

## لایب کوآل<sup>۱</sup> ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه

دکتر سید حبیب‌الله میرغفوری<sup>۲</sup>

### چکیده

در سال‌های اخیر، مدیران سازمان‌های خدماتی در تلاش‌اند تا با گسترش اندیشه مشتری محور در سازمان‌های خود، بر نیازهای مشتریان تمرکز کرده و ضمن ایجاد برتری رقابتی برای خود، کارایی و اثربخشی خود را نیز افزایش دهند. کتابخانه‌ها نیز به واسطه داشتن نقش محوری در فرایند توسعه پایدار از این امر مستثنا نیستند و باید در جهت بهبود مستمر و مداوم خدمات خود گام بردارند. اما نکته قابل تأمل این است که به واسطه خصوصیات و ویژگی‌های خدمات در کتابخانه، سنجش کیفیت آن کاری بس دشوار است. این مقاله سعی دارد تا مدل سروکوآل<sup>۳</sup> را، که از جمله مدل‌های کاربردی و معروف در زمینه سنجش کیفیت خدمات است، تعریف کرده و نهایتاً مدل لایب کوآل را، که از مدل‌های جدید و برگرفته از مدل سروکوآل جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است، معرفی کند.

### کلیدواژه‌ها

کیفیت خدمات، سروکوآل، لایب کوآل، مدل تحلیل شکاف

### مقدمه

از حجم نیروی کار در بخش خدمات مشغول به کار هستند (۱). این آمار اهمیت بالای بخش خدمات و نقش مهم آن در توسعه را نشان می‌دهد. با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش

در قرن حاضر، تحولات جدید باعث شده است تا بخش خدمات با سرعت بسیار زیادی گسترش پیدا کند؛ به طوری که بر اساس آمارهای موجود، قریب به ۷۰ درصد

1. Libqual

۲. دکترای مدیریت عملیات دانشگاه یزد mirghafoori\_ha@yahoo.com

3. Servqual

نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند؛ به نحوی که ارائه خدمات باکیفیت از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی است. مدیران این سازمان‌ها در تلاش‌اند تا اندیشه و فرهنگ مشتری‌محور را در سازمان‌های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، برتری رقابتی برای سازمان خود ایجاد کرده و در نتیجه، فروش و سود بالاتری را نصیب خود سازند (۲).

کتابخانه‌ها در فرایند رشد و توسعه کشور نقش حیاتی دارند، چرا که یکی از پایه‌های بنیادین تحقیق و توسعه وجود کتابخانه‌های غنی و باکیفیت است. نکته مهم در ارتقای خدمات کتابخانه‌ها و هماهنگ ساختن خدمات ارائه شده بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان از کتابخانه است. روش‌های سروکوال و لایب‌کوال از جمله جدیدترین تکنیک‌های ارائه شده جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌اند، به نحوی که در اکثر کشورهای پیشرفته، این تکنیک‌ها به عنوان ابزارهای سنجش و ارتقای سطح کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند. به علت اهمیت موضوع بهبود سطح کیفی خدمات در کتابخانه‌ها این مقاله به معرفی تکنیک‌های مذکور جهت سنجش و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌پردازد.

**سنجش کیفیت خدمات با مدل سروکوال**  
کیفیت هر چیزی بخشی از سرشت آن است و طبیعتاً جزئی از آن محسوب می‌شود.

توصیف دقیق واژه «کیفیت» دشوار و مبهم است. از دید سیستم‌های تضمین کیفیت ایزو، به کلیه ویژگی‌هایی که برطرف‌کننده نیازهای مشتری است، کیفیت گفته می‌شود؛ پس هر محصولی که دارای ویژگی‌های تأمین‌کننده نیازهای مشتریان باشد، محصولی باکیفیت 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 کرد. اما مطرح کردن کیفیت در بخش خدمات کاری بس دشوار است و این دشواری از ویژگی‌هایی خاص خدمات ناشی می‌شود (۴). چرا که خدمت، فعالیتی ناملموس و غیرقابل رؤیت است؛ تفکیک‌ناپذیر است، بدین معنی که از ارائه دهنده آن جدانشدنی است؛ تغییرپذیر است، یعنی تحت استانداردهای گسترده در نمی‌آید و حتی یک فرد در دو زمان متفاوت خدمت خود را متفاوت ارائه می‌دهد؛ و فناپذیر است، یعنی به محض ارائه به مصرف می‌رسد و امکان ذخیره آن برای مصارف بعدی وجود ندارد (۳).

