

## بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل لایب کوال<sup>۱</sup>

دکتر سعید غفاری<sup>۲</sup>

اکرم کرانی<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف: پژوهش حاضر، با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه و براساس مدل لایب کوال<sup>۴</sup>، انجام شده است.

روش شناسی: جامعه آماری این پیمایش کاربردی را کاربران بالفعل کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تشکیل می‌دهد که با استفاده از روش "نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی با تخصیص متناسب" حجم نمونه بدست آمده معادل با ۱۹۵ است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بین‌المللی لایب کوال می‌باشد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی از این است که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کرده است و خدمات کتابخانه از لحاظ کیفی بالاتر از حداقل قابل قبول کاربران است (با شکاف کفایت خدمات ۰/۱۲). اما کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بسیار پایین‌تر از مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان است (با شکاف برتری ۲/۲۲-). براساس سایر یافته‌ها، کیفیت خدمات کتابخانه در برخی موارد، از حداقل سطح قابل قبول استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. این موارد عبارتند از: دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار کاربران، فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی، فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی، وب سایت کتابخانه که به کاربران امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنند، منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان و تجهیزات مدرنی که به کاربران امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنند.

نتیجه‌گیری: کتابخانه در بعد تأثیر خدمات برخلاف دو بعد دیگر توانسته است حداقل خدمات مورد قبول کاربران را به نحو مناسبی برآورده کند. همچنین کتابخانه دانشکده بهداشت با میانگین ۶/۳۷ نسبت به سایر کتابخانه‌ها عملکرد بهتری داشته است و کتابخانه دانشکده پزشکی با میانگین ۵/۳۶ ضعیف‌ترین خدمات را از لحاظ کیفیت ارائه داده است.

کلیدواژه‌ها: کیفیت‌سنجی، کیفیت خدمات کتابخانه، لایب کوال، کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه

<sup>۱</sup> برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد

<sup>۲</sup> عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور قم

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان akram.korani@gmail.com

## مقدمه

اهمیت و اعتبار یک نهاد آموزش عالی به عنوان یکی از ارکان جامعه نوین، تا حد زیادی با چگونگی کتابخانه آن سنجیده می‌شود. در این حیطة، هیچ دانشگاهی بدون داشتن کتابخانه‌ای مجهز به منزله قلب خود، نمی‌تواند کار مؤثری انجام بدهد. کتابخانه دانشگاهی نوین به منزله چرخه‌ای است که محورهایش آن را به قسمت‌های مختلف آن نهاد، مرتبط می‌کند (موکهرجی، ۱۹۹۶) و رسالت اصلی آن، پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. از طرفی، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی، به عنوان مراکز تأمین و اشاعه اطلاعات تخصصی برای جامعه پزشکی کشور، اهمیت ویژه‌ای دارند. ارتقای سطح کیفی خدمات این مراکز حساس علمی، نقش بنیادینی در تحقق هدف‌های جامعه در رابطه با بهداشت و سلامت عمومی دارد (حریری و افنانی، ۱۳۸۷).

این خدمات باید در هماهنگی هرچه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران (که برخاسته از ظهور فناوری‌های نوین و تولید فزاینده اطلاعات است) فراهم‌آوری شوند. در جهت تشخیص انتظارات کاربران کتابخانه‌ها از خدمات موجود و تعیین میزان رضایتمندی آنها، کتابخانه‌ها به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود نیازمندند.

پریچارد<sup>۱</sup> (۱۹۹۶)، با تأکید بر اهمیت بازتعریف خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، نیل به آینده‌ای روشن را مستلزم سرمایه‌گذاری مالی برای ارزیابی کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها می‌داند. از جمله پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام شده است را باید به انجمن کتابخانه‌های پژوهشی<sup>۲</sup> نسبت داد. این انجمن با انجام پژوهش‌های کیفیت‌سنجی روی ۱۲۲ کتابخانه عضو خود، بین سال‌های ۱۹۸۸-۱۹۹۹ بالغ بر ۲/۷ میلیارد دلار آمریکا هزینه کرد (کاپریلیدو و اتکانور<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰).

با نگاهی به متون موجود شاید بتوان گفت که اغلب پژوهش‌های مرتبط با کیفیت‌سنجی براساس فعالیت پارسورامن و همکارانش<sup>۴</sup> (۱۹۸۵، ۱۹۸۸، ۱۹۹۱) و زیسمل و همکارانش<sup>۵</sup> (۱۹۹۰) انجام گرفته است. آنها در آثار خود تأکید می‌کنند که کیفیت خدمات ارائه شده توسط یک سازمان باید براساس میزان تحقق انتظارات کاربران سنجیده شود. از سوی دیگر، با توجه به اولویت‌های بودجه‌بندی که از سوی دست‌اندرکاران دانشگاه‌ها اتخاذ می‌شود، کتابخانه‌های دانشگاهی، بیش از پیش، باید هزینه‌های خدمات خود را توجیه نمایند و به نوعی، با ارزیابی خدمات خود، گام‌های محکم‌تری در راستای حمایت از آموزش و پژوهش بردارند (باب الحوائجی و اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸).

یکی از رسالت‌های دانشگاه، تحقیق و یکی از ابزارهای تحقیق، کتابخانه است. هیچ دانشگاهی بدون داشتن کتابخانه‌ای کارا و مفید نمی‌تواند به رسالت خود دست یابد. کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان مرکز گردآوری و اشاعه اطلاعات علمی و نیز تأمین امکانات تحقیق برای پژوهشگران بسیار مورد توجه اند (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶).

کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بخشی از نظام آموزش عالی کشور محسوب می‌شوند و به عنوان مراکز تأمین و اشاعه اطلاعات تخصصی برای جامعه پزشکی کشور، اهمیت ویژه‌ای دارند. ارتقای سطح کیفی خدمات این مراکز حساس علمی، نقش بنیادینی در تحقق هدف‌های جامعه در رابطه با بهداشت و سلامت عمومی دارد. با توجه به تلاش دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور به ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود، سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم و شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده مطمئنی برای برنامه‌ریزی راهبردی در جهت بهبود کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه مورد بررسی، باشد (حریری و افنانی، ۱۳۸۷).

این پژوهش با استفاده از ابزار لایب‌کوال در سه بعد تأثیرگذاری خدمات، کتابخانه به عنوان یک مکان، و کنترل اطلاعات به مطالعه سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه پرداخته و شکاف خدمات ارائه شده فعلی با سطح مطلوب خدمات از دیدگاه کاربران را بررسی می‌کند و همچنین به بررسی نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌های مورد بررسی از دیدگاه کاربران آن و مقایسه آنها می‌پردازد.

<sup>۱</sup>. Pritchard

<sup>۲</sup>. Association of Research Libraries (ARL)

<sup>۳</sup>. Kyrillidou and OtConnor

<sup>۴</sup>. Parasuraman et al

<sup>۵</sup>. Zeithaml et al

موضوع کیفیت در آموزش عالی و ارزیابی آن به طور فزاینده، مورد توجه قرار گرفته است به طوریکه بر این اساس، یعنی میزان کیفیت خدمات ارائه شده، دانشگاهی از دانشگاه دیگر متمایز می‌شود (اونیل و پالمر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). با توجه به حرکت کتابخانه‌های دانشگاهی از مجموعه‌مداری به سمت کاربرمداری و ضرورت همگامی با تحولات فناورانه، توجه به چگونگی هرچه بهتر رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران از اهمیت زیادی برخوردار است. بنابراین انجام پژوهشی که وضعیت خدمات موجود را ارزیابی کند و اطلاعات مفید و روز آمدی از نیازهای کاربران ارائه دهد و نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌ها را نمایان سازد و به مدیران و کتابداران در اتخاذ و تصمیم‌گیری‌های صحیح و منطقی‌تر کمک نماید تا برنامه‌ریزی‌های مفیدی برای آینده داشته باشند ضروری به نظر می‌رسد.

