

فرا تحلیل مطالعات انجام شده در مورد کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال

رضا کریمی دانشیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، قم، ایران (نویسنده مسئول)

karimirez@gmail.com

محمد اسدزاده باغی کارشناس ارشد، رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، قم، ایران

asadzadeh1374@gmail.com

چکیده

هدف: با توجه به اهمیت ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی، در این پژوهش تلاش بر انجام بررسی همه‌جانبه تحقیقات انجام شده در این زمینه و ارائه نتایج در قالب یک فرا تحلیل است. هدف اصلی این فرا تحلیل، ترکیب و مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام شده در زمینه کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال با استفاده از روش‌های آماری فرا تحلیل، به منظور دستیابی به نتایج منسجم است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها کتابخانه‌ای و از نظر تکنیک تحلیلی از نوع فرا تحلیل است. جامعه آماری این تحقیق شامل پژوهش‌های انجام شده در مورد کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال در بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۹۹ است؛ بدین منظور، تعداد ۲۵ مقاله و پایان‌نامه موجود در پایگاه‌های علمی انتخاب و پس از ارزیابی براساس شاخص‌های ورود، در نهایت ۱۷ پژوهش دارای جامعه آماری، حجم نمونه، روش نمونه‌گیری و از ابزار مدل لایب کوال استفاده شده مورد بررسی قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش شامل مطالعات مرتبط به موضوع و فرم کدگذاری فرا تحلیل است. برای محاسبه ضرایب از نرم افزار جامع فرا تحلیل (CMA.2) استفاده شد.

یافته‌ها: بر اساس نمودار کیفی و روش همبستگی رتبه‌های بگ و مزومدر، در جامعه مورد بررسی، سوگیری انتشار وجود ندارد. همچنین با توجه مقدار شاخص Q برای ۶ متغیر پژوهش و دو حالت کلی و آماره I^2 پژوهش‌ها همگن نیستند. در مورد تفاوت استاندارد اصلاح شده بین میانگین حداکثر و دریافتی نشان داد اندازه اثر پژوهش حاضر را با احتساب مدل تصادفی، در متغیر اثر خدمت ارائه شده در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی $1/13-$ و در اثر خدمت ارائه شده در حداقل کل با مقدار اندازه اثر متوسط و مثبت $4/66+$ در متغیر دسترسی به اطلاعات در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی $2/2-$ و در متغیر دسترسی به اطلاعات در حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی $14/1-$ در متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی $2-$ و در متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان در حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی $16/1-$ می‌توان تفسیر کرد. مجموع حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی $17/1-$ و حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل مثبت $16/1+$ می‌توان تفسیر کرد.

اصالت/ ارزش: براساس نتایج به دست آمده مشخص می‌شود که در وضعیت فعلی کتابخانه‌های عمومی جز در متغیر خدمات حداقل، در تمامی متغیرها ضعیف بوده و نتوانسته‌اند حداقل انتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی را برطرف کنند و تقریباً در همه ابعاد خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند.

کلیدواژه‌ها: فرا تحلیل، لایب کوال، کتابخانه‌های عمومی

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی در قرن بیست و یکم فقط مکانی خارج از محل کار و خانه که منابع اطلاعاتی و خدمات را ارائه می‌دهد نیستند؛ همراه با فناوری‌های تکنولوژیکی به فضاهای اجتماعی و مدنی برای توسعه جامعه تبدیل شده است (اح، ۲۰۲۰). علاوه بر این کتابخانه‌های عمومی مکانی آرام برای یادگیری و کشف هستند که تعامل اجتماعی را تشویق و امکان پذیر می‌کنند (چاندراسکار و موروگاتاس، ۲۰۱۳، نقل در تان، چن و یانگ، ۲۰۱۷). نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، اهداف کتابخانه‌های عمومی را در مواردی همچون موارد زیر بر می‌شمرد: تلاش در راستای بسط و گسترش هرچه بیشتر فرهنگ مطالعه مفید در میان مراجعان به کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور؛ فراهم آوردن محیط مساعد به منظور دسترسی آسان اقشار جامعه به منابع مکتوب و مضبوط؛ ایجاد امکانات لازم در جهت استفاده مطلوب از فناوری اطلاعات؛ فراهم آوردن فرصت لازم برای رشد و بالندگی شخصی و در نهایت توانمندسازی علمی افراد جامعه؛ ایجاد و تقویت عادت به مطالعه و خواندن در جامعه؛ به‌کارگیری فزاینده فناوری و روش‌های نوین اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی به منظور تأمین حق دانستن برای همه؛ نظام مند کردن اطلاعات جهت استفاده بهینه از توانایی‌ها در جهت بهره‌مندی از فناوری اطلاعات و... (دبیرخانه هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۸۹، ص ۳۳).

بر اساس نظرات هریس^۳ و همکاران، ۲۰۲۰؛ هرنون و نیتکی^۴، ۲۰۰۱؛ و اینستین و مک فارلین^۵، ۲۰۱۷ اثبات اهمیت کتابخانه در جامعه بر اساس عملکرد آنها برای مشتریان و میزان پاسخگویی به آنها مشخص می‌شود. مدل‌های متنوعی جهت سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه ایجاد شده است. می‌توان به مواردی همچون: مدل روش امتیازی متوازن (BSC)، ای.اف.کیو.ام، مدل سروکوال، مدل مدیریت کیفیت جامع TQM، مدل سروپرف و مدل لایب کوال اشاره کرد (آراکچیگ، ۲۰۲۲). بر طبق مطالعات انجمن کتابداران امریکا لایب کوال متداول‌ترین روش برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست است تا بتوان انتظارات کاربران کتابخانه را شناسایی کرد و شکاف بین انتظارات و تفسیر آنها از خدمات دریافتی را بررسی و تحلیل کرد (کوک^۶ و همکاران، ۲۰۱۶). لایب کوال پلاس^۷ پس از ابزار بسیار محبوب سروکوال، بعد از انتشار چندین مقاله توسط پژوهشگرانی همچون کوک و هیث^۸، ۲۰۰۱؛ تامپسون، کوک و هیث^۹، ۲۰۰۱ و تامو با همکاری ARL جهت سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در قرن بیست و یکم ایجاد شد. این ابزار دارای ۲۲ مولفه در سه متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان (۵ سوال) اثر خدمت ارائه شده (۹ سوال) و دسترسی به اطلاعات (۸ سوال) و یک سوال باز داشت. این ابزار

1 . Oh

2 . Tan, Chen & Yang

3 . Harris

4 . Herson P Nitecki

5 . Weinstein & McFarlane

6 . Arachchige

7 . Cook

8 . LibQUAL+

9 . Cook & Heath

1 Thompson, Cook & Heath 0

در بیش از ۱۲۵ کشور مورد استفاده قرار گرفته و در کشورهای آمریکا و اروپا نیز به خوبی پذیرفته شده است (ویدا، مالک و علی، ۲۰۲۲).

بر طبق مطالعات انجام شده طی سالیان اخیر توسط اسفندیاری مقدم و دیگران، ۲۰۰۳؛ نشاط و دهقانی، ۲۰۱۳ و رضانی و دیگران، ۲۰۱۸ مدلی مناسب جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها است. مقدار قابل توجهی از مرور پیشینه مرتبط با لایب کوال از زمان پیدایش آن در آمریکای شمالی در آغاز قرن حاضر، توسط نویسندگان برجسته از جمله کوک و هیث (۲۰۰۱)؛ هیث، تامپسون، کوک، تامپسون و کیریلیدو^۱ (۲۰۰۲)؛ تامپسون، کوک و تامپسون (۲۰۰۲)؛ تامپسون، کوک و کیریلیدو (۲۰۰۵) و تامپسون، کیریلیدو و کوک (۲۰۰۸) و کتاب‌شناسی‌های موجود در یادداشت‌های استاندارد لایب کوال در وب‌سایت لایب کوال ۲۰۱۷ منتشر شده است که باعث پایداری و اعتبار آن شده‌اند (نقل در مک کافی^۲، ۲۰۱۹). انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی در سال ۲۰۱۷ اهداف این مدل را اینگونه بر می‌شمرد: الف. ایجاد فرهنگ عالی و تهیه ابزاری برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه؛ کمک به کتابخانه‌ها برای درک بهتر انتظارات کاربران؛ جمع‌آوری و تفسیر بازخوردهای کاربران به روشی اصولی در هر مقطع زمانی؛ فراهم کردن بستری برای کتابخانه‌های مشابه برای تهیه مکانیسم و پروتکلی برای مقایسه و ارزیابی؛ و تعیین بهترین اقدامات در رابطه با خدمات کتابخانه.

