

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 شکاف¹

دکتر نجلا حریری²

فریده افنانی³

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 361، 116 و 344 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 دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار 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، پیش زمینه 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 1980 و با مطرح شدن مدل تحلیل شکاف⁴، 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 انتظارات استفاده‌کنندگان باشد (کالورت⁵، 2001). مدل تحلیل شکاف که شیوه‌ای متفاوت از مطالعات معمول سطح خدمات از دیدگاه استفاده‌کنندگان است، از طریق سنجش انتظارات استفاده‌کنندگان از یک سو و تصور و برداشت آنها از خدمات دریافتی از سوی دیگر، امکان محاسبه شکاف

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 ۰۸۲۹۵/۱۴۷۹ 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

1. Gap analysis.
2. Calvert.

میان انتظاراتها 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»⁶ توسط «پاراسورامان» و همکارانش برای سنجش کیفیت خدمات سازمانها مطرح گردید (پاراسورامان، زیتهمل و بری⁷، 1985). «سروکوال» به عنوان ابزار 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 (نیتکی⁸، 1998).

هر چند ابزار «سروکوال» از نظر اعتبار و پایایی به دقت مورد آزمون قرار گرفته بود (زیتهمل⁹، پاراسورامان و بری، 1990). هنوز در مورد قابلیت انطباق آن با زمینه‌های متفاوت سازمانی و خدماتی تردیدهایی وجود داشت (راینسون¹⁰، 1999). 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 تامسون¹¹، 2000 الف و 2000 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»^{12*}، ابزار اختصاصی ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها، توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی¹³ تدوین، آزمون و پالایش گردید. مطالعات مقدماتی در مورد این ابزار سنجش، از سال 1999 تا 2003 به انجام رسید. در نخستین سال طرح مطالعه مقدماتی، 10 کتابخانه و در سال 2003 بیش از 300 کتابخانه در ایالات متحده و اروپا در این طرح شرکت کردند و با استفاده از لایب کوال کیفیت خدمات خود را مورد سنجش قرار دادند. با توجه به پیمایشهای متعدد و وسیعی که تا سال 2003 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 دبضعد منابع اطلاعاتی مورد دسترس، ارزیابی خدمات از سوی

3. SERVQUAL.

4. Parasuraman, Zeithaml and Berry.

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.

کارکنان، فضا و مکان کتابخانه و امکانات دستیابی شخصی به منابع به سفید «تأثیر خدمات»¹⁴، «کنترل اطلاعات»¹⁵ و «فضا و مکان کتابخانه»¹⁶ کاهش یافت.

در حال حاضر، شناخت انتظارات استفاده کنندگان کتابخانه‌ها و بررسی و تحلیل شکاف میان انتظارات و برداشتهای آنها از خدمات دریافتی، با استفاده از ابزار لایب کوال، متداول‌ترین شیوه‌ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، به کار می‌رود. گستردگی استفاده از این ابزار به گونه‌ای است که تا سال 2005 در بیش از 500 سازمان، داده‌های مربوط به انتظارات استفاده کنندگان کتابخانه‌های مربوط و برداشتهای آنها از خدمات دریافتی دارند، از تعداد تقریبی 340000 استفاده کننده، گردآوری شده بود. ابزار لایب کوال علاوه بر ایالات متحده، کانادا، استرالیا، انگلستان، ایرلند و اسکاتلند، به زبانهای مختلف در کشورهای متعدد دیگر نیز به کار گرفته شده است (تامسون¹⁷ و دیگران، 2005).

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 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 انتظارات استفاده کنندگان و سطح خدمات دریافتی آنها، می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم و شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده مطمئنی 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 به کارگیری ابزار «لایب کوال» 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 ارائه شده فعلی با سطح مطلوب خدمات از دیدگاه استفاده کنندگان 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.

