

## کیفیت ارائه خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار از دیدگاه مراجعه کنندگان، با استفاده از مدل لایب کوال

محمدعلی یعقوبی فر<sup>۱</sup>، منصوره فیض آبادی<sup>۲\*</sup>، ملیحه دلیلی صالح<sup>۳</sup>، احسان صفاری<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> مربی، کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی، عضو هیات علمی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، کتابخانه مرکزی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

<sup>۳</sup> دانشجوی PhD علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

<sup>۴</sup> کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، کتابخانه مرکزی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

<sup>۵</sup> دانشجوی PhD علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه پیام نور مشهد، مشهد، ایران

<sup>۶</sup> دکترای تخصصی آمار زیستی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

\*نشانی نویسنده مسئول: تهران، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اطلاعات و دانش شناسی، منصوره فیض آبادی

E-mail: feizabadi\_mns@ut.ac.ir

وصول: ۹۴/۱/۲۰، اصلاح: ۹۴/۲/۳۱، پذیرش: ۹۴/۶/۶

### چکیده

**زمینه و هدف:** کتابخانه های دانشگاهی حوزه علوم پزشکی می توانند نقش اساسی در پرورش نیروهای متخصص و دستیابی به اهداف حوزه بهداشت و سلامت داشته باشند و چنانچه کتابخانه ای نتواند سطح کیفیت خدمات و در نتیجه رضایت کاربران خود را افزایش دهد، نقش آن ضعیف می گردد. این پژوهش به مطالعه سطح کیفی خدمات کتابخانه مرکزی با استفاده از ابزار « لایب کوال » پرداخته است.

**مواد و روش ها:** پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی و از نوع کاربری بوده که در سال ۱۳۹۳ انجام شده است. تعداد ۲۹۶ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده و وارد مطالعه شدند. داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد لایب کوال جمع آوری شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و آزمون های آماری تی و آنالیز واریانس یکطرفه در سطح ۰/۰۵ و نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ استفاده شد.

**یافته ها:** از بین ابعاد سه گانه ی تاثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان، کاربران کتابخانه از مولفه تاثیر خدمات کتابخانه با میانگین ۶/۵۹ بیشترین میزان رضایت را داشته و میانگین مولفه های کتابخانه به عنوان یک مکان ۵/۶۸ و کنترل اطلاعات ۵/۶۴ بوده است.

**نتیجه گیری:** وضعیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در هر سه مولفه ی تاثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان، از سطح حداقل انتظارات کاربران بالاتر بوده است ولی با سطح مطلوب یا حداکثر رضایت، تفاوت داشت.

**واژه های کلیدی:** کیفیت خدمات، کتابخانه های دانشگاهی، ارزیابی عملکرد، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار

### مقدمه

اساسی آموزش و پژوهش دانشگاه محسوب می شود که

از طریق گردآوری، سازماندهی، اشاعه اطلاعات، فراهم

کتابخانه ی هر دانشگاه، بخش مهم و یکی از ارکان

نمودن محیط پژوهشی و حمایت از کاربران در زمینه دستیابی و استفاده از اطلاعات به دانشگاه خود خدمت رسانی می کند و کاربرانی که برای انجام امور آموزشی و پژوهشی و رفع نیازهای اطلاعاتی خود به این کتابخانه-های مراجعه می نمایند انتظار دارند که کیفیت خدمات ارائه شده متناسب با نیازهای آنان باشد. (۱)

علیرغم گسترش روزافزون فناوری اطلاعات، هنوز هم کتابخانه جایگاه ویژه ای در هر دانشگاه دارد و با توجه به اینکه یکی از ابزارهای اساسی پژوهش، کتاب و کتابخانه است، کتابخانه ها همچنان در امر آموزش و پژوهش دانشجویان نقش بسیار ارزشمندی دارند (۲).

حجم گسترده اطلاعات حوزه علوم پزشکی و اهمیت روزآمد سازی اطلاعات بر اهمیت کتابخانه های دانشگاههای حوزه علوم پزشکی می افزاید. این کتابخانه می توانند با ارتقای کیفیت خدمات خود، ارائه اطلاعات به روز و کارآمد و رعایت استانداردها، که به بهبود وضعیت و ارتقای خدمات اطلاع رسانی آن ها منجر می شود، نقش اساسی در پرورش نیروهای متخصص و دستیابی به اهداف حوزه بهداشت و سلامت داشته باشند؛ مسلم است که چنانچه کتابخانه ای بتواند با تغییرات مداوم دنیای امروز خود را همگام سازد و سطح کیفیت خدمات و در نتیجه رضایت کاربران خود را افزایش دهد موفق تر خواهد بود و چنانچه این امر محقق نگردد نقش کتابخانه رو به ضعف نهاده و منجر به تأثیر بر خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه و در نتیجه، کاهش کیفیت آن می گردد. برای سنجش کیفیت خدمات در موسسات و سازمانها در سال ۱۹۹۵ ابزاری توسط پاراسورامان جهت سنجش کیفیت خدمات برای همه سازمانها ارائه شد. این ابزار که سروکوال (SERVQUAL) نام دارد به ارزیابی کیفیت خدمات سازمانها از دیدگاه مشتریان می پردازد. در این ابزار با تعیین وضعیت فعلی، تعریف وضعیت مطلوب مورد انتظار، می توان شکاف بین دو وضعیت را سنجید. (۳)

