

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان

با استفاده از ابزار Libqual

زهره بهاری موفق^۱، یداله حمیدی^۲، آناهیتا گیتی^{۳*}

۱. کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

۲. دانشجویار، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین؛ دوره دوم؛ شماره اول؛ بهار و تابستان ۱۳۹۵؛ صفحات ۶۱-۵۴

چکیده

مقدمه: کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، به عنوان مراکز تأمین و اشاعه‌ی اطلاعات تخصصی برای جامعه‌ی پزشکی کشور، اهمیت ویژه‌ی دارند. هدف از این مطالعه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان و اطلاع از شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و سطح خدمات دریافتی آنها است.

روش‌ها: پژوهش حاضر به روش پیمایشی تحلیلی انجام گرفته و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد Libqual است. در تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری ناپارامتری Mann-Whitney و Kruskal-Wallis و از نسخه ۱۶ نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. جامعه پژوهش، استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه شامل دانشجویان، اساتید و کارکنان (۷۰۰۰ نفر) بودند و نمونه آماری طبق جدول Morgan ۴۰۰ نفر، محاسبه شد.

یافته‌ها: در بعد کنترل اطلاعات بیشترین شکاف کفایت در کتابخانه دانشکده داروسازی (۰/۹۳۳-)، پرستاری (۰/۱۳۲-)، کتابخانه مرکزی (۰/۴۳۰-) و بیمارستانی (۰/۳۶۲-) است و بیشترین شکاف برتری در کتابخانه دانشکده داروسازی (۲/۱۸۰-) مشاهده شد. در بعد کتابخانه به عنوان یک محل، کتابخانه‌های مورد پژوهش به دلیل نداشتن فضاهای مناسب برای مطالعه، بیشترین شکاف کفایت در کتابخانه مرکزی (۰/۱۰۲-)، دانشکده دندانپزشکی (۱/۲۲۰-) و داروسازی (۱/۴۲۰-) و بیشترین عمق شکاف برتری در کتابخانه دانشکده داروسازی (۲/۳۵۰-)، دندانپزشکی (۳/۴۹۰-) و پرستاری (۲/۳۱۰-) مشاهده شد.

بحث و نتیجه‌گیری: در بعد تأثیر خدمات کتابخانه‌های مرکزی و بیمارستانی دارای بیشترین شکاف کفایت و از لحاظ شکاف برتری کتابخانه دانشکده‌های دندانپزشکی (۳/۲۰-)، مرکزی (۲/۳۷-) و پرستاری (۲/۲۱-) دارای بیشترین عمق شکاف بودند.

کلیدواژه‌ها: تحلیل شکاف خدمات، خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان، Libqual

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۹۴/۱۳/۳۱ اصلاح نهایی: ۹۴/۶/۱۷ پذیرش مقاله: ۹۴/۶/۲۸

ارجاع: بهاری موفق زهره، حمیدی یداله، گیتی آناهیتا. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از ابزار Libqual. اطلاع‌رسانی پزشکی نوین. ۱۳۹۵؛ ۲(۱): ۵۴-۶۱.

مقدمه:

تحقیق و اهداف خدمات عمومی دانشگاه است. این کتابخانه‌ها در جوامع مختلف نقشی موثر در ارتقاء کیفیت آموزش عالی و توسعه همه جانبه کشورها دارند.

دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی سهم بزرگ و انکارناپذیری در امر توسعه علمی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه دارند. رسالت کتابخانه دانشگاهی، ارائه خدمات اطلاع‌رسانی در حمایت از تعلیم،

نویسنده مسئول:

آناهیتا گیتی

کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

تلفن: ۹۸۹۱۸۲۱۴۹۴۴۶ | پست الکترونیکی: anahitagiti@gmail.com

دارند. ارتقای سطح کیفی خدمات این مراکز حساس علمی، نقش بنیادینی در تحقق هدف‌های جامعه در ارتباط با بهداشت و سلامت عمومی دارند. با توجه به اهتمام دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور به ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود، سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان و اطلاع از شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و سطح خدمات دریافتی آنها، می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم و شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده مطمئنی برای برنامه‌ریزی‌های راهبردی در جهت بهبود کیفی حوزه‌های مختلف خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مورد بررسی باشد.

