

مدل لایب کوآل و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی

حسن اشرفی ریزی^۱
زهرا کاظم پور^۲

چکیده

امروزه شناخت کاربران، نیازها، و انتظارات آنها از اهمیت زیادی برخوردار است. از این رو، ارزیابی کتابخانه‌ها تنها براساس بررسی مجموعه مهجور گردیده و رویکردی تازه که در آن کاربران به ارزیابی کیفیت خدمات می‌پردازند، اهمیت بسیار یافته است. بر این اساس، گسترش مدل‌های کاربرمدار در کتابخانه مورد توجه بیشتری قرار گرفته است. این مقاله ضمن بررسی مفهوم کیفیت خدمات و لزوم ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها (با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاهی) به معرفی مدل لایب کوآل می‌پردازد که مدلی کاربرمدار در ارزیابی کیفیت خدمات است. در ادامه، هدف و مزایای این مدل و همچنین پایه و اساس آن مطرح می‌شود و در پایان نیز سیر تحولات مدل لایب کوآل نشان داده می‌شود.

کلیدواژه‌ها

ارزیابی، کیفیت خدمات، مدل لایب کوآل، کاربران، کتابخانه دانشگاهی، مدل سرو کوآل

مقدمه

حدود نیم قرن است که کارآیی و اثربخشی کیفیت خدمات مورد توجه کتابداران قرار گرفته است. آنها در جست‌وجوی پاسخ به دو پرسش هستند: (۱) کاربران از کتابخانه‌ها چه انتظاراتی دارند؟ و (۲) کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند میزان پاسخگویی به نیازهای کاربران را ارزیابی کنند؟

اگر چه این مسئله در همه انواع کتابخانه‌ها مورد توجه قرار گرفته اما در کتابخانه‌های دانشگاهی، تمرکز بر ارزیابی چشمگیرتر است.

کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی طی فعالیت‌هایی سعی در تعریف مقیاس‌های

۱. دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهرکرد hassanashrafi81@yahoo.com
۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی zahra_kazempour2004@yahoo.com

جدید برای توصیف بهتر خدمات خود دارند. افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، این نوع کتابخانه‌ها را به سوی ارزیابی براساس بازخوردها سوق داده است. از طرفی حفظ مشتریان، افزایش تعداد آنها و تمرکز بیشتر بر پاسخگویی به انتظارات آنها تنها راهی است که موجب بقای کتابخانه‌های دانشگاهی در محیط متغیر کنونی می‌شود. در گذشته، کیفیت کتابخانه مترادف با میزان موجودی آن بود. به معنای دیگر، اندازه‌گیری آنچه کتابخانه دارد کیفیت آن را تعیین می‌کرد. اما در عصر حاضر ارزیابی آنچه کتابخانه انجام می‌دهد از اهمیت بیشتری برخوردار شده است، زیرا کتابخانه تنها برای ارائه خدمات به وجود آمده است و موزه‌ای از آثار نیست. از این رو، در این مقاله به بررسی یکی از شیوه‌های ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌پردازیم.

مفهوم کیفیت خدمات

کتابخانه‌های دانشگاهی در سراسر جهان، نیاز به ابزارهای مدیریتی مؤثر را احساس کرده‌اند. این علاقه بر اثر تغییرات تأثیرگذار بر ساختار سازمان‌یافته کتابخانه‌ها افزایش یافته است. کتابخانه‌ها مانند دیگر مؤسسات خدماتی برای نیل به اهداف خود باید به بهترین شیوه از منابع موجود استفاده کنند تا خدماتی با کیفیت بالا ارائه دهند. هنگامی که از فنون مدیریت کیفیت و لزوم توجه به آن در کتابخانه‌ها صحبت می‌کنیم لازم است

مفهوم کیفیت خدمات آشکار شود. کیفیت خدمات از چهار دیدگاه مختلف تعریف شده است که عبارتند از:

۱. ممتاز بودن^۳: به معنای عالی بودن و دریافت خدمات در سطحی بالاست؛
۲. با ارزش بودن^۴: کیفیت و ارزش دو سازه^۵ گوناگون هستند، کیفیت به معنای درک و رفع انتظارات و ارزش به معنای تأکید بر منافع گیرنده است؛
۳. انطباق با مشخصات: که به سهولت سنجیده می‌شود اما کاربران یک خدمت ممکن است از مشخصات درونی آن آگاهی نداشته باشند؛ و
۴. برآورده کردن انتظارات: این تعریف در کل بخش‌های خدماتی کاربرد دارد.

اکثر محققان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بر دیدگاه اخیر متمرکز شده‌اند (۱۳: ۱۶۵-۱۶۶).

هرنون و آلتمن^۶ معتقدند کیفیت در چشمان بیننده است. این جمله اگرچه ممکن است اندکی کلیشه‌ای باشد، اما یک واقعیت است. اگر مشتریان بگویند خدمتی دارای کیفیت هست پس حتماً چنین است. مهم نیست که یک سازمان سطح خدمات خود را چگونه می‌بیند. آنچه مهم است نظر مشتریان است و آنها سطح کیفیت خدمات را تعیین می‌کنند (۱۶: ۶). کیفیت خدمات به کتابخانه به عنوان یک سیستم نگاه می‌کند و ابزاری برای تشخیص است. به عبارتی کیفیت خدمات مکانیسمی فراهم می‌کند،

3. Excellence

4. Value

5. Construct

6. Herson & Altman

برای حصول اطمینان از اینکه کتابخانه رسالت خود را به خوبی انجام داده است. در این مکانیسم تمایل بیشتر به سمت رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران است (۲۹:۴۳۲). بدین ترتیب کیفیت خدمات بر تعامل میان کاربران و فراهم‌آوردندگان خدمات و همچنین فاصله میان انتظارات کاربر و درک نحوه ایجاد خدمات تأکید دارد (۱۵:۲۲۵). اساس کیفیت خدمات بر این اصل استوار است که یک سازمان برای خدمت به مشتریانش به وجود آمده است و مایل است ادامه حیات دهد و در بازار متغیر در صحنه رقابت باقی بماند. کیفیت خدمات می‌گوید مشتریان ارزش بسیار دارند و بهتر می‌توانند در مورد خدمات قضاوت کنند. کیفیت خدمات شیوه‌ای است برای بهبود توانایی کتابخانه در انجام رسالتش که همان ارائه خدمات بدون توجه به فشارهای بیرونی است.

بوت^۷ کیفیت خدمات را سازه‌ای چند بُعدی دانسته که نمی‌توان آن را با یک مقیاس ساده محاسبه کرد. از این رو با سه رویکرد، شیوه ارزیابی کیفیت خدمات را مورد توجه قرار داده است:

۱. رویکرد از بالا به پایین^۸: حسابرسی سازمانی و آیین‌نامه‌ای است که در آن کیفیت خدمات با استانداردهای جهانی سنجیده می‌شود. این رویکرد بر استانداردها و فرایندها تأکید دارد و نه بر تأثیرات واقعی. به عنوان مثال دو کتابخانه ممکن است به تعداد مساوی کارمند و کتاب داشته باشند، اما یکی خدماتی عالی

و دیگری خدماتی در سطح پایین ارائه دهد. بنابراین بررسی کیفیت خدمات تنها براساس استانداردها و آیین‌نامه‌ها مناسب نیست.