این مدل سنجش کیفیت خدمات که به مدل تحلیل شکاف نیز معروف است به طور گسترده در سازمانها از جمله کتابخانه ها مورد استفاده قرار گرفته است، به طوری که در ایران از این ابزار برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ای بارها استفاده شده است. اما نکته حائز اهمیت این است که سنجش کیفیت خدمات انجام شده در موسسات خدماتی مانند کتابخانه ها به مراتب دشوارتر از سنجش آن در موسسات صنعتی و تجاری می باشد زیرا به طور کلی تعیین کیفیت و در نتیجه سنجش آن برای کالاها و اشیائی که دارای ماهیت فیزیکی هستند کار دشواری نیست اما تعیین کیفیت برای خدمات کاری دشوار است. (۴)

به همین دلیل و براساس مدل سروکوال ابزاری دیگری که مختص ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه هاست و لایب کوال (LibQUAL) نام دارد در سال ۱۹۹۹ بر اساس پروژه مشترک بین انجمن کتابخانه های پژوهشی و دانشگاه نگزاس ارائه گردید. لایب کوال ابزاری است که کتابخانه ها بر اساس آن می توانند نظرات و انتظارات کاربران نسبت به خدمات کتابخانه را دریافت کرده و بر اساس آن به ارزیابی و بهبود خدمات خود بپردازند. (۵) با استفاده از روش لایبکوال امکان مدیریت حرفه ای کتابخانه های آکادمیک، تشخیص نقاط قدرت و ضعف، کمک به برنامه ریزی و تصمیم گیری، توسعه خدمات، اعمال تغییرات، نزدیک شدن به نیازهای کاربران، مقایسه عملکرد کتابخانه با دیگر کتابخانه ها و انتخاب بهترین عمل وجود دارد. (۶)

این ابزار تا کنون بارها مورد آزمون قرار گرفته و در حال حاضر دارای ۳ مولفه و ۲۲ ماده بر اساس سروکوال است. (۷)

- مولفه های این ابزار در حال حاضر عبارتند از:
- کتابخانه به عنوان یک مکان (۵ ماده): در این مولفه کیفیت فضا و مکان کتابخانه سنجیده می شود.
  - احساس کاربر از وضعیت خدمت (۹ ماده): این

را ایفا می‌نماید. یافته‌های این پژوهش می‌تواند اطلاعات زمینه‌ای لازم در جهت شناخت نقاط ضعف و قوت خدمات ارائه شده را فراهم نموده و به برنامه‌ریزی راهبردی خدمات در این کتابخانه کمک نماید. (۶)

این پژوهش با استفاده از مدل تحلیل شکاف و با به‌کارگیری ابزار «لایب‌کوال» به مطالعه سطح کیفی خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار پرداخته است.

### مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی - تحلیلی، کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار را در سال ۱۳۹۳ مورد ارزیابی قرار داده است.

کلیه مراجعه کنندگان به کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دادند؛ از بین افراد جامعه، ۲۹۶ نفر که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند، نمونه آماری این پژوهش را تشکیل دادند. حجم نمونه با اطمینان ۹۵٪ و دقت ۵٪ با توجه به فرمول  $n_0 = z_{\alpha}^2 \times \frac{pq}{d^2}$  حدود ۳۸۴ نمونه تعیین گردید که پس از تصحیح توسط فرمول  $n_0 = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$  با توجه به اینکه جمع تعداد اعضا در زمان مطالعه، ۱۲۸۰ نفر بود، تقریباً ۲۹۶ نفر برای این مطالعه در نظر گرفته شد.

جهت گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه بین‌المللی لایب‌کوال استفاده گردید. این پرسشنامه متشکل از ۲۲ بند یا عبارت است که این عبارت‌ها در مجموع، سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان را تشکیل می‌دهند. پرسشنامه لایب‌کوال بر روی خدمات کتابخانه، خط‌مشی، دسترسی الکترونیک به مجموعه، مکان کتابخانه متمرکز است. مدل لایب کوال انتظارات کاربران را بر اساس دو تحلیل شکافی، یعنی شکاف بین

مولفه به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان و کتابداران کتابخانه به کاربران می‌پردازد. در این بعد کیفیت خدمات کتابخانه از نظر نیروی انسانی سنجیده می‌شود.

• کنترل اطلاعات (۸ ماده): سوالات این مولفه در زمینه سنجش کیفیت مجموعه کتابخانه هستند. (۸)

در این ابزار فرد پاسخگو، ادارک خود را در سه سطح از خدمات کتابخانه برای هر ماده ارائه می‌کند: الف) سطح حداقل: نشان دهنده حداقل انتظارات کاربران از خدمات است.

ب) سطح مورد انتظار: نشان دهنده حداکثر انتظارات کاربران از خدمات است.

ج) سطح دریافت: نشان دهنده خدماتی که کتابخانه ارائه می‌کند (۹). از آنجایی که کتابخانه باید همواره پویا باشد ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نیز باید به صورت مداوم انجام گیرد.

کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار اکنون در حال خدمت رسانی به بیش از ۱۲۰۰ دانشجو در قالب ۱۲ رشته تحصیلی در مقاطع کاردانی تا دکترای حرفه ای می‌باشد. اعضای این کتابخانه را علاوه بر دانشجویان و اساتید دانشگاه، کلیه پرسنل دانشگاه و بیمارستانها و مراکز بهداشتی درمانی تابعه دانشگاه و پزشکان سطح شهر که متقاضی عضویت در کتابخانه هستند تشکیل می‌دهند.

