

بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شیراز با استفاده از مدل لیب کوال

هاجر ستوده*، محبوبه سادات میرلوحی**

دریافت: ۹۳/۱۰/۱۵

پذیرش: ۹۳/۱۲/۲۱

چکیده

هدف: پژوهش حاضر که به هدف بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شیراز صورت گرفته است می‌کوشد تا وضعیت موجود خدمات و همچنین انتظارات کاربران از این کتابخانه‌ها را در دو سطح حداقل و حداکثر در هر یک از ابعاد لیب کوال («تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به‌عنوان مکان») بررسی کند.

روش‌شناسی: روش پژوهش پیمایش است. نمونه مورد بررسی متشکل از ۳۶۵ دانشجوی به روش نمونه‌گیری در دسترس و به کمک جدول مورگان انتخاب شد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد لیب‌کوال گردآوری و با استفاده از آزمون‌های آماری ناپارامتری تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: در هر سه بعد مدل لیب کوال، سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از حداقل و حداکثر انتظارات کاربران پایین‌تر است. بعد «تأثیر خدمات» در بین دو بعد دیگر از وضعیت بهتری برخوردار بوده است. به عبارتی شیوه برخورد و رفتار کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شیراز توانسته است حداقل انتظارات کاربران این کتابخانه‌ها را برآورده سازد. همچنین بعد «کنترل اطلاعات» در بین ابعاد وضعیت ضعیفی داشته است.

نتیجه‌گیری: دانشگاه شیراز نیازمند ارتقای کیفیت جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه‌های خود به‌ویژه از ابعاد فناوری‌ها، منابع اطلاعاتی و فضای کتابخانه‌ها است. برگزاری دوره‌های آموزشی برای کتابداران و کاربران، تقویت نظام مدیریت مشارکتی، ایجاد سامانه‌های اطلاعاتی پیشرفته، تقویت توان بازاریابی کتابخانه و رفع چالش‌های کنسرسیوم ملی تامین منابع علمی، انطباق معماری و طراحی داخلی کتابخانه‌ها با اصول علمی می‌تواند از راهکارهای بهبود کیفیت کتابخانه‌ها باشد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، کتابخانه، دانشگاه شیراز، لیب کوال.

* دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شیراز؛ sotudeh@shirazu.ac.ir (نویسنده مسئول)

** دانش‌آموخته کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شیراز؛ sepid_sepideh1368@yahoo.com

مقدمه

غنا و کیفیت خدمات و منابع کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان یکی از پایه‌های بنیادین توسعه و ارتقای دانشگاه‌ها، از چالش‌های فراروی مدیران در عصر حاضر است. به‌ویژه در سال‌های اخیر، انتظارات از کتابخانه‌های دانشگاهی به دنبال نیاز به ارتقای جایگاه دانشگاه در رتبه‌بندی‌ها به‌ویژه در عرصه بین‌المللی افزایش یافته است. شاخص‌های رتبه‌بندی مانند شمار منابع موجود در کتابخانه‌ها، کمیت و کیفیت تولیدات علمی یا موفقیت دانشجویان و دانش‌آموختگان به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم در گرو ارتقای وضعیت کتابخانه‌ها است. تمرکز بر انتظارات و نیازهای کاربران و تلاش برای ارائه خدمات مطابق با نیازهای کاربران به‌عنوان کانون فعالیت‌های کتابخانه (رانگانانان نقل در ساها، ۱۳۷۳، بروکس، لینگ و بتچن^۱، ۱۹۹۹) زمینه‌ساز دستیابی به تعالی عملکرد سازمانی است. از این رو، ارزیابی و سنجش خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربران از بایسته‌های فعالیت‌های کتابخانه‌ها جهت آگاهی از سطح کیفیت خدمات، هدایت کتابخانه به سوی اهداف راهبردی، ارتقای جایگاه کتابخانه در دانشگاه (اشرفی ریزی و کاظم‌پور، ۱۳۸۶)، و توجیه هزینه سودمندی خدمات ارائه شده و (عدم) کفایت بودجه دریافتی (امیدی‌فر و موسوی‌زاده، ۱۳۸۸) است.

پیمایش نظرات کاربران در کتابخانه‌های دانشگاهی طی دو دهه گذشته، به‌ویژه به کمک ابزارهای استاندارد چون لیب کوال از رایج‌ترین شیوه بررسی کیفیت خدمات در سطح ملی و بین‌المللی بوده است (هاشمیان، حسن‌زاده و آل مختار، ۱۳۹۱) که گاهی نتایج آن در عمل نیز در جهت بهبود وضعیت کتابخانه به کار گرفته شده است (مک‌کفری^۲، ۲۰۱۳). لیب کوال که به هدف بررسی سنجش شکاف بین کیفیت خدمات ارائه شده و کیفیت مورد انتظار از دیدگاه کاربران پدید آمده است. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های بسیاری به کار گرفته شده است. برای نمونه، بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهید بهشتی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران و دانشگاه علوم پزشکی ایران نشان

داد خدمات هر سه کتابخانه، به‌ویژه در بعد «کنترل اطلاعات»، فاصله زیادی با انتظارات کاربران داشته است (حریری و افنانی، ۱۳۸۷). کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس (نجف‌قلی نژاد و حسن‌زاده، ۱۳۸۸) و کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه کرمانشاه (غفاری و کرانی، ۱۳۸۹) و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (هاشمیان، آل مختار و حسن‌زاده، ۱۳۹۱) نیز خواسته‌های کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده است، ولی بین سطح خدمات با سطح مطلوب و حداکثری انتظارات کاربران تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی نتوانسته است تنها در بعد «تأثیر خدمات» توانسته است حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند (امیدی‌فر و موسوی‌زاده، ۱۳۸۸).

مقایسه دیدگاه کتابداران و دانشجویان نیز شکاف بین دیدگاه این دو گروه را نشان می‌دهد. برای نمونه، در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی (بابا غیبی و فتاحی، ۱۳۸۷) و علوم پزشکی تهران (مردانی و شریف مقدم، ۱۳۹۱) کتابداران درک درستی از نیازها و انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد داشته‌اند. با این حال، این دانشجویان کیفیت خدمات را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی کرده‌اند. این تفاوت در دیدگاه به تجربه، مهارت و آموزش ناکافی دانشجویان در بهره‌گیری از منابع و خدمات و همچنین قضاوت بر اساس استانداردهای ذهنی خود نسبت داده شده است.

در بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد، بیشترین نمره میانگین مربوط به بعد «تأثیر خدمات» و کمترین نمره میانگین متعلق به بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان» بود. در بعد «کنترل اطلاعات»، بیشترین رضایت مربوط به ساعات کار مناسب، نظام رده‌بندی مناسب برای جستجو و دسترسی به اطلاعات و نیز زمان مناسب برای امانت منابع بود. بیشترین شکاف مربوط به روزآمدسازی پایگاه‌های اطلاعاتی چندرسانه‌ای، تعداد مناسب کامپیوترها، امکانات کافی مانند لپ‌تاپ یا کامپیوتر و شبکه با پهنای باند مناسب برای

بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان» اختلاف دیدگاه داشتند که به تفاوت‌های فرهنگی و محیطی نسبت داده شده که می‌تواند در ادراک کاربران موثر بوده باشد. یافته‌های پیمایش لیب‌کوال در کتابخانه‌های دانشگاه پنسیلوانیا (۲۰۰۸) نشان داد که شکاف کفایت خدمات در بعد «تأثیر خدمات» به بیشترین مقدار و در بعد «کنترل اطلاعات» به کمترین مقدار خود رسیده است. بالعکس، بعد «کنترل اطلاعات» بیشترین و «تأثیر خدمات» کمترین شکاف برتری را نشان داده‌اند بوده‌اند. بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های ویرجینیا تک^۷ (۲۰۱۱) نشان داد که به‌طور کلی رضایت کاربران در این کتابخانه‌ها بالاتر از سطح حداقل اما زیر سطح مطلوب قرار می‌گیرد. بعد «کنترل اطلاعات» تنها بعدی است که کاربران سطح موجود خدمات را کمتر از سطح حداقل انتظارات خود برآورد کرده‌اند. همچنین، در دو گزاره «فضایی اجتماعی برای ارتباطات جمعی...» و «فضای مناسب در کتابخانه...»، وضع موجود خدمات کتابخانه‌ها از سطح حد مطلوب کاربران نیز بیشتر شده است. همچنین، مقایسه پیمایش‌های انجام شده در سال‌های ۲۰۰۲ تا ۲۰۱۱ نشان از افزایش شکاف‌های برتری خدمات و کاهش میزان رضایتمندی کاربران در طی گذشت زمان داشته است. بررسی دانشگاه‌های ایرلند حاکی از نارضایتی کاربران از ساختمان کتابخانه‌ها و به‌ویژه ناخوشنودی آن‌ها از سر و صدای داخل کتابخانه بوده است (مک‌کفری، ۲۰۱۳). به‌طور کلی، هیچ یک از کتابخانه‌های ایران در تحقق سطح حداکثری انتظارات کاربران موفق نبوده‌اند و پاره‌ای از آن‌ها تنها به حداقل سطح مورد انتظار کاربران دست یافته‌اند. این در حالی است که کیفیت خدمات کتابخانه‌های کشورهای پیشرفته، فاصله‌ای نسبتاً زیاد را نشان می‌دهد. با آن که آن‌ها نیز کمتر موفق به برآوردن سطح حداکثری انتظارات کاربران شده‌اند، اما در شمار زیادی از آنها سطح خدمات با حداقل انتظارات کاربران انطباق داشته است.

با توجه به فقدان پژوهش پیرامون کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در دانشگاه شیراز، پژوهش حاضر بر آن است تا به کمک مدل لیب کوال، کیفیت خدمات کتابخانه‌های این

دسترسی بهتر به منابع الکترونیکی اشتراکی بود (پدramnia، مدیرامنی و قوامی قنبرآبادی^۱، ۲۰۱۱).

پژوهش‌ها در کشورهای پیشرفته، وضعیتی کم و بیش متفاوت را نشان می‌دهد. برای نمونه، کاربران کتابخانه‌های دانشگاه آلاباما سطح موجود خدمات را از حداقل مورد قبول بالاتر گزارش کرده‌اند، هر چند که شکاف برتری خدمات - فاصله بین سطح موجود خدمات و حداکثر انتظارات کاربران - منفی بوده است. مهم‌ترین نقاط قوت این کتابخانه‌ها، محیط راحت و خوشایند، فضای مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی و توجه کتابداران به فرد کاربر بوده است (بیس^۲ و همکاران، ۲۰۰۶). بررسی خدمات کتابخانه دانشگاه پنسیلوانیا نشان از رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه و انطباق تمامی ابعاد با انتظارات کاربران داشت (پرابست^۳، ۲۰۰۶). بالاترین سطح کیفیت خدمات این کتابخانه در بعد «کنترل اطلاعات» بود، اما بخش تحویل منابع و خدمات از طریق وب‌سایت کتابخانه و میزان منابع چاپی و الکترونیکی نسبت به سایر قسمتها اندکی ضعیف برآورد شد (پرابست، ۲۰۰۴ نقل در نجف قلی نژاد و حسن‌زاده، ۱۳۸۸). در کتابخانه‌های دانشگاه گلاسکو، بیشترین شکاف کفایت خدمات به بعد «تأثیر خدمات» و بیشترین شکاف برتری به «کنترل اطلاعات» باز می‌گردد. این کتابخانه‌ها در بررسی‌های انجام شده در سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۱۲ به‌طور مداوم نمرات بالاتری در هر سه بعد کسب کردند (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی^۴، ۲۰۰۶). بررسی کتابخانه‌های دانشگاه لاند سوئد نشان داد که بعد «کنترل اطلاعات» از اهمیت بالایی برای کاربران برخوردار است، ولی نیازهای مورد انتظار کاربران در این زمینه به‌خوبی برآورده نشده است (کریلیدو و پرسون^۵، ۲۰۰۶).

تامسون، کریلیدو و کوک^۶ (۲۰۰۷) نشان دادند که میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در دو کشور آمریکا و بریتانیا در سالهای ۲۰۰۴ تا ۲۰۰۶ در حال افزایش بوده است. کاربران بریتانیایی و آمریکایی درباره جنبه‌هایی از

1. Pedramnia, Modiramani, Ghavami Ghanbarabadi
2. Bace
3. Probst
4. ARL (Association of Research Libraries)
5. Kyrrillidou&Person
6. Thompson, Kyrrillidou & Cook

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش: این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است.

جامعه و نمونه پژوهش: جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه دانشجویان مراجعه‌کننده به کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در بازه زمانی اردیبهشت‌ماه تا اوایل خرداد ۱۳۹۲ تشکیل می‌دهند. در نمونه‌گیری این پژوهش از روش غیراحتمالی نمونه‌گیری در دسترس استفاده گردید. نمونه، با مراجعه مستقیم محقق به کتابخانه‌ها از بین افراد مراجعه‌کننده به ۸ کتابخانه دانشگاه شیراز (شامل کتابخانه مرکزی و ۷ کتابخانه دانشکده‌ای یا پژوهشکده‌ای) انتخاب گردید. به منظور افزایش شباهت نمونه و جامعه و افزایش دقت نمونه‌برداری در برآورد پارامترهای جامعه سعی شد از کاربران مختلف در فواصل زمانی مختلف روز استفاده شود. با توجه به آن که تعداد کل مراجعین در طول هفته برابر با ۵۸۴۵ تن تعیین گردید حجم نمونه، به کمک جدول مورگان برای نمونه متناظر با جامعه ۶۰۰۰ نفری، برابر با ۳۶۱ تن به دست آمد. به طور کلی، تعداد ۳۶۵ پرسشنامه در میان کاربرانی که در سال گذشته حداقل دو بار از خدمات این کتابخانه‌ها استفاده کرده بودند توزیع شد.

ابزار پژوهش: داده‌ها به کمک مدل لیب کوال که توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی در سال ۱۹۹۹ تدوین گردید گردآوری شد. این مدل بر دو اصل استوار است. اصل اول آن است که کاربران کتابخانه تخصص لازم برای ارزیابی صحیح کیفیت خدمات را دارند. بر پایه اصل دوم، استنباط کاربران را می‌توان به‌عنوان بازنمونی معتبر از شرایط عینی به کار گرفت. این مدل که برای استانداردسازی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ایجاد شده، بر نظریه تأیید/عدم تأیید پایه‌ریزی شده است. براساس این نظریه مشتریان پیش از خرید یک کالا یا دریافت خدمات، انتظارات یا استانداردهایی در ذهن خود دارند. پس از خرید محصول یا دریافت خدمات، عملکرد آن با استاندارد پیش از خرید آنها مقایسه می‌شود. چنانچه عملکرد فراتر از استاندارد ذهنی مشتریان باشد - حتی اگر با سطح انتظارات تطابق کامل نداشته باشد- موجب رضایت بسیار بالا می‌شود. زیرا فراتر از انتظارات است. اما اگر عملکرد

دانشگاه را در سه سطح حداقل انتظارات کاربران، حداکثر انتظارات کاربران و سطح موجود خدمات بررسی نماید و با مقایسه این سطوح، شکاف کفایت و شکاف برتری را از دیدگاه کاربران تعیین کند.

سطح حداقل انتظارات، عبارت است از کمترین سطحی از خدمات که کاربران را راضی نگه می‌دارد، گرچه رضایت کامل آنان را هم در پی نخواهد داشت. **سطح موجود یا سطح دریافت خدمات،** به سطحی از خدمات اشاره دارد که توسط کتابخانه در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. **سطح حداکثر انتظارات،** سطحی از خدمت است که در صورت ارائه به کاربران آنان را کاملاً راضی خواهد کرد. مقایسه بین این سطوح شکاف‌های موجود بین انتظارات کاربران و خدمات کتابخانه را منعکس می‌سازد. منظور از شکاف کفایت در این مدل لیب کوال فاصله میان خدمات ارائه شده (سطح موجود) با حداقل سطح انتظارات کاربران است. شکاف برتری، فاصله میان خدمات ارائه شده (سطح موجود) را با سطح مطلوب خدمات از دیدگاه کاربران می‌سنجد.

بر این اساس، پژوهش حاضر می‌کوشد تا اهداف ذیل را محقق سازد:

- ۱- تعیین «سطح حداقل انتظارات کاربران» در هر یک از ابعاد لیب کوال
- ۲- تعیین «سطح موجود خدمات» در هر یک از ابعاد لیب کوال
- ۳- تعیین «سطح حداکثر انتظارات کاربران» در هر یک از ابعاد لیب کوال
- ۴- تعیین میزان شکاف میان وضع موجود خدمات و حداقل انتظارات کاربران در هر یک از ابعاد لیب کوال
- ۵- تعیین میزان شکاف میان وضع موجود خدمات و حداکثر انتظارات کاربران در هر یک از ابعاد لیب کوال
- ۶- تعیین وجود یا عدم وجود شکاف کفایت بین خدمات و انتظارات کاربران
- ۷- تعیین وجود یا عدم وجود شکاف کفایت بین خدمات و انتظارات کاربران

بعد ضریب همبستگی قوی ۰/۸۱، ۰/۸۳ و ۰/۸۵ را با نمره کل در سطح معناداری ۰/۰۰۱ نشان داد و در سطح حداکثر انتظارات نیز ابعاد، ضرایب همبستگی ۰/۸۷، ۰/۹۳ و ۰/۸۷ را با نمره کل در سطح معناداری ۰/۰۰۱ نشان دادند. پایایی پرسشنامه نیز به کمک ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۶ به دست آمد که نشان از پایایی قابل قبول آن دارد.

ویژگی‌های جمعیت شناختی مربوط به پاسخ دهندگان این پژوهش در جدول ۱ آمده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، ۳۶۵ نفر در این بررسی شرکت داشتند که ۵۴ درصد مرد و ۴۶ درصد زن بوده‌اند. همچنین، ۵۲ درصد از آزمودنی‌ها، دانشجوی کارشناسی، ۳۰ درصد پاسخ دهندگان دانشجوی کارشناسی ارشد و ۱۷ درصد دانشجوی دوره دکتری بوده‌اند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها: به منظور سنجش سطح خدمات و

انتظارات از میانگین نمره کاربران استفاده شد. برای تحلیل شکاف، تفاوت میانگین نمره کاربران در سطح حداقل انتظارات و سطح موجود خدمات (شکاف کفایت) و همچنین تفاوت نمره آنان در سطح حداکثری و سطح موجود (شکاف برتری) محاسبه شد. به منظور آزمون معنی دار بودن این شکاف‌ها، نخست نرمال بودن توزیع داده‌های جامعه به کمک آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شد. با توجه به نرمال نبودن توزیع ($p < 0/001$)، از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون استفاده گردید.

جدول ۱. مشخصات جمعیت شناختی نمونه

مشخصات		فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۹۷	۵/۵۳
	زن	۱۶۸	۷/۴۵
مقطع تحصیلی	کارشناسی	۱۹۰	۶/۵۱
	کارشناسی ارشد	۱۱۲	۴/۳۰
	دکتری	۶۳	۱/۱۷

یافته‌ها

شکاف کفایت

میانگین کل نمرات در سطح دریافت خدمات و سطح حداقل انتظارات کاربران به ترتیب برابر با ۶/۱۰ و ۵/۷۲ به دست آمد. در نتیجه، مقدار شکاف کفایت کل برابر با منفی ۰/۴۳ است. مقادیر

پایین‌تر از استاندارد باشد، نوعی عدم تأیید در مقایسه با آن استاندارد ایجاد و موجب نارضایتی می‌شود. در مواردی که عملکرد با سطح انتظارات انطباق یابد، تأیید اتفاق می‌افتد که رضایتی متعادل ایجاد می‌کند.

این ابزار متشکل از ۲۲ گزاره یا گویه است. از این تعداد، نه گزاره نخست مربوط به بعد «تأثیر خدمات»، هشت گزاره دوم مربوط به بعد «کنترل اطلاعات» و پنج گزاره آخر مربوط به بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان» است. هر یک از ۲۲ گزاره لیب کوال، در سه مقیاس درجه‌بندی از ۱ تا ۹ توسط آزمودنی‌ها نمره‌گذاری می‌شود. بعد نخست تأثیرگذاری خدمات نامیده می‌شود و به جنبه‌های مربوط به کیفیت خدمات نیروی انسانی مربوط می‌شود. این بعد، شامل همراهی، پاسخگویی، اطمینان، قابلیت اعتماد است. بعد «کنترل اطلاعات» به جنبه‌های مربوط به امکانات و تجهیزات کتابخانه برای فراهم‌آوری و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات می‌پردازد و ناظر بر ویژگی‌هایی مانند مناسب بودن مجموعه‌ها و توانایی دسترسی به اطلاعات مورد نیاز در زمان، مکان و قالب مناسب است. بعد آخر به جنبه‌های مربوط به فضا و مکان کتابخانه مربوط می‌شود و دیدگاه کاربر نسبت به سودمندی مکان کتابخانه برای مطالعه، مشارکت علمی و تفکر و پژوهش را بازتاب می‌دهد. بر همین اساس آزمودنی، ادراک خود را از خدمات کتابخانه در سه سطح حداقل خدمات مورد انتظار، حداکثر خدمات مورد انتظار و سطح موجود یا (سطح دریافت) خدمات بیان می‌کند.

روایی مدل در پژوهش‌های خارجی (هیلر^۱، ۲۰۰۱؛ فیشر^۲، ۲۰۰۵؛ کریلیدو و پرسون، ۲۰۰۶؛ تامسون و همکاران، ۲۰۰۷؛ کالب، ۲۰۰۷) و داخلی (کاظم پور، ۱۳۸۵؛ میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶؛ باباغبی و فتاحی، ۱۳۸۷؛ حریری و افنانی، ۱۳۸۷) تأیید شده است. برای کسب اطمینان بیشتر، همبستگی بین سه بعد با نمره کل سطوح حداقل، موجود و حداکثر به روش تحلیل گویه بررسی شد. در سطح حداقل انتظارات سه بعد ضریب همبستگی قوی ۰/۸۷، ۰/۹۲، ۰/۸۹ را با نمره کل در سطح معناداری ۰/۰۰۱ نشان دادند. در سطح موجود خدمات سه

شکاف کفایت در بعد «تأثیر خدمات» (۰/۰۵-)، بعد «کنترل اطلاعات» (۰/۶۷-) و بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان» (۰/۵۹-) منفی و نشانگر آن است که سطح موجود خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی در هر سه بعد از حداقل سطح مورد انتظار کاربران پایین‌تر است. همچنین، بعد «کنترل اطلاعات» در بین ابعاد شکاف بیشتری را نشان داده است (جدول ۲).

جدول ۲. وضعیت شکاف کفایت و برتری

شکاف برتری	شکاف کفایت	میانگین			بعد
		سطح حداقل انتظارات	سطح موجود خدمات	سطح حداقل انتظارات	
-۱/۱۷	-۰/۰۵	۷/۲۷	۶/۱۰	۶/۱۵	«تأثیر خدمات»
-۱/۹۳	-۰/۶۷	۷/۲۳	۵/۳۰	۵/۹۷	«کنترل اطلاعات»
-۱/۷۹	-۰/۵۹	۷/۵۴	۵/۷۵	۶/۳۴	«کتابخانه به‌عنوان مکان»
-۱/۶۲	-۰/۴۳	۷/۳۴	۵/۷۲	۶/۱۵	کل ابعاد

شکاف در بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان» در گزاره‌های «وجود فضایی اجتماعی برای ارتباطات جمعی...» و «محیط راحت و دلپذیر و جذاب» به بیشترین مقدار و در گزاره «وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی» به کمترین مقدار خود می‌رسد (جدول ۳).

شکاف کفایت خدمات در همه گزاره‌ها در همه ابعاد منفی به‌دست آمد که نشانگر پایین‌تر بودن سطح دریافت خدمات از سطح حداقل انتظارات کاربران است. بیشترین شکاف کفایت در بعد «کنترل اطلاعات» مربوط به گزاره «وجود مواد دیداری- شنیداری...» و کمترین شکاف کفایت مربوط به گزاره «وجود ابزارهای دسترسی ساده...» است. همچنین،

جدول ۳. شکاف کفایت در سطح گزاره‌ها

شکاف برتری	شکاف کفایت		گزاره‌ها	ردیف	بعد
	انحراف میانگین	انحراف استاندارد			
۲/۴۲	-۱/۴	۲/۳۸	-۰/۲۹	۱	تأثیر خدمات
۲/۲۶	-۱/۲۶	۲/۱۸	-۰/۱۵	۲	
۲/۲۵	-۱/۲۵	۲/۲۰	-۰/۰۹	۳	
۲/۳۸	-۱/۲۲	۲/۴۰	-۰/۰۸	۴	
۲/۲۹	-۱/۲۱	۲/۱۴	-۰/۰۷	۵	
۲/۰۵	-۱/۱۷	۲/۱۸	-۰/۰۶	۶	
۲/۲۸	-۱/۱۶	۲/۱۶	۰/۰۶	۷	
۲/۱۷	-۰/۹۹	۲/۳۹	۰/۰۱	۸	
۱/۹۷	-۰/۸۴	۲/۲۶	-۰/۰۱	۹	
۳	-۲/۶۲	۲/۹۸	-۱/۱۴	۱۰	
۲/۷۳	-۲/۶۲	۲/۶۳	-۱/۰۳	۱۱	کنترل اطلاعات
۲/۸۸	-۲/۲۳	۲/۸۶	-۰/۸۸	۱۲	
۲/۵۳	-۱/۹۹	۲/۶۹	-۰/۸۵	۱۳	
۲/۹۱	-۱/۹۲	۲/۹۸	-۰/۶۵	۱۴	

۲/۴۴	-۱/۷۲	۲/۳۵	-۰/۴۹	دسترس پذیری آسان اطلاعات برای استفاده مستقل	۱۵
۲/۲۴	-۱/۶۳	۲/۵۶	-۰/۳۳	وجود منابع چاپی کتابخانه که من برای کارم به آنها نیاز دارم.	۱۶
۲/۵۸	-۱/۴۷	۲/۴۱	-۰/۳	وجود ابزارهای دسترسی ساده (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاههای اطلاعاتی، اینترنت و...) که به من امکان دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنم.	۱۷
۴/۷۲	-۲/۰۲	۴/۱۳	-۰/۷۹	وجود فضایی اجتماعی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه گروهی	۱۸
۲/۷۲	-۱/۹۹	۲/۷۹	-۰/۷۹	یک محیط راحت و دلپذیر و جذاب	۱۹
۲/۶	-۱/۸۹	۲/۶۴	-۰/۶۴	وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد.	۲۰
۳/۴	-۱/۵۵	۳/۳۹	-۰/۴۴	مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری و پژوهش	۲۱
۲/۵	-۱/۵	۲/۵۵	-۰/۳۲	وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی	۲۲

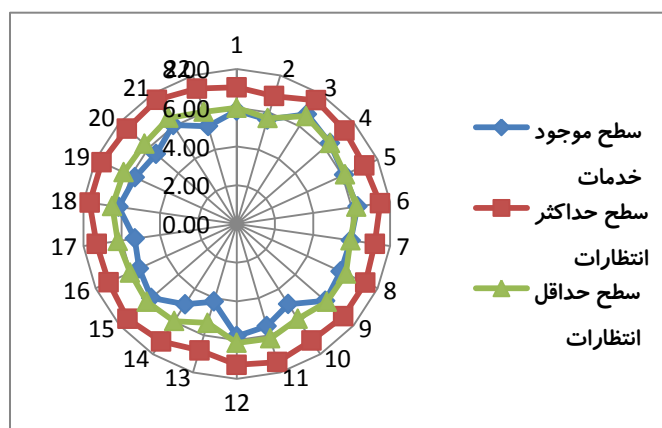
کتابخانه به‌عنوان مکان

شکاف برتری

«وجود منابع چاپی...» با کمترین شکاف برتری، نسبت به دیگر گزاره‌ها وضعیت مطلوب‌تری را دارد. گزاره «وجود فضایی اجتماعی برای ارتباطات جمعی...» دارای شکاف بیشتری نسبت به سایر گزاره‌های بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان» و «وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی» دارای شکاف کمتری نسبت به سایر گزاره‌های این بعد گردید (جدول ۳).

نمودار راداری شکاف‌های برتری و کفایت خدمات را در ۲۲ گزاره لیب کوال نشان می‌دهد (شکل ۱). این نمودار شماره‌های ۱ تا ۲۲ گزاره‌های لیب کوال را به همان ترتیبی که در جدول ۳ آمده است، نشان می‌دهد. در گزاره‌های ۱ تا ۹ دو سطح موجود خدمات و حداقل انتظارات کاربران بر هم منطبق شده‌اند. از گزاره شماره ۱۰ شکاف‌ها ظاهر می‌شوند. این شکاف‌ها بین دو سطح ذکر شده تا گزاره ۲۲ مشاهده می‌شود. اما در مورد شکاف برتری، دو سطح موجود و حداکثر انتظارات کاربران در تمام گزاره‌ها با هم فاصله دارند که این فاصله در میان گزاره‌ها متفاوت است.

میانگین کل نمرات در سطح حداکثر انتظارات کاربران ۷/۳۴ بود. مقایسه این مقدار با سطح دریافت خدمات، به شکاف برتری کل منفی ۱/۶۲ انجامید (جدول ۲). مقدار شکاف برتری در همه ابعاد «تأثیر خدمات» (۱/۱۷-)، «کنترل اطلاعات» (۱/۹۳-)، «کتابخانه به‌عنوان مکان» (۱/۷۹-) منفی به‌دست آمده است که حکایت از پایین‌تر بودن سطح موجود خدمات از حداکثر سطح مورد انتظار کاربران دارد. در اینجا نیز شکاف بعد «کنترل اطلاعات» نسبت به دیگر ابعاد بیشتر است (جدول ۳). منفی بودن شکاف برتری خدمات در سطح همه گزاره‌ها در همه ابعاد، حاکی از فاصله سطح موجود خدمات از حداکثر انتظارات کاربران است. در بعد «تأثیر خدمات» بیشترین شکاف به «تمایل کتابداران به کمک» و کمترین شکاف به «وجود کارمندان... مؤدب...» باز می‌گردد. گزاره‌های «تجهیزات پیشرفته...» و «وجود مواد دیداری- شنیداری» دارای شکاف برتری قابل ملاحظه‌ای در بعد «کنترل اطلاعات» هستند. گزاره



شکل ۱. نمودار شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی

آزمون معنی‌داری شکاف کفایت

بنابراین، سطح موجود خدمات برای تمام گزاره‌های این دو بعد، به‌گونه‌ای معنادار از حداقل انتظارات کاربران فاصله دارد (جدول ۶).

جدول ۵. معنی‌داری شکاف‌ها در هر بعد مدل لیب کوال

شکاف	بعد	آماره z	Sig
شکاف کفایت	«تأثیر خدمات»	۱/۱۹	۰/۲۳
	«کنترل اطلاعات»	۵/۷۲	۰/۰۰۱
	«کتابخانه به‌عنوان مکان»	۴/۸۸	۰/۰۰۱
شکاف برتری	«تأثیر خدمات»	۱۱/۴۴	۰/۰۰۱
	«کنترل اطلاعات»	۱۳/۹۰	۰/۰۰۱
	«کتابخانه به‌عنوان مکان»	۱۲/۳۵	۰/۰۰۱

آزمون معنی‌داری شکاف برتری

نتایج آزمون ویلکاکسون نشان داد که رتبه میانگین کاربرانی که وضعیت سطح موجود خدمات کتابخانه‌ای را بالاتر از سطح حداکثر انتظارات خود برآورد کرده‌اند، کمتر از کاربرانی است که این سطح را پایین‌تر از حداکثر انتظارات خود دانسته‌اند. با توجه به مقدار Z (۱۳/۵۹) و پی‌حاصل (۰/۰۰۱) تفاوت معنادار است. به این ترتیب، شکاف کفایت معناداری بین این دو سطح وجود دارد (جدول ۵). نتایج این آزمون در سطح هر بعد و هر گزاره، تفاوت معناداری را میان دو سطح حداکثری انتظارات و سطح موجود خدمات نشان می‌دهد. این وضعیت درباره تمام گزاره‌ها در همه ابعاد صدق می‌کند (جدول ۵-۶).

نتایج آزمون ویلکاکسون نشان داد که رتبه میانگین کاربرانی که سطح موجود خدمات را بالاتر از حداقل انتظارات برآورد کرده‌اند، کمتر از کاربرانی است که سطح موجود خدمات را پایین‌تر از حداقل انتظارات خود دانسته‌اند. بر این اساس و همچنین با توجه به مقدار Z (۴/۷۰) و پی‌حاصل (۰/۰۰۱)، بین رتبه میانگین دو گروه تفاوت معنادار است. بنابراین می‌توان گفت کاربران عمدتاً کیفیت خدمات را پایین‌تر از حداقل انتظارات خود دانسته‌اند (جدول ۴).

جدول ۴. نتایج آزمون ویلکاکسون برای تعیین معنی‌داری شکاف‌ها

نوع شکاف	مقایسه دو وضعیت	تعداد	رتبه میانگین	آماره z	Sig
شکاف کفایت	حداقل < موجود	۱۵۱	۱۵۷/۴۲	۴/۷۰	۰/۰۰۱
	حداقل > موجود	۲۱۳	۲۰۰/۲۸		
شکاف برتری	موجود > حداکثر	۶۴	۹۱/۱۱	۱۳/۵۹	۰/۰۰۱
	موجود < حداکثر	۲۹۹	۲۰۱/۴۵		

آزمون ویلکاکسون در سطح هر بعد و هر گزاره نشان داد که شکاف کفایت در بعد «تأثیر خدمات» معنادار نیست. اما در ابعاد «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به‌عنوان مکان» معنادار است (جدول ۵). نتایج آزمون ویلکاکسون معنادار نبودن شکاف کفایت را در هر یک از گزاره‌های بعد «تأثیر خدمات» تأیید کرد. شکاف کفایت برای تمام گزاره‌های بعد «کنترل اطلاعات» و همچنین بعد «کتابخانه به‌عنوان مکان»، معنی‌دار شده است.

جدول ۶. آزمون معنی‌داری شکاف کفایت و برتری در سطح گزاره‌ها

شکاف برتری	شکاف کفایت		گزاره‌ها	بعد
	آماره z	Sig		
Sig	آماره z	Sig	آماره z	برتری
۰/۰۰۱	۱۱/۹۳	۰/۰۰۱	۵/۴۷	
۰/۰۰۱	۱۰/۹۱	۰/۰۰۱	۳/۸۸	
۰/۰۰۱	۹/۶۵	۰/۰۰۴	۱/۸۶	
۰/۰۰۱	۱۲/۶۶	۰/۰۰۱	۶/۵۶	
۰/۰۰۱	۱۲/۵۰	۰/۰۰۱	۶/۹۶	
۰/۰۱	۱۱/۸۰	۰/۰۰۲	۲/۳۲	
۰/۰۰۱	۱۱/۳۰	۰/۰۰۱	۳/۸۸	
۰/۰۰۱	۱۲/۱۰	۰/۰۰۱	۵/۵۴	

۰/۰۲	۱۰/۰۵	۰/۰۲	۲/۲۷	وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی	کتابخانه به‌عنوان مکان
۰/۰۰۱	۱۱/۴۷	۰/۰۰۱	۴/۴۶	وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد.	
۰/۰۰۱	۱۱/۴۹	۰/۰۰۱	۵/۰۶	یک محیط راحت و دلپذیر و جذاب	
۰/۰۰۱	۱۰/۲۹	۰/۰۰۱	۳/۶۸	مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری و پژوهش	
۰/۰۰۱	۱۱/۵۱	۰/۰۰۱	۵/۵۴	وجود فضایی اجتماعی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه گروهی	تذکرات
۰/۰۰۱	۸/۹۰	۰/۱۴	۱/۴۴	وجود کارمندانی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند.	
۰/۰۰۱	۹/۶۸	۰/۲۹	۱/۰۴	توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه	
۰/۰۰۱	۷/۶۶	۰/۳۹	۰/۸۵	وجود کارمندانی که همواره مؤدب رفتار می‌کنند.	
۰/۰۰۱	۷/۸۷	۰/۹۸	۰/۰۱	آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات کاربران	
۰/۰۰۱	۸/۶۸	۰/۵۲	۰/۶۴	کارمندانی که برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران از دانش کافی برخوردارند.	
۰/۰۰۱	۹/۵۷	۰/۶۷	۰/۴۲	وجود کارمندانی که با کاربران مهربان و علاقه‌مندانه برخورد می‌کنند.	
۰/۰۰۱	۹/۱۳	۰/۷	۰/۳۸	وجود کارمندانی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند.	
۰/۰۰۱	۹/۸۷	۰/۰۶	۲/۲۴	تمایل کتابداران به کمک به کاربران	
۰/۰۰۱	۹/۳۱	۰/۳۶	۰/۸۹	قابل اعتماد بودن خدمات کتابخانه و توانایی آن در حل مشکلات کاربران	

بحث و نتیجه‌گیری

سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه‌های دانشگاه شیراز، به‌طور کلی و در هر یک از ابعاد کمی بیش از حد متوسط است. در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه (غفاری و کرانی، ۱۳۸۹)، تربیت مدرس (نجف‌قلی نژاد و حسن‌زاده، ۱۳۸۸) و علامه طباطبایی (امیدی‌فر و موسوی‌زاده، ۱۳۸۸) سطح حداقل انتظارات از پژوهش حاضر پایین‌تر بوده است. اما این میانگین از دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۱)، دانشگاه پنسیلوانیا (۲۰۰۸) و دانشگاه آلاباما (بیس و همکاران، ۲۰۰۶) کمتر و از کتابخانه‌های دانشگاه پاکستان (رحمن، ۲۰۱۳) و لاند سوئد (کریلیدو و پرسون، ۲۰۰۶) بالاتر است. بررسی‌های تطبیقی، جهت روشن شدن نوع و سطح خدمات ارائه شده در این کتابخانه‌ها و سطح کیفیت آن‌ها به‌منظور یافتن علل تفاوت‌ها ضروری است.

بر پایه میانگین کل نمرات کاربران برای سطح موجود خدمات (۵/۷۲) کاربران سطح خدمات را اندکی بالاتر از حد متوسط ارزیابی کرده‌اند. وضعیت نمره‌گذاری در تک تک ابعاد نیز به همین‌گونه بوده است. این یافته با یافته‌های غفاری و کرانی (۱۳۸۹)، نجف‌قلی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، امیدی‌فر و موسوی‌زاده (۱۳۸۸) و هاشمیان و همکاران (۱۳۹۱) همسو است. دامنه نمره‌گذاری این پژوهشها بین ۴/۲۹ (امیدی‌فر و

موسوی‌زاده، ۱۳۸۸) تا ۵/۷۱ (غفاری و کرانی، ۱۳۸۹) برای کل ابعاد کیفیت خدمات متغیر بود. به این ترتیب، سطح موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شیراز نزدیک به کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه و بالاتر از سطح کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و دانشگاه تربیت مدرس به‌دست آمد. با این حال، سطح خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی، از کتابخانه‌های دانشگاه پاکستان (رحمن، ۲۰۱۳)، لاند سوئد (کریلیدو و پرسون، ۲۰۰۶)، دانشگاه آلاباما (بیس و همکاران، ۲۰۰۶)، دانشگاه پنسیلوانیا (۲۰۰۸)، ویرجینیا تک (۲۰۱۱) کمتر بوده است.

میانگین کل به‌دست آمده برای سطح حداکثر انتظارات (در حدود عدد هفت) نشان داد سطح انتظارات حداکثری کاربران بسیار بالاتر از حد متوسط است. همچنین در تک تک ابعاد نیز وضعیت نمره‌گذاری به همین‌گونه بوده است. این یافته با یافته‌های غفاری و کرانی (۱۳۸۹)، نجف‌قلی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، امیدی‌فر و موسوی‌زاده (۱۳۸۸)، هاشمیان و همکاران (۱۳۹۱) همسو است. نزدیکترین نمره‌گذاری به یافته‌های پژوهش حاضر در پژوهش امیدی‌فر و موسوی‌زاده (۱۳۸۸) در کتابخانه دانشگاه علامه طباطبائی تهران مشاهده گردید. گفتنی است میانگین به‌دست آمده برای کتابخانه‌های کرمانشاه، تربیت مدرس، علامه طباطبائی و علوم پزشکی

اصفهان همگی از میانگین پژوهش حاضر بیشتر گزارش شده است. بررسی مطالعات خارجی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های پاکستان (رحمن، ۲۰۱۳)، لاند سوند (کریلیدو و پرسون، ۲۰۰۶)، آلاباما (بیس و همکاران، ۲۰۰۶)، ایالت پنسیلوانیا (۲۰۰۸)، ویرجینیا تک (۲۰۱۱) از ۷/۵۲ (پاکستان) تا ۷/۹۴ (آلاباما و پنسیلوانیا) متغیر بود و نشان داد سطح انتظارات حداکثری کاربران کتابخانه‌های مورد بررسی به کاربران کتابخانه‌های دانشگاه پاکستان نزدیک و از کشورهای پیشرفته پایین‌تر است. یکی از دلایل احتمالی این امر را می‌توان در سطح توسعه‌یافتگی کشورها و تأثیر آن بر سطح انتظارات کاربران جستجو کرد. همان‌گونه که میلر (۲۰۰۸) در این باره می‌گوید انتظارات بالای کاربران در کتابخانه‌های بزرگ و پژوهشی باعث تأثیر بر سطح نمرات لیب کوال می‌شود. در واقع ممکن است کاربران انتظارات خود را تحت تأثیر محیط‌های برخوردار از امکانات و تسهیلات پیشرفته شکل داده باشند. با این حال، نیاز به پژوهش بیشتر جهت کشف علل زیربنایی این تفاوتها به‌ویژه رابطه سطح پیشرفتگی کشورها با سطح توقعات کاربران کتابخانه‌ها احساس می‌شود.

مقدار منفی شکاف کفایت نشانگر آن است که کاربران سطح موجود خدمات کتابخانه‌ها را پایین‌تر از حداقل مورد انتظار خود یافته‌اند. این یافته با وضعیت کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران (حریری و افنانی، ۱۳۸۷)، علوم پزشکی کرمانشاه (غفاری و کرانی، ۱۳۸۹)، تربیت مدرس (نجم‌قلی نژاد و حسن‌زاده، ۱۳۸۸)، علامه طباطبایی (امیدی‌فر و موسوی‌زاده، ۱۳۸۸)، علوم پزشکی اصفهان (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۱) همسو است. شکاف کفایت مثبت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های ویرجینیا تک (۲۰۱۱)، آلاباما (بیس و همکاران، ۲۰۰۶)؛ دانشگاه‌های علوم پزشکی ایالات متحده (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۳، ۲۰۰۴) و گلاسکو (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۶) نشان از فاصله زیاد کتابخانه‌های مورد بررسی با دنیای پیشرفته و ضرورت تلاش بیشتر در جهت شناسایی و فراهم‌آوری انتظارات کاربران ایرانی از جمله در دانشگاه شیراز دارد. تحلیل‌های بیشتر در سطح هر

بعد و هر گزاره نشان داد سطح خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی تنها در بعد «تأثیر خدمات» از حداقل سطح مورد انتظار کاربران بالاتر است. این یافته با وضعیت گزارش شده برای کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران (مردانی و شریف مقدم، ۱۳۹۱)، علوم پزشکی اصفهان (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۱) و علوم پزشکی کرمانشاه (غفاری و کرانی، ۱۳۸۹) همسو است. این یافته نشان می‌دهد کتابداران کتابخانه‌های مورد بررسی در ارائه خدمات به کاربران عملکرد نسبتاً موفق داشته‌اند و شاید بتوان گفت از نظر اخلاق کتابداری و رعایت جنبه‌های انسانی خدمات و همچنین بروز توانمندی‌های حرفه‌ای دست کم در سطح حداقل مورد انتظار کاربران عمل می‌کنند. آنان در عین اعتقاد به ارائه خدمات، از مراجعه‌کننده حمایت و با طیب خاطر و افتخار انجام وظیفه می‌کنند (نشاط و دهقانی، ۱۳۹۱). این یافته‌ها، از آن رو امیدبخش که بهبود تجهیزات و فضای کتابخانه‌ها با تامین منابع مالی ممکن است، اما آنچه معمولاً در برابر تغییرات به شدت مقاومت می‌کند، فرهنگ سازمانی است. با این همه رضایت حداقلی کاربران از عملکرد کتابداران کافی نیست و تلاش بیشتر تا برآورده شدن سطح حداکثری انتظارات کاربران ضروری است.

شکاف کفایت در دو بعد «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به‌عنوان مکان» معنادار بود. این شکاف‌ها در گزاره‌های مربوط به تجهیزات پیشرفته، مواد دیداری-شنیداری، دسترسی به منابع الکترونیکی و فضای اجتماعی به‌منظور مطالعات گروهی، بیشتر ملاحظه شدند. حریری و افنانی (۱۳۸۷)، امیدی فر و موسوی‌زاده (۱۳۸۸) و غفاری و کرانی (۱۳۸۹) نیز ضعف کتابخانه‌های مورد بررسی خود در موارد ذکر شده را تأیید کردند. شکاف منفی کفایت در بعد «کنترل اطلاعات» با وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه لاند سوند (کریلیدو و پرسون، ۲۰۰۶) هم‌راستا اما با پژوهش پرایست (۲۰۰۶) در کتابخانه دانشگاه ایالتی پنسیلوانیا ناهمسو است. وی نشان داد که نه تنها در تمامی ابعاد انتظارات کاربران برآورده شد، بلکه بعد «کنترل اطلاعات» دارای بالاترین سطح کیفیت شناخته شد. پژوهش‌های

میسر نبوده است، اما تلاش مضاعف در جهت کاهش این شکاف و نزدیکتر شدن به تحقق آن ضروری است.

در سال‌های اخیر، در دانشگاه شیراز تلاش‌های بسیاری جهت افزایش کیفیت خدمات از طریق اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی، راه‌اندازی بخش اطلاع‌رسانی دیجیتالی، بهبود فضای مطالعه از طریق نوسازی یا افزایش میزها و صندلی‌ها و گسترش فضای مطالعه، عضویت فراگیر و فعال در طرح‌های خدمات تحویل مدرک، احداث بخش ویژه گروه‌های خاص از جمله نابینایان و ایجاد یا اشتراک کتابخانه‌های دیجیتالی انجام شده است. با این حال، نتایج این پژوهش نشان از عدم کفایت این تلاش‌ها در برآوردن انتظارات کاربران دارد. این یافته زمانی اهمیت دوچندان می‌یابد که بدانیم سطح حداقل انتظارات کاربران این پژوهش نسبت به دیگر جوامع در پژوهش‌های پیشین پایین‌تر نیز بوده است. بنابراین، تلاش‌های گسترده‌تر برای رفع موانع به‌ویژه در تقویت فناوری‌ها، منابع اطلاعاتی و فضای کتابخانه‌ها ضروری است. برگزاری دوره‌های آموزشی از جمله اخلاق کتابداری، مهارت‌های ارتباطی، تقویت فرهنگ کاربرمحور و نظام مدیریت مشارکتی می‌تواند انگیزه خدمت‌رسانی را دوچندان نماید. همچنین، ایجاد سامانه‌های اطلاعاتی پیشرفته مانند خدمات اشاعه اطلاعات گزیده، آگاهی‌رسانی جاری، میز مرجع الکترونیکی، می‌تواند در تقویت ارتباط و تعامل با کاربران و دریافت بازخورد از آنان مفید باشد. تقویت توان بازاریابی کتابخانه‌ها - تبلیغات و اطلاع‌رسانی خدمات - و همچنین، آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی به جذب بیشتر کاربران و بهره‌وری بیشتر منابع کتابخانه‌ای کمک می‌کند. تقویت بعد «کنترل اطلاعات»، نیز در گرو تامین تجهیزات و امکانات پیشرفته، نوسازی تجهیزات فرسوده و افزایش سرعت اینترنت است. نکته شایان توجه در راستای افزایش غنای منابع، تغییر کانون توجه از مالکیت به اصل دسترسی است. در این راستا، علاوه بر توسعه و ترویج خدمات طرح‌های امانت بین کتابخانه‌ای یا اشتراک منابع، تلاش در جهت رفع چالش‌های کنسرسیوم ملی، طراحی الگوهای جدید خرید بهینه و اصلاح الگوهای خرید کنسرسیومی می‌تواند در برون رفت از بن بست موجود در زمینه دسترسی

دیگر مانند (بترزبی^۱، ۲۰۰۳؛ کوک^۲ و همکاران، ۲۰۰۴) نیز نشان دادند که کتابخانه‌ها همیشه در بعد «کنترل اطلاعات» ضعیف نیستند و می‌توان با فراهم‌آوری مجموعه‌ای غنی با دسترس‌پذیری عالی شکاف کفایت خدمات را به صفر رسانید. از دلایل بروز شکاف منفی کفایت در این دو بعد می‌توان به عامل مهمی همچون بودجه و سرمایه‌گذاری ناکافی به‌منظور فراهم‌آوری امکانات و تسهیلات برای کتابخانه‌ها اشاره نمود.

منفی شدن شکاف برتری در هر سه بعد و در تک تک گزاره‌ها نشانگر آن است که کتابخانه‌های دانشگاه شیراز فاصله زیادی با تأمین حداکثر انتظارات کاربران از خدمات داشته‌اند. این مسئله تقریباً در کلیه پژوهش‌های داخلی (غفاری و کرانی، ۱۳۸۹؛ نجف‌قلی نژاد و حسن‌زاده، ۱۳۸۸؛ هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۱؛ اشرفی ریزی و همکاران، ۱۳۸۶) به چشم می‌خورد. همچنین، نگاهی به پژوهش‌های خارجی مانند دانشگاه آلاباما (۰/۸۵-) (بیس و همکاران، ۲۰۰۶)، دانشگاه‌های علوم پزشکی ایالات متحده (۰/۸۸-) (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۳، ۲۰۰۴)، دانشگاه گلاسکو (۰/۰۸-) (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۰۶)، و ویرجینیا تک (۰/۷۱-) (انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، ۲۰۱۱) نشان‌دهنده شکاف برتری منفی است، گرچه مقدار آن از آنچه در پژوهش حاضر گزارش شده کمتر است. واقعیت آن است که حتی کتابخانه‌های بسیار برخوردار نیز با محدودیت‌های عملیاتی و فنی مواجه هستند که به کاستی در خدمات و دور شدن از سطح حداکثری انتظارات کاربران می‌انجامد. این در حالی است که آرمان‌هایی که در ذهن کاربران شکل می‌گیرد مرزی نمی‌شناسد. به این ترتیب، با آن که سطح حداکثر انتظارات کاربران کشورهای در حال توسعه با تأثیرپذیری از واقعیت‌های آن جامعه، نسبت به کشورهای پیشرفته کاهش می‌یابد، اما کتابخانه‌های نابرخوردار به دلیل محدودیت‌های مضاعف در امکانات و منابع باز هم از تحقق آن باز می‌مانند. با این همه، گرچه تحقق سطح حداکثری انتظارات کاربران حتی در کشورهای پیشرفته نیز به آسانی

شکاف. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۴(۵۱)، ۱۴۳-۱۲۱.

کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران بر اساس مدل لایب-کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

مردانی، امیرحسین و شریف مقدم، هادی (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران: با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال. مدیریت اطلاعات سلامت، ۴۷، ۵۸-۴۷.

میرغفوری، حبیب و مکی، فاطمه (۱۳۸۶). بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد به لایب کوال (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷۸-۶۱: ۱۰(۱).

نجف‌قلی نژاد، اعظم و حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۸). ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لیب کوال. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۵۹، ۱۵۲-۱۳۱.

نشاط، نرگس و دهقانی، مژده (۱۳۹۱). بررسی فاصله موجود میان ادراکات و انتظارات مراجعان از خدمات دریافت شده در کتابخانه ملی با استفاده از مدل تحلیل شکاف. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱۵(۱)، ۲۳۶-۲۱۷.

هاشمیان، محمدرضا، آل مختار، محمدجواد و حسن‌زاده، اکبر (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف لیب کوال. مدیریت اطلاعات سلامت، ۹(۳)، ۴۴۵-۴۴۰.

به منابع الکترونیکی مفید باشد. به منظور ارتقای فضای کتابخانه، تغییر معماری و طراحی داخلی کتابخانه‌ها در جهت راحتی کاربران، کنترل سر و صدا و افزودن جلوه‌های هنری و بصری ضروری است.

منابع

اشرفی ریزی، حسن و کاظم پور، زهرا (۱۳۸۶). مدل لیب کوال و کاربرد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتاب، ۷۰(۲)، ۱۹۷-۲۱۴.

امیدی فر، سیروس و موسوی‌زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوال. پیام کتابخانه، ۵۹، ۶۱/۸۰.

باباغبیبی، نجمه و فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوال. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۴)، ۲۷۴-۲۵۵.

حریری، نجلا؛ افنانی، فریده (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، از طریق مدل تحلیل شکاف. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۲)، ۵۲-۲۵.

سها، کارنا (۱۳۷۳). بررسی رفتار استفاده کنندگان. ترجمه همایون حمیاری. پیام کتابخانه، ۴(۱)، ۱۱۴-۱۰۵.

غفاری، سعید و کرانی، اکرم (۱۳۸۹). بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل تحلیل

ACRL (2012). Top ten trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. ACRL Research Planning and Review Committee. Retrieved 10 Oct 2013 from <http://crln.acrl.org/content/73/6/311.ful>.

Bace, M., et al. (2006). LibQUAL+ 2005 analysis and action report. University Libraries. University of Alabama. Retrieved 10 Dec 2012 from <http://www.lib.ua.edu/about/assessment/LibQual2005summaryreportfinal.htm>.

Battersby, R. (2003). The university of Edinburgh information service: LibQUAL survey. Retrieved 10 Oct 2013 from <http://www.ed.ac.uk/search?q=libqual&site=http://www.ed.ac.uk/schools-departments/information-services&page=1>

Brooks, R. F, Ling, I. N, Botschen, M. A. (1999). Internal marketing and customer driven wave front. Service industries journal. 4, 49-67.

Cook, C., et al. (2004). LibQUAL spring 2004 survey university of wisconsin -la cross morphy library. Retrieved 25 Oct 2012 from <http://files.lib.byu.edu/libqual/ar12004.pdf>.

Feather, C. (2005). Review of LibQUAL survey responses at the Ohio state university libraries in 2002, 2003, and 2005, Retrieved 25 Oct 2012 from oaa.osu.edu/irp/lib_systems/SSAppendixF.pdf.

Hiller, S. (2001). Assessing user needs, satisfaction, and Library performance at the university of washington libraries. Library trends. 49 (4), 605-625.

- Hitchingham, E. , Kenney, D. (2002). Extracting meaningful measures of users satisfaction from LibQUAL for the university libraries at Virginia Tech. *Performance measurement and metrics*. 3 (2) , 48-58.
- Kalb, S. (2007). LibQUAL survey 2007 at Queen's university library: Analysis of results, Retrieved 5 may2012 from library. queensu. ca/webir/libqual- 2007/2007-LibQUAL-Report. pdf.
- Kyrillidou, M. , Persson, A. (2006). The new library user in Sweden (2004): A LibQUAL+™ study at Lund University. *Performance measurement and metrics*. 7 (1) , 45-53.
- LibQUAL+™ Spring 2003 Survey, Group results. (2003). Association of research libraries / Texas A&M university. www. libqual. org.
- LibQUAL+™ Spring Survey (2004). Association of research libraries. Texas A&M university. Retrieved 25 oct 2012 from www. libqual. org.
- LibQUAL+™ Spring 2006 Survey (2006). Glasgow university library. Association of research libraries. Retrieved 12 Dec 2012 from www. libqual. org.
- McCaffrey, C. (2013). LibQUAL in ireland: Performance assessment and service improvement in Irish university libraries. *The journal of academic librarianship*, 39 (4), 347-350.
- Miller KF. (2008). Service quality in academic libraries: An analysis of LibQUAL+ (TM) scores and institutional characteristics. Doctoral dissertation. University of Central Florida. Orlando, Florida.
- Pedramnia, S. P. Modiramani, V. Ghavami Ghanbarabadi. (2012). An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries. *Library management*. 33 (3) , 159 – 167.
- Penn state university (2008). LibQUAL 2008 survey. Penn state university libraries. Association of research libraries / texas A&M university.
- Probst, L.) 2006). Penn state university libraries libQUAL survey 2004: Executive summary. Retrieved 8 Dec 2012 from <http://www.psu.edu/president/pia/database/teams/team0871.htm>.
- Rehman, SH. (2013). Service Quality assessment in university libraries of Pakistan. *The canadian journal of information and library science*. 37 (1) , 59-80.
- Thompson, B. , Kyrillidou, M. and Cook. C. (2007). Library users' service desires: a LibQUAL study. *The library quarterly*. 78 (1).