**نام مقاله: بررسي كيفي‍ّت خدمات ارائه‌شده دركتابخانه‌هاي دانشگاه سيستان و بلوچستان**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 29 \_ شماره اول، جلد 8**

**پديدآور: رضا حكيمي، غلامرضا صمدزاده**

**چكيده**

**اين مطالعه با استفاده از نرم‌‍‌افزار «سروكوال» و با هدف بررسي كيفيت خدمات انجام شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه سيستان و بلوچستان در سه ماهه اول سال 83 از ديدگاه كاربران انجام شد و نشان داد كه كتابخانه‌هاي مورد مطالعه در هيچ يك از ابعاد «سروكوال» نتوانسته‌اند انتظاراتي را كه مراجعه‌كنندگان دارند برآورده كنند؛ اما در ابعاد فيزيكي و محيط، خدمات كيفي قابل قبولي داشته‌اند. مؤلفه‌هاي «مسئوليت‌پذيري» و «ضمانت و تضمين» به ترتيب پرمسئله‌دارترين مؤلفه‌هاي كيفي خدمات بودند. مشكلات كاربران در هنگام استفاده از كتابخانه و ترتيب اولويت مسائل آن‌ها نيز مشخص شد.**

**كليدواژه‌ها: كيفي‍ّت خدمات، دانشگاه سيستان و بلوچستان؛ كتابخانه‌هاي دانشگاهي، خدمات كتابخانه‌اي**

**مقدمه**

دو خطر عمده كتابخانه‌هاي دانشگاهي را تهديد مي‌كنند: محيط ديجيتالي جهاني، و رقابت در حال افزايش! كتابخانه‌ها براي مقابله با اين تهديدات و كسب و فرصت براي عرض اندام در عرصة اجتماع، بايد كيفيت خدمات خود را افزايش دهند (Cullen, 2001). در تحقيقات سنتي هروقت صحبت از كيفيت خدمات مي‌شد اصطلاحاتي مانند «مجموعة غني»، «تنوع مواد» و «تعداد استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌ها» مطرح بود، اما در سال 1995 توسط متخصصين علم بازاريابي، ابزاري بنام «سروكوال»*[[3]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn3" \o ")* طراحي شد كه كيفيت خدمات سازمان‌‍‌ها و مؤسسات را از ديدگاه مشتري ارزيابي مي‌كرد. «سروكوال» امروزه به عنوان ابزار معتبر و مهمي براي سنجش كيفيت خدمات به مشتري در عرصه‌هاي مختلف صنعتي، خدمات بهداشتي، كتابخانه‌هاي عمومي، تخصصي و دانشگاهي به‌كار مي‌رود (Hemon, 2002).

دانشگاه سيستان و بلوچستان يكي از بزرگ‌ترين دانشگاه‌هاي كشور از نظر وسعت، تعداد دانشجو و تنوع رشته‌هاي مختلف تحصيلي محسوب مي‌شود. اين دانشگاه با شش دانشكده و بيش از 13000 دانشجو در مقاطع مختلف كارداني و كارشناسي، يازده رشته كارشناسي ارشد و 5 رشته دكترا در دوره‌هاي شبانه و روزانه، مشغول فعاليت مي‌باشد (دانشگاه سيستان و بلوچستان، 1383).

كتابخانه‌هاي اين دانشگاه با مجموع 170000 فقره مواد كتابخانه‌اي در خدمت دانشجويان و پژوهشگران مي‌باشند و سالن‌هاي مطالعة آن در بيشتر اوقات تا ساعت 12 شب آمادة خدمت‌دهي مي‌باشند. با توجه با اين كه يكي از منابع مهم اطلاعاتي دانشجويان در عرصة آموزش و پژوهش، كتابخانه‌ها هستند، سؤال اين است كه كيفيت خدمات ارائه‌شده در اين كتابخانه‌ها تا چه اندازه رضايت كاربران را برآورده مي‌سازد؟ شكاف بين انتظارات مراجعه‌كنندگان و ادراكات آن‌ها از سطح خدمات ارائه شده چقدر است؟ خدمات ارائه‌شده با حداقل خدمات قابل قبول، چقدر فاصله دارند؟ نقاط بحراني و پرمسئلة كتابخانه‌هاي مورد مطالعه كدام‌اند؟ پرداختن به موضوعات از آن جهت اهميت دارد كه مديران كتابخانه‌ها با آگاهي از سطح توقعات كاربران خود، كيفيت خدمات خود را در جهت رضايت كاربران ارتقا مي‌بخشند؛ نقاط پرمسئله و بحراني كتابخانه‌ها مشخص مي‌شوند، و كتابخانه‌ها با افزايش كيفيت خدمات خود، شانس بقاي بيشتري در عرصة خدمات اجتماعي پيدا مي‌كنند.

