

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران براساس مدل لایبکوال^۱

دکتر حسن اشرفی ریزی

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد

زهره کاظم‌پور

عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور شهرضا

دکتر احمد شعبانی

دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان

چکیده

هدف: تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لایبکوال است.

روش: روش این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. جامعه آماری این پژوهش ۱۱۰ نفرند که به صورت تصادفی طبقه‌ای از میان ۲۰۰۰ مراجعه‌کننده عضو کتابخانه مرکزی و کتابخانه دانشکده عمران انتخاب شده‌اند.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی در بعد تأثیرگذاری خدمات، در کتابخانه مرکزی با میانگین (۶/۵۵) و در کتابخانه دانشکده عمران با میانگین (۶/۹۷) نسبت به ابعاد دیگر بیشتر است. اما بعد کنترل اطلاعات در کتابخانه مرکزی با میانگین (۵/۴۵) و در کتابخانه دانشکده عمران با میانگین (۴/۹۲) پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی را به خود اختصاص داده‌اند. در سطح گزاره‌ها، بالاترین میانگین در کتابخانه مرکزی مربوط به وجود کارمندان مؤدب (۷/۲۵)، و پایین‌ترین میانگین مربوط به امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی (۴/۱۲) است. همچنین بالاترین میانگین سطح خدمات دریافتی در کتابخانه دانشکده عمران به آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان (۷/۶۳)، و پایین‌ترین میانگین (۳/۸۵) به وجود تجهیزات مدرن دسترسی به اطلاعات اختصاص دارد

واژه‌های کلیدی: ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای. کیفیت خدمات. مدل لایبکوال. کاربران کتابخانه.

کتابخانه دانشگاهی. دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد

مقدمه

در گذشته، کیفیت کتابخانه دانشگاهی براساس مجموعه، میزان موجودی و دفعات استفاده از آن توصیف و ارزیابی می‌شد. اما ارزیابی صرف براساس مجموعه کتابخانه به تدریج مهجور شده است. زیرا در این رویکرد، عنصری مهم در کتابخانه یعنی کاربر نادیده گرفته شده است. آمار و ارقام گردآوری شده عملکرد کتابخانه را به صورت واقعی توصیف نمی‌کند و سطح کیفیت خدمات، همچنین فعالیت‌هایی را که مدیر یک کتابخانه در راستای بهبود کتابخانه خود می‌تواند انجام دهد، نشان نمی‌دهد. بنابراین نیاز به درک آن چه کاربران کتابخانه انتظار دارند برای مدیریت خوب الزامی است. مدیران کتابخانه باید با رویکردی جدید به ارزیابی کیفیت خدمات بپردازند. رویکردی که در آن کاربران کتابخانه اهمیت بسیار دارند. زیرا هدف کتابخانه برطرف نمودن نیازهای آنهاست و هر کتابخانه در رابطه با پاسخگویی به انتظارات جامعه استفاده‌کننده خود متعهد شده است. در این راستا استفاده از ابزارها و مدل‌های «کاربر-مدار» به منظور آگاهی از سطح انتظارات مراجعه‌کنندگان بسیار مؤثر است.

بیان مسئله

امروزه بهبود خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی به‌عنوان بخش مهمی از یک محیط آموزشی الزامی است. بنابراین به منظور ارائه بهتر خدمات لازم است کتابخانه به ارزیابی کیفیت خدمات خود بپردازد. از آنجا که هدف یک کتابخانه، برطرف نمودن انتظارات مراجعه‌کنندگان است، بنابراین بررسی نظرات کاربران نیز دارای ارزش خاصی است و موجب ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات دریافت شده می‌شود. به دلیل اهمیت این معیارها، کتابخانه‌ها باید به چنین بررسی‌هایی بپردازند (گلدهور، ۱۹۷۲). در این پژوهش قصد بر این است که با استفاده از مدل لایکوال- که براساس سطح انتظارات مراجعه‌کنندگان است، کیفیت خدمات کتابخانه ارزیابی شود. مهم‌ترین دلایل انجام این پژوهش عبارتند از:

۱. تقاضای روزافزون مراجعه‌کنندگان برای دریافت خدمات بهتر،
 ۲. تمایل مدیران کتابخانه در حصول آگاهی از سطح کیفیت خدمات کتابخانه خود و تلاش برای بهبود آن،
 ۳. افزایش سطح انتظارات کاربران نسبت به گذشته.
- از طرفی تمرکز بر کاربران یا به عبارتی مشتری‌مدار بودن کتابخانه‌ها و تلاش برای برطرف نمودن انتظارات آنها مهم‌ترین راهی است که موجب پویایی کتابخانه می‌شود. بنابراین در ارزیابی کیفیت خدمات از مدل‌هایی نظیر مدل لایبکوال می‌توان استفاده کرد زیرا در این مدل تنها کاربران در مورد کیفیت خدمات کتابخانه قضاوت می‌کنند و آنها شیوه مناسبی برای مشاهده مشکلات و ارائه راه‌حل‌های بالقوه فراهم می‌آورند.

هدف و اهمیت پژوهش

هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربران و براساس مدل لایبکوال است؛ تا بتوان براساس نظر مراجعه‌کنندگان به نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌ها واقف شد. به‌علاوه، ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و توانایی آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان ایجاد کند. چنین کاری هم برای مدیران سازمان مادر و هم برای کاربران کتابخانه حائز اهمیت است. بنابراین نتایج حاصل از این پژوهش، سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، موقعیت کنونی عملکرد و میزان کارایی آنها را نشان خواهد داد. علاوه بر این، با ارزیابی کیفیت خدمات از طریق نظرات مراجعه‌کنندگان، مدیران کتابخانه می‌توانند انتظارات کاربران و آن چه برای آنها از اهمیت بالایی برخوردار است را شناسایی کنند و در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه خود گام بردارند.

پرسش‌های اساسی

این پژوهش قصد پاسخگویی به پرسش‌های زیر را دارد:

۱. کیفیت خدمات دریافتی در نمونه مورد بررسی چگونه است؟
۲. انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه چگونه است؟
۳. اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی چگونه است؟
۴. آیا میان خدمات دریافتی و انتظارات کاربران تفاوت معناداری وجود دارد؟
۵. در کدام بخش از خدمات کتابخانه باید اصلاحاتی انجام شود؟

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد مدل لایبکوال (پس از سنجش اعتبار ظاهری، اعتبار مفهومی و پایایی آن) استفاده شد. جامعه مورد بررسی این پژوهش، مراجعه‌کنندگان یا به عبارتی اعضای فعال کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد شامل کتابخانه مرکزی و کتابخانه دانشکده عمران می‌باشند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد و از میان ۲۰۰۰ نفر از اعضای فعال کتابخانه‌ها، تعداد ۱۱۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون ویلکاکسون) و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS انجام شد. در این پژوهش از تحلیل فاصله‌ای^۲ نیز استفاده شد (با استفاده از این تحلیل، حد فاصل میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی بررسی گردید).

