم.	۷.۹۳	۷.۲۲	۸.۱۵	۰.۷۱	-۰.۲۲
۱۹. دسترسی به منابع الکترونیکی و آنلاین برای رفع نیازهای اطلاعاتی از منزل و محل کار	۷.۱۸	۷.۶۸	۷.۷۳	-۰.۵	-۰.۵۵
۲۰. وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی	۷.۹۷	۷.۶۸	۸.۱۵	۰.۲۹	-۰.۱۸
۲۱. وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد.	۷.۸۴	۶.۱۷	۸.۱۳	۱.۶۷	-۰.۲۹
۲۲. وجود فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری گروهی	۴.۹۶	۷.۲۹	۶.۸۱	-۲.۳۳	-۳.۰۲
۲۳. وجود شرایط محیطی و مکان مناسب به‌عنوان دروازه‌ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش	۷.۷۵	۷.۵۲	۷.۹۸	۰.۲۳	-۰.۲۳
۲۴. مکانی راحت، دلپذیر و جذاب	۷.۸۶	۷.۲۴	۸.۱۱	۰.۶۲	-۰.۲۵

چنانکه در جدول ۶ ملاحظه می‌شود، در بیشتر مؤلفه‌ها، کیفیت خدمات کتابخانه از میانگین حداقل سطح انتظارهای کاربران بیشتر است و با میانگین حداکثر انتظارهای کاربران نیز فاصله چندانی ندارد. بیشترین رضایت کاربران به ترتیب مربوط به مؤلفه‌های «وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد» با شکاف کفایت ۱/۶۷، «امکان دسترسی آسان به اطلاعات» با شکاف کفایت ۱/۴ و «وجود کارمندانی که همواره مؤدب هستند» با شکاف کفایت ۰/۷ است.

همچنین، شکاف «کفایت خدمات» تنها در چند مؤلفه منفی است. مؤلفه‌های منفی به ترتیب بیشترین شکاف کفایت شامل: «وجود فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری گروهی» با شکاف کفایت ۲/۳۳-، «دسترسی به منابع الکترونیکی و آنلاین برای رفع نیازهای اطلاعاتی از منزل و محل کار» با شکاف کفایت ۵/۰-، «وجود کارمندانی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند» با شکاف کفایت ۱۹/۰- و «وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز» با شکاف کفایت ۱۴/۰- هستند که میانگین رضایت در آنها با میانگین حداقل انتظار کاربران فاصله دارد. بیشترین شکاف کفایت شامل مؤلفه «وجود فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری گروهی» با شکاف کفایت ۲/۳۳- است؛ بدین معنا که خدمات کتابخانه در این مورد حتی با حداقل مورد قبول استفاده‌کنندگان نیز بیشترین فاصله را دارد.

در رابطه با چهارمین پرسش پژوهش، کلیه پیشنهادهای ارائه شده توسط کاربران که به صورت دو سؤال باز در انتهای پرسش‌نامه مطرح شده بود، دسته‌بندی و در جدول ۷ جمع‌آوری شد. چنانکه جدول نشان می‌دهد بیشترین فراوانی به ترتیب مربوط به تکمیل منابع بخش و عدم ارجاع مراجعان به مخزن بسته، روزآمدکردن منابع، اختصاص مکانی جهت مطالعه گروهی و مبادله افکار، امکان امانت دادن محدود منابع، استفاده از بیلبوردهای موجود برای تبدیل کردن کتابخانه به مکانی جذاب و نیروبخشیدن به افراد راهنمایی بیشتر کتابداران جهت دسترسی به منابع، برقراری فضایی آرام و ساکت، در نظر گرفتن نور و روشنایی مناسب.

جدول ۷. پیشنهادهای ارائه شده توسط کاربران

فراوانی	پیشنهادهای ارائه شده توسط کاربران
۹	تکمیل منابع بخش و عدم ارجاع مراجعان به مخزن بسته
۸	روزآمدکردن منابع، نرم افزارهای اسلامی، تجهیزات و امکانات بخش
۷	اختصاص مکانی جهت مطالعه گروهی و مبادله افکار
۷	امکان امانت دادن محدود منابع
۶	استفاده از بیلبوردهای موجود برای تبدیل کردن کتابخانه به مکانی جذاب و نیروبخشیدن به افراد
۶	راهنمایی بیشتر کتابداران جهت دسترسی به منابع
۶	برقراری فضایی آرام و ساکت
۵	در نظر گرفتن نور و روشنایی مناسب