در ایران نیز پژوهشگران به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و همچنین سنجش میزان رضایت‌مندی کاربران همواره توجه کرده‌اند، به طوری که پژوهش‌های گوناگونی برای افزایش کیفیت خدمات و رضایت کاربران انجام شده اما به نظر می‌رسد این پژوهش‌ها در حل مسئله در کشور چندان موفق نبوده‌اند و همچنان کاربران کتابخانه‌های عمومی از وضعیت بسیاری از کتابخانه‌ها ناراضی هستند. در رشته‌های علوم انسانی به ندرت مطالعه واحدی پیدا می‌شود که با آن بتوان به حل مسئله مورد پژوهش دست یافت و حل کم‌ویش قطعی هر مسئله تا حدود زیادی مستلزم انجام مطالعات بسیار زیاد است. انزورس-کبرا و هیگنز^۳ در سال ۲۰۱۰ فراتحلیل را روشی می‌انند که با خلاصه کردن انبوهی از مطالعات در پیشینه تحقیق می‌تواند خلاصه‌های مختصر از تعداد زیادی از تحقیقات ارائه دهد و با ترکیب نتایج متضاد تحقیقات مختلف، می‌تواند بر مشکل نتایج مختلف و متضاد در پیشینه تحقیق فائق آید. چون ذهن انسان توانایی ترکیب و انتظام داده‌های منتج از داده‌های فراوان را ندارد به ناچار باید از روشی استفاده کرد که با به کارگیری الگوی علمی رایجی این وظیفه را انجام دهد. یکی از این روش‌ها که به فراتحلیل مرسوم شده است دانشمندان را در کشف روابط جدید میان تعداد زیادی از پژوهش‌ها که قبلاً انجام شده و ترکیب یافته‌های آن‌ها با استفاده از تکنیک‌های دقیق آمار و ریاضی یاری می‌کند. در این فراتحلیل می‌خواهیم اکثر پژوهش‌های کاربردی در این زمینه را شناسایی کنیم و تحلیلی مشترک از آنها به دست آوریم، همچنین مشخص نیست در این پژوهش‌ها سوگیری انتشار وجود دارد یا خیر، بدین معنی که یافته‌های ارائه شده در پژوهش‌ها، نمایانگر واقعی جامعه پژوهش هستند یا خیر؟ آیا پژوهش‌ها همگون و متجانس هستند یا خیر؟ که ممکن است به دلیل نمونه‌های آماری مختلف یا روش‌های اندازه‌گیری اتفاق افتاده باشد.

1. Vaidya, P., Malik

2. Kyrillidou

3. McCaffrey

4. Anzures-Cabrera, J., & Higgins

در نهایت مفهوم اصلی در فراتحلیل اندازه اثر است که نشان‌دهنده میزان وجود و حضور پدیده مورد بررسی در جامعه آماری است. بررسی منابع مختلف نشان داد که تاکنون پژوهشی که دقیقاً، فراتحلیل تحقیقات ارزیابی کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل لایب کوال را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده باشد، مشاهده نشد. لذا پژوهش حاضر در نظر دارد با توجه به روش فراتحلیل و با منسجم کردن پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه ارزیابی کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل لایب کوال، ضمن اعتبارسنجی پژوهش‌ها و مشخص کردن انسجام یا عدم انسجام نتایج پژوهش‌ها؛ اندازه اثر هر کدام از متغیرها را مشخص کند. با انجام این پژوهش می‌توان به کتابخانه‌ها در بهبود خدماتی که ارائه می‌کنند کمک کرد.

۴-۱. پرسش‌های تحقیق

۱. تفاوت استاندارد اصلاح شده بین میانگین حداکثر و دریافتی در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال، در جامعه آماری چه اندازه است؟
۲. تفاوت استاندارد اصلاح شده بین میانگین حداقل و دریافتی در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال، در جامعه آماری چه اندازه است؟
۳. در تحقیقات مربوط به سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی از چه روش‌های تحقیقی و روش‌های نمونه‌گیری استفاده شده است؟
۴. آیا در تحقیقات و مطالعات انجام گرفته در زمینه سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی سوگیری انتشار وجود دارد؟
۵. آیا پژوهش‌های انجام گرفته در سنجش کیفیت کتابخانه‌های عمومی، همگون و متنجان هستند؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و کمی است. داده‌ها به صورت کتابخانه‌های گردآوری و با تکنیک فراتحلیل بررسی شدند. جامعه موردبررسی پایان‌نامه‌ها و مقالات مربوط به کاربرد ابزار سنجش لایب کوال در ارزیابی کتابخانه‌های عمومی است. پژوهشگران برای شناسایی و انتخاب جامعه پژوهش چهار گام در پیش گرفتند الف) انتخاب کلیدواژه‌های مرتبط و جامع. ب) جستجو مقالات در بانک اطلاعات نشریات کشور، نورمگز، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، پایگاه استنادی علوم جهان اسلام، سیویلیکا و جستجو پایان‌نامه‌ها در ایرانداک، وب آو نولج، الزویر، امرالد ج) استراتژی جستجو: جستجو با "فراتحلیل"، "ارزیابی"، "لایب کوال"، "کتابخانه‌های عمومی"، "تحلیل شکاف"، "سنجش کیفی"، "لایب کوال، سنجش در فیلد چکیده انجام شد. پس از جستجو ۲۵ مقاله و پایان‌نامه شناسایی شد.

- ۱) پژوهش‌هایی که موضوع بررسی آن‌ها، کتابخانه‌های عمومی ایران با ابزار لایب کوال مورد سنجش قرار گرفته باشند؛
- ۲) پژوهش‌هایی که به صورت کامل چاپ شده باشند و فایل آن‌ها در دسترس باشد؛
- ۳) پژوهش‌هایی که داده‌های کافی برای محاسبه اندازه اثر را دارا باشند؛
- ۴) پژوهش‌هایی که از نظر روش‌شناسی، کمی باشند و دارای مفروضه‌های آماری، روش تحقیق، روش نمونه‌گیری، ابزار اندازه‌گیری، روش ارزیابی پایایی و روایی باشند؛

۵) پژوهش‌ها مربوط به کتابخانه‌های عمومی ایران باشد. قلمرو کشور ایران به این دلیل انتخاب شد تا با اعتبارسنجی، تجانس و میزان اندازه اثر پژوهش‌ها، حوزه‌های پژوهشی مسئله‌مدار در کتابخانه‌های عمومی ایران مشخص شود بنابراین پژوهشگران با توجه به میزان کوچکی و بزرگی متغیرهای لایب کوال آگاه می‌شوند که در کدام متغیرها باید پژوهش‌های اثربخش انجام دهند و سیاست‌گذاران کتابخانه‌های عمومی نیز با توجه به نقاط ضعف متغیرها می‌توانند برای غنی‌سازی معیارها اقدام کنند. بعد از جستجو در پایگاه‌های مختلف ۲۵ سند پژوهش در این موضوع شناسایی شد که ۴ سند پژوهشی به علت در دسترس نبودن فایل کامل حذف شد و ۴ سند پژوهشی نیز داده‌های کافی جهت محاسبه اندازه اثر را نداشتند حذف شدند در نهایت ۱۷ سند پژوهشی متناسب با ملاک‌های فرا تحلیل کمی انتخاب شد. این ۱۷ پژوهش منتخب در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱-۳ پژوهش‌های انتخاب شده به تفکیک نویسنده، سال، عنوان، جامعه نمونه و نوع

ردیف	نویسنده	عنوان	جامعه نمونه	نوع
۱	مسرور علی نوده‌ی (۱۴۰۰)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی سیستان و بلوچستان	۳۶۲	مقاله
۲	مطلبی (۱۳۹۸)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی	۳۰۷	مقاله
۳	بذرکار (۱۳۹۶)	ارزیابی رضایت‌مندی اعضا فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان نسبت به کیفیت خدمات براساس الگوی کانو لایب کوال	۹۷	مقاله
۴	ضیایی (۱۳۹۵)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز	۳۷۵	مقاله
۵	انصاری (۱۳۹۵)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان	۳۷۵	مقاله
۶	خشوعی (۱۳۹۵)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تهران	۴۱۱	مقاله
۷	محمدی (۱۳۹۳)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان	۳۶۸	پایان‌نامه کارشناسی ارشد
۸	نوروزی (۱۳۹۳)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز	۴۱۴	مقاله
۹	زاهدی (۱۳۹۲)	سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری شهر اصفهان	۳۷۵	مقاله
۱۰	پیرمرادی (۱۳۹۲)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با استفاده از تحلیل شکاف	۳۷۸	مقاله
۱۱	غیاثوند (۱۳۹۱)	بررسی و سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های زیر پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران	۱۰۲۶	مقاله
۱۲	میرفخرالدینی (۱۳۹۱)	اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های براساس شاخص‌های لایب کوال	۸۰	مقاله

