

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع): مطالعه موردی کتابخانه‌های خارج از شهر مشهد

فرامرز سهیلی^۱ | الهام یاری^۲ | علی اکبر فامیل روحانی^۳

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه پیام نور fsohieli@gmail.com
۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، همدان- ایران (نویسنده مسئول)
e_yari91@yahoo.com
۳. استادیار علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی همدان sfamilrouhany@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۳/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۶/۱۴

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر شناسایی کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی در خارج از شهر مشهد است. **روش پژوهش:** این پژوهش با روش پیمایشی-تحلیلی انجام شده و جامعه آماری این پژوهش کلیه کاربران بالفعل کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی در خارج از شهر مشهد است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی با تخصیص متناسب، حجم نمونه به دست آمده معادل ۳۸۲ نفر است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه استاندارد سروکوال بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد کیفی به جزء بعد تضمین نتوانسته‌اند انتظارات کاربران را برآورده کنند، بیشترین شکاف مربوط به بعد قابلیت اعتماد و کمترین آن مربوط به بعد پاسخ‌گویی می‌باشد. در بین کتابخانه‌های مورد بررسی کتابخانه درگز بهترین وضعیت و کتابخانه شوشتر پایین‌ترین کیفیت خدمات را در بین سایر کتابخانه‌ها داشته‌اند.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاکی از وجود شکاف منفی کیفیت خدمات از نظر زن و مرد و در همه سطوح تحصیلات است که این مقدار از نظر زن‌ها بیشتر از مردها بود و در سطح تحصیلی کارشناسی ارشد بیشترین شکاف در بین سایر سطوح تحصیلی داشت. بالاخره شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی منفی به دست آمده است.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، سنجش کیفیت، سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، الگوی سروکوال، تحلیل شکاف، کتابخانه‌های

وابسته به آستان قدس رضوی.

مقدمه

سرعت سرسام‌آور پیشرفت علم و فناوری و رسیدن به بهترین اطلاعات در کمترین زمان ممکن، کتابخانه‌های امروزی جهان را بر آن داشته تا جهت رساندن کاربران خود به بهترین اطلاعات مورد نیازشان تلاش کرده و همواره به ارزیابی خدمات خود بپردازند. به این منظور و پس از طراحی مقیاسی به نام سنجش کیفیت خدمات^۱ در سال ۱۹۹۵ جهت بررسی کیفیت خدمات مراکز خدماتی، مقیاسی با نام سنجش کیفیت کتابخانه و ساختاری متناسب با وضعیت کتابخانه‌ها طراحی شد که کتابداران با استفاده از آن می‌توانستند به بررسی خدمات کتابخانه‌های خود بپردازند.

در سال‌های اخیر مدیران سازمان‌های خدماتی در تلاشند تا با گسترش اندیشه مشتری محور در سازمان‌های خود بر نیازهای مشتریان تمرکز کرده و ضمن ایجاد فضای رقابتی، کارایی و اثربخشی خود را نیز افزایش دهند، کتابخانه‌ها نیز به واسطه داشتن نقش محوری در فرآیند توسعه پایدار از این امر مستثنی نیستند و باید در جهت بهبود مستمر و مداوم خدمات خود گام بردارند (میرغفوری، ۱۳۸۵).

ارزیابی کتابخانه روند مداومی است که هویت کتابخانه در جامعه‌ای که کتابخانه به آن خدمت می‌کند، خصوصیات اجتماعی- اقتصادی آنها، نیازهای کتابخانه‌ای و اطلاعاتی و الگوی استفاده آنها از کتابخانه را مشخص می‌سازد. هم‌چنین این ارزیابی سبب شناخت حامیان کتابخانه و مشتریان بالقوه آن می‌شود. اطلاعاتی که از این طریق به دست می‌آید برای گسترش و بهبود خدمات کتابخانه به گونه‌ای که بتوانیم با توجه به محدودیت‌های منابع و بودجه بهترین حمایت را از جامعه انجام دهیم، به کار می‌رود. به طور خلاصه هدف ارزیابی این است که خدمات و منابع به جهتی معطوف شود که مستقیماً مرتبط با نیازهای جامعه باشد. از آنجا که سازمان کتابخانه‌های آستان قدس رضوی (ع) یکی از بزرگترین کتابخانه‌های عمومی در سطح خاورمیانه با بیش از ۶ قرن قدمت است. این کتابخانه با داشتن کتابخانه‌های وابسته درون

شهری و برون شهری در اقصی نقاط کشور خدمات متنوعی را به قشر قابل ملاحظه‌ای از مشتاقان علم و دانش عرضه می‌کند و همواره در تلاش بوده است که به سوی تعالی گام بردارد. با توجه به رشد کمی کتابخانه‌های وابسته و اینکه ارائه خدمات با کیفیت از ضرورت‌های عمده در ارتباط با توسعه خدمات سازمان به شمار می‌رود و جلب رضایت مشتریان در صدر اولویت‌ها قرار دارد و نیز با توجه به اهمیت و ضرورت اندازه‌گیری کیفیت خدمات، شناسایی نقاط قوت و ضعف آن، سنجش میزان موفقیت کتابخانه‌های آستان قدس رضوی (ع) در ارضای نیازها و خواسته‌های مشتریان و نیز بررسی دقیق سطح انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات آنها، از اهمیت قابل توجهی برخوردار است.

با نگاهی به متون موجود شاید بتوان گفت که اغلب پژوهش‌های مرتبط با کیفیت سنجی بر اساس فعالیت پاراسورامن^۲ و همکارانش (۱۹۸۵، ۱۹۸۸) و زیسمل^۳ و همکارانش (۱۹۹۰) انجام گرفته است (نقل در غفاری و کرانی، ۱۳۹۰). آنها در آثار خود تأکید می‌کنند که کیفیت خدمات ارائه شده توسط یک سازمان باید بر اساس میزان تحقق انتظارات کاربران سنجیده شود. مدل تحلیل شکاف که شیوه‌ای متفاوت از مطالعات معمول سطح خدمات از دیدگاه استفاده‌کنندگان است، از طریق سنجش انتظاراتی استفاده‌کنندگان از یک سو و تصور و برداشت آنها از خدمات دریافتی از سوی دیگر، امکان محاسبه شکاف میان انتظارات و خدمات دریافتی را فراهم می‌سازد و بدین ترتیب اندازه‌گیری عینی خدمات به شیوه‌ای دقیق‌تر امکان‌پذیر می‌شود. بر اساس این مدل، ابزار «سروکوال» توسط «پاراسورامن» و همکارانش برای سنجش کیفیت خدمات سازمان‌ها مطرح گردید (پاراسورامن و همکاران، ۱۹۸۵). «سروکوال» به عنوان ابزار مناسبی جهت سنجش کیفیت خدمات از طریق تحلیل شکاف، علاوه بر سازمان‌های مختلف، در کتابخانه‌ها نیز چند سال مورد استفاده قرار گرفت و پژوهش‌های انجام شده نشان داد

2. Parasuraman

3. Zeithaml

1. Measuring service quality

به جز تضمین را نامطلوب ارزیابی کرده‌اند. گوهری‌نژاد و دیگران (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان "اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه پزشکی تهران- پردیس همت" انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد در هر پنج بعد خدمت و تمام عبارات مربوط به پنج بعد، شکاف کیفیت وجود داشت، انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود بود و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمت انتظارات آن‌ها برآورده نشده بود. نتایج پژوهش لطیفیان (۱۳۹۰) نشان داد که بعد تضمین بیشترین رابطه را با کیفیت خدمات و بعد ملموسات کمترین رابطه را با کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد دارد. شاکرزاده (۱۳۹۱) در پژوهش خود نتیجه گرفت که کاربران کتابخانه عمومی سنایی کیش بیشترین رضایت را به ترتیب در بعد قابلیت اطمینان (تضمین)، ملموسات، همدلی و قابلیت اعتماد دارند.

نتایج پژوهش سریسا - آرد^۳ (۱۹۹۷)، نشان داد کاربران برای پاسخ‌گویی کتابداران و قابلیت اطمینان خدمات ارائه شده، ارزش زیادی قایلند، هم‌چنین بین خدمات موجود و خدمات مورد انتظار کاربران، تفاوت نسبی وجود دارد. کرلین^۴ (۲۰۰۰)، نیز با استفاده از سروکوال در دانشکده‌ی ساب اربان کامیونیتی دریافت که دانشجویان به عینیات کمتر توجه می‌کنند و آنچه برایشان مهم است قابلیت اطمینان و توجه به نیازهای اطلاعاتی آنهاست. آشوره کومار^۵ (۲۰۰۶) در پژوهش خود به بررسی انتظارات کاربران کتابخانه دانشگاه جواهر لعل نهرو در هند با توجه به کیفیت خدمات ارائه شده در آنجا، پرداخته است. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات برای تغییر در فرهنگ کار در بین کارکنان و اینکه آنها خود نیز برای تولید خدمات کتابخانه‌ای مشارکت کنند، ضروری دانسته است و برای اینکه به این امر دست یابند باید بر روی بهبود مستمر در تولیدات و خدمات تمرکز کند که تأکید آن بر افزایش نیازهای کاربران که به مشارکت بیشتر کارکنان نیاز است. نتایج پژوهش ارشاد و

کتابخانه‌ها، با استفاده از این ابزار تشخیصی، می‌توانند در جهت ارائه خدمات کیفی، آنچه را موجب برآوردن انتظاراتی استفاده‌کنندگان می‌شود، مورد سنجش قرار دهند (نیتکی^۱، ۱۹۹۸).

در ذیل به چند نمونه از پژوهش‌های انجام شده با استفاده از ابزار سروکوال اشاره می‌شود:

اسفندیاری مقدم (۱۳۸۸) پژوهشی با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران و بر اساس رویکرد تحلیل شکاف، انجام داده است. نتایج پژوهش وی نشان داد که این کتابخانه‌ها، روی هم رفته، از عملکرد و موفقیت متوسطی برخوردار بوده‌اند. هم‌چنین، از دیدگاه کاربران، بین درجه اهمیت پنج مؤلفه کیفیت و سطح عملکرد آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد. افزون بر آن، ضمن تأیید این فرضیه که بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش، تفاوت معنی‌داری وجود دارد، مشخص شد که کتابخانه‌های دانشکده الهیات و دانشکده مهندسی پزشکی ضعیف‌ترین خدمات را از لحاظ کیفیت ارائه داده‌اند. نتایج پژوهش توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) حاکی از آن است که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف کیفیت وجود داشته است. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی (۱/۵۷-) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد فیزیکی، پاسخ‌گویی و تضمین مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان (۱/۳۱-) بود. نتایج شکارچی زاده^۲ و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان "کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌های مالزی از منظر دانشجویان" نشان داد که دانشجویان ادراک‌های منفی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها دارند، و انتظاراتی آنها برآورده نشده است. بزرگترین شکاف، به دانش کارکنان برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های دانشجویان مربوط بود.

رضائیان و دیگران (۱۳۹۰) در پژوهشی که در دانشگاه پیام نور واحد فسا انجام شد نشان داد که دانشجویان همه عوامل

^۳.Srisa-Ard

^۴.Krelin

^۵.Ashore Kumar

^۱. Nikty

^۲. Shekarchizadeh

کانوال^۱ (۲۰۱۰) نشان داد بین آنچه کاربران انتظار دارند با آنچه ارائه شده اختلاف وجود داشته است. اختلاف بین انتظارات و ادراکات در همه ۲۲ مؤلفه سروکوال وجود داشته است. رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه تاحدودی خوب بوده است. کیفیت امکانات فیزیکی هم باید ارتقاء یابد. کاربران بعد "ملموس" را بیشتر ترجیح می‌دهند. سیوسان^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی با استفاده از تحلیل عاملی کیفیت خدمات را در کتابخانه‌های دانشگاهی سریلانکا با استفاده از مدل سروکوال پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که چهار عامل استخراج شده از تحلیل حدود ۵۱ درصد واریانس را پیش بینی می‌کنند. این چهار عامل شامل ساعات کاری مناسب، اطلاعات روزآمد، جامعیت مجموعه و دسترسی مناسب به مجموعه.

مرور پیشینه‌های داخل کشور نشان می‌دهد ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها بیشتر با دید کمی انجام شده، گرچه ادعای اکثر پژوهشگران این بوده است که کیفیت را مورد سنجش قرار داده‌اند ولی در عمل کمیت بیشتر از کیفیت سنجیده شده است، در مقابل پژوهش‌های انجام گرفته در خارج از کشور بیانگر این نکته می‌باشد که ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس دید کاربران بیشتر مورد توجه واقع شده است. البته اکنون گرایش به استفاده از ابزارهای کیفی در ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها نسبتاً بیشتر شده است. مرور کلی پیشینه‌ها نشان می‌دهد که در ایران، از ابزار اندازه‌گیری سروکوال بعضاً در دانشگاه‌ها و اکثراً در سازمان‌های غیر دانشگاهی برای تعیین کیفیت خدمات مورد استفاده شده است. اما این ابزار در کتابخانه‌های عمومی به ندرت مورد استفاده واقع شده است. تفاوت پژوهش حاضر با پژوهش‌های انجام شده در این است که این ابزار کیفی برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های آستان قدس رضوی به کار رفته و انتظار می‌رود که در آینده با انجام پژوهش‌های کیفی بیشتر در این زمینه بتواند نقش تعیین کننده‌ای در ارتقای کیفیت خدمات ایفا نماید.

هدف اصلی این پژوهش شناسایی وضعیت کیفیت خدمات

کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) خارج از شهر مشهد بر اساس الگوی سروکوال است. در این پژوهش سعی بر آن است با استفاده از الگوی سروکوال در ۵ بُعد (ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی)^۳ در دو سطح: خدمات مورد انتظار و خدمات مشاهده شده به مطالعه سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس پرداخته شود و شکاف خدمات ارائه شده فعلی با سطح مطلوب خدمات از دیدگاه کاربران مورد سنجش قرار گیرد. به منظور رسیدن به هدف فوق پاسخ‌گویی به پرسش‌های ذیل ضروری است.