انتظار مشتری این است که هنگام دریافت یک خدمت، ارزشی را نیز دریافت کند. در این مقوله، ارزش به عنوان پیوندی بین آنچه مشتریان به دست می‌آورند در مقابل آنچه که می‌دهند، تعریف شده است. بنابراین، درباره کیفیت خدمات می‌توان این‌گونه اظهار داشت که خدمات باکیفیت آنهایی هستند که مشتری را قادر می‌سازند تا احساس کند که در معامله انجام شده ارزشی را دریافت داشته است. در نظریه‌های جدید مدیریتی، کیفیت متناسب با

نیازهای مشتری تعریف می‌شود و مشتری دارای نقشی محوری در هدایت فعالیت‌های سازمان است (۵).

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

مشتری غالباً کیفیت خدمات را با مقایسه بین خدمتی که دریافت کرده است (ادراکات) و خدمتی که انتظار داشته است (انتظارات) ارزیابی می‌کند. هدف از ارتقای کیفیت خدمات به صفر رساندن شکاف میان این انتظارات و ادراکات مشتری است.

مدل سروکوآل یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف<sup>۴</sup> نیز معروف است (۶).

این مدل توسط پاراسورامان<sup>۵</sup> و زیت هامل<sup>۶</sup> ایجاد شد و کیفیت خدمات ارائه شده را از پنج بُعد ارزیابی می‌کند که عبارتند از:

۱. ملموسات<sup>۷</sup>: ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود در محل کار، ظاهر کارکنان؛

۲. اعتماد<sup>۸</sup>: توانایی سازمان خدمت‌دهنده

در عمل به وعده‌های خود به‌طور دقیق و مستمر؛

۳. پاسخگویی<sup>۹</sup>: تمایل و اشتیاق سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع؛

۴. تضمین<sup>۱۰</sup>: دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و سازمان در القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری؛ و

۵. دلسوزی<sup>۱۱</sup>: نزدیکی و همدلی با مشتری و توجه ویژه به او و تلاش جهت درک نیازهای مشتری و تأمین آنها.

مدل سروکوآل براساس ۲۲ مؤلفه (حول ابعاد پنج‌گانه فوق) انتظارات مشتریان از خدمات و ادراکات آنها را مورد سنجش قرار داده و با استفاده از تحلیل شکاف‌ها به بررسی کیفیت خدمات می‌پردازد. نمودار ۱ بیانگر شکاف‌های موجود در مدل مذکور است.

## لایب کوآل مدلی برای سنجش کیفیت کتابخانه

کتابخانه و کتابداری قامتی به بلندای تاریخ تمدن بشری دارد. پس از ابداع خط، انسان توانست دانسته‌ها، یافته‌ها، و عواطف و احساسات خود را به صورت مکتوب در آورد و با جمع‌آوری حجم وسیعی از مکتوبات، کتابخانه‌ها را شکل دهد. کتابخانه‌ها با رسالت فراهم آوردن