با توجه به مسائل مطرح شده و اینکه تاکنون مطالعه‌ای در زمینه بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار صورت نگرفته است، با انجام این ارزیابی می‌توان به اطلاعات در زمینه وضعیت کنونی کیفیت خدمات کتابخانه دست یافت و جهت ارتقا کیفیت خدمات کتابخانه در ابعاد مختلف کارکنان، فضای فیزیکی و دسترسی به منابع و اطلاعات اقدام نمود. همچنین می‌توان به شکاف سطح حداقل انتظار و حداکثر سطح مطلوب اشاره داشت که این موارد در جهت پیشرفت و ارتقای کیفی کتابخانه نقش به‌سزایی

شده، با استفاده از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ انجام گرفت.

### یافته ها

تعیین میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه:

اولین سوال در نظر گرفته شده در این پژوهش عبارت بود که از اینکه کیفیت ارائه خدمات کتابخانه مرکزی براساس مدل لایب کوال چگونه است؟ پاسخ به این پرسش از کل مطالب استخراج می شود و دید کلی در مورد اینکه خدمات کتابخانه مرکزی براساس مدل لایب کوال چگونه و در چه سطحی است را ارائه می دهد. نتایج پژوهش نشان داد که کل واقعی از حداقل سطح انتظارات بالاتر و با سطح حداکثر انتظارات کاربران فاصله دارد. میانگین امتیازات مربوط به کیفیت ارائه خدمات در وضعیت موجود برابر ۶/۱۰ یا به عبارت دیگر ۶۴/۲ درصد بود. میانگین میزان رضایت کلی ۶/۱۴ از ۹ بدست آمده است. کمترین میانگین میزان رضایت مربوط به سوال ۲۲ یعنی فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی با ۵۱/۷۸ درصد و بیشترین میانگین میزان رضایت مربوط به سوال ۵ یعنی کتابدارانی که برای پاسخگویی به سؤال-

سطح مورد انتظار و حداقل (سطح مورد قبول) و شکاف بین سطح مورد انتظار و حداکثر (سطح مطلوب) اندازه می گیرد. با استفاده از مدل لایب کوال بازخورد نظرات کاربران انجام می گیرد. (۱۰)

هریک از ۲۲ عبارت لایب کوال، در سه مقیاس حداقل سطح خدمات مورد انتظار، حداکثر سطح خدمات مورد انتظار و سطح خدمات دریافت شده با درجه بندی ۱ تا ۹ سنجیده می شود. در ادامه میانگین نمره ها، محاسبه شده و بدین ترتیب برای هر عبارت سه میانگین یعنی میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول، میانگین مطلوب ترین سطح خدمات مورد انتظار و میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می آید. اختلاف میان این سه میانگین، نشان دهنده شکاف های موجود است. شکاف کیفیت خدمات، که از کسر کردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه بدست می آید و شکاف برتری خدمات، که از کسر کردن میانگین مطلوب ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل می شود. در این پژوهش، جهت تحلیل داده ها از آزمون T و آنالیز واریانس یک طرفه با سطح معنی داری ۰/۰۵ استفاده گردید و تجزیه و تحلیل داده های گردآوری

جدول ۱: میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه بر حسب سن:

سن	تعداد	میانگین رضایت کاربران	انحراف معیار	حداقل سطح انتظار	حداکثر سطح مطلوب
<۲۱	۷۱	۵/۹۹	۱/۰۸	۳/۰۹	۸/۸۱
۲۱-۳۰	۹۹	۶/۰۳	۱/۴۸	۲/۱۸	۸/۴۱
۳۱-۴۰	۱۲	۶/۸۸	۱/۳۲	۴/۳۳	۸/۰۵
>۴۰	۱۰	۶/۶۸	۱/۲۴	۴/۸۶	۷/۸۶
جمع کل	۱۹۲	۶/۱۰	۱/۳۳	۲/۱۸	۸/۸۱

جدول ۲: میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه بر حسب مقطع تحصیلی

مقطع تحصیلی	تعداد	میانگین رضایت کاربران	انحراف معیار	حداقل سطح انتظار	حداکثر سطح مطلوب
فوق دیپلم	۲۶	۶/۹۲	۱/۱۲	۳/۰۹	۸/۴۱
لیسانس	۱۸۱	۵/۹۳	۱/۳۳	۱/۸۲	۸/۸۱
فوق لیسانس	۴۱	۶/۵۶	۱/۱۶	۳/۸۲	۸/۴۱
دکتری	۸	۵/۹۳	۱/۰۲	۴/۶۴	۸/۰۰
دکتری حرفه ای	۵	۶/۰۸	۱/۲۶	۴/۸۲	۷/۹۵
جمع کل	۲۶۱	۶/۱۳	۱/۳۲	۱/۸۲	۸/۸۱

های استفاده‌کنندگان، دانش کافی دارند با ۷۳/۹۳ درصد بوده است.