تعریف اصطلاحات پژوهش

کیفیت خدمات: انجام صحیح امور در زمان مناسب، به شیوه‌ای مناسب و برای فرد مناسب با داشتن بهترین نتایج ممکن (بوث، ۲۰۰۳).

ارزیابی: فرایند شناسایی و جمع‌آوری داده‌ها درباره یک سازمان یا برنامه‌ها، عملکردها و خدمات آن که شناختی از کارایی، تأثیر و ارزش آنها فراهم کرده و موجب ارائه پیشنهادهای برای بهبود و پیشرفت برنامه‌ها، خدمات و عملکردها می‌شود (هرنون و آلتمن، ۱۹۹۶).

کاربر: هر فردی که از خدمات، تجهیزات و امکانات کتابخانه استفاده می‌کند و به عبارتی عضو کتابخانه است.

کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد: این کتابخانه‌ها عبارتند از: کتابخانه مرکزی و کتابخانه دانشکده عمران.

معرفی مدل لایبکوال

یکی از ابزارهای جدید در ارزیابی کیفیت خدمات، مدل لایبکوال است که با همکاری انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۳ و دانشگاه تگزاس ای و ام^۴ در سال ۱۹۹۹ ایجاد شد. این مدل براساس دیدگاه کاربران بنا نهاده شده و راه‌گوش دادن به نظرات کاربران است (کوک، هیت و تامسون، ۲۰۰۳؛ تامسون، ۲۰۰۵).

مدل لایبکوال سعی دارد حد فاصل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه‌گیری کند (کوک و هیت، ۲۰۰۱؛ شرر و جاکوبسون، ۲۰۰۲).

مدل لایبکوال به دنبال دستیابی به هدف‌های مهمی است که عبارتند از: (کوک و دیگران، ۲۰۰۱).

۱. کمک به کتابخانه‌ها برای درک بهتر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات؛
۲. جمع‌آوری و تفسیر بازخورد کاربران کتابخانه به‌طور منظم و در طول زمان؛

۳. تشخیص بهترین شیوه عمل در ارائه خدمات؛

پرسشنامه استاندارد این مدل شامل ۲۲ گزاره است که از کاربران درخواست می‌شود حداقل سطح انتظار، حداکثر سطح انتظار و درک خود از خدمات دریافتی از کتابخانه را در سه ستون مجزا، در یک طیف لیکرت ۹ تایی مشخص نمایند. در این طیف عدد ۱ کمترین میزان و عدد ۹ بیشترین میزان است (تامسون، کوک و کیریلیدو، ۲۰۰۵).

در این پرسشنامه ۹ گزاره اول، بعد تأثیرگذاری خدمات (به مفهوم تعامل کتابداران و کاربران)، ۸ گزاره دیگر بعد کنترل اطلاعات (توانایی کاربر در یافتن

اطلاعات) و ۵ گزاره آخر، بعد کتابخانه به عنوان یک مکان (محیط فیزیکی کتابخانه) را تشکیل می دهد (درباره لایبکوال، ۲۰۰۷).

پیشینه پژوهش

طبسی (۱۳۷۷) در پژوهش خود نگرش اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه های وابسته را مورد بررسی قرار داده است. یافته های تحقیق نشان داده است که ۸۴ درصد از افراد جامعه پژوهش منابع موجود در کتابخانه محل خدمت خود را خوب یا متوسط ارزیابی نموده اند؛ و بیش از ۹۰ درصد آنها خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه ها را خوب یا متوسط توصیف کرده اند. بیش از ۹۰ درصد آنها کمک کتابداران را در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز خود مؤثر دانسته اند. بیش از ۸۰ درصد افراد کیفیت نظافت، صندلی و نور کتابخانه را مناسب یا تا حدی مناسب تشخیص داده اند. از نظر اعضای هیأت علمی مورد بررسی، نبودن منابع مورد نیاز در کتابخانه، مهم ترین مانع در دستیابی به اطلاعات بوده است و بیشترین درصد (۷۵ درصد) را به خود اختصاص داده است.

غلامی (۱۳۸۰) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه های دانشگاهی شهر اصفهان پرداخته است. هدف از این پژوهش، ارزیابی کیفی مجموعه کتابخانه های دانشگاهی دولتی واقع در شهر اصفهان مطابق با شاخص های مطرح در استاندارد مجموعه، از استانداردهای انجمن کتابخانه های دانشگاهی و پژوهشی ACRL است. روش این پژوهش پیمایشی و گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه و مشاهده است. جامعه تحقیق شامل کتابخانه های مرکزی و دانشکده ای دانشگاه های تحت نظارت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی واقع در شهر اصفهان است. یافته های حاصل از تحقیق نشان می دهد که رشد کمی مجموعه کتابخانه ها با رشد جامعه مراجعه کنندگان همگام نیست و مجموعه کتابخانه های مورد مطالعه به لحاظ کمی زیر سطح استاندارد هستند.

درخشان (۱۳۸۴) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از دیدگاه کاربران پرداخته است. این پژوهش در دو مرحله انجام شد. وی در مرحله اول به تطبیق کتابخانه مذکور با استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی ایران پرداخته و برای جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه، مشاهده و هم‌چنین مراجعه مستقیم استفاده نموده است. یافته‌ها نشان داد که کتابخانه مذکور به میزان $7/63$ درصد با این استانداردها مطابقت دارد که بیشترین تطابق در استاندارد بودجه ($8/85$ درصد) و کمترین تطابق در استاندارد مربوط به ساختمان و تجهیزات ($5/44$ درصد) مشاهده شده است. در مرحله دوم به بررسی خدمات این کتابخانه در دو سطح مطلوب و موجود، به تفکیک در دو گروه کاربران سازمانی و غیرسازمانی، پرداخته شد. در این مرحله از پرسشنامه سروکوال^۵ برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. یافته‌ها حاکی از معنی‌داری اختلاف بین این دو سطح (موجود و مطلوب) می‌باشد، که بیشترین فاصله مربوط به مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی است. هم‌چنین نظرات این دو گروه از کاربران در وجود فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب جداگانه بررسی شد که یافته‌ها نشان داد نظرات هر دو گروه یکسان است اما مقدار این اختلاف در هر دو گروه متفاوت می‌باشد. در این پژوهش هم‌چنین ترتیب اهمیت ابعاد مطرح شده از دید کاربران، مورد بررسی قرارگرفت و مشخص شد که خدمات اطلاعاتی مرتبط دارای بیشترین اهمیت از نظر کاربران کتابخانه می‌باشند. به‌علاوه در این پژوهش با استفاده از تحلیل عاملی شش فاکتور مهم و مؤثر، کیفیت خدمات استخراج گردید.

