

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوآل

سیروس امیدی فر (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبایی
siruslee@gmail.com

زهرا موسوی زاده

استادیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبایی
mousaviz@atu.ac.ir
تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۵/۹؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۸/۸/۲۹

چکیده

هدف این پژوهش سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی و شناسایی مؤلفه‌هایی از خدمات است که در این کتابخانه نیازمند ارتقاء و بهبود هستند. در این پژوهش از لیب کوآل تی ام (ویرایش نهایی) استفاده شده است. در این ابزار کیفیت خدمات با ارزیابی شکاف موجود بین سطح حداقل انتظارات با سطح دریافت، و سطح حداکثر انتظارات با سطح دریافت مشخص می‌شود، و بررسی معناداری تفاوت بین سطوح، نقاط ضعف و قوت کتابخانه را نشان می‌دهد. پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی انجام شده است. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌ای بوده است و از بین کاربران کتابخانه، ۳۴۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در مؤلفه «اثر خدمت»، کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند. در مؤلفه‌های «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان مکان»، کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند. پس از آزمون فرضیه‌ها در تک‌تک مؤلفه‌های لیب کوآل، پژوهشگران دریافتند که در هر سه مؤلفه، بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات، و بین سطح دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین مشخص شد که به نظر کاربران، مؤلفه کنترل اطلاعات نسبت به سایر مؤلفه‌ها از اهمیت بیش تری برخوردار است.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی کیفیت خدمات، دانشگاه علامه طباطبایی، کتابخانه دانشگاهی، لیب کوآل

مقدمه

ارزیابی عملکرد یکی از وجوه مهم مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به شمار می‌آید. چنین کاری هم برای مدیران کتابخانه‌ها، هم برای مدیران سازمان مادر، و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حائز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد از سویی، نزدیک‌تر شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی و از سوی دیگر، توجیه نمودن اقتصادی فعالیت‌های کتابخانه است. به عبارت دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید به شیوه‌ای مستدل و منطقی نشان دهند که خدمات ارائه شده از سوی آن‌ها نیاز مراجعه‌کنندگان را به گونه‌ای مؤثر برطرف می‌سازد و از طرفی چنین کاری با میزان منابع مالی که دریافت می‌کنند تناسب دارد.

در ارزیابی عملکرد، توجه به کیفیت ارائه خدمات از اهمیت زیادی برخوردار است. از این رو، مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری‌مداری را در سازمان‌های خود توسعه دهند و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخ‌گویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند.

کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با مجموعه‌ای حدود ۳۶۱۲۷ نسخه کتاب، ۸۲ عنوان مجله فارسی و لاتین و اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی متنوع به ۳۵۷۶ نفر عضو، شامل اعضای هیات علمی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشجویان کارشناسی و کارکنان اداری دانشکده ارائه خدمات می‌نماید. از آن‌جا که نحوه ارائه خدمات در این کتابخانه می‌تواند بر اهداف آموزشی و پژوهشی دانشکده تاثیر بگذارد، سنجش کیفیت خدمات ارائه شده بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان با استانداردهای علمی ضروری به نظر می‌رسد.

هدف پژوهش

در این پژوهش هدف اصلی، سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از معیارهای سنجش کیفیت خدمات لیب کوآل است. سایر اهداف این پژوهش با استفاده از مدل لیب کوآل عبارتند از:

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

۱. تعیین اولویت مؤلفه‌های خدمت از دیدگاه کاربران کتابخانه؛
۲. تعیین مؤلفه‌هایی از خدمت که نیازمند ارتقاء و بهبود هستند؛ و
۳. ارائه پیشنهادهایی برای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه.

تعاریف مفهومی و عملیاتی

لیب کوآل: لیب کوآل یک استاندارد جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه به شمار می‌رود و به کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه، و تغییر فرهنگ سازمانی بپردازند. لیب کوآل، پروتکل سنجش شکاف را برای بیان ادراک کاربران به کار می‌برد، و حاصل بسط ۲۲ ماده ابزار سرو کوآل است که در ویرایش چهارم مؤلفه‌های لیب کوآل از ۴ مؤلفه و مجموع ۲۵ ماده به سه مؤلفه و مجموع ۲۲ ماده تقبیل یافته است که عبارتند از:

- کتابخانه به عنوان مکان (کارایی فضا- ۵ ماده)؛
 - کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات، روزآمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری، تجهیزات مدرن- ۸ ماده)؛ و
 - اثر خدمت (همدلی، پاسخ‌گویی، ضمانت، قابلیت اعتماد - ۹ ماده).
- لیب کوآل، مدلی است که به واسطه آن کیفیت خدمات کتابخانه ارزیابی می‌شود. این ارزیابی با سنجش سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت، و سطح حداقل انتظارات کاربران در سه مؤلفه «اثر خدمت ۱»، «کنترل اطلاعات ۲» و «کتابخانه به عنوان مکان ۳» انجام می‌شود.
- سطح حداقل انتظارات: سطحی از خدمت است که کاربران در هنگام ورود خود به کتابخانه انتظار دریافت کم‌تر از آن میزان را در هر مؤلفه ندارند.
- سطح حداکثر انتظارات (سطح مطلوب) خدمت: سطحی از خدمت است که کاربران انتظار دریافت خدمت به آن میزان را دارند.
- سطح دریافت (ارائه شده) خدمت: سطحی از خدمت است که توسط کتابخانه در اختیار کاربران قرار می‌گیرد.

