

ارائه مدلی برای بهبود خدمات کتابخانه با استفاده از روش دیمتل (مورد مطالعه: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز)

پیام شجاعی؛ فرزانه عقیقیان؛ فرزانه اسلاملو^۳

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۲/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۶/۲۴

چکیده

هدف: هدف اصلی این پژوهش اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها و سپس ارزیابی وضعیت موجود کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز بر اساس مدل بدست آمده و همچنین، ارائه راهکارهای مؤثر در بهبود کیفیت خدمات آن بوده است.

روش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و از حیث شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات توصیفی-تحلیلی و از نوع همبستگی می‌باشد که به اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها براساس نظر خبرگان و ارزیابی وضعیت موجود کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز از دیدگاه کاربران آن پرداخته شد. بر همین اساس، عوامل کیفیت خدمات از مدل سروکوال استخراج گردید و نظرات کارشناسان و خبرگان کتابخانه در ارتباط با اولویت‌بندی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه، از طریق بکارگیری روش دیمتل، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت؛ همچنین، وضعیت موجود کتابخانه مورد ارزیابی از طریق پرسشنامه استاندارد سروکوال بررسی شد.

یافته‌ها: نتایج بدست آمده با توجه به روش دیمتل نشان داد که، قابلیت اطمینان به عنوان تأثیرگذارترین عامل و هم‌مدلی به عنوان تأثیرپذیرترین عامل از مهم‌ترین عوامل مؤثر در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها به شمار می‌روند. تجزیه و تحلیل نظرات کاربران کتابخانه نیز نشان داد، که بعد هم‌مدلی بیشتر از سایر عوامل در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز مورد توجه قرار گرفته است و کتابخانه مورد نظر بایستی در جهت بهبود وضعیت موجود کتابخانه از نظر ابعاد عوامل فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و تضمین اقدامات مؤثرتری را به عمل آورد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات؛ کتابخانه‌های دانشگاهی؛ مدل سروکوال؛ روش دیمتل؛ کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز

^۱ دانشیار بخش مدیریت، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران pshojaei@shirazu.ac.ir

آدکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، رییس کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد، پژوهشگر و مدرس دانشگاه شیراز، شیراز، ایران
fafif@rose.shirazu.ac.ir

^۳ پژوهشگر دکتری مدیریت، دانشگاه ادیث کوان، پرت، استرالیا feslamloo@ecu.edu.au

مقدمه

در قرن حاضر، تحولات جدید باعث شده، تا بخش خدمات با سرعت بسیار زیادی گسترش پیدا کند، به طوری که براساس آمارهای موجود، قریب به ۷۹ درصد از حجم نیروی کار در بخش خدمات مشغول بکار هستند. این آمار اهمیت بالای بخش خدمات و نقش مهم آن در توسعه را نشان می‌دهد. با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت، از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶). بررسی‌ها نشان می‌دهد، که بهبود کیفیت خدمات، نتایج ارزنده‌ای را برای سازمان‌ها به همراه داشته و نهایتاً منجر به رضایت و وفاداری مشتریان، کسب سهم بازار بیشتر و در نتیجه سودآوری بیشتر سازمان خواهد شد (بل و ایزنگریچ، ۲۰۰۷). کیفیت هر چیزی بخشی از سرشت آن است و طبیعتاً جزیی از آن محسوب می‌گردد. توصیف دقیقی از واژه کیفیت، مبهم و دشوار است. هر محصولی که دارای ویژگی‌های تأمین‌کنندگی نیازهای مشتریان باشد، محصول با کیفیتی است. تعریف و سنجش کیفیت کالاهایی که دارای ماهیت فیزیکی هستند، مشکل نیست و می‌توان با تعیین استانداردهای کمی، کیفیت آن‌ها را تعیین و ارزیابی نمود. اما مطرح کردن کیفیت در بخش خدمات کاری بس دشوار است و این دشواری ناشی از ویژگی‌های خاص خدمات می‌باشد (کاتلر، ۱۹۹۴). این ویژگی‌ها عبارتند از:

۱. خدمت فعالیتی ناملموس و غیر قابل رؤیت است.
 ۲. خدمت تفکیک‌ناپذیر است، بدین معنا که از ارائه دهنده آن جدا نشدنی است.
 ۳. خدمت تغییرپذیر است، یعنی تحت استانداردهای گسترده در نمی‌آید و حتی یک فرد در دو زمان متفاوت خدمت خود را متفاوت ارائه می‌دهد.
 ۴. خدمت فناپذیر است؛ یعنی به محض ارائه شدن به مصرف می‌رسد (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶).
- کیفیت خدمات سه بعد فیزیکی، موقعیتی و رفتاری را در بر می‌گیرد. از نظر روس و جواهر^۳ (۲۰۰۳) کیفیت خدمات، ترکیبی است از آنچه که به مشتریان تحویل داده می‌شود، موقعیتی که خدمات در آن ارائه می‌شود و این که آن خدمات چگونه ارائه می‌شود. مایو و باشام^۴ (۲۰۰۷) کیفیت خدمات را توجه مستمر سازمان به برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های مشتریان خود تعریف نموده و لوییز و میشل^۵ (۱۹۹۰) کیفیت خدمات را دامنه و محدوده‌ای از نیازها و انتظارات مشتری، که توسط خدمات برآورده می‌شود قلمداد نمودند.
- در کک، ایجاد و حفظ کیفیت خدمات، از مسائل اصلی کسب و کار امروز است. کیفیت خدمات همیشه با سه چالش جدی بهبود کیفیت خدمات، توسعه (افزایش) قابلیت اطمینان در رقابت افزایش یافته و بدست آوردن و

¹ Bell & Eisingerich

² Küler

³ Ross & Juwaheer

⁴ Miao & Bassham

⁵ Lewis & Mitchell

نگهداشت مشتری روبرو بوده است (مراش و ازمنت، ۱۹۹۴). اگرچه کیفیت خدمات در چند سال اخیر در حال توسعه است، ارزیابی انتظارات از کیفیت خدمات برای آگاهی مراکز خدماتی از اهمیت کیفیت خدمات ضروری به نظر می‌رسد. تعداد قابل ملاحظه‌ای از مطالعات انجام شده بر عوامل در نظر گرفته شده جهت ارزیابی کیفیت خدمات، تأکید می‌کنند (تسنگ، ۲۰۰۹؛ لیو و تزنگ، ۲۰۰۷).

کتابخانه‌های دانشگاهی نقشی راهبردی در نظام آموزشی و شریان‌های حیاتی کانون‌های آموزشی و پژوهشی ایفا می‌کنند و از جنبه‌های علمی و فرهنگی اهمیت ویژه‌ای دارند. کارکرد بهینه و کیفیت خدمات هرچه بیشتر این نهادها، دستیابی به هدف‌های علمی و فرهنگی جامعه را تسهیل می‌کند (لطیفیان، ۱۳۹۰). اگرچه برای سازمان‌های بخش دولتی، از جمله کتابخانه‌ها، سودآوری به عنوان هدف اصلی مطرح نیست؛ اما ارتقای سطح کیفیت، افزایش رضایت عمومی را در برخواهد داشت (شاکرزاده، ۱۳۹۱). مدل سروکوال^۴ یا مدل «تحلیل شکاف» یکی از مدل‌های مورد استفاده، جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه شده سازمان‌های خدماتی است، که توسط پاراسورامان، زیت‌هامل و بری^۵ ارائه شده است (پاراسورامان، زیت‌هامل و بری، ۱۹۸۵). هر چند که این مدل بر مبانی تجاری و بازرگانی استوار بوده است؛ اما از جمله مدل‌های معتبری است، که می‌توان براساس آن کتابخانه‌ها را ارزیابی نمود (اسفندیاری مقدم و باب الحوائجی، ۱۳۸۸؛ دهقانی و نشاط، ۱۳۹۰). این مدل سعی در اندازه‌گیری کیفیت خدمات در جایی دارد، که کیفیت خدمت به عنوان یک ضرورت جهت درک مشتری بکار می‌رود. اندازه‌گیری کیفیت خدمات، به منظور درک مناسب از خدماتی که سازمان‌ها باید ارائه نمایند و این که آیا این خدمات از دید مشتریان اثربخش است یا خیر و همچنین مقایسه کیفیت خدمات یک سازمان با سازمان‌های دیگر، انجام می‌شود. بر این اساس، می‌توان ابعاد مهم کیفیت را در کتابخانه‌های دانشگاهی ارزیابی نمود. عوامل ظاهری، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی^۶ پنج بعد اصلی است، که توسط محققان بازاریابی شناسایی شد. آنان معتقد بودند که، مشتریان از این پنج بعد برای قضاوت درباره کیفیت خدمات استفاده می‌کنند (شاهین، ۲۰۰۶). این ابزار شامل ۲۲ گویه است که در قالب یک پرسشنامه می‌توان با استفاده از نظر متخصصان کتابخانه و کتابداری عوامل تأثیرگذار در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای را مورد سنجش قرار داد (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۴). افزایش روزافزون انتظارات کاربران از کتابخانه‌ها موجب شده، که کتابداران همواره به دنبال بهبود کیفیت