فراوانی	پیشنهادهای ارائه شده توسط کاربران
۵	جداکردن قسمت آقایان و بانوان
۵	اختصاص مشاوران سیر مطالعاتی برای افراد معمول
۵	ایجاد مرکزی جهت راهنمایی نحوه مطالعه صحیح و جذب پژوهش و تحقیقات
۵	خرید منابع تخصصی در حوزه علوم قرآنی و حدیث تا منابع عمومی
۵	خرید فهرست کتاب‌های پیشنهادی مراجعان
۵	افزایش زمان فعالیت کتابخانه تا ساعت ۱۰ شب
۵	امکان دسترسی به نسخه pdf منابع کمیاب
۵	اختصاص فایل و کمد کافی برای وسایل مراجعان
۵	ارائه خدمات در ایام تعطیل
۵	امکان عکس برداری از منابع
۵	اختصاص صندلی‌های استاندارد و راحت (محل نشستن چوبی نباشد)
۵	خرید نسخه بیشتری از کتاب‌های پرمراجعه
۵	بهبود وضعیت سرمایشی و گرمایشی کتابخانه
۵	اختصاص فضایی برای نگهداری فرزندان برای پژوهش‌گران مادر
۵	ارائه آموزش به مراجعان برای نحوه استفاده از امکانات و خدمات
۵	ارائه مشاوره برای پایان‌نامه‌ها، پروژه‌ها و مقاله‌ها

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش با استفاده از ابزار لایب کوال، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث به عنوان یکی از گنجینه‌های تخصصی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی ارزیابی شد. در ارتباط با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پژوهش، ۱۹۸ نفر (۵۷.۷٪) زن و ۱۴۵ نفر (۴۲.۳٪) مرد بوده‌اند و بیشتر پاسخگویان در مقطع کارشناسی ارشد، شامل ۱۶۸ نفر (۴۹٪) و در محدوده سنی ۳۱ تا ۴۵ سال بوده‌اند. به نظر می‌رسد علت استفاده کمتر مقاطع تحصیلی دکتری از این بخش، مراجعه آنها به تالار محققان به دلیل امکانات و تجهیزات بیشتر و خدمات نامحدودتر است. درباره اوقات استفاده از کتابخانه، بیشتر مراجعان (۱۱۹ نفر = ۳۴.۷٪) به صورت هفتگی، استفاده می‌کردند و هدف از مراجعه اغلب آنها، ۱۶۲ نفر (۴۷.۹٪)

تحقیق و پژوهش بوده است.

به طور خلاصه، نتایج پژوهش نشان داد میانگین کل با حداقل سطح انتظارها تقریباً مطابقت دارد و با سطح حداکثر انتظارات کاربرانی نیز فاصله چندانی ندارد. میانگین میزان رضایت کلی در خانم‌ها با نمره ۷/۱ و در آقایان با نمره ۶/۸ گزارش شده که استفاده از آزمون تی در سطح ۹۵٪ حاکی از وجود تفاوت معنادار بین این دو گروه بود ($p=0.001$). به نظر می‌رسد رضایت خانم‌ها بیشتر به احساس امنیت آنها به دلیل موقعیت مکانی کتابخانه در حرم مطهر و نارضایتی آقایان، به فضای مطالعاتی مشترک بین آقایان و خانم‌ها برمی‌گردد. بالاترین میانگین رضایت مربوط به گروه سنی بیشتر از ۴۵ سال و پایین‌ترین میانگین مربوط به گروه ۲۳-۳۰ سال است. با توجه به آزمون آنالیز واریانس یک طرفه، در سطح ۹۵٪، از نظر میزان رضایت کلی بین گروه‌های سنی مختلف نیز تفاوت معنادار وجود دارد ($p=0.0000007$). بالاترین میانگین رضایت مربوط به مقطع تحصیلی دیپلم و پایین‌ترین میانگین رضایت مربوط به مقطع تحصیلی دکتری است که این قسمت از یافته‌ها با نتایج پژوهش «یعقوبی فرو دیگران» (۱۳۹۴) همخوانی دارد. همچنین با توجه به نتایج آزمون آنالیز واریانس یک طرفه، میزان رضایت کلی در مقاطع مختلف تحصیلی در سطح ۹۵٪ اختلاف معناداری را نشان می‌دهد. احتمال می‌رود علت نارضایتی کاربران در مقاطع تحصیلی دکتری کمبود امکانات و تجهیزاتی باشد که در تالار محققان دریافت می‌کنند و انتظار دارند ارائه خدمات عیناً مشابه تالار محققان باشد.

