

مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل^۱

نجمه باباغبی^۲

دکتر رحمت الله فتاحی^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف مقایسه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی درباره کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه و با استفاده از ابزار لایب کوآل انجام گرفته است. در این پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار»، بررسی شد. جامعه آماری این پژوهش دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران دانشکده‌های مهندسی، ادبیات، علوم پایه و کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد می‌باشند. بر این اساس، ۲۳۱ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد و کلیه کتابداران دانشکده‌های مورد بررسی که ۳۱ نفر بودند، حجم نمونه را تشکیل دادند. یافته‌ها نشان داد، بین دو گروه مورد بررسی در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. در کلیه موارد، بین انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود دارد؛ بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود دارد، ولی بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی وجود ندارد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، ابزار لایب کوآل، کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، ارزیابی خدمات.

۱. بر گرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی دکتر رحمت الله فتاحی

۲. کارشناس ارشد کتابداری و علوم اطلاع‌رسانی

۳. استاد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد

مقدمه

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی سازمانهایی خدماتی هستند که رسالت اصلی آنها پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. این خدمات باید در هماهنگی هر چه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران که برخاسته از ظهور فناوریهای نوین و تولید فزاینده اطلاعات است، فراهم‌آوری شوند.

در جهت تشخیص انتظارات کاربران کتابخانه‌ها از خدمات موجود و تعیین میزان رضایتمندی آنها، کتابخانه‌ها به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود نیازمندند. در عین حال، با توجه به کارایی نداشتن روشهای سنتی و متداول سنجش رضایت کاربران از کتابخانه‌ها و دشواریهای سنجش کیفیت خدمات، مدیران کتابخانه‌ها در ایران از نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های خود آگاهی دقیقی ندارند و تصمیم‌گیریهای آنها در این امر به سرانجام درستی نمی‌انجامد.

از آنجا که معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه، میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است و این معیار، جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثربخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود، سنجش‌ها و ابزارهای مختلفی به منظور ارزیابی کتابخانه‌ها طراحی شده‌اند. برای نمونه، می‌توان به استانداردهایی چون استاندارد انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی^۱ و استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ابزارهای استاندارد سروکوآل^۲ و لایب‌کوآل^۳ اشاره نمود.

توجه به استانداردهای انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی و استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران مشخص می‌کند سنجش کیفیت از طریق این استانداردها، مترادف با میزان منابع موجود در کتابخانه است، اما در مدل‌های جدید ارزیابی کیفیت نظیر سروکوآل و لایب‌کوآل، به خدماتی که کتابخانه انجام می‌دهد، توجه می‌شود.

1 Association of College & Research Libraries (ACRL).

2 . Serv Qual.

3 . Lib Qual.

سروکوال یا مدل «تحلیل شکاف»^۱ یکی از مدل‌های جدید مورد استفاده به منظور سنجش کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان‌های خدماتی است و توسط «پاراسورامان و زیت‌هامل»^۲ (۱۹۸۵) ارائه شد. پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این ابزار برای سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. همچنین، در راستای بومی‌سازی کاربرد این مدل، تحقیقات گسترده‌ای در سازمان‌های خاص صورت گرفت. یکی از این تحقیقات، مطالعات انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^۳ است که به تدوین مدل جدیدی با عنوان «لایب‌کوآل» منجر شده است. این مدل، مخصوص سنجش سطح کیفیت خدمات در کتابخانه‌هاست. نتایج حاصل از تمامی تحقیقات، نشانگر توانایی بالای این مدل در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست (والر و هُست، و کریلیدو^۴، ۲۰۰۳).

بر اساس تعریف‌های متفاوت کیفیت خدمات در زمان‌های مختلف، سنجش کیفیت خدمات دگرگونی بسیاری یافته و از زاویه‌های متفاوتی به آن توجه شده است. در این پژوهش بر آن شدیم رویکردهایی را که از آغاز تاکنون در ارزیابی خدمات به آن توجه شده با این ابزار بسنجیم و به تفاوت آنها پی ببریم.

با توجه به اهمیت خدمات با کیفیت در کتابخانه‌ها و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر و با توجه به این امر که کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی در جهت اصلاح و بهبود امور در حال تغییرند، برخی مشکلات اصلی همچنان باقی است (پریخ، فتاحی، و موسوی، ۱۳۸۰). لذا در این پژوهش، بر اساس این مدل ولی از دو رویکرد متفاوت، کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ارزیابی شده است؛ بدین مفهوم که با بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌ها در ارائه خدمات و انتظارات جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه از طریق آگاهی یافتن از دیدگاه‌ها و آرای آنها، می‌توان خدمات کتابخانه‌ها را برنامه‌ریزی و متناسب با خدمات مورد انتظار کاربران، اولویتهای خدماتی آنها را تعیین نمود.