در واقع، کیفیت‌سنجی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را باید به عنوان یک آغاز بی‌پایان تلقی کرد (اسفندیاری مقدم، ۱۳۸۸). به بیان دیگر، باید به صورت یک فرهنگ در کتابخانه‌های دانشگاهی درآید به طوریکه در قالب یک برنامه زمانی منظم، صورت پذیرد. اهمیت انجام اینگونه پژوهش‌ها، از این حیث است که می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها موثر باشد، می‌باشد.

#### ۱-۴. اهداف پژوهش

##### الف. اهداف کلی

- ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه.

##### ب. اهداف جزئی

- ارزیابی میزان رضایتمندی کلی کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه.
  - بررسی شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر کل خدمات.
  - بررسی شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر هریک از جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای.
  - بررسی شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از ابعاد خدمات کتابخانه‌ای.
  - رتبه‌بندی کتابخانه‌های مورد پژوهش براساس کیفیت خدمات ارائه شده.
  - شناخت نقاط قوت کتابخانه مورد بررسی از دیدگاه کاربران.
  - شناخت نقاط ضعف کتابخانه مورد بررسی از دیدگاه کاربران.
- به طور کلی اکثر پژوهش‌هایی که در داخل کشور در زمینه ارزیابی خدمات کتابخانه انجام گرفته‌اند پژوهش‌هایی هستند که کمیت را سنجیده‌اند (احمدی پور، ۱۳۷۰؛ اشراق جهرمی، ۱۳۷۳؛ کلانی، ۱۳۷۵؛ احمدزاده، ۱۳۷۷؛ غلامی، ۱۳۸۰). اگرچه ادعای بیشتر پژوهش‌ها این بوده که کیفیت خدمات را سنجیده‌اند، ولی در عمل، کمیت بیشتر از کیفیت در کتابخانه‌ها مورد سنجش واقع شده است. به عبارت دیگر کیفیت خدمات با استناد به آمار و ارقام منابع، کاربران، امکانات و ... مورد ارزیابی و قضاوت قرار گرفته و کیفیت خدمات، تابعی از کمیت و تعداد دانسته شده است. مرور پیشینه‌های داخل کشور نشان می‌دهد که در چند سال اخیر ارزیابی خدمات با رویکردی نسبتاً متفاوت و از دیدگاه خود کاربران انجام گرفته است. این رویکرد ابتدا در کشورهای دیگر و از سال ۱۳۸۴ به بعد در ایران مورد استفاده قرار گرفته است. در ادامه نمونه‌هایی از این پژوهش‌ها آورده شده می‌شود.

**کاظم پور (۱۳۸۵)**، در پژوهش خود با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران (دانشگاه صنعتی امیرکبیر، شریف و علم و صنعت ایران)، با استفاده از ابزار لایب‌کوال به ارزیابی کیفیت

<sup>۱</sup>. O'Neill and Palmer

خدمات کتابخانه‌های مذکور از دید کاربران پرداخت. یافته‌های حاصل از این پژوهش، نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مذکور فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات بوده است. همچنین وب سایت این کتابخانه‌ها به میزان بیشتری توانسته رضایت کاربران را فراهم نماید. در مقابل، فضای کتابخانه‌ها، بخصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی، دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. یافته‌ها همچنین نشان داد که تفاوت نظرات کاربران نسبت به خدمات دریافتی جز در بعد کنترل اطلاعات و بعد کتابخانه به مثابه مکان، در کل نمونه و در کتابخانه مرکزی دانشگاه امیرکبیر، در دیگر موارد معنادار نمی‌باشد.

**میرغفوری و مکی (۱۳۸۶)** سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد لایب‌کوال بررسی کردند. نتایج حاصل نشان داد که سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق‌تر است. در رابطه با بعد دسترسی به اطلاعات، شکاف، ناشی از دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتاب‌های مورد نیاز و منابع اطلاعات الکترونیکی بوده است. در بعد کنترل شخصی، 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، باعث شکاف گردیده است.

**حریری و افنانی (۱۳۸۷)**، 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 لایب‌کوال پژوهشی انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر کیفیت بالاتری دارد، اما خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران دارای تفاوت معناداری نیست. خدمات هر سه کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات کاربران دارد. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار کاربران مربوط است.

**اسفندیاری مقدم (۱۳۸۸)**، پژوهشی با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران و براساس رویکرد تحلیل شکاف، انجام داده است ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده، پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای است که خدمات کتابخانه را در قالب پنج مؤلفه اصلی کیفیت یعنی «محیط، تجهیزات و تسهیلات فیزیکی»، «خدمات عمومی»، «رسانه‌های غیر کتابی»، «کارمندان»، و «سواد اطلاعاتی» مقوله‌بندی شده‌اند. یافته‌ها نشان داد که نظر به متوسط بودن کیفیت فعلی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم و تحقیقات معادل ۲/۹۶۳۵ و نزدیک به ۵۰٪ است، این کتابخانه‌ها، روی هم رفته، از عملکرد و موفقیت متوسطی برخوردار بوده‌اند. همچنین، نتایج پژوهش نشان داد که از دیدگاه کاربران، خدمات «اوقات فعالیت کتابخانه»، «کارمندان» و «امانت» به ترتیب در زمره مهمترین خدمات قرار دارند. نیز، مشخص شد که حوزه‌های با عملکرد بهتر از دیدگاه کاربران، به ترتیب عبارتند از: «کارمندان»، «سواد اطلاعاتی» و «محیط و تجهیزات و تسهیلات فیزیکی». در این میان، حوزه «رسانه‌های غیر کتابی» نسبت به سایر حوزه‌ها از عملکرد ضعیفتری برخوردار بوده است.

### پیشینه پژوهش در خارج از کشور

در خارج از کشور پژوهش‌های نسبتاً زیادی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه براساس مدل تحلیل شکاف و با ابزار لایب‌کوال انجام شده است که در اینجا به برخی از آنها اشاره می‌شود.

نخستین پژوهش‌هایی که با سروکوال کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را سنجیدند، به اوایل دهه ۱۹۹۰ برمی‌گردند (هامفریز و نیسوالد<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱؛ میلسون- مارچولا و منون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵؛ وایت و آبلز<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵؛ نیتکی<sup>۴</sup>، ۱۹۹۵ الف، ۱۹۹۵ ب و ...). در مجموع، استفاده از سروکوال در کتابخانه‌ها به پدیده‌ای بین‌المللی مبدل شده است. برای مثال، افزون بر ایالات متحده و انگلستان، در

<sup>1</sup>.Humphries and Naisawald

<sup>2</sup>.Millson –Martula and Menon

<sup>3</sup>.White and Abels

<sup>4</sup>.Nitecki

اسکاتلند (کمپل و دیگران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵)، استرالیا (ادواردز و براونه<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵)، هلند (هوجن و لیمینک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳)، هند (شریکار و دیگران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶) مورد استفاده قرار گرفته است.

