

تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران^۱

دکتر نجلا حریری^۲
فریده افنانی^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر، تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران است. پژوهش، با روش پیمایشی توصیفی و با استفاده از پرسش‌نامه لایب‌کوال انجام گرفته است. تعداد ۱۹۳ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه به پرسش‌نامه‌ها پاسخ داده‌اند. یافته‌های پژوهش حاکی از این است که کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای حداقلی انتظارات کاربران خود را فراهم کرده است و خدمات کتابخانه از لحاظ کیفی بالاتر از حداقل قابل قبول استفاده‌کنندگان است (با شکاف کفایت خدمات ۰/۱۳). اما کیفیت خدمات کتابخانه بسیار پایین‌تر از مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان است (با شکاف برتری خدمات ۲/۵۷). بر اساس سایر یافته‌ها، کیفیت خدمات کتابخانه در برخی موارد، از حداقل سطح قابل قبول استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. این موارد عبارتند از: دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان، فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی، فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی، وب‌سایت کتابخانه که به کاربران امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنند، منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان و تجهیزات مدرنی که به کاربران امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنند. کتابخانه در بُعد تأثیر خدمات بر خلاف دو بُعد دیگر توانسته است حداقل خدمات مورد قبول کاربران را به نحو مناسبی برآورده کند (۰/۵۰).

کلیدواژه‌ها

LibQUAL، کیفیت خدمات کتابخانه، کتابخانه پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران.

۱. این مقاله بخشی از گزارش 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 مورخ ۱۳۸۶/۲/۲۹ به اجرا درآمده است.

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات nadjlhariri@hotmail.com

۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی farideh_afnani@yahoo.com

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی در دهه‌های اخیر با فشار روزافزون محدودیت بودجه از یک سو و ضرورت گسترش تجهیزات و خدمات در جهت تأمین نیازها و انتظارات استفاده‌کنندگان از سوی دیگر روبه‌رو بوده‌اند. ظهور فن‌آوری‌های نوین در حوزه اطلاع‌رسانی و دگرگونی‌های عمیق در شیوه‌های تولید، ذخیره و توزیع اطلاعات، سبب شده است که استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی انتظارات گسترده‌تری از این کتابخانه‌ها داشته باشند. کتابخانه‌ها با توجه به سرعت تولید اطلاعات و ظهور فن‌آوری‌های پیشرفته اطلاعاتی، ناگزیر از ارائه خدمات نوینی هستند که جامعه دانشگاهی و پژوهشی امروز طلب می‌کند. در این راستا مهم‌ترین چالشی که کتابخانه‌ها با آن روبه‌رو هستند، تأمین نیازهای استفاده‌کنندگان و جلب رضایت آن‌ها در رابطه با امکانات و خدمات کتابخانه است. در سه دهه گذشته، کاربران بیش از پیش، محور توجه کتابخانه‌ها بوده‌اند و آگاهی از نیازها و انتظارات آن‌ها از مهم‌ترین فعالیت‌های مدیریتی کتابخانه‌ها محسوب می‌شود. کتابخانه‌های دانشگاهی امروز با توجه به کاربرمحور بودن فعالیت‌های خود در تلاش تعریف ابزارهای اندازه‌گیری مناسب‌تری هستند که خدمات و امکانات کتابخانه را از دیدگاه کاربران مورد سنجش قرار دهد.

در متون و منابع اخیر کتابداری و اطلاع‌رسانی، لزوم ایجاد فرهنگ اندازه‌گیری و سنجش فعالیت‌ها و خدمات در کتابخانه‌ها

مورد تأکید قرار گرفته است (۸: ۴۲-۴۶). با توجه به دگرگونی‌های نوین در شیوه‌های دسترس‌پذیری اطلاعات، امروزه ابزارهای اندازه‌گیری سنتی مانند شمارش اندازه مجموعه یا تعداد مراجعه‌کنندگان، به عنوان تنها ملاک‌های سنجش کیفیت کتابخانه‌ها مطرح نیستند. به‌ویژه در رابطه با کیفیت خدمات چنان که روبلدو^۴ اشاره می‌کند درک انتظارات استفاده‌کنندگان پیش‌زمینه ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است (۱۱: ۲۲).

پیمایش نظرات استفاده‌کنندگان در کتابخانه‌های دانشگاهی در دو دهه گذشته، رایج‌ترین شیوه بررسی کیفیت خدمات بوده است. این پیمایش‌ها معمولاً با استفاده از پرسش‌نامه‌هایی انجام می‌گیرد که توسط پژوهشگران برای بررسی امکانات و خدمات کتابخانه طراحی می‌شوند. این ابزارهای اندازه‌گیری معمولاً جنبه استاندارد ندارند و از کتابخانه‌ای به کتابخانه دیگر متفاوت هستند و به همین دلیل امکان مقایسه نتایج پیمایش در کتابخانه‌های مختلف را فراهم نمی‌کنند. لزوم استفاده از ابزار اندازه‌گیری استاندارد و مطمئنی که به صورت یکدست، قابل استفاده در کتابخانه‌های مختلف دانشگاهی و پژوهشی باشد و در عین حال امکان مقایسه یافته‌ها را در کتابخانه‌های مختلف به صورت ملی و بین‌المللی فراهم سازد، سبب شد که در سال ۱۹۹۹ ابزار لایب‌کوال^۵ برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تدوین یابد. این ابزار بر اساس مدل تحلیل شکاف تهیه شده است. متداول‌ترین رویکرد برای اندازه‌گیری

4. Robledo

5. LibQUAL

کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها در طی دهه اخیر، مدل تحلیل شکاف است که در این مدل تفاوت یا شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان از کتابخانه و تصور و برداشت آن‌ها از خدمات فعلی کتابخانه مورد سنجش قرار می‌گیرد. این‌گونه پیمایش‌ها در واقع به بررسی این امر می‌پردازند که انتظارات استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه در عمل تا چه حد برآورده می‌شود. این نوع سنجش و مطالعه، تحلیل شکاف خواننده می‌شود (۵: ۷۳۲-۷۵۷).

