ارزیابی رضایت‌مندی اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان نسبت به کیفیت خدمات بر اساس الگوی کانو- لایب‌کوال

لیلا بذرکار[1]، فریبا نظری*[2]

مطالعات دانش‌شناسی
سال چهارم، شماره ۱۳، زمستان ۹۶، ص ۵۱ تا ۸۴

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۶/۱۳
تاریخ پذیرش:۹۶/۱۰/۱۵

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی میزان رضایتمندی اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان نسبت به کیفیت خدمات با استفاده از الگوی کانو- لایب کوال بود. این پژوهش با روش پیمایشی انجام گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد لایب کوال و کانو (۱۹۸۴) و جامعه آماری این پژوهش کلیه اعضای فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان با تعداد ۶۰۰ نفر بود که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۳۵ نفر به دست آمد که درنهایت تعداد ۹۷ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک محل و همچنین متغیر کلی کیفیت خدمات شکاف وجود دارد و میانگین حداکثر انتظارات بیشتر از وضعیت موجود استنباط است و درنتیجه در این ابعاد نارضایتی وجود دارد ولی بین حداقل انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان تفاوت و شکافی وجود ندارد. نتایج تحلیل الگوی کانو نشان داد که گویه «کارمندان درک کننده نیازهای شما» و «وجود وب‌سایتی در کتابخانه» و «وجود منابع الکترونیکی» به ترتیب در اولویت اول تا سوم قرار دارند و گویه «فضای کتابخانه برای یادگیری و مطالعه» در اولویت آخر قرار گرفت.

واژگان کلیدی: الگوی کانو- لایب کوال، استنباط اعضاء فعال، رضایتمندی اعضاء، کتابخانه عمومی مرکزی خوزستان، کیفیت خدمات

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد،گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، پردیس علوم و تحقیقات خوزستان، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران bazrkar92@gmail.com

۲.* استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.
nazari_lib@yahoo.com

مقدمه

امروزه رقابت در کیفیت خدمات به‌عنوان موضوعی استراتژیک و بحرانی برای سازمان‌های خدمات دهنده محسوب می‌شود. سازمان‌هایی که سطح بالایی از خدمات را ارائه نمایند، می‌توانند نیازها و خواسته‌های مشتریان را برآورده نمایند و آن‌ها را راضی و خشنود نمایند. در این رقابت، هیچ سازمان و شرکتی نمی‌تواند بدون بررسی نیازها، خواسته‌ها و رضایت مشتریان خود موفقیت شود (ایرانبان، سخاکیان و ابنوی[1]، ۲۰۱۳). اصولاً انجام هر طرحی بدون در نظر گرفتن گروه‌های هدف و نوع و میزان نیاز آن‌ها نمی‌تواند با موفقیت چندانی همراه باشد. رضایتمندی در ادبیات توسعه، متغیری روشن و به‌طورکلی نتیجه‌ی تأثیر خدمات تولیدی و رفاه اجتماعی و مالی قلمداد می‌گردد. رضایت، وجود یک احساس مثبت است که درنهایت در مصرف‌کننده یا دریافت‌کننده ایجاد می‌شود. در اصل این احساس به‌واسطه‌ی برآورده شدن انتظارات مشتری و عملکرد عرضه‌کننده به وجود می‌آید. برحسب اینکه انتظارات مشتری و کالا یا خدمت دریافت شده با یکدیگر هم‌سطح باشند، یا کالا بالاتر یا پایین‌تر از سطح انتظارات مشتری باشد، در او احساس رضایت یا ذوق‌زدگی و یا نارضایتی پدید می‌آید. رضایت تنها بخشی از مرحله‌ای است که باید در مسیری شود تا مشتری از محصول لذت ببرد. لذت بردن از محصول (و نه رضایت مشتری) موجب وفاداری و تداوم وفاداری وی خواهد بود. رضایت مشتری یعنی تلقی مشتری از میزانی که خواسته‌های وی برآورده شده است و عدم رضایت مشتری یعنی تلقی مشتری از میزانی که الزامات و خواسته‌های وی برآورده نشده است.

به‌طور آرمانی، کتابخانه‌ها همچون سایر سازمان‌های آموزشی، خدماتی و غیرانتفاعی که کیفیت را از منظر غنای منابع موجود در مجموعهٔ خود تعریف می‌کنند، تعداد مجلدهای موجود، تعداد کارمندان و مقیاس‌هایی از این قبیل، به‌عنوان شاخص‌های کیفیت لحاظ شده‌اند؛ اما به‌زعم کاول جاربو[2] (۱۹۹۶) در یک محیط بیدار آگاه به شرایط، کیفیت بر اساس میزان رضایتمندی مشتریان و کاربران تعریف می‌شود. امروزه کتابخانه‌ها از حالت

1. Iranban, J., Sokhakian, M. A., & Abnavi, P. D.
2. Kovel-Jarboe

مجموعه محوری به سمت مشتری محوری گرایش پیدا کرده‌اند و کتابداران برای راضی نگه‌داشتن کاربران، کیفیت خدمات را مدنظر قرار داده‌اند. اندازه‌گیری کیفیت خدمات[1] در کتابخانه‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا داشتن کتابخانه‌هایی با کیفیت بالا، می‌تواند فرایند توسعهٔ پایدار را در کشورها تسهیل کند. با توجه به اهمیت خدمات باکیفیت در کتابخانه‌ها و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، ارتقای سطح کیفیت خدمات، یکی از چالش‌های مهم کتابخانه‌ها به شمار می‌رود. مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌های دستیابی به تعالی کیفیت خدمات کتابخانه خود را فراهم کنند

کتابخانه مرکزی استان خوزستان به‌عنوان نظام اطلاعاتی، وظیفهٔ فراهم آوری، سازمان‌دهی و اشاعهٔ منابع اطلاعاتی موردنیاز مشتریان را بر عهده دارد و با هدف، اشاعه اطلاعات و فرهنگ در ابعاد هر چه وسیع‌تر، فرهنگ‌سازی و گسترش فرهنگ مطالعه و رشد و توسعه انسانی از اهمیت خاص در این استان برخوردار است و به‌عنوان یکی از شاخص‌های تشخیص رشد کیفی و کمّی استان خوزستان به‌حساب می‌آید. مسئلهٔ توجه به انتظارهای مشتریان و رضایتمندی آن‌ها در تدوین اهداف مدیریتی کتابخانه مرکزی استان خوزستان مطرح شده است؛ به‌گونه‌ای که سنجش رضایتمندی مشتریان روشی برای ارزیابی اثربخشی خدمات کتابخانه‌ای است؛ زیرا تکریم ارباب‌رجوع که با هدف تأمین رضایت مشتری از خدمات عرضه‌شده در کتابخانه‌ها صورت می‌گیرد، از جایگاه واقعی مشتری (مراجعان) در کشور ما حکایت می‌کند. عدم آگاهی از نحوه‌ی ارزیابی کیفیت خدمات و ناشناخته بودن ابعاد مختلف کیفیت در این حوزه، در کنار عدم احساس نیاز به تعریف استانداردهای مدون در زمینه‌ی خدمات، مهم‌ترین عوامل فقدان توجه جدی به این موضوع اساسی به شمار می‌رود.

بر مبنای مستندات فوق و مشاهدات پژوهشگر و ازآنجایی‌که سنجش کارایی و کیفیت خدمات ارائه‌شده به مراجعین در بخش کتابخانه عمومی مرکزی از اولویت‌های مهم نهاد

1. Service Quality

کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است و بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعین از خدمات این کتابخانه یکی از روش‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی است. برای سنجش میزان رضایتمندی بر اساس کیفیت خدمات الگوهای متعددی توسط محققان طراحی شده است که ابزار لایب کوال و کانو از مهم‌ترین آن‌ها هستند. لایب کوال[1] بر مبنای انتظارات مشتریان از سطح خدمات و ادراکشان از عملکرد واقعی خدمات پایه‌ریزی شده است. این الگو رویکردی کاربردی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات است که انتظارات مشتریان را قبل از ارائه خدمات و ادراکشان از خدمات واقعی را مورد مقایسه قرار می‌دهد. علی‌رغم اجماع نظر در حال رشد در ادبیات موضوع –کیفیت خدمات و رضایت‌مندی مشتریان– تحقیقات تجربی که این موضوعات را به‌طور شفاف موردبررسی قرار دهد، هنوز محدود است. درنتیجه ما یک خلأ اولیه راجع به عدم پژوهش شفاف این مهم در حوزه تحقیقاتی مدیریت داریم. جدای از اینکه این دست از تحقیقات می‌تواند بر غنای ادبی و پژوهشی حوزهٔ مدیریت بیفزاید، ضرورت اظهارشده کارشناسان کتابخانه مرکزی در خصوص وضعیت نامناسب کمی مراجعین و همچنین اظهارات برخی مراجعین در مصاحبه غیررسمی دال بر عدم رضایت آن‌ها از خدمات و کیفیت آن، اهمیت و ضرورت انجام این تحقیق را دوچندان می‌نمایید. در پژوهش حاضر، الگو کانو اهمیت هر یک از ابعاد کیفیت خدمات را در مقایسه با سایر ابعاد تعیین می‌کند. این الگو درواقع کار اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات را در پژوهش حاضر انجام می‌دهد. بر این اساس سؤال اساسی که در ذهن پژوهشگر ایجادشده و وی را بر آن داشت تا تحقیق حاضر انجام دهد، چنین بود که اولویت‌بندی مؤلفه‌ها ازلحاظ اهمیت آن‌ها در جلب رضایت مشتری بر اساس الگو کانو به چه شکل است؟