4. Gap Analysis Model

5. Parasuraman

6. Zeithaml

7. Tangibility

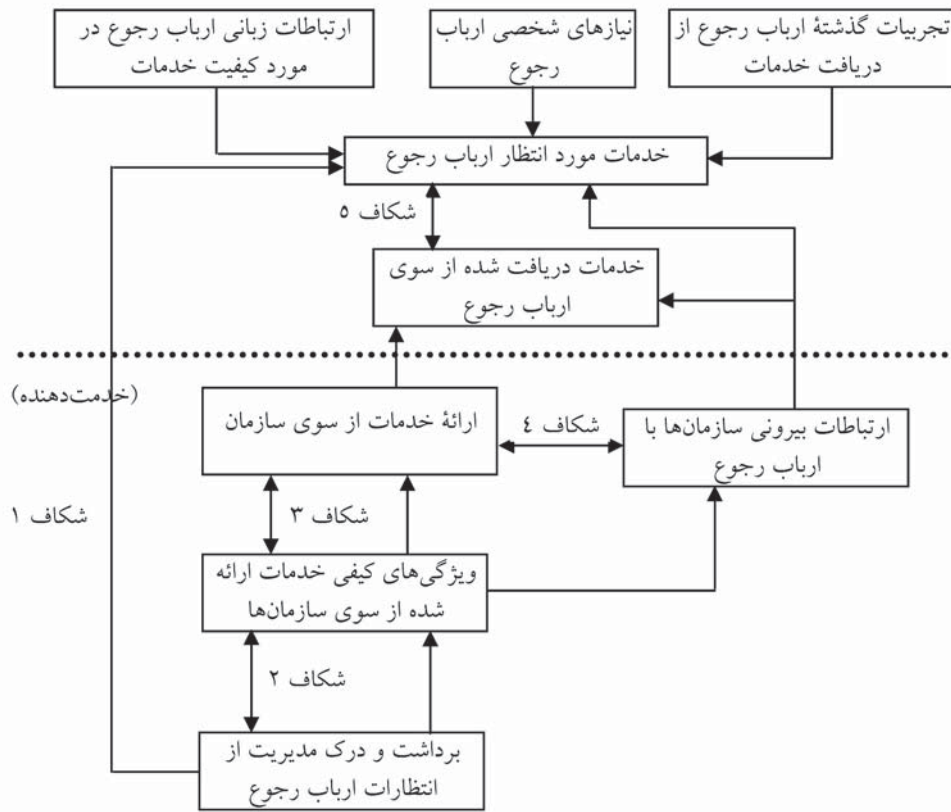
8. Reliability

9. Responsiveness

10. Assurance

11. Empathy

ارباب رجوع (خدمت گیرنده)



نمودار ۱. مدل پاراسورامان یا مدل تحلیل شکاف

شده است تا کتابخانه‌هایی موفق‌تر باشند که خود را با شرایط جدید وفق داده و سطح کیفیت خدمات خود را در حد قابل ملاحظه‌ای حفظ کنند. اما از آنجا که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله سازمان‌های خدماتی بوده و محصولات آنها در قالب خدمت به استفاده‌کنندگان کتابخانه ارائه می‌شود، سنجش کیفیت خدمات آن نیز دشواری‌های خاص خود را دارد. بنابراین تلاش‌هایی برای استفاده از مدل سروکوآل جهت سنجش کیفیت

مواد و ارائه خدمات برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی، فرهنگی، و تفریحی استفاده‌کنندگان شکل گرفته‌اند. کتابخانه‌ها زمینه‌های رشد و توسعه کشور را از طریق فراهم ساختن اطلاعات مورد نیاز بخش تحقیق و توسعه فراهم می‌سازند.

در عصر حاضر عواملی مانند تولید فزاینده منابع اطلاعاتی و نیاز به آنها در عرصه‌های علمی و پژوهشی، و گسترش روزافزون نقش فناوری اطلاعات در بحث اطلاع‌رسانی باعث

خدمات کتابخانه‌ها صورت گرفته است. اما از آنجا که ماهیت سازمان‌های خدماتی با هم متفاوت است، استفاده از مدل سروکوآل نیز محدودیت‌هایی دارد. به عنوان مثال در بانک، اعتماد و اطمینان از اهمیت بالایی برخوردار است، در صورتی که در بیمارستان دلسوزی و همدلی اهمیت بیشتری دارد. مطالعات انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی<sup>۱۱</sup> منجر به تدوین مدل خاصی جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با عنوان LibQual+<sup>TM</sup> شده است. اهدافی که LibQual +<sup>TM</sup> دنبال می‌کند عبارتند از:

- تهیه ابزاری جهت ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه،
- تهیه مکانیزم و پروتکل واحد جهت ارزیابی کتابخانه‌ها، و
- تعیین بهترین‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای.

لایب‌کوآل نیز همانند مدل سروکوآل تلاش دارد تا شکاف‌های میان انتظارات و ادراکات مشتریان را شناسایی و تجزیه و تحلیل کند. در حال حاضر فشارهای فزاینده‌ای بر روی کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا در ارزیابی عملکرد خود به جای استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها، از معیارهای ستاده‌محمور<sup>۱۲</sup>

استفاده کنند. به عبارت دیگر امروزه معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه، میزان ارائه خدمات باکیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است و این معیار به عنوان جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثربخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود. لایب‌کوآل یکی از ابزارهای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها براساس این رویکرد است (۷).

مدل لایب‌کوآل کیفیت خدمات یک کتابخانه را در چهار بُعد ارزیابی می‌کند: (۱) اثر خدمت ارائه‌شده<sup>۱۴</sup>، (۲) کتابخانه به عنوان یک محل<sup>۱۵</sup>، (۳) کنترل شخصی<sup>۱۶</sup>، و (۴) دسترسی به اطلاعات<sup>۱۷</sup>.

این مدل براساس ۲۵ مؤلفه، حول این ابعاد چهارگانه<sup>۱۸</sup> (جدول ۱)، انتظارات استفاده‌کنندگان از خدمات و همچنین ادراکات آنها را مورد سنجش قرار می‌دهد. این سنجش از طریق طراحی دو پرسشنامه انجام می‌گیرد، بدین صورت که یک پرسشنامه برای سنجش انتظارات استفاده‌کنندگان از کیفیت خدمات و یک پرسشنامه نیز برای سنجش میزان رضایت آنها از وضعیت فعلی خدمات ارائه شده طراحی می‌شود. تعداد سؤالات هر دو پرسشنامه نیز مطابق با مؤلفه‌های مدل لایب‌کوآل و برابر با ۲۵ سؤال است.

12. Association of Research Libraries (ARL)

13. Out come - based

14. Service affect

15. Library as place

16. Personal control

17. Information access

۱۸. از ۲۵ مؤلفه لایب‌کوآل، ۹ مؤلفه برای سنجش اثر خدمت ارائه شده، ۵ مؤلفه برای سنجش کیفیت فضا، ۶ مؤلفه برای بُعد کنترل شخصی، و ۵ مؤلفه برای ارزیابی دسترسی به اطلاعات است.

جدول ۱: مؤلفه‌های لایب کوآل

| مؤلفه   | بُعد                             |
|---|----------------------------------|
| <p>۱. کارکنانی که اطمینان و اعتماد را به استفاده‌کنندگان القاء می‌کنند</p> <p>۲. آمادگی برای پاسخگویی به سؤالات استفاده‌کنندگان</p> <p>۳. اشتیاق و علاقه برای کمک به استفاده‌کنندگان</p> <p>۴. قابلیت اطمینان بالا در حل مشکلات خدمت‌دهی به استفاده‌کنندگان</p> <p>۵. توجه ویژه و شخصی به استفاده‌کنندگان</p> <p>۶. کارکنانی که دانش کافی برای پاسخگویی به سؤالات استفاده‌کنندگان دارند</p> <p>۷. کارکنانی که دائماً مؤدب و فروتن هستند</p> <p>۸. کارکنانی که در حل مشکلات استفاده‌کنندگان رفتاری دلسوزانه دارند</p> <p>۹. کارکنانی که نیازهای استفاده‌کنندگان را درک می‌کنند</p> | <p>اثر خدمت ارائه شده</p>        |
| <p>۱۰. فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی</p> <p>۱۱. یک مکان راحت و جذاب</p> <p>۱۲. وجود فضایی که باعث القای حسن مطالعه و یادگیری می‌شود</p> <p>۱۳. فضای اجتماعی مناسبی برای مطالعه و یادگیری گروهی</p> <p>۱۴. کتابخانه محلی مناسب و آغازی برای مطالعه و یادگیری و تحقیق</p>   | <p>کتابخانه به عنوان یک مکان</p> |
| <p>۱۵. وجود مجموعه مجلات چاپی و الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان</p> <p>۱۶. وجود کتاب، پایان‌نامه‌ها، و سایر مواد چاپی مورد نیاز استفاده‌کنندگان</p> <p>۱۷. دسترسی به منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان</p> <p>۱۸. وجود امکان به امانت گرفتن کتاب و مجلات و سایر مواد چاپی از سایر کتابخانه‌ها</p> <p>۱۹. دسترسی آسان و سریع به مجموعه‌های کتابخانه</p>  | <p>دسترسی به اطلاعات</p>         |
| <p>۲۰. ابزارهای با کاربری آسان که امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز را فراهم می‌کنند</p> <p>۲۱. وجود یک وب سایت که دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز را فراهم می‌سازد</p> <p>۲۲. تجهیزات مدرنی که اجازه دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز را فراهم می‌کنند</p> <p>۲۳. اطلاعات برای استفاده مستقل به سادگی در دسترس قرار می‌گیرد</p> <p>۲۴. دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار امکان‌پذیر می‌باشد</p> <p>۲۵. ساعت کار کتابخانه متناسب با نیاز استفاده‌کنندگان می‌باشد</p>   | <p>کنترل شخصی</p>                |

چالش کشیدن مسائل و مشکلات موجود کتابخانه‌ها را فراهم ساخته و به گسترش عملکرد کیفی کتابخانه‌ها کمک کند. لذا پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها با استفاده از ابزار فوق کیفیت خدمات ارائه شده خود را مورد سنجش قرار داده و زمینه‌های بهبود کیفیت آن را فراهم سازند.

### منابع

1. Batson, John. *Managing service marketing*. London: Dryden press, 1977.
2. Brooks, R.F.; Lings, I.N.; Botschen, M.A. "Internal Marketing and customer driven wavefronts". *Service Industries Journal*, No.4 (1999): 49-67.
3. Kano, N. *Guide to T.Q.M In service Industries*. Singapore: Asian Productivity organization, 1996.
4. Kotler, P. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice – Hall, 1994.
5. Mcnealy, R.M. *Making customer satisfaction happen*. New Jersey: Chapman & Hall, 1994.
6. Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. "A Conceptual model of service quality and its implication for future research". *Journal of Marketing*, No.49 (1985): 41-50.
7. Waller, A. Consuella; Hoseth, Amy; Kyrillidou, Martha. *Libqual +TM policies and procedures manual*. Washington

پس از جمع‌آوری اطلاعات در مورد انتظارات و ادراکات استفاده‌کنندگان، سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه تعیین می‌شود. این امر با استفاده از مدل تحلیل شکاف و با سنجش مقدار اختلاف میان انتظارات و ادراکات استفاده‌کنندگان انجام می‌شود، بدین صورت که هر چه فاصله میان انتظارات و ادراکات استفاده‌کنندگان در یک بُعد کمتر باشد، سطح کیفی خدمات در آن بُعد بالاتر است و بالعکس. در پایان نیز براساس نتایج حاصل از تحلیل‌ها، راهکارهای ارتقای سطح کیفیت خدمات در هر بُعد پیشنهاد می‌شود.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نظر به تحولات صورت گرفته در سال‌های اخیر و نقش و اهمیت کلیدی کتابخانه‌ها، در امر تحقیق و توسعه و در نتیجه توسعه کشورها، سنجش عملکرد کتابخانه‌ها در جهت غنی‌سازی کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنها و آماده‌سازی بستر تحقیق و پژوهش، ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به جهش صورت گرفته در سنجش عملکرد سازمان‌های خدماتی از سنجش فرایندگرا و درون محور به سوی ارزیابی‌های ستاده‌محور و مشتری‌گرا، استفاده از تکنیک‌های جدید سنجش کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند به ارتقای سطح کیفیت خدمات آنها بسیار کمک کند. لایب‌کوآل به عنوان جدیدترین تکنیک ارائه شده جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند زمینه‌های به

D.C.2003. [on-line]. Available: [www.Libqual.org](http://www.Libqual.org).

تاریخ دریافت: ۱۳۸۴/۳/۳۱