رحمان و همکاران در نتیجه پژوهش خود در ۲۹ دانشگاه پاکستان به این نتیجه رسیدند که نسخه اردو از (LibQUAL+R) قابل اعتماد و معتبر است. عامل تحلیل اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی، تأیید شد و به خوبی ساختار سه عامل کیفیت خدمات کتابخانه تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان را تثبیت کرد [۴].

Kamaruddin در پژوهشی که با هدف شناسایی انتظار کاربران در کیفیت خدمات در کتابخانه عمومی در منطقه کلانگ دره مالزی انجام داد، به این نتیجه رسید که اغلب در پرسش‌ها به منابع مرجع ارجاع داده می‌شوند. عدم وجود مجموعه‌های به روز، افزایش ساعات مطالعه و درک کمتر کتابداران از نیاز مراجعان، وجود دارد [۵].

Posey هدف پژوهش خویش را کشف انتظارات و میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده ارتباطات والستریت می‌داند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که میانگین نمره‌های داده شده به ابعاد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات توسط دانشجویان جدید نسبت به دانشجویان قدیمی‌تر بیشتر است [۶].

نتایج پژوهش Morales و Ladhari در کتابخانه‌های عمومی کانادا، نشان داد که ابعاد تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان یک محل و کنترل اطلاعات به طور معنی‌داری بیانگر اثربخشی خدمات دریافتی هستند [۷].

نتایج پژوهش Libqual در دانشگاه کوئین این‌گونه بودند که مجله‌های الکترونیکی موجود باید بیشتر و متنوع‌تر شوند؛ مجموعه‌های پژوهشی بیشتری مورد نیاز است؛ تعداد رایانه‌ها به‌ویژه در زمان اوج مصرف، کم است؛ به چاپگرهای بیشتر و دستگاه‌های تکثیر باکیفیت بالاتری نیاز است و با تأکید بر ثبات در دسترسی، وب‌سایت باید مورد تجدید نظر قرار گیرد [۸].

با درک این مفهوم نزدیک به نیم قرن است که کتابخانه‌های دانشگاهی سنجش کیفیت و اثربخشی و ارزیابی خدمات خود را مورد توجه قرار داده‌اند [۱].

Libqual ابزار اختصاصی ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها، توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی تدوین، آزمون و پالایش شده است. با توجه به پیمایش‌های متعدد و وسیع که تا سال ۲۰۰۳ انجام گرفت، بررسی‌ها و تحلیل‌های دقیقی برای سنجش اعتبار و پایایی این ابزار به عمل آمد و در نهایت با پالایش مجدد، به سه بُعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات، فضا و مکان کتابخانه کاهش یافت [۲].

Fagan در مطالعه‌ی خود Libqual را ابزاری برای ارزیابی درک کاربر از کیفیت خدمات کتابخانه معرفی می‌کند که به طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است [۳].

در حال حاضر، شناخت انتظارات استفاده‌کنندگان کتابخانه و بررسی و تحلیل شکاف میان انتظارات و برداشت‌های آنها از خدمات دریافتی، با استفاده از ابزار Libqual متداول‌ترین شیوه‌ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، به کار می‌رود.

تحلیل شکاف عبارت است از شیوه‌ای که اختلاف یا شکاف میان انتظارات مشتریان یک سازمان و برداشت آنها از برآورده شدن این انتظارات را مورد سنجش قرار می‌دهد. اختلاف میانگین‌های حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات کتابخانه، شکاف کفایت خدمات خواننده می‌شود که از کسر کردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید. اگر نمره شکاف مثبت باشد، خدمات دریافتی به اندازه همان نمره بهتر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است. نمره منفی شکاف، نشان‌دهنده این است که خدمات دریافتی به همان اندازه پایین‌تر از حداقل سطح خدمات مورد قبول است. اختلاف میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، شکاف برتری خدمات خواننده می‌شود که از کسر کردن میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید. اگر نمره شکاف مثبت باشد، خدمات دریافتی به اندازه همان نمره بالاتر از مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار است. نمره منفی شکاف نشان‌گر این است که خدمات دریافتی به همان اندازه پایین‌تر از مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار است.

کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، به عنوان مراکز تأمین و اشاعه اطلاعات تخصصی برای جامعه پزشکی کشور، اهمیت ویژه‌ای

روش‌ها:

مطالعه حاضر به روش پیمایشی تحلیلی انجام شد و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد و بین‌المللی Libqual گردآوری شد [۱۴]. در این پژوهش ۲۲ جنبه از خدمات کتابخانه‌ای در قالب ۲۲ مؤلفه Libqual بررسی شد. ابعاد خدمات کتابخانه‌ای در سه بعد در قالب ابعاد Libqual شامل تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل بررسی شد. منظور از بُعد تأثیر خدمات، جنبه‌های مربوط به کیفیت خدمات نیروی انسانی کتابخانه است. کنترل اطلاعات شامل امکانات و تسهیلات کتابخانه برای فراهم‌آوری و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات است و کتابخانه به عنوان یک محل، جنبه‌های مربوط به کیفیت فضا و مکان کتابخانه را شامل می‌شود.

در مورد هر یک از ۲۲ عبارت Libqual میانگین نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان، محاسبه و برای هر عبارت، سه میانگین یعنی میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست آمد. اختلاف بین این سه میانگین، نشان‌دهنده شکاف‌های موجود بود. شکاف‌های محاسبه شده عبارتند از شکاف کفایت خدمات که از کسرکردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست آمده و شکاف برتری خدمات که از کسر کردن میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل شد.

جامعه پژوهش یعنی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه، را دانشجویان، اساتید و کارکنان تشکیل می‌دادند که بالغ بر ۷۰۰۰ نفر بودند. با توجه به گستردگی جامعه پژوهش، مطالعه بر روی نمونه‌ای انجام شد که به شیوه تصادفی از جامعه فوق انتخاب شدند. نمونه آماری طبق جدول Morgan ۴۰۰ نفر محاسبه شد و پرسشنامه‌ها توسط اعضا تکمیل شد. از آنجا که بخشی از جامعه پژوهش عمدتاً از کتابخانه‌های دانشکده‌ای و بیمارستانی استفاده می‌نمایند، در هنگام توزیع پرسشنامه‌های Libqual در بین اعضای نمونه انتخابی، از آنها خواسته شد در صورت استفاده عملی از کتابخانه، به پرسشنامه پاسخ بدهند. در این پژوهش به تناسب اعضا کتابخانه‌های مورد پژوهش، پرسشنامه‌ها به تعداد لازم، در کتابخانه‌ها توزیع شد.

به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، برای متغیر جنسیت از آزمون‌های آماری ناپارامتری Mann-Whitney و برای متغیرهای سن، مدرک تحصیلی، هدف از مراجعه و زمان استفاده مراجعین، از آزمون

Libqual, Kyrilidou را در دانشگاه Lund سوئد پیاده کرد و گزارش داد که از دیدگاه دانشجویان بُعد کنترل شخصی بسیار مهم است. همچنین، دانشجویان Libqual را به عنوان یک ابزار سنجش نوین که انتظارات را فراتر از ابزارهای سنتی می‌سنجد، قلمداد کردند [۹]. احمد معظم در پژوهش خود با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار Libqual به این نتیجه رسید که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر است، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که این کتابخانه‌ها در بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر هستند، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته است [۱۰].

غفاری در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل Libqual به این نتیجه رسید که کتابخانه‌های دانشگاه در بعد تأثیر خدمات بر خلاف دو بعد دیگر توانسته است حداقل خدمات را به نحو مناسبی ارائه دهد [۱۱].

در پژوهش حریری سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار Libqual نشان داد که خدمات در بعد کنترل اطلاعات نسبت به ابعاد دیگر دارای فاصله بیشتری از انتظارات استفاده‌کنندگان است [۱۲]. میرغفوری در پژوهشی که به منظور تعیین سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد با رویکرد Libqual انجام شده بود، نشان داد که 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 [۱۳].