^۱ Morash & Ozment

^۲ Tseng

^۳ Liou & Tzeng

^۴ SERVQUAL

^۵ Parasuraman, Zeithaml & Berry

^۶ Tangibles

^۷ Reliability

^۸ Responsiveness

^۹ Insurance

^۱ Empathy

خدمات خود در راستای توجه به درخواست آن‌ها باشند (کشتکار، شبانی و سیادت، ۲۰۱۱). در کتابخانه‌های دانشگاهی کیفیت ارائه خدمات به کاربران، از جمله دانشجویان و پژوهشگران نکته‌ای کلیدی و تأثیرگذار روی عملکرد آن کتابخانه‌هاست (کیرن و دیلجیت، ۲۰۱۷). سنجش و اندازه‌گیری سطح کیفیت، ضمن این که نقش بسیار مهم در درک درست از مقدار کیفیت ارائه شده دارد، به اندازه‌گیری مقدار پیشرفت و بهبود و نیز الگوگیری از بهترین نمونه‌های کلی از بهترین نمونه‌های موجود کمکی شایان توجه نیز می‌کند (شاکرزاده، ۲۰۱۲). در همین راستا در این پژوهش به پرسش‌های زیر پاسخ داده می‌شود:

۱. میزان اهمیت هر یک از عوامل اصلی کیفیت خدمات در ارائه خدمات کتابخانه‌ها چگونه است؟
۲. میزان اهمیت هر یک از ابعاد فرعی کیفیت خدمات در ارائه خدمات کتابخانه‌ها چگونه است؟
۳. تأثیرات متقابل عوامل اصلی و ابعاد فرعی در ارائه خدمات کتابخانه‌ها چگونه است؟
۴. وضعیت کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز بر اساس عوامل و ابعاد مدل بدست آمده چگونه است؟

پیشینه پژوهش

از نقطه نظر پیشینه بحث کیفیت خدمات، شاید بتوان پیش‌تازان مطالعات مربوط به کیفیت خدمات را پاراسورامان، زیت هامل و بری دانست. نتایج اولیه تحقیقات آن‌ها، ابعاد دهگانه کیفیت خدمات شامل؛ عوامل فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، شایستگی، تواضع، اعتبار، قابلیت دسترسی، ارتباطات، تضمین، درک و توجه به مشتری را ارائه می‌کند. نگرش عمیق، موشکافانه و تجربی پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۸ به طرح پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲۲ سؤال منجر گردید، که کیفیت خدمات را بر مبنای عوامل فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، ضمانت و همدلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۸) کیفیت خدمات را به عنوان میزان اختلاف بین انتظارات منطقی مشتریان از خدمات و ادراک آن‌ها از عملکرد توصیف نمودند (جعفرپور، ۲۰۰۶).

پس از پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۸)، پژوهش‌های متعددی به منظور سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در کشورهای مختلف انجام گرفت. نخستین پژوهش‌هایی که با مقیاس سروکوال، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را سنجیدند، به اوایل دهه ۱۹۹۰ بر می‌گردند. استفاده از مدل سروکوال در کتابخانه‌ها به پدیده‌ای بین‌المللی مبدل شده است. برای مثال، افزون بر ایالات متحده و انگلستان، در استرالیا (ادوارد و برونه، ۲۰۰۱) و هند (شریکر، جانگه و سانگام، ۲۰۰۶) مورد استفاده قرار گرفته است. در یکی از پژوهش‌های انجام شده سریسا-ارد^۳ (۱۹۹۷)، خدمات کتابخانه (امانت، خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی رایانه‌ای) دانشگاه ماهاساراکام تأیید را از دیدگاه کاربران (دانشجویان کارشناسی، اعضای هیئت علمی و کارمندان کتابخانه) ارزیابی

¹ Kiran & Diljit

² Edward & Browne

³ Srisa-Ard

⁴ Mahasarakham

نمود. نتایج به دست آمده نشان داد، کاربران برای پاسخگویی کتابداران و قابلیت اعتماد خدمات ارائه شده ارزش زیادی قایلند و بین خدمات موجود و خدمات مورد انتظار کاربران، تفاوت نسبی وجود دارد. به بیان دیگر، کتابخانه برای رسیدن به وضع مطلوب کاربران باید تلاش بیشتری نماید. نیتکی^۱ (۲۰۰۱) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه در دانشگاه مرینند بر اساس مدل سروکوال پرداخت و پس از نمونه‌گیری ۴۳۰ نفری از دانشجویان، هیأت علمی و پژوهشگران به این نتیجه رسید که فقط بعد عوامل فیزیکی خدمات کیفی، مورد قبول پاسخ‌دهندگان می‌باشد. عبدالله فاز^۲ (۲۰۰۱) پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آمریکایی» انجام داد. نتایج مطالعه وی نشان داد، که کتابخانه مورد مطالعه در ابعاد تضمین و عوامل فیزیکی به ترتیب ۷۲ و ۴۵ درصد از حداقل خدمات مورد انتظار فاصله داشته و نتوانسته از خدمات کیفی قابل قبولی برخوردار باشد. پیتر و آلتمن^۳ (۲۰۰۲) پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه دانشگاه شیکاگو» بر روی یک نمونه ۵۲۳ نفری از دانشجویان انجام دادند. نتایج این مطالعه نشان داد، کتابخانه مورد مطالعه نتوانسته است در ابعاد عوامل فیزیکی، پاسخگویی و تضمین حداقل انتظارات کاربران را تأمین کند. شاکرزاده (۲۰۱۲) به سنجش سطح کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی با استفاده از تلفیق روش‌های سروکوال و شش سیگما پرداخت و بر این اساس کتابخانه سنایی جزیره کیش را ارزیابی نمود. یافته‌ها نشان داد، که بیشترین رضایت در بعد قابلیت اطمینان است و ابعاد عوامل فیزیکی، همدلی پاسخگویی و تضمین به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارد. مین و دونگ‌یولی^۴ (۲۰۱۶) در ارزیابی عملکرد کیفیت خدمات کتابخانه‌های پژوهشی کشور کره جنوبی که در ۱۴ کتابخانه دانشگاهی انجام شده بود به این نتیجه رسیدند، که راهکارهای بهبود خدمات کتابخانه‌های پژوهشی در اولویت قرار دارند. در ایران نیز حکیمی و سوری (۱۳۸۴) تحقیقی تحت عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی زاهدان براساس مدل سروکوال» انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد، که کتابخانه مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد کیفی خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده کند. میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) با استفاده از رویکرد لایب کوال^۵ به «ارزیابی سطح کیفیت کتابخانه‌های دانشگاه یزد» پرداختند. یافته‌های آن‌ها نیز نشان داد، سطح کیفی خدمات در حد مطلوب کاربران نیست و میان انتظارات و ادراک‌های کاربران شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی عمیق‌تر است. محمدی و دوستدار (۱۳۸۷) به بررسی نقش کتابخانه مرکزی دانشگاه امام صادق (ع) در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی آن دانشگاه پرداختند، که محدودبودن ساعات کار کتابخانه، محدودبودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج دانشگاه، موجود نبودن منابع اطلاعاتی و روزآمد نبودن منابع اطلاعاتی را از مهم‌ترین عوامل عدم دسترسی به منابع مؤثر عنوان کردند. لطیفیان (۱۳۹۰) به بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه

¹ Nitecki

² Abdollah Fawz

³ Peter & Altman

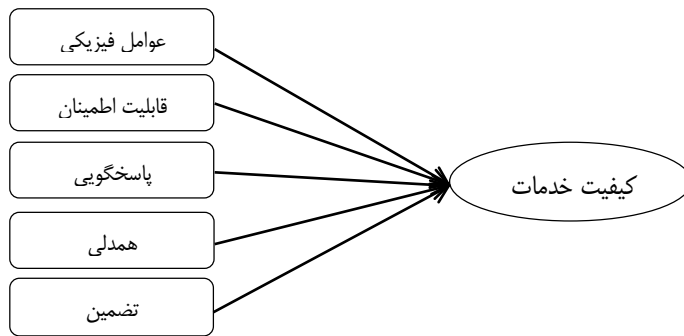
⁴ Min & Dong youli

⁵ libqual

مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس مقیاس سروکوال و روش معادلات ساختاری پرداخت. یافته‌ها حاکی از آن است که بعد تضمین بیشترین رابطه را با کیفیت خدمات و بعد عوامل فیزیکی کمترین رابطه را با کیفیت خدمات دارد. پارسائیان (۱۳۹۳) ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد را با بکارگیری مدل لایب کوال و تحلیل سلسله مراتبی مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. یافته‌های وی نشان داد، کتابخانه مورد بررسی در تمامی جنبه‌های مربوط به بعد تأثیر خدمات توانسته حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید اما بعد دسترسی به اطلاعات نتوانسته انتظار کاربران را برآورده نمایند. عظیمی‌وزیری، فامیل‌روحانی و مرادی (۱۳۹۴) کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه رازی را با بکارگیری روش کتابخانه-ای و میدانی و پرسشنامه لایب کوال مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد، که شکاف کیفیت خدمات مثبت بوده و کتابخانه مورد مطالعه توانسته حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند اما شکاف برتری خدمات منفی است یعنی کتابخانه‌ها فاصله زیادی تا تأمین انتظارات در مقایسه با سطح مطلوب دارند. بهاری موفق، حمیدی و گیتی (۱۳۹۴) کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان را مورد ارزیابی قرار دادند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد، کتابخانه مرکزی و بیمارستانی دارای بیشترین شکاف کیفیت می‌باشد. احمدی-میرقائد، ملکی و مؤمنی (۱۳۹۴) کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه رسیدند، که تفاوت معناداری میان حداقل و حداکثر انتظارات کاربران با سطح دریافت خدمات وجود دارد. اباذری و همکاران (۱۳۹۵) بر اساس مدل لایب کوال به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی قم پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد، که کتابخانه‌های علوم پزشکی قم به ترتیب در مؤلفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان بیشترین ضعف را داشته و نتوانسته‌اند حداقل انتظار کاربران خود را برآورده کنند و این کتابخانه‌ها در تمامی مؤلفه‌های لایب کوال ضعیف عمل کرده‌اند. یاری‌زنگنه و خدادادی (۱۳۹۶) به بررسی نقش استراتژی شش سیگما به عنوان یک سیستم مدیریتی در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه-های دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه کتابداران زن پرداختند. بر اساس یافته‌های آن‌ها کتابداران با رشته تحصیلی کتابداری و تحصیلات بالاتر توجه بیشتری به مؤلفه‌های تمرکز واقعی بر مشتری، مدیریت مبتنی بر حقایق و داده‌ها و مدیریت کنشی در افزایش کیفیت خدمات کتابخانه داشته‌اند. در بررسی‌ها مشخص شد که در کتابخانه‌های مورد مطالعه تمامی مؤلفه‌های مدل شش سیگما در کتابخانه‌های مورد بررسی از دیدگاه کتابداران زن به گونه‌ای معنی‌دار از حد بهینه بیشتر است.

نتایج بررسی پیشینه‌های تحقیق نشان می‌دهد، که بیشتر تحقیقات از ابزارهای سروکوال و برخی از لایب کوال در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی استفاده نموده و با طرح پرسشنامه و بکارگیری آزمون‌های آماری به تجزیه و تحلیل نتایج پرداختند. این پژوهش‌ها صرفاً دیدگاه کاربران را در بررسی سطح کیفیت خدمات ملاک تفسیر و تجزیه و تحلیل قرار دادند؛ اما در پژوهش حاضر از نظر متخصصان نیز استفاده خواهد شد و به شکل هم‌زمان از فنون آماری و تحقیق در عملیات نرم استفاده می‌شود؛ سپس به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز پرداخته می‌شود.

مدل سروکوال. مدل مفهومی خدمات در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورامان، زینت‌هال و بری مطرح گردید و پس از مطالعات این گروه، به ابزار استاندارد جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات تبدیل شد. این ابزار در ادبیات کیفیت خدمت با نام سروکوال معروف گردیده است (پاراسورمان و همکاران، ۱۹۸۵). به دنبال معرفی مدل سروکوال توسط پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۵)، توجه به عوامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات و با تأکید ویژه روی فرایند ارائه خدمات بیشتر شد. ابعاد مختلف کیفیت خدمات در مدل سروکوال در تصویر ۱ آمده است:



تصویر ۱. ابعاد مختلف کیفیت خدمات در مدل سروکوال

- ۱- عوامل فیزیکی: این شاخص در برگیرنده کلیه تجهیزات، تسهیلات، فضای عمومی سازمان، ظاهر کارکنان، و نهایتاً مجراهای ارتباطی می‌شود.
- ۲- قابلیت اطمینان: توانایی ارائه خدمتی که به مشتریان وعده داده شده است، به صورت صحیح، قابل اطمینان و مداوم. معنای دیگر قابلیت اطمینان عمل کردن به تعهدات اولیه است؛ یعنی اگر سازمان خدماتی وعده‌هایی در زمینه خدمات به مشتریان می‌دهد باید به آن عمل نماید.
- ۳- پاسخگویی: تمایل به کمک کردن به مشتری و ارائه خدمت به موقع است. این بعد از کیفیت خدمات بر روی داشتن مشتریان، انتقادات و نظرات مشتریان تأکید دارد. با در نظر گرفتن حساس بودن محصول خدماتی و نیز حضور مستقیم مشتری در این خط تولید، واضح است که هر چه این مدت زمان کوتاه باشد، رضایت‌مندی را در مشتری ایجاد می‌کند.
- ۴- تضمین: این شاخص نشان‌دهنده میزان توانایی و شایستگی پرسنل برای انتقال حس اعتماد و اطمینان نسبت به انجام خدمات مشتری در زمان تعیین شده می‌باشد. در صنایع خدماتی که از درجه اهمیت بالاتری قرار دارد، نظیر خدمات درمانی، خدمات حقوقی، خدمات بانکی و غیره این بعد از کیفیت بسیار مهم است.
- ۵- همدلی (توجه خاص به مشتری): این شاخص به این معنی است که برخوردی که با هر مشتری می‌شود متناسب با خلق و خو و به طور کلی ویژگی‌های شخصیتی است، به گونه‌ای که مشتریان پذیرند که

برای سازمان خدماتی که به آن مراجعه کرده‌اند، مهم بوده و سازمان آن‌ها را درک نموده است (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵؛ زیویار، ضیایی و نرگسیان، ۱۳۹۰).

همان‌طور که در پیشینه پژوهش آمده است، در برخی از مطالعات به منظور ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از مدل لایب‌کوال استفاده شده است. برخی از پژوهشگران حوزه کتابداری به منظور تهیه مدل تحلیل شکاف خدمات کتابخانه‌ها به تجدید ساختار مدل سروکوال پرداختند و سرانجام مدل لایب‌کوال بر اساس نظر کاربران توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی تدوین، آزمون و پالایش شد. آخرین پالایش آن سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و فضا و مکان را در بر می‌گیرد. در این پژوهش به منظور طراحی مدل و در برگیری ابعاد بیشتر به منظور ارزیابی و با توجه به عمومیت کاربرد، مدل سروکوال استفاده شده است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از حیث شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات توصیفی-تحلیلی و از نوع همبستگی می‌باشد. این پژوهش با هدف انجام تجزیه و تحلیل دقیق و دستیابی به نتایج غنی و کاربردی، دو گروه را به عنوان جامعه آماری پژوهش در نظر گرفت:

گروه اول: کارشناسان و متخصصان کتابخانه‌ها بودند، که از میان آن‌ها تعداد ۱۰ متخصص دانشگاهی و کتابدار حرفه‌ای، که سال‌ها تجربه کافی در این امر داشتند با هدف اولویت‌بندی شاخص‌های کیفیت خدمات، بر اساس مدل سروکوال و با استفاده از تکنیک دیمتل به عنوان نمونه خبرگی پژوهش انتخاب شدند.

گروه دوم: شامل کلیه کاربران بالفعل کتابخانه بود، که هم از تسهیلات کتابخانه مرکزی و هم از مرکز اسناد دانشگاه شیراز استفاده می‌نمودند؛ به همین دلیل دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکتری مورد مطالعه قرار گرفت، که تعداد آن‌ها ۳۸۰ نفر بود و بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۱ از میان آن‌ها ۱۸۱ نفر به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شد. به منظور جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه استاندارد سروکوال استفاده شد. این پرسشنامه مشتمل بر ۵ بخش شامل مقیاس عوامل فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی در مقیاس لیکرت بود، که به قصد سنجش وضعیت موجود کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز در نظر گرفته شد. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد، که این مقدار برای ابعاد مختلف کیفیت در جدول ۱ آمده است. نتایج نشان می‌دهد که پایایی کل ابعاد قابل قبول به بالاست.