#### تعیین میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه برحسب جنس:

در مورد میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه برحسب جنس در سال ۹۲ بر اساس پرسشنامه لایب کوال، میانگین میزان رضایت کلی در آقایان با نمره ۶/۱۸ (۶۴/۸ درصد) و در خانم‌ها با نمره ۶/۰۶ (۷۵/۸ درصد) گزارش شده است که با توجه به آزمون تی در سطح ۵ درصد دارای تفاوت معنی‌دار نبود ( $p=0/46$ ).

#### تعیین میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه برحسب سن:

میانگین میزان رضایت کلی با توجه به متغیر سن (جدول ۱) نمایش داده شده است. بالاترین میانگین مربوط به گروه سنی ۴۰-۳۱ و پایین‌ترین میانگین مربوط به گروه  $<21$  بوده است. کمترین میزان رضایت کلی (۱۴/۷۵ درصد) متعلق به فردی در گروه ۲۱ تا ۳۰ سال بوده و بیشترین میزان رضایت (۹۶/۳۸ درصد) در فردی در گروه زیر ۲۱ سال بوده است که با توجه به آزمون آنالیز واریانس یک طرفه، در سطح ۵ درصد، در میزان رضایت کلی بین گروه‌های سنی مختلف، تفاوت معنی‌دار نبوده است ( $p=0/083$ ).

#### تعیین میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه برحسب مقطع تحصیلی

میانگین میزان رضایت کلی بر حسب مقطع تحصیلی (جدول ۲)، بالاترین میانگین مربوط به مقطع تحصیلی فوق دیپلم و پایین‌ترین میانگین مربوط به مقاطع تحصیلی لیسانس و دکتری است. کمترین میزان رضایت (۹/۱۱ درصد) در یک لیسانس و بیشترین میزان رضایت (۹۷/۶۳ درصد) نیز در یک لیسانس مشاهده شده است. همچنین با توجه به آزمون آنالیز واریانس یکطرفه، میزان رضایت کلی در مقاطع مختلف تحصیلی در سطح ۵

درصد، اختلاف معنی‌داری را نشان داد ( $p=0/001$ ).

#### تعیین میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه برحسب سال تحصیلی:

میانگین میزان رضایت کلی بر حسب سال تحصیلی، در سال اول ۶۴/۸۵ درصد، در سال دوم ۶۹/۲ درصد، در سال سوم ۵۵/۸۳ درصد، در سال چهارم و بالاتر ۵۹/۵ درصد بدست آمده است. کمترین میزان رضایت (۱۰/۲۵ درصد) مربوط به فردی در سال چهارم یا بالاتر و بیشترین میزان رضایت (۹۷/۶۳ درصد) در فردی در سال دوم بوده است. همچنین با توجه به آزمون آنالیز واریانس یکطرفه، تفاوت معنی‌داری در میزان رضایت کلی بین سال‌های مختلف تحصیلی در سطح ۵ درصد وجود داشت ( $p=0/000$ ).

#### تعیین میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه برحسب دانشکده:

میانگین میزان رضایت کلی در پزشکی ۶۸/۹۱ درصد، بهداشت ۵۶/۱۸ درصد، پرستاری ۶۹/۱۷ درصد و پیراپزشکی ۶۳/۳۱ درصد بود. یافته‌ها نشان داد که بالاترین رضایت مربوط به دانشکده پرستاری و مامایی و پایین‌ترین رضایت مربوط به دانشکده بهداشت بوده است. کمترین میزان رضایت (۱۰/۲۵ درصد) مربوط به فردی از دانشکده بهداشت و بیشترین میزان رضایت (۹۷/۶۳ درصد) مربوط به فردی از دانشکده بهداشت بوده است. همچنین با توجه به آزمون آنالیز واریانس یکطرفه، تفاوت معنی‌داری در میزان رضایت کلی در دانشکده‌های مختلف در سطح ۵ درصد وجود داشت ( $p=0/001$ ).

#### تعیین میزان رضایت به تفکیک سه مولفه موردنظر:

یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین میزان رضایت کلی از موثر بودن خدمات ۶/۵۹ (۶۹/۹۳ درصد)، میانگین میزان رضایت کلی از کتابخانه به عنوان یک مکان ۵/۶۴ (۵۸ درصد)، میانگین میزان رضایت کلی از کنترل اطلاعات ۵/۶۸ (۵۸/۵۳ درصد) است. (ذکر کمترین مناسبیت ندارد زیرا صفر درصد است).

جدول ۳: میزان رضایت به تفکیک سه مولفه مورد نظر

مولفه ها	میانگین حداکثر سطح توقع کاربر از کتابخانه	میانگین سطح ارائه خدمات کتابخانه	میانگین حداقل سطح توقع کاربر از کتابخانه	شکاف کفایت (حد کفایت)	شکاف برتری (حد رضایت)
تاثیر خدمات	۷/۷۳	۶/۵۹	۵/۳۵	۱/۲۴	-۱/۱۴
کنترل اطلاعات	۷/۵۰	۵/۶۴	۴/۷۸	۰/۸۶	-۱/۸۶
کتابخانه به عنوان یک مکان	۷/۷۰	۵/۶۸	۴/۸۵	۰/۸۳	-۲/۰۲

جدول ۴: میزان رضایت از موثر بودن خدمات در کتابخانه، فضای فیزیکی و کنترل اطلاعات در کتابخانه بر اساس ۲۲ ماده