میزان رضایت و شکاف «کفایت و برتری» با توجه به ابعاد سه گانه لایب کوال نشان می‌دهد مؤثر بودن خدمات کتابخانه (میانگین ۷/۷۸) با حداقل انتظارها مطابقت ولی با حداکثر انتظارات فاصله دارد؛ ولی «کنترل اطلاعات» (میانگین ۷/۶۵) و «کتابخانه به عنوان محل» (میانگین ۷/۷) با حداقل و حداکثر انتظارات مطابقت دارد. این نشان می‌دهد که کتابخانه در دو بُعد مذکور موفق بوده است. شکاف «برتری خدمات» در بُعد مؤثر بودن خدمات کتابخانه (۰/۲۲-) منفی است. نتایج مربوط به پژوهش «محمدبیگی و

حسن‌زاده» (۱۳۸۸) مشابه پژوهش حاضر، در بُعد «تأثیر خدمات» نسبت به سایرابعاد ضعیف‌تر است. در مقایسه با سایر پژوهش‌ها، شکاف برتری در همین بُعد در کتابخانه علوم پزشکی اصفهان با (۲/۵۱-) بسیار پایین‌تر است و در پژوهش «هاشمیان» (۱۳۹۱) بر روی کتابخانه علوم پزشکی اصفهان و نیز پژوهش «یعقوبی فرو دیگران» (۱۳۹۴) بر روی کتابخانه علوم پزشکی سبزوار، در هر سه بُعد لایب‌کوال منفی است.

«میزان رضایت» و شکاف «کفایت و برتری» با توجه به مؤلفه‌های پرسش‌نامه لایب‌کوال نشان می‌دهد در بیشتر مؤلفه‌ها کیفیت خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث از میانگین حداقل سطح انتظارهای کاربران بیشتر بوده و با میانگین حداکثر انتظارهای کاربران نیز فاصله چندانی ندارد. شکاف کفایت در پنج مؤلفه از ۲۴ مؤلفه منفی است که بیشترین شکاف کفایت مربوط به مؤلفه «وجود فضایی اجتماعی برای مطالعه و یادگیری گروهی» با شکاف کفایت ۲/۳۳- است. البته این مشکل تنها مختص کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی نیست. به عنوان مثال، همین مؤلفه در کتابخانه علوم پزشکی سبزوار نیز پایین‌ترین میانگین را به خود اختصاص داده است. همچنین «تامسون، کریلیدو و کوک» (۲۰۰۷) در پژوهش خود بر روی کتابخانه‌های دانشگاه تگزاس در بُعد «کتابخانه به عنوان مکان» (یک محیط راحت و خوشایند) احساس نگرانی کرده‌اند. متأسفانه در کتابخانه‌های ایران کمتر فضایی برای مطالعه گروهی اختصاص داده می‌شود.

مؤلفه بعدی «دسترسی به منابع الکترونیکی و آنلاین برای رفع نیازهای اطلاعاتی از منزل و محل کار» با شکاف کفایت ۰/۵- است؛ که با توجه به وجود وب‌سایت و منابع الکترونیکی و نرم‌افزار جستجوی منابع به صورت آنلاین در کتابخانه مورد مطالعه، احتمال می‌رود دلیل شکاف کفایت منفی در این مؤلفه، اطلاع‌نداشتن مراجعان از خدمات یادشده باشد. البته، ناگفته نماند، دسترسی به منابع کتاب الکترونیکی، منابع پی‌دی‌اف و دانلود مقاله‌های مورد نیاز استفاده‌کنندگان مربوط به کتابخانه دیجیتال و کتابخانه جامع الکترونیکی است و برای دریافت این خدمات باید به بخش‌های مذکور

مراجعه کنند. این شکاف در مقایسه با نتایج پژوهش «حریری و افنانی» (۱۳۸۷) بر روی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی که به ترتیب ۱/۴۴-، ۲/۴۸- و ۱/۷۲- است، بسیار کمتر است. مؤلفه بعدی «وجود کارمندی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند» با شکاف کفایت ۰/۱۹- است. نیازهای مراجعان (با توجه به سؤال باز پرسش نامه و ارائه پیشنهادها) شامل نور و روشنایی، دمای مناسب، تهیه تجهیزاتی چون صندلی مناسب، اختصاص کمد، مشاور تمام وقت و... است که باید مسئولان کتابخانه آنها را در بودجه بندی کتابخانه در نظر بگیرند. و در نهایت، مؤلفه «وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز» با شکاف کفایت ۰/۱۴- است. چنانکه قبلاً نیز اشاره شد، وجود تجهیزات مدرن مربوط به کتابخانه جامع الکترونیکی و کتابخانه دیجیتال است و خدمات توسط این بخش‌ها ارائه می‌شود. اما وجود شکاف در این مؤلفه نشانگر نبود اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعان کتابخانه است.

