

## بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران بر اساس الگوی سروکوال (SERVQUAL)

محمد کاظم حمزه پور

دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان  
bestday53@gmail.com

حسن کیانی خوزستانی

دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الزهراء  
hkiani2000@yahoo.com

طلا دارابیان (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد همدان  
parvaztala@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۱/۲۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۵/۲۹

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت خدمات مورد ارائه در کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران انجام گرفته است.

**روش:** پژوهش حاضر با روش پیمایشی - تحلیلی انجام شده و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای است که بر اساس پرسشنامه سروکوال بومی‌سازی شده است. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد و پرسشنامه در میان ۳۰۰ نفر از اعضای فعال کتابخانه‌های شهرداری تهران (۸ کتابخانه) توزیع گردید. در این پژوهش سطح خدمات دریافتی، و سطح انتظارات کاربران از خدمات و شکاف میان آن‌ها در ابعاد تسهیلات فیزیکی، مجموعه، کارکنان، کارها و فرایندهای فنی و در نهایت خدمات کتابخانه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که تمامی ابعاد مورد بررسی در کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران در وضعیت خوب (نمره بین ۳ تا ۴) قرار دارند و در تمامی مؤلفه‌ها انتظارات کاربران در سطح عالی (نمره‌ای بالاتر از ۴) قرار دارد. از میان ابعاد مورد بررسی، بُعد تسهیلات فیزیکی با سطح انتظار ۴/۶۷ و سطح مشاهده شده ۳/۵۰ با شکاف ۱/۱۸ ضعیف‌ترین بُعد از دیدگاه کاربران ارزیابی شد و بُعد کارکنان با سطح انتظار کاربران ۴/۱۸ و سطح مشاهدات ۳/۵۹ با شکاف ۰/۶۰ مطلوب‌ترین خدمات را نشان داد. شکاف کلی یافته‌های حاصل از این پژوهش ۰/۸۶ به دست آمد که نشانگر سطح بالای انتظارات از کتابخانه‌ها و عدم پاسخ‌گویی مناسب کتابخانه‌های شهرداری به این انتظارات است.

**اصالت/ارزش:** نتایج این پژوهش می‌تواند در راستای شناخت انتظارات اعضا و سعی در پوشش دادن آن‌ها یاریگر است.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت خدمات، سروکوال، کتابخانه‌های عمومی، شهرداری تهران، انتظارات کاربران.

## مقدمه

کتابخانه‌ها مراکزی خدماتی هستند و خدمات بهتر در صورتی ارائه می‌شود که ماهیت نیازهای کاربران شناخته شود (ماریتن<sup>۱</sup>، ۱۹۷۶ص. ۴۶). متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی به طور معمول با دو رویکرد فنی (مجموعه‌مدار) و یا عملیاتی (کاربرمدار) به ارزیابی کتابخانه‌ها دارند. یکی از مدل‌های بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها الگوی سروکوال<sup>۲</sup> است که کیفیت خدمات را با مقایسه بین خدمتی که مشتری دریافت کرده و خدمتی که انتظار داشته است ارزیابی می‌کند. این الگو از طریق تحلیل شکاف بین انتظارات و مشاهدات مشتری، سعی دارد میزان کیفیت خدمات را ارزیابی نماید.

کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران، به عنوان نهادی تأثیرگذار در جهت بالا بردن فرهنگ مطالعه و رفع نیازهای اطلاعاتی عموم مردم، از بدو تأسیس تاکنون همواره در جهت رفع کاستی‌های خود گام برداشته است. لازمه اصلاحات، مشخص کردن وضعیت ابعاد مختلف خدمات و تشخیص درست توانمندی‌ها و کاستی‌های سازمان مورد نظر است. بنابراین در این پژوهش سعی شده است که به بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های شهرداری تهران پرداخته شود تا بدین وسیله نقاط ضعف و قوت مجموعه آشکار گردد و راهکارهایی برای ارتقاء کیفیت خدمات و رفع نقایص احتمالی آن اندیشیده شود.

## پرسش‌های اساسی

این پژوهش در صدد پاسخ‌گویی به سؤالات زیر است:

۱. وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران از دیدگاه کاربران در هر یک از ابعاد مختلف الگوی سروکوال (تسهیلات فیزیکی، مجموعه کتابخانه، کارکنان کتابخانه، کارها و فرایندهای فنی، و خدمات کتابخانه) در چه وضعیتی قرار دارد؟
۲. برای ارتقاء سطح خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران چه اقداماتی باید صورت گیرد؟

## روش پژوهش

روش پژوهش پیمایشی-تحلیلی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بومی‌سازی شده ابزار

