

بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف^۱

دکتر نجلا حریری^۲

فریده افغانی^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران انجام گرفته است. روش پژوهش «پیمایشی تحلیلی» و ابزار گردآوری اطلاعات «پرسشنامه لایب کوال» است. جامعه پژوهش را کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران تشکیل می‌دهند که به ترتیب ۳۶۱، ۱۱۶ و ۳۴۴ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های یادشده به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کتابخانه‌های دو دانشگاه دیگر کیفیت بالاتری دارد، اما خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران دارای تفاوت معناداری نیست. خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس‌پذیری کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار

۱. این مقاله برگرفته از تحقیقی است که در قالب طرح پژوهشی «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق تحلیل شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و خدمات دریافتی آنها» مصوب دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات به شماره ۱۴۷۹/۰۸۲۹۵ در تاریخ ۱۳۸۶/۲/۲۹ به اجرا درآمده است.

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات

۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

استفاده‌کنندگان مربوط است. با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: تحلیل شکاف خدمات، خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی ایران، کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، کتابخانه پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران.

مقدمه

سنجش کیفیت خدمات، پیش‌زمینه ضروری برنامه‌ریزی در جهت بهبود کیفی خدمات سازمانهاست. هر چند مطالعه کیفیت جنبه‌های مختلف خدمات سازمانها از دیدگاه استفاده‌کنندگان، از دیرباز موضوع پژوهشهای متعددی بوده است، این نوع بررسی‌ها از دهه ۱۹۸۰ و با مطرح شدن مدل تحلیل شکاف^۱، دستخوش تحول بنیادینی شده‌اند. استفاده‌کنندگان از خدمات سازمانهای مختلف، انتظاراتی در مورد خدمات دریافتی دارند و رمز کلیدی دستیابی سازمان به کیفیت مطلوب خدمات، ارائه خدمات و عملکردهایی است که مطابق با انتظارات یا حتی فراتر از انتظاراتی استفاده‌کنندگان باشد (کالورت^۲، ۲۰۰۱). مدل تحلیل شکاف که شیوه‌ای متفاوت از مطالعات معمول سطح خدمات از دیدگاه استفاده‌کنندگان است، از طریق سنجش انتظاراتی استفاده‌کنندگان از یک سو و تصور و برداشت آنها از خدمات دریافتی از سوی دیگر، امکان محاسبه شکاف میان انتظارات و خدمات دریافتی را فراهم می‌سازد و بدین ترتیب اندازه‌گیری عینی خدمات به شیوه‌ای دقیق‌تر امکان‌پذیر می‌شود.

مدل تحلیل شکاف که ابتدا به منظور استفاده در صنایع کوچک مطرح شده بود، به زودی در حوزه‌های صنعتی و خدماتی مختلف، کاربرد گسترده‌ای یافت. بر اساس این مدل، ابزار «سروکوال»^۳ توسط «پاراسورامان» و همکارانش برای سنجش کیفیت خدمات سازمانها مطرح گردید (پاراسورامان، زیت‌هامل و بری^۴، ۱۹۸۵). «سروکوال» به عنوان ابزار

1. Gap analysis.
2. Calvert.
3. SERVQUAL.
4. Parasuraman, Zeithaml and Berry.

مناسبی جهت سنجش کیفیت خدمات از طریق تحلیل شکاف، علاوه بر سازمانهای مختلف، در کتابخانه‌ها نیز چند سال مورد استفاده قرار گرفت و پژوهشهای انجام شده نشان داد کتابخانه‌ها، با استفاده از این ابزار تشخیصی، می‌توانند در جهت ارائه خدمات کیفی، آنچه را موجب برآوردن انتظاراتهای استفاده‌کنندگان می‌شود، مورد سنجش قرار دهند (نیتکی^۱، ۱۹۹۸).

هر چند ابزار «سروکوال» از نظر اعتبار و پایایی به دقت مورد آزمون قرار گرفته بود (زیتهامل^۲، پاراسورامان و بری، ۱۹۹۰). هنوز در مورد قابلیت انطباق آن با زمینه‌های متفاوت سازمانی و خدماتی تردیدهایی وجود داشت (رابینسون^۳، ۱۹۹۹). سودمندی این ابزار در محیطهای تجاری تأیید شده بود، اما به کارگیری آن در محیط غیرانتفاعی کتابخانه نشان داد برخی بندهای آن با محیط کتابخانه متناسب نیست (کوک و تامسون^۴، ۲۰۰۰ الف و ۲۰۰۰ ب). بدین ترتیب، کلیت و عمومیت «سروکوال» در مورد انطباق آن با سازمان خدماتی ویژه‌ای مانند کتابخانه تردیدهایی را برانگیخت که به واسطه آن، برخی از پژوهشگران کتابداری و اطلاع‌رسانی برای تحلیل شکاف خدمات کتابخانه‌ها، ابزار مناسب‌تر و اختصاصی‌تری را تهیه کردند. این اقدامها بر اساس مصاحبه‌های متعددی که با استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها به عمل آمد، به تجدید ساختار ابزار «سروکوال» منجر شد و بدین ترتیب «لایب کوال»^۵، ابزار اختصاصی ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها، توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی^۶ تدوین، آزمون و پالایش گردید. مطالعات مقدماتی در مورد این ابزار سنجش، از سال ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۳ به انجام رسید. در نخستین سال طرح مطالعه مقدماتی، ۱۰ کتابخانه و در سال ۲۰۰۳ بیش از ۳۰۰ کتابخانه در ایالات متحده و اروپا در این طرح

1. Nitecki.
2. Zeithaml.
3. Robinson.
4. Cook and Thompson.
5. Lib QUAL.

* برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد لایب کوال به سایت وب لایب کوال به آدرس زیر رجوع کنید:

<http://www.libqual.org/>

6. ARL.

شرکت کردند و با استفاده از لایب‌کوال کیفیت خدمات خود را مورد سنجش قرار دادند. با توجه به پیمایشهای متعدد و وسیعی که تا سال ۲۰۰۳ انجام گرفت، بررسیها و تحلیلهای دقیق سنجش اعتبار و پایایی در مورد این ابزار به عمل آمد و در نهایت با پالایش مجدد، ابعاد چهارگانه آن شامل کیفیت خدمات در بُعد منابع اطلاعاتی مورد دسترس، ارایه خدمات از سوی کارکنان، فضا و مکان کتابخانه و امکانات دستیابی شخصی به منابع به سه بُعد «تأثیر خدمات»^۱، «کنترل اطلاعات»^۲ و «فضا و مکان کتابخانه»^۳ کاهش یافت.

در حال حاضر، شناخت انتظاراتهای استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها و بررسی و تحلیل شکاف میان انتظاراتها و برداشتهای آنها از خدمات دریافتی، با استفاده از ابزار لایب‌کوال، متداول‌ترین شیوه‌ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، به کار می‌رود. گستردگی استفاده از این ابزار به گونه‌ای است که تا سال ۲۰۰۵ در بیش از ۵۰۰ سازمان، داده‌های مربوط به انتظاراتهای استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های مربوط و برداشتی که از خدمات دریافتی دارند، از تعداد تقریبی ۳۴۰۰۰۰ استفاده‌کننده، گردآوری شده بود. ابزار لایب‌کوال علاوه بر ایالات متحده، کانادا، استرالیا، انگلستان، ایرلند و اسکاتلند، به زبانهای مختلف در کشورهای متعدد دیگر نیز به کار گرفته شده است (تامسون^۴ و دیگران، ۲۰۰۵). (۲۰۰۵).