۲. رویکرد یک طرفه (حاشیه‌ای)^۹: بررسی دقیق و بازاریابی است و در آن هر کتابخانه براساس استانداردهای خود عمل می‌کند. این رویکرد بر آنچه که انجام شده تأکید دارد و نه بر آنچه که باید انجام شود. هنگامی که کتابخانه بر اساس شواهد به بررسی کیفیت خدمات پردازد، نمی‌توان استدلال کرد که کدام استاندارد بهتر است. از این رو این رویکرد نیز محدودیت‌هایی دارد.

۳. رویکرد از پایین به بالا^{۱۰}: در آن رضایت مشتری و بازخورد کاربران موردنظر است و به عملکرد یک خدمت در مقابل انتظارات کاربران توجه می‌شود. در اینجا از کاربر می‌پرسیم چقدر به خدمات کتابخانه خود ارزش می‌دهد. بنابراین درک کیفیت، از انتظارات کاربران نشأت می‌گیرد (۴:۵).

امروزه سومین رویکرد در بررسی کیفیت خدمات مورد توجه بسیار قرار گرفته است، زیرا در آن به مشخصه‌های ساده خدمات کتابخانه مانند دانش کتابدار، سرعت عمل، توجه انفرادی، توانایی ایجاد اعتماد، رفتار مؤدبانه و دوستانه کتابدار، همراهی کتابدار با کاربر، و مانند آن نیز توجه شده است (۳۲:۳۲۰). بر این اساس درک تفاوت میان ارزش‌های مورد انتظار و کیفیت خدمات کتابخانه برای کتابداران الزامی است. کیفیت دریافتی، قضاوت مشتری در مورد یک خدمت

7. Booth

8. Top-down approach

9. Sideways approach

10. Bottom-up approach

است. کیفیت خدمات به مقایسه خدمات مطلوب و خدمات دریافتی، یا به عبارتی خدمات پیش‌بینی شده (سطح خدماتی که کاربر معتقد است باید دریافت کند) و خدمات دریافتی می‌پردازد (۳۱:۳۳۲).

حال این پرسش مطرح می‌شود که چرا کتابخانه‌ها باید به کیفیت خدمات خود توجه کنند؟ در پاسخ به این پرسش می‌توان گفت مشتریان که انتظارات خود را بیان می‌کنند، تماسی نزدیک‌تر با کاربران را برای کتابخانه فراهم می‌کنند. این رابطه موجب ارائه خدمات بهتر می‌شود، زیرا کتابداران از انتظارات کاربران آگاه می‌شوند. این ارتباط سودمند، نیازمند دریافت مداوم نظرات کاربران است. بنابراین هنگامی که مشکلات شناسایی شدند فرصتی برای بهبود آنها ایجاد می‌شود (۱۷:۶۹۰). از طرفی فشارهای بیرونی از طرف سازمان مادر موجب کاربرد اصول مربوط به تجارت در کتابخانه می‌شود. کتابخانه مانند یک بخش تجاری عمل می‌کند. بنابراین، اساس کیفیت خدمات در آن، مرور مداوم اهداف خدماتی در ارتباط با انتظارات مشتری است (۱۹:۲۷۰). به علاوه، توجه به کیفیت خدمات، امکان همکاری با کاربران، برای دستیابی به یک سطح رقابتی را فراهم می‌کند، زیرا کتابخانه‌ها در حال حاضر با دیگر فراهم‌آوردندگان خدمات رقابت می‌کنند (۱۸:۱۳۷). با توجه به موارد فوق، اهمیت ارزیابی کیفیت خدمات آشکار می‌شود.

لزوم ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها

دلایل بسیاری برای ارزیابی وجود دارد،

اما مهم‌ترین آنها در زیر فهرست شده‌اند:
۱. گردآوری اطلاعات برای تسهیل

تصمیم‌گیری؛

۲. بررسی کیفیت خدمات ارائه شده چه به‌طور کلی و چه در برنامه‌ریزی برای پیشرفت‌های آینده؛

۳. تعیین میزان امکان حل مشکلات (زیرا با ارزیابی مشکلات، حدود آنها مشخص می‌شود)؛

۴. تشخیص نیازهای متفاوت یا متضاد گروه‌های مختلف کاربران؛

۵. مشارکت کاربران در مدیریت، در واقع ارزیابی منظم خدمات به کاربران امکان می‌دهد که بار دیگر در مدیریت کتابخانه ایفای نقش کنند و دیدگاهشان را درباره اولویت‌های خدماتی اعلام نمایند و بدین وسیله دریابند که حرفشان شنیده شده است؛ و

۶. تأمین مبنایی برای پیشرفت و هدایت بیشتر، ارزیابی می‌تواند ناآگاهی مسئولان کتابخانه از مسئله‌ای خاص و ضرورت کار بیشتر را آشکار سازد (۱: ۸-۱۰).

از این میان، مورد اول، دلیل اصلی و غالب برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای است.

ارزیابی فواید و کاربردهای دیگری نیز دارد؛ مثلاً موقعیت کنونی عملکرد کتابخانه را نشان می‌دهد؛ کتابخانه را قادر به مقایسه تغییرات عملکرد در طول سال‌های مختلف می‌کند؛ و به کتابخانه در شناسایی علل عملکرد ضعیف کمک می‌کند.

موارد فوق اهداف درونی ارزیابی را مشخص می‌کند و هدف بیرونی آن،

اطلاع‌رسانی به کاربران در مورد خدمات و فعالیت‌های کتابخانه است (۲۸: ۲۱-۲۲).

یکی دیگر از دلایل اهمیت ارزیابی، تمایل به ایجاد فرهنگ کیفیت بالا در کتابخانه‌های دانشگاهی است. بدین ترتیب کتابخانه می‌تواند نظرات کاربران را جمع‌آوری کند و کیفیت خدمات خود را بالا برد (۳۸). علاوه بر این، فواید داده‌های به‌دست آمده از ارزیابی از دو دیدگاه بیان شده است:

۱. مدیران ارشد برای تنظیم کتابخانه با طرح راهبردی مؤسسه مادر خود نیازمند داده‌هایی هستند تا روند کار کتابخانه را به سمت اهداف راهبردی هدایت کنند و با ارائه پیشنهادهای موجب بهبود ارزش کتابخانه برای سازمان شوند.

۲. مدیران رده‌های پایین‌تر و کارمندان کتابخانه به داده‌هایی برای حمایت از خدمات مداوم خود، مجموعه‌ها و شناخت نواحی ضعیف نیاز دارند تا با ایجاد تغییراتی، راه‌حل‌هایی برای مشکلات موجود در کتابخانه فراهم کنند (۳۳: ۹۱-۹۲).

کتابداران از داده‌های ارزیابی برای تعیین سیاست‌های عملکرد خود استفاده می‌کنند. این داده‌ها ابزار برنامه‌ریزی قدرتمندی هستند که مدیران کتابخانه را قادر به پیش‌بینی نیازهای جدید کاربران می‌کند؛ تا به دنبال آن منابع بیشتر برای تقاضاهای جدید کاربران را تأمین و کارمندان خود را برای نقش‌ها و مسئولیت‌های جدیدشان آماده کنند (۱۲: ۲۷۹).

بنابراین، با تأکید کتابخانه بر خدمات، انتقال دانش و ارزیابی به عنوان عاملی برای بهبود خدمات، در سطح جهان سعی شده ابزارهای مناسبی برای ارزیابی کیفیت خدمات ایجاد شوند. یکی از این ابزارها مدل لایب‌کوآل^{۱۲} است.

معرفی مدل لایب‌کوآل

در قرن بیست و یکم کتابخانه‌ها با فشار فزاینده‌ای برای نمایش تأثیرات خود مواجه هستند. کتابخانه‌های دانشگاهی در چند سال اخیر با بزرگ‌ترین چالش خود روبه‌رو شده‌اند. این چالش از هنگام انفجار انتشارات دانشگاهی (بعد از جنگ جهانی دوم) آغاز شد و با ظهور کتابخانه‌های مجازی شدت یافت. از آن زمان به بعد بسیاری از افراد در مورد نقش کتابخانه دانشگاهی و حفاظت آینده آن می‌پرسند. آموزش کاربران و تأکید بر صرف انرژی بیشتر در برطرف نمودن انتظارات آنها تنها راهی است که کتابخانه‌های دانشگاهی را در این محیط بی‌ثبات زنده نگه می‌دارد (۱۰): (۶۷۱-۶۷۲). در این محیط، ارزیابی کیفیت کتابخانه، که صرفاً براساس مجموعه‌ها باشد، کارایی چندانی ندارد. این مسئله موجب شد انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^{۱۳} از تعدادی از ابزارهای ارزیابی ابتکاری حمایت کند. این ابزارها سعی در نمایش دیدی کلی از کتابخانه، براساس مجموعه آن (سنجش درون‌داده‌ها^{۱۴}) و همچنین براساس کیفیت خدمات و رضایت کاربران (سنجش برونداده‌ها^{۱۵}) دارند. یکی از

۱۲. LibQUAL : Association of Research Libraries (ARL)

۱۳. این انجمن یک سازمان غیرانتفاعی و متشکل از کتابخانه‌های برتر و پیشرو تحقیقاتی در امریکای شمالی است.

این ابزارهای جدید مدل لایب کوآل است. این مدل براساس دیدگاه کاربران بنا شده و راه گوش دادن به نظرات کاربران است. مدل لایب کوآل یک بررسی بازار کلی^{۱۶} محسوب می شود (۳۴).

مدل لایب کوآل برای استانداردسازی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ایجاد شده و بر تئوری «تأیید - عدم تأیید»^{۱۷} مبتنی است. بر اساس این تئوری، مشتریان پیش از خرید یک کالا یا دریافت یک خدمت، انتظارات یا استانداردهایی در ذهن خود دارند و پس از خرید محصول یا دریافت خدمت، عملکرد آن با «استاندارد پیش خرید»^{۱۸} آنها مقایسه می شود. چنانچه عملکرد فراتر از استاندارد ذهنی مشتریان باشد، این عملکرد گرچه با سطح انتظارات تطابق کامل ندارد، اما از آنجا که فراتر از انتظارات است، موجب رضایت بسیار بالا می شود. اگر عملکرد پایین تر از استاندارد باشد، نوعی عدم تأیید در مقایسه با آن استاندارد ایجاد و موجب نارضایتی می شود. در مواردی که عملکرد با سطح انتظارات انطباق یابد، تأیید اتفاق می افتد که رضایتی متعادل ایجاد می کند. براساس این تئوری، در هر یک از گزاره های^{۱۹} پرسشنامه مدل لایب کوآل، پاسخ دهندگان، سه ستون را باید تکمیل کنند که عبارتند از: «حداقل سطح قابل قبول خدمات»، «حداکثر سطح قابل قبول خدمات»، و «سطح خدمات دریافتی کتابخانه». میزان هر سطح در طیفی ۹ گزینه ای مشخص

می شود تا بدین ترتیب استانداردهای ذهنی آنها نیز مشخص گردد (۳۰، ۴۲۵-۴۲۶). مدل لایب کوآل سعی دارد حد فاصل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه گیری کند. این مدل ابزاری بر پایه وب^{۲۰} است که ایجاد پروتکل های مقیاس سازی^{۲۱} را امکان پذیر می کند (۳۵، ۱۶۵).

مدل لایب کوآل بر دو اصل استوار است:
۱. کاربران کتابخانه تخصص لازم برای ارزیابی صحیح کیفیت خدمات را دارند.
۲. استنباط کاربران به عنوان نماینده ای معتبر از شرایط عینی، کاربرد دارد (۴۰، ۱۰۰).

مدل لایب کوآل فرایندی است که کتابداران را مجبور می سازد به اهمیت انتظارات کاربران و پاسخ به آن توجه کنند. اساسی ترین فرض مدل لایب کوآل این است که کاربران کتابخانه می توانند اطلاعاتی سازنده و راهگشا درمورد خدمات کتابخانه ارائه دهند. این مدل کتابداران را برای پذیرش دیدگاه های کاربران به عنوان مشخصه ای سازنده، به مبارزه می طلبد (۳۹، ۴۵-۴۶). همچنین طبق تعریفی که در وب سایت این مدل^{۲۲} آمده، لایب کوآل یک مدل ارزیابی و مجموعه ای از اقدامات است که کتابخانه ها به منظور تقاضا، پیگیری، و درک نظرات کاربران درمورد کیفیت خدمات انجام می دهند. این مدل به اصلاح خدمات و تغییر در فرهنگ سازمانی کتابخانه ها کمک می کند (۲).

16. Total market survey

17. Confirmation-disconfirmation

18. Pre-purchase standard

19. statements : منظور از گزاره همان پرسش های موجود در پرسشنامه است که حالت پرسشی ندارد.

۲۰. web-based : بدین ترتیب که پرسشنامه آن به صورت الکترونیکی و در وبسایت کتابخانه ها تکمیل می گردد.

21. Scaling

22. www.libqual.org

اهداف و مزایای مدل لایب کوآل

مدل لایب کوآل به دنبال دستیابی به اهداف مهمی است که عبارتند از:

- کمک به کتابخانه‌ها برای درک بهتر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات،
 - جمع‌آوری و تفسیر بازخورد کاربران کتابخانه به‌طور منظم و در طول زمان،
 - گسترش پروتکل‌هایی برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها (۲).
- به‌علاوه، اهداف مدل لایب کوآل موارد زیر را در بر دارد:
- پیشرفت ابزارهایی برای ارزیابی کیفیت خدمات،

- شناسایی بهترین شیوه عمل،
- پیشبرد یک مکانیسم مؤثر در تحویل خدمات بر پایه وب،
- تثبیت برنامه‌ای برای ارزیابی کیفیت خدمات (۷: ۲۶۶-۲۶۷).

مدل لایب کوآل همچنین دارای اهداف مقایسه‌ای^{۲۳} (مقایسه عملکرد کتابخانه‌ها با یکدیگر) و اهداف تشخیصی^{۲۴} (برآورد نحوه عملکرد کتابخانه و خدمات آن) است و کتابخانه‌ها را قادر به شناسایی نواحی خدماتی خاصی می‌کند که نیاز بیشتری به اصلاح دارند (۲۲: ۵۷).