در خارج از ایران دول (۲۰۰۲) در تحقیقات خود، این مدل را در کتابخانه دانشگاهی کوچکی (کتابخانه دانشگاه «واشبرن»^۶ در ایالت کانزاس امریکا) اجرا نمود. پاسخ‌دهندگان در سه گروه اساتید، دانشجویان و فارغ‌التحصیلان قرار گرفتند. تحلیل داده‌ها نشان داد که کتابخانه در سه حوزه مجموعه‌های چاپی، دوره‌های کامل مجلات و صحت رکوردها ضعیف است. هم‌چنین در دو بعد از ابعاد مدل (بعد تأثیرگذاری خدمات و بعد کنترل شخصی) نیز ضعف مشاهده

شد. اما در حوزه نرم افزار و سخت افزار بخش کامپیوتر، کتابخانه از کیفیت بالایی برخوردار بود.

گودوین (۲۰۰۵) در سال‌های ۲۰۰۳-۲۰۰۵ به ارزیابی ۲۰ کتابخانه وابسته به دانشگاه علوم بانکداری جنوب لندن، براساس مدل لایبکوال پرداخت. نتایج حاصل از اجرای این مدل در این سه سال با یکدیگر مقایسه شد. نتایج این ارزیابی نشان داد کیفیت خدمات در سال ۲۰۰۵ نسبت به دو سال قبل در سطح بالاتری قرار دارد و کتابخانه‌ها در هر سه سال در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد دارای عملکرد بهتری بوده‌اند.

کوک (۲۰۰۶) در پروژه‌ای به اجرای مدل لایبکوال در کتابخانه‌های دانشگاه تگزاس اقدام نمود. نتایج پژوهش نشان داد که بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان از اهمیت بیشتری برخوردار است اما کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات از کیفیت بهتری برخوردار است به‌گونه‌ای که حتی سطح خدمات دریافتی در این زمینه، از حداکثر انتظار کاربران بالاتر است. همچنین یافته‌ها نشان داد کاربران خواستار افزایش ساعات کار کتابخانه، امکانات فیزیکی و منابع الکترونیکی بیشتر هستند.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد از میان ۱۱۰ نفر پاسخگو به پرسشنامه‌ها، ۷۱ نفر (۶۴/۵ درصد) زن و ۳۹ نفر (۳۵/۵ درصد) مرد هستند. همچنین فراوانی افراد زیر ۱۸ سال و بالاتر از ۴۵ سال صفر بوده و بیشترین پاسخگویان با تعداد ۶۵ نفر (۵۹/۱ درصد) سنی بین ۱۸ تا ۲۲ سال دارند. همچنین ۴۱ نفر (۳۷/۳ درصد) از پاسخگویان سنی بین ۲۳ تا ۳۰ سال و ۴ نفر از آنها (۳/۶ درصد) سنی بین ۳۱ تا ۴۵ سال دارند. به‌علاوه بیشتر پاسخگویان با تعداد ۶۶ نفر (۶۰ درصد) دارای تحصیلاتی در سطح کارشناسی و کمترین تعداد (۲ نفر، ۱/۸ درصد) دانشجویان دوره دکتری هستند. همچنین از میان کل پاسخگویان ۱۲ نفر (۱۰/۹ درصد) دانشجوی کارشناسی ارشد و ۳۰ نفر (۲۷/۳ درصد) دانشجوی کاردانی هستند. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس،

سن و سطح تحصیلات در جدول ۱ نشان داده شده است.

جنس	زن	۷۱ نفر	۶۴/۵ درصد
	مرد	۳۹ نفر	۳۵/۵ درصد
سن	زیر ۱۸ سال	۰	۰
	۱۸ - ۲۲	۶۵ نفر	۵۹/۱ درصد
	۲۳ - ۳۰	۴۱ نفر	۳۷/۳ درصد
	۳۱ - ۴۵	۴ نفر	۳/۶ درصد
	بالتر از ۴۵ سال	۰	۰
سطح تحصیلات	کاردانی	۳۰ نفر	۲۷/۳ درصد
	کارشناسی	۶۶ نفر	۶۰ درصد
	کارشناسی ارشد	۱۲ نفر	۱۰/۹ درصد
	دکتری	۲ نفر	۱/۸ درصد

جدول (۱). توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس، سن و سطح تحصیلات

داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های ارسالی، به ترتیب پرسش‌های اساسی پژوهش، در جدول‌ها آمده‌اند. داده‌های جدول ۲ شامل میانگین امتیازاتی که کاربران تعیین کرده‌اند. این میانگین‌ها از روی طیف ۱ تا ۹ در هر گزاره به دست آمده است که در این طیف عدد ۱ کمترین میزان و عدد ۹ بیشترین میزان را داراست. در واقع سطح کیفیت خدمات دریافتی در جدول ۲ مشخص شده است.

کتابخانه دانشکده عمران	کتابخانه مرکزی	گزاره‌ها و ابعاد
۷/۰۰	۵/۹۸	۱. وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند
۶/۵۹	۶/۱۱	۲. توجه به مراجعه‌کنندگان
۷/۳۷	۷/۲۵	۳. وجود کارمندانی که همواره مؤدب هستند
۷/۶۳	۷/۲۲	۴. آمادگی کتابداران برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان
۷/۰۴	۶/۸۱	۵. وجود کارمندانی که برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند
۷/۰۷	۶/۸۰	۶. وجود کارمندانی که با مراعات و توجه با مراجعه‌کنندگان رفتار می‌کنند
۶/۴۸	۶/۰۸	۷. وجود کارمندانی که نیازهای مراجعه‌کنندگان خود را درک می‌کنند
۷/۲۲	۶/۷۶	۸. تمایل کتابداران به کمک کردن به مراجعه‌کنندگان
۶/۳۷	۵/۹۹	۹. قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان
۴/۶۷	۴/۱۲	۱۰. امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار
۴/۰۰	۴/۳۷	۱۱. وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به مراجعه‌کنندگان کمک کند
۵/۱۱	۵/۰۰	۱۲. وجود منابع چاپی که برای کار مراجعه‌کنندگان لازم هستند
۴/۳۰	۶/۰۴	۱۳. وجود منابع اطلاعات الکترونیکی
۳/۸۵	۵/۵۴	۱۴. وجود تجهیزات مدرنی که امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کرد
۵/۸۹	۶/۰۲	۱۵. وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای که امکان می‌دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنند

جدول ۲. میانگین سطح خدمات دریافتی در سطح گزاره‌ها و ابعاد مدل

در کتابخانه‌های مورد بررسی

کتابخانه دانشکده عمران	کتابخانه مرکزی	گزاره‌ها و ابعاد
۵/۷۴	۶/۲۸	۱۶. امکان دسترسی آسان به اطلاعات
۵/۷۸	۶/۲۰	۱۷. وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار مراجعه کنندگان لازم هستند
۶/۵۶	۶/۰۸	۱۸. فضای کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد
۵/۹۳	۶/۱۰	۱۹. وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی
۵/۱۵	۵/۳۱	۲۰. مکانی راحت، دلپذیر، و جذاب
۵/۶۷	۵/۸۰	۲۱. مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری، و تحقیق
۵/۴۱	۵/۵۸	۲۲. فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی، و مطالعه گروهی
۶/۹۷	۶/۵۵	بعد اول. تأثیرگذاری خدمات
۴/۹۲	۵/۴۵	بعد دوم. کنترل اطلاعات
۵/۷۴	۵/۷۷	بعد سوم. کتابخانه به عنوان یک مکان

ادامه جدول ۲. میانگین سطح خدمات دریافتی در سطح گزاره‌ها و ابعاد مدل در کتابخانه‌های مورد بررسی

یافته‌های موجود در جدول ۲ نشان می‌دهد در کتابخانه مرکزی بالاترین سطح خدمات دریافتی مربوط به ادب و نزاکت کارمندان با میانگین ۷/۲۵ است که نشان می‌دهد کاربران بیشترین میزان رضایت را از نزاکت کارمندان داشته‌اند؛ و کمترین میانگین (۴/۱۲) مربوط به امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار است. در بررسی میانگین‌های مربوط به ابعاد مدل در این کتابخانه مشاهده می‌شود، بعد تأثیرگذاری خدمات بالاترین میانگین (۶/۵۵)، و بعد کنترل اطلاعات، کمترین میانگین (۵/۴۵) را به خود اختصاص داده است. در کتابخانه دانشکده عمران نیز بالاترین سطح خدمات دریافتی مربوط به آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان با میانگین ۷/۶۳ و

پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی مربوط به وجود تجهیزات مدرنی است که به کاربر امکان می‌دهد به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی یابد؛ میانگین سطح خدمات دریافتی در این گزاره ۳/۸۵ است. در بررسی میانگین سطح خدمات دریافتی در سطح ابعاد مدل مشاهده می‌شود بیشترین میانگین (۶/۹۷) مربوط به بعد تأثیرگذاری خدمات و کمترین میانگین (۴/۹۲) مربوط به کنترل اطلاعات است. بدین ترتیب اولین پرسش اساسی پاسخ داده شد.

جدول ۳ وضعیت انتظارات کاربران در کتابخانه‌های مورد بررسی در سطح گزاره‌ها و ابعاد مدل را نشان می‌دهد

کتابخانه دانشکده عمران		کتابخانه مرکزی		گزاره‌ها و ابعاد
میانگین انتظار کاربران حداکثر	میانگین انتظار کاربران حداقل	میانگین انتظار کاربران حداکثر	میانگین انتظار کاربران حداقل	
۷/۷۸	۴/۷۸	۷/۳۵	۴/۸۴	۱. وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند
۷/۴۱	۵/۳۳	۷/۲۵	۴/۶۴	۲. توجه به مراجعه‌کنندگان
۷/۸۹	۵/۷۸	۷/۸۰	۵/۷۰	۳. وجود کارمندانی که همواره مؤدب هستند
۷/۶۴	۵/۴۱	۷/۹۰	۵/۳۷	۴. آمادگی کتابداران برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان
۷/۸۱	۵/۱۵	۷/۸۲	۵/۱۳	۵. وجود کارمندانی که برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند
۸/۱۵	۵/۶۷	۷/۷۲	۵/۶۴	۶. وجود کارمندانی که با مراعات و توجه به مراجعه‌کنندگان رفتار می‌کنند
۷/۷۰	۵/۲۲	۷/۴۷	۵/۰۰	۷. وجود کارمندانی که نیازهای مراجعه‌کنندگان خود را درک می‌کنند
۷/۵۹	۵/۴۸	۷/۴۸	۵/۴۰	۸. تمایل کتابداران به کمک کردن به مراجعه‌کنندگان
۷/۹۶	۳/۳۷	۷/۲۲	۴/۹۸	۹. قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان

جدول ۳. وضعیت انتظارات کاربران در کتابخانه‌های مورد بررسی در

سطح گزاره‌ها و ابعاد مدل

کتابخانه دانشکده عمران		کتابخانه مرکزی		گزاره‌ها و ابعاد
میانگین انتظار کاربران	میانگین انتظار حداقل	میانگین انتظار کاربران	میانگین انتظار حداقل	
۷/۳۳	۳/۸۹	۶/۷۱	۳/۹۲	۱۰. امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار
۷/۵۲	۴/۸۱	۷/۵۱	۴/۸۱	۱۱. وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به مراجعه کنندگان کمک کند
۷/۱۵	۴/۷۴	۷/۱۰	۴/۸۴	۱۲. وجود منابع چاپی که برای کارمراجعه‌کنندگان لازمند
۷/۳۷	۵/۰۰	۷/۴۳	۵/۱۴	۱۳. وجود منابع اطلاعات الکترونیکی
۶/۹۶	۴/۵۹	۷/۲۰	۴/۷۳	۱۴. وجود تجهیزات مدرنی که امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کرد
۸/۱۱	۵/۰۰	۷/۶۷	۵/۵۷	۱۵. وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای که امکان می‌دهند اطلاعات را شخصاً پیدا کنند
۷/۷۴	۵/۱۵	۷/۵۱	۵/۱۹	۱۶. امکان دسترسی آسان به اطلاعات
۷/۹۳	۵/۴۴	۷/۷۸	۴/۹۶	۱۷. وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کارمراجعه‌کنندگان لازم هستند
۸/۳۰	۶/۲۲	۷/۹۰	۵/۴۵	۱۸. فضای کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد
۷/۹۳	۵/۲۶	۷/۸۰	۵/۴۷	۱۹. وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی
۷/۸۵	۴/۹۳	۷/۷۰	۵/۱۴	۲۰. مکانی راحت، دلپذیر، و جذاب
۷/۶۳	۵/۳۰	۷/۷۶	۵/۴۸	۲۱. مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری، و تحقیق
۷/۶۷	۵/۲۶	۷/۶۹	۵/۳۵	۲۲. فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی، و مطالعه گروهی
۷/۷۷	۵/۱۳	۷/۵۶	۵/۱۹	بعد اول. تأثیرگذاری خدمات
۷/۵۱	۴/۸۳	۷/۳۶	۴/۹۰	بعد دوم. کنترل اطلاعات
۷/۸۸	۵/۴۰	۷/۷۷	۵/۳۸	بعد سوم. کتابخانه به عنوان یک مکان