بیان مسئله

کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ارتباط نزدیکی با کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها دارد و از همین روست که تأمین خدمات با کیفیت مطلوب برای دانشجویان و اعضای هیئت علمی، همواره از اهداف اساسی کتابخانه‌های دانشگاهی بوده است. کتابخانه‌های دانشگاهی با ارائه خدمات بهنگام، کارآمد و مفید برای دانشجویان و اعضای هیئت علمی رضایت آن‌ها از تجارب آموزشی را موجب می‌شوند و در عین حال همین خدمات است که در کنار سایر امکانات آموزشی و پژوهشی، تعیین‌کننده کیفیت سازمان‌های آموزشی بوده، این‌گونه سازمان‌ها را از یکدیگر متمایز می‌کند. دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، آموزش بخش مهمی از متخصصان علوم پزشکی کشور را به عهده دارد و کتابخانه مستقر در این دانشکده، عهده‌دار وظیفه خطیر ارائه خدمات به این بخش از جامعه علمی کشور است. اطلاع از

نقاط قوت و ضعف خدمات این کتابخانه، اولین گام ضروری در جهت ارتقای کیفی خدمات کتابخانه محسوب می‌شود. با توجه به همین امر، پژوهش حاضر، کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران را از طریق تحلیل شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و تصور و برداشت آن‌ها از خدمات فعلی کتابخانه مورد سنجش قرار می‌دهد.

سؤالات پژوهش

۱. شکاف کفایت و برتری کل خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران چقدر است؟
۲. شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بر حسب هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال چقدر است؟
۳. شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بر حسب هر یک از ابعاد لایب‌کوال چقدر است؟

تعاریف عملیاتی

استفاده‌کنندگان: دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران به عنوان استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشکده مربوط در نظر گرفته شده‌اند.

ابعاد لایب‌کوال: در پژوهش‌هایی که با استفاده از ابزار لایب‌کوال انجام می‌شود، سه بُعد از خدمات کتابخانه‌ای به شرح زیر مورد

بررسی قرار می‌گیرد:

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

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

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

تحلیل شکاف^۶: تحلیل شکاف عبارت از شیوه‌ای است که اختلاف یا شکاف میان انتظارات مشتریان یک سازمان و برداشت آن‌ها از برآورده شدن این انتظارات را مورد سنجش قرار می‌دهد (۶: ۸۳-۹۰).

شکاف کفایت خدمات^۷: اختلاف میانگین‌های حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات کتابخانه، شکاف کفایت خدمات خوانده می‌شود که از منها کردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید. اگر نمره شکاف، مثبت باشد خدمات دریافتی به اندازه همان نمره بهتر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است. نمره منفی شکاف نشان‌دهنده این است که خدمات دریافتی به همان اندازه پایین‌تر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است.

شکاف برتری خدمات^۸: اختلاف میانگین‌های مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه،

شکاف برتری خدمات نامیده می‌شود که از منها 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

حکیمی و صمدزاده (۱۳۸۴)، با استفاده از سروکوال (پرسش‌نامه سنجش کیفیت در کلیه زمینه‌های خدماتی)، پژوهشی در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان در سه ماهه اول سال ۱۳۸۳ انجام دادند. یافته‌های پژوهش حاکی از این بود که کتابخانه‌های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد سروکوال نتوانسته‌اند انتظارات مراجعه‌کنندگان را برآورده کنند (۲: ۸۹). درخشان (۱۳۸۴)، نیز پژوهشی با موضوع ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از دیدگاه کاربران انجام داد. در این پژوهش، خدمات کتابخانه مورد مطالعه در دو سطح مطلوب و موجود مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها حاکی از معنی‌داری اختلاف بین این دو سطح (موجود و مطلوب) بود که بیشترین فاصله به مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع

6. Gap analysis

7. Service adequacy gap

8. Service superiority gap

اطلاعاتی مربوط می‌شد (۱). در پژوهشی که کاظم‌پور (۱۳۸۵)، با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی - مهندسی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل لایب‌کوال انجام داد، یافته‌ها نشان داد که کتابخانه‌های مذکور در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات عملکرد نسبتاً موفق دارند. همچنین وب‌سایت این کتابخانه‌ها به میزان بیشتری توانسته رضایت کاربران را فراهم نماید. در مقابل، فضای کتابخانه‌ها به‌ویژه برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. یافته‌ها در مورد کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی شریف حاکی از این بود که بیشترین ضعف کتابخانه در ارتباط با ایجاد حس اعتماد و اطمینان در کاربران توسط کتابداران است. در ارتباط با ابعاد مدل لایب‌کوال نتایج حاصل نشان داد که کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران در بُعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی امیرکبیر و صنعتی شریف در بُعد تأثیر خدمات نسبت به سایر ابعاد بالاتر است. در مقابل بُعد کتابخانه به‌عنوان یک مکان نسبتاً ضعیف بوده و در کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و صنعت ایران بُعد تأثیر خدمات دارای ضعف بیشتری است (۳).

میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد را با رویکرد لایب‌کوال مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل نشان داد که سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات

و ادراکات کاربران شکاف وجود دارد. 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 مجلات چاپی، کتاب‌های مورد نیاز و منابع اطلاعاتی الکترونیکی بوده است (۴: ۶۱-۷۸).

در خارج از ایران در سال‌های اخیر پژوهش‌های مربوط به سنجش وضعیت کتابخانه‌ها عمدتاً در قالب پیمایش‌های لایب‌کوال انجام می‌گیرد و نمونه‌های این‌گونه پیمایش‌ها بسیار متعدد است. از جمله این پژوهش‌ها، پیمایشی است که در کتابخانه دانشگاه اوهایو در سال ۲۰۰۴ انجام گرفته است. در این پژوهش نمونه‌ای به تعداد ۶۰۰ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه به پرسش‌نامه لایب‌کوال پاسخ دادند. تحلیل داده‌ها نشان داد که سطح فعلی خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربران با میانگین ۷/۰۰ و با شکاف کفایت مثبت ۰/۴۹ از حداقل خدمات مورد قبول آن‌ها بالاتر است و رضایت آن‌ها از این جنبه فراهم شده است. شکاف برتری با میانگین منفی ۰/۸۸ - نشان‌دهنده این بود که خدمات فعلی کتابخانه از سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. سایر یافته‌ها حاکی از این بود که در بُعد کنترل اطلاعات، هم از نظر حداقل خدمات قابل قبول و هم از نظر مطلوب‌ترین خدمات مورد انتظار، دانشجویان و اعضای هیئت علمی انتظارات بالایی دارند. تحلیل داده‌های مربوط به بُعد تأثیر خدمات، حاکی از این بود که میانگین شکاف‌ها در این بُعد کمتر از دو بُعد دیگر

است و این نشان می‌دهد که استفاده‌کنندگان کتابخانه دانشگاه اوهایو، جنبه انسانی خدمات کتابخانه را در سطح بالایی برآورد کرده‌اند (۷: ۵۹-۷۷).