جدول ۱. آلفای کرونباخ عوامل

عوامل	آلفای کرونباخ
عوامل فیزیکی	۰/۷
قابلیت اطمینان	۰/۹۱
پاسخگویی	۰/۸۸
تضمین	۰/۹

^۱ Krejcie & Morgan

روش دیمتل. روش دیمتل از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره است، که برای شناسایی الگوی روابط علی میان متغیرهای مورد مطالعه مورد استفاده قرار می‌گیرد. این روش برای مجسم ساختن ساختار ارتباطات علی پیچیده، از طریق بکارگیری ماتریس‌ها و نمودارها مفید و کاربردی است. ماتریس‌ها و نمودارها ارتباط میان عناصر سیستم و شدت اثر میان آن‌ها را نشان می‌دهند. در ادامه گام‌های روش دیمتل به صورت زیر ارائه می‌گردد: (چو و چن، ۲۰۱۲).

در گام اول ماتریس میانگین اولیه محاسبه می‌شود؛ ابتدا تأثیرگذاری معیارها دو به دو بر روی هم بررسی می‌شود و از میانگین حسابی نظرات خبرگان استفاده می‌گردد. به منظور بررسی تأثیرگذاری معیارها بر روی هم از طیف کلامی بدون تأثیر (۰) تا تأثیرگذاری خیلی زیاد (۴) استفاده می‌شود. در گام دوم نرمال‌سازی ماتریس ارتباط مستقیم انجام می‌شود و در گام سوم ماتریس ارتباطات کل محاسبه می‌شود. که در آن I همان ماتریس یک‌ه که می‌باشد. D_i و R_i به ترتیب نشان دهنده مجموع سطرها و مجموع ستون‌ها در ماتریس ارتباطات کل می‌باشد. به صورتی که محور مختصات افقی و یا همان $(D_i + R_i)$ اثرات کل داده شده و دریافت شده نسبت I را نشان می‌دهد. ارزش $(D_i + R_i)$ قابل توجه بوده و درجه اهمیت نسبت I در کل سیستم را نشان می‌دهد. محور عمودی و یا همان $(D_i - R_i)$ اثر خالصی که نسبت I در سیستم ایفا می‌کند را نمایش می‌دهد. در گام چهارم به منظور ترسیم نمودار علت-اثر ارزش آستانه‌ای در جهت فیلتر کردن (تثبیت کردن) برخی اثرات جزئی و بی‌اهمیت ایجاد می‌شود و به وسیله نمودارها شدت عوامل و میزان تأثیری که این عوامل بر یکدیگر اعمال می‌کنند، نشان داده می‌شود.

نتایج

با توجه به روش‌شناسی پژوهش، پرسشنامه‌ای به شکل ماتریس‌های مقایسه زوجی بر اساس روش دیمتل تدوین شد و متخصصان نظرشان را درباره عوامل کیفیت خدمات، نسبت‌های آن و شدت تأثیر آن‌ها بر یکدیگر، ارائه نمودند.

روند اجرایی انجام تحقیق در ۴ گام زیر پیاده‌سازی شده است.

- ایجاد شش ماتریس میانگین اولیه کیفیت خدمات؛
- محاسبه ماتریس ارتباط مستقیم اولیه نرمالیزه شده؛
- تعیین اثرات مستقیم و غیرمستقیم ۵ عامل و ۲۲ معیار؛
- محاسبه میانگین عناصر ماتریس T بر اساس ارزش آستانه‌ای و ترسیم نمودارهای مرتبط؛

میزان اهمیت هر یک از عوامل اصلی کیفیت خدمات در ارائه خدمات کتابخانه‌ها چگونه است؟

برای پاسخگویی به این سؤال ابتدا ماتریس میانگین اولیه عوامل اصلی مشخص شد؛ به طوری که F_1 بیانگر عوامل فیزیکی، F_2 قابلیت اطمینان، F_3 پاسخگویی، F_4 تضمین و F_5 همدلی می‌باشد. همچنین اثرات مستقیم و غیر مستقیم میان عوامل اصلی تعیین شد. جدول ۲ مجموع تأثیرات عوامل اصلی را نشان می‌دهد.

جدول ۲. مجموع تأثیرات عوامل اصلی

عوامل	$D + R$	$D - R$
عوامل فیزیکی (F_1)	۱/۶۳	۱/۶۳
قابلیت اطمینان (F_2)	۱/۸۵	۱/۳۳
پاسخگویی (F_3)	۱/۷۰	۰/۰۵۷
تضمین (F_4)	۱/۷۵	۰/۳۸
همدلی (F_5)	۲/۰۳	-۲/۰۳

نتایج حاصل از جدول ۱ نشان می‌دهد، که بر اساس شاخص $D + R$ ، مهم‌ترین عامل «همدلی» می‌باشد؛ به عبارت دیگر مسئله اصلی سیستم جهت مطالعه و بهبود، معیار همدلی است. زیرا هر چه مقدار $D + R$ بیشتر و $D - R$ کمتر باشد، آن عامل اهمیت بالاتری را کسب می‌کند. همچنین «عوامل فیزیکی» کم‌اهمیت‌ترین عامل جهت انجام اصلاحات به حساب می‌آید؛ زیرا کمترین مقدار $D + R$ را به خود اختصاص داده است. عاملی که بیشترین مقدار مثبت $D - R$ را دارد، بیشترین تأثیر را در سایر عوامل ایجاد می‌کند و هر چه این شاخص مقدار کمتر (منفی‌تری) داشته باشد، میانگین اثرگذاری بیشتر است. بنابراین همدلی بیشترین تأثیر را از سایر عوامل دریافت می‌کند.

نرمال‌سازی ماتریس روابط مستقیم برای عوامل اصلی در ادامه نشان داده شده است:

جدول ۳. ماتریس روابط مستقیم برای عوامل اصلی

جمع	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	جمع
F_1	۰	۲/۱۲۵	۲/۶۲۵	۲	۲/۱۲۵	۱۱/۸۷۵
F_2	۰/۵۷۲۹	۳/۱۲۵	۳/۵	۳/۲۵	۳/۱۲۵	۱۰/۴۴۷۹
F_3	۰/۳۹۵۸	۳	۰	۳/۳۷۵	۳	۷/۰۷۲۸
F_4	۰/۵۸۳۳	۳/۱۲۵	۰/۳۲۲۹	۰	۳/۱۲۵	۴/۳۵۴۱
F_5	۰/۵۶۲۵	۰	۱/۳۵۴۵	۰/۳۹۵۸	۰	۱/۶۴۵۷
جمع	۲/۱۱۴۵	۱۱/۳۷۵	۶/۸۰۲	۹/۰۲۰۸	۱۱/۳۷۵	

بر اساس رابطه زیر

$$S = \text{Min} \left[\frac{1}{\max_{1 < i < n} \sum_{j=1}^n |a_{ij}|}, \frac{1}{\max_{1 < j < n} \sum_{i=1}^n |a_{ij}|} \right]$$

مقدار S برای نرمال کردن ماتریس روابط مستقیم بدست می‌آید

$$S = \text{Min} \left[\frac{1}{10.44}, \frac{1}{9.02} \right] = 0.095$$

با استفاده از رابطه زیر ماتریس نرمال شده بدست می‌آید:

$$D = A \times S$$

جدول ۴. ماتریس نرمال شده عوامل اصلی

F5	F4	F2	F2	F1	
۰/۲۰۳۳۹	۰/۱۹۱۴۲۶	۰/۲۵۱۲۴۷	۰/۲۰۳۳۹	۰	F1
۰/۲۹۹۱۰۳	۰/۳۱۱۰۶۷	۰/۳۳۴۹۹۶	۰	۰/۰۵۴۸۳۴	F2
۰/۲۸۷۱۳۹	۰/۳۲۳۰۳۱	۰	۰/۰۲۸۹۰۵	۰/۰۳۷۸۸۳	F3
۰/۲۹۹۱۰۳	۰	۰/۰۳۰۹۰۶	۰/۰۳۰۹۰۶	۰/۰۵۵۸۲۹	F4
۰	۰/۰۳۷۸۸	۰/۰۳۳۸۹	۰/۰۳۱۹۰	۰/۰۵۳۸۳	F5

میزان اهمیت هر یک از ابعاد فرعی کیفیت خدمات در ارائه خدمات کتابخانه‌ها چگونه است؟

هم‌زمان با عوامل اصلی میانگین اولیه هر یک از ابعاد فرعی ۲۲ گانه با توجه عامل اصلی مرتبط با آن مشخص شد و اثرات مستقیم و غیر مستقیم میان ابعاد فرعی تعیین شد. جدول ۵ نتایج حاصل از مجموع تأثیرات ابعاد فرعی رتبه‌بندی، اهمیت ابعاد مرتبط با هر یک از عوامل و تأثیرگذارترین و تأثیرپذیرترین بعد را نشان می‌دهد.