از کسر میانگین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران، رقمی به دست می‌آید

1. Affect of service

2. Information control

3. Library as a place

که «شکاف برتری» یا «حد رضایت» نامیده می‌شود و جزو اساسی اطلاعات به شمار می‌رود؛ چرا که گمان می‌رود این رقم میزان رضایت را تعیین کند. وقتی میزان میانگین سطح حداکثر انتظارات از سطح دریافت کم‌تر باشد، انتظارات برآورده شده‌اند، اندازه شکاف مثبت است و مشتری راضی است. برعکس اگر میانگین سطح دریافت پایین‌تر از میانگین سطح حداکثر انتظارات باشد، شکاف منفی خواهد بود و مشتری ناراضی است.

نمره دوم در لیب کوآل از تفاوت بین میانگین سطح حداقل انتظارات و میانگین سطح دریافت به دست می‌آید و «حد کفایت» نامیده می‌شود و این میزان نشان می‌دهد که یک خدمت در چه طیفی نسبت به کم‌ترین سطح پذیرش قرار دارد. به‌طور کلی حد کفایت خدمت، شاخصی است که به واسطه آن حداقل انتظارات برآورده شده کاربران نشان داده می‌شود (راز کاوسکی، بیکی، و جونز^۱، ۲۰۰۵، ص. ۴۲۷). بنابراین برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، در هر ماده و هر مؤلفه، حد کفایت خدمت و حد رضایت محاسبه می‌شود.

پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت «سطح حداقل انتظارات» در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
۲. وضعیت «سطح دریافت» در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
۳. وضعیت «سطح حداکثر انتظارات» در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل (اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟
۴. کدام یک از مؤلفه‌های لیب کوآل از دیدگاه کاربران اهمیت بیش‌تری دارد؟

روش پژوهش و جامعه پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

پژوهش حاضر را کلیه اعضای کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی (اعضای هیات علمی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشجویان کارشناسی و کارکنان اداری) تشکیل می‌دهند. لازم به ذکر است که در زمان پژوهش تعداد اعضای کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی ۳۵۷۶ نفر بود، که به تفکیک، شامل ۷۱ نفر عضو هیات علمی، ۱۵۶۰ نفر دانشجوی تحصیلات تکمیلی (۱۴۵۰ کارشناسی ارشد و ۱۱۰ دکتری)، ۱۸۷۵ نفر دانشجوی کارشناسی و ۷۰ نفر کارکنان اداری بودند.

روش نمونه‌گیری مورد استفاده روش تصادفی طبقه‌ای است. در پژوهش حاضر حجم نمونه، از طریق جدول برآورد حجم نمونه کرجسی^۱ و مورگان^۲ (نقل در: نادری، ۱۳۸۳) محاسبه شد. بر اساس این جدول حجم نمونه ۳۴۶ نفر است.

ابزار گردآوری داده‌های پژوهش

در لیب کوآل گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه انجام می‌شود. در این پژوهش پرسشنامه مورد استفاده آخرین تغییرات در لیب کوآل بوده است. از آن‌جا که این پرسشنامه در پژوهش‌های مشابه در داخل و خارج از کشور مورد استفاده قرار گرفته است و مورد تایید برخی از متخصصان و استادان است. بنابراین، از روایی لازم برخوردار است. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (۹۲ درصد) نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است. برای گردآوری داده‌ها در ایام امتحانات به مدت دو هفته در فواصل زمانی متفاوت با حضور در ورودی‌های بخش مرجع و سالن مطالعه، پرسشنامه‌ها در بین جامعه مورد پژوهش توزیع و گردآوری شد. علت انتخاب زمان مذکور آن بود که تصور می‌شد این زمان مناسب‌ترین زمان برای انجام بررسی است، و کاربران به دلیل استفاده بیش‌تر از کتابخانه در ایام امتحانات، با کتابخانه ارتباط بیش‌تری دارند.

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

الف. یافته‌های توصیفی

در این قسمت ویژگی‌های کلی نمونه‌های آماری بر اساس جنسیت و شغل آمده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی جنسیت افراد شرکت‌کننده در بررسی

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۵۹	۴۶
زن	۱۸۷	۵۴
مجموع	۳۴۶	۱۰۰

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ۳۴۶ نفر در این بررسی شرکت داشتند که ۴۶

درصد از افراد مرد و ۵۴ درصد زن بوده‌اند.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی شغل افراد شرکت‌کننده در بررسی

شغل	فراوانی	درصد
دانشجوی کارشناسی	۱۷۱	۴۹/۴
دانشجوی کارشناسی ارشد	۱۳۷	۳۹/۶
دانشجوی دکتری	۱۴	۴
کارمند	۱۳	۳/۸
عضو هیات علمی	۱۱	۳/۲
مجموع	۳۴۶	۱۰۰

جدول ۲ بیانگر آن است که به ترتیب ۴۹/۴ درصد از پاسخ‌دهندگان دانشجوی

کارشناسی، ۳۹/۶ درصد دانشجوی کارشناسی ارشد، ۴ درصد دانشجوی دکتری، ۳/۸ درصد

کارمند و ۳/۲ درصد هیات علمی بوده‌اند.