ادامه جدول ۳. وضعیت انتظارات کاربران در کتابخانه‌های مورد بررسی

در سطح گزاره‌ها و ابعاد مدل

طبق داده‌های جدول ۳ در کتابخانه مرکزی کمترین انتظار کاربران با میانگین $3/92$ مربوط به امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار است. حداکثر انتظار کاربران نیز با میانگین $7/90$ مربوط به دو گزاره آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان و فضای کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری، است. این یافته نشان می‌دهد که امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی، از نظر کاربران کتابخانه مرکزی دارای اهمیت کمتری است و در مقابل آنها خواستار آمادگی بالای کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران و همچنین فضای مناسبی برای مطالعه و یادگیری هستند.

در سطح ابعاد مدل، یافته‌ها نشان می‌دهد انتظارات کاربران در بعد کنترل اطلاعات کمترین میانگین ($4/90$) و در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، بیشترین میانگین ($7/77$) را به خود اختصاص داده است. در کتابخانه دانشکده عمران نیز کمترین انتظار کاربران با میانگین $3/37$ مربوط به قابلیت اطمینان به کارمندان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان می‌باشد و بیشترین انتظار کاربران با میانگین $8/30$ در ارتباط با فضای کتابخانه برای ترغیب به مطالعه و یادگیری است. این یافته نشان می‌دهد از نظر کاربران کتابخانه دانشکده عمران، فضای کتابخانه از اهمیت بسیاری برخوردار است.

در سطح ابعاد مدل، بررسی داده‌ها آشکار می‌کند که سطح انتظارات کاربران کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات با میانگین $4/83$ نسبت به سایر ابعاد پایین‌تر و در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان با میانگین $7/88$ بالاتر می‌باشد. بدین ترتیب پرسش اساسی دوم پاسخ داده شد.

جدول ۴ اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌های مورد بررسی در سطح گزاره‌ها و ابعاد را نشان می‌دهد.

کتابخانه دانشکده عمران		کتابخانه مرکزی		گزاره‌ها و ابعاد
اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	
۲/۲۲	-۰/۷۸	۱/۱۳	-۱/۳۷	۱. وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند
۱/۲۶	-۰/۸۱	۱/۴۷	-۱/۱۴	۲. توجه به مراجعه‌کنندگان
۱/۵۹	-۰/۵۲	۱/۵۵	-۰/۵۴	۳. وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند
۲/۲۲	-۰/۰۱	۱/۸۴	-۰/۶۹	۴. آمادگی کتابداران برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان
۱/۸۹	-۰/۷۸	۱/۶۷	-۱/۰۱	۵. وجود کارمندی که برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند
۱/۴۱	-۱/۰۷	۱/۱۶	-۰/۹۳	۶. وجود کارمندی که با مراعات و توجه به مراجعه‌کنندگان رفتار می‌کنند
۱/۲۶	-۱/۲۲	۱/۰۸	-۱/۳۹	۷. وجود کارمندی که نیازهای مراجعه‌کنندگان خود را درک می‌کنند
۱/۷۴	-۰/۳۷	۱/۳۶	-۰/۷۲	۸. تمایل کتابداران به کمک کردن به مراجعه‌کنندگان
۳/۰۰	-۱/۵۹	۱/۰۱	-۱/۲۳	۹. قابلیت اطمینان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان
۰/۷۸	-۲/۶۷	۰/۲۰	-۲/۵۹	۱۰. امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار
-۰/۸۱	-۳/۵۲	-۰/۴۳	-۳/۱۳	۱۱. وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به مراجعه‌کنندگان کمک کن
۰/۳۷	-۲/۰۴	۰/۱۶	-۲/۱۰	۱۲. وجود منابع چاپی که برای کار مراجعه‌کنندگان لازم هستند
-۰/۷۰	-۳/۰۷	۰/۸۹	-۱/۴۰	۱۳. وجود منابع اطلاعات الکترونیکی

جدول ۴. اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌های

مورد بررسی در سطح گزاره‌ها و ابعاد

کتابخانه دانشکده عمران		کتابخانه مرکزی		گزاره‌ها و ابعاد
اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی	
-۰/۷۴	-۳/۱۱	۰/۸۱	-۱/۶۶	۱۴. وجود تجهیزات مدرنی که امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کرد
۰/۸۹	-۲/۲۲	۰/۴۶	-۱/۶۵	۱۵. وجود ابزارهای دسترسی ساده‌ای که امکان می‌دهند اطلاعات را شخصاً پیدا کنند
۰/۵۹	-۲/۰۰	۱/۰۸	-۱/۲۳	۱۶. امکان دسترسی آسان به اطلاعات
۰/۳۳	-۲/۱۵	۱/۲۴	-۱/۵۸	۱۷. وجود مجموعه‌های نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم هستند
۰/۳۳	-۱/۷۴	۰/۶۴	-۱/۸۲	۱۸. فضای کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد
۰/۶۷	-۲/۰۰	۰/۶۳	-۱/۷۰	۱۹. وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی
۰/۲۲	-۲/۷۰	۰/۱۷	-۲/۳۹	۲۰. مکانی راحت، دلپذیر، و جذاب
۰/۳۷	-۱/۹۶	۰/۳۱	-۱/۹۶	۲۱. مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری، و تحقیق
۰/۱۵	-۲/۲۶	۰/۲۳	-۲/۱۱	۲۲. فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی، و مطالعه گروهی
۸۴/۱	-۰/۸۰	۱/۳۶	-۱/۰۱	بعد اول. تأثیرگذاری خدمات
۰۹/۰	-۲/۵۹	۰/۵۵	-۱/۹۱	بعد دوم. کنترل اطلاعات
۰/۳۴	-۲/۱۴	۰/۳۹	-۲	بعد سوم. کتابخانه به عنوان یک مکان