**اهداف اين مطالعه**

هدف اصلي از اين مطالعه تعيين كيفيت خدمات ارائه‌شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه مورد مطالعه، با استفاده از ابزار «سروكوال» مي‌باشد. شناخت موانع و مشكلاتي كه كاربران در هنگام استفاده از كتابخانه با آن روبرو مي‌شوند نيز از اهداف ويژة اين مطالعه مي‌باشد.

**فرضيات و سؤال پژوهش**

1. در جامعة مورد مطالعه برخورد مناسبي با كاربران مي‌شود.

2. در جامعة مورد مطالعه كاركنان مسئوليت‌پذير هستند.

3. كتابخانه‌هاي مورد مطالعه از نظر فضا و مكان و القاي خلاقيت مناسب هستند.

4. كتابخانه‌هاي مورد مطالعه از نظر مؤلفه‌هاي فيزيكي مناسب هستند.

5. مجموعه و دسترسي به منابع اطلاعاتي موجود در آن مي‌تواند سطح انتظارات كاربران را برآورده كند.

6. در جامعة مورد مطالعه، خدمات به شكل قابل اطميناني ارائه مي‌شود.

7. توانايي‌هاي علمي و مهارت‌هاي كاركنان جامعة مورد مطالعه، پاسخگويي به سؤالات كاربران را ضمانت و تضمين مي‌كند.

**سؤال پژوهش:** كاربران در هنگام استفاده از كتابخانه با چه مشكلاتي روبرو مي‌شوند؟

**مرور نوشته‌ها**

در سال 1985، پروفسور «زدهمل» و همكاران با استفاده از يك تحقيق ميداني گسترده به جستجوي مؤلفه‌هايي پرداختند كه با استفاده از آن مؤلفه‌ها بتوانند كيفيت خدمات را از نظر مشتري ارزيابي كنند. به دنبال انتشار نتايج تحقيقات اين افراد، گروه‌هاي ديگري نيز به موضوع كيفيت خدمت توجه كردند و كيفيت خدمت نيز به عنوان يكي از محورهاي جديد تحقيق مورد توجه قرار گرفت («مقبل با عرض»، 1382، ص 55).

در سال 1995 «پاراسورامن» متخصص رشتة بازاريابي، پنج مؤلفه را شناسايي كرد كه با استفاده از آن‌ها كيفيت خدمت را اندازه‌گيري كند. اين مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: قابليت اطمينان*[[4]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn4" \o ")* خدمت، مسئوليت‌پذيري*[[5]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn5" \o ")*، ضمانت و تضمين*[[6]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn6" \o ")*، برخورد مناسب*[[7]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn7" \o ")*، و ابعاد فيزيكي*[[8]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn8" \o ")*. اين مؤلفه‌ها شامل 22 جفت اظهارنظر مي‌شوند كه جفت اول، سطح مورد انتظار پاسخ‌دهنده از يك خدمت و جفت دوم، سطح ادراك شده از خدمات ارائه شده توسط آن سازمان از نظر مشتري را مي‌سنجد. كيفيت خدمت از تفاضل بين نمرات سطح درك شده و سطح مورد انتظار خدمت اندازه‌گيري مي‌شود. اين پرسشنامه با مقياس نمره‌گذاري هفت سطحي ليكرت، از «بسيار مخالفم» تا «بسيار موافقم» تنظيم شده. اين ابزار سنجش در متون كيفيت مربوط به سنجش كيفيت خدمات، به نام «سروكوال» معروف است (Parasuraman and etl, 1995).