ب. یافته‌های مربوط به پرسش‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش به ترتیب پرسش‌های پژوهش به شرح زیر است. شایان ذکر است که از

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

۲۲ ماده شاخص های کیفیت خدمت، ماده ۱-۹ مربوط به اثر خدمت، ماده ۱۰-۱۷ مربوط به کنترل اطلاعات و ماده ۱۸-۲۲ مربوط به کتابخانه به عنوان مکان است.

یافته های مربوط به پرسش اول

جدول ۳. وضعیت سطح حداقل انتظارات جامعه مورد پژوهش در هر یک از مؤلفه های لیب کوآل

نام سطح	میانگین	انحراف معیار
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه اثر خدمت	۵/۱۹	۱/۸۸
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه کنترل اطلاعات	۵/۰۷	۱/۸۴
سطح حداقل انتظارات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	۵/۲۴	۱/۸۹

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود، میانگین و انحراف معیار سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۵/۱۹ و ۱/۸۸، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۵/۰۷ و ۱/۸۴، و در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۵/۲۴ و ۱/۸۹ است.

یافته های مربوط به پرسش دوم

جدول ۴. وضعیت سطح دریافت کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه

طباطبایی در هر یک از مؤلفه های لیب کوآل

نام سطح	میانگین	انحراف معیار
سطح دریافت در مؤلفه اثر خدمت	۵/۶۳	۱/۸۸
سطح دریافت در مؤلفه کنترل اطلاعات	۴/۰۵	۱/۸۰
سطح دریافت در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	۳/۲۱	۱/۶۸

همان طور که در جدول ۴ مشاهده می شود، میانگین و انحراف معیار سطح دریافت کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۵/۶۳ و ۱/۸۸، در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۴/۰۵ و ۱/۸۰، و در مؤلفه

کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۳/۲۱ و ۱/۶۸ است.

یافته‌های مربوط به پرسش سوم

جدول ۵. وضعیت سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه

علامه طباطبایی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل

نام سطح	میانگین	انحراف معیار
سطح حداکثر انتظارات در مؤلفه اثر خدمت	۷/۶۳	۱/۳۹
سطح حداکثر انتظارات در مؤلفه کنترل اطلاعات	۷/۷۳	۱/۴۴
سطح حداکثر انتظارات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	۷/۹۷	۱/۳۳

جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف معیار سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه اثر خدمت به ترتیب ۷/۶۳ و ۱/۳۹، و در مؤلفه کنترل اطلاعات به ترتیب ۷/۷۳ و ۱/۴۴ است. میانگین و انحراف معیار سطح حداکثر انتظارات جامعه مورد پژوهش در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب ۷/۹۷ و ۱/۳۳ است.

یافته‌های مربوط به پرسش چهارم

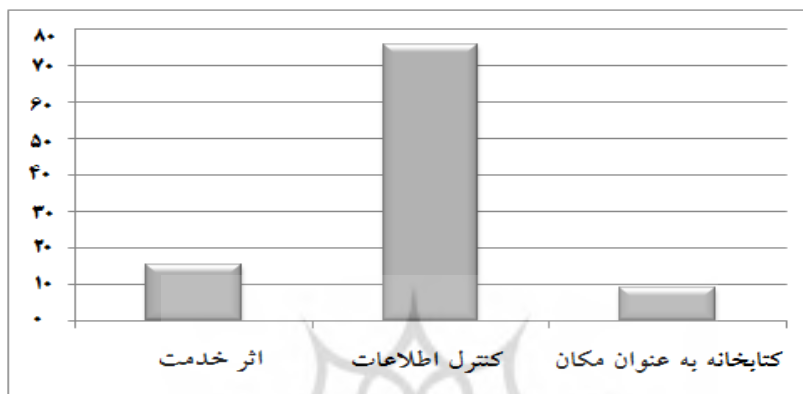
جدول ۶. مهم‌ترین مؤلفه از نظر کاربران کتابخانه

مؤلفه‌های لیب کوآل	فراوانی	درصد
اثر خدمت	۵۳	۱۵/۳
کنترل اطلاعات	۲۶۲	۷۵/۷
کتابخانه به عنوان مکان	۳۱	۹
کل	۳۴۶	۱۰۰

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، مؤلفه کنترل اطلاعات (۷۵/۷ درصد) بیش‌ترین اهمیت را از نظر کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی دارد. مؤلفه‌های اثر خدمت (۱۵/۳ درصد) و کتابخانه به عنوان مکان (۹ درصد) از نظر

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

کاربران در مرتبه دوم و سوم اهمیت قرار دارند.



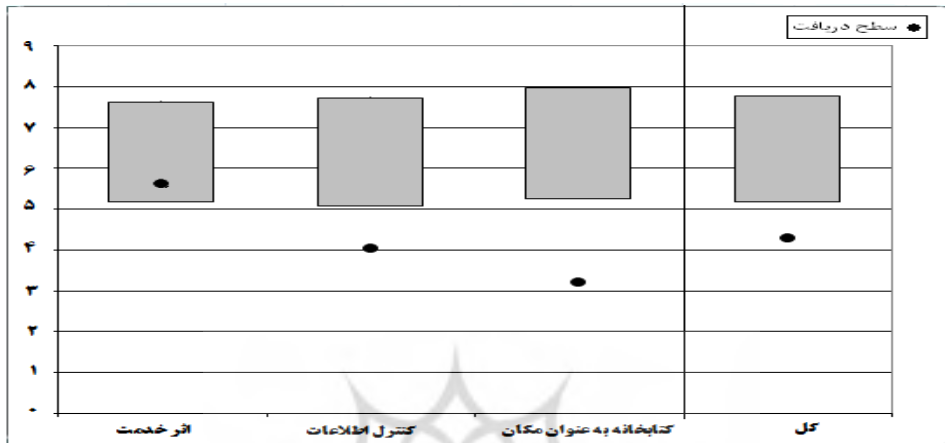
نمودار ۱. توزیع درصد اهمیت مؤلفه‌های لیب کوآل از نظر کاربران

ج. یافته‌های جانبی

- تفسیر داده‌های حاصل از بررسی با استفاده از محدوده تفاوت مجاز در جدول ۷ میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل نشان داده شده است.

جدول ۷. میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه‌های لیب کوآل

نام مؤلفه سطوح ادراکات	اثر خدمت	کنترل اطلاعات	کتابخانه به عنوان مکان	میانگین مجموع ماده‌ها
سطح دریافت	۵/۶۶	۴/۰۷	۳/۲۱	۴/۵۳
سطح حداقل انتظارات	۵/۱۱	۵/۱۰	۵/۴۵	۵/۱۸
سطح حداکثر انتظارات	۷/۶۵	۷/۷۰	۸/۰۳	۷/۷۵



نمودار ۲. نمایش محدوده‌های تفاوت مجاز در مؤلفه‌های لیب کوآل

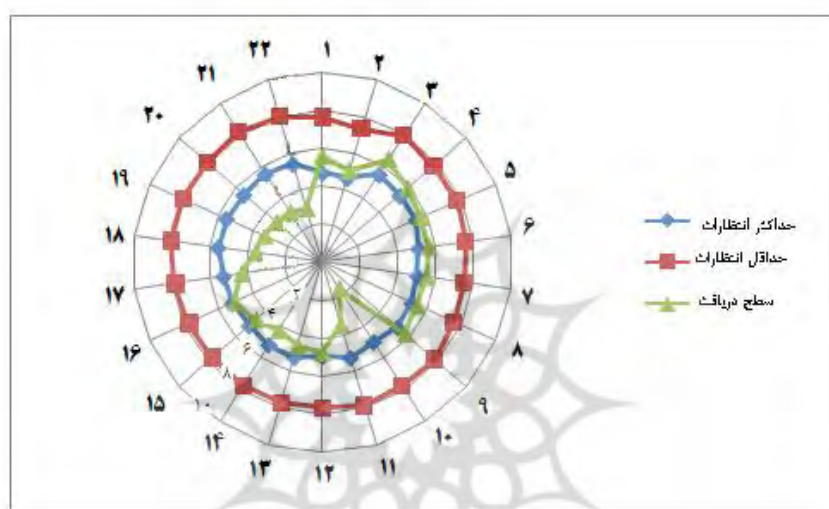
با استفاده از داده‌های جدول ۷، محدوده تفاوت مجاز ترسیم شد. در نمودار ۲ تلاش شده است تا این محدوده‌ها در هر یک از مؤلفه‌های لیب کوآل نشان داده شود. همان‌طور که در نمودار مشاهده می‌شود، در هر سه مؤلفه لیب کوآل، سطح دریافت کاربران پایین‌تر از سطح حداقل انتظارات کاربران قرار دارد. همچنین مشاهده می‌شود که شکاف بین سطح حداقل و سطح دریافت در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان بیش‌تر از سایر مؤلفه‌ها و در مؤلفه اثر خدمت کم‌تر از سایر مؤلفه‌هاست.

- تفسیر میانگین سطوح ادراکات کاربران و میزان حد کفایت و حد برتری در ۲۲ ماده موجود در لیب کوآل

در یافته‌های پژوهش مشاهده می‌شود که در ماده شماره ۳ (مؤدب: کارکنان کتابخانه همیشه مؤدب و فروتن هستند) کم‌ترین میزان شکاف برای حد برتری (۱/۵۴-) و در ماده شماره ۱۰ (امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار) بیش‌ترین شکاف برای حد برتری (۶/۱۷-) و نیز در همین ماده بیش‌ترین شکاف برای حد کفایت (۳/۳۶-) وجود دارد. در ماده ۱۶ (دسترسی آسان به اطلاعات برای استفاده، بدون کمک کتابداران) کم‌ترین میزان شکاف برای حد کفایت (۰/۱۸-) دیده می‌شود. بدین ترتیب می‌توان ادعا کرد که کتابخانه از لحاظ

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

ایجاد دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار ضعیف‌ترین عملکرد را در میان ۲۲ مؤلفه لیب کوآل داراست. همچنین بهترین عملکرد کتابخانه در ایجاد ابزار ساده دسترسی به اطلاعات و رفتار مؤدبانه کارکنان کتابخانه با کاربران است.



نمودار ۳. نمودار عنکبوتی ۲۲ ماده موجود در لیب کوآل و نمایش شکاف‌های حد برتری و حد کفایت در

آنها

در نمودار ۳ مشاهده می‌شود که در ماده ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، و ۲۲ بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت، شکاف وجود دارد. این شکاف به نفع سطح حداقل انتظارات است. این بدین معناست که آنچه کتابخانه در این ماده‌ها عرضه می‌کند، از سطح حداقل انتظارات کاربران کم‌تر است. در دیگر ماده‌ها، آنچه کتابخانه عرضه می‌کند، منطبق با حداقل انتظارات کاربران است.