خدمات کتابخانه	میانگین حداقل توقع کاربر از کتابخانه	میانگین حداکثر توقع کاربر از کتابخانه	میانگین سطح ارائه خدمات کتابخانه	شکاف برتری		شکاف کفایت	
				میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
۱ کارکنانی که حسن اعتماد را در استفاده کننده به وجود می آورند	۵/۰۵	۷/۵۰	۶/۱۵	-۱/۳۵	۲/۴۵	۱/۱	۲/۰۱
۲ توجه به استفاده کنندگان	۵/۰۹	۷/۴۲	۶/۳۰	-۱/۱۲	۲/۳۳	۱/۲۱	۲/۲۶
۳ کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه ای دارند	۵/۵۳	۸/۰۴	۶/۸۲	-۱/۲۲	۲/۳۳	۱/۲۹	۱/۹۸
۴ آمادگی و رغبت کتابداران به پاسخگویی سؤالی استفاده کنندگان	۵/۳۷	۷/۸۹	۶/۵۷	-۱/۳۲	۲/۲۵	۱/۲	۲/۰۷
۵ کتابدارانی که برای پاسخگویی به سؤالی استفاده کنندگان، دانش کافی دارند	۵/۵۵	۷/۷۷	۶/۹۱	-۰/۸۶	۲/۰۴	۱/۳۶	۱/۹۸
۶ کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده کنندگان برخورد می کنند	۵/۳۶	۷/۷۳	۶/۶۲	-۱/۱۱	۲/۱۱	۱/۲۶	۲/۰۱
۷ کتابدارانی که نیاز استفاده کننده خود را می فهمند	۵/۵۷	۷/۸۷	۶/۷۷	-۱/۱	۲/۳۳	۱/۲	۲/۱۳
۸ علاقه و تمایل کتابداران به کمک به استفاده کننده	۵/۴۰	۷/۷۶	۶/۶۸	-۱/۰۸	۲/۱۲	۱/۲۸	۱/۹۸
۹ قابل اعتماد بودن در حل مشکلات استفاده کنندگان در رابطه با خدمات کتابخانه	۵/۲۳	۷/۶۳	۶/۵۰	-۱/۱۳	۲/۱۷	۱/۲۷	۱/۹۲
۱۰ دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من	۴/۷۳	۷/۴۲	۵/۷۷	-۱/۶۵	۲/۴۴	۱/۰۴	۲/۳۵
۱۱ وب سایت کتابخانه که به من امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان یابی کنم	۴/۷۲	۷/۳۳	۵/۴۲	-۱/۹۱	۲/۲۶	۰/۷۰	۲/۵۳
۱۲ منابع چاپی کتابخانه که من برای کارم به آنها نیاز دارم	۴/۹۰	۷/۵۸	۵/۹۴	-۱/۶۴	۲/۳۱	۱/۰۴	۲/۳۰
۱۳ منابع الکترونیکی مورد نیاز من	۵/۱۱	۷/۵۳	۵/۹۸	-۱/۵۵	۲/۱۸	۰/۸۷	۲/۲۶
۱۴ تجهیزات مدرنی که به من امکان می دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنم	۴/۷۱	۷/۵۸	۵/۸۶	-۱/۷۲	۲/۲۳۵	۱/۱۵	۲/۵۴
۱۵ ابزارهای بازیابی راحتی که به من امکان می دهند شخصاً منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنم	۴/۸	۷/۵۹	۵/۸۳	-۱/۷۶	۲/۳۸	۱/۰۳	۲/۲۶
۱۶ دسترس پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل من	۴/۷۷	۷/۶۶	۶/۱۳	-۱/۵۳	۲/۵۰	۱/۳۶	۲/۳۵
۱۷ مجله های چاپی و یا الکترونیکی که من برای کار خودم نیاز دارم	۴/۴۳	۷/۵۶	۵/۴۴	-۲/۱۲	۲/۲۹	۱/۰۱	۲/۳۲
۱۸ فضای کتابخانه که الهام بخش مطالعه و یادگیری است	۴/۹۲	۷/۸۳	۶/۰۲	-۱/۸۱	۲/۳۵	۱/۱	۲/۲۷
۱۹ فضای ساکت و آرام برای فعالیتهای فردی	۴/۹۰	۷/۷۶	۵/۹۰	-۱/۸۶	۲/۴۷	۱	۲/۴۶
۲۰ یک محیط راحت و خوشایند	۵/۰۸	۷/۸۲	۶	-۱/۸۲	۲/۴۶	۰/۹۲	۲/۱۹
۲۱ دروازه ای برای مطالعه، یادگیری و پژوهش	۴/۹۲	۷/۷۰	۵/۷۶	-۱/۹۴	۲/۳۴	۰/۸۴	۲/۱۸
۲۲ فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی	۴/۶۰	۷/۵۲	۵/۱۴	-۲/۳۸	۲/۳۷	۰/۵۴	۲/۵۰

تاثیر خدمات

کنترل اطلاعات

(مکان کتابخانه به عنوان یک مکان)

میزان کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مورد بررسی با حداقل خدمات مورد قبول کاربران ۴۴/۳۶ درصد (کمترین ۲۲/۳۱ درصد، بیشترین ۸۱/۵۶ درصد) و

تعیین میزان کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه با حداقل خدمات مورد قبول کاربران و مطلوبترین خدمات مورد انتظار کاربران:

توانسته است حداقل خدمات مد نظر کاربران خود را برآورده نماید. یعنی سطح کمینه خدمات را ارائه داده است ولی با این وجود با سطح مطلوب انتظارات کاربران فاصله دارد. (جدول ۳)

تحقیقات دیگری که با استفاده از همین ابزار در سایر کتابخانه‌ها صورت گرفته نیز نشان داده اند که اکثر کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند حداکثر سطح مطلوب کاربران خود را برآورده نمایند. در پژوهشی که بر روی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی تهران صورت گرفت نتایج نشان داد که این کتابخانه تنها در بخش تاثیر خدمات توانسته است حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده نماید و در ۲ مولفه فضا و کنترل اطلاعات، سطح خدمات ارائه شده در کتابخانه از حداقل مورد انتظار کاربران نیز پایین تر بوده است. در این پژوهش در هر سه مولفه، شکاف برتری منفی بدست آمده است. (۱۲)

اسفندیاری مقدم و همکاران (۲۰۱۳) نیز در پژوهش خود گزارش کرده اند که از میان ۱۸ کتابخانه دانشگاهی که از این ابزار برای سنجش کیفیت خدمات استفاده کرده اند ۴ کتابخانه، شامل کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز، کتابخانه علوم پزشکی یزد، کتابخانه های دانشگاه آزاد شهرکرد و کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد از نظر مولفه تاثیر خدمات پایین تر از حداقل سطح خدمات مورد نظر کاربران خود بوده اند و بقیه کتابخانه‌ها یا در سطح حداقل و یا کمی بالاتر از آن قرار داشته اند. در مولفه کنترل اطلاعات، فقط ۲ کتابخانه دانشگاه امام صادق (ع) و دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه کمی بالاتر از حداقل بوده اند و بقیه ۱۶ کتابخانه پایین تر و یا در سطح (کتابخانه به عنوان یک مکان) در میان ۱۸ کتابخانه دانشگاهی فقط ۴ کتابخانه شامل کتابخانه دانشگاه امام صادق (ع)، کتابخانه های دانشگاههای ایلام، کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه و کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز، بالاتر از سطح حداقل خدمات قرار داشته اند و بقیه

میانگین میزان کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مورد بررسی با مطلوبترین خدمات موردانتظار کاربران ۵۹/۵۳ درصد (کمترین ۴۰/۵ درصد، بیشترین ۸۸/۰۶ درصد) است. (جدول ۳ و ۴).

بر اساس یافته‌ها در سطح گزاره‌ها، بالاترین میانگین در کتابخانه مرکزی مربوط به دانش کتابداران برای پاسخگویی به مراجعه کنندگان (۶/۹۱) و پایین ترین میانگین مربوط فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی (۵/۱۴) است. نتایج نشان داد که میانگین خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه در هر سه بعد (تاثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان) از نظر شکاف برتری یا حد رضایت خدمات منفی است، یعنی بین آنچه که مطلوبترین سطح خدمات مورد نظر کاربران و آنچه کتابخانه ارائه داده است فاصله وجود دارد و کاربران ناراضی هستند. بیشترین شکاف و نارضایتی با ۲/۳۸- مربوط به کتابخانه به عنوان یک مکان و کمترین نارضایتی مربوط به خدمات کتابخانه است.

## بحث

در بررسی نظرات کاربران در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در سال ۹۲ نتایج نشان داد که میانگین نمره رضایت کلی از خدمات کتابخانه مرکزی ۶/۱۴ از حداکثر ۹ (۶۴/۲٪) بود. از بین ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به موثر بودن خدمات ۶/۵۹، کتابخانه به عنوان یک مکان ۵/۶۸ و کنترل اطلاعات ۵/۶۴ بود، در حالیکه میانگین حداقل خدمات مورد انتظار در این سه مولفه به ترتیب، ۵/۳۵، ۴/۸۵ و ۴/۷۸ بوده است و این میانگین در مورد حداکثر خدمات مورد انتظار به ترتیب ۷/۷۳، ۷/۷۰ و ۷/۵۰ بدست آمده است. نتایج این مطالعه نشان داد که از نظر شکاف کفایت یا حد کفایت، در هر سه مولفه خدمات ارائه شده توسط کتابخانه از حداقل سطح خدمات مورد انتظار کاربران بالاتر است و کتابخانه

کتابخانه ها، پایین تر یا در سطح حداقل هستند. (۱۳)

در مطالعه‌ای که بر کیفیت خدمات کتابخانه های دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام گرفت نتایج نشان داد که در هر سه مولفه، شکاف برتری و کفایت منفی بوده است و این کتابخانه ها نتوانسته اند کیفیت مورد نظر کاربران خود را در سطوح حداقل و حداکثر فراهم آورند و همچنین در پژوهشی در مالزی نیز به چنین نتیجه‌ای دست یافتند. (۱۴؛ ۱۰). در بررسی کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی مشهد نتایج نشان داده اند که بالاترین نمره میانگین (۶/۳۹) مربوط به مولفه تاثیر خدمت و پایین ترین میانگین (۵/۷۵) مربوط به کتابخانه به عنوان یک مکان می باشد (۱۵). تاجر در پژوهشی نشان داد که کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت در مولفه تاثیر خدمات، بیشترین و در مولفه کنترل اطلاعات، کمترین میزان رضایت را کسب کرده است (۱۶). نتایج پژوهش انجام شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی نشان داد، شکاف قابل توجهی بین سطوح خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه شده وجود دارد. بسیاری از نارضایتی‌ها مربوط به خدمات اثربخشی (جنبه انسانی از کیفیت خدمات) است (۱۷).