مقياس «سروكوال»، مؤلفه‌ها و تعاريف عملياتي آن از منبع «زدهمل» و «بيتر» (1996) به نقل از عباس مقبل در جدول 1 درج شده است.

**جدول 1. مقياس «سروكوال» و مؤلفه‌هاي آن**

|  |  |
| --- | --- |
| **مؤلفه‌ها** | **تعاريف عملياتي** |
| ابعاد فيزيكي | 1. تجهيزات، روزآمد و جديدند.  2. تسهيلات فيزيكي، ظاهري جذاب دارند.  3. كاركنان ظاهري مرتب و تميز دارند.  4. محيط سازمان تميز و پاكيزه است. |
| قابليت اطمينان | 5. وقتي كاري را تعهد مي‌‌كنند آن را انجام مي‌دهند.  6. به حل مشكلات مشتري علاقه نشان مي‌دهند.  7. در اولين دفعه، خدمت را به طور صحيح انجام مي‌دهند.  8. در زمان وعده داده شده، خدمت را ارائه مي‌كنند.  9. سوابق را به طور دقيق نگهداري مي‌كنند. |
| مسئوليت‌پذيري | 10. به مشتري گفته مي‌شود كه خدمت چه زماني انجام خواهد شد.  11. خدمات، سريع ارائه مي‌شوند.  12. كاركنان هميشه مشتاق‌اند به مشتري كمك كنند.  13. هيچگاه آنقدر مشغول نيستند كه نتوانند به درخواست مشتري پاسخ بدهند. |
| ضمانت و تضمين | 14. مي‌توان به كاركنان اعتماد كرد.  15. مشتري در تماس با كاركنان احساس آرامش مي‌كند.  16. كاركنان مؤدب و فروتن هستند.  17. كاركنان داراي دانش لازم براي پاسخگويي به پرسش‌ها هستند. |
| برخورد متناسب با فرد | 18.  به هر فرد توجه ويژه‌اي مي‌شود.  19. ساعات كاري براي مشتري مناسب است.  20. كاركنان به مشتري توجهي خاص دارند.  21. واقعاً و قلباً به مشتري علاقه‌مند هستند.  22. كاركنان نيازهاي خاص مشتري را درك مي‌كنند. |

مقياس «سروكوال» بطور مستمر در كتابخانه‌هاي عمومي و دانشگاهي مورد استفاده بوده و اعتبار آن براي سنجش كيفي خدمات كتابخانه‌اي مورد ارزيابي قرار گرفته است (Cullen, 2001).

در سال 1999 انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي آمريكا دو مؤلفه «محيط كتابخانه» و «مجموعه و دسترسي به اطلاعات را به مقياس «سروكوال» اضافه كرد (Nimsomboon and Nagata, 2003).

«نيتكي» از اين ابزار براي سنجش خدمات كيفي كتابخانة دانشگاه استفاده كرد. او مؤلفه‌هاي «قابليت اطمينان به خدمت» را پرمسئله‌ترين و «ابعاد فيزيكي مربوط به خدمت» را كم‌مسئله‌ترين ابعاد كيفيت خدمت از نظر مشتري معرفي كرده است. او مي‌افزايد اين ابزار وسيلة سنجش خوبي براي كيفيت خدمات كتابخانه‌اي مي‌باشد (Nitechi, 1995).

«نيمسمبون» و همكاران (به نقل از سوريتورنگ، 1997؛ فواز، 2002) مؤلفه «قابليت اطمينان به خدمت» را مهم‌ترين، و (به نقل از سيسمين و كوهكن، 1996) «ابعاد فيزيكي» را مهم مي‌داند. «نيمسمبون» مي‌افزايد كه «فيليپ جي. كالورت» در پژوهشي با عنوان «متغيرهاي بين‌المللي در سنجش انتظارات مشتري» از اين ابزار براي سنجش كيفيت خدمت در كتابخانه‌هاي چين و نيوزِلند استفاده كرد و به اين نتيجه رسيد كه استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي، انتظارات شبيه به هم دارند. او مي‌افزايد سه مؤلفة اين ابزار، يعني «محيط كتابخانه»، «مسئوليت‌پذيري» و «ضمانت و تضمين» از اهميت بيشتري براي مشتريان برخوردارند (Nimsomboon and Nagata, 2003).

پژوهشگر ديگري در ژاپن با استفاده از اين ابزار، كيفيت خدمات ارائه شده در دانشگاه «تاماست» را از سه منظر فارغ‌التحصيلان، دانشجويان و پژوهشگران مورد بررسي قرار داد. اين پژوهشگر دريافت كه تفاوت معناداري بين نظر دانشجويان و فارغ‌التحصيلان در مؤلفه‌هاي «سروكوال» وجود دارد. دانشجويان در مقايسه با فارغ‌التحصيلان، برخورد كاركنان و ارباب رجوع را ضعيف‌تر ارزيابي كرده بودند و «محيط كتابخانه»، «مجموعه و دسترسي به آن» موارد پرمسئله بودند (Nimsomiboon and Nagata, 2003).

**جامعه و نمونة آماري**: كلية استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشكده‌‍‌اي و مركزي دانشگاه سيستان و بلوچستان (دانشجو و پژوهشگر) كه بالغ بر 13000 نفر هستند، جامعة آماري اين پژوهش هستند.

از اين جامعه، 250 نفر كه در حال استفاده از كتابخانه بودند برگزيده شدند. از كتابداران و تعدادي دانشجو كه در اجراي اين طرح‌ها همكاري داشتند، خواسته شد كه پرسشنامه‌ها را بين افرادي‌كه بيشتر از ديگران به كتابخانه مراجعه مي‌كنند توزيع كنند.

**ابزار گردآوري اطلاعات**: براي جمع‌آوري اطلاعات از پرسشنامه «نيمسمبون» (Nimsomboon, 2000) كه آن ‌را براي سنجش كيفيت خدمات كتابخانه‌اي دانشگاه تاماست ژاپن به‌كار برده بود استفاده شد. اين پرسشنامه كه درواقع توسعه‌يافتة ابزار «سروكوال» است، افزون بر پنج مؤلفة اصلي داراي دو مؤلفة الحاقي به‌نام «محيط كتابخانه» و «مجموعه و دسترسي به منابع آن» مي‌باشد. مجموع پرسش‌هاي مربوط به اين هفت مؤلفه 29 مورد است.

**پايايي و روايي پرسشنامه**: گرچه پايايي اين پرسشنامه توسط «نيمسمبون» مورد تأييد قرار گرفته است، پايايي متن ترجمه‌شده مقياس‌ها نيز دوباره از طريق آزمون مجدد در فاصلة زماني سه هفته، روي 30 نفر از افراد جامعة مورد مطالعه آزمون شد، و مقدار ضريب پايايي متن ترجمه‌شده برابر 82/0 بود.

چون اين پرسشنامه توسط صاحبنظران اين رشته طراحي شده، براي اندازه‌گيري متغيرهاي موردنظر، مناسب به نظر مي‌آيد.

**روش‌ها**: پرسشنامة مذكور با روش ليكرتي (7-1) از «كاملاً مخالف‌ام» تا «كاملاً موافق‌ام» نمره‌گذاري شده بود و از جامعة استفاده‌كننده مي‌خواست كه انتظارات خود را از يك كتابخانة با كيفيت مطلوب، نمره‌گذاري كنند. نيز از آن‌ها مي‌خواست به سطح خدمات ارائه شده از نظر كيفي در كتابخانه‌هاي مورد مطالعه نمره دهند و از آزمودني‌ها مي‌خواست به حداقل توقع خود از خدمات قابل قبولي كه كتابخانه‌ها شايسته است ارائه كنند، نمره دهند. تفاضل بين خدمات مطلوب و حداقل خدمات قابل قبول، «حيطة قابل قبول»*[[9]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn9" \o ")* ناميده مي‌شود. اگر ميانگين خدمات درك شده در محدودة خدمات مطلوب و حداقل خدمات خواسته شده قرار گيرد، مي‌گوييم كتابخانه در اين موارد كم‌مسئله است؛ اما خدمات درك شده داخل اين محدوده قرار نگيرند اين مورد هشداري به مديران و تصميم‌گيران براي بالابردن كيفيت خدمت در آن حيطه‌ها تلقي مي‌شود (Nimsomiboon and Nagata, 2003).