کتابخانه دانشگاه اولستر^۹ در سال ۲۰۰۵ با استفاده از لایب‌کوال به بررسی کیفیت خدمات خود پرداخت. تحلیل پرسش‌نامه‌های گردآوری شده از تعداد ۱۸۹۷ شرکت‌کننده نتایجی به شرح زیر حاصل نمود. میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه ۶/۶۷، حداقل سطح خدمات مورد قبول ۶/۴۲ و شکاف کفایت خدمات ۰/۲۵، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۷۴ و شکاف برتری خدمات ۱/۰۷- بود. در مورد هر یک از ابعاد لایب‌کوال نیز یافته‌های زیر به دست آمد: در بُعد تأثیر خدمات، میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه ۶/۷۷، حداقل سطح خدمات مورد قبول ۶/۳۰، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۶۰، شکاف کفایت خدمات ۰/۴۷ و شکاف برتری خدمات ۰/۸۳- بود. در بُعد کنترل اطلاعات میانگین‌ها به ترتیب فوق ۶/۷۷، ۶/۵۷، ۷/۸۹، ۰/۲۰ و ۱/۱۱- و در بُعد کتابخانه به عنوان یک محل به ترتیب ۶/۳۰، ۶/۳۵، ۷/۷۴، ۰/۰۵- و ۱/۴۴- بود.

در بررسی تک‌تک متغیرهای لایب‌کوال مشخص شد که شکاف کفایت خدمات در چهار مورد دارای میانگین منفی است. این متغیرها و میانگین شکاف کفایت خدمات مربوط به آن‌ها به قرار زیر است: فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی (۰/۵۱-)، فضای کتابخانه که الهام‌بخش مطالعه و یادگیری

است (۰/۲۹-)، دروازه‌ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش (۰/۱۱-) و دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیک در منزل و یا محل کار من (۰/۰۵-). بر اساس سایر یافته‌ها متغیری که بیشترین شکاف را با مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار داشت، با میانگین شکاف برتری خدمات ۱/۸۱-، متغیر فضای کتابخانه الهام‌بخش مطالعه و یادگیری بود (۹).

پیمایش لایب‌کوال در سال ۲۰۰۶ در کتابخانه دانشگاه گلاسکو^{۱۰} به اجرا درآمد. در این پژوهش، تعداد شرکت‌کنندگان ۱۴۹۳ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه شامل دانشجویان و اعضای هیئت علمی و کارکنان بودند. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه (۶/۷۸) از حداقل سطح مورد قبول (۶/۳۰) بالاتر است و شکاف کفایت خدمات ۰/۴۸، میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات ۷/۸۵ و شکاف برتری خدمات ۱/۰۸- است.

تحلیل یافته‌ها در مورد ابعاد لایب‌کوال حاکی از این بود که در بُعد تأثیر خدمات، میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه ۶/۸۲، حداقل سطح خدمات مورد قبول ۶/۱۱، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۷/۶۴، شکاف کفایت خدمات ۰/۷۲ و شکاف برتری خدمات ۰/۸۲- است. بررسی یافته‌ها در مورد دومین بُعد لایب‌کوال یعنی کنترل اطلاعات نشان داد که سطح فعلی خدمات با میانگین ۶/۸۹ اندکی بیش از حداقل سطح خدمات مورد قبول با میانگین ۶/۶۲ بوده، شکاف کفایت خدمات ۰/۲۸ است. در این

بعد، میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار ۸/۱۵ و به این ترتیب میانگین شکاف برتری خدمات ۱/۲۶- است. در بعد کتابخانه به‌عنوان یک محل، سطح فعلی خدمات کتابخانه ۶/۴۷ و حداقل سطح خدمات مورد قبول از دیدگاه استفاده‌کنندگان ۶/۰۵ و شکاف کفایت خدمات ۰/۴۲ بوده و مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان با دارا بودن میانگین شکاف برتری خدمات ۱/۲۲، ۷/۶۹ است.

در این پژوهش براساس سایر یافته‌ها تمامی میانگین‌های شکاف کفایت خدمات، مثبت و میانگین‌های شکاف برتری خدمات منفی بوده است و این بدان معنی است که خدمات فعلی کتابخانه در مورد همه متغیرها از حداقل سطح مورد قبول، کیفیت بهتر و از مطلوب‌ترین سطح، کیفیت پایین‌تری دارد. متغیرهایی که در مورد آن‌ها خدمات فعلی کتابخانه بیشترین فاصله مثبت را با حداقل مورد قبول دارند، به ترتیب با ذکر شکاف کفایت مربوط عبارتند از: کتابدارانی که حس اعتماد را در استفاده‌کنندگان به‌وجود می‌آورند (۰/۹۴)، کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده‌کنندگان برخورد می‌کنند (۰/۸۲) و فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی (۰/۸۱).

متغیرهایی که بیشترین فاصله را با

مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار دارند به ترتیب با ذکر شکاف برتری مربوطه به شرح زیر هستند: دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من (۱/۷۱-)، فضای کتابخانه که الهام‌بخش مطالعه و یادگیری است (۱/۵۵-)، مجلات چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم (۱/۴۵-) و منابع چاپی کتابخانه که من برای کارم به آن‌ها نیاز دارم (۱/۴۳-) (۱۰).

روش و جامعه پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی توصیفی است و جامعه پژوهش، دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران را شامل می‌شود. پژوهش بر روی نمونه‌ای تصادفی به تعداد ۱۹۳ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است.

روش گردآوری و تحلیل داده‌ها

ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه لایب‌کوال متشکل از ۲۲ مؤلفه است که این مؤلفه‌ها در سه بُعد تأثیر خدمات^{۱۱}، کنترل اطلاعات^{۱۲} و کتابخانه به‌عنوان یک محل^{۱۳} طبقه‌بندی شده‌اند^{۱۴}. هر یک از ۲۲ مؤلفه، در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ سنجیده می‌شود. به این

11. Affect of service

12. Information control

13. Library as place

۱۴. لایب‌کوال تا تکمیل مراحل پیمایش وسیع سال ۲۰۰۳، متشکل از چهار بُعد و ۲۵ عبارت بود. پس از پیمایش ۲۰۰۳ با انجام تحلیل‌های سنجش اعتبار، بر اساس یافته‌های پیمایش‌های متعدد انجام شده، دو بُعد «منابع اطلاعاتی مورد دسترس» و «امکانات دستیابی شخصی به منابع» در یکدیگر ادغام شدند و از آن پس ابزار لایب‌کوال با دارا بودن ۲۲ عبارت یا مؤلفه، خدمات کتابخانه را در سه بُعد مورد سنجش قرار می‌دهد.