جدول ۵. مجموع تأثیرات ابعاد فرعی

D-R	D+R	ابعاد فرعی (نسبت‌ها)
۱/۴۷	۱/۵۵	استفاده از تجهیزات مدرن و پیشرفته برای دسترسی ساده به اطلاعات مورد نیاز کاربران (R _۱)
۰/۴۵	۱/۰۸	امکانات فیزیکی قابل توجه (R _۲)
-۰/۳۰	۱/۱۱	کارکنانی (کنابداران) با ظاهر تمیز و آراسته (R _۳)
-۱/۶۲	۱/۶۶	مدارک مرتب و منظم (R _۴)
۰/۴۸	۰/۵۶	انجام کار یا خدمت وعده داده شده تا زمان معین (R _۵)
۰/۲۱	۰/۴۵	نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان تحصیلات تکمیلی (R _۶)
-۰/۲	۰/۴۹	انجام خدمات در اولین زمان و ارائه خدمت به بهترین شکل (R _۷)

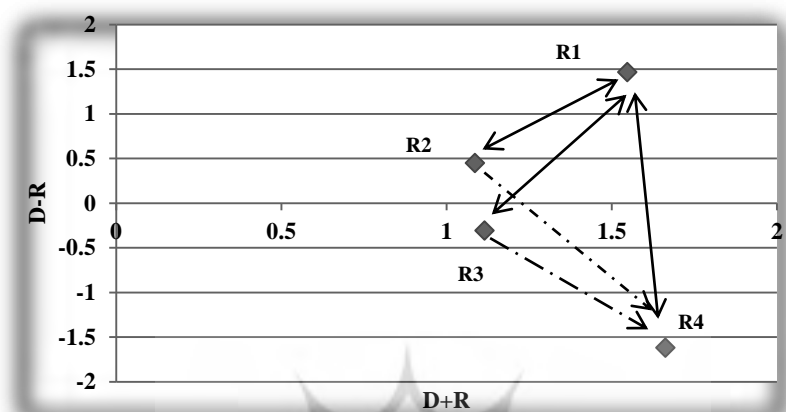
D-R	D+R	ابعاد فرعی (نسبت‌ها)
-۰/۵۵	۰/۵۷	ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده است (R_8)
۰/۴۲	۰/۴۳	کتابداران به کاربران می‌گویند که دقیقاً «چه خدماتی را انجام خواهند داد» (R_9)
۰/۲۱	۰/۳۷	کتابداران خدمات لازم را در کوتاه‌ترین زمان به کاربران ارائه می‌دهند (R_{10})
۰/۰۵	۰/۳۶	کتابداران با رعایت اخلاق کتابداری همیشه برای کمک به کاربران تمایل دارند. (R_{11})
-۰/۱۹	۰/۳۹	کتابداران در هر حال، آماده پاسخگویی به سؤالات کاربران هستند (R_{12})
-۰/۴۹	۰/۴۹	کتابداران بدون معطلی و با نشاط به کاربران خدمات ارائه می‌دهند (R_{13})
۰/۵۱	۰/۵۲	رفتار کتابداران موجب جلب اعتماد کاربران از خدمات ارائه شده، می‌شود (R_{14})
۰/۱۴	۰/۴۵	کاربران در تعاملات خود با ارایه‌کننده خدمت احساس امنیت و آرامش خاطر می‌کنند (R_{15})
-۰/۱۳	۰/۴۳	کتابداران کتابخانه برای فراهم کردن اطلاعات بی‌عیب و نقص همواره تلاش می‌کنند (R_{16})
-۰/۵۲	۰/۵۳	کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران دارای دانش کافی هستند (R_{17})
۰/۴۲	۰/۴۳	کتابداران نیاز اطلاعاتی خاص کاربران را درک می‌کنند (R_{18})
۰/۲۲	۰/۳۸	کتابداران ساعت‌های کاری متناسب با نیاز کاربران دارند (R_{19})
۰/۰۴۴	۰/۳۵	کتابداران با مراعات و توجه فردی به کاربران خدمات ارائه می‌نمایند (R_{20})
-۰/۱۷	۰/۳۷	کتابداران خواستار بهترین اوقات مطالعه و خرسندی برای کاربران هستند (R_{21})
-۰/۰۵	۰/۵۲	کارکنان با روابط انسانی مطلوب نیاز کاربران را تأمین می‌کنند (R_{22})

با توجه به یافته‌های پژوهش در بعد «عوامل فیزیکی»، «مدارک مرتب و منظم» که دارای بیشترین $D+R$ بوده و منفی‌ترین $D-R$ را داراست؛ مهم‌ترین موضوع جهت اصلاح سیستم می‌باشد و باید توسط مدیران مجموعه بر روی آن تمرکز شود؛ همچنین «استفاده از تجهیزات مدرن و پیشرفته» متغیر کلیدی جهت اصلاح این وضعیت به شمار می‌آید. در بعد «قابلیت اطمینان»، «ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده» دارای بیشترین $D+R$ و منفی‌ترین $D-R$ بوده و لازم است بر روی آن اقدامات اساسی صورت گیرد. در بعد «پاسخگویی»، «ارائه خدمت کتابداران بدون معطلی و با نشاط» اصلی‌ترین موضوع در انجام خدمت می‌باشد به گونه‌ای که اعلام زمان دقیق انجام خدمت توسط آنان بیشترین تأثیر را در این بعد پاسخگویی خواهد داشت. در بعد «تضمین»، «دانش کافی کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران» مهم‌ترین مسأله برای بررسی توسط مدیران است. در نهایت در بعد «همدلی»، شاخص «کارکنان با روابط انسانی مطلوب نیاز کاربران را تأمین می‌کنند» بالاترین اهمیت را دارا می‌باشد و با توجه به این که بعد «همدلی» متغیر اصلی در سیستم مورد مطالعه به حساب می‌آید ضرورت دارد، به عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی توسط مدیران مورد پایش قرار گیرد.

تأثیرات متقابل عوامل اصلی و ابعاد فرعی در ارائه خدمات کتابخانه‌ها چگونه است؟

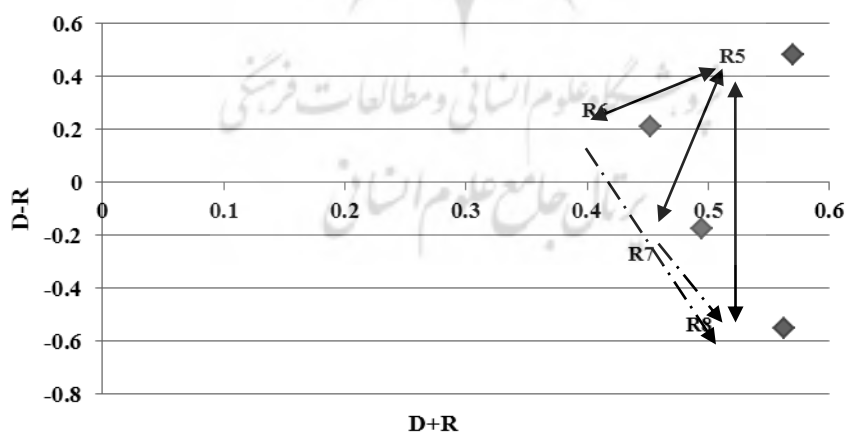
در ادامه اهمیت و ارتباط میان عوامل و ابعاد فرعی مرتبط با هر عامل از طریق نمودار علت-اثر نشان داده می‌شود.

تصویر ۲ نمودار علت-اثر مربوط به «عوامل فیزیکی» را به تصویر کشیده است. هر چهار عامل «استفاده از تجهیزات مدرن و پیشرفته برای دسترسی ساده به اطلاعات مورد نیاز»، «امکانات فیزیکی»، «کتابدارانی با ظاهر تمیز و آراسته» و «مدارک مرتب و منظم» تأثیرهای متقابلی را بر یکدیگر دارند. به طوری که «استفاده از تجهیزات مدرن و پیشرفته» از سایر عوامل در این بعد تأثیر می‌پذیرد.



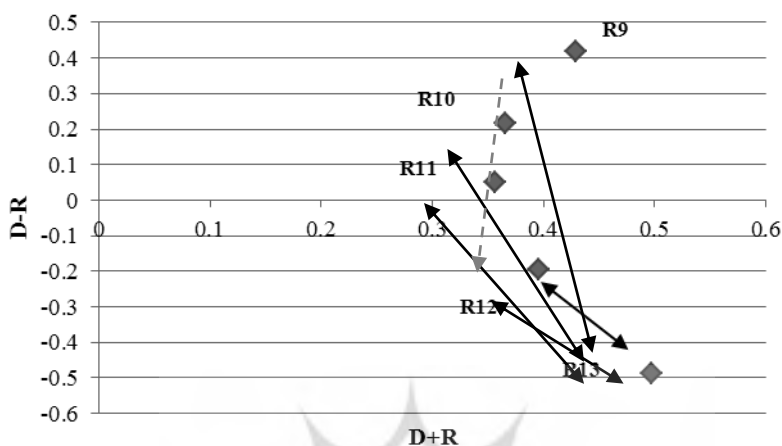
تصویر ۲. نمودار عوامل فیزیکی

تصویر ۳ نشان می‌دهد، که «انجام کار یا خدمت وعده داده شده تا زمان معین»، «نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان»، «انجام خدمات در اولین زمان و ارائه خدمت به بهترین شکل» و «ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده» تأثیرهای متقابلی را بر یکدیگر دارند. به طوری که «ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده» از سایر عوامل در این بعد تأثیر می‌پذیرد.