1. Martin      2. ServQual

سروکوال بوده است. برای پایایی پرسشنامه از آزمون الفای کرونباخ (۰/۹۶) استفاده شده است. جامعه پژوهش متشکل از کلیه کاربران است که در سال ۱۳۹۱ عضویت خود را در یکی از کتابخانه‌های شهرداری تهران تمدید کرده بودند و یا در سال ۱۳۹۲ به عضویت یکی از کتابخانه‌ها در آمده بودند که طبق اعلام معاونت اجتماعی شهرداری تهران، در مجموع ۷۲۰۰۰ نفر عضو فعال را شامل گردید. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۳۰۰ نفر برآورد شد که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعیین شد. با توجه به نقشه‌های سطح فرهنگی و میزان دسترسی کاربران به کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های شهرداری تهران را در ۸ گروه جای دادیم و با توجه به تراکم کتابخانه‌ها در هر گروه، چند کتابخانه از هر یک از آنها به‌طور تصادفی انتخاب شد. با تماس با هر کتابخانه تعداد اعضای فعال آن‌ها تهیه شد و با توجه به اعضای فعال کتابخانه نسبت به تعداد کل اعضای اعلام شده، تعداد نمونه‌ها مشخص شد. برای توزیع مناسب، پرسشنامه‌ها در ساعات مختلف در چند روز متوالی میان کاربران کتابخانه‌های انتخاب شده به‌طور تصادفی توزیع شد. پرسشنامه متشکل از ۴۲ سؤال با طیف لیکرت بود. پس از گردآوری و ورود داده‌ها، با استفاده از نرم‌افزار اس. پی. اس. اس نسخه ۱۷ و اکسل، دسته‌بندی‌های لازم انجام، و با آزمون رتبه‌های علامت‌دار ویلکاکسون مورد تحلیل قرار گرفت. آزمون ویلکاکسون معادل ناپارامتریک آزمون تی. استیودنت<sup>۱</sup> است که به تفاوت میان دو نمونه می‌پردازد. از آن جا داده‌های پژوهش حاضر در مقیاس رتبه‌ای است، از معادل ناپارامتریک آزمون تی. استیودنت استفاده شد.

## الگوی سروکوال

الگوی سروکوال استاندارد صنعتی برای بررسی کیفیت خدمات در بخش خصوصی است (کوک و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). این الگو در سال ۱۹۸۸ معرفی شد و در بخش‌های گوناگون از جمله مراقبت‌های بهداشتی، بانک‌داری، بیمارستان‌ها، هتل‌ها، و دیگر بخش‌های صنعتی مورد استفاده قرار گرفت (بوت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). این الگوی مشتری‌مدار، در مقابل ابزاری ارزیابی مجموعه‌مدار ایجاد شد (بوت، ۲۰۰۳). پیش‌فرض الگوی سروکوال این است که خدمات خوب است اگر خدمات دریافت‌شده، انتظار را بر طرف سازد و دارای ضعف است اگر سطح آن پایین‌تر از حد انتظارات باشد.

1. T student

2. Colleen Cook et al

3. Andrew Boat

بر اساس الگوی سروکوال مشتری می‌تواند خدمات را ارزش‌گذاری کند. ابعاد تأثیرگذار در الگوی سروکوال عبارت‌اند از: ملموسات، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر، و همدلی.

ملموسات دربرگیرنده کلیه امکانات، تسهیلات، سیستم‌های سازمان، ظاهر کارکنان، اسناد و مدارک و نهایتاً مجراهای ارتباطی است. قابلیت اعتبار، توانایی ارائه خدمات صحیح و قابل اطمینان و مداوم به مشتریانی است که به آنها وعده آن داده شده است. پاسخگویی به میزان تمایل و گرایش کارکنان برای کمک و ارائه خدمت به مشتریان اشاره دارد و نیز، میزان توجه و هوشیاری آنان به درخواست‌ها و نیازهای مشتری است و با توجه به حضور فیزیکی مشتری، نحوه ارزیابی او در مورد کیفیت خدمات تا حد زیادی بستگی به این بُعد دارد. اطمینان خاطر بیان‌کننده میزان حس اعتماد نسبت به انجام خدمات است که توسط پرسنل به مشتری انتقال داده می‌شود. این بُعد در صنایع خدماتی، نظیر خدمات درمانی، اهمیت حیاتی دارد. با توجه به بعد همدلی، باید با هر مشتری بر اساس ویژگی‌های روحی او برخورد و به هر مشتری توجه شخصی شود، طوری که مشتری به اهمیتی که برای سازمان دارد، پی‌برد.

