**نام مقاله: ارزيابي سطح كيفيت خدمات كتابخانه هاي آموزشي (مورد: كتابخانه هاي دانشگاه يزد)**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 37 \_ شماره اول، جلد 10**

**پديدآور: سيد حبيب مير غفوري، فاطمه مكي**

**چكيده**

**اندازه‌گيري كيفيت خدمات در كتابخانه‌هاي آموزشي اهميت ويژه‌اي دارد، زيرا داشتن كتابخانه‌هايي با كيفيت بالا مي‌تواند فرايند توسعه پايدار را در كشورها تسهيل نمايد. «لايب كوآل»****[[3] به عنوان يك تكنيك نوين و كاربردي است كه در راستاي سنجش و بهبود كيفيت خدمات كتابخانه از طريق تعيين ميزان شكاف ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان  مورد استفاده قرار مي گيرد.در اين مقاله، با استفاده از اين تكنيك ، كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد ـ شامل كتابخانه مركزي و كتابخانه‌هاي مجتمعهاي آموزشي ـ در ابعاد مختلف كيفي مورد سنجش قرار گرفته است .نتايج حاصل از تحليل اطلاعات حاصل بيانگر اين است كه سطح كيفي خدمات اين كتابخانه‌ها در حد مطلوب استفاده‌كنندگان نيست و ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان، شكاف وجود دارد و اين شكاف در ابعاد دسترسي به اطلاعات و كنترل شخصي، عميق تر است.در پايان، پيشنهادهايي جهت بهبود كيفيت خدمات و كاهش شكاف در هر كدام از ابعاد ارائه شده است.](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn3%22%20%5Co%20%22) به عنوان يك تكنيك نوين و كاربردي است كه در راستاي سنجش و بهبود كيفيت خدمات كتابخانه از طريق تعيين ميزان شكاف ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان  مورد استفاده قرار مي گيرد.در اين مقاله، با استفاده از اين تكنيك ، كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد ـ شامل كتابخانه مركزي و كتابخانه‌هاي مجتمعهاي آموزشي ـ در ابعاد مختلف كيفي مورد سنجش قرار گرفته است .نتايج حاصل از تحليل اطلاعات حاصل بيانگر اين است كه سطح كيفي خدمات اين كتابخانه‌ها در حد مطلوب استفاده‌كنندگان نيست و ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان، شكاف وجود دارد و اين شكاف در ابعاد دسترسي به اطلاعات و كنترل شخصي، عميق تر است.در پايان، پيشنهادهايي جهت بهبود كيفيت خدمات و كاهش شكاف در هر كدام از ابعاد ارائه شده است.**

**كليدواژه‌ها: كيفيت خدمات، سروكوآل، مدل تحليل شكاف، لايب كوآل، كتابخانه**

**مقدمه**

در قرن حاضر، تحولات جديد باعث شده است تا بخش خدمات با سرعت بسيار زيادي گسترش پيدا كند؛ به طوري كه براساس آمارهاي موجود، نزديك به 70% از حجم نيروي كار در بخش خدمات مشغول به كار هستند (1). اين آمار، اهميت بالاي بخش خدمات و نقش مهم آن در توسعه كشورها را نشان مي‌دهد. با توجه به اهميت بخش خدمات،تعالي كيفيت خدمات در اين بخش نيز اهميت ويژه اي پيدا مي‌كند، به نحوي كه ارائه خدمات با كيفيت از چالشهاي مهم قرن حاضردر سازمانهاي خدماتي به شمار مي‌رود. مديران اين سازمانها مي‌كوشند تا انديشه و فرهنگ مشتري‌محوري را در سازمانهاي خود توسعه داده و از طريق تمركز بر نيازهاي مشتريان و پاسخگويي صحيح به خواسته‌هاي آنان، ضمن ايجاد مزيت رقابتي، زمينه هاي دستيابي به تعالي عملكرد سازمان خود را فراهم سازند (2).

كتابخانه‌ها در فرايند توسعه پايدار[[4]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn4%22%20%5Co%20%22) كشورها نقش اساسي و حياتي را ايفا مي‌كنند، به نحوي كه مي‌توان ادعا نمود بدون وجود كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني قوي و معتبر، دستيابي بهچنين توسعه‌اي امكان‌پذير نخواهد بود. كتابخانه‌ها اين نقش اساسي را از طريق فراهم ساختن اطلاعات مورد نياز بخش تحقيق و توسعه‌ايفا مي‌كنند. در عصر حاضر، عواملي مانند توليد فزاينده منابع اطلاعاتي و نياز به آنها در عرصه هاي علمي و پژوهشي، گسترش روز افزون نقش فناوري اطلاعات در بحث اطلاع‌رساني و... باعث شده است تا كتابخانه‌هايي بتوانند موفق تر عمل كنند كه خود را با شرايط جديد وفق داده و سطح كيفيت خدمات خود را در حد قابل ملاحظه اي حفظ نمايند. اما از آنجا كه كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني از جمله سازمانهاي خدماتي بوده و محصولات آنها در قالب خدمت به استفاده‌كنندگان از كتابخانه ارائه مي‌شود، سنجش كيفيت خدمات آنها نيز دشواريهاي خاص خود را دارد.

مدل [[5]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn5%22%20%5Co%20%22)Servqual يا مدل «تحليل شكاف»[[6]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn6%22%20%5Co%20%22) يكي از مدلهاي مورد استفاده جهت سنجش كيفيت خدمات ارائه شده سازمانهاي خدماتي است.اين مدل توسط پاراسورامان[[7]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn7%22%20%5Co%20%22)و زيت هامل[[8]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn8%22%20%5Co%20%22) ارائه گرديد (3). پس از ارائه اين مدل، تحقيقات بسياري در راستاي كاربرد و توسعه‌اين تكنيك جهت سنجش كيفيت خدمات مختلف انجام گرفت.از جمله تحقيقات كاربردي، مي‌توان به موارد زير اشاره نمود:

گبي[[9]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn9%22%20%5Co%20%22) و اونيل[[10]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn10%22%20%5Co%20%22) از اين مدل در سنجش كيفيت خدمات هتلها استفاده كرده و علاوه بر تعيين سطح رضايت مشتريان هتلهاي مورد مطالعه، ميزان شكاف بين انتظارهاي مشتريان با خدمات درك شده را نيز مورد سنجش قرار دادند (4) .بيمارستانها به عنوان يكي ديگر از مراكز خدماتي هستند كه از اين مدل به طور گسترده جهت سنجش ميزان رضايت بيماران و مراجعه كنندگان خود استفاده مي كنند. از جمله مطالعات انجام شده در اين زمينه،مي‌توان به مطالعات باباكوس[[11]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn11%22%20%5Co%20%22)، من گلد[[12]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn12%22%20%5Co%20%22) (5) و زيفكو[[13]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn13%22%20%5Co%20%22) (6) اشاره نمود. از ديگر كاربردهاي گسترده اين تكنيك، سنجش رضايت دانشجويان در مؤسسه‌هاي آموزشي (7و8و9) است. همچنين، تحقيقات توسعه‌اي در راستاي بومي‌سازي كاربرد اين مدل در سازمانهاي خاص صورت گرفته است كه يكي از اين تحقيقات، مطالعات[[14]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn14%22%20%5Co%20%22)ARL (انجمن كتابخانه‌هاي تحقيقاتي)مي باشد كه منجر به تدوين مدل جديديبا عنوان [[15]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn15%22%20%5Co%20%22) منجر شده است. اين مدل،مخصوص سنجش كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاست. نتايج حاصل از تمامي اين تحقيقات، نشانگر توانايي بالاي مدل در سنجش كيفيت خدمات است.

      اين مقاله در نظر دارد تا با استفاده از مدل LibQual ، سطح كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد را از ديدگاه استفاده‌كنندگان از اين خدمات مورد بررسي قرار داده و با شناسايي شكاف هاي موجود در ارائه خدمات مطلوب ،پيشنهادهاي لازم را براي رفع اين شكافها ارائه دهد.

**سنجش كيفيت خدمات**

**مدل servqual**

كيفيت هرچيزي بخشي از سرشت آن است و طبيعتاً جزيي از آن محسوب مي‌گردد. توصيف دقيقي از واژه «كيفيت» دشوار و مبهم است. از ديد سيستم كيفيت 2000، به كليه ويژگيهايي كه برطرف كننده نيازهاي مشتري مي باشد، كيفيت اطلاق مي‌گردد؛ پس هر محصولي كه داراي ويژگيهاي تأمين‌كننده نيازهاي مشتريان باشد، محصول با كيفيت است. تعريف و سنجش كيفيت كالاها كه داراي ماهيت فيزيكي هستند، مشكل نيست و مي‌توان با تعيين استانداردهاي كمي براي آنها، كيفيت آنها را تعيين و ارزيابي نمود. اما مطرح كردن كيفيت در بخش خدمات كاري بس دشوار است و اين دشواري ناشي از ويژگيهايي خاص خدمات است (10). اين ويژگيها عبارتند از:

1. خدمت، فعاليتي ناملموس و غير قابل رؤيت است.

2. خدمت تفكيك ناپذير است؛ بدين معنا كه از ارائه دهندة آن جدا ناشدني است.

3. خدمت تغييرپذير است، يعني تحت استانداردهاي گسترده در نمي آيد و حتي يك فرد در دو زمان متفاوت خدمت خود را متفاوت ارائه مي‌دهد.

4. خدمت فناپذير است؛ يعني به محض ارائه شدن به مصرف مي‌رسد و امكان ذخيره آن براي مصارف بعدي وجود دارد (11).

هنگام دريافت يك خدمت، انتظار مشتري اين است كه خدمات ارزشي را نيز دريافت كند. در اين مقوله، ارزش به عنوان پيوندي بين آنچه مشتريان به دست مي آورند در مقابل آنچه از دست مي دهند، تعريف شده است. بنابراين، در مقوله كيفيت خدمات مي‌توان اين گونه اظهار داشت كه خدمات با كيفيت آنهايي هستند كه مشتري را قادر مي‌سازند تا احساس كند كه در معاملة انجام شده ارزشي را دريافت داشته است. بنابراين، در نظريه‌هاي جديد مديريتي، كيفيت متناسب با نيازهاي مشتري تعريف مي‌شود و مشتري داراي يك نقش محوري در هدايت فعاليتهاي سازمان است (12).

بنابراين، مبناي تعريف كيفيت خدمت، انتظار و ادراك مشتري از خدمت است. خدمت مورد انتظار همان خدمت مطلوب و ايده آل است كه بيانگر سطحي از خدمت است كه مشتري اميد دريافت آن را دارد و ادراكهاي مشتري بيانگر تفسير مشتري از كيفيت خدماتي است كه دريافت داشته است.

مشتري اغلب كيفيت خدمات را با مقايسه بين خدمتي كه دريافت كرده (ادراكهاي مشتري[[16]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn16%22%20%5Co%20%22)) و خدمتي كه انتظار داشته است (انتظارهاي مشتري[[17]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn17%22%20%5Co%20%22)) ارزيابي مي‌كند. هدف از ارتقاي كيفيت خدمات، به صفر رساندن شكاف ميان اين انتظارها و ادراكهاي مشتري است. مدل Servqualيكي از مدلهايي است كه از طريق تحليل شكاف بين انتظار و ادراك مشتري، سعي دارد ميزان كيفيت خدمات را بسنجد. اين مدل همچنين به مدل تحليل شكاف نيز معروف است (13 و 14).

مدل Servqual توسط پاراسورامان و زيت هامل ايجاد گرديد. اين مدل كيفيت خدمات ارائه شده را از پنج بُعد مورد ارزيابي قرار مي‌دهد. اين پنج بُعد عبارتند از:

1.ملموسات[[18]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn18%22%20%5Co%20%22): ظاهر تجيهزات و وسايل و ابزار فيزيكي موجود در محل كار، ظاهر كاركنان.

2. اعتبار[[19]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn19%22%20%5Co%20%22): توانايي سازمان خدمت دهنده در عمل به وعده‌هاي خود به طور دقيق و مستمر.

3. پاسخگويي[[20]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn20%22%20%5Co%20%22) :تمايل و اشتياق سازمان براي كمك به مشتريان و ارائه خدمات سريع.

4. تضمين[[21]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn21%22%20%5Co%20%22): دانش و مهارت و شايستگي كاركنان و سازمان در القاي حسّ اعتماد و اطمينان به مشتري

5. همدلي[[22]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn22%22%20%5Co%20%22): نزديكي و همدلي با مشتري و توجه ويژه و فردي به وي و تلاش در جهت درك نيازهاي مشتري و تأمين آنها.

مدل Servqual براساس 22 مؤلفه (حول ابعاد پنج گانه) انتظارهاي مشتريان از خدمات و ادراكهاي آنها را مورد سنجش قرار داده و با استفاده از تحليل شكافها، به بررسي كيفيت خدمات مي پردازد. اين شكافها عبارتند از:

1. شكاف ميان انتظارهاي واقعي مشتريان و درك كاركنان و مديريت (ارائه‌كننده خدمت) از اين انتظارها.

2. شكاف ميان درك درك مديريت از انتظارهاي مشتريان و ويژگيهاي طراحي شدة كيفيت.

3. شكاف ميان استاندارد كيفيت خدمات و خدماتي كه عملاً به مشتريان ارائه مي‌شود.

4. شكاف ميان كيفيت خدماتي كه ارائه مي‌شود با كيفيت خدماتي كه به مشتري وعده داده شده بود.

5. شكاف ميان انتظارهاي مشتريان از دريافت خدمات و كيفيت خدماتي كه عملاً دريافت مي‌كنند. به عبارت ديگر، شكاف بين انتظارها و ادراكهاي مشتريان.

شكاف اول و پنجم مهمترين شكافهاي مدل Servqual هستند و به نحوي بيانگر ساير شكافها نيز هستند. نمودار1، بيانگر شكافهاي موجود در مدل مذكور است.

 ن**مودار1. مدل پاراسورامان يا مدل تحليل شكاف**

**مدل LibQual**

در حال حاضر، فشارهاي فراينده‌اي بر روي كتابخانه‌ها وارد مي‌شود تا ارزيابي عملكرد خود را براساس معيارهاي ستاده محور[[23]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn23%22%20%5Co%20%22) قرار دهند تا استفاده از شاخصهاي ارزيابي منابع و داده ها. به عبارت ديگر، معيار سنجش عملكرد يك كتابخانه براساس ميزان ارائه خدمات با كيفيت به مشتريان است و اين معيار كارآيي و اثر بخشي يك كتابخانه را نشان مي‌دهد. مدل سروكوآل ازجمله مدلهاي معتبري است كه مي‌توان براساس آن چنين ارزيابي از كتابخانه‌ها را انجام داد. تلاشهايي كه در راستاي كاربرد و بومي سازي مدل سروكوآل در بخش كتابخانه و مراكز اطلاع‌رساني صورت گرفت ، به تدوين مدل لايب كوآل منجر گرديده است. هدفهايي كه اين مدل دنبال مي‌كند، عبارتند از:

·    تهيه ابزاري جهت ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه.

·    تهيه يك سازوكار و پروتكل جهت ارزيابي كتابخانه‌ها.

·    تعيين بهترينها در ارائه خدمات كتابخانه‌اي.

لايب كوآل، نيز همانند مدل سروكوآل تلاش دارد تا شكافهاي ميان انتظارها و ادراكهاي مشتريان را شناسايي و مورد تجزيه و تحليل قرار دهد (15). لايب كوآل يكي از ابزارهاي ارزيابي عملكرد كتابخانه‌ها براساس اين رويكرد مي باشد.

در لايب كوآل، كيفيت خدمات كتابخانه در چهار بُعد زير مورد ارزيابي قرار مي‌گيرند:

1. اثر سرويس[[24]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn24%22%20%5Co%20%22)

2. كتابخانه به عنوان يك محل[[25]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn25%22%20%5Co%20%22)

3. كنترل شخصي[[26]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn26%22%20%5Co%20%22)

4. دسترسي به اطلاعات[[27]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn27%22%20%5Co%20%22)

اين مدل براساس 25مؤلفه حول اين ابعاد چهارگانه[[28]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn28%22%20%5Co%20%22)، انتظارهاي استفاده‌كنندگان از خدمات و همچنين ادراكهاي آنها را مورد سنجش قرار مي‌دهد. اين سنجش از طريق طراحي دو پرسشنامه انجام مي‌گيرد؛ بدين صورت كه يك پرسشنامه براي سنجش انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كيفيت خدمات و يك پرسشنامه نيز براي سنجش ميزان رضايت آنها از وضعيت فعلي خدمات ارائه شده طراحي مي‌شود .تعداد سؤالهاي هر دو پرسشنامه نيز مطابق با مؤلفه‌هاي مدل لايب كوآل و برابر با 25 سؤال مي باشد.

پس از جمع آوري اطلاعات در مورد انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان، سطح كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه تعيين مي‌شود. اين امر با استفاده از مدل تحليل شكاف و با سنجش مقدار اختلاف ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان انجام مي‌شود؛ بدين صورت كه هر چه فاصله ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان در يك بُعد كمتر باشد ، سطح كيفي خدمات در آن بُعد بالاتر است و برعكس. در پايان نيز براساس نتايج حاصل از تحليلها، راهكارهاي ارتقاي سطح كيفيت خدمات در هر بُعد پيشنهاد مي‌گردد.

**سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد**

**جامعه آماري و فرضيه‌هاي تحقيق**

با توجه به اهميت و نقش محوري كتابخانه‌ها در فراهم ساختن زمينه هاي انجام تحقيقات و در نتيجه توسعه كشور، بهبود كيفيت خدمات ارائه شده توسط اين بخش اهميت ويژه اي دارد.در راستاي بهبود كيفيت خدمات ، سنجش سطح فعلي كيفيت خدمات ضروري است.با توجه به اين كه كتابخانه‌هاي دانشگاهها و مراكز آموزش عالي نقش اساسي در اعتلاي سطح علمي دانشگاهها ايفا مي‌كنند، سنجش سطح كيفي خدمات ارائه شده توسط آنها و تلاش براي بهبود كيفيت خدمات آنها ضروري به نظر مي‌رسد. بنابراين، اين تحقيق درصدد است سطح كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد را اندازه‌گيري نمايد. كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد شامل كتابخانه مركزي دانشگاه و كتابخانه‌هاي مجتمعهاي آموزشي دانشگاه مي باشد.

بنابراين، استفاده‌كنندگان از اين كتابخانه‌ها كه اغلب دانشجويان هستند و همچنين كادر كتابخانه، به عنوان جامعه آماري تحقيق در نظر گرفته شد. فرضيه‌هاي اين تحقيق نيز عبارتند از:

**فرضيه اهم1:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد با ادراكهاي آنها از دريافت خدمات، تفاوت معناداري وجود ندارد.

**فرضيه اخص1:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد با ادراكهاي آنها از بُعد اثر سرويس، تفاوتي معنادار وجود ندارد.

**فرضيه اخص2:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد با ادراكهاي آنها از بُعد كتابخانه به عنوان يك محل، تفاوت معناداري وجود ندارد.

**فرضيه اخص3:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد با ادراكهاي آنها از بُعد كنترل شخصي، تفاوتي معنادار وجود ندارد.

**فرضيه اخص4:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد با ادراكهاي آنها از بُعد دسترسي به اطلاعات، تفاوت معناداري وجود ندارد.

**فرضيه اهم2:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد و درك و برداشت كاركنان كتابخانه از انتظارهاي استفاده‌كنندگان، از لحاظ كيفيت خدمات، تفاوتي معنادار وجود ندارد .

**فرضيه اخص5:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد و درك و برداشت كاركنان از انتظارهاي استفاده‌كنندگان، از بُعد اثر سرويس، تفاوت معناداري وجود ندارد .

**فرضيه اخص6:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد و درك و برداشت كاركنان از انتظارهاي استفاده‌كنندگان، از بُعد كتابخانه به عنوان يك محل، تفاوتي معنادار وجود ندارد .

**فرضيه اخص7:** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد و درك و برداشت كاركنان از انتظارهاي استفاده‌كنندگان، از بُعد كنترل شخصي، تفاوت معناداري وجود ندارد.

**فرضيه اخص8 :** ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد و درك و برداشت كاركنان از انتظارهاي استفاده‌كنندگان از بُعد دسترسي به اطلاعات، تفاوتي معنادار وجود ندارد .

**فرضيه اهم3:** از ديدگاه استفاده‌كنندگان از كتابخانه ، بين ميزان تأثير ابعاد چهارگانه بر روي كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد، تفاوت معناداري وجود ندارد.

به منظور بررسي فرضيات فوق، يك نمونه آماري تصادفي شامل120 مورد از استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد انتخاب و پرسشنامه ها ميان آنان توزيع گرديد كه تعداد 89 پرسشنامه تكميل و بازگردانده شد.همچنين، براي سنجش برداشت كاركنان كتابخانه از انتظارهاي استفاده‌كنندگان، به كلية كاركنان و سرپرستان كتابخانه‌هاي دانشگاه پرسشنامه داده شد.

**ابزار جمع آوري اطلاعات**

براي جمع آوري اطلاعات لازم به منظور اثبات فرضيه هاي تحقيق، سه پرسشنامه 25 سؤالي طراحي گرديد. اين سه پرسشنامه عبارتند از:

1. پرسشنامه سنجش انتظارهاي استفاده‌كنندگان.

2. پرسشنامه سنجش ادراكهاي استفاده‌كنندگان از دريافت خدمات.

3. پرسشنامه سنجش برداشت كاركنان كتابخانه از انتظارهاي استفاده‌كنندگان.

به منظور سنجش پايايي پرسشنامه‌ها، از ضريب آلفاي كرونباخ استفاده گرديد. از آنجا كه ضريب آلفاي محاسبه شده براي تمامي پرسشنامه ها در 4 بعد مختلف LibQual، 60% و بالاتر است، پرسشنامه‌هاي مورد نظر داراي پايايي قابل قبول است. نتايج حاصل از سنجش ميزان پايايي پرسشنامه ها در جدول 1 آمده است.

**جدول1: نتايج حاصل از تحليل پايايي پرسشنامه ها**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **پرسشنامه****ابعاد كيفيت** | **پرسشنامه انتظارهاياستفاده‌كنندگان** | **پرسشنامه ادراكهاي استفاده‌كنندگان** | **پرسشنامه برداشت كاركنان از انتظارهاي استفاده‌كنندگان** |
| اثر سرويسكتابخانه به عنوان يك محلكنترل شخصيدسترسي به اطلاعات | 865/0885/082/0852/0 | 780/0716/0745/0695/0 | 819/0773/086/073/0 |

**تجزيه و تحليل اطلاعات**

در اين بخش، ابتدا داده هاي جمع آوري شده از ديدگاه آمار توصيفي بررسي گرديد و سپس با استفاده از آزمونهاي آماري، تجزيه و تحليل لازم به عمل آمد. تحليلهاي آماري انجام شده براساس روشهاي ناپارامتريك من‌ ـ ويتني[[29]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn29%22%20%5Co%20%22)، ويلكاكسون[[30]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn30%22%20%5Co%20%22) و تحليل فريدمن[[31]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn31%22%20%5Co%20%22) صورت گرفت. دليل استفاده از روشهاي ناپارامتريك در تحليلهاي مذكور، كيفي بودن موضوع مورد بررسي و رتبه اي بودن متغيرهاست. براي بررسي فرضيه اهم 1 و فرضيه‌هاي اخص 1 الي 4 از روشهاي آماري من ـ ويتني و ويلكاكسون استفاده گرديد. نتايج حاصل از تحليل اطلاعات، در جدول 2 آمده است . همان‌طور كه در جدول 2 مشاهده مي‌گردد، نتايج حاصل از تحليل داده ها بيانگر عدم تأييد فرضيه اهم 1 و فرضيه‌هاي اخص 1 الي 4 در سطح معناداري 95% است. اين بدان مفهوم است كه كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد در مورد هيچ كدام ازابعاد پنج گانه كيفيت خدمات نتوانسته‌اند به سطح انتظارهاي استفاده‌كنندگان پاسخ داده يا از آن فراتر روند و همواره كيفيت درك شده از خدمت، از كيفيت مورد انتظار كمتربوده است. به منظور ايجاد درك بهتري از ميزان شكاف موجود بين ادراكها و انتظارهاي استفاده‌كنندگان در ابعاد مختلف كيفيتي، ميزان شكافها در قالب نمودار 2 آورده شده است.

 براي بررسي فرضيه اهم2 و فرضيه‌هاي اخص5 الي 8 نيز از روشهاي آماري من‌ـ ويتني و ويلكاكسون استفاده گرديد. نتايج حاصل از تحليل اطلاعات، در جدول 3 آمده است. نتايج حاصل از تحليل داده ها در جدول 3، بيانگر تأييد فرضيه اهم2 و فرضيه‌هاي اخص 5 الي 8 در سطح معناداري 95% است . اين بدين مفهوم است كه شكافي ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه و درك و برداشت كاركنان از انتظارهاي آنها وجود ندارد و كاركنان كتابخانه‌ها نيازها و انتظارهاي استفاده‌كنندگان را درك مي‌كنند ولي به علل مختلف كه خارج از كنترل آنهاست ، توانايي پاسخگويي به آنها را ندارند.

**جدول2. نتايج حاصل از تحليل فرضيه اهم 1 و فرضيه‌هاي اخص 1 الي 4**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد  LibQual** | **ادراكهاي****استفاده‌كنندگان (P)** | **انتظارهاي****استفاده‌كنندگان (E)** | **شكاف (P-E)** | **آماره آزمون****(Z)** | **درجه معناداري** | **نتيجه آزمون** |
| كيفيت كتابخانه | 3.102 | 4.392 | 29/1- | 276/10- | 000/0 | **ردّ فرضيه اهم1** |
| اثر‌سرويس | 3.578 | 4.289 | 711/0- | 291/6- | 000/0 | **ردّ فرضيه اخص1** |
| كتابخانه به عنوان يك مكان | 3.612 | 4.340 | 728/- | 864/5- | 000/0 | **ردّ فرضيه اخص2** |
| دسترسي به اطلاعات | 2.749 | 4.528 | 779/1- | 351/10- | 000/0 | **ردّ فرضيه اخص3** |
| كنترل شخصي | 2.470 | 4.412 | 942/1- | 397/10- | 000/0 | **ردّ فرضيه اخص4** |

|  |
| --- |
| **انتظارهاي استفاده‌كنندگان** |

|  |
| --- |
| **ادراكهاي استفاده‌كنندگان** |

**نمودار2. نمودار رادار شكاف ميان انتظارهاي و ادراكهاي استفاده‌كنندگان**

به منظور ايجاد درك بهتري از ميزان شكاف موجود بين انتظارهاي استفاده‌كنندگان و درك و برداشت كاركنان از انتظارهاي استفاده‌كنندگان در ابعاد مختلف كيفيتي، ميزان شكافها در قالب نمودار 3 آورده شده است.

براي بررسي فرضيه اهم3، از تحليل فريدمن استفاده گرديد.نتايج حاصل از اين تحليل در جدول 4 آورده شده است.نتايج حاصل از تحليل اين فرضيه مبيّن اين است كه بين ميزان تأثير ابعاد چهارگانه بر روي كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد تفاوتي معنادار وجود دارد. به عبارت ديگر، از ديدگاه استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد ، ميزان تأثير هر يك از ابعاد چهارگانه گانه بر كيفيت خدمات ارائه شده متفاوت است. در اينجا مي‌توان با استفاده از تكنيكهاي تصميم گيري چند معياره، نسبت به رتبه بندي اين متغير ها اقدام نمود.

**جدول3. نتايج حاصل از تحليل فرضيه اهم 2 و فرضيه‌هاي اخص 5 الي 8**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد  LibQual** | **ادراكهاي****استفاده‌كنندگان(E1)** | **انتظارهاي****استفاده‌كنندگان (E2)** | **شكاف (E1-E2)** | **آماره آزمون****(Z)** | **درجه معناداري** | **نتيجه آزمون** |
| كيفيت كتابخانه | 4.392 | 4.225 | 167/0 | 435/1- | 151/0 | **تأييد فرضيه اهم2** |
| اثر‌سرويس | 4.289 | 4.266 | 023/0 | 197/0- | 844/0 | **تأييد فرضيه اخص5** |
| كتابخانه به عنوان يك مكان | 4.340 | 4.640 | 3/0- | 058/0- | 954/0 | **تأييد فرضية اخص6** |
| دسترسي به اطلاعات | 4.528 | 4.150 | 378/0 | 384/1- | 166/0 | **تأييد فرضية اخص7** |
| كنترل شخصي | 4.412 | 4.226 | 186/0 | 668/0- | 504/0 | **تأييد فرضية اخص8** |

**نمودار3. نمودار رادار شكاف ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان و درك كاركنان از انتظارهاي آنها**

**جدول4. نتايج حاصل از تحليل فرضيه اهم 3**

|  |  |
| --- | --- |
| تعداد نمونه | 89 |
| كاي مربع | 268/13 |
| درجه آزادي | 3 |
| احتمال معناداري | 004/0 |
| تصميم گيري | ردّ فرضيه اهم 3 |

**نتيجه‌گيري و پيشنهادها**

در وهلة اول، اين تحقيق در صدد تعيين ميزان شكاف ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از دريافت خدمت و ادراكهاي آنان از خدمات دريافت شده بود. با توجه به اطلاعات حاصل از تحليل اطلاعات ، فرضيه‌هاي اهم 1 و اخص 1 الي 4 مورد تأييد قرار نگرفت؛ يعني ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان از خدمات ارائه شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد شكاف وجود دارد. شايان ذكر است، با توجه به آماره آزمون مي‌توان دريافت كه اين شكاف در مورد ابعاد دسترسي به اطلاعات و كنترل شخصي عميق تر مي باشد .ميزان اين شكاف در ابعاد اثر سرويس و مكان كتابخانه، كمتر است.

از جمله عوامل ايجاد كننده شكاف دسترسي به اطلاعات مي‌توان به دسترسي محدود به مجله‌هاي چاپي، كتابهاي مورد نياز و منابع اطلاعاتي الكترونيكي اشاره نمود.

در بُعد كنترل شخصي نيز نبود تجهيزات مدرن براي دستيابي به اطلاعات ، محدود بودن دسترسي به منابع الكترونيكي كتابخانه از منزل يا محيط كار، نبود يك سايت اينترنتي براي دسترسي به منابع كتابخانه و ... باعث ايجاد شكاف گرديده اند.

در بُعد اثر سرويس، وجود برخي عوامل همچون كاركناني كه اطمينان و اعتماد را به استفاده‌كنندگان القا كرده و دانش كافي، آمادگي لازم ، اشتياق و علاقه براي پاسخگويي به سؤالهاي آنان را داشته باشند و با ادب، احترام و دلسوزي مسائلشان را حل كنند، قابليت اطمينان بالا در حل مشكلات خدمت دهي به استفاده‌كنندگان ،توجه ويژه شخصي به استفاده‌كنندگان و ... باعث كاهش شكاف و بهبود وضعيت كيفي خدمات مي‌گردد.

در بُعد مكان كتابخانه، ايجاد فضايي با مشخصاًت زير: فضايي آرام براي فعاليتهاي فردي ، يك مكان راحت و جذاب، فضايي كه باعث القاي حسّ مطالعه و يادگيري شود، فضاي اجتماعي مناسب براي مطالعه و يادگيري گروهي ، محلي مناسب و آغازي براي مطالعه و يادگيري و تحقيق  و ... باعث مي‌شود تا شكاف موجود در اين بُعد كاهش يابد.

لذا پيشنهاد مي‌شود مسئولان كتابخانه‌هاي دانشگاهها در جهت كاهش اين شكافها و با مطالعات و تحقيقات علمي و دقيق، راهكارها و تدابير لازم و مناسب را اتخاذ نمايند. از جمله برنامه‌هاي بسيار مهم كه باعث بهبود كيفيت خدمات مي‌گردد، ايجاد فرهنگ مشتري مداري در كاركنان كتابخانه‌هاست. لذا پيشنهاد مي‌گردد دوره‌هاي آموزشي و برنامه هاي مدوّن جهت ايجاد اين فرهنگ دركاركنان كتابخانه‌هاي دانشگاه طراحي و به مرحلة اجرا درآيد.

از ديگر هدفهاي اين تحقيق، سنجش ميزان شكاف ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كتابخانه ها و درك و برداشت كاركنان از انتظارهاي آنهاست. نتايج حاصل از تحليل اطلاعات، بيانگر پذيرش فرضيه اهم 2 و فرضيه‌هاي اخص 5 الي 8 مي باشد. اين بدان مفهوم است كه كاركنان درك و برداشت صحيحي از انتظارهاي استفاده‌كنندگان دارند كه اين خود مؤيد وجود نقطه قوّت در كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد است. مسئولان كتابخانه‌هاي دانشگاه مي‌توانند با استفاده از اين نقطه قوّت در جهت كاهش شكاف ادراك استفاده‌كنندگان گام بردارند.

در نهايت، نتايج حاصل از تحليل اطلاعات بيانگر تأييد نشدن فرضيه اهمّ 3 است . اين بدان مفهوم است كه ابعاد چهار گانه كيفيت خدمات از ديدگاه استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه ضرايب اهميت يكساني ندارند. به عبارت ديگر، استفاده‌كنندگان از خدمات براي برخي از اين ابعاد اهميت بيشتر و براي برخي اهميت كمتري قايل هستند. لذا پيشنهاد مي‌گردد تا مسئولان كتابخانه در راستاي بهبود كيفيت خدمات خود، با استفاده از روشهايي ـ از جمله تكنيكهاي تصميم‌گيري چند معياره ـ نسبت به رتبه‌بندي اين ابعاد اقدام نموده و در وهلة اول با علم به اهميت اين ابعاد، نسبت به كاهش شكاف در ابعاد مهم تر اقدام نمايند.

**منابع**

-Batson, John, (1997) , Managing service marketing, London, Dryden press,

-Brooks, R.F., Lings, I.N. and Botschen, M.A. (1999), Internal Marketing and customer driven wavefronts , Service Industries Journal, No.4, PP:49-67

-Parasuraman, A.V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1985),A Conceptual model of service quality and its implication for future research, Journal of Marketing, No.49, PP.41-50

-Gabbie,O. and O’Neill,M.A.(1996), Servqual and the northern hotel sector:A competetive analysis-part1 , Managing Service Quality , Vol.6,No.6,PP.25-33

-Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health ServicesResearch, 26(6), 767}786.

-Zifko-Baliga and Robert Kampf, “Managing Perceptions of Hospital Quality: Negative Emotional Evaluations can undermine even the best clinical quality. Marketing Health Services, Spring 1997 ,VOL 17,NO.1,P28.

-Galloway, L. (1998). Quality perceptions of internal and external customers: A case study in educationaladministration. The TQM Magazine, 10(1), 20–26.

-Adams, J.N. & Emanuel, R. (2004). Assessing student perceptions of instructor customerservice: A first step. Paper presented at the Southern States CommunicationAssociation Convention, Tampa, Florida, March 2004.

-Fuchs c , Wilcock A and Aung M, (2004) , Application Of Gap Analysis to Education A Case Study of the Food Safety and Quality Assurance Program at the University of Guelph , Journal OF Food Science Education , vol.3 , PP:33-40

-Kotler, P (1994) , Marketing Management, Prentice – Hall, New Jersy

-Kano, N. (1996). Guide to T.Q.M In service Industries, Singapor: Asian Productivity organization

-Mcnealy, R.M (1994).,Making customer satisfaction Happen, 1st edition, New Jersey, Chapman & Hall.

-Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptualmodel of service quality and its implications for future research.Journal of Marketing, 49, 41–50.

-Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understandingcustomer expectations of service. Sloan ManagementReview, spring, 39–48.

-Waller.A.Consuella,AmyHosethandMarthaKyrillidouLibqual+TMPoliciesand procedures manual ,WashingtonD.C.,2003,Libqual.org>