تصویر ۳. نمودار قابلیت اطمینان

تصویر ۴ نشان می‌دهد، «کتابداران به کاربران می‌گویند، که دقیقاً چه خدماتی را انجام خواهند داد»، «کتابداران خدمات لازم را در کوتاهترین زمان به کاربران ارائه می‌دهند»، «کتابداران با رعایت اخلاق کتابداری همیشه برای کمک به کاربران تمایل دارند»، «کتابداران در هر حال، آماده پاسخگویی به سؤالات کاربران هستند» و «کتابداران بدون معطلی و با نشاط به کاربران خدمات ارائه می‌دهند تأثیرهای متقابلی را بر یکدیگر دارند؛ به طوری که دانش کافی کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران از سایر عوامل در این بعد تاثیر می‌پذیرد.



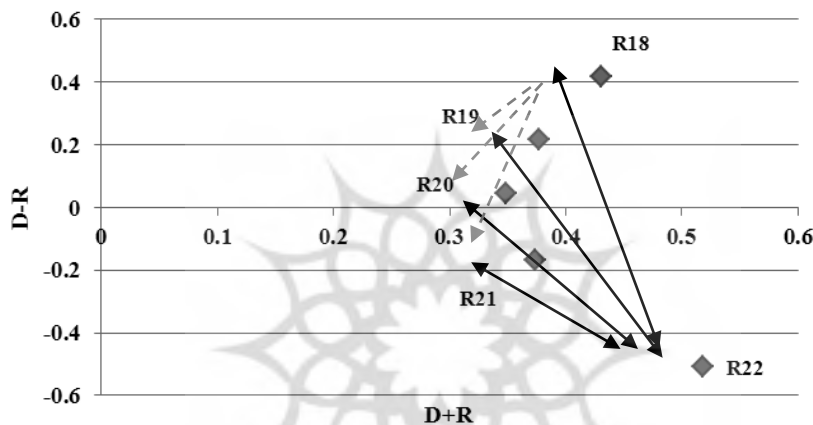
تصویر ۴. نمودار پاسخگویی

تصویر ۵ نشان می‌دهد، که «رفتار کتابداران موجب جلب اعتماد کاربران از خدمات ارائه شده می‌شود»، «کاربران در تعاملات خود با ارایه کننده خدمت احساس امنیت و آرامش خاطر می‌کنند»، «کتابداران کتابخانه برای فراهم کردن اطلاعات بی عیب و نقص همواره تلاش می‌کنند» و «کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران دارای دانش کافی هستند» تأثیرات متقابلی بر یکدیگر دارند. «دانش کافی کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران» بیشترین تأثیر را از سایر عوامل دریافت می‌کند.



تصویر ۵ نمودار تضمین

در نهایت تصویر ۶ نشان می‌دهد، که «کتابداران نیاز اطلاعاتی خاص کاربران را درک می‌کنند»، «کتابداران ساعت‌های کاری متناسب با نیاز کاربران دارند»، «کتابداران با مراعات و توجه فردی به کاربران خدمات ارائه می‌نمایند»، «کتابداران خواستار بهترین اوقات مطالعه و خرسندی برای کاربران هستند» و «کارکنان با روابط انسانی مطلوب نیاز کاربران را تأمین می‌کنند» تأثیرات متقابلی بر یکدیگر دارند. شاخص «کارکنان با روابط انسانی مطلوب نیاز کاربران را تأمین می‌کنند» بیشترین تأثیر را دریافت می‌کند و شاخص «کتابداران نیاز اطلاعاتی خاص کاربران را درک می‌کنند» بیشترین تأثیر را ایجاد می‌کند.



تصویر ۶. نمودار هم‌مدلی

براساس معیارهای کیفیت خدمات و ویژگی‌های خدمات کتابخانه در مطالعه ادبیات، در این مطالعه ۲۲ معیار براساس مدل سروکوال استخراج گردید و سپس پرسشنامه استاندارد سروکوال میان ۱۸۵ نفر از کاربران بالفعل کتابخانه (دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری) توزیع شد. سپس تجزیه و تحلیل داده‌ها با هدف سنجش پایایی پرسشنامه و بررسی وضعیت موجود کتابخانه مورد نظر انجام گرفت. همچنین به منظور سنجش وضعیت موجود هر یک از عوامل و ابعاد، از آزمون تی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ آمده است:

جدول ۶. نتایج آزمون t برای تعیین وضعیت ابعاد کیفیت خدمات

میانگین تفاوت	سطح معناداری	انحراف استاندارد	تی (t)	درجه آزادی	میانگین	
۰/۳۱	۰/۰۰۲	۰/۶۷	۳/۳۳	۱۸۴	۳/۳۰	F۱
۰/۴۱	۰/۰۰۱	۰/۸۸	۳/۳۵	۱۸۴	۳/۴۱	F۲
۰/۳۳	۰/۰۰۷	۰/۸۳	۲/۸۳	۱۸۴	۳/۳۲	F۳
۰/۴	۰/۰۰۲	۰/۸۹	۳/۲۷	۱۸۴	۳/۴۰	F۴
۰/۱۵	۰/۲۰۳	۰/۸۴	۱/۲۹	۱۸۴	۳/۱۵	F۵
۰/۱۹	۰/۱۳	۰/۹۱	۱/۵۳	۱۸۴	۳/۲	R۱
-۰/۰۲	۰/۸۹	۱/۰۵	-۰/۱۳	۱۸۴	۲/۹	R۲
۰/۵	۰/۰۰۱	۰/۹۸	۳/۶۸	۱۸۴	۳/۵	R۳
۰/۵۶	۰/۰۰۰	۰/۶۹	۵/۷۷	۱۸۴	۳/۶	R۴
۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۹۷	۴/۴۱	۱۸۴	۳/۵۹	R۵
۰/۳۱	۰/۰۲۸	۰/۹۹	۲/۲۷	۱۸۳	۳/۳۱	R۶
۰/۳	۰/۰۲۸	۰/۹۸	۲/۲۷	۱۸۴	۳/۳	R۷
۰/۴۲	۰/۰۰۲	۰/۹۶	۳/۱۸۸	۱۸۴	۳/۴۲	R۸
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۹۴	۰/۰۰۰	۱۸۳	۳	R۹
۰/۲۵	۰/۰۷۴	۰/۹۹	۳/۸۳	۱۸۳	۳/۲۵	R۱۰
۰/۵	۰/۰۰۰	۰/۹۶	۳/۷۶	۱۸۴	۳/۵	R۱۱
۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۹۹	۴/۳۲	۱۸۴	۳/۵۹	R۱۲
۰/۲۸	۰/۰۳۸	۰/۹۳	۲/۱۳۷	۱۸۲	۳/۲۸	R۱۳
۰/۴۴	۰/۰۰۵	۱/۰۹	۲/۹۲	۱۸۴	۳/۴۴	R۱۴
۰/۳۵	۰/۰۲۱	۱/۰۵	۲/۳۹	۱۸۳	۳/۳۵	R۱۵
۰/۶۲	۰/۰۰۰	۰/۹۶	۴/۶۷۶	۱۸۳	۳/۶۲	R۱۶
۰/۲۱	۰/۱۱۷	۰/۹۶	۱/۶	۱۸۴	۳/۲۱	R۱۷
۰/۰۶	۰/۶۲۷	۰/۸۵	۰/۴۹	۱۸۴	۳/۰۶	R۱۸
۰/۲۳	۰/۱۳۵	۱/۰۹	۱/۵۲	۱۸۴	۳/۲۳	R۱۹
۰/۱۹	۰/۱۵۹	۰/۹۷	۱/۴۳	۱۸۴	۳/۱۹	R۲۰
۰/۱۹	۰/۱۸۴	۱/۰۳	۱/۳	۱۸۴	۳/۲	R۲۱

نتایج حاصل از آزمون تی نشان می‌دهد، که بعد «همدلی» در سطح اطمینان ۹۵ درصد که سطح معنادار بالای ۰/۰۵ دارد، دارای وضعیت مناسبی در کتابخانه مرکزی است. به عبارت دیگر پاسخ کاربران بر اساس وضع موجود کاملاً با سطح تمرکز خبرگان این پژوهش در نتایج ارائه شده تکنیک دیمتل هم‌خوانی دارد. بر همین اساس می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، کتابخانه مرکزی از نظر ابعاد عوامل فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و تضمین از وضعیت مناسبی برخوردار نیست و سطح معنادار بسیاری از شاخص‌ها در هر یک از ابعاد کمتر از ۰/۰۵ بدست آمده است. به همین جهت، کتابخانه مرکزی دانشگاه شیراز می‌بایست از طریق اعمال سیاست‌های مناسب در جهت بهبود کیفیت خدمات، اقدامات مؤثرتری به منظور بهبود رضایت کاربران از این شاخص‌ها انجام دهد.