معنی که در پرسش نامه لایب کوال، در مقابل هر یک از عبارات‌ها (مؤلفه‌ها) سه ستون هر یک با درجه بندی ۱ تا ۹ قرار دارد و پاسخ‌دهندگان، در مقابل هر یک از مؤلفه‌ها، نمره مورد نظر خود را در این سه ستون که عنوان آن‌ها، «حداقل سطح خدمات مورد قبول»، «مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار» و «سطح فعلی خدمات کتابخانه» است، به طور مجزا در مقیاس‌های درجه بندی ۱ تا ۹ علامت می‌زنند. برای هر یک از سه شاخص یادشده، میانگین محاسبه می‌شود. اختلاف بین این سه میانگین، نشان‌دهنده شکاف‌های موجود است.

شکاف کفایت خدمات = سطح فعلی خدمات کتابخانه منهای حداقل سطح خدمات مورد قبول.

شکاف برتری خدمات = سطح فعلی خدمات کتابخانه منهای مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار.

داده‌ها در جدول‌ها و نمودارها نشان داده شده است. در نمودار راداری^{۱۵}، شماره‌های ۱ تا ۲۲ به ترتیب مؤلفه‌های لایب کوال را نشان می‌دهد و شکاف‌های برتری و کفایت خدمات در درجات مختلف طیف خاکستری مشاهده می‌شوند.

یافته‌های پژوهش

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در جدول‌های ۱ و ۲ منعکس شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران بر حسب جنسیت

| جنسیت | تعداد | درصد |
|-------|-------|-------|
| زن | ۱۱۶ | ۶۰/۱۰ |
| مرد | ۷۷ | ۳۹/۹۰ |
| جمع | ۱۹۳ | ۱۰۰ |

چنان که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ۶۰/۱۰ درصد استفاده‌کنندگان در نمونه مورد بررسی، زن و ۳۹/۹۰ درصد مرد هستند.

جدول ۲. توزیع فراوانی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران بر حسب سن

| سن | تعداد | درصد |
|------------|-------|-------|
| ۲۲-۱۸ | ۱۳۰ | ۶۷/۳۵ |
| ۳۰-۲۳ | ۴۸ | ۲۴/۸۷ |
| ۴۵-۳۱ | ۱۲ | ۶/۲۲ |
| ۶۵-۴۶ | ۲ | ۱/۰۴ |
| ۶۵ و بیشتر | ۱ | ۰/۵۲ |
| جمع | ۱۹۳ | ۱۰۰ |

داده‌های مندرج در جدول ۲ حاکی از این است که بیشترین درصد استفاده‌کنندگان (۶۷/۳۵ درصد) در گروه سنی ۱۸-۲۲ سال قرار دارند. گروه سنی ۲۳-۳۰ سال نیز ۲۴/۸۷ درصد از کاربران کتابخانه را تشکیل می‌دهد.

• شکاف کفایت و برتری کل خدمات

جدول ۳، شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کل خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده

15. Radar charts

جدول ۳. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار کل خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

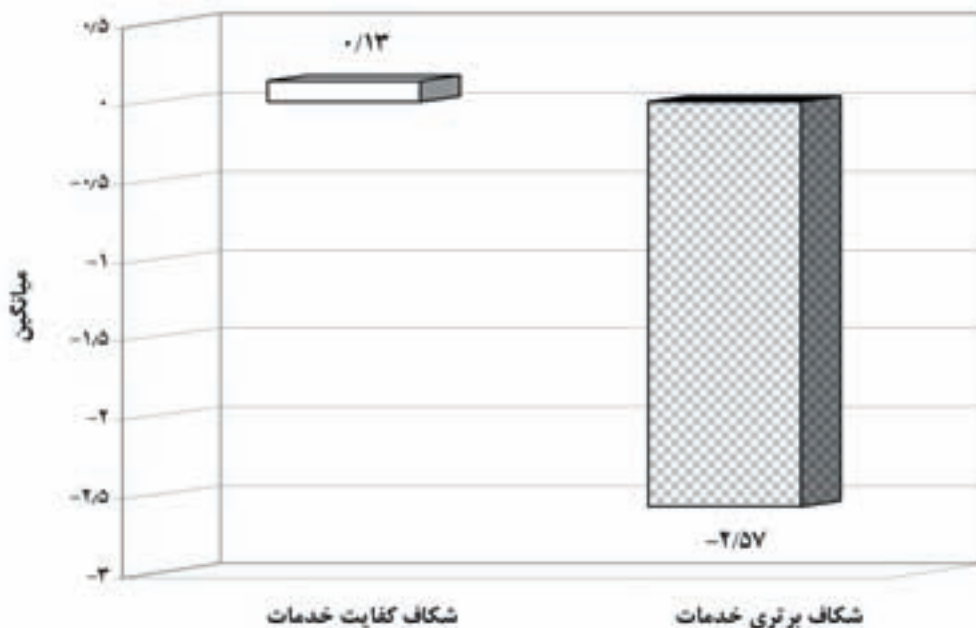
| شکاف برتری خدمات | | شکاف کیفیت خدمات | | خدمات دریافتی فعلی | | مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار | | حداقل خدمات مورد قبول | | کل خدمات کتابخانه |
|------------------|---------|------------------|---------|--------------------|---------|----------------------------------|---------|-----------------------|---------|-------------------|
| انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | |
| ۲/۲۳ | -۲/۵۷ | ۲/۶۰ | ۰/۱۳ | ۲/۱۰ | ۵/۷۴ | ۱/۰۸ | ۸/۳۱ | ۲/۰۱ | ۵/۶۱ | میانگین کل |

در مورد کل خدمات کتابخانه منفی است و کتابخانه فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب‌ترین سطح خدمات دارد (۲/۵۷-).

نمودار ۱، شکاف کیفیت و برتری کل خدمات دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران را نشان می‌دهد.

پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران را نشان می‌دهد.

