

Research Article

Assessment of the Quality of Services in Public Libraries in Sistan Region of Sistan and Baluchestan Province Using LIBQUAL Model¹

Morteza Masroor Alinoudchi

Associate Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities,
University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran (**Corresponding Author**).
M.masroor@lihu.usb.ac.ir

Mona Asalem Nejad Gilavayi

Associate Professor, Guilan research center, University of Guilan, Rasht, Iran.
M.asalemnejad@guilan.ac.ir

Abstract

Aim: The services of public libraries are divided into three dimensions. Being aware of the level of satisfaction of users about any of these dimensions can help the libraries to improve their functions. This study aims to assess library services served by public libraries located in Sistan region of Sistan and Baluchestan province and the difference between expected and perceived services by users.

Methodology: This study is an applied, field study research. This is a quantitative research conducted in survey mode and includes public library users of Zabol, Zahak, Hirmand, Hamoon and Nimrooz cities. Total members are 5442 and according to the Morgan table, the sample size was at least 361. The data gathering tool was a LibQual standard questionnaire. 365 questionnaires were distributed among users which 362 were filled correctly. The analysis was performed via SPSS software and paired sample T-test.

Findings: The first aspect is the effect of service which is constructed of 7 items. In all items the difference between the minimum and maximum expected services and the perceived services were significant. In the expected services, the highest scores were given to the personnel's politeness and the lowest was for the encouraging the sense of trust among members. In the second dimension, library as place, there were 4 items used to estimate the dimension. Besides, the difference between the minimum and maximum expected services and the perceived services was significant. The highest score was for being in a comfortable place and the lowest was given to being suitable for social activity. The third dimension, control of the information was evaluated by 9 items. In this aspect, we saw that perceived services for access to electronic resources were lower than the minimum expected level. The highest score was achieved by Library as a place, and the second was the effect of service and the lowest position belongs to Information control.

Conclusion: Despite the problem of shortage of space in the whole province, respondents show the most problems in the dimension of Information control. In fact, the deepest gap was seen between desired expectations and perceived services in Information control dimension. So, it seems that the most important challenge for the library of this region is the enrichment of resources and to improve equipment of libraries using electronic and high-tech tools. As the function of library as a place for social activities rises, there must be more attention to physical aspects and equipment of it.

Keywords: Library Services, Public Libraries, Sistan and Baluchestan, Public Libraries Institution.

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب کوال: مطالعه موردی کتابخانه‌های مناطق سیستانی استان سیستان و بلوچستان^۱

مرتضی مسرور علی نوده‌ی

استادیار، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران (نویسنده مسئول). m.masroor@lihu.usb.ac.ir

مونا اسالم‌نژاد گیلوایی

استادیار، پژوهشکده گیلان‌شناسی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران. m.asalemnejad@guilan.ac.ir

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی مناطق سیستانی استان سیستان و بلوچستان و مشخص کردن اختلاف بین خدمات ارائه شده و خدمات مورد انتظار کاربران انجام شده است. **روش‌شناسی:** پژوهش حاضر به شیوه کمی و به روش پیمایشی اجرا شده است. جامعه آماری تحقیق را کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرهای زابل، هیرمند، زهک، هامون و نیمروز تشکیل می‌دهند که ۵۴۴۲ نفر هستند. طبق جدول مورگان، حجم نمونه حداقل ۳۶۱ نفر تعیین شد. ۳۶۵ پرسشنامه تهیه و به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای توزیع گردید که از این میان ۳۶۲ پرسشنامه قابل استفاده بودند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون تی وابسته استفاده شده است. **نتایج:** در هر سه بُعد خدمات (کتابخانه به عنوان مکان، تأثیر خدمت و کنترل اطلاعات) میانگین خدمات ادراک شده به شکل معناداری بالاتر از حداقل انتظار و در عین حال پایین‌تر از حداکثر انتظار کاربران است. بُعد کتابخانه به عنوان مکان، بالاترین امتیاز، تأثیر خدمت دومین جایگاه و کنترل اطلاعات، پایین‌ترین میانگین را دارند. **نتیجه‌گیری:** به‌رغم پایین بودن فضای فیزیکی، بیشترین مشکل کاربران مربوط به بُعد کنترل اطلاعات است. بیشترین ضعف و شکاف مربوط به محتوای منابع و شیوه دسترسی به آن‌ها می‌باشد. از این جهت به نظر می‌رسد بزرگ‌ترین چالش کتابخانه‌های این منطقه، تجهیز و تقویت مدارک و منابع و نیز استفاده از ابزارهای الکترونیک و سازگار با امکانات موجود در جامعه است. همچنین، با توجه به ارتقاء جایگاه کتابخانه‌ها در مراودات و فعالیت‌های اجتماعی، لزوم توجه بیشتر به بهبود وضعیت فیزیکی ساختمان و تجهیزات کتابخانه احساس می‌شود.

کلیدواژه‌ها: خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های عمومی، سیستان و بلوچستان، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

۱. مقدمه

کتابخانه را «معیاری برای رفاه اجتماعی کشور» (محمدیگی و حسن‌زاده، ۱۳۸۸، ص ۸)، «ایجادکننده و ارتقاءدهنده اعتماد اجتماعی» (ابراهیمی و علی‌پور نجمی، ۱۳۹۲)، «ابزار ایجاد اجتماعات محلی» (اسکات^۱، ۲۰۱۱)، «نماد رشد اجتماعی و غرور مدنی» (مطلبی و خانعلی‌لو، ۱۳۹۸، ص ۵۸۱)، «کارگزار تغییر اجتماعی» (اوغوز و قربان اوغلو^۲، ۲۰۱۱) و همچنین «پایه بنیادین تحقیق و توسعه» (میرغفوری، ۱۳۸۵، ص ۱۶۲) دانسته‌اند. اظهارنظرهای متولیان امر کتابخوانی و مسئولین مربوطه حاکی از آن است که وضعیت عملکرد کتابخانه‌ها تا رسیدن به وضع مطلوب راه درازی در پیش دارد. به نظر می‌رسد یکی از مقدمات ضروری جهت بهبود وضعیت کتابخانه‌ها، شناخت شرایط موجود و کاستی‌های فعلی و نقاط قوت قابل ارتقاء است. جامعه سیستان به دلیل دوری نسبی از مرکز کشور، کم‌تر مورد بررسی دقیق قرار گرفته و به رغم مسائل و مشکلات مبتلا به و منحصر به فرد این مناطق، آگاهی از نحوه خدمت‌رسانی کتابخانه‌های این منطقه در سطح پایینی می‌باشد. با تشخیص معضلات و مشکلات موجود بر سر راه کارایی حداکثری کتابخانه، می‌توان موجبات رونق دوباره این مراکز در کشور را فراهم آورد. «کتابخانه‌های عمومی در صورت برخورداری از کتاب‌های مناسب و کتابداران متخصص و توجه به نیازهای مراجعین، می‌تواند عامل تشویق اقشار مختلف مردم به مطالعه شوند. کتابخانه‌های عمومی اگر جایگاه واقعی خود را بیابند و امکانات لازم و گستردگی متناسب با رشد جمعیت را به دست آورند، جامعه مخاطب آن‌ها از حیث تاریخی و اجتماعی در مکانی از بلوغ و قدرت‌گزینش قرار می‌گیرد که نه تنها برآورنده نیاز اطلاعاتی هر متقاضی و زمینه‌ساز رویکرد مردم به سوی مطالعه و کتابخوانی است، بلکه می‌تواند به عنوان پشتیبان امر تحقیقات در کشور و ضمانتی مطمئن برای سلامت جامعه باشد» (همائی و اشرفی‌ریزی، ۱۳۹۲، ص ۴۷). با توجه به حوزه‌های خدماتی ارائه شده در کتابخانه‌ها، تحقیق حاضر در پی آن است که با استفاده از پرسشنامه استاندارد لایب کوال^۳، وضعیت خدمات ارائه شده و میزان رضایت کاربران از این خدمات را مورد بررسی قرار دهد.

1. Scott
2. Oguz & Kurbanoglu
3. Libqual Questionnaire

۲. بیان مسئله

به عقیده متخصصان «جنبش کتابخانه‌های عمومی ایران مانند کشورهای پیشگام در این راه، یعنی آمریکا و انگلیس، توسط مردم و روشنفکران شکل گرفت، اما در ایران برعکس این کشورها، قوانین روز به روز از مشارکت مردم و کتابداران در امور کتابخانه‌های عمومی کاسته و باعث برخی مشکلات و نارسایی‌ها شده است. در عین حال، چارچوب قانونی و مالی کتابخانه‌های عمومی کشور ایران نیز هم‌اکنون با رهنمودهای ایفلا و یونسکو در سال ۲۰۰۱ هم‌خوانی چندانی ندارد و به دلیل عدم توجه به نیازهای محلی، کودکان و گروه‌های خاص (افراد کم‌توان، اقلیت‌های بومی و مذهبی)، ضعف خدمات و مجموعه‌سازی‌های متمرکز، از کارکردها، ماهیت و رسالت اصلی خود دور شده است» (خدایی، ۱۳۸۸، ص ۱۶۹، ۱۸۸-۱۸۷) این امر، موجب تضعیف جایگاه مطالعه در نزد عامه مردم شده است، به‌طوری که «بررسی‌ها نشان می‌دهد مطالعه و کتابخوانی وضعیت مطلوبی در ایران ندارد و عمدتاً مردم از خرید و یا مطالعه کتاب گریزانند و اقدامات لازم و جدی جهت ترویج و اشاعه فرهنگ مطالعه صورت نگرفته است. برای رفع موانع و ایجاد زمینه و بستر لازم جهت ترویج و توسعه فرهنگ مطالعه، نهادهای مختلف در ۵ بخش که شامل خانواده، مدارس و نظام آموزشی، کتابداران و کتابخانه‌ها، دولت و رسانه‌های گروهی و ناشران و کتاب‌فروشی‌ها، باید با رفع مشکلات موجود، هم‌سو و هم‌هدف به سمت مشخصی حرکت کنند» (همانی و اشرفی‌ریزی، ۱۳۹۲، ص ۴۳). به موازات کارکردهای سنتی و کلاسیک در کتابخانه‌های عمومی، جنبه‌های جدیدی به حدود وظایف این نهادها اضافه شده است. «کتابخانه‌های عمومی با تغییرات بنیادین در سطح بین‌المللی روبه‌رو هستند که ناشی از تغییرات اساسی جامعه به ویژه توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و دیجیتالی شدن، رشد چندفرهنگی و گسستگی و پراکندگی جوامع محلی است. این تغییرات، کتابخانه‌های عمومی را از مکان دسترسی به اطلاعات بیشتر به سمت مکان‌های ملاقات سوق می‌دهد و ارزش کتابخانه‌های عمومی را به عنوان محل ملاقات در تعلقات فرهنگی، اجتماعی و قومی برجسته می‌کند (لینهارتووا و استجشال^۱، ۲۰۱۷؛ به نقل از: مطلبی و خانعلی‌لو، ۱۳۹۸، ص ۵۸۱). اوغوز و قربان اوغلو (۲۰۱۱) نیز براساس بیانیه ۲۰۰۸ ایفلا، برخورداری از کتابخانه و خدمات اطلاع‌رسانی را حق تمام افراد دانسته و کتابخانه‌ها را ملزم به خدمت‌دهی به تمام افراد، فارغ از هرگونه تبعیضی دانسته است. وجود کاستی‌های مشهود در

عملکرد این بخش از جامعه به همراه نکثر و تنوع معاصر در وظائف آن موجب ضرورت یافتن توجه به کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌ای شده است.

۳. پیشینه پژوهش

در تحقیقات رایج انجام شده در مورد کتابخانه‌ها، از الگوهای گوناگونی استفاده شده و کتابخانه‌های آموزشی و تخصصی بسیاری مورد بررسی قرار گرفته‌اند. تا اواسط دهه ۸۰ اساس ارزیابی‌های انجام گرفته عمدتاً خام و فاقد چارچوب منسجم بوده است و به عواملی نظیر نور، ساعت کار، شغل، جنسیت و... پرداخته شده است. رفته رفته به میزان تحقیقات افزوده شده است که عمده آن‌ها نیز معطوف به کتابخانه‌های عمومی بوده‌اند و روش بکار رفته در این پژوهش‌ها نیز به تدریج مبتنی بر استفاده از مدل‌های سروکوال و لایب کوال بوده است.

امیدی‌فر و موسوی‌زاده (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لایب کوال به بررسی سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی و شناسایی مؤلفه‌هایی از خدمت در این کتابخانه که نیازمند ارتقاء و بهبود هستند، پرداختند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت تصادفی طبقه‌ای بوده و نمونه‌های آماری آن از بین کاربران کتابخانه به تعداد ۳۴۶ نفر انتخاب شدند. در این پژوهش، سه مؤلفه اصلی مدل لایب کوال که عبارتند از اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در مؤلفه اثر خدمت، کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده سازد، ولی در مؤلفه‌های کنترل خدمت، کتابخانه به عنوان یک مکان نتوانسته حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید. پژوهشگران پس از آزمون فرضیه‌ها در تک تک مؤلفه‌ها دریافتند که بین سطح دریافت با حداقل انتظارات و بین سطح دریافت با حداکثر انتظارات از کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد.

مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی خراسان شمالی از معماری کتابخانه‌ها و بررسی نقاط قوت و ضعف معماری آن‌ها را بررسی کردند. جامعه آماری این بررسی شامل کلیه افراد ساکن در استان خراسان شمالی که امکان استفاده از کتابخانه‌های عمومی را داشتند و نیز کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی بود. نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت‌مندی در ۵ معیار از ۹ معیار معرفی شده، کم‌تر از حد متوسط

(۳) می‌باشد. بالاترین میانگین وزنی رضایت نیز ۳/۳۴ است. چنین به نظر می‌رسد که میزان رضایت‌مندی در معیارهای عمومی ارزیابی معماری کتابخانه‌ها در مجموع نسبتاً پایین می‌باشد. از نظر پاسخگویان، وجود فضاهای فعالیت‌های جنبی و رفاهی نسبتاً مهم توصیف شده است، چنان که فعالیت‌های پژوهشی و نقد کتاب به ترتیب با میانگین وزنی ۴/۱۷ و ۳/۹۲ دارای بیشترین اهمیت و نقد فیلم و برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌ها به ترتیب با میانگین وزنی ۳/۳۷ و ۳/۱۷ کم اهمیت‌تر هستند. میانگین وزنی پرسش‌های مربوط به میزان مشکلات و ضعف‌های معماری فضاهای اصلی کتابخانه‌ها (۳/۱۷ تا ۴/۰۳) نشان داد که در مجموع دارای شرایط نامطلوبی بوده و مشکلات زیادی دارد. همچنین بین میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه و سایر معیارهای عمومی ارزیابی معماری کتابخانه، رابطه معنی‌دار و مستقیم مشاهده شد. بین میزان رضایت‌مندی کلی از فضاهای کتابخانه در بین سه گروه مدیران، کتابداران و مراجعان، تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

در تحقیق علیزاده جدیدی و قاضی‌زاده (۱۳۹۰) هم نشان داده شد که در کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران، پاسخگویان از سواد اطلاعاتی، رفتار، اشتیاق همکاری با مراجعان و همچنین تخصص کتابداران به میزان زیادی راضی هستند.

استفاده مداحی (۱۳۹۱) از مدل لایب کوال نیز نشان داد که در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد و تأمین منابع علمی دانشگاه تهران نشان‌دهنده آن بوده است که کلیه گروه‌های دانشجویی در همه ابعاد سطح واقعی خدمات را از سطح حداقل انتظارات، بیشتر ارزیابی نموده‌اند.

هاشمیان، آل مختار و حسن‌زاده (۱۳۹۱) با استفاده از مدل لایب کوال به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداختند که براساس نتایج مشخص شد شکاف کفایت و برتری در همه ابعاد لایب کوال منفی بوده و میانگین سطح خدمات کتابخانه‌ای در کلیه ابعاد به‌طور معناداری کم‌تر از حداقل انتظارات بوده است.

اسفندیاری مقدم، رزمی شندی و نوروزی (۱۳۹۲) با بررسی وضعیت کتابخانه‌ها به تفکیک نوع کتابخانه (دانشگاهی، عمومی و تخصصی) به کمک تحقیقات پیشین و مشخص نمودن مؤلفه‌های قوی و ضعیف در آن‌ها، تصویری کلی از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های ایران به دست دادند. براساس نتایج این تحقیق، کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر کنترل اطلاعات، در کتابخانه‌های عمومی، در تمامی مؤلفه‌ها و در کتابخانه‌های تخصصی از جنبه

کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان، ضعیف هستند.

تاجر (۱۳۹۲) در پژوهش خود به بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات کتابخانه با استفاده از مدل لایب کوال در کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت پرداخته است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که میانگین حداقل و حداکثر انتظار پاسخگویان در بعد تأثیر خدمات بیش از دو بُعد دیگر بوده و پس از آن بُعد کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان قرار دارد. همچنین نتیجه تحقیق حاکی از آن است که اعضای هیأت علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت از کتابخانه این دانشگاه چندان رضایتی ندارند. همچنین حداقل انتظار پاسخگویان اندکی بیش از حد متوسط بوده و میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود کیفیت خدمات کتابخانه از حداقل انتظار آن‌ها نیز کم‌تر است و شکافی بین انتظارات کاربران هم در سطح حداقل و هم در سطح حداکثر با سطح واقعی خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت وجود دارد. نتیجه دیگر اینکه ارزیابی پاسخگویان از کیفیت رفتاری کارکنان کتابخانه مثبت‌تر از دانش تخصصی آن‌ها است.

مطالعه مقدسی و ولی‌زاده حقی (۱۳۹۲) بر روی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران نیز حاکی از آن است که در تمام ابعاد، بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه مرکزی، تفاوت معناداری وجود دارد و کتابخانه از دید کاربران خود عملکرد مطلوبی نداشته است.

اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۱۳۹۳) در تحقیق خود به مقایسه وضعیت کتابخانه‌های سه دانشگاه اصفهان، صنعتی اصفهان و پیام نور اصفهان پرداختند. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان در طراحی صفحات وب سایت کتابخانه است. همچنین، کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور از نظر کارمندی که برای پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان از آمادگی کافی برخوردار باشند، موفق ارزیابی شده است. در مقابل، فضای هر سه کتابخانه دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. در ارتباط با ابعاد مدل لایب کوال، نتایج حاصل بیانگر آن است که کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه اصفهان و دانشگاه صنعتی اصفهان در بُعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور در بُعد تأثیرگذاری خدمات، نسبت به سایر کتابخانه‌ها بالاتر می‌باشد. به علاوه، یافته‌های پژوهش حاکی از معناداری تفاوت خدمات دریافتی و انتظارات کاربران در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی

اصفهان می‌باشد. در حالی که در دو کتابخانه دیگر تفاوت میانگین حداکثر انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی معنادار بوده و تفاوت میانگین حداقل انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی معنادار نیست.

پارسانیان (۱۳۹۳) نیز نشان داد که کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بررسی در تمام جنبه‌های مربوط به بُعد تأثیر خدمات توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند. در حالی که در برخی از جنبه‌های مربوط به بُعد دسترسی اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل، حتی نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند. نتیجه این پژوهش حاکی از آن است که از آنجا که طبق نظر متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی بُعد تأثیر خدمات مهم‌ترین بُعد در زمینه بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است، کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی از نظر ارائه خدمات به کاربران در این بعد عملکرد موفق‌تری داشته‌اند.

هاینریش^۱ و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهش خود رضایت کاربران در کتابخانه دانشگاه ایالتی وین را بررسی نمودند. نمونه آماری این پژوهش ۶۱۰ نفر بودند. آنان سطح دریافت خدمات و سطح حداکثر انتظارات و شکاف برتری را ارزیابی کردند. نتایج حاکی از آن بود که رضایت کاربران از کارمندان کتابخانه ضعیف بوده و نیاز به بهبود در بعد تأثیرگذاری خدمات کتابخانه وجود دارد. با استفاده از نتایج به دست آمده از این پژوهش رهنمودهایی برای تغییرات سازمانی برای بهتر شدن دسترسی و بالا رفتن رضایت کاربران و افزایش کارایی ارائه شد.

جانکوسکا، هرتل و یونگ^۲ (۲۰۰۶) مدل لایب کوال را در کتابخانه‌های دانشگاهی آیداهو اجرایی کردند. با تمرکز بر دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی، این مطالعه سه روش را برای تحلیل نتایج به کار برد: (۱) استفاده از محک زنی در داخل، دانشجویان تحصیلات تکمیلی را می‌توان با اعضاء هیأت علمی، کارمندان و دانشجویان دوره کارشناسی مقایسه کرد؛ (۲) مقایسه نمرات ملاک؛ (۳) دسته‌بندی و توجه دقیق به پاسخ‌هایی که به سؤال باز داده شده است که از این راه تلاش‌هایی برای افزودن زمینه به اعداد موجود در بررسی صورت گرفت تا بدین ترتیب غنای داده‌های کمی پژوهش افزایش یابد. نتایج حاکی از این بود که در مؤلفه کنترل اطلاعات، دانشجویان

1. Heinrich

2. Jankowska, Hertel & Young

تحصیلات تکمیلی و اعضاء هیأت علمی میزان حداقل انتظارات و حداکثر انتظارات بالایی دارند. به طور کلی در مؤلفه کنترل اطلاعات، سطح دریافت خدمات در اعضاء هیأت علمی از سطح حداقل انتظارات آنان کم تر است. دانشجویان دوره کارشناسی بالاترین نمرات را در سطح حداقل انتظارات و حداکثر انتظارات در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان را دارند. در همه گروه ها در مؤلفه احساس کاربر از خدمت، میانگین نمرات حد کفایت و حد برتری کم تر از دو مؤلفه دیگر بوده و این خود به این معنا است که کاربران ارزش والایی برای جنبه انسانی خدمات کتابخانه قائل هستند.

عاصمی، کاظم پور و اشرفی ریزی (۲۰۱۰) در تحقیق خود در مورد کتابخانه های دانشگاهی ایران نشان دادند که کاربران کتابخانه از بُعد فضای کتابخانه (کتابخانه به عنوان یک مکان) رضایت چندانی نداشته اند، ولی بُعد کنترل اطلاعات در این کتابخانه ها به خوبی اجرا شده و بررسی انتظارات نشان می دهد که ویژگی این مراکز داشتن کارکنان ماهر بوده است.

کیم و کوک^۱ (۲۰۱۷) در تحقیق خود با عنوان تحلیل ابر داده عملکردها و خدمات کتابخانه های عمومی با استفاده از روش چرنوف فیس^۲ که در دو شهر لندن و سئول انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که یکی از عوامل عملکرد مطلوب تر حکمرانی محلی در لندن نسبت به سئول، تفاوت رویکرد به کتابخانه ها است.

مروری بر مطالعات انجام گرفته در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه ها حاکی از اهمیت پرداختن مداوم و مستمر به عملکرد این سازمان ها هم از نظر انجام وظیفه تخصصی خود و هم از نظر نقشی که به طور غیر مستقیم در تسهیل عملکرد جامعه به عنوان یک سیستم منسجم است.

با چنین نگاهی، پژوهش حاضر به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه های مناطق سیستانی استان سیستان و بلوچستان پرداخته است. استان سیستان و بلوچستان به لحاظ شرایط جغرافیایی و پیشینه تاریخی واجد خصوصیات منحصر به فردی است. از جمله این خصوصیات می توان به تنوع قومی، مذهبی و زبانی، دارا بودن مرزهای طولانی با کشورهای همسایه، برخورداری از ساختار سنی جوان و در عین حال جایگاه آخر در میان استان های کشور از نظر شاخص توسعه انسانی (Biranvandzadeh & et al., 2015). کاهش فقر در این استان در ابعاد مختلف فقر اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی بدون جلب مشارکت اجتماع محلی و توانمندسازی

1. Kim & Cooke

2. Chernoff Face

آن‌ها امکان‌پذیر نیست. تجربیات کشورهای توسعه یافته نمایانگر آن است که یکی از سازمان‌هایی که می‌تواند نقش مهمی را در توانمندسازی اجتماعات محلی، افزایش مشارکت اجتماعی و کاهش فقر در ابعاد مختلف ایفا کند، کتابخانه‌های عمومی است. اما باید به این نکته مهم توجه داشت که پررنگ‌تر نمودن نقش کتابخانه‌ها در جهت توانمندسازی اجتماع محلی، نیازمند شناخت دقیق و کامل وضعیت موجود و سطح توقعات و خواسته‌های مخاطبان است. قاعدتاً هرگونه برنامه‌ریزی برای بهبود شرایط موجود، مستلزم شناخت وضع موجود و ابعاد متغیرهای مورد نظر است. در زمینه عملکرد کتابخانه‌های عمومی نیز با توجه به استقلال نسبتاً جدید نهاد کتابخانه‌های عمومی از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، نیاز به درک شیوه‌های خدمت‌رسانی که در حال حاضر در جریان است، وجود دارد. به علاوه، به رغم گزارش‌های نسبتاً مبسوطی که در مورد عملکرد کتابخانه‌های عمومی در سطح کشور انجام گرفته و حتی در میان انواع کتابخانه‌های فعال در یک شهر نیز بررسی‌های مقایسه‌ای برگزار شده است، هنوز در مورد برخی از مناطق، اقدامی در زمینه شناخت جامع خدمات انجام نگرفته است که این موارد، ضرورت پرداختن به این موضوع را آشکار می‌کند. بدین منظور و با توجه به عدم وجود تحقیقی اساسی و فراگیر در این حوزه، به نظر می‌رسد که بررسی خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های این منطقه در بخش‌های سیستمی که خود بخش قابل توجهی از مساحت کشور را تشکیل می‌دهد، از ضرورت خاصی برخوردار است.

پژوهش حاضر، با استفاده از مدل لایب کوال در پی پاسخ به پرسش‌های زیر است:

- کتابخانه‌های عمومی شهرهای سیستمی استان سیستان و بلوچستان از نظر سطح خدمات

ارائه شده در چه وضعیتی قرار دارند؟

- آیا سطح خدمات ارائه شده با سطح مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری دارد؟

۴. اهداف پژوهش

۴-۱. هدف اصلی

هدف اصلی پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای ارائه شده در اجتماعات محلی سیستمی می‌باشد.

۴-۲. اهداف فرعی

- بررسی اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل دسترسی به مثابه ابعاد اساسی خدمات

کتابخانه‌ای،

- ارزیابی سطح مطلوب خدمات از دیدگاه کاربران،

- ارزیابی سطح خدمات ادراک شده توسط کاربران،

- بررسی شکاف کارآمدی و کفایت.

۵. روش‌شناسی

پژوهش حاضر به شکل کمی و با روش پیمایشی انجام شده و ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه است. جامعه آماری این تحقیق را اعضاء کتابخانه‌های مناطق سیستمی استان سیستان و بلوچستان تشکیل می‌دهند. این مناطق شامل ۵ شهر زابل، هامون، نیمروز، زهک و هیرمند بوده که دارای بافت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی همگنی هستند و ۱۴ کتابخانه عمومی فعال را در خود جای داده‌اند که براساس آخرین آمار، ۵۴۴۲ نفر عضو فعال داشته‌اند. طبق جدول مورگان برای این میزان جامعه آماری، حداقل حجم نمونه برای ۶۰۰۰ نفر برابر با ۳۶۱ بوده است که تصمیم گرفته شد در این تحقیق از ۳۶۵ نمونه استفاده شود و در انتها ۳۶۲ پرسشنامه قابل تجزیه و تحلیل جمع‌آوری شد. روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای بوده و از تمام شهرها و کتابخانه‌های این منطقه اطلاعات جمع‌آوری شد. پرسشنامه به کار رفته در این تحقیق آخرین ویرایش از پرسشنامه شکاف خدمت لایب کوال است که در وبسایت تخصصی (www.libqual.org) در دسترس بوده و تحقیقات گوناگون از جمله بریتو و ورگیرو^۱ (۲۰۱۳)، قدرت آن را در توانمندسازی مدیران جهت اتخاذ تصمیمات استراتژیک برای بهبود عملکرد کتابخانه‌ها تأیید کرده‌اند و در تحقیقات متعدد در داخل و خارج از کشور مورد استفاده قرار گرفته است. از جمله آن‌ها می‌توان به تامسون، کایریدیو و کوک^۲ (۲۰۰۸)، هلگسن و نسسه^۳ (۲۰۱۱)، فوربای (۲۰۱۲)، و جیوان^۴ (به نقل از: مطلبی و خانعلی‌پور، ۱۳۹۸، ص ۵۸۴). در داخل کشور نیز می‌توان به پژوهش مردانی و شریف مقدم (۱۳۹۱) اشاره کرد.

اعتبار و پایایی این پرسشنامه در این تحقیقات اثبات شده است. در نتیجه، در تحقیق حاضر با

1. Brito & Vergueiro
2. Thompson, Kyrrillidou & Cook
3. Helgesen & Nasset
4. Jeevan

توجه به نظرات تیم تحقیقاتی و تأیید صاحب‌نظران، پس از برخی تغییرات ویرایشی، پرسشنامه بین پاسخگویان توزیع شد. پایایی پرسش‌ها نیز به‌رغم محاسبات پیشین، مجدداً در این تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج در جدول شماره ۱ قابل مشاهده هستند.

جدول ۱- پایایی متغیرهای مورد بررسی

تأثیر خدمت	حداکثر	حداقل	دریافت شده
یک مکان	۰,۸۷	۰,۹۵	۰,۹۱
کنترل اطلاعات	۰,۸۳	۰,۹۷۵	۰,۷

در این پرسشنامه برای سنجش تأثیر خدمت از ۷ گویه استفاده شده است. این پرسش‌ها که عمدتاً مربوط به بررسی نحوه تعامل کارکنان با مراجعه‌کنندگان هستند، در سه سطح مطرح می‌شوند. در درجه نخست، از پاسخگو خواسته شد تا در مقیاسی از ۱ تا ۹، تعیین کند که هر گویه برای او چه میزان اهمیت دارد و حداکثر توقع وی در مورد هر پرسش چقدر است. در سطح دوم از وی خواسته می‌شود تا بیان کند حداقل چه مقدار خدمات باید به او ارائه شود تا برای او قابل پذیرش باشد و در نهایت در سطح سوم پاسخگو مشخص می‌کند که در حال حاضر چه میزان از هر خدمت را اخذ کرده است. در بخش دوم به بررسی ویژگی‌های کتابخانه به عنوان مکان مناسب برای مطالعه پرداخته شده که متشکل از ۴ گویه است و مانند بخش پیشین در سه سطح مورد سنجش قرار گرفت. بخش سوم نیز به محتوا و منابع در دسترس اعضا و شیوه و میزان سهولت دسترسی به این منابع پرداخته و در سه سطح میزان حداکثر، حداقل و واقعی انتظار از کتابخانه را مورد ارزیابی قرار داده است.

۶. یافته‌ها

در این بخش یافته‌های پژوهش ارائه می‌شود. این یافته‌ها شامل ترسیم تصویری توصیفی از مقادیر مشاهده شده و نیز آزمون مقایسه میانگین برای بررسی معناداری تفاوت بین سطوح سه گانه حداکثر، حداقل و ادراک شده خدمات کتابخانه‌ای است.

۶-۱. اثر خدمت

نخستین بُعد، اثر خدمت است که گویه‌های مربوط به آن و مقادیر محاسبه شده مربوط به آن در جدول شماره ۲ ارائه شده‌اند.

جدول ۲- میانگین مربوط به گویه‌های تشکیل‌دهنده بُعد اثر خدمت

ردیف	گویه‌ها	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کارکنانی که اطمینان و اعتماد را به کاربران القاء می‌کنند.	حداکثر مورد انتظار	۸,۲۷	۱,۶۱۵
		حداقل مورد انتظار	۳,۷۸	۱,۸۸
		خدمت ادراک شده	۷,۰۱	۱,۷۸
۲	کارکنانی که برای پاسخگویی به سؤالات کاربران آمادگی داشته باشند.	حداکثر مورد انتظار	۸,۲۵	۱,۵۸
		حداقل مورد انتظار	۴,۵۶	۲,۳۱۵
		خدمت ادراک شده	۷,۲۱	۱,۸۹
۳	کارکنانی مهربان و علاقه‌مند	حداکثر مورد انتظار	۸,۰۷	۱,۸
		حداقل مورد انتظار	۴,۸۸	۲,۵۶
		خدمت ادراک شده	۷,۴	۱,۴۸
۴	کارکنانی که همیشه مؤدب و فروتن هستند.	حداکثر مورد انتظار	۸,۵۸	۰,۸۲
		حداقل مورد انتظار	۵,۱۵	۲,۷۸۵
		خدمت ادراک شده	۷,۸۱	۱,۳۴
۵	کارکنانی که دانش کافی برای پاسخگویی به سؤالات کاربران دارند.	حداکثر مورد انتظار	۸,۵	۰,۷۵
		حداقل مورد انتظار	۴,۷۷	۲,۲۸
		خدمت ادراک شده	۷,۸۲	۱,۴۶
۶	توجه به تک‌تک کاربران	حداکثر مورد انتظار	۸,۳۳	۰,۸۳
		حداقل مورد انتظار	۴,۱۲	۲,۰۶
		خدمت ادراک شده	۶,۹۹	۱,۷۳
۷	کارکنانی که نیازهای کاربران را درک می‌کنند.	حداکثر مورد انتظار	۸,۱۷	۰,۹۴
		حداقل مورد انتظار	۴,۵۹	۲,۰۲
		خدمت ادراک شده	۷,۰۷	۱,۸۶

مقادیر مربوط به حداکثر و حداقل خدمت مورد انتظار و آنچه که در عمل در جریان است، در جدول شماره ۲ ارائه شده‌اند.

در ابتدا اشاره به این نکته ضروری است که در تمام موارد مشاهده شده، تفاوت بین حداقل و حداکثر خدمات مورد انتظار با خدمات ادراک شده، معنادار بوده که به علت پرهیز از تفصیل بیش از حد در جدول اشاره‌ای به آن‌ها نشده است. با نگاهی به مقادیر ذکر شده، مشخص می‌شود که بالاترین میزان خدمت مورد انتظار متعلق به مؤدب و فروتن بودن همیشگی کارکنان و پایین‌ترین

میانگین نمرات مربوط به مهربان و علاقه‌مند بودن است. در بخش حداقل خدمت مورد انتظار نیز بالاترین میانگین مشاهده شده متعلق به مؤدب و فروتن بودن همیشگی کارکنان و پایین‌ترین میانگین نمرات مربوط به برانگیختن حس اطمینان در اعضاء توسط کارکنان بوده است. در سطح خدمات ادراک شده که مُعَرَّف وضع موجود است، بالاترین امتیاز به دانش فنی کتابداران برای پاسخگویی به نیازهای مراجعه‌کنندگان تعلق گرفته و پایین‌ترین نمره مربوط به گویه توجه خاص به تک تک اعضاء است.

تحلیل شاخص به‌طور کل نشان می‌دهد که انتظار کاربران از این بُعد، در سطح بالایی است و کتابداران در حد قابل قبولی در راستای انجام این خدمت موفق بوده‌اند. البته میانگین حداکثر خدمت مورد انتظار به طرز معناداری بالاتر از خدمت ادراک شده است که این مسئله بدان معناست که همچنان شکاف معناداری بین این دو مقوله وجود دارد و در این بُعد نیاز به بهبود خدمت‌رسانی وجود دارد. همچنین تفاوت معناداری بین میانگین حداقل خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده مشاهده شد که این امر حاکی از آن است که در حال حاضر نیز مراجعه‌کنندگان خدماتی بالاتر از حداقل توقعات خود، دریافت می‌کنند.

جدول ۳- آماره‌های توصیفی مربوط به سطوح بُعد اثر خدمت

متغیر	میانگین	انحراف معیار
حداکثر مورد انتظار	۸,۳۱	۱,۰۱
حداقل مورد انتظار	۴,۵۵	۲,۰۳
خدمت ادراک شده	۷,۳۳	۱,۳۵

جدول ۴- محاسبه میزان بُعد اثر خدمت ادراک شده با حداقل و حداکثر مورد انتظار

زوج‌های مقایسه شده	تفاوت میانگین‌ها	T محاسبه شده	سطح معناداری
حداکثر خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده	۰,۹۸	۲۰,۸۹	۰,۰۰
حداقل خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده	-۲,۷۹	-۲۱,۴۳	۰,۰۰

۲-۶. کتابخانه به عنوان یک مکان

در اینجا گویه‌های مربوط به بعد کتابخانه به عنوان یک مکان و مقادیر به دست آمده برای هر سطح ارائه شده‌اند.

جدول ۵- میانگین مربوط به گویه‌های تشکیل‌دهنده بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان

ردیف	گویه‌ها	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۱	یک مکان راحت و جذاب	حداکثر مورد انتظار	۸,۴۱	۰,۸۱۵
		حداقل مورد انتظار	۴,۶۳	۲,۳۶
		خدمت ادراک شده	۷,۳۴	۱,۱۱۵
۲	وجود فضایی که باعث القای حس مطالعه و یادگیری می‌شود.	حداکثر مورد انتظار	۸,۴۱	۰,۸۸
		حداقل مورد انتظار	۵,۰۶	۲,۴۷۵
		خدمت ادراک شده	۷,۶۷	۱,۴۵
۳	فضای اجتماعی مناسبی برای یادگیری و مطالعه گروهی	حداکثر مورد انتظار	۸,۱۹	۰,۸۹
		حداقل مورد انتظار	۴,۸۴	۲,۳۳
		خدمت ادراک شده	۷,۴۶	۱,۹۱
۴	کتابخانه محلی مناسب و آغازی برای مطالعه، یادگیری و تحقیق	حداکثر مورد انتظار	۸,۳۶	۰,۸۷
		حداقل مورد انتظار	۵,۰۹	۲,۵۵
		خدمت ادراک شده	۷,۴۷	۱,۷

این متغیر در پی درک اهمیت کتابخانه و تأثیر فضای فیزیکی بر عملکرد کتابخانه است. نکته اول که باید به آن اشاره کرد این است که تفاوت بین خدمت ادراک شده از سوی کاربر با حداقل و حداکثر مورد انتظار به لحاظ آماری معنادار می‌باشد. با نگاهی به مقادیر ذکر شده، مشخص می‌شود که بالاترین میزان خدمت مورد انتظار متعلق به دو گویه راحت بودن کتابخانه و القاء حس مطالعه و پایین‌ترین میانگین نمرات مربوط به مناسب بودن برای فعالیت‌های اجتماعی است. در بخش حداقل خدمت مورد انتظار نیز بالاترین میانگین مشاهده شده متعلق به محلی مناسب برای مطالعه و یادگیری و پایین‌ترین میانگین نمرات مربوط به راحت بودن کتابخانه بوده است. در سطح خدمات ادراک شده که معرّف وضع موجود است، بالاترین امتیاز به القای حس مطالعه تعلق گرفته و پایین‌ترین نمره را گویه راحت و جذاب بودن کتابخانه دارد.

جدول ۶- آماره‌های توصیفی مربوط به سطوح بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان

متغیر	میانگین	انحراف معیار
حداکثر مورد انتظار	۸,۳۴	۰,۷۴
حداقل مورد انتظار	۴,۹	۲,۲۶
خدمت ادراک شده	۷,۴۸۵	۱,۳۹

جدول ۶- محاسبه میزان بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان ادراک شده با حداقل و حداکثر مورد انتظار

زوج‌های مقایسه شده	تفاوت میانگین‌ها	T محاسبه شده	سطح معناداری
حداکثر خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده	۰,۸۶	۱۸,۷	۰,۰۰
حداقل خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده	-۲,۵۸	۱۸,۶۸	۰,۰۰

تحلیل شاخص به‌طور کل نشان می‌دهد که انتظار کاربران از این بُعد تقریباً بالا بوده و محیط کتابخانه‌ها در مجموع از نظر شاخص‌های مورد نظر در سطح قابل قبولی است. البته میانگین حداکثر خدمت مورد انتظار به طرز معناداری بالاتر از خدمت ادراک شده است که این مسئله بدان معناست که همچنان شکاف معناداری بین این دو مقوله وجود دارد و در این بُعد نیاز به بالا بردن سطح کیفیت خدمت‌رسانی وجود دارد. همچنین تفاوت معناداری بین میانگین حداقل خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده مشاهده شد که این امر حاکی از آن است که در حال حاضر نیز مراجعه‌کنندگان از نظر فضای فیزیکی کتابخانه خدماتی بالاتر از حداقل توقعات خود دریافت می‌کنند.

۳-۶. کنترل اطلاعات

گویه‌های تشکیل‌دهنده بُعد کنترل اطلاعات و نیز میانگین و انحراف استاندارد هر گویه به تفکیک سطوح سه گانه انتظار یا ادراک خدمت در جدول ۸ ارائه شده‌اند.

جدول ۸- میانگین مربوط به گویه‌های تشکیل‌دهنده بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان

ردیف	گویه‌ها	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۱	وجود مجموعه نشریات چاپی و الکترونیکی مورد نیاز کاربران	حداکثر مورد انتظار	۸,۰۹	۰,۵۷
		حداقل مورد انتظار	۴,۴۱	۱,۹۹
		خدمت ادراک شده	۶,۰۳	۱,۷
۲	وجود کتاب، پایان‌نامه‌ها، و سایر مواد چاپی مورد نیاز کاربران	حداکثر مورد انتظار	۸,۰۹	۱,۵۸
		حداقل مورد انتظار	۴,۶۱	۲,۲
		خدمت ادراک شده	۵,۴	۲,۲۴
۳	دسترسی به منابع الکترونیک مورد نیاز کاربران	حداکثر مورد انتظار	۷,۸۴	۱,۱۱
		حداقل مورد انتظار	۴,۷۲	۲,۰۷
		خدمت ادراک شده	۳,۹۳	۲,۴
۴	وجود مواد سمعی- بصری از قبیل سی‌دی، دی‌وی‌دی و غیره	حداکثر مورد انتظار	۸,۰۵	۰,۸۵۵
		حداقل مورد انتظار	۴,۹۵	۲,۴۹
		خدمت ادراک شده	۶,۵۷	۱,۵۵
۵	دسترسی آسان به اطلاعات	حداکثر مورد انتظار	۸,۶۳	۰,۶۷
		حداقل مورد انتظار	۴,۶۵	۲,۵۱
		خدمت ادراک شده	۷,۴۱	۱,۰۷

ردیف	گویه‌ها	سطح	میانگین	انحراف استاندارد
۶	ابزارهای با کاربری آسان برای دسترسی به اطلاعات مورد نیاز	حداکثر مورد انتظار	۸,۱۴	۱,۷۹
		حداقل مورد انتظار	۴,۶۸	۲,۲۲
		خدمت ادراک شده	۶,۳۶	۱,۹۴
۷	وجود یک وبسایت برای دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز	حداکثر مورد انتظار	۸,۳	۰,۶۵
		حداقل مورد انتظار	۴,۴۱	۲,۰۳
		خدمت ادراک شده	۵,۹۹	۱,۶۴
۸	تجهیزات مدرنی برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز	حداکثر مورد انتظار	۸,۱۲	۰,۴۶
		حداقل مورد انتظار	۴,۱۶	۲,۲۱
		خدمت ادراک شده	۵,۵۷	۱,۷۵
۹	دسترسی به منابع آنلاین برای اطلاعات مورد نیاز	حداکثر مورد انتظار	۸,۰۴	۰,۸۲
		حداقل مورد انتظار	۴,۱۳	۲,۱
		خدمت ادراک شده	۵,۵۵	۲,۳۲

میانگین سطوح سه‌گانه خدمت کنترل اطلاعات در جدول شماره ۸، قابل مشاهده است. در اینجا نیز تفاوت معناداری بین خدمت ادراک شده با سطوح خدمات مورد انتظار وجود دارد. البته در این بُعد یک استثناء مشاهده شد.

در گویه مربوط به دسترسی به منابع الکترونیک، بنا بر اظهار مراجعه‌کنندگان، میزان خدمت ادراک شده حتی از حداقل انتظار هم پایین‌تر بوده است.

با نگاهی به سایر مقادیر ذکر شده، مشخص می‌شود که بالاترین میزان خدمت مورد انتظار متعلق به گویه دسترسی آسان به اطلاعات و پایین‌ترین میانگین نمرات مربوط به دسترسی به منابع الکترونیک است.

در بخش حداقل خدمت مورد انتظار نیز بالاترین میانگین مشاهده شده متعلق به وجود مواد سمعی و بصری و پایین‌ترین میانگین نمرات مربوط به دسترسی به منابع آنلاین بوده است. در سطح خدمات ادراک شده که معرف وضع موجود است، بالاترین امتیاز به دسترسی آسان به اطلاعات تعلق گرفته و پایین‌ترین نمره را گویه دسترسی به منابع الکترونیک داراست.

جدول ۹- آماره‌های توصیفی مربوط به سطوح بُعد کنترل اطلاعات

متغیر	میانگین	انحراف معیار
حداکثر مورد انتظار	۸,۱۶	۰,۷۱
حداقل مورد انتظار	۴,۴۷	۲,۰۱
خدمت ادراک شده	۵,۷۸	۱,۰۹

جدول ۱۰- محاسبه میزان کنترل اطلاعات ادراک شده با حداقل و حداکثر مورد انتظار

زوج‌های مقایسه شده	تفاوت میانگین‌ها	T محاسبه شده	سطح معناداری
حداکثر خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده	۲,۳۸	۳۶,۷۶	۰,۰۰
حداقل خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده	-۱,۳۱	-۱۱,۰۸	۰,۰۰

تحلیل شاخص به‌طور کل نشان می‌دهد که خدمات ادراک شده توسط کاربران وضعیت چندان مطلوبی ندارد. میانگین حداکثر خدمت مورد انتظار به طرز معناداری بالاتر از خدمت ادراک شده بوده که این مسئله بدان معناست که همچنان شکاف معناداری بین این دو مقوله وجود دارد و در این بُعد، نیاز به بالا بردن سطح کیفیت خدمت‌رسانی وجود دارد. همچنین تفاوت معناداری بین میانگین حداقل خدمت مورد انتظار و خدمت ادراک شده مشاهده شد که این امر حاکی از آن است که در حال حاضر نیز مراجعه‌کنندگان از نظر دسترسی به محتوای مورد نیاز، خدماتی بالاتر از حداقل توقعات خود دریافت می‌کنند.

۷. نتیجه‌گیری

استان سیستان و بلوچستان به‌طور کلی و مناطق سیستانی به‌طور خاص، به لحاظ شاخص‌های توسعه‌ای در وضعیت مطلوبی به سر نمی‌برند و نیازمند برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری هستند. در میان عوامل توسعه، سودبخش‌ترین و پر بازده‌ترین عامل، سرمایه‌گذاری بر روی نیروی انسانی بوده و بدون شک کتابخانه‌های عمومی در آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص یکی از برجسته‌ترین و محوری‌ترین سازمان‌های جامعه هستند. فرصتی که در این بستر به‌طور خاص فراهم است، مربوط به توسعه نیافتگی این منطقه می‌شود. از یک‌سو به دلیل کمبود امکانات و فقدان گزینه‌های رقیب، اقبال به کتابخانه‌ها در صورت فراهم شدن انتظارات مراجعه‌کنندگان بالا بوده و از سوی دیگر، پاسخ به این انتظارات نیز به دلیل توقع پایین اعضاء چندان دشوار نبوده و نیاز به سرمایه‌گذاری بالایی ندارد. به عبارت دیگر، شرایطی که احتمالاً برای مراجعه‌کنندگان شهرهای بزرگ راضی‌کننده نیست، برای مردم شهرهای کوچک و کم‌تر توسعه یافته می‌تواند آرمانی باشد.

در این پژوهش تلاش شد تا براساس جدیدترین مدل‌های موجود، سطح کیفی خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی شهرهای سیستانی استان سیستان و بلوچستان بررسی شود. مطالعه اسفندیاری مقدم، رزمی شندی و نوروزی (۱۳۹۲) بیان می‌کند که در مقایسه بین کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه‌های تخصصی و کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی، در تمام ابعاد، کتابخانه‌های عمومی در سطح پایینی قرار دارند و از این نظر بیش از دو نوع دیگر

نیازمند تحقیق و توسعه هستند. تحلیل یافته‌های این تحقیق حاکی از آن است که در میان سه بُعد خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی، بالاترین امتیاز داده شده مربوط به «کتابخانه به عنوان یک مکان» است. «تأثیر خدمت» و «کنترل اطلاعات» هم در رده‌های بعدی قرار گرفته‌اند. نتایج اکثر مطالعات انجام شده حاکی از آن است که بالاترین سطح خدمات ارائه شده مربوط به «تأثیر خدمت» بوده و «کتابخانه به عنوان یک مکان» در جایگاه دوم و «کنترل اطلاعات» در جایگاه سوم قرار می‌گیرند (محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸)؛ غیاثوند و دهکریان (۱۳۹۱)؛ نوروزی و درم نثاری (۱۳۹۳)). نقطه اشتراک یافته‌های این تحقیق با تحقیقات مذکور، قرار گرفتن «کنترل اطلاعات» در آخرین جایگاه بوده که به نوعی تأییدکننده این گزاره است که ظاهراً نقصان منابع اطلاعاتی و نحوه دسترسی به آن‌ها تقریباً بزرگ‌ترین نقطه ضعفی است که در میان کتابخانه‌ها عمومیت دارد.

نتیجه تجزیه و تحلیل یافته‌ها نشان داد که بین سطح خدمت ادراک شده در بُعد تأثیر خدمت (۷/۳۳) با حداکثر انتظار (۸/۳۱) و حداقل انتظار (۴/۵۵) تفاوت معناداری وجود دارد. به نظر می‌رسد که وضعیت کارکنان از نظر تخصص و دانش فنی بهتر از جنبه انسانی و ارتباطی است. پایین‌ترین امتیاز را در این مقوله، گویۀ «توجه به تک‌تک اعضا» و پس از آن، «کارکنانی که اطمینان و اعتماد را به کاربران القاء می‌کنند» أخذ کردند و بالاترین امتیاز به «کارکنانی که دانش کافی برای پاسخگویی به سوالات کاربران دارند» تعلق گرفت. در این شاخص، نمره خدمت مورد انتظار در اکثریت ابعاد مطلوب بوده و این مسئله رضایت کاربران از کارکنان را می‌رساند. با این وجود، طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی مستمر برای ارتقای دانش فنی کتابداران و آشنا نمودن آنها با شیوه‌های جدید و روزآمد بین‌المللی در عرصه کتابداری می‌تواند به ارتقای کیفیت خدمات یاری رساند. همچنین برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی با محوریت روانشناسی و مهارت‌های ارتباطی، منجر به تقویت روابط اجتماعی اثربخش میان کاربران و کارکنان شده و این مسئله با القای احساس امنیت و حمایت از سوی کارکنان به کاربران، محرک‌ها و انگیزه‌های مطالعه و حضور بیشتر در فضای کتابخانه را برای مراجعه‌کنندگان، بویژه زنان و جوانان، فراهم می‌آورد.

در مقوله کنترل اطلاعات که پایین‌ترین نمره (۵/۷۸) را داشته، بالاترین نمره را «دسترسی آسان به اطلاعات» و پایین‌ترین نمره را «دسترسی به منابع الکترونیک مورد نیاز» به خود اختصاص داده‌اند. در این مورد خاص، دسترسی به منابع الکترونیک از موقعیت منحصر به فردی برخوردار

می‌باشد، چرا که تنها گویه‌ای است که در آن سطح خدمات ادراک شده پایین‌تر از حداقل خدمت مورد انتظار بوده است. به نظر می‌رسد به‌رغم ضعف ساختاری و توسعه نیافتگی نسبی این مناطق، کتابخانه‌های عمومی توانسته‌اند خود را با امکانات و پیشرفت‌های موجود تطبیق داده و همگام با گسترش گویی‌های هوشمند و استفاده از اینترنت، خدمت‌رسانی خود را در این حوزه‌ها ارتقاء دهد. این نمره ادراک شده با هر دو سطح حداکثر و حداقل انتظارات تفاوت معناداری داشته است. در این شاخص، اختلاف نمره حداکثر مورد انتظار با خدمت ادراک شده بسیار بیشتر از تفاوت حداقل مورد انتظار و خدمات ادراک شده است، یعنی در این شاخص وضعیت کلی کتابخانه‌ها کیفیت پایین‌تری نسبت به شاخص‌های دیگر دارد. مسئله اصلی در این شاخص، وضعیت خدمات الکترونیک بوده که در سطح پایینی قرار دارد. در این زمینه، با توجه به اینکه اجرای دولت الکترونیک در زمره سیاست‌های کلی نظام اداری کشور قرار دارد، لازم است که در گام اول، رایزنی‌های لازم از سوی نهادهای متولی برای افزایش پهنای باند صورت گیرد تا سرعت خدمات اینترنتی کتابخانه‌ها افزایش یابد. انعقاد تفاهم‌نامه همکاری و تبادل اسناد الکترونیک میان کتابخانه‌های عمومی استان با مراکز دانشگاهی و پژوهشی استان و کشور و نیز کتابخانه‌های بزرگ کشور می‌تواند به غنی شدن منابع الکترونیک کتابخانه‌های استان کمک کند. افزایش تعداد دستگاه‌های کامپیوتر در کتابخانه‌ها نیز دسترسی سریع‌تر و آسان‌تر کاربران به منابع الکترونیکی را تسهیل خواهد نمود. در نهایت، تعریف نام کاربری و گذرواژه برای پژوهشگران و دانشجویان (بوژه دانشجویان تحصیلات تکمیلی) به نحوی که بتوانند در مکان‌هایی غیر از کتابخانه نیز به منابع الکترونیکی دسترسی داشته باشند، در ارتقای کیفیت خدمات موثر خواهد بود.

در مقوله «کتابخانه به‌مثابه یک مکان» نیز نمره خدمات ادراک شده (۷/۴۸۵) با حداکثر و حداقل خدمت مورد انتظار تفاوت معناداری دارد. در این بخش از خدمت‌های کتابخانه‌ای، بالاترین نمره را گویه «القای حس مطالعه» و پایین‌ترین نمره را گویه «راحت و مناسب بودن کتابخانه» به دست آوردند. در شاخص مکان، تفاوت حداقل خدمت مورد انتظار و خدمات ادراک شده در حدود دو نمره بیشتر از تفاوت حداکثر خدمت مورد انتظار و خدمات ادراک شده است، یعنی در مجموع شکاف میان انتظارات کاربران و وضعیت واقعی کتابخانه‌ها بالا است. کتابخانه در وهله اول یک مکان بوده و مکان یکی از ابعاد اصلی تشکیل‌دهنده اجتماع و حس تعلق است. ادبیات موضوع نیز بر «ایجاد اجتماعات محلی» به عنوان یکی از کارکردهای کتابخانه تاکید

کرده‌اند (اسکات، ۲۰۱۱). تقویت اجتماعات محلی به عنوان یکی از راهبردهای اصلی ارتقای اعتماد و سرمایه اجتماعی، احساس امنیت و همبستگی اجتماعی و به تبع کاهش برخی آسیب‌های اجتماعی در محافل دانشگاهی و سیاست‌گذاری در سطح جهانی و در قالب رویکردهای «اجتماع محور» مورد پذیرش و اقبال گسترده قرار گرفته است. بنابراین، کتابخانه علاوه بر کارکرد معرفتی و افزایش سرمایه فرهنگی، دارای کارکردهای اجتماعی و موجد سرمایه اجتماعی نیز است. ایفای چنین نقشی درگام اول در گرو فضای فیزیکی مناسب می‌باشد، به نحوی که مطبوع بودن و سرزندگی آن تمایل به شکل‌گیری و تقویت فضاهای اجتماعی را نیز دامن زند. از این‌رو، طراحی فیزیکی مناسب کتابخانه‌ها باید در اولویت قرار گیرد. چنین راهبردی می‌تواند در قالب اقداماتی از قبیل نورپردازی و رنگ‌آمیزی مناسب و متناسب با سلیقه کاربران، نو بودن و تمیزی صندلی‌ها و میزهای مطالعه، چینش میزها و صندلی‌ها به نحوی که ضمن رعایت نکات بهداشتی حریم کاربران را نیز محافظت کند، گسترش فضاهای سبز اطراف سالن‌های مطالعه که چشم‌انداز آنها را زیبا سازد و... عملیاتی شود. همچنین دیوارنوشته‌ها و نقاشی‌های دیواری فضاهای بیرونی کتابخانه‌ها باید به صورتی طراحی شوند که علاوه بر ایجاد انگیزه مطالعه، موجد حس تعلق اجتماعی و ملی باشند.

نکته جالب توجه در خصوص مقادیر مشاهده شده مربوط به سطح انتظارات و سطح خدمت ادراک شده است. بنا بر نتایج به دست آمده، بالاترین سطح خدمت ادراک شده مربوط به مقوله «کتابخانه به مثابه یک مکان» بوده و با نگاهی به حداکثر انتظارات مشخص می‌شود که کاربران انتظار دارند که بیشترین میزان خدمات را در همین بخش مشاهده کنند. لذا، از این نظر سازگاری مناسبی بین اولویت‌های کاربران و وضعیت موجود به چشم می‌خورد. نکته دیگر فاصله بین حداکثر انتظارات و خدمات ادراک شده است. چنانچه مشاهده شد، در مقوله «کتابخانه به عنوان یک مکان» میزان خدمت ادراک شده، کم‌ترین فاصله (۰/۸۵۵) را با حداکثر انتظار کاربران داشته و پس از آن «تأثیر خدمت» (۰/۹۸) قرار دارد و بالاترین اختلاف مربوط به کنترل اطلاعات بوده و از این حیث نیز بیشترین ضرورت در زمینه ارتقاء این بخش احساس می‌شود.

محاسبه شکاف کفایت نشان داد که به غیر از یک مورد «دسترسی به منابع الکترونیک...»، در تمام موارد این شکاف مثبت بوده است. این امر بدان معناست که سطح خدمت ادراک شده، بالاتر از حداقل انتظار قرار دارد. در مورد شکاف برتری نیز چنانچه آزمون‌های انجام گرفته نشان دادند،

در تمام موارد همچنان بین سطح موجود و سطح مطلوب فاصله عمیقی وجود دارد. در پایان، با توجه به آمار و اطلاعات موجود، به نظر می‌رسد نیازهای هر بستر فرهنگی و اجتماعی با شناخت بهتر همان بافت و ساختار به نحو مفیدتر و کارآمدتری انجام می‌گیرند. به طور خاص استان سیستان و بلوچستان از نظر نیروی انسانی متخصص دارای کمبود و نقصان چندانی نیست و آنچه که بیشتر به چشم می‌خورد، مشکلات سخت‌افزاری نظیر مکان و منابع است. با توجه به اینکه امروزه کتابخانه‌های عمومی در حال تبدیل شدن به «مکان‌هایی برای ملاقات» (آبو، اودانسون و وارهایم^۱، ۲۰۱۰) هستند، ضرورت پرداختن به بُعد فضا بیشتر آشکار می‌شود. براساس آخرین اظهارنظرهای در دسترس (زیدآبادی، ۱۳۹۷)، میزان سرانه فضای مطالعه استان سیستان و بلوچستان به ۶۶ سانتی متر رسیده که نیازمند سرمایه‌گذاری بیشتری است. می‌توان انتظار داشت که با سیاست‌گذاری سنجیده در خصوص کتابخانه‌های عمومی، شاهد پررنگ شدن نقش این نهاد در بالا بردن سواد اطلاعاتی عموم مردم بود.

منابع

۱. ابراهیمی، ر.؛ علی‌پور نجمی، س. (۱۳۹۲). بررسی کیفی نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد و ارتقاء اعتماد اجتماعی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳(۲): ۷۲-۵۱.
۲. اسفندیاری مقدم، ع.ر.؛ رزمی شندی، م.؛ نوروزی، ی. (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لایب کوال در ایران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۷(۲): ۱۹۱-۲۰۸.
۳. اشرفی ریزی، ح.؛ کاظم‌پور، ز. (۱۳۹۳). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان براساس مدل لایب کوال. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۱۱(۱): ۷۱-۸۳.
۴. امیدفر، س.؛ موسوی‌زاده، ز. (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوال. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه سابق)*، ۱۵(۴): ۸۰-۶۱.
۵. پارسائیان، م. (۱۳۹۳). تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از مدل‌های لایب کوال و تحلیل سلسله مراتبی. *مدیریت اطلاعات و سلامت*، ۱۱(۲): ۱۷۷-۱۸۹.
۶. تاجر، پ. (۱۳۹۲). بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال (مورد مطالعه: کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت). *دانش‌شناسی*، ۶(۲۱): ۶۳-۸۱.
۷. خدایی، م. (۱۳۸۸). جنبه‌های تاریخی کتابخانه‌های عمومی ایران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه سابق)*، ۴(۵۷): ۱۹۲-۱۶۹.
۸. زیدآبادی، ا. (۱۳۹۷). *سراهنای فضای مطالعه سیستان و بلوچستان ۶۶ سانی متر است*. خبرگزاری بین‌المللی قرآن. قابل دسترس در: <http://iqna.ir/fa/news/3725557>.
۹. سازمان آمار ایران (۱۳۹۵). *سالنامه آماری استان سیستان و بلوچستان*. معاونت آمار و اطلاعات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان سیستان و بلوچستان، زاهدان.
۱۰. علیزاده جدیدی، م.؛ قاضی‌زاده، ی. (۱۳۹۰). بررسی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران از ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان. *ارتباط علمی*، ۱۹(۱): ۵۴-۴۳.
۱۱. غیاثوند، ا.؛ دهکریان، پ. (۱۳۹۱). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۵(۱): ۳۰۸-۲۸۵.
۱۲. محمدیگی، ف.؛ حسن‌زاده، م. (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵(۱): ۷-۳۰.
۱۳. مداحی، ف. (۱۳۹۱). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد و تأمین منابع علمی دانشگاه تهران براساس مدل لایب کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
۱۴. مرادپور، ر.؛ مهوش، م. (۱۳۹۰). میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷(۶۶): ۳۸۱-۴۰۱.

۱۵. مردانی، ا.ح؛ شریف مقدم، ه. (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران: با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۵(۴۷): ۴۷-۵۸.
۱۶. مطلبی، د؛ خاتعلی‌لو، ر. (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵(۹۹): ۵۷۹-۵۹۶.
۱۷. مقدسی، ح؛ ولی‌زاده حقی، س. (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال. *دانش‌شناسی*، ۶(۲۰): ۹۷-۱۰۸.
۱۸. میرغفوری، ح. (۱۳۸۵). لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳(۶۷): ۱۶۸-۱۶۱.
۱۹. نوروزی، ی؛ درم‌نثاری، م. (۱۳۹۳). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز). *اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۴(۲۰): ۷۰۷-۶۸۵.
۲۰. هاشمیان، م.ر؛ آل مختار، م.ج؛ حسن‌زاده، ا. (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب کوال. *مدیریت اطلاعات و سلامت*، ۹(۳): ۴۴۰-۴۴۴.
۲۱. همائی، م؛ اشرفی ریزی، ح. (۱۳۹۲). بررسی راهکارهای ترویج فرهنگ مطالعه و کتابخوانی. *صدای جمهوری اسلامی ایران*، ۱۱(۶۹): ۴۲-۵۴.
22. Asemi, A.; Kazempour, Z. & Ashrafi Rizi, H. (2010). Using LibQUAL to improve services to libraries: A report on Academic Libraries of Iran Experience. *The Electronic Librarianship*, 30(3): 222-228.
23. BiranvandZadeh, M.; Heshmati jaded, M. & Sorkhkamal, K. (2015). Assessment of Development Level of Sistan and Baluchistan Province Compared to other Iran's Provinces. *International Journal of Architecture and Urban Development*, 5(1).
24. Brito, G.F. & Vergueiro, W.A. (2013). Quality evaluation of academic library: the LIBQUAL+® methodology and its perspectives of implementation in brazil. *BJIS, Marilia (SP)*, 7: 25-44.
25. Heinrich, J.H.; Skarkey, T.W. & Lim, J. (2006). Research investigation of information access method. *The Journal of Academic Librarianship*, 3(2): 183-191.
26. Jankowska, M.A.; Hertel, K. & Young, N.J. (2006). Improving library service quality to graduate students: Libqual survey results in a practical selling. *Libraries and the Academy*, 6(1): 55-79.
27. Kim, Y. & Cooke, L. (2017). Big data analysis of public library operations and services by using the Chernoff face method. *Journal of Documentation*, 73(3): 466-480.
28. Oğuz, E.S. & Kurbanoğlu, S. (2011). Strengthening social inclusion in multicultural societies through information literacy. *Bilgi dünyasi*, 14(2): 1-15.
29. Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3): 191-227.

30. Thompson, B.; Kyrrilidou, M. & Cook, C. (2008). Library users' service desires: A LibQual study. *The Library Quarterly*, 78(1): 1-18.

References

1. Alizadeh Jadidi, M. & Ghazizadeh, Y. (2011). Assessment of satisfaction of public library users in Mazandaran province. *Scientific communication quarterly*, 19(1): 1-12. [In Persian]
2. Asemi, A.; Kazempour, Z. & Ashrafi Rizi, H. (2010). Using LibQUAL to improve services to libraries: A report on Academic Libraries of Iran Experience. *The Electronic Librarianship*, 30(3): 222-228.
3. Ashrafi Resi, H. & Kazem Pour, Z. (2014). Quality gap analysis of the central library of state universities of Isfahan based on LibQUAL model. *Quarterly Knowledge and Information Management Journal*, 1(1): 71-83. [In Persian]
4. BiranvandZadeh, M.; Heshmati jaded, M. & Sorkhkamal, K. (2015). Assessment of Development Level of Sistan and Baluchistan Province Compared to other Iran's Provinces. *International Journal of Architecture and Urban Development*, 5(1).
5. Brito, G.F. & Vergueiro, W.A. (2013). Quality evaluation of academic library: the LIBQUAL+® methodology and its perspectives of implementation in brazil. *BJIS, Marilia (SP)*, 7: 25-44.
6. Ebrahimi, R. & Alipur Najmi, S. (2013). Qualitative Study of the Role of Public Libraries in Creating and Increasing Social Trust. *Library and Information Science Research*, 3(2): 51-72, **Doi:** 10.22067/riis.v3i2.17321. [In Persian]
7. Ghiasvand, A. & DehKorian, P. (2012). Evaluation of the quality of services at Tehran Municipality public libraries. *Library and Information Sciences*, 15(1): 285-308. [In Persian]
8. Hashemian, M.R.; Ale Mokhtar, M.J. & Hassan Zadeh, A. (2012). Quality Assessment of Services Provided by Libraries of Isfahan University of Medical Sciences Using Gap Analysis Model (Libqual). *Health Information Management*, 9(3): 440-444. [In Persian]
9. Heinrich, J.H.; Skarkey, T.W. & Lim, J. (2006). Research investigation of information access method. *The Journal of Academic Librarianship*, 3(2): 183-191.
10. Homayi, M. & Ashrafi Rizi, H. (2013). Analysis of promotion of reading habits. *Radio monthly*, 11(69): 42-54. [In Persian]
11. Isfandiyari-Moghaddam, A.; Razmi Shendi, M. & Norouzi, Y. (2013). The Study of History of Researches about LibQual model in Iran. *Journal of Academic librarianship and Information Research*, 47(2): 191-208. **Doi:** 10.22059/jlib.2013.36419. [In Persian]
12. Jankowska, M.A.; Hertel, K. & Young, N.J. (2006). Improving library service quality to graduate students: Libqual survey results in a practical selling. *Libraries and the Academy*, 6(1): 55-79.
13. Khodai, M. (2009). Historical Aspects of Iranian Public Library. *Research on Information & Public Libraries*, 15(2): 169-192. [In Persian]
14. Kim, Y. & Cooke, L. (2017). Big data analysis of public library operations and services by

- using the Chernoff face method. *Journal of Documentation*, 73(3): 466-480.
15. Madahi, F. (2012). **Evaluation of Quality of Service of Central Library and Document and Scientific Reference Provide Center of University of Tehran Using LifQual Model**. Thesis for M.A. degree, Department of Science and knowledge, Faculty of Librarian and Information, University of Tehran.[In Persian]
 16. Mardani, A. & Sharifmoghadam, H. (2012). Evaluation of the Quality of Library Services from the Viewpoints of Users and Librarians using LibQual scale at Tehran University of Medical Sciences. *Health Information Management*, 15(47): 47-58. [In Persian]
 17. Matlabi, D. & Khanalilou, R. (2019). An Assessment of the Quality of Services in Public Libraries Based on the Users' Perspective: A Case Study of the Public Libraries in The West Azerbaijan Province. *Research on Information Science & Public Librarie*, 25(99): 569-579. [In Persian]
 18. Mirghafouri, H. (2006). Libqual: a tool for assessment of the quality of library services. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 17(3): 161-168. [In Persian]
 19. Moghaddasi, H. & Valizadeh Haghi, S. (2013). Quality assessment of Services offered by central library of Shahid Beheshti University of Medical Sciences by using LibQual model from users' point of view. *Quarterly Journal of Knowledge Studies*, 6(20): 97-108. [In Persian]
 20. Mohammad-Beigi, F. & Hassanzadeh, M. (2009). Assessing the quality of services in public libraries of Qazvin city using LibQUAL. *Research on Information Science & Public Libraries*, 15(1): 7-30. [In Persian]
 21. Moradpour, R. & Maahvash, M. (2011). Evaluating the Satisfaction Level of the Users of Public Libraries in North Khorasan Province Regarding the Libraries' Architecture. *Research on Information Science & Public Libraries*, 17(3): 381-401. [In Persian]
 22. Noroozi, Y. & Deramnesari, M. (2015). An Assessment of the Quality of Services in Public Libraries using the Gap Analysis Model, Based on the Users' Perspective: A Case study of Public Libraries Located in Tabriz Province. *Research on Information Science & Public Libraries*, 20(4): 685-707. [In Persian]
 23. Oğuz, E.S. & Kurbanoğlu, S. (2011). Strengthening social inclusion in multicultural societies through information literacy. *Bilgi dünyasi*, 14(2): 1-15.
 24. Omidifar, S. & Mousavizadeh, Z. (2010). Evaluating The Quality Level of Services Provided in Library of Faculty of Psychology and Education in Allame Tabataba'I University Using LibQual Model. *Research on Information Science and Public Libraries*, 4(59): 61-80. [In Persian]
 25. Parsaeian, M. (2014) The Gap analysis and Ranking of Service Quality Dimensions and Libraries of Shahid Sadoghi University of Medical science by LibQual and Analytical Hierarchy Process method. *Health Information Management*, 11(2): 177-189. [In Persian]
 26. Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3): 191-227.

27. Statistics Organization of Iran (2016). **Statistical yearbook of Sistan and Baluchestan province**. Deputy of Statistics and Information of Sistan and Baluchestan Management and Planning Organization, Zahedan. [In Persian]
28. Tajer, P. (2013). **Study of Library User Expectations and Satisfactory Using LibQual (Case Study: Islamic Azad University-Marvdasht Branch)**. 6(21): 63-76. [In Persian]
29. Thompson, B.; Kyrillidou, M. & Cook, C. (2008). Library users' service desires: A LibQual study. *The Library Quarterly*, 78(1): 1-18.
30. Zeidabadi, A. (2018). **The per capita study space in Sistan and Baluchestan is 66 cm**. International Quran News Agency. Available at: <http://iqna.ir/fa/news/3725557/>. [In Persian]

استناد به این مقاله

DOI: 10.22091/stim.2020.5880.1429

مسرور علی نودهی، مرتضی؛ اسالم‌نژاد گیلوایی، مونا (۱۴۰۰). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب کوال: مطالعه موردی کتابخانه‌های مناطق سیستانی استان سیستان و بلوچستان. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۷(۲): ۱۹۹-۲۲۶.