**يافته‌هاي پژوهش**

ميانگين هر يك از ابعاد مؤلفه‌ها از سه جنبه 1) حداكثر خدمات مورد انتظار، 2) حداقل خدمات مورد قبول يك كتابخانه از ديدگاه كاربران، و همچنين 3) سطح خدمات انجام شده در كتابخانه‌هاي مورد مطالعه محاسبه شد. از تفاضل خدمات مورد انتظار و حداقل خدمات قابل قبول، «حيطة قابل قبول» مشخص گرديد. نتايج اين يافته‌ها را در جدول شماره 2 مشاهده مي‌كنيد.

**جدول 2. يافته‌هاي پژوهش دربارة كيفيت خدمات در جامعة مورد مطالعه**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مؤلفه‌ها** | **ابعاد خدمت** | **خدمات مورد انتظار** | **خدمات ارائه شده** | **حداقل خدمت قابل قبول** | **حيطة قابل قبول** | **تصميم‌گيري** |
| مجموعه‌ و دسترسي به آن | 1. دسترسي به مجموعة ديجيتالي از طريق رايانة شخصي | 30/6 | 20/4 | 10/5 | 10/5 30/6- | مردود |
| 2. دسترسي كاربر به اطلاعات مورد نيازش | 91/5 | 5 | 10/5 | 10/5 91/5- | مردود |
| 3.انتظار كاربر از وجود اطلاعات جديد در مجموعه | 16/6 | 75/4 | 23/5 | 23/5 16/6- | مردود |
| 4. وجود دستورالعمل در هنگام استفاده از مجموعه | 04/6 | 25/5 | 12/5 | 12/5 04/6- | مردود |
| 5. تحويل بموقع مدارك | 34/6 | 12/5 | 20/.5 | 24/5 34/6- | مردود |
| 6. دسترسي مناسب به مجموعة كتابخانه | 16/6 | 45/5 | 24/5 | 24/5 16/6- | مردود |
| محيط كتابخانه | 7. القاي خلاقيت محيط كتابخانه در كاربر | 83/5 | 16/5 | 85/4 | 85/4 83/5- | قبول |
| 8 . مناسب بودن فضا براي مطالعة آرام و مناسب | 31/6 | 13/5 | 50/5 | 90/5 31/6- | قبول |
| 9. جذابيت و راحتي محيط كتابخانه | 94/5 | 75/4 | 60/5 | 60/5 94/5- | قبول |
| مسئوليت‌پذيري | 10. سرعت در ارائه خدمات | 42/6 | 35/4 | 5/5 | 5/5 42/6- | مردود |
| 11. آمادگي دائم كارمندان براي پاسخگويي به نيازهاي اطلاعاتي كاربران | 4/6 | 4 | 20/5 | 20/5 4/6- | مردود |
| 12. نگهداري درخواست‌ها و اطلاعات كاربران | 30/6 | 5/3 | 35/5 | 35/5 30/6- | مردود |
| 13. علاقة وافر كارمندان براي كمك به كاربر | 18/6 | 40/3 | 20/5 | 20/5 18/6- | مردود |
| برخورد متناسب با كاربر | 14. درك نيازهاي خاص كاربران | 12/6 | 30/4 | 30/5 | 30/5 18/6- | مردود |
| 15. توجه ويژة كارمندان به كاربران | 20/6 | 18/4 | 12/5 | 12/5 20/6- | مردود |
| 16. اظهار علاقه به حل مشكل كاربر با ابراز رفتار مناسب | 19/6 | 21/4 | 13/5 | 12/5 9/6- | مردود |
| 17. مناسب بودن ساعات كاري كتابخانه | 12/6 | 90/5 | 5 | 12/6-5 | قبول |
| 18. برخورد مناسب كارمندان با كاربران | 6 | 15/4 | 13/5 | 6-13/5 | مردود |
| ضمانت و تضمين | 19. اعتماد كاربران به كاركنان | 7/6 | 20/4 | 25/5 | 25/5 7/6- | مردود |
| 20. وجود دانش لازم در كارمندان براي پاسخگويي به سؤالات | 80/6 | 5/3 | 65/5 | 40/5 80/6- | مردود |
| 21. فروتني و ادب كاركنان | 70/6 | 08/4 | 12/5 | 12/5 70/6- | مردود |
| 22. احساس آرامش كاربران در تماس با كارمندان | 60/6 | 13/4 | 20/5 | 20/5 60/6- | مردود |
| ابعاد فيزيكي | 23. مدرن بودن تجهيزات كتابخانه | 16/6 | 70/5 | 30/5 | 5/5 60/6- | قبول |
| 24. جذابيت ظاهري مواد كتابخانه | 70/6 | 60/5 | 20/5 | 20/5 40/6- | قبول |
| 25. جذابيت ظاهري تسهيلات فيزيكي | 12/6 | 90/5 | 12/5 | 12/5 12/6- | قبول |
| اطمينان‌پذيري | 26. انجام خدمت در زمان وعده داده شده | 30/6 | 4 | 10/5 | 10/5 30/6- | مردود |
| 27. انجام كاري كه تعهد شده | 6 | 20/4 | 30/5 | 6-30/5 | مردود |
| 28. تحويل سريع و صحيح خدمت در اولين دفعه به كاربر | 10/6 | 5 | 30/5 | 30/5 10/6- | مردود |
| 29. نشان دادن علاقه‌‌مندي كامل كارمند براي رفع نيازهاي اطلاعاتي كاربر | 6 | 5/4 | 20/5 | 6-20/5 | مردود |

**جدول 3. آزمون فرضيه‌هاي پژوهش از كيفيت خدمات در جامعة مورد مطالعه**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **فرضيه‌ها** | **ميانگين انتظارات** | **ميانگين ادراكات** | **ميانگين حداقل خدمت مطلوب** | **حيطة قابل قبول** | **فاصله تا حداقل خدمت مطلوب** | **كيفيت خدمت** | **تصميم‌گيري** |
| برخورد متناسب با فرد (فرضيه 1) | 26/6 | 34/4 | 13/5 | 13/5 13/6- | 81/0 | غير قابل قبول | رد فرضيه |
| مسئوليت‌پذيري كاركنان (فرضيه 2) | 25/6 | 80/3 | 31/5 | 31/5 26/6- | 50/1 | غيرقابل قبول | رد فرضيه |
| مناسبت محيط كتابخانه (فرضيه 3) | 02/6 | 01/5 | 98/4 | 45/5 02/6- | خدمت قابل قبول | قابل قبول | تأييد فرضيه |
| مناسبت ابعاد فيزيكي (فرضيه 4) | 32/6 | 74/5 | 27/5 | 27/5 32/6- | خدمت قابل قبول | قابل قبول | تأييد فرضيه |
| مناسبت مجموعه و دسترسي آن با انتظارات كاربران (فرضيه 5) | 15/6 | 96/4 | 16/5 | 16/5 15/6- | 2/0 | غير قابل قبول | رد فرضيه |
| اطمينان‌پذيري (فرضيه 6) | 10/6 | 42/4 | 22/5 | 22/5 10/6- | 80/0 | غيرقابل قبول | رد فرضيه |
| ضمانت و تضمين علمي و مهارتي (فرضيه 7) | 70/6 | 97/3 | 35/5 | 35/5 70/6- | 38/1 | غيرقابل قبول | رد فرضيه |

همان‌طور كه در جدول 3 مشاهده مي‌كنيد فرضيه‌هاي 3 و 4 پژوهش حاضر تأييد مي‌شوند. به عبارت ديگر كتابخانه‌هاي مورد مطالعه در دو مؤلفه «محيط كتابخانه» و «ابعاد فيزيكي» آن، خدمات كيفي قابل قبولي داشته‌اند. ديگر فرضيه‌هاي پژوهش تأييد نشدند؛ به عبارت ديگر، مؤلفه‌هاي ديگر كتابخانه‌هاي مورد مطالعه از نظر كيفيت خدمت در زير حيطة قابل قبول قرار دارند و مؤلفه‌هاي مسئله‌دار جامعة مورد مطالعه تلقي مي‌شوند. مؤلفه‌هاي «مسئوليت‌پذيري» و «ضمانت تضمين» به ترتيب 50/1 و 38/1 نمره با حداقل خدمت مطلوب فاصله دارند و از پرمسئله‌ترين ابعاد كيفيت محسوب مي‌شوند. مؤلفه‌هاي «برخورد متناسب»، «اطمينان‌پذيري» و «مجموعه و دسترسي به آن» به ترتيب با فاصله‌هاي 81/0، 80/0 و 20/0 با حداقل خدمات مطلوب، از نقاط مسئله‌دار كتابخانه‌هاي مورد مطالعه بودند.

در پاسخ به سؤال پژوهش مبني بر مشكلاتي كه كاربران در هنگام استفاده از كتابخانه با آن روبرو هستند، يافته‌هاي جدول شماره 4 حاصل شد.

**جدول 4. مشكلات كاربران در هنگام استفاده از كتابخانه‌هاي مورد مطالعه**

|  |  |
| --- | --- |
| **مشكلات** | **فراواني** |
| نشريات ، كافي و روزآمد نيستند  سالن مطالعه پر از سرو صدا است  كتاب‌ها روزآمد نيستند  كتاب‌ها كافي نيستند  سيستم امانت كتابخانه داراي مشكل است و امانت به كندي صورت مي‌گيرد  امكانات رفاهي بيشتري مثل آب نوشيدني و توالت مورد نياز است  كتابخانه بايد مراجعه‌كنندگان را از نوع خدمات خود آگاه سازد  ساعات كار بخش امانت و نشريات كم است  كاركنان توانايي‌هاي لازم براي پاسخگويي به مراجعه‌كنندگان خود را ندارند  بعضي از كاركنان مؤدب نيستند و طرز برخود با مشتري را نمي‌دانند | 60  56  10  80  100  30  25  95  145  80 |

**بحث و نتيجه‌گيري**

يافته‌هاي پژوهش نشان مي‌دهند كه كتابخانه‌هاي مورد مطالعه در دو مؤلفه «محيط» و «ابعاد فيزيكي»، خدمت قابل قبولي داشته‌اند. اين نتايج يافته‌هاي «نيتكي» (Nitecki, 1995) كه «محيط كتابخانه» و «ابعاد فيزيكي» را كم‌مسئله‌ترين مؤلفه‌هاي كيفيت نسبت به ديگر مؤلفه‌ها مي‌‍‌دانست تأييد مي‌كنند، اما با يافته‌هاي «سيسمن» و «كوهن» (1996) كه «ابعاد فيزيكي» كتابخانه‌ها را پرمسئله‌ معرفي كرده بودند، مغايرت دارد.

پژوهش حاضر مؤلفه‌هاي «مسئوليت‌پذيري» و «ضمانت و تضمين» را به ترتيب با فاصله‌هاي 50/1 و 38/1 با حداقل خدمات قابل قبول، بحراني‌ترين مؤلفه‌هاي كيفي معرفي مي‌كند. اين نتايج مؤيد يافته‌هاي «كالورت» (1997) (كه در پيشينة پژوهش به آن اشاره شد) مي‌باشد. پژوهش حاضر نشان مي‌دهد كه مؤلفه‌هاي «رفتار مناسب» و مؤلفه «اطمينان‌پذيري» به ترتيب با فاصله‌هاي 81/0 و 80/0، از مؤلفه‌هاي پربحران جامعة مورد مطالعه هستند. نتايج اين پژوهش با يافته‌هاي «نيمسمبون» و همكاران (2003) كه برخورد كاركنان را با ارباب رجوع، «ضعيف» معرفي مي‌كرد همخواني دارند، اما با يافته‌هاي مربوط به «اطمينان‌پذيري» و «محيط كتابخانه» آنان مغايرند. بعضي از مشكلاتي كه كاربران در هنگام استفاده از جامعة مورد مطالعه با آن روبرو مي‌شدند به ترتيب اولويت عبارت‌اند از: نبود توانايي علمي و مهارت‌هاي لازم در كاركنان براي پاسخگويي (145 مورد)، مشكلات سيستم امانت (100 مورد)، و ناآگاهي كاربران از نوع فعاليت‌هاي كتابخانه (95 مورد).

با توجه به مشكلات فراوان كاربران در هنگام استفاده از كتابخانه (كه در جدول 4 ذكر شد) يكي نقاط بحراني كتابخانه، يعني نبود توانايي‌هاي لازم در كاركنان براي پاسخگويي به نيازهاي اطلاعاتي مشخص گرديد. به نظر مي‌رسد علت اصلي اين مشكلات، به كارگيري نيروهاي نامتخصص در كتابخانه‌هاي مورد مطالعه باشد. پژوهش «حكيمي» و همكاران (1382) نيز اين موضوع را تأييد مي‌كند.

**پيشنهادهاي تحقيق**

- به‌كارگيري نيروهاي متخصص كتابداري در كتابخانه‌ها،

- آموزش‌هاي مستمر و كافي به منظور ارتقاي توانايي‌هاي كتابداران جامعة مورد مطالعه،

- ماشيني كردن سيستم امانت كتابخانه،

- آموزش رفتارهاي مناسب به كارمندان در برخورد با ارباب‌رجوع،

- تمهيداتي براي جلب اعتماد و اطمينان بيشتر كاربران،

- استفاده از خدمات امانت بين كتابخانه‌اي به دليل كمبود بعضي از منابع اطلاعاتي كه استفاده‌كنندگان به آن‌ها اشاره كرده‌اند،

- آگاه كردن مشتريان از نوع خدماتي كه كتابخانه مي‌تواند براي آنان انجام دهد.

**منابع**

**آشنايي با دانشگاه سيستان و بلوچستان، واحد آموزش و ثبت‌نام**. 1383، جزوة چاپ نشده.

حكيمي، رضا و طبسي، محمدعلي. «مقايسه وضعيت موجود كتابخانه‌هاي دانشگاهي شهر زاهدان با استانداردهاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران»، **فصلنامه كتاب**. شماره دوم، دوره چهارم، تابستان 1382.

مقبل با عرض، عباس و محمدي، علي. «بررسي كيفيت خدمات ارائه شده در مراكز خدمات‌ درماني استان فارس»، **مجله علوم اجتماعي و انساني دانشگاه شيراز (ويژه‌نامه حسابداري)**، دوره نوزدهم، شماره دوم، بهار 1382 (پياپي 38).

Cullen, Rowena. "Perspectives on User Satisfaction Surveys". **Library Trends**. Vol. 4. No. 4 (Spring 2001): P. 662-686.

Hemon, Peter. "Quality New Directions in the Research." **Journal of Academic Librarianship**. Vol. 28. No. 4 (Jul 2002): P. 224-231.

Nimsomboon, Narit and Nagata Haruki (2003) **Assessment of library Service Quality At Thammasat University Library System**. Available at: (Agust 2003).

[*www.libgual.com/documents/admin/nagatareporto403.pdf*](http://www.libgual.com/documents/admin/nagatareporto403.pdf)

Nitecki Danuta A. (1995) **An Assessment of the applicability of SERVQUAL Dimensions as a customer-based Criteria for evaluating quality of services in an academic library** (PhD dissertation, University of Maryland).

Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry, L. (1995). "A conceptual model of service quality and Its implication for future research." **Journal of Marketing**, 49, 41-50.

1 و 2. عضو هيئت علمي گروه كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه علوم پزشكي زاهدان

*[[3]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref3" \o ")* . SERVQUAL

*[[4]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref4" \o ")* . Reliability

*[[5]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref5" \o ")* . Responsiveness

*[[6]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref6" \o ")* . Assurance

*[[7]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref7" \o ")* . Empathy

*[[8]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref8" \o ")* . Tangibility

*[[9]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref9" \o ")* . Zone of tolerance