نتایج حاصل از آزمون تی مربوط به «عوامل فیزیکی» نشان می‌دهد، که کتابخانه مرکزی دانشگاه شیراز از نظر معیارهای «کتابدارانی با ظاهر تمیز و آراسته» و «مدارک مرتب و منظم» از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست و ضرورت دارد تمرکز بیشتری برای بهبود در این دو معیار صورت گیرد ضمن آن که خروجی نتایج دیمتل که دلالت بر اهمیت «مدارک مرتب و منظم» داشت نیز با این یافته‌ها همراستاست. علاوه بر این، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، کتابخانه از نظر ابعاد فرعی «قابلیت اطمینان» مورد رضایت کاربران نیست. به عبارت دیگر هر چهار شاخص این بعد یعنی «انجام کار یا خدمت وعده داده شده تا زمان معین»، «نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان»، «انجام خدمات در اولین زمان و ارائه خدمت به بهترین شکل» و «ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده» ضرورت دارد بهبود داده شود. در ارتباط با ابعاد فرعی مرتبط با دو بعد «پاسخگویی» و «تضمین» نیز می‌توان گفت که به ترتیب به جز ابعاد «کتابداران به کاربران می‌گویند که دقیقاً چه خدماتی را انجام خواهند داد» و «کتابداران برای پاسخگویی به سئوالات کاربران دارای دانش کافی هستند» سایر شاخص‌ها مطلوبیت بیشتری را از نظر کاربران بالفعل به خود اختصاص داده‌اند و در نهایت نیز بعد «همدلی» از نظر تمامی شاخص‌ها مورد رضایت کاربران است. بنابراین نتایج حاصله از داده‌های مرتبط با نظرات کاربران کتابخانه نشان می‌دهد که بعد «همدلی» بیشتر از سایر ابعاد اصلی در کتابخانه مورد توجه قرار می‌گیرد. به همین جهت کتابخانه مرکزی دانشگاه شیراز بایستی در جهت کسب مطلوبیت نسبی از سایر ابعاد، اقدامات مؤثرتری را انجام دهد.

۵. نتیجه‌گیری

در این مقاله سعی شد، با بکارگیری فنون تحقیق در عملیات نرم و تجزیه و تحلیل آماری، کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد. در ابتدا با هدف اولویت‌بندی

عوامل مؤثر در بهبود کیفیت خدمات در کتابخانه، نظرات متخصصان حوزه کتابخانه و کتابداری با استفاده از ابزار سروکوال و روش دیمتل، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت؛ سپس با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال، وضعیت موجود خدمات کتابخانه از دیدگاه کاربران آن تحلیل و بررسی شد.

نتایج بدست آمده با توجه به روش دیمتل نشان می‌دهد، که «همدلی» مهم‌ترین بعد در بهبود کیفیت خدمات به شمار می‌رود و کتابخانه‌ها باید توجه بیشتری نسبت به آن داشته باشند. ضمن این که نظرات کاربران نیز نشان داد، که بعد «همدلی» وضعیت مناسبی در کتابخانه مورد مطالعه دارد. ابعاد فرعی عامل «همدلی»، «درک نیاز اطلاعاتی کاربر» و «انجام خدمات مناسب در رفع نیاز کاربران» است و از آن‌جا که بر اساس نظریه بلکین و ویکری نیاز اطلاعاتی درون ذهن افراد است، باید هنگام جستجو و یا بعد از آن توسط کتابداران استنباط شود (کیس، ۱۳۹۳). بنابراین کتابداران با تقویت همدلی می‌توانند به درک نیازها و انتظارات مراجعان بپردازند و ارتباطات درون‌سازمانی را در راستای نیازها و انتظارات کاربران هدایت کنند. درک نیازهای حال و آینده کاربران علاوه بر تقویت بعد همدلی موجب پاسخگویی منعطف و سریع و در نهایت منجر به رضایت کاربران و ارتقاء کیفیت کتابخانه‌ها در راستای اهداف سازمان مادر می‌شود. «عوامل فیزیکی» و «قابلیت اطمینان» بیشترین تأثیر را بر دیگر عوامل اعمال می‌کند و «همدلی بیشترین تأثیر را از سایر عوامل می‌پذیرد. همچنین نتایج بدست آمده از بررسی معیارها نشان می‌دهد، که کتابخانه‌ها به منظور دستیابی به بهبود در هر یک از عوامل بایستی به چه معیارهایی توجه بیشتری نمایند. این ابعاد عبارتند از «مدارک مرتب و منظم»، «انجام کار یا خدمت وعده داده شده تا زمان معین»، «ارائه خدمات بدون معطلی و با نشاط به کاربران»، «دانش کافی کتابداران برای پاسخگویی به سئوالات کاربران» و «روابط انسانی مطلوب کارکنان با کاربران در رفع نیاز آن‌ها».

همچنین، تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از نظرات کاربران نشان می‌دهد که، کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز بجز «همدلی» از نظر سایر عوامل وضعیت مناسبی ندارد. در پژوهش پیترو و آلتمن (۲۰۰۲) کتابخانه‌های مورد بررسی به لحاظ ابعاد همدلی و قابلیت اطمینان توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند که به لحاظ بعد همدلی با پژوهش حاضر همراستاست. در پژوهش شاکرزاده (۲۰۱۲) نیز بیشترین رضایت از بعد قابلیت اطمینان بود، که با نتایج بدست آمده در پژوهش حاضر همسو نیست. در برخی از پژوهش‌های انجام شده از جمله حکیمی و سوری (۱۳۸۴)، میرغفوری و مکی (۱۳۸۶) و ابادری و همکاران (۱۳۹۵) کتابخانه‌های مورد مطالعه نتوانسته‌اند در هیچ یک از ابعاد انتظارات کاربران را برآورده کنند. در برخی دیگر از جمله پژوهش‌های پارسائیان (۱۳۹۳) و عظیمی‌وزیری و همکاران (۱۳۹۴) کتابخانه‌های مورد مطالعه نتوانسته‌اند در تمامی ابعاد حداقل انتظارات کاربران را برآورده کنند. با توجه به نتایج حاصل کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز باید اقدامات مقتضی در جهت کسب رضایت کاربران از عوامل فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و تضمین اعمال نماید، به ویژه با توجه به این که از دیدگاه خبرگان، عوامل فیزیکی و

¹ Belkin & Vickery

² Case

قابلیت اطمینان تأثیرگذارترین عامل به شمار می‌رود و بر بهبود کیفیت خدمات کتابخانه نقش مؤثرتری را ایفا می‌کند؛ اعمال استراتژی‌های مناسب به منظور توجه بیشتر به عوامل فرعی مؤثر بر «عوامل فیزیکی» و «قابلیت اطمینان» و به ویژه «مدارک مرتب و منظم» و «انجام کار یا خدمت وعده داده شده تا زمان منظم» به جهت اهمیت قابل توجه آن نسبت به سایر عوامل فرعی (از دیدگاه خبرگان) مناسب به نظر می‌رسد. در ارتباط با اهمیت قابل توجه بعد «همدلی» از دیدگاه خبرگان دانشگاهی و رضایت نسبی کاربران از این عامل در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز می‌بایست بیان نمود، که در این شرایط کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شیراز بایستی در جهت حفظ و بهبود این عامل اقدامات مداومی را انجام دهد. همچنین با توجه به نقش تأثیرپذیری این بعد، می‌توان از طریق جلب رضایت کاربران از سایر ابعاد بر بهبود این عامل اثر قابل قبولی را اعمال نمود. بررسی تحقیقات داخلی و خارجی نشان می‌دهد، که رویکرد عینی‌گرایی مبتنی بر توصیفات و تحلیل‌های آماری در بیشتر تحقیقات حاکم است و از این حیث پژوهش حاضر می‌تواند با رویکرد اتخاذ شده، روش‌شناسی نوینی را برای رفع خلأ بوجود آمده و بکارگیری رویکردهای ذهنی مانند تحقیق در عملیات نرم پیشنهاد دهد.