مقاله	۳۸۱	مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی درجه یک شهر تهران	تفرشی (۱۳۹۱)	۱۳
مقاله	۳۶۵	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن	احمد معظم (۱۳۹۱)	۱۴
پایان‌نامه ارشد	۳۶۸	ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی عمومی پارک شهر تهران	محمدی (۱۳۹۰)	۱۵
پایان‌نامه ارشد	۵۵۱	بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال بختیاری	صفیان بلداجی (۱۳۸۹)	۱۶
مقاله	۳۸۱	ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین	محمد بیگی (۱۳۸۷)	۱۷

در این مرحله داده‌های لازم از پژوهش‌های مورد بررسی، استخراج و وارد سیاهه وارسی شد. داده‌ها شامل موارد زیر بود:
 فرم کدگذاری این پژوهش از سه بخش کلی تشکیل می‌شود:

(۱) **شناسه پژوهش:** اطلاعات مربوط به نام محقق، عنوان پژوهش، سال انتشار یا اجرای پژوهش، منبع اطلاعاتی، نوع پژوهش (پایان‌نامه کارشناسی ارشد، پایان‌نامه دکتری) در این بخش درج می‌شود.

(۲) **مشخصات نمونه پژوهش و شاخص‌های کیفی:** در این بخش، اطلاعات مربوط به جامعه و نمونه آماری که پژوهش در آن انجام شده شامل: جامعه آماری، حجم نمونه، روش نمونه‌گیری، مدل لایب کوال استفاده شده، پایایی گزارش شده، روش محاسبه پایایی و روایی کدگذاری می‌شود.

(۳) **شاخص‌های آماری مطالعه:** این بخش اطلاعات مربوط به متغیرهای اندازه‌گیری شده شاخص‌های آماری توصیفی (شامل میانگین، انحراف استاندارد و خطای استاندارد) را شامل می‌شود (رستم پور خامنه، ۱۳۹۴).

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش آمار استنباطی و نرم‌افزار CMA استفاده شد. تحلیل داده‌ها بر اساس اندازه اثر به تفکیک هر عامل، اندازه اثر ترکیبی با دو عامل اثر ثابت و اثرات تصادفی انجام شد. همچنین برای تبدیل اندازه اثر از ضریب G هجز استفاده شد. برای سوگیری انتشار از روش تحلیل حساسیت با استفاده از نمودار کیفی و برای بررسی ناهمگونی مطالعات از آزمون ناهمگونی Q و مجدور I استفاده شد. همچنین کلیه محاسبات مربوط به فراتحلیل با استفاده از نرم‌افزار CMA2 انجام شد.

یافته‌های پژوهش

از میان جامعه بررسی شده، ۳ پایان‌نامه در مقطع کارشناسی ارشد و ۱۴ مقاله انتخاب شد. رشته تحصیلی ۱۳ پژوهش، علم اطلاعات و دانش‌شناسی و دو پژوهش دیگر مربوط به مدیریت صنعتی، جامعه‌شناسی و مهندسی صنایع است. توزیع پژوهش در پانزده شهر و استان با بیشترین فراوانی مربوط به تهران، تبریز و یزد است. بازه زمانی پژوهش بین سال ۱۳۸۸ تا ۱۳۹۹ است، سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۰ به ترتیب با ۴ و ۲ پژوهش، بیشترین تراکم را دارند. (جدول ۲) روش همه پژوهش‌ها، پیمایشی تحلیلی

¹. Publication bias

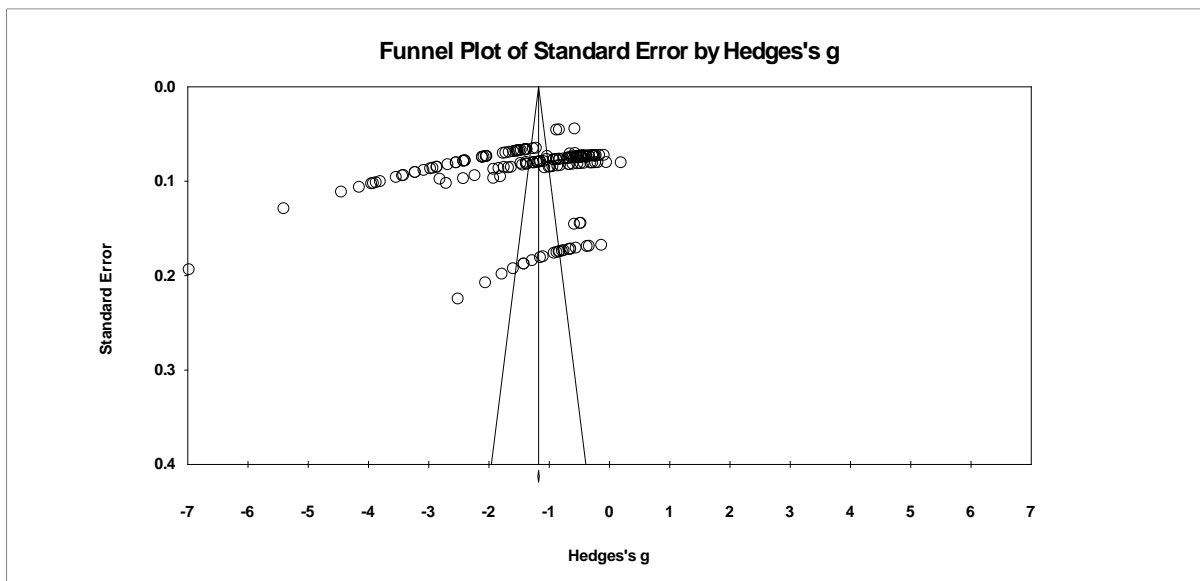
است. در مورد شیوه نمونه‌گیری ۷۶ درصد از روش تصادفی ساده، ۲۴ درصد از نمونه‌گیری طبقه‌ای، استفاده کرده‌اند. تعداد جامعه پژوهش ۶۷۶۹ نفر که به‌طور میانگین هر پژوهش ۳۹۸ نفر است. ابزار گردآوری در تمامی پژوهش‌ها پرسشنامه بوده است. از انواع آزمون‌های تحلیل واریانس ۱۲ مورد، T وابسته، T زوجی، آزمون t، آزمون F، آزمون ویلکاکسون، آزمون U من ویتنی و کروکسال والیس، آزمون تی استیودنت، آنوا، آزمون t تک متغیره، تحلیل واریانس عامل تکراری، توکی استفاده شده است. روایی ۱۱ پژوهش متخصصان و روایی ۱ پژوهش محتوا و در ۵ مورد به این مهم اشاره نشده است؛ و میانگین پایایی پژوهش‌ها ۸۵ درصد بوده است.

