

بررسی رابطه‌ی کیفیت خدمات و رضایتمندی اعضای کتابخانه: (مورد کتابخانه‌های عمومی استان لرستان)

عبدالرضا نواح^۱، فاطمه مقتدایی^۲، عبدالله فاضلی^۳

چکیده

هدف: هدف اساسی پژوهش حاضر، بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی کاربران (اعضاء) در کتابخانه‌های عمومی استان لرستان بر اساس مدل کیفیت خدمات سروپرف می باشد.

روش: روش تحقیق این پژوهش، پیمایشی - مقطعی است. جامعه‌ی آماری این پژوهش کلیه‌ی اعضای کتابخانه‌های عمومی استان لرستان است که از بین آن‌ها ۳۸۳ نفر با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران، به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش دستیابی به نمونه‌ها، نمونه‌گیری تصادفی نظامند بود و از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌های مورد نظر استفاده شد. داده‌های جمع‌آوری شده با کمک نرم افزار spss ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: بر اساس تحلیل داده‌ها، بین هر پنج بعد کیفیت خدمات یعنی ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و اطمینان خاطر، با میزان رضایتمندی کاربران (اعضاء) همبستگی مستقیم و معنی‌دار وجود دارد. یعنی با بالا رفتن سطح کیفیت خدمات در هر ۵ آن، میزان رضایتمندی اعضا نیز افزایش می‌یابد. بر اساس تحلیل رگرسیون چندمتغیره، ۵ بعد مورد بررسی، توانستند ۰/۲۹۵ درصد از واریانس میزان رضایتمندی کاربران را پیشبینی کنند. بعد ملموسات قویترین و بعد اطمینان خاصر ضعیفترین تاثیر را بر میزان رضایتمندی داشتند.

ارزش/اصالت: سنجش رضایتمندی و تاثیر ابعاد کیفیت خدمات بر آن، می‌تواند مسئولان این سازمان را از عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی اعضای این کتابخانه‌ها آگاه ساخته و راه را برای اصلاح و رفع کمبودها و برطرف نمودن نقاط ضعف در این زمینه هموار سازد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، کتابخانه‌های عمومی لرستان، رضایتمندی کاربران، ابزار سروپرف

۱ عضو هیئت علمی دانشگاه شهید چمران اهواز: dr.navah1338@yahoo.com

۲ کارشناس ارشد جامعه‌شناسی: moghtadaee61@yahoo.com

۳ دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی: a.fazeli@gmail.com

مقدمه

در گذشته به دلایل متعددی نظیر فرونی تقاضا بر عرضه و محدود بودن رقابت در زمینه های مختلف، به خواسته ها و نیازهای مشتریان توجه چندانی نمی شد و افراد مجبور بودند کالاها یا خدمات مورد نیاز خود را با هر کیفیتی دریافت کنند. در سالهای اخیر، به علت افزایش عرضه و رقابت، سازمان های تولیدی و خدماتی جهت حفظ بقاء و افزایش سودآوری و سهم بازار خویش مجبور به ارائه کالاها و خدماتی متنوع تر، باکیفیت تر و متناسب با خواسته ها، تمایلات و سلیقه های مشتریان شدند. از سویی دیگر، آگاهی مشتریان از کالاها و خدمات نیز افزایش یافته و با افزایش تعداد رقباء، دیگر پذیرای هر نوع کالا یا خدمتی نمی باشند. مشتریان امروزی به دنبال خدمات و محصولاتی می باشند که به بهترین وجه نیازها، خواسته ها و سلیقه های آنها را برآورده سازد و از کیفیت و قیمت مناسبی نیز برخوردار باشد. از این رو، ارزیابی کیفیت کالاها و خدمات برای سازمان های تولیدی و خدماتی بیش از پیش اهمیت یافته است. بنابراین، سازمان های امروزی اغلب به دنبال یافتن راه کارهایی می باشند که بتوانند هرچه بهتر کیفیت کالاها و خدمات خود را بسنجند و در جهت ارتقای آن برآیند. (انواری رستمی، ترابی گودرزی، علی محمدلو، ۱۳۸۴)

کتاب و سایر منابع خواندنی مانند روزنامه و مجله ها نیز به عنوان یک کالای فرهنگی دارای اهمیت اساسی در زندگی افراد در جامعه کنونی هستند. میزان مطالعه، گاه به عنوان یکی از شاخص های پیشرفت و رفاه جوامع در نظر گرفته می شود. اهمیت و جایگاه کتاب در عصر دانش-محور کنونی حتی بسیار بیشتر از اعصار و دوره های تاریخی گذشته است. بر این اساس، کتابخانه ها نیز نقشی اساسی در فرایند توسعه پایدار به عهده دارند، به نحوی که می توان ادعا نمود بدون وجود کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی قوی و معتبر، دستیابی به توسعه پایدار امکان پذیر نخواهد بود. کتابخانه ها این نقش اساسی را از طریق فراهم ساختن اطلاعات مورد نیاز بخش تحقیق و توسعه ایفا می کنند. در عصر حاضر، عواملی مانند تولید فزاینده منابع اطلاعاتی و نیاز به آنها در عرصه های علمی و پژوهشی، گسترش روزافزون نقش فناوری اطلاعات در بحث اطلاع رسانی و ... باعث شده است تا کتابخانه هایی بتوانند موفق تر عمل کنند

