

## ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد LibQual (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)

سید حبیب میرغفوری<sup>1</sup>

فاطمه مکی<sup>2</sup>

### چکیده

اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه‌های آموزشی اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا داشتن کتابخانه‌هایی با کیفیت بالا می‌تواند فرایند توسعه پایدار را در کشورها تسهیل نماید. «لایب کوآل»<sup>3</sup> به عنوان یک تکنیک نوین و کاربردی است که در راستای سنجش و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه از طریق تعیین میزان شکاف میان انتظاراتها و ادراکهای استفاده‌کنندگان مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این مقاله، با استفاده از این تکنیک، کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد - شامل کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های مجتمعهای آموزشی - در ابعاد مختلف کیفی مورد سنجش قرار گرفته است. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات حاصل بیانگر این است که سطح کیفی خدمات این کتابخانه‌ها در حد مطلوب استفاده‌کنندگان نیست و میان انتظاراتها و ادراکهای استفاده‌کنندگان، شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی، عمیق تر است. در پایان، پیشنهادهایی جهت بهبود کیفیت خدمات و کاهش شکاف در هر کدام از ابعاد ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، سروکوآل، مدل تحلیل شکاف، لایب کوآل، کتابخانه

### مقدمه

در قرن حاضر، تحولات جدید باعث شده است تا بخش خدمات با سرعت بسیار زیادی گسترش پیدا کند؛ به طوری که براساس آمارهای موجود، نزدیک به 70% از حجم نیروی کار در بخش خدمات مشغول به کار هستند (1). این آمار، اهمیت بالای بخش خدمات و نقش مهم آن در توسعه کشورها را نشان می‌دهد. با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت از چالشهای مهم قرن حاضر در سازمانهای خدماتی به شمار می‌رود. مدیران این سازمانها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری‌محوری را در سازمانهای خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (2).

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه یزد.

۲. عضو هیئت علمی گروه کتابداری دانشگاه یزد.

کتابخانه‌ها در فرایند توسعه پایدار<sup>4</sup> کشورها نقش اساسی و حیاتی را ایفا می‌کنند، به نحوی که می‌توان ادعا نمود بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قوی و معتبر، دستیابی به چنین توسعه‌ای امکان‌پذیر نخواهد بود. کتابخانه‌ها این نقش اساسی را از طریق فراهم ساختن اطلاعات مورد نیاز بخش تحقیق و توسعه ایفا می‌کنند. در عصر حاضر، عواملی مانند تولید فزاینده منابع اطلاعاتی و نیاز به آنها در عرصه‌های علمی و پژوهشی، گسترش روز افزون نقش فناوری اطلاعات در بحث اطلاع‌رسانی و... باعث شده است تا کتابخانه‌هایی بتوانند موفق‌تر عمل کنند که خود را با شرایط جدید وفق داده و سطح کیفیت خدمات خود را در حد قابل ملاحظه‌ای حفظ نمایند. اما از آنجا که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله سازمانهای خدماتی بوده و محصولات آنها در قالب خدمت به استفاده‌کنندگان از کتابخانه ارائه می‌شود، سنجش کیفیت خدمات آنها نیز دشواریهای خاص خود را دارد.

مدل Servqual<sup>5</sup> یا مدل «تحلیل شکاف»<sup>6</sup> یکی از مدل‌های مورد استفاده جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه شده سازمانهای خدماتی است. این مدل توسط پاراسورامان<sup>7</sup> و زیت هامل<sup>8</sup> ارائه گردید (3). پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این تکنیک جهت سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. از جمله تحقیقات کاربردی، می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