**فیشر<sup>۵</sup> (۲۰۰۵)** نیز در **دانشگاه ایالت اوهایو<sup>۶</sup>** با استفاده از مدل لایب‌کوال کیفیت کتابخانه‌های این دانشگاه را طی سال‌های ۲۰۰۲، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۵ مورد سنجش قرار داده است.

**کایریلیدو و پرسون<sup>۷</sup> (۲۰۰۶)** در پژوهشی لایب‌کوال را در دانشگاه لاند<sup>۸</sup> سوئد پیاده کردند. آنها گزارش دادند از دیدگاه دانشجویان بُعد «کنترل شخصی» بسیار مهم است. همچنین، دانشجویان لایب‌کوال را به عنوان یک ابزار سنجش نوین که انتظارات را فراتر از ابزارهای سنتی می‌سنجد، قلمداد کردند.

**تامسون و کریلیدو و کوک<sup>۹</sup> (۲۰۰۷)**، در پژوهشی با عنوان انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه به اجرای ابزار لایب‌کوال پرداختند. هدف این پژوهش کشف تفاوت سه سال (۲۰۰۴، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶) و دو کشور آمریکا و بریتانیا و سه گروه کاربران شامل دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری بود. همچنین نتایج نشان داد که در طول سه سال، میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه در حال افزایش بوده است.

پژوهش **کالب<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۷)**، تازه‌ترین پژوهشی که از مدل لایب‌کوال در **دانشگاه کوئین<sup>۱۱</sup>** استفاده کرده است. البته، این کار، تکرار پژوهش سال ۲۰۰۴ می‌باشد. نتایج به دست آمده را می‌توان به شرح زیر گزارش داد:

- مجله‌های الکترونیکی موجود، و همچنین مجموعه‌های پژوهشی باید بیشتر و متنوع‌تر شوند.
- تعداد رایانه‌ها بویژه در زمان اوج مصرف، کم است و به چاپگرهای بیشتر و کیفی‌تری نیاز است.
- آموزش مرجع، رضایت‌بخش است.
- خدمات آگاهی‌رسانی جاری، آن‌طور که باید، اجرا نمی‌شود.

### سوالات پژوهش

- شکاف میان انتظارات کاربران و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر کل خدمات چقدر است؟
- شکاف میان انتظارات کاربران و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از هریک از ابعاد خدمات کتابخانه‌ای (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) چقدر است؟
- شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر هریک از جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای چقدر است؟
- به لحاظ کیفیت، رتبه بندی کتابخانه‌های مورد پژوهش چگونه است؟

### فرضیه‌های پژوهش

- بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد بررسی با حداقل خدمات مورد قبول کاربران تفاوت معناداری وجود دارد.

<sup>1</sup>.Campbell et al

<sup>2</sup>.Edwards and Browne

<sup>3</sup>.Hoogen and Lemmink

<sup>4</sup>.Sherikar et al

<sup>5</sup>.Feather

<sup>6</sup>.Ohio State University

<sup>7</sup>.Kyrillidou and Persson

<sup>8</sup>.Lund University

<sup>9</sup>.Thompson, Kyrillidou and Cook

<sup>10</sup>.kalb

<sup>11</sup>.Queen University

- بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد بررسی با مطلوب‌ترین خدمات مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد.
- بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش تفاوت معناداری وجود دارد.

### روش و شیوه اجرای پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی-تحلیلی، کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. جامعه آماری این پژوهش را کاربران بالفعل کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه اعم از دانشجویان، اساتید و کارمندان تشکیل می‌دهد و تعداد کل آنها برابر ۶۵۹۷ نفر می‌باشد، که با استفاده از روش "نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی با تخصیص متناسب" حجم نمونه بدست آمده معادل با ۱۹۵ نفر است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بین‌المللی لایب‌کوال می‌باشد. این پرسشنامه متشکل از ۲۲ بند یا عبارت است که این عبارت‌ها در مجموع، سه بعد، «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» تشکیل می‌دهند. هر یک از ۲۲ عبارت لایب‌کوال، در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ سنجیده می‌شود.

در مورد هریک از ۲۲ عبارت لایب‌کوال، میانگین نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان، محاسبه شده و بدین ترتیب برای هر عبارت، سه میانگین یعنی میانگین «حداقل سطح خدمات مورد قبول»، «مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار» و «سطح فعلی خدمات کتابخانه» به دست می‌آید. اختلاف میان این سه میانگین، نشان‌دهنده شکاف‌های موجود است. «شکاف کفایت خدمات» که از کسر کردن میانگین 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.

به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، برای مقایسه بین دو گروه (مثلاً مقایسه بین کیفیت مورد انتظار و فعلی) از آزمون  $t$  و برای مقایسه بین چند گروه (مثلاً مقایسه کیفیت بین کتابخانه‌های چند دانشکده) از آزمون تجزیه واریانس<sup>۱</sup> استفاده می‌کنیم. همچنین به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، نرم افزار آماری اس. پی. اس. اس<sup>۲</sup> (نسخه ۱۶) به کار گرفته شد. روایی نشان‌دهنده این است که آزمون تا چه اندازه در دستیابی به هدف‌های معین، موفق می‌باشد. از آنجایی که پرسشنامه مذکور در انجام پژوهش‌های مشابه در کشورهای خارجی (کرلین<sup>۳</sup> ۲۰۰۰؛ هیلر<sup>۴</sup> ۲۰۰۱؛ بیس و همکاران<sup>۵</sup>، فیشر<sup>۶</sup> ۲۰۰۵؛ کایریلیدو و پرسون<sup>۷</sup> ۲۰۰۶؛ تامسون و کریلیدو و کوک<sup>۸</sup>، کالب<sup>۹</sup> ۲۰۰۷) و داخلی (کاظم پور، ۱۳۸۵؛ میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶، ۱۳۸۶، باباغیبی و فتاحی، حریری و افنانی، اژییه ۱۳۸۷) مورد استفاده قرار گرفته است بنابراین به نظر می‌رسد که از روایی لازم برخوردار باشد. اما برای کسب اطمینان بیشتر از روایی محتوایی پرسشنامه ترجمه شده به همراه پرسش‌های اساسی به ۱۰ نفر متخصص در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی با مدرک بالاتر از کارشناسی ارشد ارائه گردید. پس از یک هفته، نظرات افراد مذکور گردآوری و براساس نظرات ارائه شده تغییرات مورد نظر انجام شد.

برای سنجش پایایی، ابتدا با انجام یک آزمون مقدماتی و توزیع پرسشنامه‌ها میان ۵۰ نفر، پایایی مورد بررسی قرار گرفت، از آنجا که ضریب آلفای محاسبه شده، برابر ۰.۹۵۵ شده است، (گفته می‌شود که اگر ضریب آلفا بیشتر از ۰.۷ باشد، آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است) چون این مقدار از ۰.۷ بزرگتر است، بنابراین پرسشنامه مورد نظر از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

1. ANOVA

2. SPSS ( version 16)

3. Kerlin

4. Hiller

5. Bace et al

6. Feather

7. Kyrillidou and Persson

8. Thompson, Kyrillidou and Cook

9. Kalb

## یافته‌ها

سؤال اول: شکاف میان انتظارات کاربران و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر کل خدمات چقدر است؟

جدول (۱) شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کل خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه را نشان می‌دهد. میانگین کل خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر شکاف کفایت خدمات مثبت است (۰/۱۲)، یعنی کتابخانه توانسته است حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند. شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه منفی است و کتابخانه فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین (حداکثر) سطح خدمات دارد (۲/۲۲-).