بیان مسئله

کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، به عنوان مراکز تأمین و اشاعه اطلاعات تخصصی برای جامعه پزشکی کشور، اهمیت ویژه‌ای دارند. ارتقای سطح کیفی خدمات این مراکز حساس علمی، نقش بنیادینی در تحقق هدفهای جامعه در رابطه با بهداشت و سلامت عمومی دارد. با توجه به اهتمام دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور به ارتقای کیفیت

1. Affect of service.
2. Information control.
3. Library as place.
4. Thompson.

خدمات کتابخانه‌های خود، سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، و اطلاع از شکاف میان انتظارهای استفاده‌کنندگان و سطح خدمات دریافتی آنها، می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم و شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده‌مطمینی برای برنامه‌ریزی‌های راهبردی در جهت بهبود کیفی حوزه‌های مختلف خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مورد بررسی باشد. این پژوهش با استفاده از مدل تحلیل شکاف و با به‌کارگیری ابزار «لایب‌کوال» به مطالعه سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران پرداخته و شکاف خدمات ارایه شده فعلی با سطح مطلوب خدمات از دیدگاه استفاده‌کنندگان را بررسی می‌کند. یافته‌های این پژوهش می‌تواند اطلاعات زمینه‌ای لازم برای برنامه‌ریزی‌های راهبردی خدمات این کتابخانه‌ها را فراهم آورد. همچنین، با توجه به گسترش بین‌المللی شیوه اجرای پژوهش، مقایسه داده‌ها در سطح ملی و بین‌المللی نیز امکان‌پذیر است.

سؤالات پژوهش

۱. شکاف میان انتظارهای استفاده‌کنندگان و برداشت آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران از نظر هر یک از جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای چقدر است؟
۲. شکاف میان انتظارهای استفاده‌کنندگان و برداشت آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران از نظر کل خدمات و هر یک از ابعاد خدمات کتابخانه‌ای چقدر است؟

فرضیه‌های پژوهش

۱. شکاف کفایت خدمات (فاصله خدمات فعلی با حداقل خدمات قابل قبول استفاده‌کنندگان) در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران دارای تفاوت معناداری است.

۲. شکاف برتری خدمات (فاصله خدمات فعلی با مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان) در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران دارای تفاوت معناداری است.

تعریف‌های عملیاتی

استفاده‌کنندگان: در این پژوهش، دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های مورد بررسی، به عنوان استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشگاه مربوط، در نظر گرفته شده‌اند.

جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای: در این پژوهش ۲۲ جنبه از خدمات کتابخانه‌ای در قالب ۲۲ مؤلفه لایب کوال بررسی گردیده است.

ابعاد خدمات کتابخانه‌ای: در این پژوهش سه بُعد از خدمات کتابخانه‌ای در قالب ابعاد لایب کوال - شامل «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات»، و کتابخانه به عنوان یک محل - بررسی شده است.

تأثیر خدمات: منظور از بُعد «تأثیر خدمات»، جنبه‌های مربوط به کیفیت خدمات نیروی انسانی کتابخانه است.

کنترل اطلاعات: شامل امکانات و تسهیلات کتابخانه برای فراهم‌آوری و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات است.

کتابخانه به عنوان یک محل: جنبه‌های مربوط به کیفیت فضا و مکان کتابخانه را شامل می‌شود.

تحلیل شکاف: عبارت است از شیوه‌ای که اختلاف یا شکاف میان انتظارهای مشتریان یک سازمان و برداشت آنها از برآورده شدن این انتظارات را مورد سنجش قرار می‌دهد (الدرق^۱، ۲۰۰۴). تحلیل شکاف در لایب کوال بر اساس نمره‌هایی انجام می‌گیرد که پاسخ‌دهندگان در مقابل هر یک از ۲۲ عبارت لایب کوال (در مقیاس ۱ تا ۹) تعیین می‌کنند. در مورد هر یک از ۲۲ عبارت لایب کوال، پاسخ‌دهندگان نمره‌های مورد نظر خود را درباره حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه به طور جداگانه در سه مقیاس درجه بندی از ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند. بدین ترتیب، با در دست بودن این داده‌ها، شکاف یا اختلاف میان سطح فعلی خدمات کتابخانه با حداقل سطح خدمات مورد قبول و همچنین با مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار، محاسبه می‌شود.

شکاف کفایت خدمات^۲: اختلاف میانگین‌های حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات کتابخانه، «شکاف کفایت خدمات» خوانده می‌شود که از کسر کردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید. اگر نمره شکاف مثبت باشد، خدمات دریافتی به اندازه همان نمره بهتر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است. نمره منفی شکاف نشان‌دهنده این است که خدمات دریافتی به همان اندازه پایین‌تر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است.

شکاف برتری خدمات^۳: اختلاف میانگین‌های مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، «شکاف برتری خدمات» نامیده می‌شود که از کسر کردن میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید. اگر نمره شکاف مثبت باشد، خدمات دریافتی به اندازه همان

1. Eldredge.
2. Service adequacy gap.
3. Service superiority gap.

نمره بالاتر از مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار است. نمره منفی شکاف نشان‌دهنده این است که خدمات دریافتی به همان اندازه پایین‌تر از مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار است.

پیشینه پژوهش در ایران

در ایران در رابطه با سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با استفاده از مدل تحلیل شکاف و ابزار لایب‌کوال پژوهش‌های معدودی انجام گرفته است که به آنها اشاره می‌شود. کاظم‌پور (۱۳۸۵) با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران، پژوهشی با استفاده از مدل لایب‌کوال انجام داد. جامعه آماری پژوهش ۲۰۰ نفر بود که به صورت تصادفی طبقه‌ای از میان مراجعه‌کنندگان عضو کتابخانه مرکزی سه دانشگاه صنعتی امیرکبیر، شریف و علم و صنعت ایران انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد کتابخانه‌های مذکور در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات عملکرد نسبتاً موفقی دارند. همچنین، وب‌سایت این کتابخانه‌ها به میزان بیشتری توانسته است رضایت کاربران را فراهم نماید. در مقابل، فضای کتابخانه‌ها بخصوص برای ارتباط‌های جمعی و فعالیتهای گروهی، کیفیت نسبتاً پایینی دارد. یافته‌ها در مورد کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی شریف نشان داد بیشترین ضعف کتابخانه در ارتباط با ایجاد حس اعتماد و اطمینان در کاربران توسط کتابداران است. در ارتباط با ابعاد لایب‌کوال، نتایج حاصل نشان داد کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران در بعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی امیرکبیر و صنعتی شریف در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد بالاتر است. در مقابل بُعد کتابخانه به عنوان یکی مکان نسبتاً ضعیف بوده و در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران، بُعد تأثیرگذاری خدمات دارای ضعف بیشتری است.