چنان که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، میانگین کل خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران از نظر شکاف کیفیت خدمات مثبت است (۰/۱۳) یعنی کتابخانه توانسته است حداقل انتظار کاربران خود را برآورده کند. اما شکاف برتری خدمات



نمودار ۱. شکاف کیفیت و برتری کل خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بر حسب مؤلفه‌های لایب کوال

| ردیف | خدمات کتابخانه | سطح حداقل | | سطح مطلوب | | خدمات فعلی | | شکاف کفایت | | شکاف برتری | | |
|-----------------------|--|--|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------|
| | | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | |
| تأثیر خدمات | ۱ | کارکنانی که حس اعتماد را در استفاده‌کننده به وجود می‌آورند. | ۵/۲۵ | ۱/۷۷ | ۸/۲۶ | ۱/۰۳ | ۶/۱۰ | ۱/۸۹ | ۰/۸۴ | ۲/۳۰ | ۲/۱۷ | ۲/۰۰ |
| | ۲ | توجه به فرد فرد استفاده‌کنندگان | ۵/۲۱ | ۲/۱۵ | ۷/۹۸ | ۱/۴۴ | ۵/۶۴ | ۲/۲۱ | ۰/۴۳ | ۲/۵۹ | -۲/۳۴ | ۲/۳۷ |
| | ۳ | کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه‌ای دارند | ۶/۴۰ | ۲/۱۳ | ۸/۶۴ | ۰/۸۲ | ۶/۷۲ | ۲/۳۲ | ۰/۳۲ | ۲/۷۹ | -۱/۹۲ | ۲/۲۹ |
| | ۴ | آمدگی و رغبت کتابداران به پاسخ‌گویی سوالات استفاده‌کنندگان | ۵/۸۱ | ۲/۱۰ | ۸/۳۹ | ۰/۹۹ | ۵/۹۹ | ۲/۳۱ | ۰/۱۸ | ۲/۹۴ | -۲/۴۱ | ۲/۴۲ |
| | ۵ | کتابدارانی که برای پاسخ‌گویی به سوالات استفاده‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند | ۵/۶۱ | ۱/۹۹ | ۸/۳۰ | ۱/۰۷ | ۶/۱۹ | ۲/۰۹ | ۰/۵۸ | ۲/۴۴ | -۲/۱۱ | ۲/۲۲ |
| | ۶ | کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده‌کنندگان برخورد می‌کنند | ۵/۶۸ | ۲/۰۴ | ۸/۳۰ | ۱/۱۵ | ۶/۰۲ | ۲/۱۸ | ۰/۳۳ | ۲/۶۹ | -۲/۲۸ | ۲/۳۳ |
| | ۷ | کتابدارانی که نیاز استفاده‌کننده خود را می‌فهمند | ۵/۷۲ | ۲/۰۳ | ۸/۲۲ | ۱/۲۲ | ۶/۰۱ | ۲/۲۲ | ۰/۲۹ | ۲/۷۶ | -۲/۲۰ | ۲/۳۷ |
| کنترل اطلاعات | ۸ | علاقه و تمایل کتابداران به کمک به استفاده‌کننده | ۵/۷۶ | ۲/۰۱ | ۸/۴۵ | ۰/۸۷ | ۶/۳۸ | ۱/۹۹ | ۰/۶۲ | ۲/۴۹ | -۲/۰۶ | ۲/۰۸ |
| | ۹ | قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه | ۵/۴۰ | ۱/۹۰ | ۸/۱۹ | ۱/۰۷ | ۶/۳۲ | ۱/۷۷ | ۰/۹۲ | ۲/۲۸ | -۱/۸۷ | ۱/۸۱ |
| | ۱۰ | دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من | ۵/۲۶ | ۲/۲۶ | ۸/۱۳ | ۱/۳۱ | ۴/۳۳ | ۲/۴۶ | -۰/۹۳ | ۲/۴۶ | -۳/۸۱ | ۲/۶۳ |
| | ۱۱ | وبسایت کتابخانه که به من امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنم | ۵/۷۴ | ۱/۹۵ | ۸/۳۸ | ۰/۹۹ | ۵/۵۲ | ۲/۲۳ | -۰/۲۲ | ۲/۶۸ | -۲/۸۶ | ۲/۳۳ |
| | ۱۲ | منابع چاپی کتابخانه که من برای کارم به آن‌ها نیاز دارم | ۵/۴۲ | ۱/۹۶ | ۸/۱۵ | ۱/۱۹ | ۵/۶۹ | ۲/۰۵ | ۰/۳۷ | ۲/۶۴ | -۲/۴۶ | ۲/۱۶ |
| | ۱۳ | منابع الکترونیکی مورد نیاز من | ۵/۵۷ | ۲/۰۴ | ۸/۲۹ | ۱/۲۰ | ۵/۴۹ | ۲/۱۷ | -۰/۰۸ | ۲/۵۲ | -۲/۸۰ | ۲/۲۷ |
| | ۱۴ | تجهیزات پیشرفته‌ای که به من امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنم. | ۵/۴۰ | ۱/۹۵ | ۸/۲۶ | ۱/۱۶ | ۵/۳۸ | ۱/۹۶ | -۰/۰۲ | ۲/۵۲ | -۲/۸۸ | ۲/۱۷ |
| کتابخانه به عنوان محل | ۱۵ | ابزارهای بازیابی راحتی که به من امکان می‌دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنم | ۵/۵۸ | ۱/۹۳ | ۸/۳۴ | ۱/۰۷ | ۵/۸۰ | ۱/۹۴ | ۰/۲۱ | ۲/۵۰ | -۲/۵۴ | ۲/۱۴ |
| | ۱۶ | دسترس پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل من | ۵/۳۶ | ۱/۹۱ | ۸/۱۸ | ۱/۱۳ | ۵/۶۹ | ۱/۸۴ | ۰/۳۳ | ۲/۳۳ | -۲/۴۹ | ۱/۹۹ |
| | ۱۷ | مجلات چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم | ۵/۳۶ | ۲/۱۰ | ۸/۱۹ | ۱/۲۳ | ۵/۳۷ | ۲/۱۳ | ۰/۰۱ | ۲/۹۲ | -۲/۸۲ | ۲/۳۴ |
| | ۱۸ | فضای کتابخانه که الهام بخش مطالعه و یادگیری است | ۵/۶۴ | ۲/۰۲ | ۸/۳۳ | ۱/۱۵ | ۵/۷۸ | ۲/۰۳ | ۰/۱۳ | ۲/۴۹ | -۲/۵۵ | ۲/۱۷ |
| | ۱۹ | فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی | ۶/۱۸ | ۱/۹۸ | ۸/۶۴ | ۰/۷۸ | ۵/۸۱ | ۲/۰۸ | -۰/۳۷ | ۲/۶۱ | -۲/۸۴ | ۲/۱۳ |
| | ۲۰ | یک محیط راحت و خوشایند | ۵/۹۹ | ۱/۹۶ | ۸/۵۶ | ۰/۸۰ | ۶/۳۲ | ۱/۸۹ | ۰/۳۲ | ۲/۳۹ | -۲/۲۴ | ۱/۹۹ |
| | ۲۱ | دروازه‌ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش | ۵/۴۶ | ۲/۰۶ | ۸/۲۲ | ۱/۲۲ | ۵/۵۵ | ۲/۰۹ | ۰/۰۹ | ۲/۶۰ | -۲/۲۷ | ۲/۲۸ |
| ۲۲ | فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی | ۵/۳۶ | ۲/۰۵ | ۸/۲۱ | ۱/۱۴ | ۴/۹۰ | ۲/۳۳ | -۰/۴۶ | ۲/۳۳ | -۳/۳۱ | ۲/۵۷ | |

• شکاف کفایت و برتری خدمات بر حسب مؤلفه‌های لایب‌کوال

شاخص‌های میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران بر حسب مؤلفه‌های لایب‌کوال، در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴، نشان می‌دهد که شکاف کفایت خدمات در مورد ۶ مؤلفه منفی است و سطح خدمات کتابخانه در مورد این مؤلفه‌ها از حداقل سطح قابل قبول استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه از نظر کفایت خدمات مؤلفه دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من است که شکاف کفایت خدمات در مورد آن ۰/۹۳- است. مؤلفه بعدی با شکاف کفایت خدمات ۰/۴۶- مؤلفه فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی است.

شکاف کفایت مثبت به ترتیب در مؤلفه‌های زیر نسبت به مؤلفه‌های دیگر بالاتر است: قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه (۰/۹۲)، کارکنانی که حس اعتماد را در استفاده‌کننده به وجود می‌آورند. (۰/۸۴)، علاقه و تمایل کتابداران به کمک به استفاده‌کننده (۰/۶۲)، کتابدارانی که برای پاسخ‌گویی به سؤالات استفاده‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند (۰/۵۸).

سایر یافته‌های مندرج در جدول ۵ حاکی از این است که در کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران شکاف برتری خدمات در مورد همه مؤلفه‌ها منفی است و کتابخانه

نتوانسته است خدمات خود را در سطح مطلوب استفاده‌کنندگان ارائه دهد. شکاف برتری خدمات در مورد همه مؤلفه‌ها به جز دو مؤلفه از ۲- بالاتر است. دو مؤلفه‌ای که شکاف برتری آن‌ها به نسبت سایر مؤلفه‌ها کمتر است، عبارتند از: قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه (۱/۸۷-) و کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه‌ای دارند (۱/۹۲-).

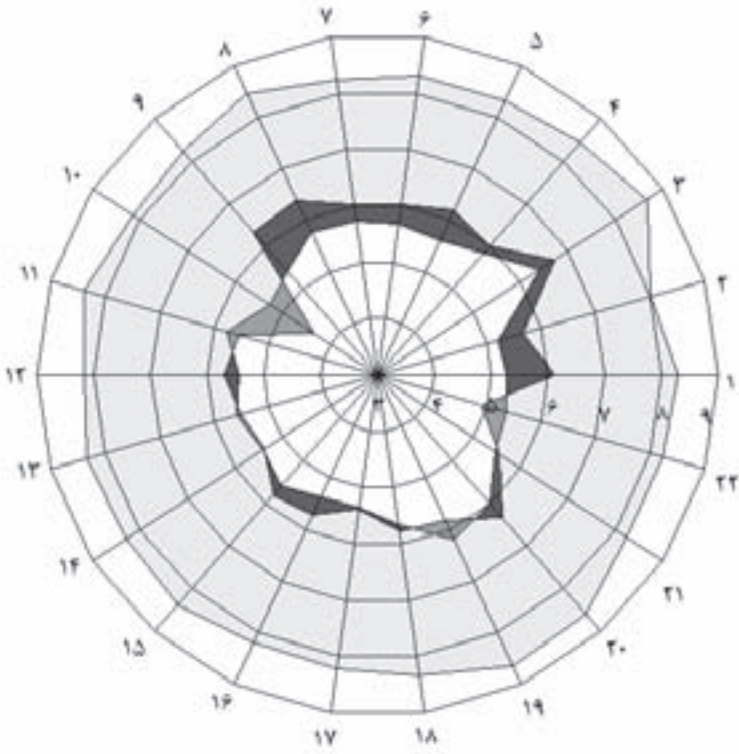
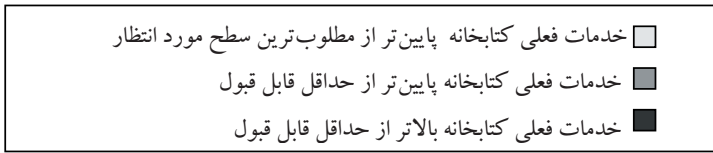
ناراضی‌کننده‌ترین مؤلفه‌ها از نظر برتری خدمات به ترتیب مؤلفه‌های زیر است: دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من (۳/۸۱-)، فضای عمومی برای مطالعه و یادگیری (۳/۳۱-) و تجهیزات پیشرفته‌ای که به من امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنم (۲/۸۸-).

نمودار ۲، شکاف کفایت و برتری خدمات را در مورد هر یک مؤلفه‌های لایب‌کوال تصویر می‌کند. شماره‌های ۱ تا ۲۲ مؤلفه‌های لایب‌کوال را به همان ترتیبی که در جدول ۴ آمده است، نشان می‌دهد.

• شکاف کفایت و برتری خدمات بر حسب ابعاد لایب‌کوال

میانگین هر یک از ابعاد لایب‌کوال شامل تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان یک محل، در جدول ۵ مطرح شده است.

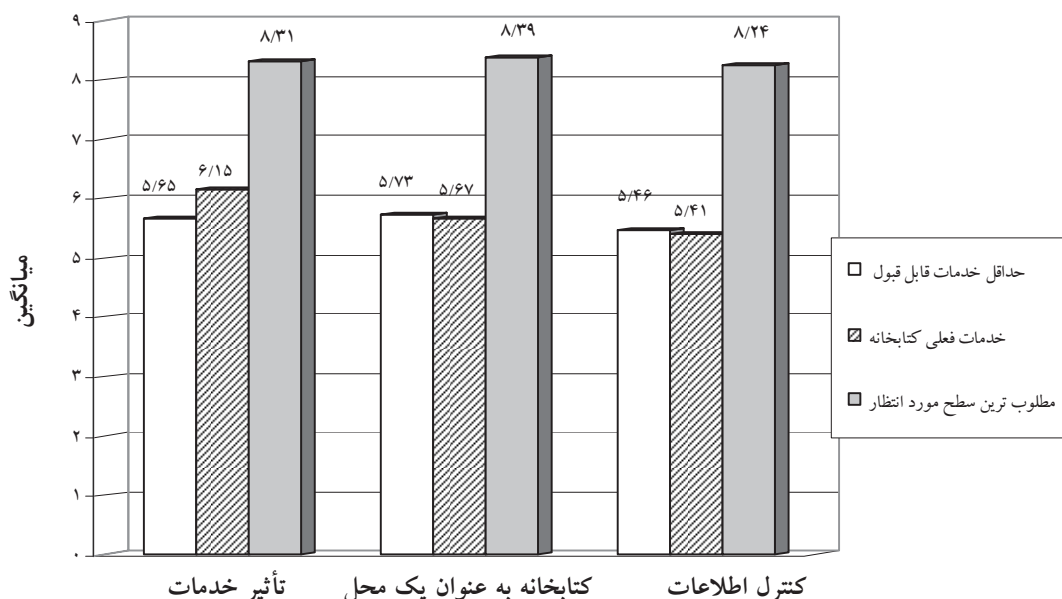
جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین حداقل خدمات مورد قبول استفاده‌کنندگان در بُعد کتابخانه به‌عنوان یک محل، بیش از دو بُعد



نمودار ۲. شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران بر حسب مؤلفه‌های لایب کوال

جدول ۵. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران بر حسب ابعاد لایب کوال

| شکاف برتری | | شکاف کفایت | | خدمات دریافتی | | سطح مطلوب | | حداقل خدمات | | ابعاد لایب کوال |
|--------------|---------|--------------|---------|---------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------------------|
| انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | |
| ۲/۲۱ | -۲/۱۵ | ۲/۵۹ | ۰/۵۰ | ۲/۱۱ | ۶/۱۵ | ۱/۰۷ | ۸/۳۱ | ۲/۰۱ | ۵/۶۵ | تأثیر خدمات |
| ۲/۲۵ | -۲/۸۳ | ۲/۶۳ | -۰/۰۵ | ۲/۱۰ | ۵/۴۱ | ۱/۱۶ | ۸/۲۴ | ۲/۰۱ | ۵/۴۶ | کنترل اطلاعات |
| ۲/۲۳ | -۲/۷۲ | ۲/۵۸ | -۰/۰۶ | ۲/۰۸ | ۵/۶۷ | ۱/۰۲ | ۸/۳۹ | ۲/۰۱ | ۵/۷۳ | کتابخانه به‌عنوان یک محل |



نمودار ۳. میانگین خدمات فعلی کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در مقایسه با حداقل سطح خدمات مورد انتظار و سطح مطلوب خدمات بر حسب ابعاد لایب کوال

منفی است. بیشترین شکاف در بُعد کنترل اطلاعات مشاهده می‌شود (۲/۸۳-) و کتابخانه به عنوان یک محل (۲/۷۲-) و بُعد تأثیر خدمات (۲/۱۵-) از نظر عدم رضایت در مراتب بعدی قرار دارند.

میانگین خدمات فعلی کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بر حسب ابعاد لایب کوال در مقایسه با حداقل سطح خدمات مورد انتظار و سطح مطلوب خدمات، در نمودار ۳ نشان داده شده است.

نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران از نظر کل خدمات کتابخانه‌ای حداقل انتظارات کاربران خود را فراهم کرده است و خدمات

دیگر است (۵/۷۳). از نظر مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار نیز کاربران از بُعد کتابخانه به عنوان یک محل بیشترین انتظار را دارند (۸/۳۹).

شکاف کفایت خدمات در بُعد کتابخانه به عنوان یک محل و بُعد کنترل اطلاعات، منفی است (۰/۰۶- و ۰/۰۵-)، به این معنی که کتابخانه قادر به برآوردن حداقل سطح مورد انتظار کاربران در این ابعاد نبوده است. کتابخانه در بُعد تأثیر خدمات توانسته است حداقل خدمات مورد قبول کاربران را به نحو مناسبی برآورد کند (۰/۵۰).

از نظر شکاف برتری خدمات، کتابخانه در هیچ یک از ابعاد نتوانسته است به سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان برسد و در مورد همه ابعاد لایب کوال شکاف برتری خدمات

کتابخانه از لحاظ کیفی بالاتر از حداقل قابل قبول استفاده‌کنندگان است (با شکاف کفایت خدمات ۰/۱۳). ارائه خدمات با کیفیتی بالاتر از حداقل مورد قبول استفاده‌کنندگان نشان می‌دهد که کتابخانه مذکور در ارائه خدمات، عملکرد نسبتاً موفق داشته است و کاربران کتابخانه دست کم در سطح حداقل قابل قبول، از این خدمات رضایت دارند. البته در اکثر پژوهش‌های خارجی نیز خدمات کتابخانه‌ها از حداقل بالاتر است، مانند کتابخانه دانشگاه اوهایو با شکاف کفایت ۰/۴۹ (۷)، کتابخانه دانشگاه اولستر با شکاف کفایت ۰/۲۵ (۹) و کتابخانه دانشگاه گلاسکو با شکاف کفایت ۰/۴۸ (۱۰).

سایر یافته‌ها نشان داد که کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بسیار پایین‌تر از مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان است (با شکاف برتری خدمات ۲/۵۷-) و کتابخانه نتوانسته است کیفیت خدمات خود را به سطح مطلوب مورد انتظار استفاده‌کنندگان خود برساند. توجه به یافته‌های پژوهش‌های انجام شده در کتابخانه‌های دیگر نیز حاکی از عدم موفقیت کتابخانه‌ها در رساندن کیفیت خدمات به مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان است. نمونه‌هایی از این عدم موفقیت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های اوهایو، اولستر و گلاسکو نیز به ترتیب با شکاف برتری خدمات ۰/۸۸-، ۱/۰۷- و ۱/۰۸- مشاهده می‌شود (۷؛ ۹؛ ۱۰). یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در مقایسه با دانشگاه‌های یادشده،

فاصله بیشتری با حد مطلوب و مورد انتظار استفاده‌کنندگان خود دارد.

بر اساس سایر یافته‌های پژوهش، کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در شش جنبه از خدمات، از حداقل سطح قابل قبول استفاده‌کنندگان پایین‌تر است. جنبه‌هایی از خدمات کتابخانه که کیفیت پایین‌تری دارند، عبارتند از: دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان، فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی، فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی، وب‌سایت کتابخانه که به کاربران امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کند، منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان و تجهیزات مدرنی که به کاربران امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنند.

این خدمات کتابخانه‌ای، به‌ویژه دو جنبه از خدمات که کتابخانه دانشکده پزشکی بیشترین ضعف را از نظر تأمین حداقل مورد قبول کاربران خود دارد، یعنی دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در محل کار یا منزل و فضای عمومی برای مطالعه گروهی در بسیاری از کتابخانه‌های دیگر در سایر کشورها نیز دچار نارسایی اساسی هستند و این کاستی‌ها در واقع مشکل مشترک کتابخانه‌ها در کشورهای مختلف محسوب می‌شود.

چنان که در بخش یافته‌ها مشاهده گردید، مؤلفه‌های قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده‌کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه، کارکنانی که حس اعتماد را در استفاده‌کننده به‌وجود می‌آورند، علاقه و تمایل کتابداران

به کمک به استفاده‌کننده، کتابدارانی که برای پاسخ‌گویی به سؤالات استفاده‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند، و کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده‌کنندگان برخورد می‌کنند جنبه‌هایی از خدمات هستند که کیفیت آن‌ها نسبت به جنبه‌های دیگر، از حداقل قابل قبول استفاده‌کنندگان بالاتر است. چنان که ملاحظه می‌شود، این جنبه‌های خدماتی مربوط به بُعد تأثیر خدمات است که کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در این بُعد نسبت به دو بُعد دیگر از کیفیت بالاتری برخوردار است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه مذکور توانسته‌اند خدمات خود را در سطحی بالاتر از حداقل مورد قبول استفاده‌کنندگان ارائه دهند. هر چند که این خدمات هنوز با مطلوب‌ترین سطح مورد انتظار استفاده‌کنندگان کتابخانه فاصله زیادی دارد، نسبت به سایر ابعاد خدمات کتابخانه‌ای از شرایط مساعدتری برخوردار است.

بیشترین نارسایی در خدمات کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران مربوط به بُعد کنترل اطلاعات است که عمدتاً به فراهم کردن امکانات و تجهیزات لازم برای دسترسی کاربران به منابع و تسهیلات مورد نیاز آن‌ها مربوط می‌شود. کتابخانه در این جنبه‌ها نتوانسته است حتی در سطح حداقل مورد قبول کاربران خود ارائه خدمات نماید. شرایط مکانی کتابخانه نیز قادر به تأمین حداقل انتظارات استفاده‌کنندگان حتی در سطح حداقل نیز نبوده است.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، کتابخانه دانشکده پزشکی دانشگاه علوم

پزشکی تهران نیازمند تجدیدنظر اساسی و ارتقای کیفیت در جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه‌ای است. جنبه‌هایی که توجه به ارتقای سطح کیفی آن‌ها بیش از سایر وجوه اهمیت دارد، به ترتیب، وجوه مربوط به کنترل اطلاعات و پس از آن فضا و مکان کتابخانه است. توجه ویژه به بهبود کیفیت خدمات زیر، اهمیت اساسی دارد: دسترس‌پذیری منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان، اقدامات لازم برای تجهیز وب‌سایت روزآمدی که با ارائه امکانات لازم به استفاده‌کنندگان کتابخانه امکان دهد شخصاً اطلاعات را مکان‌یابی کنند، تهیه منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان و مجوز کردن کتابخانه به تجهیزات مدرنی که به استفاده‌کنندگان امکان می‌دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنند.

در بُعد فضا و مکان کتابخانه نیز پیش‌بینی فضای عمومی مجزا برای مطالعات گروهی و فعالیت‌های جمعی استفاده‌کنندگان و بهبود کیفیت فضای اختصاص یافته به مطالعات فردی و تأمین سکوت و آرامش لازم برای بخش مطالعات فردی، حائز اهمیت بسیاری است. در رابطه با خدمات کتابداران با توجه به رضایت نسبی استفاده‌کنندگان، اقدامات تشویقی کتابخانه در کنار برنامه‌های آموزشی لازم جهت ارتقای هر چه بیشتر سطح کیفی خدمات کتابداران از اقدامات ضروری مدیریتی محسوب می‌شود.

منابع

۱. درخشان، مریم‌السادات. «ارزیابی کیفیت

7. Jankowska, Maria Anna; Hertel, Karen; Young, Nancy J. "Improving library service quality to graduate students: LibQUAL+™ survey results in a practical setting". *Library and the Academy*, Vol. 6, No. 1 (2006): 59- 77.

8. Kyrillidou M. "From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user". *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 28, No.1/2 (2002): 42- 46.

9. "LibQUAL+™ 2005 Survey, Ulster University Library". Association of Research Libraries/ Texas A&M University. 2005. [on-line]. Available: www.libqual.org

10. "LibQUAL+™ Spring 2006 Survey, Glasgow Universty Library". Association of Research Libraries/ Texas A&M University. 2006. [on-line]. Available: www.libqual.org

11. Robledo, Marco Antionio. "Measuring and managing service quality: integrating customer expectations". *Managing Service Quality*, Vol.11, No.1 (2001): 23- 31.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۶/۸/۵

خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۸۴.

۲. حکیمی، رضا؛ صمدزاده، غلامرضا. «بررسی کیفیت خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، دوره هشتم، (۱۳۸۴): ۸۹-۱۰۰.

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

۴. میرغفوری، سید حبیب؛ مکی، فاطمه. «ارزیابی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد به لایب‌کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد)». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، دوره دهم، ۱ (۱۳۸۶): ۶۱-۷۸.

5. Calvert, Philip J. "International variations in measuring customer expectations". *Library Trends*, Vol. 49, No. 4 (2001): 732- 757.

6. Eldredge, J. D. "Inventory of research methods for librarianship and inforatics". *Journal of the Medical Library Association*, Vol. 92, No.1 (2004): 83- 90. [on-line]. Available: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid= 314107>