ادامه جدول ۴. اختلاف میان انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی

در کتابخانه‌های مورد بررسی در سطح گزاره‌ها و ابعاد

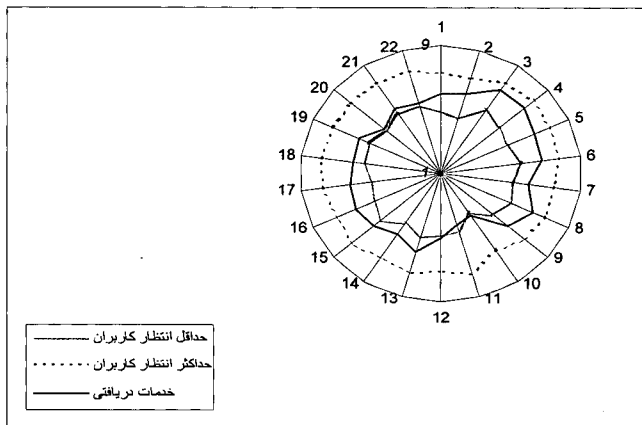
با توجه به جدول ۴، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد در بررسی اختلاف میانگین انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی در کتابخانه مرکزی در هیچکدام از گزاره‌ها، سطح خدمات دریافتی از حداکثر انتظار کاربران فراتر نیست و در گزاره وجود وب سیتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات

مورد نیاز کمک کند با اختلاف میانگین $0/43$ - سطح خدمات دریافتی از حداقل انتظار کاربران پایین‌تر است. بدین ترتیب کتابخانه در این گزاره نتوانسته حداقل انتظار کاربران را برآورده سازد. با نگاهی به اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در این گزاره مشاهده می‌شود که این میزان در این گزاره بیشترین مقدار^۷ ($3/13$ -) را به خود اختصاص داده است. این میزان اختلاف نیز نشان دهنده ضعف وب سایت، کتابخانه است. هم چنین با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده می‌شود که در زمینه آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان با اختلاف میانگین $1/84$ و بعد از آن در زمینه دانش کافی کارمندان در حل مشکلات کاربران با اختلاف میانگین $1/67$ حداقل انتظار کاربران به میزان بیشتری نسبت به سایر گزاره‌ها برآورده شده است. با نگاهی به اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی مشاهده می‌شود کمترین میزان اختلاف مربوط به ادب و نزاکت کارمندان به میزان $0/54$ - است که نشان می‌دهد سطح خدمات دریافتی به حداکثر انتظار کاربران، نزدیک‌تر است؛ و بعد از آن اختلاف میانگین $0/69$ - مربوط به میزان آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به کاربران می‌باشد. در سطح ابعاد در کتابخانه مرکزی مشاهده می‌کنیم که حداقل و حداکثر انتظارات کاربران در بعد تأثیرگذاری خدمات به میزان بیشتر برآورده شده است. اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در این بعد $1/36$ و اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در آن $1/01$ - می‌باشد. در بررسی ابعاد، مشاهده می‌شود که در بعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان، کتابخانه مرکزی به میزان کمتری حداقل و حداکثر انتظارات کاربران را برآورده ساخته است. میزان اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در این بعد به میزان $0/39$ و اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در آن 2 - است. در کتابخانه دانشکده عمران نیز یافته‌های پژوهش نشانگر این است که در هیچ کدام از گزاره‌ها، سطح خدمات دریافتی از حداکثر انتظار کاربران فراتر نمی‌باشد و در سه گزاره وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن

مکان اطلاعات کمک کند با اختلاف میانگین $0/81-$ ، وجود منابع اطلاعات الکترونیکی با میزان اختلاف $0/70-$ و وجود تجهیزات مدرنی که امکان دسترسی آسان به اطلاعات را فراهم کند با میزان اختلاف $0/74-$ سطح خدمات دریافتی از حداقل انتظار کاربران کمتر است. این سه گزاره در میزان اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی نیز به ترتیب با مقادیر $3/52-$ ، $3/07-$ و $3/11-$ بیشترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند. با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده می‌شود که در زمینه قابلیت اطمینان به کارمندان در حل مشکلات خدماتی مراجعه‌کنندگان با اختلاف میانگین ۳ و بعد از آن در زمینه وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در دیگران پدید می‌آورند و آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان با اختلاف میانگین مشابه $2/22$ حداقل انتظار کاربران نسبت به سایر گزاره‌ها، به میزان بیشتری برآورده شده است. با نگاهی به اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در سطح گزاره‌ها مشاهده می‌شود کمترین میزان اختلاف مربوط به آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان با اختلاف $0/01-$ و بعد از آن مربوط تمایل کتابداران به کمک کردن به کاربران با اختلاف $0/37-$ است. این یافته نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی در این دو گزاره به حداکثر انتظار کاربران نزدیک‌تر است. در سطح ابعاد، در کتابخانه دانشکده عمران مشاهده می‌شود که حداقل و حداکثر انتظارات کاربران در بعد تأثیرگذاری خدمات به میزان بیشتری برآورده شده است. اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در این بعد $1/84$ و اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در آن $0/80-$ می‌باشد. همچنین مشاهده می‌شود که در بعد کنترل اطلاعات، کتابخانه به میزان کمتری حداقل و حداکثر انتظارات کاربران را برآورده ساخته است. میزان اختلاف میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در این بعد $0/09$ و اختلاف میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در آن $2/59-$ می‌باشد. بدین ترتیب پرسش اساسی سوم پاسخ داده شد.

در پاسخ به پرسش اساسی چهارم از یکی از آزمون‌های آمار استنباطی با عنوان «آزمون ویلکاکسون» استفاده شده است. این آزمون هنگامی مورد استفاده قرار می‌گیرد که بخواهیم میانگین‌های دو نمونه از یک جامعه را (هنگامی که داده‌ها رتبه‌ای است) با یکدیگر مقایسه کنیم. در آزمون ویلکاکسون، چنانچه میزان سطح معنی‌داری (مقدار sig) از میزان آلفا ($\alpha = 0/05$) کمتر باشد فرض صفر رد شده و اختلاف، معنی‌دار می‌باشد. نتایج حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که در هر دو کتابخانه، تفاوت میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی هم چنین تفاوت میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی در سطح $\alpha = 0/05$ معنی‌دار است. به عبارتی سطح خدمات دریافتی در این کتابخانه‌ها، به صورت معنی‌داری از انتظارات کاربران فاصله دارد.

در تعیین بخش‌هایی از خدمات کتابخانه که نیاز به اصلاحات بیشتر دارند، میانگین حداقل انتظار کاربران، حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی (در سطح گزاره‌ها) در نمودار راداری نشان داده شده است. به‌طور کلی در بخش‌هایی که سطح خدمات دریافتی، خارج از فاصله میان حداقل و حداکثر انتظارات کاربران قرار گرفته است یا به عبارتی در آن، عملکرد کتابخانه انتظارات کاربران را برطرف نساخته، باید اصلاحات بیشتری انجام گیرد.

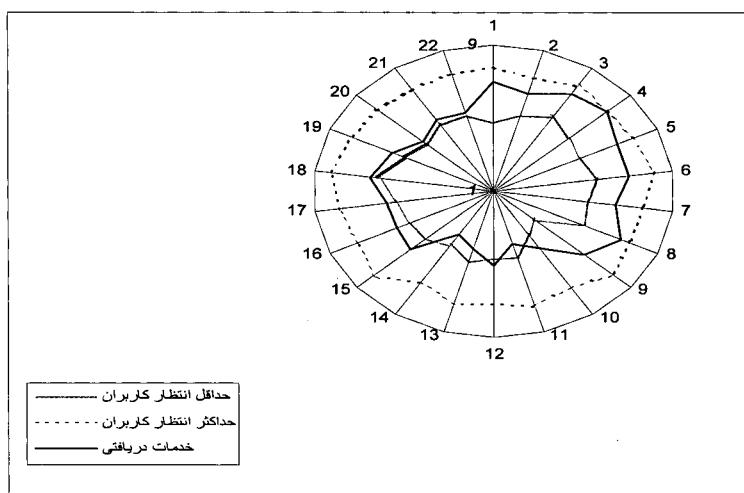


نمودار ۱. انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی

در سطح گزاره‌ها در کتابخانه مرکزی

نمودار ۱ نشان می‌دهد که در کتابخانه مرکزی، وب سایت کتابخانه برای یافتن اطلاعات (گزاره ۱۱) مناسب نیست. در این بخش، خدمات دریافتی حداقل انتظارات کاربران را برطرف نساخته است.

نمودار ۱ همچنین نشان می‌دهد که کتابخانه در فراهم‌آوری منابع چاپی مورد نیاز کاربران (گزاره ۱۲) به توجه بیشتر نیاز دارند. به علاوه برای تبدیل کتابخانه به مکانی راحت، دلپذیر و جذاب (گزاره ۲۰) باید تلاش بیشتری داشته باشد. این بخش از خدمات اگرچه به حداقل انتظار کاربران پاسخ داده اما انتظارات آنها را به میزان بسیار کمی (نسبت به سایر خدمات) برطرف ساخته است.



نمودار ۲. انتظارات کاربران و سطح خدمات دریافتی
در سطح گزاره‌ها در کتابخانه دانشکده عمران

نمودار ۲ نشان می‌دهد که در کتابخانه دانشکده عمران وب سایت کتابخانه (گزاره ۱۱) نتوانسته انتظارات کاربران را برطرف سازد. بنابراین کتابخانه دانشکده عمران باید در بهبود این بخش از خدمات بیشتر بکوشد. به علاوه کتابخانه باید به میزان بیشتری به فراهم آوردن منابع اطلاعات الکترونیکی (گزاره ۱۳) و تهیه تجهیزات مدرن برای دسترسی آسان به اطلاعات (گزاره ۱۴) توجه کند.

با نگاهی دقیق‌تر به نمودار ۲ آشکار می‌شود که کتابخانه در ایجاد فضایی برای ارتباطات جمعی و یادگیری و مطالعه گروهی (گزاره ۲۲) و ایجاد مکانی راحت، دلپذیر و جذاب (گزاره ۲۰) نیز باید تلاش کند. این بخش از خدمات اگرچه به انتظارات کاربران پاسخ داده‌اند اما این پاسخگویی به میزان بسیار اندکی است و این بخش‌ها نیز به اصلاحاتی نیاز دارند. بدین ترتیب پرسش اساسی پنجم پاسخ داده شد.

نتیجه‌گیری

مسئله مورد بررسی در این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از طریق بررسی سه سطح کیفیت خدمات (حداقل انتظار، حداکثر انتظار و سطح خدمات دریافتی) از دیدگاه کاربران است؛ و نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند برای بهبود خدمات کتابخانه مفید باشد. بنابراین با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شهرکرد از لحاظ آمادگی کتابداران برای ارائه خدمات، سطح دانش آنها و قابل اطمینان بودن کارمندان در رفع مشکلات کاربران و ایجاد حس اعتماد در مراجعه‌کنندگان نسبتاً موفق بوده‌اند و توانسته‌اند رضایت کاربران را جلب کنند.

در مقابل وب سایت کتابخانه دارای کیفیتی نسبتاً پایین بوده؛ هم چنین منابع اطلاعات الکترونیکی کتابخانه‌ها و امکان دسترسی آسان به آنها ضعیف و نامناسب می‌باشد. به عبارتی، لازم است کتابخانه‌ها در طراحی وب سایتی با ساختار واضح، آسان و نظام‌یافته تلاش کنند و منابع اطلاعات الکترونیکی غنی‌تری را به کاربران ارائه دهند.

در سطح ابعاد، در هر دو کتابخانه مورد بررسی، سطح خدمات دریافتی در بعد تأثیرگذاری خدمات، نسبت به سایر ابعاد بالاتر است. به عبارتی کتابداران هر دو کتابخانه، به میزان بسیاری توانسته‌اند رضایت کاربران را در این بعد حاصل کنند.

اما بعد کتابخانه به عنوان یک مکان، در کتابخانه مرکزی و بعد کنترل اطلاعات

در کتابخانه دانشکده عمران نسبتاً ضعیف بوده است. این یافته نشان می‌دهد که کتابخانه مرکزی باید در بهبود فضای خود و توسعه آن بکوشد و کتابخانه دانشکده عمران باید به بهبود منابع الکترونیکی و دسترس‌پذیر کردن آنها و تهیه تجهیزات و امکانات لازم در این زمینه بپردازد.

در این پژوهش هم چنین مشخص گردید که دسترسی به منابع الکترونیکی از خانه یا محل کار و هم چنین قابلیت اطمینان به کتابداران در حل مشکلات، از اهمیت کمتری برخوردار است. در مقابل آمادگی کتابداران برای رفع نیازهای کاربران و هم چنین فضای کتابخانه برای مطالعه و یادگیری، برای کاربران از اهمیت بسیاری برخوردار است.

با این وجود مشاهده می‌شود که در سطح ابعاد، کمترین انتظار کاربران در ارتباط با کنترل و دسترسی به اطلاعات و بیشترین انتظار آنها در زمینه فضای کتابخانه است.

به علاوه، در پژوهش حاضر مشاهده شد که امکان دسترسی به اطلاعات الکترونیکی از خانه یا محل کار یا به عبارتی دسترسی از راه دور، نسبت به سایر بخش‌های خدماتی، به میزان بیشتری مشکل‌ساز بوده است. بنابراین کتابخانه‌ها باید خدمات بیشتری از طریق محیط شبکه‌ای فراهم نمایند.

در کتابخانه مرکزی، کاربران وجود ضعف‌هایی در وب سایت کتابخانه، میزان منابع چاپی و دلپذیر بودن محیط کتابخانه را نشان داده‌اند. بنابراین لازم است کتابخانه مجموعه خود را افزایش دهد و وب سایت مناسبی را طراحی و ایجاد نماید. هم چنین در طراحی فضای کتابخانه، از افراد متخصص (معماران و کتابداران) کمک بگیرد.

در پژوهش حاضر هم چنین مشخص گردید که کتابداران و کارمندان کتابخانه مرکزی، در تعامل با کاربران و پاسخگویی به نیازهای آنها موفقیت بیشتری کسب نموده‌اند.

در کتابخانه دانشکده عمران نیز کاربران در زمینه دسترسی به اطلاعات رضایت چندانی نداشته در مقابل از عملکرد کارمندان بسیار راضی بوده‌اند. به

علاوه، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که در هر دو کتابخانه، سطح خدمات دریافتی به صورت معنی‌داری از انتظارات کاربران فاصله دارد.

پیشنهادهای پژوهش

پس از بررسی نتایج حاصل از این پژوهش، به ارائه پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌پردازیم.

۱. پیشنهاد می‌شود کتابخانه به ایجاد فضایی آرام و مناسب برای مطالعه و پژوهش، اقدام نموده و در صورت امکان به توسعه و نوسازی بخش‌های گوناگون خود بپردازد. همچنین توصیه می‌شود ساختمان کتابخانه‌ها به وسیله مهندسان معمار و با همکاری کتابداران طراحی شود.

۲. پیشنهاد می‌شود کتابخانه منابع اطلاعاتی خود را چه در شکل چاپی، چه الکترونیکی افزایش داده و آنها را روزآمد نماید.

۳. از آنجا که هیچ کتابخانه‌ای نمی‌تواند به تنهایی مجموعه‌ای کامل داشته باشد که همه نیازهای کاربران را برطرف سازد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود که زمینه‌های اشتراک منابع و همکاری بین کتابخانه‌ای فراهم گردد.

۴. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که کاربران مایل هستند که مستقل از کمک کتابداران، به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی یابند. در این راستا پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها راهنماهای مؤثری را به صورت چاپی یا الکترونیکی برای کاربران فراهم کرده و در این زمینه آموزش‌های لازم را ارائه نمایند.

۵. در این پژوهش مشاهده شد که کاربران خواستار ایجاد خدمات از راه دور هستند. بنابراین پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها تجهیزات کامپیوتری بیشتر، هم چنین خدمات اینترنتی و شبکه‌سازی را فراهم نموده تا دسترسی از راه دور امکان‌پذیر شود.

۶. پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها وب‌سایتی مناسب و همچنین تجهیزات پیشرفته‌ای برای سهولت دسترسی به اطلاعات تهیه نمایند.

پی‌نوشت‌ها

1. Libqual
2. gap analysis
3. Association of Research Libraries (ARL)

این انجمن سازمانی غیرانتفاعی و متشکل از کتابخانه‌های پیشرو تحقیقاتی در امریکای شمالی است.

4. Texas A&M University
5. SERVQUAL

۶. بدون در نظر گرفتن علامت منفی آن

منابع

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

طبسی، محمدعلی (۱۳۷۷). بررسی نگرش اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.

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

About LibQUAL. Retrieved October. 13, 2007, from www.libqual.org.

Booth, Andrew (2003). What is quality and how can we measure it? *Interim*. 43: 1-22. Retrieved April. 17, 2005, from www.shinelib.org.uk/

Cook, Colleen (2006). The importance of the LibQUALTM survey for the association of research libraries and Texas A & M university. Retrieved March 18, 2004, from www.libqual.org.

Cook, Colleen et al. (2001). LibQUAL: Service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal*, 27(4), 264-268.

Cook, Colleen, Heath, Fred. (2001). User's perceptions of library service quality: A LibQUAL⁺ qualitative study. *Library Trends*. 49(4), p. 548-583.

Cook, Colleen, Heath, Fred & Thompson, Bruce. (2003). Zones of tolerance in perception of library service quality: A LibQUALTM study. *Portal: Libraries and the Academy*. 3(1), p. 111-123.

Dole, Wanda V. (2002). LibQUALTM and the small academic library. *Performance Measurement and Metrics*. 3(2), p. 85-95.

Godwin, Peter. (2005). London South Bank University, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved September. 25, 2005, from www.libqual.org.

Goldhor, Herbert. (1972). *Research methods in librarianship: Measurement and evaluation*. Urbana: University of Illinois Graduate School of Library Science.

Hernon, Peter & Altman, Ellen. (1996). *Service quality in academic libraries*.

Norwood: Albex.

Scherrer, Carol S. & Jacobson, Susan. (2002). New measures for new roles: Defining and measuring the current practices of health sciences libraries. *J Med Libr Assoc.* 90 (2), p. 164-172.

Thompson, Bruce. (2005). Research and practice: Key elements of success for LibQUAL. Paper presented at the Symposium on International Developments in Library Assessment and Opportunities for Greek Libraries, Thessaloniki, Greece, June 14. Retrieved June 29, 2005, from www.libqual.org.

Thompson, Bruce, Cook, Colleen & Kyrillidou, Martha. (2005). Concurrent validity of LibQUAL^{+TM} scores: What do LibQUAL^{+TM} scores measure?. *The Journal of Academic Librarianship.* Vol. 31, No. 6. p. 517-522.