از جمله محدودیت‌های اصلی این تحقیق می‌توان به عدم امکان تعمیم‌پذیری برخی یافته‌ها به دیگر کتابخانه‌های دانشگاهی که صرفاً فعالیت‌های کتابداری انجام داده و مانند دانشگاه شیراز در زمینه کتابداری الکترونیکی و ارائه خدمات در پایگاه‌های اطلاعاتی فعال نیستند اشاره نمود. در ادامه، در راستای نتایج حاصل از این تحقیق و به منظور دستیابی به اثربخشی کیفیت خدمات کتابخانه پیشنهادات عملی زیر مطرح می‌گردد:

- توجه به ظاهر تمیز و آراسته کارکنان (کتابداران)
- توسعه و نوسازی بخش‌های گوناگون کتابخانه و بهبود زیرساخت‌ها جهت مرتب‌سازی و سازماندهی مدارک؛
- تنظیم ساعات کاری کتابخانه متناسب با نیاز کاربران جهت تحقق انجام کار و ارائه خدمت در بازه زمانی از قبل مشخص شده؛
- بکارگیری کتابداران دلسوز با روابط عمومی بالا جهت ارائه خدمت خالصانه برای حل مشکلات دانشجویان؛
- ظرفیت‌سنجی جهت تعیین دقیق تعداد کتابداران مورد نیاز در بازه‌های زمانی مختلف جهت خدمات بدون معطلی و با نشاط به کاربران؛
- برگزاری دوره‌های تخصصی آموزشی جهت ارتقاء دانش مورد نیاز کتابداران برای پاسخگویی به سئوالات کاربران؛

منابع

- اباذری، زهرا، میرحسینی، زهره، بختیاری، عبدالحسین و محمدی مطلق، اکبر (۱۳۹۵). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم از دیدگاه دانشجویان و اعضاء هیأت علمی بر اساس مدل لایب کوآل، دانشگاه علوم پزشکی قم، ۱۰ (۱۰)، ۸۵-۷۸.
- احمدی میرقائد، احمدرضا؛ ملکی، رضا و مومنی، عصمت (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ از دیدگاه کاربران، *مطالعات دانش‌شناسی*، ۱ (۴)، ۱۲۸-۱۰۷.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ باب‌الحوائجی، فهیمه (۱۳۸۸). کیفیت‌سنجی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی: رویکردی متن‌پژوهانه، *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۴۵ (۱).
- بهارى موفق، زهره؛ حمیدی، یدالله و گیتی، آناهیتا (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از ابزار لایب کوآل، *مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین*، ۱ (۳)، ۷۰-۶۳.
- پارسائیان، مریم (۱۳۹۳). تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با بکارگیری لایب کوآل و تحلیل سلسله مراتبی، *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۱ (۲)، ۱۷۷-۱۸۹.
- حکیمی، رضا؛ سوری نظامی، زهره (۱۳۸۴). کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، *تحقیقات علوم پزشکی زاهدان*، ۷ (۴)، ۲۷۳-۲۶۷.
- دهقانی، مژده؛ نشاط، نرگس (۱۳۹۰). میزان همخوانی انتظارات کاربران و استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی، *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۵ (۵۶)، ۱۱۸-۹۷.
- زیویار، فرزاد؛ ضیایی، محمد صادق؛ نرگسیان، جواد (۱۳۹۰). بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سرو کوآل، *تحقیقات بازاریابی نوین*، ۲ (۳)، ۱۸۶-۱۷۳.
- شاکرزاده، امین (۱۳۹۱). سنجش سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی با تلفیق تکنیک‌های سرو کوآل و شش سیگما (مطالعه موردی کتابخانه عمومی جزیره کیش)، *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۴)، ۴۴۷-۴۲۷.
- عظیمی‌وزیری، افروز؛ فامیل‌روحانی، علی‌اکبر و مرادی، محمود (۱۳۹۴). تحلیل شکاف کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه رازی، *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۸ (۳۰)، ۸۶-۷۳.
- کیس، دونالد (۱۳۹۳). جستجوی اطلاعات: بررسی تحقیقات درباره اطلاع‌یابی، نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاعاتی (زاهد بیگدلی، مترجم)، اهواز، انتشارات دانشگاه شهید چمران (نشر اصلی اثر، ۲۰۰۲).
- لطیفیان، احمد (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی و رابطه ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (بر اساس مقیاس سرو کوآل و روش معادلات ساختاری)، *دانش و فناوری*، ۱ (۴)، ۵۸-۳۰.

محمدی، کوروش؛ دوستدار، یحیی (۱۳۸۷). نقش کتابخانه مرکزی دانشگاه امام صادق(ع) در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی آن دانشگاه، تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، ۴۲(۴۸)، ۲۰۲-۱۷۵.

میرغفوری، حبیب‌الله (۱۳۸۵). لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، فصلنامه کتاب، شماره ۸۵، ۱۶۱-۱۶۸.

میرغفوری، حبیب؛ مکی، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات آموزشی با رویکرد لایب کوال (مورد کتابخانه‌های دانشگاه یزد)، کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۰(۱)، ۷۹-۶۲.

یاری‌زنگنه، مرضیه و خدادادی، زهرا (۱۳۹۶). بررسی نقش استراتژی شش سیگما در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه کتابداران زن، فصلنامه علمی-پژوهشی زن و جامعه، ۸(۴)، ۲۰-۱.

References

- Abdollah Fawz, S. (2001). Service Quality in the Reference Services of the users and librarians differ in their expectations?". *Library and Information Science Research*, 17, 163-182.
- Bell, S.J. & Eisingerich, A.B. (2007). The paradox of customer education: Customer expertise & loyalty in the financial services industry. *European Journal of Marketing*, 41 (5/6), 466-486.
- Chou, Tsung-yu, Chen, Yen-Ting (2012). Applying DEMATEL to Improve Library Service Quality. *Business and Information*, 3(5), 1-18
- Edwards, S., & Browne, M. (2001). Quality in information services: Do expectations of library customers Chicago. *American Library Association*.
- Jafarpour, D. (2006). The impact of online trading on customer satisfaction in Tehran stock exchange. *Tarbiat modares*, MASTER'S THESIS, Tehran.
- Keshtkar, Z., Shabani, A., & Siadat, A. (2017). Fundamentals of quality management in libraries and information centers. Tehran, Chapter: In Persian.
- Kiran, K., Diljit, S. (2017). Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? Malasyan, *Journal of Library & Information Science*, 16(2), 95-113.
- Kotler, P. (1994). Marketing Management, Prentice – Hall, New Jersey
- Lebanese American university Libraries: Gap Analysis. *Journal of Academic*.
- Lewis, B.R. & Mitchell, V.W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8 (6) , 11-17.
- Liou, J. J. H., & Tzeng, G. H. (2007). A non-additive model for evaluating airline service quality. *Journal of Air Transportation Management*, 13, 131-138.
- Miao, H. & Bassham, M. (2007). Embracing customer service in libraries, *Library Management*, 28 (1/2) , 53-61.

- Min, y., & Dong Youli, J. (2016). A study on the evaluation of service quality and importance analysis in research libraries, *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(1), 209-233.
- Morash, E. A., & Ozment, J. (1994). Toward management of transportation service quality. *Logistics and Transportation Review*, 30, 115–140.
- Natesan, P. and Aerts, X. (2016). Can library users distinguish between minimum, perceived, and desired levels of service quality? Validating LibQual, *Library & Information Science Research*, 38(1), 30–38.
- Nitecki, D.(2001). An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as a Customerbased.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1988). "Servqual:A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing*, 63(1) , 12–37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.(1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing* ,40 .41-50.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3).
- Peter, H. & Altman, E. (2002). Assessing Service Quality: Satisfying the customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18, 27-37.
- Ross, I. & Juwaheer, A. (2003). Service quality and store performance: some evidence from Greece. *Managing Service Quality*, 15 (1), 24-50.
- Roy, A., Khare, A., Liu, S.C., Hawkes, L.M. and Kelley, J.S. (2012). An Investigation of Affect of Service Using a LibQUAL Survey and an Experimental Study, *Journal of Academic Librarianship*, 38(3), 153-160.
- Shahin, A. (2006). Serqual and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services, In parthasarathy, V. (ed), *Service quality-An introduction*, Andhra Pradesh: Ic FAI University press, 117-131.
- Shakerzadeh, A. (2012). Assess the level of public library service quality by combining SERVQUAL and Six Sigma techniques (case study: Kish Island public library), *Journal of Research on Information Science and public libraries*, 8(4), 427-447.
- Sherikar, A., Jange, S. & Sangam, S. L. (2006). Performance measurement of quality services in academic and research libraries in India. In Sherikar, A., Jange, S., & Sangam,