1. Analysis Gap.

2. Parasuraman & Zeithaml.

3. Association of Research Libraries (ARL).

4. Waller & Hoseth & Kyriilidou.

رویکردهای مختلف در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

در سالهای اخیر، رویکرد صاحب‌نظران و متخصصان اطلاع‌رسانی و کتابداری، تحت تأثیر مؤلفه‌های نوین حاکم بر حوزه‌های علمی و پژوهشی، دگرگونیهای فراوانی یافته است. زمانی گردآوری منابع اطلاعاتی برای کتابخانه اهمیت بسیاری داشت و کتابداران می‌کوشیدند در راه تکمیل مجموعه منابع، بر دشواریهای مجموعه (کمبود فضا، تجهیزات، بودجه، نیروی انسانی و ...) غلبه کنند. در نتیجه، گسترش مجموعه منابع کتابخانه، مستلزم حل مشکلات مرتبط با رویکرد «مجموعه‌مداری» بود.

در رویکردی دیگر و با توجه به مشکلاتی از این قبیل، حرفه‌مندان و متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی چاره کار را در آن دیدند که اصول کار و وظایف شغلی هر یک از کتابداران را به روشنی تعریف و هر یک از کارکنان کتابخانه را به انجام وظایف خود ملزم نمایند؛ با این هدف که این رویکرد، موجب تثبیت نظم و نظام کتابخانه گردد و کتابخانه بتواند وظایف خود - یعنی اطلاع‌رسانی و اشاعه محتوای منابع اطلاعاتی - را به خوبی انجام دهد.

اما این هدفهای مثبت و منطقی، پس از مدتی دگرگون و مأموریت‌مداری موجب نفوذ گرایشهای دیوان‌سالاری در این رویکرد گردید و پایبندی به انجام وظایف، بیش از نیازهای کاربران کتابخانه و تلاش در راه تأمین آنها، مورد توجه قرار گرفت. اکنون نوبت به رویکردی جدید، در ارائه خدمات کتابخانه‌ای رسیده است: «کاربرمداری». جوهره این رویکرد در رابطه با کاربر، عبارت است از: انتخاب اطلاعات مناسب در زمان مناسب؛ دانستن این که کاربر چه وقت، کجا و چگونه باید به جستجو پردازد و چگونه به اکتشاف آنچه قبلاً کشف شده، پردازد. در رابطه با کتابداران، این رویکرد بدین معناست که اطلاعات مورد نیاز کاربران را به شکلی که می‌خواهند و در زمان لازم، در اختیار آنان قرار داد. در اینجا، نکته اساسی چیزی است که مورد تقاضای کاربر است، نه اینکه کتابدار به عنوان متصدی اطلاعات، چه چیزی را ارائه یا چه کاری را انجام می‌دهد (بهمن‌آبادی و قاسمی، ۱۳۸۵).

«بوث»^۱ (۲۰۰۲، ص ۱) هم سه رویکرد مختلف اما مکمل برای سنجش کیفیت خدمات ارائه داد:

- رویکرد از بالا به پایین: سنجش کیفیت خدمات سازمانها بر اساس استانداردهای جهانی و آیین‌نامه‌ها. در این رویکرد به استانداردها و فرایندها تأکید می‌شود تا به فعالیتهای سازمان. این رویکرد، همان رویکرد مجموعه‌مداری است (نتایج این رویکرد تدوین استانداردهایی چون استاندارد انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی و استاندارد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است).

- رویکرد یک طرفه: سنجش کیفیت خدمات سازمانها بر اساس استانداردهای وضع شده توسط هر کتابخانه و تأکید بر فعالیتهای انجام شده است نه کارهایی که باید انجام شود. این رویکرد، همان رویکرد وظیفه‌مداری و مأموریت‌مداری است.

- رویکرد از پایین به بالا: سنجش کیفیت خدمات سازمانها بر اساس رضایت مشتری و بازخورد کاربران است. در این رویکرد، تأکید بر انتظارات کاربران است. این رویکرد، همان رویکرد کاربرمحوری است، که نتیجه آن، تدوین سروکوال و لایب‌کوآل است و امروزه سومین رویکرد برای سنجش کیفیت خدمات مورد توجه قرار گرفته است.

هدفها و ضرورت پژوهش

کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به عهده‌دار بودن رسالت سنگین خدمتگزاری علمی، باید با آگاهی از وضعیت موجود خدمات و با یافتن اطلاعات مفید و روزآمد از نیازهای کاربران و نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌ها، برنامه‌ریزیهای مفیدی برای آینده داشته باشند. در این راستا، هدف اصلی این پژوهش، تعیین کیفیت خدمات موجود در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دو رویکرد متفاوت، با استفاده از ابزار لایب‌کوآل در ۳ بُعد تأثیرگذاری خدمات، کتابخانه به عنوان یک مکان و کنترل اطلاعات می‌باشد.

1. Booth.
2. Top-down approach.
3. Sideways.
4. Bottom-up approach.

شناخت نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌های مورد بررسی از دیدگاه خدمت‌دهندگان کتابخانه‌ها (کتابداران) و بخشی از کاربران آن (دانشجویان کارشناسی ارشد) و مقایسه آنها و بررسی توانایی کتابداران در شناخت نیازهای کاربران نیز از اهداف و مؤلفان پژوهش است.