جدول ۱: شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کل خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی

ابعاد خدمات		سطح حداقل		سطح حداکثر		سطح فعلی		شکاف کفایت		شکاف برتری	
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین
کل خدمات		۰/۲۳	۵/۵۹	۷/۹۲	۰/۱۳	۵/۷۱	۰/۵۳	۰/۴۷	۰/۱۲	-۲/۲۲	۰/۴۴

سؤال دوم: شکاف میان انتظارات کاربران و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از هریک از ابعاد خدمات کتابخانه ای (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) چقدر است؟

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی بر حسب هریک از ابعاد لایب‌کوال

ابعاد خدمات		سطح حداقل		سطح حداکثر		سطح فعلی		شکاف کفایت		شکاف برتری	
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین
تأثیر خدمات		۲/۱۳	۵/۵۰	۷/۹۷	۱/۶۲	۶/۰۳	۲/۰۳	۳/۰۱	۰/۵۶	-۱/۹۴	۲/۲۳
کنترل اطلاعات		۲/۲۶	۵/۵۲	۷/۸۷	۱/۴	۵/۴۶	۲/۲۶	۳/۲۳	-۰/۰۵	-۲/۴۱	۲/۴۹
کتابخانه به عنوان یک محل		۲/۱۱	۵/۹۵	۷/۹۳	۱/۸۱	۵/۵۷	۲/۳۰	۳/۲۴	-۰/۴۱	-۲/۲۴	۲/۲۶

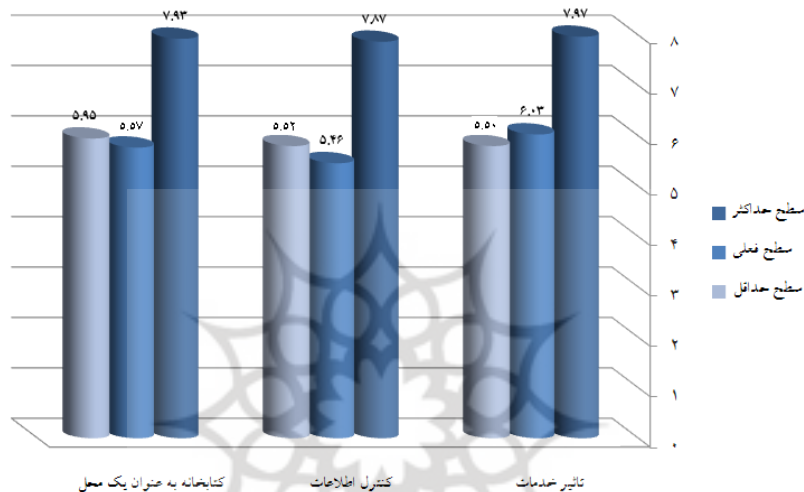
جدول (۲) نشان می‌دهد که شکاف کفایت در مورد مولفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل منفی است و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مولفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول کاربران پایین‌تر است. بیشترین شکاف برتری خدمات نیز مربوط به عامل کنترل اطلاعات با اندازه (۲/۴۱-) است.

میانگین هر یک از ابعاد لایب‌کوال شامل تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل در جدول ۲ مطرح شده است. این جدول نشان می‌دهد که میانگین حداقل خدمات در کتابخانه به عنوان یک محل، بیش از دو بعد دیگر است. از نظر حداکثر خدمات مورد انتظار نیز کاربران از بعد تأثیر خدمات بیشترین انتظار را دارند (۷/۹۳). شکاف کفایت خدمات در بعد کنترل اطلاعات و بعد کتابخانه به عنوان یک محل منفی است. بدین معنی که کتابخانه از این نظر قادر به ارائه حداقل خدمات مورد انتظار کاربران نمی‌باشد. کتابخانه در بعد تأثیر خدمات توانسته است حداقل خدمات مورد انتظار کاربران را ارائه دهد. از نظر شکاف برتری خدمات کتابخانه در هیچ یک از ابعاد نتوانسته به سطح مورد انتظار کاربران برسد، و در مورد همه ابعاد لایب‌کوال شکاف برتری خدمات منفی است. بیشترین شکاف در بعد کنترل اطلاعات مشاهده می‌شود (۲/۴۱-)، و ابعاد دیگر از نظر عدم رضایت در مراتب بعدی قرار دارند. میانگین خدمات فعلی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بر حسب ابعاد

لایب‌کوال در مقایسه با حداقل سطح خدمات مورد انتظار و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار ، در نمودار ۲ نشان داده شده است.

سؤال سوم: شکاف میان انتظاراتی استفاده‌کنندگان و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر هریک از جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای چقدر است؟

برای پاسخگویی به این سوال و در واقع "تیین میزان شکاف میان خدمات مورد انتظار و سطح خدمات فعلی کتابخانه‌های مورد بررسی از دیدگاه کاربران"، میانگین حداقل خدمات مورد انتظار، میانگین حداکثر خدمات مورد انتظار، میانگین سطح خدمات فعلی، و در نهایت اختلاف میانگین‌های حداقل سطح خدمات مورد انتظار از سطح خدمات فعلی (شکاف کفایت خدمات) و نیز اختلاف میان حداکثر خدمات مورد انتظار از سطح خدمات فعلی (شکاف برتری خدمات) برآورد شد.



نمودار ۲ میانگین خدمات فعلی کتابخانه‌های مورد بررسی و مقایسه با حداقل و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار

جدول ۳: شاخص‌های میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی بر حسب هریک از جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای

ردیف	خدمات کتابخانه	سطح حداقل		سطح حداکثر		سطح فعلی		شکاف کفایت		شکاف برتری		تعداد
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۱	وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند	۱/۷۷	۷/۸۷	۱/۶۱	۶/۱۰	۱/۸۹	۰/۸۴	۲/۳۰	-۲/۰۷	۲/۲۷	۱۹۵	
۲	توجه به تک تک مراجع کنندگان	۲/۱۵	۷/۸۴	۱/۷۱	۵/۶۴	۲/۲۱	۰/۴۳	۲/۵۹	-۱/۷۷	۲/۲۲	۱۹۵	
۳	وجود کارمندی که همواره مودب هستند	۲/۱۳	۸/۲۱	۱/۶۱	۶/۷۲	۲/۳۲	۰/۳۲	۲/۷۹	-۱/۶۶	۲/۲۴	۱۹۵	
۴	آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجع کنندگان	۲/۱۰	۷/۹۹	۱/۶۳	۵/۹۹	۲/۳۱	۰/۱۸	۲/۹۴	-۱/۷۸	۲/۲۰	۱۹۵	
۵	وجود کارمندی که برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجع کنندگان از دانش کافی برخوردارند	۱/۹۹	۷/۹۸	۱/۶۱	۶/۱۹	۲/۰۹	۰/۵۸	۲/۴۴	-۱/۹۸	۲/۳۵	۱۹۵	
۶	وجود کارمندی که با مراعات و توجه با مراجع کنندگان رفتار می‌کنند	۲/۰۴	۸/۰۹	۱/۵۰	۶/۰۲	۲/۱۸	۰/۳۳	۲/۶۹	-۱/۷۳	۲/۲۸	۱۹۵	
۷	وجود کارمندی که نیازهای مراجع کنندگان خود را درک می‌کنند.	۲/۰۳	۷/۹۲	۱/۵۹	۶/۰۱	۲/۲۲	۰/۲۹	۲/۷۶	-۲/۰۱	۲/۰۹	۱۹۵	



