

تحلیل شکاف کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه رازی

افروز عظیمی وزیری^۱ | علی اکبر فامیل روحانی^۲ | محمود مرادی^۳

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناس (نویسنده مسئول) azimim444@gmail.com

۲. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان familrohany@yahoo.com

۳. عضو هیات علمی دانشگاه رازی کرمانشاه

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۲/۱۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۰/۶

چکیده

هدف: هدف از این مقاله، تحلیل کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه با استفاده از مدل تحلیل شکاف است. بدین منظور، به نظر سنجی از کاربران بر اساس ابعاد احساس کاربر از خدمت، کنترل اطلاعات، و کتابخانه به عنوان مکان با استفاده از سه سطح ادراکات کاربران یعنی حداقل انتظارات، حداکثر انتظارات، و سطح دریافت پرداخته شده است.

روش پژوهش: روش پژوهش پیمایشی- توصیفی است و به منظور گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسش‌نامه لایب کوال است. جامعه آماری تحقیق شامل ۹۰۰۰ عضو کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه است که بر اساس روش نمونه گیری طبقه‌ای- تصادفی و مطابق جدول مورگان حجم نمونه ۳۵۸ نفر برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش، با کمک نرم افزار اسپس پی اس اس ۱۸ و با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی انجام شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین حداقل خدمات مورد قبول استفاده کنندگان در بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیش از دو بعد دیگر است. از نظر مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار نیز کاربران از بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیشترین انتظار را دارند. شکاف کفایت خدمات در بعد «کتابخانه به عنوان یک محل» و بعد «کنترل اطلاعات» به ترتیب ۷۲۴- و ۳۷۶- است که هر دو منفی هستند. در خصوص شکاف برتری خدمات، کتابخانه‌های دانشگاه رازی در هیچ یک از ابعاد نتوانسته‌اند به سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان برسند. لذا، در هر سه بعد لایب‌کوال شکاف برتری خدمات منفی است و بیشترین شکاف به ترتیب عبارتند از: بعد کنترل اطلاعات (۱/۹۹-)، بعد تأثیر خدمات (۱/۴۶-)، و بعد کتابخانه به عنوان محل (۱/۳۴-).

نتیجه‌گیری: نتایج تحقیق بیانگر این مطلب است که میانگین کل خدمات کتابخانه‌ای از نظر شکاف کفایت خدمات مثبت است. یعنی کتابخانه‌های دانشگاه رازی نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کنند. اما شکاف برتری خدمات منفی است. یعنی کتابخانه‌ها فاصله‌ی زیادی تا تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند.

واژه‌های کلیدی: تحلیل شکاف، خدمات کتابخانه‌ای، دانشگاه رازی، مدل لایب‌کوال، کتابخانه دانشگاهی.

مقدمه

مفهوم کیفیت کتابخانه در طول زمان دست‌خوش تغییر شده است. در گذشته، کیفیت کتابخانه مترادف با میزان موجودی آن بود. به معنای دیگر، اندازه‌گیری آنچه کتابخانه دارد کیفیت آن را تعیین می‌کرد. اما در عصر حاضر ارزیابی آنچه کتابخانه انجام می‌دهد از اهمیت بیشتری برخوردار شده است (اشرفی ریزی و کاظم پور، ۱۳۸۶، ص ۱۹۷). لذا، با توجه به دگرگونی‌های نوین در شیوه‌های دسترس‌پذیری اطلاعات، امروزه ابزارهای اندازه‌گیری سنتی مانند شمارش اندازه مجموعه یا تعداد مراجعه‌کنندگان، به عنوان تنها ملاک‌های سنجش کیفیت کتابخانه‌ها مطرح نیستند. به ویژه در رابطه با کیفیت خدمات چنان که روبلدو^۱ اشاره می‌کند درک انتظارات استفاده‌کنندگان پیش‌زمینه ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است (حریری و افنانی، ۱۳۸۷، ص ۱۶۶). شواهد موجود حاکی از این است که در سالیان اخیر، پژوهشگران حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، به متون بازاریابی و دیگر متون به منظور تمرکز بر ادراک کاربران و جایگزین نمودن دیدگاه کیفی تمایل پیدا کرده‌اند، تا دیدگاه کاربران یا مشتریان را درباره خدمات استفاده شده نشان دهند (مردانی و شریف مقدم، ۱۳۹۱، ص ۴۸).

ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای موضوعی است بسیار مهم، که لازم است در تمام کتابخانه‌ها به آن توجه شود. بررسی متون نشان می‌دهد که بیشترین تحقیقات انجام شده در حوزه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، به کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی تعلق دارد. لذا، افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، این نوع کتابخانه‌ها را به سوی ارزیابی بر اساس بازخوردها سوق داده است. از طرفی حفظ مشتریان، افزایش تعداد آن‌ها و تمرکز بیشتر بر پاسخ‌گویی به انتظارات آن‌ها، تنها راهی است که موجب بقاء کتابخانه‌های دانشگاهی در محیط متغیر کنونی می‌شود. در حال حاضر، فشارهای فزاینده‌ای بر کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا ارزیابی عملکرد خود را بیشتر بر

اساس معیارهای نتیجه مبنا قرار دهند، تا استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها. به عبارت دیگر، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه بر اساس میزان ارائه خدمات کیفی به مشتریان است، و این معیار کارآیی و اثر بخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد (مردانی و شریف مقدم، ۱۳۹۱، ص ۴۸).

اگرچه شیوه‌های مختلفی برای اخذ نظرهای کاربران در کتابخانه‌های دانشگاهی وجود دارد، ولی پیمایش نظرهای استفاده‌کنندگان در کتابخانه‌های دانشگاهی در دو دهه گذشته، رایج‌ترین شیوه بررسی کیفیت خدمات بوده است. این پیمایش‌ها معمولاً با استفاده از پرسش‌نامه‌هایی انجام می‌گیرد که توسط پژوهشگران برای بررسی امکانات و خدمات کتابخانه طراحی می‌شوند. این ابزارهای اندازه‌گیری معمولاً جنبه استاندارد ندارند و از کتابخانه‌ای به کتابخانه دیگری متفاوت هستند. به همین دلیل امکان مقایسه نتایج پیمایش در کتابخانه‌های مختلف را فراهم نمی‌کنند. لزوم استفاده از ابزار اندازه‌گیری استاندارد و مطمئنی که به صورت یکدست قابل استفاده در کتابخانه‌های مختلف دانشگاهی و پژوهشی باشد، و در عین حال امکان مقایسه یافته‌ها را در کتابخانه‌های مختلف به صورت ملی و بین‌المللی فراهم سازد، سبب شد که در سال ۱۹۹۹ ابزار لایب کوال^۲ برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تدوین یابد. این ابزار بر اساس الگوی تحلیل شکاف تهیه شده است (حریری و افنانی، ۱۳۸۷، ص ۱۶۶).