«میر غفوری و مکی» (۱۳۸۶) سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد لایب‌کوال (ویرایش سابق لایب‌کوال که دارای چهار بُعد بود) بررسی کردند. در

این پژوهش، کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های مجتمع‌های آموزشی مورد سنجش قرار گرفتند. نتایج حاصل نشان داد سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات و ادراک‌های کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق‌تر است. در رابطه با بُعد دسترسی به اطلاعات، شکاف موجود ناشی از دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتابهای مورد نیاز و منابع اطلاعاتی الکترونیکی بوده است. در بُعد کنترل شخصی، نبود تجهیزات نوین برای دستیابی به اطلاعات، محدود بودن دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار و نبود سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه، باعث شکاف گردیده است.

پیشینه پژوهش در خارج از ایران

در چند سال اخیر، با استفاده از ابزار لایب کوال پژوهش‌های متعدد و بسیار وسیعی در کشورهای مختلف انجام گرفته است که به نمونه‌هایی از آنها اشاره می‌شود. در سال ۲۰۰۳ کیفیت خدمات ۲۲ کتابخانه علوم پزشکی در ایالات متحده بررسی شد. یافته‌ها حاکی از این بود که شکاف کفایت خدمات و شکاف برتری خدمات در مورد کتابخانه‌های یادشده به ترتیب ۰/۴۹ و ۰/۸۵- و شکاف کفایت خدمات در بُعد منابع اطلاعاتی مورد دسترس ۰/۵۲، ارایه خدمات از سوی کارکنان ۰/۷۵، فضا و مکان کتابخانه ۰/۵۹ و امکانات دستیابی شخصی به منابع ۰/۳۱ و شکاف برتری خدمات در ابعاد فوق به ترتیب ۱/۱۳-، ۰/۵۶-، ۰/۷۶- و ۱/۱۲- است (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۳ الف).

در سال ۲۰۰۴، خدمات کتابخانه‌های بیش از ۵۷ دانشگاه و مؤسسه پژوهشی با پیمایش جامع لایب کوال سنجیده شد. یافته‌های مربوط به ۸ کتابخانه دانشگاه‌های علوم پزشکی که سه بُعد از خدمات کتابخانه‌ای آنها مورد مطالعه قرار گرفته بود، نشان داد در مورد کل خدمات کتابخانه، شکاف کفایت ۰/۴۶ و شکاف برتری ۰/۸۷- است. میانگین‌های مربوط به شکاف کفایت خدمات، در بُعد تأثیر خدمات ۰/۷۷، کنترل

اطلاعات ۰/۰۸ و فضا و مکان کتابخانه ۰/۵۷ است. میانگین‌های مربوط به شکاف برتری خدمات منفی بوده، به ترتیب شکافی در حد ۰/۵۴-، ۱/۲۲- و ۰/۸۳- را نشان می‌داد (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۴).

یافته‌های لایب‌کوال ۲۰۰۵ در دانشگاه آلاباما که دیدگاه ۸۱۲ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های خود را در رابطه با خدمات کتابخانه مورد سنجش قرار می‌داد، حاکی از این بود که سطح فعلی خدمات از حداقل مورد قبول بالاتر و دارای شکاف مثبت است. شکاف برتری خدمات منفی و میانگین آن ۰/۸۵- است. بر اساس یافته‌های پژوهش، مهم‌ترین نقاط قوت کتابخانه‌های مورد بررسی، محیط راحت و خوشایند، فضای مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی و توجه کتابداران به فرد استفاده‌کنندگان بود (بیس^۱ و دیگران، ۲۰۰۵). یافته‌های پیمایش لایب‌کوال در سال ۲۰۰۶ در کتابخانه‌های دانشگاه گلاسکو نشان داد شکاف کفایت خدمات ۰/۴۸ و شکاف برتری خدمات ۱/۰۸- است. در مورد ابعاد مورد بررسی در این پیمایش که شامل «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان یک محل» بود، شکافهای کفایت خدمات، عمدتاً مثبت و به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۲۸ و ۰/۴۲ است. یافته‌ها در مورد شکاف برتری خدمات، نشان‌دهنده شکاف منفی در مورد هر سه بُعد به ترتیب ۰/۸۲-، ۱/۲۶- و ۱/۲۲- بود (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۶).

روش و جامعه پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی تحلیلی انجام گرفته است. جامعه پژوهش شامل دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در شهر تهران است. از میان سه دانشگاه علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مستقر در تهران، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران به دلیل دیجیتالی بودن کتابخانه مرکزی و

متفاوت بودن ماهیت ارایه خدمات آن و نبود امکان استفاده از ابزار لایب کوال در کتابخانه‌های دیجیتال، از جامعه پژوهش کنار گذاشته شد؛ در نتیجه، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران جامعه پژوهش را تشکیل می‌دهند. در مورد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران، هر چند کتابخانه مستقر در دانشکده پزشکی عنوان کتابخانه مرکزی را ندارد، بنا به اظهار مسئولان، بخش بزرگی از دانشجویان و اعضای هیئت علمی واحد علوم پزشکی تهران، از خدمات این کتابخانه استفاده می‌کنند؛ از این رو این کتابخانه در پژوهش حاضر مورد مطالعه قرار گرفته است. با توجه به گستردگی جامعه پژوهش، مطالعه بر روی نمونه‌ای انجام گرفته است که به شیوه تصادفی از جامعه فوق انتخاب شده است. از آنجا که بخشی از جامعه پژوهش عمدتاً از کتابخانه‌های دانشکده‌ای و بیمارستانی استفاده می‌کنند، در هنگام توزیع پرسشنامه‌های لایب کوال در بین اعضای نمونه انتخابی، از آنها خواسته شد در صورت استفاده عملی از کتابخانه مرکزی دانشگاه مربوط، به پرسشنامه پاسخ بدهند. بدین ترتیب، از میان افراد انتخاب شده برای نمونه پژوهش، در نهایت کسانی به پرسشنامه پاسخ داده‌اند که بنا به اظهار خود عملاً از کتابخانه مرکزی دانشگاه مربوط، استفاده می‌کنند. تعداد نمونه پژوهش شامل ۳۶۱ نفر از دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۱۶ نفر از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و ۳۴۴ نفر از دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران را شامل می‌شود.

روش گردآوری و تحلیل داده‌ها

داده‌ها با استفاده از ابزار بین‌المللی لایب کوال گردآوری شده است. این ابزار متشکل از ۲۲ بند یا عبارت است که این عبارتها در مجموع، سه بُعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» را تشکیل می‌دهند. هر یک از ۲۲ عبارت لایب کوال، در سه مقیاس درجه بندی ۱ تا ۹ سنجیده می‌شود. پاسخ‌دهندگان، در مقابل هر یک از عبارتها، نمره مورد نظر خود را در مورد حداقل سطح خدمات مورد قبول،

مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، جداگانه در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند.

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

در اجرای تحلیلهای پژوهش، علاوه بر محاسبه شکافها برای تک تک ۲۲ عبارت لایب‌کوال، در مورد ابعاد سه‌گانه لایب‌کوال یعنی تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان یک محل و کنترل اطلاعات و همچنین برای مجموع کلیه عبارتها نیز، محاسبه شکاف کفایت خدمات و شکاف برتری خدمات به شیوه یاد شده انجام گرفته است. به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، از «آزمون تجزیه واریانس» (ANOVA) و «آزمون توکی» (HSD) استفاده شده است. نرم افزارهای آماری مورد استفاده spss و ویرایش ۱۴ و Excel 2003 بوده است.

طرز مطالعه نمودارهای راداری^۱

نمودار راداری، ابزاری مناسب برای نشان دادن شکافهای مشاهده شده در پژوهش است. در این نمودارها شماره‌های ۱ تا ۲۲ مؤلفه‌های لایب‌کوال را به همان ترتیبی که در جدول ۳ آمده است، نشان می‌دهد و شکافهای برتری و کفایت خدمات در درجات

1. Radar charts.

مختلف طیف خاکستری، مشاهده می‌شوند. در مطالعه نمودار راداری، تک تک مؤلفه‌ها و نمای کلی کیفیت خدمات باید مورد توجه قرار گیرد.

یافته‌های پژوهش

ویژگیهای جمعیت شناختی پاسخ دهندگان به پرسشنامه لایب کوال در جدولهای ۱ و ۲ نشان داده شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت

جنسیت	دانشگاه علوم پزشکی ایران		دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی		دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
زن	۲۲۷	۶۲/۹۰	۴۹	۴۲/۲۴	۲۳۹	۶۹/۵۰
مرد	۱۳۴	۳۷/۱۰	۶۷	۵۷/۷۶	۱۰۵	۳۰/۵۰
جمع	۳۶۱	۱۰۰	۱۱۶	۱۰۰	۳۴۴	۱۰۰

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، در نمونه مورد بررسی، استفاده کنندگان زن در دانشگاه علوم پزشکی ایران و دانشگاه آزاد در اکثریت و در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در اقلیت هستند.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب موقعیت تحصیلی یا شغلی

موقعیت تحصیلی یا شغلی	دانشگاه علوم پزشکی ایران		دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی		دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دانشجوی کارشناسی	۱۶۰	۴۴/۳۲	۱۳	۱۱/۲۱	۱۶۴	۴۷/۶۷
دانشجوی کارشناسی ارشد	۴۶	۱۲/۷۴	۱۰	۸/۶۲	-	-
دانشجوی دکتری (PhD)	۹	۲/۴۹	۱۲	۱۰/۳۴	-	-
دانشجوی دکترای حرفه‌ای	۷۶	۲۱/۰۵	۶۷	۵۷/۷۶	۱۵۸	۴۵/۹۳
عضو هیئت علمی	۷۰	۱۹/۴۰	۱۴	۱۲/۰۷	۲۲	۶/۴۰
جمع	۳۶۱	۱۰۰	۱۱۶	۱۰۰	۳۴۴	۱۰۰

بر اساس داده‌های مندرج در جدول ۲، در نمونه مورد بررسی در دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران و دانشگاه آزاد اسلامی، دانشجویان کارشناسی و دکترای حرفه‌ای بیشترین

درصد را تشکیل می‌دهند. در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی اکثریت با دانشجویان دکترا حرفه‌ای است.

جدول ۳، شکاف کفایت و برتری خدمات در سه کتابخانه مورد بررسی را نشان

می‌دهد.

جدول ۳. شکاف کفایت و برتری خدمات در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران،

شهید بهشتی و آزاد اسلامی

ردیف	جنبه‌های خدمات کتابخانه	دانشگاه علوم پزشکی ایران				دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی				دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم پزشکی تهران					
		شکاف کفایت		شکاف برتری		شکاف کفایت		شکاف برتری		شکاف کفایت					
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار				
تأثیر خدمات	۱	کارکنانی که حسن اعتماد را در استفاده‌کننده به وجود می‌آورند.	۰/۱۳	۲/۰۹	-۲/۶۹	۱/۸۹	-۰/۲۳	۲/۲۱	-۲/۸۳	۲/۳۸	-۰/۲۲	۲/۳۶	-۳/۰۱	۲/۴۲	
	۲	توجه به فرد استفاده‌کنندگان.	۰/۰۰	۲/۴۵	-۲/۵۶	۲/۱۸	-۰/۶۶	۲/۴۱	-۳/۱۶	۲/۳۵	-۰/۸۷	۲/۵۸	-۳/۳۸	۲/۶۶	
	۳	کنابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانهای دارند.	۰/۲۹	۲/۴۳	-۲/۰۴	۲/۱۲	-۰/۰۸	۲/۴۲	-۲/۳۹	۲/۱۸	-۰/۲۵	۲/۷۷	-۲/۳۸	۲/۶۰	
	۴	آمادگی و رغبت کتابداران به پاسخگویی سؤلهای استفاده‌کنندگان	۰/۲۱	۲/۳۱	-۲/۴۲	۲/۰۳	-۰/۷۵	۲/۷۱	-۳/۲۵	۲/۳۵	-۰/۸۷	۲/۹۳	-۳/۲۰	۲/۶۵	
	۵	کنابدارانی که برای پاسخگویی به سؤلهای استفاده‌کنندگان، دانش کافی دارند.	۰/۲۶	۲/۲۸	-۲/۳۳	۲/۰۴	-۰/۶۲	۲/۵۷	-۲/۹۷	۲/۲۷	-۰/۶۲	۲/۵۳	-۳/۰۲	۲/۴۶	
	۶	کنابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده‌کنندگان برخورد می‌کنند.	۰/۱۷	۲/۳۹	-۲/۳۲	۲/۰۴	-۰/۳۹	۲/۵۰	-۲/۹۴	۲/۲۴	-۰/۷۵	۲/۷۰	-۳/۰۷	۲/۷۰	
	۷	کنابدارانی که نیاز استفاده‌کننده خود را می‌فهمند	۰/۲۲	۲/۴۰	-۲/۳۳	۲/۰۱	-۰/۷۱	۲/۴۶	-۳/۱۲	۲/۱۷	-۰/۷۱	۲/۵۷	-۳/۱۱	۲/۵۷	
	۸	علاقه و تمایل کتابداران به کمک به استفاده‌کننده	-۰/۰۲	۲/۲۵	-۲/۳۴	۲/۱۲	-۰/۳۷	۲/۲۵	-۲/۶۷	۲/۱۹	-۰/۷۵	۲/۷۰	-۳/۱۲	۲/۵۶	
	۹	قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه.	۰/۴۳	۲/۰۳	-۲/۰۱	۱/۸۴	۰/۰۵	۱/۷۳	-۲/۴۶	۱/۹۶	-۰/۰۴	۲/۲۱	-۲/۵۹	۲/۳۴	
	کنترل اطلاعات	۱۰	دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من.	۱/۴۴	۲/۷۸	-۴/۰۳	۲/۷۷	-۲/۴۸	۳/۱۷	-۵/۱۷	۴/۷۷	-۱/۷۲	۲/۷۸	-۴/۲۹	۳/۰۶
		۱۱	وب سایت کتابخانه که به من امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنم.	۰/۱۲	۲/۲۲	-۲/۳۴	۲/۰۰	-۱/۱۰	۲/۶۱	-۳/۳۰	۲/۶۴	-۱/۲۷	۲/۴۹	-۳/۸۰	۳/۰۶