فرضیه‌های پژوهش در ادامه بیان شده است:

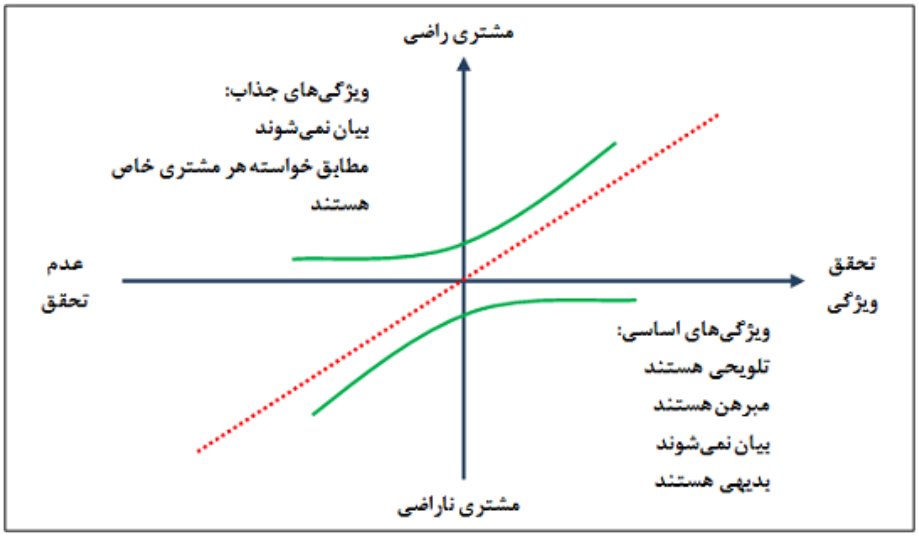
۱. بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر کیفیت خدمات شکاف وجود دارد.

1. Libqual

۲. بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد تأثیر خدمات شکاف وجود دارد.
۳. بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کنترل اطلاعات شکاف وجود دارد.
۴. بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل شکاف وجود دارد.

امروزه اکثر سازمان‌ها با انتخاب شاخص رضایت مشتری به‌عنوان یک معیار کلیدی، از طریق ارزیابی کیفیت خدمات خود به دنبال بهبود رضایت مشتری و درنتیجه بقا و دوام خود هستند. همچنین با توجه به اینکه مشتریان به‌طور روزافزون آگاهی‌شان افزایش می‌یابد و می‌توانند موجب تقویت و یا تضعیف سازمان‌ها شوند باید افکار و احساسات آنان سرلوحه برنامه‌ی کاری هر سازمان قرار گیرد؛ بنابراین تمرکز و توجه محوری به خواسته‌های این افراد از مشخصات بارز سازمان‌ها در شرایط فعلی است. درحالی‌که از عمر مشتری‌گرایی و توجه به نیازهای مشتریان چند دهه می‌گذرد، این پدیده تبدیل به دغدغه اصلی و روزمره مدیران و مسئولین سازمان‌ها در سرتاسر جهان شده است و به همین دلیل مشتری‌گرایی به‌طور روزمره در جهان در حال تقویت است و امروزه بر تعداد شرکت‌هایی که رضایت مشتری را به‌عنوان شاخص ارزیابی عملکرد خود انتخاب می‌کنند افزوده می‌شود. رضایت مشتری یک احساس درونی است و پی بردن به آن برای بسیاری از افراد مشکل است اما اگر بتوان آن را تبدیل به داده‌های کمی نمود به‌راحتی می‌توان به میزان و درجه رضایت مشتری پی برد. بنابراین رضایت مشتری باید به پارامترهای قابل‌سنجشی تبدیل شود که با جنبه‌های مختلف محصول یا خدمت مرتبط باشد. قابل‌سنجش بودن رضایت مشتریان تحلیل‌هایی را در اختیار شرکت قرار می‌دهد تا با شناسایی بالاترین و پایین‌ترین سطح عملکرد خود فرصت‌های بهبود و نقاط ضعف خود را شناسایی کند. کتابخانه ازآن‌جهت حائز اهمیت ویژه است که گنجینه‌ای است از دانش‌های گوناگون و مکانی است برای انجام تحقیقات که محققان در آن به مطالعات علمی و بررسی دانش موجود می‌پردازند.

ازآنجاکه مأموریت اصلی کتابخانه مرکزی کتابخانه‌های عمومی، تقویت آموزش، پژوهش و فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی جامعه مراجعین و حمایت از تلاش‌های مراجعین در جهت ارتقای سلامت، از طریق تهیه، توسعه و تسهیل دسترسی به منابع و اطلاعات علمی موردنیاز جامعه مراجعین (به‌طور خاص اعضاء فعال کتابخانه) و مدیریت بهره‌برداری از منابع علمی است، لذا رضایت مراجعین و اعضاء کتابخانه نشان‌دهنده‌ی انجام صحیح خدمات بوده و ارائه خدماتی پایین‌تر از حد انتظار همواره موجب کاهش اعتبار ارائه‌دهندگان و کم شدن اعتماد مراجعه‌کنندگان می‌شود. به‌علاوه، این رضایت نمی‌تواند صرفاً از تکنولوژی به دست آید، بلکه بیشتر ناشی از رفتار کارکنان و عملکرد آن‌ها است که عدم رضایت مشتریان و ارباب‌رجوعان و تبلیغات منفی آنان موجب ضرر و زیان کتابخانه و در سطح کلان فرهنگ استان مربوطه را فراهم می‌سازد. در این پژوهش از دو مدل لایب کوال و کانو به‌صورت ترکیبی به‌عنوان چارچوب نظری استفاده شده است دلیل انتخاب الگو کانو و لایب کوال آن است که الگوی لایب کوال ابزاری است که متناسب با کتابخانه‌ها طراحی شده است و الگو کانو امکان اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات را فراهم می‌کند. درواقع با استفاده از این ابزار می‌توان به میزان اهمیت هر یک ابعاد کیفیت خدمات در مقایسه با سایر ابعاد پی برد؛ کاری که اگر الگوی لایب کوال به‌تنهایی به کار می‌رفت، امکان انجام آن نبود. بر اساس الگوی کانو ویژگی‌های جذاب دارای بیشترین اهمیت هستند و بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی کاربران دارند. پس‌ازآن ویژگی‌های تک‌بعدی قرار دارند و در آخر نیز ویژگی‌های الزامی قرار دارند که کمترین اهمیت و درنتیجه کمترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی کاربر دارند. الگو کانو، سنجش رضایتمندی بر اساس استنباط مشتری در مورد عملکرد (محصول یا خدمات) می‌پردازد، نیازهای مشتریان را دسته‌بندی می‌کند و سطوح رضایتمندی (آنان را) تعیین می‌کند فرض اساسی که پشت این روش قرار دارند این است که رضایتمندی مشتری همواره متناسب با چگونگی کارکرد محصول یا خدمات نیست به‌عبارت‌دیگر، کیفیت بالا (محصول یا خدمات) ضرورتاً به رضایتمندی بیشتر نسبت به تمام خصوصیات محصولات یا ملزومات خدمات منجر نمی‌شود. این الگو در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. الگو کانو[1]

پرداختن به پیشینه‌های یک پژوهش امکان روشن شدن سیر مطالعات مربوط به آن موضوع پژوهش را برای پژوهشگر و استفاده‌کنندگان آن پژوهش را فراهم می‌کند. در داخل و خارج از کشور پژوهش‌هایی به بررسی رضایت از کتابخانه، استفاده از مدل‌های کیفیت خدمات همانند سروکوال و یا استفاده از پرسشنامه لایب کوال یا الگوی کانو در سازمان‌هایی خارج کتابخانه پرداخته‌اند که قرابتی با پژوهش حاضر دارد. برای مثال می‌توان به پژوهش‌های همچون یزدانفر (۱۳۷۶)، حکیمی و سوری (۱۳۸۴)، شهبازی (۱۳۸۵)، طاهریان (۱۳۸۶)، رحیمی و همکاران (۱۳۸۸)، لطیفیان (۱۳۸۸)، رجب پور میبدی (۱۳۸۹)، نشاط و دهقانی (۱۳۹۰)، تفرشی و مولوی (۱۳۹۱)، زنجیرچی و جلیلیان (۱۳۹۲)، وظیفه دوست و عطاالهی (۱۳۸۵)، طاهری کیا و همکاران (۱۳۹۰)، رضوانی و درگاهی (۱۳۹۱)، شائمی برزکی و همکاران (۱۳۹۱)، عزیزی و شفیعی رودپشتی (۱۳۹۱)، عربیون و همکاران (۱۳۹۲)، ابراهیم‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، نصیری و عموزاد مهدیرجی (۱۳۹۳)، لندرام و دیگران[2] (۲۰۰۷)، هارضا علی و همکاران[3] (۲۰۱۰) و ایران بان و همکاران (۲۰۱۳)، اشاره کرد؛

1. Kano. N, N. Seraku, F. Takahashi, Tsuji, S.
2. Landrum, H., Prybutok, R. V., Zhang, X.
3. Hareeza Ali, M, Azman A., Noor, Radam, A.

بنابراین در زیر به تعدادی از آن‌ها که مستقیماً از پرسشنامه لایب کوال و الگوی کانو استفاده کردند اشاره می‌گردد.

حریری و افنانی (۱۳۸۶) در پژوهشی نشان دادند خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر کیفیت بالاتری دارد، اما خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران دارای تفاوت معناداری نیست خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده-کنندگان مربوط است.

بابا غیبی و فتاحی (۱۳۸۷) نشان دادند بین دو گروه موردبررسی در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. در کلیه موارد، بین انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود دارد؛ بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، ازنظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد، ولی بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی وجود ندارد.

امیدی فر و موسوی زاده (۱۳۸۸) نشان دادند مؤلفه «اثر خدمت»، کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند. در مؤلفه‌های «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به‌عنوان مکان»، کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند. پس از آزمون فرضیه‌ها در تک‌تک مؤلفه‌های لیب کوآل، پژوهشگران دریافتند که در هر سه مؤلفه، بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات و بین سطح دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین مشخص شد که به نظر کاربران، مؤلفه کنترل اطلاعات نسبت به سایر مؤلفه‌ها از اهمیت بیش‌تری برخوردار است.

نجف قلی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۸) به این نتیجه رسیدند که در بیش‌تر موارد بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه مذکور تفاوت وجود دارد. خواسته‌های

کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای وجود دارد. بین گروه‌های مختلف کاربری (اعم از استاد و دانشجو) به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه‌شده، تفاوت معناداری وجود دارد. بین کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه‌شده، تفاوت معناداری وجود ندارد. در کیفیت مربوط به «کارکنان» و «فضای کتابخانه»، بین نظرات کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تفاوتی وجود ندارد. در کیفیت مربوط به «منابع»، بین نظرات کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تفاوت وجود دارد. با استفاده از روش تحلیل عاملی، چهار عامل «وجود منابع و دسترس‌پذیر بودن آن‌ها»، «وجود کارکنان شایسته و مسئولیت‌پذیر»، «مطلوبیت فضا برای مطالعه و یادگیری انفرادی و گروهی»، «امکان دسترسی آسان به اطلاعات» به‌عنوان عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات کتابخانه شناسایی شد.

حریری و شاهوار (۱۳۸۹) نشان دادند در میان گروه‌های کاربران کتابخانه بیشترین شکاف‌های کفایت منفی به ترتیب مربوط به اعضای برون‌سازمانی با ۹ شکاف منفی، اعضای هیأت علمی با ۴ شکاف منفی و دانشجویان کارشناسی ارشد، کارشناسان و دانشجویان دکترا با ۴ شکاف منفی و بالأخره مدیران با یک شکاف منفی است.

غفاری و کرانی (۱۳۹۰) نشان دادند که کتابخانه در بعد تأثیر خدمات برخلاف دو بعد دیگر توانسته است حداقل خدمات موردقبول نسبت به سایر کاربران را به نحو مناسبی برآورده کند .همچنین کتابخانه دانشکده بهداشت نسبت به سایر کتابخانه‌ها عملکرد بهتری داشته است و کتابخانه دانشکده پزشکی ضعیف‌ترین خدمات را ازلحاظ کیفیت ارائه داده است.

نشاط و دهقانی (۱۳۹۰) نشان دادند که از منظر مراجعان، کارکنان و منابع کتابخانه تا حدودی توانسته‌اند در برخی موارد حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند. به استنباط کارکنان، مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی بیشتری برای پاسخ به سؤالات آنان داشته باشند؛ و منابع موجود تا حدودی توانسته است حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازد. همچنین مراجعان از کتابخانه به‌عنوان فضای اجتماعی مناسب برای یادگیری

گروهی انتظار کمتری دارند .این در حالی است که مراجعان وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی را یک ضرورت دانسته‌اند.

احمدمعظم، شاپوری و حسن‌زاده (۱۳۹۱) نشان دادند که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آن‌ها بیشتر است اما حداکثر سطح انتظارات آن‌ها را برآورده نکرده است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که این کتابخانه‌ها در بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند، به‌طوری‌که منابع آن‌ها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته است.

تاجر (۱۳۹۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی آن‌ها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال انجام داد. یافته‌های این طرح که با روش پیمایش انجام شد، نشان می‌دهد که حداقل و حداکثر انتظار پاسخگویان از بعد تأثیر خدمات بیش از دو بعد دیگر است و پس‌ازآن بعد کنترل اطلاعات و مکان قرار دارد .میانگین نمره پاسخگویان از طیف حداکثر انتظار از کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت ۱۴۲/۱۴ است (با میانگین ۷/۱ برای هر شاخص) که نشانگر انتظار بالای آن‌ها از کتابخانه این دانشگاه است. نتایج نشان می‌دهد میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود کیفیت خدمات کتابخانه از حداقل انتظار آن‌ها نیز کمتر است و بین حداقل انتظارات پاسخگویان و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه و نیز حداکثر انتظارات آن‌ها و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه شکاف معناداری وجود دارد.

مردانی و شریف مقدم (۱۳۹۱) نشان دادند کاربران کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی می‌کنند که این تفاوت در زیرمقیاس کنترل اطلاعات عمیق‌تر است. شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه‌های موردمطالعه در این پژوهش میزان ۲/۸ ارزیابی شد و کتابخانه‌های موردمطالعه، فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در ارتباط با مطلوب‌ترین سطح خدمات آن‌ها دارند. کتابداران درک و برداشت صحیحی از انتظارات کاربران خود دارند و شکاف میان انتظارات کاربران و ادراک کتابداران از نیازها و انتظارات آن‌ها بسیار ناچیز است.

اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲) نتیجه گرفتند که در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همهٔ ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند و در بسیاری از موارد حداقل خدمات را دارند و گاهی حتی پایین‌تر از سطح خدمات حداقلی مورد انتظار کاربران را پاسخگو هستند. کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ازنظر کنترل اطلاعات، در کتابخانه‌های عمومی، در تمامی مؤلفه‌ها و در کتابخانه‌های تخصصی از جنبهٔ کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان ضعیف هستند.

رزمی شندی، اسفندیاری مقدم و نوروزی (۱۳۹۲) نشان دادند که بیشترین ضعف کتابخانه به ترتیب در ماده‌های ۲۲ (وجود مکانی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه)، ۲ (توجه ویژه به تک‌تک کاربران)، ۸ (اشتیاق و علاقه برای کمک به کاربران) و ۱۰ (امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار) است. بیشترین نقاط قوت کتابخانه به ترتیب در ماده‌های ۱۶ (اطلاعات برای استفاده مستقل به‌سادگی در دسترس قرار می‌گیرد)، ۱۷ (وجود مجموعه مجلات چاپی و الکترونیکی موردنیاز کاربران)، ۱۹ (وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی) و ۱۲ (وجود منابع چاپی موردنیاز کاربران) بوده است. در باقی ماده‌ها کتابخانه تقریباً در حد وسط بوده‌اند. بر اساس نتایج کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در برآوردن نیازهای کاربران در کل وضعیت متوسط را کسب نموده است.

مظفری و همکاران (۱۳۹۳) به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با بخش‌بندی و شناسایی مراجعین و کسب رضایت آن‌ها، در امر خدمت‌رسانی موفق‌تر باشند.

وانگ و جنشی[1] (۲۰۰۶) نشان دادند که کل کیفیت خدمات به‌طور معنی‌داری اثر مثبت بر کل رضایت مصرف‌کننده دارد. در میان این پنج بعد به‌جز تأثیرپذیری، همه آن‌ها اثر مثبت معنی‌داری بر کل رضایت مصرف‌کننده دارند. بعلاوه، پنج ویژگی مهم رتبه‌بندی شده کیفیت خدمات توسط پاسخگوها عبارت‌اند از: مجموعه‌ها، خدمات وام و مرجوعی‌ها، فضای کلی، سیستم پایگاه داده الکترونیکی و ذخیره و تکرار آنلاین. بعلاوه اهمیت مشاهده ابعاد کیفیت خدمات تفاوت معنی‌داری در میان نهادها و پایگاه‌ها ندارد.

1. Wang & Jen shieh

رحمان و آل هادی[1] (۲۰۱۲) نشان دادند بعد کنترل اطلاعات، بحرانی‌تری بعد است. همچنین کاربران از مجموعه و قابلیت دسترسی به کتابخانه، نگرش کارکنان کتابخانه، فضای کتابخانه برای یادگیری، راضی نبودند. تحلیل‌ها نشان داد بعد کنترل اطلاعات از کیفیت خدمات نیاز به توجه فوری دارد.

سیواتاسان و چندراسکار[2] (۲۰۱۳) نشان دادند که ۹ عامل در تعیین رضایتمندی مشتریان مؤثر بودند. مهم‌ترین این عامل‌ها عبارت‌اند از: تجهیزات پرینت، نشریات ادواری، میز و صندلی‌های مطالعه، ساعات کار کتابخانه و برنامه راهنمایی (جهت‌یابی) کتابخانه. همچنین عوامل استخراج‌شده از تحلیل عاملی حدود ۶۴ درصد از کل تغییرپذیری[3] رضایتمندی را حساب کردند.

وانترا[4] (۲۰۱۵) نشان داد که کیفیت خدمات و رضایت مشتری رابطه معناداری با وفاداری مشتریان دارد و رضایت مشتری واسطه‌گری مناسب و مهم بین کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان است.

آسیکوین[5] و همکاران (۲۰۱۵) نشان دادند که بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان رابطه معناداری وجود دارد و با افزایش کیفیت خدمات، رضایت مشتریان افزایش خواهد یافت. همچنین بیشتر تمرکز کیفیت خدمات، ارزیابی ادراک مشتریان از ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، تضمین و هالگوی را منعکس می‌کند؛ درحالی‌که رضایت از طریق کیفیت خدمات ادراک‌شده، تصویر، وفاداری و انتظار مشتریان اندازه‌گیری می‌شود.

ویسنا و نیمال[6] (۲۰۱۵) نشان دادند که کتابخانه‌های دانشگاه‌های خصوصی در کلمبیا کیفیت خدمات بالاتری در هر سه بعد در مقایسه با کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی دارند. نتایج نشان داد که ۵ بعد امنیت، کتابخانه به‌عنوان یک محل، کنترل اطلاعات، مجموعه و

1. Rehman, sh, El Hadi
2. Sivathaasan, N & Chandrasekar, K.
3. Variability.
4. Wantara
5. Asyiqin
6. Veasna & Nimol

دسترسی و اثر خدمات اثر معناداری بر سطح کلی رضایتمندی کاربران دارند. از میان این ۵ بعد، بعد امنیت قوی‌ترین پیش‌بین رضایتمندی کاربران است.

لاو مؤسس و همکاران[1] (۲۰۱۶) نشان دادند که کیفیت خدمات کتابخانه اثر مثبت معناداری بر استفاده از کتابخانه و اثر مستقیم معناداری بر رضایتمندی کاربر دارد. از یافته‌های دیگر این پژوهش آن بود که استفاده از کتابخانه اثر مستقیم معناداری بر رضایتمندی کاربر دارد و کیفیت خدمات کتابخانه از طریق استفاده از کتابخانه، اثر مثبتی بر رضایتمندی کاربر دارد.

سبحانی و رضایی[2] (۲۰۱۶) نشان دادند که نمره رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌ای ۶/۲۵ که می‌توان آن را معادل «نسبتاً راضی» دانست. در مورد رضایتمندی از کتابخانه، بالاترین میزان رضایتمندی مربوط به خدمات خصوصاً وجود کارکنان دلسوز است و بالاترین میزان رضایت از کتابخانه به‌عنوان یک محل مربوط به گویه «فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی» است. رابطه معناداری بین سه بعد کیفیت خدمات و جنسیت مشاهده نشد.

به‌طورکلی جمع‌بندی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد این پژوهش‌ها به بررسی تأثیر متغیرهای متعددی بر روی رضایتمندی کاربران پرداخته‌اند. ازجمله این عوامل می‌توان به کارکنان و منابع کتابخانه، خدمات، کنترل اطلاعات، کتابخانه به‌عنوان یک مکان، منابع الکترونیکی، دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار، فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی، چگونگی مساعدت کتابداران، مقررات کتابخانه، تجهیزات کتابخانه، رفتار کتابداران، صرف زمان برای دریافت خدمات در کتابخانه، مدت‌زمان امانت کتاب، نظافت سالن مطالعه، آرامش سالن نشریات، خدمات کپی بخش نشریات، کنترل دسترسی و امنیت و سازمان‌دهی و ورود اطلاعات، مسئولیت‌پذیری و قابلیت اطمینان، روزآمد بودن اطلاعات دریافتی، آشنایی با نحوه جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و راهنمایی و جستجو توسط کتابدار، کیفیت خدمات کارکنان، کیفیت اطلاعات و خودکارآمدی کاربر، سودمندی، شواهد فیزیکی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر و هالگوی، کنترل

1. Love Moses et al
2. Sobhani & Rezaei

اطلاعات عملکرد تحویلی، آشنایی با اینترنت و صرفه‌جویی در هزینه اشاره کرد. این پژوهش‌ها غالباً با اساس یک الگو واحد به سنجش رضایتمندی پرداخته‌اند. پژوهش حاضر سعی دارد ابتدا با استفاده از الگو لیب کوال عوامل مؤثر بر رضایتمندی را مشخص کرده و سپس با استفاده از کانو این عوامل را اولویت‌بندی و اهمیت هر یک از این عوامل تعیین شد.

روش

روش پژوهش حاضر از نوع مطالعهٔ پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان است که بر اساس آمار اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تعداد آن‌ها ۶۰۰ نفر است. زمان انجام این پژوهش بهار ۱۳۹۵ است. برای تعیین حجم نمونه با در اختیار داشتن جامعه آماری از معادله نمونه‌گیری کوکران استفاده شد که بر این اساس حجم نمونه ۱۳۵ نفر تعیین گردید. تعداد ۱۳۵ عدد پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع و درنهایت ۹۷ عدد پرسشنامه جمع‌آوری گردید. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش پرسشنامه استاندارد لایب‌کوال و کانو است. در این پژوهش ابتدا میزان رضایتمندی اعضای کتابخانه مرکزی خوزستان بر اساس سنجش سطح انتظارات و استنباط آن‌ها از ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات با استفاده از ابزار لایب کوال سنجیده می‌شود. پرسشنامه لایب کوال دارای سه بعد تأثیر خدمات (تعداد ۹ گویه)، کنترل اطلاعات (تعداد ۸ گویه) و کتابخانه به‌عنوان یک محل (تعداد ۵ گویه) است؛ بنابراین این پرسشنامه جمع دارای ۲۲ گویه است. در مرحله بعد، به‌منظور اولویت‌بندی ابعاد پرسشنامه لایب کوال از ابزار کانو استفاده می‌گردد. بر این اساس گویه‌های پرسشنامه لایب کوال یک‌بار دیگر به پاسخگویان داده می‌شود و از آن‌ها درخواست می‌شود که میزان اهمیت هریک از آن‌ها را بر پایه سه ویژگی الگو کانو (الزامی، تک‌بعدی و جذاب) ارزیابی کنند. گویه‌های پرسش‌نامه لایب کوال در سطح ترتیبی هستند و بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی گردیده‌اند. در این مقیاس عدد ۱ به خیلی مخالف، عدد ۲ به مخالف، عدد ۳ به بی‌نظر، عدد ۴ به موافق و عدد ۵ به خیلی موافق داده شده است. میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه لایب کوال ۰/۸۴۶ و برای پرسشنامه کانو ۰/۷۶۳ به دست آمد.

بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان به پرسشنامه نشان داد، ۴۹/۵ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۶/۴ درصد زن بودند و ۴/۱ درصد نیز به این سؤال جنسیت پاسخی نداده بودند. ازنظر سطح تحصیلات ۸/۲ درصد افراد دارای مدرک زیر دیپلم،۲/ ۳۹ درصد،۱۲/۴ درصد فوق‌دیپلم، ۲۵/۸ درصد لیسانس، ۱۰/۳ درصد فوق‌لیسانس و ۴/۱ درصد نیز به این سؤال مدرک تحصیلی پاسخ نداده‌اند. ازنظر زمان استفاده از منابع کتابخانه ۲۶/۸ درصد پاسخگویان بیان کرده‌اند که به‌طور روزانه از منابع کتابخانه استفاده می‌کنند، ۳۲ درصد به‌طور هفتگی، ۲۴/۷ درصد به‌طور ماهانه، ۴/۱ درصد به‌طور ترمی و ۸/۲ درصد اصلاً از منابع کتابخانه استفاده نمی‌کنند. ازنظر هدف از مراجعه به کتابخانه ۴۶/۴ درصد از پاسخگویان بیان کرده‌اند که هدف آن‌ها از مراجعه به کتابخانه، استفاده از سالن مطالعه است، ۱۹/۶ درصد با هدف مطالعه کتب درسی، ۱۹/۶ درصد با هدف مطالعه کتب غیردرسی، ۵/۲ درصد با هدف مطالعه روزنامه و نشریات، ۲/۱ درصد با هدف انجام جستجوهای اینترنتی و ۳/۱ درصد با هدف انجام کارهای تحقیقاتی به کتابخانه مراجعه می‌کنند. یافته‌های پژوهش حاضر به شرح زیر پاسخ داده می‌شود. ابتدا به‌منظور پاسخ به فرضیه‌های پژوهش در جدول شماره ۱ آمار توصیفی ابعاد خدمات کتابخانه (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک محل) نشان داده شده است.

جدول ۱. آمار توصیفی مربوط به ابعاد خدمات کتابخانه (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک محل)

ابعاد خدمات	سطح حداقل		سطح حداکثر		سطح فعلی		شکاف کفایت		شکاف برتری	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
تأثیر خدمات	۳۰۴۸	۰.۸۷	۳.۹۹	۰.۶۶	۳.۵۱	۱.۰۵	۰.۰۳	۱.۱۶	-۰.۴۸	۱.۰۵۶
کنترل اطلاعات	۳.۴۱	۰.۷۸	۳.۹۸	۰.۶۳	۳.۵۳	۱.۰۱	۰.۱۲	۱.۰۸۱	-۰.۴۵	۱.۰۶
کتابخانه به‌عنوان یک محل	۳.۵۴	۰.۸۶	۴.۱۷	۰.۶۵	۳.۶۲	۱.۰۷	۰.۰۸	۱.۲۴	-۰.۵۵	۱.۱۲

جدول ۱ نشان می‌دهد که میانگین حداقل خدمات در کتابخانه به‌عنوان یک محل بیش از دو بعد دیگر است. ازنظر حداکثر خدمات مورد انتظار نیز کاربران از بعد کتابخانه به‌عنوان

یک محل بیشترین انتظار دارند. شکاف کفایت در مورد مؤلفه‌های تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک محل مثبت است و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل‌قبول بالاتر است بدین معنی که کتابخانه از این نظر قادر به ارائه حداقل خدمات مورد انتظار کاربران است. ازنظر شکاف برتری خدمات کتابخانه در هیچ‌یک از ابعاد نتوانسته به سطح مورد انتظار کاربران برسد و در مورد همه ابعاد لایب کوال شکاف برتری خدمات منفی است. بیشترین شکاف برتری خدمات نیز مربوط به عامل کتابخانه به‌عنوان یک محل است و ابعاد دیگر ازنظر عدم رضایت در مراتب بعدی قرار دارند.

فرضیه اول پژوهش یعنی بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد تأثیر خدمات شکاف وجود دارد. به‌منظور آزمون فرضیه پژوهش از آزمون t زوجی استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون t مربوط حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر تأثیر خدمات

فرضیه	نام متغیر	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
بعد تأثیر خدمات	حداقل انتظار	۳.۴۸۴۴	-۰/۲۴۸	۹۶	۰/۸۰۵
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۶۲۰۶			
	حداکثر انتظار	۳.۹۸۵۸	۴.۳۷۵	۹۶	۰/۰۰۰
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۵۱۳۵			

همان‌طوری که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، آماره t برابر با ۰/۲۴۸- و سطح معناداری برابر با ۰/۸۰۵ است و بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین جهت بررسی شکاف بین حداکثر انتظارات و استنباط مربوط به بعد تأثیر خدمات از آزمون t استفاده گردید. نتایج نشان داد که آماره t برابر با ۴/۳۷۵ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ است. بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداکثر انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود دارد. با نظر به میانگین‌ها، مشاهده می‌شود که میانگین حداکثر انتظار بیشتر از میانگین وضعیت موجود است؛ بر این اساس می‌توان گفت که نارضایتی در این زمینه وجود دارد.

فرضیه دوم پژوهش یعنی بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کنترل اطلاعات شکاف وجود دارد. در این پژوهش جهت بررسی شکاف بین حداقل انتظارات و استنباط مربوط به متغیر کنترل اطلاعات از آزمون t استفاده گردید. نتایج این پژوهش در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون t مربوط حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر کنترل اطلاعات

فرضیه	نام متغیر	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
بعد کنترل اطلاعات	حداقل انتظار	۳.۴۱۸۱	-۱.۰۵۵	۹۵	.۲۹۴
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۵۳۴۶			
	حداکثر انتظار	۳.۹۶۶۷	۴.۰۰۹	۹۵	.۰۰۰
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۵۳۴۶			

همان‌طوری که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود آمارهt برابر با ۱/۰۵- و سطح معناداری برابر با ۰/۲۹۴ است. بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین جهت بررسی شکاف بین حداکثر انتظارات و استنباط مربوط به بعد کنترل اطلاعات از آزمون t استفاده گردید. نتایج نشان داد که آمارهt برابر با ۴/۰۰۹ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ است. بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداکثر انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود دارد. با نظر به میانگین‌ها، مشاهده می‌شود که میانگین حداکثر انتظار بیشتر از میانگین وضعیت موجود است؛ بر این اساس می‌توان گفت که نارضایتی در این زمینه وجود دارد.

فرضیه سوم پژوهشی یعنی بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل شکاف وجود دارد. در این پژوهش جهت بررسی شکاف بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط مربوط به بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل از آزمون t استفاده گردید.

جدول ٤. نتایج آزمون t مربوط حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر کتابخانه به‌عنوان یک محل

فرضیه	نام متغیر	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل	حداقل انتظار	۳.۵۳۶۶	-.۶۶۷	۹۶	.۵۰۶
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۶۲۰۶			
	حداکثر انتظار	۴.۱۷۱۶	۴.۸۰۸	۹۶	.۰۰۰
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۶۲۰۶			

همان‌طوری که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود آماره t برابر با ۰/۶۶۷- و سطح معناداری برابر با ۰/۵۰۶ است. بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین جهت بررسی شکاف بین حداکثر انتظارات و استنباط مربوط به ب بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل نتایج نشان داد که آماره t برابر با ۴/۸۰۸ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ است. بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداکثر انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین، فرضیه محقق تأیید می‌گردد. با نظر به میانگین‌ها، مشاهده می‌شود که میانگین حداکثر انتظار بیشتر از میانگین وضعیت موجود است؛ بر این اساس می‌توان گفت که نارضایتی در این زمینه وجود دارد.

فرضیه چهارم پژوهش یعنی بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر کیفیت خدمات شکاف وجود دارد. در این پژوهش جهت بررسی شکاف بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط مربوط به کیفیت خدمات از آزمون t استفاده گردید.

جدول ۵. نتایج آزمون t مربوط حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر کیفیت خدمات

فرضیه	نام متغیر	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
بعد کیفیت خدمات	حداقل انتظار	۳.۴۶۹۴	-.۷۵۹	۹۶	.۴۵۰
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۵۴۹۸			
	حداکثر انتظار	۴.۰۲۷۴	۴.۷۵۳	۹۶	.۰۰۰
	وضعیت موجود (استنباط)	۳.۵۴۹۸			

همان‌طوری که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، آماره‌t برابر با ۰/۷۵۹ -و سطح معناداری برابر با ۰/۴۵۰ است. بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین جهت بررسی شکاف بین حداکثر انتظارات و استنباط مربوط به کیفیت خدمات نتایج نشان داد که آماره‌t برابر با ۴/۷۳۵ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ است. بر اساس این نتایج می‌توان ادعا کرد که بین حداکثر انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین، فرضیه محقق تأیید می‌گردد. با نظر به میانگین‌ها، مشاهده می‌شود که میانگین حداکثر انتظار بیشتر از میانگین وضعیت موجود است؛ بر این اساس می‌توان گفت که نارضایتی در این زمینه وجود دارد.

دومین مرحله از پژوهش، طبقه‌بندی کیفیت خدمات بر اساس الگو کانو است. نتایج این تحلیل و اولویت‌بندی گویه‌ها در جدول ۶ مشاهده می‌شود.

جدول ٦. طبقه‌بندی کیفیت خدمات بر اساس مدل کاتر

ردیف	ویژگی	الزام عملکردی	الزام انگیزشی	الزام اساسی	نتایج متکوک	بی‌تفاوت	معکوس	نوع خدمات	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت	اولویت‌بندی
۱	وجود کارمندانی قابل‌اعتماد و اطمینان	۳۱	۱۲	۱۱	۲۳	۱۷	۱	الزام عملکردی	۰.۶۰۶	-۰.۵۹	۷
۲	توجه به تک‌تک مراجعین	۳۰	۱۵	۱۲	۱۲	۱۹	۵	الزام عملکردی	۰.۵۹۲	-۰.۵۵	۱۱
۳	وجود کارمندانی مؤدب	۳۳	۸	۱۴	۱۴	۱۳	۷	الزام عملکردی	۰.۶۰۳	-۰.۶۹	۱۰

اولویت‌بندی	۵	۱۵	۱۳	۱	۴	۶	۳	۲
ضریب عدم رضایت	-۰.۶۳	-۰.۵۸	-۰.۵۱	-۰.۵۵	-۰.۵۹	-۰.۵۸	-۰.۵۲	-۰.۶۰
ضریب رضایت	۰.۶۳۲	۰.۵۵۷	۰.۵۶۸	۰.۶۷۹	۰.۶۴۵	۰.۶۲۳	۰.۶۶۷	۰.۶۷۷
نوع خدمات	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی
معکوس	۸	۷	۵	۲	۸	۱۰	۴	۶
بی‌تفاوت	۱۷	۲۱	۲۵	۱۵	۱۸	۱۹	۲۱	۱۵
نتایج مشکوک	۸	۸	۷	۱۵	۷	۱۱	۹	۱۲
الزام اساسی	۱۱	۱۴	۱۰	۱۰	۹	۷	۴	۶
الزام انگیزشی	۱۱	۱۲	۱۵	۲۰	۱۳	۱۰	۱۵	۱۱
الزام عملکردی	۳۷	۳۲	۳۱	۳۳	۳۶	۳۳	۳۵	۳۳
ویژگی	آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات	وجود کارمندانی پاسخگو	وجود کارمندانی مهربان و علاقه‌مند	وجود کارمندان درک کننده نیازهای	امکان دسترسی آسان به اطلاعات	وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا	وجود منابع اطلاعات الکترونیکی	وجود وب‌سایتی در کتابخانه
ردیف	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱

اولویت‌بندی	۹	۸	۱۴	۱۲	۱۸	۱۶	۲۲	۲۰
ضریب عدم رضایت	-۰.۵۲	-۰.۴۴	-۰.۴۷	-۰.۵۳	-۰.۴۸	-۰.۴۴	-۰.۵۸	-۰.۵۹
ضریب رضایت	۰.۶۰۳	۰.۶۰۵	۰.۵۷۹	۰.۵۸۶	۰.۵۰۰	۰.۵۴۷	۰.۴۰۰	۰.۴۵۵
نوع خدمات	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی	الزام عملکردی	بی‌تفاوت	بی‌تفاوت	بی‌تفاوت	الزام عملکردی
معکوس	۴	۴	۷	۱۶	۲۰	۱۶	۱۲	۱۴
بی‌تفاوت	۲۱	۲۷	۲۵	۱۸	۲۲	۲۵	۲۴	۲۰
نتایج مشکوک	۱۴	۷	۷	۱۵	۱۰	۱۰	۱۱	۱۱
الزام اساسی	۸	۵	۷	۶	۸	۴	۱۵	۱۶
الزام انگیزشی	۱۴	۱۸	۱۵	۹	۹	۱۱	۳	۷
الزام عملکردی	۳۰	۳۱	۲۹	۲۵	۲۱	۲۴	۲۳	۲۳
ویژگی	وجود منابع چاپی	وجود مواد سمعی و بصری	وجود تجهیزات مدرن	وجود ابزارهای دسترسی ساده	دسترسی به منابع آنلاین	وجود نشریات چاپی یا الکترونیکی	فضای کتابخانه برای یادگیری و مطالعه	وجود فضای آرام
ردیف	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹

ردیف	ویژگی	الزام عملکردی	الزام انگیزشی	الزام اساسی	نتایج مشکوک	بی تفاوت	معکوس	نوع خدمات	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت	اولویت‌بندی
۲۰	وجود فضای مناسب در کتابخانه	۲۴	۵	۱۸	۱۱	۲۲	۱۲	الزام عملکردی	۰.۴۲۰	-۰.۶۱	۲۱
۲۱	وجود فضایی اجتماعی	۲۶	۷	۱۱	۱۲	۱۹	۱۶	الزام عملکردی	۰.۵۲۴	-۰.۵۹	۱۷
۲۲	وجود مکانی راحت، دلپذیر و جذاب	۲۴	۷	۱۵	۱۹	۱۹	۷	الزام عملکردی	۰.۴۷۷	-۰.۶۰	۱۸

پس‌ازانجام گام‌های موجود در الگو کانو و مشخص شدن نوع هر یک از عوامل ازنظر اساسی، عملکردی و انگیزشی بودن، حال باید ضریب رضایت را محاسبه کرد .ضریب رضایت بیان می‌دارد که ویژگی خدمات به چه شدت ممکن است بر رضایت و یا در حالت عدم ارائه‌ی ویژگی بر نارضایتی مشتریان تأثیرگذار باشد .بر اساس ضریب رضایت می‌توان گویه‌ها اولویت‌بندی نمود و میزان اهمیت هر یک از آن‌ها را در رضایتمندی یا عدم رضایت کاربران کتابخانه تعیین کرد. نتایج اولویت‌بندی گویه‌ها در جدول ۶ ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد گویه «*کارمندان درک کننده نیازهای شما*» و «وجود وب‌سایتی در کتابخانه» و «وجود منابع الکترونیکی» با ضرایب ۰/۶۷۹ و ۰/۶۷۷ و ۰/۶۶۷ به ترتیب در اولویت اول تا سوم قرار دارند و گویه «فضای کتابخانه برای یادگیری و مطالعه» با ضریب ۰/۴۰۰ در اولویت آخر قرار گرفته است.

بحث و نتیجه‌گیری

در این مطالعه با هدف بررسی سنجش رضایت‌مندی اعضاء فعال کتابخانه عمومی مرکزی استان خوزستان از کیفیت خدمات این کتابخانه بر اساس الگو کانو- لیب کوال پرداخته شد.

نتایج فرضیه اول پژوهش نشان داد، بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد؛ بنابراین بر اساس یافته پژوهش حاضر رفتار کارکنان کتابخانه عمومی مرکزی و همچنین دانش آن‌ها در کمک به اعضا توانسته است یک رضایت نسبی را برای کاربران و اعضاء فراهم کند و حداقل انتظارات آن‌ها را برآورده سازد. با توجه به تعداد و همچنین سطح بالای تحصیلات کارکنان کتابخانه مرکزی انتظار آن می‌رفت که در این زمینه یک رضایت نسبی را در اعضای این کتابخانه بتوان مشاهده کرد. یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش امیدی فر و موسوی زاده (۱۳۸۸) که نشان داد که در مؤلفه «تأثیر خدمت»، کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند. پژوهش غفاری و کرانی (۱۳۹۰) در بعد تأثیر خدمات برخلاف دو بعد دیگر توانسته است حداقل خدمات موردقبول نسبت به سایر کاربران را به نحو مناسبی برآورده کند. پژوهش حسن‌زاده و محمد بیگی (۱۳۸۸) نشان داند که بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر است. پژوهش رحیمی و همکاران (۱۳۸۸) نشان دادند که متغیرهای کفایت مجموعه کتابخانه و چگونگی ارائهٔ خدمات، بهترین پیش‌بینی کننده‌های رضایت کاربران از کتابخانه هستند. پژوهش تاجر (۱۳۹۱) نشان داد که میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود تأثیر خدمات از حداقل انتظار آن‌ها نیز کمتر است و بین حداقل انتظارات پاسخگویان و سطح واقعی کیفیت خدمات شکاف معناداری وجود دارد، همسو بود.

همچنین نتیجه بعدی فرضیه اول یعنی بین حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد تأثیر خدمات شکاف وجود دارد، نشان داد که بین حداکثر انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود دارد. با نظر به میانگین‌ها، مشاهده شد که میانگین حداکثر انتظار بیشتر از میانگین وضعیت موجود است؛ بر این اساس می‌توان گفت که نارضایتی در این زمینه وجود دارد. در جهت این یافته می‌توان استدلال کرد که اعضای کتابخانه مرکزی یک سری انتظارات از کارکنان کتابخانه دارند؛ این انتظارات را می‌توان در دو بخش بیان کرد، اول نحوه برخورد اجتماعی کارکنان با اعضای کتابخانه که در صورت مناسب بودن، حس اعتماد را در اعضای کتابخانه به وجود می‌آورد و دوم دانش و آگاهی کنان در برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی اعضاء و همچنین

راهنمایی آن‌ها در استفاده از اطلاعات است. این یافته نشان داد که سطح کنونی این بعد از خدمات کتابخانه نتوانسته است اعضا را راضی کند و هنوز انتظارات برآورده نشده‌ای وجود دارد. یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش تاجر (۱۳۹۱) که نشان داد، میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود تأثیر خدمات از حداکثر انتظار آن‌ها نیز کمتر است و بین حداکثر انتظارات پاسخگویان و سطح واقعی کیفیت خدمات شکاف معناداری وجود دارد. پژوهش حسن‌زاده و محمد بیگی (۱۳۸۸) نشان دادند که در بعد تأثیرگذاری خدمات ضعیف می‌باشند و منابع آن‌ها حداکثر سطح انتظارات کاربران را برآورده نساخته است. پژوهش ویسنا و نیمال (۲۰۱۵) نیز حکایت از آن داشت که تأثیر خدمات اثر معناداری بر سطح کلی رضایتمندی کاربران دارد، همسو بود.

نتایج فرضیه دوم پژوهش یعنی بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کنترل اطلاعات شکاف وجود دارد. نتایج نشان داد که بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد. در راستای یافته پژوهش حاضر می‌توان استدلال کرد که دسترسی به اطلاعات و نحوه ارائه اطلاعات در کتابخانه مرکزی حداقل انتظارات اعضای این کتابخانه را برآورده است و اعضای کتابخانه از وضعیت ارائه اطلاعات چاپی و الکترونیکی رضایت نسبی دارند. شاید یکی از عوامل وجود چنین رضایتی را بتوان به راه‌اندازی نرم‌افزار تحت وب سامان مرتبط دانست. ازآنجاکه این نرم‌افزار امکان دسترسی به کلیه اطلاعات کتابشناختی منابع کتابخانه را به شکل آنلاین فراهم آورده است، می‌تواند در رضایت اعضای این کتابخانه نقش داشته باشد. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش موسوی زاده و امیدی فر (۱۳۸۸) نشان دادند که مؤلفه «کنترل اطلاعات» نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند. پژوهش حریری و شاهوار (۱۳۸۹) نشان دادند که دو مؤلفهٔ «منابع الکترونیکی موردنیاز من»، «دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من» دارای بیشترین شکاف منفی است و به‌طورکلی خدمات در بعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارهای استفاده‌کنندگان دارد، همسو بود. همچنین نتیجه بعدی فرضیه دوم یعنی بین حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کنترل

اطلاعات شکاف وجود دارد. نتایج نشان داد که میانگین حداکثر انتظار بیشتر از میانگین وضعیت موجود است؛ بر این اساس می‌توان گفت که نارضایتی در این زمینه وجود دارد. همان‌گونه که یافته پژوهش حاضر نشان داد حداکثر انتظارات اعضای کتابخانه در زمینه کنترل اطلاعات به نسبت وضعیت کنونی آن بالاتر است و این امر به معنای نارضایتی در این زمینه وجود دارد. به نظر می‌رسد که مهم‌ترین عاملی که در این مورد اثرگذار است موضوع دسترسی الکترونیکی و خصوصاً آنلاین به منابع کتابخانه است. در دنیای کنونی که حجم عظیمی از اطلاعات به‌صورت آنلاین قابل‌دسترس است و پایگاه‌های اطلاعاتی و کتابخانه‌های دیجیتال منابع اطلاعاتی اعم از کتاب، مقاله، نشریات، گزارش‌ها و ... را به‌طور آنلاین در اختیار افراد قرار می‌دهند، انتظار چنین کاری از سایر سازمان‌ها مانند کتابخانه مرکزی خوزستان نیز به امری بدیهی تبدیل‌شده و طبیعی است که اعضای این کتابخانه در این زمینه انتظارت بیشتری در مقایسه با سطح کنونی آن داشته باشند. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش تفرشی و مولوی (۱۳۹۱) که در بعد کنترل اطلاعات از دیدگاه کاربران و کتابداران در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و هیچ‌کدام از ابعاد در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد. پژوهش تاجر (۱۳۹۱) نشان داد که میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود از حداکثر انتظار در بعد کنترل اطلاعات کمتر است و بین حداکثر انتظارات آن‌ها و سطح واقعی شکاف معناداری وجود دارد. پژوهش شاپوری، حسن‌زاده و احمدمعظم (۱۳۹۱) نشان دادند در بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر هستند و پژوهش اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ازنظر بعد کنترل اطلاعات، در کتابخانه‌های عمومی و تخصصی ضعیف هستند، همسو بود.

نتایج فرضیه سوم پژوهش یعنی بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل شکاف وجود دارد. نتایج نشان داد که بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد. در مورد این یافته می‌توان بیان کرد که وسعت زیاد کتابخانه، تفکیک سالن‌های مطالعه از سایر قسمت‌های کتابخانه و اختصاص مکان‌هایی برای مطالعه گروهی و تدریس و آموزش

گروهی و همچنین محل برای تأمین خوراکی و غذای مناسب می‌توان برآوردن حداقل انتظارات اعضای کتابخانه مرکزی را در پی داشته باشد. بر این اساس وجود یک رضایت نسبی از مکان کتابخانه معقول به نظر می‌رسد. نتایج این پژوهش با یافته‌های موسوی زاده و امیدی فر (۱۳۸۸) نشان دادند که در بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان»، کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند. پژوهش حریری و شاهوار (۱۳۸۹) نشان دادند مؤلفهٔ فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی دارای بیشترین شکاف منفی است. پژوهش غفاری و کرانی (۱۳۹۰) نیز حاکی از داشت که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی در بعد کتابخانه به‌عنوان مکان نتوانسته است حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کند. پژوهش تاجر (۱۳۹۱) نیز نشان داد که میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل از حداقل انتظار آن‌ها نیز کمتر است؛ اما نتایج پژوهش ونسا و نیمال (۲۰۱۵) نشان داد که بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل اثر معناداری بر سطح کلی رضایتمندی کاربران دارد. پژوهش تفرشی و مولوی (۱۳۹۱) نشان دادند که در بعد کتابخانه به‌عنوان مکان از دیدگاه کاربران و کتابداران در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و این بعد در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد. پژوهش اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲) نیز نشان دادند که کتابخانه‌های موردبررسی در بعد کتابخانه به‌عنوان مکان ضعیف هستند، همسو بود.

همچنین نتیجه دوم فرضیه سوم یعنی بین حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل شکاف وجود دارد. نتایج نشان داد که نارضایتی در این زمینه وجود دارد. یافته پژوهش حاضر نشان داد که حداکثر انتظارات اعضای کتابخانه از سطح موجود در زمینه فضای و محل کتابخانه بیشتر است که این امر به معنای وجود نارضایتی در این زمینه است. همان‌گونه که بیان شد یک سری مؤلفه‌های محل کتابخانه مربوط به وجود فضایی آرام جهت مطالعه است، ازآنجایی‌که سال‌های مطالعه مجزا هستند، بنابراین می‌توان استدلال کرد که وجود نارضایتی در این زمینه می‌تواند به عدم رعایت سکوت توسط اعضای خود کتابخانه در داخل سالن باشد؛ به‌عبارت‌دیگر مسئله در اینجا به یک مقوله فرهنگی یعنی نحوه استفاده از کتابخانه مرتبط است و نه صرف فضای

فیزیکی کتابخانه. نتایج این پژوهش با یافته‌های رحمان و آل هادی (۲۰۱۲) نشان دادند که کاربران از دو مؤلفه مجموعه و قابلیت دسترسی به کتابخانه و فضای کتابخانه برای یادگیری، راضی نبودند. پژوهش سیواتاسان و چندراسکار (۲۰۱۳) نشان داد که تجهیزات پرینت، نشریات ادواری، میز و صندلی‌های مطالعه و برنامه راهنمایی (جهت‌یابی) کتابخانه بر رضایتمندی مراجعین تأثیر دارند. پژوهش اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که کتابخانه‌های موردبررسی در بعد کتابخانه به‌عنوان مکان ضعیف هستند. پژوهش رجب پور میبدی و رجب پور میبدی (۱۳۸۹) نشان دادند که کتابخانه‌های موردمطالعه در بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل، نتوانسته‌اند انتظارات کاربران خود را برآورده کنند، همسو بود.

نتایج فرضیه چهارم پژوهش یعنی بین حداقل و حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر کیفیت خدمات شکاف وجود دارد. نتایج این پژوهش نشان داد که بین حداقل انتظارات و وضعیت موجود (استنباط) تفاوت معناداری وجود ندارد. بر پایه یافته پژوهش حاضر، خدمات کتابخانه مرکزی توانسته است یک رضایت نسبی را برای کاربران و اعضاء فراهم کند و حداقل انتظارات آن‌ها را برآورده سازد. با توجه بخش‌ها و خدمات متعددی که کتابخانه مرکزی به اعضای ارائه می‌دهد، رفتار کارکنان این کتابخانه و همچنین محل و فضای فیزیکی نسبتاً مناسب این کتابخانه انتظار آن می‌رفت که یک رضایت نسبی را در اعضای این کتابخانه بتوان مشاهده کرد. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش رجب پور میبدی و رجب پور میبدی (۱۳۸۹) نشان دادند که کتابخانه‌های موردمطالعه در هیچ‌یک از ابعاد کیفیت خدمات، نتوانسته‌اند انتظارات کاربران خود را برآورده کنند. پژوهش غفاری و کرانی (۱۳۹۰) نشان دادند کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی ازنظر کل خدمات کتابخانه‌ای حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کرده است و خدمات کتابخانه ازلحاظ کیفی بالاتر از حداقل اما کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بسیار پایین‌تر از قابل‌قبول کاربران است. پژوهش تفرشی و مولوی (۱۳۹۱) نشان دادند که در کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران و کتابداران در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و هیچ‌کدام از ابعاد کیفیت خدمات در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد. پژوهش تاجر (۱۳۹۱) نشان داد که میانگین نمره

پاسخگویان از وضع موجود کیفیت خدمات از حداقل انتظار آن‌ها نیز کمتر است و بین حداقل انتظارات پاسخگویان و سطح واقعی کیفیت خدمات معناداری وجود دارد، همسو بود.

نتیجه دوم فرضیه چهارم یعنی بین حداکثر انتظارات و استنباط اعضاء فعال کتابخانه مرکزی استان خوزستان ازنظر کیفیت خدمات شکاف وجود دارد. نتایج نشان داد که با نظر به میانگین‌ها، مشاهده می‌شود که میانگین حداکثر انتظار بیشتر از میانگین وضعیت موجود است؛ بر این اساس می‌توان گفت که نارضایتی در این زمینه وجود دارد. در جهت این یافته می‌توان استدلال کرد که اعضای کتابخانه مرکزی یک سری انتظارات دارند که سطح کنونی خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد نتوانسته است آن‌ها را راضی کند و هنوز انتظارات برآورده نشده‌ای وجود دارد. باید بیان کرد که چنین انتظاراتی گاه در درنتیجه اطلاع و آگاهی فرد از سایر سازمان‌ها و کتابخانه‌ها در افراد ایجاد می‌شود و گاه از نیازی است که خود فرد طی تجربه استفاده از کتابخانه احساس می‌کند. درهرصورت منشأ چنین انتظاراتی هر چه باشد، یافته پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کتابخانه مرکزی تا رسیدن به حد برآوردن حداکثر انتظارات اعضای خود فاصله دارد. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش تاجر (۱۳۹۱) نشان داد که میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود کیفیت خدمات از حداکثر انتظار آن‌ها کمتر است و بین حداکثر انتظارات آن‌ها و سطح واقعی کیفیت خدمات شکاف معناداری وجود دارد. پژوهش شاپوری، حسن‌زاده و احمدمعظم (۱۳۹۱) نشان داد که سطح خدمات دریافتی کاربران حداکثر سطح انتظارات آن‌ها را برآورده نکرده است. پژوهش مردانی و شریف مقدم (۱۳۹۱) نیز نشان داد که کاربران کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی می‌کنند. پس از بررسی شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه‌های موردمطالعه شد مشخص شد که فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در ارتباط با مطلوب‌ترین سطح خدمات آن‌ها دارند. پژوهش آسیکوین احمد و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان رابطه معناداری وجود دارد و با افزایش کیفیت خدمات، رضایت مشتریان افزایش خواهد یافت.

به‌طورکلی نتایج پژوهش نشان داد که اعضای کتابخانه عمومی مرکزی استان خوزستان یک سری انتظارات دارند که سطح کنونی خدماتی که کتابخانه ارائه می‌دهد نتوانسته است آن‌ها را راضی کند و هنوز انتظارات برآورده نشده‌ای وجود دارد. باید بیان کرد که چنین انتظاراتی گاه درنتیجه اطلاع و آگاهی فرد از سایر سازمان‌ها و کتابخانه‌ها در افراد ایجاد می‌شود و گاه از نیازی است که خود فرد طی تجربه استفاده از کتابخانه احساس می‌کند. درهرصورت منشأ چنین انتظاراتی هر چه باشد، یافته پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کتابخانه مرکزی تا رسیدن به حد برآوردن حداکثر انتظارات اعضای خود فاصله دارد.

منابع

ابراهیم‌زاده، ع.، یاری، م.، یاری، ی. (۱۳۹۲). شناسایی و اولویت‌بندی الزامات رضایتمندی گردشگری شهری با استفاده از الگو کانو مطالعه موردی: گردشگران شهر بروجرد. مجله آمایش جغرافیایی فضا فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه گلستان،۳، (۲۹)، ۳۲-۱۹.

احمدمعظم، سمانه، حسن‌زاده، محمد، شاپوری، س. (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال. دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۵، (۱۷)، ۲۱-۱.

اسفندیاری مقدم، ع.، رزمی شندی، م.، نوروزی، ی. (۱۳۹۲). کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران (بررسی پژوهش‌های الگو لایب کوآل در ایران). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۷۴، (۲)، ۱۹۱-۲۰۸.

امیدی فر، س.، موسوی زاده، ز. (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از الگو لایب کوال. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. ۱۵، (۴)، ۸۰-۶۱.

باباغیبی، ن.، فتاحی، س.ر. (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. کتابداری و اطلاع‌رسانی، (۱۱، (۴)، ۲۷۴-۲۵۵.

تاجر، پ. (۱۳۹۱). بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آن‌ها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب‌کوال، فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۶(۲۱)، ۳۷-۲۳.

تفرشی، ش.، مولوی، م. (۱۳۹۱). مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه، فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۵(۱۶)، ۳۰-۱۹.

حریری ن.، افنانی، ف. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق الگو تحلیل شکاف. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۲)، ۵۲-۲۵.

حریری، ن.، شاهوار، ش. (۱۳۸۹). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب کوال، فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۳(۹)، ۵۳-۳۵.

حکیمی، ر.، سوری، ز. (۱۳۸۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه علوم پزشکی زاهدان بر اساس الگو سروکوال، مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان، (۲۱)، ۲۷۹-۲۶۷.

رجب پور میبدی، ع.، رجب پور میبدی، ب. (۱۳۸۹). استفاده از الگو تحلیل شکاف برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه: گزارشی از دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، فصلنامه کتاب، (۸۳)، ۷۶-۶۰.

رحیمی، ص.، کرمی، ط.، فرهادی، م.، مراد حاصلی، م. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳(۴)، ۸۵-۶۷.

رزمی شندی، م.، اسفندیاری مقدم، ع.، نوروزی، ی. (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) با استفاده از الگو لیب کوال. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲(۴)، ۸۰-۶۹.

رضوانی، ح.ر.، درگاهی، ه (۱۳۹۱). شناسایی و دسته‌بندی ویژگی‌های سیستم آموزش الکترونیکی بر اساس الگو کانو در دانشگاه‌های مجازی ایران. راهبردهای آموزش، ۵، (۳)، ۱۴۲-۱۲۹.

زنجیرچی، س. م.، جلیلیان، ن. (۱۳۹۲). ارائه چارچوب ترکیبی کانو و طراحی استوار جهت افزایش رضایت مشتری در سازمان‌های خدماتی. تحقیقات بازاریابی نوین، ۳(۴)، ۶۲-۵۱.

شائمی برزکی، ع؛ و همکاران (۱۳۹۱). دسته‌بندی متغیرهای وبکوال بر اساس الگو کانو در جهت ارزیابی رضایت مشتریان از کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی. تحقیقات بازاریابی نوین، ۲(۲)، ۱۴۱-۱۲۳.

شهبازی، م. (۱۳۸۵). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه، پیک نور، ۶(۲)، ۵۴-۳۹.

طاهری کیا، ف.، فخاریان، م.، لاجوردی، م. (۱۳۸۶). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مشتریان از محصول پودر آ. ب. ث شرکت کندر با استفاده از الگو کانو. (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، ۸(۲۲).

طاهریان، آ. (۱۳۸۶). عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی، فصلنامه کتاب (۷۰)، ۱۸۶-۱۷۹.

عجم، م.، صادقی فر، ج.، انجم شعاع، م.، محمودی، س. (۱۳۹۳). سنجش کیفیت خدمات بهداشتی درمانی با استفاده از الگو سروکوال: مطالعه موردی یک بیمارستان صحرایی، مجله طب نظامی، ۵۱ (۴)، ۲۷۳-۲۷۹.

عربیون، ا.، کبوتری، ج.، هاشمی، م.، پیران، م. (۱۳۹۳). سنجش رضایت‌مندی مشتریان از کیفیت خدمات داروخانه‌ها با رویکرد ترکیبی و اصلاح‌شده‌ی Kano و Servqual. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۱(۲)، ۲۳۴-۲۵۰.

عزیزی، ش.، شفیعی رودپشتی، م. (۱۳۹۱). کاربرد الگو کانو به‌منظور شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود بهره‌وری مدیران زن آموزش‌وپرورش - مورد :آموزش‌وپرورش منطقه یک شهر تهران. پژوهش‌نامه زنان، (۶)، ۹۶-۷۱.

غفاری، س.، کرانی، ا. (۱۳۸۹). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق الگو تحلیل شکاف، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۴(۵۱)، ۱۲۱-۱۴۳.

گرجی، ح. ا؛ و همکاران (۱۳۹۱). به‌کارگیری الگو شکاف کیفیت خدمات (سروکوال) در مجتمع آموزشی درمانی امام خمینی (ره)، مدیریت سلامت، ۱۶(۵۱)، ۳۴-۲۱.

لطیفیان، ا. (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (بر اساس مقیاس سروکوال و روش معادلات ساختاری. پژوهش و توسعه فناوری-دانش و فناوری، ۲(۴)، ۵۸-۳۰.

محمدبیگی، 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)، ۲۹-۱.

مردانی، ا. ح.، شریف مقدم، ه (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران: با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال. نشریه مدیریت سلامت، ۱۵ (۴۷)، ۵۸-۴۷.

مظفری، ع.، مظفری، الف، حیاتی، ز.، منوچهری، ر. (۱۳۹۳). بخش‌بندی مراجعین کتابخانه‌های عمومی بر مبنای نیازهایشان با استفاده از شبکه عصبی مصنوعی، تحلیل سلسله‌مراتبی و الگو کانو. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۰ (۳)، ۵۳۴-۵۱۳.

نجف قلی نژاد، الف.، حسن‌زاده، م. (۱۳۸۸). ارزیابی مجموعه، کارکنان و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوال. پردازش و مدیریت اطلاعات (علوم و فناوری اطلاعات)، ۲۵(۱)، ۱۴-۱.

نشاط، ن.، دهقانی، م. (۱۳۹۰). تعیین فاصله موجود میان ادراکات و انتظارات کاربران از خدمات دریافتی و استنباط کارکنان از انتظارات آنان، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۵ (۵۶)، ۱۱۸-۹۷.

نصیری، الف.، عموزاد مهدیرجی، ن. (۱۳۹۳). بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از الگو کانو مورد شناسی؛ شهرداری گرگان. جغرافیا و آمایش شهری-منطقه ای، ۴(۱۳)، ۳۵-۲۰.

وظیفه دوست، ح.، عطاالهی، پ. ارزیابی رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش با استفاده از الگو Kano مجله مدیریت بازاریابی، ۲(۳)، ۸۹-۱۰۳.

یزدانفر، س. (۱۳۷۶). بررسی رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی قزوین،۱(۴)، ۴۵-۳۲.

Asyiqin, A. and Nur H., Romle, A. R., Mansor, M. H. (2015). Exploring Service Quality and Customer Satisfaction at Library in Malaysia University, International Journal of Administration and Governance, International Journal of Administration and Governance, 1(4), 98-105.

Hareeza Ali, M, Azman A., Noor, Radam, A. (2010). Validating SERVPERF Model in Government Agencies. *The Journal of Human Resource and Adult Learning, 6(1), 84-93.*

Iranban, J., Sokhakian, M. A., Abnavi, P. D. (2013). Evaluating and Ranking the Quality of Services Criteria based on the Combination of KANO and SERVQUAL models: A Case Study in Shiraz Branches of Samenalaeme Institute, European Online Journal of Natural and Social Sciences, 2(3), 1847-1853.

Kano. N, N. Seraku, F. Takahashi, Tsuji,S. (1984). Attractive Quality and must- be Quality, Hinshitsu, The Journal of the Japanese society for Quality control, 1(5), 63-78.

landrum, H., Prybutok, R. V., Zhang, X. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF, Information & Management. No.44.pp 104–113, 2007.

Love Moses,et al (2016). Perceived Service Quality and User Satisfaction in Library Environment. *Asian Journal of Information Technology, (15), 18-25.*

Rehman, sh, El Hadi, W. M. (2012). Perceptions of Pakistani Users about Library Service Quality: LibQUAL Comments, Library Philosophy and Practice, 1(1), 1-23.

Sivathaasan, N., Chandrasekar, K. (2013). Factor analysis of user satisfaction: A special reference to the library, University of Jaffna, Sri Lanka. Merit Research Journal of Art, Social Science and Humanities, 1(3), 40-46.

Sobhani, A., Rezaei, P. (2016). Academic libraries, student's expectations and the adequacy of them. Technical Journal of Engineering and Applied Sciences, 6(1), 10-13.

Veasna, U., Nimol, Ch. N. (2015). Effect of LibQUAL dimensions on library user satisfaction: evidence from Cambodia. Journal of Business Administration and Management Sciences Research, 4(7), 152-165.

Wang, M., shieh, Ch.J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction the example of CJCU library, Jouranal of information an optimization sciences, 2(1), 193-209.

Wantara, P. (2015). The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services, International Journal of Economics and Financial Issues, 5(Special Issue), 264-269.