با توجه به اهمیت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، هدف اصلی این پژوهش تعیین کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان با استفاده از مدل تحلیل شکاف بوده و میزان شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و برداشت آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌ها و تعیین میزان شکاف میان انتظارات استفاده‌کنندگان و برداشت آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از نظر کل خدمات و هر یک از ابعاد خدمات کتابخانه‌ای را مورد بررسی قرار داده است.

Kruskal-Wallis استفاده شد. نرم‌افزار آماری مورد استفاده، SPSS

نسخه ۱۶ بود.

یافته‌ها:

در این مطالعه نظرات تعداد ۴۰۰ نفر از اعضای کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده بهداشت، پرستاری و مامایی، دندانپزشکی، داروسازی و ۵ کتابخانه بیمارستانی با استفاده از مدل تحلیل شکاف و با به کارگیری ابزار Libqual از سطح کیفی خدمات کتابخانه‌ها به دست آمد. جنسیت ۵۷ درصد افراد شرکت کننده در مطالعه مونث بود. ۵۵ درصد افراد حاضر در مطالعه دارای مدرک کارشناسی، ۱۸ درصد کارشناسی ارشد، ۵۰ درصد مدرک دکتری و همچنین ۱۶ درصد افراد از اعضا هیئت علمی بودند. بیشتر افراد حاضر در مطالعه در رده سنی ۲۱-۱۸ سال قرار داشتند.

در بررسی کتابخانه‌ها کلیه جنبه‌های شکاف کفایت و برتری آنها مورد بررسی قرار گرفتند. در کتابخانه مرکزی میانگین کلیه جنبه‌های شکاف کفایت و برتری، منفی و انحراف معیار آنها مثبت، میانگین ابعاد کلی شکاف کفایت، مثبت و شکاف برتری، منفی ارزیابی شد. همچنین شکاف کفایت در ارتباط با جنسیت در بعد کتابخانه به عنوان یک محل، عدد مثبت و در سایر ابعاد، منفی به دست آمد. به این معنی که اگر صفر عدد میانی و نرمال باشد، نتایجی که منفی اعلام شده از حد نرمال پایین‌تر و نتایج مثبت در حد نرمال و بالاتر هستند.

در بررسی کتابخانه‌های بیمارستانی، میانگین کلیه جنبه‌های شکاف کفایت و برتری، منفی و انحراف معیار آنها مثبت، میانگین ابعاد کلی شکاف کفایت، مثبت و شکاف برتری، منفی ارزیابی شد. تنها شکاف کفایت در ارتباط با جنسیت مثبت و در شکاف برتری منفی ارزیابی شده است.

در این مطالعه سطح معناداری ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است. به عنوان مثال در کتابخانه مرکزی بر اساس جدول فوق شکاف برتری خدمات در بین دارندگان مدارک مختلف تحصیلی معنادار است و این بدین معناست که افراد با مدرک تحصیلی مختلف نظرات متفاوتی پیرامون شکاف برتری و کفایت خدمات داشته‌اند. مقادیر گزارش شده در جدول شماره یک، مربوط به P-value حاصل از اجرای آزمون‌های آماری است.

مطابق اطلاعات بدست آمده جهت بررسی بهتر بعد اول (تأثیر خدمات) شکاف خدمات در کلیه کتابخانه‌ها به صورت یک جا آورده شده و طبق نتایج به دست آمده، شکاف در بعد تأثیر خدمات است که شامل ابعاد مربوط به کتابداران و رفتار و بازخورد رفتاری آنها در مواجهه با سوالات مراجعان است.

در جدول شماره دو، شکاف کفایت تأثیر خدمات میانگین کتابخانه‌های مرکزی و بیمارستانی منفی است. اما سایر کتابخانه‌ها دارای نمره مثبت هستند و شکاف کفایت کمتری را دارند. در قسمت شکاف برتری، کلیه کتابخانه‌ها دارای نمره منفی هستند که نشانگر ضعف در قسمت شکاف برتری است.

جهت بررسی بعد دوم (کنترل اطلاعات) شکاف در کلیه کتابخانه‌ها به صورت یک جا در جدول شماره سه آورده شده است. طبق نتایج، شکاف در بعد کنترل اطلاعات است که ابعاد دسترس پذیر نمودن منابع الکترونیکی و تجهیزات و ابزارهای مربوط به دسترسی آسان به این منابع را در بر می‌گیرد. میانگین کلیه مراکز در قسمت شکاف کفایت به غیر از کتابخانه دانشکده دندانپزشکی و بهداشت منفی است و در بحث شکاف برتری کلیه کتابخانه‌ها دارای نمره منفی هستند.

جدول شماره ۱- نتایج اجرای آزمون‌های آماری ناپارامتری Mann-Whitney و Kruskal-Wallis

کتابخانه	جنسیت		سن		مدرک تحصیلی		هدف		استفاده
	برتری	کیفیت	برتری	کیفیت	برتری	کیفیت	برتری	کیفیت	
مرکزی	۰/۳۵۸	۰/۹۲۷	۰/۶۸۰	۰/۲۴۷	۰/۰۰	۰/۰۲۷	۰/۲۱۰	۰/۸۴۰	۰/۳۳
دندان پزشکی	۰/۴۲۷	۰/۰۰۶	۰/۶۱۴	۰/۱۱۴	۰/۰۴۲	۰/۰۳۱	۰/۹۴۳	۰/۰۱۸	۰/۱۰۰
پرستاری	۰/۰۰۱	۰/۸۲۶	۰/۰۰	۰/۰۰۱	۰/۲۴۶	۰/۵۵۷	۰/۳۵۷	۰/۱۳۶	۰/۰۰
بهداشت	۰/۰۷۹	۰/۲۷۱	۰/۰۶۲	۰/۵۰۴	۰/۴۸۰	۰/۰۸۱	۰/۳۹۵	۰/۶۴۶	۰/۹۷۰
داروسازی	۰/۶۱۳	۰/۹۵۵	۰/۶۸۲	۰/۴۹۲	۰/۵۹۴	۰/۵۹۴	۰/۰۷۶	۰/۲۴۳	۰/۳۹۲
بیمارستان	۰/۹۷۰	۰/۹۱۰	۰/۶۳۰	۰/۷۰۹	----	----	۰/۵۳۴	۰/۹۵۹	۰/۳۱۷

جدول شماره ۲- بررسی کلی بعد اول (تأثیر خدمات) شکاف کفایت و برتری در کتابخانه‌های مورد پژوهش

شکاف برتری		شکاف کفایت		کتابخانه‌ها
SD	Mean	SD	Mean	
۲/۵۴	-۲/۳۷	۲/۴۵	-۰/۷۵	مرکزی
۱/۵۶	-۳/۲۰	۱/۴۵	۱/۲۹	دندان پزشکی
۱/۷۰	-۲/۲۱	۱/۲۸	-۰/۳۷	پرستاری
۲/۱۲	-۱/۵۰	۲/۶۱	-۰/۸۰	بهداشت
۱/۴۲	-۱/۳۱	۲/۱۴	-۰/۲۳	داروسازی
۲/۸۷	-۰/۶۷	۲/۳۸	-۰/۲۳	بیمارستان

جدول شماره ۳- بررسی کلی بعد دوم (کنترل اطلاعات) شکاف کفایت و برتری در کتابخانه‌های مورد پژوهش

شکاف برتری		شکاف کفایت		کتابخانه‌ها
SD	Mean	SD	Mean	
۲/۴۳	-۱/۶۸	۲/۳۲	-۰/۴۳۰	مرکزی
۱/۵۴	-۳/۶۲	۱/۶۵	۱/۲۳۰	دندان پزشکی
۱/۹۰	-۱/۹۹	۱/۲۹	-۰/۱۳۰	پرستاری
۲/۶۹	-۰/۹۸	۲/۹۱	۰/۳۶۸	بهداشت
۱/۸۷	-۲/۱۸	۱/۷۷	-۰/۹۳۳	داروسازی
۳/۲۶	-۰/۸۳	۲/۹۴	-۰/۳۶۲	بیمارستان

جدول شماره ۴- بررسی کلی بعد سوم (فضا و مکان کتابخانه) شکاف کفایت و برتری در کتابخانه‌های مورد پژوهش