نتایج و بحث

الف. نتایج و بحث در مورد مؤلفه اثر خدمت

در مؤلفه اثر خدمت بین «سطح حداکثر انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در سطح $P < 0/001$ تفاوت معناداری وجود دارد. این تفاوت به نفع حداکثر انتظارات کاربران است (۶۸/۷۵ در برابر ۵۰/۷۳). این یافته فرضیه فرعی ۱-۱ (فرض معناداری تفاوت بین «سطح حداکثر انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه اثر خدمت) را تایید می‌کند. در واقع، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت، شکاف منفی وجود دارد و کاربران در این مؤلفه از کتابخانه ناراضی هستند. همچنین در مؤلفه اثر خدمت، بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه در سطح $P < 0/001$ تفاوت معناداری وجود دارد. این تفاوت به نفع سطح دریافت کاربران است (۵۰/۷۳ در برابر ۴۵/۸۶). این یافته نشان می‌دهد که فرضیه فرعی ۱-۲ (فرض معناداری تفاوت بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه در مؤلفه اثر خدمت) تایید شده است. این یافته نشان می‌دهد که در این مؤلفه، آنچه کتابخانه عرضه می‌کند، منطبق با حداقل انتظارات کاربران است و از این میزان تجاوز نمی‌کند. در واقع، کتابخانه در این مؤلفه حداقل انتظارات کاربران را برآورده ساخته است.

زمانی کاربران خدمات کتابخانه را این‌گونه ارزیابی می‌کنند که آنچه کتابخانه ارائه می‌کند، تنها در حدی است که حداقل انتظارات آن‌ها را برآورده می‌کند. در این مورد شاید بتوان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که کتابداران و کارکنان کتابخانه آن‌طور که باید به وظایف خود عمل نکرده‌اند. با وجود دو نفر کتابدار متخصص در مجموع دوازده نفر کارمند کتابخانه می‌توان چنین تحلیل کرد که این شکاف به دلیل عدم استفاده از کارکنان متخصص یا حرفه‌ای در کتابخانه است و ضروری است که مدیران دانشکده و دانشگاه و به ویژه مدیریت کتابخانه در زمینه استفاده از کارکنان متخصص تدابیر لازم را اتخاذ و اجرا نمایند. همچنین مدیریت کتابخانه بایستی علت وضع موجود و راهکارهای بهبود آن را به دقت مورد بررسی قرار دهد و روح علاقه و اشتیاق کار را در کارکنان کتابخانه به وجود آورد.

ارزیابی ضعیف مؤلفه اثر خدمت، مسائلی نظیر این که کارکنان کتابخانه حس اطمینان و اعتماد را به کاربران القاء نمی‌کنند؛ به تک‌تک کاربران توجه لازم را ندارند؛ در ارتباط با کاربران ادب و تواضع به خرج نمی‌دهند؛ آمادگی و دانش لازم برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

کاربران را ندارند؛ برای کمک به کاربران علاقه و اشتیاق نشان نمی‌دهند؛ نیازهای استفاده‌کنندگان را درک نمی‌کنند؛ در حل مشکلات کاربران رفتار دلسوزانه نشان نمی‌دهند؛ و تعهد لازم را نسبت به ارائه خدمات ندارند، را در خود پنهان دارد. این ضعف‌ها و کمبودها می‌توانند منشأهای گوناگونی داشته باشند. از اصلی‌ترین علل این ضعف‌ها می‌توان به ضعف در آموزش کتابداران اشاره کرد و این که ارائه خدمات به مشتریان دغدغه اصلی کتابداران و کارکنان کتابخانه نیست. کم‌اهمیت دانستن خدمت و چگونگی ارائه آن به کاربران و بی‌توجهی به آموزش آن مشکلات فراوانی را در خود به همراه می‌آورد تا جایی که گزارش‌های اهل پژوهش در این رشته از بی‌کیفیتی خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و نارضایتی استفاده‌کنندگان حکایت دارند و علت آن را ناتوانی نیروی انسانی در ارائه خدمت و ضعف مدیریت می‌دانند. با توجه به این مساله که در ماده‌های موجود مؤلفه اثر خدمت، به ترتیب ماده ۷ (درک نیازهای کاربران) و ماده ۶ (داشتن رفتاری دلسوزانه در حل مشکلات کاربران) بیش‌ترین اندازه شکاف را در حد کفایت نشان می‌دهند، ضروری است که تمهیداتی در مورد این دو ماده صورت گیرد. توجه به تخصص در تقسیم وظایف بین کتابداران به این مساله کمک خواهد کرد که کتابداران بتوانند نیازهای کاربران خود را به شکل راحت‌تری درک کرده و به ارائه خدمات مناسب به آن‌ها همت گمارند. گماردن افراد غیرمتخصص در پست‌هایی که به ارائه خدمت در کتابخانه‌ها می‌پردازند نتایج خوبی به دنبال نخواهد داشت. از طرف دیگر، چنان‌چه کتابداران نسبت به ارزش و اهمیت وظایف خود آشنایی بیش‌تری حاصل کنند، و در مورد چگونگی ارائه خدمات آموزش ببینند و متعهد باشند، برای کمک به کاربران و حل مشکلات آن‌ها دلسوزانه‌تر عمل خواهند کرد.