### یافته‌ها

یافته‌ها شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و ابعاد سروکوال است. جامعه پژوهش متشکل از ۵۴ درصد مرد و ۴۶ درصد زن بودند. ۴۴ درصد از آنها دارای تخصص در یک حرفه، ۲۴ درصد آنها دانشجوی، ۱۲ درصد آنها کارمند اداری، ۱۱ درصد از آنها عضو هیئت علمی، و ۹ درصد از آنها دارای مدرک کارشناسی بودند.

### ابعاد سروکوال

#### تسهیلات فیزیکی کتابخانه

در جدول ۱، خدمت مشاهده شده، خدمت مورد انتظار راجع به تسهیلات فیزیکی، و شکاف بین آن دو از نظر مراجعان ارائه شده است:

جدول ۱. شکاف مؤلفه‌های فیزیکی

مؤلفه	میانگین	
	انتظارات	مشاهدات
موقعیت محل	۴/۳۵	۳/۷۴
طرح‌ریزی مناسب	۴/۵۲	۳/۲۰
فضای مناسب	۴/۷۱	۳/۳۶
نور، و تهویه مناسب	۴/۸۳	۳/۷۳
تمیز، مرتب و بهداشتی	۴/۸۸	۳/۷۵
تجهیزات راحت	۴/۷۳	۳/۱۹
مجموع	۲۸/۰۲	۲۰/۹۷
میانگین	۴/۶۷	۳/۵۰

بیشترین شکاف بین مشاهدات و انتظارات مربوط به تجهیزات راحت، فضای مناسب، و طرح‌ریزی مناسب بود. برای ارزیابی صحت یافته‌ها از آزمون ویلکاکسون بهره بردیم:

جدول ۲: آماره‌های آزمون ویلکاکسون برای تسهیلات فیزیکی

آماره آزمون	سطح معنی داری	تعداد	نتیجه آزمون
۱۳/۷۰	۰/۰۰	۳۰۰	رد H0

تمامی مؤلفه‌های فوق در سطح معنی داری ۹۵ درصد اطمینان به اثبات رسید (P= 0). بنابراین در تمامی مؤلفه‌های ابعاد تسهیلات فیزیکی تفاوت معنی داری میان انتظارات مراجعه‌کنندگان و خدمات مشاهده شده توسط آن‌ها وجود دارد.

### مجموعه کتابخانه

در جدول ۳، میانگین نظرات مراجعان درباره مجموعه کتابخانه شامل خدمت مشاهده شده، خدمت مورد انتظار و شکاف بین آن دو ارائه شده است:

جدول ۳. شکاف مؤلفه‌های مجموعه کتابخانه

مؤلفه	میانگین		
	انتظارات	مشاهدات	اختلاف
مجموعه مناسب کتاب‌ها	۴/۲۳	۳/۲۰	۱/۰۳
مجموعه مناسب نشریات	۴/۰۵	۳/۲۱	۰/۸۴
مجموعه کتاب‌های مرجع	۴/۴۳	۳/۳۰	۱/۱۳
توجه به نیاز مراجعه‌کنندگان	۴/۲۵	۳/۱۵	۱/۱
نمایش منابع	۴/۰۷	۲/۹۷	۱/۱
دسترسی آزاد	۴/۱۵	۳/۳۵	۰/۸
امانت منابع	۳/۷۹	۳/۳۴	۰/۴۵
سرعت در تأمین منابع	۴/۱۴	۳/۱۶	۰/۹۸
مجموع	۳۳/۱۱	۲۵/۶۸	۷/۴۳
میانگین	۴/۱۴	۳/۲۱	۰/۹۳

تناسب مجموعه، توجه به نیاز مراجعه‌کنندگان، و مجموعه کتب مرجع، مواردی بودند که شکاف بین سطح انتظار و سطح خدمات مشاهده شده در آنها بیش از سایر مؤلفه‌ها بود. برای بررسی معنی‌دار بودن اختلاف، از آزمون ویلکاکسون استفاده شد:

جدول ۴. آماره‌های آزمون ویلکاکسون برای مجموعه کتابخانه‌ها

آماره آزمون	سطح معنی‌داری	تعداد	نتیجه آزمون
۱۲/۵۶	۰/۰۰	۳۰۰	رد H0

با توجه به اینکه مقدار P آزمون برابر صفر بود، می‌توان استنباط کرد که با ۹۵ درصد اطمینان، بین خدمات مشاهده شده توسط مراجعه‌کنندگان و خدمات مورد انتظار آنها، تفاوت معنی‌دار وجود دارد. بنابراین، در همه مؤلفه‌های «مجموعه کتابخانه» کمتر از حد انتظار مشتریان خدمات ارائه شده است.

برای بهبود وضعیت این بُعد می‌توان منابع مرجع مناسب برای کتابخانه‌های شهرداری تهران تهیه کرد. به تقویت مجموعه کتابخانه پرداخت و منابع مناسب با نیاز کاربران تهیه و نگهداری کرد. امور مرتبط در تهیه منابع اطلاعاتی روز را سرعت بخشید و در نهایت نشریات ادواری مناسب نیاز کاربران را مشترک شد.

## کارکنان کتابخانه

در جدول ۵، میانگین نظرات مراجعان درباره کارکنان کتابخانه شامل خدمت مشاهده شده، خدمت مورد انتظار و شکاف بین آن دو ارائه شده است:

جدول ۵. شکاف مؤلفه‌های کارکنان کتابخانه

مؤلفه	میانگین		
	انتظارات	مشاهدات	اختلاف
یافتن منابع	۴/۱۶	۳/۵۹	۰/۵۷
ساعت کاری	۴/۱۱	۳/۸۴	۰/۲۷
مدارک مورد نیاز	۴/۱۸	۳/۶۵	۰/۵۳
پاسخ به نیاز	۴/۳۱	۳/۷۱	۰/۶
سرعت در پاسخ	۴/۰۸	۳/۶	۰/۴۸
رفتار خوب	۴/۴۷	۳/۷	۰/۷۷
دانش کافی	۴/۳۰	۳/۵۸	۰/۷۲
توجه به کاربر	۴/۰۵	۳/۳۶	۰/۶۹
درک نیاز	۳/۹۹	۳/۲۴	۰/۷۵
مجموع	۳۷/۶۵	۲۲/۲۷	۵/۳۸
میانگین	۴/۱۸	۳/۵۹	۰/۶۰

از نظر مراجعه‌کنندگان، رفتار خوب، دانش کافی، و درک نیاز آنها، مؤلفه‌هایی بوده که بیش از بقیه انتظارات آنها را برآورده نکرده است. برای ارزیابی معنی‌دار بودن اختلاف بین خدمت مورد انتظار و خدمت ارائه شده، از آزمون ویلکاکسون استفاده کردیم:

جدول ۶. آماره‌های آزمون ویلکاکسون برای کارکنان کتابخانه‌ها

آماره آزمون	سطح معنی‌داری	تعداد	نتیجه آزمون
۱۰/۰۴	۰/۰۰	۳۰۰	رد H0

معنی‌دار بودن اختلاف در تمامی مؤلفه‌های فوق در سطح معنی‌داری ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفت ( $P=0$ ). در نتیجه در تمامی مؤلفه‌های ابعاد کارکنان کتابخانه، تفاوت معنی‌داری میان انتظارات مراجعه‌کنندگان و خدمات مشاهده‌شده توسط آنها وجود دارد.

برای بهبود وضع موجود و ارتقاء خدمات، پیشنهاد می‌شود با تصویب قوانینی به بالا بردن کیفیت ارتباطی کارمندان کمک شود. آموزش‌های ضمن خدمت لازم برای بهبود کیفیت در امور جاری کتابخانه توسط نهادهای مربوطه توجه شود. می‌توان از طریق برگزاری نشست‌ها، آموزش‌های ضمن خدمت و نشریات ادواری درون‌سازمانی به افزایش روحیه کاربرمداری در کتابداران اقدام نمود.

### کارها و فرایندهای فنی کتابخانه

در جدول ۷، میانگین نظرات مراجعان درباره کارها و خدمات فنی کتابخانه شامل خدمت مشاهده شده، خدمت مورد انتظار و شکاف بین آن در ارائه شده است:

جدول ۷. شکاف مؤلفه‌های کارها و مهارت‌های فنی کتابخانه

مؤلفه	میانگین	
	انتظارات	مشاهدات
تهیه منابع	۴/۰۴	۳/۰۵
دسترسی به منابع	۴/۱۲	۳/۲۱
نظم مدارک	۴/۱۶	۳/۴۲
برگشت سریع منابع	۴/۱۲	۳/۵۷
نگهداری منظم منابع	۴/۳۷	۳/۵۶
فهرست مناسب	۴/۳۳	۳/۳۳
امانت سریع	۴/۲۶	۳/۷۰
مجموع	۲۹/۴	۲۳/۸۴
میانگین	۴/۲۰	۳/۴۱

همانطور که از جدول ۵ قابل استنباط است، میانگین اختلاف بین خدمت مشاهده شده و خدمت مورد انتظار برای مؤلفه‌های داشتن فهرست مناسب، تهیه منابع، و دسترسی به منابع بیش از بقیه است. برای ارزیابی معنادار بودن اختلاف از آزمون ویلکاکسون استفاده شد:

جدول ۸: آماره‌های آزمون ویلکاکسون برای کارها و مهارت‌های فنی کتابخانه

آماره آزمون	سطح معنی داری	تعداد	نتیجه آزمون
۱۲/۵۴	۰/۰۰	۳۰۰	رد H0



همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، نتایج آزمون نشان داد که بین خدمت مشاهده شده و خدمت مورد انتظار در تمامی مؤلفه‌های بخش کارها و مهارت‌های فنی در کتابخانه در سطح ۹۵ درصد اختلاف معنی‌داری وجود دارد ( $P=0$ ). بنابراین ضروری است که سطح خدمات به انتظارات کاربران نزدیک‌تر شود. برای بالا بردن کیفیت خدمات در این بعد پیشنهاد می‌شود سیستم‌های اطلاع‌رسانی جاری برای آگاهی کاربران استفاده شود و نرم‌افزار مناسب کتابخانه‌ای برای کل کتابخانه‌های در نظر گرفته شود.