شکاف برتری		شکاف کفایت		کتابخانه‌ها
SD	Mean	SD	Mean	
۳/۰۴	-۱/۳۶	۳/۰۷	-۰/۱۰	مرکزی
۱/۵۹	-۳/۴۹	۱/۷۴	-۱/۲۲	دندان پزشکی
۱/۷۷	-۲/۱۳	۱/۴۹	۰/۳۱	پرستاری
۳/۱۶	-۱/۰۴	۳/۲۰	-۰/۳۷	بهداشت
۲/۱۰	-۲/۳۵	۲/۲۲	-۱/۴۲	داروسازی
۲/۶۳	-۰/۶۳	۲/۴۵	-۰/۱۸	بیمارستان

کتابخانه‌های مورد پژوهش به دلیل نداشتن فضاهای مناسب و مجزا برای مطالعه در کتابخانه‌ها، بیشترین میانگین شکاف کفایت در کتابخانه‌های مرکزی، دندانپزشکی، داروسازی و بیمارستان‌ها و میانگین شکاف برتری در کلیه کتابخانه‌ها منفی گزارش شده است.

جهت بررسی بعد سوم (فضا و مکان کتابخانه) شکاف در کلیه کتابخانه‌ها به صورت یک جا در جدول شماره چهار آورده شده و طبق نتایج به دست آمده، شکاف در بعد کتابخانه به عنوان یک محل که شامل ابعاد فیزیکی کتابخانه و سکوت محیط آن است، وجود دارد. در

بحث و نتیجه‌گیری:

کتابخانه‌های دانشگاهی در جوامع مختلف بر ارتقاء کیفیت آموزش عالی و توسعه همه جانبه کشورها نقش بسزایی دارند. با درک این مفهوم نزدیک به نیم قرن است که کتابخانه‌های دانشگاهی سنجش کیفیت و اثربخشی و ارزیابی خدمات خود را مورد توجه قرار داده‌اند. سنجش کیفیت خدمات، پیش‌زمینه ضروری در برنامه‌ریزی جهت بهبود کیفی خدمات سازمان‌هاست. استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌های مختلف، انتظاراتی در مورد خدمات دریافتی دارند و رمز دستیابی سازمان به کیفیت مطلوب خدمات، ارایه خدمات و عملکردهایی است که مطابق با انتظارات یا حتی فراتر از انتظارات استفاده‌کنندگان باشد. در پژوهش انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان، میانگین شکاف کفایت در بعد تأثیر خدمات که شامل رفتار، توجه، آمادگی و علاقه کتابداران به مراجعان و سوالات آنهاست، در کتابخانه‌های مرکزی و بیمارستانی منفی و در سایر کتابخانه‌ها دارای نمره مثبت است. در بعد کتابخانه به عنوان یک محل که شامل فضا، محیط و تجهیزات کتابخانه است، به دلیل نداشتن فضای مناسب برای مطالعه، دارای بیشترین شکاف است، زیرا تنها کتابخانه مرکزی دانشگاه، سالن مطالعه برای استفاده اعضا دارد. بیشترین شکاف کفایت مربوط به کتابخانه دانشکده داروسازی و دندانپزشکی و مرکزی است. در بعد کنترل اطلاعات که شامل ابعاد دسترسی‌پذیر نمودن منابع الکترونیکی و تجهیزات و ابزارهای مربوط به دسترسی آسان به این منابع است، بیشترین شکاف کفایت در کتابخانه مرکزی و دانشکده داروسازی مشاهده می‌شود. اما دانشکده دندانپزشکی و بهداشت با دارا بودن نمره مثبت شکاف کمتری دارند. در نتایج پژوهش Ladhari در کتابخانه‌های عمومی کانادا نشان داده شد که ابعاد تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان یک محل و کنترل اطلاعات به طور معنی‌داری، بیانگر اثربخشی خدمات دریافتی هستند [۷].

در نتایج پژوهش غفاری، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، در بعد تأثیر خدمات بر خلاف دو بعد دیگر توانسته است حداقل خدمات را به نحو مناسبی ارائه دهد. کتابخانه دانشکده بهداشت نسبت به سایر کتابخانه‌ها عملکرد بهتری داشته است [۱۱].