گبی<sup>9</sup> و اونیل<sup>10</sup> از این مدل در سنجش کیفیت خدمات هتلها استفاده کرده و علاوه بر تعیین سطح رضایت مشتریان هتلهای مورد مطالعه، میزان شکاف بین انتظارات مشتریان با خدمات درک شده را نیز مورد سنجش قرار دادند (4). بیمارستانها به عنوان یکی دیگر از مراکز خدماتی هستند که از این مدل به طور گسترده جهت سنجش میزان رضایت بیماران و مراجعه‌کنندگان خود استفاده می‌کنند. از جمله مطالعات انجام شده در این زمینه، می‌توان به مطالعات باباکوس<sup>11</sup>، من گلد<sup>12</sup> (5) و زیفکو<sup>13</sup> (6) اشاره نمود. از دیگر کاربردهای گسترده این تکنیک، سنجش رضایت دانشجویان در مؤسسه‌های آموزشی (7 و 8 و 9) است. همچنین، تحقیقات توسعه‌ای در راستای بومی‌سازی کاربرد این مدل در سازمانهای خاص صورت گرفته است که یکی از این تحقیقات، مطالعات<sup>14</sup> ARL (انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی) می‌باشد که منجر به تدوین مدل جدیدی با عنوان<sup>15</sup> LibQual+<sup>TM</sup> منجر شده است. این مدل، مخصوص سنجش کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌هاست. نتایج حاصل از تمامی این تحقیقات، نشانگر توانایی بالای مدل در سنجش کیفیت خدمات است.

- 
1. Sustainable Development
  1. Service Quality Model
  2. Gap Analysis Model
  3. Parasuraman
  4. Zeithaml
  5. Gabbie
  6. O'Neill
  7. Babakus
  8. Mangold
  9. Zifko
  10. Association of Research Libraries
  11. Library Quality

این مقاله در نظر دارد تا با استفاده از مدل LibQual، سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه یزد را از دیدگاه استفاده‌کنندگان از این خدمات مورد بررسی قرار داده و با شناسایی شکاف‌های موجود در ارائه خدمات مطلوب، پیشنهادهای لازم را برای رفع این شکافها ارائه دهد.

## سنجش کیفیت خدمات مدل servqual

کیفیت هر چیزی بخشی از سرشت آن است و طبیعتاً جزئی از آن محسوب می‌گردد. توصیف دقیقی از واژه «کیفیت» دشوار و مبهم است. از دید سیستم کیفیت 2000، به کلیه ویژگیهایی که برطرف‌کننده نیازهای مشتری می‌باشد، کیفیت اطلاق می‌گردد؛ پس هر محصولی که دارای ویژگیهای تأمین‌کننده نیازهای مشتریان باشد، محصول با کیفیت است. تعریف و سنجش کیفیت کالاها که دارای ماهیت فیزیکی هستند، مشکل نیست و می‌توان با تعیین استانداردهای کمی برای آنها، کیفیت آنها را تعیین و ارزیابی نمود. اما مطرح کردن کیفیت در بخش خدمات کاری بس دشوار است و این دشواری ناشی از ویژگیهایی خاص خدمات است (10). این ویژگیها عبارتند از:

1. خدمت، فعالیتی ناملموس و غیر قابل رؤیت است.
2. خدمت تفکیک‌ناپذیر است؛ بدین معنا که از ارائه‌دهنده آن جدا ناشدنی است.
3. خدمت تغییرپذیر است، یعنی تحت استانداردهای گسترده در نمی‌آید و حتی یک فرد در دو زمان متفاوت خدمت خود را متفاوت ارائه می‌دهد.
4. خدمت فناپذیر است؛ یعنی به محض ارائه شدن به مصرف می‌رسد و امکان ذخیره آن برای مصارف بعدی وجود دارد (11).

هنگام دریافت یک خدمت، انتظار مشتری این است که خدمات ارزشی را نیز دریافت کند. در این مقوله، ارزش به عنوان پیوندی بین آنچه مشتریان به دست می‌آورند در مقابل آنچه از دست می‌دهند، تعریف شده است. بنابراین، در مقوله کیفیت خدمات می‌توان این گونه اظهار داشت که خدمات با کیفیت آنها می‌باشند که مشتری را قادر می‌سازند تا احساس کند که در معامله انجام شده ارزشی را دریافت داشته است. بنابراین، در نظریه‌های جدید مدیریتی، کیفیت متناسب با نیازهای مشتری تعریف می‌شود و مشتری دارای یک نقش محوری در هدایت فعالیتهای سازمان است (12).

بنابراین، مبنای تعریف کیفیت خدمت، انتظار و ادراک مشتری از خدمت است. خدمت مورد انتظار همان خدمت مطلوب و ایده آل است که بیانگر سطحی از خدمت است که مشتری امید دریافت آن را دارد و ادراکهای مشتری بیانگر تفسیر مشتری از کیفیت خدماتی است که دریافت داشته است.

مشتری اغلب کیفیت خدمات را با مقایسه بین خدمتی که دریافت کرده (ادراکهای مشتری)<sup>16</sup> و خدمتی که انتظار داشته است (انتظارهای مشتری)<sup>17</sup> ارزیابی می‌کند. هدف از ارتقای کیفیت خدمات، به صفر رساندن شکاف میان این انتظارات و ادراکهای مشتری است. مدل Servqual یکی از مدلهایی است که از طریق تحلیل

شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، سعی دارد میزان کیفیت خدمات را بسنجد. این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف نیز معروف است (13 و 14).

مدل Servqual توسط پاراسورامان و زیت هامل ایجاد گردید. این مدل کیفیت خدمات ارائه شده را از پنج بُعد مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این پنج بُعد عبارتند از:

1. ملموسات<sup>18</sup>: ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود در محل کار، ظاهر کارکنان.
2. اعتبار<sup>19</sup>: توانایی سازمان خدمت دهنده در عمل به وعده‌های خود به طور دقیق و مستمر.
3. پاسخگویی<sup>20</sup>: تمایل و اشتیاق سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع.
4. تضمین<sup>21</sup>: دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و سازمان در القای حس اعتماد و اطمینان به

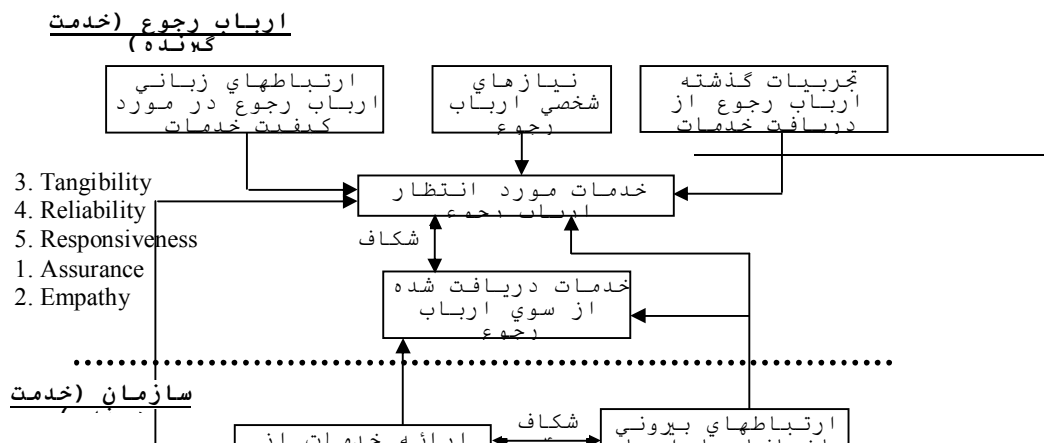
مشتری

5. همدلی<sup>22</sup>: نزدیکی و همدلی با مشتری و توجه ویژه و فردی به وی و تلاش در جهت درک نیازهای مشتری و تأمین آنها.

مدل Servqual براساس 22 مؤلفه (حول ابعاد پنج گانه) انتظارات مشتریان از خدمات و ادراکهای آنها را مورد سنجش قرار داده و با استفاده از تحلیل شکافها، به بررسی کیفیت خدمات می‌پردازد. این شکافها عبارتند از:

1. شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک کارکنان و مدیریت (ارائه کننده خدمت) از این انتظارات.

2. شکاف میان درک درک مدیریت از انتظارات مشتریان و ویژگیهای طراحی شده کیفیت.
  3. شکاف میان استاندارد کیفیت خدمات و خدماتی که عملاً به مشتریان ارائه می‌شود.
  4. شکاف میان کیفیت خدماتی که ارائه می‌شود با کیفیت خدماتی که به مشتری وعده داده شده بود.
  5. شکاف میان انتظارات مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می‌کنند. به عبارت دیگر، شکاف بین انتظارات و ادراکهای مشتریان.
- شکاف اول و پنجم مهمترین شکافهای مدل Servqual هستند و به نحوی بیانگر سایر شکافها نیز هستند. نمودار 1، بیانگر شکافهای موجود در مدل مذکور است.



## نمودار 1. مدل پاراسورامان یا مدل تحلیل شکاف

### مدل LibQual

در حال حاضر، فشارهای فرایندهای بر روی کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا ارزیابی عملکرد خود را براساس معیارهای ستاده محور 23 قرار دهند تا استفاده از شاخصهای ارزیابی منابع و داده‌ها. به عبارت دیگر، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان است و این معیار کارآیی و اثر بخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد. مدل سرو کوآل از جمله مدل‌های معتبری است که می‌توان براساس آن چنین ارزیابی از کتابخانه‌ها را انجام داد. تلاشهایی که در راستای کاربرد و بومی سازی مدل سرو کوآل در بخش کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صورت گرفت، به تدوین مدل لایب کوآل منجر گردیده است. هدفهایی که این مدل دنبال می‌کند، عبارتند از:

- تهیه ابزاری جهت ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه.
- تهیه یک سازوکار و پروتکل جهت ارزیابی کتابخانه‌ها.
- تعیین بهترینها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای.

لایب کوآل، نیز همانند مدل سرو کوآل تلاش دارد تا شکافهای میان انتظاراتها و ادراکهای مشتریان را شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد (15). لایب کوآل یکی از ابزارهای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها براساس این رویکرد می‌باشد.

در لایب کوآل، کیفیت خدمات کتابخانه در چهار بُعد زیر مورد ارزیابی قرار می‌گیرند:

1. اثر سرویس<sup>24</sup>

2. کتابخانه به عنوان یک محل<sup>25</sup>

3. کنترل شخصی<sup>26</sup>

4. دسترسی به اطلاعات<sup>27</sup>

این مدل براساس 25 مؤلفه حول این ابعاد چهارگانه<sup>28</sup>، انتظارهای استفاده کنندگان از خدمات و همچنین ادراکهای آنها را مورد سنجش قرار می‌دهد. این سنجش از طریق طراحی دو پرسشنامه انجام می‌گیرد؛ بدین صورت که یک پرسشنامه برای سنجش انتظارهای استفاده کنندگان از کیفیت خدمات و یک پرسشنامه نیز برای سنجش میزان رضایت آنها از وضعیت فعلی خدمات ارائه شده طراحی می‌شود. تعداد سؤالی هر دو پرسشنامه نیز مطابق با مؤلفه‌های مدل لایب کوآل و برابر با 25 سؤال می‌باشد.

پس از جمع آوری اطلاعات در مورد انتظارها و ادراکهای استفاده کنندگان، سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه تعیین می‌شود. این امر با استفاده از مدل تحلیل شکاف و با سنجش مقدار اختلاف میان انتظارها و ادراکهای استفاده کنندگان انجام می‌شود؛ بدین صورت که هر چه فاصله میان انتظارها و ادراکهای استفاده کنندگان در یک بُعد کمتر باشد، سطح کیفی خدمات در آن بُعد بالاتر است و برعکس. در پایان نیز براساس نتایج حاصل از تحلیلها، راهکارهای ارتقای سطح کیفیت خدمات در هر بُعد پیشنهاد می‌گردد.

### سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد

#### جامعه آماری و فرضیه‌های تحقیق

با توجه به اهمیت و نقش محوری کتابخانه‌ها در فراهم ساختن زمینه‌های انجام تحقیقات و در نتیجه توسعه کشور، بهبود کیفیت خدمات ارائه شده توسط این بخش اهمیت ویژه‌ای دارد. در راستای بهبود کیفیت خدمات، سنجش سطح فعلی کیفیت خدمات ضروری است. با توجه به این که کتابخانه‌های دانشگاهها و مراکز آموزش عالی نقش اساسی در اعتلای سطح علمی دانشگاهها ایفا می‌کنند، سنجش سطح کیفی خدمات ارائه شده توسط آنها و تلاش برای بهبود کیفیت خدمات آنها ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین، این تحقیق درصدد است سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه یزد را اندازه‌گیری نماید. کتابخانه‌های دانشگاه یزد شامل کتابخانه مرکزی دانشگاه و کتابخانه‌های مجتمعهای آموزشی دانشگاه می‌باشد.

بنابراین، استفاده کنندگان از این کتابخانه‌ها که اغلب دانشجویان هستند و همچنین کادر کتابخانه، به عنوان جامعه آماری تحقیق در نظر گرفته شد. فرضیه‌های این تحقیق نیز عبارتند از:

**فرضیه 1:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد با ادراکهای آنها از دریافت

خدمات، تفاوت معناداری وجود ندارد.

**فرضیه 2:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد با ادراکهای آنها از بُعد اثر

سرویس، تفاوتی معنادار وجود ندارد.

---

2. Library as a place  
3. Personal Control  
4. Information Access

5. از 25 مؤلفه لایب کوآل، 9 مؤلفه برای سنجش اثر سرویس، 5 مؤلفه برای سنجش کیفیت مکان کتابخانه، 6 مؤلفه برای بعد کنترل شخصی و 5 مؤلفه برای ارزیابی دسترسی به اطلاعات است.

**فرضیه اخص 2:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد با ادراکهای آنها از بُعد کتابخانه به عنوان یک محل، تفاوت معناداری وجود ندارد.

**فرضیه اخص 3:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد با ادراکهای آنها از بُعد کنترل شخصی، تفاوتی معنادار وجود ندارد.

**فرضیه اخص 4:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد با ادراکهای آنها از بُعد دسترسی به اطلاعات، تفاوت معناداری وجود ندارد.

**فرضیه اهم 2:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد و درک و برداشت کارکنان کتابخانه از انتظارهای استفاده کنندگان، از لحاظ کیفیت خدمات، تفاوتی معنادار وجود ندارد.

**فرضیه اخص 5:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد و درک و برداشت کارکنان از انتظارهای استفاده کنندگان، از بُعد اثر سرویس، تفاوت معناداری وجود ندارد.

**فرضیه اخص 6:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد و درک و برداشت کارکنان از انتظارهای استفاده کنندگان، از بُعد کتابخانه به عنوان یک محل، تفاوتی معنادار وجود ندارد.

**فرضیه اخص 7:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد و درک و برداشت کارکنان از انتظارهای استفاده کنندگان، از بُعد کنترل شخصی، تفاوت معناداری وجود ندارد.

**فرضیه اخص 8:** میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد و درک و برداشت کارکنان از انتظارهای استفاده کنندگان از بُعد دسترسی به اطلاعات، تفاوتی معنادار وجود ندارد.

**فرضیه اهم 3:** از دیدگاه استفاده کنندگان از کتابخانه، بین میزان تأثیر ابعاد چهارگانه بر روی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه یزد، تفاوت معناداری وجود ندارد.

به منظور بررسی فرضیات فوق، یک نمونه آماری تصادفی شامل 120 مورد از استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد انتخاب و پرسشنامه‌ها میان آنان توزیع گردید که تعداد 89 پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد. همچنین، برای سنجش برداشت کارکنان کتابخانه از انتظارهای استفاده کنندگان، به کلیه کارکنان و سرپرستان کتابخانه‌های دانشگاه پرسشنامه داده شد.

### ابزار جمع آوری اطلاعات

برای جمع آوری اطلاعات لازم به منظور اثبات فرضیه‌های تحقیق، سه پرسشنامه 25 سؤالی طراحی گردید. این سه پرسشنامه عبارتند از:

1. پرسشنامه سنجش انتظارهای استفاده کنندگان.
  2. پرسشنامه سنجش ادراکهای استفاده کنندگان از دریافت خدمات.
  3. پرسشنامه سنجش برداشت کارکنان کتابخانه از انتظارهای استفاده کنندگان.
- به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. از آنجا که ضریب آلفای محاسبه شده برای تمامی پرسشنامه‌ها در 4 بعد مختلف LibQual، 60% و بالاتر است، پرسشنامه‌های مورد نظر دارای پایایی قابل قبول است. نتایج حاصل از سنجش میزان پایایی پرسشنامه‌ها در جدول 1 آمده است.

جدول 1: نتایج حاصل از تحلیل پایایی پرسشنامه‌ها

پرسشنامه ابعاد کیفیت	پرسشنامه انتظارهای استفاده کنندگان	پرسشنامه ادراکهای استفاده کنندگان	پرسشنامه برداشت کارکنان از انتظارهای استفاده کنندگان
اثر سرویس	0/780	0/865	0/819
کتابخانه به عنوان یک محل	0/716	0/885	0/773
کنترل شخصی	0/745	0/82	0/86
دسترسی به اطلاعات	0/695	0/852	0/73

## تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این بخش، ابتدا داده های جمع آوری شده از دیدگاه آمار توصیفی بررسی گردید و سپس با استفاده از آزمونهای آماری، تجزیه و تحلیل لازم به عمل آمد. تحلیلهای آماری انجام شده براساس روشهای ناپارامتریک من-ویتنی<sup>29</sup>، ویلکاکسون<sup>30</sup> و تحلیل فریدمن<sup>31</sup> صورت گرفت. دلیل استفاده از روشهای ناپارامتریک در تحلیلهای مذکور، کیفی بودن موضوع مورد بررسی و رتبه ای بودن متغیرهاست. برای بررسی فرضیه اهم 1 و فرضیه های اخص 1 الی 4 از روشهای آماری من-ویتنی و ویلکاکسون استفاده گردید. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات، در جدول 2 آمده است. همانطور که در جدول 2 مشاهده می گردد، نتایج حاصل از تحلیل داده ها بیانگر عدم تأیید فرضیه اهم 1 و فرضیه های اخص 1 الی 4 در سطح معناداری 95% است. این بدان مفهوم است که کتابخانه های دانشگاه یزد در مورد هیچ کدام از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات نتوانسته اند به سطح انتظارهای استفاده کنندگان پاسخ داده یا از آن فراتر روند و همواره کیفیت درک شده از خدمت، از کیفیت مورد انتظار کمتر بوده است. به منظور ایجاد درک بهتری از میزان شکاف موجود بین ادراکها و انتظارهای استفاده کنندگان در ابعاد مختلف کیفیتی، میزان شکافها در قالب نمودار 2 آورده شده است.

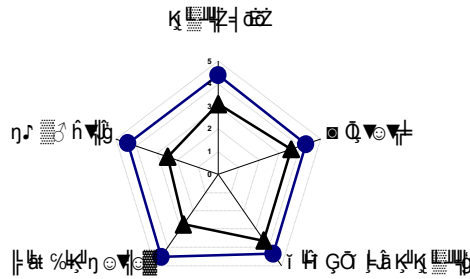
برای بررسی فرضیه اهم 2 و فرضیه های اخص 5 الی 8 نیز از روشهای آماری من-ویتنی و ویلکاکسون استفاده گردید. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات، در جدول 3 آمده است. نتایج حاصل از تحلیل داده ها در جدول 3، بیانگر تأیید فرضیه اهم 2 و فرضیه های اخص 5 الی 8 در سطح معناداری 95% است. این بدین مفهوم است که شکافی میان انتظارهای استفاده کنندگان از کتابخانه های دانشگاه و درک و برداشت کارکنان از انتظارهای آنها وجود ندارد و کارکنان کتابخانه ها نیازها و انتظارهای استفاده کنندگان را درک می کنند ولی به علل مختلف که خارج از کنترل آنهاست، توانایی پاسخگویی به آنها را ندارند.

جدول 2. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه اهم 1 و فرضیه های اخص 1 الی 4

ابعاد LibQual	ادراکهای استفاده کنندگان (P)	انتظارهای استفاده کنندگان (E)	شکاف (P-E)	آماره آزمون (Z)	درجه معناداری	نتیجه آزمون
کیفیت کتابخانه	3,102	4,392	-1/29	-10/276	0/000	رد فرضیه اهم 1
اثر سرویس	3,578	4,289	-0/711	-6/291	0/000	رد فرضیه اخص 1
کتابخانه به عنوان یک مکان	3,612	4,340	-7/28	-5/864	0/000	رد فرضیه اخص 2
دسترسی به اطلاعات	2,749	4,528	-1/779	-10/351	0/000	رد فرضیه اخص 3
کنترل شخصی	2,470	4,412	-1/942	-10/397	0/000	رد فرضیه اخص 4

1. Mann-Whitney
2. Wilcoxon
3. Friedman Test





ادراکهای استفاده کنندگان | انتظارات استفاده کنندگان | ادراکهای استفاده کنندگان | انتظارات استفاده کنندگان | ادراکهای استفاده کنندگان

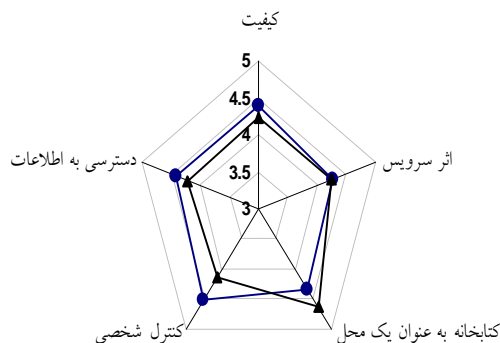
## نمودار 2. نمودار رادار شکاف میان انتظاراتی و ادراکهای استفاده کنندگان

به منظور ایجاد درک بهتری از میزان شکاف موجود بین انتظاراتی استفاده کنندگان و درک و برداشت کارکنان از انتظاراتی استفاده کنندگان در ابعاد مختلف کیفیتی، میزان شکافها در قالب نمودار 3 آورده شده است.

برای بررسی فرضیه مهم 3، از تحلیل فریدمن استفاده گردید. نتایج حاصل از این تحلیل در جدول 4 آورده شده است. نتایج حاصل از تحلیل این فرضیه مبین این است که بین میزان تأثیر ابعاد چهارگانه بر روی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه یزد تفاوتی معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، از دیدگاه استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه یزد، میزان تأثیر هر یک از ابعاد چهارگانه بر کیفیت خدمات ارائه شده متفاوت است. در اینجا می‌توان با استفاده از تکنیکهای تصمیم‌گیری چند معیاره، نسبت به رتبه بندی این متغیرها اقدام نمود.

## جدول 3. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه مهم 2 و فرضیه‌های اخص 5 الی 8

ابعاد LibQual	ادراکهای استفاده کنندگان (E1)	انتظاراتی استفاده کنندگان (E2)	شکاف (E1-E2)	آماره آزمون (Z)	درجه معناداری	نتیجه آزمون
کیفیت کتابخانه	4,392	4,225	0/167	-1/435	0/151	تأیید فرضیه مهم 2
اثر سرویس	4,289	4,266	0/023	-0/197	0/844	تأیید فرضیه اخص 5
کتابخانه به عنوان یک مکان	4,340	4,640	-0/3	-0/058	0/954	تأیید فرضیه اخص 6
دسترسی به اطلاعات	4,528	4,150	0/378	-1/384	0/166	تأیید فرضیه اخص 7
کنترل شخصی	4,412	4,226	0/186	-0/668	0/504	تأیید فرضیه اخص 8



نمودار 3. نمودار رادار شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان و درک کارکنان از انتظاراتی آنها

جدول 4. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه اهم 3

89	تعداد نمونه
13/268	کای مربع
3	درجه آزادی
0/004	احتمال معناداری
ردّ فرضیه اهم 3	تصمیم گیری

### نتیجه گیری و پیشنهادها

در وهله اول، این تحقیق در صدد تعیین میزان شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان از دریافت خدمت و ادراکهای آنان از خدمات دریافت شده بود. با توجه به اطلاعات حاصل از تحلیل اطلاعات، فرضیه های اهم 1 و اخص 1 الی 4 مورد تأیید قرار نگرفت؛ یعنی میان انتظاراتی و ادراکهای استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه های دانشگاه یزد شکاف وجود دارد. شایان ذکر است، با توجه به آماره آزمون می توان دریافت که این شکاف در مورد ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق تر می باشد. میزان این شکاف در ابعاد اثر سرویس و مکان کتابخانه، کمتر است.

از جمله عوامل ایجاد کننده شکاف دسترسی به اطلاعات می توان به دسترسی محدود به مجله های چاپی، کتابهای مورد نیاز و منابع اطلاعاتی الکترونیکی اشاره نمود.

در بُعد کنترل شخصی نیز نبود تجهیزات مدرن برای دستیابی به اطلاعات، محدود بودن دسترسی به منابع الکترونیکی کتابخانه از منزل یا محیط کار، نبود یک سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه و ... باعث ایجاد شکاف گردیده اند.

در بُعد اثر سرویس، وجود برخی عوامل همچون کارکنانی که اطمینان و اعتماد را به استفاده کنندگان القا کرده و دانش کافی، آمادگی لازم، اشتیاق و علاقه برای پاسخگویی به سؤالهای آنان را داشته باشند و با ادب، احترام و دلسوزی مسائلشان را حل کنند، قابلیت اطمینان بالا در حل مشکلات خدمت دهی به

استفاده کنندگان، توجه ویژه شخصی به استفاده کنندگان و ... باعث کاهش شکاف و بهبود وضعیت کیفی خدمات می‌گردد.

در بُعد مکان کتابخانه، ایجاد فضایی با مشخصات زیر: فضایی آرام برای فعالیتهای فردی، یک مکان راحت و جذاب، فضایی که باعث القای حس مطالعه و یادگیری شود، فضای اجتماعی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی، محلی مناسب و آغازی برای مطالعه و یادگیری و تحقیق و ... باعث می‌شود تا شکاف موجود در این بُعد کاهش یابد.

لذا پیشنهاد می‌شود مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهها در جهت کاهش این شکافها و با مطالعات و تحقیقات علمی و دقیق، راهکارها و تدابیر لازم و مناسب را اتخاذ نمایند. از جمله برنامه‌های بسیار مهم که باعث بهبود کیفیت خدمات می‌گردد، ایجاد فرهنگ مشتری مداری در کارکنان کتابخانه‌هاست. لذا پیشنهاد می‌گردد دوره‌های آموزشی و برنامه‌های مدون جهت ایجاد این فرهنگ در کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه طراحی و به مرحله اجرا درآید.

از دیگر هدفهای این تحقیق، سنجش میزان شکاف میان انتظاراتی استفاده کنندگان از کتابخانه‌ها و درک و برداشت کارکنان از انتظارات آنهاست. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات، بیانگر پذیرش فرضیه مهم 2 و فرضیه‌های اخص 5 الی 8 می‌باشد. این بدان مفهوم است که کارکنان درک و برداشت صحیحی از انتظاراتی استفاده کنندگان دارند که این خود مؤید وجود نقطه قوت در کتابخانه‌های دانشگاه یزد است. مسئولان کتابخانه‌های دانشگاه می‌توانند با استفاده از این نقطه قوت در جهت کاهش شکاف ادراک استفاده کنندگان گام بردارند.

در نهایت، نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات بیانگر تأیید نشدن فرضیه مهم 3 است. این بدان مفهوم است که ابعاد چهار گانه کیفیت خدمات از دیدگاه استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه ضرایب اهمیت یکسانی ندارند. به عبارت دیگر، استفاده کنندگان از خدمات برای برخی از این ابعاد اهمیت بیشتر و برای برخی اهمیت کمتری قایل هستند. لذا پیشنهاد می‌گردد تا مسئولان کتابخانه در راستای بهبود کیفیت خدمات خود، با استفاده از روشهایی - از جمله تکنیکهای تصمیم‌گیری چند معیاره - نسبت به رتبه‌بندی این ابعاد اقدام نموده و در وهله اول با علم به اهمیت این ابعاد، نسبت به کاهش شکاف در ابعاد مهم تر اقدام نمایند.

### منابع

- Batson, John, (1997) , Managing service marketing, London, Dryden press,
- Brooks, R.F., Lings, I.N. and Botschen, M.A. (1999), Internal Marketing and customer driven wavefronts , Service Industries Journal, No.4, PP:49-67
- Parasuraman, A.V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1985),A Conceptual model of service quality and its implication for future research, Journal of Marketing, No.49, PP.41-50
- Gabbie,O. and O'Neill,M.A.(1996), Servqual and the northern hotel sector:A competetive analysis-part1 , Managing Service Quality , Vol.6,No.6,PP.25-33

-Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767-786.

-Zifko-Baliga and Robert Kampf, "Managing Perceptions of Hospital Quality: Negative Emotional Evaluations can undermine even the best clinical quality. *Marketing Health Services*, Spring 1997, VOL 17, NO.1, P28.

-Galloway, L. (1998). Quality perceptions of internal and external customers: A case study in educational administration. *The TQM Magazine*, 10(1), 20-26.

-Adams, J.N. & Emanuel, R. (2004). Assessing student perceptions of instructor customerservice: A first step. Paper presented at the Southern States Communication Association Convention, Tampa, Florida, March 2004.

-Fuchs c, Wilcock A and Aung M, (2004), Application Of Gap Analysis to Education A Case Study of the Food Safety and Quality Assurance Program at the University of Guelph, *Journal OF Food Science Education*, vol.3, PP:33-40

-Kotler, P (1994), *Marketing Management*, Prentice – Hall, New Jersey

-Kano, N. (1996). *Guide to T.Q.M In service Industries*, Singapor: Asian Productivity organization

-Mcnealy, R.M (1994)., *Making customer satisfaction Happen*, 1st edition, New Jersey, Chapman & Hall.

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

-Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, spring, 39-48.

-Waller.A.Consuella, Amy Hoseth and Martha Kyrillidou *Libqual +TM Policies and procedures manual*, Washington D.C., 2003, <[www. Libqual.org](http://www.Libqual.org)>