ب. نتایج و بحث در مورد مؤلفه کنترل اطلاعات

در مؤلفه کنترل اطلاعات، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه در سطح $P < 0/001$ تفاوت معناداری وجود دارد. این تفاوت به نفع حداکثر انتظارات کاربران است (۶۱/۶۰ در برابر ۳۲/۴۲). این یافته فرضیه ۱-۲ (فرض معناداری تفاوت بین «سطح حداکثر انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه) را تایید می‌کند. همچنین بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه در سطح $P < 0/001$ تفاوت معناداری وجود دارد. این

تفاوت به نفع حداقل انتظارات کاربران است (۴۰/۵۷ در برابر ۳۲/۴۲). این یافته نشان می‌دهد که فرضیه ۲-۲ (فرض معناداری تفاوت بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه در مؤلفه کنترل اطلاعات) تایید شده است و به نوعی دیگر، نتیجه حاصل از فرضیه ۲-۲-۱ را تصدیق می‌کند و نشان می‌دهد که کتابخانه در این مؤلفه بسیار ضعیف عمل کرده و حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده نکرده است.

در این مؤلفه ضعیف‌ترین عملکرد کتابخانه مربوط به ماده ۱۰ (امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار) و ماده ۱۱ (وجود یک وبگاه، که دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز را فراهم سازد) بوده است؛ زیرا در این دو ماده کتابخانه بیش‌ترین شکاف را در حد کفایت کتابخانه نشان داده است. همچنین در همین دو ماده بیش‌ترین میزان شکاف در حد برتری دیده می‌شود و این گواه دیگری برای نارضاضی بودن کاربران از این دو ماده است.

البته نمی‌توان به طور دقیق گفت که کتابخانه منابع الکترونیکی مورد نیاز کاربران را تهیه نکرده است. منابع الکترونیکی در دانشگاه‌ها توسط کتابخانه مرکزی آن دانشگاه تهیه شده و در اختیار کتابخانه‌های دانشکده‌ها قرار می‌گیرد؛ اما تهیه منابع الکترونیکی نمی‌تواند به تنهایی مفید باشد. استفاده از منابع الکترونیکی مستلزم داشتن امکاناتی چون ۱. وجود مکانی مناسب برای استفاده؛ ۲. وجود امکانات سخت‌افزاری مناسب؛ ۳. اینترنت پر سرعت؛ و ۴. مهارت‌های جستجو و غیره است که این امکانات بایستی توسط کتابخانه دانشکده تهیه و در اختیار کاربران قرار گیرد. کمبود پایانه‌های رایانه‌ای، عدم اتصال به اینترنت، عدم آگاهی‌رسانی مستمر، نبود دوره‌های آموزشی برای کاربران تازه‌وارد و تنگی مکان از مشکلاتی است که به نظر پژوهشگر باعث ارزیابی ضعیف کاربران از این ماده در این مؤلفه شده است.

ایجاد یک درگاه^۱ برای دانشکده که یکی از پایگاه‌های آن کتابخانه و خدماتش باشد برای دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی الزامی است. این پورتال باید توسط متخصصان رایانه با همکاری کتابداران تهیه شود تا بتواند به بهترین وجه ممکن جواب‌گوی نیازهای کاربران این دانشکده باشد.

ج. نتایج و بحث در مورد مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان

در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان، بین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه در سطح $P < 0/001$ تفاوت معناداری وجود دارد. این تفاوت به نفع حداکثر انتظارات کاربران است ($40/12$ در برابر $16/05$). این یافته فرضیه ۳-۱ (فرض معناداری اختلاف بین «سطح حداکثر انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان) را تایید می‌کند. همچنین بین سطح حداقل انتظارات و سطح دریافت کاربران کتابخانه در سطح $P < 0/001$ تفاوت معناداری وجود دارد. این تفاوت به نفع حداقل انتظارات کاربران است ($27/09$ در برابر $16/05$). این یافته نشان می‌دهد که فرضیه ۳-۲ (فرض معناداری تفاوت بین «سطح حداقل انتظارات» و «سطح دریافت» کاربران کتابخانه در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان) تایید شده است. در همین مؤلفه نیز بین حداقل انتظارات کاربران و حداکثر انتظارات کاربران در سطح $P < 0/001$ تفاوت معناداری وجود دارد. تفاوت به دست آمده به نفع حداکثر انتظارات کاربران است ($40/12$ در برابر $27/09$). این بدان معناست که کتابخانه در این مؤلفه نه تنها در سطح حداقل انتظارات کاربران نیست، بلکه از سطح حداقل انتظار آنها نیز فاصله زیادی دارد. مسائلی نظیر، عدم وجود فضایی که باعث القای حس مطالعه و یادگیری شود؛ نبود فضایی آرام و جذاب برای فعالیت‌های فردی؛ نبود محلی مناسب برای مطالعه یا پژوهش؛ و نبود فضای اجتماعی مناسب برای کارهای گروهی در کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی باعث شده است که کاربران این دانشکده این مؤلفه را ضعیف‌ترین مؤلفه در میان مؤلفه‌های لیب کوآل ارزیابی کنند.

