

# ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران: با بهره‌گیری از مقیاس لایب‌کوال

امیرحسین مردانی<sup>۱</sup> / هادی شریف مقدم<sup>۲</sup>

چکیده

مقدمه: امروزه لایب‌کوال به عنوان یک ابزار سنجش نوین که انتظارات را فراتر از ابزارهای سنتی می‌سنجد، شناخته شده است. پژوهش حاضر، با هدف مقایسه دیدگاه دانشجویان و کتابداران دانشگاه علوم پزشکی تهران درباره تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه با پیاده سازی مدل لایب کوال انجام شده است.

روش کار: پژوهش حاضر به روش پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری اطلاعات آن پرسشنامه لایب‌کوال می باشد. جامعه آماری این پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به ترتیب از ۲۳۱ کاربر بالفعل و ۳۰ کتابدار در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران تشکیل شده است. در زمینه سنجش پایایی ابزار گردآوری اطلاعات از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید. به منظور بررسی وجود تفاوت معنادار بین دیدگاه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران و کتابداران درباره کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها، از آزمون مان-ویتنی استفاده شد. آزمون ویلکاکسون برای تعیین تفاوت معنادار بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها با خدمات مورد انتظار کاربران مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج این پژوهش نشان می دهد کاربران کیفیت خدمات موجود را پایین تر از کتابداران ارزیابی می کنند که این تفاوت در زیرمقیاس کنترل اطلاعات عمیق تر می باشد. شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه های مورد مطالعه در این پژوهش میزان ۲۸ ارزیابی شد و کتابخانه‌های مورد مطالعه، فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در ارتباط با مطلوب ترین سطح خدمات آن ها 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.

نتیجه گیری: این مطالعه نشان می دهد لایب کوال بعنوان یک مدل در بررسی کیفیت خدمات می تواند در ارائه اطلاعات برای تسهیل بهبود خدمات هدف گذاری شده در کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی تهران کمک نماید و نیاز به راه حل عملیاتی درباره چگونگی بهبود بخشی کیفیت خدمات در کتابخانه های این دانشگاه را برآورده کرده است.

کلیدواژه‌ها: لایب کوال، کتابخانه های دانشگاهی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، کیفیت خدمات

• وصول مقاله: ۹۰/۵/۳ • اصلاح نهایی: ۹۰/۰۷/۲۷ • پذیرش نهایی: ۹۰/۱۱/۲۶

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران؛ نویسنده مسئول (Mardani3@gmail.com)

۲. دانشیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده هنر و رسانه، دانشگاه پیام نور مشهد، مشهد، ایران

سالیان زیادی پژوهشگران حوزه علوم کتابداری و اطلاع رسانی، مواردی نظیر نیازهای اطلاعاتی، خواسته های کاربران، و ادراک کاربران درباره اهمیت و ارزش خدمات کتابخانه‌ها را بررسی می کردند. آن‌ها یک مفهوم اغفال کننده و چند جانبه یعنی کیفیت را بر حسب مجموعه (اندازه، عناوین موجود، پوشش موضوعی مجموعه) و یا سودمندی خدمات کتابخانه (میزان اهداف برآورده شده) جستجو می کردند. ولی در سالیان اخیر، پژوهشگران به متون بازاریابی و دیگر متون به منظور تمرکز بر ادراک کاربران و جایگزین نمودن دیدگاه کیفی تمایل پیدا کرده اند تا دیدگاه کاربران یا مشتریان را درباره خدمات استفاده شده نشان دهند. [۱]

کتابخانه های دانشگاهی و تحقیقاتی طی فعالیت هایی، سعی در تعریف مقیاس های جدید برای توصیف بهتر خدمات خود دارند. افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، این نوع کتابخانه ها را به سوی ارزیابی بر اساس بازخوردها سوق داده است. از طرفی حفظ مشتریان، افزایش تعداد آن ها و تمرکز بیشتر بر پاسخگویی به انتظارات آن ها، تنها راهی است که موجب بقاء کتابخانه های دانشگاهی در محیط متغیر کنونی می شود. [۲] در حال حاضر، فشارهای فزاینده ای بر کتابخانه ها وارد می شود تا ارزیابی عملکرد خود را بیشتر براساس معیارهای نتیجه‌منا قرار دهند تا استفاده از شاخصهای ارزیابی منابع و داده‌ها. به عبارت دیگر، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات کیفی به مشتریان است و این معیار کارآیی و اثر بخشی یک کتابخانه را نشان می دهد. [۳]

سروکوال (ServQual) یا مدل تحلیل شکاف (Gap Analysis) یکی از مدل‌های جدید مورد استفاده به منظور سنجش کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان های خدماتی است و توسط پاراسورامان و زیت‌هامل ارائه شد.

پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این ابزار برای سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. همچنین، در راستای بومی سازی کاربرد این مدل، تحقیقات گسترده‌ای در سازمان های خاص صورت گرفت. یکی از این تحقیقات، مطالعات انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی (ARL) است که به تدوین مدل جدیدی با عنوان لایب کوآل (LibQual) منجر شده است. این مدل، مخصوص سنجش سطح کیفیت خدمات در کتابخانه‌هاست. نتایج حاصل از تمامی تحقیقات، نشانگر توانایی بالای این مدل در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست. [۴] گستردگی استفاده از این ابزار به گونه‌ای است که تا سال ۲۰۰۵ در بیش از ۵۰۰ سازمان، داده‌های مربوط به انتظارات استفاده کنندگان و برداشتی که آن‌ها از خدمات دریافتی داشتند، تقریباً از ۳۴۰۰۰۰ استفاده کننده، گردآوری شده بود. ابزار لایب کوآل علاوه بر ایالات متحده، کانادا، استرالیا، انگلستان، ایرلند و اسکاتلند، به زبان های مختلف در کشورهای متعدد دیگر نیز به کار گرفته شده است. [۵]

مدل لایب کوآل تلاش دارد تا شکاف میان انتظارات و ادراکهای مشتریان را شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. بنابراین، در آخرین ویرایش و تغییرات پرسشنامه لایب کوآل، این پرسشنامه از ۲۲ گزاره که کیفیت خدمات کتابخانه را در سه بُعد تأثیرگذاری خدمات (بُعد انسانی کیفیت خدمات در ارتباط با تعامل کاربران و کتابداران)، کنترل اطلاعات (بُعد امکانات و تجهیزات کتابخانه در جهت توانمند ساختن کاربران در یافتن اطلاعات مورد نیاز به شیوه ای مستقل و خودکار)، و کتابخانه به عنوان یک مکان (محیط فیزیکی کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه فردی، کار گروهی، و ایجاد روحیه مشترک مطالعه و پژوهش) مورد بررسی قرار می دهد. همچنین هر گزاره از این پرسشنامه وضعیت کیفیت خدمات را در هر یک از ابعاد مذکور در سه سطح بررسی

اطلاعات از اهمیت بالایی برای کاربران برخوردار است، ولی کتابخانه های مورد بررسی، نیاز های مورد انتظار کاربران خود را در این زمینه برآورده نساخته اند. از نظر کاربران در این مطالعه، لایب کوال به عنوان یک ابزار سنجش نوین شناخته شد که انتظارات را فراتر از ابزارهای سنتی می‌سنجد. [۸] در پژوهشی دیگر، پیاده سازی مدل لایب کوال در دانشگاه آلاباما نشان می دهد سطح فعلی خدمات از حداقل مورد قبول بالاتر و دارای شکاف مثبت است. شکاف برتری خدمات منفی و میانگین آن ۰.۸۵- است. بر اساس یافته‌های پژوهش، مهم ترین نقاط قوت کتابخانه های مورد بررسی، محیط راحت و خوشایند، فضای مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی و توجه کتابداران به فرد استفاده کننده بوده است. [۹]

میرغفوری و مکی سطح کیفی خدمات کتابخانه های دانشگاه یزد را با استفاده از مدل لایب کوال مورد سنجش قرار دادند. تحلیل اطلاعات بیانگر این است سطح کیفی خدمات این کتابخانه ها در حد مطلوب استفاده کنندگان نیست و میان انتظارات و ادراک های استفاده کنندگان، شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد «دسترسی به اطلاعات» و «کنترل شخصی»، عمیق تر است. [۱۰] حریری و افنایی به بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاه های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران با استفاده از ابزار لایب کوال پرداخته اند. یافته های پژوهش آن ها نشان می دهد خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه های 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 استفاده کنندگان دارد. [۱۱]

می کند. در حال حاضر، شناخت انتظارات استفاده کنندگان کتابخانه ها و بررسی و تحلیل شکاف میان انتظارات و برداشت های آن ها از خدمات دریافتی با استفاده از ابزار لایب کوال، متداول ترین شیوه ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها به کار برده می شود.

کالورت در پژوهشی، انتظارات دانشجویان از کتابخانه ها را در دانشگاه های نیوزلند و چین با یکدیگر مقایسه کرد. وی متوجه شد با وجود این واقعیت که فرهنگ کاربران این دو کشور با یکدیگر متفاوت، است ولی کاربران انتظارات بسیار مشابهی از کتابخانه ها دارند به طوری که اهمیت ابعاد سه گانه کیفیت در مدل لایب کوال برای تمامی دانشجویان یکسان می باشد. سرانجام کالورت این چنین نتیجه می گیرد که تفاوت های ذاتی- فرهنگی در مورد ادراک کیفیت خدمات کتابخانه ها در عرصه بین المللی وجود ندارد و همین موضوع است که استفاده جهانی این ابزار را در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها میسر می سازد. [۶]

کوک با به کارگیری مدل لایب کوال مشخص نمود کتابخانه های آمریکای شمالی در ایجاد محیط های فیزیکی کتابخانه (کتابخانه به عنوان مکان = ۰.۶۴) و نیز در زمینه جنبه های انسانی و آموزش کارمندان جهت کمک به کاربران در جستجوی اطلاعات (تاثیر خدمات = ۰.۶۰) از موفقیت بیشتری برخوردار بوده اند. بنابراین، با اینکه کاربران و کتابخانه ها به طور مساوی با تغییرات سریع فناوری و اخیراً با افزایش مداوم هزینه منابع اطلاعاتی مواجه بوده اند، جای تعجب نخواهد بود که کارمندان در ایجاد دسترسی به اطلاعات (کنترل اطلاعات = ۰.۲۵) از موفقیت کمتری برخوردار باشند. [۷] کاپریلیدو و پرسون با استفاده از ابزار لایب کوال، انتظارات کاربران کتابخانه های دانشگاه لاند سوئد را مورد ارزیابی قرار دادند. یافته ها نشان داد که بُعد کنترل