در نتایج پژوهش میرغفوری، 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. در رابطه با بعد دسترسی به اطلاعات، شکاف موجود ناشی از دسترسی محدود به مجله‌های چاپی، کتاب‌های مورد نیاز و منابع

اطلاعاتی الکترونیکی بوده است. در بعد کنترل شخصی، نبود تجهیزات نوین برای دستیابی به اطلاعات، محدود بودن دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار و نبود سایت اینترنتی برای دسترسی به منابع کتابخانه، باعث شکاف شده است [۱۳].

در نتایج پژوهش حریری در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران خدمات هر سه کتابخانه در بعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها، به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار استفاده‌کنندگان مربوط است [۱۲].

طبق نتایج حاصل از پژوهش مشخص گردید که در بعد تأثیر خدمات که ابعاد مربوط به کتابداران و رفتار و بازخورد رفتاری آنها در مواجهه با سوالات مراجعان است، در قسمت شکاف کفایت، کتابخانه‌های مرکزی و بیمارستانی دارای بیشترین شکاف و کتابخانه‌های دانشکده داروسازی، بهداشت، پرستاری و دندانپزشکی به انتظارات مراجعان نزدیک‌تر بودند و در قسمت شکاف برتری، کتابخانه دانشکده دندانپزشکی، مرکزی و پرستاری دارای بیشترین عمق شکاف میان انتظارات و ادراک‌های مراجعان از کتابخانه‌ها بوده‌اند.

در بعد کنترل اطلاعات که شامل ابعاد دسترسی‌پذیر نمودن منابع الکترونیکی و تجهیزات و ابزارهای مربوط به دسترسی آسان به این منابع هستند، بیشترین شکاف کفایت در کتابخانه دانشکده داروسازی، پرستاری، کتابخانه مرکزی و بیمارستانی بوده و بیشترین شکاف در قسمت برتری در کتابخانه‌های دانشکده داروسازی و دندانپزشکی است. سایر کتابخانه‌ها نیز در این قسمت دارای نمره منفی و بیانگر شکاف در این مورد هستند.

در بعد کتابخانه به عنوان یک محل که شامل ابعاد فیزیکی کتابخانه و سکوت محیط آن است، در کتابخانه‌های مورد پژوهش به دلیل نداشتن فضاهای مناسب برای مطالعه، بیشترین شکاف کفایت، مربوط به کتابخانه مرکزی، دانشکده دندانپزشکی و داروسازی و بیشترین عمق شکاف برتری، در کتابخانه دانشکده داروسازی، دندانپزشکی و پرستاری بود. این نتیجه در سایر کتابخانه‌ها نیز منفی اما عمق کمتری از شکاف را در برداشت.

نهایتاً در بعد تأثیر خدمات، کتابخانه‌های مرکزی، بیمارستانی و دانشکده‌های پرستاری، بهداشت و داروسازی دارای بیشترین امتیاز

تشکر و قدردانی:

از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان که با حمایت‌های علمی و مادی، اجرای این طرح را محقق نمودند، تشکر و قدردانی می‌نمایم.

هستند. در بعد کنترل اطلاعات، کتابخانه‌های مرکزی، بیمارستانی و دانشکده بهداشت دارای بیشترین امتیاز و در بعد مربوط به فضا و مکان کتابخانه‌های مرکزی، بیمارستانی، دانشکده داروسازی و بهداشت بیشترین امتیاز را دارا هستند.