در دو ماده ۲۲ (وجود مکانی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه) و ماده ۲۱ (محلی مناسب برای مطالعه، یادگیری یا پژوهش)، و ماده ۲۰ (وجود یک مکان راحت و جذاب) کتابخانه ضعیف‌ترین عملکرد را در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان دارد؛ زیرا بیش‌ترین میزان شکاف در حد کفایت در این سه ماده دیده می‌شود. همچنین در همین سه ماده نیز بیش‌ترین میزان شکاف را در حد برتری در میان ماده‌های دیگر همین مؤلفه می‌توان دید. لازم به ذکر است که در حد برتری در تمام مؤلفه‌ها منفی ارزیابی شده و شکاف مربوطه بین $4/52$ - تا $4/95$ - توسط کاربران ارزیابی شده است. در میان تمامی مؤلفه‌های لیب کوآل این مؤلفه

بدترین کیفیت را از نظر کاربران کتابخانه دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهند که چنانچه کتابخانه بخواهد به مطلوبیت فضا توجه بیشتری داشته باشد باید در مورد تمام ماده‌های این مؤلفه توجه بیشتری را مبذول نماید.

بر اساس یافته‌های پژوهش، به ترتیب در مؤلفه‌های کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات، کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی بیشترین ضعف را دارد، و در مؤلفه اثر خدمت، سطح دریافت کاربران بیش‌تر از حداقل انتظارات کاربران است. در واقع، کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در تمامی مؤلفه‌های لیب کوآل ضعیف عمل می‌کند و مدیران دانشکده و دانشگاه و به ویژه مدیریت کتابخانه باید برای بهبود کیفیت آن تمهیداتی بیندیشند.

پیشنهاد‌های پژوهش

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان بر اساس مؤلفه‌های لیب کوآل موارد زیر را پیشنهاد کرد:

الف. در مورد مؤلفه اثر خدمت

۱. مدیریت کتابخانه به آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه توجه بیشتری داشته باشد و در آن‌ها انگیزه لازم در ارائه خدمات بهینه به کاربران را ایجاد کند. کارکنان کتابخانه احتیاج دارند بدانند که چطور حرفه‌شان را به طور صحیح انجام دهند. آموزش مداوم و ایجاد مهارت به این مهم کمک خواهد کرد.
۲. برای کارکنان کتابخانه کلاس‌های مهارت‌های ارتباطی گذاشته شود. این مهارت‌ها به کارکنان کتابخانه کمک خواهد کرد تا بتوانند به نحو مؤثرتری با کاربران کتابخانه ارتباط برقرار کنند و بهتر به ارائه خدمات به آن‌ها پردازند.
۳. کتابخانه تدابیری جهت آگاه کردن نیروی انسانی شاغل از پیشرفت‌های جاری و حرفه‌ای و دستاوردهای تازه این علوم اتخاذ کند و برنامه‌هایی در جهت آموزش آنان در کسب توانایی تشخیص و تبیین نیازهای کاربران ترتیب دهد.

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

۴. مدیریت کتابخانه راهکارهایی به کار گیرد تا هر چه بیش تر اطمینان و اعتماد کاربران را به کتابخانه و کارکنانش جلب کند.

۵. به کارگیری نیروهای متخصص کتابداری در کتابخانه و تقسیم وظایف بر اساس توانایی‌ها، مهارت‌ها و علایق کارکنان کتابخانه انجام شود.

ب. پیشنهادها در مورد مؤلفه کنترل اطلاعات

۱. مدیریت کتابخانه در اندیشه تسهیلاتی باشد که دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار برای کاربران کتابخانه را امکان‌پذیر نماید. اگرچه محدودیت‌هایی برای این کار وجود دارد، اما مدیریت کتابخانه باید حداقل دسترسی به این منابع را در روزهای کاری در کتابخانه بهبود بخشد و در روزهای تعطیل، این دسترسی را برای کاربران کتابخانه در منزل امکان‌پذیر سازد.

۲. وبگاه کتابخانه در شرایطی باشد که استفاده از آن به ساده‌ترین شکل ممکن امکان‌پذیر باشد. متأسفانه وبگاه کتابخانه در حال حاضر هیچ کارایی ندارد و فقط به معرفی کتابخانه پرداخته شده است. مدیریت کتابخانه باید در پی طراحی وبگاهی برای کتابخانه باشد که کاربران بتوانند از هر جایی به جستجو پرداخته و از وجود منابع در آن آگاه شوند و فهرست کتابخانه قابل دسترس باشد.

۳. منابع چاپی و منابع الکترونیکی مناسب با نیازهای افراد فراهم شود. در این راستا باید از کاربران کتابخانه نظرسنجی شود و نیازهای آن‌ها مشخص گردد؛ و بر اساس نیازها، منابع اطلاعاتی تهیه و در اختیار کاربران قرار گیرد. تعامل و ارتباط با کاربران و انجام ارزیابی‌های کمی و کیفی شرط اصلی تحقق کیفیت در مجموعه‌های کتابخانه به شمار می‌رود.

۴. یکی از عمده‌ترین ضعف‌های کتابخانه، عدم آگاهی کاربران در مورد خدمات کتابخانه است. اطلاع‌رسانی به کاربران در مورد خدماتی که کتابخانه به آن‌ها ارائه می‌کند الزامی است، به خاطر این که عدم اطلاع از خدمات خاص مساوی با عدم استفاده از آن خدمات است.

۵. راه‌اندازی خدماتی چون آگاهی‌رسانی جاری، جستجوی مقاله‌های علمی و غیره.

تحتیات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

۶. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه آشنایی با پایگاه‌های اطلاعاتی و مجله‌های تخصصی برای هر یک از گروه‌های آموزشی به تفکیک، و آموزش جستجوی صحیح و نظام‌مند در این پایگاه‌ها.

۷. مساله امانت بین کتابخانه‌های جدی گرفته شده تا منابعی که کتابخانه دانشکده در اختیار ندارد یا در تهیه آن ناتوان است بتواند از کتابخانه‌های دانشگاهی دیگر تهیه نماید و در اختیار کاربران خود قرار دهد. باید توجه داشت که صرف عضویت در «طرح غدیر»، مساله کمبود منابع را حل نمی‌کند و این خدمت باید در کتابخانه تقویت شود. در واقع، به اصل دسترسی در مقابل مالکیت توجه بیش‌تری شود.

۸. برای معرفی منابع و خدمات جدید، محلی ایجاد شود و به اطلاع‌رسانی در مورد منابع و خدمات جدید کتابخانه پردازد.

۹. مدیریت کتابخانه باید در مورد ساعات کار کتابخانه تجدید نظر کند. بین ساعات ۱۲ تا ۱۳ که وقت نهار و نماز است کتابخانه به صورت شیفتی میان کارکنان اداره شود و بخش‌های کتابخانه تعطیل نشود. همچنین با وجود کثرت دانشجویان تحصیلات تکمیلی و کمبود امکانات در خوابگاه‌ها ساعت کار کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تا ۲۲ شب ادامه یابد تا دانشجویان بتوانند از امکانات دانشکده بیش‌تر استفاده کنند.

ج. پیشنهادها در مورد مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان

۱. فضای سالن مطالعه کتابخانه نسبت به کاربران کتابخانه بسیار محدود است و مدیریت کتابخانه باید در این مورد تلاش کند تا فضای مطالعه کتابخانه افزایش یابد.

۲. مکانی برای مطالعه و یادگیری گروهی تدارک دیده شود تا کاربران بتوانند پژوهش‌های گروهی خود را در آن‌جا دنبال کنند

منابع

ابوت، کریستین (۱۳۷۷). *سنجش عملکرد در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه علیرضا بهمن‌آبادی. تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی.
اشرفی ریزی، حسن، و کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۶). مدل لیب‌کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی.

سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه ...

فصلنامه کتاب، ۷۰(۲)، ۱۹۷-۲۱۴.

جعفری، رضا، و صمدزاده، غلامرضا (۱۳۸۴). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۹(۱)، ۸۹-۹۹.

خالویی، مریم (۱۳۸۶). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های الزهراء و تربیت مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه الزهراء.

درخشان، مریم‌السادات (۱۳۸۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی-مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لیب‌کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.

میرغفوری، حبیب‌الله (۱۳۸۵). لیب‌کوال، ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. *فصلنامه کتاب*، ۶۷(۱)، ۱۶۱-۱۶۸.

میرغفوری، حبیب‌الله؛ مکی‌زاده، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لیب‌کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳۷(۱)، ۶۱-۷۸.

نوری موسی، محمود (۱۳۸۵). بررسی انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات بانک ملت در شهرستان اهواز با استفاده از مدل کیفیت خدمات سروکوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز.

References

- Bavakutty, M., & Abdul Majeed, K.C. (2005). *Methods for measuring quality of libraries*. India: Ess Ess Publications.
- Boykin, J.F. (2002). LibQual as a confirming resource. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 74-77.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2002). Score norms for improving library service quality: a LibQUAL study. *Libraries and the Academy*, 2(1), 13-26.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). Zones of tolerance in perceptions of library service quality: A LibQUAL study. *Libraries and the Academy*, 3(1), 113-123.
- Dole, W. (2002). LibQUAL and a small academic library. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 85-95.
- Gatten, J.N. (2004). Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(3), 222-228.
- Hitchingham, E.E.; & Kenney, D. (2002). Extracting meaningful measures of users satisfaction from LibQUAL for the university libraries at Virginia Tech. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 48-58.
- Kayongo, J., & Jones, S. (2008). Faculty perception of information control using LibQUAL indicators. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(2), 130-138.

- Landrum, H. T. Jr. (1999). *An analysis of the ability of an instrument to measure quality of library service and library success*. Unpublished doctoral dissertation. University of North Texas, United States of America.
- Nitecki, D.A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 22, 181-190.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pruett, B. (2005). Total quality principles. Retrieved February 11, 2007, from <http://www.fortbend.k12.tx.us/library/Files/TQM>
- Roszkowski, M.J., Baky, J.S., & Jones, D.B. (2005). So which score on the LibQUAL+k tells me if library users are satisfied? *Library & Information Science Research*, 27, 424-439.
- Sherikar, A., Jange, S., & Sangam, S.L. (2006). Performance Measurement of quality services in academic and research libraries in India. *Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP2006)*, (Singapore, 3-6 April 2006), 61-67.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2000). The LibQUAL+ gap measurement model: the bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1(3), 165-178.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

امیدی‌فر، سیروس؛ موسوی‌زاده، سیروس (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لیب کوال. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵ (۴)، ۶۱-۸۰.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی