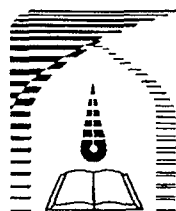


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱.۵۷۲

۸۷/۱/۱۶

۸۷/۹/۱



دانشگاه تربیت مدرس
دانشکده علوم انسانی

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

شهرقزوین با استفاده از ابزار Libqual

فاطمه محمدیگی

استاد راهنما:

دکتر محمد حسن زاده

استاد مشاور:

دکتر فاطمه زندیان

۱۳۸۷/۱۹/۹۲

شهریور ۸۷

۱۰۵۷۰۲



تأییدیه اعضای هیأت داوران حاضر در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیأت داوران نسخه نهایی پایان نامه خانم فاطمه محمدیگی تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار **Libqual** را از نظر فرم و محتوی بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می‌کنند.

اعضای هیأت داوران

- ۱- استاد راهنما
 - ۲- استاد مشاور
 - ۳- استاد ناظر
 - ۴- استاد ناظر
 - ۵- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی
- دکتر ...

دستورالعمل حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهشهای علمی

دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاستهای پژوهشی دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهشهای علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد ذیل را رعایت نمایند:

ماده ۱- حقوق مادی و معنوی پایان‌نامه‌ها/ رساله‌های مصوب دانشگاه متعلق به دانشگاه است و هرگونه بهره‌برداری از آن باید با ذکر نام دانشگاه و رعایت آیین‌نامه‌ها و دستورالعملهای مصوب دانشگاه باشد.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی می‌باید به نام دانشگاه بوده و استناد راهنما نویسنده مسئول مقاله باشند. تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه باید با مجوز کتبی صادره از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه و براساس آیین‌نامه‌های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استناد راهنما یا مجری طرح از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این دستورالعمل در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۱۳۸۴/۴/۲۵ در شورای پژوهشی دانشگاه

به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب لازم‌الاجرا است و هرگونه تخلف از مفاد این دستورالعمل از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری خواهد بود. ۱۳۸۴/۱۰/۲۱

گرمسلی



بسمه تعالی

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱ در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲ در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه)، عبارت ذیل را چاپ کند:
«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد / رساله دکتری نگارنده در رشته
که در سال در دانشکده دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم / جناب
آقای دکتر ، مشاوره سرکار خانم / جناب آقای دکتر ، و مشاوره سرکار
خانم / جناب آقای دکتر از آن دفاع شده است.»

ماده ۳ به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴ در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵ دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

ماده ۶ اینجانب *فاطمه محمدی* دانشجوی رشته *سازماندهی و مدیریت منابع انسانی* مقطع *کارشناسی ارشد* تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: *محمدی*

تاریخ و امضا: *۱۷ / ۱ / ۷*

تقدیم به:

پدرم کانون صفا و محبت در زندگی

مادرم ستاره پر فروغ هستیم

خواهران و برادر عزیزم

تشکر و قدردانی :

مراتب تقدیر و تشکر خود را از اساتید گرانقدر راهنما و مشاور جناب آقای دکتر حسنزاده و سرکار خانم دکتر زندیان اعلام نموده، که با ذکر نکات لازم و سودمند همواره راهنمای اینجانب بوده و هیچ‌گونه کمکی را از اینجانب دریغ نمودند. همچنین بر خود لازم می‌دانم از جناب آقای لالوها مدیریت محترم نهاد کتابخانه‌های عمومی استان قزوین که همواره و در همه مراحل همکاری لازم را با اینجانب داشته‌اند کمال تشکر و قدردانی را به عمل آورم. از جناب آقای آقازاده که در تجزیه و تحلیل داده‌های آماری و ابعاد تخصصی آماری همکاری بی‌دریغ داشتند تشکر نموده و از دوست بسیار گرانقدر سرکار خانم نجفقلی‌نژاد به پاس راهنمایی‌ها و محبت‌های بیدریغشان بسیار سپاسگذارم و سلامتی و توفیق روزافزون این عزیزان را از درگاه خداوند متعال خواستارم.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با استفاده از ابزار LibQual انجام گرفته است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه LibQual استفاده شده است. این پرسشنامه ابزاری استاندارد است که به ارزیابی کیفیت خدمات از دید کاربران می‌پردازد. نمونه آماری این پژوهش شامل ۳۸۱ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین (در دوره زمانی مورد مطالعه، تیر ماه ۱۳۸۷) بوده است که پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع شد. از این تعداد ۳۷۱ پرسشنامه عودت داده شد و پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص ۳۵۵ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. 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 تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند. بطوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات از سوی کاربران تأثیر متقابل داشته‌اند نشان داد. تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت و وجود منابع و دسترس پذیر بودن آنها، اولین عاملی است که از این طریق شناسایی گردید.