پژوهش‌های دیگری که با استفاده از همین ابزار در سایر کتابخانه‌ها صورت گرفته نیز نشان داده‌اند بیشتر کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداکثر سطح مطلوب کاربران خود را برآورده کنند. در پژوهش‌های انجام شده در ایران، تنها «اسماعیل پور بندینی و همکارانش» (۱۳۹۳) در ارزیابی کتابخانه‌های علوم پزشکی گیلان و در پژوهش‌های خارجی «لاک و تاون» (۲۰۰۵) در کتابخانه دانشگاه کرانفیلد، میانگین شکاف کفایت در همه ابعاد را مثبت ارزیابی کردند. «یعقوبی فرو همکاران» (۱۳۹۴) در ارزیابی کتابخانه علوم پزشکی سبزوار نشان دادند کتابخانه مذکور با سطح مطلوب کاربران فاصله دارد. همچنین در پژوهش «حریری و افنانی» (۱۳۸۷) در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران و پژوهش «کوک» (۲۰۰۳) درباره کتابخانه‌های آمریکای شمالی در بعد «کنترل اطلاعات» موفقیت چندانی نداشته‌اند. علاوه بر این، نتایج پژوهش «محمدیگی و حسن زاده» (۱۳۸۸) هم راستا با نتایج پژوهش حاضر، در بعد «تأثیر خدمات» نسبت به سایر ابعاد

ضعیف‌تر است. «تامسون، کریلیدو و کوک» (۲۰۰۷) نیز در پژوهش خود بر روی کتابخانه‌های دانشگاه نگزاس در بُعد «کتابخانه به عنوان محل» (یک محیط راحت و خوشایند) و در بُعد «کنترل اطلاعات» (دسترسی به منابع در خارج از دانشگاه و منزل) احساس نگرانی کرده‌اند. این نشان می‌دهد تقریباً در بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده، یافته‌ها نشان‌دهنده شکاف منفی میان خدمات کتابخانه‌ها و مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان بوده است.

یافته‌ها نشان داد کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی تنها در پنج مؤلفه قادر به تأمین حداقل خدمات قابل قبول نبوده است؛ در صورتی که در پژوهش «حریری و افغانی» (۱۳۸۷) شکاف کفایت در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی تهران در هفت مؤلفه، در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در ۲۱ مؤلفه و در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در هر ۲۲ مؤلفه منفی بوده است. براین اساس، کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث توانسته است خدمات مورد نظر کاربران خود را در بسیاری از موارد (۲۱ مؤلفه) بالاتر از حداقل انتظارهای کاربران خود برآورده سازد و حتی در سه مؤلفه از میانگین حداکثر انتظار استفاده‌کنندگان نیز بالاتر رود.

مؤلفه‌های منفی در کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث بیشتر مربوط به امکانات و تجهیزات است. به عنوان مثال، نبود فضای مطالعه گروهی به دلیل کمبود فضای کتابخانه و یا نبود امکان دسترسی سریع و آسان به منابع الکترونیکی به دلیل سرعت پایین اینترنت، از موارد نارضایتی مراجعان به این کتابخانه است. کاهش این شکاف با فراهم‌آوری امکانات و تجهیزات و با صرف هزینه‌های مالی توسط مسئولان کتابخانه قابل حل است. معمولاً تغییر شرایط و بهبود در جنبه‌های خدماتی نیروی انسانی کمی دشوار است که خوشبختانه در این مورد کتابداران کتابخانه مورد مطالعه، عملکرد نسبتاً موفق‌تری داشته‌اند. میانگین رضایت فعلی کاربران در بیشتر مؤلفه‌ها از میانگین حداقل انتظار بالاتر و حتی میانگین رضایت فعلی در برخی مؤلفه‌های «امکان دسترسی آسان به