سوگیری انتشار در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال

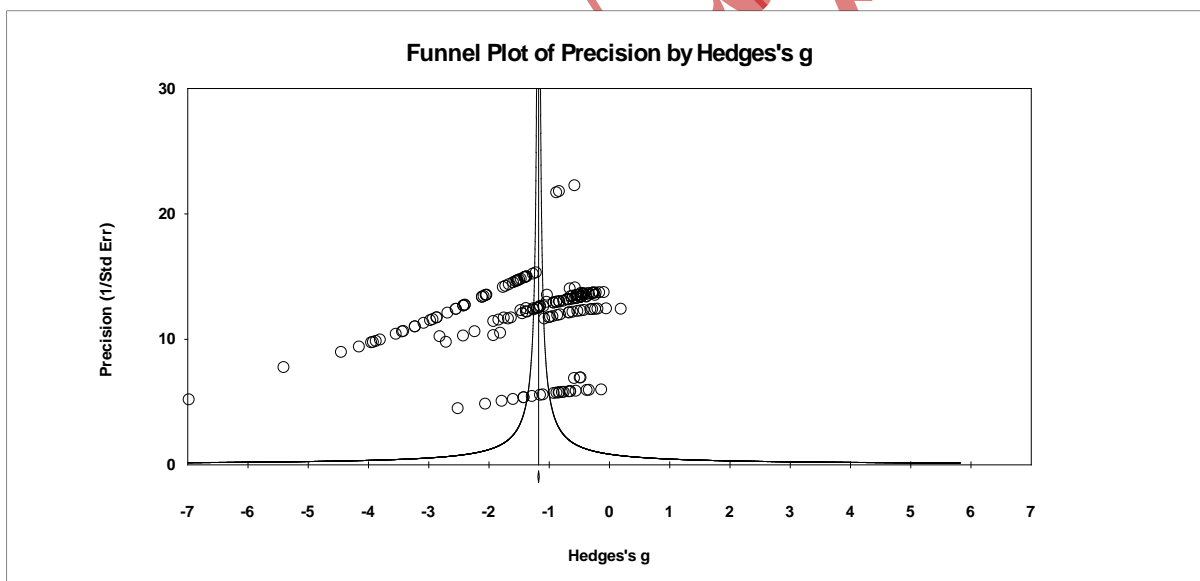
پژوهش‌هایی که نتایج آن‌ها روابط بین متغیرها را مثبت و معنادار گزارش کرده‌اند، مورد توجه بیشتری قرار می‌گیرد و فراتحلیل چنین مطالعاتی منجر به برآورد بالای اندازه اثر می‌شود و پژوهشگر را دچار سوگیری می‌کند (ایگر و همکاران، ۲۰۰۱). در این پژوهش جهت بررسی سوگیری انتشار، از نمودار کیفی^۱، روش همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر^۲ استفاده شد. در نمودار کیفی، محور افقی نشانگر مقادیر اندازه‌های اثر پژوهش‌های مورد بررسی و محور عمودی خطای معیار آن‌ها است. سوگیری انتشار بر این اساس زمانی قابل تشخیص است که نقاط در اطراف نمودار به شکل متقارن پراکنده نشده باشند که این ناشی از مقادیر بسیار بزرگ اندازه اثر و نیز خطای معیار بزرگ آن‌ها است. به عبارت دیگر، در نمودار کیفی، اگر سوگیری انتشار وجود نداشته باشد، انتظار این است که نمودار متقارن باشد. پژوهش‌هایی که خطای استاندارد کمتری دارند در قسمت بالای قیف قرار می‌گیرند، اما پژوهش‌های با خطای استاندارد بالاتر، در پایین قیف قرار می‌گیرند و سوگیری انتشار آن‌ها افزایش می‌یابد. در واقع، در صورت وجود سوگیری، پراکندگی پژوهش‌ها در پایین نمودار حول یک طرف میانگین بیشتر از طرف دیگر خواهد بود و پراکندگی نقاط در اطراف نمودار به صورت متقارن نخواهد بود. نمودار کیفی بر اساس خطای استاندارد و دقت پژوهش‌ها در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال در شکل‌های ۲ و ۳ آورده شده است.

^۱. Funnel Plot

^۲. Bagg and Mazumdar Rank Correlation



شکل ۴-۱- نمودار کیفی تورش انتشار بر اساس خطای استاندارد پژوهش‌های انجام شده در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال



شکل ۴-۲- نمودار کیفی تورش انتشار بر اساس دقت پژوهش‌های انجام شده در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال

بر طبق شکل ۴-۲، محور افقی نمودار نشانگر مقادیر اندازه‌های اثر پژوهش‌های مورد بررسی و محور عمودی خطای استاندارد آن‌ها است و در شکل ۲ محور افقی نمودار نشانگر مقادیر اندازه‌های اثر پژوهش‌های مورد بررسی و محور عمودی نشانگر دقت آن‌ها است. در نمودار کیفی شکل حاضر تراکم پژوهش‌ها در بالای نمودار و تقارن نسبی آن‌ها در اطراف میانگین بیانگر نبود سوگیری انتشار در این فراتحلیل است؛ اما برای دستیابی به پاسخ دقیق‌تر آزمون همبستگی رتبه‌های بگ و مزومدر استفاده شد.

آزمون همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر، همبستگی رتبه‌ای (تاو کندال) بین اندازه اثر و واریانس را مشخص می‌کند. در ضریب همبستگی تاو، مقدار صفر به معنی نبود رابطه بین اندازه اثر و پراکندگی است و انحراف از صفر بیانگر وجود رابطه بین اندازه اثر و پراکندگی (واریانس) است. در صورتی که نبود تقارن، ناشی از سوگیری انتشار باشد، انتظار می‌رود که در ارتباط با اندازه اثر بزرگ‌تر، خطای استاندارد بیشتری مشاهده شود. با توجه به اینکه عدم تقارن می‌تواند در خلاف جهت ظاهر شود، آزمون معنی‌دار دو دامنه است. نتایج حاصل در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۴-۷- نتایج حاصل از بررسی روش همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدر

تاو کندال با همبستگی پیوسته				تاو کندال بدون همبستگی پیوسته				کندال	متغیرها
مقدار p	مقدار p	مقدار Z	تاو	مقدار p	مقدار p	مقدار Z	تاو		
(دو دامنه)	(یک دامنه)	برای تاو		برای تاو	برای تاو	برای تاو			
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۶,۴۹	۰/۸۸۹	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۶,۴۹	-۰/۳۳۳	-۴۹۴۸	کل برای حداکثر
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۷/۴	۰,۲۵۴	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۴,۶۴	۰/۷۷۶	۲۹۴۴	کل برای حداقل

بر طبق جدول ۴-۷، مقدار تاو کندال در حالت بدون همبستگی پیوسته، حداکثر (کل) ۰/۳۳۳ و حداقل (کل) ۰/۷۷۶ است که ارزش p را بررسی می‌کند که آیا بین اندازه اثر و حجم نمونه رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر، وجود رابطه بین اندازه اثر و خطای استاندارد را نشان می‌دهد. معناداری این آزمون نشانگر عدم احتمال سوگیری انتشار در پژوهش‌های مورد بررسی است.

همگون و متجانس بودن پژوهش‌های انجام شده

ناهمگونی، عبارت از تفاوت بین نتایج تحقیقات است (هیگنز، ۲۰۰۳). این ناهمگونی یا تفاوت نتایج به عللی همچون: معیار شناسایی و انتخاب تحقیقات، تفاوت در روش مطالعات، تفاوت در نوع مداخله و مقدار و فاصله زمانی آن‌ها، ویژگی‌های ناشناخته طرح و اجرای پژوهش‌ها، تفاوت در تعریف مقیاس پیامد، تفاوت در ویژگی‌های ناشناخته، تفاوت در کیفیت و روش‌شناسی و تصادفی و غیر تصادفی بودن تحقیقات (ایگر، اسمیت و آلتمن، ۲۰۰۱). برای تشخیص دقیق ناهمگونی از آزمون Q استفاده می‌شود. این آزمون تقریباً دارای توزیع کای اسکوتر با درجه آزادی K-1 است. مقدار بالای Q (مقدار پایین P-value) حاکی از ناهمگونی مطالعات است (ایگر، اسمیت و آلتمن، ۲۰۰۱) آزمون Q مانند کای اسکوتر میزان تفاوت را در مجموعه‌های از آزمایش‌ها اندازه‌گیری می‌کند و به ما می‌گوید که آیا میزان آن بیشتر از مقدار مورد انتظار (براساس شانس) است یا نه. مقدار کوچک نشان‌دهنده وجود ناهمگونی است (هیگنز و دیگران، ۲۰۰۳). نتایج در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۴-۸- آزمون اصلاح برازش Q و I² در مدل اثرات ثابت و تصادفی

¹ . Higgins

² . Egger, Smith, and Altman

متغیر	تعداد	رتبه			تصادفی اثرات			آزمون‌های ناهمگونی		
		نقطه تخمین	حد بالا	حد پایین	نقطه تخمین	حد بالا	حد پایین	ارزش Q	مقدار P	مجذور I
کل برای حداکثر	۴۱	-1.13	-1.15	-1.10	-1.33	-1.60	-1.05	5181.8 1	۰,۰۰۰	۹۹,۲
کل برای حداقل	۴۱	۰/۰۸۶	۰/۰۶۳	۰/۱۱	۰/۱۳	۰/۱۱	۰/۳۸	۴۳۵/۳۳۸ ۶	۰,۰۰۰	۹۹/۱