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.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی، کتابخانه‌های عمومی، کاربران، کیفیت خدمات، ابزار LibQual

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: معرفی پژوهش

۱-۱	مقدمه	۱
۲-۱	بیان مسأله	۲
۳-۱	تعریف عملیاتی اجزاء مسأله	۴
۴-۱	پرسش‌های اساسی	۵
۵-۱	فرضیه‌ها	۶
۶-۱	هدف و ضرورت پژوهش	۶
۱-۶-۱	هدف	۶
۲-۶-۱	ضرورت	۶
۷-۱	کاربردهای متصور بر نتایج پژوهش	۷

فصل دوم: چهارچوب نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲	مقدمه	۹
۲-۲	کلیات	۹
۳-۲	اهمیت کتابخانه‌های عمومی	۱۱
۴-۲	اهداف کتابخانه‌های عمومی	۱۳
۱-۴-۲	اهداف تعیین شده از سوی هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور	۱۳
۵-۲	کتابخانه عمومی در بعد خدماتی	۱۴
۶-۲	کتابخانه عمومی در بعد سازمانی	۱۵
۷-۲	ضرورت ارزیابی کتابخانه‌های عمومی	۱۶
۸-۲	اهمیت ارزیابی	۱۷

۱۸.....	۹-۲. ارزشیابی و شاخص عملکرد
۱۸.....	۱-۹-۲. ویژگی‌های شاخص عملکرد
۱۹.....	۱۰-۲. تعاریف ارزیابی عملکرد
۲۱.....	۱-۱۰-۲. دیدگاه‌های موجود درباره ارزیابی عملکرد
۲۲.....	۲-۱۰-۲. ابعاد ارزیابی عملکرد
۲۳.....	۳-۱۰-۲. جایگاه قانونی ارزیابی عملکرد در ایران
۲۴.....	۴-۱۰-۲. فواید فرایند ارزیابی عملکرد
۲۵.....	۵-۱۰-۲. مشکلات فرایند ارزیابی عملکرد
۲۶.....	۱۱-۲. ارزیابی عملکرد در کتابخانه‌ها
۲۶.....	۱-۱۱-۲. لزوم سنجش عملکرد در کتابخانه‌ها
۲۸.....	۱۲-۲. دیدگاه‌های ارزیابی کتابخانه‌ها
۲۸.....	۱-۱۲-۲. دیدگاه کمی
۲۹.....	۲-۱۲-۲. دیدگاه کیفی
۳۱.....	۱۳-۲. ابزارهای ارزیابی کیفی
۳۳.....	۱۴-۲. ابزار ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها LibQual
۳۵.....	۱-۱۴-۲. ابعاد مدل LibQual
۳۵.....	۲-۱۴-۲. اهداف و مزایای مدل LibQual
۳۸.....	۱۵-۲. پیشینه پژوهش
۳۸.....	۱-۱۵-۲. پیشینه در ایران
۴۵.....	۲-۱۵-۲. پیشینه در خارج از کشور
۵۳.....	۳-۱۵-۲. استنتاج کلی از مرور پیشینه‌ها

فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۵۵.....	۱-۳. مقدمه
---------	------------

۵۵.....	۲-۳. روش پژوهش
۵۶.....	۳-۳. جامعه آماری، حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری
۵۷.....	۴-۳. ابزار گردآوری اطلاعات
۵۷.....	۳-۴-۱. ابزار
۵۸.....	۳-۴-۲. اجزاء
۵۹.....	۳-۵. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل چهارم: ارائه یافته‌ها

۶۲.....	۴-۱. مقدمه
۶۲.....	۴-۲. ارائه یافته‌های پژوهش
۶۲.....	۴-۲-۱. ارائه توصیفی داده‌ها
۶۲.....	۴-۲-۱-۱. ویژگی‌های نمونه
۶۶.....	۴-۲-۱-۲. کتابخانه به عنوان محیطی متشکل از کارکنان
۷۲.....	۴-۲-۱-۳. کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از منابع
۸۰.....	۴-۲-۱-۴. کتابخانه به عنوان یک مکان
۸۶.....	۴-۲-۲. نتیجه‌گیری از بخش توصیفی
۸۸.....	۴-۳. تحلیل آماری داده‌ها
۸۸.....	۴-۳-۱. پاسخ به پرسش‌های اساسی پژوهش و آزمون فرضیات
۱۰۱.....	۴-۳-۲. شناسایی عامل‌های تأثیرگذار
۱۰۶.....	۴-۳-۳. نتیجه‌گیری کلی از تحلیل یافته‌ها

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۰۸.....	۵-۱. مقدمه
۱۰۸.....	۵-۲. خلاصه یافته‌ها

۱۱۱	۳-۵. تحلیل یافته‌ها
۱۱۴	۴-۵. پیشنهادهای اجرایی
۱۱۶	۴-۵. پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده
۱۱۷	منابع و مأخذ
۱۲۲	پیوست ۱: پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش
۱۲۵	چکیده به انگلیسی

فهرست جداول

عنوان

صفحه

جدول (۱-۲) تفاوت دیدگاه سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد.....	۲۱
جدول (۱-۳) توزیع فراوانی پرسشنامه های توزیعی و عودت داده شده.....	۵۶
جدول (۲-۳) توزیع فراوانی پرسشنامه های ناقص و کامل.....	۵۷
جدول (۱-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت.....	۶۲
جدول (۲-۴) توزیع فراوانی و درصد تعداد پاسخگویان بر اساس کتابخانه.....	۶۳
جدول (۳-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس مقطع.....	۶۳
جدول (۴-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس سن.....	۶۴
جدول (۵-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس میزان استفاده از منابع کتابخانه.....	۶۴
جدول (۶-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس هدف از مراجعه به کتابخانه.....	۶۵
جدول (۷-۴) داده های توصیفی مربوط به کارکنان در سه سطح حداقل، حداکثر و واقع.....	۶۶
جدول (۸-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود کارمندی که حس اعتمادو..."	۶۷
جدول (۹-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "توجه به تک تک کاربران"	۶۷
جدول (۱۰-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود کارمندان مؤدب"	۶۸
جدول (۱۱-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "آمادگی کتابداران برای پاسخ به..."	۶۹
جدول (۱۲-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود کارمندان با دانش کافی"	۶۹
جدول (۱۳-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود کارمندی مهربان و علاقمند"	۷۰
جدول (۱۴-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود کارمندی که نیازهای کاربران را..."	۷۰
جدول (۱۵-۴) داده های توصیفی مربوط به منابع در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی.....	۷۳
جدول (۱۶-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "امکان دسترسی آسان به اطلاعات"	۷۴
جدول (۱۷-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود نشریات چاپی و الکترونیکی"	۷۴
جدول (۱۸-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود منابع اطلاعات الکترونیکی مورد نیاز"	۷۵
جدول (۱۹-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود وب سایت در کتابخانه"	۷۵

- جدول (۲۰-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود منابع چاپی مورد نیاز" ۷۶
- جدول (۲۱-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود منابع سمعی و بصری" ۷۷
- جدول (۲۲-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود تجهیزات مدرن" ۷۷
- جدول (۲۳-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود ابزارهای ساده دسترسی به اطلاعات" ۷۸
- جدول (۲۴-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "دسترسی به منابع آنلاین" ۷۸
- جدول (۲۵-۴) داده های توصیفی مربوط به فضا در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی ۸۱
- جدول (۲۶-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود فضای آرام برای فعالیت های انفرادی" ۸۱
- جدول (۲۷-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود فضای مناسب برای مطالعه و..." ۸۲
- جدول (۲۸-۴) فراوانی پاسخهای کاربران به گویه "وجود فضای اجتماعی برای یادگیری..." ۸۱
- جدول (۲۹-۴) فراوانی پاسخ های کاربران به گویه "مکانی راحت و دلپذیر" ۸۳
- جدول (۳۰-۴) داده های توصیفی مربوطه به سئوالات کلی پرسشنامه ۸۵
- جدول (۳۱-۴) مقایسه میانگین سطوح در هر بُعد ۸۶
- جدول (۳۲-۴) داده های توصیفی کلی در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی ۸۸
- جدول (۳۳-۴) جدول نتایج آزمون تفاوت بین انتظارات کاربران ۹۰
- جدول (۳۴-۴) مقایسه میانگین رضایت کاربران بر اساس نوع استفاده کننده ۹۱
- جدول (۳۵-۴) داده های توصیفی شکاف بین سطوح بر اساس انتظارات کاربران ۹۳
- جدول (۳۶-۴) رتبه بندی آزمون من ویتنی بر اساس نوع پاسخ دهنده ۹۳
- جدول (۳۷-۴) رتبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس کتابخانه ۹۴
- جدول (۳۸-۴) رتبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس مقاطع (گروه های کاربری) ۹۵
- جدول (۳۹-۴) رتبه بندی آزمون کروسکال والیس بر اساس سن گروه ها ۹۶
- جدول (۴۰-۴) کیفیت مربوط به کارکنان، منابع و فضا با استفاده از آزمون ویلکاکسون ۹۸
- جدول (۴۱-۴) نقاط ضعف کتابخانه ها از دید کاربران ۹۹
- جدول (۴۲-۴) پیشنهادات ارائه شده از سوی کاربران کتابخانه ها ۱۰۰
- جدول (۴۳-۴) تحلیل عاملی ارائه خدمات ۱۰۲

فهرست نمودارها

عنوان

صفحه

-
- نمودار (۱-۴) مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت کارکنان..... ۷۲
- نمودار (۲-۴) مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت منابع..... ۸۰
- نمودار (۳-۴) مقایسه فواصل بین سطوح حداقل، حداکثر و واقعی در مورد کیفیت فضا..... ۸۴
- نمودار (۴-۴) مقایسه فواصل بین سطوح در تک تک گویه‌ها از دید کاربران..... ۸۷
- نمودار (۵-۴) مقایسه کلی سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی..... ۸۹
- نمودار (۶-۴) جایگاه کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین..... ۹۰

فصل اول: معرفی پژوهش

یکی از مهمترین ویژگی‌های عصر حاضر، سرعت شگرف تولید اطلاعات و تأثیر این اطلاعات بر پیشرفت‌های علمی است، به طوری که هر پنج سال میزان اطلاعات بشر دو برابر می‌شود و به همین دلیل نیز زمان حاضر را عصر اطلاعات نامیده‌اند. از سوی دیگر اکتشافات علمی از حرکتی انفرادی به جریان فراگیر و گروهی تبدیل شده است. اگر در سده‌های پیشین ابتکار و خلاقیت فردی، اصلی‌ترین عامل حرکت‌های علمی محسوب می‌شد و این امکان وجود داشت که محقق در کنج انزوای خویش به کشف مهمی نائل آید، امروزه مقتضای پیشرفت‌های علمی، فعالیت‌های گروهی و استفاده از اطلاعات و تولیدات علمی سایر پژوهشگران و دانشمندان است، به تعبیر دیگر امروزه یکی از ارکان اساسی تحقیقات را اطلاعات بهنگام و معتبر تشکیل می‌دهد و جریان اطلاعات مهمترین حلقه اتصال علم و فن‌آوری است. شاید به همین دلیل نیز بردنیای نوین صاحبان اطلاعات حکمرانی می‌کنند.

در دنیای متحول کنونی، کتابخانه‌ها باید بتوانند خود را با تغییرات موجود هماهنگ و همراه کنند. چنانچه این امر با توجه به اهداف سازمان مادر و نیازهای استفاده‌کنندگان صورت گیرد می‌توان انتظار موفقیت بیشتری از خدمات کتابخانه‌ها داشت. برنامه‌ریزی هدفمند و راهبردی می‌تواند کمک مؤثری به ایجاد تحول در کتابخانه‌ها در راستای تغییرات مورد انتظار باشد (منتظر و محقق، ۱۳۷۹: ص. ۱۱۹).

امروزه کتابخانه‌های عمومی با عرضه خدمات فرهنگی، آموزشی و علمی به همه گروه‌های جامعه، در سطوح شهری و روستایی یکی از معیارهای رفاه اجتماعی ملت‌ها به شمار می‌آیند. به طوری که در تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، وجود و میزان توسعه کتابخانه‌های عمومی در ردیف

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

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 چهاردیواری کتابخانه، به گروه‌های مصرف؛ نظیر کم‌درآمدها، سالمندان، جوانان، کودکان، بیماران، معلولین و زندانیان نیز عرضه می‌کنند، از این رو چند دهه پیش محققى در این زمینه چنین نوشت: "کتابخانه عمومی باید به صورت مرکز زندگی اندیشمندانه و معنوی خدمت‌رسانی منطقه نفوذ خود درآید" (کمپل، ۱۳۷۱: ص. ۱۱).

در پیشرفت جامعه نقش کتابخانه‌های عمومی در ارتقاء آموزش و فرهنگ انکارناپذیر است. بنابراین به جا خواهد بود که با بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین تلاشی صورت گیرد تا در نهایت با استفاده از نتایج این تحقیق به رشد و توسعه کتابخانه‌های عمومی این شهر کمک شود.

۱-۲. بیان مسأله

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

کتابخانه‌های عمومی به عنوان یک نهاد فرهنگی نه تنها در پیشبرد مقاصد پژوهشگران مؤثرند، بلکه می‌توانند در تمام شئون فرهنگی، سیاسی جامعه نقش داشته باشند. از آنجا که مراجعان به کتابخانه‌های عمومی تمامی اقشار جامعه و از طیف‌های گوناگون و با نیازها و خصوصیات متفاوت می‌باشند، باید تلاش شود خدمات با کیفیت بالا به آنها ارائه شود. در بیانیه یونسکو (۱۹۹۵) نیز بر این مساله تأکید شده است.

در بیشتر پژوهش‌ها شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌ها، اندازه، تعداد، کمیت (مانند اندازه مجموعه، میزان بودجه، میزان هزینه‌ها، تعداد کارکنان و نظیر آن) بوده است. اما این اعداد و اندازه‌ها کیفیت برآورده شدن نیازهای استفاده‌کنندگان را ارزیابی نمی‌کند. بنابراین نیاز است که با استفاده از یک ابزار مناسب، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نیز مورد ارزیابی قرار گیرد. یکی از ابزارهایی که اخیراً برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، ابزار **Libqual** می‌باشد. این ابزار کیفیت خدمات را در سه سطح حداقل، واقعی و حداکثر از دیدگاه کاربران ارزیابی می‌کند که با استفاده از ابزار **Servqual** (برگرفته از مدل **Iso**) شکل گرفته است. این ابزار در تحقیقات مختلف در داخل کشور نیز مورد استفاده قرار گرفته است (کاظم پور، ۱۳۸۵ و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۶).

کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین نیز مانند سایر کتابخانه‌های عمومی به کاربران از طیف‌های مختلف اجتماعی خدمات ارائه می‌کنند، اما تاکنون تحقیقی برای ارزیابی کیفیت خدمات آنها از دید کاربران و با استفاده از یک ابزار استاندارد انجام نشده است. در این پژوهش تلاش خواهد شد تا با یک رویکرد کیفی و با استفاده از ابزار **Libqual**، کیفیت خدمات کتابخانه‌های مذکور از دید کاربران و به صورت علمی و روشمند مورد ارزیابی قرار گیرد. نتایج این ارزیابی می‌تواند میزان شکاف بین انتظارات کاربران و خدمات کتابخانه‌های عمومی

را شناسایی کند و بدین وسیله زمینه‌هایی برای برنامه‌ریزی بهینه دست‌اندرکاران و مسئولان فراهم آورد.

۳-۱. تعریف عملیاتی اجزاء مسئله

ارزیابی^۱: ارزیابی مفهومی عام است که جنبه‌های مختلف سنجش و موفقیت در انجام عملکرد خاصی را شامل می‌شود. به بیان دقیق‌تر، ارزیابی تجزیه و تحلیل و مقایسه فرایندهای واقعی با طرح‌های پیاده‌سازی شده است که جهت ارتقاء آنها برای توسعه‌های آتی و اتخاذ قواعد و استانداردهای خاصی در این رابطه صورت می‌گیرد. این امر بخشی از فرایند مداوم مدیریت شامل طراحی تا پیاده‌سازی است. ارزیابی، در شرایط مطلوب تا وقتی که نظام به موفقیت کاملی دست یابد ادامه پیدا می‌کند (مرکز ارزیابی^۲، ۲۰۰۴ در: نوروزی، ۱۳۸۳، ص: ۷۷).

کیفیت خدمات: انتظار و ادراک مشتری از خدمت است. خدمت مورد انتظار همان خدمت مطلوب و ایده‌آل است که بیانگر سطحی از خدمت است که مشتری امید دریافت آن را دارد و ادراکات مشتری بیانگر تفسیر او از کیفیت خدماتی است که دریافت داشته است (میرغفوری، ۱۳۸۵، ص: ۱۶۳). در تعریفی دیگر به این صورت بیان شده است: انجام صحیح امور در زمان مناسب به شیوه‌ای مناسب و برای فرد مناسب با داشتن بهترین نتایج ممکن (بوت^۳، ۲۰۰۳ در: کاظم پور، ۱۳۸۵، ص: ۶).

کتابخانه‌های عمومی: نهادی فرهنگی است که با مجموعه‌ای منظم از منابع مکتوب و مضبوط در اشکال مختلف به منظور برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی، علمی، پژوهشی، آموزشی، تفریحی، و غنی‌سازی اوقات فراغت عموم افراد جامعه قطع نظر از سن، نژاد، جنسیت، مذهب، ملیت، زبان یا

^۱ assessment

^۲ The evaluation center

^۳ Both