اطلاعات، وجود وب سایتی در کتابخانه و وجود کارمندانی که همواره مؤدب هستند» از میانگین حداکثر انتظار نیز بالاتر است. نکته ای که باید به آن اشاره کرد این است که میانگین حداکثر انتظار کاربران کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی در مقایسه با سایر کتابخانه ها بالاتر و بین ۸ و ۹ است. در حالی که در پژوهش «یعقوبی فرو دیگران» (۱۳۹۴) حداکثر انتظار کاربران کتابخانه علوم پزشکی سبزوار بین ۷ و ۸ است.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، برای بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت گروه های مختلف کاربران کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی پیشنهادهای زیر ارائه می گردد:

- اطلاع رسانی کامل در زمینه خدمات و امکانات موجود در کتابخانه به خصوص در زمینه وجود منابع الکترونیکی و آنلاین برای رفع نیازهای اطلاعاتی از منزل و محل کار، و وجود نرم افزار برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز و ارجاع به بخش های دیگر.
- اختصاص مکانی جهت فعالیت های گروهی کاربران،
- اختصاص فضایی جهت تشکیل گروه های علمی برای مطالعه، نقد و بررسی آثار؛
- حضور تمام وقت مشاور اطلاعاتی در کتابخانه.

منابع

- اسماعیل پور بندبنی، محمد و همکاران (۱۳۹۳). «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی گیلان با استفاده از ابزار لایب کوال»، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، ۲۲ (۹۳)، ۱۶-۲۴.
- حریری، نجلا و فریده افنانی (۱۳۸۷). «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاه های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، از طریق مدل تحلیل شکاف»، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۱ (۲)، ۲۵-۵۲.
- حسن زاده، محمد و اعظم نجفقلی نژاد (۱۳۸۷). سنجش ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی نظریه ها، روش ها و ابزارها، تهران: کتابدار.
- دی استوارت، رابرت و باربارا بی موران (۱۳۸۹). مدیریت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، ترجمه زهیر حیاتی و

- فاطمه جمشیدی قهفرخی، تهران: کتابدار.
- صابری، محمدرحیم و محمدتقی پولادرای (۱۳۸۵). «نیمرخ کتابخانه‌های تخصصی و مراکز اطلاع‌رسانی»، *مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران (نما)*. ۳ (۶).
- محمدبیگی، فاطمه و محمد حسن‌زاده (۱۳۸۸). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب‌کوال»، *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۱۵ (۵۶)، ۸-۲۹.
- هاشمیان، محمدرضا؛ محمدجواد آل مختار و اکبر حسن‌زاده (۱۳۹۱). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف (لایب‌کوال)»، *دوماهنامه مدیریت اطلاعات سلامت*. ۳ (۹)، ۴۴۰-۴۴۴.
- یعقوبی‌فر، محمدعلی و همکاران (۱۳۹۴). «کیفیت ارائه خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار از دیدگاه مراجعه‌کنندگان با استفاده از مدل لایب‌کوال»، *مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار*. ۶ (۲۲)، ۱۰۵۲-۱۰۶۲.
- Bo-Yoon, Choi; EunKyung, Chung (2015). "Towards Service Quality Improvement for University Library by LibQUAL+ Analysis for Multiple Years". *Journal of Korean Society for Information Management*. 32(3), 131-154.
- Cook C (2003). "Libqual+TM: Preliminary results from 2002". *Performance Measurement and Metrics*. 4(1), 38-47.
- Crumpton, B. E.; & Porter-Fyke, E. (2016). The special library: applicability and usefulness of the MLIS in non-traditional library settings. *The Bottom Line*, 29(3), 151-165.
- Lock, Selena A; Town, Stephen J (2005). LibQual+ in the local context: results, action and evaluation.
- McCaffre, Ciara (2013). "LibQUAL in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries". *The Journal of Academic Librarianship*. 39(4), 347-350.
- Posey J. (2009). Student Perceptions and Expectations of Library Services Quality and User Satisfaction at Walters State Community College. Johnson City: East Tennessee State University.
- Robati, A. P.; & Yusuf, B. (2016). Coverage of the competencies required by special librarians at three different levels of Library and Information Science curricula. *Journal of Librarianship and Information Science*, 48(2), 123-136.
- Roy A, Khare A, Liu BSC, Hawkes LM, Swiatek-Kelley J (2012). "An Investigation of Affect of Service Using a LibQUAL+TM Survey and an Experimental Study. J Acad Librariansh [Internet]". *Elsevier Inc*. 38(3), 153-60
- Thompson B; Kyriallidou M; Cook C (2007). "User library service expectations in health science vs. other settings: a LibQUAL+® Study". *Health Information & Libraries Journal*. 24(1), 38-45.