بابا غیبی و فتاحی با استفاده از ابزار لایب کوآل، کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد را در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار» بررسی نمودند. یافته‌ها نشان داد، بین دو گروه کاربران و کتابداران در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. در کلیه موارد، بین انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود دارد؛ بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد، ولی بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد در حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی وجود ندارد. [۴]

صیادی، منصور و جمالی با به کارگیری رویکرد فازی، مهمترین مؤلفه‌ها و ابعاد مدل لایب کوآل را از دیدگاه دانشجویان دانشگاه یزد رتبه بندی نمودند تا با شناسایی مهمترین مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، راهکارهایی را به منظور ارتقای سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد ارائه دهند. از دیدگاه دانشجویان اکثر مؤلفه‌های در نظر گرفته شده، تأثیر نسبتاً زیادی در کیفیت خدمات کتابخانه‌ای دارند. اما به منظور شناسایی مهمترین ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، از مدل TOPSIS برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌ای استفاده گردید که نشان داد بُعد «دسترسی به اطلاعات» مهمترین بُعد در زمینه ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است. همچنین اولویت سایر ابعاد در ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به ترتیب عبارت است از: «کنترل شخصی»، «کتابخانه به عنوان مکان» و «تأثیرگذاری خدمات». [۱۲]

نجفقلی نژاد و حسن زاده، پژوهشی با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس

از دیدگاه کاربران، با استفاده از ابزار لایب کوآل در سه سطح حداقل، حداکثر، و واقعی انجام دادند. آن‌ها به این نتایج دست یافتند که در بیشتر موارد بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده 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 قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. بین گروه‌های مختلف کاربری (اعم از استاد و دانشجو) به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده، تفاوت معناداری وجود دارد. سرنجام، بین کاربران درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به لحاظ شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده، تفاوت معناداری وجود ندارد. [۱۳]

محمد بیگی و حسن زاده به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار بیشتر می‌باشد، اما حداکثر سطح انتظار آن‌ها را برآورده نکرده است. این کتابخانه‌ها در بعد «تأثیرگذاری خدمات» نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر می‌باشند، به طوری که منابع آن‌ها حداقل سطح انتظارات کاربران را برآورده نساخته است. آن‌ها پنج عامل را شناسایی نموده‌اند که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته‌اند، در این میان «علاقه کارمندان به ارائه خدمت» و «وجود منابع و دسترس پذیر بودن» آن‌ها، از عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع از کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است. [۱۴]

بنابراین با توجه به اهمیت این مسأله، پژوهش حاضر در نظر دارد با استفاده از این مدل، سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران را از دیدگاه استفاده‌کنندگان این خدمات مورد بررسی قرار داده و با شناسایی شکاف‌های موجود در ارائه خدمات

از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در گروه کتابداران از ۴۲ نفر کارمند کتابخانه دارای مدرک دانشگاهی رشته علوم کتابداری، ۳۰ پرسشنامه بازگردانده شد. در گروه کاربران، به روش تصادفی میان ۲۳۱ کاربر کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران پرسشنامه توزیع گردید. به منظور بررسی پرسش‌های مورد نظر و گردآوری اطلاعات از سه مقیاس «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها (مقیاس لایب‌کوال)» استفاده گردید. مشخصات و ویژگی‌های این سه مقیاس به شرح زیر است:

مقیاس سنجش خدمات ارائه شده و مورد انتظار کتابخانه‌ها از دیدگاه کاربران؛  
مقیاس سنجش خدمات ارائه شده و مورد انتظار کتابخانه‌ها از دیدگاه کتابداران؛  
مقیاس سنجش درک و برداشت کتابداران از انتظارات کاربران.

البته پرسشنامه لایب‌کوال از ۲۲ گویه تشکیل یافته است که این گویه‌ها بین سه زیرمقیاس مشتمل بر «تأثیرگذاری خدمات» (گویه‌های ۱ تا ۹ پرسشنامه)، «کنترل اطلاعات» (گویه‌های ۱۰ تا ۱۷ پرسشنامه)، و «کتابخانه به عنوان یک مکان» (گویه‌های ۱۸ تا ۲۲ پرسشنامه) اختصاص داده شده‌اند. پاسخ‌دهندگان، در مقابل هر یک از گویه‌ها، نمره مورد نظر خود را در طیف لیکرت با درجه‌بندی ۱ تا ۹ درج نمودند. شایان توجه است که عدد ۱ نشان‌دهنده کمترین میزان رضایت و عدد ۹ نشان‌دهنده بیشترین میزان رضایت آنها از خدمات است. در زمینه اطمینان از ابزار گردآوری اطلاعات از آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها استفاده گردید. از آنجا که ضریب آلفای محاسبه شده برای هر سه مقیاس در ۳ زیرمقیاس، ۰/۶۰٪ و بالاتر به دست آمد، مقیاس‌های مورد نظر دارای پایایی قابل قبول هستند.

مطلوب، پیشنهادهای لازم را برای رفع این شکاف‌ها ارائه دهد. برای همین منظور به آزمون فرضیه‌های زیر پرداخته است:

۱. بین دیدگاه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران و کتابداران درباره کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها (به لحاظ هر یک از زیرمقیاس‌های «تأثیرگذاری خدمات»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان یک مکان») تفاوت معناداری وجود ندارد.
۲. از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها با خدمات مورد انتظار آن‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.
۳. از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، بین میزان تأثیر زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات کتابخانه بر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.
۴. از دیدگاه کتابداران، بین میزان تأثیر زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات کتابخانه بر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.
۵. بین انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌ها و درک و برداشت کتابداران از انتظارات آن‌ها (به لحاظ هر یک از زیرمقیاس‌های «تأثیرگذاری خدمات»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان یک مکان») تفاوت معناداری وجود ندارد.

## روش کار

پژوهش حاضر به روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش متشکل از دو گروه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران شامل کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی تهران و سایر کتابخانه‌های دانشکده‌های این دانشگاه می‌باشد. با استفاده

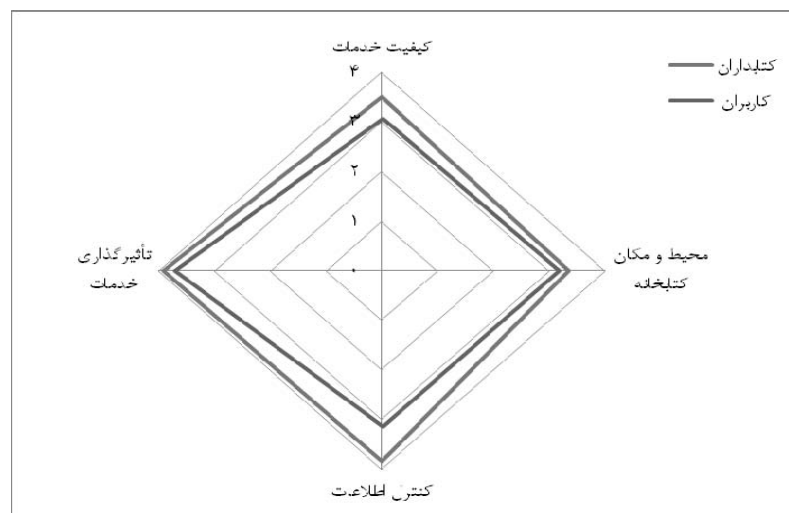
## یافته‌ها

بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش، میانگین رتبه‌های به‌دست آمده برای گروه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از میانگین رتبه‌ها برای کتابداران در سه زیرمقیاس کیفیت خدمات کتابخانه‌ها کمتر بود؛ به عبارت دیگر تفاوت معناداری بین میانگین نمرات کاربران و کتابداران هم در مقیاس کیفیت خدمات و هم در سه زیرمقیاس «تأثیرگذاری خدمات»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان مکان» وجود داشت. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که کاربران کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی نمودند؛ از این رو فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار نگرفت. جداول شماره ۱ و شماره ۲ و شکل شماره ۱ به روشنی این تفاوت را نمایش می‌دهند.

قابل ذکر است که در این مطالعه، به منظور بررسی وجود تفاوت معنادار بین دیدگاه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران و کتابداران درباره کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها، از آزمون مان-ویتنی استفاده شد. آزمون ویلکاکسون برای تعیین تفاوت معنادار بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها با خدمات مورد انتظار کاربران مورد استفاده قرار گرفت. در نهایت برای تعیین وجود تفاوت معنادار بین میزان تأثیر زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات کتابخانه بر کیفیت خدمات ارائه شده هم از دیدگاه کاربران و هم از دیدگاه کتابداران، از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. دلیل استفاده از روش‌های ناپارامتریک، کیفی بودن موضوع مورد بررسی و رتبه‌ای بودن متغیرهای آن است. نرم افزارهای SPSS ویرایش ۱۴ و Excel 2007 برای تحلیل و توصیف داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

جدول ۱. کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران

| p-value | آماره<br>آزمون<br>Z | شکاف  | کتابداران |     |      |         | کاربران |     |     |         | مقیاس          |
|---------|---------------------|-------|-----------|-----|------|---------|---------|-----|-----|---------|----------------|
|         |                     |       | Min       | Max | SD   | میانگین | Min     | Max | SD  | میانگین |                |
| ۰.۰۰۱   | -۴.۷                | -۰.۹۸ | ۲         | ۸   | ۰.۵۴ | ۵.۰۵    | ۱       | ۸   | ۰.۷ | ۴.۰۷    | کیفیت<br>خدمات |



شکل ۱: تفاوت میان میانگین رتبه‌های کاربران و کتابداران در هر چهار مقیاس و زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات

بُعد «کنترل اطلاعات» بود. کتابداران کیفیت خدمات را در زیرمقیاس «تأثیرگذاری خدمات» بالاتر از سایر زیرمقیاس‌ها دانسته‌اند. این زیرمقیاس با جنبه‌های مختلفی چون توجه و رفتار مناسب کارمندان کتابخانه و تلاش آن‌ها در برآوردن نیاز کاربران، ارتباط دارد. بدیهی است که ارزیابی کتابداران از این زیرمقیاس بالا خواهد بود، اما کاربران نیز کیفیت خدمات را در این زیرمقیاس در سطح بالا ارزیابی کرده‌اند که اندک تفاوتی با ارزیابی کتابداران دارد. بدین ترتیب می‌توان چنین نتیجه گرفت که کارمندان و کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران توانسته‌اند نیازهای کاربران خود را تا حد بالایی برآورده سازند.

نتایج پژوهش حاکی از این امر است که این تفاوت در زیرمقیاس «کنترل اطلاعات» بیشتر و در بُعد «کتابخانه به عنوان مکان» کمتر از سایر زیرمقیاس‌هاست. زیرمقیاس «کنترل اطلاعات» شامل جنبه‌هایی چون دسترسی به منابع الکترونیکی، چاپی و تجهیزات مدرن در کتابخانه، وب‌سایت کتابخانه، و دسترسی آسان به اطلاعات می‌باشد که به نظر می‌رسد کیفیت این خدمات از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران بسیار بالاتر از کیفیت آن‌ها از دیدگاه کاربران این کتابخانه‌ها بود. با توجه به نمره Z تفاوت بین نظرات کاربران و کتابداران در دو زیرمقیاس «کتابخانه به عنوان مکان» و «تأثیرگذاری کتابخانه‌ها» کمتر از مقدار این شکاف‌ها در

جدول ۲. وضعیت زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران

| p-value | آماره Z | شکاف | کتابداران |     |      |         | کاربران |     |      |         | مقیاس                  |
|---------|---------|------|-----------|-----|------|---------|---------|-----|------|---------|------------------------|
|         |         |      | Min       | Max | SD   | میانگین | Min     | Max | SD   | میانگین |                        |
| ۰.۰۰۱   | ۴.۷     | ۰.۵۴ | ۳         | ۸   | ۰.۴۸ | ۵.۴۴    | ۱       | ۷   | ۰.۸۶ | ۴.۹     | تأثیرگذاری خدمات       |
| ۰.۰۰۱   | ۴.۷۵    | ۰.۷۷ | ۲         | ۸   | ۰.۷۲ | ۴.۴۷    | ۱       | ۸   | ۰.۶۹ | ۳.۷     | کنترل اطلاعات          |
| ۰.۰۰۱   | ۴.۶     | ۰.۸۷ | ۲         | ۸   | ۰.۸۷ | ۵.۲۴    | ۱       | ۷   | ۱.۲۱ | ۴.۳۷    | کتابخانه به عنوان مکان |

شماره ۳ و شماره ۴ بر می‌آید، هم در مقیاس «کیفیت خدمات» و هم در زیرمقیاس‌های آن تفاوت معناداری میان کیفیت خدمات ارائه شده و کیفیت خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران این کتابخانه‌ها وجود دارد.

برای تعیین معنادار بودن یا نبودن تفاوت بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها با خدمات مورد انتظار کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، از آزمون ویلکاکسون استفاده گردید. همان‌گونه که از جداول

جدول ۳. وضعیت کیفیت خدمات ارائه شده و مورد انتظار کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران

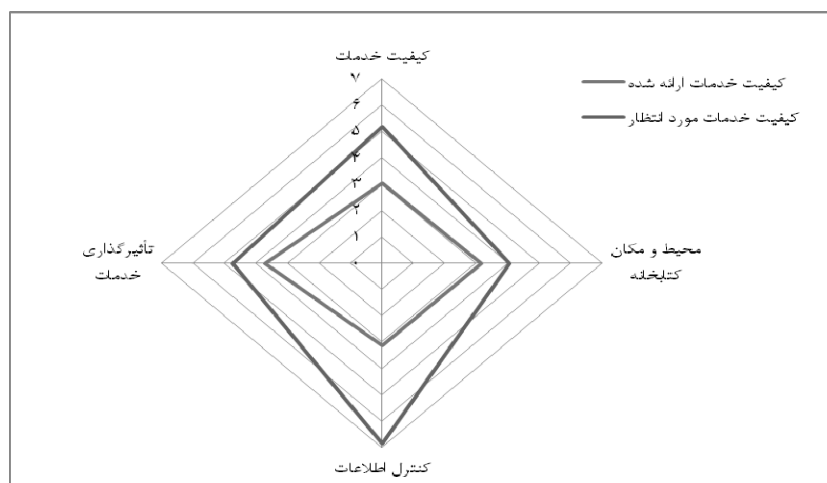
| p-value | آماره Z | شکاف | کیفیت خدمات مورد انتظار |     |      |         | کیفیت خدمات ارائه شده |     |     |         | مقیاس       |
|---------|---------|------|-------------------------|-----|------|---------|-----------------------|-----|-----|---------|-------------|
|         |         |      | Min                     | Max | SD   | میانگین | Min                   | Max | SD  | میانگین |             |
| ۰.۰۰۱   | ۱۳.۱۷   | ۲.۸  | ۴                       | ۹   | ۰.۵۸ | ۷.۵     | ۱                     | ۸   | ۰.۷ | ۴.۷     | کیفیت خدمات |

جدول ۴: وضعیت زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات ارائه شده و مورد انتظار کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران

| مقیاس                  | کیفیت خدمات ارائه شده |      |     |     | کیفیت خدمات مورد انتظار |      |     | شکاف | آماره Z | p-value |
|------------------------|-----------------------|------|-----|-----|-------------------------|------|-----|------|---------|---------|
|                        | میانگین               | SD   | Max | Min | میانگین                 | SD   | Max |      |         |         |
| تأثیرگذاری خدمات       | ۴.۹                   | ۰.۸۶ | ۷   | ۱   | ۷.۲۴                    | ۰.۸  | ۹   | ۲.۳۴ | ۱۳.۱۳   | ۰.۰۰۱   |
| کنترل اطلاعات          | ۳.۷                   | ۰.۶۹ | ۸   | ۱   | ۷.۲۳                    | ۰.۸۵ | ۹   | ۳.۵۳ | ۱۳.۱۷   | ۰.۰۰۱   |
| کتابخانه به عنوان مکان | ۴.۳۷                  | ۱.۲۱ | ۷   | ۱   | ۸.۰۲                    | ۰.۶۵ | ۹   | ۳.۴۵ | ۱۳.۱۵   | ۰.۰۰۱   |

بود. بیشترین شکاف خدمات ارائه شده و خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران، در زیرمقیاس «کنترل اطلاعات» بود. اختلاف میانگین‌های خدمات ارائه شده و مورد انتظار از دیدگاه کاربران در زیرمقیاس «تأثیرگذاری خدمات» کمترین مقدار را نسبت به سایر مقیاس‌ها به خود اختصاص داده بود. این بدان معناست که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، انتظارات کاربران خود را تا تاحدی (به نسبت بقیه زیر مقیاس‌ها) به لحاظ «تأثیرگذاری خدمات» بر آورده ساخته‌اند.

از این رو، بر اساس نتایج حاصل از این آزمون، فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. چنان‌که از نتایج ارائه شده در این جداول و شکل شماره ۲ بر می‌آید، شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی در این پژوهش منفی بود و کتابخانه‌های مورد مطالعه با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات فاصله زیادی داشتند. فاصله خدمات کتابخانه با مطلوب‌ترین حد مورد انتظار استفاده‌کنندگان در دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲.۸)



شکل ۲. تفاوت میانگین‌های کیفیت خدمات ارائه شده و خدمات مورد انتظار کتابخانه‌ها از دیدگاه کاربران

تهران هم از دیدگاه کاربران و هم از دیدگاه کتابداران، از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون (جدول شماره ۵) حاکی از آن بود که در سطح

برای تعیین معنادار بودن یا نبودن تفاوت بین میزان تأثیر زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات کتابخانه بر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی



دیگر، از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران میزان تأثیر هر یک از زیرمقیاس‌ها بر کیفیت خدمات ارائه شده متفاوت بود، در حالی که کتابداران تأثیر زیرمقیاس‌های «کتابخانه به‌عنوان مکان» و «تأثیر خدمات» را بر کیفیت خدمات ارائه شده یکسان می‌دانستند. بنابراین از یافته‌های این بخش چنین نتیجه می‌گیریم که فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌شود، اما فرضیه چهارم مورد تأیید قرار نگرفت.

معناداری ۹۹ درصد، از دیدگاه کاربران بین هر سه زیرمقیاس کیفیت خدمات با هم در میزان تأثیر بر سطح کیفیت خدمات ارائه شده، تفاوتی معنادار وجود داشت، این در حالی است که از دیدگاه کتابداران تفاوت معناداری میان «کتابخانه به‌عنوان مکان» و «تأثیر خدمات» وجود نداشت، ولی در بین دو زیرمقیاس «کنترل اطلاعات-تأثیر خدمات» و «کتابخانه به‌عنوان مکان- کنترل اطلاعات» تفاوت وجود داشت. به عبارت

جدول ۵: نتایج آزمون ویلکاکسون مربوط به میزان تأثیر زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات بر کیفیت خدمات ارائه شده

| گروه      | مولفه‌ها | کنترل اطلاعات-<br>تأثیر خدمات | کتابخانه به‌عنوان<br>مکان-تأثیر خدمات | کتابخانه به‌عنوان مکان-<br>کنترل اطلاعات |
|-----------|----------|-------------------------------|---------------------------------------|--|
| کتابداران | آماره Z  | ۳.۸۷۷                         | ۱.۳۲۷                                 | ۳.۰۳۴                                    |
|           | p-value  | ۰.۰۰۱                         | ۰.۱۸۵                                 | ۰.۰۰۲                                    |
| کاربران   | آماره Z  | ۱۲.۱۱۱                        | ۵.۸۸۲                                 | ۶.۵۵۹                                    |
|           | p-value  | ۰.۰۰۱                         | ۰.۰۰۱                                 | ۰.۰۰۱                                    |

مفهوم است که کتابداران دانشگاه علوم پزشکی تهران انتظارات کاربران را درک کرده‌اند و شکاف میان انتظارات کاربران و ادراک کتابداران از نیازها و انتظارات آن‌ها بسیار ناچیز بود.

به منظور تحلیل و بررسی معنادار بودن یا نبودن تفاوت بین انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌ها و درک و برداشت کتابداران از انتظارات آن‌ها از آزمون مان-ویتنی استفاده گردید. نتایج حاصل از این آزمون (جدول شماره ۶ و شماره ۷) مبین تأیید فرضیه پنجم پژوهش است. بدان

جدول ۶: تفاوت میانگین‌های کیفیت خدمات مورد انتظار کاربران و درک و برداشت کتابداران از این انتظارات

| مقیاس       | کاربران |      |     | کتابداران |         |      | شکاف | آماره Z | p-value |      |
|-------------|---------|------|-----|-----------|---------|------|------|---------|---------|------|
|             | میانگین | SD   | Max | Min       | میانگین | SD   |      |         |         | Max  |
| کیفیت خدمات | ۷.۵     | ۰.۵۸ | ۹   | ۴         | ۷.۴۵    | ۰.۶۹ | ۹    | ۵       | ۰.۰۸۴   | ۰.۹۳ |

جدول ۷: تفاوت میانگین‌های زیرمقیاس‌های کیفیت خدمات مورد انتظار کاربران و درک و برداشت کتابداران از این انتظارات

| مقیاس                  | کیفیت خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران |      |     |     | درک و برداشت کتابداران از انتظارات کاربران |      |     |     | شکاف | آماره Z | p-value |
|------------------------|---|------|-----|-----|--|------|-----|-----|------|---------|---------|
|                        | میانگین                                   | SD   | Max | Min | میانگین                                    | SD   | Max | Min |      |         |         |
| تأثیرگذاری خدمات       | ۷.۲۴                                      | ۰.۸  | ۹   | ۵   | ۷.۴۶                                       | ۰.۸۴ | ۹   | ۵   | ۰.۵۴ | ۱.۹     | ۰.۰۵۶   |
| کنترل اطلاعات          | ۷.۲۳                                      | ۰.۸۵ | ۹   | ۵   | ۷.۱۶                                       | ۰.۸۱ | ۹   | ۵   | ۰.۷۷ | ۰.۴۴    | ۰.۶۶    |
| کتابخانه به‌عنوان مکان | ۸.۰۲                                      | ۰.۶۵ | ۹   | ۴   | ۷.۷۵                                       | ۰.۹۴ | ۹   | ۵   | ۰.۸۷ | ۱.۲۲    | ۰.۲۲    |

## بحث

نتایج این پژوهش نشان داد دیدگاه کاربران و کتابداران درباره سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران یکسان نیست و کاربران کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی می‌کنند که این تفاوت در زیرمقیاس «کنترل اطلاعات» عمیق‌تر است. اما کتابداران آن جنبه از خدمات را که با مسائل انسانی یعنی رفتار و خدمات رو در روی کتابداران در رابطه با کاربران سر و کار دارد (زیرمقیاس «تأثیرگذاری خدمات») بالاتر از سایر زیرمقیاس‌ها ارزیابی می‌کنند. همچنان که در مطالعه کاربیلیدو و پرسون نشان داده شد بعد «کنترل اطلاعات» با وجود آنکه از اهمیت بالایی برای کاربران برخوردار است، کتابخانه‌ها نیازهای مورد انتظار کاربران خود را در این زمینه برآورده نساخته‌اند. [۸] از نظر کاربران کتابخانه‌های دانشگاه یزد نیز این بعد با اهمیت‌تر از سایر ابعاد تلقی شده است. [۱۲] بخش دیگری از نتایج نشان می‌دهد سطح کیفی خدمات این کتابخانه‌ها در حد مطلوب کاربران نیست. به عبارتی، شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه در این پژوهش منفی است و کتابخانه‌های مورد مطالعه فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند. فاصله خدمات کتابخانه با مطلوب‌ترین حد مورد انتظار کاربران در دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲۰۱۴-) است. این شکاف در زیرمقیاس «کنترل اطلاعات» عمیق‌تر است ولی کتابخانه‌های این دانشگاه، انتظارات کاربران خود را تا حد زیادی به لحاظ وضعیت فضا و محیط کتابخانه برآورده ساخته‌اند. تقریباً در کلیه پژوهش‌های انجام شده در دانشگاه‌های خارج از ایران نیز، یافته‌ها نشان‌دهنده وجود شکاف منفی میان خدمات کتابخانه‌ها و مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار کاربران است [۱۷-۱۵]. در مطالعات داخل کشور نیز این مسأله صادق است؛ همچنان که در بررسی کتابخانه‌های دانشگاه

فردوسی [۴]، کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین [۱۴]، کتابخانه‌های دانشگاه یزد [۱۲]، و نیز کتابخانه‌های علوم پزشکی تهران [۱۱] به نتایج مشابه این پژوهش اشاره داشته‌اند. از جمله عوامل ایجادکننده شکاف دسترسی به اطلاعات می‌توان به دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتاب‌های مورد نیاز و منابع اطلاعاتی الکترونیکی اشاره نمود.

از نقطه نظر کاربران، سه زیرمقیاس لایب کوال از میزان اثرگذاری یکسانی بر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران برخوردار نیست. اما در پژوهش کالورت این ابعاد سه‌گانه کیفیت برای تمامی کاربران از تأثیر یکسان برخوردار بودند. [۶] این در حالی است که از دیدگاه کتابداران تأثیر زیرمقیاس‌های «کتابخانه به‌عنوان مکان» و «تأثیر خدمات» بر کیفیت خدمات ارائه شده یکسان ارزیابی شده است. در نهایت، مشخص شد کتابداران کتابخانه‌های این دانشگاه 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. بدین ترتیب می‌توان امیدوار بود که با فراهم شدن امکانات و تسهیلات لازم جهت ارائه خدمات به کاربران، کتابداران با آگاهی از انتظارات و نیازهای کاربران خود در جهت ارائه نهایت خدمات به آن‌ها گام بردارند. بنابراین اگر در حال حاضر کمبودی در کیفیت خدمات ارائه شده به کاربران وجود دارد، به خاطر عدم آگاهی کتابداران از نیازهای کاربران نیست، بلکه دلایل آن را باید در عوامل دیگری چون نبود امکانات لازم جهت ارائه خدمات مناسب جستجو نمود. بنابراین مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌توانند با استفاده از این فرصت و خلق امکانات لازم جهت ارائه خدمات مناسب در جهت کاهش این شکاف گام مهمی بردارند. با توجه به یافته‌ها و نتایج این پژوهش، پیشنهادهایی برای

های دانشگاه علوم پزشکی تهران با به کارگیری روش هایی مانند «تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره» نسبت به رتبه بندی زیرمقیاس ها پردازند تا رضایتمندی از خدمات در جنبه های با اهمیت تر برای کاربران حاصل شود.

• با توجه به نقش و اهمیت کتابخانه ها در امر پژوهش و توسعه علمی محیط های دانشگاهی، پیشنهاد می شود سنجش کیفیت خدمات و عملکردهای کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی تهران در دوره های آتی به طور منظم انجام شود.

ارتقاء کیفیت خدمات و رفع مشکلات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی تهران ارائه می شود:

• با توجه به پیدایش خدمات الکترونیکی فناوری - محور و ضرورت فراگیری مهارت های وابسته، تدابیری جهت آگاه نمودن نیروی انسانی کتابخانه ها از این دستاوردها و آموزش کارمندان در کسب توانایی تشخیص و تبیین نیازهای کاربران ترتیب داده شود.

• با توجه به نقش مهم روابط و ارتباطات انسانی در کیفیت خدمات و بهره مندی بهینه از امکانات و خدمات کتابخانه ها، کتابداران و سایر عوامل انسانی موجود در کتابخانه ها باید در این زمینه آموزش کافی ببینند تا بتوانند خدمات بهتری ارائه دهند.

• به لحاظ مهندسی و طراحی فضای کتابخانه ها لازم است با ایجاد فضایی آرام برای فعالیت های فردی، مکانی راحت و جذاب جهت استفاده، فضای القاء کننده حس مطالعه و یادگیری، و در نهایت محیطی مناسب برای تحقیق و یادگیری جمعی، آرامش را به کاربران کتابخانه ها به ارمغان آورد.

• لازم است در کارکنان این کتابخانه ها فرهنگ مشتری مداری ارتقاء یابد. پیشنهاد می شود با ایجاد انگیزه خدمت در نیروی انسانی شاغل از طریق به کارگیری شیوه های مناسب و عملی، برپایی دوره های آموزشی و برنامه های مدون جهت ایجاد این فرهنگ، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری های مرتبط با حوزه کاری آنها، و ایجاد نظام مشارکتی به طوری که منجر به خلاقیت و نوآوری شود، این فرهنگ در سازمان کتابخانه ها تقویت شود.

• با علم به اینکه کاربران برای تأثیر هر یک از زیرمقیاس های لایب کوال ارزش یکسانی قائل نبوده اند، بنابراین لازم است تا مدیران و مسئولان کتابخانه

## References

1. Nitecki D, Hernon P. Measuring service quality at Yale University Libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 2000; 26(4): 259-273.
2. Ashrafirizi H, Kazempour Z. Libqual model and application in academic libraries. *Faslname-y Ketab* 2008; 70: 197-214. [Persian]
3. Esfandiari A, Babolhavaeji F. Quality of performance assessment of academic libraries. *Library & Information Quarterly* 2010; 45(4): 59-87. [Persian]
4. Babagheybi N, Fatahi R. Comparison of service quality measurement from the viewpoint of Ferdousi University library users and librarians using tools Libqual. *Library & Information Quarterly* 2009; 11(4): 43-55. [Persian]
5. Thompson B, Cook C. Concurrent validity of Libqual+TM scores: What do Libqual+TM scores measure?. *The Journal of Academic Librarianship* 2005; 31(6): 517- 522.
6. Calvert P. International variations in measuring customer exceptions. *Library Trends* 2001; 49(4): 732-758.
7. Cook C. Libqual+TM: Preliminary results from 2002. *Performance Measurement and Metrics* 2003; 4(1): 38-47.
8. Kyrillidou M, Persson A. The new library user in sweden a Libqual+TM study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics* 2006; 7(1): 45-53.
9. Bace M. LibQUAL+ 2005 analysis and action report. 2011 [cited 2011 June 10]. Available from: URL: <http://www.lib.ua.edu/about/assessment/LibQual+2005summaryreportfinal.html>.
10. Mirghafori H, Makki F. Evaluate of the service quality in school libraries. *Library & Information Quarterly* 2007; 37(1): 61-78. [Persian]
11. Hariri N, Afnaei F. Quality of Library Services of Medical Sciences Libraries affiliated to Health and Medical Education and Islamic Azad University of Tehran, through a gap analysis model. *Library & Information Quarterly* 2007; 42(2): 43-59. [Persian]
12. Sayadi T, Mansouri H, Jamali R. Identify and rank the quality of library services with the fuzzy approach(Case study: Yazd Library). *Library & Information Quarterly* 2008; 44(4): 81-96. [Persian]
13. Najafgholinejad A, Hasanzadeh M. Survey of collection, staff, and space in the central library of Tarbiyat Modares University based LibQual. *Information Sciences & Technology* 2009; 25(1): 131- 152. [Persian]
14. Mohamadbeygi F, Hasanzadeh M. Survey of services Quality to the public libraries in the city of Qazvin using LibQual. *Faslname-y Payame Ketabkhane* 2009; 15(1): 7-29. [Persian]
15. Shorp S, Dirscoll L. Libqual+TM meets strategic planning at the University of Florida. *Journal of Library Administration* 2004; 40: 173-180.
16. Roszkowski M. So which score on the Libqual+TM tells me if library Users are satisfied?. *Library & Information Science Research* 2005; 27: 424-243.
17. Jankowska M, Hertel K. Improving library service quality to graduate students: Libqual+TM survey results in a practical setting. *Library and the Academy* 2006; 6 (1): 59-77.