

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب‌کوآل

دکتر نجلا حریری^۱

شبنم شاهوار^۲

چکیده

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر تعیین کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه است.

روش پژوهش: پیمایشی توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه لیب‌کوآل است. جامعه پژوهش شامل ۹۱۲ نفر اعضای کتابخانه می‌باشد که از بین این افراد بعد از شناسایی دقیق گروه‌های کاربری، تعداد ۲۷۴ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند.

یافته‌های پژوهش: نشان داد خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی در سه مولفه "منابع الکترونیکی مورد نیاز من"، "دسترسی پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من" و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" دارای بیشترین شکاف منفی است. خدمات در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد.

نتیجه‌گیری: در میان گروه‌های کاربران کتابخانه بیشترین شکاف‌های کفایت منفی به ترتیب مربوط به اعضای برون سازمانی با ۹ شکاف منفی، اعضای هیات علمی با ۴ شکاف منفی و دانشجویان کارشناسی ارشد، کارشناسان و دانشجویان دکترا با ۳ شکاف منفی و بالآخره مدیران با یک شکاف منفی است. بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی برای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه ارائه شده است.

کلید واژه‌ها: تحلیل شکاف، لیب‌کوآل، خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی

مقدمه

در سازمان‌های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (باتسون، بروکس^۳ و لینگز^۴، ۱۹۹۹).

در چنین فضایی، کتابخانه‌ها نیز نقشی اساسی در فرایند توسعه پایدار^۵ به عهده دارند، به نحوی که می‌توان ادعا نمود بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قوی و معتبر، دستیابی به توسعه پایدار امکان پذیر نخواهد بود. کتابخانه‌ها این نقش اساسی را از طریق فراهم ساختن

در قرن حاضر، سازمان‌ها و مراکز خدماتی نقش مهمی در توسعه کشورها به عهده دارند. با توجه به جایگاه ویژه بخش خدمات در فرایند توسعه، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای می‌یابد، ابه گونه‌ای که ارائه خدمات با کیفیت مطلوب، از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود. مدیران این سازمان‌ها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محوری را

^۱ دکتری کتابداری و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران nadjlahariri@hotmail.com

^۲ کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، سازمان مدیریت صنعتی sshahvar@gmail.com

^۳ Brooks

^۴ Lings

^۵ Sustainable Development

۲. در مورد کدام یک از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی، رضایت کاربران در سطح پایینی قرار دارد؟
۳. ناراضی‌ترین گروه‌های کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی کدامند؟

پیشینه پژوهش در ایران

درخشان (۱۳۸۴) پژوهشی با موضوع ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از دیدگاه کاربران انجام داد. پژوهش فوق در دو مرحله انجام گرفت. در مرحله اول، پژوهشگر به تطبیق کتابخانه مذکور با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران پرداخت و برای جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه، مشاهده و همچنین مراجعه مستقیم استفاده نمود. یافته‌های این بخش از پژوهش نشان داد که کتابخانه مذکور به میزان ۷/۶۳ درصد با این استانداردها مطابقت دارد. بیشترین تطابق در استاندارد بودجه (۸/۸۵ درصد) و کمترین تطابق در استاندارد مربوط به ساختمان و تجهیزات (۵/۴۴ درصد) مشاهده شد. مرحله دوم پژوهش، مربوط به بررسی خدمات کتابخانه مورد مطالعه در دو سطح مطلوب و موجود به تفکیک در دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی بود. در این مرحله از پرسشنامه سروکوال برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. یافته‌ها حاکی از معنی‌داری اختلاف بین این دو سطح (موجود و مطلوب) بود که بیشترین فاصله به مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی مربوط می‌شد. همچنین نظرات این دو گروه از کاربران در وجود فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب جداگانه بررسی شد که یافته‌ها نشان داد نظرات هر دو گروه یکسان است اما مقدار این اختلاف در هر دو گروه متفاوت می‌باشد.

میر غفوری و مکی (۱۳۸۶) با استفاده از رویکرد لایب‌کوال (ویرایش سابق لایب‌کوال که دارای چهار بُعد بود) کیفیت کتابخانه‌های دانشگاه یزد را مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش، کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های مجتمع‌های آموزشی مورد سنجش قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات و ادراک‌های کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل

اطلاعات مورد نیاز بخش تحقیق و توسعه ایفا می‌کنند. در عصر حاضر، عواملی مانند تولید فزاینده منابع اطلاعاتی و نیاز به آنها در عرصه‌های علمی و پژوهشی، گسترش روز افزون نقش فناوری اطلاعات در بحث اطلاع‌رسانی و ... باعث شده است تا کتابخانه‌هایی بتوانند موفق‌تر عمل کنند که خود را با شرایط جدید وفق داده و سطح کیفیت خدمات خود را در حد قابل ملاحظه‌ای حفظ نمایند. (میرغفوری، ۱۳۸۵)

بیان مسئله

کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی، مرکز معتبری برای تأمین اطلاعات تخصصی برای مدیران و کارشناسان است و از این جهت دارای اهمیت ویژه‌ای می‌باشد. از آن جا که مخاطبان ویژه این کتابخانه یعنی مدیران کارشناسان، و دانشجویان، در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و کارشناسی و نیز در انجام امور تحصیلی و علمی از خدمات کتابخانه به طور مستمر استفاده می‌کنند، کیفیت خدمات کتابخانه طبیعتاً نقش بنیادینی در کیفیت تصمیم‌گیری‌های مدیران و کارشناسان و نیز در انجام بهینه مطالعات علمی و تحصیلی دانشجویان خواهد داشت. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی و اطلاع از شکاف میان انتظاراتی استفاده‌کنندگان و سطح خدمات دریافتی آنها، می‌تواند اطلاعات لازم در جهت ارائه راهکارهای افزایش سطح رضایت کاربران این مرکز را فراهم بیاورد. این پژوهش با استفاده از مدل تحلیل شکاف و با به‌کارگیری ابزار «لیب‌کوال» به مطالعه سطح کیفی خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی پرداخته و شکاف خدمات ارائه شده فعلی با سطح مطلوب خدمات از دیدگاه استفاده‌کنندگان را بررسی می‌کند. نتایج حاصل از پژوهش حاضر علاوه بر تعیین کیفیت خدمات کتابخانه، می‌تواند به تبیین و به‌کارگیری شیوه‌هایی برای افزایش سطح رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده نیز بیانجامد.

پرسش‌های اساسی پژوهش

۱. کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه هر یک از گروه‌های کاربران چگونه است؟

سایر یافته‌ها حاکی از این بود که پاسخ دهندگان، کیفیت خدمات را در مورد هیچ یک از بندهای لیب‌کوال پایین‌تر از حداقل سطح خدمات مورد قبول برآورد نکرده‌اند و نمرات مربوط به شکاف کفایت خدمات در همه موارد مثبت است. (لاک و تاون، ۲۰۰۵).

کیفیت خدمات کتابخانه انستیتو تکنولوژی لاند^۱ در سوئد با استفاده از مدل تحلیل شکاف و ابزار لیب‌کوال مورد بررسی قرار گرفت. ۱۰۳۴ شرکت کننده در پژوهش به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش، میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه ۵/۷۹، حداقل خدمات مورد قبول ۵/۶۷، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۵۶، شکاف کفایت خدمات ۰/۱۲ و شکاف برتری خدمات ۱/۷۶- بود.

کرلیدو و پرسون^۲ (۲۰۰۶) تحلیل یافته‌ها در مورد ابعاد لیب‌کوال نشان داد که در بُعد تأثیر خدمات، میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه ۶/۰۱، حداقل سطح خدمات مورد قبول ۵/۵۵، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۳۷، شکاف کفایت خدمات ۱/۵۴ و شکاف برتری خدمات ۱/۳۶- است. در مورد دومین بُعد دوم یعنی کنترل اطلاعات، نتایج پژوهش حکایت از این داشت که سطح فعلی خدمات با میانگین ۵/۸۴، کم‌تر از حداقل سطح خدمات مورد قبول با میانگین ۶/۰۸ بوده، شکاف کفایت خدمات ۰/۲۴- است. در این بُعد، میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۹۵ و میانگین شکاف برتری خدمات ۱/۷۶- است. در بُعد کتابخانه به عنوان یک محل، سطح فعلی خدمات کتابخانه ۵/۳۰ و حداقل سطح خدمات مورد قبول از دیدگاه استفاده‌کنندگان ۵/۰۹ و شکاف کفایت خدمات ۰/۲۴- بوده و میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان ۷/۱۱ و شکاف برتری خدمات ۲/۱۱- است.

لیب‌کوال (۲۰۰۶) در کتابخانه دانشگاه گلاسکو به اجرا درآمد. در این پژوهش، تعداد شرکت‌کنندگان ۱۴۹۳ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه شامل دانشجویان و اعضای هیأت علمی و کارکنان بودند. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه (۶/۷۸) از حداقل سطح مورد قبول (۶/۳۰) بالاتر است و شکاف

شخصی عمیق‌تر است. در بُعد دسترسی به اطلاعات، شکافت موجود مربوط به دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتابهای مورد نیاز و منابع اطلاعاتی الکترونیکی بوده است. در بُعد کنترل شخصی، مولفه‌های دارای شکاف شامل موارد زیر بودند: نبود تجهیزات نوین برای دستیابی به اطلاعات، محدود بودن دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار و نبود سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه.