۱۹۵	۲/۳۱	-۲/۱۹	۲/۴۹	۰/۶۲	۱/۹۹	۶/۳۸	۱/۶۹	۷/۹۱	۲/۰۱	۵/۷۶	تمایل کتابداران به کمک کردن مراجعه‌کنندگان	کنترل اطلاعات	
۱۹۵	۲/۱۲	-۲/۲۵	۲/۲۸	۰/۹۲	۱/۷۷	۶/۳۲	۱/۶۴	۷/۸۹	۱/۹۰	۵/۴۰	قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان		
۱۹۵	۳/۲۸	-۳/۴۱	۲/۹۵	-۰/۹۳	۲/۴۶	۴/۳۳	۱/۸۴	۷/۶۸	۲/۲۶	۵/۲۶	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از خانه یا محل کار		
۱۹۵	۳/۱۰	-۳/۱۹	۲/۶۸	-۰/۲۲	۲/۲۳	۵/۵۲	۱/۷۷	۷/۸۱	۱/۹۵	۵/۷۴	وجود وب‌سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند		
۱۹۵	۲/۳۵	-۲/۰۹	۲/۶۴	۰/۳۷	۲/۰۵	۵/۶۹	۱/۷۹	۷/۸۴	۱/۹۶	۵/۴۲	وجود منابع چاپی که برای کار من لازم است		
۱۹۵	۲/۲۴	-۲/۳۸	۲/۵۲	-۰/۰۸	۲/۱۷	۵/۴۹	۱/۶۳	۷/۹۹	۲/۰۴	۵/۵۷	وجود منابع الکترونیکی که لازم دارم		
۱۹۵	۲/۲۱	-۲/۳۸	۲/۵۲	-۰/۰۲	۱/۹۶	۵/۳۸	۱/۷۴	۷/۸۴	۱/۹۵	۵/۴۰	وجود تجهیزات مدرنی که به من امکان می‌دهد به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنم		
۱۹۵	۲/۲۹	-۱/۸۰	۲/۵۰	۰/۲۱	۱/۹۴	۵/۸۰	۱/۶۴	۸/۰۱	۱/۹۳	۵/۵۸	وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای که به من امکان می‌دهد اطلاعات را شخصا پیدا کنم		
۱۹۵	۲/۱۰	-۲/۰۱	۲/۳۳	۰/۳۳	۱/۸۴	۵/۶۹	۱۶/۴	۸/۰۶	۱/۹۱	۵/۳۶	امکان دسترسی آسان به اطلاعات		
۱۹۵	۲/۳۵	-۲/۰۸	۲/۹۲	۰/۰۱	۲/۱۳	۵/۳۷	۱/۸۴	۷/۷۳	۲/۱۰	۵/۳۶	وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم است		
۱۹۵	۲/۲۵	-۲/۲۶	۲/۴۹	۰/۱۳	۲/۰۳	۵/۷۸	۱/۷۵	۷/۹۳	۲/۰۲	۵/۶۴	فضای کتابخانه‌ای که ترغیب‌کننده‌ی یادگیری و مطالعه باشد		کنترل کیفیت به عنوان جزء
۱۹۵	۲/۲۹	-۲/۴۱	۲/۶۱	-۰/۳۷	۲/۰۸	۵/۸۱	۱/۷۷	۸/۰۰	۱/۹۸	۶/۱۸	وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی		
۱۹۵	۲/۵۴	-۲/۳۲	۲/۳۹	۰/۳۲	۱/۸۹	۶/۳۲	۱/۸۰	۷/۹۷	۱/۹۶	۵/۹۹	مکانی راحت، دلپذیر و جذاب		
۱۹۵	۲/۲۶	-۲/۲۴	۲/۶۰	۰/۰۹	۲/۰۹	۵/۵۵	۱/۷۷	۸/۰۱	۲/۰۶	۵/۴۶	مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری یا تحقیق		
۱۹۵	۲/۶۶	-۲/۷۲	۲/۸۱	-۰/۴۶	۲/۳۳	۴/۹۰	۱/۹۴	۷/۷۲	۲/۰۵	۵/۳۶	فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه		

جدول ۳ نشان می‌دهد که شکاف کیفیت خدمات در مورد ۶ مؤلفه منفی است و سطح خدمات فعلی کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر کیفیت خدمات مؤلفه امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از خانه یا محل کار است که شکاف کیفیت خدمات در مورد آن ۰/۹۳- است. مؤلفه بعدی با شکاف کیفیت خدمات مؤلفه فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی با شکاف کیفیت خدمات ۰/۴۶- است.

شکاف کیفیت خدمات مثبت به ترتیب در مؤلفه‌های زیر نسبت به مؤلفه‌های دیگر بالاتر است: قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان (۰/۹۲)، وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند (۰/۸۴) تمایل کتابداران به کمک کردن مراجعه‌کنندگان (۰/۶۲).

ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه‌ها از نظر برتری خدمات به ترتیب مؤلفه‌های زیر است: امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از خانه

یا محل کار (۳/۴۱-)، وجود وب‌سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند (۳/۱۹-)، فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه (۲/۷۲-).

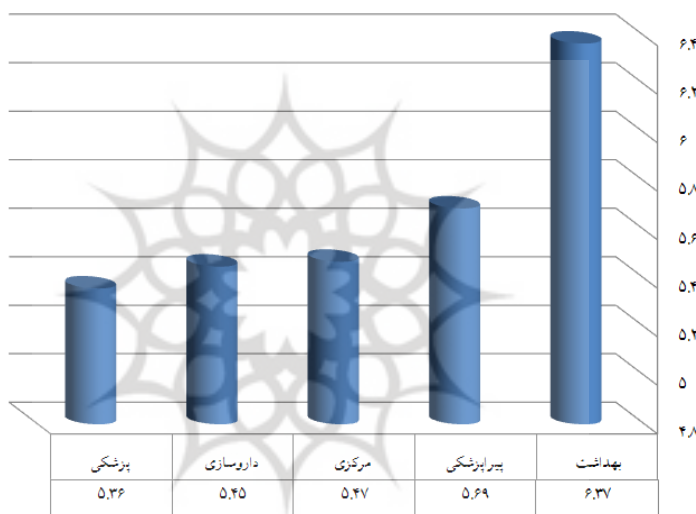
**سؤال چهارم: به لحاظ کیفیت، رتبه بندی کتابخانه‌های مورد پژوهش چگونه است؟**

جهت پاسخ دادن به این پرسش میانگین و انحراف معیار خدمات فعلی کتابخانه‌های مورد بررسی در جدول ۴ به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین‌ها ارائه شده است.

جدول ۴: رتبه بندی کتابخانه های مورد بررسی از لحاظ کیفیت خدمات

کتابخانه	تعداد	میانگین	انحراف معیار
بهداشت	۱۹	۶/۳۷	۱/۷۱
پیراپزشکی	۲۹	۵/۶۹	۱/۲۳
مرکزی	۱۰۸	۵/۴۷	۱/۴۸
داروسازی	۱۲	۵/۴۵	۱/۱۷
پزشکی	۲۷	۵/۳۶	۱/۲۹
مجموع	۱۹۵	۵/۷۱	۱/۵۲

همانگونه که از اطلاعات جدول ۴ برمی‌آید، کتابخانه دانشکده بهداشت در مقایسه با سایر کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه با میانگین خدمات ۶/۳۷، انتظارات کاربران خود را بیشتر برآورده کرده است. کتابخانه‌های دانشکده پیراپزشکی، مرکزی، دانشکده داروسازی و دانشکده پزشکی در رتبه‌های بعدی قرار دارند، نیز میانگین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش در نمودار ۳ نمایش داده شده است.



نمودار ۳: رتبه بندی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی

### فرضیه های پژوهش

**فرضیه اول:** بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد بررسی با حداقل خدمات مورد قبول کاربران تفاوت معناداری وجود دارد.

با استفاده از آمار توصیفی که نتایج آن در جدول ۴ مشاهده می‌شود، ابتدا یک سری اطلاعات کلی در مورد خدمات فعلی در کتابخانه‌های مورد بررسی و حداقل خدمات قابل قبول کاربران از جمله میانگین خدمات فعلی (۵/۷۱) و میانگین حداقل خدمات مورد انتظار (۵/۸۴) بدست آمد.

جدول ۵: میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات فعلی و حداقل خدمات مورد انتظار

میانگین خطای استاندارد	انحراف معیار	میانگین	تعداد	
۰/۱۱	۱/۵۳	۵/۷۱	۱۹۵	خدمات فعلی
۰/۱۲	۱/۷۳	۵/۸۴	۱۹۵	حداقل خدمات مورد انتظار

برای آزمون این فرضیه، از آزمون  $t$  استیودنت استفاده شد (جدول ۶). این آزمون شامل دو قسمت است. قسمت اول که در آن برابری واریانس‌های دو جامعه فرض می‌شود و در قسمت دوم، فرض برابری واریانس‌ها برقرار نیست. برای انتخاب یکی از این دو، ابتدا آزمون برای فرض برابری واریانس‌ها (به نام آزمون Levene's) در سمت چپ جدول انجام می‌شود. همانند تمام آزمون‌های آماری این آزمون نیز دارای پی مقدار می‌باشد، اگر این مقدار کمتر از  $0/05$  باشد بر طبق این مشاهدات فرض برابری واریانس‌های دو گروه (یعنی میزان خدمات فعلی و حداقل خدمات مورد انتظار) رد می‌شود، و در غیر این صورت دلیلی برای رد این فرض نداریم. همانطور که در جدول ۵ در ستون سوم مشاهده می‌شود، در این مساله، میزان پی مقدار برابر  $0/095$  برای آزمون Levene's می‌باشد؛ پس فرض برابری واریانس‌ها رد نمی‌شود و واریانس‌ها برابرند. حال، با این نتیجه، آزمون  $t$  ای را مورد بررسی قرار می‌دهیم که در آن فرض برابری واریانس‌ها را داشته باشیم (سطر اول)، پی مقدار برای این آزمون در ستون Sig(2-tailed) نوشته شده که برابر با مقدار  $0/44$  می‌باشد، چون پی مقدار بیشتر از  $0/05$  است پس فرض برابری میانگین‌ها (میانگین میزان خدمات فعلی و میانگین میزان حداقل خدمات مورد انتظار) در سطح معنی‌داری  $0/05$  بر طبق مشاهدات موجود پذیرفته می‌شود، و در نتیجه می‌توان گفت که میانگین میزان خدمات فعلی و میانگین میزان حداقل خدمات مورد انتظار اختلاف معناداری ندارند.

جدول ۶: نتایج آزمون  $t$  استیودنت فرضیه اول

آزمون $t$ برای برابری میانگین‌ها						آزمون Levene's برای فرض برابری واریانسها		
فاصله اطمینان %۹۵	اختلاف خطای استاندارد	اختلاف میانگین‌ها	-p مقدار	درجه آزادی	t	F	Sig	
-0/197	0/452	0/1653	0/440	388	0/773	2/797	0/095	فرض برابری واریانسها
-0/197	0/452	0/1653	0/440	382/299	0/773			فرض نابرابری واریانسها

بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که بین سطح خدمات فعلی و حداقل خدمات مورد انتظار کتابخانه‌های مورد بررسی طبق مشاهدات بدست آمده تفاوت معناداری وجود ندارد، به بیان دیگر، فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار نگرفت.

فرضیه دوم: بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد بررسی با مطلوب‌ترین خدمات مورد انتظار کاربران تفاوت معناداری وجود دارد.

با استفاده از آمار توصیفی که نتایج آن در جدول (۷) مشاهده می‌شود، ابتدا یک سری اطلاعات کلی در مورد خدمات فعلی در کتابخانه‌های مورد بررسی و حداکثر (مطلوب‌ترین) خدمات قابل قبول کاربران از جمله میانگین خدمات فعلی (۵/۷۱) و میانگین حداکثر (مطلوب‌ترین) خدمات مورد انتظار (۷/۹۳) بدست آمد.

جدول ۷: میانگین و انحراف معیار کیفیت خدمات فعلی و حداکثر خدمات مورد انتظار

میانگین خطای استاندارد	انحراف معیار	میانگین	تعداد	
0/11	1/53	5/71	195	خدمات فعلی
0/09	1/34	7/93	195	حداکثر خدمات مورد انتظار

برای آزمون این فرضیه نیز از آزمون  $t$  استیودنت استفاده شد (جدول ۸). همانطور که در جدول ۷ در ستون سوم مشاهده می‌شود، در این مساله، میزان پی مقدار برابر  $0/011$  برای آزمون Levene's می‌باشد؛ بنابراین فرض برابری واریانس‌ها رد می‌شود و واریانس‌ها نابرابرند. پس، آزمون  $t$  ای را مورد بررسی قرار می‌دهیم که در آن فرض نابرابری واریانس‌ها را داشته

باشیم (سطر دوم)، پی مقدار برای این آزمون در ستون Sig(2-tailed) نوشته شده که برابر با مقدار ۰/۰۰۰ می باشد، چون پی مقدار کمتر از ۰/۰۵ است پس فرض برابری میانگین‌ها (میانگین سطح خدمات فعلی و میانگین سطح حداکثر خدمات موردانتظار) در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ بر طبق مشاهدات موجود رد می‌شود، و در نتیجه می توان گفت که میانگین سطح خدمات فعلی و میانگین سطح حداکثر (مطلوب‌ترین) خدمات مورد انتظار در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ بر طبق این مشاهدات اختلاف معناداری دارند.

بنابراین، می توان نتیجه گرفت که بین سطح خدمات فعلی و حداکثر (مطلوب‌ترین) خدمات مورد انتظار کتابخانه‌های مورد بررسی طبق مشاهدات بدست آمده تفاوت معناداری وجود دارد، به بیان دیگر، فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. نیز از آنجا که دو کران فاصله اطمینان بدست آمده منفی هستند، می‌توان نتیجه گرفت که میانگین سطح خدمات فعلی کمتر از میانگین سطح حداکثر (مطلوب‌ترین) خدمات مورد انتظار کاربران است.

جدول ۸: نتایج آزمون t استیودنت فرضیه دوم

آزمون t برای برابری میانگین‌ها						آزمون Levene's برای فرض برابری واریانسها			
فاصله اطمینان %۹۵	اختلاف خطای استاندارد	اختلاف میانگین‌ها	-p مقدار	درجه آزادی	t	F	Sig		
-۱/۹۲	-۲/۵۰	۰/۱۴۶	-۲/۲۱	۰/۰۰۰	۳۸۸	-۱۵/۱۶۴	۰/۰۱۱	۶/۶۰۵	فرض برابری واریانسها
-۱/۹۲	-۲/۵۰	۰/۱۴۶	-۲/۲۱	۰/۰۰۰	۳۸۲/۱۱۸	-۱۵/۱۶۴			فرض نابرابری واریانسها

فرضیه سوم: بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول (۹) یک سری اطلاعات اولیه در مورد میانگین کیفیت فعلی خدمات در کتابخانه‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، از جمله میانگین، انحراف معیار، فاصله اطمینان ۹۵٪، و بیشینه و کمینه را ارائه می‌دهد.

جدول ۹: میانگین کیفیت خدمات ارائه شده (فعلی)

بیشینه	کمینه	فاصله اطمینان ۹۵٪		خطای استاندارد	انحراف معیار	میانگین	تعداد	کتابخانه
		حد پایین	حد بالا					
۹	۱/۵۰	۵/۷۵	۵/۱۹	۰/۱۴	۱/۴۸	۵/۴۷	۱۰۸	مرکزی
۹	۲/۳۶	۶/۸۷	۵/۸۵	۰/۲۵	۱/۲۹	۵/۳۶	۲۷	پزشکی
۸/۳۶	۱/۷۷	۶/۸۳	۴/۰۷	۰/۶۳	۱/۱۷	۵/۴۵	۱۲	داروسازی
۸/۱۴	۳/۵۹	۶/۱۶	۵/۲۳	۰/۲۳	۱/۲۳	۵/۶۹	۲۹	پیراپزشکی
۹	۳/۱۴	۷/۲۰	۵/۵۵	۰/۳۹	۱/۷۱	۶/۳۷	۱۹	بهداشت
۹	۱/۵۰	۵/۹۲	۵/۵۰	۰/۱۱	۱/۵۲	۵/۷۱	۱۹۵	مجموع

به منظور آزمون فرضیه سوم پژوهش، یا در واقع، برای آزمون برابری میانگین‌های کیفیت فعلی خدمات در کتابخانه‌های مورد بررسی، از آزمون آنالیز واریانس که کیفیت فعلی خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ها را با هم مقایسه می‌کند. استفاده شد (جدول ۱۰). پی مقدار کمتر از ۰/۰۵ است (۰/۰۲۰)، بنابراین، فرض برابری میانگین‌ها رد می‌شود، چرا که میانگین کیفیت در دانشکده‌ها به هم برابر نیست. همچنین، برای اینکه کیفیت خدمات فعلی در کتابخانه‌ها را مشاهده کنیم، می توان از جدول ۹ استفاده کرد. برای مثال، کیفیت فعلی کتابخانه دانشکده بهداشت از همه بیشتر و کیفیت فعلی کتابخانه دانشکده ی پزشکی از همه پایین‌تر است.

جدول ۱۰: آنالیز واریانس

مقدار-p	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
۰/۰۲۰	۲/۹۹۷	۶/۷۳۰	۴	۲۶/۹۱۹	بین گروه‌ها
		۲/۲۴۵	۱۹۰	۴۲۶/۵۸۶	درون گروه‌ها
			۱۹۴	۴۵۳/۵۰۵	مجموع

بنابراین، بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد پژوهش، تفاوت معناداری وجود دارد. به بیان دیگر فرضیه سوم پژوهش، مورد تایید قرار گرفت.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای، حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کرده است (با شکاف کفایت ۰/۱۲). ارائه خدمات با کیفیتی بالاتر از حداقل مورد قبول کاربران نشان می‌دهد کتابخانه‌های مذکور در ارائه خدمات، عملکرد نسبتاً موفقی داشته است و کاربران کتابخانه دست کم در سطح حداقل قابل قبول، از این خدمات رضایت دارند.

سایر یافته‌ها نشان داد که کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بسیار پایین‌تر از مطلوب‌ترین (حداکثر) سطح مورد انتظار کاربران است (با شکاف برتری خدمات ۲/۲۲-) و کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند کیفیت خدمات خود را به حداکثر سطح مطلوب مورد انتظار کاربران خود برسانند.

چنانچه ملاحظه می‌شود بعد تأثیر خدمات نسبت به دو بعد دیگر از کیفیت بالاتری برخوردار است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه‌های مذکور نتوانسته‌اند خدمات خود را در سطحی بالاتر از حداقل مورد قبول کاربران ارائه دهند هرچند که این خدمات هنوز با مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار کاربران کتابخانه فاصله زیادی دارد، نسبت به سایر ابعاد خدمات کتابخانه‌ای از شرایط مساعدتری برخوردار است.

بر اساس سایر یافته‌های پژوهش، شکاف کفایت خدمات در ۶ مؤلفه منفی است و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر کفایت خدمات مؤلفه امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از خانه یا محل کار و مؤلفه بعدی وجود فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی، می‌باشد. شکاف کفایت خدمات مثبت به ترتیب در مؤلفه‌های قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان، وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند، تمایل کتابداران به کمک کردن مراجعه‌کنندگان نسبت به سایر مؤلفه‌ها بالاتر است.

سایر یافته‌ها حاکی از این است که در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه شکاف برتری خدمات در مورد همه مؤلفه‌ها منفی است و کتابخانه نتوانسته است خدمات خود را در سطح مطلوب استفاده‌کنندگان ارائه دهد. شکاف برتری خدمات در مورد همه مؤلفه‌ها به جز ۶ مورد از (۲-) بالاتر است. شش مؤلفه‌ای که شکاف برتری خدمات آنها به نسبت سایر مؤلفه‌ها کمتر است، عبارتند از: وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند، وجود کارمندی که با مراعات و توجه با مراجعه‌کنندگان رفتار می‌کنند، توجه به تک‌تک مراجعه‌کنندگان، آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان، وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای که به من امکان می‌دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنم، وجود کارمندی که برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه‌ها از نظر برتری خدمات به ترتیب مؤلفه‌های زیر است: امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از خانه یا محل کار، وجود وب‌سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند، فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه.

با توجه به عملکرد تک‌تک کتابخانه‌های مورد بررسی متوجه می‌شویم که کتابخانه دانشکده بهداشت با میانگین ۶/۳۷ و کتابخانه پیراپزشکی و پرستاری - مامایی با میانگین ۵/۶۹ در رده‌بندی کیفیت خدمات از نظر کاربران بهترین خدمات را دارند،

آشکار است که این کتابخانه‌ها با عملکرد بهتر، فاصله چندانی از سطح متوسط و کیفیت خدمات سایر هم‌تاهای خود ندارد و به بیانی دیگر، بر عملکرد متوسط مجموعه کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه صحنه می‌گذارد.

نتایج پژوهش حاضر به نوعی با نتایج بررسی اسفندیاری مقدم (۱۳۸۸) مبنی بر اینکه کیفیت فعلی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم تحقیقات در حد متوسط می‌باشد همخوان می‌باشد.

همچنین با نتایج بررسی حریری و افنانی (۱۳۸۷) مبنی بر اینکه کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در بخش شکاف کفایت توانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده سازد همخوان می‌باشد در بخش شکاف برتری با نتایج این پژوهش کتابخانه‌های مورد بررسی نتوانسته‌اند مطلوبترین سطح مورد انتظار کاربران خود را برآورده سازند پشتیبانی می‌شود.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه نیازمند تجدیدنظر اساسی و ارتقای کیفیت در جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه‌ای است. جنبه‌هایی که توجه به ارتقای سطح کیفی آنها بیش از سایر وجوه اهمیت دارد، به ترتیب وجوه مربوط به کنترل اطلاعات و پس از آن فضای و مکان کتابخانه است. توجه به پیشنهادات زیر می‌تواند راهگشا و سودمند باشد:

- پیاده سازی شرایط لازم برای افزایش میزان دسترس‌پذیری به اطلاعات و منابع اطلاعاتی الکترونیکی در منزل یا محل کار؛

- تهیه منابع چاپی و الکترونیکی به روز و مورد نیاز کاربران؛  
- مجهز کردن کتابخانه به تجهیزات مدرنی که به کاربران امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنند؛

- بهبود کیفیت فضای اختصاص یافته به مطالعات فردی و تأمین سکوت و آرامش لازم برای بخش مطالعات فردی؛  
- اقدامات لازم برای تجهیز وبسایت روزآمدی که با ارائه امکانات به استفاده‌کنندگان کتابخانه امکان دهد شخصاً اطلاعات را مکان یابی کنند؛

- پیش‌بینی فضای عمومی مجزا برای مطالعات گروهی و فعالیت‌های جمعی کاربران؛  
- آگاه‌سازی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مورد بررسی از پیشرفت‌های جاری و حرفه‌ای و دستاوردهای تازه این علوم و همچنین برنامه‌هایی در جهت آموزش آنان.

به مدیران کتابخانه‌ها، توصیه می‌شود به منظور بهبود کیفیت خدمات خود، تدوین و اجرای برنامه‌های راهبردی را در دستور کار خود قرار دهند و در تدوین خط مشی و راهبردهای کتابخانه، به نیازها و انتظارات حال و آینده مراجعان، کارکنان و جامعه دانشگاهی توجه شوند و پس از طرح و تدوین این استراتژی‌ها، برنامه عملیاتی مناسبی را پی‌ریزی و اجرا نمایند.

## منابع

احمد زاده، سعادت، (۱۳۷۷)، "ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه های بانک های تخصصی شهر تهران"، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه تهران.

احمدی پور، مهدی، (۱۳۷۰)، "بررسی و ارزیابی کتابخانه های دانشکده ای دانشگاه مازندران". پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه تهران.

اسفندیاری مقدم، علیرضا، (۱۳۸۸)، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات از طریق مدل تحلیل شکاف، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران.

اشراق جهرمی، محمد ناصر، (۱۳۷۳). "ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه های مراکز تربیت معلم شهر تهران"، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه تهران.

- باب الحوائجی، فهیمه و اسفندیاری مقدم، علیرضا، (۱۳۸۸)، "کیفیت سنجی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی: رویکردی متن پژوهانه"، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ج. ۱۲، ش. ۱.
- حریری، نجلا و افنانی، فریده، (۱۳۸۷)، "بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، از طریق مدل تحلیل شکاف"، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ج. ۱۱، ش. ۲.
- غلامی، طاهره، (۱۳۸۰)، "ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان"، پایان‌نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه تهران.
- کاظم پور، زهرا، (۱۳۸۵)، "ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران براساس مدل لایب کوال"، پایان‌نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه تهران، دانشکده علوم و تربیتی و روانشناسی. موکهرجی، آجیت کومار، (۱۹۹۶). تاریخ و فلسفه کتابداری. ترجمه اسدالله آزاد، تهران: کتابدار.
- میرغفوری، حبیب و مکی، فاطمه، (۱۳۸۶)، "ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب‌کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)"، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ج. ۱۰، ش. ۱، صص. ۶۱-۷۸.
- Campbell, S. J., Donnelly, M., and Wisniewski, M. (1995), "A measurement of service: using the SERVQUAL model in Stirling", *Scottish Libraries*, Vol. 50, pp. 10-11.
- Edwards, S., and Browne, M. (1995), "Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations?", *Library and Information Science Research*, Vol. 17, pp. 163-182.
- Feather, C. (2005), "Review of LibQUAL Survey Responses at the Ohio State University Libraries in 2002, 2003, and 2005", available at: [oaa.osu.edu/irp/lib\\_systems/SSAppendixF.pdf](http://oaa.osu.edu/irp/lib_systems/SSAppendixF.pdf).
- Hoogen, H.J.M., and Lemmink, J.G.A.M. (1993), "Measuring services: Quality measurement of services at the library of the State University of Limburg", *Open*, Vol. 25, pp. 393-397.
- Humphries, A.W., and Naisawald, G.V. (1991), "Developing a quality assurance program for online services", *Bulletin of the Medical Library Association*, Vol. 79 No. 3, pp. 263 - 270.
- Kalb, S. (2007), "LibQUAL survey 2007 at Queen's University library: Analysis of results", available at: [library.queensu.ca/webir/libqual-2007/2007-LibQUAL-Report.pdf](http://library.queensu.ca/webir/libqual-2007/2007-LibQUAL-Report.pdf).
- Kyrillidou, M. and Persson, A. C. (2006), "The new library user in Sweden: A LibQUAL study at Lund University", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 7 No. 1, pp. 45-53.
- Kyrillidou, M., and OtConnor, M. (2000), *ARL statistics, 1998-99*. Washington, DC: Association of Research Libraries.
- Millson-Martula, C., and Menon, V. (1995), "Customer expectations: Concepts and reality for academic library services", *College and Research Libraries*, Vol. 56, pp. 33-47.
- Nitecki, D. A. (1995a), "An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions: A customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library", *Dissertation Abstracts International*, Vol. 56 No. 08, 2918A.
- Nitecki, D.A. (1995b), "User expectations for quality library services identified through application of the SERVQUAL scale in an academic library", *Proceedings of the Seventh National Conference of the Association of College and Research Libraries*, Pittsburgh, PA, 53-66.
- O'Neill, M.A. and Palmer, A. (2004), "Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvements in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 12 No. 1, pp. 39-52.

- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1988), "**SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**", *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1991), "**Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale**", *Journal of Retailing*, Vol. 67, pp. 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1985), "**A conceptual model of service quality and its implications for future research**", *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.
- Pritchard, S. M. (1996), "**Determining quality in academic libraries**", *Library Trends*, Vol. 44, pp. 572-594.
- Sherikar, A., Jange, S. & Sangam, S. L. (2006), "**Performance measurement of quality services in academic and research libraries in India**", In Sherikar, A., Jange, S., & Sangam, S.L. (2006). Performance Measurement of quality services in academic and research libraries in India. In C. Khoo, D. Singh & A.S. Chaudhry (Eds.), *Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006)*, Singapore, 3-6 April 2006 (pp. 61-67). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University.
- Thompson, B., Kyriallidou, M. and Cook, C., (2007). Library Users Service Desires: A LibQUAL+ Study, *The Library Quarterly*, Vol. 78 No. 1.
- White, M.D., and Abels, E. (1995), "**Measuring service quality in special libraries: Lessons from service marketing**", *Special Libraries*, Vol. 86, pp. 36-45.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990), *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*, New York, NY: Free Press.