که خود را با شرایط جدید وفق داده و سطح کیفیت خدمات خود را در حد قابل ملاحظه‌ای حفظ نمایند (میرغفوری، ۱۳۸۹)

از طرف دیگر، کتابخانه‌های عمومی با فراهم‌آوری حجم وسیعی از اطلاعات می‌توانند کارکردهای گوناگون داشته باشند. این کتابخانه‌ها به واسطه نقشی که در آموزش افراد و اشاعه اطلاعات در زمینه‌های مختلف دارند، می‌توانند به شیوه‌ای روشنگرانه، به حیات فرهنگی و اجتماعی جامعه شکل بخشند (جیمز، ۱۳۸۶). به عبارت دیگر، کتابخانه‌های عمومی به عنوان مرکزی جهت توسعه اجتماعی و فرهنگی و بهبود سطح رفاه فردی عمل کرده و می‌توانند نقش موثری در تغییر و تحول جامعه داشته باشند. البته بدیهی است، کتابخانه عمومی تنها در صورتی قادر به ایفای نقش خود در این زمینه خواهد بود که: اولاً، به فراهم‌آوری مواد کتابخانه‌ای جهت نیل به اهداف جامعه بپردازند. ثانیاً، امکان دسترسی به این مواد را برای تمام آحاد یک جامعه فارغ از نژاد، مذهب، قومیت و طبقه اجتماعی افراد، فراهم سازد و ثالثاً، افراد جامعه به صورت بالفعل جهت رفع نیازهای اطلاعاتی خود از این مواد استفاده کنند. (رضادوست، فاضلی، پورترکاریونی، کوهی رستمی، ۱۳۹۱)

هدف کتابخانه‌های عمومی، جلب رضایتمندی کاربران و مراجعه‌کنندگان خود است. بر این اساس توجه به عواملی که می‌توانند سبب افزایش رضایتمندی شوند، از اهمیت و ضرورت اساسی برخوردار است. نتایج بررسی رضایتمندی کاربران، نه تنها به مدیریت کتابخانه‌ها در رسیدن به هدف‌های مورد نظر خود کمک می‌کند، بلکه به آشکار ساختن ارزش و تأثیر خدمات آنان نیز یاری می‌رساند. یکی از اهداف بررسی رضایتمندی کاربران کتابخانه، باید بهبود خدمات ارائه شده به آنان باشد. سطح بالای رضایتمندی عمومی کاربران برای تبلیغ خدمات کتابخانه مناسب است. گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه انتظارها و اولویت‌های متفاوتی از خدمات دارند و خدمات کتابخانه‌ای خوب، باید انعطاف‌پذیری لازم را داشته باشند تا تمام تقاضاها را برآورده و رضایت کاربران را فراهم کنند (کریزر، ۲۰۰۶). بدیهی است که نارضایتی از خدمات کتابخانه‌های عمومی، سبب کاهش مراجعه به این کتابخانه‌ها شده و در نتیجه نقش فعال و حیاتی آن‌ها را در حوزه‌های مختلف جامعه با موانع جدی مواجه می‌کند. به حاشیه رفتن کتابخانه‌های عمومی می‌تواند پیامدهای زیانباری خصوصاً برای حوزه فرهنگ به همراه داشته باشد. کاهش میزان سرانه‌ی مطالعه در جامعه، کاهش منزلت اجتماعی کارکنان

کتابخانه‌های عمومی و ... از جمله این پیامدها می‌تواند باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر سعی دارد به بررسی میزان تاثیر کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان لرستان بر رضایتمندی اعضا یا کاربران این کتابخانه‌ها با توجه به مؤلفه‌های مدل کیفیت خدمات سروپرف پردازد.

مدل سروپرف^۱ در سال ۱۹۹۰ توسط تیلور و کرونین^۲ ارائه شد. این مدل خدماتی که به وسیله مشتریان یا کاربران استفاده می‌شود (یعنی عملکرد^۳) را مورد سنجش قرار می‌دهد. در حقیقت، کیفیت ادراک شده در این مدل برابر است با عملکرد ادراک شده از سوی مشتریان یا کاربران (فلاح شمس، امامی و هاشمی، ۱۳۸۹). این مدل شامل دو متغیر کیفیت خدمات و رضایتمندی است. در واقع این مدل به بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر رضایتمندی کاربران یا اعضای سازمان‌ها و شرکت می‌پردازد. منظور از رضایتمندی (یا همان متغیر وابسته مدل) در اینجا احساس رضایتی است که از یک تجربه واقعی به وجود می‌آید (هرنون و دانوتا، نیتیکی، آلمن، ۱۹۹۹). منظور از کیفیت خدمات به عنوان متغیر مستقل این مدل نیز، سازه‌ها و قراردادهایی است که برای توضیح تمایلات رفتاری آتی مشتریان ایجاد شده است. (اسکس و ماگال، ۱۹۹۸). متغیر کیفیت خدمات در این مدل دارای ۵ مؤلفه می‌باشد که عبارتند: ملموسات^۴، قابلیت اعتماد^۵، اطمینان خاطر^۶، همدلی^۷ و پاسخگویی^۸. منظور از ملموسات این است که مراجعان به سازمان به تاسیسات فیزیکی، ابزار، ماشین‌آلات، پرسنل، مواد و مسیرهای ارتباطی توجه دارند؛ منظور از قابلیت اعتماد این است که مراجعان سازمان مایل هستند این سازمان توانایی اجرای خدمات وعده داده شده را به نحو درست و قابل اتکاء داشته باشد؛ منظور از پاسخگویی، علاقه‌مندی کارکنان به فراهم ساختن خدمت مناسب و در کل کمک سازمان به مراجعان جهت دریافت بهترین خدمات است؛ منظور از اطمینان خاطر، توانایی و

-
1. Servperf(service performance)
 2. Cronin, J. J. and Taylor, S. A
 3. Performance
 4. Tangible
 5. Reliability
 6. Assurance
 7. Empathy
 8. Responsiveness

دانش کارکنان در جلب اعتماد کاربران جهت بازگشت مجدد آن‌ها است؛ منظور از همدلی، احساس تعلق و تعهد سازمان نسبت به فرد کاربر است.

پیشینه پژوهش

نتایج پژوهش نشاط و دهقانی (۱۳۹۰) نشان داد که از منظر مراجعان، کارکنان و منابع کتابخانه تا حدودی توانسته‌اند در برخی موارد حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند. به نظر کارکنان، مراجعان انتظار دارند که کارکنان کتابخانه آمادگی بیشتری برای پاسخ به سؤالات آنان داشته باشند. نتایج پژوهش رحیمی و کرمی، فرهادی، مرادحاصلی (۱۳۸۸) نشان داد متغیرهای کفایت مجموعه کتابخانه و چگونگی ارائه خدمات، بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت کاربران از کتابخانه هستند و در مجموع ۰/۴۳ از واریانس رضایت از خدمات کتابخانه را تبیین می‌کنند. پژوهش لطیفیان (۱۳۸۸) نیز نشان داد که بعد تضمین، بیشترین رابطه را با کیفیت خدمات و بعد ملموسات کمترین رابطه را با کیفیت خدمات دارد. یافته‌های پژوهش شهبازی (۱۳۸۵) نشان داد که دانشگاه پیام نور شهرضا، تنها از نظر کیفیت فیزیکی محیط و اطمینان‌پذیری از درجه قابل قبولی برای کاربران برخوردار است و در سایر مؤلفه‌های پژوهش، یعنی مجموعه و دسترسی به آن، محیط کتابخانه، برخورد مناسب با کاربر، مسئولیت‌پذیری، ضمانت و تضمین، به ترتیب در درجات مختلف وضعیت بحران قرار گرفته است. نتایج پژوهش حکیمی و سوری (۱۳۸۴) نشان داد که کتابخانه علوم پزشکی زاهدان در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده کند و سطح خدمات کتابخانه در ابعاد برخورد متناسب با کاربران، مسئولیت‌پذیری و قابلیت اطمینان، پایین‌تر از سطح حداقل خدمات مورد انتظار کاربران قرار داشت. نتایج این مطالعه بیانگر نقاط ضعف و قوت ابعاد کیفی خدمات از دیدگاه کاربران بود و نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه در چه ابعادی از نظر کیفی خدمات قابل قبولی ندارد و نقاط ضعف کتابخانه مشخص شد. نتایج پژوهش لندرام^۱ و پریبوتاگ، زانگ (۲۰۰۷) حاکی از آن است که چهار بعد از ابعاد پنج‌گانه ابزار سروپرف توانستند ۵۰ درصد از واریانس سودمندی را تبیین کنند (بعد اطمینان خاطر تاثیر معناداری نداشت). همچنین چهار بعد از این ابعاد پنج‌گانه، توان پیش‌بینی ۷۲ درصد از واریانس

رضایتمندی نشان دادند (بعد پاسخگویی تاثیر معناداری نداشت). همچنین در مورد ابزار مگال نیز نتایج نشان داد که دو متغیر کیفیت خدمات کارکنان و خودکارآمدی کاربر، ۶۱ درصد از واریانس سودمندی را پیش‌بینی کردند (تاثیر کیفیت اطلاعات معنادار نبود) و هر سه متغیر، حدود ۷۹ درصد از واریانس رضایتمندی را پیش‌بینی کردند. سدن و کیو (۱۹۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که سه متغیر سودمندی، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات بر متغیر رضایتمندی کاربران اثر دارند و حدود ۷۵ درصد از واریانس آنرا تبیین می‌کنند. دو متغیر کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات هم به شکل مستقیم و هم از طریق متغیر سودمندی بر رضایتمندی اثر می‌گذارند. نتایج پژوهش هارضا علی و آزمن علی، ردام (۲۰۱۰) در نهادهای دولتی مالزی نشان داد که کیفیت خدمات ادراک‌شده بر رضایتمندی مشتری تاثیر می‌گذارد. همچنین ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات مدل سروکوال بر کیفیت خدمات ادراک‌شده تاثیر مثبت دارند. نتایج پژوهش کوفی، توماس، بشیرو، منکازی، نوسوا (۲۰۱۲) نشان داد که قابلیت دسترسی در زمان حاضر و عناصر مربوطه، آموزش‌های مناسب کاربران، امکانات اینترنت قابل اعتماد و همچنین رفتار دوستانه کارکنان کتابخانه، چهار بخش خدمات کتابخانه هستند که بر رضایت کاربران تاثیر می‌گذارند.

نتایج پژوهش فیلیز^۱ (۲۰۰۷) در دانشگاه عثمان‌گری و دانشگاه اندلس نشان داد که پنج مولفه کیفیت خدمات یعنی ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی، ۴۷ درصد از رضایتمندی از خدمات کتابخانه را تبیین کردند. نتایج پژوهش سیواتاسان و چندراسکار (۲۰۱۳) در کتابخانه دانشگاه جفنا در سریلانکا حاکی از آن است که پنج عامل در تعیین رضایتمندی مشتریان موثر بودند که عبارتند از: تجهیزات پرینت، نشریات ادواری، میز و صندلی‌های مطالعه، ساعات کار کتابخانه و برنامه راهنمایی (جهت یابی) کتابخانه. همچنین عوامل استخراج شده از تحلیل عاملی، حدود ۶۴ درصد از کل واریانس رضایتمندی را تبیین کردند. وانگ^۲ و جن شی^۳ (۲۰۰۶) نیز در تحقیق خود نشان دادند که ملموسات، قابلیت اعتماد، اطمینان خاطر و همدلی اثر مثبت معناداری بر رضایت مصرف‌کننده دارند. نتایج

-
1. Filiz
 2. Wang
 3. Jen shieh

پژوهش تفرشی و مولوی (۱۳۹۱) نشان داد که در هر سه بعد (تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات، مکان) از دیدگاه کاربران و کتابداران در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و هیچ کدام از ابعاد در وضعیت موجود نتوانسته است به حد موردانتظار آنان دست یابد.

نتایج پژوهش تاجر (۱۳۹۲) نشان می‌دهد که حداقل و حداکثر انتظار پاسخگویان از بعد تأثیر خدمات بیش از دو بعد دیگر است و پس از آن بعد کنترل اطلاعات و مکان قرار دارد. 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.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین کیفیت خدمات و میزان رضایتمندی اعضای کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱: بین ملموسات با رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۲: بین همدلی با رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۳: بین اطمینان خاطر با رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۴: بین پاسخگویی با رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۵: بین قابلیت اعتماد با رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: ابعاد پنج‌گانه‌ی کیفیت خدمات توان پیش‌بینی رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان را دارند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش «پیمایشی» انجام گرفته و از ابزار «پرسشنامه» برای گردآوری داده‌ها استفاده کرده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای (کاربران) کتابخانه‌های عمومی استان لرستان که کارت عضویت آن‌ها تا پایان سال ۱۳۹۲ اعتبار دارد که تعداد آن‌ها بر اساس آمار اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان لرستان برابر با ۱۷۱۰۶ نفر است. داده‌های این پژوهش در زمستان ۱۳۹۲ گردآوری شده است. حجم نمونه، ۳۸۳ نفر است که بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری، تصادفی نظاممند است که در دو مرحله انجام گرفته است؛ بدین صورت که در مرحله اول بر اساس فهرست کتابخانه‌های هر کدام از شهرهای استان لرستان، تعدادی از کتابخانه‌ها به شکل تصادفی، انتخاب گردید و در مرحله دوم با مراجعه به فهرست اعضای هر کتابخانه با توجه به حجم نمونه، اقدام به توزیع پرسشنامه در بین اعضا گردید. تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS 16 انجام گرفته است. پرسشنامه‌ی پژوهش (مقیاس سروپرف) جمعاً حاوی ۲۹ گویه است که تمامی آن‌ها در قالب طیف پنج ارزشی لیکرت طراحی شده اند. گویه‌های این پرسشنامه نیز از پژوهش لندروم و دیگران (۲۰۰۷) اقتباس شده است.

در این پژوهش از اعتبار صوری استفاده شده است؛ بدین ترتیب که با متخصصان و اساتید حوزه کتابداری و مدیریت، مشورت شد و نظرات آنان در خصوص گویه‌های پرسشنامه، پرسیده شد. برای تعیین میزان پایایی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج این آزمون در مطالعه مقدماتی که بر روی ۴۰ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان انجام گرفت به شرح ذیل است: متغیر کیفیت خدمات (۰/۸۴)، ملموسات (۰/۷۵)، قابلیت اعتماد (۰/۷۸)، پاسخگویی (۰/۸۱)، اطمینان خاطر (۰/۷۲)، همدلی (۰/۷۹)، رضایتمندی کاربران (۰/۹۱)

در این پژوهش با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی نظاممند، به نسبت متناسب تعداد کتابخانه‌های هر شهر، از میان فهرست کلیه کتابخانه‌های عمومی استان لرستان، اقدام به انتخاب تعداد ۱۵ کتابخانه (در ۵ شهر پرجمعیت استان یعنی خرم‌آباد، بروجرد، دورود، کوهدشت و الیگودرز، تعداد ۲ کتابخانه و در سایر شهرها تعداد ۱ کتابخانه) گردید. سپس با توجه به حجم

نمونه و نسبت تعداد کاربران هر کدام از این کتابخانه‌ها، تعداد پاسخگویان در هر کتابخانه تعیین شد. در این مرحله نیز با مراجعه به فهرست اعضای کتابخانه‌ها، به شکل تصادفی، بر اساس حجم نمونه اقدام به توزیع پرسشنامه در بین اعضا شد. سپس داده‌های جمع‌آوری شده با کمک نرم افزار SPSS در دو بخش (توصیفی و استنباطی) تحلیل شدند. در بخش توصیفی، تحلیل‌های آماری از قبیل: فراوانی، درصدها، به کار رفت. در بخش استنباطی نیز با کمک تحلیل‌های آماری نظیر، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون ارتباط بین متغیرها بررسی گردید.

آزمون فرضیه‌ها

همان طور که در بخش روش تحقیق نیز ذکر شد برای بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج این آن به طور خلاصه در جداول زیر آمده است:

جدول ۱: نتایج حاصل از همبستگی پیرسون در آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ها	همبستگی پیرسون	سطح معنی داری	سطح خطا	نتیجه آزمون
۱- بین ملموسات و رضایتمندی کاربران رابطه وجود دارد.	۰/۵۹۹	۰/۰۰۰	۰/۰۱	فرضیه تایید شده است
۲- بین قابلیت اعتماد و رضایتمندی کاربران رابطه وجود دارد.	۰/۵۹۳	۰/۰۰۰	۰/۰۱	فرضیه تایید شده است
۳- بین پاسخگویی و رضایتمندی کاربران رابطه وجود دارد.	۰/۵۳۸	۰/۰۰۰	۰/۰۱	فرضیه تایید شده است
۴- بین اطمینان خاطر و رضایتمندی کاربران رابطه وجود دارد.	۰/۵۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۱	فرضیه تایید شده است
۵- بین همدلی و رضایتمندی کاربران رابطه وجود دارد.	۰/۵۷۸	۰/۰۰۰	۰/۰۱	فرضیه تایید شده است
۶- بین کیفیت خدمات کل و رضایتمندی کاربران رابطه وجود دارد.	۰/۵۲۰	۰/۰۰۰	۰/۰۱	فرضیه تایید شده است

همانگونه که مشاهده می شود، ضریب همبستگی بین تمام ابعاد کیفیت خدمات (ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی) با متغیر رضایتمندی در سطح بالاتر از ۹۹ درصد پذیرفته شده است. بر این اساس می توان بیان کرد که بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایتمندی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد. بدین معنا که با افزایش سطح متغیر کیفیت خدمات در تمام ابعاد آن، میزان رضایتمندی نیز افزایش می یابد. بنابراین تمام فرضیات محقق مورد تایید قرار قرار می گیرد. با توجه به جدول ۱ می توان بیان کرد که قوی ترین همبستگی مشاهده شده، مربوط به بعد ملموسات و ضعیف ترین آن مربوط به بعد اطمینان خاطر است. همچنین از آنجا که دامنه ضریب همبستگی پیرسون بین ۰ تا ۱ (-) است، به طور کلی می توان ادعا کرد که شدت تمامی همبستگی ها در حد متوسطی قرار دارد.

فرضیه دوم: ابعاد پنج گانه ی کیفیت خدمات توان پیش بینی رضایتمندی کاربران کتابخانه های عمومی استان لرستان را دارند.

برای آزمون این فرضیه از تحلیل رگرسیون (به روش ورود همزمان^۱) استفاده شده است. هدف از کاربرد تحلیل رگرسیون، یافتن میزان و سهم اثر متغیرهای مستقل در تبیین میزان رضایتمندی به عنوان متغیر وابسته می باشد. به عبارت دیگر با استفاده از رگرسیون چند متغیره، به تعیین و پیش بینی درصد واریانس رضایتمندی پرداخته می شود.

در جدول ۲ نتایج مربوط به تحلیل رگرسیون رضایتمندی با متغیرهای مستقل (پیشین) ارائه شده است. نتایج نشان می دهد که سطح معنی داری معادله رگرسیون برابر با ۰/۰۰۰ و مقدار F نیز برابر با ۳۱/۰۴۷ است. همچنین مقدار ضریب تعیین برابر با ۰/۲۹۵ است. به عبارت دیگر ۰/۲۹۵ درصد از واریانس متغیر وابسته به وسیله کلیه متغیرهای مستقل پیش بینی شده است. بر این اساس می توان ادعا کرد که فرضیه ی محقق مبنی بر توانایی متغیرهای مستقل در پیش بینی واریانس متغیر وابسته، مورد تایید قرار می گیرد. همچنین نتایج بدست آمده از ضرایب بتا نشان می دهد که متغیر ملموسات ($\beta = ۰/۲۶۹$) بیشترین تأثیر و متغیر اطمینان خاطر ($\beta = -۰/۰۴۶$) کمترین تأثیر را بر رضایتمندی کاربران داشته است.

جدول ۲: نتایج حاصله از تحلیل رگرسیون متغیرهای پژوهش

مقدار ثابت (a)	متغیرهای پیشین					نسبت F احتمال P		ضریب تعیین RS	همبستگی چندگانه MR	شاخص های آماری متغیرهای پیشین
	همدلی	اطمینان خاطر	پاسخگویی	قابلیت اعتماد	ملموسات	P	F			
						-	-			
۲/۸۱۹	۰/۲۸۹	-۰/۰۶۶	۰/۲۷۲	۰/۰۷۵	۰/۲۸۸	-	-	-	-	B
۱/۲۳۰	۰/۰۸۳	۰/۰۹۴	۰/۱۲۴	۰/۰۷۹	۰/۰۵۹	-	-	-	-	اشتباه استاندارد
-	۰/۲۱۹	-۰/۰۴۶	۰/۱۴۸	۰/۰۶۶	۰/۲۶۹	-	-	-	-	Beta
۰/۰۲۲	۰/۰۰۱	۰/۴۸۴	۰/۰۲۹	۰/۳۴۴	۰/۰۰۰	-	-	-	-	P احتمال
۲/۲۹۲	۳/۴۷۴	-۰/۷۰۹	۲/۱۹۰	۰/۹۴۷	۴/۸۷۵	-	-	-	-	T مقدار

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی استان لرستان و عوامل موثر بر آن انجام گرفت. رضایتمندی مفهومی کاملاً ذهنی است و بیان‌کننده واکنش عاطفی کاربر در ارتباط با تجاربی است که نسبت به خدمات یا خدمت خاصی دارد. عوامل متعددی می‌توانند بر رضایتمندی کاربران موثر واقع شوند. در این میان نقش کیفیت خدمات برجسته است. بر این اساس، تحقیق حاضر به بررسی رابطه ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات در مدل سروپرف با رضایتمندی کاربران پرداخت.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بین تمام ابعاد کیفیت خدمات و رضایتمندی کاربران همبستگی مستقیم و معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که سه بعد همدلی، پاسخگویی و ملموسات تاثیر نیرومندی بر رضایتمندی کاربران دارند. این سه بعد روی هم‌رفته ۰/۲۹۵ درصد از واریانس رضایتمندی را پیش‌بینی می‌کنند درحالی‌که اثر دو بعد

دیگر یعنی قابلیت اعتماد و اطمینان خاطر ناچیز است. در این راستا سدن و کیو (۱۹۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که کیفیت خدمات بر متغیر رضایتمندی کاربران اثر دارد. نتایج پژوهش کوفی و دیگران (۲۰۱۲) نشان داد که آموزش‌های مناسب کاربران، امکانات اینترنت قابل اعتماد و همچنین رفتار دوستانه کارکنان کتابخانه، بر رضایت کاربران تاثیر می‌گذارند. نتایج تحقیق لندرام و دیگران (۲۰۰۷) نیز نشان داد که ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی و همدلی توان تبیین ۷۲ درصد از واریانس رضایتمندی کاربران را دارند. یافته‌های پژوهش هارضا علی و همکاران (۲۰۱۰) نیز نشان داد که ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی بر رضایتمندی تاثیر مثبت دارند. وانگ و جن شی (۲۰۰۶) نیز در تحقیق خود نشان دادند که ملموسات، قابلیت اعتماد، اطمینان خاطر و همدلی اثر مثبت معناداری بر رضایت مصرف‌کننده دارند. بر اساس یافته‌های تحقیق فیلیز (۲۰۰۷) نیز ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی، ۴۷ درصد از واریانس رضایتمندی کاربران را تبیین می‌کنند.

یکی از نتایج پژوهش حاضر، تاثیر ملموسات بر رضایتمندی کاربران یا اعضای کتابخانه بود. بر این اساس می‌توان ادعا نمود که توجه به عواملی مانند وسایل و تاسیسات فیزیکی کتابخانه از میز و صندلی گرفته تا سیستم سرمایشی و گرمایشی آن، ظاهر آراسته و مرتب کارکنان و همچنین استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به روزتر که می‌تواند سرعت دسترسی کاربران به اطلاعات مورد نیاز خود را بالا ببرد، سبب افزایش رضایت کاربران از کتابخانه خواهد شد. از طرف دیگر، این بعد از کیفیت خدمات به واسطه‌ی اینکه به امور ظاهری و محسوس مربوط است، در اولین برخورد و مواجهه کاربر با کتابخانه و کارکنان آن، مورد ارزیابی قرار گرفته و تاثیر خود را خیلی سریعتر از سایر ابعاد، نشان می‌دهد. از دیگر نتایج پژوهش حاضر، تاثیر بعد همدلی بر رضایتمندی کاربران کتابخانه است. بر اساس این یافته می‌توان استدلال کرد، در صورتی که کاربران احساس نمایند، کتابخانه به تک‌تک آن‌ها توجه دارند و به عنوان یک وجود جمعی، آن‌ها را بخشی از خود می‌داند و به کاربران و اعضای خود تعلق خاطر دارد، احساس رضایتمندی بیشتری می‌کنند. اما سوال اینجاست که این امر چگونه مشخص می‌شود؟ رفتار و نحوه برخورد کارکنان کتابخانه با کاربران، نشانگر آن است که کتابخانه، تا چه حد برای وجود اعضای خود ارزش قائل است و نسبت به رفع نیازهای آن-

ها احساس مسئولیت و تعهد و تعلق خاطر می‌کند. بنابراین در این زمینه باید بر مولفه‌هایی مانند برخورد مناسب و توأم با احترام کارکنان با کاربران، کمک به کاربران در یافتن اطلاعات مورد نیاز، تهیه مجموعه‌ای متناسب با نیازهای اطلاعاتی کاربران و سنجش مداوم کیفیت خدمات و رضایتمندی کاربران، به منظور رفع نقاط ضعف موجود و در نهایت جلب رضایت کاربران تاکید کرد. یکی دیگر از یافته‌های پژوهش حاضر، تاثیر بعد پاسخگویی بر رضایتمندی کاربران است. پاسخگویی به معنای علاقه‌مندی کارکنان کتابخانه به ارائه خدمات مناسب به مراجعان یا کاربران کتابخانه است. بدیهی است هرچه کارکنان کتابخانه علاقه‌مندی بیشتری به ارائه خدمات به کاربران داشته باشند و این علاقه‌مندی خود را در عمل نیز نشان‌دهند، کاربران کتابخانه رضایتمندی بالاتری از خدمات کتابخانه خواهند داشت و کیفیت خدمات را مطلوب‌تر ارزیابی خواهند نمود.

در کل نتایج پژوهش حاضر حکایت آن دارد که ابعاد متغیر کیفیت خدمات، بر رضایتمندی اعضا (کاربران) کتابخانه‌های عمومی استان لرستان تاثیر مثبت دارد؛ هرچه کاربران کتابخانه، کیفیت خدمات ارائه شده را بهتر ارزیابی کنند، میزان رضایتمندی آنان نیز بالاتر خواهد بود.

پیشنهادها

با توجه به تاثیر بعد ملموسات بر رضایتمندی کاربران، لزوم توجه به ظاهر آراسته و برخورد مناسب کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان با کاربران از اهمیت فراوان برخوردار است. از طرف دیگر پیشنهاد می‌گردد به کیفیت تجهیزات کتابخانه شامل رایانه، سیستم گرمایش و سرمایش و میز و صندلی و ... که بر راحتی و استفاده بهینه اعضا از کتابخانه و نهایتاً رضایتمندی آن‌ها تاثیرگذار هستند، توجه جدی شود.

با توجه به تاثیر بعد همدلی بر رضایتمندی کاربران، توجه عملی به نیازهای متنوع کاربران کتابخانه ضروری به نظر می‌رسد. یکی از کارهایی که در این راستا می‌توان انجام داد، انجام پژوهش در بین اعضای کتابخانه، پیرامون کیفیت خدمات در حوزه‌های مختلف است.

در راستای رابطه‌ی بعد اطمینان خاطر با رضایتمندی کاربران، پیشنهاد می‌گردد، به منظور بازگشت مجدد کاربران کتابخانه‌های عمومی لرستان، مسئولان سازمان به شکل مداوم با برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، مهارت و توانایی کارکنان را جهت راهنمایی و

مشاوره به کاربران کتابخانه‌ها تقویت نمایند، در این زمینه می‌توان از اساتید و صاحب‌نظران حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی کمک گرفت.

با توجه به رابطه‌ی بعد قابلیت اعتماد با رضایتمندی، اجرای درست و به موقع خدمات وعده داده شده به کاربران، ضروری است. بدیهی است در صورتی که سازمان نتواند به وعده‌های خود عمل کند، گسترش نارضایتی کاربران امری دور از انتظار نخواهد بود.

فهرست منابع

- انواری رستمی، علی اصغر، ترابی گودرزی، مریم، علی محمدلو، مسلم (۱۳۸۴). بررسی مقایسه‌های کیفیت خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان و کارکنان. فصلنامه مدرس علوم انسانی، ویژه نامه مدیریت، ۳(۶)، ۷۷-۵۳.
- تاجر، پگاه (۱۳۹۲). 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، شکوه، مولوی، مینو (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.
- جیمز، فیلیپ (۱۳۸۶). خدمات کتابخانه‌های عمومی: رهنمودهای ایفلا و یونسکو برای توسعه. ترجمه علی شکویی، تهران: چاپار.
- حکیمی، رضا، سوری نظامی، زهره (۱۳۸۴). کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. طبیب شرق، ۴(۷)، ۲۷۳-۲۶۷.
- رحیمی، صالح، کرمی، طاهره، فرهادی، مهران، مرادحاصلی، منصوره (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴(۱۳)، ۶۶-۵۲.
- رضادوست، کریم، فاضلی، عبدالله، کوهی رستمی، منصور، پورترکارونی، محمد (۱۳۹۰). بررسی رابطه‌ی بین سرمایه‌ی فرهنگی والدین و میزان استفاده‌ی افراد از منابع و خدمات

کتابخانه‌ای در بین اعضای کتابخانه‌های عمومی شهرستان اهواز. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۲(۱۸)، ۱۴۲-۱۲۱.

شهبازی، مه‌ری (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهرضا با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه. پیک نور، ۲(۶)، ۱۰-۳.

فلاح شمس، میرفیض، امامی، محمد رضا، هاشمی، نازنین (۱۳۸۹). ارزیابی تطبیقی کیفیت خدمات سیستم خودپردازها. مدیریت کسب و کار، ۲(۶)، ۶۰-۴۵.

لطیفیان، احمد (۱۳۸۸). بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (بر اساس مقیاس سروکوآل و روش معادلات ساختاری). فصلنامه پژوهش و توسعه فناوری، ۲(۴)، ۳۴-۱۸.

میرغفوری، حبیب‌اله (۲۰۰۵). کاربرد مدل تحلیل شکاف در سنجش کیفیت خدمات شرکت های توزیع نیروی برق (مورد: امور مشترکین برق شهرستان یزد). بیستمین کنفرانس بین المللی برق، ایران، تهران.

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

- Creaser, C (2006). One size does not fit all: user surveys in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics* 7(3): 153-162.
- Essex P.A., Magal, S.R. (1998). Determinants of information center success. *Journal of Management Information Systems* 15 (2) , 95-117.
- Filiz, Zeynep. (2007). Service quality of university library: a survey amongst students at Osmangazi university and Anadolu university. *İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ İKTİSAT FAKÜLTESİ EKONOMETRİ VE İSTATİSTİK DERGİSİ*, 5(3), 1-19.
- Hareeza Ali , Mass , Azman Ali , Noor , Radam , Alias. (2010). Validating SERVPERF Model in Government Agencies. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*. 6(1), 84-93.
- Hernon , Peter, Danuta A. Nitecki, and Ellen Altman.(1999). Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions .*The Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9-17.
- Kofi, A., Ababioa, E. N. A., Thomas, Korankyec, Bashiru, I.I. Saeeda, Muniyakazi, Louisa, & Nicholas, N. NSOWAH-Nuamahc. (2012). Modelling students' satisfaction with library services in a tertiary institutions: evidence

- from kumasi polytechnic. *Information and knowledge management*, 2(6), 85-91.
- Landrum , Hollis , Prybutok , Victor R., Zhang , Xiaoni. (2007). A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management* 44(1) , 104–113.
- Seddon , P., Kiew, M.. (1994.) . A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success. the 15th International Conference on Information Systems, Vancouver, British Columbia, Canada, 99–110.
- Wang , I Ming, Shieh, Chich-Jen .(2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. *Journal of Information & Optimization Sciences*, 27(1), 193–209.