References**منابع**

1. Babalhavaeji F, Esfandiari mogadam AR. Survey of academic library performance an approach text fellowship. Quarterly library and information science. 2008; 12(1): 49-78. [Persian] available from: http://lis.aqr-libjournal.ir/article_43633.html.
2. Cook C. Higher- order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. Library and Information Science Research. 2000; 22(4): 393-404.
3. Fagan JC. The dimensions of library service quality: A confirmatory factor analysis of the LibQUAL+ instrument. Library & Information Science Research. 2014; 36(1): 280-291.
4. Rehman SU, Kyrillidou M, Hameed I. Reliability and Validity of a Modified LibQUAL+ Survey in Pakistan: An Urdu Language Experience. Malaysian Journal of Library & Information Science. 2014; 19(2): 83-102.
5. Kamaruddin NA, Baharuddin MF, Mustaffar MY. Assessment of Service Quality using LibQUAL+ Three Key Dimensions Tool at Public Libraries in Klang Valley, Malaysia. Sustainable Growth, Economic Development, and Global Competitiveness. 2014; 1(5): 280-291.
6. Ahmad Moazam, S, hasanzadeh, M, Shapouri S. Quality assessment of the public libraries services of Ramsar and Tonekabon by using LibQual from the viewpoint of users. Quarterly Journal of Knowledge studies. 2012; 5(17): 1-21. [Persian]
7. Ghafari S, Korani a. A survey on the quality of services of medical sciences libraries of kermanshah. Journal of epistemology. 2011; 3(12): 53-68. [Persian]
8. Hariri, N, Shahvar S. (2010). Quality assessment of services provided by central library of Industrial Management Institute from users' viewpoint: A LibQual-based study. Quarterly Journal of Knowledge studies. 2010; 3(9): 25-36. [Persian]
9. Mirghafari H, Maki F. The quality of library services as educational approaches with Libqual. Quarterly library and information science. 2007; (10)1: 62-79. [Persian] available from: http://lis.aqr-libjournal.ir/article_44119.html.
10. Posey JA. Student Perceptions and expectations of Library services quality and user satisfaction at Walters states- Tennessee [PhD Thesis].USA: Communication college; 2009.
11. Ladhari R, Morales M. Perceived Services Quality, Perceived value and recommendation: A Study among Canadian Public Library users. Library Management. 2008; 29(4/5): 352-366.
12. Kyrilidou M, Persson AC. The new library user in Sweden: a LibQUAL+™ study at Lund University. Performance Measurement and Metrics. 2006; 7 (1): 45-53.
13. Mohamadbegi F. Assess the quality of public library services related to public libraries in the city of Qazvin using Libqual. Master's thesis. Tarbet Modares, 2008. [Persian]

The quality study of library services in Hamadan University of medical sciences using libqual devices

Zohreh Bahari Movafagh¹ Yadolah Hamidi² Anahita Giti^{1*}

1. MSc, Medical Library and Information Science, School of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.

2. Associate Professor, Health Care Service Management, School of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.

(Received 20 Apr, 2015 Accepted 19 Sep, 2015)

Original Article

Abstract

Introduction: Medical libraries as centers of provision and dissemination of technical information are important for the medical society. This study aimed to measure the quality of services rendered by libraries affiliated to Hamadan University of Medical Sciences to provide the knowledge of gap between the users' expectations and the level of provided services.

Methods: The survey was conducted using the standard Libqual questionnaire. The analysis was performed through non-parametric mann-whitney and kruskal-wallis test using the statistical software of SPSS₁₆. The statistical society in this survey included students, teachers and employees (n=7000). The statistical sample based on Morgan table showed to be 400 people.

Results: In the dimension of information control, the greatest gap of adequacy effect was observed in the libraries of pharmacy (-0.933), and nursing colleges, (-0.132) central library (-0.43) and the hospital library (-.362). The greatest gap of the priority effect was found in the library of pharmacy college (-2.18). It was found that the libraries lacked the suitable spaces for their clients' study and the greatest gap of priority affect was observed in the central library (-.102), dental college library (-1.22), and the library of pharmacy college (-1.42). The maximum depth of priority gap has been in the libraries of pharmacy (-2.35), dental (-3.49) and nursing colleges (-2.31).

Conclusion: In the "service affect" dimension the hospital and central libraries have the greatest adequacy gap and in the priority gap, dental (-3.20), and nursing (-2.21) colleges libraries and the central library (-2.37) showed the greatest depth of gap.

Key words: Gap Analysis Services, Library Services, Libraries of Hamadan University of Medical Sciences.

Citation: Bahari Movafagh Z, Hamidi Y, Giti A. The Quality Study of Library Services in Hamadan University of Medical Sciences Using Libqual Devices. Journal of Modern Medical Information Sciences. 2016; 2(1): 54-61.

Correspondence:

A. Giti

MSc, Medical Library and Information Science

Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Tel: +98 9183149446

Email: anahitagiti@gmail.com