بر طبق جدول ۴-۸ مقدار شاخص Q برای کل (حداکثر) ۵۱۸۱ و مقدار شاخص Q برای کل (حداقل) ۴۳۵ با درجه آزادی $K-I$ به دست آمده که در سطح ۰/۰۰۰ معنی دار است؛ و نتیجه گرفته می‌شود که در اندازه اثرهای پژوهش‌های اولیه ناهمگونی و عدم تجانس وجود دارد؛ اما با توجه به این که شاخص Q به افزایش تعداد اندازه اثر حساس است و با افزایش تعداد اندازه اثر توان این آزمون برای رد همگنی بالا می‌رود، از شاخص I2 نیز استفاده شد. امروزه آزمون جدیدی را به اسم I2 برای تشخیص ناهمگونی به کار می‌برند. آزمون I2 عبارت است از نسبت تغییراتی که به علت ناهمگونی ایجاد شده است نه به علت شانس، بالا بودن مقدار آن دال بر وجود ناهمگونی است. آماره I2 دارای مقداری از ۰ تا ۱۰۰ است و در واقع مقدار ناهمگنی را به صورت درصد نشان می‌دهد. هر چه این مقدار به ۱۰۰ نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده ناهمگنی بیشتر اندازه اثرهای پژوهش‌های اولیه است (برنشتاین و همکاران، ۱۳۹۱). به طور کلی مقادیر I2، اگر برابر ۲۵٪ باشد به عنوان ناهمگونی پایین، ۵۰٪ ناهمگونی متوسط و ۷۵٪ به عنوان ناهمگونی بالا تعبیر و تفسیر می‌شود (هیجنز و همکاران، ۲۰۰۳). بر اساس نتایج جدول، مقدار شاخص I2 در پژوهش حاضر، بالاتر از ۹۰ درصد است که بیانگر ناهمگونی بالای پژوهش‌های مورد بررسی است؛ در واقع نتایج این آزمون نشان می‌دهد روش‌های پژوهش متغیرهای ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال به شدت به لحاظ ویژگی‌ها و مشخصات مطالعات متفاوت هستند. به علاوه شاخص مجذور I مؤید این مطلب است که به طور میانگین حدود ۹۰ درصد از پراکنش‌ها واقعی و ناشی از کل مطالعات و ناهمگنی آن‌ها مربوط می‌شود. لذا تلفیق آن‌ها با مدل اثر ثابت موجه نیست و باید از مدل اثر تصادفی به منظور ترکیب نتایج استفاده کرد؛ بنابراین با توجه به معناداری شاخص Q و مجذور I2 که نشانگر ناهمگونی و پراکنش‌ها در پژوهش‌های مورد بررسی، مدل نهایی برای ترکیب اندازه اثر مدل اثرهای تصادفی است.

تفاوت استاندارد اصلاح شده بین میانگین حداکثر و دریافتی در حوزه ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها با مدل لایب کوال

جدول؟ سه متغیر لایب کوال را به ترتیب در حداکثر (کل) و حداکثر (حداقل) را به همراه (اندازه اثر) شاخص هگز، انحراف معیار، خطای استاندارد، آماره Z و تفاضل نسبت به خدمت دریافت شده (اعداد منفی نشان دهنده پایین‌تر از میزان

خدمت دریافت شده و عدد مثبت نشان دهنده بالاتر از میزان خدمت دریافت شده است) در مقایسه حداکثر و خدمت دریافت شده نشان می‌دهد.

جدول ۴-۹- اندازه اثر و سطح معناداری پژوهش‌های مورد بررسی در مدل ثابت و تصادفی (حداکثر کل)

تفاضل	P	نمره Z	شاخص‌های آماری		خطای استاندارد	اندازه اثر (g) (هگز)	تحقیقات/سال انتشار	پهنای
			حدبالای اندازه اثر	حدپایین اندازه اثر				
۱/۱۳	0.00	-41.62	-0.81	-0.89	0.02	-0.85	ثابت	ارتباط
	0.00	-4.43	-0.57	-1.48	0.23	-1.02	تصادفی	
۲/۲	0.00	-62.02	-1.31	-1.40	0.02	-1.36	ثابت	بد
	0.00	-5.85	-1.07	-2.14	0.27	-1.60	تصادفی	
۲	0.00	-57.06	-1.16	-1.25	0.02	-1.20	ثابت	کتابخانه
	0.00	-6.28	-0.93	-1.77	0.21	-1.35	تصادفی	
۱/۷۷	0.00	-92.34	-1.10	-1.15	0.01	-1.13	ثابت	مجموع
	0.00	-9.60	-1.05	-1.60	0.14	-1.33	تصادفی	

اندازه اثر و سطح معناداری پژوهش‌های مورد بررسی در مدل ثابت و تصادفی (حداقل)

تفاضل	P	نمره Z	شاخص‌های آماری		خطای استاندارد	اندازه اثر (g) (هگز)	تحقیقات/سال انتشار	پهنای
			حدبالای اندازه اثر	حدپایین اندازه اثر				
۱/۶۶	0.000	۱۴/۶	۰/۳۳۶	۰/۲۵۷	0.020	۰/۲۹۶	ثابت	ارتباط
	۰/۰۷	۱/۸۱	۰/۸۶۲	۰/۰۳	۰/۲۲۹	۰/۴۱۴	تصادفی	
۱/۱۴	0.000	-۵/۴	-۰/۰۷	-۰/۱۴۹	0.020	-۰/۱۰۹	ثابت	بد
	۶۸۰	۰/۴۱۳	۰/۳۸۵	-۰/۵۹	۴۹۰.۲	-۰/۱۰۳	تصادفی	
۰/۲	0.000	3.552	0.109	0.032	0.020	0.070	ثابت	کتابخانه
	0.635	0.475	0.428	-0.261	0.176	0.083	تصادفی	
۱/۶	0.000	7.404	0.109	0.063	0.012	0.086	ثابت	مجموع
	0.292	1.053	0.377	-0.113	0.125	0.132	تصادفی	

در فراتحلیل، اندازه اثر نشان‌دهنده میزان حضور پدیده در جامعه پژوهش است؛ و با فرض صفر در ارتباط است و بر اهمیت آن تأکید شده است؛ بنابراین اندازه اثر نشان‌دهنده میزان تأثیر مداخله آزمایشی، رابطه یا تفاوت است و هر چه اندازه اثر بزرگ‌تر باشد میزان حضور پدیده بیشتر است، از سوی دیگر، دو نوع کلی اندازه اثر D را برای تفاوت‌های گروهی و اندازه اثر R را برای مطالعات همبستگی بکار می‌رود (هومن، ۱۳۹۵). که در این پژوهش با توجه به ماهیت موضوع از شاخص D

استفاده شد. برای تفسیر شاخص، طبق پیشنهاد کوهن می‌توان اندازه ۰/۲، ۰/۵ و ۰/۸ را به ترتیب عنوان اندازه اثر کوچک، متوسط و بزرگ تفسیر کرد (مصرآبادی، ۱۳۹۴ نقل در موسوی چلک و کاویانی، ۱۳۹۷).

از این رو رایج‌ترین

شاخص‌های برآورد اندازه اثر، شاخص‌های R و D هستند که غالباً D را برای تفاوت‌های گروهی و R برای مطالعات همبستگی به کار

می‌روند [۴۳]؛

اندازه‌های اثر را می‌توان با به کار بردن دو مدل اثرات ثابت و اثرات تصادفی انجام داد. در مدل اثر ثابت فرض می‌شود که یک اندازه اثر واقعی وجود دارد که این اندازه اثر، زیربنای همه تحلیل‌ها است و همه تفاوت‌های اندازه‌های اثر مشاهده‌شده در پژوهش‌های اولیه ناشی از خطای نمونه‌گیری است. در مقابل، در مدل اثرات تصادفی، فرض می‌شود که اندازه اثر واقعی، از پژوهشی به پژوهش دیگر در حال تغییر است که از علل اصلی این تغییر، وجود متغیرهای مداخله‌کننده در روابط بین متغیر مستقل و وابسته است (هومن، ۱۳۹۵). با توجه به ناهمگونی و پراکندگی در پژوهش‌های موردبررسی (جدول ۴)، مدل نهایی برای ترکیب اندازه اثر مدل، اثرهای تصادفی است. بر طبق جدول ۴، همه متغیرها در مقادیر اندازه اثر و Z محاسبه‌شده به غیر از مجموع حداقل کل معنادار است. از این رو، اندازه اثر پژوهش حاضر را با احتساب مدل تصادفی، در متغیر اثر خدمت ارائه‌شده در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۱/۱۳- و در اثر خدمت ارائه‌شده در حداقل کل با مقدار اندازه اثر متوسط و مثبت ۰/۶۶+ در متغیر دسترسی به اطلاعات در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۲/۲- و در متغیر دسترسی به اطلاعات در حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۱/۱۴-؛ در متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان در حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۲- و در متغیر کتابخانه به عنوان یک مکان در حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۰/۲- می‌توان تفسیر کرد. در مجموع حداکثر کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل منفی ۱/۷۷- و حداقل کل با مقدار اندازه اثر بزرگ و تفاضل مثبت ۱/۱۶/ می‌توان تفسیر کرد.

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر سعی شده است با نگرشی جامع، ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب؛ وضعیت سوگیری انتشار، همگون و متجانس بودن و مقدار اندازه اثر (هگنز) و تفاضل حداکثر و حداقل با میزان خدمات دریافت شده پژوهش‌ها مشخص گردد. شکاف‌های مورد بررسی در تمامی این پژوهش‌ها، تحلیل شکاف بین حداقل خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود و تحلیل شکاف بین حداکثر خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود است. نتایج نشان داد بر اساس نمودار کیفی (خطای استاندارد و دقت پژوهش‌ها) و آزمون همبستگی رتبه‌های بگ و مزومدر؛ نشانگر عدم احتمال سوگیری انتشار در پژوهش‌های موردبررسی است. برای ۳ متغیر پژوهش در این فراتحلیل مقدار شاخص Q با کل (حداکثر) ۵۱۸۱ و مقدار شاخص Q برای کل (حداقل) ۴۳۵ با درجه آزادی (۴۱) و معنی‌دار بودن؛ نشانگر ناهمگونی و عدم تجانس پژوهش‌ها است و بر اساس آماره I^2 ۹۹ درصد از پراکنش‌ها واقعی و ناشی از کل مطالعات و ناهمگونی آن‌ها است که مدل نهایی برای ترکیب اندازه اثر مدل اثرهای تصادفی است. نتایج این آزمون نشان می‌دهد بخش عمده‌ای از تغییرات

موجود در نتایج، ناشی از ناهمگنی مربوط به نحوه نمونه‌گیری، ابزار پژوهش و غیره که در اجرای پژوهش دخیل بوده‌اند. فرا تحلیل اندازه اثر این سه متغیر لایب کوال در حداکثر کل بزرگ و منفی است بیشترین تفاضل منفی نسبت به خدمات دریافت شده متغیر دسترسی به اطلاعات است و کمترین تفاضل منفی در حداکثر کل در اثر خدمت ارائه شده است. با توجه به حجم بالای نمونه‌های پژوهش و میزان خطای کم پژوهش‌ها در این سه متغیر طبق شاخص کوهن از اعتماد بالایی برخوردار است و در هیچ کدام از متغیرها چه به صورت تکی و چه به صورت مجموع در حداکثر کل، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها پایین‌تر از خدمات دریافت شده ارزیابی شده است. فرا تحلیل اندازه اثر این سه متغیر لایب کوال در حداقل کل بزرگ و مثبت است و نسبت به میزان خدمات دریافت شده تفاضل ۱۶٪ درصد است در حداقل کل متغیر اثر خدمت ارائه شده بیشترین تأثیر مثبت و متغیر دسترسی به اطلاعات با تفاضل منفی ۱۴٪/ بیشترین تأثیر منفی در ارزیابی کیفیت خدمات در حداقل کل داشته است. به عبارت دیگر، در وضعیت فعلی کتابخانه‌های عمومی در همه ابعاد مدل لایب کوال نتوانسته‌اند خدمات مطلوب و آرمانی ارائه دهند و در بسیاری از موارد، به حداقل انتظارات و حتی پایین‌تر از سطح حداقل انتظارات کاربران جواب داده شده است. نتایج حاصل از اندازه اثرها نشان می‌دهد که در بحث اثر خدمت ارائه شده نسبت به سایر متغیرها عملکرد بهتر، و در متغیر کنترل اطلاعات بیشترین ضعف را داشته‌اند. از سوی دیگر، متغیرهای ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی با مدل لایب کوال اثربخش بوده است؛ و از لحاظ اندازه اثر آنها بزرگ است.

با توجه به اندازه اثر پژوهش در متغیر اثر خدمت ارائه شده (بزرگ و منفی) می‌توان برداشت کرد که پژوهش‌ها در این زمینه جامع و اثربخش بوده است اما نشان دهنده عدم رضایت حداکثری کاربران کتابخانه‌های عمومی از خدمات اثر خدمت ارائه شده است. این یافته با ۳ مؤلفه از مسرور (۱۳۹۹)، ۴ مؤلفه از زاهدی (۱۳۹۲)، خشوعی (۱۳۹۴)، اقبال محمدی (۱۳۹۳)، انصاری (۱۳۹۳) و ۹ مؤلفه از صفیان (۱۳۸۹) هم‌راستا است. عمده عدم رضایت مندی در متغیر اثر خدمت ارائه شده؛ توجه به تک‌تک کاربران، عدم درک نیازهای کاربران توسط کتابداران، عدم القاء اطمینان و اعتماد، عدم رفتار دلسوزانه کارمندان در حل مشکلات کاربران لذا برای کاهش شکاف موجود و با توجه به ضعف کتابداران که در پژوهش‌های مختلف نمایان و مشخص شده است و برای افزایش کیفیت کتابخانه‌ها باید با ایجاد انگیزه و تلاش در عرصه‌ی رقابتی سالم به منظور ارتقاء سطح علمی، عملی، مطالعاتی و مهارت‌های فردی و گروهی کتابداران، برگزاری همایش‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی مرتبط با مهارت‌های مورد نیاز در کتابخانه‌های عمومی و دعوت از متخصصان برای آموزش‌های لازم، ایجاد روحیه‌ی پژوهش و ایجاد فرصت‌های مناسب جهت تقویت خلاقیت و ابتکار بین کارکنان، فراهم کردن زمینه‌ی ارزیابی کارکنان کتابخانه‌ها توسط کاربران در ادوار مختلف و کنترل کارکنان توسط مدیریت متمرکز، باعث پیشرفت و تقویت در زمینه ارائه خدمات گردند.

در متغیر اثر خدمت ارائه شده در بخش رضایت حداقلی، کتابخانه‌های عمومی نتوانسته‌اند رضایت حداقلی را از کاربران بدست آورند این لحاظ نسبت به سایر ابعاد و مؤلفه‌ها وضعیت بهتری دارند. این یافته با ۷ مؤلفه از ضیایی (۱۳۹۵)، ۴ مؤلفه از زاهدی (۱۳۹۲)، پژوهش غیاثوند (۱۳۸۸)، پژوهش خشوعی (۱۳۹۴)، پژوهش بذرکار (۱۳۹۶)، پژوهش پیرمادی (۱۳۹۲) و ۳ مؤلفه از احمد معظم (۱۳۹۰) مطابقت دارد. عمده رضایت نسبی از مؤلفه‌های مؤدب و فروتن کارکنان، حس القاء اطمینان و اعتماد به کاربران است و کتابخانه‌ها در بخش رضایت حداقلی در متغیر اثر خدمت ارائه شده در مؤلفه‌های علاقه و تمایل کتابداران به

کمک کردن به استفاده‌کنندگان و درک نیازهای کاربران دارای ضعف هستند با وجود مثبت بودن این متغیر جهت حفظ و بهبود این موقعیت لازم است ضعف‌های اشاره شده بر طرف کنند و کتابداران با سعه‌صدر و حوصله بیشتر نسبت به رفع نیاز اطلاعاتی مخاطبان تلاش کنند و تفاوتی در پاسخگویی نسبت به ساعات مختلف و افراد مختلف نداشته باشند همچنین به نظر می‌رسد که نیاز است نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در جهت استخدام کتابداران متخصص و متعهد نسبت به امور کتابداری را اقدام نماید. بعلاوه آنکه با توجه بیشتر (از جمله مسائل مادی و معنوی) به کتابداران، اعتماد و انگیزه آن‌ها را افزایش داده تا نسبت به امور کتابخانه و رفع نیاز مراجعه‌کنندگان اهتمام بیشتری بورزند. از آنجایی که کتابداران کتابخانه‌های عمومی بالاترین ارزش را برای نگرانی‌های کاربرانشان برای سطوح موردنظر از خدمات دارند باید نقش خود را متخصص مشاوره اطلاعاتی پذیرند و نه تنها انتظارات مشتری را برآورده کنند، بلکه نیازهای مشتری را پیش‌بینی کرده و به تعریف همین انتظارات کمک کنند. همچنین کاربران نشان داده‌اند که عملکرد کتابخانه‌ها در ایجاد حس اعتماد و اطمینان برای آن‌ها رضایت‌بخش است. نتایج اشکرافت، فارو و واتس در سال ۲۰۰۷ و رولی^۱، ۲۰۰۵ نشان داد کیفیت خدمات عامل اصلی تأثیرگذار بر رضایت مشتری نیست، بلکه مدیران کتابخانه باید به‌طور مستمر سفارشی‌سازی و خدمات سودمند را برای برآوردن نیازهای ناهمگون کاربران کتابخانه مدرن ارائه دهند. با توجه به رضایت حداقلی از متغیر اثر خدمت ارائه شده کاربران کتابخانه‌های عمومی احساس یا تصور دارند خدمات رضایت بخشی از طریق ابزارهای مؤثر توسط کتابداران ارائه شده است کتابخانه باید نیازها، خواسته‌ها و/یا خواسته‌های کاربران خود را از خدمات کتابخانه‌های از جمله مشاوره اطلاعاتی، منابع اطلاعاتی و غیره را با حمایت‌های انسانی مناسب برآورده کنند. از طریق این حمایت دلسوزانه، می‌توانیم تعداد فزاینده‌ای از کاربران راضی کتابخانه را حفظ کنیم و کاربران آینده را دعوت کنیم، درحالی که کاربران فعلی می‌توانند بازدیدکنندگان جدید را از طریق تبلیغات شفاهی مثبت دعوت کنند. چن و جن^۲ در سال ۲۰۱۰ معتقدند که تجربه‌های مثبت و خوشایند کاربران از خدمات دریافت شده، خاطرات زنده‌ای هستند که رضایت و وفاداری را افزایش می‌دهد و همچنین اهداف ارتباط دهان‌به‌دهان مثبت را افزایش می‌دهد و انگیزه بازدید مجدد را ایجاد می‌کند (کیسی و ساواستینوک^۳، ۲۰۰۶) بیان می‌دارد که کارکنان کتابخانه باید در تعاملات خود با مراجعان یا کاربران مودب و دوستانه باشند. برای موفقیت در آینده، پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزشی مستمر کارکنان و تغییرات هدفمند خدمات، از خدمات غیرفعال به خدمات پیشگیرانه، در برنامه‌ریزی سالانه کتابخانه ادغام شوند.

با توجه به اندازه اثر پژوهش در متغیر کنترل (بزرگ و منفی) می‌توان برداشت کرد که پژوهش‌ها در این زمینه جامع و اثربخش بوده است اما نشان‌دهنده عدم رضایت حداکثری کاربران کتابخانه‌های عمومی از خدمات بخش کنترل اطلاعات است. این یافته با ۵ مؤلفه از خانعلی (۱۳۹۸)، ۹ مؤلفه از مسرور (۱۳۹۹)، ۷ مؤلفه از زاهدی (۱۳۹۲)، محمدیگی (۱۳۸۸)، غیاثوند (۱۳۸۸)، خشوعی (۱۳۹۴)، حسین محمدی (۱۳۹۰)، اقبال محمدی (۱۳۹۳)، انصاری (۱۳۹۳)، پیرمرادی (۱۳۹۲)، ۸ مؤلفه از پژوهش صفیان بلداجی، ۷ مؤلفه از پژوهش احمدمعظم (۱۳۹۱) مطابقت دارد. در بخش رضایت حداقلی در متغیر کنترل

1. Ashcroft, Farrow & Watts

2. Rowley

3. Chen & Chen

4. Casey & Savastinuk

اطلاعات نیز کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند رضایت کاربران را بدست آورند در رضایت کاربران را بدست آورند. عمده ضعف کتابخانه‌ها در عدم رضایت حداکثری در مجموعه مجلات چاپی و الکترونیکی، تجهیزات مدرنی، دسترسی به منابع آنلاین، دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار، به وجود یک وب‌سایت در کتابخانه، ضعف در دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار. عمده عدم رضایت کاربران در متغیر کنترل اطلاعات دسترسی به منابع الکترونیکی و منابع آنلاین در منزل و محل کار است. همان‌طور که مشخص است ضعف‌های کتابخانه‌های عمومی حول چند مؤلفه خاص می‌چرخد لذا برای از بین بردن شکاف موجود لازم است نهاد کتابخانه‌های عمومی توجه بیشتری به فناوری‌های اطلاعاتی و تجهیزاتی جهت دسترسی آسان، ایجاد وب‌سایت، اختصاص مجلات چاپی و منابع الکترونیکی داشته باشد و نیاز کاربران رفع کرده تا بتواند حداکثر سطح انتظار مشتریان فراهم کند. (کالیان، ۲۰۰۵) از مهم‌ترین دلایل نارضایتی کاربران از کتابخانه را عدم آگاهی از خدمات کتابخانه می‌داند بنابراین، به‌منظور افزایش استفاده، مدیران کتابخانه باید آگاهی رسانی بیشتری انجام دهند تا خدمات کتابخانه برای عموم مردم دسترس‌پذیر تر شود؛ و در این مورد اقدام به تدوین دستورالعمل‌های سنتی و الکترونیکی جهت استفاده منابع کنند.

با توجه به اندازه اثر پژوهش در متغیر کتابخانه به‌عنوان یک مکان بخش حداکثر (بزرگ و منفی) می‌توان برداشت کرد که پژوهش‌ها در این زمینه جامع و اثربخش بوده است اما نشان‌دهنده عدم رضایت حداکثری کاربران کتابخانه‌های عمومی از متغیر کتابخانه به‌عنوان یک مکان است. این یافته با ۳ مؤلفه از خانعلی (۱۳۹۹)، ۴ مؤلفه از زاهدی (۱۳۹۲)، محمد بیگی (۱۳۸۸)، غیاثوند (۱۳۸۸)، حسین محمدی (۱۳۹۰)، اقبال محمدی (۱۳۹۳)، انصاری (۱۳۹۳)، پیرمرادی (۱۳۹۲)، ۲ مؤلفه از احمد معظم (۱۳۹۰) و ۵ مؤلفه از صفیان (۱۳۸۹) مطابقت دارد. عمده ضعف کتابخانه‌ها در عدم رضایت حداکثری مناسب نبودن فضای اجتماعی برای مطالعه و یادگیری، فضای نامناسب جهت القای حس مطالعه و یادگیری می‌شود، ضعف در محیط راحت و خوشایند است. بنابراین برای افزایش کیفیت کتابخانه‌ها در این متغیر و در جهت کاهش شکاف موجود پیشنهاد می‌شود با توجه به ضعف‌های موجود با اختصاص مکانی جهت فعالیت‌های گروهی، اختصاص امکانات رفاهی مانند بوفه در فضای کتابخانه، توسعه فضای داخلی و توجه بیشتر به معماری کتابخانه، اختصاص فضایی جهت تشکیل گروه‌های علمی برای مطالعه، نقد و بررسی آثار و افزایش ساعات کاری کتابخانه یا احداث کتابخانه یا سالن مطالعه شبانه‌روزی جهت بهبود و تقویت بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان گامی مؤثر برداشت. در بخش حداقلی نیز در این متغیر کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را بر آورده سازند. حداقل سطح مورد انتظار کاربران کتابخانه‌های عمومی ایجاد مکانی راحت، آرام، جذاب و محلی مناسب جهت مطالعه می‌باشد که متأسفانه این حداقل انتظار باعث ایجاد شکاف بین حداقل انتظار و خدمات دریافتی شده است. از آنجایی که کاربران جهت استفاده از کتابخانه به معماری و فضای سالن مطالعه، وجود میز و صندلی راحت، نور و تهویه مناسب، وجود بوفه جهت استراحت و تغذیه در داخل کتابخانه توجه می‌کنند پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با ایجاد چنین مکانی رضایت کاربران خورد را جلب کرده و شکاف موجود را از بین ببرد یا کم کند.