سؤالهای پژوهش

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

1. 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؟
2. 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

1. شکاف کیفیت 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.
2. 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 22 جنبه از خدمات کتابخانه‌ای در قالب 22 مؤلفه لایب‌کوال بررسی گردیده است.
- ابعاد خدمات کتابخانه‌ای:** در این پژوهش سه بُعد از خدمات کتابخانه‌ای در قالب ابعاد لایب‌کوال - 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 انتظارها را مورد سنجش قرار می‌دهد (الدرق¹⁸، 2004). تحلیل شکاف در

لایب کوال بر اساس نمره‌هایی انجام می‌گیرد که پاسخ‌دهندگان در مقابل هر یک از 22 عبارت لایب کوال (در مقیاس 1 تا 9) تعیین می‌کنند. در مورد هر یک از 22 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 1 تا 9 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 خدمات¹⁹: 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 خدمات²⁰: 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 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 لایب کوال پژوهش‌های معدودی انجام گرفته است که به آنها اشاره می‌شود. کاظم‌پور (1385) با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران، پژوهشی با استفاده از مدل لایب کوال انجام داد. جامعه آماری پژوهش 200 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 لایب کوال، نتایج حاصل نشان داد کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران در بعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه مرکزی

-
2. Service adequacy gap.
 3. Service superiority gap.

دانشگاه صنعتی امیرکبیر و صنعتی شریف در بُعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد بالاتر است. در مقابل بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان نسبتاً ضعیف بوده و در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران، بُعد تأثیرگذاری خدمات دارای ضعف بیشتری است.

«میر غفوری و مکی» (1386) سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد لایب کوال (ویرایش سابق لایب کوال که دارای چهار بُعد بود) بررسی کردند. در این پژوهش، کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های مجتمعه‌های 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 2003 کیفیت خدمات 22 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 0/49 و 0/85- و شکاف کفایت خدمات در بُعد منابع اطلاعاتی مورد دسترس 0/52، ارایه خدمات از سوی کارکنان 0/75، فضا و مکان کتابخانه 0/59 و امکانات دستیابی شخصی به منابع 0/31 و شکاف برتری خدمات در ابعاد فوق به ترتیب 1/13-، 0/56-، 0/76- و 1/12- است (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2003 الف).

در سال 2004، خدمات کتابخانه‌های بیش از 57 دانشگاه و مؤسسه پژوهشی با پیمایش جامع لایب کوال سنجیده شد. یافته‌های مربوط به 8 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 0/46 و شکاف برتری 0/87- است. میانگین‌های مربوط به شکاف کفایت خدمات، در بُعد تأثیر خدمات 0/77، کنترل اطلاعات 0/08 و فضا و مکان کتابخانه 0/57 است. میانگین‌های مربوط به شکاف برتری خدمات منفی بوده، به ترتیب شکافی در حد 0/54-، 1/22- و 0/83- را نشان می‌داد (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2004).

یافته‌های لایب کوال 2005 در دانشگاه آلاباما که دیدگاه 812 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 0/85- 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 فرد استفاده‌کنندگان بود (بیس²¹ و دیگران، 2005).

یافته‌های پیمایش لایب کوال در سال 2006 در کتابخانه‌های دانشگاه گلاسکو نشان داد شکاف کیفیت خدمات 0/48 و شکاف برتری خدمات 1/08- است. در مورد ابعاد مورد بررسی در این پیمایش که شامل «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات»، و «کتابخانه به عنوان یک محل» بود، شکافهای کیفیت خدمات، عمدتاً مثبت و به ترتیب 0/72، 0/28 و 0/42 است. یافته‌ها در مورد شکاف برتری خدمات، نشان‌دهنده شکاف منفی در مورد هر سه بُعد به ترتیب 0/82-، 1/26- و 1/22- بود (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2006).

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 ارائه 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 361 نفر از دانشگاه علوم پزشکی ایران، 116 نفر از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و 344 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 22 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 22 عبارت لایب کوال، در سه مقیاس درجه بندی 1 تا 9 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 1 تا 9 مشخص می‌کنند.

در مورد هر یک از 22 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 22 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 ویرایش 14 و Excel 2003 بوده است.

