J. SLIS, 16(1): 113-128, Spring 2024

ISSN: 2008-5222
slis.scu.ac.ir

Shahid Chamran University of Ahvaz

Journal of Studies in Library and Information Science
(*JSLIS*)

https://doi.org/10.22055/slis.2021.37399.1840

Research Paper

Evaluation of the service quality of the library of Jundi-Shapur University of Technology using the LibQual model

Maryam Hasannejad[1*]

1. Jundi-shapur University of Technology, Dezful, Iran

Article Info.

Received: 2023/06/26 **Accepted**: 2023/12/21

Abstract

Background and Objectives: This study aimed to measure the service quality levels of the library of Jundi-Shapur University of Technology, Dezful, using LibQual tool to determine the status of its components from the users' point of view and to identify the components that require the improvement.

Methodology: The research is a survey-descriptive type, and research community includes three thousand undergraduate and graduate students of the university and library members Sampling was estimated by simple random method, and the statistical sample size at 341 people based on Morgan's table. A questionnaire with 24 questions that is created in three dimensions and on a Likert scale serves as the data gathering instrument. 95% average confidence limits were established at all three levels in order to generalize the findings to the university library community (minimum expectations, maximum expectations, and services received). In the descriptive statistics of statistical indicators, and to analyze the data, SPSS software used to estimate the gap among the expectations of users, and the level of services they received and gap analysis.

Findings: The level of services received by library users in the "service effect" component (human dimension and quality of services provided by librarians to library users) is at the level of minimum expectations. Nonetheless, this component's user satisfaction score is higher than those for information control and the library as a physical location, and it also has the greatest degree of trust in society, with a score between 3.32 and 3.57.The largest gap in the limit of the sufficiency in this component is related to item 2 (library staff's readiness to answer your questions (for example, they always have enough time to answer you)), and the highest level of satisfaction related to item 7, Observance of politeness and modesty of library employees in connection with you). In "Information Control" component (expressing the quality of the collection, facilities, and equipment of the library for users to access the required information), the average level of services received by library users, except in a few cases, was lower than the maximum level of users' expectations in the society with the limit of trust from 2.86 to 3.11, it ranks second among other components. The greatest level of satisfaction in this component is related to item 20 (the existence of a website for quick access to the

required information), which has the greatest gap in the limit of the sufficiency for item 21 (the presence of contemporary and sufficient equipment for easy access to the required information in the library, such as a sufficient number of computers) (for example, in finding the location of needed information).The services received by users in the "library as a place" component (expressing the physical environment of library) show that the library has not even been able to meet the minimum expectations of its users. Among other components of LibQual, this component also has the lowest level of received services compared to the minimum expectations of users. It was ranked third in the community with a confidence level from 2.52 to 2.79. The most significant gap in the limit of the sufficiency of this component is related to item 11 (the comfort and attractiveness of overall library space).

Discussion: The level of services received by library users in the "service effect" component is at the level of minimum expectations which does not have a significant difference from that at the community level, but the services received by users in the "library as a place" component has a significant difference with the minimum, and maximum expectations of users in society and the most significant gap in the level of sufficiency is seen in this component. In the "information control" component, the level of services users receive from the library is not significantly different from the level of minimum expectations of users. However, the difference is significant with the level of maximum expectations of users. Hence, paying attention to the variables that cause gaps and enhancing the quality of services obtained by library users may be a means of offering optimum and strategic services and achieving maximum productivity.

Keywords: Evaluation of service quality, University Libraries, Jundi–Shapur University of Technology, LibQual

---

* **Corresponding author:** Email: jsulib@yahoo.com

How to Cite:. Hasannejad, M. (2024). Evaluation of the service quality of the library of Jundi-Shapur University of Technology using the LibQual model. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 16(1), 113-128.

فصلنامه
مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. سال ۱۶، شماره ۱، بهار ۱۴۰۳

مقاله پژوهشی

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول با استفاده از مدل لایب‌کوال

مریم حسن‌نژاد[1*]

۱. دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۰۵ **تاریخ پذیرش:** ۱۴۰۲/۰۹/۳۰

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر، سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول با بهره‌گیری از ابزار لایب‌کوال، تعیین وضعیت مؤلفه‌های آن از دیدگاه کاربران و تعیین مؤلفه‌های مستلزم ارتقاء است.

روش‌شناسی: ضعیت مؤلفه‌های آن از دیدگاه کاربران و تعیین مؤلفه‌های مستلزم ارتقاء است. روش‌شناسی: پژوهش از نوع پیمایش توصیفی است. جامعه پژوهش شامل سه هزار دانشجو کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه و عضو کتابخانه است. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده و حجم نمونه آماری بر اساس جدول مورگان ۳۴۱ نفر برآورد شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد کتابخانه توانسته است در برخی از گویه‌های پرسشنامه لایب‌کوال، حداقل رضایت کاربران خود را فراهم نماید و میانگین سطح خدمات دریافتی از نظر کاربران در مؤلفه اثر خدمت بیش‌تر از دو مؤلفه دیگر و در جامعه نیز" با بالاترین حد اعتماد بین ۳/۳۲ تا ۳/۵۷ در رتبه اول و پس از آن مؤلفه "کنترل اطلاعات" با حد اعتماد بین ۲/۸۶ تا ۳/۱۱ در رتبه دوم و در آخر مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" با حد اعتماد بین ۲/۵۲ تا ۲/۷۹ در رتبه سوم قرار دارد.

نتیجه‌گیری: سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه در مؤلفهٔ "اثر خدمت" در سطح حداقل انتظارها است و تفاوت معناداری با آن در سطح جامعه ندارد ولی خدمات دریافتی کاربران در مؤلفهٔ "کتابخانه به عنوان مکان" تفاوت معناداری با سطح حداقل و حداکثر انتظارهای کاربران در جامعه دارد و بیش‌ترین میزان شکاف در حد کفایت نیز در این مؤلفه دیده می‌شود. در مؤلفهٔ "کنترل اطلاعات" نیز سطح خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه با سطح حداقل انتظارهای کاربران تفاوت معناداری ندارد ولی تفاوت آن با سطح حداکثر انتظار کاربران معنادار است.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی کیفیت خدمات، کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور، لایب‌کوال

***نویسنده مسئول** **ایمیل:** jsulib@yahoo.com

استناد به این مقاله: حسن‌نژاد، مریم . (۱۴۰۳). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول با استفاده از مدل لایب‌کوال .*مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. مطالعات کتابداری و علم، اطلاعات، ۱۶* (۱)، ۱۲۸-۱۱۳.

مقدمه و بیان مسئله

دانشگاه‌ها به عنوان مراکز تولید، توسعه و اشاعه اطلاعات بوده و در تعالی علم و پیشرفت جامعه نقش بسزایی دارند و با توجه به فلسفه وجودی دانشگاه و نقش آموزشی و پژوهشی آن، کلیه فعالیت‌های دانشگاه در جهت نیل به این اهداف پایه‌گذاری می‌شوند. کتابخانه‌ها نیز صرف نظر از نوع و اندازه آن‌ها به عنوان مراکزی جهت آموزش و پژوهش هستند و نقش فزاینده‌ای در رشد و توسعه جوامع به عهده دارند. البته همگام با توسعه جوامع عملکرد کتابخانه‌ها و به تبع آن نیازهای کاربران آن دستخوش تغییرات شایانی شده است. کتابخانه‌های دانشگاهی نیز به عنوان قلب تپنده دانشگاه از این روند مستثنی نبوده و وظیفه اصلی خود را کمک به ارتقاء سطح کمی و کیفی آموزش و پژوهش قرار داده‌اند و از آن‌جایی که دوام و بقای کتابخانه‌ها ارتباط مستقیمی با ارائه خدمات مورد نیاز به کاربران خود و افزایش سطح پاسخگویی به انتظارهای آنان دارد، از این رو ارزیابی کتابخانه دانشگاه به عنوان عاملی اثرگذار ضروری است و این مهم، معیار کارآیی و اثربخشی کتابخانه‌ها است.

با توجه به افزایش رقابت بین مؤسسات آموزش عالی، کیفیت خدمات به هدف اصلی و راهبرد مدیریت کلیدی تبدیل شده است و هیچ مؤسسه دانشگاهی بدون ارائه خدمات کیفی کتابخانه نمی‌تواند آموزش کیفی را ارائه دهد. کتابخانه‌های دانشگاهی خدمات محور هستند لذا مدیران کتابخانه باید خدمات کتابخانه خود را مرتباً ارزیابی کنند تا بتوانند مواردی را که نیاز به ارتقاء دارد، تشخیص دهند (Kumar & Mahajan, 2019).

در گذشته نه چندان دور کیفیت خدمات کتابخانه مترادف با میزان موجودی آن بوده است اما در عصر حاضر ارزیابی آن چه کتابخانه انجام می‌دهد از اهمیت بیشتری برخوردار شده است زیرا کتابخانه برای ارائه خدمات به وجود آمده و موزه‌ای از آثار نیست (Keshtkar & Hemmat, 2011). امروزه میزان مجموعه، کاربران بالقوه و اندازه کتابخانه اهمیت خود را از دست داده بلکه آنچه قابل اهمیت است، ارائه خدمات بهینه‌تر و رضایت کاربران آن از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه است. این موضوع همان رویکرد جدید کاربرمداری است.

سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا داشتن کتابخانه‌هایی با کیفیت بالا، فرایند توسعهٔ پایدار را در کشورها تسهیل می‌کند. حرفهٔ اطلاع‌رسانی، در عمل برخی رویکردها را برای ارزیابی و اعمال کیفیت دنبال می‌کند که در عرصهٔ تجارت و بازرگانی برای ارزیابی و اعمال کیفیت خدمات به‌کار می‌رود. این رویکردها پس از مدتی در کتابخانه‌ها بومی‌سازی و استفاده شدند. الگوهای کیفیت جامع TQM، بنیاد اروپایی کیفیت (تعالی سازمانی)، استانداردهای ایزو، استانداردهای ایفلا، استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی، مدل سروکوآل و مانند آن مصادیق بارز این رویکردها هستند. انجمن‌ها و کتابداران با هدف بومی‌سازی این الگوها، به‌ویژه الگوی سروکوال یا تحلیل شکاف که در ابتدا برای ارزیابی کیفیت خدمات در صنایع و تجارت طراحی شده بود، پژوهش‌های گسترده‌ای را انجام دادند. یکی از این پژوهش‌ها، مطالعات انجمن کتابخانه‌های پژوهشی است که به طراحی مدل جدیدی با عنوان لیب‌کوال منجر شده است. این مدل مخصوص سنجش سطح کیفیت خدمات در کتابخانه‌هاست و نتایج پژوهش‌های حاصل از این الگو که طی سال‌های اخیر انجام گرفته، نشان‌دهندهٔ توانمندی آن در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست (Esfandiyari Moghadam et al, 2013).

در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها می‌توان دو دیدگاه کمی و کیفی را مورد بررسی قرار داد. در دیدگاه کمی صرفاً آمار و ارقام فعالیت کتابخانه ارائه می‌شود اما در دیدگاه کیفی، کیفیت خدمات ارائه شده از اهمیت زیادی برخوردار است و لازم است برای هر خدمت مجموعه‌ای از شاخص‌ها را به کار گرفت تا کارایی و اثربخشی خدمات به طور همزمان سنجیده شود. به نظر می‌رسد که رویکرد کمی و ارائه صرف آمار از فعالیت‌های کتابخانه و به صورت مجرد، آینه تمام‌نمایی از چگونگی عملکرد کتابخانه به دست نمی‌دهد و امروزه برای سنجش خدمات کتابخانه از رویکرد کیفی استفاده می‌شود (Khorasani, 2011). پژوهش حاضر بر این است که رضایت کاربران خود را به وسیله سنجش کیفیت خدمات کتابخانه و با استفاده از ابزار لایب‌کوال که رایج‌ترین شیوه در ارزیابی

خدمات کتابخانه‌هاست، بررسی و نظرات و انتظارهای آنان را نسبت به خدمات دریافتی از کتابخانه ارزیابی نماید تا بدین‌وسیله بتواند نقاط ضعف و قوت خدمات را شناسایی و برای ارائه خدمات بهینه و راهبردی و کسب حداکثر بهره‌وری، گام‌های موثرتری بردارد.

نقش کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان بخشی از نظام آموزش عالی، مرکز گرداوری، توسعه و اشاعه اطلاعات علمی و کانونی جهت ارائه امکانات آموزشی و پژوهشی به کاربران خود محرز است. دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول به عنوان میراث‌دار قدیمی‌ترین و بزرگ‌ترین دانشگاه جهان باستان و نماد آموزش عالی کشور، فعالیت‌های آموزشی خود را از سال ۱۳۶۷ با پذیرش دانشجو به عنوان یکی از دانشگاه‌های اقماری دانشگاه شهید چمران اهواز آغاز کرد و از سال ۱۳۸۴ با استقلال کامل از شاخه شمالی دانشگاه شهید چمران به مجتمع آموزش عالی جندی‌شاپور تبدیل و پس از بسترسازی و فراهم نمودن شرایط لازم، در سال ۱۳۸۸ از مجتمع آموزش عالی به دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول ارتقاء یافت. هم اکنون این دانشگاه به عنوان قطب علمی و فرهنگی در منطقه جنوب غربی کشور دارای بیش از ۳۰۰۰ دانشجو در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد است و در این راستا کتابخانه دانشگاه سعی در تمرکز و بروزرسانی منابع اطلاعاتی اعم از چاپی و الکترونیکی، تسهیلات دسترسی به آن‌ها و ارائه خدمات بهینه به کاربران خود کرده و سعی داشته از لحاظ کمی و کیفی در امر آموزش و پژوهش سهیم باشد.

هدف اصلی پژوهش حاضر، سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول با بهره‌گیری از ابزار لایب‌کوال است. سایر اهداف جانبی نیز عبارت‌اند از تعیین وضعیت مؤلفه‌های لایب‌کوال (اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات) در کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول از دیدگاه کاربران، تعیین مؤلفه‌هایی از خدمت که مستلزم ارتقاء هستند و ارائه پیشنهادهایی برای ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه.

مبانی نظری پژوهش

پژوهش‌های مختلفی در راستای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در داخل و خارج از کشور با بهره‌گیری از ابزار لایب‌کوال انجام شده است که به برخی از آن‌ها اشاره می‌گردد.

Ashrafirizi & Kazempour (2014) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب‌کوال پرداختند. یافته‌های حاصل از پژوهش آنان نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان در طراحی وب سایت کتابخانه است. همچنین نشانگر موفقیت کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام‌نور از نظر کارمندانی بود که برای پاسخ به مراجعه‌کنندگان از آمادگی کافی برخوردارند. در مقابل فضای هر سه کتابخانه بخصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. از نظر ابعاد مدل لایب‌کوال کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان و صنعتی اصفهان در بعد کنترل اطلاعات و در کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور اصفهان در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد بالاتر است ولی از نظر بعد کتابخانه به عنوان یک مکان در هر سه کتابخانه نسبتاً ضعیف بوده است. به علاوه یافته‌های پژوهش حاکی از معنی‌داری تفاوت خدمات دریافتی و انتظارهای کاربران در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان می‌باشد. همچنین در دو کتابخانه دیگر تفاوت میانگین حداکثر انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار است و تفاوت میانگین حداقل انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی معنی‌دار نیست. Ahmadimirgaed et al. (2015) به سنجش خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ از دیدگاه کاربران پرداخته‌اند. یافته‌های آنان نشان داد که سطح کیفیت ارائه شده در این کتابخانه در مؤلفه‌های "اثر خدمت" و"کنترل اطلاعات" بالاتر از حداقل انتظارهای کاربران بوده ولی در مؤلفه "کتابخانه به عنوان یک مکان" نتوانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید. بر اساس این پژوهش، مؤلفه کنترل اطلاعات ۶۰/۰۷ درصد، مؤلفه اثر خدمت ۲۶/۲۱ درصد و مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان۱۳/۷۲ درصد بوده است. همچنین مشخص شد این کتابخانه بین سطوح حداقل و حداکثر انتظارهای کاربران با سطح دریافتی خدمات در مؤلفه‌های لایب‌کوال تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترا و اعضای هیأت علمی و

کارکنان کتابخانه مرکزی دانشگاه در سطوح "حداقل انتظارها"، "دریافت خدمات" و "حداکثر انتظارها" تفاوت معناداری وجود داشت. Sahraei & Khasseh (2016) به بررسی و تحلیل کیفی خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث آستان قدس رضوی با استفاده از ابزار لایب‌کوال پرداختند. جامعه آماری آنان ۳۸۴ نفر از کل اعضای کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بوده‌اند که از کتابخانه علوم قرآن و حدیث در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۵ استفاده می‌کردند و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. یافته‌های آنان نشان داد مؤلفه "مؤثر بودن خدمات کتابخانه" (۷/۷۸) با حداقل انتظارها مطابقت و با حداکثر انتظارها فاصله دارد و مؤلفه "کنترل اطلاعات" (۷/۶۵) و "کتابخانه به عنوان محل" (۷/۷) با حداقل و حداکثر انتظارها مطابقت داشت. به بیانی دیگر، میانگین کل با حداقل سطح انتظارها تقریباً مطابقت داشت و با سطح حداکثر انتظارهای کاربران نیز فاصله چندانی نداشت. Ziaei & Ranjgar Korjan (2016) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی تبریز از نظر کاربران بر اساس مدل لایب‌کوال پرداختند. یافته‌های آنان نشان داد رضایت نسبی از خدمات دریافتی کاربران در مؤلفه اثر خدمت بیش از سایر مؤلفه‌هاست و به حداکثر سطح مورد انتظار کاربران نزدیک‌تر است. همچنین سطح خدمات دریافتی کاربران در سایر مؤلفه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار کاربران بیش‌تر بوده ولی حداکثر سطح انتظار کاربران را برآورده نکرده است و رضایت کاربران از گویه "فضای مناسب برای مطالعه گروهی" کمتر از حداقل انتظارهای آنان است. Jabbari & Jalali Dizaji (2017) جباری و جلالی دیزجی نیز کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را با استفاده از مدل لایب‌کوال ارزیابی نمودند. یافته‌های آنان نشان داد در مؤلفه "اثر خدمت"، "کنترل اطلاعات" و "کتابخانه به عنوان مکان سطح خدمات دریافتی کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران بالاتر از سطح حداقل انتظار کاربران بوده است. همچنین در مؤلفه "اثر خدمت" سطح حداقل انتظارها برای همه گروه‌های کاربری کتابخانه برآورد شده است. مؤلفه "کنترل اطلاعات" برای دانشجویان کارشناسی از حداقل انتظارشان پایین‌تر بوده و ابراز نارضایتی کرده‌اند و خدمات ارائه شده در مورد مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" برای دانشجویان دکترا در سطح حداقل انتظارها بوده و به نوعی مطالباتی دارند. در مجموع سطح خدمات دریافتی برای همه گروه های کاربری در هر سه مؤلفه تا سطح حداکثری مورد انتظار فاصله دارد. Jabbari & Jalali Dizaji (2017) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی با استفاده از مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران پرداختند. نتایج نشان می‌دهد کاربران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی از کارکنان رضایت نسبی و بیش از حداقل سطح مورد انتظار را دارند. در حوزه منابع در تمامی موارد کتابخانه‌ها توانسته‌اند حداقل سطح انتظار کاربران را برآورده سازند اما در حوزه دسترسی به منابع آنلاین، وجود ابزارهای ساده دسترسی و جستجوی اطلاعات و وجود تجهیزات مدرن برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز، کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداقل سطح مورد انتظار کاربران را تأمین و با سطح حداکثری نیز فاصله قابل توجهی دارند و از لحاظ فضای کتابخانه‌ای، هیچ یک از کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند سطح حداقل انتظارات کاربران خود را تأمین کنند و با سطح حداکثری نیز فاصله زیادی دارند. Moon (2007) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه رودس در آفریقای جنوبی پرداخت. یافته‌های وی نشان می‌دهد که همه گروه‌های کاربران کتابخانه از نظر بعد "کنترل اطلاعات" دارای بالاترین میزان رضایت و در بعد "اثر خدمت" دارای رضایت نسبی و در نهایت در بعد "کتابخانه به عنوان مکان" دارای کم‌ترین میزان رضایت از نظر کاربران خود است. Mc Caffrey (2012) به ارزیابی عملکرد و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه ایرلند می‌پردازد. نتایج حاصل بیانگر نارضایتی کاربران از مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" است. با این حال به نظر می‌رسد انتظارهای کاربران ایرلندی از ساختمان کتابخانه بسیار زیاد است. از میان هفت کتابخانه مورد سنجش، پنج کتابخانه حداقل انتظارهای کاربران خود را در مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" برآورده نکرده است و از میان گویه‌های لایب‌کوال، گویه "وجود فضای آرام برای فعالیت‌های فردی" در شش کتابخانه دارای ضعیف‌ترین عملکرد است. Rehman (2013) به ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی در ۲۲ دانشگاه پاکستان بر اساس مدل لایب‌کوال پرداختند. جامعه مورد پژوهش وی از نظر جمعیت شناختی شامل دانشجویان مقاطع کارشناسی (۳۷٪)، کارشناسی ارشد (۳۴٪) و اعضای هیأت علمی (۲۹٪) بودند که ۶۰ درصد پاسخ‌دهندگان از دانشگاه‌های دولتی و ۴۰٪ از دانشگاه‌های خصوصی بودند.

یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد که کیفیت خدمات کتابخانه‌ها به طور کلی دارای حداقل سطح قابل قبول است و بیش‌ترین نارضایتی مربوط به بعد "کنترل اطلاعات" است. این مطالعه همچنین نشان‌دهنده فاصله زیاد بین حداکثر سطح انتظارهای کاربران و سطح دریافتی آنان از خدمات کتابخانه است. Xi et al (2016) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه در بخش کشاورزی دانشگاه نانجینگ چین مبتنی بر مدل لایب‌کوال پرداختند. آنان خدمات کتابخانه را در چهار مؤلفه "منابع کتابخانه"، خدمات کتابداران"، "محیط کتابخانه" و کنترل کاربر" بررسی نمودند. یافته‌های آنان نشان می‌دهد که خدمات دریافتی کاربران در تمام مؤلفه‌ها بالاتر از حداقل سطح مورد انتظار آنان بوده است ولی با حداکثر سطح انتظار فاصله دارد و به‌طور کلی بیش از ۸۰٪ رضایت کاربران را فراهم نموده است. Gathoni & Van der Walt (2019) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آقاخان در نایروبی پایتخت کنیا پرداختند. پرسشنامه آنان دارای ۲۹ گویه و در ۷ مؤلفه بود و هر گویه در مقیاس ۷-۱ طیف لیکرت تنظیم شده بود. یافته‌ها آنان نشان می‌دهد خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه در ۱۱ گویه بالاتر از حداقل سطح انتظار آنان و در ۱۸ گویه پایین‌تر از حداقل سطح انتظار است. بیش‌ترین اختلاف سطح خدمات دریافتی از حداقل سطح انتظار، مربوط به گویه " ارائه خدمات توسط کارکنان کتابخانه در کم‌ترین زمان و با حداکثر صحت و اطمینان" با میانگین ۰/۳۷-، "امکانات کتابخانه‌ای مانند رایانه، وسایل و تجهیزات" با میانگین ۰/۳۱- و "درک نیازهای کاربران توسط کارکنان کتابخانه" دارای میانگین ۰/۲۱- است. Kumar & Mahajan (2019) به ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه کشمیر بر اساس مدل لایب‌کوال پرداختند. یافته‌های آنان بیانگر این است که این دانشگاه توانسته است حداقل انتظارها کاربران خود را برآورده سازد اما نتوانسته حداکثر انتظارها کاربران را که باعث رضایت آنان می‌شود را برآورده نماید و بیش‌ترین رضایت مربوط به بعد کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات است. در حالی که در بعد تأثیر خدمات دارای کم‌ترین میزان رضایت است. به طور کلی از نظر کاربران آنان بعد "کتابخانه به عنوان مکان"، مطلوب‌ترین بعد در میان ابعاد مورد سنجش در لایب‌کوال بوده و گویه "کتابخانه مکانی امن و آرام برای مطالعه، یادگیری و تحقیق" از نظر انتظارها مورد نظر کاربران به عنوان مهم‌ترین مورد خدمات یافت شد و گویه "رسیدگی کارکنان کتابخانه به مشکلات و خدمات‌دهی به کاربران" ضعیف‌ترین خدمت از نظر سطح مورد انتظار کاربران است.

کلیه پژوهش‌ها در زمینه سنجش خدمات کتابخانه‌ها بر اساس مدل لایب‌کوال، به منظور شناسایی نقاط ضعف و قوت کتابخانه و رضایت کاربران از خدمات آن‌ها است و این مهم با رفع مشکلات و موانع و ارتقاء سطح خدمات در هر مولفه، جهت ارائه خدمات بهینه و بهره‌وری بیش‌تر صورت می‌گیرد. کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی شاپور دزفول نیز در صدد شناسایی نقاط ضعف و قوت خدمات خود به کاربران است تا با برنامه‌ریزی مؤثر به رضایت کاربران و ارتقاء سطح کیفی خدمات خود نایل آید.

پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت سطوح مختلف خدمات کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از گویه‌های پرسشنامه چگونه است؟

۲. وضعیت سطح حداقل انتظارهای کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال (اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات)، چگونه است؟

۳. وضعیت سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال (اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات)، چگونه است؟

۴. وضعیت سطح حداکثر انتظارهای کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال (اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات)، چگونه است؟

۵. کدام‌یک از خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول از نظر رضایت کاربران در پایین‌ترین سطح و کدام‌یک در بالاترین سطح است؟

۶. آیا تفاوتی بین انتظارهای کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول وجود دارد؟

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع پیمایش توصیفی است. جامعه پژوهش شامل سه هزار دانشجو کارشناسی و کارشناسی ارشد است که با توجه به تعداد زیاد کاربران، برای تعیین حجم نمونه آماری قابل اجرا و واقعی، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۴۱ نفر برآورد شد. ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسشنامه است که شامل ۲۴ گویه که در سه بعد طراحی شده است و گویه‌های ۱-۹ پرسشنامه بعد "اثر خدمت" (بعد انسانی و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابداران به کاربران کتابخانه)، گویه‌های ۱۴-۱۰ پرسشنامه مربوط به "کتابخانه به عنوان مکان" (بیانگر محیط فیزیکی کتابخانه) و گویه‌های ۱۵-۲۴ پرسشنامه "کنترل اطلاعات" (بیانگر کیفیت مجموعه، امکانات و تجهیزات کتابخانه در راستای دستیابی کاربران به اطلاعات مورد نیاز) را مورد بررسی قرار می‌دهد. در هر یک از گویه‌های پرسشنامه، پاسخ‌دهندگان سه ستون شامل حداقل سطح قابل قبول، حداکثر سطح قابل قبول و سطح خدمات دریافتی در مقیاس لیکرت با درجه‌بندی ۱ تا ۵ را انتخاب می‌کنند. عدد ۵ گویای بالاترین نمره سطح خدمات و اثربخشی بیش‌تر آن و عدد ۱ گویای کم‌ترین نمره قابل قبول در سطح خدمات خواسته شده است. روایی پرسشنامه، مورد تایید اساتید و صاحب‌نظران قرار گرفت و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید و با توجه به اینکه برای هر مقیاس در سه سطح نمره ۹۵ درصد و بالاتر به دست آمد، لذا مقیاس‌ها از نظر میزان پایایی مورد قبول است.

به منظور بررسی پرسش‌ها در آمار توصیفی از شاخص‌های آماری و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS ویرایش ۲۶ استفاده گردید و جهت برآورد حد فاصل میان انتظارهای کاربران و سطح خدمات دریافتی آنان از تحلیل شکاف استفاده شد. بدین صورت که از کسر میانگین نمره حداکثر انتظارها و سطح دریافتی کاربران جهت محاسبه شکاف برتری یا حد رضایت و نیز از اختلاف میانگین حداقل انتظارها و سطح دریافتی کاربران جهت محاسبه شکاف کفایت یا حد کفایت استفاده شد.

نظریه شکاف، گویه‌ها را در سه سطح حداقل، سطح دریافتی و سطح مطلوب از نظر کیفیت خدمات اندازه‌گیری می‌کند. تفاوت بین ارزیابی‌های کاربر از کیفیت خدمات در این سطوح، نشان‌دهنده انواع شکاف در کیفیت خدمات است. تحلیل شکاف گاهی به دلیل عدم توانایی کاربران در تشخیص تفاوت بین سطوح مختلف مورد انتقاد قرار گرفته است. اگرچه ارزیابی اعتبار پرسش‌ها در سه بعد خیلی پیچیده نیست، اما وقتی هر یک از این موارد در سه سطح اندازه‌گیری می‌شوند، یعنی سه صفت و سه سطح (کاملاً ضربدری شده)، پیچیده می‌شود. پس هر مورد، شاخص یک صفت و یک سطح است. اما آیا پاسخ‌دهندگان بین سطوح مختلف به اندازه کافی تفاوت قائل می‌شوند؟ با این حال هیچ مطالعه‌ای این ادعا را با استفاده از تجزیه و تحلیل آماری بررسی نکرده است (Natesan & Aerts, 2016).

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ با ارائه آمار توصیفی به توزیع و درصد فراوانی جنسیت نمونه آماری شرکت‌کننده در آزمون اشاره شده است. ۳۴۱ نفر از دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در این آزمون شرکت داشتند که ۱۰۹ نفر (۳۱/۹۶ درصد) زن و ۲۳۲ نفر (۶۸/۰۴ درصد) مرد هستند که به‌طور تقریبی در مقایسه با زنان حدود دو برابرند.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی جنسیت افراد شرکت کننده در آزمون

Table 1. Frequency distribution and relative frequency percentage of gender of people participating in the test

جنس Genus	فراوانی Frequency	درصد فراوانی Percentage of frequency
زن	109	31.96
مرد	232	68.04
جمع	341	100

۱ . نسبت توزیع دانشجویان در مقاطع تحصیلی

توزیع دانشجویان بر اساس مقاطع تحصیلی در جدول ۲ نشان داده شده است. مطابق آمار این جدول، تعداد ۲۳۸ نفر (۶۹/۸ درصد) از دانشجویان شرکت‌کننده در آزمون در مقطع کارشناسی و تعداد ۱۰۳ نفر (۳۰/۲ درصد) در مقطع کارشناسی ارشد تحصیل می‌کنند.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد فراوانی مقطع تحصیلی افراد شرکت کننده

Table 2. Frequency distribution and percentage of frequency of educational level of participants

مقطع تحصیلی Educational level	فراوانی Frequency	درصد فراوانی Percentage of frequency
کارشناسی	238	69.8
کارشناسی ارشد	103	30.2
جمع	341	100

جدول ۳ اهداف کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور را از مراجعه به کتابخانه نشان می‌دهد. بیش‌ترین هدف از مراجعه به کتابخانه ۳۷/۵ درصد با هدف مطالعه درسی و کم‌ترین آن با ۲/۱ درصد به دلیل استفاده از اینترنت کتابخانه بوده است.

جدول ۳. اهداف مراجعه به کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول

Table 3. Purposes of visiting the library of Jundishapour University of Technology, Dezful

هدف از مراجعه به کتابخانه Purpose of visiting the library	فراوانی Frequency	درصد فراوانی Percentage of frequency
مطالعه درسی	128	37.5
انجام کارهای تحقیقاتی	51	15
استفاده از اینترنت	7	2.1
سایر	71	20.8
همه موارد	84	24.6
جمع	341	100

پرسش ۱: وضعیت سطوح مختلف خدمات کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از گویه‌های پرسشنامه چگونه است؟

جدول ۴ وضعیت سطوح مختلف خدمات کتابخانه را در هر یک از گویه‌های پرسشنامه نشان می‌دهد. در اینجا ابتدا حدود اعتماد میانگین ۹۵٪ در هر سه سطح (حداقل انتظارها، حداکثر انتظارها و خدمات دریافتی) محاسبه شد تا بتوان نتایج را برای جامعه کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی شاپور دزفول نیز به کار گرفت. حد اعتماد ۹۵٪ برای جامعه در سطح حداقل انتظارها بین ۳/۱۲ تا ۳/۳۴ و در سطح حداکثر انتظارها بین ۳/۷۵ تا ۳/۹۹ و در سطح خدمات دریافتی بین ۲/۹۶ تا ۳/۲۲ محاسبه شد. یافته‌ها بیانگر این است که کم‌ترین حد بالای اعتماد در سطح حداقل انتظار کاربران با نمره ۳/۱۴ مربوط به گویه ۱۳ (وجود فضای اجتماعی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه) و بیش‌ترین حد بالای اعتماد این سطح با نمره ۳/۷۶ مربوط به گویه ۷ (رعایت ادب و تواضع کارمندان کتابخانه در ارتباط با شما) می‌باشد. همچنین کم‌ترین حد بالای اعتماد در سطح حداکثر انتظار کاربران مربوط به گویه‌های

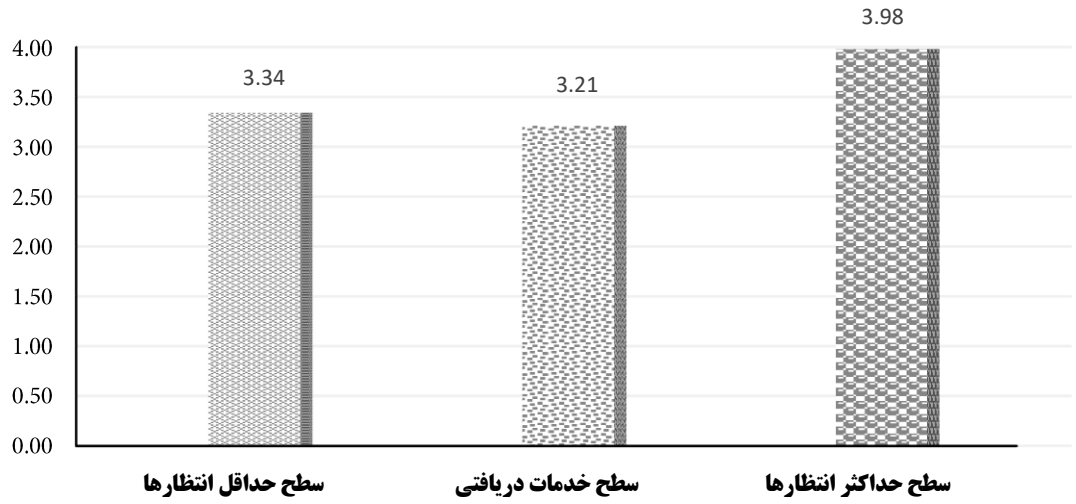
۱۳ (وجود فضای اجتماعی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه) و گویه ۲۲ (راحتی دسترسی به اطلاعات برای استفاده مستقل استفاده‌کنندگان (بدون کمک از کتابدار)) با نمره ۳/۸ و بیش‌ترین حد اعتماد این سطح با عدد ۴/۳ مربوط به گویه ۱۶ (دسترسی آسان به منابع الکترونیکی مورد نیاز (مثلاً از طریق پیوندهای موجود در وب‌سایت کتابخانه)) است. در سطح خدمات دریافتی کاربران نیز، کم‌ترین حد بالای اعتماد با عدد ۲/۶۴ مربوط به گویه ۱۴ (وجود شرایط محیطی و مکانی مناسب برای شروع مطالعه، یادگیری و تحقیق در کتابخانه) و بیش‌ترین حد بالای اعتماد با عدد ۳/۹۱ مربوط به گویه ۷ (رعایت ادب و تواضع کارمندان کتابخانه در ارتباط با شما) است.

جدول ۴. سطوح مختلف خدمات از نظر کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول

Table 4. Different levels of service from the perspective of users of the library of Jundishapour University of Technology, Dezful

گزاره‌های خدمات کتابخانه Library service statements	حد پایین اعتماد در سطح حداقل انتظار Lower limit of trust at the	میانگین حداقل انتظار Average of the minimum	حد بالای اعتماد در سطح حداقل انتظار Upper limit of trust at the	حد پایین اعتماد در سطح حداکثر انتظار	میانگین حداکثر انتظار کاربران Average of the maximum	حد بالای اعتماد در سطح حداکثر انتظار	حد پایین اعتماد سطح دریافتی Lower limit of trust of the	میانگین سطح دریافتی Average of the received level	حد بالای اعتماد سطح دریافتی Upper limit of trust of the	حد رضایت Satisfaction limit	حد کفایت Adequacy limit
1	3.12	3.23	3.54	3.66	3.78	3.89	3.31	3.43	3.54	-0.35	0.2
2	3.31	3.41	3.51	3.7	3.8	3.91	3.15	3.28	3.41	-0.52	-0.13
3	3.14	3.24	3.35	3.73	3.85	3.97	3.15	3.28	3.41	-0.57	0.04
4	3.28	3.37	3.47	3.69	3.81	3.92	3.39	3.51	3.63	-0.3	0.14
5	3.16	3.26	3.37	3.64	3.75	3.86	3.21	3.34	3.46	-0.41	0.08
6	3.29	3.39	3.49	3.82	3.92	4.02	3.38	3.5	3.63	-0.42	0.11
7	3.52	3.64	3.76	3.92	4.04	4.16	3.68	3.79	3.91	-0.25	0.15
8	3.31	3.42	3.52	3.82	3.92	4.03	3.52	3.62	3.73	-0.3	0.2
9	3.21	3.31	3.42	3.93	4.03	4.14	3.12	3.26	3.4	-0.77	-0.05
10	3.09	3.21	3.32	3.78	3.91	4.03	2.65	2.78	2.9	-1.13	-0.43
11	3.07	3.19	3.31	3.55	3.7	3.84	2.45	2.58	2.72	-1.12	-0.61
12	2.95	3.07	3.2	3.66	3.79	3.92	2.62	2.76	2.9	-1.03	-0.31
13	2.88	3.01	3.14	3.51	3.66	3.8	2.52	2.65	2.78	-1.01	-0.36
14	2.95	3.08	3.2	3.7	3.83	3.96	2.38	2.51	2.64	-1.32	-0.57
15	3.01	3.13	3.24	3.77	3.89	4	2.82	2.95	3.08	-0.94	-0.18
16	3.13	3.23	3.34	4.11	4.21	4.3	2.85	2.98	3.1	-1.23	-0.25
17	3.13	3.24	3.35	3.77	3.89	4	2.99	3.12	3.26	-0.77	-0.12
18	3.17	3.28	3.4	3.84	3.95	4.05	2.88	3	3.11	-0.95	0.28
19	3.04	3.15	3.25	3.79	3.9	4.01	3.03	3.16	3.28	-0.74	-0.01
20	3.2	3.32	3.43	3.78	3.91	4.04	3.27	3.38	3.49	-0.53	0.06
21	2.93	3.06	3.18	3.77	3.89	4.02	2.39	2.52	2.66	-1.37	-0.54
22	3.03	3.15	3.27	3.53	3.67	3.8	2.63	2.77	2.91	-0. 9	-0.38
23	3.02	3.13	3.25	3.77	3.89	4.01	2.84	2.96	3.09	-0.93	-0.17
24	3.04	3.15	3.26	3.76	3.87	3.99	2.92	3.04	3.16	-0.83	-0.11
میانگین کل	3.12	3.24	3.34	3.75	3.87	3.99	2.96	3.09	3.22	-0.74	-0.12

نمودار ۱ وضعیت کلی گویه‌های پرسشنامه را در سطوح مختلف نشان می‌دهد و بیانگر این است که سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه اندکی از سطح حداقل انتظارهای آنان پایین‌تر است.



نمودار ۱. وضعیت کلی گویه‌های پرسشنامه در سطوح مختلف

Chart 1. General status of questionnaire items at different levels

پرسش ۲: وضعیت سطح حداقل انتظارهای کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال (اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات)، چگونه است؟

جدول ۵ وضعیت سطح حداقل انتظار کاربران را در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال نشان می‌دهد و حاکی از این است که مؤلفه "اثر خدمت" دارای بالاترین حد اعتماد و بین ۳/۲۶ تا ۳/۴۶ و پس از آن مؤلفه "کنترل اطلاعات" بین ۳/۰۷ تا ۳/۲۹ و در نهایت مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" دارای پایین‌ترین حد اعتماد ۹۵٪ و بین ۲/۹۹ و ۳/۲۳ است. نتایج نشان می‌دهد بین مؤلفه اثر خدمت و مؤلفه کنترل اطلاعات و نیز بین مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان و مؤلفه کنترل اطلاعات تفاوت معناداری وجود ندارد ولی بین دو مؤلفه نخست تفاوت معناداری وجود دارد چون سطح مشترک میانگینی در جامعه ندارند.

جدول ۵. وضعیت حداقل سطح انتظارهای کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک مؤلفه‌های لایب‌کوال

Table 5. The status of the minimum level of expectations of Dezful Jundishapour University of Technology library users in each of the LibQUAL components

نام مؤلفه Component name	میانگین Mean	میانگین حد پایین اعتماد ۹۵٪ Mean lower 95% confidence limit	حد بالای اعتماد ۹۵٪ Upper 95% confidence limit	انحراف معیار Standard deviation
مؤلفه اثر خدمت	3.36	3.26	3.46	0.97
مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	3.11	2.99	3.23	1.15
مؤلفه کنترل اطلاعات	3.18	3.07	3.29	1.03

پرسش ۳: وضعیت سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال (اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات)، چگونه است؟

جدول ۶ وضعیت سطح خدمات دریافتی از نظر کاربران را در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال نشان می‌دهد و بیانگر این است که مؤلفه "اثر خدمت" با بالاترین حد اعتماد بین ۳/۳۲ تا ۳/۵۷ در رتبه اول و سپس مؤلفه‌های "کنترل اطلاعات" با حد اعتماد بین ۲/۸۶ تا ۳/۱۱ و مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" با حد اعتماد بین ۲/۵۲ تا ۲/۷۹ به ترتیب در رتبه‌های دوم و سوم سطح خدمات دریافتی از نظر کاربران قرار گرفته است و بین مؤلفه‌ها تفاوت معناداری در سطح جامعه وجود دارد.

جدول ۶. وضعیت سطح دریافت کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال

Table 6. Status of the level of reception of Dezful Jundishapour University of Technology library users in each of the LibQUAL components

نام مؤلفه Component name	میانگین Mean	میانگین حد پایین اعتماد ۹۵٪ Mean lower 95% confidence limit	حد بالای اعتماد ۹۵٪ Upper 95% confidence limit	انحراف معیار Standard deviation
مؤلفه اثر خدمت	3.45	3.32	3.57	1.14
مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	2.66	2.52	2.79	1.23
مؤلفه کنترل اطلاعات	2.99	2.86	3.11	1.17

پرسش ۴: وضعیت سطح حداکثر انتظارهای کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال (اثر خدمت، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات) چگونه است؟

جدول ۷ وضعیت حداکثر سطح انتظارهای کاربران کتابخانه را در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال نشان می‌دهد و بیانگر این است که به ترتیب مؤلفه‌های "کنترل اطلاعات" با حد اعتماد ۹۵٪ بین ۳/۷۹ تا ۴/۰۲ در رتبه اول و مؤلفه "اثر خدمت" با حد اعتماد بین ۳/۷۷ تا ۳/۹۹ در رتبه دوم و مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" با حد اعتماد بین ۳/۶۴ تا ۳/۹۱، در رتبه سوم قرار دارد. بنابراین نتایج نشان می‌دهند که بین هیچکدام از مؤلفه‌ها تفاوت معناداری وجود ندارد چون سطح مشترک میانگینی در جامعه دارند.

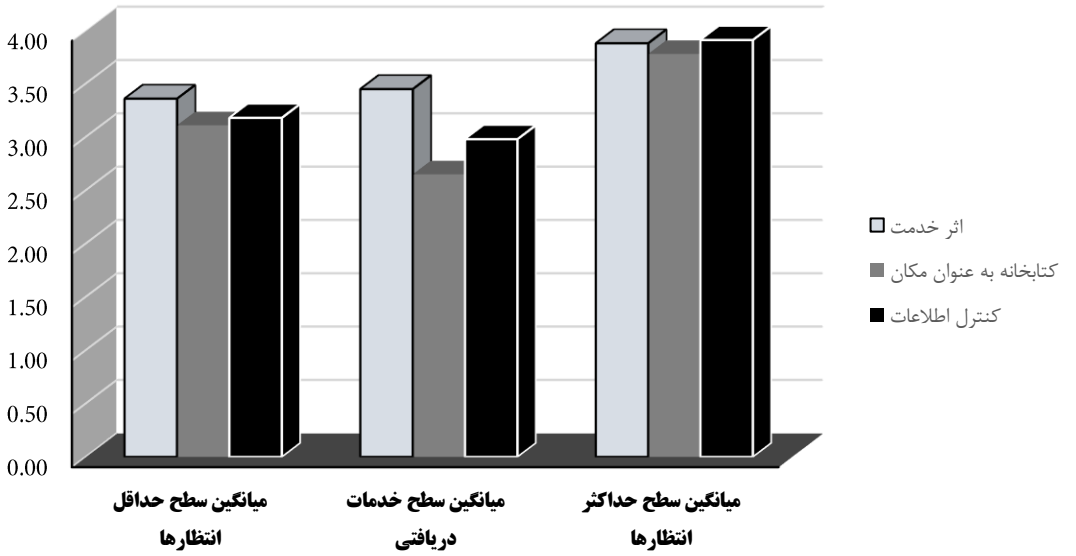
جدول ۷. وضعیت حداکثر سطح انتظار کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول در هر یک از مؤلفه‌های لایب‌کوال

Table 7. Status of maximum expectation level of library users of Jundishapour University of Technology, Dezful in each of the LibQUAL components

نام مؤلفه Component name	میانگین Mean	میانگین حد پایین اعتماد ۹۵٪ Mean lower 95% confidence limit	حد بالای اعتماد ۹۵٪ Upper 95% confidence limit	انحراف معیار Standard deviation
مؤلفه اثر خدمت	3.88	3.77	3.99	1.03
مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان	3.78	3.64	3.91	1.27
مؤلفه کنترل اطلاعات	3.91	3.79	4.02	1.1

پرسش ۵: کدام‌یک از خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول از نظر رضایت کاربران در پایین‌ترین سطح و کدام‌یک در بالاترین سطح است؟

برای پاسخ به این پرسش وضعیت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از نظر کیفیت خدمات در سه مؤلفه موجود در لایب‌کوال به صورت کلی در نمودار زیر نشان داده شده است.



نمودار ۲. میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از نظر کیفیت خدمات در سه مؤلفه موجود در لایب‌کوال از نظر کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی شاپور دزفول

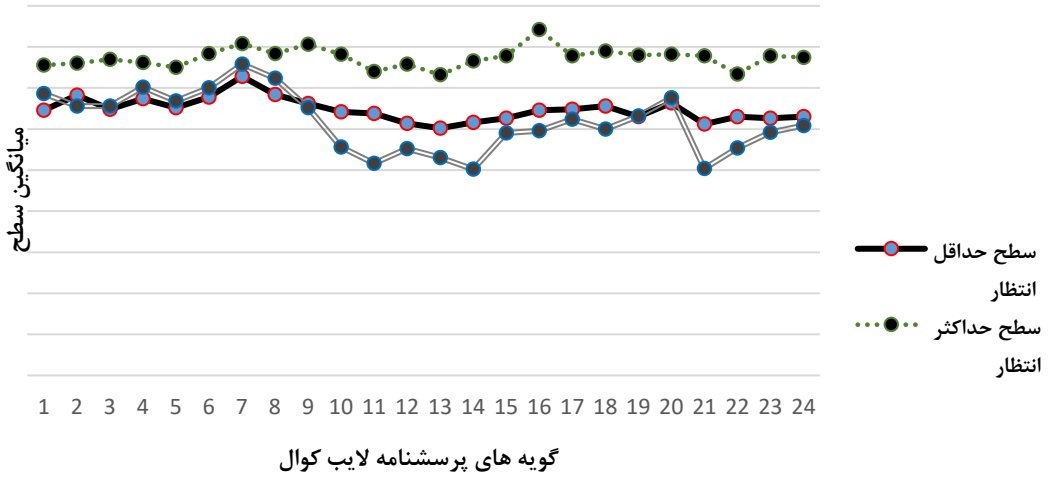
Chart 2. Average levels of perceptions of library users in terms of service quality in the three components available in LibQUAL from the perspective of library users at Jundishapur University of Technology, Dezful

نمودار فوق نشان می‌دهد که در سطح حداقل انتظار کاربران از خدمات کتابخانه، مؤلفه اثر خدمت بیش‌ترین مقدار و دو مؤلفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان به ترتیب رتبه‌های دوم و سوم میانگین را دارند. میانگین سطح خدمات دریافتی از نظر کاربران در مؤلفه اثر خدمت بیشتر از دو مؤلفه دیگر و مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان دارای کم‌ترین میانگین است. میانگین سطح حداکثر انتظار کاربران در هر سه مؤلفه دارای تفاوت اندکی است اما به صورت دقیق، مؤلفه کنترل اطلاعات در رتبه اول و دو مؤلفه اثر خدمت و کتابخانه به عنوان مکان، رتبه‌های دوم و سوم سطح حداکثر انتظار کاربران را کسب نموده‌اند.

پرسش ۶: آیا تفاوتی بین انتظارهای کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش از تحلیل شکاف جهت محاسبه شکاف برتری و شکاف کفایت استفاده می‌شود. جدول ۴ و نمودار ۳ نشان می‌دهد که کتابخانه در برخی از گویه‌های پرسشنامه لایب‌کوال که غالبا مربوط به مؤلفه "اثر خدمت" است، توانسته حداقل رضایت کاربران خود را فراهم نماید ولی در مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" نتوانسته است حتی حداقل رضایت کاربران خود را برآورده سازد و بیش‌ترین اختلاف میان حداکثر سطح مورد انتظار کاربران و سطح دریافتی (حد برتری) مربوط به گویه ۲۱ "وجود تجهیزات نوین و کافی برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز در کتابخانه (مثلاً تعداد کافی رایانه)" است و کم‌ترین اختلاف حد برتری مربوط به گویه ۷ "رعایت ادب و تواضع کارمندان کتابخانه در ارتباط با شما" است. همچنین بیش‌ترین اختلاف میان حداقل سطح مورد انتظار کاربران و سطح دریافتی (حد کفایت) مربوط به گویه ۱۴ "وجود شرایط محیطی و مکانی مناسب برای شروع مطالعه، یادگیری و تحقیق" و کم‌ترین اختلاف حد

کفایت مربوط به گویه ۸ "رفتار دلسوزانه کارمندان کتابخانه در حل مشکلات شما یا گوش دادن و صرف وقت کافی برای راهنمایی شما" می‌باشد.



نمودار ۳. میانگین سطوح مختلف در هر یک از ۲۴ گویه پرسشنامه لایب‌کوال از نظر کاربران کتابخانه دانشگاه صنعتی جندی‌شاپور دزفول. منبع: نویسنده.

Chart 3. Average levels of each of the 24 items of the LibQual questionnaire from the perspective of library users at Jundishapour University of Technology, Dezful. Source: Author.

نمودار فوق نشان می‌دهد که بین میانگین حداقل سطح انتظارها و سطح خدمات دریافتی در گویه‌های ۹-۱ مؤلفه "اثر خدمت" فاصله بسیار کم و در اکثر موارد، میانگین سطح خدمات دریافتی کاربران بالاتر از میانگین حداقل سطح انتظار آنان است و بیش‌ترین شکاف مربوط به گویه‌های ۱۴-۱۰ یعنی مؤلفه "کتابخانه به عنوان مکان" است و نیز در گویه‌های ۲۴-۱۵ مؤلفه "کنترل اطلاعات"، میانگین سطح خدمات دریافتی، به جز در موارد معدودی پایین‌تر از سطح حداکثر انتظارهای کاربران بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران کتابخانه در مؤلفهٔ "اثر خدمت" (بعد انسانی و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابداران به کاربران کتابخانه) در سطح حداقل انتظارها است و تفاوتی با آن سطح در جامعه وجود نداشته و به مفهوم این است که تفاوت معناداری نیز با آن ندارد ولی سطح خدمات دریافتی کاربران در این مؤلفه با سطح حداکثر انتظارها در جامعه همپوشانی نداشته و به عبارتی تفاوت معناداری با هم دارند. با این وجود میزان رضایت کاربران در این مؤلفه بیش‌تر از دو مؤلفه دیگر است. از آنجایی که در دو گویه از مؤلفه‌های اثر خدمت، به ترتیب گویه ۲ (آمادگی کارمندان کتابخانه برای پاسخگویی به سوالات شما (مثلا همیشه وقت کافی برای پاسخ به شما را دارند)) و گویه ۹ (توان کارمندان کتابخانه در درک نیازهای شما) بیشترین اندازهٔ شکاف کفایت وجود دارد، لذا ضروری است به منظور ارتقاء آن‌ها تدابیر خاصی اتخاذ گردد. نتایج مذکور با یافته‌های Moon (2007)، Rehman (2013)، Ashrafi Rizi & Kazempour (2014)، Ahmadi Mirqaed et al, (2015)، Sahraei, Kaseh (2016)، Ziaei & Ranjgar Korjan (2016)، Xi et al, (2016)،

Jabbari & Jalali Dizaji, (2017) و Kumar & Mahajan, (2019) همسو است. زیرا آنان نیز در بررسی‌های خود به این نتیجه رسیدند که خدمات دریافتی کاربران ازکتابخانه در مؤلفهٔ اثر خدمت بالاتر از سطح حداقل انتظارهای کاربران است ولی با سطح حداکثر انتظارهای آنان فاصله دارد.

همچنین نتایج نشان می‌دهد که خدمات دریافتی کاربران در مؤلفهٔ "کتابخانه به عنوان مکان" از تفاوت معناداری با سطح حداقل و حداکثر انتظارهای کاربران در جامعه دارد و بیانگر این است که کتابخانه حتی نتوانسته است حداقل انتظارهای کاربران خود را برآورده نماید. همچنین این مؤلفه از میان سایر مولفه‌های لایب‌کوال نیز دارای پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی در مقایسه با سطح حداقل انتظارات کاربران است و بیش‌ترین میزان شکاف در حد کفایت این مؤلفه به ترتیب در گویه‌های ۱۱ (راحت و جذاب بودن فضای کلی کتابخانه)، گویه ۱۴ (وجود شرایط محیطی و مکانی مناسب برای شروع مطالعه، یادگیری و تحقیق)، گویه ۱۰ (وجود فضایی آرام برای فعالیت های فردی شما)، گویه ۱۳ (وجود فضای اجتماعی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه) و گویه ۱۲ (وجود شرایط محیطی و فیزیکی مناسب برای برانگیخته شدن حس مطالعه و یادگیری در کتابخانه) وجود دارد. این مسأله نشان‌دهنده لزوم برنامه‌ریزی جهت اختصاص فضای کافی، جذاب، راحت و در دسترس با قابلیت گسترش آتی متناسب با نیازهای آینده کتابخانه است. البته این مشکل در اکثر پژوهش‌های بررسی شده از جمله Moon (2007)، Mc Caffrey (2012)، Ashrafi Rizi & Kazempour (2014)، Ahmadi Mirqaed et al, (2015) و Matlabi, & Kan Ali Lu (2019) نیز مشاهده شده است.

در مؤلفهٔ "کنترل اطلاعات" (بیانگر کیفیت مجموعه، امکانات و تجهیزات کتابخانه در راستای دستیابی کاربران به اطلاعات مورد نیاز) نیز یافته‌ها نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه با سطح حداقل انتظارهای کاربران تفاوت معناداری ندارد ولی تفاوت آن با سطح حداکثر انتظار کاربران معنادار است. این رویکرد در همه گویه‌های این مؤلفه، به‌جز گویه ۲۰ (وجود یک وب سایت کتابخانه‌ای برای دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز (مثلاً در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز)) قابل مشاهده است. در این مؤلفه، ضعیف‌ترین عملکرد کتابخانه مربوط به گویه ۲۱ (وجود تجهیزات نوین و کافی برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز در کتابخانه (مثلاً تعداد کافی رایانه)) است زیرا بیشترین شکاف را در حد کفایت نشان داده است. این نتایج با یافته‌های حاصل از پژوهش Matlabi & Khan Ali Lu (2019) نیز مطابقت دارد. بررسی‌های آنان نیز نشان داد که سطح خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه در مؤلفهٔ کنترل اطلاعات، در گویه‌های دسترسی به منابع آنلاین، وجود ابزارهای ساده دسترسی و جستجوی اطلاعات و وجود تجهیزات نوین برای دسترسی آسان به اطلاعات، نتوانسته حداقل سطح انتظار کاربران را برآورده نماید. همچنین میزان رضایت کاربران در یافته‌های Rehman (2013)، Ashrafi Rizi & Kazempour (2014)، Ahmadi Mirqaed et al, (2015)، Ziaei & Ranjgar Korjan (2016)، Sahraei & Kaseh (2016)، Xi et al, (2016)، Jabbari & Jalali Dizaji (2017) و Kumar & Mahajan, (2019) بالاتر از حداقل سطح مورد انتظار کاربران بوده و حتی در یافته‌های (Moon, 2007) دارای بیش‌ترین میزان رضایت است.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافع از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

References

Ahmadimirgaed, A., Maleki, R., & Momeni, E. (2015). The Assessment of Services Quality in the Central Library of Science & Culture University as viewed by users. *Knowledge rRetrival and Semantic Systems*, *2*(4), 107-128. https://doi.org/ 20.1001.1.2476387.1394.2.4.6.4. [In Persian].

Ashrafirizi, H., & Kazempour, Z. (2014). Quality gap analysis of the central library of state universities of Isfahan based on LibQUAL model. *Resource and Information Services Management*, *1*(1), 71-83. https://lib.journals.pnu.ac.ir/article_1010.html. [In Persian].

Esfandiyari-Moghaddam, A., Razmishendi, M., & Norouzi, Y. (2013). The Study of History of Researches about LibQual model in Iran. *Academic Librarianship and Information Research*, *47*(2), 191-208. https://doi.org/10.22059/JLIB.2013.36419. [In Persian].

Gathoni, N., & VanderWalt, T. (2019). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Informati on Science*, *51*(1), 123-136. https://doi.org/10.1177/0961000616679725

Jabbari, L., & JalaliDizaji, A. (2017). Assessing the quality of services of the Central Library of the University of Tehran using the LibQual model. *Information systems and services*, *6*(1&2), 53-66. https://iss.srbiau.ac.ir/article_13453.html. [In Persian].

Keshtkar, Z., & Hemmat, M. (2011). European Foundation Quality Management Model in Library Services. *Book of the Month, Generalities*, *14*(4), 74-82. http://ensani.ir/fa/article/203366. [In Persian].

Khorasani, M. (2011). *Evaluation of service quality level and ranking of Semnan University faculty libraries based on LibQual model* Al-Zahra University. [In Persian].

Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL survey. *Performance Measurement and Metrics*, *20*(1), 60-71. https://doi.org/10.1108/pmm-09-2018-0024

Matlabi, d., & Khanalilou, R. (2019). An Assessment of the Quality of Services in Public Libraries Based on the Users' Perspective: A Case Study of the Public Libraries in The West Azerbaijan Province [quantitative]. *Research on Information Science & Public Libraries*, *25*(4), 579-596. http://publij.ir/article-1-1961-fa.html. [In Persian].

McCaffrey, C. (2013). LibQual in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, *39*(4), 347-350. https://doi.org/10.1016/j.acalib.2012.11.036

Moon, A. (2007). LibQUAL at Rhodes University Library: An overview of the first South African implementation. *Emerald*, *8*(2), 72-87. https://doi.org/10.1108/14678040710760586

Natesan, P., & Aerts, X. (2016). Can library users distinguish between minimum, perceived, and desired levels of service quality? Validating LibQUAL using multitrait-multimethod analysis. *Library & Information Science Research*, *38*, 30-38. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.01.004

Rehman, S. U. (2013). Service Quality Assessment in University Libraries of Pakistan. *Journal of Information and Library Science*, *37*(3), 59-80. https://doi.org/10.47657/201213774

Sahraei, F., & Khasseh, A. (2016). Qualitative analysis of the services of the specialized library of Quranic sciences, Hadith of Astan Quds Razavi, using LibQual. *Library and information*, *19*(3), 3-26. http://lis.aqr-libjournal.ir/article_46372.html [In Persian].

Xi, Q., Li, X., Zhao, H., He, Q., & Cai, Z. (2016). Service Quality Assessment at the Nanjing Agricultural University Based on LibQUAL. *Science & Technology Libraries*, *35*(4), 338-349. https://doi.org/10.1080/0194262x.2016.1224993

Ziaei, S., & Korjan, F. R. (2016). Assessment of Services Quality in Tabriz Central Library from the Users Point of View Based on LibQual Model. *Journal of Knowledge and Information Management*, *3*(3), 75-84 [In Persian].

Copyrights

© 2024, by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)