در ادامه پیشنهادهای کاربردی پژوهش ارائه شدند:

¹. Callinan

- ✓ برنامه‌ریزی و بسترسازی دوره‌های آموزشی تخصصی مشاوره اطلاعاتی با رویکرد الکترونیکی و حضوری برای کتابداران
- ✓ نیازسنجی اطلاعاتی مناسب از کاربران جهت تهیه منابع موردنیاز آن‌ها
- ✓ پشتیبانی شبکه‌های مناسب از کتابخانه‌ها جهت راه‌اندازی شبکه‌های مناسب از جمله وب سایت‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی و اینترنت پر سرعت
- ✓ بسترسازی جهت ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق اینترنت با ابزار لایب کوال

منابع

- احمد معظم، سمانه؛ حسن زاده، محمد؛ شاپوری، سودابه (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا، رزمی شندی، مسعود، نوروزی، یعقوب. (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های مدل لیب کوال در ایران). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۴۷(۲). ۱۹۱-۲۰۸.
- انصاری، اعظم، فامیل روحانی، علی اکبر، مرادی، محمود. (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب کوال. دانش‌شناسی، ۹(۳۴)، ۷-۱۸.
- بدرکار، لیلا، نظری، فریبا. (۱۳۹۶). ارزیابی رضایت‌مندی اعضای فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان نسبت به کیفیت خدمات بر اساس الگوی کانو- لایب کوال. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۳(۴)، ۵۱-۸۴.
- پیرمرادی، ساره؛ شریف مقدم، هادی (۱۳۹۲، مهرماه). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با استفاده از تحلیل شکاف. مقاله ارائه شده در همایش ملی کتابخانه و مردم. ۱۷ و ۱۸ مهرماه در مشهد. (صص ۱۳-۲۹).
- تفرشی، شکوه، مولوی، مینو. (۱۳۹۱). مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه. دانش‌شناسی، ۱۶(۵)، ۱۹-۳۰.
- خشوعی، سالومه؛ میرحسینی، زهره. (۱۳۹۵). تحلیل شکاف خدمات در کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در سال ۱۳۹۴. فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی. ۳(۱). ۷۷-۸۶.
- دبیرخانه هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۸۹). تبیین مولفه‌های چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در افق ایران ۱۴۰۴. تهران: دبیرخانه هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- زاهدی، فرشته؛ شیرویه زاد، هادی، سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری شهر اصفهان، دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم‌ها، اصفهان
- صفیان بلداجی، رسول (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال بختیاری با استفاده از ابزار لایب کوال (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

- ضیایی، ثریا؛ رنجگر کرجان، فاطمه (۱۳۹۵) ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی شهر تبریز براساس مدل لایب کوال. فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۳(۳)، ۸۹-۷۵.
- غیاثوند، احمد و دهکریان، پریسا (۱۳۹۱). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۵(۱)، ۳۰۸-۲۸.
- محمد بیگی، فاطمه (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخان‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخان‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار لایب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
- محمدی، اقبال (۱۳۹۳). کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان با استفاده از ابزار لایب کوال (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.
- محمدی، حسین (۱۳۹۰). ارزشیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پارک شهر تهران با استفاده از مدل لیب کوال. پایا نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- مسرور علی نوده‌ی، مرتضی؛ اسالم نژاد 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): ۲۲۶-۱۹۹.
- مطلبی داریوش، خانعلی لو رابعه (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۵(۴): ۵۷۹-۵۹۶.
- موسوی چلک، کاویانی، حسن. (۱۳۹۷). فراتحلیل اثربخشی آموزش‌های از راه دور در فعالیت‌های یاددهی-یادگیری آموزش عالی. فناوری آموزش، ۱۳(۱)، ۶۳-۷۳.
- میرفخرالدینی سید حیدر، طحاری مهرجردی محمدحسین، زارعی محمودآبادی محمد (۱۳۹۱). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های بر اساس شاخص‌های مدل لایب کوال با رویکرد MADM. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۴): ۴۶۳-۴۹۲.
- نوروزی، یعقوب؛ درم نثاری، مهدی (۱۳۹۳). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز)، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، شماره ۲۰، دوره ۴، ص ۷۰۷-۶۸۵.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۹۵). راهنمای عملی فراتحلیل در پژوهش علمی. تهران: سمت.

Refrence

- Tan, T. S. Chen, T. L. & Yang, P. H. (2017). User satisfaction and loyalty in a public library setting. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(5), 741-756.
- Anzures-Cabrera, J., & Higgins, J. P. (2010). Graphical displays for meta-analysis: an overview with suggestions for practice. *Research synthesis methods*, 1(1), 66-80.
- Arachchige, J. J. G. (2022). Importance-satisfaction analysis of LibQUAL service quality attributes in the Sri Lankan context. *citizen involvement. New Library World*, 110(1/2), 37-51
- Ashcroft, L., Farrow, J., & Watts, C. (2007). Public libraries and adult learners. *Library Management*, 28, 125-138. <https://doi.org/b28b7z>

- Bernstein, H. M., Pollock, B. H., Calhoun, D. A., & Christensen, R. D. (2001). Administration of recombinant granulocyte colony-stimulating factor to neonates with septicemia: a meta-analysis. *The Journal of pediatrics*, 138(6), 917-920.
- Callinan, J. E. (2005). Information-seeking behaviour of undergraduate biology students: A comparative analysis of first year and final year students in University College Dublin. *Library Review*, 54, 86–99. <https://doi.org/dbp27r>
- Casey, M. E., & Savastinuk, L. C. (2006). Service for the next-generation library. *Library Journal*, 131, 40–42.
- Chen, C.-F., & Chen, F.-S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31, 29–35. <https://doi.org/fkqcn6>
- Cook, C., & Heath, F. M. (2001). Users' perceptions of library service quality: A
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., Davis, M., Kyriallidou, M. and Roebuck, G. (2016), ARL Notebook, Association of Research Libraries, Washington, DC.
- Egger, M. Smith, G. D. and Altman, D. G. (2001). *Systematic Reviews in Health Care Meta-analysis in context*; BMJ Publishing Group.
- Harris, S., Folkes, C., Tyrell, K., & Brown, D. (2020). Nurturing customer service culture in an experience economy: employees' assessment of the UWI, mona library service model. *Library Management*, 41(4/5), 193-220.
- Heath, F. M., Thompson, B., Cook, C., Thompson, R. L., & Kyriallidou, M. (2002). LibQUAL[®][TM]: A methodological suite; reliability and structure of LibQUAL[®][TM] scores: Measuring perceived library service quality; score norms for improving library service quality: A LibQUAL[®][TM] study; ARL index and other validity correlates of LibQUAL[®][TM] scores. *Portal: Libraries and the Academy*, 2(1), 1–42.
- Hernon P and Nitecki D (2001) Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends* 49(4): 687–708.
- Higgins, J. P. T. et al. (2003). “Measuring inconsistency in Meta-analysis”. *BMJ*.3, 27: 557-560.
- Hooman, Heidar Ali (1395). *Practical guide to meta-research in scientific research*. Tehran: Samat.
- LibQUAL[®] qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548–58
- Matlabi, D., & Khanaliloo, 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 Libraries*. 25(4), 579-596
- McCaffrey, C. (2019). Transforming the university library one step at a time: A ten year LibQUAL+ review. *New Review of Academic Librarianship*, 25(1), 59-75.
- McCaffrey, C. (2019). Transforming the university library one step at a time: A ten year LibQUAL+ review. *New Review of Academic Librarianship*, 25(1), 59-75.
- Mosavi, A., Kaviani, H. (2018). Meta-analysis of the effectiveness of distance education in higher Education learning-teaching activities. *Technology of Education Journal (TEJ)*, 13(1), 63-73. doi: 10.22061/jte.2018.3054.1776
- Neshat, N. and Dehghani, M. (2011), “Correspondence of user expectations with staff presumptions regarding the quality of services offered at [Iranian] National Library”, *Journal of Academic Librarianship and Information Research*, Vol. 45 No. 2, pp. 97-118.
- Oh, D. G. (2020). Beyond providing information: An analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *Libri*, 70(4), 345-359.
- Ramezani, A., Ghazimirsaeed, S. J., Azadeh, F., Bandboni, M. E., & YektaKooshali, M. H. (2018). A meta-analysis of service quality of Iranian university libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics*, 19(3), 186-202.
- Rowley, J. (2005). Making sense of the quality maze: Perspectives for public and academic libraries. *Library Management*, 26, 508–518. <https://doi.org/fb26wh>
- Thompson B, Cook C and Heath FM (2001) How many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries?: A LibQUAL+ study. *Portal: Libraries and the Academy* 1(2): 129–138.

- Thompson, B., Cook, C., & Kyrillidou, M. (2005). Concurrent validity of LibQUAL plus (TM) scores: What do LibQUAL plus (TM) scores measure? *Journal of Academic Librarianship*, 31(6), 517–522.
- Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). Reliability and structure of and the Academy, 2(1), 3–12. LibQUALp(TM) scores: Measuring perceived library service quality. *Portal-Libraries*.
- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2008). Library users' service desires: To LibQUAL study. *Library Quarterly*, 78(1), 1–18.
- Vaidya, P., Malik, B. A., & Ali, P. N. (2022). Unveiling the research pattern and trends in library service quality studies: A meta-narrative review. *Journal of Librarianship and Information Science*, 54(4), 719-736.
- Weinstein AT and McFarlane DA (2017) How libraries can enhance customer service by implementing a customer value mindset. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing* 22(1): e1571.

زودآیند / ویرایش نشده