مجموع تحقیقات انجام شده در دو دهه گذشته در کشور بر روی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای حاکی از این است که هر یک از زاویه‌ای کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را بررسی کرده‌اند. این پژوهش‌ها را می‌توان به دو دسته به شرح زیر تقسیم کرد:

الف. تحقیقات انجام شده تا سال ۱۳۸۴

اکثر تحقیقات این دوره نظیر تحقیقات احمدی پور (۱۳۷۰)، ملکی نوجه‌دهی (۱۳۷۲)، اشراق جهرمی (۱۳۷۳)، کلانی (۱۳۷۵)، احمدزاده (۱۳۷۷)، پیشگام راد (۱۳۷۹)، غلامی (۱۳۸۰)، نیرومند (۱۳۸۲)، حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴)،

2. LibQual

1. Robledo

بپردازد. به عبارت دیگر، تحقیق قصد دارد مشخص نماید ارزیابی مراجعان این کتابخانه‌ها از کیفیت خدمات ارائه شده به چه صورت است؟ اضافه بر این، تحقیق در صدد پاسخ به سؤالات زیر است:

۱. شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه بر اساس هر یک از مؤلفه‌های لایب کوال چقدر است؟
۲. شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه بر اساس هر یک از ابعاد لایب کوال چقدر است؟
۳. آیا بین میزان شکاف کفایت و شکاف برتری خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه بر اساس ابعاد لایب کوال تفاوت وجود دارد؟
۴. شکاف کفایت و برتری کل خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه چقدر است؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی و از نوع توصیفی است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه‌ی اعضای استفاده کننده کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه هستند که در زمان تحقیق تعداد آنها ۹۰۰۰ نفر بودند. با توجه به پراکندگی اعضای کتابخانه‌های دانشگاه رازی و به منظور اجرای بهتر تحقیق، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای- تصادفی استفاده شد. بدین منظور، ابتدا تعداد اعضای استفاده‌کننده هر یک از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه رازی بر اساس آمار دریافتی از کتابخانه ثبت، تا جمع کل اعضای استفاده کننده از کتابخانه‌های دانشگاه رازی مشخص شد. سپس با توجه به حجم جامعه که برابر با ۹۰۰۰ نفر بود، و بر اساس جدول مورگان تعداد ۳۵۸ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. در نهایت، متناسب با حجم جامعه آماری هر دانشکده، تعداد نمونه‌های هر دانشکده مشخص و نمونه‌گیری از کاربران صورت گرفت. به منظور گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش،

درخشان (۱۳۸۴)، و ...) کمیت خدمات را سنجیده‌اند، اگر چه ممکن است مدعی سنجش کیفیت خدمات باشند. به عبارت دیگر، همان‌گونه که نجفقلی نژاد و حسن زاده (۱۳۸۸) نیز اشاره کرده‌اند در این دوره کیفیت خدمات با استناد به آمار و ارقام منابع، کاربران و امکانات مورد ارزیابی و قضاوت قرار گرفته و کیفیت خدمات، تابعی از کمیت و تعداد دانسته شده («هر چه بیشتر، بهتر»).

ب. تحقیقات انجام شده از ۱۳۸۴ به بعد

در این دوره رویکرد سنجش خدمات کتابخانه‌ای تغییر کرده و اکثر تحقیقات با استفاده از مدل سروکوال یا لایب کوال به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای پرداخته‌اند. به عنوان مثال، برخی از تحقیقات انجام شده عبارتند از: کاظم پور (۱۳۸۵)، شهبازی (۱۳۸۵)، آخشیک (۱۳۸۶)، میرغفوری و مکی (۱۳۸۶)، حریری و افنانی (۱۳۸۷)، باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷)، اسفندیاری مقدم (۱۳۸۸)، نجفقلی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، فرج پهلوی و شمسی‌اژه (۱۳۸۸)، محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، امیدفر و موسوی‌زاده (۱۳۸۸)، حریری و شاهوار (۱۳۸۹)، غفاری و کرانی (۱۳۹۰)، مجیدی (۱۳۹۰)، مردانی و شریف‌مقدم (۱۳۹۱).

با توجه به آنچه اشاره شد، سنجش سطح عملکرد کتابخانه‌ها و ارزیابی دیدگاه مشتریان آنها از ضروریات است. اگرچه با کمک روش‌ها و ابزارهای متعددی می‌توان سطح کیفیت خدمات کتابخانه را سنجید، اما بررسی متون مربوط به کیفیت خدمات کتابخانه که پیش‌تر به آنها اشاره شد، حاکی از آن است که در حال حاضر، لایب کوال بعد جهانی یافته و مناسب‌ترین ابزار است.

بنابراین، با توجه به اینکه تاکنون تحقیقی در خصوص سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی انجام نشده است، و مسئولان امر نیز از کیفیت واقعی خدمات آن کتابخانه‌ها مطلع نیستند، پژوهش حاضر بر آن است تا به تحلیل کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه با استفاده از مدل تحلیل شکاف و بر اساس ابزار لایب کوال

پرسش‌نامه مورد استفاده در پژوهش شمسی اژیه (۱۳۸۷) است. در واقع، این پرسش‌نامه توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی برای سنجش کیفیت خدمات عمومی کتابخانه‌ها تهیه شده است.

در مجموع ۳۵۸ پرسش‌نامه در بین اعضای کتابخانه‌های دانشگاه رازی توزیع شد که در نهایت از این تعداد ۳۲۵ مورد تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. برای تعیین روایی پرسش‌نامه، پس از مطالعه دقیق سؤالات پژوهش و بررسی پرسش‌نامه‌های موجود در این زمینه، پرسش‌نامه شمسی اژیه مبنا، و پس از انجام اصلاحاتی در اختیار ۵ متخصص کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار گرفت.

در نهایت نظرهای کارشناسی آنها از نظر ساختاری و محتوایی در تدوین نهایی پرسش‌نامه لحاظ شد. برای سنجش اعتبار پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ اعتبار پرسش‌نامه برآورد گردید. به همین منظور ۳۰ پرسش‌نامه در بین اعضای جامعه تحقیق توزیع شد که مقدار آلفای به دست آمده از این پرسش‌نامه‌ها برابر با ۰/۹۳ است. بنابراین می‌توان گفت که پرسش‌نامه از ضریب اعتبار بالایی برخوردار است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش، با کمک نرم‌افزار SPSS-18، از شاخص‌های آمار توصیفی (نظیر فراوانی، میانگین، درصد، و انحراف استاندارد) و استنباطی (آزمون T) استفاده شد.

پرسش‌نامه لایب‌کوال حاوی ۲۲ سؤال در سه سطح «حداقل سطح خدمات مورد قبول»، «مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد قبول»، و «سطح فعلی خدمات کتابخانه» و در مقیاس‌های ۱ تا ۹ درجه‌بندی شده است. به هنگام تجزیه و تحلیل برای هر یک

از سطوح، میانگین محاسبه می‌شود. اختلاف بین این سه میانگین، نشان دهنده‌ی شکاف‌های موجود است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش در دو قسمت شامل:

الف. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی؛ و

ب. یافته‌ها بر اساس سؤالات پژوهش ارائه می‌شود:

الف. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد:

۶۷/۷ درصد پاسخ‌گویان زن و ۳۲/۳ درصد مرد بوده‌اند.

۱۶/۳ درصد پاسخ‌گویان در دانشکده کشاورزی، ۱۷/۲

درصد فنی و مهندسی، ۱۰/۸ درصد مرکزی، ۲۷/۱ درصد

ادبیات و علوم انسانی، ۸/۵ درصد دامپزشکی، ۸/۶ درصد

تربیت بدنی، و ۱۴/۲ درصد علوم پایه بوده‌اند.

۷۹/۷ درصد پاسخ‌گویان در مقطع کارشناسی، ۱۵/۴ درصد

ارشد، و ۴/۹ درصد دکترا بوده‌اند.

۹/۲ درصد پاسخ‌گویان کارمند، ۸۶/۸ درصد دانشجو، و ۴

درصد هیأت علمی بوده‌اند.

ب. یافته‌ها بر اساس سؤالات پژوهش

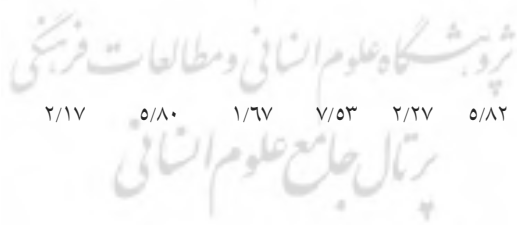
سؤال اول پژوهش: شکاف کفایت و برتری خدمات

کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه بر اساس هر یک از

مؤلفه‌های لایب‌کوال چقدر است؟

جدول ۱. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار مؤلفه‌های لایب کوال

شماره مؤلفه	خدمات کتابخانه		مطلوب‌ترین خدمات مورد انتظار		خدمات دریافتی فعلی		شکاف کفایت خدمات		شکاف برتری خدمات	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
۱	۵/۸۲	۲/۲۰	۷/۵۴	۱/۸۷	۶/۱۶	۲/۱۴	۳۳۷	۲/۳۸	۳۳۷	۲/۳۸
۲	۵/۵۵	۲/۳۱	۷/۲۷	۱/۸۷	۵/۶۰	۲/۲۹	۱۰۴۷	۲/۴۶	۱۰۴۷	۲/۴۶
۳	۶/۷۶	۲/۱۰	۷/۷۱	۱/۸۰	۶/۵۲	۲/۱۴	-۲۴۲	۲/۴۱	-۲۴۲	۲/۴۱
۴	۶/۱۲	۲/۱۴	۷/۴۴	۱/۸۲	۶/۰۷	۲/۱۸	-۱۰۵	۲/۴۲	-۱۰۵	۲/۲۴
۵	۵/۹۵	۲/۱۵	۷/۴۲	۱/۸۶	۶/۰۵	۲/۱۲	۱۰۱	۲/۲۴	۱۰۱	۲/۲۴
۶	۶/۰۹	۲/۲۱	۷/۲۳	۱/۹۵	۵/۷۷	۲/۲۸	-۳۲۲	۲/۵۷	-۳۲۲	۲/۵۷
۷	۵/۷۸	۲/۲۴	۷/۳۸	۱/۸۴	۵/۵۶	۲/۲۲	-۱۵۶	۲/۴۷	-۱۵۶	۲/۷۴
۸	۵/۸۷	۲/۳۳	۷/۵۳	۱/۶۷	۵/۶۳	۲/۲۴	-۲۳۸	۲/۵۴	-۲۳۸	۲/۵۴
۹	۵/۸۲	۲/۲۷	۷/۵۳	۱/۶۷	۵/۸۰	۲/۱۷	-۱۰۱۸	۲/۵۹	-۱۰۱۸	۲/۵۹
۱۰	۵/۲۷	۲/۲۶	۶/۹۷	۲/۱۱	۴/۴۰	۲/۴۰	-۲/۵۷	۲/۷۳	-۲/۵۷	۲/۹۸
۱۱	۵/۴۴	۲/۳۴	۷/۰۸	۲/۱۴	۴/۹۷	۲/۵۲	۴۶۶	۲/۸۱	۴۶۶	۲/۸۵
۱۲	۵/۴۲	۲/۲۴	۷/۰۲	۱/۹۷	۴/۹۸	۲/۳۹	۴۳۵	۲/۷۱	۴۳۵	۲/۶۳



۲/۷۳	-۲/۱۲	۲/۶۲	/۳۶۱	۲/۳۴	۴/۸۳	۲/۰۷	۶/۹۶	۲/۲۱	۵/۱۹	منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیاز شما در اختیارتان قرار دارد. تجهیزات نوینی که به شما اجازه دسترسی راحت به منابع مورد نیازتان را می‌دهد در اختیارتان قرار دارد.	۱۳
۲/۹۸	-۲/۱۶	۲/۷۳	/۶۶۴	۲/۳۸	۴/۷۴	۲/۱۲	۶/۸۸	۲/۱۱	۵/۳۸	ابزارهای ساده دسترسی که به شما اجازه می‌دهد هر چیزی را خود بیابید	۱۴
۲/۳۰	-۱/۲۱	۲/۰۱	-/۵۷۰	۲/۲۳	۶/۲۳	۱/۸۴	۷/۴۵	۲/۱۸	۵/۹۰	راحتی دسترسی به اطلاعات برای استفاده مستقل شما (بدون کمک کتابدار).	۱۵
۲/۶۵	-۱/۵۶	۲/۶۸	/۰۱۳	۲/۳۸	۵/۵۶	۲/۰۷	۷/۱۳	۲/۲۰	۵/۵۸	مجموعه‌های مجلات که برای کار خود نیاز دارید در اختیارتان قرار دارد.	۱۶
۲/۸۱	-۲/۱۷	۲/۵۴	/۵۱۹	۲/۳۹	۴/۸۸	۲/۱۱	۷/۰۶	۲/۱۹	۵/۴۰	کتابخانه فضایی خاصی دارد که حس مطالعه و یادگیری را برمی‌انگیزد.	۱۷
۲/۹۶	-۲/۲۳	۲/۹۰	/۸۱۹	۲/۵۲	۴/۹۶	۲/۱۱	۷/۲۰	۲/۲۶	۵/۷۸	فضایی ساکت برای فعالیت‌های فردی است	۱۸
۲/۸۵	-۱/۹۸	۲/۹۱	/۵۵۵	۲/۵۵	۵/۱۵	۲/۱۵	۷/۱۴	۲/۲۷	۵/۷۱	محلی که راحت و جذاب است.	۱۹
۲/۹۸	-۲/۲۱	۲/۷۹	/۷۴۶	۲/۳۷	۴/۸۷	۲/۱۱	۷/۰۹	۲/۱۵	۵/۶۲	محلی برای مطالعه، یادگیری و یا پژوهش است.	۲۰
۲/۹۸	-۲/۳۶	۲/۷۸	/۷۹۸	۲/۴۰	۵/۰۵	۲/۰۶	۷/۲۰	۲/۱۲	۵/۸۵	محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است.	۲۱
۳/۰۳	-۲/۳۶	۲/۹۰	/۹۴۵	۲/۵۱	۴/۳۸	۲/۲۱	۶/۷۵	۲/۲۹	۵/۳۳		۲۲

جست‌وجو و..) در اختیارتان قرار دارد که شکاف کفایت خدمات آن -/۵۷۰- است. مؤلفه بعدی، مؤلفه ۶ (کتابداران دلسوزانه به شما توجه می‌کنند) است که شکاف کفایت خدمات آن -/۳۲۲- است.

شکاف کفایت مثبت به تربیت در مؤلفه‌های زیر نسبت به مؤلفه‌های دیگر بالاتر است:

محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است (/۹۴۵):

در جدول ۱ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه رازی بر حسب مؤلفه‌های لایب کوال آمده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که شکاف کفایت خدمات در مورد ۷ مؤلفه منفی است، و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول کاربران پایین‌تر است. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر کفایت خدمات مؤلفه ۱۵ (یعنی ابزارهای ساده دسترسی که به شما اجازه می‌دهد هر چیزی را خود بیابید (مانند برگه‌دان، رایانه‌هایی برای

خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه رازی بر حسب بعد تأثیر خدمات کتابخانه را نشان می‌دهد.

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که:

الف. در خصوص «حداقل خدمات مورد قبول» بیشترین میانگین (۶/۷۶) به مؤلفه «کتابداران در هر شرایطی مؤدبانه رفتار می‌کنند» و کمترین میانگین (۵/۵۵) به مؤلفه «کتابداران به فرد فرد استفاده کننده توجه می‌کنند» تعلق دارد.

ب. در خصوص «مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار» بیشترین میانگین (۷/۷۱) به مؤلفه «کتابداران در هر شرایطی مؤدبانه رفتار می‌کنند»، و کمترین میانگین (۷/۲۳) به مؤلفه «کتابداران دلسوزانه به شما توجه می‌کنند» تعلق دارد.

ج. در خصوص «سطح خدمات دریافتی فعلی» بیشترین میانگین (۶/۵۲) به مؤلفه «کتابداران در هر شرایطی مؤدبانه رفتار می‌کنند»، و کمترین میانگین (۵/۵۶) به مؤلفه «کتابداران نیازهای شما را درک می‌کنند» تعلق دارد.

د. در خصوص «شکاف کیفیت خدمات»، از ۹ مؤلفه در ۶ مورد شکاف کیفیت خدمات منفی است، و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول کاربران پایین‌تر است. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر شکاف کیفیت خدمات مؤلفه ۶ (۳۲۲-) مربوط به «کتابداران دلسوزانه به شما توجه می‌کنند» است. مثبت‌ترین مؤلفه از نظر شکاف کیفیت خدمات به مؤلفه ۱ (۳۳۷) که مربوط به «ایجاد حس اطمینان در کاربر» است، تعلق دارد.

ه. در خصوص «شکاف برتری خدمات»، از ۹ مؤلفه در ۶ مورد شکاف برتری خدمات منفی است. یعنی کتابخانه‌های دانشگاه رازی نتوانسته‌اند خدمات خود را در سطح مطلوب به استفاده کنندگان ارائه دهند. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر شکاف برتری خدمات مؤلفه ۶ (۳۲۳-) مربوط به «کتابداران دلسوزانه به شما توجه می‌کنند» است. مثبت‌ترین مؤلفه از نظر شکاف برتری خدمات به مؤلفه ۱ (۳۳۷) که مربوط به «ایجاد حس اطمینان در کاربر» است، تعلق دارد.

کتابخانه امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار را برای شما فراهم کرده است (۸۷۳/);

کتابخانه فضای خاصی دارد که حس مطالعه و یادگیری را برمی‌انگیزد (۸۱۹/);

محلی برای مطالعه، یادگیری و یا پژوهش است (۷۹۸/);

محلی که راحت و جذاب است (۷۴۶/);

تجهیزات نوینی که به شما اجازه دسترسی راحت به منابع مورد نیازتان را می‌دهد در اختیارتان قرار دارد (۶۶۴/);

فضایی ساکت برای فعالیت‌های فردی است (۵۵۵/); و

مجموعه‌های مجلات که برای کار خود نیاز دارید در اختیارتان قرار دارد (۵۱۹/).

هم‌چنین، یافته‌ها نشان می‌دهد که شکاف برتری خدمات فقط در ۳ مولفه: ایجاد حس اطمینان در کاربر (۳۳۷/)، کتابداران دانش لازم را برای پاسخ‌گویی به سؤالات کاربر دارند (۱۰۱/)، و توجه به فرد فرد استفاده کننده (۰۴۷/ مثبت است.

به عبارت دیگر، کتابخانه‌ها تنها در این سه مؤلفه توانسته‌اند خدمات خود را در سطح مطلوب به استفاده کنندگان ارائه دهند. اضافه بر این، شکاف برتری خدمات در ۱۰ مؤلفه بالاتر از ۲- است. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه‌ها از نظر برتری خدمات به ترتیب عبارتند از: کتابخانه امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار را برای شما فراهم کرده است (۲/۵۷-); کتابخانه محلی برای مطالعه، یادگیری و یا پژوهش است (۲/۳۶-); کتابخانه محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است (۲/۳۶-); کتابخانه فضای خاصی دارد که حس مطالعه و یادگیری را برمی‌انگیزد (۲/۲۳-); و محلی که راحت و جذاب است (۲/۲۱-).

سؤال دوم پژوهش: شکاف کیفیت و برتری خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه بر اساس هر یک از ابعاد لایب کوال چقدر است؟

الف. بعد تأثیر خدمات کتابخانه

داده‌های جدول ۲ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار

جدول ۲. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار تأثیر خدمات کتابخانه

مؤلفه	حداقل خدمات مورد قبول		مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار		خدمات دریافتی فعلی		شکاف کیفیت خدمات		شکاف برتری خدمات	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
۱	۵/۸۲	۲/۲۰	۷/۵۴	۱/۸۷	۶/۱۶	۲/۱۴	۳۳۷	۲/۳۸	۳۳۷	۲/۳۸
۲	۵/۵۵	۲/۳۱	۷/۲۷	۱/۸۷	۵/۶۰	۲/۲۹	۱۰۴۷	۲/۴۶	۱۰۴۷	۲/۴۶
۳	۶/۷۶	۲/۱۰	۷/۷۱	۱/۸۰	۶/۵۲	۲/۱۴	-۲۴۲	۲/۴۱	-۲۴۲	۲/۴۱
۴	۶/۱۲	۲/۱۴	۷/۴۴	۱/۸۲	۶/۰۷	۲/۱۸	-۰۵۰	۲/۴۲	-۰۵	۲/۲۴
۵	۵/۹۵	۲/۱۵	۷/۴۲	۱/۸۶	۶/۰۵	۲/۱۲	۱۰۱	۲/۲۴	۱۰۱	۲/۲۴
۶	۶/۰۹	۲/۲۱	۷/۲۳	۱/۹۵	۵/۷۷	۲/۲۸	-۳۲۲	۲/۵۷	-۳۲۳	۲/۵۷
۷	۵/۷۸	۲/۲۴	۷/۳۸	۱/۸۴	۵/۵۶	۲/۲۲	-۱۵۶	۲/۴۷	-۱۵۶	۲/۷۴
۸	۵/۸۷	۲/۳۳	۷/۵۳	۱/۶۷	۵/۶۳	۲/۲۴	-۲۳۸	۲/۵۴	-۲۳۸	۲/۵۴
۹	۵/۸۲	۲/۲۷	۷/۵۳	۱/۶۷	۵/۸۰	۲/۱۷	-۰۱۸	۲/۵۹	-۰۱۸	۲/۵۹

ب. بعد کنترل اطلاعات کتابخانه داده‌های جدول ۳ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار اطلاعات کتابخانه را نشان می‌دهد.

جدول ۳. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کنترل اطلاعات کتابخانه

ردیف	حداقل خدمات مورد قبول		مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار		خدمات دریافتی فعلی		شکاف کیفیت خدمات		شکاف برتری خدمات	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
۱۰	۵/۲۷	۲/۲۶	۶/۹۷	۲/۱۱	۲/۴۰	۴/۴۰	۱۸۷۳	۲/۷۳	-۲/۵۷	۲/۹۸
۱۱	۵/۴۴	۲/۳۴	۷/۰۸	۲/۱۴	۲/۵۲	۴/۹۷	۴۶۶	۲/۸۱	-۲/۱۰	۲/۸۵
۱۲	۵/۴۲	۲/۲۴	۷/۰۲	۱/۹۷	۲/۳۹	۴/۹۸	۴۳۵	۲/۷۱	-۲/۰۳	۲/۶۳
۱۳	۵/۱۹	۲/۲۱	۶/۹۶	۲/۰۷	۲/۳۴	۴/۸۳	۳۶۱	۲/۶۲	-۲/۱۲	۲/۷۳
۱۴	۵/۳۸	۲/۱۱	۶/۸۸	۲/۱۲	۲/۳۸	۴/۷۴	۶۶۴	۲/۷۳	-۲/۱۶	۲/۹۸
۱۵	۵/۹۰	۲/۱۸	۷/۴۵	۱/۸۴	۲/۲۳	۶/۲۳	-۵۷۰	۲/۰۱	-۱/۲۱	۲/۳۰
۱۶	۵/۵۸	۲/۲۰	۷/۱۳	۲/۰۷	۲/۳۸	۵/۵۶	۱۰۱۳	۲/۶۸	-۱/۵۶	۲/۶۵
۱۷	۵/۴۰	۲/۱۹	۷/۰۶	۲/۱۱	۲/۳۹	۴/۸۸	۵۱۹	۲/۵۴	-۲/۱۷	۲/۸۱

خدمات به مؤلفه ۱۵ «ایجاد حس اطمینان در کاربر» است با ۱/۲۱-، تعلق دارد.

ج. بعد کتابخانه به عنوان محل

داده‌های جدول ۴ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه رازی بر حسب بعد «کتابخانه به عنوان محل» را نشان می‌دهد.

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که:

الف. در خصوص «حداقل خدمات مورد» قبول بیشترین میانگین (۵/۸۵) به مؤلفه «کتابخانه محلی برای مطالعه، یادگیری و یا پژوهش است»، و کمترین میانگین (۵/۳۳) به مؤلفه «کتابخانه محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است» تعلق دارد.

ب. در خصوص «مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار» بیشترین میانگین (۷/۲۰) به مؤلفه‌های «کتابخانه فضایی خاصی دارد که حس مطالعه و یادگیری را برمی‌انگیزد» و «کتابخانه محلی برای مطالعه، یادگیری و یا پژوهش است»، و کمترین میانگین (۶/۷۵) به مؤلفه «کتابخانه محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است» تعلق دارد.

ج. در خصوص «سطح خدمات دریافتی فعلی» بیشترین میانگین (۵/۱۵) به مؤلفه «کتابخانه فضایی ساکت برای فعالیت‌های فردی است»، و کمترین میانگین (۴/۳۸) به مؤلفه «کتابخانه محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است» تعلق دارد.

د. در خصوص «شکاف کفایت خدمات»، از ۵ مؤلفه، در هر ۵ مورد شکاف کفایت خدمات مثبت است و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول کاربران بالاتر است. مثبت‌ترین مؤلفه از نظر شکاف کفایت خدمات به مؤلفه ۲۲ (۹۴۵/) که مربوط به «محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی» است، تعلق دارد.

ه. در خصوص «شکاف برتری خدمات»، از ۵ مؤلفه در هر ۵ مورد شکاف برتری خدمات منفی است. یعنی کتابخانه‌های دانشگاه رازی نتوانسته‌اند خدمات خود را در سطح مطلوب به استفاده کنندگان ارائه دهد. بیشترین نارضایتی از نظر شکاف

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که:

الف. در خصوص «حداقل خدمات مورد قبول» بیشترین میانگین (۵/۹۰) به مؤلفه «ابزارهای ساده دسترسی که به شما اجازه می‌دهد هر چیزی را خود بیابید»، و کمترین میانگین (۵/۱۹) به مؤلفه «کتابخانه منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد نیاز شما در اختیارتان قرار می‌دهد» تعلق دارد.

ب. در خصوص «مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار» بیشترین میانگین (۷/۴۵) به مؤلفه «ابزارهای ساده دسترسی که به شما اجازه می‌دهد هر چیزی را خود بیابید»، و کمترین میانگین (۶/۸۸) به مؤلفه «تجهیزات نوینی که به شما اجازه دسترسی راحت به منابع مورد نیازتان را می‌دهد در اختیارتان قرار دارد» تعلق دارد.

ج. در خصوص «سطح خدمات دریافتی فعلی» بیشترین میانگین (۶/۲۳) به مؤلفه «ابزارهای ساده دسترسی که به شما اجازه می‌دهد هر چیزی را خود بیابید»، و کمترین میانگین (۴/۴۰) به مؤلفه «ایجاد حس اطمینان در کاربر» تعلق دارد.

د. در خصوص «شکاف کفایت خدمات»، از ۸ مؤلفه در ۷ مورد شکاف کفایت خدمات مثبت است، و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول کاربران بالاتر است. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر شکاف کفایت خدمات مؤلفه ۱۵ (۵۷۰-) مربوط به «ابزارهای ساده دسترسی که به شما اجازه می‌دهد هر چیزی را خود بیابید» است. مثبت‌ترین مؤلفه از نظر شکاف کفایت خدمات به مؤلفه ۱۰ (۸۷۳/) که مربوط به «کتابخانه امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار را برای شما فراهم کرده است» است، تعلق دارد.

ه. در خصوص «شکاف برتری خدمات»، از ۸ مؤلفه در هر ۸ مورد شکاف برتری خدمات منفی است. یعنی کتابخانه‌های دانشگاه رازی نتوانسته‌اند خدمات خود را در سطح مطلوب به استفاده کنندگان ارائه دهند. بیشترین نارضایتی از نظر شکاف برتری خدمات به مؤلفه ۱۰ «کتابخانه امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار را برای شما فراهم کرده است» با ۲/۵۷- است. کمترین نارضایتی از نظر شکاف برتری

برتری خدمات به مؤلفه‌های ۲۱ و ۲۲ «کتابخانه محلی برای مطالعه، یادگیری و یا پژوهش است» و «کتابخانه محلی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی است» با ۲/۳۶- است. کمترین نارضایتی از نظر شکاف برتری خدمات به مؤلفه ۱۹ «کتابخانه فضایی ساکت برای فعالیت‌های فردی» است با ۱/۹۸- تعلق دارد.

جدول ۴. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کتابخانه به عنوان محل

ردیف	حداقل خدمات مورد قبول		مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار		خدمات دریافتی فعلی		شکاف کفایت خدمات		شکاف برتری خدمات	
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین
۱۸	۲/۲۶	۵/۷۸	۲/۱۱	۷/۲۰	۲/۵۲	۴/۹۶	۲/۹۰	۱/۸۱۹	-۲/۲۳	۲/۹۶
۱۹	۲/۲۷	۵/۷۱	۲/۱۵	۷/۱۴	۲/۵۵	۵/۱۵	۲/۹۱	۱/۵۵۵	-۱/۹۸	۲/۸۵
۲۰	۲/۱۵	۵/۶۲	۲/۱۱	۷/۰۹	۲/۳۷	۴/۸۷	۲/۷۹	۱/۷۴۶	-۲/۲۱	۲/۹۸
۲۱	۲/۱۲	۵/۸۵	۲/۰۶	۷/۲۰	۲/۴۰	۵/۰۵	۲/۷۸	۱/۷۹۸	-۲/۳۶	۲/۹۸
۲۲	۲/۲۹	۵/۳۳	۲/۲۱	۶/۷۵	۲/۵۱	۴/۳۸	۲/۹۰	۱/۹۴۵	-۲/۳۶	۳/۰۳

سؤال سوم پژوهش: میزان شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه بر اساس ابعاد لایب کوال چگونه است؟

جدول ۵. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کل خدمات کتابخانه

ابعاد مدل لایب کوال	حداقل خدمات مورد قبول		مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار		خدمات دریافتی فعلی		شکاف کفایت خدمات		شکاف برتری خدمات	
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین
تأثیر خدمات کتابخانه	۱/۶۳	۵/۹۱	۷/۴۴	۱/۴۳	۵/۹۷	۱/۷۷	۱/۰۶۰	۱/۳۱	-۱/۴۶	۱/۷۶
کنترل اطلاعات	۱/۷۱	۵/۴۵	۷/۰۷	۱/۵۹	۵/۰۷	۱/۷۵	-۳/۳۶	۱/۹۶	-۱/۹۹	۲/۰۷
کتابخانه به عنوان محل	۱/۹۱	۵/۶۱	۶/۲۳	۱/۶۰	۴/۸۸	۲/۰۱	-۱/۷۲۴	۲/۳۸	-۱/۳۴	۲/۲۰

جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین حداقل خدمات مورد قبول استفاده کنندگان در بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیش از دو بعد دیگر است. از نظر مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار نیز کاربران از بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیشترین انتظار را دارند. شکاف کفایت خدمات در بعد «کتابخانه به عنوان محل» و بعد «کنترل اطلاعات» به ترتیب ۱/۷۲۴- و ۳/۳۶- است که هر دو منفی می‌باشند. لذا می‌توان گفت کتابخانه‌های دانشگاه رازی قادر به برآوردن حداقل سطح مورد انتظار کاربران در این ابعاد نبوده‌اند. کتابخانه‌های دانشگاه رازی در بعد تأثیر خدمات (۱/۰۶۰) توانسته‌اند حداقل خدمات مورد قبول کاربران را برآورده کنند.

جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین حداقل خدمات مورد قبول استفاده کنندگان در بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیش از دو بعد دیگر است. از نظر مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار نیز کاربران از بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیشترین انتظار را دارند. شکاف کفایت خدمات در بعد «کتابخانه به عنوان محل» و بعد «کنترل اطلاعات» به ترتیب ۱/۷۲۴- و ۳/۳۶- است که هر دو منفی می‌باشند. لذا می‌توان گفت کتابخانه‌های دانشگاه رازی قادر به برآوردن حداقل سطح مورد انتظار کاربران در این ابعاد نبوده‌اند. کتابخانه‌های دانشگاه رازی در بعد تأثیر خدمات (۱/۰۶۰) توانسته‌اند حداقل خدمات مورد قبول کاربران را برآورده کنند.

از: بعد کنترل اطلاعات (۱/۹۹-)، بعد تأثیر خدمات (۱/۴۶-)، و بعد کتابخانه به عنوان محل (۱/۳۴-).
سؤال چهارم پژوهش: شکاف کفایت و برتری کل خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه چقدر است؟

در خصوص شکاف برتری خدمات، کتابخانه‌های دانشگاه رازی در هیچ یک از ابعاد نتوانسته‌اند به سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان برسند. لذا، در هر سه بعد لایب کوال شکاف برتری خدمات منفی است و بیشترین شکاف به ترتیب عبارتند

جدول ۶. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کل خدمات کتابخانه

کفایت خدمات		شکاف برتری خدمات		خدمات دریافتی فعلی		مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار		حداقل خدمات مورد قبول		کل خدمات کتابخانه	
انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار	انحراف میانگین معیار
۱/۶۹	-۱/۵۳	۱/۶۹	۱/۵۳	۱/۵۷	۵/۴۱	۱/۴۰	۷/۲۲	۱/۵۰	۵/۶۹		

کتابخانه‌های دانشگاه رازی تلاش کنند به انتظارات کاربران پاسخ دهند.

۳. نتایج نشان می‌دهد که ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر کفایت خدمات، به «مؤلفه ابزارهای ساده دسترسی که به شما اجازه می‌دهد هر چیزی را خود بیابید (مانند برگه‌دان، رایانه‌هایی برای جستجو و...)» اختصاص دارد. لذا، به نظر می‌رسد این مؤلفه نیازمند توجه بیشتر مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه رازی است.

۴. در خصوص شکاف برتری خدمات، از ۸ مؤلفه در هر ۸ مورد شکاف برتری خدمات منفی است. یعنی کتابخانه‌های دانشگاه رازی نتوانسته‌اند خدمات خود را در سطح مطلوب به استفاده‌کنندگان ارائه دهند. نتایج این بخش تحقیق با نتایج تحقیقات حریری و افنانی (۱۳۸۷) و غفاری و کرانی (۱۳۹۰) هم‌سو است. بیشترین نارضایتی از نظر شکاف برتری خدمات به مؤلفه «کتابخانه امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار را برای شما فراهم کرده است» و کمترین نارضایتی به مؤلفه «ایجاد حس اطمینان در کاربر» تعلق دارد.

بر اساس نتایج کلی تحقیق می‌توان گفت بین کیفیت

بر اساس یافته‌های جدول ۶، میانگین کل خدمات کتابخانه‌ای از نظر شکاف کفایت خدمات مثبت (۱/۵۳) است. یعنی کتابخانه توانسته حداقل انتظار کاربران خود را برآورده کند. اما شکاف برتری خدمات منفی است و کتابخانه فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارد (۱/۵۳-).

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد:

۱. کتابخانه‌های دانشگاه رازی از نظر کیفیت خدمات ارائه شده، حداقل و حداکثر سطح کیفیت خدمات مورد انتظار کاربران، امتیاز متوسط به بالا را به دست آورده‌اند. با توجه به اینکه کاربران کتابخانه‌های دانشگاه رازی دارای سطوح مختلف تحصیلی هستند. لذا، این وضعیت رضایت‌بخش است.

۲. نتایج نشان می‌دهد که میانگین حداقل خدمات مورد قبول استفاده‌کنندگان در بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیش از دو بعد دیگر است. از نظر مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار نیز کاربران از بعد تأثیر خدمات کتابخانه بیشترین انتظار را دارند. لذا، لازم است مسئولان

خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های دانشگاه رازی، تفاوت وجود دارد. لذا، لازم است مسئولان و مدیران کتابخانه‌ها برای تحقق توقعات و انتظارات کاربران بیش‌تر تلاش نمایند. نتایج این تحقیق با نتایج حاصله از پژوهش‌های کاظم پور (۱۳۸۵)، درخشان (۱۳۸۴)، میرغفوری و مکی (۱۳۸۶)، باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷)، حریری و افنانی (۱۳۸۷)، محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، و نجفقلی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۸) مشابه است. در مجموع، می‌توان چنین استنباط کرد که شکاف کیفیت خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های کشور ملموس است.

به منظور ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه رازی مطابق نتایج و یافته‌های تحقیق موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- با توجه با اینکه مؤلفه « کتابداران دلسوزانه به شما توجه می‌کنند» با میانگین ۳۲۲- در رده دوم قرار دارد که نشان از نارضایتی بالای مراجعان نسبت به دلسوزی کتابداران است. لذا، پیشنهاد می‌شود مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه رازی به این مهم توجه کرده و با برگزاری کارگاه‌های آموزشی در جهت رفع این مشکل قدم بردارند؛

- با توجه با اینکه مؤلفه «کتابداران در هر شرایطی مؤدبانه رفتار می‌کنند» در رده سوم شکاف‌ها با میانگین ۲۴۲- قرار دارد. لذا پیشنهاد می‌شود کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه رازی به این مهم توجه نموده و تلاش نمایند در راستای اخلاق حرفه‌ای قدم‌های جدی‌تری بردارند. اضافه بر این، برای ارتقاء سطح مهارت‌های کلامی و غیرکلامی و نحوه تعامل با ارباب رجوع، برگزاری کارگاه مهارت‌های ارتباطی و برخورد با مراجعان پیشنهاد می‌شود.

منابع

احمدزاده، س. (۱۳۷۷). *ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه‌های بانک‌های تخصصی شهر تهران*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه تهران.

احمدی پور، م. (۱۳۷۰). *بررسی و ارزیابی کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه مازندران*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه تهران.

اسفندیاری مقدم، ع. (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران از طریق الگوی تحلیل شکاف*. پایان نامه دکترای کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.

اشراق جهرمی، محمد ن. (۱۳۷۳). *ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه‌های مراکز تربیت معلم شهر تهران*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه تهران.

اشرفی ریزی، ح.؛ کاظم پور، ز. (۱۳۸۶). *الگوی لایب کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی*. فصلنامه کتاب، ۷۰، ۱۵(۴).

امیدی فر، س.؛ موسوی زاده، ز. (۱۳۸۸). *سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از الگوی لایب کوال*. پیام کتابخانه، ۱۵(۴).

باباغیبی، ن.؛ و فتاحی، ر. (۱۳۸۷). *مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لیب کوال*. کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۱(۴)، ۲۵۵-۲۵۷.

پیشگام راد، ط. (۱۳۷۹). *بررسی نظرات استفاده کنندگان نسبت به منابع و خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس*. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس.

حریری، ن.؛ افنانی، ف. (۱۳۸۷). *تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*. فصلنامه کتاب، ۷۶، ۱۶۵-۱۷۹.

حریری، ن.؛ شاهوار، ش. (۱۳۸۹). *سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب کوال*. دانش‌شناسی، ۹(۹)، ۲۵-۴۳.

حکیمی، رضا و صمدزاده، غلامرضا (۱۳۸۴). *بررسی کیفیت خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان*. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۸(۱)، ۸۹-۸۹.

درخشان، م. (۱۳۸۴). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

درخشان، م.؛ حسن زاده، م.؛ رضایی شریف آبادی، س. (۱۳۸۶). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور*. فصلنامه کتاب، ۷۰(۷۰)، ۴۰-۲۵.

واحد تهران شمال.

محمدبیگی، ف؛ حسنزاده، م. (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. پیام کتابخانه، ۱۱۵(۱)، ۲۹-۷.

مردانی، ا؛ شریف مقدم، ه. (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران: با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال. مدیریت سلامت، ۱۵(۴۷)، ۵۸-۴۷.

ملکی نوجه دهی، م. (۱۳۷۳). بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید، - بهشتی در نیمسال دوم سال تحصیلی ۷۳-۱۳۷۲. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه تهران.

میرغفوری، ح. (۱۳۸۵). لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه. فصلنامه کتاب، ۶۷، ۱۶۸-۱۶۱.

میرغفوری، ح؛ مکی، ف. (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد LibQual (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). کتابداری و اطلاع رسانی، ۱(۱)، ۷۹-۶۲.

نجفقلی نژاد، ا؛ حسن زاده، م. (۱۳۸۸). ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوال. علوم و فناوری اطلاعات، ۲۵(۱)، ۱۳۱-۱۵۳.

وزیرپورکشمیری، م؛ تفرشی، ش؛ یوسفی، ن. (۱۳۸۸). ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی، دانش شناسی، ۴(۴)، ۹۳-۱۰۳.

شهبازی، م. (۱۳۸۵). بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه پیام نور شهر رضا با استفاده از مقیاس سنجش کیفیت کتابخانه. پیک نور، ۲(۲)، ۱۰-۳.

غفاری، سعید و کرانی، اکرم (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق الگوی لایب کوال. دانش شناسی، ۱۲(۱۲)، ۵۳-۶۸.

غلامی، ط. (۱۳۸۰). ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.

فرج پهلوی، ع؛ شمسی اژیه، م. (۱۳۸۸). رویکردی نو در مطالعات سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها. مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۳(۲)، ۲۹-۶۱.

کاظم پور، ز. (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی فنی-مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس الگوی LibQual. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه تهران.

کلانی، ف. (۱۳۷۵). بررسی میزان رضایت دانشجویان ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (غیر پزشکی). پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.

مجیدی، م. (۱۳۹۰). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران با استفاده از الگوی لیب کوال. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی،