**نام مقاله: بررسي كيفيت خدمات كتابخانه هاي مركزي دانشگاههاي علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي و دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران، از طريق مدل تحليل شكاف**

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

**شماره نشريه: 42 \_ شماره دوم، جلد 11**

**پديدآور: دكتر نجلا حريري ، فريده افناني**

**بررسي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشكي و دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران از طريق مدل تحليل شكاف****[[1]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")**

دكتر نجلا حريري[[2]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")

فريده افناني[[3]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ")

**چكيده**

**پژوهش حاضر با هدف تعيين كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي و دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران انجام گرفته است. روش پژوهش «پيمايشي تحليلي» و ابزار گردآوري اطلاعات «پرسشنامه لايب‌كوال» است. جامعه پژوهش را كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي ايران، شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران تشكيل مي‌دهند كه به ترتيب 361 ، 116 و 344 نفر از استفاده‌كنندگان كتابخانه‌هاي يادشده به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند. يافته‌هاي پژوهش نشان داد خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران نسبت به كتابخانه‌هاي دو دانشگاه ديگر كيفيت بالاتري دارد، اما خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران داراي تفاوت معنا‌داري نيست. خدمات هر سه كتابخانه در بُعد كنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد ديگر فاصله بيشتري با انتظارهاي استفاده‌كنندگان دارد. بيشترين نارسايي كتابخانه‌ها، به دسترس‌پذير كردن منابع الكترونيكي در منزل و يا محل كار استفاده‌كنندگان مربوط است. با توجه به يافته‌هاي پژوهش، پيشنهادهايي در جهت بهبود كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي مورد بررسي ارايه شده است.**

**كليدواژه‌ها: تحليل شكاف خدمات، خدمات كتابخانه‌اي، كتابخانه‌ دانشگاه علوم پزشكي ايران، كتابخانه دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي، كتابخانه پزشكي دانشگاه آزاد اسلامي تهران.**

**مقدمه**

سنجش كيفيت خدمات، پيش زمينة ضروري برنامه‌ريزي در جهت بهبود كيفي خدمات سازمانهاست. هر چند مطالعة كيفيت جنبه‌هاي مختلف خدمات سازمانها از ديدگاه استفاده‌كنندگان، از ديرباز موضوع پژوهشهاي متعددي بوده است، اين نوع بررسي‌ها از دهه 1980 و با مطرح شدن مدل تحليل شكاف[[4]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ")، دستخوش تحول بنياديني شده‌اند. استفاده‌كنندگان از خدمات سازمانهاي مختلف، انتظارهايي در مورد خدمات دريافتي دارند و رمز كليدي دستيابي سازمان به كيفيت مطلوب خدمات، ارايه خدمات و عملكردهايي است كه مطابق با انتظارها يا حتي فراتر از انتظارهاي استفاده‌كنندگان باشد (كالورت[[5]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ")،2001). مدل تحليل شكاف كه شيوه‌‌اي متفاوت از مطالعات معمول سطح خدمات از ديدگاه استفاده‌كنندگان است، از طريق سنجش انتظارهاي استفاده‌كنندگان از يك سو و تصور و برداشت آنها از خدمات دريافتي از سوي ديگر، امكان محاسبه شكاف ميان انتظارها و خدمات دريافتي را فراهم مي‌سازد و بدين ترتيب اندازه‌گيري عيني خدمات به شيوه‌اي دقيق‌تر امكان‌پذير مي‌شود.

مدل تحليل شكاف كه ابتدا به منظور استفاده در صنايع كوچك مطرح شده بود، به زودي در حوزه‌هاي صنعتي و خدماتي مختلف، كاربرد گسترده‌اي يافت. بر اساس اين مدل ، ابزار «سروكوال»[[6]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ") توسط «پاراسورامان» و همكارانش براي سنجش كيفيت خدمات سازمانها مطرح گرديد (پاراسورامان، زيتهامل و بري[[7]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ")، 1985). «سروكوال» به عنوان ابزار مناسبي جهت سنجش كيفيت خدمات از طريق تحليل شكاف، علاوه بر سازمانهاي مختلف، در كتابخانه‌ها نيز چند سال مورد استفاده قرار گرفت و پژوهشهاي انجام شده نشان داد كتابخانه‌ها، با استفاده از اين ابزار تشخيصي، مي توانند در جهت ارايه خدمات كيفي، آنچه را موجب برآوردن انتظارهاي استفاده‌كنندگان مي‌شود، مورد سنجش قرار دهند (نيتكي[[8]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ")، 1998).

هر چند ابزار «سروكوال» از نظر اعتبار و پايايي به دقت مورد آزمون قرار گرفته بود (زيتهامل[[9]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ")، پاراسورامان و بري، 1990). هنوز در مورد قابليت انطباق آن با زمينه‌هاي متفاوت سازماني و خدماتي ترديدهايي وجود داشت (رابينسون[[10]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o ")، 1999). سودمندي اين ابزار در محيطهاي تجاري تأييد شده بود، اما به كارگيري آن در محيط غيرانتفاعي كتابخانه نشان داد برخي بندهاي آن با محيط كتابخانه متناسب نيست (كوك و تامسون[[11]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o ")، 2000الف و 2000ب). بدين ترتيب، كليّت و عموميت «سروكوال» در مورد انطباق آن با سازمان خدماتي ويژه‌اي مانند كتابخانه ترديدهايي را برانگيخت كه به واسطه آن، برخي از پژوهشگران كتابداري و اطلاع‌رساني براي تحليل شكاف خدمات كتابخانه‌ها، ابزار مناسب‌تر و اختصاصي‌تري را تهيه كردند. اين اقدامها بر اساس مصاحبه‌هاي متعددي كه با استفاده‌كنندگان كتابخانه‌ها به عمل آمد، به تجديد ساختار ابزار «سروكوال» منجر شد و بدين ترتيب «لايب‌كوال»[[12]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o ")[\*](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o ") ، ابزار اختصاصي ارزيابي كيفيت كتابخانه‌ها، توسط انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي[[13]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn14" \o ") تدوين، آزمون و پالايش گرديد. مطالعات مقدماتي در مورد اين ابزار سنجش، از سال 1999 تا 2003 به انجام رسيد. در نخستين سال طرح مطالعه مقدماتي، 10 كتابخانه و در سال 2003 بيش از 300 كتابخانه در ايالات متحده و اروپا در اين طرح شركت كردند و با استفاده از لايب‌كوال كيفيت خدمات خود را مورد سنجش قرار دادند. با توجه به پيمايشهاي متعدد و وسيعي كه تا سال 2003 انجام گرفت، بررسيها و تحليلهاي دقيق سنجش اعتبار و پايايي در مورد اين ابزار به عمل آمد و در نهايت با پالايش مجدد، ابعاد چهارگانه آن شامل كيفيت خدمات در بُعد منابع اطلاعاتي مورد دسترس ، ارايه خدمات از سوي كاركنان، فضا و مكان كتابخانه و امكانات دستيابي شخصي به منابع به سه بُعد «تأثير خدمات»**[[14]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn15" \o ")**، «كنترل اطلاعات»[[15]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn16" \o ")و «فضا و مكان كتابخانه»[[16]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn17" \o ") كاهش يافت.

در حال حاضر، شناخت انتظارهاي استفاده‌كنندگان كتابخانه‌ها و بررسي و تحليل شكاف ميان انتظارها و برداشتهاي آنها از خدمات دريافتي، با استفاده از ابزار لايب‌كوال، متداول‌ترين شيوه‌اي است كه در سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌ها، به كار مي‌رود. گستردگي استفاده از اين ابزار به گونه‌اي است كه تا سال 2005 در بيش از 500 سازمان، داده‌هاي مربوط به انتظارهاي استفاده‌كنندگان كتابخانه‌هاي مربوط و برداشتي كه از خدمات دريافتي دارند، از تعداد تقريبي340000 استفاده‌كننده، گردآوري شده بود. ابزار لايب‌كوال علاوه بر ايالات متحده، كانادا، استراليا، انگلستان، ايرلند و اسكاتلند، به زبانهاي مختلف در كشورهاي متعدد ديگر نيز به كار گرفته شده است (تامسون[[17]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn18" \o ") و ديگران، 2005).

**بيان مسئله**

كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي، به عنوان مراكز تأمين و اشاعة اطلاعات تخصصي براي جامعة پزشكي كشور، اهميت ويژه‌اي دارند. ارتقاي سطح كيفي خدمات اين مراكز حساس علمي، نقش بنياديني در تحقق هدفهاي جامعه در رابطه با بهداشت و سلامت عمومي دارد. با توجه به اهتمام دانشگاه‌هاي علوم پزشكي كشور به ارتقاي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي خود، سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي و دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران، و اطلاع از شكاف ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان و سطح خدمات دريافتي آنها، مي‌تواند با فراهم‌آوري اطلاعات زمينه‌اي لازم و شناخت نقاط قوّت و ضعف خدمات كتابخانه‌ها، شالودة مطمئني براي برنامه‌ريزيهاي راهبردي در جهت بهبود كيفي حوزه‌هاي مختلف خدمات اطلاع‌رساني در كتابخانه‌هاي مورد بررسي باشد. اين پژوهش با استفاده از مدل تحليل شكاف و با به‌كارگيري ابزار «لايب‌كوال» به مطالعة سطح كيفي خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي و دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران پرداخته و شكاف خدمات ارايه شدة فعلي با سطح مطلوب خدمات از ديدگاه استفاده‌كنندگان را بررسي مي‌كند. يافته‌هاي اين پژوهش مي‌تواند اطلاعات زمينه‌اي لازم براي برنامه‌ريزيهاي راهبردي خدمات اين كتابخانه‌ها را فراهم آورد. همچنين، با توجه به گسترش بين‌المللي شيوه اجراي پژوهش، مقايسه داده‌ها در سطح ملي و بين‌المللي نيز امكان‌پذير است.

**سؤالهاي پژوهش**

1.شكاف ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان و برداشت آنها از وضعيت موجود خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران، شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران از نظر **هر يك از جنبه‌هاي خدمات كتابخانه‌اي** چقدر است؟

2.شكاف ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان و برداشت آنها از وضعيت موجود خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران، شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران از نظر **كل خدمات و** **هر يك از ابعاد خدمات كتابخانه**‌**اي**چقدر است؟

**فرضيه‌هاي پژوهش**

1.   شكاف كفايت خدمات (فاصله خدمات فعلي با حداقل خدمات قابل قبول استفاده‌كنندگان) در كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني ايران، شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران داراي تفاوت معناداري است.

2.   شكاف برتري خدمات (فاصله خدمات فعلي با مطلوب ترين سطح خدمات مورد انتظار استفاده كنندگان) در كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني ايران، شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران داراي تفاوت معناداري است.

**تعريفهاي عملياتي**

**استفاده‌كنندگان:**در اين پژوهش،دانشجويان و اعضاي هيئت علمي دانشگاه‌هاي مورد بررسي، به عنوان استفاده‌كنندگان كتابخانه مركزي دانشگاه مربوط، در نظر گرفته شده‌اند.

**جنبه‌هاي خدمات كتابخانه اي:** در اين پژوهش 22 جنبه از خدمات كتابخانه‌اي در قالب 22 مؤلفه لايب‌كوال بررسي گرديده است.

**ابعاد خدمات كتابخانه‌اي:** در اين پژوهش سه بُعد از خدمات كتابخانه‌اي در قالب ابعاد لايب كوال ـ شامل «تأثير خدمات»، «كنترل اطلاعات»، و كتابخانه به عنوان يك محل ـ بررسي شده است.

**تأثير خدمات:**منظور ازبُعد «تأثير خدمات»، جنبه‌هاي مربوط به كيفيت خدمات نيروي انساني كتابخانه است.

**كنترل اطلاعات:**شامل امكانات و تسهيلات كتابخانه براي فراهم آوري و دسترس‌پذير كردن اطلاعات است.

**كتابخانه به عنوان يك محل:**جنبه‌هاي مربوط به كيفيت فضا و مكان كتابخانه را شامل مي‌شود.

**تحليل شكاف:** عبارت است از شيوه‌اي كه اختلاف يا شكاف ميان انتظارهاي مشتريان يك سازمان و برداشت آنها از برآورده شدن اين انتظارها را مورد سنجش قرار مي‌دهد (الدرق[[18]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn19" \o ")، 2004). تحليل شكاف در لايب‌كوال بر اساس نمره‌هايي انجام مي‌گيرد كه پاسخ‌دهندگان در مقابل هر يك از 22 عبارت لايب‌كوال ( در مقياس 1 تا 9 ) تعيين مي‌كنند. در مورد هر يك از 22 عبارت لايب‌كوال، پاسخ‌دهندگان نمره‌هاي مورد نظر خود را درباره حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلي خدمات كتابخانه به طور جداگانه در سه مقياس درجه بندي از 1 تا 9 مشخص مي‌كنند. بدين ترتيب، با در دست بودن اين داده‌ها، شكاف يا اختلاف ميان سطح فعلي خدمات كتابخانه با حداقل سطح خدمات مورد قبول و همچنين با مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار، محاسبه مي‌شود.

**شكاف كفايت خدمات**[[19]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn20" \o ") : اختلاف ميانگين‌هاي حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلي خدمات كتابخانه، «شكاف كفايت خدمات» خوانده مي‌شود كه از كسر كردن ميانگين حداقل سطح خدمات مورد قبول از ميانگين سطح فعلي خدمات كتابخانه به دست مي‌آيد. اگر نمرة شكاف مثبت باشد، خدمات دريافتي به اندازه همان نمره بهتر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است. نمرة منفي شكاف نشان‌دهنده اين است كه خدمات دريافتي به همان اندازه پايين‌تر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است.

**شكاف برتري خدمات**[[20]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn21" \o "): اختلاف ميانگين‌هاي مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلي خدمات كتابخانه، «شكاف برتري خدمات» ناميده مي‌شود كه از كسر كردن ميانگين مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار از ميانگين سطح فعلي خدمات كتابخانه به دست مي‌آيد. اگر نمرة شكاف مثبت باشد، خدمات دريافتي به اندازه همان نمره بالاتر از مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار است. نمرة منفي شكاف نشان‌دهنده اين است كه خدمات دريافتي به همان اندازه پايين‌تر از مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار است.

**پيشينه پژوهش در ايران**

در ايران در رابطه با سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌ها با استفاده از مدل تحليل شكاف و ابزار لايب‌كوال پژوهشهاي معدودي انجام گرفته است كه به آنها اشاره مي‌شود. كاظم‌پور (1385) با هدف ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانة مركزي دانشگاه‌هاي فني مهندسي دولتي شهر تهران، پژوهشي با استفاده از مدل لايب كوال انجام داد. جامعة آماري پژوهش 200 نفر بود كه به صورت تصادفي طبقه‌اي از ميان مراجعه‌كنندگان عضو كتابخانة مركزي سه دانشگاه صنعتي اميركبير، شريف و علم و صنعت ايران انتخاب شدند.يافته‌هاي پژوهش نشان داد كتابخانه‌هاي مذكور در فراهم‌آوري ابزارهاي دسترسي به اطلاعات عملكرد نسبتاً موفقي دارند. همچنين، وب‌سايت اين كتابخانه‌ها به ميزان بيشتري توانسته است رضايت كاربران را فراهم نمايد. در مقابل، فضاي كتابخانه‌ها بخصوص براي ارتباطهاي جمعي و فعاليتهاي گروهي، كيفيت نسبتاً پاييني دارد. يافته‌ها در مورد كتابخانة مركزي دانشگاه صنعتي شريف نشان داد بيشترين ضعف كتابخانه‌ در ارتباط با ايجاد حس اعتماد و اطمينان در كاربران توسط كتابداران است. در ارتباط با ابعاد لايب‌كوال، نتايج حاصل نشان داد كيفيت خدمات در كتابخانة مركزي دانشگاه علم و صنعت ايران در بعد كنترل اطلاعات و در كتابخانة مركزي دانشگاه صنعتي اميركبير و صنعتي شريف در بُعد تأثيرگذاري خدمات نسبت به ساير ابعاد بالاتر است. در مقابل بُعد كتابخانه به عنوان يك مكان نسبتاً ضعيف بوده و در كتابخانة مركزي دانشگاه علم و صنعت ايران، بُعد تأثيرگذاري خدمات داراي ضعف بيشتري است.

«مير غفوري و مكي» (1386) سطح كيفي خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد را با رويكرد لايب‌كوال (ويرايش سابق لايب‌كوال كه داراي چهار بُعد بود) بررسي كردند. در اين پژوهش، كتابخانه مركزي و كتابخانه‌هاي مجتمعهاي آموزشي مورد سنجش قرار گرفتند. نتايج حاصل نشان داد سطح كيفي خدمات در حد مطلوب كاربران نيست و ميان انتظارها و ادراكهاي كاربران شكاف وجود دارد و اين شكاف در ابعاد دسترسي به اطلاعات و كنترل شخصي عميق‌تر است. در رابطه با بُعد دسترسي به اطلاعات، شكاف موجود ناشي از دسترسي محدود به مجله‌هاي چاپي، كتابهاي مورد نياز و منابع اطلاعاتي الكترونيكي بوده است. در بُعد كنترل شخصي، نبود تجهيزات نوين براي دستيابي به اطلاعات، محدود بودن دسترسي به منابع الكترونيكي از منزل يا محل كار و نبود سايت اينترنتي براي دسترسي به منابع كتابخانه، باعث شكاف گرديده است.

**پيشينة پژوهش در خارج از ايران**

در چند سال اخير، با استفاده از ابزار لايب‌كوال پژوهشهاي متعدد و بسيار وسيعي در كشورهاي مختلف انجام گرفته است كه به نمونه‌هايي از آنها اشاره مي‌شود. در سال 2003 كيفيت خدمات 22 كتابخانه‌ علوم پزشكي در ايالات متحده بررسي شد. يافته‌ها حاكي از اين بود كه شكاف كفايت خدمات و شكاف برتري خدمات در مورد كتابخانه‌هاي يادشده به ترتيب 49/0 و 85/0- و شكاف كفايت خدمات در بُعد منابع اطلاعاتي مورد دسترس 52/0 ، ارايه خدمات از سوي كاركنان 75/0 ، فضا و مكان كتابخانه 59/0 و امكانات دستيابي شخصي به منابع 31/0 و شكاف برتري خدمات در ابعاد فوق به ترتيب 13/1- ، 56/0- ، 76/0- و 12/1- است ( انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2003 الف).

در سال 2004، خدمات كتابخانه‌هاي بيش از 57 دانشگاه و مؤسسه پژوهشي با پيمايش جامع لايب‌كوال سنجيده شد. يافته‌هاي مربوط به 8 كتابخانه دانشگاه‌هاي علوم پزشكي كه سه بُعد از خدمات كتابخانه‌اي آنها مورد مطالعه قرار گرفته بود، نشان داد در مورد كل خدمات كتابخانه، شكاف كفايت 46/0 و شكاف برتري 87/0- است. ميانگين‌هاي مربوط به شكاف كفايت خدمات، در بُعد تأثير خدمات 77/0 ، كنترل اطلاعات 08/0 و فضا و مكان كتابخانه 57/0 است. ميانگين‌هاي مربوط به شكاف برتري خدمات منفي بوده، به ترتيب شكافي در حد 54/0- ، 22/1- و 83/0- را نشان مي‌داد (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2004).

يافته‌هاي لايب‌كوال 2005 در دانشگاه آلاباما كه ديدگاه 812 نفر از استفاده‌كنندگان كتابخانه‌هاي خود را در رابطه با خدمات كتابخانه مورد سنجش قرار مي‌داد، حاكي از اين بود كه سطح فعلي خدمات از حداقل مورد قبول بالاتر و داراي شكاف مثبت است. شكاف برتري خدمات منفي و ميانگين آن 85/0- است. بر اساس يافته‌هاي پژوهش، مهم‌ترين نقاط قوّت كتابخانه‌هاي مورد بررسي، محيط راحت و خوشايند، فضاي مناسب براي مطالعه و يادگيري گروهي و توجه كتابداران به فرد فرد استفاده‌كنندگان بود (بيس[[21]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn22" \o ") و ديگران، 2005). يافته‌هاي پيمايش لايب‌كوال در سال 2006 در كتابخانه‌هاي دانشگاه گلاسكو نشان داد شكاف كفايت خدمات 48/0 و شكاف برتري خدمات 08/1- است. در مورد ابعاد مورد بررسي در اين پيمايش كه شامل «تأثير خدمات»، «كنترل اطلاعات»، و «كتابخانه به عنوان يك محل» بود، شكافهاي كفايت خدمات، عمدتاً مثبت و به ترتيب 72/0 ، 28/0 و 42/0 است. يافته‌ها در مورد شكاف برتري خدمات، نشان‌دهندة شكاف منفي در مورد هر سه بُعد به ترتيب 82/0- ، 26/1- و 22/1- بود (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2006).

**روش و جامعه پژوهش**

پژوهش حاضر به روش پيمايشي تحليلي انجام گرفته است. جامعه پژوهش شامل دانشجويان و اعضاي هيئت علمي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي و دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در شهر تهران است. از ميان سه دانشگاه علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي مستقر در تهران، دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني تهران به دليل ديجيتالي بودن كتابخانه مركزي و متفاوت بودن ماهيت ارايه خدمات آن و نبود امكان استفاده از ابزار لايب‌كوال در كتابخانه‌هاي ديجيتال، از جامعه پژوهش كنار گذاشته شد؛ در نتيجه، دانشگاه علوم پزشكي ايران، دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران جامعه پژوهش را تشكيل مي‌دهند. در مورد دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران، هر چند كتابخانه مستقر در دانشكده پزشكي عنوان كتابخانه مركزي را ندارد، بنا به اظهار مسئولان، بخش بزرگي از دانشجويان و اعضاي هيئت علمي واحد علوم پزشكي تهران، از خدمات اين كتابخانه استفاده مي‌كنند؛ از اين رو اين كتابخانه در پژوهش حاضر مورد مطالعه قرار گرفته است. با توجه به گستردگي جامعه پژوهش، مطالعه بر روي نمونه‌‌اي انجام گرفته ‌است كه به شيوه تصادفي از جامعه فوق انتخاب شده است. از آنجا كه بخشي از جامعه پژوهش عمدتاً از كتابخانه‌هاي دانشكده‌اي و بيمارستاني استفاده مي‌كنند، در هنگام توزيع پرسشنامه‌هاي لايب‌كوال در بين اعضاي نمونه انتخابي، از آنها خواسته شد در صورت استفاده عملي از كتابخانه مركزي دانشگاه مربوط، به پرسشنامه پاسخ بدهند. بدين ترتيب، از ميان افراد انتخاب شده براي نمونه پژوهش، در نهايت كساني به پرسشنامه پاسخ داده‌اند كه بنا به اظهار خود عملاً از كتابخانه مركزي دانشگاه مربوط، استفاده مي‌كنند. تعداد نمونه پژوهش شامل 361 نفر از دانشگاه علوم پزشكي ايران، 116 نفر از دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و 344 نفر از دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران را شامل مي‌شود.

**روش گردآوري و تحليل داده‌ها**

داده‌ها با استفاده از ابزار بين‌المللي لايب‌كوال گردآوري شده است. اين ابزار متشكل از 22 بند يا عبارت است كه اين عبارتها در مجموع، سه بُعد «تأثير خدمات»، «كنترل اطلاعات» و «كتابخانه به عنوان يك محل» را تشكيل مي‌دهند. هر يك از 22 عبارت لايب‌كوال، در سه مقياس درجه بندي 1 تا 9 سنجيده مي شود. پاسخ‌دهندگان، در مقابل هر يك از عبارتها، نمره مورد نظر خود را در مورد حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلي خدمات كتابخانه، جداگانه در سه مقياس درجه‌‌بندي 1 تا 9 مشخص مي‌كنند.

در مورد هر يك از 22 عبارت لايب‌كوال، ميانگين نمره‌هاي علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان، محاسبه شده و بدين ترتيب براي هر عبارت، سه ميانگين يعني ميانگين «حداقل سطح خدمات مورد قبول»، «مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار» و «سطح فعلي خدمات كتابخانه» به دست آمده است. اختلاف ميان اين سه ميانگين، نشان‌دهندة شكافهاي موجود است. شكافهاي محاسبه شده عبارتند از: شكاف كفايت خدمات كه از كسركردن ميانگين حداقل سطح خدمات مورد قبول از ميانگين سطح فعلي خدمات كتابخانه به دست مي‌آيد، و «شكاف برتري خدمات» كه از كسر كردن ميانگين مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار از ميانگين سطح فعلي خدمات كتابخانه حاصل مي‌شود.

در اجراي تحليلهاي پژوهش، علاوه بر محاسبه شكافها براي تك تك 22 عبارت لايب‌كوال، در مورد ابعاد سه‌گانه لايب‌كوال يعني تأثير خدمات، كتابخانه به عنوان يك محل وكنترل اطلاعات و همچنين براي مجموع كليه عبارتها نيز، محاسبه شكاف كفايت خدمات و شكاف برتري خدمات به شيوة ياد شده انجام گرفته است. به منظور آزمون فرضيه‌هاي پژوهش، از «آزمون تجزيه واريانس» (ANOVA) و «آزمون توكي» (HSD) استفاده شده است. نرم افزار‌هاي آماري مورد استفاده spss ويرايش 14 و Excel 2003 بوده است.

**طرز مطالعه نمودارهاي راداري**[[22]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn23" \o ")

نمودار راداري، ابزاري مناسب براي نشان دادن شكافهاي مشاهده شده در پژوهش است. در اين نمودارها شماره‌هاي 1 تا 22 مؤلفه‌هاي لايب‌كوال را به همان ترتيبي كه در جدول 3 آمده است، نشان مي‌دهد و شكافهاي برتري و كفايت خدمات در درجات مختلف طيف خاكستري، مشاهده مي‌شوند. در مطالعه نمودار راداري، تك‌تك مؤلفه‌ها و نماي كلي كيفيت خدمات بايد مورد توجه قرار گيرد.

**يافته‌هاي پژوهش**

ويژگيهاي جمعيت شناختي پاسخ دهندگان به پرسشنامه لايب‌كوال در جدولهاي 1 و 2 نشان داده شده است.

**جدول1. توزيع فراواني پاسخ دهندگان بر حسب جنسيت**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **جنسيت** | **دانشگاه علوم پزشكي ايران** | | **دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي** | | **دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران** | |
| **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** |
| زن | 227 | 90/62 | 49 | 24/42 | 239 | 50/69 |
| مرد | 134 | 10/37 | 67 | 76/57 | 105 | 50/30 |
| **جمع** | **361** | **100** | **116** | **100** | **344** | **100** |

چنانكه در جدول 1 مشاهده مي‌شود، در نمونه مورد بررسي، استفاده كنندگان زن در دانشگاه علوم پزشكي ايران و دانشگاه آزاد در اكثريت و در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي در اقليت هستند.

**جدول2. توزيع فراواني پاسخ دهندگان بر حسب موقعيت تحصيلي يا شغلي**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **موقعيت تحصيلي**  **يا شغلي** | **دانشگاه علوم پزشكي ايران** | | **دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي** | | **دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران** | |
| **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** |
| دانشجوي كارشناسي | 160 | 32/44 | 13 | 21/11 | 164 | 67/47 |
| دانشجوي كارشناسي ارشد | 46 | 74/12 | 10 | 62/8 | - | - |
| دانشجوي دكتري(PhD) | 9 | 49/2 | 12 | 34/10 | - | - |
| دانشجوي دكتراي حرفه‌اي | 76 | 05/21 | 67 | 76/57 | 158 | 93/45 |
| عضو هيئت علمي | 70 | 40/19 | 14 | 07/12 | 22 | 40/6 |
| **جمع** | **361** | **100** | **116** | **100** | **344** | **100** |

بر اساس داده‌هاي مندرج در جدول 2، در نمونه مورد بررسي در دانشگاه‌هاي علوم پزشكي ايران و دانشگاه آزاد اسلامي، دانشجويان كارشناسي و دكتراي حرفه‌اي بيشترين درصد را تشكيل مي‌دهند. در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي اكثريت با دانشجويان دكتراي حرفه‌اي است.

جدول3، شكاف كفايت و برتري خدمات در سه كتابخانه مورد بررسي را نشان مي‌دهد.

**جدول3. شكاف كفايت و برتري خدمات در كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي ايران، شهيد بهشتي و آزاد اسلامي**

| **رديف** | | **جنبه‌هاي خدمات كتابخانه** | **دانشگاه علوم پزشكي ايران** | | | | **دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي** | | | | **دانشگاه آزاد اسلامي، واحد علوم پزشكي تهران** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **شكاف كفايت** | | **شكاف برتري** | | **شكاف كفايت** | | **شكاف برتري** | | **شكاف كفايت** | | **شكاف برتري** | |
| **ميانگين** | انحراف معيار | **ميانگين** | انحراف معيار | **ميانگين** | انحراف معيار | **ميانگين** | انحراف معيار | **ميانگين** | انحراف معيار | **ميانگين** | انحراف معيار |
| **تأثير خدمات** | 1 | كاركناني كه حسّ اعتماد را در استفاده‌كننده به وجود مي‌آورند. | 13/0 | 09/2 | 69/2- | 89/1 | 23/0- | 21/2 | 83/2- | 38/2 | 22/0- | 36/2 | 01/3- | 42/2 |
| 2 | توجه به فرد فرد استفاده‌كنندگان. | 00/0 | 45/2 | 56/2- | 18/2 | 66/0- | 41/2 | 16/3- | 35/2 | 87/0- | 58/2 | 38/3- | 66/2 |
| 3 | كتابداراني كه هميشه رفتار مؤدبانه‌اي دارند. | 29/0 | 43/2 | 04/2- | 12/2 | 08/0- | 42/2 | 39/2- | 18/2 | 25/0- | 77/2 | 38/2- | 60/2 |
| 4 | آمادگي و رغبت كتابداران به پاسخگويي سؤالهاي استفاده‌كنندگان | 21/0 | 31/2 | 42/2- | 03/2 | 75/0- | 71/2 | 25/3- | 35/2 | 87/0- | 93/2 | 20/3- | 65/2 |
| 5 | كتابداراني كه براي پاسخگويي به سؤالهاي استفاده‌كنندگان، دانش كافي دارند. | 26/0 | 28/2 | 33/2- | 04/2 | 62/0- | 57/2 | 97/2- | 27/2 | 62/0- | 53/2 | 02/3- | 46/2 |
| 6 | كتابداراني كه با علاقه و توجه با استفاده‌كنندگان برخورد مي‌كنند. | 17/0 | 39/2 | 32/2- | 04/2 | 39/0- | 50/2 | 94/2- | 24/2 | 75/0- | 70/2 | 07/3- | 70/2 |
| 7 | كتابداراني كه نياز استفاده كننده خود را مي‌فهمند | 22/0 | 20/2 | 33/2- | 01/2 | 71/0- | 46/2 | 12/3- | 17/2 | 71/0- | 57/2 | 11/3- | 57/2 |
| 8 | علاقه و تمايل كتابداران به كمك به استفاده‌كننده | 02/0- | 25/2 | 34/2- | 12/2 | 37/0- | 25/2 | 67/2- | 19/2 | 75/0- | 70/2 | 12/3- | 56/2 |
| 9 | قابل اعتماد بودن در حل مشكلات استفاده‌كنندگان در رابطه با خدمات كتابخانه. | 43/0 | 03/2 | 01/2- | 84/1 | 05/0 | 73/1 | 46/2- | 96/1 | 04/0- | 21/2 | 59/2- | 34/2 |
| **كنترل اطلاعات** | 10 | دسترس پذير كردن منابع الكترونيكي در منزل و يا محل كار من. | 44/1- | 78/2 | 03/4- | 77/2 | 48/2- | 17/3 | 17/5- | 77/4 | 72/1- | 78/2 | 29/4- | 06/3 |
| 11 | وب سايت كتابخانه كه به من امكان بدهد شخصاٌ اطلاعات را مكان‌يابي كنم. | 12/0 | 22/2 | 34/2- | 00/2 | 10/1- | 61/2 | 30/3- | 64/2 | 27/1- | 49/2 | 80/3- | 06/3 |
| 12 | منابع چاپي كتابخانه كه من براي كارم به آنها نياز دارم. | 00/0 | 39/2 | 45/2- | 10/2 | 57/0- | 49/2 | 04/3- | 19/2 | 75/0- | 73/2 | 29/3- | 61/2 |
| 13 | منابع الكترونيكي مورد نياز من. | 04/0 | 50/2 | 59/2- | 18/2 | 15/1- | 57/2 | 49/3- | 49/2 | 28/1- | 64/2 | 75/3- | 97/2 |
| 14 | تجهيزات مدرني كه به من امكان مي دهد به راحتي به اطلاعات مورد نياز خود دست پيدا كنم. | 18/0- | 24/2 | 80/2- | 94/1 | 27/1- | 49/2 | 68/3- | 26/2 | 67/1- | 64/2 | 14/4- | 82/2 |
| 15 | ابزارهاي بازيابي راحتي كه به من امكان مي‌دهند شخصاٌ منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پيدا كنم. | 13/0- | 20/2 | 76/2- | 04/2 | 33/0- | 36/2 | 15/3- | 16/2 | 93/0- | 60/2 | 53/3- | 50/2 |
| 16 | دسترس پذير كردن آسان اطلاعات براي استفاده مستقل من. | 02/0- | 23/2 | 68/2- | 04/2 | 64/0- | 34/2 | 21/3- | 25/2 | 27/1- | 66/2 | 67/3- | 75/2 |
| 17 | مجله‌هاي چاپي و يا الكترونيكي كه من براي كار خودم نياز دارم. | 26/0- | 37/2 | 93/2- | 22/2 | 55/0- | 69/2 | 93/2- | 39/2 | 29/1- | 66/2 | 81/3- | 66/2 |
| **كتابخانه به عنوان يك محل** | 18 | فضاي كتابخانه كه الهام بخش مطالعه و يادگيري است. | 14/0 | 37/2 | 32/2- | 07/2 | 18/0- | 33/2 | 71/2- | 18/2 | 73/0- | 75/2 | 00/3- | 67/2 |
| 19 | فضاي ساكت و آرام براي فعاليتهاي فردي. | 31/0 | 19/2 | 98/1- | 86/1 | 21/0- | 38/2 | 21/2- | 98/1 | 27/1- | 73/2 | 43/3- | 55/2 |
| 20 | يك محيط راحت و خوشايند. | 05/0 | 14/2 | 28/2- | 08/2 | 33/0- | 28/2 | 68/2- | 99/1 | 84/0- | 68/2 | 10/3- | 42/2 |
| 21 | دروازه‌اي براي مطالعه ، يادگيري و پژوهش. | 01/0 | 38/2 | 25/2- | 08/2 | 95/0- | 56/2 | 33/3- | 53/2 | 21/1- | 65/2 | 64/3- | 69/2 |
| 22 | فضاي عمومي براي يادگيري و مطالعه گروهي. | 25/0- | 39/2 | 87/2- | 22/2 | 15/1- | 73/2 | 77/3- | 57/2 | 65/1- | 11/3 | 05/4- | 35/3 |

چنانكه در جدول 3 ملاحظه مي‌شود، «شكاف كفايت خدمات» در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در 7 مؤلفه منفي است، در حالي كه در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي در 21 مؤلفه و در كتابخانه مركزي دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران در هر 22 مؤلفه منفي است.

«دسترس پذير كردن منابع الكترونيكي در منزل و يا محل كار من» مؤلفه اي است كه در هر سه كتابخانه دانشگاهي بالاترين شكاف كفايت را دارد. اين شكاف در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران، شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي به ترتيب 44/1-، 48/2- و 72/1- است.

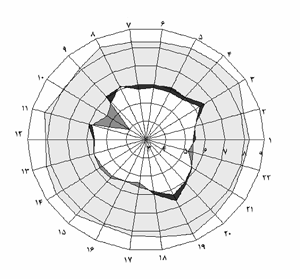
كمترين شكاف كفايت (يعني بالاترين شكاف كفايت مثبت و يا پايين ترين شكاف كفايت منفي) در هر سه كتابخانه مؤلفه «قابل اعتماد بودن در حل مشكلات استفاده كنندگان در رابطه با خدمات كتابخانه» است. كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران(43/0)، كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي (05/0) و كتابخانه مركزي دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران( 04/0- ).

«شكاف برتري خدمات» در هر سه كتابخانه دانشگاهي مورد بررسي براي همه مؤلفه‌ها منفي است. ناراضي‌كننده‌ترين مؤلفه از نظر برتري خدمات در هر سه دانشگاه مورد بررسي مؤلفه «دسترس‌پذيركردن منابع الكترونيكي در منزل و يا محل كار استفاده‌كنندگان» است. شكاف برتري اين مؤلفه در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران 03/4- ، در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي 17/5- و در كتابخانه مركزي دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران 29/4- است.

مؤلفه كتابداراني كه هميشه رفتار مؤدبانه‌اي دارند در كتابخانه مركزي دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران با شكاف برتري 38/2- در مقايسه با ساير مؤلفه‌ها داراي شكاف برتري كمتري است و كتابخانه در رابطه با اين مؤلفه، نسبت به ساير مؤلفه‌ها فاصله نسبتاً كمتري با برآورده كردن حد مطلوب انتظارهاي استفاده‌كنندگان خود دارد.

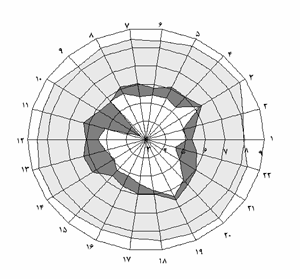
نمودارهاي راداري 1 الي 3، شكافهاي كفايت و برتري خدمات را در سه دانشگاه نشان مي‌دهند. شماره‌هاي 1 تا 22 در اين نمودارها نشان‌دهندة مؤلفه‌هاي لايب‌كوال به همان ترتيب ارايه شده در جدول 3 است.

|  |
| --- |
| خدمات فعلي كتابخانه پايين تر از مطلوب ترين سطح مورد انتظار (شكاف برتري خدمات)           خدمات فعلي كتابخانه پايين تر از حداقل قابل قبول (شكاف كفايت منفي خدمات)           خدمات فعلي كتابخانه بالاتر از حداقل قابل قبول (شكاف كفايت مثبت خدمات) |



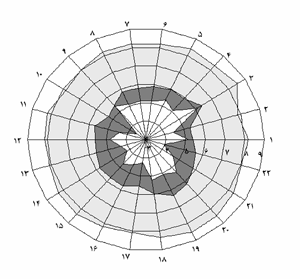
**نمودار 1. شكاف كفايت و برتري خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران**

|  |
| --- |
| خدمات فعلي كتابخانه پايين تر از مطلوب ترين سطح مورد انتظار (شكاف برتري خدمات)          خدمات فعلي كتابخانه پايين تر از حداقل قابل قبول (شكاف كفايت منفي خدمات)           خدمات فعلي كتابخانه بالاتر از حداقل قابل قبول (شكاف كفايت مثبت خدمات) |



**نمودار 2. شكاف برتري و كفايت خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي**

|  |
| --- |
| خدمات فعلي كتابخانه پايين تر از مطلوب ترين سطح مورد انتظار (شكاف برتري خدمات)               خدمات فعلي كتابخانه پايين تر از حداقل قابل قبول (شكاف كفايت خدمات) |



**نمودار 3. شكاف برتري و كفايت خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه آزاد اسلامي**

**واحد علوم پزشكي تهران**

**جدول4. شكاف كفايت و برتري كل خدمات و ابعاد سه گانه خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي ايران، شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد خدمات كتابخانه** | **دانشگاه علوم پزشكي ايران** | | | | **دانشگاه علوم پزشكي**  **شهيد بهشتي** | | | | **دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران** | | | |
| **شكاف كفايت** | | **شكاف برتري** | | **شكاف كفايت** | | **شكاف برتري** | | **شكاف كفايت** | | **شكاف برتري** | |
| **ميانگين** | **انحراف معيار** | **ميانگين** | **انحراف معيار** | **ميانگين** | **انحراف معيار** | **ميانگين** | **انحراف معيار** | **ميانگين** | **انحراف معيار** | **ميانگين** | **انحراف معيار** |
| تأثير خدمات | 18/0 | 27/2 | 33/2- | 02/2 | 42/0- | 36/2 | 88/2- | 23/2 | 57/0- | 59/2 | 00/3- | 55/2 |
| كنترل اطلاعات | 23/0- | 37/2 | 82/2- | 16/2 | 02/1- | 59/2 | 50/3- | 39/2 | 28/1- | 65/2 | 79/3- | 80/2 |
| كتابخانه به عنوان يك محل | 05/0 | 30/2 | 35/2- | 06/2 | 56/0- | 45/2 | 94/2- | 25/2 | 14/1- | 78/2 | 46/3- | 74/2 |
| **ميانگين كل** | 00/0 | 31/2 | 52/2- | 08/2 | 67/0- | 47/2 | 11/3- | 29/2 | 00/1- | 67/2 | 42/3- | 70/2 |

جدول 4 شكاف كفايت و برتري خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي مورد بررسي را نشان مي‌دهد. چنانكه در جدول مشاهده مي‌شود، ميانگين كل خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران داراي شكاف كفايت صفر است؛ يعني خدمات كتابخانه كاملاً مطابق با حداقل خدمات مورد قبول استفاده كنندگان است. ميانگين كل شكاف كفايت خدمات در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي 67/0- و در دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران 00/1- است.

براي آزمون فرضيه 1 پژوهش، از تجزيه واريانس (ANOVA) و آزمون توكي HSD در سطح 05/0 =α استفاده شد.

يافته‌ها نشان داد تفاوت ميانگين شكاف كفايت خدمات دانشگاه علوم پزشكي ايران با دانشگاه شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي، معنادار است؛ يعني عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در رابطه با تأمين حداقل خدمات قابل قبول استفاده كنندگان با ميانگين شكاف كفايت خدمات 00/0 به نحو معناداري بهتر از دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي (67/0-) و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران (00/1-) بوده است (000/0P=  )؛ اما تفاوت موجود بين ميانگين‌هاي شكاف كفايت خدمات در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران معنادار نيست و عملكرد كتابخانه‌هاي مورد بررسي در دو دانشگاه يادشده از نظر كفايت خدمات يعني تأمين حداقل قابل قبول استفاده‌كنندگان، تفاوت معناداري ندارد          (111/0 P=).

 شكاف برتري خدمات در مورد كل خدمات هر سه كتابخانه مورد بررسي در اين پژوهش منفي است و كتابخانه‌هاي مورد مطالعه فاصله زيادي با تأمين انتظارهاي كاربران در رابطه با مطلوب ترين سطح خدمات دارند. فاصله خدمات كتابخانه با مطلوب ترين حد مورد انتظار استفاده كنندگان در دانشگاه علوم پزشكي ايران 52/2- ، در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي 11/3- و در دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران 42/3- است. براي آزمون فرضيه 2 پژوهش نيز از تجزيه واريانس (ANOVA) و آزمون توكي HSD در سطح 05/0 =α استفاده شد. بر اساس يافته‌ها، تفاوت ميانگين شكاف برتري خدمات دانشگاه علوم پزشكي ايران با دانشگاه شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي، معنادار است؛ يعني در رابطه با تأمين مطلوب ترين سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌كنندگان، عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران با ميانگين شكاف برتري خدمات 52/2- به نحو معناداري از دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي (11/3-) و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران (42/3-) بهتر بوده است (001/0  P=و 000/0 P= )؛ اما تفاوت موجود بين ميانگين‌هاي شكاف برتري خدمات در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران معنادار نيست و كتابخانه‌هاي مورد بررسي در دو دانشگاه يادشده از نظر ارايه مطلوب ترين سطح خدمات مورد انتظار استفاده كنندگان، عملكرد يكساني داشته‌اند (198/0 P= ).

**نتيجه‌گيري**

يافته‌هاي پژوهش نشان داد وضعيت موجود خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم ايران با شكاف كفايت 00/0 به طور كلي با سطح حداقل خدمات قابل قبول استفاده كنندگان كتابخانه فوق مطابق است. خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران بر خلاف كتابخانه دانشگاه علوم پزشكي ايران، از حداقل قابل قبول استفاده كنندگان خود پايين‌تر است. بررسي يافته‌هاي پژوهشهاي مشابه در خارج از ايران نشان مي‌دهد خدمات كتابخانه‌هاي مورد بررسي در اين پژوهش كيفيت نسبتاً نازل‌تري نسبت به كتابخانه‌هاي مشابه خارجي دارند. شكاف كفايت خدمات در پژوهشهاي خارجي معمولاً مثبت است و خدمات كتابخانه كيفيت بالاتري از حداقل قابل قبول كاربران دارد. اين شكاف مثبت از 12/0 در كتابخانه انستيتو تكنولوژي لاند سوئد (كريليدو و پرسون[[23]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn24" \o ")، 2005) ،46/0 در كتابخانه‌هاي علوم پزشكي ايالات متحده (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2004)، 48/0 در دانشگاه گلاسكو (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2006)، 49/0 در كتابخانه‌هاي علوم پزشكي ايالات متحده (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2003 الف) تا 16/1 در دانشگاه كرانفيلد ( لاك و تاون[[24]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn25" \o ")، 2005) در نوسان است. از بين كتابخانه‌هاي مورد بررسي در اين پژوهش، چنانكه يافته‌هاي پژوهش نشان مي‌دهد، دانشگاه علوم پزشكي ايران شرايط مناسب‌تري از نظر برآورده كردن حداقل انتظارهاي استفاده‌كنندگان خود دارد. دو دانشگاه ديگر قادر به تأمين حداقل خدمات قابل قبول استفاده كنندگان خود نبوده‌اند. اين تفاوت از نظر آماري نيز معنا‌دار بود و عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در رابطه با تأمين حداقل خدمات قابل قبول استفاده كنندگان، به نحو معنا‌داري از دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران بهتر بوده است. اما تفاوت موجود بين ميانگين‌هاي شكاف كفايت خدمات در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران معنا‌دار نيست و كتابخانه‌هاي مورد بررسي در دو دانشگاه يادشده از نظر كفايت خدمات يعني تأمين حداقل قابل قبول استفاده كنندگان، عملكرد يكساني داشته‌اند.

شكاف برتري خدمات در مورد كل خدمات هر سه كتابخانه مورد بررسي در اين پژوهش منفي است و كتابخانه‌هاي مورد مطالعه فاصله زيادي با تأمين انتظارهاي كاربران در رابطه با مطلوب‌ترين سطح خدمات دارند. نگاهي به پژوهشهاي خارجي نيز نشان مي‌دهد تقريباً در كليه پژوهشهاي انجام شده در خارج از ايران نيز يافته‌ها نشان‌دهنده شكاف منفي ميان خدمات كتابخانه‌ها و مطلوب‌ترين سطح مورد انتظار استفاده كنندگان است. اما نكته قابل ذكر اين است كه در كتابخانه‌هاي مورد بررسي در اين پژوهش، فاصله خدمات ارايه شده با خدمات مطلوب و مورد انتظار استفاده كنندگان بسيار زياد است (52/2- ، 11/3- و 42/3-). اين فاصله در برخي از كتابخانه‌هاي دانشگاهي در خارج از ايران به شرح زير است: 44/0- در كتابخانه دانشگاه كرانفيلد (لاك و تاون، 2005)، 85/0- در دانشگاه آلاباما (بيس و ديگران، 2005)، 85/0- در كتابخانه‌هاي علوم پزشكي در ايالات متحده در سال 2003 ( انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2003 الف) و 87/0- در سال 2004 ( انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2004)، 88/0- در دانشگاه اهايو ( جانكووسكا[[25]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn26" \o ") و ديگران، 2006)، 08/1- در دانشگاه گلاسكو (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2006) و 18/1- در دانشگاه بينگهامتون[[26]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn27" \o ") (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2003 ب). چنانكه ملاحظه مي‌شود، شكاف مشاهده شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي مورد بررسي در اين پژوهش، از كتابخانه‌هاي دانشگاهي در خارج از ايران بسيار بيشتر است.

 يافته‌ها نشان داد عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در رابطه با تأمين مطلوب‌ترين سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌كنندگان، به نحو معنا‌داري از دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران بهتر بوده است. اما كتابخانه‌هاي مورد بررسي در دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي و دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران از نظر برتري خدمات، يعني ارايه مطلوب ترين سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌كنندگان، عملكرد يكساني داشته‌اند.

در مورد 22 جنبه از خدمات كتابخانه‌اي كه در اين پژوهش مورد بررسي قرار گرفته است، يافته‌ها نشان داد كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در 15 مورد از مؤلفه‌هاي خدمات، توانسته است خدمات خود را اندكي بيش از حداقل قابل قبول ارائه دهد؛ در حالي كه كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي شهيد بهشتي تنها در يك جنبه از خدمات قادر به تأمين حداقل خدمات قابل قبول بوده است. بر اساس ساير يافته‌ها، خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم پزشكي تهران در هيچ يك از 22 جنبه مورد بررسي نتوانسته است به حد قابل قبول استفاده كنندگان كتابخانه برسد.

چنانكه يافته‌هاي پژوهش نشان مي‌دهد، در هر سه كتابخانه دانشگاهي مورد بررسي، دسترس‌پذير كردن منابع الكترونيكي در منزل و يا محل كار استفاده كنندگان، مؤلفه‌اي است كه كتابخانه‌ها بيشترين ضعف را در مورد آن داشته‌اند؛ بدين معنا كه خدمات كتابخانه در اين مورد حتي با حداقل مورد قبول استفاده كنندگان نيز بيشترين فاصله را دارد. مشكلي كه كتابخانه‌هاي دانشگاهي در دسترس‌پذير كردن منابع الكترونيكي در منزل يا محل كار استفاده‌كنندگان دارند، مختص كتابخانه‌هاي مورد بررسي در اين پژوهش نيست و در ساير پژوهشها مانند «ميرغفوري و مكي» (1386) نيز كم و بيش چنين نتيجه‌اي مشاهده شده است. بر اساس يافته‌هاي برخي از پژوهشهاي خارج از ايران نيز اين جنبه از خدمات كتابخانه‌اي نسبت به ساير جنبه‌هاي خدماتي كتابخانه‌ها ضعف بيشتري دارند. در بررسي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي پزشكي در ايالات متحده در سال 2004 نيز نتيجه مشابهي ملاحظه گرديد (انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي، 2004).

بر اساس يافته‌هاي پژوهش، كمترين شكاف كفايت (يعني بالاترين شكاف كفايت مثبت و يا پايين‌ترين شكاف كفايت منفي) در هر سه كتابخانه، مؤلفه «قابل اعتماد بودن در حل مشكلات استفاده كنندگان در رابطه با خدمات كتابخانه» است. بررسي دقيق يافته‌هاي مربوط به تك تك جنبه‌هاي خدمات كتابخانه‌اي در سه دانشگاه ياد شده، نشانگر اين واقعيت است كه مؤلفه‌هاي داراي كمترين فاصله با حداقل قابل قبول استفاده‌كنندگان، بيشتر با جنبه انساني خدمات يعني رفتار، تواناييها و خدمات رو در روي كتابداران در رابطه با استفاده‌كنندگان در ارتباط است. اين بخش از يافته‌ها نشان مي‌دهد كتابداران كتابخانه‌هاي مورد بررسي در ارايه خدمات به كاربران كتابخانه عملكرد نسبتاً موفقي داشته‌اند و شايد بتوان گفت كتابداران از نظر اخلاق كتابداري و رعايت جنبه‌هاي انساني خدمات و همچنين بروز توانمنديهاي حرفه‌اي در شرايطي قرار دارند كه در بيشتر موارد، دست كم در حد مورد قبول استفاده كنندگان به فعاليت حرفه‌اي مي پردازند.اين يافته‌ها، اميدواري بيشتري را در رابطه با بهبود شرايط كتابخانه‌هاي علوم پزشكي فراهم مي‌كنند، زيرا فراهم‌آوري امكانات و تجهيزات براي دسترسي به اطلاعات و همچنين بهبود شرايط مكاني كتابخانه‌ها با صرف هزينه هاي مالي امكان پذير است و آنچه تغيير شرايط و بهبود آن معمولاً دشوارتر است، جنبه‌هاي خدماتي نيروي انساني است كه در اين كتابخانه‌ها شرايط نسبتاً مناسب‌تري در مقايسه با ساير ابعاد خدمات دارد.

از آنجا كه هر سه كتابخانه مورد بررسي فاصله زيادي با تأمين سطح مطلوب خدمات مورد انتظار استفاده‌كنندگان خود داشتند، توجه به تك تك جنبه‌هاي خدمات كتابخانه‌اي براي هر سه كتابخانه ضرورت دارد. اين كتابخانه‌ها مي‌توانند با توجه به شكاف خدمات فعلي با انتظارهاي استفاده‌كنندگان خود، با اولويت‌بندي دقيق اقدامها، در رابطه با بهبود كيفيت خدمات با آگاهي بيشتري برنامه‌ريزي نمايند. علاوه بر ضرورت توجه به كليه جنبه‌هاي خدمات، با توجه به ضعف كتابخانه‌ها در رابطه با كنترل اطلاعات، هر سه كتابخانه دانشگاهي بايد نسبت به فراهم آوري منابع و امكانات لازم براي دسترسي آسان كاربران به اطلاعات مورد نياز، اهتمام جدي‌تري داشته باشند. در مورد مكان كتابخانه نيز با توجه نظرهاي كاربران در مورد ضرورت پيش‌بيني فضاي لازم براي مطالعه گروهي، شايسته است دانشگاه‌ها علاوه بر بهبود شرايط محيطي كتابخانه‌ها، به تخصيص فضاي مناسب براي مطالعات گروهي نيز توجه كنند.

**منابع**

- كاظم پور، زهرا (1385). «ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانة مركزي دانشگاههاي فني ـ مهندسي دولتي شهر تهران براساس مدل LibQUAL». پايان‌نامة كارشناسي ارشد علوم كتابداري و اطلاع‌رساني، دانشكدة روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران.

- ميرغفوري، سيد حبيب و فاطمه مكي (1386). «بررسي سطح كيفي خدمات كتابخانه‌هاي آموزشي با رويكرد به لايب كوال (مورد: كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد)». كتابداري و اطلاع رساني، شماره اول، جلد دهم: 61-78.

- Bace, M., etal. (2006). “LibQUAL+ 2005 analysis and action report. University Libraries, University of Alabama”. Available at: http://www.lib.ua.edu/about/assessment/LibQual+2005summaryreportfinal.htm

- Calvert, P. J. (2001). “International variations in measuring customer expectations”. Library Trends, 49 (4), 732-757.

- Cook, C. and Thompson, B. (2000a). “Higher- order factor analytic perspectives on users’ perceptions of library service quality”. Library and Information Science Research, 22 (4), 393-404.

- Cook, C. and Thompson, B. (2000b). “Reliability and validity of SERVQUAL, scores used to evaluate perceptions of library service quality”. Journal of Academic Librarianship, 26, 248-258

- Eldredge, J. D. (2004). “Inventory of research methods for librarianship and inforatics”. Journal of the Medical library Association, 92 (1), 83-90. Available at: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=314107>

- Jankowska, M. A., Hertel, K. and Young, N. J. (2006). “Improving library service quality to graduate students: LibQUAL+TM survey results in a practical setting”. Library and the Academy, 6 (1), 59-77.

- Kyrilidou, M. and Persson, A. C. (2006). “The new library user in Sweden: a LibQUAL+™ study at Lund University”. Performance Measurement and Metrics, 7 (1), 45-53.

- Lock, Selena A. and Town, J. S. (2005). “LibQUAL+ in the local context: results, action and evaluation”. Available at:

| What is this?  DAP Link VerifierDAP Link Verifier | |
| --- | --- |
| Name: | **local+context+paper.pdf** |
| Size: |  |
| URL: | http://dspace.lib.cranfield.ac.uk:8080/b...tream/1826/950/2/Local+context+paper.pdf |
| Status | File does not exist (0) |
| [More ▼](javascript:%20void(0);)  [*Download* ***with DAP***](javascript:%20void(0);) | |

[Settings](http://127.0.0.1:10029/settings/)    [Report this link](http://127.0.0.1:10029/report/)  
 [Disable for this session only](javascript:%20void();)

<http://dspace.lib.cranfield.ac.uk:8080/bitstream/1826/950/2/Local+context+paper.pdf>

- LibQUAL+™ Spring 2003 Survey, Group results (2003a). Association of Research Libraries / Texas A&M University. [www.libqual.org](http://www.libqual.org/).

- LibQUAL+™ Spring 2003 Survey, Institution Results, Binghamton University (S.U.N.Y.) (2003a). Association of Research Libraries / Texas A&M University. [www.libqual.org](http://www.libqual.org/).

- LibQUAL+™ Spring Survey (2004). Association of Research Libraries / Texas A&M University. [www.libqual.org](http://www.libqual.org/).

- LibQUAL+™ Spring 2006 Survey (2006). Glasgow University Library. Association of Research Libraries / Texas A&M University. [www.libqual.org](http://www.libqual.org/).

- Nitecki, D. A. (1998). “Assessment of service quality in academic libraries: Focus on the applicability of the SERVQUAL”. In Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (pp. 181-196). Newcastle-upon-Tyne: University of Northumbria.

1. اين مقاله برگرفته از تحقيقي است كه در قالب طرح پژوهشي «بررسي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي علوم پزشكي تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي و دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران از طريق تحليل شكاف ميان انتظارات استفاده‌كنندگان و خدمات دريافتي آنها» مصوب دانشگاه آزاد اسلامي، واحد علوم و تحقيقات به شماره 1479/ 08295 درتاريخ 29/2/1386 به اجرا درآمده است.

2. عضو هيئت علمي دانشگاه آزاد اسلامي، واحد علوم و تحقيقات

3. كارشناس ارشد كتابداري و اطلاع‌رساني

1. Gap analysis.

2. Calvert.

3. SERVQUAL.

4.Parasuraman, Zeithaml and Berry.

1. Nitecki.

2. Zeithaml.

3.Robinson.

4. Cook andThompson.

5.Lib QUAL.

[\*](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref13" \o ")  براي كسب اطلاعات بيشتر در مورد لايب‌كوال به سايت وب لايب‌كوال به آدرس زير رجوع كنيد:

http://www.libqual.org/

6. ARL.

1. Affect of service.

2. Information control.

3. Library as place.

4. Thompson.

1. Eldredge.

2. Service adequacy gap.

3. Service superiority gap.

1. Bace.

1. Radar charts.

1. Kyrilidou and Persson.

2. Lock and Town.

1. Jankowska.

2. Binghamton University.