پیشینه پژوهش

در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با استفاده از ابزار لایب کوآل، پژوهشها و مقاله‌های بسیاری در مجله‌های تخصصی مختلف به چاپ رسیده است. این پژوهشها به دو دسته تقسیم می‌شوند: دسته اول پژوهشهایی است که روایی^۱ و پایایی^۲ (تامپسون، کوک، و کریلیدو^۳، ۲۰۰۵) و مراحل تکامل و گسترش مدل لایب کوآل (کوک و هیث^۴، ۲۰۰۱) را بررسی می‌کند. دسته دوم، پژوهشهایی است که گزارشهایی از کاربرد مدل لایب کوآل در کتابخانه‌های مختلف (از نظر نوع و کشورها و فرهنگهای مختلف) برای بهبود کیفیت خدمات آنها ارائه می‌دهد که میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها از خدمات را می‌سنجد. نمونه‌ای از آنها، پژوهشهای «هیلر»^۵ (۲۰۰۱)؛ «وبستر»^۶ و «هیث» (۲۰۰۲)؛ «بویکین»^۷ (۲۰۰۲)؛ «دوله»^۸ (۲۰۰۲)؛ «مک نیل»^۹ و «گیسک»^{۱۰} (۲۰۰۲)؛ «باترزبای»^{۱۱} (۲۰۰۳)؛ کوک و همکارانش (۲۰۰۴)؛ «دنيس»^{۱۲} (۲۰۰۴)، «پرابست»^{۱۳} (۲۰۰۴)؛ «تویس بروکس»^{۱۴} (۲۰۰۵)؛ پن‌هال و دیگران (۲۰۰۵)؛ هین ریچرز و دیگران (۲۰۰۶)؛ «ادگار»^{۱۵} (۲۰۰۶)؛ و در داخل کشور، «کاظم‌پور» (۱۳۸۵)؛ «میرغفوری و مگی» (۱۳۸۶)، «نجف‌قلی‌نژاد» (۱۳۸۶) می‌باشند.

1. Validity.
2. Reliability.
3. Thompson & Cook & Kyrillidou.
4. Cook & Heath.
5. Hiller.
6. Webster.
7. Boykin.
8. Dole.
9. Mc neil.
10. Giesecke.
11. Battrsby.
12. Dennis.
13. Probst.
14. Twiss-Brooks.
15. Edgar.

پژوهشهای انجام شده نشان داد در وضعیت فعلی، کتابخانه‌ها در همه ابعاد مدل لایب کوآل و مطابق با نیاز کاربران خود، نتوانسته‌اند خدمات مطلوب و آرمانی ارائه دهند و در بعضی موارد به حداقل خدمات مورد انتظار کاربر جواب داده شده است. البته، اینکه کتابخانه در چه ابعادی توانسته به حداقل انتظارات کاربران پاسخ دهد، به موقعیت آن بستگی دارد. شکافهای مورد بررسی در تمامی این پژوهشها، تحلیل شکاف بین حداقل خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود و تحلیل شکاف بین حداکثر خدمات مورد انتظار و ادراک کاربران از خدمات موجود است. این بررسی در گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه‌ها (کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکتری و اعضای هیئت علمی و کارمندان دانشگاه) بر اساس رویکرد کاربرمحوری در سنجش خدمات کتابخانه انجام گرفته است و به تعیین مشکلات کتابخانه‌ها بر اساس تحلیل فاصله‌ای میانگین‌ها در شکافهای مورد بررسی می‌پردازد. در ایران، تاکنون، تنها در یک پژوهش به بررسی شکاف بین ادراک کتابداران از انتظارات کاربران پرداخته شده است (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶). در عین حال، در این پژوهش، مسئله کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و نیز ادراک آنها از کیفیت خدمات موجود، و اینکه تفاوتی میان ادراک آنها با ادراک کاربران وجود دارد، مورد توجه نبوده است. پژوهشهای انجام شده در زمینه لایب کوآل، با توجه به دیدگاه‌های کاربران در کتابخانه مورد بررسی تنها به بررسی یک شکاف از ۵ شکاف قابل بررسی (تفاوت میان آنچه مشتریان از یک خدمت انتظار دارند و آنچه را عملاً دریافت می‌کنند) پرداخته‌اند. بنابراین، این خلأ در پژوهشهای انجام شده وجود دارد که شکاف ۱ (شکاف ۱- تفاوت بین ادراکهای مدیریت از آنچه مشتریان انتظار دارند و انتظارات واقعی مشتریان) مورد سنجش قرار گیرد.

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی درباره کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌های آن، تفاوتی معنادار وجود دارد.

۲. از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد، بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی با خدمات مورد انتظار آنها تفاوت معناداری وجود دارد.
۳. از دیدگاه کتابداران، بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی با خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد، تفاوت معناداری وجود دارد.
۴. بین انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه فردوسی و درک کتابداران از انتظارهای آنها از کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد.
۵. از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد، بین میزان تأثیر ابعاد مدل لایب کوآل بر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی، تفاوتی معنادار وجود دارد.
۶. از دیدگاه کتابداران، بین میزان تأثیر ابعاد مدل لایب کوآل بر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهود، تفاوت معناداری وجود دارد.
۷. بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد حوزه‌های چهارگانه آموزشی دانشگاه فردوسی مشهود درباره اولویت ابعاد لایب کوآل، تفاوتی معنادار وجود دارد.

جامعه پژوهش، روش‌شناسی و ابزار گردآوری اطلاعات

به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، یک نمونه تصادفی از کلیه دانشجویان کارشناسی ارشد مشغول به تحصیل در نیمسال تحصیلی اول ۱۳۸۶-۸۷م از زن و مرد در دانشکده‌های علوم پایه، کشاورزی، مهندسی و ادبیات دانشگاه فردوسی مشهد، شامل ۲۳۱ نفر و کلیه کتابداران شاغل در بخش امانت و مرجع و خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مورد بررسی (۳۱ نفر) انتخاب و پرسشنامه‌ها میان آنها توزیع شد. این پژوهش از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، به روش پیمایشی است. ابزار این پیمایش، پرسشنامه لایب کوآل مشتمل بر ۲۵ گویه در قالب ۳ بُعد (تأثیرگذاری خدمات، کتابخانه به عنوان یک مکان و کنترل اطلاعات) است. پرسشنامه پژوهش حاضر، بر اساس پرسشنامه مدل لایب کوآل طراحی شده و برای

روشن سازی بعضی از مفاهیم و گویه‌ها، مثالهایی به آنها اضافه شده است، در مجموع از ۳ پرسشنامه استفاده شد که پرسشنامه ۱ و ۲ حاصل ادغام دو پرسشنامه است، شامل:

۱. پرسشنامه سنجش خدمات موجود و مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد
۲. پرسشنامه سنجش خدمات موجود و مورد انتظار کتابداران
۳. پرسشنامه سنجش درک کتابداران از خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد.

به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. از آنجا که ضریب آلفای محاسبه شده برای تمامی پرسشنامه‌ها در ۳ بُعد مختلف لایب کوآل، ۰/۸۰ به بالاست، پرسشنامه‌های مورد نظر دارای پایایی قابل قبول است. نتایج حاصل از سنجش میزان پایایی پرسشنامه‌ها، در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. نتایج حاصل از تحلیل پایایی پرسشنامه‌ها

کنترل اطلاعات	کتابخانه به عنوان یک مکان	تأثیرگذاری خدمات	ابعاد کیفیت
			پرسشنامه‌ها
۰/۸۳۶	۰/۸۳۱	۰/۸۲۷	کیفیت خدمات موجود دانشجویان ارشد
۰/۸۶۸	۰/۸۳۱	۰/۸۵۶	کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان ارشد
۰/۹۲۴	۰/۹۲۴	۰/۹۲۱	کیفیت خدمات موجود کتابداران
۰/۹۲۳	۰/۹۲۱	۰/۹۲۱	کیفیت خدمات مورد انتظار کتابداران
۰/۹۳۷	۰/۹۳۸	۰/۹۳۶	ادراک کتابداران از کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان ارشد

تجزیه و تحلیل اطلاعات

فرضیه اول پژوهش: برای بررسی فرضیه اول پژوهش از آزمون من ویتنی استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات، در جدول ۲، بیانگر تأیید فرضیه اول پژوهش است. با توجه به مقایسه میانگین رتبه‌ها در دو گروه مورد بررسی، میانگین رتبه‌های به‌دست آمده برای گروه دانشجویان کارشناسی ارشد، از میانگین رتبه‌ها برای کتابداران در سه بُعد لایب کوآل کمتر است. از طرفی، تفاوت میانگینها، در بُعد کنترل اطلاعات بیشتر و در بُعد

کتابخانه به عنوان یک مکان کمتر است. از این جا می‌توان متوجه شد که در بُعد کنترل اطلاعات، کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران، بالاتر از کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد بوده است. علت به وجود آمدن این شکاف عمیق در این بُعد را از یک سو می‌توان ناشی از توانمندی و مهارت بالای کتابداران در دسترسی به اطلاعات، عدم شناخت کافی از نیازهای دانشجویان کارشناسی ارشد در همه گویه‌های مورد بررسی در این بُعد دانست؛ ولی از جهت دیگر، کاربران ممکن است این وضعیت را به دلیل رفع نکردن نیاز پایین‌تر ارزیابی کرده باشند.

جدول ۲. وضعیت موجود کیفیت خدمات کتابخانه در هر بُعد لایب کوآل از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران

نتیجه آزمون	درجه معناداری	آماره آزمون من ویتنی	نمره (Z)	شکاف میانگینها	میانگین رتبه‌های کتابداران	میانگین رتبه‌های دانشجویان ارشد	ابعاد لایب کوآل
تأیید فرضیه ۱	۰/۰۰۰	۱۹۹۲	-۳/۹۸۸	-۰/۴۱	۳/۳۲۸ SD=۰/091	۲/۹۱۸ SD=۰/038	کیفیت خدمات
تأیید فرضیه	۰/۰۱۱	۲۳۲۲	-۲/۵۴۷	-۰/۲۹۲	۳/۵۹۱ SD=۰/116	۳/۲۹۹ SD=۰/048	تأثیرگذاری خدمات
تأیید فرضیه	۰/۰۳۹	۲۷۵۴	-۲/۰۶۲	-۰/۲۵۸	۲/۹۷۴ SD=۰/144	۲/۷۱۶ SD=۰/051	کتابخانه به عنوان یک مکان
تأیید فرضیه	۰/۰۰۰	۱۸۳۴/۵	-۴/۳۸۶	-۰/۵۰۳	۳/۲۴۸ SD=0/1	۲/۷۴۵ SD=۰/043	کنترل اطلاعات

فرضیه دوم پژوهش: برای بررسی فرضیه دوم پژوهش، از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات، در جدول ۳، بیانگر تأیید فرضیه دوم پژوهش است. همان گونه که داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، یافته‌ها حاکی از آن است که در هیچ یک از ابعاد، کیفیت خدمات نتوانسته‌اند به سطح انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد پاسخ داده یا از آن فراتر روند.

جدول ۳. وضعیت کیفیت خدمات موجود کتابخانه و مورد انتظار، از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد

ابعاد لایب کوآل	وضعیت کیفیت خدمات موجود	وضعیت کیفیت خدمات مورد انتظار	شکاف میانگینها	نمره (Z)	درجه معناداری	نتیجه آزمون
کیفیت خدمات	۲/۹۱۸ SD=./038	۴/۳۳۹ SD=./034	-۱/۴۲۱	-۱۲/۹۰۴	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه ۲
تأثیر گذاری خدمات	۳/۲۹۹ SD=./048	۴/۲۳۶ SD=./037	-۰/۹۳۷	-۱۱/۶۴۷	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
کتابخانه به عنوان یک مکان	۲/۷۱۷ SD=./051	۴/۳ SD=./042	-۱/۵۸۳	-۱۲/۳۸۸	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
کنترل اطلاعات	۲/۷۴۵ SD=./043	۴/۴۳۸ SD=./044	-۱/۶۹۳	-۱۲/۹۲۷	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

فرضیه سوم پژوهش: برای بررسی فرضیه سوم پژوهش، از آزمون من ویتنی استفاده گردید. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات در جدول ۴، بیانگر تأیید فرضیه سوم پژوهش است. این بدین مفهوم است که کیفیت خدمات ادعا شده از سوی کتابداران، نمی‌تواند انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد را پاسخگو باشد.

جدول ۴. کیفیت خدمات موجود کتابخانه از دیدگاه کتابداران و مورد انتظار از دیدگاه دانشجویان ارشد در هر بُعد از ابعاد لایب کوآل

ابعاد لایب کوآل	میانگین رتبه‌های کتابداران	میانگین رتبه‌های دانشجویان ارشد	شکاف میانگینها	نمره (Z)	آزمون من ویتنی	درجه معناداری	نتیجه آزمون
کیفیت خدمات	۳/۳۲۸ SD=./091	۴/۳۳۹ SD=./034	-۱/۰۱۱	-۷/۵۸۸	۵۶۹/۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه ۳
تأثیر گذاری خدمات	۳/۵۹۱ SD=./116	۴/۲۳۶ SD=./037	-۰/۶۴۵	-۵/۰۵۲	۱۵۷۰/۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
کتابخانه به عنوان یک مکان	۲/۹۷۴ SD=./144	۴/۳ SD=./042	-۱/۳۲۶	-۷/۶۰۵	۵۹۱/۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
کنترل اطلاعات	۳/۲۴۸ SD=./1	۴/۴۳۸ SD=./044	-۱/۱۹	-۷/۸۴۸	۴۶۷	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

فرضیه چهارم پژوهش: برای بررسی فرضیه چهارم پژوهش، از آزمون من‌ویتنی استفاده گردید. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات در جدول ۵، بیانگر عدم تأیید فرضیه چهارم پژوهش است. این بدان مفهوم است که میان انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد و درک کتابداران از انتظارهای آنان، تفاوتی معنادار وجود ندارد و کتابداران کتابخانه‌های مورد بررسی نیازها و انتظارهای دانشجویان کارشناسی ارشد را درک کرده‌اند، ولی به دلایلی که خارج از کنترل آنهاست، توانایی پاسخگویی به آنها را ندارند.

جدول ۵. کیفیت خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و درک کتابداران از این

انتظارها در هر بُعد از ابعاد لایب کوآل

نتیجه آزمون	درجه معناداری	آزمون من ویتنی	نمره (Z)	شکاف میانگینها	میانگین رتبه‌های کتابداران	میانگین رتبه‌های دانشجویان ارشد	ابعاد لایب کوآل
رد فرضیه ۴	۰/۰۵۵	۲۷۹۶/۵	-۱/۹۱۸	۰/۱۴۸	۴/۱۹۱ SD=۰/084	۴/۳۳۹ SD=۰/034	کیفیت خدمات
رد فرضیه	۰/۶۱۱	۳۳۵۰/۵	-۰/۵۰۸	۰/۰۲۱	۴/۲۱۵ SD=۰/083	۴/۲۳۶ SD=۰/037	تأثیر گذاری خدمات
رد فرضیه	۰/۰۵	۲۷۸۵/۵	-۱/۹۶۹	۰/۲۲۹	۴/۰۷۱ SD=۰/125	۴/۳ SD=۰/042	کتابخانه به عنوان یک مکان
رد فرضیه	۰/۰۵۹	۲۸۱۱	-۱/۸۸۸	۰/۲۱۳	۴/۲۲۵ SD=۰/108	۴/۴۳۸ SD=۰/044	کنترل اطلاعات

فرضیه‌های پنجم و ششم پژوهش: برای بررسی فرضیه پنجم و ششم پژوهش، از آزمون فریدمن استفاده گردید. نتایج حاصل از این تحلیلها که در جدول ۶ ارائه شده، بیانگر این است که از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد، بین میزان تأثیر ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات ارائه شده تفاوتی معنادار وجود دارد، ولی طبق جدول ۸، از دیدگاه کتابداران تفاوت معناداری وجود ندارد. به عبارتی، دانشجویان کارشناسی ارشد ابعاد لایب کوآل را از نظر میزان اهمیت اولویت‌بندی کرده و یکی را بر دیگری در اولویت قرار داده‌اند ولی کتابداران، اهمیت ابعاد مورد بررسی در لایب کوآل را با کیفیت خدمات کتابخانه‌ها برابر دانسته‌اند.

جدول ۶. میزان تأثیر ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد

دانشجویان کارشناسی ارشد	تعداد	مجذور کا	درجه آزادی	درجه معناداری	نتیجه آزمون
ابعاد لایب کوآل	۲۲۹	۲۱/۹۵۴	۲	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه ۵

جدول ۷. میانگین رتبه‌ها در هر بُعد از ابعاد لایب کوآل از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد برای اولویت بندی آنها

ابعاد لایب کوآل	میانگین رتبه‌ها	درجه اهمیت
کنترل اطلاعات	۲/۲۱	۱
کتابخانه به عنوان یک مکان	۱/۹۸	۲
تأثیر گذاری خدمات	۱/۸۱	۳

جدول ۸. بررسی میزان تأثیر ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات از دیدگاه کتابداران

کتابداران	تعداد	مجذور کا	درجه آزادی	درجه معناداری	نتیجه آزمون
ابعاد لایب کوآل	۳۱	۱/۷۰۱	۲	۰/۴۲۷	رد فرضیه ۶

فرضیه هفتم پژوهش: برای بررسی فرضیه هفتم پژوهش از آزمون «کروسکال والیس» استفاده گردید. نتایج حاصل از این تحلیل نشان داد از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد با وجود تمایز در حوزه تحصیلی و نیازهای متفاوت هر حوزه آموزشی، در میزان اهمیت هر یک از ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات ارائه شده تفاوت وجود ندارد و نتیجه اولویت بندی در فرضیه پنجم برای کلیه کتابخانه‌های مورد بررسی در دانشگاه فردوسی مشهد یکسان است.

جدول ۹. میزان تأثیر ابعاد لایب کوآل بر کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد در هر یک از حوزه‌های چهارگانه آموزشی

ابعاد لایب کوآل	مجدور کا	درجه آزادی	درجه معناداری	نتیجه آزمون
تأثیرگذاری خدمات	۲/۳۲۴	۳	۰/۵۰۸	رد فرضیه ۷
کتابخانه به عنوان یک مکان	۵/۹۴۴	۳	۰/۱۱۴	رد فرضیه ۷
کنترل اطلاعات	۳/۲۰۰	۳	۰/۳۶۲	رد فرضیه ۷

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته اصلی پژوهش در بررسی مقایسه دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها، نشان داد تفاوت معناداری وجود دارد و دانشجویان کارشناسی ارشد کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی کرده‌اند. از طرفی، یافته دیگر پژوهش نشان داد کتابداران در درک نیازها و انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد توانمند بوده‌اند. بنابراین، تفاوت دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران را ناشی از تجربه و مهارت ناکافی دانشجویان از منابع و خدمات باید دانست که نشان می‌دهد کتابداران به خوبی از عهده آموزش آنها بر نیامده و اطلاع‌رسانی مطلوبی نداشته‌اند. یا اینکه کتابداران بر اساس استانداردهای کمی و تطابق وضعیت موجود با مطلوب به قضاوت پرداخته‌اند و چون دانشجویان کارشناسی ارشد به تطابق وضعیت موجود با استانداردهای ذهنی خود - که نشأت گرفته از انتظارات آنهاست - قضاوت کرده‌اند، وضعیت موجود را پایین‌تر ارزیابی نموده‌اند. به عبارت دیگر، کتابداران به کارهای انجام شده و هزینه‌های صرف شده بیشتر توجه دارند (از جنبه مثبت می‌بینند) ولی دانشجویان کارشناسی ارشد متوجه رفع نشدن نیاز خود با خدمات موجودند (از جنبه منفی می‌بینند)؛ مثلاً اگر کتابخانه هزاران کتاب فراهم آورد ولی با این تعداد کتاب، نیاز کاربری رفع نشود و منابع مورد نیاز او در این میان کتابها نباشد، ارزیابی‌اش این است که منابع از لحاظ کیفی در سطح پایینی قرار دارند؛ ولی کتابداران این مورد را بالا ارزیابی می‌کنند.

بنابراین، ارزیابی از این دو رویکرد (تطابق با استانداردهای کمی و کیفی) می‌تواند باعث این تفاوت معنادار شده باشد. از طرفی، ممکن است کتابداران کیفیت خدمات را به طور کلی ارزیابی و خدمات کتابخانه برای کلیه دانشجویان را با نگرشی کل‌گرایانه ارزیابی کرده باشند، به طوری که دانشجویان کارشناسی ارشد، فقط انتظارهای خود را مدنظر دارند و با نگرشی جزء‌گرایانه، کیفیت خدمات کتابخانه را ارزیابی کرده‌اند.

همچنین، پژوهش حاضر نشان داد کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی در دانشگاه فردوسی مشهد پاسخگوی انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد در هیچ کدام از ابعاد لایب کوآل نیست. این ضعف در کیفیت خدمات، می‌تواند ناشی از عوامل زیر باشد:

● **کوتاهی مسئولان کتابخانه و کتابداران** به عنوان یک مجموعه خدماتی در فراهم‌آوری منابع و تجهیزات کافی و روزآمد و شناخت ناکافی نیازها، مهارتها و توانمندیهای کاربران توسط کتابداران و ارائه آموزشهای لازم به آنها.

● **سازمان مادر** برای فراهم‌آوری خدمات با کیفیت، برنامه و جدیت کافی نداشته و یا از نظر بودجه و نیروی انسانی برای کتابخانه‌ها، سرمایه‌گذاری کافی در نظر نگرفته است. این مورد یقینی‌تر است و با توجه به اینکه این مشکلات در گویه‌های لایب کوآل موجود نیست و کتابداران در مورد مشکلات کتابخانه‌ها در سؤالیهای باز پرسشنامه، نظر خود را ارائه داده‌اند. می‌توان به این نتیجه کلی دست یافت که کاربران کتابخانه‌ها تجارب کافی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در مواردی چون بودجه‌بندی، نیروی انسانی، تعهدات کتابخانه و مدیریت و ... ندارند. بنابراین، نباید به تجارب کاربران وابسته بود و قضاوت را تنها بر عهده آنها گذاشت، زیرا سنجش اثربخشی و کارایی خدمات کتابخانه، به عملیات کتابخانه‌ها بستگی دارد. کاربران بعضی از ویژگیهای خدمات را شناخته و بعضی از آنها که مربوط به اجزای فنی کیفیت می‌شود، برای آنها شناخته شده نیست. لذا می‌توان نتیجه گرفت که مدل لایب کوآل که تنها به سنجش کیفیت خدمات از دیدگاه کاربران می‌پردازد، دارای نواقصی است و برای سنجش کیفیت خدمات باید از دیدگاه کتابداران

هم استفاده نمود. به همین دلیل، باید پرسشنامه‌ای خاص برای بررسی دیدگاه کتابداران طراحی گردد. این نظر، با دیدگاه «ادگار»^۱ (۲۰۰۶) در یک راستاست.

بر اساس نتایج و یافته‌های پژوهش، برای تقویت و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد پیشنهادهایی ارائه شده است:

- تأمین بودجه کافی برای تهیه منابع الکترونیکی و تجهیزات نوین و امکانات رایانه‌ای برای پشتیبانی از آموزش و پژوهش و تولیدات علمی.

- لزوم توجه جدی مسئولان دانشگاه برای تقویت و رفع مشکلات موجود در ابعاد مورد بررسی.

- برقراری ارتباط و همکاری با کتابخانه‌های دیگر (از طریق طرح امانت بین کتابخانه‌ای) و تقویت آن.

- به روز شدن کتابها و نشریه‌های ادواری؛ اشتراک مجله‌های مورد نیاز با توجه به رشته‌های تحصیلی

- آگاه کردن دانشجویان نسبت به امکانات و انواع خدمات موجود و روشهای ارائه نحوه خدمات

- آگاه‌سازی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مورد بررسی از پیشرفتهای جاری و حرفه‌ای و دستاوردهای تازه این علوم و همچنین برنامه‌هایی در جهت آموزش آنان.

همچنین، می‌توان پژوهشهایی در زمینه موضوعهای زیر انجام داد:

- پژوهش مقایسه‌ای برای بررسی وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های مشابه (کتابخانه‌های دانشگاه‌های دیگر) به منظور پی بردن به نکات مشابه و یا متفاوت در عرضه خدمات.

- پژوهش مقایسه‌ای در طی چند سال برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و بررسی روند رشد یا کاهش آن.

- بررسی کیفیت خدمات بخشهای مختلف کتابخانه‌ها به طور جداگانه (خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، خدمات مرجع، خدمت امانت، خدمات اطلاع‌رسانی و ...).

• پژوهشی مشابه با پژوهش حاضر برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی بر اساس دیدگاه‌های کاربران در رشته‌های مختلف دانشگاهی.

• پژوهش در مورد علل اصلی کمبودها و نواقص و راهکارهای اصلاح و بهبود کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها. یافته‌های این پژوهش می‌تواند به کتابداران در اصلاح زیرساختها و تقویت عوامل موفقیت کمک کند.

منابع

- بهمن‌آبادی، مسعود و علی حسین قاسمی (۱۳۸۵). بازنگری به رویکرد کاربرمداری در کتابخانه‌های تخصصی. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی آستان قدس رضوی، ۳(۹). بازیابی ۱۵ آذر، ۱۳۸۶، از:
- <http://www.aqlibrary.com/Issue/ShowOneArticle.aspx?ArticleCode>
- پریس، مہری؛ رحمت‌الله فتاحی و علی اصغر موسوی (۱۳۸۰). وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و ارائه یک الگوی مناسب برای نظام اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی آستان قدس، ۴(۳)، ۳۵-۶۴. بازیابی ۱۰ خرداد، ۱۳۸۶، از <http://alpha-5.irandoc.ac.ir/scripts/wxis.exe?a=02:54:10>
- کاظم پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران براساس مدل لایب کوآل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- میرغفوری، سیدحبيب و فاطمه مکی (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب کوآل (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی آستان قدس رضوی. ۱۰(۱)، ۶۱-۷۸.

- نجف‌قلی نژاد، اعظم (۱۳۸۶). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار لایب کوآل.. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

- Battersby, Richard (2003). *The university of Edinburgh information services: LibQual survey*. Retrieved 29 May, 2007, from www.lib.ed.ac.uk/news/LibQual.shtml

- Booth, Andrew (2002). What is quality and how can we measure it?. *Interim*, 43, 1-22. Retrieved 4 April, 2007, from the World Wide Web: www.shinelib.org.uk/

- Boykin, Joseph F.(2002). LibQual+TM as a confirming resource. *Performance Measurement and Metrics*,3(2), 74- 78. Retrieved June 17, 2007, from the World Wide Web:<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/14678040210429946>

- Cook, C.; Heath, F. (2001). Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQual+TM Qualitative Study. *Library Trends*. 49(4), 548-584.

- Cook, Colleen; et al. (2004). LibQual spring 2004 survey:University of Wisconsin-La Cross Murphy library. Retrieved July 11, 2007, from the World Wide www.LibQual.org/manage/results/index.cfm.

- Cullen, Rowena. (2001). Perspectives on user Satisfaction Surveys. *Library Trends*, 49(4), 662- 686. Retrieved April 1, 2007, from <http://www.encyclopedia.com/doc/1G-77811350-1.html>

- Dennis, Brad (2004). *Share Fair ALA Annual Conference Summer 2005*. Retrieved 20 May, 2007, from www.LibQual.org/documents/admin/Booklet.doc

- Dole, Wanda (2002). LibQual+(TM) and the Small Academic Library. *Performance Measurement and Metric*, 3(2), 85 - 95.

- Edgar, William B.(2006). Questioning LibQual+TM: Expanding its Assessment of Academic Library Effectiveness. *portal: Libraries and the Academy*,6(4), 445–465.
- Heinrichs, John H.; Sharkey' Thomas W.;Lim, Jeen-Su. (2006). Research Investigation of Information Access Methods. *The Journal of Academic Librarianship*,32 (2),183- 191.
- Hiller, S. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49 (4), 605-25.
- McNeil, Beth; Giesecke, Joan (2002). Using LibQual+TM to improve services to library constituents: a preliminary report on the University of Nebraska-Lincoln experience. *Performance Measurement and Metrics*,3(2), 96- 100. Retrieved 12 August, 2007, from <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/14678040210429991>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Penhale, sara; Kirk, Tom; Wagner, Janet; Smith, Shireley; Larson, Christine (2006). Earlham college Libraries LibQual survey spring 2005: Final Report December 2006. Retrieved 12 May, 2007, from http://www.earlham.edu/is/documents/LibQual_results.pdf
- Probst, L. (2004).*Penn State Libraries: LibQual survey executive summary November 2004*. Retrieved 10 March, 2007, from <http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reports/LibQual%202004%20Executive%20Summary.pdf>
- Thompson, Bruce; Cook, Colleen ; Kyrillidou, Martha (2005). Concurrent Validity of LibQual+™ Scores: What Do LibQual+™ Scores Measure?. *The Journal of Academic Librarianship*,31(6), 517-522. Retrieved 12 October, 2007, from sciencedirect

- Twiss-Brooks, Andrea (2005). University of Chicago, share fair: ALA annual conference summer 2005. Retrieved 20 May, 2007, from www.LibQual.org

- Waller, A. Consuella; Hoseth, Amy; Kyrilidou, Martha (2003). *LibQual+™ policies and procedures manual*. Washington D.C. Retrieved 12 May, 2007, from www.LibQual.org

- Webster, Duane; Heath, F. (2002). *LibQual+™ Spring 2002 survey results*- Suny buffalo. Retrieved 1 september, 2007, from ublib.buffalo.edu/libraries/LibQual/results 2002.html