### خدمات عمومی کتابخانه

در جدول ۹، میانگین نظرات مراجعان درباره خدمات عمومی کتابخانه شامل خدمت مشاهده شده، خدمت مورد انتظار و شکاف بین آن دو ارائه شده است:

جدول ۹. شکاف مؤلفه‌های خدمات کتابخانه

مؤلفه	میانگین		اختلاف
	انتظارات	مشاهدات	
تحويل منابع	۴/۲۶	۳/۵۰	۰/۷۶
تحويل طولانی	۳/۷۶	۳/۶۷	۰/۰۹
همکاری با کاربر	۴/۳۰	۳/۵۷	۰/۷۳
خدمات زیراکس	۳/۸۱	۲/۸۹	۰/۹۲
اطلاع از منابع جدید	۴/۲۲	۳/۰۷	۱/۱۵
ساعت کار مناسب	۴/۲۴	۳/۶۵	۰/۵۹
آموزش استفاده از کتابخانه	۳/۹۰	۲/۹۳	۰/۹۷
ارتباط با کاربر	۳/۸۰	۲/۹۰	۰/۹
جو مناسب	۴/۲۰	۳/۳۸	۰/۸۲
خدمات رایگان	۳/۹۲	۲/۸۸	۱/۰۴
خدمات اینترنتی	۳/۹۵	۲/۴۱	۱/۵۴
پایگاه اطلاعاتی	۳/۸۶	۲/۶۹	۱/۱۷
مجموع	۴۸/۲۲	۳۷/۵۴	۱۰/۶۸
میانگین	۴/۰۲	۳/۱۳	۰/۸۹

همانطور که در جدول ۹ دیده می‌شود، اختلاف بین خدمات مورد انتظار و خدمات مشاهده شده برای مولفه‌های خدمات اینترنتی، خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی، و اطلاع از منابع جدید از بقیه بیشتر است. برای ارزیابی معنادار بودن اختلاف بین میانگین خدمات مورد انتظار و خدمات مشاهده شده از آزمون ویلکاکسون بهره برده شد:

جدول ۱۰. آماره‌های آزمون ویلکاکسون خدمات کتابخانه

آماره آزمون	سطح معنی داری	تعداد	نتیجه آزمون
۱۱/۷۴	۰/۰۰	۳۰۰	رد H0

با توجه به جدول ۱۰ می‌توان استنباط کرد که به جز مؤلفه «تحویل طولانی مدت کتاب»، بین خدمات مورد مشاهده و خدمات مورد انتظار بقیه مولفه‌ها با ۹۵ درصد اطمینان اختلاف معنادار وجود دارد. در مورد تحویل طولانی مدت منابع، شواهد کافی برای معنی داری تفاوت بین این دو مورد وجود ندارد و این خدمت در وضعیت خوبی است. برای ارتقاء سطح خدمات پیشنهاد می‌شود اینترنت پرسرعت برای هر کتابخانه تهیه شود. دسترسی به پایگاه‌های اطلاعات برای هر کتابخانه فراهم شود. میز مرجع هر کتابخانه به صورت مجازی نیز راه‌اندازی شود و برای کاربران کتابخانه دوره‌های آموزشی جهت استفاده از کتابخانه برگزار شود.

### مقایسه سطح انتظارات و مشاهدات کاربران در کلیه مؤلفه‌ها

با توجه به یافته‌های فوق در پاسخ به پرسش نخست پژوهش مبنی بر «وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران با توجه به ابعاد مختلف الگو سروکوال (تسهیلات فیزیکی، مجموعه کتابخانه، کارکنان کتابخانه، کارها و مهارت‌های فنی و خدمات کتابخانه) از دیدگاه کاربران چگونه است؟» در مجموع می‌توان استنباط کرد که بین انتظارات مراجعه‌کنندگان و خدمات مشاهده شده توسط آن‌ها در تمامی ابعاد تفاوت معناداری وجود دارد. در جدول زیر یافته پژوهش به صورت کلی آمده است:

جدول ۱۱. میانگین کلی انتظارات و مشاهدات کاربران از خدمات کتابخانه‌های شهرداری تهران