به‌علاوه، این مدل دارای مزایای بسیاری است. این مزایا از دو دیدگاه مورد توجه قرار گرفته‌اند:

۱. مزایای مدل لایب کوآل برای کتابخانه‌ها

مدیران کتابخانه‌ها از داده‌ها و نتایج این مدل، برای شناسایی بهترین شیوه‌ها، تحلیل

کمبودها، و تخصیص مناسب منابع استفاده می‌کنند. به‌علاوه داده‌ها آنها را قادر به مقایسه کارایی کتابخانه با دیگر کتابخانه‌های مشابه می‌کند.

۲. مزایای مدل برای کاربران

مدل لایب کوآل برای کاربر کتابخانه فرصتی فراهم می‌کند تا بخش‌هایی از خدمات را که به اصلاح و بهبود نیاز دارد به کتابداران نشان دهند تا کتابخانه بتواند به بهترین شکل پاسخگوی نیازهای آنها باشد و انتظارات را به نحوی بهتر اداره کند. همچنین فرصتی برای پیوستن کاربران به جامعه علاقه‌مند به گسترش خدمات کتابخانه ایجاد می‌کند (۲).

از دیگر مزایای این مدل، اطلاعاتی است که فراهم می‌کند و فرصتی عالی برای گسترش مشارکت سودمند کاربران ایجاد می‌نماید، همچنین به تجارب و دیدگاه‌های آنها اعتبار می‌بخشد. مدل لایب کوآل فرصتی برای شنیدن صدای کاربران فراهم می‌آورد و رابطه میان کاربر و کتابخانه را استحکام می‌بخشد (۲۷: ۶۵۱-۶۵۲). از آنجا که گزاره‌ها در این مدل در سه مقیاس حداقل سطح انتظارات، حداکثر سطح انتظارات، و سطح خدمات دریافتی سنجیده می‌شود، اطلاعات غنی و بسیار مفیدی ارائه می‌دهد. همچنین استفاده از طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت، موجب می‌شود سطح کیفیت خدمات با دقت بیشتری در طول فواصل طیف تعیین گردد (۷: ۲۶۵). امتیاز دیگر این مدل، وجود بخشی در آن برای بیان نظرات کاربران است. زیرا کاربران می‌خواهند دلایل رضایت یا عدم رضایت خود از خدمات را توضیح دهند که

با مراجعه‌کنندگان کتابخانه به‌دست آمده، واقعیات گوناگونی از کیفیت را شناسایی کرده است (۴۰: ۱۰۱).

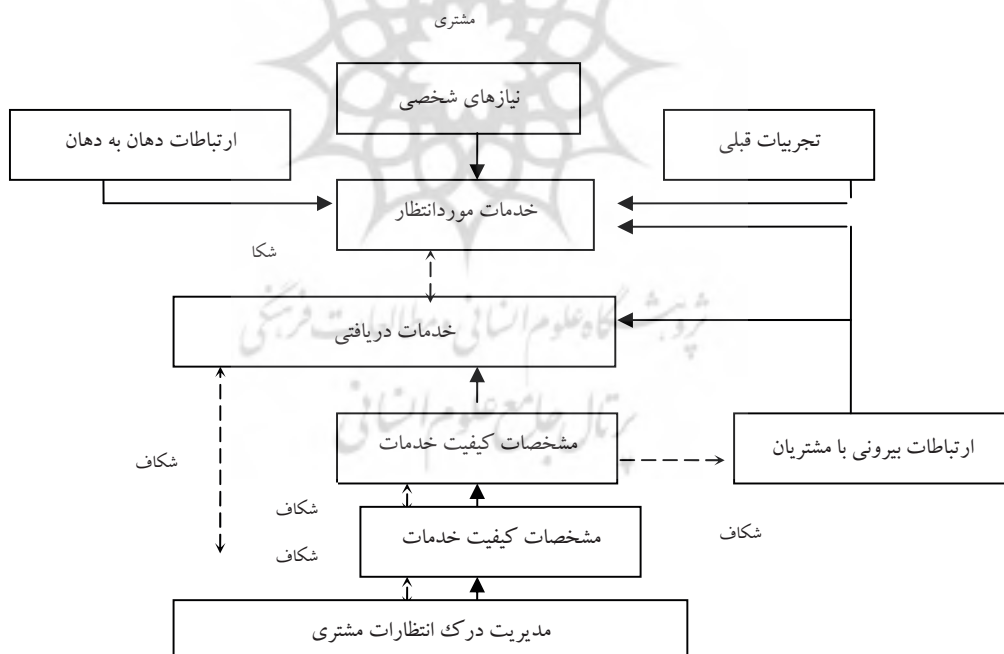
پایه و اساس مدل لایب کوآل

این مدل براساس تئوری فواصل^{۲۵} و همچنین مدل سروکوآل^{۲۶} شکل گرفته است که هر یک مختصراً توضیح داده می‌شود (۶: ۳۸).

تئوری فواصل

در سال‌های ۱۹۸۸ تا ۱۹۹۰، زیتمل^{۲۷}، پاراسرمن^{۲۸}، و بری^{۲۹} تئوری فواصل را در کیفیت خدمات گسترش دادند. این تئوری شامل ۵ شکاف (فاصله) میان انتظارات و

این نظرات و پیشنهادات احتمالی در ایجاد راهکارهایی در رفع مشکلات کتابخانه مؤثر است (۳۴). علاوه بر این، مدل لایب کوآل نحوه تفکر کتابداران و کاربران درباره خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد و استفاده از آن موجب پیدایش فرهنگ ارزیابی در کتابخانه‌ها می‌شود (۳۶: ۴۵۷). این مدل برای استخراج پاسخ‌ها از نمونه‌ای تصادفی از کاربران کتابخانه طراحی شده است که انتظارات کاربران و همچنین درک آنها از شرایط موجود را می‌سنجد. از این رو، به جنبه‌های گوناگون توجه دارد. استفاده از آن موجب بازاریابی سازمان‌ها می‌شود (از نظر مقایسه عملکرد آنها با یکدیگر) و معیارها و گزاره‌های آن که از مصاحبه‌های عمیق



شکل ۱. مدل مفهومی تئوری فواصل

25. Gaps Theory
26. SERVQUAL
27. Zeithaml

28. Parasuraman
29. Berry

درک افراد از تحویل خدمات است (۱۴: ۲۶۱۳). تئوری فواصل در شکل ۱ نشان داده شده است (۲۲: ۵۷).

بر این اساس، هر یک از شکاف‌های موجود در تئوری فواصل به صورت زیر تعریف می‌شوند:

شکاف اول: اختلاف میان انتظارات مشتریان و درک مدیران از این انتظارات، شکاف دوم: اختلاف میان درک مدیران از انتظارات مشتریان و مشخصات کیفیت خدمات،

شکاف سوم: اختلاف میان مشخصات کیفیت خدمات و خدماتی که واقعاً دریافت شده است،

شکاف چهارم: اختلاف میان خدماتی که واقعاً دریافت شده و آنچه درباره آن به مشتریان انتقال داده شده است، و

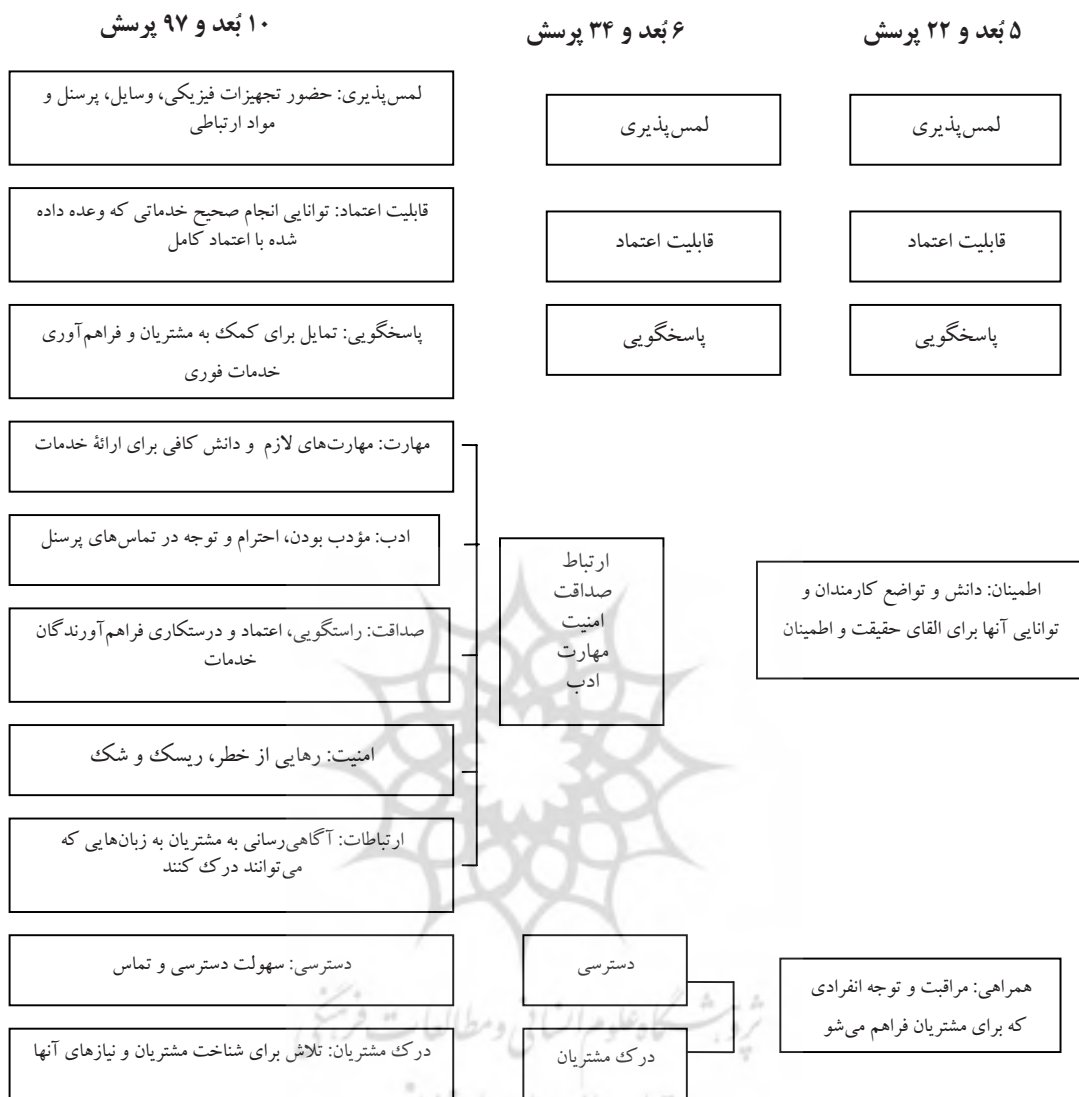
شکاف پنجم: اختلاف میان خدمات مورد انتظار مشتریان و خدمات دریافت شده.

شکاف پنجم پایه مفهومی مدل سروکوآل است. هر چه این شکاف کمتر باشد کیفیت خدمات بهتر است (۲۵: ۱۸۵-۱۸۶). بدین ترتیب، مدل سروکوآل براساس شکاف پنجم که میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی است، به وجود آمده است. شکاف پنجم فاصله‌ای است که بیش از سایر بخش‌ها بر کاربران متمرکز شده است (۵: ۷۳۲).

مدل سروکوآل

همان‌گونه که اشاره شد مدل سروکوآل براساس شکاف پنجم در تئوری فواصل

به وجود آمد. این مدل در دهه ۱۹۸۰ در بخش خصوصی و تجاری به وسیله یک گروه تحقیقات بازاریابی متشکل از بری، زیتمل، و پاراسرمن ایجاد شد. مدل سروکوآل استاندارد صنعتی برای ارزیابی کیفیت خدمات در بخش خصوصی است (۶: ۳۸-۳۹). این مدل در ۱۹۸۸ معرفی شد و در بخش‌های گوناگون از جمله بخش مراقبت‌های بهداشتی، بانکداری، بیمارستان‌ها، هتل‌ها، و دیگر بخش‌های صنعتی مورد استفاده قرار گرفت. این مدل مشتری‌مدار، در مقابل ابزارهای ارزیابی مجموعه‌مدار^{۳۰} ایجاد شد (۴: ۷). پیش‌فرض مدل سروکوآل این مسئله است که «خدمات خوب است، اگر آنچه که دریافت شده انتظارات را برطرف سازد؛ و دارای ضعف است، اگر سطح آن پایین‌تر از حد انتظارات باشد». طراحی مدل سروکوآل براساس این جنبه است که مشتری می‌تواند خدمات را ارزش‌گذاری کند. این مدل در شکل اولیه خود دارای ۱۰ بعد و ۹۷ گزاره (پرسش) بود و در بخش صنایع به ارزیابی کیفیت خدمات می‌پرداخت. در مراحل بعدی تعدادی از این ابعاد با استفاده از فرایند تحلیل عامل^{۳۱} در یکدیگر ادغام شدند و به ۶ بعد با ۳۴ گزاره تبدیل شد. پس از بررسی‌های بیشتر ابعاد مدل سروکوآل به ۵ بعد و ۲۶ گزاره کاهش یافت. با اجراهای بیشتر، سرانجام این مدل به مدلی ۵ بعدی با ۲۲ گزاره تبدیل شد. روند تغییرات ابعاد مدل سروکوآل در شکل ۲ آمده است (۲۴: ۵۵).



شکل ۲. روند تغییرات ابعاد در مدل سروکوآل

فیزیکی، وسایل، پرسنل و مواد ارتباطی،
 ● همراهی^{۳۳}: مراقبت و توجه انفرادی که برای مشتریان فراهم می‌شود،
 ● اطمینان^{۳۴}: دانش و تواضع کارمندان و توانایی آنها برای القای حقیقت و اطمینان،

مدل سروکوآل به گونه‌ای است که با اندکی تغییر می‌توان آن را در بخش خدمات به‌کار برد. همچنین آخرین ابعاد مدل سروکوآل شامل ۵ بُعد است که عبارتند از:
 ● لمس‌پذیری^{۳۲}: حضور تجهیزات

32. Tangibles
33. Empathy

34. Assurance

● پاسخگویی^{۳۵}: تمایل برای کمک به مشتریان و فراهم‌آوری خدمات فوری، و

● قابلیت اعتماد^{۳۶}: توانایی انجام صحیح خدماتی که وعده داده شده است با اعتماد کامل.

مدل سروکوآل کیفیت خدمات را در سه سطح حداقل انتظارات، حداکثر انتظارات، و سطح خدمات دریافتی ارزیابی می‌کند (۱۷: ۷۰۱). این مدل در دهه ۱۹۹۰ برای اولین بار در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها استفاده شد. در سال ۱۹۹۳ این مدل به ارزیابی کیفیت خدمات یک کتابخانه عمومی پرداخت و بعد از آن در کتابخانه‌های دانشگاهی مورد استفاده قرار گرفت (۲۶: ۶۰).

سیر تحولات در مدل سروکوآل

کاربرد مدل سروکوآل در کتابخانه‌ها حاکی از عدم ارتباط بعضی از گزاره‌های آن با مسائل موجود در کتابخانه بود. از این رو، انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی در ۱۹۹۹، به منظور گسترش مدلی جدید برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های تحقیقاتی تلاش‌هایی را آغاز کرد. لزوم ایجاد این مدل در پاسخ به تقاضای فزاینده بخش خدمات عمومی و پاسخگویی به برنامه جدید ارزیابی انجمن بود. بدین ترتیب، انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی، با همکاری تعدادی از محققین علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی از دانشگاه تگزاس برای ایجاد یک مدل جدید به اصلاح مدل سروکوآل پرداختند (۷: ۲۶۴-۲۶۵). آنها ابتدا از طریق

انجام مصاحبه‌هایی با دانشجویان و استادان، مفهوم کیفیت خدمات را از دیدگاه کاربران کتابخانه بررسی کردند. یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها نشان داد تعدادی از ابعاد مدل سروکوآل با مسائل مطرح در کتابخانه انطباق دارد و افزودن ابعادی دیگر بر اساس نیازهای کتابخانه الزامی است. بنابراین در سال ۱۹۹۹ مدل سروکوآل به یک مدل اصلاح‌شده به نام مدل لایب‌کوآل تبدیل شد (۹: ۵۸۶).

این مدل در سال ۲۰۰۰ به صورت آزمایشی بر روی ۱۲ کتابخانه تحقیقاتی اجرا شد. ابعادی که پس از انجام مصاحبه‌ها و اجرای آزمایشی مدل برای آن در نظر گرفته شد عبارتند از:

۱. تأثیرگذاری خدمات،

۲. قابلیت اعتماد،

۳. توجه به کتابخانه به عنوان یک مکان،

۴. فراهم‌آوری مجموعه‌های جامع،

۵. دسترسی به اطلاعات، و

۶. استقلال فردی^{۳۷}.

دو بُعد اول، از اصل مدل سروکوآل گرفته شد و چهار بُعد دیگر از نتایج مصاحبه‌ها استخراج گردید. این مدل ۴۱ گزاره داشت و از ساختار مدل سروکوآل پیروی می‌کرد (۸: ۴۳). ابعاد اولیه مدل لایب‌کوآل بدین شرح است:

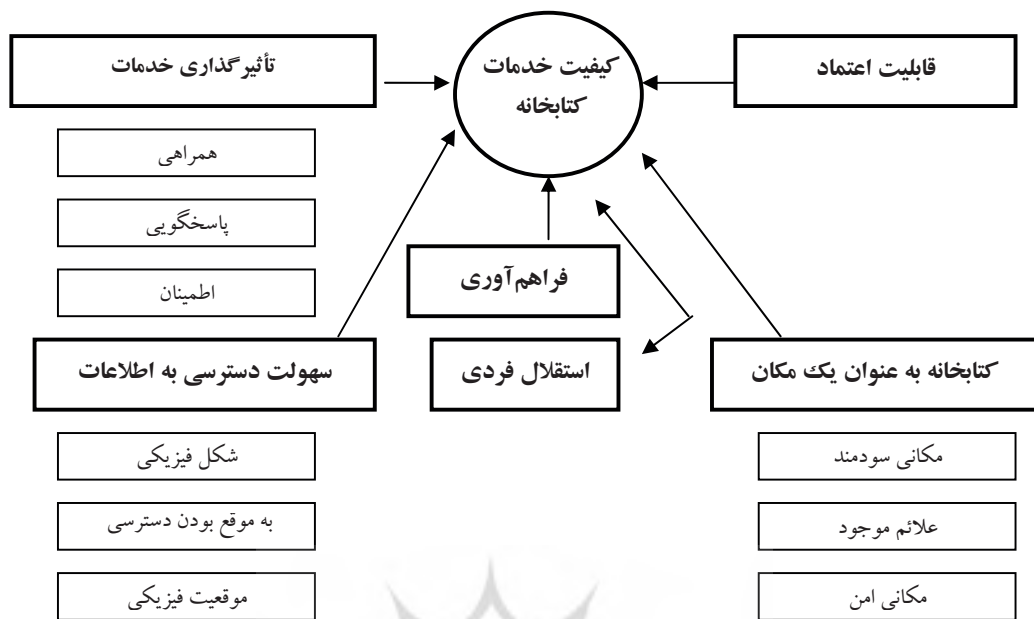
۱. تأثیرگذاری خدمات: این مورد سه بُعد موجود در مدل سروکوآل (اطمینان، همراهی، و پاسخگویی) را در بر دارد؛

۲. قابلیت اعتماد: این بُعد در محیط

35. Responsiveness

36. Reliability

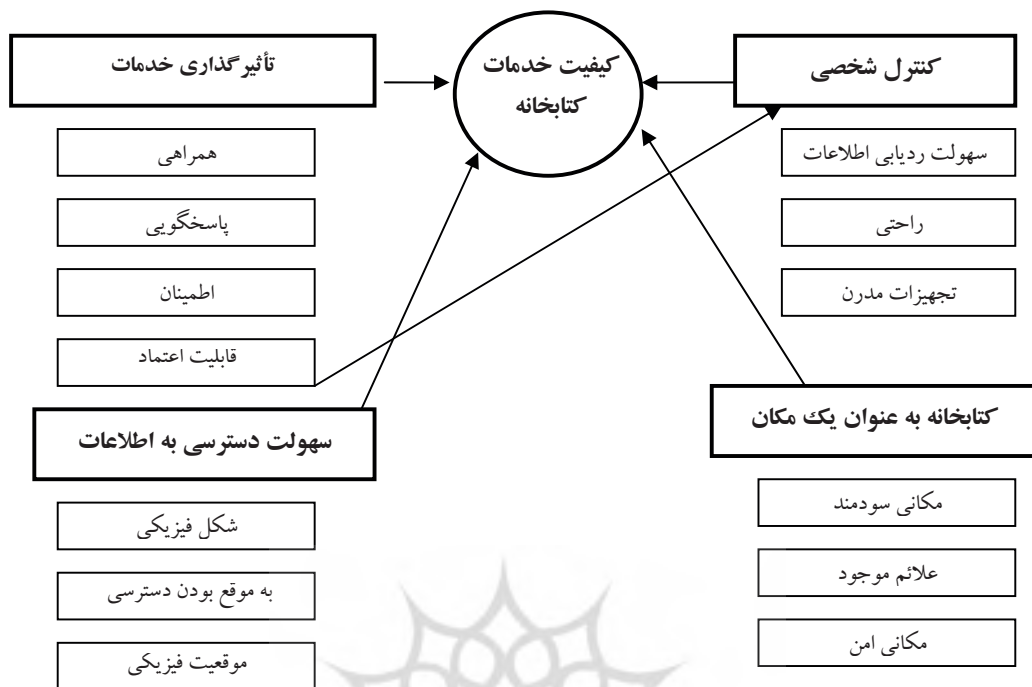
37. Self-reliance



شکل ۳. ابعاد مدل لایب کوآل در نسخه اولیه

همچنین مفهوم بعد فراهم آوری مجموعه‌های جامع نیز در بعد دسترسی به اطلاعات وجود داشت. از این رو، این دو بعد حذف شدند (۱۴:۲۶۱۵؛ ۷:۲۶۵). در پاییز سال ۲۰۰۰ انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی، کمک هزینه نیم میلیون دلاری ۳ ساله‌ای از بودجه بخش آموزشی امریکا برای بهبود آموزش تکمیلی^{۳۸} به منظور حمایت از پیشرفت مدل لایب کوآل و گسترش کاربرد آن برای کتابخانه‌های غیر عضو انجمن دریافت کرد (۲۱: ۲۶۰). در مرحله دوم، مدل لایب کوآل در سال ۲۰۰۱ بر روی ۴۳ کتابخانه اجرا شد و در ابعاد آن تغییراتی صورت گرفت. ابعاد مدل پس از اصلاحات نسخه اولیه در شکل ۴ آمده است (۲۳: ۷).

کتابخانه اهمیت بسیار دارد؛
۳. کتابخانه به عنوان یک مکان: این بُعد انعکاسی از یک مفهوم فراتر از لمس‌پذیری در مدل سروکوآل است و به معنای توانایی در رفع نیاز نسبت به مکانی سودمند برای مطالعه و مشارکت علمی است. به علاوه ارزیابی مکان کتابخانه به عنوان محیطی برای تفکر و پژوهش را در بر دارد؛ و
۴. دسترسی به اطلاعات: این بُعد دسترسی از هر مکان، دسترسی بدون مرز در هر زمان، ابزارهای دسترسی، و به موقع بودن دسترسی تأکید دارد. همچنین دسترسی از طریق فراهم آوری مجموعه‌های جامع را نیز در بر دارد (۲۳: ۶).
 اجرای آزمایشی مدل لایب کوآل نشان داد که بعد استقلال فردی کاربرد چندانی ندارد.



شکل ۴. ابعاد مدل LibQUAL پس از اصلاحات نسخه اولیه مدل

مفهوم این ابعاد به قرار زیر است:

- تأثیرگذاری خدمات:** شامل همراهی، پاسخگویی، اطمینان، و قابلیت اعتماد است؛
- کنترل شخصی:** میزانی که کاربران می‌توانند دنیای اطلاعات را هدایت و کنترل کنند؛
- دسترسی به اطلاعات:** بررسی مناسب بودن مجموعه‌ها و توانایی دسترسی به اطلاعات مورد نیاز در زمان لازم بدون توجه به موقعیت و مکان کاربر یا رسانه منابع؛ و
- کتابخانه به عنوان یک مکان:** دیدگاه کاربر نسبت به سودمندی مکان کتابخانه برای مطالعه، مشارکت علمی، و مکانی برای تفکر و پژوهش (۶: ۳۹).

همچنین تعداد شرکت‌کنندگان در اجرای مدل لایب‌کوآل در سال‌های متوالی به صورت زیر است:

- مدل لایب‌کوآل در سال ۲۰۰۰ بر روی ۱۲ کتابخانه عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی اجرا شد؛
- در سال ۲۰۰۱ مدل بر روی ۴۳ کتابخانه اجرا شد که شامل چندین کتابخانه کوچک و بزرگ غیرعضو نیز بود؛
- در سال ۲۰۰۲ مدل لایب‌کوآل روی ۱۶۵ کتابخانه اجرا شد. این کتابخانه‌ها عبارتند از:
 ۱. کل کتابخانه‌های دانشگاهی در ایالت اوهایو^{۳۹}،
 ۲. اعضای انجمن کتابخانه‌های دانشگاه‌های

علوم پزشکی (ای.ای.اچ.اس.ال).^{۴۰}،
 ۳. کتابخانه‌های مؤسسه «اسمیت سونیان»^{۴۱}، و
 ۴. کتابخانه تحقیقاتی وابسته به کتابخانه عمومی نیویورک.
 - در سال ۲۰۰۳ تعداد ۳۱۶ کتابخانه در اجرای مدل شرکت کردند. این کتابخانه‌ها عبارتند از:
 ۱. یک گروه از کتابخانه‌های دانشگاهی و ملی شرکت‌کننده در کنفرانس دائمی انگلیس (اسکنول)^{۴۲}،

۲. کتابخانه‌های بخش آموزش نظامی امریکا^{۴۳}،
 ۳. اعضای ۹ نظام کتابخانه‌ای در نیویورک^{۴۴}،
 ۴. گروه «ابرلین»^{۴۵} شامل ۷۵ کتابخانه دانشگاهی هنر، و

۵. کتابخانه حقوق «ادوارد بنت ویلیامز» در دانشگاه جرج تاون^{۴۶}.
 نسخه‌هایی از این مدل در سال ۲۰۰۳ به زبان فرانسه و آلمانی آزمایش شد (۹۰: ۱۱).
 - در سال ۲۰۰۴ مدل لایب‌کوآل در همه ایالت‌های امریکا و در کشورهای کانادا، استرالیا، مصر، انگلستان، فرانسه، ایرلند، اسکاتلند، سوئد، هلند، و امارات متحده عربی اجرا شد. در این سال مدل لایب‌کوآل به ۸ زبان ترجمه شد (۴۱: ۹۴).
 - در سال ۲۰۰۵ این مدل علاوه بر

کشورهایی که در سال ۲۰۰۴ اجرا شده بود در چند کشور افریقایی و همچنین در یونان نیز اجرا شد (۳۷: ۵۱۷).

- در سال ۲۰۰۴ دو بُعد کنترل شخصی و دسترسی به اطلاعات در یکدیگر ادغام شد و بُعد کنترل اطلاعات را به وجود آورد که مفهوم هر دو را در بر داشت (۲). جدول ۱ تحولاتی که در ابعاد و گزاره‌های مدل لایب‌کوآل از ابتدای ایجاد آن تاکنون رخ داده نشان می‌دهد:

جدول ۱. تحولات ابعاد و گزاره‌های مدل لایب‌کوآل از

ابتدای ایجاد آن تاکنون

سال	۲۰۰۰	۲۰۰۱	۲۰۰۲	۲۰۰۳	۲۰۰۴	۲۰۰۵
تعداد گزاره‌ها	۴۱	۵۶	۲۵	۲۵	۲۲	۲۲
تعداد ابعاد	۶	۴	۴	۴	۳	۳

مفهوم ابعاد در جدیدترین نسخه مدل لایب‌کوآل عبارتند از:

- تأثیرگذاری خدمات: بُعد انسانی کیفیت خدمات در ارتباط با تعامل کاربران و کتابداران است؛
 - کنترل اطلاعات: این بُعد به بررسی توانایی کاربران در یافتن اطلاعات مورد نیاز به شیوه‌ای مستقل و خودکار می‌پردازد؛ و
 - کتابخانه به عنوان یک مکان: این بُعد با محیط فیزیکی کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه فردی، کار گروهی، و ایجاد روحیه

40. Association of Academic Health Sciences Libraries (AAHSL)

41. Smithsonian Institution

42. UK Standing Conference of National and University Libraries (SCONUL)

43. Military Educational Coordination Council (MECC)

44. NY3Rs

45. Oberlin Group

46. Edward Bennett Williams Law Library at Georgetown University

instrument in the new measures toolbox". *Journal of Library Administration*, Vol. 35, No. 4(2001): 41-46.

9. Cook, Colleen; Thompson, Bruce. "Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality". *Library Trends*, Vol. 49, No. 4(2001): 585-604.

10. Cullen, Rowena. "Perspectives on user satisfaction surveys". *Library Trends*, Vol. 49, No. 4(2001): 662-686.

11. Dole, Wanda V. "LibQUAL+™ and the small academic library". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 3, No. 2(2002): 85-95.

12. Dow, R. F. "Using assessment criteria to determine library quality". *J. Acad. Libr*, Vol. 24, No. 4(1998): 277-281.

13. Edwards, S. E; Browne, M. "Quality in informatin services: do users and librarians differ in their expectations?". *Library and Information Science Research*, Vol. 17, No. 2(1995): 163-182.

14. Heath, Fred; Cook, Colleen. "SERVQUAL: service quality assessment in libraries". In *Encyclopedia of Library and Information Science*. Vol.4. New York: Dekker, 2003, pp. 2613-2625.

15. Hernon, Peter. "Quality: New directions in the research". *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 28, No.

مطالعه و پژوهش مرتبط است (۳).

در پایان، بخشی از پرسشنامه مدل لایب‌کوآل که در سال ۲۰۰۳ در ارزیابی کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی مورد استفاده قرار گرفت، آمده است (۲۰: ۴۸-۴۹):

منابع

۱. کرافورد، جان. *ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه مهوش معترف. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰.

2. "About LibQUAL". [on-line]. Available: www.libqual.org.

3. "About the survey". [on-line]. Available: www.libqual.org.

4. Booth, Andrew. "What is quality and how can we measure it?". *Interim*, Vol. 43(2003): 1-22. [on-line]. Available: www.shinelib.org.uk/

5. Calvert, Philip J. "International variations in measuring customer expectations". *Library Trends*, Vol. 49(2001): 732-757.

6. Cook, Colleen... [et al]. "LibQUAL+™: Preliminary results from 2002". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 4, No. 1(2003): 38-47.

7. "LibQUAL: Service quality assessment in research libraries". *IFLA Journal*, Vol. 27, No. 4(2001): 264-268.

8. Cook, Colleen; Heath, Fred; Thompson, Bruce. "LibQUAL+ : one

research". *Library and Information Science Research*, Vol. 24(2002): 3-16.

24. Nagata, Haruki... [et al]. "The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 5, No. 2(2004): 53-65.

25. Nitecki, Danuta A. "Changing the concept and measure of service quality in academic libraries". *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 22, No. 3(1996): 181-191.

26. Ibid. "In user expectations for quality library services identified through application of the SERVQUAL scale in an academic library". Paper presented at the seventh national conference of the Association of College and Research Libraries, Pittsburgh, PA, 1995, pp. 53-66.

27. Phipps, Shelley. "Beyond measuring service quality: learning from the voices of customers, the staff, the processes, and the organization". *Library Trends*, Vol. 49, No. 4(2001): 635-661.

28. Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te. *Measuring quality: international guidelines for performance and measurement in academic libraries*. Munich: K. G. Saur, 1996.

29. Reeves, C. A.; Bednar, D. A. "Defining quality: alternatives and implications". *Academy of Management*

4(2002): 224-231.

16. Herson, Peter; Altman, Ellen. *Service quality in academic libraries*. Norwood: Albex, 1996.

17. Herson, Peter; Nitecki, Danuta A. "Service quality: a concept not fully explored". *Library Trends*, Vol. 49, No. 4(2001): 687-708.

18. Herson, Peter; Whitman, J. R. *Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association, 2001.

19. Hoadley, I. B. "Reflections: Management morphology- how we got to be who we are". *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 25, No. 4(1999): 267-273.

20. Hoeseth, Amy; Kyriellidou, Martha. *LibQUAL procedures manual*. Washington: Association of Research Libraries, 2004.

21. Kyriellidou, Martha. "To describe and measure the performance of North American Research Libraries". *IFLA Journal*, Vol. 27, No. 4(2001): 257-263.

22. Kyriellidou, Martha; Hipps, Kaylyn. "Symposium on measuring library service quality". *Journal of Library Administration*, Vol. 35, No. 4(2001): 55-61.

23. Lincoln, Yvonnas. "Insights into library services and users from qualitative

LibQUALTM survey: assessing users' perceptions of library service quality". *The Library Quarterly*, Vol. 73, No. 4(2003): 453-465.

37. Thompson, Bruce; Cook, Colleen; Kyrillidou, Martha. "Concurrent validity of LibQUALTM scores: what do LibQUALTM scores measure?". *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 31, No. 6(2005): 517-522.

38. Town, Stephen. "Academic library performance, quality and evaluation in UK and Europe". Paper presented at the Symposium on International developments in library assessment and opportunities for Greek libraries, Thessaloniki, Greece, June 14, 2005. [on-line]. Available: www.libqual.org.

39. Wall, Tom B. "LibQUALTM as transformative experience". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 3, No. 2(2002): 43-47.

40. Walters, William H. "Expertise and evidence in the assessment of library service quality". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 4, No. 3(2003): 98-102.

41. Wei, Youhua; Thompson, Bruce; Cook, Colleen. "Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: a LibQUAL study". *Libraries and the Academy*, Vol. 5, No. 1(2005): 93-104.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۵/۲/۲

Review, Vol. 19, No. 3(1994): 419-445.

30. Roszkowski, Michael J.; Baky, John S.; Jones, David B. "So which score on the LibQUALTM tells me if library users are satisfied?". *Library and Information Science Research*, Vol. 27(2005): 424-439.

31. Rowley, Jennifer. "Quality measurement in the public sector: Some perspective from the service quality literature". *Total Quality Management*, Vol. 9, No. 2/3(1998): 321-335.

32. Snoj, B; and Petermanec, Z. "Let users judge the quality of faculty library services". *New Library World*, Vol. 102, No. 9(2001): 314-324.

33. Stein, Joan. "Measurement-based change in libraries: case studies from an academic library". *Statistics in Practice Measuring & Managing*, (2002): 85-97.

34. Thompson, Bruce. "Research and practice: key elements of success for LibQUAL". Paper presented at the Symposium on International developments in library assessment and opportunities for Greek libraries. Thessaloniki, Greece, June 14, 2005. [on-line]. Available: www.libqual.org.

35. Thompson, Bruce; Cook, Colleen; Heath, Fred. "The LibQUAL⁺ gap measurement model: the bad, the ugly, and the good of gap measurement". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 1, No. 3(2000): 165-178.

36. Ibid. "Two short forms of the