ردیف	جنبه‌های خدمات کتابخانه	دانشگاه علوم پزشکی ایران				دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی				دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم پزشکی تهران			
		شکاف کفایت		شکاف برتری		شکاف کفایت		شکاف برتری		شکاف کفایت		شکاف برتری	
		میانگین	انحراف	میانگین	انحراف	میانگین	انحراف	میانگین	انحراف	میانگین	انحراف	میانگین	انحراف
۱۲	منابع چاپی کتابخانه که من برای کارم به آنها نیاز دارم.	۰/۰۰	۲/۳۹	-۲/۴۵	۲/۱۰	-۰/۵۷	۲/۴۹	-۳/۰۴	۲/۱۹	-۰/۷۵	۲/۷۳	-۳/۲۹	۲/۶۱
۱۳	منابع الکترونیکی مورد نیاز من.	۰/۰۴	۲/۵۰	-۲/۵۹	۲/۱۸	-۱/۱۵	۲/۵۷	-۳/۴۹	۲/۴۹	-۱/۲۸	۲/۶۴	-۳/۷۵	۲/۹۷
۱۴	تجهیزات مدرنی که به من امکان می دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنم.	-۰/۱۸	۲/۲۴	-۲/۸۰	۱/۹۴	-۱/۲۷	۲/۴۹	-۳/۶۸	۲/۲۶	-۱/۶۷	۲/۶۴	-۴/۱۴	۲/۸۲
۱۵	ابزارهای بازیابی راحتی که به من امکان می دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنم.	-۰/۱۳	۲/۲۰	-۲/۷۶	۲/۰۴	-۰/۳۳	۲/۳۶	-۳/۱۵	۲/۱۶	-۰/۹۳	۲/۶۰	-۳/۵۳	۲/۵۰
۱۶	دسترس پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل من.	-۰/۰۲	۲/۲۳	-۲/۶۸	۲/۰۴	-۰/۶۴	۲/۳۴	-۳/۲۱	۲/۲۵	-۱/۲۷	۲/۶۶	-۳/۶۷	۲/۷۵
۱۷	مجله‌های چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم.	-۰/۲۶	۲/۳۷	-۲/۹۳	۲/۲۲	-۰/۵۵	۲/۶۹	-۲/۹۳	۲/۳۹	-۱/۲۹	۲/۶۶	-۳/۸۱	۲/۶۶
۱۸	فضای کتابخانه که الهام بخش مطالعه و یادگیری است.	۰/۱۴	۲/۳۷	-۲/۳۲	۲/۰۷	-۰/۱۸	۲/۳۳	-۲/۷۱	۲/۱۸	-۰/۸۳	۲/۷۵	-۳/۰۰	۲/۶۷
۱۹	فضای ساکت و آرام برای فعالیتهای فردی.	۰/۳۱	۲/۱۹	-۱/۹۸	۱/۸۶	-۰/۲۱	۲/۳۸	-۲/۲۱	۱/۹۸	-۱/۲۷	۲/۷۳	-۳/۴۳	۲/۵۵
۲۰	یک محیط راحت و خوشایند.	۰/۰۵	۲/۱۴	-۲/۲۸	۲/۰۸	-۰/۳۳	۲/۲۸	-۲/۶۸	۱/۹۹	-۰/۸۴	۲/۶۸	-۳/۱۰	۲/۴۲
۲۱	دروازه‌ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش.	-۰/۰۱	۲/۳۸	-۲/۲۵	۲/۰۸	-۰/۹۵	۲/۵۶	-۳/۳۳	۲/۵۳	-۱/۲۱	۲/۶۵	-۳/۶۴	۲/۶۹
۲۲	فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی.	-۰/۲۵	۲/۳۹	-۲/۸۷	۲/۲۲	-۱/۱۵	۲/۷۳	-۳/۷۷	۲/۵۷	-۱/۶۵	۳/۱۱	-۴/۰۵	۳/۳۵

کتابخانه به عنوان یک محل

چنانکه در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، «شکاف کفایت خدمات» در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در ۷ مؤلفه منفی است، در حالی که در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در ۲۱ مؤلفه و در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در هر ۲۲ مؤلفه منفی است.

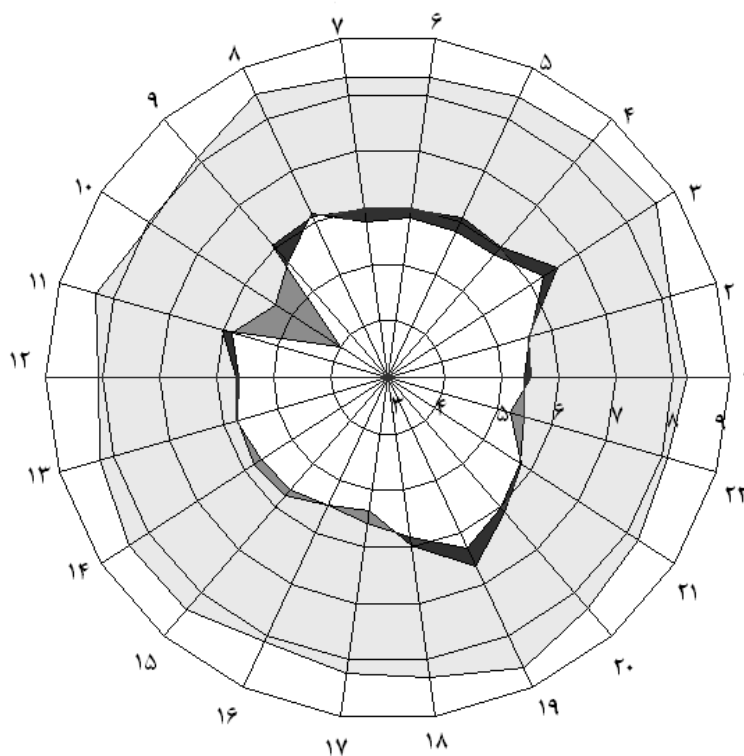
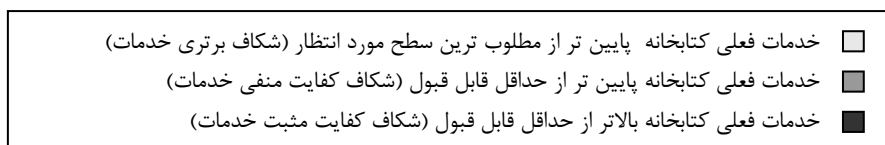
«دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من» مؤلفه ای است که در هر سه کتابخانه دانشگاهی بالاترین شکاف کفایت را دارد. این شکاف در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی به ترتیب ۱/۴۴-، ۲/۴۸- و ۱/۷۲- است.

کمترین شکاف کفایت (یعنی بالاترین شکاف کفایت مثبت و یا پایین ترین شکاف کفایت منفی) در هر سه کتابخانه مؤلفه «قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه» است. کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران (۰/۴۳)، کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (۰/۰۵) و کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران (۰/۰۴-).

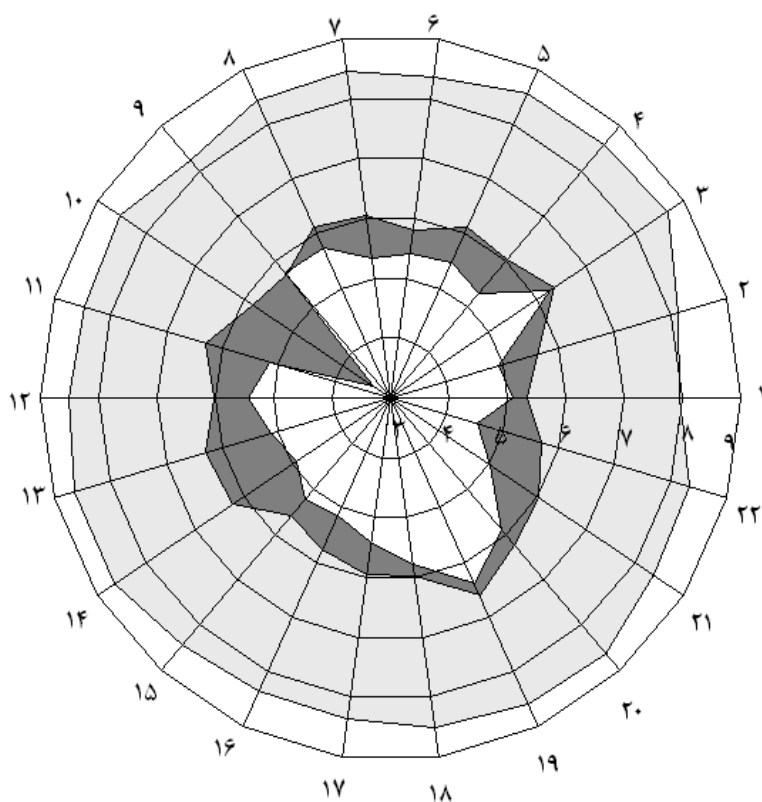
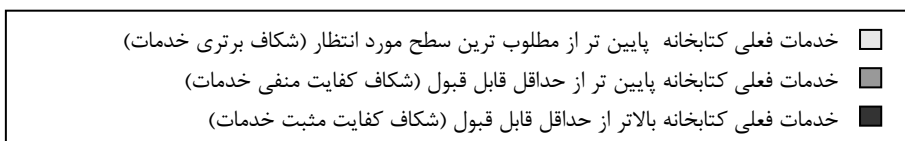
«شکاف برتری خدمات» در هر سه کتابخانه دانشگاهی مورد بررسی برای همه مؤلفه‌ها منفی است. ناراضی کننده‌ترین مؤلفه از نظر برتری خدمات در هر سه دانشگاه مورد بررسی مؤلفه «دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده کنندگان» است. شکاف برتری این مؤلفه در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران ۴/۰۳-، در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ۵/۱۷- و در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران ۴/۲۹- است.

مؤلفه کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه‌ای دارند در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران با شکاف برتری ۲/۳۸- در مقایسه با سایر مؤلفه‌ها دارای شکاف برتری کمتری است و کتابخانه در رابطه با این مؤلفه، نسبت به سایر مؤلفه‌ها فاصله نسبتاً کمتری با برآورده کردن حد مطلوب انتظاراتی استفاده کنندگان خود دارد.

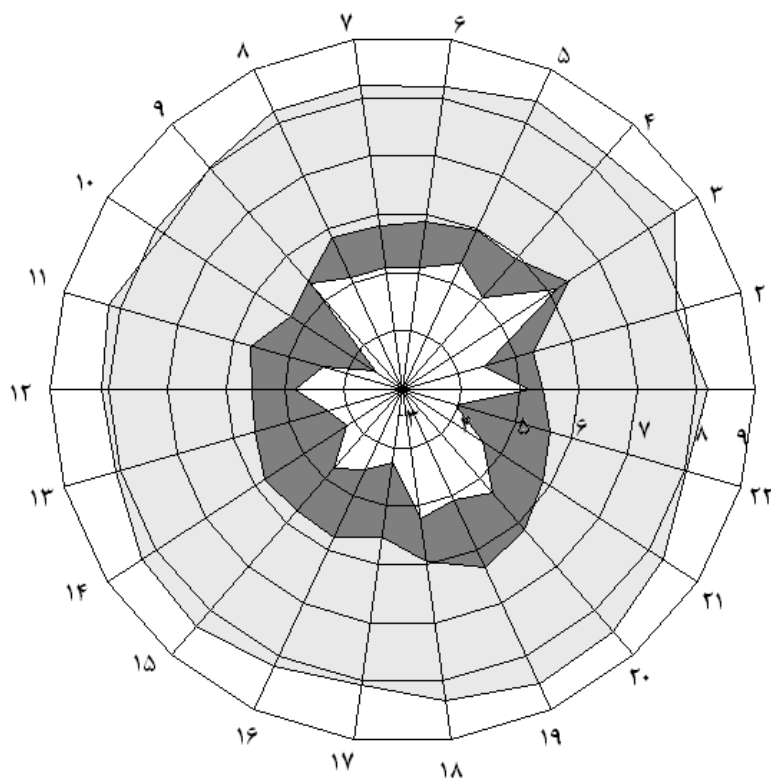
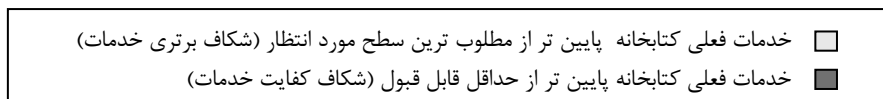
نمودارهای راداری ۱ الی ۳، شکافهای کفایت و برتری خدمات را در سه دانشگاه نشان می‌دهند. شماره‌های ۱ تا ۲۲ در این نمودارها نشان‌دهنده مؤلفه‌های لایب کوال به همان ترتیب ارایه شده در جدول ۳ است.



نمودار ۱. شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران



نمودار ۲. شکاف برتری و کفایت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی



نمودار ۳. شکاف برتری و کفایت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی
واحد علوم پزشکی تهران

جدول ۴. شکاف کفایت و برتری کل خدمات و ابعاد سه گانه خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران		دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی				دانشگاه علوم پزشکی ایران				ابعاد خدمات کتابخانه		
شکاف کفایت		شکاف برتری		شکاف کفایت		شکاف برتری		شکاف کفایت				
میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار			
۲/۵۵	-۳/۰۰	۲/۵۹	-۰/۵۷	۲/۲۳	-۲/۸۸	۲/۳۶	-۰/۴۲	۲/۰۲	-۲/۳۳	۲/۲۷	۰/۱۸	تأثیر خدمات
۲/۸۰	-۳/۷۹	۲/۶۵	-۱/۲۸	۲/۳۹	-۳/۵۰	۲/۵۹	-۱/۰۲	۲/۱۶	-۲/۸۲	۲/۳۷	-۰/۲۳	کنترل اطلاعات
۲/۷۴	-۳/۴۶	۲/۷۸	-۱/۱۴	۲/۲۵	-۲/۹۴	۲/۴۵	-۰/۵۶	۲/۰۶	-۲/۳۵	۲/۳۰	۰/۰۵	کتابخانه به عنوان یک محل
۲/۷۰	-۳/۴۲	۲/۶۷	-۱/۰۰	۲/۲۹	-۳/۱۱	۲/۴۷	-۰/۶۷	۲/۰۸	-۲/۵۲	۲/۳۱	۰/۰۰	میانگین کل

جدول ۴ شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد بررسی را نشان می‌دهد. چنانکه در جدول مشاهده می‌شود، میانگین کل خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران دارای شکاف کفایت صفر است؛ یعنی خدمات کتابخانه کاملاً مطابق با حداقل خدمات مورد قبول استفاده کنندگان است. میانگین کل شکاف کفایت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی $-۰/۶۷$ و در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران $-۱/۰۰$ است.

برای آزمون فرضیه ۱ پژوهش، از تجزیه واریانس (ANOVA) و آزمون توکی HSD در سطح $\alpha = ۰/۰۵$ استفاده شد.

یافته‌ها نشان داد تفاوت میانگین شکاف کفایت خدمات دانشگاه علوم پزشکی ایران با دانشگاه شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی، معنادار است؛ یعنی عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با تأمین حداقل خدمات قابل قبول استفاده کنندگان با میانگین شکاف کفایت خدمات $۰/۰۰$ به نحو معناداری بهتر از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ($-۰/۶۷$) و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران ($-۱/۰۰$)

بوده است ($P= ۰/۰۰۰$)؛ اما تفاوت موجود بین میانگین‌های شکاف کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران معنادار نیست و عملکرد کتابخانه‌های مورد بررسی در دو دانشگاه یادشده از نظر کیفیت خدمات یعنی تأمین حداقل قابل قبول استفاده‌کنندگان، تفاوت معناداری ندارد ($P= ۰/۱۱۱$).

شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات هر سه کتابخانه مورد بررسی در این پژوهش منفی است و کتابخانه‌های مورد مطالعه فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربرانی در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند. فاصله خدمات کتابخانه با مطلوب‌ترین حد مورد انتظار استفاده‌کنندگان در دانشگاه علوم پزشکی ایران $۲/۵۲-$ ، در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی $۳/۱۱-$ و در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران $۳/۴۲-$ است. برای آزمون فرضیه ۲ پژوهش نیز از تجزیه واریانس (ANOVA) و آزمون توکی HSD در سطح $\alpha = ۰/۰۵$ استفاده شد. بر اساس یافته‌ها، تفاوت میانگین شکاف برتری خدمات دانشگاه علوم پزشکی ایران با دانشگاه شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی، معنادار است؛ یعنی در رابطه با تأمین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان، عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران با میانگین شکاف برتری خدمات $۲/۵۲-$ به نحو معناداری از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ($۳/۱۱-$) و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران ($۳/۴۲-$) بهتر بوده است ($P= ۰/۰۰۱$) و اما تفاوت موجود بین میانگین‌های شکاف برتری خدمات در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران معنادار نیست و کتابخانه‌های مورد بررسی در دو دانشگاه یادشده از نظر ارایه مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان، عملکرد یکسانی داشته‌اند ($P= ۰/۱۹۸$).

نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد وضعیت موجود خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم ایران با شکاف کفایت ۰/۰۰ به طور کلی با سطح حداقل خدمات قابل قبول استفاده کنندگان کتابخانه فوق مطابقت است. خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران بر خلاف کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی ایران، از حداقل قابل قبول استفاده کنندگان خود پایین‌تر است. بررسی یافته‌های پژوهش‌های مشابه در خارج از ایران نشان می‌دهد خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی در این پژوهش کیفیت نسبتاً نازل‌تری نسبت به کتابخانه‌های مشابه خارجی دارند. شکاف کفایت خدمات در پژوهش‌های خارجی معمولاً مثبت است و خدمات کتابخانه کیفیت بالاتری از حداقل قابل قبول کاربران دارد. این شکاف مثبت از ۰/۱۲ در کتابخانه انستیتو تکنولوژی لاند سوئد (کریلیدو و پرسون^۱، ۲۰۰۵)، ۰/۴۶ در کتابخانه‌های علوم پزشکی ایالات متحده (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۴)، ۰/۴۸ در دانشگاه گلاسکو (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۶)، ۰/۴۹ در کتابخانه‌های علوم پزشکی ایالات متحده (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۳ الف) تا ۱/۱۶ در دانشگاه کرانفیلد (لاک و تاون^۲، ۲۰۰۵) در نوسان است. از بین کتابخانه‌های مورد بررسی در این پژوهش، چنانکه یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، دانشگاه علوم پزشکی ایران شرایط مناسب‌تری از نظر برآورده کردن حداقل انتظارات استفاده کنندگان خود دارد. دو دانشگاه دیگر قادر به تأمین حداقل خدمات قابل قبول استفاده کنندگان خود نبوده‌اند. این تفاوت از نظر آماری نیز معنادار بود و عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با تأمین حداقل خدمات قابل قبول استفاده کنندگان، به نحو معناداری از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران بهتر بوده است. اما تفاوت موجود بین میانگین‌های شکاف کفایت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران معنادار نیست و کتابخانه‌های مورد بررسی در دو دانشگاه یادشده

1. Kyrilidou and Persson.
2. Lock and Town.

از نظر کفایت خدمات یعنی تأمین حداقل قابل قبول استفاده کنندگان، عملکرد یکسانی داشته‌اند.

شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات هر سه کتابخانه مورد بررسی در این پژوهش منفی است و کتابخانه‌های مورد مطالعه فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند. نگاهی به پژوهش‌های خارجی نیز نشان می‌دهد تقریباً در کلیه پژوهش‌های انجام شده در خارج از ایران نیز یافته‌ها نشان‌دهنده شکاف منفی میان خدمات کتابخانه‌ها و مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده کنندگان است. اما نکته قابل ذکر این است که در کتابخانه‌های مورد بررسی در این پژوهش، فاصله خدمات ارایه شده با خدمات مطلوب و مورد انتظار استفاده کنندگان بسیار زیاد است (۲/۵۲-، ۳/۱۱- و ۳/۴۲-). این فاصله در برخی از کتابخانه‌های دانشگاهی در خارج از ایران به شرح زیر است: ۰/۴۴- در کتابخانه دانشگاه کرانفیلد (لاک و تاون، ۲۰۰۵)، ۰/۸۵- در دانشگاه آلاباما (بیس و دیگران، ۲۰۰۵)، ۰/۸۵- در کتابخانه‌های علوم پزشکی در ایالات متحده در سال ۲۰۰۳ (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۳ الف) و ۰/۸۷- در سال ۲۰۰۴ (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۴)، ۰/۸۸- در دانشگاه اهایو (جانکوسکا^۱ و دیگران، ۲۰۰۶)، ۱/۰۸- در دانشگاه گلاسکو (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۶) و ۱/۱۸- در دانشگاه بینگهامتون^۲ (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۳ ب). چنانکه ملاحظه می‌شود، شکاف مشاهده شده در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی مورد بررسی در این پژوهش، از کتابخانه‌های دانشگاهی در خارج از ایران بسیار بیشتر است.

یافته‌ها نشان داد عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با تأمین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده کنندگان، به نحو معناداری از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران بهتر بوده است. اما کتابخانه‌های مورد بررسی در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد

1. Jankowska.
2. Binghamton University.

اسلامی واحد علوم پزشکی تهران از نظر برتری خدمات، یعنی آرایه مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان، عملکرد یکسانی داشته‌اند.

در مورد ۲۲ جنبه از خدمات کتابخانه‌ای که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است، یافته‌ها نشان داد کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در ۱۵ مورد از مؤلفه‌های خدمات، توانسته است خدمات خود را اندکی بیش از حداقل قابل قبول ارائه دهد؛ در حالی که کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تنها در یک جنبه از خدمات قادر به تأمین حداقل خدمات قابل قبول بوده است. بر اساس سایر یافته‌ها، خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در هیچ یک از ۲۲ جنبه مورد بررسی نتوانسته است به حد قابل قبول استفاده‌کنندگان کتابخانه برسد.

چنانکه یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، در هر سه کتابخانه دانشگاهی مورد بررسی، دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان، مؤلفه‌ای است که کتابخانه‌ها بیشترین ضعف را در مورد آن داشته‌اند؛ بدین معنا که خدمات کتابخانه در این مورد حتی با حداقل مورد قبول استفاده‌کنندگان نیز بیشترین فاصله را دارد. مشکلی که کتابخانه‌های دانشگاهی در دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار استفاده‌کنندگان دارند، مختص کتابخانه‌های مورد بررسی در این پژوهش نیست و در سایر پژوهش‌ها مانند «میرغفوری و مکی» (۱۳۸۶) نیز کم و بیش چنین نتیجه‌ای مشاهده شده است. بر اساس یافته‌های برخی از پژوهش‌های خارج از ایران نیز این جنبه از خدمات کتابخانه‌ای نسبت به سایر جنبه‌های خدماتی کتابخانه‌ها ضعف بیشتری دارند. در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های پزشکی در ایالات متحده در سال ۲۰۰۴ نیز نتیجه مشابهی ملاحظه گردید (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۴).

بر اساس یافته‌های پژوهش، کمترین شکاف کفایت (یعنی بالاترین شکاف کفایت مثبت و یا پایین‌ترین شکاف کفایت منفی) در هر سه کتابخانه، مؤلفه «قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه» است. بررسی دقیق یافته‌های مربوط به تک تک جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای در سه دانشگاه یاد شده، نشانگر این

واقعیت است که مؤلفه‌های دارای کمترین فاصله با حداقل قابل قبول استفاده‌کنندگان، بیشتر با جنبه انسانی خدمات یعنی رفتار، تواناییها و خدمات رو در روی کتابداران در رابطه با استفاده‌کنندگان در ارتباط است. این بخش از یافته‌ها نشان می‌دهد کتابداران کتابخانه‌های مورد بررسی در ارابه خدمات به کاربران کتابخانه عملکرد نسبتاً موفق داشته‌اند و شاید بتوان گفت کتابداران از نظر اخلاق کتابداری و رعایت جنبه‌های انسانی خدمات و همچنین بروز توانمندیهای حرفه‌ای در شرایطی قرار دارند که در بیشتر موارد، دست کم در حد مورد قبول استفاده‌کنندگان به فعالیت حرفه‌ای می‌پردازند. این یافته‌ها، امیدواری بیشتری را در رابطه با بهبود شرایط کتابخانه‌های علوم پزشکی فراهم می‌کنند، زیرا فراهم‌آوری امکانات و تجهیزات برای دسترسی به اطلاعات و همچنین بهبود شرایط مکانی کتابخانه‌ها با صرف هزینه‌های مالی امکان‌پذیر است و آنچه تغییر شرایط و بهبود آن معمولاً دشوارتر است، جنبه‌های خدماتی نیروی انسانی است که در این کتابخانه‌ها شرایط نسبتاً مناسب‌تری در مقایسه با سایر ابعاد خدمات دارد.

از آنجا که هر سه کتابخانه مورد بررسی فاصله زیادی با تأمین سطح مطلوب خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان خود داشتند، توجه به تک تک جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای برای هر سه کتابخانه ضرورت دارد. این کتابخانه‌ها می‌توانند با توجه به شکاف خدمات فعلی با انتظارهای استفاده‌کنندگان خود، با اولویت‌بندی دقیق اقدامها، در رابطه با بهبود کیفیت خدمات با آگاهی بیشتری برنامه‌ریزی نمایند. علاوه بر ضرورت توجه به کلیه جنبه‌های خدمات، با توجه به ضعف کتابخانه‌ها در رابطه با کنترل اطلاعات، هر سه کتابخانه دانشگاهی باید نسبت به فراهم‌آوری منابع و امکانات لازم برای دسترسی آسان کاربران به اطلاعات مورد نیاز، اهتمام جدی‌تری داشته باشند. در مورد مکان کتابخانه نیز با توجه نظرهای کاربران در مورد ضرورت پیش‌بینی فضای لازم برای مطالعه گروهی، شایسته است دانشگاه‌ها علاوه بر بهبود شرایط محیطی کتابخانه‌ها، به تخصیص فضای مناسب برای مطالعات گروهی نیز توجه کنند.

منابع

- کاظم پور، زهرا (۱۳۸۵). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران براساس مدل LibQUAL». پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

- میرغفوری، سید حبیب و فاطمه مکی (۱۳۸۶). «بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد به لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)». کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره اول، جلد دهم: ۶۱-۷۸.

- Bace, M., et al. (2006). "LibQUAL+ 2005 analysis and action report. University Libraries, University of Alabama". Available at: <http://www.lib.ua.edu/about/assessment/LibQual+2005summaryreportfinal.htm>

- Calvert, P. J. (2001). "International variations in measuring customer expectations". *Library Trends*, 49 (4), 732-757.

- Cook, C. and Thompson, B. (2000a). "Higher- order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality". *Library and Information Science Research*, 22 (4), 393-404.

- Cook, C. and Thompson, B. (2000b). "Reliability and validity of SERVQUAL, scores used to evaluate perceptions of library service quality". *Journal of Academic Librarianship*, 26, 248-258

- Eldredge, J. D. (2004). "Inventory of research methods for librarianship and inforatics". *Journal of the Medical library Association*, 92 (1), 83-90. Available at: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=314107>

- Jankowska, M. A., Hertel, K. and Young, N. J. (2006). "Improving library service quality to graduate students: LibQUAL+™ survey results in a practical setting". *Library and the Academy*, 6 (1), 59-77.

- Kyrilidou, M. and Persson, A. C. (2006). "The new library user in Sweden: a LibQUAL+™ study at Lund University". *Performance Measurement and Metrics*, 7 (1), 45-53.

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

- LibQUAL+™ Spring 2003 Survey, Group results (2003 a). Association of Research Libraries / Texas A&M University. www.libqual.org.

- LibQUAL+™ Spring 2003 Survey, Institution Results , Binghamton University (S.U.N.Y.) (2003a). Association of Research Libraries / Texas A&M University. www.libqual.org.

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

- LibQUAL+™ Spring 2006 Survey (2006). Glasgow University Library. Association of Research Libraries / Texas A&M University. www.libqual.org.

- Nitecki, D. A. (1998). "Assessment of service quality in academic libraries: Focus on the applicability of the SERVQUAL". In *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* (pp. 181-196). Newcastle-upon-Tyne: University of Northumbria.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Robinson, S. (1999). "Measuring service quality: Current thinking and future requirements". *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 21-32.

- Thompson, B., Cook, C. and Kyriallidou, M. (2005). "Concurrent validity of LibQUAL⁺ scores: What do LibQUAL⁺ scores measure?" *The Journal of Academic Librarianship*, 31 (6), 517-522.

- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1990). "Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations". New York: The Free Press.