





دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی
گروه آموزشی کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه جهت اخذ درجه‌ی کارشناسی ارشد رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی

عنوان:

ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از ابزار لیب کوآل

استاد راهنما:

دکتر علی جلالی دیزجی

استاد مشاور:

دکتر زهرا موسوی زاده

پژوهشگر:

حسین محمدی

دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی

شهریور ۱۳۹۰

تقدیم به:

پدر و مادر عزیز

و همسر مهربانم.

سپاس خداوند عزوجل که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندر مزید نعمت.

الهی! تا آموختنی را آموختم و آموخته را برانداختم و انداخته را بیندوختم، نیست را بفروختم، تا هست را بیفروختم! الهی! تا یگانگی بشناختم، در آرزوی شادی بگداختم (خواجه عبدالله انصاری).

بر خود لازم می دانم از اساتید محترمی که در طول تحصیل و انجام این پژوهش مرا یاری نمودند صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم:

- جناب آقای دکتر علی جلالی استاد راهنمای عزیزم که با صبر و حوصله و دقت زیاد چراغ راهم بودند و در طول انجام این پژوهش مرا یاری نمودند.
- سرکار خانم دکتر زهرا موسوی زاده استاد مشاور محترم که با ذکر نکات به موقع نهایت همکاری را داشتند.

جناب آقای محسنی مدیر محترم کتابخانه عمومی پارک شهر تهران که نهایت همکاری را با اینجانب داشتند و کلیه عزیزانی که مرا در انجام این پژوهش یاری کردند.

نام خانوادگی: محمدی

نام: حسین

عنوان پایان نامه: ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران با استفاده از مدل لیب‌کوآل

استاد راهنما: دکتر علی جلالی دیزجی

استاد مشاور: دکتر زهرا موسوی‌زاده

درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد

رشته: کتابداری و اطلاع‌رسانی

گرایش: اطلاع‌رسانی

محل تحصیل: دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده: روان‌شناسی و علوم تربیتی

تاریخ فارغ التحصیلی: شهریور ۱۳۹۰

تعداد صفحات: ۱۱۴

کلید واژه‌ها: ارزیابی، کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر، تهران، کیفیت خدمات، لیب‌کوآل، ارزیابی کیفیت، خدمات کتابخانه‌های

عمومی، ایران

چکیده:

این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران با استفاده از مدل لیب‌کوآل انجام شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه لیب‌کوآل استفاده شده است. پرسشنامه لیب‌کوآل ابزار استاندارد می‌باشد که کیفیت خدمات کتابخانه را از دید کاربران مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پژوهش حاضر با فرض معنی‌دار بودن تفاوت بین سطح حداکثر و حداقل انتظارات با سطح خدمات دریافتی انجام شد. بر اساس نمونه‌گیری انجام گرفته از جامعه آماری ۸۵۹۴ نفری (کل اعضای کتابخانه)، نمونه آماری ۳۶۸ نفری انتخاب شد و نتایج پژوهش نشان داد که سطح خدمات دریافتی کاربران در تمام مؤلفه‌های لیب‌کوآل در پایین‌ترین سطح قرار دارد. میانگین سطح حداقل انتظارات ۱۲۵/۷۹ و میانگین سطح خدمات دریافتی ۱۱۰/۲۶ می‌باشد. همچنین بر اساس یافته‌های پژوهش مشخص شد که مؤلفه‌ی احساس کاربر از خدمت با میانگین ۵/۶۲ و انحراف معیار ۱/۲۱ نسبت به سایر مؤلفه‌ها عملکرد بهتری در کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران در سطح خدمات دریافتی داشته است. در پایان با توجه به یافته‌های بدست آمده و جهت ارتقاء سطح کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی پیشنهادهایی ارائه شده است.

چکیده

فهرست مندرجات

فهرست جدول‌ها

فهرست نمودارها

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه.....	۲
۲-۱. بیان مسئله.....	۳
۳-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی.....	۴
۴-۱. اهداف پژوهش.....	۷
۵-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۷
۶-۱. پرسش‌های پژوهش.....	۸
۷-۱. فرضیه‌های پژوهش.....	۹
۸-۱. متغیرهای پژوهش.....	۱۰

فصل دوم: مبانی نظری پژوهش

۱-۲. مقدمه.....	۱۲
۲-۲. کلیات.....	۱۲
۳-۲. جایگاه کتابخانه و کتابخانه‌های عمومی.....	۱۳
۴-۲. اهداف کتابخانه‌های عمومی.....	۱۵
۵-۲. اهداف تعیین شده از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.....	۱۶
۶-۲. مفهوم کیفیت.....	۱۷
۷-۲. مفهوم خدمت.....	۱۹

۱۹.....	۸-۲. مفهوم کیفیت خدمت.....
۲۱.....	۹-۲. ارزیابی و اهمیت آن.....
۲۱.....	۱-۹-۲. مفاهیم ارزیابی در زبان انگلیسی.....
۲۳.....	۲-۹-۲. دیدگاه‌های موجود درباره ارزیابی.....
۲۴.....	۳-۹-۲. دلایل ارزیابی.....
۲۵.....	۴-۹-۲. فواید فرآیند ارزیابی.....
۲۵.....	۵-۹-۲. ارزیابی و شاخص عملکرد.....
۲۶.....	۶-۹-۲. ارزیابی و تحلیل مجموعه.....
۲۶.....	۱۰-۲. لزوم سنجش عملکرد در کتابخانه‌ها.....
۲۷.....	۱۱-۲. ضرورت ارزیابی کتابخانه‌های عمومی.....
۲۸.....	۱۲-۲. روش‌های ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها.....
۲۹.....	۱-۱۲-۲. ارزشیابی کمی کتابخانه‌ها.....
۲۹.....	۲-۱۲-۲. ارزشیابی کیفی کتابخانه‌ها.....
۳۰.....	۱۳-۲. ابزارهای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها.....
۳۴.....	۱-۱۳-۲. ابزار سروکوآل.....
۳۴.....	۲-۱۳-۲. ابزار لیب‌کوآل.....
۳۷.....	۱-۲-۱۳-۲. تاریخچه لیب‌کوآل.....
۳۷.....	۲-۲-۱۳-۲. اهداف لیب‌کوآل.....
۳۹.....	۳-۲-۱۳-۲. تشریح نظام سنجش لیب‌کوآل.....
۴۰.....	۴-۲-۱۳-۲. تفسیر داده‌های حاصل از لیب‌کوآل.....
۴۰.....	۱-۴-۲-۱۳-۲. تفسیر داده‌ها با استفاده از محدوده‌های تفاوت مجاز.....
۴۱.....	۲-۴-۲-۱۳-۲. ارزیابی و سنجش دو کتابخانه‌ی همسطح.....
۴۲.....	۳-۱۳-۲. مزایای لیب‌کوآل.....
۴۳.....	۱۴-۲. پیشینه‌ی پژوهش.....

۴۳.....	۲-۱۴-۱. پیشینه پژوهش در ایران.....
۴۷.....	۲-۱۴-۲. پیشینه‌ی پژوهش در خارج.....
۵۱.....	۲-۱۵. خلاصه فصل دوم.....

فصل سوم: روش پژوهش

۵۴.....	۳-۱. مقدمه.....
۵۴.....	۳-۲. روش پژوهش.....
۵۵.....	۳-۳. جامعه آماری پژوهش.....
۵۵.....	۳-۴. شیوه‌ی نمونه‌گیری.....
۵۶.....	۳-۵. روش و ابزار گردآوری داده‌های پژوهش.....
۵۷.....	۳-۶. روایی ابزار گردآوری داده‌های پژوهش.....
۵۸.....	۳-۷. پایایی ابزارهای گردآوری داده‌ها.....
۵۹.....	۳-۸. روش‌های آماری بکار رفته برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش.....

فصل چهارم : یافته‌های پژوهش

۶۱.....	۴-۱. مقدمه.....
۶۱.....	۴-۲. یافته‌های توصیفی.....
۶۴.....	۴-۳. یافته‌های مربوط به پرسش‌های اساسی پژوهش.....
۶۴.....	۴-۳-۱. یافته‌های مربوط به پرسش اول.....
۶۶.....	۴-۳-۲. یافته‌های مربوط به پرسش دوم.....
۶۷.....	۴-۳-۳. یافته‌های مربوط به پرسش سوم.....
۶۸.....	۴-۳-۴. یافته‌های مربوط به پرسش چهارم.....

۴-۴. یافته‌های جانبی..... ۶۹

۴-۴-۱. تفسیر داده‌های حاصل از بررسی با استفاده از محدوده‌های تفاوت مجاز..... ۶۹

۴-۴-۲. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات..... ۷۶

۴-۴-۲-۱. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات در مؤلفه‌ی اثر خدمت..... ۷۶

۴-۴-۲-۲. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات..... ۷۸

۴-۴-۲-۳. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان..... ۷۹

۴-۴-۲-۴. بررسی تفاوت میانگین ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات در سه مؤلفه‌ی لیب‌کوآل .. ۸۰

۴-۴-۳. بررسی میانگین میزان موافقت کاربران کتابخانه از خدمات ۸۱

۴-۵. آزمون فرضیه‌های پژوهش..... ۸۲

۴-۵-۱. آزمون فرضیه‌های کلی اول و دوم..... ۸۲

۴-۵-۲. آزمون فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌ی احساس کاربر از خدمت..... ۸۶

۴-۵-۳. آزمون فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات..... ۹۰

۴-۵-۴. آزمون فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان..... ۹۵

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۵-۱. مقدمه..... ۱۰۱

۵-۲. بحث در مورد یافته‌های اصلی پژوهش..... ۱۰۱

۵-۲-۱. بحث در مورد مؤلفه‌ی اثر خدمت..... ۱۰۳

۵-۲-۲. بحث در مورد مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات..... ۱۰۵

۱۰۷.....	۳-۲-۵. بحث در مورد مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان
۱۰۸.....	۴-۲-۵. بحث در مورد بررسی اهمیت مولفه‌های لیب‌کوآل از نظر کاربران
۱۰۸.....	۳-۵. بحث در مورد یافته‌های جانبی پژوهش
۱۰۸.....	۱-۳-۵. بحث در مورد تفسیر داده‌های حاصل از بررسی با استفاده از محدوده‌های تفاوت مجاز
۱۰۹.....	۲-۳-۵. بحث در مورد بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه
۱۰۹.....	۴-۵. محدودیت‌های پژوهش
۱۱۰.....	۵-۵. نتیجه‌گیری
۱۱۰.....	۶-۵. پیشنهادات پژوهش
۱۱۰.....	۱-۶-۵. پیشنهادات در مورد مؤلفه‌ی احساس کاربر از خدمت
۱۱۱.....	۲-۶-۵. پیشنهادات در مورد مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات
۱۱۲.....	۳-۶-۵. پیشنهادات در مورد مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان
۱۱۳.....	۷-۵. پیشنهادات برای پژوهش‌های آینده
۱۱۴.....	فهرست منابع و مآخذ

پیوست

- پرسش‌نامه پژوهش

شماره صفحه

فهرست جدول‌ها

۲۳.....	جدول ۱-۲. تفاوت دیدگاه سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد
۳۳.....	جدول ۲-۲. روند تغییرات ابعاد در مدل سروکوآل
۳۶.....	جدول ۳-۲. مؤلفه‌ها و ماده‌های موجود در هر مؤلفه
۳۸.....	جدول ۴-۲. قسمتی از پرسشنامه لیب‌کوآل
۵۹.....	جدول ۱-۳. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ

- جدول ۴-۱. توزیع و درصد فراوانی مربوط به جنسیت کاربران شرکت کننده در بررسی..... ۶۱
- جدول ۴-۲. توزیع و درصد فراوانی مربوط به وضعیت تحصیلی شرکت کنندگان در بررسی..... ۶۱
- جدول ۴-۳. توزیع و درصد فراوانی مربوط به فاصله زمانی استفاده کاربران مورد بررسی..... ۶۲
- جدول ۴-۴. توزیع و درصد فراوانی مربوط به استفاده افراد نمونه از سایت‌های اطلاعاتی غیر کتابخانه‌ای..... ۶۳
- جدول ۴-۵. توزیع و درصد فراوانی مربوط به بخش‌های مورد استفاده کاربران نمونه در کتابخانه عمومی پارک شهر..... ۶۴
- جدول ۴-۶. توصیف آماری میزان سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل..... ۶۵
- جدول ۴-۷. توصیف آماری سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل..... ۶۶
- جدول ۴-۸. توصیف آماری میزان سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل..... ۶۷
- جدول ۴-۹. توزیع و درصد فراوانی مربوط به اهمیت مؤلفه‌های لیب‌کوآل از نظر کاربران کتابخانه..... ۶۸
- جدول ۴-۱۰. توصیف آماری سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل..... ۶۹
- جدول ۴-۱۱. توصیف آماری میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه پارک شهر تهران در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل..... ۶۹
- جدول ۴-۱۲. توصیف آماری مربوط به سطوح ادراکات کاربران و میزان حد کفایت و حد برتری در ۲۲ ماده موجود در لیب‌کوآل..... ۷۱
- جدول ۴-۱۳. توصیف آماری میانگین مربوط به مؤلفه‌ی احساس کاربر از خدمت ۷۳

جدول ۴-۱۴. توصیف آماری میانگین مربوط به مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات در کتابخانه عمومی پارک شهر تهران.....	۷۴
جدول ۴-۱۵. توصیف آماری مربوط به کتابخانه به عنوان مکان در کتابخانه عمومی پارک شهر تهران.....	۷۵
جدول ۴-۱۶. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران از کیفیت خدمات در مؤلفه اثر خدمت با توجه به سطوح تحصیلی.....	۷۶
جدول ۴-۱۷. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران از کیفیت خدمات در مؤلفه کنترل اطلاعات با توجه به سطوح تحصیلی	۷۸
جدول ۴-۱۸. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران از کیفیت خدمات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان با توجه به سطوح تحصیلی.....	۷۹
جدول ۴-۱۹. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران از کیفیت خدمات در سه مؤلفه لیب‌کوآل با توجه به سطوح تحصیلی.....	۸۰
جدول ۴-۲۰. بررسی میانگین میزان موافقت کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران از خدمات.....	۸۱
جدول ۴-۲۱. میانگین نمرات و انحراف معیار سطوح ادراکات کاربران از میزان کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران.....	۸۲
جدول ۴-۲۲. آزمون تحلیل واریانس چند متغیری در سه سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در هر سه مؤلفه لیب‌کوآل.....	۸۳
جدول ۴-۲۳. نتایج تحلیل واریانس عامل تکراری مربوط به سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران.....	۸۴
جدول ۴-۲۴. مقایسه‌ی میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران با استفاده از روش پیگیری توکی.....	۸۴

جدول ۴-۲۵. میانگین نمرات و انحراف معیار سطوح کاربران از میزان کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه احساس کاربرد از خدمت..... ۸۷

جدول ۴-۲۶. آزمون تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) در سه سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، و سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه احساس کاربرد از خدمت..... ۸۷

جدول ۴-۲۷. نتایج تحلیل واریانس درون گروهی مربوط به سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه احساس کاربرد از خدمت..... ۸۸

جدول ۴-۲۸. مقایسه میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از روش پیگیری توکی در مؤلفه اثر خدمت..... ۸۹

جدول ۴-۲۹. میانگین نمرات و انحراف معیار متغیرهای سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، و سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه کنترل اطلاعات..... ۹۱

جدول ۴-۳۰. آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) در سه سطح حداکثر انتظارات، سطح حداقل انتظارات، و سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه کنترل اطلاعات..... ۹۲

جدول ۴-۳۱. آزمون تحلیل واریانس درون گروهی سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه کنترل اطلاعات..... ۹۲

جدول ۴-۳۲. مقایسه میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از روش پیگیری توکی در مؤلفه اثر خدمت..... ۹۳

جدول ۴-۳۳. میانگین نمرات و انحراف معیار متغیرهای سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، و سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان..... ۹۵

جدول ۴-۳۴. آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) در سه سطح حداکثر انتظارات، سطح حداقل انتظارات، و سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان..... ۹۶

جدول ۴-۳۵. آزمون تحلیل واریانس مربوط به اثر فاکتورهای درون گروهی ادراکات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان..... ۹۶

جدول ۴-۳۶. مقایسه‌ی میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران با استفاده از روش پیگیری توکی در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان..... ۹۷

شماره صفحه

فهرست نمودارها

نمودار ۴-۱. نمایش درصد فراوانی استفاده از کتابخانه و سایت های اطلاعاتی غیر کتابخانه‌ای توسط کاربران..... ۶۳

نمودار ۴-۲. توصیف آماری میزان سطح حداقل انتظارات کاربران در هریک از مولفه های لیب کوآل..... ۶۵

نمودار ۴-۳. توصیف آماری میزان سطح دریافت کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل..... ۶۶

نمودار ۴-۴. توصیف آماری میزان سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه عمومی پارک شهر تهران در هریک از مؤلفه‌های لیب کوآل..... ۶۷

نمودار ۴-۵. درصد اهمیت هریک از مؤلفه‌های لیب کوآل از دید کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران..... ۶۸

نمودار ۴-۶. توصیف آماری میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل..... ۷۰

نمودار ۴-۷. نمودار عنکبوتی ۲۲ ماده‌ی موجود در لیب کوآل نمایش شکاف‌های حد برتری و حد کفایت در آنها..... ۷۲

- نمودار ۴-۸. توصیف آماری میانگین مربوط به مؤلفه‌ی احساس کاربر از خدمت در کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران..... ۷۳
- نمودار ۴-۹. توصیف آماری میانگین مربوط به مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات در کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران..... ۷۴
- نمودار ۴-۱۰. توصیف آماری مربوط به کتابخانه به عنوان یک مکان در کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران..... ۷۵
- نمودار ۴-۱۱. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات در مؤلفه اثر خدمت با توجه به سطوح تحصیلی..... ۷۷
- نمودار ۴-۱۲. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران از کیفیت خدمات در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات با توجه به سطوح تحصیلی..... ۷۸
- نمودار ۴-۱۳. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان با توجه به سطوح تحصیلی..... ۸۰
- نمودار ۴-۱۴. تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران از کیفیت خدمات در سه مؤلفه لیب‌کوآل با توجه به سطوح تحصیلی..... ۸۱
- نمودار ۴-۱۵. مربوط به برآورد میانگین سطوح ادراکات کاربران از میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران..... ۸۶
- نمودار ۴-۱۶. نمایش فاکتورهای بین گروهی در مؤلفه‌ی احساس کاربر از خدمت..... ۹۰
- نمودار ۴-۱۷. نمایش فاکتورهای بین گروهی در مؤلفه کنترل اطلاعات..... ۹۴
- نمودار ۴-۱۸. نمایش فاکتورهای بین گروهی در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان..... ۹۸

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه

۲-۱. بیان مسئله

۳-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی

۴-۱. اهداف پژوهش

۵-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش

۶-۱. پرسش‌های پژوهش

۷-۱. فرضیه‌های پژوهش

۸-۱. متغیرهای پژوهش

۱-۱. 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 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 توسعه یافتگی کشورها به حساب می‌آورند (کمبل، ۱۳۷۱، ص. ۱۱).

در عصر انقلاب فناوری کنونی، کاربران کتابخانه‌های عمومی به قشر خاصی محدود نمی‌شوند و همه اعضای اجتماع با هر ویژگی و هر سطح علمی جزء جامعه استفاده کننده آنها به شمار می‌آیند. بنابراین، در تدوین خط مشی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی باید نیازهای همه اقشار جامعه مورد توجه قرار گیرد. از این رو چند دهه پیش محققى در این زمینه نوشت: "کتابخانه‌های عمومی باید به مرکز زندگی اندیشمندان و معنوی خدمت رسانی منطقه نفوذ خود درآیند" (کمبل، ۱۳۷۱، ص. ۱۱).

کتابخانه‌های عمومی کانون محلی اطلاعات هستند که انواع دانش و اطلاعات بشری را به آسانی در دسترس استفاده کنندگان خود قرار می‌دهند و به عنوان مرکز مهمی برای شناخت گذشته دیگران و خود به حساب می‌آیند. برای کتابخانه‌های عمومی کارکردهای چندگانه‌ای را در نظر گرفته‌اند از جمله آنها می‌توان تقویت احساس تعلق جمعی، هویت اجتماعی و فرهنگی، تولید سرمایه فرهنگی و اجتماعی، بسط شهروندی و مدنیت اجتماعی، غنی سازی اوقات فراغت، تقویت پیوندهای نسلی، و تقلیل آسیب‌های اجتماعی را نام برد (کتابخانه‌های عمومی در گذر زمان و چالش‌های آن، ۱۳۸۳، ص. ۱۳).

در بنیاد کتابخانه‌های عمومی، هدف اجتماعی مافوق هر چیزی است و کتابخانه را به چشم وسیله خدمتی اجتماعی می‌نگرند. هدف آن ایجاد امکاناتی برای همگان و بر اساس نیازها و موقعیت‌هاست تا مراجعین بتوانند با دسترسی کامل به کتاب‌ها و دیگر پیشینه‌های اطلاعاتی از بهره‌گیری آنها لذت ببرند. کتابخانه‌های عمومی به منزله نهادی اجتماعی که در متن اجتماع کار می‌کنند، مقام والایی دارند، باید نیازهایشان مورد تحلیل و خدمات آنها مورد ارزیابی قرار گیرد (موکهرجی، ۱۳۸۲، ص. ۳۷).

۱-۲. بیان مسأله

سنجش کیفیت خدمات، پیش زمینه ضروری برنامه‌ریزی در جهت بهبود کیفی خدمات سازمانهاست. هر چند مطالعه کیفیت جنبه‌های مختلف خدمات سازمانها از دیدگاه استفاده‌کنندگان، از دیرباز موضوع پژوهشهای متعددی بوده است، این نوع بررسی‌ها از دهه ۱۹۸۰ و با مطرح شدن مدل تحلیل شکاف دستخوش تحول بنیادینی شده‌اند (حریری و افنانی، ۱۳۸۷، ص. ۴). کتابخانه‌ها نیز به عنوان سازمان‌های خدماتی از این تحول بی بهره نبوده‌اند. میزان تأمین رضایت کاربران و مراجعان از سوی کتابخانه‌ها در ادوار مختلف، به شیوه‌های مختلفی مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند.

با وجود رشد کمی کتابخانه‌های عمومی در کشور، به نظر می‌رسد این مراکز به لحاظ کیفی دارای نقایص و کمبودهایی هستند. بنابراین لازم است تدابیری اندیشیده شود تا با ارتقاء کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها بهترین و بیشترین 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 موثرند، بلکه در تمام شئون فرهنگی، سیاسی جامعه باید نقش داشته باشند. از آنجا که کاربران کتابخانه‌های عمومی تمامی اقشار جامعه و از طیف‌های گوناگون و با نیازها و خصوصیات متفاوت می‌باشند، باید تلاش شود خدمات با کیفیت ارائه شود (محمدبیگی، ۱۳۸۷، ص. ۶).

در بیشتر پژوهش‌ها، شاخص‌های ارزیابی کتابخانه، 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 (امیدی فر، ۱۳۸۷، ص. ۵). هر چند کمیت منابع به عنوان شاخص ارزیابی رضایت کاربران کتابخانه به ویژه در کتابخانه‌های سنتی بوده است، اما برآوردن نیاز و رضایت کاربران که هدف نهایی هر کتابخانه‌ای است، تنها از این طریق ممکن نیست و اصولاً باید به دنبال شیوه‌های نوین برای ارضای نیاز کاربران بود. بنابراین نیاز است که برای اطلاع از وضعیت خدمات و تداوم رضایت کاربران با استفاده از ابزار مناسبی، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها به طور مرتب مورد ارزیابی قرار گیرد. یکی از این ابزارهایی که اخیراً

برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، ابزار لیب‌کوآل^۱ می‌باشد. این ابزار که با استفاده از ابزار سروکوآل^۲ (برگرفته از مدل ایزو) شکل گرفته است، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را در سه سطح حداقل، واقعی، حداکثر مورد انتظار از دیدگاه کاربران ارزیابی می‌کند. این ابزار افزون بر پژوهش‌های خارجی در تحقیقات مختلف در داخل کشور نیز مورد استفاده قرار گرفته است (کاظم پور، ۱۳۸۵، ص. ۷ و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۶، ص. ۹).

کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران به عنوان یک کتابخانه مرکزی و قدیمی به کاربران از طیف‌های مختلف اجتماعی خدمات ارائه می‌کند، اما تاکنون تحقیقی برای ارزیابی کیفیت خدمات آن از دید کاربران و با استفاده از یک ابزار استاندارد انجام نشده است. در این پژوهش تلاش خواهد شد تا با استفاده از ابزار لیب‌کوآل، کیفیت خدمات کتابخانه 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 دست اندرکاران و مسئولان را فراهم آورد.

۱-۳. تعاریف مفهومی و عملیاتی

۱-۳-۱. ارزیابی

۱-۳-۱-۱. تعریف مفهومی

ارزیابی مفهومی عامی است که جنبه‌های مختلف سنجش موفقیت در انجام عملکرد خاصی را شامل می‌شود. ارزیابی، تجزیه و تحلیل و مقایسه فرآیندهای 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 فرآیند مداوم مدیریت شامل طراحی تا پیاده‌سازی است. ارزیابی، در شرایط مطلوب تا وقتی که نظام به موفقیت کاملی دست یابد، ادامه پیدا می‌کند (محمد بیگی، ۱۳۸۷، ص. ۸).

۱-۳-۱-۲. تعریف عملیاتی

1. LibQual

۲. سروکوآل (ServeQual) که ابزار عمومی اندازه‌گیری خدمات در سازمان‌ها و نهادهای خدماتی است خود برگرفته از مدل ایزو است.

در این پژوهش ارزیابی به معنی جمع‌آوری و بکارگیری اطلاعات با استفاده از ابزار لیب‌کوآل و مؤلفه‌های موجود در آن، در جهت تعیین میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران می‌باشد.

۱-۳-۲. کیفیت خدمت

مبنای تعریف کیفیت خدمت بر اساس ابزار لیب‌کوآل، در نظر گرفتن تفاوت بین سطح حداقل و حداکثر انتظارات با سطح دریافت کاربران از خدمت است. سطح حداکثر انتظارات همان سطح مطلوب و ایده‌آل است و بیانگر سطحی از خدمت است که کاربران امید دریافت آن را دارند. سطح حداقل انتظارات سطحی از خدمت است که کاربران در هنگام ورود به کتابخانه انتظار دریافت کمتر از آن میزان را در هر مؤلفه ندارند. همچنین سطح دریافت کاربران بیانگر تفسیر کاربران از کیفیت خدماتی است که دریافت کرده‌اند (میرغفوری، ۱۳۸۵، ص. ۱۶۳).

به بیانی دیگر کیفیت خدمت را اینگونه می‌توان تعریف کرد: "اندازه‌ی شکاف موجود بین سطح حداقل و حداکثر انتظارات کاربران با سطح دریافت آنها" (امیدی فر، ۱۳۸۷، ص. ۱۰).

۱-۳-۳. کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران

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 موقعیت اجتماعی آنها، به ارائه خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌پردازد. کتابخانه عمومی پارک شهر در سال ۱۳۴۰ در محل فعلی سفره خانه سنتی در محوطه پارک شهر تهران در منطقه سنگلج، از محله‌های قدیمی تهران، افتتاح شد. کتابخانه تا پیش از سال ۱۳۴۰ در محل سابق دفتر پارک بود. در این سال با همکاری شرکت ملی نفت ایران، کتابخانه‌ای با حدود ۳۸۰۰ جلد کتاب گشایش یافت. سه سال بعد کلنگ ساختمان جدید کتابخانه با زیربنای ۲۸۳۰ متر مربع در ضلع جنوب غربی پارک شهر به زمین زده شد و در آبان ۱۳۵۰ به محل کنونی آن انتقال یافت. در حال حاضر کتابخانه عمومی پارک شهر زیر نظر اداره کل امور کتابخانه‌های عمومی استان تهران اداره می‌شود. ساعت فعالیت کتابخانه در روزهای معمول و کاری هفته از ساعت ۷/۳۰ الی ۲۱ و در روزهای تعطیل و جمعه از ساعت ۸ الی ۱۹ است. تعداد اعضای کتابخانه ۸۵۹۴ نفر و تعداد کتب موجود ۵۹۴۲۶ نسخه، نیروی انسانی کتابخانه در حال

حاضر ۱۹ نفر می باشد. از این تعداد یک نفر رئیس، ۵ نفر مسئول بخش، ۸ نفر کتابدار و ۵ نفر نیروی خدماتی است. کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر در ضلع غربی میدان امام خمینی شهر تهران واقع شده است.

۱-۳-۴. لیب‌کوآل

ابزار لیب‌کوآل در قرن بیست‌ویکم توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی^۳ آمریکا برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها ارائه شد. این ابزار بر اساس دیدگاه کاربران بنا شده و راه‌گوش دادن به نظرات کاربران می‌باشد و برای استاندارد سازی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ایجاد شده و بر تئوری «تأیید - عدم تأیید» مبتنی است (اشرفی ریزی، ۱۳۸۵، ص. ۲۰۲). به عبارتی بهتر لیب‌کوآل عبارت است از ابزاری که به واسطه آن کیفیت خدمات کتابخانه ارزیابی می‌شود. این ارزیابی به واسطه سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت، و سطح حداقل انتظارات کاربران در سه مؤلفه‌ی "احساس کاربر از خدمت"، "کتابخانه به عنوان مکان" و "کنترل اطلاعات" انجام می‌شود. به عبارت دیگر، در هر ماده‌ی لیب‌کوآل، کاربران سه سطح از خدمات کتابخانه را به شرح زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهند:

الف) سطح حداقل انتظارات: سطحی از خدمت است که کاربران در هنگام ورود خود به کتابخانه انتظار دریافت کمتر از آن را در هر مؤلفه ندارند.

ب) سطح حداکثر انتظارات: سطحی از خدمت است که کاربران، انتظار دریافت خدمت به آن میزان را دارند و در واقع سطح مطلوب خدمت محسوب می‌شود.

ج) سطح دریافت: سطحی از خدمت است که به واقع در اختیار کاربران قرار می‌گیرد، و سطح دریافت واقعی خدمت توسط کاربران را نشان می‌دهد (امیدی فر، ۱۳۸۷، ص. ۱۰).

این ابزار امکان محاسبه "شکاف برتری" یا "حد رضایت" را بر مبنای تفاضل میانگین سطوح حداکثر انتظارات و سطح دریافت برای سنجش رضایت مشتری از یک سو و تفاوت میانگین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت برای سنجش "سطح کفایت" خدمات را از سوی دیگر فراهم می‌سازد.

1. Association of Research Libraries (ARL)