طرز مطالعه نمودارهای راداری²²

نمودار راداری، ابزاری مناسب برای نشان دادن شکافهای مشاهده شده در پژوهش است. در این نمودارها شماره‌های 1 تا 22 مؤلفه‌های لایب‌کوال را به همان ترتیبی که در جدول 3 آمده است، نشان می‌دهد و شکافهای برتری و کفایت خدمات در درجات مختلف طیف خاکستری، مشاهده می‌شوند. در مطالعه نمودار راداری، تک‌تک مؤلفه‌ها و نمای کلی کیفیت خدمات باید مورد توجه قرار گیرد.

یافته‌های پژوهش

ویژگیهای جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه لایب‌کوال در جدولهای 1 و 2 نشان داده شده است.

جدول 1. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان 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	227	62/90	49	42/24	239	69/50
مرد	134	37/10	67	57/76	105	30/50
جمع	361	100	116	100	344	100

چنانکه در جدول 1 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.

1. Radar charts.

جدول 2. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب موقعیت تحصیلی یا شغلی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران		دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی		دانشگاه علوم پزشکی ایران		موقعیت تحصیلی یا شغلی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
47/67	164	11/21	13	44/32	160	دانشجوی کارشناسی
-	-	8/62	10	12/74	46	دانشجوی کارشناسی ارشد
-	-	10/34	12	2/49	9	دانشجوی دکتری (PhD)
45/93	158	57/76	67	21/05	76	دانشجوی دکترای حرفه‌ای
6/40	22	12/07	14	19/40	70	عضو هیئت علمی
100	344	100	116	100	361	جمع

بر اساس داده‌های مندرج در جدول 2، 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 دکترای حرفه‌ای است.

جدول 3، شکاف کفایت و برتری خدمات در سه کتابخانه مورد بررسی را نشان می‌دهد.

جدول 3. 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		شکاف برتری	
		شکاف کفایت	شکاف برتری	شکاف کفایت	شکاف برتری	شکاف کفایت	شکاف برتری	شکاف کفایت	شکاف برتری	شکاف کفایت	شکاف برتری	شکاف کفایت	شکاف برتری
1	کارکنانی که حسن اعتماد را در استفاده‌کننده به وجود می‌آورند.	0/13	2/09	-2/69	1/89	-0/23	2/21	-2/83	2/38	-0/22	2/36	-3/01	2/42
2	توجه به فرد استفاده‌کنندگان.	0/00	2/45	-2/56	2/18	-0/66	2/41	-3/16	2/35	-0/87	2/58	-3/38	2/66
3	کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه‌ای دارند.	0/29	2/43	-2/04	2/12	-0/08	2/42	-2/39	2/18	-0/25	2/77	-2/38	2/60
4	آمادگی و رغبت کتابداران به پاسخگویی سؤلهای استفاده‌کنندگان	0/21	2/31	-2/42	2/03	-0/75	2/71	-3/25	2/35	-0/87	2/93	-3/20	2/65
5	کتابدارانی که برای پاسخگویی به سؤلهای استفاده‌کنندگان، دانش کافی دارند.	0/26	2/28	-2/33	2/04	-0/62	2/57	-2/97	2/27	-0/62	2/53	-3/02	2/46
6	کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده‌کنندگان برخورد می‌کنند.	0/17	2/39	-2/32	2/04	-0/39	2/50	-2/94	2/24	-0/75	2/70	-3/07	2/70
7	کتابدارانی که نیاز استفاده‌کننده خود را می‌فهمند	0/22	2/20	-2/33	2/01	-0/71	2/46	-3/12	2/17	-0/71	2/57	-3/11	2/57
8	علاقه و تمایل کتابداران به کمک به استفاده‌کننده	-0/02	2/25	-2/34	2/12	-0/37	2/25	-2/67	2/19	-0/75	2/70	-3/12	2/56
9	قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه.	0/43	2/03	-2/01	1/84	0/05	1/73	-2/46	1/96	-0/04	2/21	-2/59	2/34
10	دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من.	1/44	2/78	-4/03	2/77	-2/48	3/17	-5/17	4/77	-1/72	2/78	-4/29	3/06
11	وب سایت کتابخانه که به من امکان بدهد شخصاً اطلاعات را	0/12	2/22	-2/34	2/00	-1/10	2/61	-3/30	2/64	-1/27	2/49	-3/80	3/06

امکان بدهد شخصاً اطلاعات را

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	بالاترین	پایین‌ترین	بالاترین	پایین‌ترین	میانگین	بالاترین	پایین‌ترین	بالاترین	پایین‌ترین	میانگین	بالاترین	پایین‌ترین
	مکان‌یابی کنم.													
12	منابع چاپی کتابخانه که من برای کارم به آنها نیاز دارم.	0/00	2/39	-2/45	2/10	-0/57	2/49	-3/04	2/19	-0/75	2/73	-3/29	2/61	
13	منابع الکترونیکی مورد نیاز من.	0/04	2/50	-2/59	2/18	-1/15	2/57	-3/49	2/49	-1/28	2/64	-3/75	2/97	
14	تجهیزات مدرنی که به من امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنم.	-0/18	2/24	-2/80	1/94	-1/27	2/49	-3/68	2/26	-1/67	2/64	-4/14	2/82	
15	ابزارهای بازیابی راحتی که به من امکان می‌دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنم.	-0/13	2/20	-2/76	2/04	-0/33	2/36	-3/15	2/16	-0/93	2/60	-3/53	2/50	
16	دسترس پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل من.	-0/02	2/23	-2/68	2/04	-0/64	2/34	-3/21	2/25	-1/27	2/66	-3/67	2/75	
17	مجله‌های چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم.	-0/26	2/37	-2/93	2/22	-0/55	2/69	-2/93	2/39	-1/29	2/66	-3/81	2/66	
18	فضای کتابخانه که الهام بخش مطالعه و یادگیری است.	0/14	2/37	-2/32	2/07	-0/18	2/33	-2/71	2/18	-0/73	2/75	-3/00	2/67	
19	فضای ساکت و آرام برای فعالیتهای فردی.	0/31	2/19	-1/98	1/86	-0/21	2/38	-2/21	1/98	-1/27	2/73	-3/43	2/55	
20	یک محیط راحت و خوشایند.	0/05	2/14	-2/28	2/08	-0/33	2/28	-2/68	1/99	-0/84	2/68	-3/10	2/42	
21	دروازه‌ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش.	0/01	2/38	-2/25	2/08	-0/95	2/56	-3/33	2/53	-1/21	2/65	-3/64	2/69	
22	فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی.	-0/25	2/39	-2/87	2/22	-1/15	2/73	-3/77	2/57	-1/65	3/11	-4/05	3/35	

کتابخانه به عنوان یک محل

چنانکه در جدول 3 ملاحظه می‌شود، «شکاف کفایت خدمات» در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در 7 مؤلفه منفی است، در حالی که در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در 21 مؤلفه و در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در هر 22 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 1/44-، 2/48- و 1/72- است.

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 استفاده کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه» است.

کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران (0/43)، کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (0/05) و کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران (0/04-).

«شکاف برتری خدمات» در هر سه کتابخانه دانشگاهی مورد بررسی برای همه مؤلفه‌ها منفی است.

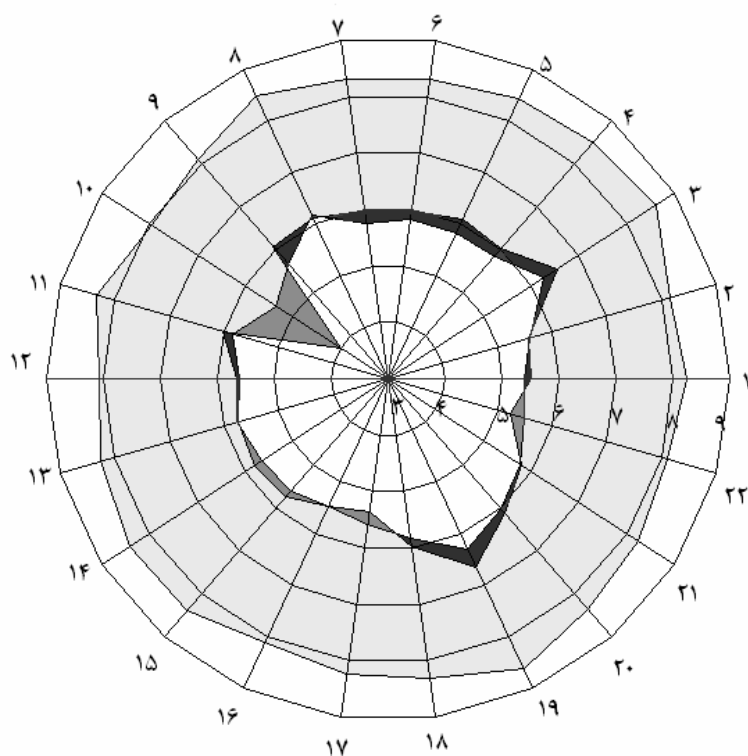
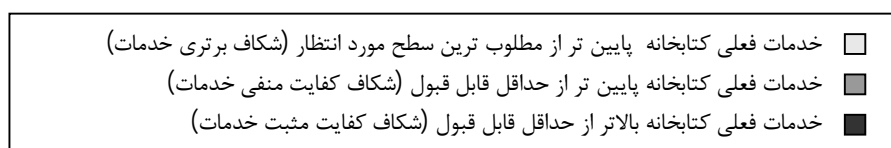
ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر برتری خدمات در هر سه دانشگاه مورد بررسی مؤلفه «دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده کنندگان» است. شکاف برتری این مؤلفه در کتابخانه مرکزی

دانشگاه علوم پزشکی ایران 4/03- ، در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی 5/17- و در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران 4/29- است.

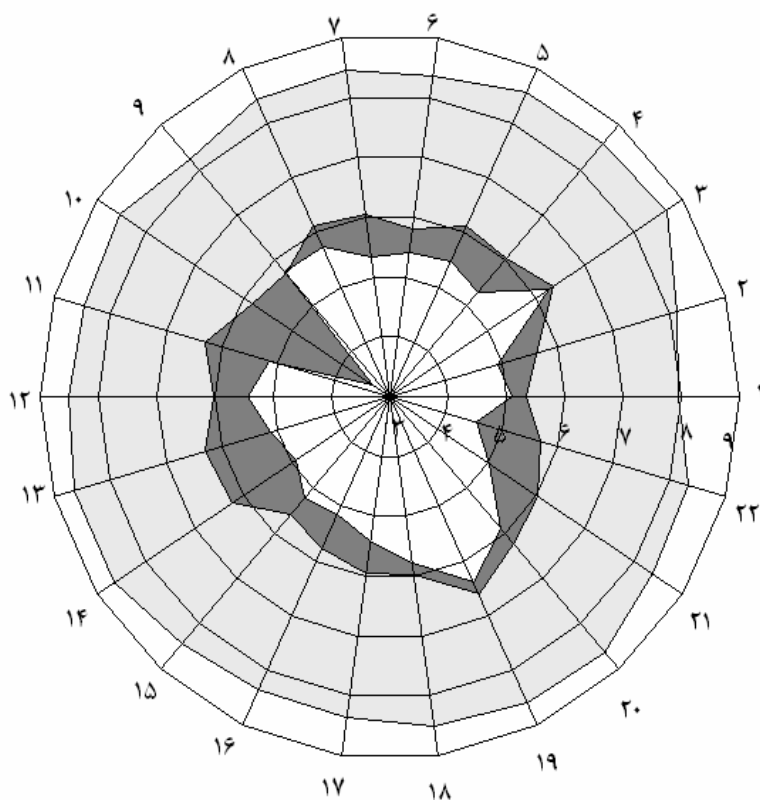
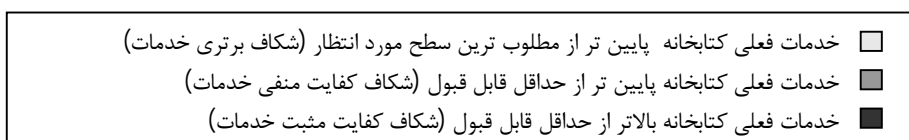
مؤلفه کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه‌ای دارند در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران با شکاف برتری 2/38- در مقایسه با سایر مؤلفه‌ها دارای شکاف برتری کمتری است و کتابخانه در رابطه با این مؤلفه، نسبت به سایر مؤلفه‌ها فاصله نسبتاً کمتری با برآورده کردن حد مطلوب انتظارهای استفاده‌کنندگان خود دارد.

نمودارهای راداری 1 الی 3، شکافهای کفایت و برتری خدمات را در سه دانشگاه نشان می‌دهند.

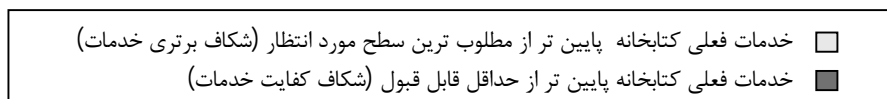
شماره‌های 1 تا 22 در این نمودارها نشان‌دهنده مؤلفه‌های لایب‌کوال به همان ترتیب ارایه شده در جدول 3 است.

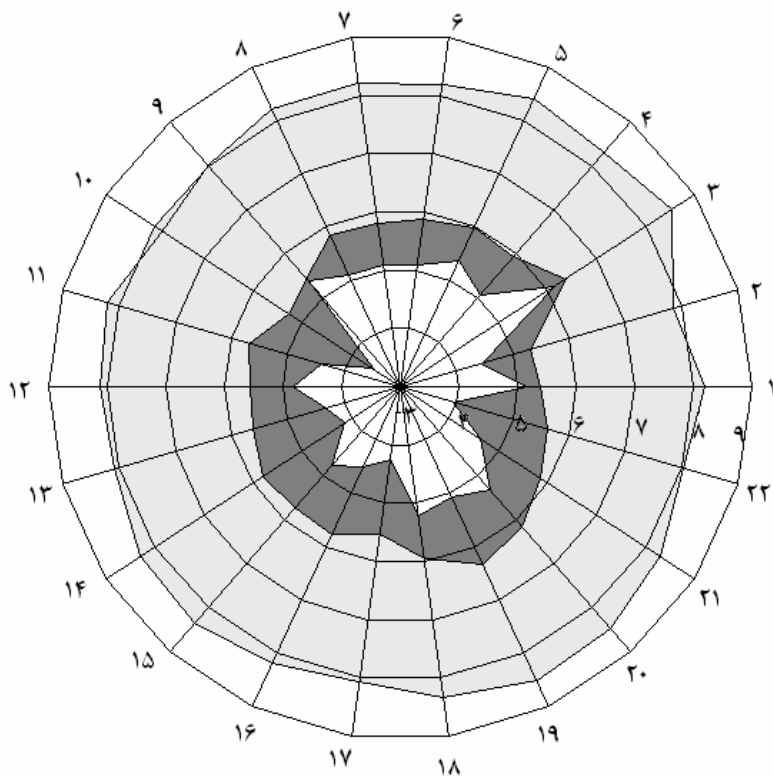


نمودار 1. شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران



نمودار 2. شکاف برتری و کفایت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی





نمودار 3. شکاف برتری و کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران

جدول 4. شکاف کیفیت 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 کیفیت		شکاف برتری		شکاف کیفیت		شکاف برتری		شکاف کیفیت				
میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
0/18	2/27	-2/33	2/02	-0/42	2/36	-2/88	2/23	0/05	2/30	-2/35	2/06	تأثیر خدمات
-0/23	2/37	-2/82	2/16	-1/02	2/59	-3/50	2/39	-0/23	2/37	-2/82	2/16	کنترل اطلاعات
0/05	2/30	-2/35	2/06	-0/56	2/45	-2/94	2/25	0/05	2/30	-2/35	2/06	کتابخانه به عنوان یک محل
0/00	2/31	-2/52	2/08	-0/67	2/47	-3/11	2/29	0/00	2/31	-2/52	2/08	میانگین کل

جدول 4 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 0/67- و در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران 1/00- است.

برای آزمون فرضیه 1 پژوهش، از تجزیه واریانس (ANOVA) و آزمون توکی HSD در سطح 0/05 $\alpha =$ 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 0/00 به نحو معناداری بهتر از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (0/67-) و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران (1/00-) بوده است ($P = 0/000$)؛ 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 عملکرد کتابخانه‌های مورد بررسی در دو دانشگاه یادشده از نظر کفایت خدمات یعنی تأمین حداقل قابل قبول استفاده کنندگان، تفاوت معناداری ندارد ($P = 0/111$).

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 انتظارهای کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارند. فاصله خدمات کتابخانه با مطلوب‌ترین حد مورد انتظار استفاده کنندگان در دانشگاه علوم پزشکی ایران 2/52-، در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی 3/11- و در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران 3/42- است. برای آزمون فرضیه 2 پژوهش نیز از تجزیه واریانس (ANOVA) و آزمون توکی HSD در سطح $\alpha = 0/05$ 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 استفاده کنندگان، عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران با میانگین شکاف برتری خدمات 2/52- به نحو معناداری از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (3/11-) و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران (3/42-) بهتر بوده است ($P = 0/001$ و $P = 0/000$)؛ 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 استفاده کنندگان، عملکرد یکسانی داشته‌اند ($P = 0/198$).

یافته‌های پژوهش نشان داد وضعیت موجود خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم ایران با شکاف کفایت 0/00 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 0/12 در کتابخانه انستیتو تکنولوژی لاند سوئد (کریلیدو و پرسون²³، 2005)، 0/46 در کتابخانه‌های علوم پزشکی ایالات متحده (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2004)، 0/48 در دانشگاه گلاسکو (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2006)، 0/49 در کتابخانه‌های علوم پزشکی ایالات متحده (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2003 الف) تا 1/16 در دانشگاه کرانفیلد (لاک و تاون²⁴، 2005) 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 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 (2/52-، 3/11- و 3/42-). این فاصله در برخی از کتابخانه‌های دانشگاهی در خارج از ایران به شرح زیر است: 0/44- در کتابخانه دانشگاه کرانفیلد (لاک و تاون، 2005)، 0/85- در دانشگاه آلاباما (نیس و دیگران، 2005)، 0/85- در کتابخانه‌های علوم پزشکی در ایالات متحده در سال 2003 (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2003 الف) و 0/87- در سال 2004 (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2004)، 0/88- در دانشگاه اهایو (جانکوسکا²⁵ و دیگران، 2006)، 1/08- در

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

دانشگاه گلاسکو (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2006) و 1/18- در دانشگاه بینگهامتون²⁶ (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2003 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 استفاده‌کنندگان، 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 اسلامی واحد علوم پزشکی تهران از نظر برتری خدمات، یعنی ارایه مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان، عملکرد یکسانی داشته‌اند.

در مورد 22 جنبه از خدمات کتابخانه‌ای که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است، یافته‌ها نشان داد کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در 15 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 22 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» (1386) 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 2004 نیز نتیجه مشابهی ملاحظه گردید (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، 2004).

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 ارایه خدمات به کاربران کتابخانه عملکرد نسبتاً موفقی 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 استفاده کنندگان 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 انتظارات استفاده‌کنندگان خود، با اولویت‌بندی دقیق اقدامات، 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 (1385). «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 (1386). «بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد به لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)». کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره اول، جلد دهم: 78-61.

- 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 informatics". *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 Kyrillidou, M. (2005). "Concurrent validity of LibQUAL^{+TM} scores: What do LibQUAL^{+TM} 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.