مجموع	مشاهدات	انتظارات	اختلاف
۴۲۰۹۰	۵۲۹۲۰	---	---
۳/۳۴	۴/۲۰	۰/۸۶	۰/۸۶

جدول ۱۳. خلاصه نتایج کلی تحقیق

ابعاد	انتظارات	مشاهدات	شکاف انتظارات و مشاهدات
تسهیلات فیزیکی	۴/۶۷	۳/۵۰	۱/۱۷
مجموعه کتابخانه	۴/۱۴	۳/۲۱	۰/۹۳
کارکنان کتابخانه	۴/۱۸	۳/۵۹	۰/۶۰
کارها و مهارت‌ها	۴/۲۰	۳/۴۱	۰/۷۹
خدمات کتابخانه	۴/۰۲	۳/۱۳	۰/۸۹

برای ارزیابی صحت اعتبار اختلاف میان میانگین‌های مورد مشاهده و میانگین‌های مورد انتظار، از آزمون ویلکاکسون استفاده شد:

جدول ۱۲. آماره‌های آزمون ویلکاکسون برای حالت کلی

آماره آزمون	سطح معنی داری	تعداد	نتیجه آزمون
۱۳/۷۰	۰/۰۰	۳۰۰	رد HO

همانطور که در جدول ۱۲ دیده می‌شود، بین میانگین کلی سطح انتظارات و میانگین کلی سطح خدمات مشاهده شده اختلاف معنادار وجود دارد. بنابراین فرض صفر تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان رد شد و در نتیجه می‌توان گفت تفاوت معنی داری میان انتظارات مراجعه‌کنندگان و خدمات مشاهده شده توسط آن‌ها وجود دارد.

### نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش در بخش قبل می‌توان گفت، تمامی ابعاد خدمات ارائه شده که با پرسشنامه سروکوال بومی شده سنجیده شد، از سوی کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران به‌طور معناداری پایین‌تر از سطح انتظارات کاربران بوده است. به عبارت دیگر کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران نتوانسته‌اند در پاسخ به نیازها و انتظارات کاربران در چارچوب کلی کیفیت سروکوال خدمات موفق‌تری ارائه دهند.

پایین‌ترین سطح خدمات مربوط به تسهیلات فیزیکی ساختمان مثل، موقعیت و محل ساختمان، طراحی ساختمان، تجهیزات و... می‌باشد. نزدیک‌ترین خدمات با سطح مطلوب انتظارات مراجعه‌کنندگان، یا به عبارت دیگران بهترین سطح خدمات، فعالیت‌های کارکنان

کتابخانه‌هاست. از نظر کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌ها، با توجه به یافته‌های بخش قبل می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تمامی ابعاد خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران در وضعیت خوب (نمره بین ۳ تا ۴) قرار دارند اما سطح انتظارات مراجعان بالا است و این خدمات با سطح انتظار آنها اختلاف دارد.

از بین ابعاد مورد بررسی، کارکنان کتابخانه در وضعیت بهتری قرار دارند و با نمره ۳/۵۹ بالاترین سطح خدمات می‌باشد. بعد از کارکنان، تسهیلات فیزیکی کتابخانه بهترین سطح خدمات از ابعاد سروکوال است و با نمره ۳/۵۰ سطح مناسبی از خدمات را نشان می‌دهد. کارها و مهارت‌ها، مجموعه کتابخانه به ترتیب با ۳/۴۱ و ۳/۲۱ در سطوح بعدی می‌باشند. خدمات کتابخانه با امتیاز کسب‌شده ۳/۱۳ کم کیفیت‌ترین بُعد خدمات ارائه‌شده در کتابخانه است. انتظارات کاربران در تمامی مؤلفه‌های سروکوال بالاتر از سطح خدمات مشاهده‌شده (نمره‌ای بالاتر از ۴) قرار دارد. انتظارات کاربران از بُعد تسهیلات فیزیکی بیش از سایر ابعاد است و با مقدار ۴/۶۷ از سایر ابعاد پیشی گرفته است. بعد از تسهیلات فیزیکی، دومین عاملی که برای کاربران اهمیت فراوانی دارد کارها و فرایندهای فنی در کتابخانه است. این بُعد با میانگین ۴/۲۰ در درجه دوم اهمیت قرار می‌گیرد. کارکنان کتابخانه و مجموعه کتابخانه به ترتیب با میانگین‌های ۴/۱۸ و ۴/۱۴ در اولویت‌های بعدی اهمیت برای کاربران قرار گرفته است. خدمات کتابخانه، با ۴/۰۲ کم‌ترین اهمیت و انتظار کاربر از کتابخانه است.

حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) در مطالعه خود با عنوان «بررسی کیفیت خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان» بیان کرد که کتابخانه‌های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد سروکوال نتوانسته‌اند انتظارات مراجعه‌کنندگان را برآورده کنند ولی در ابعاد فیزیکی و محیط، خدمات کیفی قابل قبولی داشته‌اند. درخشان (۱۳۸۴)، در اثر خود با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور» نشان داد که برای جلب رضایت کاربران و کم کردن تفاوت بین خدمات ارائه‌شده و خدمات مورد انتظار، روزآمدسازی مجموعه باید مدنظر قرار گیرد و نیز، ارتقاء مهارت‌های کارمندان کتابخانه ضرورت دارد. میرغفوری (۱۳۸۶) در پایان‌نامه خود با عنوان «ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی: مطالعه موردی کتابخانه‌های دانشگاه یزد»، سطح کیفی خدمات این

کتابخانه‌ها را در حد مطلوب استفاده‌کنندگان ندانست و نتایج تحقیق وی نشان داد که میان انتظارات و مشاهدات استفاده‌کنندگان شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق‌تر بود. همچنین در مطالعه‌ی حریری و افنانی (۱۳۸۷) با عنوان «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابع وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران» نشان داده شد که خدمات کتابخانه‌ی 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 بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظاراتی استفاده‌کنندگان داشت. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان بود. لطیفیان (۱۳۹۰) در پژوهش «بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس مقیاس سروکوال از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی» بیان کرد که بُعد تضمین، بیشترین رابطه را با کیفیت خدمات، و بُعد ملموسات کمترین رابطه را با کیفیت خدمات دارد.

شکاف در بُعد تسهیلات فیزیکی در تحقیق حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴) با نتایج حاصل از این پژوهش منطبق است. نتایج حاصل از تحقیق درخشان (۱۳۸۴)، میرغفوری (۱۳۸۶)، و لطیفیان (۱۳۹۰) نیز با تحقیق حاضر تطابق دارد و همچنین شکاف موجود در تحقیق حریری و افنانی (۱۳۸۷) با نتایج حاصل از این پژوهش منطبق است. در خارج از کشور نخستین پژوهش‌هایی که با استفاده از ابزار سروکوال کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را سنجیدند، به اوایل دهه ۱۹۹۰ برمی‌گردند (هامفریز و نيساوالد<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱؛ میلسون-مارچولا و منون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵؛ وایت و آبلز<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵؛ نیتکی<sup>۴</sup>، ۱۹۹۵ و ...). در مجموع، استفاده از سروکوال در کتابخانه‌ها به پدیده‌ای بین‌المللی مبدل شده است. در اکثر این تحقیقات، خدمات مشاهده شده با خدمات مورد انتظار کاربران اختلاف معنادار وجود داشته است. برای مثال، می‌توان به موارد جدیدتری از این نوع ارزیابی‌ها، از جمله به پژوهش زابد احمد و زاهد حسین<sup>۵</sup>

1. Humphries and Naisawald-1

3. White and Abels

2. Millson -Martula and Menon

4. Nitecki

5. Zabed Ahmed &amp; Zahid Hossain

(۲۰۰۹) با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه دانشگاه دولتی بنگلادش با استفاده از سروکوال» اشاره کرد که اظهار داشتند در این کتابخانه خدمات ارائه شده پایین‌تر از سطح انتظارات کاربران است. نتایج پژوهش زهید حسین شعب<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) با عنوان «درک خدمات کتابخانه‌ها با توجه به جنسیت در بنگلادش به وسیله سروکوال» نیز نشان داد که خدمات ارائه شده در سطح حداقلی نیاز کاربران را پوشش می‌دهد و خانم‌ها سطح رضایت مطلوب‌تری از خدمات کتابخانه‌ها داشتند. زکریا و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) نیز در تحقیق خود که برای بررسی کتابخانه‌های عمومی کداه مالزی با استفاده از ابزار سروکوال ترتیب داده شده بود، نشان داد که عامل اساسی‌ای که موجب عدم جذب افراد به کتابخانه‌های عمومی می‌شود در این تجهیزات فیزیکی بوده است. عامل دیگر، نبود کارمندان خبره‌ای بود که بتوانند خدمات خوبی را ارائه دهند.

### پیشنهادها

از آنجا که برای رسیدن به کتابخانه ایده‌آل، باید تمامی نیازهای مراجعه‌کنندگان را به درستی پاسخ داد، نیاز است تا تمامی خدماتی را که از سطح انتظارات آنها پایین‌تر است بهبود بخشید. با توجه به یافته‌های پژوهش و مقایسه میان انتظارات و سطح خدمات کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری تهران، مشخص شد که در تمامی مؤلفه‌های مورد بررسی جز مؤلفه شماره ۳۲ (تحویل طولانی مدت منابع)، نیاز به اصلاح امور است تا بتوان به کیفیت مطلوب کتابخانه و رضایت بیشتر مراجعه‌کنندگان رسید. همچنین برای اصلاح امور می‌توان از درجه شکاف استفاده کرد. بدین صورت که هر مؤلفه‌ای که شکاف بیشتری داشته باشد، به معنی فاصله بیشتر از دید کاربر با ایده‌آل است و در نتیجه نیاز بیشتری برای تغییر و اصلاح در آن است و با اصلاح آن کاربر به رضایت بیشتری خواهد رسید. از آنجا که در تمامی ابعاد کیفیت، خدمات دریافتی پایین‌تر از انتظار کاربران بود، در تمامی ابعاد امکان اصلاح امور و به دنبال آن افزایش کیفیت در تمامی بعدهای کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد.

با توجه به یافته‌های فوق می‌توان در بُعد مجموعه کتابخانه پیشنهاد کرد که خرید، سفارش، تهیه منابع روزآمد، اشتراک نشریات و تهیه کتب مرجع، مناسب با اهداف و جامعه

1. Zahid Hossain Shoeb

2. Zakaria, et al

کتابخانه صورت گیرد. در بُعد تسهیلات فیزیکی باید فضاها را مناسب برای کارکردهای خاص کتابخانه، چون گردهمایی‌ها، نشست‌ها، کارگاه‌ها، و غیره برگزار شود. نیاز است که در تأسیس کتابخانه‌ها از اختصاص ساختمان مناسب با اهداف کتابخانه استفاده شود و هنگام طراحی برای ساخت به جامعه کتابخانه توجه بیشتری گردد و یا به بازسازی و اصلاح فضاها کتابخانه‌های موجود اهتمام شود. برای ارتقاء سطح بهداشتی کتابخانه‌ها می‌توان از شرکت‌های خدماتی پیمانکار استفاده کرد. بهبود وضعیت نور و تهویه کتابخانه‌ها نیز نیازمند تدوین استانداردهای بومی و رعایت این استانداردهاست.

### منابع

- حکیمی، رضا و صمدزاده، غلام‌رضا (۱۳۸۴). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۲۹ (۱)، ۳۶-۴۷.
- درخشان، مریم‌السادات (۱۳۸۴). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- حریری، نجلا و افغانی، فریده (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق الگوی تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۴۲ (۲)، ۲۵-۵۲.
- لطیفیان، احمد (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (بر اساس مقیاس سروکوآل و روش معادلات ساختاری). *پژوهش و توسعه فن‌آوری*، ۲ (۴)، ۳۰-۵۸.
- میرغفوری، سیدحبيب و دیگران. (۱۳۸۶). *ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)*. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۱)، ۶۱-۷۸.

### References

- Cook, C. et al. (2003). Lib QUAL: Service Quality Assessment in Research Libraries. *IFLA Journal*. 27 (4), 264-268.
- Booth, A. (2003). *What is Quality and How Can we Measure it?* Retrieved April 14, 2012, from: [www.shinelib.org.uk/](http://www.shinelib.org.uk/)
- Humphries, A. W. & Naisawald, G. V. (1991). Developing a Quality Assurance Program for Online Services. *Bulletin of the Medical Library Association*, 79 (3), 263-270.
- Millson-Martula, C. & Menon, V. (1995). Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services. *College and Research Libraries*, 56 (1), 33-47.

- Nitecki, D. A. (1995). 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*, March 29- April 1, Pittsburgh, 1994, (Chicago: Association of College and Research Libraries), 53-66.
- White, M. D., & Abels, E. (1995). Measuring Service Quality in Special Libraries: Lessons From Service Marketing. *Special Libraries*, 86 (1), 36-45.
- Sherikar, A.; Jange, S. & Sangam, S. L. (2006). *Performance Measurement of Quality Services in Academic and Research Libraries in India*. Arizona: The University of Arizona press.
- Zabed, A. S. & Zahid, H. S. (2009). Measuring Service Quality of a Public University Library in Bangladesh Using SERVQUAL. *Performance Measurement and Metrics*, 10 (1), 17-32.
- Zahid, H. S. (2010). Perceptions of Library Services by Gender a Study in Bangladesh. *International Journal of Libraries & Information Services*, 60 (4), 331-338.
- Zakaria, Z. et al. (2011). Service Quality Dimensions in Public Library: Northern Area Experienced. *Journal of Social Sciences*, 7 (2), 265-270.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

حمزه پور، محمد کاظم؛ کیانی خوزستانی، حسن و دارابیان، طلال (۱۳۹۳). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران بر اساس الگوی سروکوآل (SERVQUAL). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۲)، ۳۳۳-۳۴۸.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی