

بررسی فاصله موجود میان ادراکات و انتظارات مراجعان از خدمات دریافت شده در کتابخانه ملی با استفاده از مدل تحلیل شکاف

فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی (این نشریه در www.isc.gov.ir نمایه می شود)

نام نشریه:

_ 57 شماره اول، جلد 15

شماره نشریه:

دکتر نرگس نشاط، مرزده دهقانی

پدیدآور:

مترجم:

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران از دیدگاه مراجعان بر اساس مدل تحلیل شکاف با استفاده از ابزار لایب کوال انجام گرفته است. در این پژوهش، کیفیت خدمات بخش اطلاع رسانی کتابخانه ملی در سه بُعد تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا در سه سطح «حداقل»، «موجود» و «مورد انتظار» بررسی شده است. جامعه آماری شامل تمامی مراجعان و کاربران عضو کتابخانه، اعم از زن و مرد، است که در سال 89، از بخشهای مختلف استفاده کرده‌اند. با توجه به حجم بالای جامعه آماری و محدودیت زمان و بودجه، حجم نمونه را 332 نفر تشکیل دادند. یافته‌ها نشان داد از منظر مراجعان، کارکنان کتابخانه نتوانسته‌اند بجز در موارد محدود حداقل انتظاراتی مراجعان را برآورده سازند. کیفیت منابع کتابخانه در سطح موجود، از حداقل انتظار مراجعان پایین‌تر بوده است. به عبارت دیگر، منابع کتابخانه نتوانسته است حتی حداقل انتظاراتی آنان را برآورده سازد و تا رسیدن به وضع مطلوب یا مورد انتظار، فاصله زیادی دارد. بُعد مکان و فضا نسبت به دو بُعد دیگر، کیفیت بهتری دارد. اما کیفیت مکان و فضای کتابخانه ملی در سطح واقعی، از حداقل انتظاراتی کاربران نیز پایین‌تر است. البته، فاصله کمتری با سطح واقعی خدمات در این بُعد وجود دارد.

کلید واژه‌ها: کیفیت خدمات، مدل تحلیل شکاف، سازمان اسناد و کتابخانه ملی.

مقدمه

سازمانهای مختلف که در پی دستیابی به موقعیت ممتاز و مزایای منحصر به فرد در بازار رقابت جهانی هستند، به اهمیت ارائه خدمات فراتر از انتظار مشتریان و جلب رضایت آنان آگاهی دارند. این سازمانها برای کنترل و افزایش کیفیت خدمات، طرز تلقی مشتریان از کیفیت خدمات را به صورت مستمر ارزیابی می‌کنند و با شناسایی دلایل و ریشه‌های کمبود کیفیت خدمات، برای بهبود آن، اقدامهای مناسبی انجام می‌دهند. به همین دلیل، لازم است میزان رضایت مشتریان را از خدمات ارائه شده اندازه‌گیری و نظر آنها را درباره انتظار و ادراکشان از خدمات دریافتی، جویا شوند. کتابخانه‌ها نیز به عنوان یک سازمان، از این امر مستثنا نیستند. دو خطر عمده کتابخانه‌ها را تهدید می‌کند: محیط دیجیتال جهانی و رقابت در حال افزایش. بدین ترتیب،

عرصه اجتماع، چاره‌ای ندارند جز اینکه کیفیت خدمات خود را افزایش دهند. امروزه شناخت کاربران، نیازها و انتظارات آنها اهمیت بسیاری دارد. با توجه به محیط رقابتی ایجاد شده، مدیران کتابخانه برای حصول آگاهی از میزان کارایی کتابخانه تلاش می‌کنند و از آنجا که ارائه خدمات با کیفیت بالا به ارزشهای کتابخانه می‌افزاید، ضرورت ارزیابی خدمات آشکار می‌شود. ابزار لایب‌کوال پرسشنامه استاندارد است که هر کتابخانه‌ای با توجه به ویژگیهای خاص خود و با مقداری تغییر، گویه‌ها و مؤلفه‌های پرسشنامه، می‌تواند برای سنجش کیفیت خدمات خود آن را به کار گیرد. همین امکان، نقطه قوت ابزار لایب‌کوال است که کتابخانه‌ها می‌توانند با افزودن مؤلفه‌های مختلف مورد نظر خود، کیفیت آنها را ارزیابی کنند. به عبارت دیگر، اهمیت این ابزار در این است که مبنایی برای تعیین میزان شکاف بین انتظاراتی حداقلی و حداکثری کاربران و وضعیت کنونی خدمات کتابخانه در اختیار قرار می‌دهد. بنابراین، تجزیه و تحلیل آن بسیار ساده‌تر از روشهای کمی دیگر است که دیدگاه کاربران در آنها مورد توجه قرار نمی‌گیرد (حسن‌زاده و نجفقلی‌نژاد، 1388). از این رو، نتایج حاصل از پژوهش سطح کیفیت خدمات کتابخانه، موقعیت کنونی عملکرد و میزان کارایی آن را نشان خواهد داد. به علاوه، با ارزیابی کیفیت خدمات از طریق نظرات مراجعان مدیران کتابخانه می‌توانند انتظاراتی کاربران و آنچه را برای آنها از اهمیت بالایی برخوردار است، شناسایی کنند و در جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه گام بردارند.

سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران مؤسسه‌ای آموزشی، علمی، پژوهشی و خدماتی است که گردآوری، حفاظت، سازماندهی و اشاعه آثار مکتوب و غیرمکتوب منتشرشده در ایران یا نشر یافته توسط ایرانیان خارج از کشور را برعهده دارد (اساسنامه کتابخانه ملی، 1369). از آنجا که کتابخانه ملی هر کشوری نماد فرهنگی آن کشور شناخته می‌شود و وظیفه برنامه‌ریزی و تدوین سیاستهای کلان فعالیتهای کتابداری و اطلاع‌رسانی هر کشور را برعهده دارد، هر کتابخانه و کتابداری تلاش می‌کند با الگوبرداری از فعالیتهای صورت گرفته در کتابخانه ملی، به ارائه آن فعالیتهای در کتابخانه خود بپردازد (زین‌العابدینی، 1381). از این رو، با توجه به ماهیت کتابخانه ملی ایران که خدمات اطلاع‌رسانی از چندین مجموعه را برعهده دارد و همچنین افزایش روزافزون مراجعان، به نظر رسید برای سنجش کیفیت خدمات ارائه شده و فاصله احتمالی موجود میان ادراکها و انتظاراتی مراجعان از خدمات دریافتی، لایب‌کوال بهترین ابزار این سنجش باشد تا شاید، با توجه به نقش متمایز کتابخانه ملی در کشور، نتایج این پژوهش بتواند گامی کوچک در جهت ارائه بهتر خدمات اطلاع‌رسانی در سطح کشور بردارد.

پژوهش‌های زیادی در زمینه بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی انجام شده است. از جمله می‌توان به پژوهش‌های «درخشان» (1384)، «کاظم‌پور» (1385)، «نجفقلی نژاد» (1386)، «بابا غیبی و فتاحی» (1387)، «حریری و افنانی» (1387)، «اشرفی‌ریزی، کاظم‌پور و شعبانی» (1387)، «گودین» (2005)، «آدام» (2004)، دانشگاه کوپن (2010) و بسیاری دیگر اشاره کرد. پژوهش‌های پیشین از پرسشنامه لایب‌کوال برای کتابخانه‌های آموزشی و تحقیقاتی استفاده کرده‌اند، اما در این پژوهش برای نخستین بار سنجش کیفیت در کتابخانه ملی مورد استفاده قرار می‌گیرد. خوشبختانه پس از مکاتباتی که با مؤسسه استاندارد لایب‌کوال انجام گرفت، انجام چنین پژوهشی از سوی مؤسسه لایب‌کوال با اقبال مواجه گردید و خواستار ثبت نتایج و تجربیات در وب سایت لایب‌کوال گردید.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد لایب کوال مشتمل بر 23 گویه در قالب 3 بُعد (تأثیرگذاری خدمات، کتابخانه به عنوان یک مکان، و کنترل اطلاعات) است. برای تعیین میزان روایی یا اعتبار ابزار اندازه‌گیری، از اعتبار صوری (محتوایی) استفاده شده است که در این روش از مشاوره و مصاحبه با استادان و صاحب‌نظران موضوعی، بهره گرفته شد. گفتنی است، با توجه به اینکه پرسشنامه تحقیق از نوع استاندارد است، ابزار اندازه‌گیری از اعتبار بالایی برخوردار است. برای تعیین میزان قابلیت اعتماد و پایایی، و همسازی درونی گویه‌ها جهت سنجش مفهوم و متغیر ترکیبی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آزمون، 0/9 به دست آمد. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی مراجعان و کاربران عضو سازمان اسناد و کتابخانه ملی که در سال 89، اعم از زن و مرد از بخش‌های مختلف کتابخانه (مخازن تخصصی و مراجع، کتابخانه عمومی، منابع غیر کتابی، نشریات ادواری و پیاپی‌ها، گروه خدمات ویژه به نابینایان، کتابخانه کودکان، سایت اینترنت، تالار ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی و اداره کل کتب خطی و نادر) استفاده کرده‌اند. با توجه به حجم بالای جامعه آماری و محدودیت زمان و بودجه، برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. حجم نمونه به دست آمده برابر با 332 نفر بوده است. همچنین، به منظور آزمون فرضیه تفاوت ابعاد مدل لایب کوال برحسب عناصر مختلف، ابتدا دو فرض H_0 و H_1 به شرح زیر تنظیم شد:

H_0 : ابعاد مدل لایب کوال در بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها تفاوت ندارد.

معناداري پيدا مي‌کند.

$H_0 =$ ابعاد مدل لايب کوال برحسب عناصر مختلف مورد بررسي تفاوت معناداري پيدا نمي‌کند.

پرسشهاي اساسي

1. آیا از دیدگاه کاربران، بین خدمات ارائه شده در بخشهاي مختلف کتابخانه ملي با خدمات مورد انتظار آنها تفاوت معناداري وجود دارد؟
2. آیا از نظر کاربران، بین میزان تأثیر ابعاد مدل لايب کوال بر کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه ملي، تفاوتی معنادار وجود دارد؟
3. آیا بین دیدگاه کاربران تخصصي در رشتههاي مختلف درباره خدمات دریافت شده بر اساس ابعاد مدل لايب کوال تفاوت معناداري وجود دارد؟
4. آیا مقطع تحصيلي کاربران در ارزیابي از ابعاد مدل لايب کوال تأثیرگذار بوده است؟
5. آیا بین سطح موجود (واقعي) و سطح مطلوب (حداکثر) خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه ملي، تفاوت معناداري وجود دارد؟

یافته‌ها

الف) یافته‌هاي جامعه‌شناختي

مطابق داده‌هاي پژوهش، 50/8% مراجعان را زنان و 48% آنان را مردان تشکیل مي دهند.

جدول 1. توزیع فراواني مراجعان برحسب جنس

شرح	فراواني مطلق	فراواني نسبي (درصد)	درصد معتبر	درصد تجمعی
زن	127	50/8	51/4	51/4
مرد	120	48	48/6	100
جمع	247	98/8	100	
بي جواب	3	1/2		
جمع نهايي	250	100		

جدول 2. توزیع فراواني مراجعان برحسب مقطع تحصيلي

شرح	فراوانی - مطلق	فراوانی نسبی (درصد)	درصد معتبر	درصد تجمعی
لیسانس	60	24	24/7	24/7
فوق لیسانس	143	57/2	58/8	83/5
دکترا	40	16	16/5	100
جمع	243	97/2	100	
بی جواب	7	2/8		
جمع نهایی	250	100		

با توجه به اطلاعات جدول 2، بیشترین مراجعان کتابخانه ملی در مقطع تحصیلی فوق لیسانس (57/2%) و کمترین در مقطع تحصیلی دکتری (16%) بوده‌اند. به نظر می‌رسد نیاز و هدف دوره‌های مختلف در مقاطع مختلف، عامل مهمی در مراجعه به کتابخانه است؛ یعنی در مقطع فوق لیسانس که نیاز اصلی مراجعان انجام پایان‌نامه تحصیلی و انجام کارهای پژوهشی است آمار مراجعان به نسبت دو مقطع دیگر بیشتر است.

جدول 3. توزیع فراوانی مراجعه کنندگان برحسب سن

شرح	فراوانی - مطلق	فراوانی نسبی (درصد)	درصد معتبر	درصد تجمعی
22-18	8	3/2	3/2	3/2
30-23	194	77/6	78/5	81/8
45-31	38	15/2	15/4	97/2
45 سال به بالا	7	2/8	2/8	100
جمع	247	98/8	100	
بی جواب	3	1/2		
جمع نهایی	250	100		

با توجه به اطلاعات جدول 3، توزیع سنی بیشتر مراجعان (77/6%) در رده سنی 23 تا 30 سال؛ و کمترین توزیع سنی مراجعان در رده سنی 45 سال به بالاست. گروه سنی 23 تا 30 سال، بیشتر شامل دانشجویان مقطع لیسانس و فوق لیسانس هستند که بیشترین میزان مراجعه به کتابخانه را بر اساس یافته‌های جدول 3، تشکیل می‌دهند.

(ب) پاسخ به پرسشهای پژوهش

سؤال 1. آیا از دیدگاه کاربران، بین خدمات ارائه شده در بخشهای مختلف کتابخانه ملی با خدمات مه‌د انتظار، آنها تفاوت معناداری وجود دارد؟

از جمله هدفهای مطالعه حاضر، مقایسه بین خدمات ارائه شده با خدمات مورد انتظار کاربران در بخشهای مختلف کتابخانه ملی است. به همین سبب، طی فرضیه‌ای که در این راستا تنظیم شد، از طریق آزمون پارامتری t زوجی به آزمون این فرضیه پرداختیم. دلیل استفاده از این آزمون، حضور مقیاس فاصله‌ای کیفیت خدمات موجود بخشهای مختلف و خدمات مورد انتظار کاربران بوده است.

جدول 4. آزمون فرضیه تفاوت بین خدمات ارائه شده در بخشهای مختلف

کتابخانه ملی با خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران

سطح معنی‌داری (P)	درجه آزادی	مقدار t	انحراف معیار	میانگین	وضعیت	
0/01	770	10/70	46/67	158/75	کیفیت مورد انتظار	کیفیت
			40/49	109/80	کیفیت موجود	
0/01	770	16/177	13/40	52/28	کیفیت مورد انتظار	کیفیت
			14/10	37/67	کیفیت موجود	
0/01	770	17/20	30/68	75/93	کیفیت مورد انتظار	کیفیت
			24/85	49/86	کیفیت موجود	
0/01	770	16/50	8/55	30/52	کیفیت مورد انتظار	بعد مکان
			8/39	22/26	کیفیت موجود	

جدول فوق، نتایج آزمون فرضیه به تفکیک ابعاد و متغیر اصلی را نشان می‌دهد:

کیفیت خدمات

با استناد به نتیجه آزمون t (18/79) و مقدار معناداری 0/01 باید گفت تفاوت معناداری بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت موجود در خصوص خدمات موجود بخشهای مختلف کتابخانه وجود دارد. از سوی دیگر، مقایسه ارقام میانگین این دو سطح کیفیت حاکی از آن است که بین کیفیت خدمات مورد انتظار (با میانگین 158/75) با کیفیت خدمات ارائه شده در بخشهای مختلف کتابخانه (با میانگین 109/80) تفاوت معناداری وجود دارد؛ به طوری که کیفیت مورد انتظار کاربران بالاتر از خدماتی است که دریافت کرده‌اند. از همین رو،

نداشتن کیفیت خدمات موجود بخش‌های مختلف، رد می‌گردد.

کیفیت کارکنان

با استناد به نتیجه آزمون t (16/177) و مقدار معناداری 0/01 باید گفت تفاوت معناداری بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت موجود در خصوص بُعد کارکنان وجود دارد. مقایسه ارقام میانگین این دو سطح کیفیت که کیفیت مورد انتظار از کارکنان کتابخانه (با میانگین 52/28) با وضعیت موجود (با میانگین 37/67) تفاوت معناداری دارند. به طوری که، کیفیت مورد انتظار کاربران بالاتر از سطح کیفیتی است که اکنون وجود دارد. از همین رو، فرض H_1 تحقیق که ناظر بر تفاوت کیفیت مورد انتظار و کیفیت موجود به لحاظ دارا بودن ویژگی‌های ابعاد لایب کوال در مورد کارکنان کتابخانه است، تأیید شده و در مقابل فرض H_0 رد می‌گردد.

کیفیت منابع

با استناد به نتیجه آزمون t (17/38) و مقدار معناداری 0/01 باید گفت تفاوت معناداری بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت موجود در خصوص بُعد منابع وجود دارد. مقایسه ارقام میانگین این دو سطح کیفیت حاکی از آن است که کیفیت مورد انتظار (با میانگین 75/93) با کیفیت موجود (با میانگین 49/86) در خصوص بُعد منابع تفاوت معناداری با یکدیگر دارند. به طوری که، کیفیت مورد انتظار کاربران از منابع کتابخانه، بالاتر از کیفیت موجود است. از همین رو، فرض H_1 تأیید و در مقابل فرض H_0 تحقیق رد می‌گردد.

کیفیت مکان و فضا

با استناد به نتیجه آزمون t (16/58) و مقدار معناداری 0/01 باید گفت تفاوت معناداری بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت موجود در خصوص بُعد مکان و فضای کتابخانه وجود دارد. مقایسه ارقام میانگین این دو سطح کیفیت نیز حاکی از آن است که کیفیت مورد انتظار (با میانگین 8/55) با کیفیت موجود (با میانگین 8/39) در خصوص بُعد مکان و فضا تفاوت معناداری با یکدیگر دارند؛ به طوری که، کیفیت مورد انتظار کاربران بالاتر از کیفیت موجود است. به همین دلیل، فرض H_1 تحقیق تأیید شده و در مقابل فرض H_0 تحقیق مبنی بر نبود اختلاف در این زمینه، رد می‌گردد.

... 2022 آبان ماه - فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت خدمات مشتری - شماره 14 - صفحه 10-17

خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی، تفاوتی معنادار وجود دارد؟

به منظور پاسخ به سؤال بالا و تعیین رتبه‌ها و اولویت‌های هر يك از ابعاد لایب کوال، از آزمون ناپارامتری فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون نشان داد با توجه به مقدار آزمون $X^2(144/712)$ با آلفای (0/01) تفاوت معناداری بین 3 بُعد لایب کوال وجود دارد، به طوری که، کاربران بر اهمیت‌ترین بُعد را «منابع کتابخانه» (با میانگین 2/44) و کم اهمیت‌ترین بُعد را «مکان و فضا» (با میانگین 1/71) دانسته‌اند. در این بین، بُعد کارکنان (با میانگین 1/84) حد وسط این دو بُعد قرار دارد.

جدول 5. آزمون فرضیه تفاوت معناداری بین ابعاد مدل لایب کوال از سوی کاربران

درجه اهمیت	میانگین رتبه	بُعد
2	1/84	بُعد کارکنان
1	2/44	بُعد منابع
3	1/71	بُعد مکان و فضا
Sig:0/01	Df: 2	$X^2:144/712$

سؤال 3. آیا بین دیدگاه کاربران تخصصی در رشته‌های مختلف تحصیلی، درباره خدمات دریافت شده بر اساس ابعاد مدل لایب‌کوال تفاوت معناداری وجود دارد؟

در این مطالعه، برای مقایسه ابعاد مدل لایب کوال برحسب رشته‌های مختلف دانشگاهی کاربران، از آزمون F یا تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شده است. در اجرای این آزمون، رشته‌های مختلف دانشگاهی کاربران به عنوان گروه (متغیر عامل) و نظر کاربران درباره مدل لایب کوال به عنوان متغیر وابسته، انتخاب شده‌اند.

آزمون فرضیه مورد نظر نشان از آن داشت که از حیث آماری، با توجه به مقدار بالای 0/05 برای هر سه بُعد مدل لایب‌کوال، تفاوت معناداری بین ابعاد مدل لایب کوال، برحسب رشته‌های مختلف دانشگاهی کاربران وجود ندارد. از این رو، فرض H_1 تحقیق رد و در مقابل فرض H_0 تحقیق مبنی بر نبود تفاوت ابعاد مدل لایب‌کوال برحسب رشته‌های مختلف دانشگاهی کاربران تأیید می‌شود. جدول زیر، مؤید چنین نتیجه‌ای است:

جدول 6. آزمون F برای مقایسه دیدگاه کاربران

رشته‌های مختلف دانشگاهی درباره اولویت ابعاد مدل لایب‌کوال

متغیر	گروه‌ها	مجموع	درجه	میانگین	مقدار F	سطح
-------	---------	-------	------	---------	---------	-----

(P)						
		70/978	5	354/88	میان گروهی	۱
		173/952	232	40356/96	درون گروهی	
		---	237	40711/84	کل	
		700/442	5	3502/212	میان گروهی	۲
		973/296	232	225804/6	درون گروهی	
		---	237	229306/8	کل	
		6/928	5	34/64	میان گروهی	بُعد
		75/84	232	17595/05	درون گروهی	
		---	237	17629/69	کل	

سؤال 4. آیا مقطع تحصیلی کاربران در ارزیابی از ابعاد مدل لایبکوال تأثیرگذار بوده است؟

در این مطالعه، برای مقایسه ابعاد مدل لایب کوال برحسب مقاطع تحصیلی دانشگاهی کاربران، از آزمون F یا تحلیل واریانس یکطرفه استفاده شده است. در اجرای این آزمون، مقاطع تحصیلی دانشگاهی کاربران به عنوان گروه (متغیر عامل) و نظر کاربران درباره مدل لایبکوال به عنوان متغیر وابسته، انتخاب شده‌اند.

جدول 7. آزمون F برای مقایسه دیدگاه کاربران

رشته‌های مختلف دانشگاهی درباره اولویت ابعاد مدل لایبکوال

منغیر	گروه‌ها	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار F	سطح معناداری (P)
	میان گروهی	308/16	2	154/08		
	درون گروهی	39954/49	240	166/47		
	کل	40262/66	242	---		
	میان گروهی	11408/40	2	5704/20		
	درون گروهی	218900	240	912/08		
	کل	230308/4	242	---		
بُعد مکان و	میان گروهی	13/359	2	6/67		
	درون گروهی	17581/83	240	73/25		

آزمو			---	242	17595/19	کل	
------	--	--	-----	-----	----------	----	--

ن فرضیه مورد نظر نشان از آن داشت که از حیث آماری، با توجه به مقدار بالای 0/05 به جز بُعد «منابع»، دو بعد دیگر مدل لایبکوال شامل «کارکنان» (با آلفای 0/39) و بُعد «مکان و فضا» (با آلفای 0/91) تفاوت معناداری برحسب مقاطع تحصیلی دانشگاهی کاربران وجود ندارد. نتایج آزمون شفه برای بُعد «منابع» نشان داد کاربران مقطع فوق لیسانس (با میانگین 80/85) و دکتری (با میانگین 76/62) بیشترین نمره‌ها را در مدل لایبکوال داشته و در عوض کاربران لیسانس (با میانگین 64/43) کمترین نمره و میانگین را داشته‌اند.

سؤال 5. بین سطح موجود (واقعی) و سطح مطلوب (حداکثر) خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه ملی تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای آزمون فرضیه اصلی تحقیق یعنی فرضیه «بین سطح موجود (واقعی) و سطح مطلوب (حداکثر) خدمات اطلاع‌رسانی تفاوت معناداری وجود دارد» از آزمون پارامتری تی زوجی استفاده شده است. دلیل استفاده از این آزمون این است که بررسی کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی با هدف مقایسه در دو سطح موجود (واقعی) و مطلوب (حداکثر) است. بنابراین، آزمون تی زوجی، دو سطح از کیفیت خدمات را با استفاده از میانگین‌های آنها مورد مقایسه قرار می‌دهد.

آزمون فرضیه مورد نظر نشان از آن داشت که از حیث آماری، با توجه به مقدار 0/01 تفاوت معناداری بین سطح موجود (واقعی) و سطح مطلوب (حداکثر) با اطمینان 99% وجود دارد. مقایسه میانگین‌ها نیز نشان می‌دهد سطح موجود (با میانگین 109/80) از مقدار کمتری نسبت به سطح مطلوب (با میانگین 158/75) برخوردار است. این یافته ما را به این نتیجه رهنمون می‌سازد که مراجعان و اعضای کتابخانه، سطح فعلی خدمات ارائه شده را کمتر از سطح مطلوب دانسته‌اند و شاهد شکافی بین این دو سطح با مقدار 48/95 هستیم.

جدول 8. نتایج و یافته‌های حاصل از آزمون تی زوجی

برای مقایسه سطح موجود و مطلوب خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی

سطح معناداری (P)	درجه آزادی	مقدار t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه‌ها	
0/01	279	18/79	40/49	109/80	280	سطح موجود	سطح مطلوب
			46/67	158/75	280	سطح مطلوب	سطح موجود

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، بیش از نیمی از پاسخگویان کتابخانه ملی را زنان تشکیل می‌دهند. با نظر به پیشرفت فناوری و افزایش سطح آگاهی در جامعه، شاید بتوان گفت بیشتر قشر تحصیلکرده را زنان تشکیل می‌دهند و از آنجا که کتابخانه ملی مکانی پژوهشی برای قشر تحصیلکرده فراهم کرده است، حضور بیشتر آنها برای عضویت در کتابخانه، دور از انتظار نیست. از نظر توزیع سنی، گروه سنی 23 تا 30 مراجعان، نشان‌دهنده نیاز و هدف دوره‌های مختلف تحصیلی بخصوص مقطع لیسانس و فوق لیسانس برای انجام پایان‌نامه‌های تحصیلی و کارهای پژوهشی است. مراجعان، دلایل استفاده از کتابخانه را بیشتر مطالعه برای شرکت در آزمونهای کارشناسی ارشد، دکتری، زبان، آزمونهای تخصصی و انجام پایان‌نامه، تحقیق و مانند آن ذکر کرده‌اند. در حقیقت، می‌توان گفت دلایل بیشتر مراجعه به کتابخانه، استفاده از سالنهای قرائت است نه الزاماً استفاده از منابع آن. همچنین، مراجعان دلیل استفاده نکردن از وبسایت کتابخانه ملی برای اطلاع‌یابی از منابع را اطلاع‌رسانی ناکافی، آگاهی نداشتن در مورد وب سایت، و یا ترافیک و تراکم اینترنتی، ضعف نرم‌افزار در جستجوهای تخصصی برای یافتن منابع (نیافتن منابع مورد نیاز از طریق وب سایت در حالی که آن منابع در کتابخانه موجود است)، سرعت کم اینترنت و نبود امکان استفاده از اینترنت از منزل و ... ذکر کرده‌اند. همچنین، مراجعان دلیل استفاده بیشتر از شاهراه‌های اطلاعاتی نظیر گوگل، یاهو و ... را روزآمد بودن و تنوع اطلاعات بیشتر نسبت به سایتهای کتابخانه‌ای، جستجو و استفاده از ایمیل (پست تصویری)، سهولت دسترسی، پیگیری اخبار و اطلاعات، اطلاعات مفید و سازماندهی شده، موتورهای جستجوی تخصصی و ... ذکر کرده‌اند.

از منظر مراجعان، کارکنان بخشهای مختلف کتابخانه ملی نتوانسته‌اند جز در موارد محدود حداقل انتظارات مراجعان را برآورده سازند. این وضعیت در یافته‌های «کاظم‌پور» (1385) و «نجفقلی‌نژاد» (1386) نیز به این صورت بوده است. با توجه به نتایج پژوهش، کتابخانه ملی در زمینه بعضی موارد مد نظر پرسشنامه لاپب‌کوال با مشکلات جدی روبروست. در بُعد کارکنان، با توجه به اهمیت تأثیرگذاری خدمات و اینکه کتابداران به عنوان واسط بین کاربران و منابع کتابخانه عمل می‌کنند و نقش مؤثری در کیفیت خدمات دارند، به نظر می‌رسد مدیران در این زمینه باید تلاش بیشتری کنند تا با برنامه‌ریزی مناسب، این مشکل را رفع نمایند. برگزاری دوره‌های آموزشی مانند اخلاق

کشف نیازهای مراجعان، چه به صورت کلامی بیان شده و چه در ذهن مراجعان موجود باشد، به تواناییهای ارتباطی مربوط می‌شود. بنابراین، کتابدار باید دقت کند احساسات منفی، تدافعی و یا باورهای شخصی خود را هنگام پاسخ به خواسته‌های مراجعان کنار بگذارد. در کتابخانه‌هایی که اخلاق کتابداری قوی است، کارکنانی وجود دارند که در عین اعتقاد به ارائه خدمات، از مراجعه کننده حمایت می‌کنند. در واقع، کتابداران باید بیاموزند چگونه با مراجعان ارتباط برقرار کنند و برای تحکیم و تداوم این ارتباط، بکوشند. این وجه معنوی خدمات است که محرک حقیقی است و به خدمت به مراجعه کننده روح می‌بخشد. کتابدار باید از روی میل و احساس و افتخار به انجام وظایف خود، به مراجعه کننده خدمات‌رسانی کند. با مشخص کردن اینکه مراجعه کننده کیست و چه می‌خواهد و همچنین با در نظر گرفتن اینکه همیشه و در همه حال حق با مراجعه‌کننده است، می‌توان راهی مناسب برای خدمت‌رسانی در پیش گرفت. در حقیقت، می‌توان گفت یکی از پیش نیازهای اساسی برای ارائه خدمات با کیفیت، وجود کتابداران برگزیده و کاملاً ماهر در برخورد است. البته، این عامل می‌تواند حداقل خدمات مورد انتظار را برآورده سازد، اما برای رسیدن به سطح مطلوب مورد انتظار کاربران و مراجعان، باید با برنامه‌ریزی مؤثر و سیاستگذاری در این زمینه، به این هدف نایل گردید.

از میان گویه‌های مطرح شده در مدل لایب‌کوال (بعد کارکنان، منابع و مکان و فضا)، کیفیت منابع کتابخانه در سطح موجود خدمات، از حداقل انتظار مراجعان پایین‌تر بوده است. در این مورد، مراجعان اشاره کرده‌اند که منابع به طور کامل گردآوری نشده و پاسخگویی نیاز آنان نیست. منابع تخصصی رشته‌ها در کتابخانه موجود نیست و در اکثر مواقع نیز چنانچه موجود باشد، روزآمد نیست. نبود قانون امانت‌دهی منابع تخصصی برای مطالعه در بیرون و در انتظار ماندن منابع جدید برای فهرست‌نویسی نیز دلایل دیگری است که سبب استفاده نکردن مراجعان از منابع کتابخانه شده است. به عبارت دیگر، منابع کتابخانه نتوانسته است حتی حداقل انتظاراتی اعضا را برآورده سازد و تا رسیدن به وضع مطلوب یا مورد انتظار آنها، فاصله زیادی دارد. وضعیت مشابه این مورد در پژوهش‌های «حریری و افنانی» (1387)، «آدام» (2004)، «درخشان» (1384)، «اشرفی‌ریزی، کاظم‌پور» (1387) و «نجفقلی‌نژاد» (1386) نیز گزارش شده است. با توجه به نتایج پژوهش حاضر که حتی حداقل انتظاراتی مراجعان نیز برآورده نشده است، کتابخانه ملی باید به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی معتبر در زمینه علوم انسانی، فنی و مهندسی، پزشکی و ... دسترسی داشته باشد. بنا به ماهیت و کارکرد کتابخانه ملی در کشور، باید منابع روزآمد در رشته‌های مورد نیاز فراهم شود.

تغییر محمل‌های اطلاعاتی، دسترسی به محتوا از این طریق آسان و کم هزینه است و فضای زیادی برای نگهداری آن نیاز نیست. بدین منظور، می‌توان قوانینی مانند قانون واسپاری در سطح کلان وضع نمود تا تمامی تولیدکنندگان پایگاه‌های داخلی، پایگاه‌های خود را برای استفاده به کتابخانه نیز ارائه کنند. برای پایگاه‌های خارجی نیز می‌توان از طریق عضویت در کنسرسیوم وزارت علوم و بهداشت، منابع مورد نیاز را تهیه نمود. البته، بدیهی است که این امر بدون توجه مسئولان و پیگیرهای مستمر امکان‌پذیر نخواهد بود. فراهم‌آوری منابع به صورت الکترونیکی می‌تواند راهکاری برای مشکل مکان و فضا نیز باشد. در حقیقت، به جای خرید تمامی منابع چاپی، دسترسی به محتوا امکان‌پذیر خواهد شد. همچنین، گفتنی است، در حال حاضر در کتابخانه ملی منابعی نیز وجود دارد که دسترسی به آنها امکان‌پذیر نیست، زیرا بسیاری از این منابع مدت زمان طولانی در انتظار فهرست‌نویسی می‌ماند. این عامل یکی از دلایل مهمی بود که مراجعان به آن اشاره کرده‌اند. فراهم‌آوری نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده در بخش سازماندهی و فهرست‌نویسی کتابخانه ملی به منظور فهرست‌نویسی و آماده‌سازی ورود سریع منابع به مجموعه کتابخانه، راهکار دیگری برای حل این مشکل است که توجه بیشتر مسئولان را می‌طلبد.

کیفیت مکان و فضای کتابخانه ملی در سطح واقعی خدمات، از حداقل انتظارات کاربران نیز پایین‌تر است. البته، فاصله کمتری با سطح واقعی خدمات در این بُعد وجود دارد. از آنجا که یکی از عوامل مؤثر و تعیین‌کننده کیفیت خدمات کتابخانه، تسهیلات و تجهیزات و فضای مناسب آن است، توجه به این امر مانند سایر ابعاد ضروری به نظر می‌رسد.

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد بُعد مکان و فضا نسبت به دو بُعد دیگر کیفیت بهتری دارد. با وجود این، شکاف در این بُعد بیشتر بین حداقل و سطح موجود برخلاف ساختمان و فضای چشمگیر آن است که کاربران به آن اشاره کرده‌اند. البته، شاید بتوان گفت یکی از دلایل، سیاست‌گذاری‌های کلی سازمان است و نه کتابداران. مانند اینکه در کتابخانه، محیطی برای کارگروهی و اجتماعی فراهم نیست. در مورد کمبود فضا برای مطالعه می‌توان گفت، یکی از دلایل، مراجعه زیاد و کمبود کتابخانه مناسب با استانداردها در سطح شهر تهران و کشور است. از آنجا که کتابخانه مناسب برای مطالعه و پژوهش با امکانات مناسب کم است، طیف وسیعی از مراجعان به کتابخانه ملی مراجعه کرده و در نهایت مکان کمتری برای مطالعه وجود دارد. شاید محدود کردن ورود مراجعان برای فقط یک موضوع مثلاً پژوهش، یکی از راهکارهای حل این مسئله باشد (اساساً رسالت و وظیفه کتابخانه ملی ارائه خدمات به مراجعان است). همچنین، توجه به مکان مناسب

کتابخانه‌های عمومی هر کشوری است) اما در سطح کلان، باید کتابخانه‌های استاندارد فراهم شود تا نیاز جامعه در حال توسعه را برآورده سازد.

مژده دهقان کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
- نرگس نشاط: عضو هیئت علمی (دانشیار) و رئیس گروه پژوهش‌های توسعه ای کتابداری و اطلاع رسانی سازمان اسناد و کتابخانه ملی

منابع

- اشرفی‌ریزی، حسن؛ زهرا کاظم پور و احمد شعبانی (1387). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران، مجله کتابداری، 41(48).

- بابا غیبی، نجمه و رحمت‌الله فتاحی (1387). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوآل، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، 44(4). بازبایی 25 فروردین، 1390، از

http://www.aqlibrary.ir/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=600&pid=10

- درخشان، مریم‌السادات (1384). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

- زین‌العابدینی، محسن (1381). «همایش کتابخانه ملی گذشته، حال و آینده». فصلنامه کتاب، 52 (13)، 170-175.

- حسن‌زاده، محمد و اعظم نجفقلی‌نژاد (1387). «سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روشها و ابزارها». تهران: نشر کتابدار.

- حریری، نجلا و فریده افنانی (1387). 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، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، 42(2).

- خسروی، فریبرز (1381). «کتابخانه ملی در یک نگاه». فصلنامه کتاب، 51 (13)، 8-12.

- قانون اساسنامه کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران (1369). بازبایی 2 اردیبهشت 1390، از

<http://tarh.majlis.ir/?ShowRule&Rid=6e1fe658-7d07-4204-b84b-67e1ba6362cb>

- کاظم پور، زهرا (1385). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران براساس مدل لایب کوال*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

- نجفقلی نژاد، اعظم (1386). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس براساس ابزار LIBQUAL*. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی*.

- Adam, Tom (2004). "University of western Ontario, share fair: ALA annual Conference summer 2004". Retrieved from www.Libqual.org

- Godwin, Peter (2005). "London South Band University, Share fair: ALA annual Conference summer 2005". Retrieved from www.Libqual.org

- Queen s University (2010). LibQUAL + Survey @ Queen s- 2010. Retrived : <http://library.queensu.ca/libqual-2010-results>

چاپ مقاله | ارسال مقاله | تعداد دفعات مشاهده : 3241