نتایج پژوهش انجام گرفته بر روی کتابخانه دانشگاه خلیج فارس نشان داد، فاصله متوسط بین خدمات ارائه شده و سطح مورد انتظار کاربران از خدمات کتابخانه منفی است. (۱۸)

در پژوهشی نیز که بر روی دانشگاه پیام نور در تهران، گیلان و اردبیل نشان داد، خدمات ارائه شده پائین تر از سطح میانگین خدمات مورد انتظار است، شکاف قابل ملاحظه‌ای بین سطوح خدمات دریافت شده و مورد انتظار وجود دارد؛ همچنین مؤلفه تاثیر خدمات بیشترین امتیاز و مولفه کتابخانه به عنوان یک مکان کمترین نمره را به خود اختصاص داده است. (۱۹)

نتایج مطالعه انجام گرفته توسط تامسون و همکاران در سال ۲۰۰۷ نیز نشان می دهد که در هر سه

مولفه، ۱۰ کتابخانه مورد بررسی، سطح خدمات ارائه شده در کتابخانه ها از سطح مورد انتظار کاربران پایین تر بوده است. اما در این تحقیق از میان سه مولفه، تاثیر خدمات بیشتری شکاف را داشته است در حالیکه یافته های پژوهش ما تاثیر خدمات بیشترین رضایت را در میان کاربران داشته است. (۲۰)

در بررسی انجام گرفته بر روی کتابخانه های دانشگاه تگزاس که با استفاده از ابزار لیب کوال که مدت ۱۰ سال انجام گرفته است نتایج یک دهه مطالعه نشان داد که بیشترین رضایت در میان دانشجویان و فارغ التحصیلان و اعضای هیات علمی، مربوط به تاثیر خدمات (کتابدارانی که همیشه رفتار مؤدبانه‌ای دارند) بوده است. در حالیکه در از نظر دانشجویان در حال تحصیل، بالاترین موارد برای نگرانی، کتابخانه به عنوان یک مکان (یک محیط راحت و خوشایند)، از نظر فارغ التحصیلان و اعضای هیات علمی، کنترل اطلاعات (دسترسی به منابع در خارج از دانشگاه و منزل) گزارش شده است (۲۱)

### نتیجه گیری

در مطالعه حاضر به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی بر اساس ابزار لایب کوال پرداخته شد. نتایج نشان داد که در هر سه مولفه، تاثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان، که مولفه های اصل تشکیل دهنده ابزار لایب کوال هستند کتابخانه حداقل خدمات مورد انتظار کاربران را برآورده می نماید و از سطح حداقل بالاتر است اما نتوانسته است سطح مطلوب و مورد انتظار کاربران را برآورده نماید. در بین سه مولفه، کتابخانه در بخش تاثیر خدمات وضعیت بهتری نسبت به دو مولفه دیگر داشت اما مولفه کنترل اطلاعات کمترین میزان رضایت را در میان کاربران داشته است.



**تشکر و قدردانی**

تحقیقاتی (به شماره ۳۹۲۰۴۰۳۴۵) بوده است، تشکر و قدردانی می شود.

از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی سبزوار که تامین کننده مالی این طرح

**References**

- Fahimnia F, Mantegh H. Studying the role of quality of services in students trust toward Library: (the case of Central Library and Documents Center of University of Tehran). *Acad Librariansh Inf Res*. 2013;47(2):117-37. [Persian]
- Ilali E, Taraghi Z, Siamian H, Mahdian P, Abassi rad A, Mohammadpour R, Mazaheri K. Assessment of academic libraries in Mazandran, Goleston and Babul Medical Universities. *J Mazandaran Univ Med Sci*. 2010; 19 (74) :85-9. [Persian]
- AliRamezany H, Javadi M, Abbaszadeh A, Ranjbar H, Ghazavi M. Faculty Members and Students' Opinion about Quality of Services Provided by the Central Library of Kerman University of Medical Sciences. *Strides Dev Med Educ*. 2008;5(2):112-8. [Persian]
- MirGhafoori H. Libqual atools for assessment for quality of library services. *B Q*. 2006;17(67):161-8. [Persian]
- Roy A, Khare A, Liu BSC, Hawkes LM, Swiatek-Kelley J. An Investigation of Affect of Service Using a LibQUAL+TM Survey and an Experimental Study. *J Acad Librariansh [Internet]*. Elsevier Inc.; 2012 May [cited 2014 Aug 2];38(3):153-60. Available from: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0099133312000614>
- Brito GF, Castro Santos Vergueiro W. Quality Evaluation of Academic Library: the Libqual Methodology and its of Implementation in Brazil. *Brazilian Journal of Informtion Science(BJIS)*. 2013;7:25-44.
- Razlansari M, Teimouri B, AlipourShirsavar HR, Taleghani M, Ashtarian M. Patients' views on perceived services quality using SERVQUAL Model at educational and medical centers of Kermanshah University of Medical Sciences 2013. *Journal of Clinical Research in Paramedical Sciences*. 2013; 1(3): 74.
- Neshat N, Dehghani M. Correspondence of User Expectations with Staff Presumptions Regarding the Quality of Services Offered At [Iranian] National Library. *Acad Librariansh Inf Res*. 2011;45(56):97-118. [Persian]
- Omidifar S, Mousavizadeh Z. Evaluating the Quality Level of Services provided in Library of Faculty of Psychology and Education in Allame Tabataba'i University using LibQUAL Model. *Res Inf Sci Public Libr*. 2009; 15(4):61-80. [Persian]
- Skudai J, Zainal MN, Shahabudin A. International Student Perception on Perpustakaan Sultanahzanariah(PSZ) as Academic Facility. Case Study: Perpustakaan Sultanah Zanariah, University Technology Malaysia. 2007.
- Haji Abedin Rangraz S, Sepehr F, Bnieghbal N. The quality of library services Broadcasting Organization in Tehran, according to Leibniz tool Koval. Master of Science thesis of information and knowledge. Islamic Azad University, North Tehran Branch. 2011.
- Hariri N, Afnani F. Gap analysis of quality services in Central library of Tehran university of medical sciences. *B Q*. 2008;19(76):165-80. [Persian]
- Esfandiarimoghaddam A, Masoud R, Yaghob N. The Study of History of Researches about LibQual model in Iran. *Acad Librariansh Inf Res*. 2013;47(2):191-208. [Persian]
- Hashemian M, Alemokhtar M, Hasanzadeh A. Quality Assessment of Services Provided by Libraries of Isfahan University of Medical Sciences Using Gap Analysis Model (Libqual), Iran. *J Heal Inf Manag*. 2012;9(3):440-4. [Persian]
- Pedramnia S, Modiramani P, Ghanbarabadi VG. An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries. *Libr Manag [Internet]*. 2012 [cited 2014 Aug 2];33(3):159-67. Available from: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/01435121211217144>
- Tajer P. Using LibQual :As a Qualitative Method: Taking One Iranian Academic Library as an Example. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQL)* 1. 2014; 173 -81.
- Moghaddasi H, Valizadeh Haghi S. Quality Assessment of Services Offered by Central Library of Shahid Beheshti University of Medical Sciences by Using Libqual Model: From Users Point of View. *Journal of*

- Epistemology ( Library and Science and Information Science and Information Technology). 2013; 6(20): 97-108.
18. Bahrainizadeh M. Identification of service Quality dimensions and measuring service quality of university library from users' point of view in Persian Gulf University. *Ad Environ Biol*. 2013; 7(8): 1654-62.
  19. Moeinikia M, Farajollahi M, Dortaj F, Sarmadi MR. Sample and Multiple Relationships between the Dimentions of Library Services Quality, Academic Achivement and Motivated Strategies for Learning. *World Applied Sciences Journal*. 2011; 14(6): 884-8. (2)
  20. Cook C, Maciel M. A decade of assessment at a research-extensive university library using LibQUAL+®. *Research Library Issues*. 2010;271:4-12.
  21. Thompson B, Kyrillidou M, Cook C. User library service expectations in health science vs. other settings: a LibQUAL+® Study. *Health Information & Libraries Journal*. 2007;24:38-45.

# Evaluation of Central Library in Sabzevar University of Medical Sciences based on the Iranian Standards of Academic Libraries

**Mohamd Ali Yaghobi Far.,**

M.Sc. of Health Services Management, Instructor of Public Health Department, School of Health, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran

**\*Mansoureh Feizabadi.,**

M.Sc. of Library and Information Sciences, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran  
PhD Student of Information Sciences and Knowledge Studies, Tehran University, Tehran, Iran

**Malihe Dalilisaleh.,**

M.Sc. of Library and Information Sciences, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran  
PhD Student of Information Sciences and Knowledge Studies, Payame Noor University, Mashhad, Iran

**Seyed Ehsan Saffari.,**

Assistant Professor, Educational Development Center, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran

Received:09/04/2015, Revised:21/05/2015, Accepted:28/08/2015

## Corresponding author:

Mansoureh Feizabadi,  
MSc of Library and Information  
Sciences, Sabzevar University of  
Medical Sciences, Sabzevar, Iran;  
Ph.D. Student of Information  
Sciences and Knowledge Studies,  
Tehran University, Tehran, Iran  
E-mail: feizabadi\_mns@ut.ac.ir

## Abstract

**Background & Objectives:** Libraries are the main levers of supporting educational programs in any university. A university without a good library cannot be successful in fulfilling its educational and research programs. The current condition of a library should be studied to find out whether it plays its part well as one of the main components of the university.

**Materials & Methods:** In the present research, the condition of the central library of the Medical University in Sabzevar was studied based on four quantitative indices of budget, human resources, collection, building and equipments. The library condition in 2011 was investigated and descriptive statistics (the mean, standard deviation, percentage and frequency) were used to obtain the required information.

**Results:** The findings showed that the library has complied 71.42 and 38.5 percent of the required standards of human resources and collection, respectively. On the other hand, the reported budget index was 3.2 times higher than the standard amount (320%). The standard index of building and equipments has been observed up to 51.48 percent.

**Conclusion:** In general, among the four quantitative standards (budget, human resources, collection, building and equipments), only the budget standard has been completely observed by the central library of the Medical University of Sabzevar and other aspects are far from the standards.

**Keywords:** *Library Services, LibQual, Quality Assessment, Sabzevar*