حریری و افنانی (۱۳۸۷) پژوهشی با هدف تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران با استفاده از ابزار لیب‌کوال انجام دادند. جامعه پژوهش شامل کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران بود که به ترتیب تعداد ۳۶۱، ۱۱۶ و ۳۴۴ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های یادشده به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد که خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر از کیفیت بالاتری برخوردار است، اما خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران دارای تفاوت معنی‌دار نیست. خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها مربوط به دسترسی‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان است.

پیشینه پژوهش در خارج از ایران

در سال ۲۰۰۵ پیمایشی در مورد کیفیت خدمات کتابخانه در پردیس شری ونهام دانشگاه کرانفیلد با استفاده از ابزار لیب‌کوال انجام شد. جامعه پژوهش شامل ۲۳۷ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه کالج مدیریت و فناوری دفاعی بود. یافته‌ها نشان داد که سطح فعلی خدمات کتابخانه ۷/۰۵، حداقل خدمات مورد قبول ۶/۱۱ و مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۴۶، شکاف کفایت خدمات ۰/۹۴ و شکاف برتری خدمات ۰/۴۱- است.

1. Lund Institute of Technology

2. Kyrilidou and Persson

شده و بدین ترتیب برای هر مولفه، سه میانگین یعنی میانگین "حداقل سطح خدمات مورد قبول"، "مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار" و "سطح فعلی خدمات کتابخانه" به دست آمده است. اختلاف میان این سه میانگین، نشان‌دهنده شکاف‌های موجود است. شکاف‌های محاسبه شده عبارتند از: شکاف کفایت خدمات که از کسر کردن حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید، و شکاف برتری خدمات که از کسر کردن میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل می‌شود. در ادامه فرآیند تحلیل داده‌های پژوهش، علاوه بر محاسبه شکاف‌ها برای هر یک از ۲۲ مولفه لیب‌کوآل، در مورد ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل یعنی تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان یک محل و کنترل اطلاعات و همچنین برای مجموع کلیه مولفه‌ها نیز، محاسبه شکاف کفایت خدمات و شکاف برتری خدمات به روش ذکر شده انجام گرفته است. نرم افزار آماری مورد استفاده Excel 2007 بوده است.

کفایت خدمات ۰/۴۸، میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات ۷/۸۵ و شکاف برتری خدمات ۱/۰۸- است. در این پژوهش بر اساس سایر یافته‌ها تمامی میانگین‌های شکاف کفایت خدمات، مثبت و میانگین‌های شکاف برتری خدمات منفی بوده است و این بدان معنی است که خدمات فعلی کتابخانه در مورد همه متغیرها از حداقل سطح مورد قبول، کیفیت بهتر و از مطلوب‌ترین سطح، کیفیت پایین‌تری دارد (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۶).

روش و جامعه پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی توصیفی انجام شده است. جامعه آماری شامل ۹۱۲ نفر از اعضای کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی می‌باشند که از بین این افراد بعد از شناسایی دقیق گروه‌های کاربری، تعداد ۲۷۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که این نمونه‌گیری بر اساس نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۱ (پاول، ۱۳۸۵) انجام گرفته است. ۸۵/۶ درصد از پرسشنامه‌های پخش شده (۲۳۷ نفر) تکمیل و بازگشت داده شد. گروه‌های شناسایی شده به ترتیب بیشترین تعداد عضو شامل: دانشجویان کارشناسی ارشد، کارشناسان سازمان، دانشجویان دکترا، اعضاء برون سازمانی، هیات علمی و مدیران سازمان می‌باشند.

روش گردآوری و تحلیل داده‌ها

داده‌های با استفاده از ابزار لیب‌کوآل که متشکل ۲۲ مولفه است گردآوری شده است. این مولفه‌ها به طور کل شامل سه بعد "تأثیر خدمات"، "کنترل اطلاعات" و "کتابخانه به عنوان یک محل" می‌باشند. سه مقیاس درجه بندی ۱ تا ۹ برای هر یک از ۲۲ مولفه سنجیده می‌شود. هر یک از پاسخ‌دهندگان، در مقابل تک تک مولفه‌ها، نمره مورد نظر خود را در مورد حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، جداگانه در سه مقیاس درجه بندی ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند.

در مورد هر یک از ۲۲ مولفه لیب‌کوآل، میانگین نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان، محاسبه

^۱ - Krejcie and Morgan

یافته‌های پژوهش

جدول ۱. توزیع فراوانی گروه‌های کاربران بر حسب جنسیت

جنسیت	دانشجویان کارشناسی ارشد		کارشناسان		اعضای هیات علمی		دانشجویان دکترا		اعضای برون سازمان		مدیران	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
زن	۴۵	٪۳۶	۱۹	٪۳۸	۶	٪۳۰	۷	٪۳۹	۷	٪۵۸	۰	۰٪
مرد	۸۱	٪۶۴	۳۱	٪۶۲	۱۴	٪۷۰	۱۱	٪۶۱	۵	٪۴۲	۱۱	٪۱۰۰
تعداد کل	۱۲۶	٪۱۰۰	۵۰	٪۱۰۰	۲۰	٪۱۰۰	۱۸	٪۱۰۰	۱۲	٪۱۰۰	۱۱	٪۱۰۰

در جدول ۲ شکاف کفایت و برتری در میان گروه‌های کاربران نشان داده شده است.

با توجه به جدول ۱، در نمونه مورد بررسی دانشجویان کارشناسی ارشد دارای بالاترین فراوانی و مدیران سازمان دارای کمترین فراوانی می‌باشد.

جدول ۲ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی بر حسب گروه‌های کاربران

گروه کاربری	دانشجویان کارشناسی ارشد		کارشناسان		اعضای هیات علمی		دانشجویان دکترا		اعضای برون سازمانی		مدیران	
	شاخص کفایت	شاخص برتری	شاخص کفایت	شاخص برتری	شاخص کفایت	شاخص برتری	شاخص کفایت	شاخص برتری	شاخص کفایت	شاخص برتری	شاخص کفایت	شاخص برتری
۱	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۲	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۳	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۴	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۵	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۶	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۷	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۸	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱
۹	۶۶.۱	۳۹.۱	۹۰.۱	۷۰.۱	۷۰.۱	۸۱.۱	۷۲.۱	۳۸.۱	۳۲.۱	۳۳.۱	۸۳.۱	۶۹.۱

ردیف	کتابخانه به عنوان یک محل	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲
۱	۱۰	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۲	۱۱	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۳	۱۲	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۴	۱۳	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۵	۱۴	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۶	۱۵	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۷	۱۶	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۸	۱۷	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۹	۱۸	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۱۰	۱۹	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۱۱	۲۰	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۱۲	۲۱	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱
۱۳	۲۲	۷۷۲	۱۵۲	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱	۱۰۲۱

۱۲. منابع چاپی کتابخانه که من برای کارم به آنها نیاز دارم.

۱۳. منابع الکترونیکی مورد نیاز من.

۱۴. تجهیزات مدرنی که به من امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست یابم.

۱۵. ابزارهای بازیابی آسانی که به من امکان می‌دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را بیابم.

۱۶. دسترس پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل من.

۱۷. مجلات چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم.

۱۸. فضای کتابخانه که ایجادکننده میل به مطالعه و یادگیری باشد.

۱۹. فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی.

۲۰. یک محیط راحت و خوشایند.

۲۱. دروازه‌ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش.

۲۲. فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی.

چنان‌که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، شکاف برتری خدمات در هر ۶ گروه منفی است. شکاف کفایت خدمات در میان ۳ گروه از کاربران کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی (دانشجویان کارشناسی ارشد، کارشناسان سازمان و دانشجویان دکترا) دارای ۳ شکاف کفایت منفی در مؤلفه‌های مشترک است. مؤلفه‌های منفی در میان

شماره‌های مقابل ابعاد مربوط به مؤلفه‌های زیر می‌باشند:

۱. کارکنانی که حس اعتماد را در استفاده کننده به وجود می‌آورند.

۲. توجه به فرد فرد استفاده‌کنندگان.

۳. کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه ای دارند.

۴. آمادگی و رغبت کتابداران به پاسخگویی به سوالات استفاده‌کنندگان.

۵. کتابدارانی که برای پاسخگویی به سوالات استفاده کننده از دانش کافی برخوردار باشند.

۶. کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده کنندگان برخورد می‌کنند.

۷. کتابدارانی که نیاز استفاده‌کننده خود را می‌فهمند.

۸. علاقه و تمایل کتابداران برای کمک به استفاده‌کننده.

۹. قابل اعتماد بودن کتابداران در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه.

۱۰. دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من.

۱۱. وب سایت کتابخانه که به من امکان دهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنم.

کفایت ۱/۳۳-، "مجلات چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم به آن‌ها نیاز دارم" با شکاف کفایت ۱/۱۷- ، "دسترس‌پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل من" با شکاف کفایت ۰/۶۷-، "یک محیط راحت و خوشایند" با شکاف کفایت ۰/۵۰-، "آمدگی و رغبت کتابداران به پاسخگویی به سوالات استفاده‌کنندگان" با شکاف کفایت ۰/۴۵-، "دروازه‌ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش" با شکاف کفایت ۰/۳۳-، و "توجه به فرد فرد استفاده‌کنندگان" با شکاف کفایت ۰/۲۵- می‌باشند.

گروه اعضای هیأت علمی نارضایتی خود را با ۴ شکاف کفایت منفی در مؤلفه‌های "دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" با شکاف کفایت ۲/۰۵-، "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" با شکاف کفایت ۱/۰۵-، "مجلات چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم به آن‌ها نیاز دارم" با شکاف کفایت ۰/۱۰-، و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" با شکاف کفایت ۰/۰۵- ابزار داشتند.

گروه مدیران سازمان با ۱ شکاف کفایت منفی در مؤلفه منابع الکترونیکی مورد نیاز من" با شکاف کفایت ۰/۱۸- از دیگر گروه‌های ناراضی به شمار می‌آیند.

شکاف برتری خدمات در مورد کل مؤلفه‌ها در میان هر ۶ گروه در این پژوهش منفی است و در بسیاری از موارد فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربرانی در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند.

گروه دانشجویان کارشناسی ارشد به ترتیب بیشترین شکاف کفایت شامل مؤلفه‌های "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" با شکاف کفایت ۱/۵۲- و "دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" با شکاف کفایت ۱/۵۱- و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" با شکاف کفایت ۰/۹۰- است.

در میان گروه کارشناسان سازمان مؤلفه‌های منفی به ترتیب بیشترین شکاف کفایت شامل مؤلفه‌های "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" با شکاف کفایت ۱/۷۳- و "دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" با شکاف کفایت ۱/۴۴- و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" با شکاف کفایت ۰/۲۹- است. مؤلفه‌های منفی در میان گروه دانشجویان دکترا به ترتیب بیشترین شکاف کفایت شامل مؤلفه‌های "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" با شکاف کفایت ۳/۹۴- و "دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" با شکاف کفایت ۲/۰۶- و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" با شکاف کفایت ۰/۵۶- است.

گروه اعضای برون سازمانی با ۹ شکاف کفایت منفی بیشترین نارضایتی را از کیفیت خدمات کتابخانه داشته‌اند. مؤلفه‌های منفی در این گروه به ترتیب بیشترین شکاف کفایت شامل "دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" با شکاف کفایت ۳/۲۷-، "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" با شکاف کفایت ۲/۳۳-، "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" با شکاف

جدول ۳: شاخص‌های میانگین و انحراف معیار شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی در هر یک از ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل بر حسب گروه‌های کاربران

گروه کاربران	میانگین			انحراف معیار		
	کفایت	برتری خدمات	مجموع	کفایت	برتری خدمات	مجموع
دانشجویان کارشناسی ارشد	۱/۵۲	۳/۹۴	۲/۷۳	۰/۹۰	۰/۳۰	۰/۳۰
کارشناسان سازمان	۱/۷۳	۳/۹۴	۲/۷۳	۰/۲۹	۰/۳۰	۰/۳۰
اعضای برون سازمانی	۱/۴۴	۳/۲۷	۲/۳۳	۰/۵۶	۰/۳۰	۰/۳۰
مدیران سازمان	۱/۱۷	۳/۲۷	۲/۳۳	۰/۱۸	۰/۳۰	۰/۳۰

بدین ترتیب با توجه به یافته‌های پرسشنامه لیب‌کوآل ناراضی‌ترین گروه در میان شش گروه عضو کتابخانه، اعضای برون سازمانی هستند. افراد تشکیل دهنده این گروه شامل اعضای افتخاری کتابخانه، همکاران در سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و دانشجویان فارغ‌التحصیل سازمان می‌باشند. این گروه با ۹ شکاف کفایت منفی ناراضی‌ترین گروه از کاربران کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی هستند.

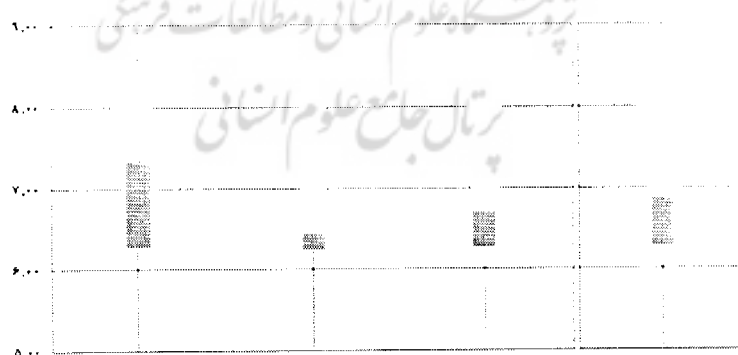
گروه ناراضی بعدی، گروه اعضای هیات علمی می‌باشند. این گروه با مجموع ۴ شکاف کفایت منفی در رتبه بعدی قرار دارد. گروه‌های ناراضی دیگر با ۳ شکاف کفایت منفی عبارتند از دانشجویان کارشناسی ارشد، کارشناسان سازمان و دانشجویان دکترا. در رتبه آخر از نارضایتی از کیفیت خدمات کتابخانه، مدیران سازمان با یک شکاف کفایت منفی قرار دارند.

نمودارهای ۱ الی ۶ شاخص‌های میانگین سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه در ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل از دیدگاه گروه‌های کاربران را نشان می‌دهد.

چنانکه یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، در ۵ گروه از کاربران کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی مؤلفه‌های " منابع الکترونیکی مورد نیاز من" و " دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" و " فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" بیشترین شکاف کفایت خدمات را داشته‌اند؛ بدین معنا که خدمات کتابخانه در این مورد حتی با حداقل مورد قبول استفاده‌کنندگان نیز بیشترین فاصله را دارد.

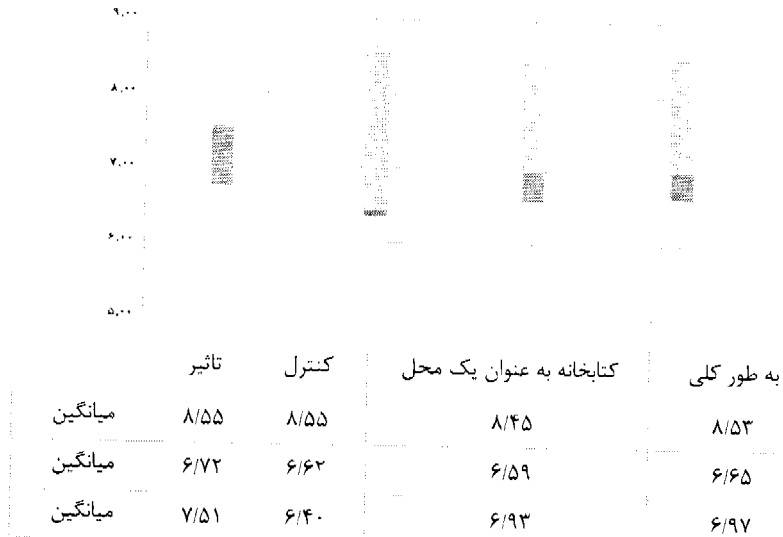
جدول ۳ شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه را در ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل نشان می‌دهد. چنان که مشاهده می‌شود، شکاف برتری خدمات در هر سه بعد و در مورد همه گروه‌های کاربران منفی است و بالاترین شکاف برتری منفی در همه گروه‌ها به بعد کنترل اطلاعات مربوط می‌شود. در مقایسه ابعاد خدمات کتابخانه، نارضایتی از بعد کتابخانه به عنوان یک محل در مرحله بعدی قرار دارد.

شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه از دیدگاه گروه‌های کاربران مورد بررسی در این پژوهش منفی، فاصله خدمات کتابخانه با مطلوب‌ترین حد مورد انتظار استفاده‌کنندگان در میان گروه دانشجویان کارشناسی ارشد ۱/۵۶-، در میان گروه کارشناسان سازمان ۱/۵۴-، میان گروه هیات علمی ۱/۳۶-، در میان گروه دانشجویان دکترا ۱/۶۱-، در میان گروه اعضای برون سازمانی ۱/۸۵- و در میان گروه مدیران ۱/۳۴- است.

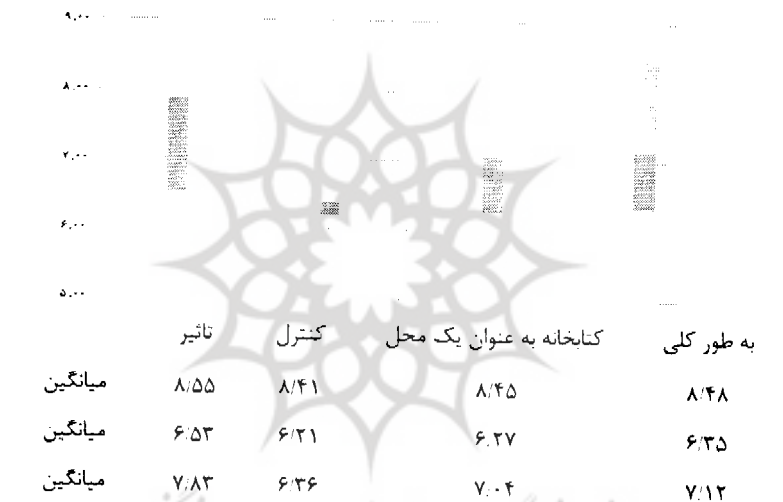


	تائیر	کنترل	کتابخانه به عنوان یک محل	به طور کلی
میانگین	۸/۳۹	۸/۴۵	۸/۳۵	۸/۴۰
میانگین	۶/۳۰	۶/۲۶	۶/۲۸	۶/۲۸
میانگین	۷/۳۲	۶/۴۱	۶/۶۶	۶/۸۴

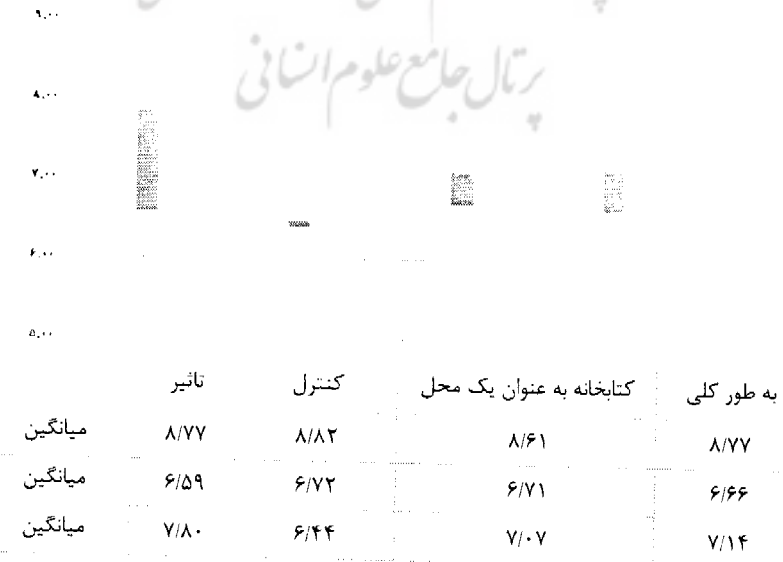
نمودار ۱: شاخص‌های میانگین حداقل، مطلوب و وضعیت فعلی در ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد



نمودار ۲: شاخص‌های میانگین حداقل، مطلوب و وضعیت فعلی در ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل از دیدگاه کارشناسان



نمودار ۳: شاخص‌های میانگین حداقل، مطلوب و وضعیت فعلی در ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل از دیدگاه اعضای هیات علمی



نمودار ۴: شاخص‌های میانگین حداقل، مطلوب و وضعیت فعلی در ابعاد سه‌گانه لیب‌کوآل از دیدگاه دانشجویان دکترا

به طور کلی	کتابخانه به عنوان یک محل	کنترل	تأثیر	میانگین
۸/۴۱	۸/۳۳	۸/۴۲	۸/۴۴	میانگین
۶/۷۳	۶/۷۵	۶/۶۴	۶/۸۰	میانگین
۶/۵۶	۶/۴۶	۶/۰۰	۷/۱۳	میانگین

نمودار ۵: شاخص‌های میانگین حداقل، مطلوب و وضعیت فعلی در ابعاد سه‌گانه لیب کوآل از دیدگاه اعضای برون سازمانی

به طور کلی	کتابخانه به عنوان یک محل	کنترل	تأثیر	میانگین
۶/۶۸	۸/۵۶	۸/۵۲	۸/۸۸	میانگین
۶/۲۴	۶/۰۵	۶/۱۰	۶/۴۶	میانگین
۷/۳۴	۷/۲۴	۶/۸۱	۷/۸۷	میانگین

نمودار ۶: شاخص‌های میانگین حداقل، مطلوب و وضعیت فعلی در ابعاد سه‌گانه لیب کوآل از دیدگاه مدیران

نتیجه‌گیری

از خدمات قرار دارند. در میان گروه‌های دانشجویان کارشناسی ارشد (۱۲۶ نفر)، کارشناسان سازمان (۵۰ نفر) و دانشجویان دکترا (۱۸ نفر)، مولفه‌های "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" و "دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" ۳ شکاف کفایت منفی محاسبه شده است. گروه مدیران (۱۱ نفر) نیز با ۱ شکاف کفایت منفی در مولفه "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" آخرین گروه محاسبه شده می‌باشد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین نارضایتی از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی مربوط به گروه اعضای برون سازمانی (۱۲ نفر) با ۹ شکاف کفایت منفی است. گروه اعضای هیات علمی (۲۰ نفر) با ۴ شکاف کفایت منفی در مولفه‌های "دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من"، "منابع الکترونیکی مورد نیاز من"، "مجلات چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم به آن‌ها نیاز دارم" و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" در رتبه بعدی نارضایتی

کتابخانه نیز اقدامات لازم انجام بگیرد. همچنین لازم است کتابخانه در رابطه با رفع عوامل نارضایتی اعضای هیأت علمی سازمان از خدمات کتابخانه که عمدتاً در رابطه با منابع الکترونیکی و مشکلات دسترسی پذیرای آن‌ها و نیز فضای عمومی برای مطالعه و یادگیری است، اقدامات اساسی به عمل آورد.

منابع:

- حریری، نجلا، و فریده افغانی (۱۳۸۷). «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، از طریق مدل تحلیل شکاف». فصلنامه کتابداری، اطلاع‌رسانی، شماره دوم، جلد یازدهم: ۲۵-۵۲.
- درخشان، مریم السادات (۱۳۸۶). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور». فصلنامه کتاب، شماره ۷۰، ۲۵-۴۰.
- میرغفوری، سید حبیب و فاطمه مکی (۱۳۸۶). «بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد به لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)». کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره اول، جلد دهم: ۷۸-۶۱.

Association of Research Libraries / Texas A&M University (2004). LibQual+™ Spring 2004 Survey (2004). www.libqual.org.

Association of Research Libraries / Texas A&M University (2006) LibQual+™ Spring 2006 Survey, Glasgow University Library (2006). Available at: www.libqual.org.

Batson, John (1977). *Managing service marketing*. London: Dryden press.

Berry, L. L. (1995). *On great service: A framework for action*. New York: The Free Press.

Brooks, R. F., I. N. Lings, and M. A. Botschen (2006). "Internal Marketing and customer driven wavefronts." *Service Industries Journal*, no. 4 (1999): 49-67.

شکاف برتری خدمات در مورد کل مؤلفه‌ها در میان هر ۶ گروه (۲۳۷ نفر) در این پژوهش منفی است و در بسیاری از موارد فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند.

چنانکه یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، در ۵ گروه از کاربران کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی مؤلفه‌های "منابع الکترونیکی مورد نیاز من" و "دسترسی پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و محل کار من" و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" بیشترین شکاف کفایت خدمات را داشته‌اند؛ بدین معنا که خدمات کتابخانه در این مورد حتی با حداقل مورد قبول استفاده‌کنندگان نیز بیشترین فاصله را دارد.

مشکلی که کتابخانه‌ها در رابطه با منابع الکترونیکی، به ویژه دسترسی پذیر کردن آن‌ها در منزل یا محل کار استفاده‌کنندگان دارند، مختص کتابخانه سازمان مدیریت صنعتی نیست و در سایر پژوهش‌های انجام شده در ایران از جمله پژوهش میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) نتایج کم و بیش مشابهی حاصل شده است. در خارج از ایران نیز یافته‌های برخی از پژوهش‌ها حاکی از ضعف نسبی کتابخانه‌ها در این زمینه است. در مطالعه کیفیت خدمات کتابخانه‌های پزشکی در ایالات متحده در سال ۲۰۰۴ نیز نتیجه مشابهی ملاحظه گردید (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۴). با این حال، بررسی یافته‌های پژوهش‌های مشابه در خارج از ایران نشان می‌دهد خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی، کیفیت نسبتاً نازل‌تری نسبت به کتابخانه‌های مشابه خارجی دارد. شکاف کفایت خدمات در پژوهش‌های خارجی معمولاً مثبت است و خدمات کتابخانه کیفیت بالاتری از حداقل قابل قبول کاربران دارد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی برای بهبود کیفیت خدمات که منجر به افزایش رضایت گروه‌های کاربران خواهد شد، نیازمند ایجاد کتابخانه الکترونیکی، ارسال مقالات و منابع مورد نیاز کاربران خود از طریق پست الکترونیکی و پیک و همچنین تخصیص فضا برای مطالعه گروهی (به صورت فیزیکی و مجازی) است. با توجه به کیفیت نازل‌تر خدمات از دیدگاه اعضای برون سازمانی لازم است در رابطه با ارتقای کیفیت خدمات به این گروه از اعضای

LibQual+ Spring 2004 Survey, Brigham Young University. Available at: <http://www.lib.byu.edu/libqual/byu2004.pdf>

Lock, Selena A. and J. Stephen Town (2005). LibQual+ in the local context: results, action and evaluation. Available at: <http://dspace.lib.cranfield.ac.uk:8080/bitstream/1826/950/2/Local+context+paper.pdf>

Cook, C., Heath, F. & Thompson, B. (2003). "Zones of tolerance" in perceptions of library service quality: A LibQual+™ study. *portal: Libraries and the Academy*, 3, 113-123.

Kyrilidou, M. and A. C. Persson (2006). The new library user in Sweden: a LibQual+™ study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 7 No. 1, p. 45-53.