۱. نظر کاربران کتابخانه در مورد کیفیت خدمات

کتابخانه به تفکیک جنسیت، سطح تحصیلات با توجه به ابعاد پنج‌گانه سروکوال چگونه است؟

۲. شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان و درک آنها

از وضعیت موجود خدمات (مشاهدات) کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای بر اساس الگوی سروکوال چقدر است؟

۳. شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان و درک آنها

از وضعیت موجود خدمات (مشاهدات) کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) از نظر هر یک از جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای بر اساس سروکوال چقدر است؟

۴. شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان و درک آنها

از وضعیت موجود خدمات (مشاهدات) کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) از نظر هر یک از

۳. این ۵ بعد به شرح زیر می‌باشند: ۱- ملموسات: ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود در محل کار، ظاهر کار، ظاهر کارکنان؛ ۲- قابلیت اعتماد: توانایی سازمان خدمت دهنده در عمل به وعده‌های خود به طور دقیق و مستمر؛ ۳- پاسخگویی: تمایل و اشتیاق سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع؛ ۴- اطمینان (تضمین): دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و سازمان در القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری؛ ۵- همدلی: نزدیکی و همدلی با مشتری و توجه ویژه و فردی به وی و تلاش در جهت درک نیازهای مشتری و تأمین آنها (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶).

1. Arshad and Kanwal

2. Sivesan

ابعاد پنج‌گانه سروکوال چقدر است؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر کاربردی است و به روش پیمایشی-تحلیلی، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های برون شهری وابسته به آستان قدس رضوی (ع) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه کاربران بالفعل کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) خارج از شهر مشهد در دوره‌ی زمانی مورد مطالعه می‌باشد، که شامل ۷ کتابخانه است. لازم به توضیح است که تعداد کتابخانه‌های برون شهری زیر نظر سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی (ع) ۱۱ کتابخانه است که در این پژوهش ۷ مورد از آنها مورد مطالعه قرار گرفت. ۳ واحد از آنها به علت تعمیرات، نقل و انتقال و سیار بودن از مجموعه حذف شدند، یک واحد از این کتابخانه‌ها نیز در کشور هندوستان قرار دارد. بنابراین در این پژوهش ۷ واحد از آنها مورد مطالعه قرار گرفت.

۵. به لحاظ کیفیت، رتبه‌بندی کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی با توجه به ابعاد پنج‌گانه سروکوال چگونه است؟
فرضیه‌های این پژوهش عبارتند از:
۱. کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) با توجه به ابعاد پنج‌گانه سروکوال (ملموس بودن، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی) دارای شکاف منفی باشند.
 ۲. بین دیدگاه کاربران درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی به تفکیک جنسیت (زن و مرد) با توجه به ابعاد سروکوال تفاوت وجود دارد.
 ۳. بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی بر اساس ابعاد سروکوال تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۱. کتابخانه‌های مورد پژوهش، تعداد اعضا و حجم نمونه

ردیف	نام	تعداد اعضا	حجم نمونه
۱	کتابخانه آیت الله بروجردی (ره) - بروجرد	۱۲۱۷۲	۷۵
۲	کتابخانه آیت الله جلیلی - کرمانشاه	۷۱۰۰	۴۴
۳	کتابخانه امام رضا(ع) - بیرجند	۱۶۳۸۳	۱۰۰
۴	کتابخانه علامه شیخ شوشتری (ره) - شوشتر	۱۰۲۱۰	۶۳
۵	مجتمع فرهنگی و کتابخانه امام رضا(ع) - درگز	۴۷۲۰	۲۹
۶	مجتمع فرهنگی و کتابخانه امام رضا(ع) - سرخس	۷۱۶۱	۴۴
۷	مجتمع فرهنگی و کتابخانه امام رضا(ع) - قوچان	۴۴۰۰	۲۷
	مجموع	۶۲۱۴۶	۳۸۲

دیدگاه کاربران پرسش‌نامه است. این پرسش‌نامه برگرفته از ابزار اندازه‌گیری سروکوال با تغییراتی که متناسب با موضوع پژوهش بوده است و متشکل از ۴۱ گویه است که در مجموع ۵ بُعد (محسوسات، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی) را تشکیل می‌دهند. به دلیل اینکه این پرسش‌نامه یک پرسش‌نامه استاندارد، و در چندین پژوهش بکار گرفته شده است، می‌توان گفت که از روایی مناسبی برخوردار است. برای

برای تعیین حجم نمونه در این پژوهش از فرمول کوکران استفاده شد که بر اساس این فرمول حجم نمونه برابر با ۳۸۲ نفر می‌باشد. پس از مشخص شدن حجم نمونه یعنی ۳۸۲ نفر، می‌بایست تعداد توزیع این حجم بین هر یک از کتابخانه‌های مورد بررسی تعیین شود. بدین منظور از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با تخصیص متناسب اندازه استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات برای سنجش کیفیت خدمات از

پرسش ۱: نظر کاربران کتابخانه در مورد کیفیت خدمات کتابخانه به تفکیک جنسیت، سطح تحصیلات با توجه به ابعاد پنج‌گانه سروکوال چگونه است.
در جدول ۲، میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات موجود، مطلوب و شکاف موجود بین آنها برای بعد جنسیت آمده است.

محاسبه پایایی پرسش‌نامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شده برابر ۰/۹۵۱ است که این مقدار، اعتبار قابل قبولی را نشان می‌دهد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون t زوجی، t دو نمونه‌ای مستقل، آزمون تحلیل واریانس و آزمون پیگیری LSD استفاده به عمل آمده است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۲. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات موجود، مطلوب و شکاف آنها براساس جنسیت

جنسیت	میانگین	مطلوب		میانگین	شکاف
		انحراف معیار	انحراف		
۱ زن	۳/۸۳	۰/۵۷	۰/۴۷	۴/۵	-۰/۶۷
۲ مرد	۳/۹۶	۰/۵۰	۰/۵	۴/۴۳	-۰/۴۶

همان‌طور که مشاهده می‌کنید میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی از نظر پاسخ‌گویان زن (۳/۸۳) و از نظر پاسخ‌گویان مرد (۳/۹۶) می‌باشد. در صورتی که میانگین کیفیت خدمات مطلوب برای هر یک به ترتیب ۴/۵ و ۴/۴۳ است، شکاف در هر دو جنسیت زن و مرد منفی است و این نشان می‌دهد از نظر کاربران وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با وضعیت مطلوب فاصله دارد و در حد مطلوب نمی‌باشد، اما توانسته رضایت کاربران را در حد متوسط جلب کند این تفاوت از نظر کاربران زن بیشتر می‌باشد. در جدول ۳ میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات موجود، مطلوب و شکاف موجود بین آنها برای سطوح مختلف تحصیلات آمده است.

همان‌طور که مشاهده می‌کنید میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی از نظر پاسخ‌گویان زن (۳/۸۳) و از نظر پاسخ‌گویان مرد (۳/۹۶) می‌باشد. در صورتی که میانگین کیفیت خدمات مطلوب برای هر یک به ترتیب ۴/۵ و ۴/۴۳ است، شکاف در هر دو جنسیت زن و مرد منفی است و این نشان می‌دهد از نظر کاربران وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با وضعیت مطلوب فاصله دارد و در حد مطلوب نمی‌باشد، اما توانسته رضایت کاربران را در حد متوسط جلب کند این تفاوت از نظر کاربران زن بیشتر می‌باشد. در جدول ۳ میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات موجود، مطلوب و شکاف موجود بین آنها برای سطوح مختلف تحصیلات آمده است.

جدول ۳. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات موجود، مطلوب و شکاف آنها بر اساس تحصیلات

ردیف	سطوح تحصیلی	مطلوب		میانگین	شکاف
		انحراف معیار	انحراف		
۱	زیردیپلم	۰/۴۹	۰/۵۷	۴/۳۷	-۰/۵۶۲
۲	دیپلم	۰/۶۲	۰/۴۷	۴/۳۴	-۰/۴۶۹
۳	کاردانی	۰/۴۲	۰/۴۵	۴/۴۸	-۰/۴۲۳
۴	کارشناسی	۰/۵۵	۰/۵	۴/۵۱	-۰/۶۲۰
۵	کارشناسی ارشد	۰/۴۳	۰/۴۳	۴/۵۲	-۰/۷۶۵
۶	دکتری	۰/۴۲	۰/۳۷	۴/۵۷	-۰/۷۶۴

میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی از نظر کاربران با تحصیلات کاردانی با مقدار (۴/۰۶) بیشترین و از نظر کاربران با تحصیلات کارشناسی ارشد با مقدار (۳/۷۵) کمترین مقدار را دارد، میانگین کیفیت خدمات در همه سطوح تحصیلی بیشتر از ۳ (میزان متوسط) است که نشان می‌دهد کاربران با تحصیلات مختلف در حد متوسطی از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها رضایت دارند. مقادیر به دست آمده در ستون شکاف همگی منفی است و

میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی از نظر کاربران با تحصیلات کاردانی با مقدار (۴/۰۶) بیشترین و از نظر کاربران با تحصیلات کارشناسی ارشد با مقدار (۳/۷۵) کمترین مقدار را دارد، میانگین کیفیت خدمات در همه سطوح تحصیلی بیشتر از ۳ (میزان متوسط) است که نشان می‌دهد کاربران با تحصیلات مختلف در حد متوسطی از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها رضایت دارند. مقادیر به دست آمده در ستون شکاف همگی منفی است و

آنها از وضعیت موجود خدمات (مشاهدات) کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای بر اساس الگوی سروکوال چقدر است؟ در جدول زیر میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات موجود، مطلوب و شکاف موجود بین آنها از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای به نمایش گذاشته شده است.

این نشان می‌دهد از نظر کاربران با تحصیلات مختلف خدمات موجود کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در حد مطلوب نمی‌باشد در این بین از نظر کاربران با تحصیلات کارشناسی ارشد با مقدار ۰/۷۶۵- کیفیت خدمات کتابخانه‌ها فاصله بیشتری با حد مطلوب خود دارد و کمترین شکاف مربوط به کاربران با تحصیلات کاردانی با مقدار ۰/۴۲۳- می‌باشد. پرسش ۲: شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان و درک

جدول ۴. شکاف میان انتظاراتی و مشاهدات استفاده کنندگان از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای

شکاف	وضعیت مطلوب		وضعیت موجود		وضعیت کیفیت کتابخانه‌ها
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
-۰/۵۷	۰/۴۹	۴/۳۷	۰/۵۱	۳/۹	

یک از موارد، خدمات مطلوب مورد نظر کاربران را ارائه دهند. منفی‌ترین شکاف مربوط به مؤلفه تهیه به موقع منابع جدید و کمترین شکاف مرتبط به مؤلفه ارائه مجموعه مناسب از نشریات ادواری می‌باشد، بالاترین میانگین کیفیت مربوط به مؤلفه‌های مرتب و بهداشتی بودن، نور و تهویه مناسب، داشتن ساعت کاری مناسب، نگهداری همیشگی مدارک با نظمی صحیح و انجام کار در ساعات مشخص توسط کارکنان و کمترین میانگین کیفیت مربوط به مؤلفه‌های فراهم کردن خدمات زیراکس، تحویل منابع با مدت طولانی بر حسب نیاز کاربران و تهیه به موقع منابع جدید می‌باشد. مؤلفه‌های «تهیه به موقع منابع جدید، تجهیزات راحت اعمال حداکثر مساعدت با مراجعه کنندگان، فراهم کردن منابع مورد نیاز در اولین فرصت، فراهم آوردن خدمات اینترنتی، فراهم کردن خدمات زیراکس، نمایش منظم منابع خریداری شده جدید، فراهم کردن خدمات رایگان توسط کتابدار، آموزش استفاده از کتابخانه توسط کتابدار به ترتیب منفی‌ترین شکاف‌ها که شکافی بیشتر از (۰/۵-) دارند، می‌باشند.

همان‌طور که مشاهده می‌گردد، میانگین وضعیت موجود کل خدمات کتابخانه‌ها ۳/۹ است در صورتی که این مقدار در حالت مطلوب ۴/۳۷ می‌باشد و وجود شکاف منفی ۰/۵۷- نشان می‌دهد که وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌ای آستان قدس رضوی از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای از وضعیت مطلوب فاصله دارد و کمتر از وضعیت مطلوب مورد نظر کاربران می‌باشد. پرسش ۳: شکاف میان انتظاراتی کاربران و درک آنها از وضعیت موجود خدمات (مشاهدات) کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) از نظر هر یک از جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای بر اساس سروکوال چقدر است؟ در جدول ۵ وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و شکاف موجود بین آنها برای هر کدام از جنبه‌های (مؤلفه‌های) خدمات کتابخانه‌ای بر اساس سروکوال به نمایش گذاشته شده است. همان‌طور که در جدول ۵ آمده است، شکاف بین خدمات موجود و خدمات مطلوب مورد نظر کاربران در همه مؤلفه‌ها منفی است، که این نشان می‌دهد کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند در هیچ

جدول ۵. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار و کیفیت موجود، مطلوب و شکاف در مؤلفه‌های پژوهش

شکاف	موجود		مطلوب		انواع خدمات	جنبه‌ها	۵	خدمات
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین				
-۰/۳۹۶	۱/۱۰۹	۴/۰۲	۰/۹۳۶	۴/۴۲	۱. دسترسی آسان از نظر موقعیت	ملبوس بودن		
-۰/۴۰۶	۰/۸۸۲	۴/۱۲	۰/۷۰۸	۴/۵۳	۲. طرح‌ریزی خوب برای کتابخانه			
-۰/۴۵۴	۰/۹۰۴	۴/۲۴	۰/۶۳۹	۴/۷۰	۳. فضای مناسب			
-۰/۳۲۸	۰/۸۴۵	۴/۴۲	۰/۶۱۶	۴/۷۵	۴. نور و تهویه مناسب			
-۰/۳۰۵	۰/۷۵۲	۴/۴۳۶	۰/۵۹۴	۴/۷۳	۵. مرتب و بهداشتی بودن			
-۰/۷۸۶	۰/۹۱۵	۴/۰۸	۰/۶۶۵	۴/۶۶	۶. تجهیزات راحت			
-۰/۷۸۶	۱/۰۵	۳/۸۳	۰/۷۴۰	۴/۶۵	۷. قابلیت دست یابی مجموعه			
-۰/۱۰۱	۱/۰۳۷	۳/۸۵	۰/۸۳۱	۴/۴۵	۸. مجموعه مناسب از نشریات			
-۰/۶۰۶	۱/۰۶	۳/۹۵	۰/۷۶۲	۴/۵۶	۹. مجموعه مناسب منابع مرجع			
-۰/۷۷۳	۱/۰۱	۳/۷۴	۰/۸۲۰	۴/۵۱	۱۰. توجه به نیاز مراجعه کنندگان			
-۰/۵۴۵	۱/۰۵	۳/۸۲	۰/۸۸۶	۴/۳۷	۱۱. به نمایش درآوردن نشریه،	قابلیت اعتماد		
-۰/۳۶۳	۰/۹۶	۴/۱۳	۰/۷۸۶	۴/۴۹	۱۲. امکان دسترسی آزاد به			
-۰/۳۲۲	۱/۶۳	۳/۶۹	۰/۷۸۶	۴/۰۱	۱۳. امانت دادن تمام منابع در یک			
-۰/۷۲۵	۱/۰۸	۳/۷۶	۰/۷۸۶	۴/۴۸	۱۴. فراهم کردن منابع مورد نیاز			
-۰/۳۲۲	۰/۹۸۱	۴/۱۶	۰/۸۲۴	۴/۴۸	۱۵. کمک که کسانی که در			
-۰/۱۵۹	۰/۸۷۵	۴/۳۳	۰/۸۰۸	۴/۴۹	۱۶. انجام کار در ساعات			
-۰/۳۴۹	۰/۹۳۳	۴/۱۴	۰/۷۶۹	۴/۴۹	۱۷. آگاه کردن مطالعه کنندگان در			
-۰/۲۴۴	۰/۸۴۲	۴/۲۰	۰/۸۲۶	۴/۴۴	۱۸. ارائه اطلاعات درست	پاسخگویی		
-۰/۳۸	۱/۰۷	۴/۰۷	۰/۸۳۵	۴/۴۵	۱۹. پاسخگویی بی‌درنگ به			
-۰/۳۹۳	۰/۹۹۵	۴/۲۳	۰/۷۳۱	۴/۶۳	۲۰. افزایش اعتماد مراجعه			
-۰/۳۸۳	۰/۰۹	۴/۱۶	۰/۷۹۴	۴/۵۵	۲۱. دارا بودن دانشکافی کارکنان			
-۰/۴۲۰	۱/۰۴	۳/۹۷	۰/۸۰۸	۴/۳۹	۲۲. داشتن توجه خاص به			
-۰/۴۸۱	۱/۰۰۸	۳/۸۴	۰/۹۰۱	۴/۳۳	۲۳. داشتن درک ویژه از نیازهای			
-۰/۹۰۸	۰/۱۰۶	۳/۶۶	۰/۷۱۵	۴/۵۷	۲۴. تهیه به موقع منابع جدید			
-۰/۷۱۱	۰/۱۰۹	۳/۷۹	۰/۷۳۳	۴/۵۰	۲۵. فراهم سازی فرآیند دسترس			
-۰/۳۹۳	۰/۹۰۹	۴/۱۹	۰/۶۶۶	۴/۵۸	۲۶. دو نظامی ساده قرار دادن			
-۰/۳۲۲	۰/۸۹۲	۴/۲	۰/۷۵۹	۴/۵۳	۲۷. جایگذاری سریع مدارک			
-۰/۲۸۸	۰/۸۰۲	۴/۳۳	۰/۷۰۴	۴/۶۲	۲۸. نگهداری همیشگی مدارک	نصبین		
-۰/۳۱۹	۱/۰۲۷	۴/۰۷	۰/۶۹۷	۴/۵۵	۲۹. داشتن یک فهرست متناسب			
-۰/۲۵۴	۰/۸۵۹	۴/۲۳	۰/۷۹۰	۴/۴۹	۳۰. فرآیند امانت (رفت و			
-۰/۴	۱/۰۲	۳/۹۶	۰/۹۲۱	۴/۳۶	۳۱. امانت دادن بسیاری از منابع			
-۰/۲۲۳	۱/۲۴	۳/۶۱	۱/۳۵	۳/۷۸	۳۲. تحویل منابع با مدت طولانی			
-۰/۷۶۹	۱/۰۱	۴/۱۱	۰/۸۸۸	۴/۳۴	۳۳. اعمال حداکثر مساعدت با			
-۰/۶۶۸	۱/۲۷	۳/۴۶	۱/۰۳	۴/۲۳	۳۴. فراهم کردن خدمات زیراکس			
۰/۶۹۸	۱/۱۹	۳/۷۸	۰/۸۶	۴/۴۸	۳۵. نمایش منظم منابع خریداری			
-۰/۲۴	۰/۸۶۶	۴/۳۷	۰/۷۶۱	۴/۶۱	۳۶. داشتن ساعت کاری مناسب			
-۰/۵۰۱	۱/۰۶	۳/۸۱	۰/۹۴۳	۴/۳۱	۳۷. آموزش استفاده کتابخانه			
-۰/۴۰۳	۱/۱۴	۳/۷۷	۱/۰۳	۴/۱۷	۳۸. ارتباط منظم کتابدار با مراجعه	مهدلی		
-۰/۳۹۳	۰/۹۷	۴/۱۸	۰/۷۳۴	۴/۵۷	۳۹. فراهم آوردن جو مناسب			
-۰/۵۴۲	۱/۱۲۷	۳/۸۹	۰/۷۷۱	۴/۴۴	۴۰. فراهم کردن خدمات رایگان			
-۰/۷۰۸	۱/۱۸	۳/۸۴	۰/۷۹۷	۴/۵۵	۴۱. فراهم آوردن خدمات			

پرسش ۴: شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان و درک آنها از وضعیت موجود خدمات (مشاهدات) کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) از نظر هر یک از ابعاد پنج‌گانه سروکوال چقدر است؟

جدول ۶. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات موجود، مطلوب و شکاف کتابخانه‌ها برحسب ابعاد سروکوال

ابعاد سروکوال	موجود		مطلوب	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
ملموس بودن	۴/۱۵	۰/۶۸	۴/۶۴	۰/۵
قابلیت اعتماد	۳/۸	۰/۷	۴/۴۳	۰/۵۸
پاسخگویی	۴/۱۲	۰/۶۷	۴/۴۹	۰/۵۸
تضمین	۴/۵	۰/۵۳	۴/۵۴	۰/۵۳
همدلی	۳/۸۵	۰/۷	۴/۳۴	۰/۶۱

همان‌گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌گردد، شکاف به دست آمده برای بعد تضمین صفر است که نشان دهنده مطلوب بودن خدمات کتابخانه‌ای در این بعد از نظر کاربران است. اما شکاف در سایر ابعاد منفی است که نشان دهنده پایین‌تر بودن سطح خدمات کتابخانه‌ای از وضعیت مطلوب مورد انتظار کاربران می‌باشد این اختلاف به ترتیب برای ابعاد قابلیت اعتماد، همدلی، ملموس بودن و پاسخ‌گویی بیشترین مقدار را دارد.

پرسش ۵: به لحاظ کیفیت، رتبه‌بندی کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی با توجه به ابعاد سروکوال چگونه است؟ رتبه‌بندی کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی با توجه به ابعاد سروکوال در جدول ۷ نمایش داده شده است.

جدول ۷. رتبه‌بندی کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی با توجه به ابعاد سروکوال

کتابخانه	وضعیت موجود		وضعیت مطلوب	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
درگز	۴/۰۵	۰/۰۷۴	۴/۵۹	۰/۴۱
بروجرد	۳/۹۹	۰/۰۵۵	۴/۵۲	۰/۴
کرمانشاه	۳/۷۸	۰/۹	۴/۳۳	۰/۶۹
قوچان	۳/۷۷	۰/۱۵۶	۴/۵	۰/۳۵۶
بیرجند	۳/۹۲	۰/۴۸	۴/۴۳	۰/۵۶۶
سرخس	۴	۰/۰۶۷	۴/۵۳	۰/۳۵۳
شوشتر	۳/۷۳	۰/۰۶۹	۴/۴۷	۰/۴۲۵

با توجه به مقادیر جدول فوق درگز با میانگین وضعیت موجود ۴/۰۵ از بالاترین و شوشتر با میانگین کیفیت وضعیت

(ملموس بودن، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی) دارای شکاف منفی است.

برای بررسی این فرضیه آزمون فرض به شکل زیر است.

$$\begin{cases} H_0: d = 0 \\ H_1: d < 0 \end{cases}$$

که در آن d میانگین اختلاف بین خدمات در وضعیت موجود و خدمات در وضعیت مطلوب است، چنانچه مقداری کوچکتر از صفر داشته باشد فرض منفی بودن شکاف پذیرفته می‌شود. نتایج در جداول زیر آمده است.

موجود ۳/۷۳ از کمترین کیفیت برخوردار است. سایر کتابخانه‌ها به ترتیب سرخس، بروجرد، بیرجند کرمانشاه، قوچان رتبه‌بندی می‌شوند هم‌چنین در کتابخانه‌ها، کتابخانه شوشتر با شکاف ۰/۷۳۷- بیشترین فاصله و بیرجند با شکاف ۰/۵۱- کمترین فاصله را با وضعیت مطلوب را دارند. منفی بودن شکاف در همه کتابخانه‌ها نشان می‌دهد هیچ یک از کتابخانه‌ها از نظر کاربران خدماتی در حد مطلوب ارائه نمی‌دهند.

فرضیه اول پژوهش: کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) با توجه به ابعاد پنجگانه سروکوال

جدول ۸. جدول توصیفی وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کتابخانه‌ها

خطای استاندارد	مقدار	میانگین	وضعیت
۰/۰۲۷	۳۸۲	۳/۸۹	موجود
۰/۰۲۴	۳۸۲	۴/۴۷	مطلوب

جدول ۹. آزمون t زوجی بین کیفیت موجود و کیفیت مطلوب کتابخانه‌ها

سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	بالا	پایین	فاصله اطمینان ۰/۰۹۵		مطلوب موجود زوج ۱
					خطای از میانگین	انحراف معیار	
۰/۰۰۰	۳۸۱	۱۷/۷۵۷	-۰/۵۱۳	۰/۶۳۸۶۲	۰/۰۳۲	۰/۶۳۲۸۳	-۰/۵۷۴۹۶

فرض H_1 که به معنی منفی بودن شکاف است را می‌پذیریم که این پذیرش فرضیه ۱ را می‌رساند و نشان می‌دهد کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی نتوانسته‌اند خدماتی در حد مطلوب مورد نظر کاربران ارائه دهند.

فرضیه ۲: دیدگاه کاربران درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی به تفکیک جنسیت با هم تفاوت معنی داری دارد.

برای بررسی این فرضیه داریم:

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

معیار پذیرش یا رد فرض H_0 مقدار سطح معنی داری آزمون است. اگر سطح معنی داری بزرگتر از (۰/۰۵) فرض H_0 را پذیرفته در غیر این صورت فرض H_0 را رد می‌کنیم. با توجه به اینکه در ستون آخر جدول سطح معنی داری کوچکتر از (۰/۰۵) است فرض H_0 رد می‌شود. حال برای پذیرش فرض H_1 باید داشته باشیم $t_{0.05,381} < t^{0.05}$ که در آن $t_{0.05,381}$ جدول t استودنت برای $\alpha=0.05$ می‌باشد. از آنجا که در جدول ۹ مقدار $t = -17/575$ به دست آمده و از $t_{0.05,381} = 1/645 < -17/575$ کوچکتر است

که در آن μ_2 میانگین کیفیت خدمات از نظر زن‌ها و μ_1 میانگین کیفیت خدمات از نظر مردهاست. جدول حاصل از

جدول ۱۰. آزمون t دو نمونه‌ای مستقل بین سطوح جنسیت از نظر کیفیت موجود کتابخانه‌ها

		آزمون leven's			آزمون t برای برابری میانگین‌ها				
وضعیت	فرض برابری واریانس‌ها	آماره F	معنی داری	T	درجه آزادی	معنی داری	اختلاف میانگین‌ها	اختلاف خطای استاندارد	فاصله اطمینان ۹۵٪
وضعیت موجود	فرض نابرابر واریانس‌ها	۱۵۲۷	۰/۴۶۴	-۲/۳۹	۳۸۰	۰/۰۱۷	-۰/۱۳۲	۰/۰۵	-۰/۲۴
				-۲/۴	۳۸۷/۶۷	۰/۰۱۷	-۰/۱۳۲	۰/۰۵	-۰/۲۴

که میانگین کیفیت را در بیش از ۲ گروه مورد مقایسه قرار می‌دهیم آزمون تحلیل واریانس مورد استفاده قرار گرفته است. برای تحلیل این فرضیه آزمون فرض زیر را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

$$\begin{cases} H = \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu \\ H = \mu_i \neq \mu_j \\ t_i \neq t_j \end{cases}$$

که در آن μ_i میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌ای کتابخانه i ام می‌باشد.

فرض H_1 برابری میانگین کیفیت خدمات در بین کتابخانه‌ها را بیان می‌دارد و فرض H_2 این را بیان می‌کند که حداقل بین ۲ تا از کتابخانه‌ها از نظر کیفیت خدمات کتابخانه‌ای اختلاف وجود دارد. از تحلیل واریانس برای بررسی این فرضیه استفاده شده است و همچنین برای بررسی اینکه اختلاف موجود بین کدام دو کتابخانه است از آزمون LSD استفاده شده نتایج در قالب جداول زیر آمده‌اند.

در قسمت اول جدول ۱۰ آزمون leven's برابری واریانس نمونه‌ها را بررسی می‌کند از آنجا که سطح معنی داری (۰/۴۶۴) بزرگ‌تر از (۰/۰۵) است، فرض برابری واریانس دو گروه زن و مرد را می‌پذیریم و از داده‌های سطر اول برای تحلیل استفاده می‌کنیم. مقدار به دست آمده برای سطح معنی داری در قسمت آزمون t برای برابری میانگین‌ها (سطح معنی داری (۰/۰۱۷) کوچک‌تر از ۰/۰۵ به دست آمده که این رد فرض H_0 را می‌رساند که نشان دهنده وجود تفاوت معنی‌دار در دیدگاه زن و مرد در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای می‌باشد.

فرضیه سوم پژوهش: بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان رضوی بر اساس ابعاد سروکوال تفاوت معنی داری وجود دارد. برای بررسی و مقایسه کیفیت خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی در هفت کتابخانه مورد مطالعه از آنجا

جدول ۱۱. تحلیل واریانس کیفیت موجود در سطوح کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی ANOVA

معنی	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات
۰/۰۱۴	۲/۶۹۷	۰/۷۸۲	۶	۴/۶۹۱
		۰/۲۹	۳۷۵	۱۰۸۷
			۳۸۱	۱۱۳/۳۹۱

همان‌طور که در جدول آنوا مشاهده می‌گردد، سطح معنی داری (۰/۰۱۴) کوچک‌تر از ۰/۰۵ است. بنابراین فرض H_0 را

داری دو کتابخانه درگز، شوشتر، $0/05 < 0/009$ به دست آمده که نشان دهنده وجود اختلاف کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بین دو کتابخانه درگز و شوشتر می‌باشد. در جدول ۱۲، تفاوت میانگین کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مورد بررسی آمده است.

رد کرده و نتیجه می‌گیریم حداقل بین دو کتابخانه از نظر کیفیت خدمات کتابخانه‌ای تفاوت وجود دارد. به این منظور آزمون تعقیبی LSD به وجود آمد. در ستون سطح معنی داری یا P- مقدار، مقادیر کوچکتر از $0/05$ وجود اختلاف بین دو کتابخانه مربوطه را نشان می‌دهد. به طور مثال مقدار معنی

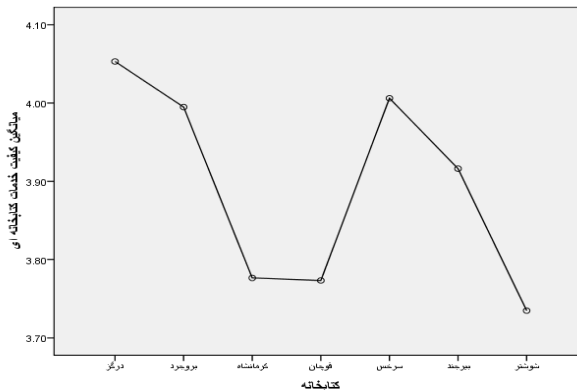
جدول ۱۲. تفاوت میانگین کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مورد بررسی

کتابخانه i	کتابخانه j	اختلاف		فاصله اطمینان 95%		کتابخانه i	کتابخانه j	اختلاف		فاصله اطمینان 95%			
		میانگین- های j, i	خطای استاندارد	معنی داری	پایین			بالا	میانگین- های j, i	خطای استاندارد	معنی داری	پایین	بالا
درگز	بروجرد	0/05819	0/11773	0/621	-0/1733	0/2897	قوچان	سرخس	0/23284	0/13162	0/078	-0/4916	0/0260
	کرمانشاه	0/27638	0/12878	0/033	0/0232	0/5296	بیرجند	بیرجند	-0/14284	0/11677	0/222	-0/3724	0/868
	قوچان	0/27672	0/14399	0/053	-0/0034	0/5628	شوشتر	شوشتر	0/03846	0/12385	0/756	-0/2051	0/2820
	سرخس	0/04689	0/12878	0/716	-0/2063	0/3001	درگز	درگز	-0/04689	0/12878	0/716	-0/3001	0/2063
بروجرد	بیرجند	0/13689	0/11355	0/229	-0/0864	0/3602	بروجرد	بروجرد	0/01130	0/10224	0/912	-0/1897	0/2123
	شوشتر	0/31818	0/12082	0/090	0/0806	0/5557	کرمانشاه	کرمانشاه	0/22949	0/11479	0/046	0/0038	0/4552
	درگز	-0/05819	0/11773	0/621	-0/2897	0/1733	سرخس	قوچان	0/23284	0/13162	0/078	-0/0260	0/4916
	کرمانشاه	0/21819	0/10224	0/033	0/0172	0/4192	بیرجند	بیرجند	0/09000	0/09740	0/356	-0/1015	0/2815
د	قوچان	0/22154	0/12084	0/068	-0/0161	0/4591	شوشتر	شوشتر	0/27129	0/10578	0/011	0/0633	0/4793
	سرخس	-0/01130	0/10224	0/912	-0/2123	0/1897	درگز	درگز	-0/13689	0/11355	0/229	-0/3602	0/0864
	بیرجند	0/07870	0/08224	0/339	-0/0830	0/2404	بروجرد	بروجرد	-0/07870	0/08224	0/339	-0/2404	0/0830
	شوشتر	0/25999	0/09201	0/005	0/0791	0/4409	کرمانشاه	کرمانشاه	0/13949	0/09740	0/153	-0/0520	0/3310
بروجرد	درگز	-0/27638	0/12878	0/033	-0/5296	-0/0232	بیرجند	قوچان	0/14284	0/11677	0/222	-0/0868	0/3724
	بیرجند	-0/21819	0/10224	0/033	-0/4192	-0/0172	سرخس	سرخس	-0/09000	0/09740	0/356	-0/2815	0/1015
	قوچان	0/00335	0/13162	0/980	-0/2555	0/2622	شوشتر	شوشتر	0/18129	0/08660	0/037	0/0110	0/3516
	شاه	-0/22949	0/11479	0/046	-0/4552	-0/0038	درگز	درگز	-0/31818	0/12082	0/090	-0/5557	-0/0806
قوچان	بیرجند	-0/13949	0/09740	0/153	-0/3310	0/0520	بروجرد	بروجرد	-0/25999	0/09201	0/005	-0/4409	-0/0791
	شوشتر	0/04180	0/10578	0/693	-0/1662	0/2498	کرمانشاه	کرمانشاه	-0/04180	0/10578	0/693	-0/2498	0/1662
	درگز	-0/27972	0/14399	0/053	-0/5628	0/0034	شوشتر	قوچان	-0/03846	0/12385	0/756	-0/2051	0/2820
	بروجرد	-0/22154	0/12084	0/068	-0/4591	0/0161	سرخس	سرخس	-0/27129	0/10578	0/011	-0/4793	-0/0633
ن	کرمانشاه	-0/00335	0/13162	0/980	-0/2622	0/2555	بیرجند	بیرجند	-0/18129	0/08660	0/037	-0/3516	-0/0110

بررسی را به تصویر کشانده است، تأییدی است بر فرضیه سوم.

نمودار (۱)، که میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد

پژوهش بوده و هم‌چنین بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش، تفاوت معنی داری وجود دارد در این بین کتابخانه درگز با میانگین کیفیت خدمات (۴/۰۵) بهترین وضعیت و کتابخانه شوشتر با میانگین خدمات (۳/۷۳) پایین‌ترین کیفیت را در بین سایر کتابخانه‌ها دارند. این یافته‌ها به نوعی با نتایج اسفندیاری مقدم، با نتایج بررسی ارشاد و کانول (۲۰۱۰) و نیز با نتایج پژوهش گوهری‌نژاد و همکاران (۱۳۹۰) هم‌خوانی دارد. بر اساس این نتایج، انتظارات کاربران فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود بود و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمت به جزء بعد تضمین انتظارات آن‌ها برآورده نشده بود. شکاف صفر برای بعد تضمین نشان می‌دهد کتابخانه‌ها توانسته‌اند سطح انتظارات کاربران را در این بعد پوشش دهند. این یافته با نتایج پژوهش رضاییان و همکاران که همه عوامل را به جزء بعد تضمین نامطلوب ارزیابی کرده بود و نتایج شاکرزاده که بیشترین رضایت در بعد تضمین وجود داشت هم‌خوانی دارد. مابقی ابعاد شکاف منفی دارند و در حد مطلوب نمی‌باشند، در این میان بیشترین شکاف مربوط به بعد قابلیت اعتماد (-۰/۶۲) و کمترین آن مربوط به بعد پاسخ‌گویی با مقدار (-۰/۳۶) می‌باشد. این یافته با نتایج بررسی شکارچی زاده و همکاران (۲۰۱۱) که بیشترین شکاف را مربوط به بعد پاسخ‌گویی می‌دانست و نیز با نتایج بررسی توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) که نشان داد "که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف کیفیت وجود داشته است. بیشترین میانگین شکاف در بعد همدلی (-۱/۵۷) و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان (-۱/۳۱) بود هم‌خوانی ندارد. هم‌چنین در بخش دیگری از نتایج منفی بودن شکاف کیفیت خدمات از نظر زن و مرد و در همه سطوح تحصیلات به دست آمد که این مقدار از نظر زن‌ها بیشتر از مردها بود و در سطح تحصیلی کارشناسی ارشد بیشترین شکاف (-۰/۷۶۵) در بین سایر سطوح تحصیلی به دست آمد. این بیانگر حضور بیشتر زنان نسبت به مردان با توجه به درصد عضویت بالاتر آنان (۵۱/۶٪) نسبت به مردان (۴۸/۴٪) در کتابخانه‌های مورد بررسی و فاصله داشتن کتابخانه‌های مذکور در برآورده کردن نیاز اطلاعاتی آنان و سطح



نمودار ۱: میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی

بحث و نتیجه‌گیری

عصر اساسی در تضمین کیفیت، ارزیابی سطح موجود کیفیت با هدف تدوین راهبردی مناسب برای ارتقاء به سطح مطلوب است. یکی از راه‌کارهایی که کتابخانه‌های مختلف می‌توانند به واسطه آن بازخوردی از عملکرد خویش داشته باشند، سنجش پیوسته کیفیت خدمات ارائه‌شده به منظور کشف انتظاراتی مراجعان است. چنانچه این مهم به درستی صورت پذیرد، نقش مهمی در بهبود کیفی فعالیت‌های کتابخانه‌ها ایفا می‌کند. نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند مدیران و کتابداران سازمان آستان قدس رضوی را در جهت بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات و اصلاح ضعف‌های موجود در کتابخانه‌های وابسته یاری دهد. نتایج پژوهش نشان داد که وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی (ع) از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای از وضعیت مطلوب فاصله دارد. وجود شکاف منفی در همه مؤلفه‌ها نشان داد که کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند کیفیت خدمات خود را به سطح مطلوب مورد انتظار کاربران خود برسانند. اما توانسته‌اند رضایت کاربران را در حد متوسط جلب کند (میانگین کیفیت خدمات ارائه شده بالاتر از ۳ «میزان متوسط» می‌باشد). در این بین بیشترین شکاف مربوط به مؤلفه «تهیه به موقع منابع جدید» با مقدار (-۰/۹۰۸) است که نشان می‌دهد کتابخانه‌ها در تهیه به موقع منابع جدید رضایت مراجعه‌کنندگان را فراهم نکرده‌اند. این مؤلفه ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر شرکت‌کنندگان در

میرغفوری، ح. ا؛ مکی، ف. (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *کتابداری و اطلاع رسانی*، ۱(۱۰)، ۶۱-۷۸.

Arshad, A.; Knawel, A. (2010). Service quality of the University of the Punjab's libraries: An exploration of users' perceptions. *Performance Measurement & Metrics*, 30(11), 313-325.

Ashore Kumar, S. (2006). Perceptions of quality in an academic library: a case study. *Journal of Services Research*, 1(6), 187-204.

Kerlin, C. A. (2000). Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett Community College., *Dissertation Abstracts International*, 61(2), 470A.

Nitecki, D.A. (1998). Assessment of service quality in academic libraries: focus on the applicability of the SERVQUAL. In proceedings of the 2nd North Umbria International Conference on performance measurement in libraries and information service (181- 196). Newcastle-upon-Tyne: university of North Umbria.

Parasuraman, A; Zeithmal, V. A. & Berry, L. L. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A; Zeithmal, V. A. & Berry, L. L. A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *journal of marketing*, 52(2), 35-48.

Sivesan, Mr. S. (2013). Factor analysis of service quality in university library in Sir Lanka- an application of Servqual Model. *Industrial Engineering Letters*, 5(3), 40-51.

Skekarchizadeh, A., Rasli, A., Hot-Tat, H. (2011). SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*. 17 (1), 67- 81.

Srisa-ard, S. (1997). User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand. *Dissertation Abstracts International*, 8(58), 2949A. Available at: <http://catalog.hathitrust.org/Record/003970435>.

مطلوب خدمات و همچنین نشان‌دهنده نیاز و هدف دوره‌های مختلف تحصیلی به خصوص مقطع کارشناسی ارشد برای انجام پایان نامه تحصیلی و کارهای پژوهشی و شرکت در آزمون‌ها تخصصی، دکتری و غیره می‌باشد. در این راستا مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها باید حداکثر تلاش خود را برای بهتر کردن سطح کیفی خدمات خود به‌کارگیرند تا بتوانند انتظارات و نیازهای کاربران خود را برآورده سازند.

منابع

اسفندیاری مقدم، ع.ر. (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران از طریق مدل تحلیل شکاف*. پایان نامه دکتری، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات، تهران.

توفیقی، ش.؛ صادقی فر، ج.؛ حموزاده، پ.؛ افشاری، س.؛ فروزان فر، ف.؛ تقوی شهری، م. (۱۳۹۰). کیفیت آموزشی از دیدگاه دانشجویان مدل سروکوال. *فصلنامه راهبردهای آموزش*، ۴(۱)، ۲۱-۲۶.

رضاییان، س.؛ رضاییان، ا.؛ ابوالحسن زاده، ف. و رضاییان، م. (۱۳۹۰). *محدودیت‌های استفاده از مدل سروکوال در بخش کیفیت خدمات مراکز دانشگاهی: موردی از دانشگاه پیام نور*. پنجمین همایش "ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی" دانشگاه تهران- پردیس دانشکده‌های فنی- اردیبهشت ۱۳۹۰.

گوهری نژاد، س.؛ ملکی، م.ر.؛ خواجه کاظمی، ر.؛ عباسی، ع.ر.؛ عطار، جان نثار نوبری، فرناز (۱۳۹۰). اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی تهران پردیس همت. *مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی*، ۴(۶)، ۵۵-۶۲.

غفاری، س.؛ کرانی، ا. (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لایب کوال. *دانش‌شناسی*، ۱۲، ۵۳-۶۸.

لطیفیان، ا. (۱۳۹۰). بررسی اثر بخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (بر اساس مقیاس سروکوال و روش معادلات ساختاری). *دانش و فناوری*، ۱(۴)، ۵۸-۳۰.

میر غفوری، ح. ا. (۱۳۸۶). لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. *فصلنامه کتاب*، ۱۸، ۱۶۱-۱۶۸.