

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال

حمید مقدسی¹،
سعیده ولی زاده حقی²

تاریخ پذیرش: 1391/08/03

تاریخ دریافت: 1391/05/04

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دیدگاه کاربران، با استفاده از مدل لایب کوال در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی انجام گرفته است. **روش پژوهش:** پژوهش حاضر مقطعی از نوع توصیفی تحلیلی بوده است. داده‌ها از طریق پرسشنامه لایب کوال جمع‌آوری گردید. روش نمونه‌گیری بصورت تصادفی و حجم نمونه از طریق جدول برآورد حجم نمونه کرجی و مورگان تعداد 224 نفر تعیین شد. جامعه آماری این پژوهش، کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، شامل تمامی دانشجویان، در مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری می‌باشد.

یافته‌ها: خواسته‌های کاربران حتی در سطح حداقل نیز برآورده نشده است و با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران، تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. همچنین، بیشترین نارضایتی مربوط به بعد اثرگذاری خدمات می‌باشد.

نتیجه‌گیری: بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تفاوت معناداری وجود دارد و کتابخانه مذکور از دید کاربران خود، عملکرد مطلوبی نداشته است.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، ابزار لایب کوال، ارزیابی، کتابخانه دانشگاهی، کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

¹- دکترای مدیریت اطلاعات بهداشتی و انفورماتیک پزشکی، دانشیار، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.

²- دانشجوی دکترای مدیریت اطلاعات بهداشتی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. (نویسنده مسئول)

Email: saeideh.valizadeh@gmail.com

آدرس مکاتبه: تهران خیابان دربند، دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران
با استفاده از مدل لایب کوال

مقدمه

امروزه کتابخانه ها با عرضه خدمات علمی و فرهنگی به تمامی اقشار جامعه نقش والایی در آموزش همگانی ایفا می کنند. نقش کتابخانه ها به عنوان یکی از مهمترین مراکز اطلاع رسانی و اشاعه دانش، انکار ناپذیر است. کتابخانه ها با تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه، نقش بسیار مهمی در ارتقاء سطح علمی و فرهنگی جامعه ایفا می کنند. بنابراین بایستی کتابخانه ها از نظر کمی و کیفی بتوانند پاسخگوی نیازهای مراجعین خود باشند. و در این راستا، همگام شدن با نیازهای در حال تغییر جامعه کاربران کتابخانه ها، لازمه پاسخگویی مناسب به نیازهای مراجعین است. این موضوع در همه انواع کتابخانه ها صدق می کند، ولی می توان گفت در مورد کتابخانه های دانشگاهی از اهمیت ویژه ای برخوردار است، زیرا این نوع از کتابخانه ها به عنوان مراکز تولید و اشاعه دانش محسوب می شوند که مورد استفاده قشر دانشگاهی جامعه می باشد.

اهمیت و اعتبار یک دانشگاه تا حد زیادی با چگونگی وضع کتابخانه آن سنجیده می شود. می توان گفت هیچ دانشگاهی نمی تواند بدون داشتن کتابخانه ای کارآمد، شاهد پیشرفت های چشمگیر در عرصه علمی و آموزشی باشد. کتابخانه دانشگاهی باید پاسخگوی نیازهای تحقیقاتی و آموزشی دانشجویان و کادر هیأت علمی دانشگاه باشد. این کتابخانه ها سه هدف مهم دارند: پشتیبانی از نیازهای آموزشی دانشجویان، پشتیبانی از نیازهای اعضای هیأت علمی به منابع اطلاعاتی جدید و به روز جهت تدریس و نیز فعالیت های تحقیقاتی آنها (Hoare, 1997). بنابراین می توان گفت کتابخانه دانشگاهی، پیوند دهنده جامعه دانشگاهی با منابع اطلاعاتی به حساب می آید. خدمات ارائه شده توسط کتابخانه ها، برقرار کننده این پیوند هستند. بنابراین برای ایجاد یک پیوند محکم بین منابع اطلاعاتی و کاربران، خدمات ارائه شده باید در راستای انتظارات و نیازهای کاربران باشند، زیرا در غیر این صورت، با ارائه خدمات بی کیفیت، بودجه های کلانی که صرف تهیه منابع اطلاعاتی می شود به هدر رفته و بی ثمر خواهد بود. نیازها و انتظارات کاربران مدام در حال تغییرند؛ بنابراین برای تشخیص نیاز و میزان رضایتمندی آنها از خدمات موجود در کتابخانه های دانشگاهی، نیازمند سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات در مراکز مذکور می باشیم.

ارزیابی فرایندی است که از طریق آن می توان که عملکرد سیستم را مورد سنجش قرار داد تا از عملکرد مطلوب سیستم، طبق برنامه ریزی و سیاست سازمان اطمینان حاصل گردد. چنین رویکردی هم برای مدیران سازمان ها و هم برای مشتریان خدمات، حائز اهمیت

است. رضایت کاربران در هر سازمانی رکن اساسی برای بقا آن به حساب می‌آید. سنجش کیفیت، فراهم آورنده اطلاعات مورد نیاز برای کسب آگاهی در رابطه با نقاط ضعف و قوت خدمات ارائه شده به مشتری است تا سازمان بر مبنای آن بتواند مشکلات احتمالی را شناسایی نموده و در صدد رفع آنها بر آید. سنجش کیفیت یکی از ملزومات مهم جهت برنامه ریزی در راستای بهبود کیفیت خدمات در سازمان‌ها به شمار می‌رود. کتابخانه نیز از این قاعده مستثنی نیست. همه انواع کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی، جهت رسیدن به اهداف نهایی خود یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش کارایی و اثر بخشی خدمات خود نیازمند ابزاری هستند تا از طریق آن بتوانند خدمات و عملکردهای خود را ارزیابی نمایند. کیفیت خدمات کتابخانه‌ای می‌تواند به دو جنبه تقسیم شود: جنبه فنی و جنبه عملیاتی. کیفیت فنی کتابخانه می‌تواند با کمیت و انواع منابع موجود در کتابخانه و نظیر آن بیان شود. کیفیت عملیاتی به روش ارائه خدمات کتابخانه مربوط می‌شود (Taherian, 2007). در علم کتابداری مفهوم «کیفیت خدمات» در مقوله‌های مربوط به «کاهش شکاف بین انتظارات استفاده‌کنندگان از خدمات عالی و درک آنها از خدمات دریافت شده» تعریف شده است (Franklin & Nitecki, 1999). از لحاظ ادراکی، خدمت، زمانی به کیفیت می‌رسد که عملکرد آن سطح انتظارات استفاده‌کنندگان را برآورده سازد (Thompson; Cook & Heath, 2000). کیفیت خدمات و رضایت مشتری رابطه تنگاتنگی با هم داشته و در حقیقت برای حفظ مشتریان موجود و جذب مشتریان جدید ضروری هستند (Banwet; Devinder & Datta, 2000). قضاوت در مورد کیفیت خدمات فقط از طرف مشتری می‌تواند انجام پذیرد و بقیه قضاوت‌ها اساساً بی‌ربط هستند (Zeithaml; Parasuraman & Berry, 1990). برای سنجش و ارتقاء کیفیت بایستی نقاط ضعف مجموعه با استفاده از ابزارهای استاندارد مشخص شود. در این راستا، به منظور ارتقای سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، در سطح جهان سعی شده ابزارهای مناسبی برای ارزیابی کیفیت خدمات از دیدگاه مراجعان ایجاد شود. از جمله این ابزارها می‌توان به مدل لایب کوآل اشاره نمود. مدل لایب کوآل یکی از ابزارهای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌هاست که برگرفته از مدل سروکوآل بوده و توسط انجمن کتابخانه‌های تخصصی آمریکا با همکاری دانشگاه تگزاس تدوین شده است. لایب کوآل تلاش دارد با شناسایی مهمترین ابعاد کیفیت خدمات، شکاف‌های میان انتظارات و ادراک‌های مشتریان را شناسایی و تجزیه و تحلیل کند. (Waller; Hoseth & Kyrillidou, 2003). این ابزار بدین منظور طراحی شده است که کتابداران با کمک آن بتوانند ارزیابی کنند که آیا خدماتی که ارائه می‌دهند در راستای انتظارات کاربران بوده

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال

است یا خیر (Thompson; Cook & Kyrillidou, 2005). این مدل در صدها نوع مختلف کتابخانه ها در سراسر جهان مورد استفاده قرار گرفته است (Thompson; Cook & Kyrillidou, 2006).
فوایدی که لایب کوال برای کتابخانه ها دارد را می توان بدین صورت دسته بندی کرد:

- ایجاد فرهنگ تعالی در فراهم کردن خدمات کتابخانه ای
- کمک به کتابخانه ها جهت درک بهتر انتظارات استفاده کننده گان از کیفیت خدمات کتابخانه ای
- جمع آوری و تفسیر بازخورد استفاده کنندگان کتابخانه ها به صورت اصولی در هر زمان
- فراهم کردن اطلاعات از کتابخانه های مشابه جهت مقایسه و ارزیابی
- مشخص کردن بهترین اقدامات در خدمات کتابخانه ای (Hoseth & Kyrillidou, 2006).

لایب کوال دارای سه بعد می باشد:

- اثرگذاری خدمات: منظور بعد انسانی کیفیت خدمات است (کتابخانه به عنوان مجموعه ای از کارکنان)
 - کتابخانه به عنوان یک مکان (کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه)
 - کنترل اطلاعات (کتابخانه به منزله مجموعه ای از منابع)
- لایب کوال، در سه سطح حداقل، حداکثر (مطلوب) و سطح دریافتی (موجود)، میزان انطباق کیفیت خدمات ارائه شده با انتظارات کاربران را می-سنجد (Hoseth & Kyrillidou, 2010). سطح حداقل، سطحی از خدمات است که اگر کتابخانه به کاربر ارائه کند، او ناراضی نخواهد شد، اما رضایت کامل کاربر را هم جلب نخواهد کرد. سطح حداکثر، سطحی است که اگر کتابخانه به کاربر ارائه کند، او کاملاً راضی خواهد بود. سطح دریافتی یا موجود، میزان خدماتی است که کتابخانه در حال حاضر به کاربر ارائه می کند. محاسبه و تحلیل این سه سطح نشان می دهد که کتابخانه تا چه اندازه توانسته است کیفیت مورد انتظار کاربران را فراهم کند.
- این پژوهش به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می پردازد. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی شهید بهشتی یکی از دانشگاه های برتر کشور بوده و بر اساس نتایج ارزشیابی فعالیت های پژوهشی دانشگاه های علوم پزشکی کشور در سال 1388 موفق به کسب رتبه دوم در بین دانشگاه های علوم پزشکی تیپ یک شده است (Ministry Of Health, 2010).
- کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی به عنوان مراکز تأمین و اشاعه اطلاعات تخصصی برای جامعه پزشکی کشور، اهمیت ویژه ای دارند. ارتقاء سطح کیفی خدمات این مراکز، نقشی بنیادین در تحقق اهداف دانشگاه در رابطه با آموزش، پژوهش و در نتیجه سلامت جامعه دارد.

بدیهی است که کتابخانه مرکزی دانشگاه، نقش مهمی در انجام فعالیت‌های پژوهشی دارد. بنابراین بررسی کیفیت ارائه خدمات با استفاده از یک ابزار استاندارد مانند لایب کوال می‌تواند کتابخانه مذکور را در شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات و در نتیجه بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات خود یاری رسانده و هموار کننده مسیر رسیدن به اهداف پژوهشی دانشگاه باشد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر تحلیل شکاف از نو تحلیلی است. جامعه پژوهش را دانشجویان مراجعه کننده به کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تشکیل می‌دهند. لازم به ذکر است که این کتابخانه، سیستم عضویت نداشته و به تمام مراجعین درون سازمانی با ارائه کارت شناسایی، خدمت‌رسانی می‌نماید. روش نمونه‌گیری بصورت تصادفی است و حجم نمونه از طریق جدول برآورد حجم نمونه کرجی و مورگان محاسبه گردید (Krejcie & Morgan, 1970) و بر این اساس حجم نمونه 224 نفر است.

برای انجام پژوهش حاضر از روش مصاحبه استفاده شد و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد لایب کوال که در وب‌سایت لایب کوال (www.libqual.org) موجود است گردآوری گردید. پرسشنامه به صورت تصادفی در طول یک ماه در محل کتابخانه، در بین جامعه مورد پژوهش توزیع و جمع‌آوری شد. هفته‌ای 56 پرسشنامه تکمیل شده است. هفته اول و سوم روزهای زوج و هفته دوم و چهارم نیز روزهای فرد یعنی 3 روز در هر هفته در طی این یک ماه به کتابخانه مراجعه شده است و در هر کدام از روزهای مذکور 19 پرسشنامه با استفاده از روش مصاحبه حضوری تکمیل شده است. از آنجا که این پرسشنامه در پژوهش‌های مشابه در داخل و خارج کشور مورد استفاده قرار گرفته و مورد تأیید متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌باشد، بنابراین از روایی لازم برخوردار است. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (97 درصد) نشان داد که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است. 224 پرسشنامه به صورت تصادفی در طول دو ماه در محل کتابخانه، در بین جامعه مورد پژوهش توزیع و جمع‌آوری شد.

تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد و از آمار توصیفی شامل جداول فراوانی و شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی برای تشریح ویژگی‌های افراد مورد بررسی و وضعیت پاسخ‌دهی آنها به پرسش‌ها استفاده گردید. آزمون ناپارامتری ویلکاکسون نیز جهت آزمون معنی‌دار بودن اختلاف بین وضعیت موجود با سطوح حداقل و حداکثر مورد انتظار دانشجویان مورد استفاده قرار گرفت.

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال

یافته‌های پژوهش

ابتدا افراد شرکت کننده در مطالعه، بر حسب جنس و مقطع تحصیلی مورد بررسی قرار گرفتند که نتایج در جداول 1 و 2 آمده است. بر این اساس بیشترین فراوانی جنسیت و مقطع تحصیلی افراد مورد مطالعه به ترتیب مربوط به زنان و کارشناسان ارشد است.

جدول 1. جدول توزیع فراوانی افراد شرکت کننده در مطالعه بر حسب جنس

جنس	فراوانی	درصد فراوانی
زن	144	3 .64
مرد	80	7 .35
کل	224	0 .100

جدول 2. جدول فراوانی توزیع افراد شرکت کننده در مطالعه بر حسب مقطع تحصیلی

مقطع تحصیلی	فراوانی	درصد فراوانی
کارشناسی	۱۰	5 .۴
کارشناسی ارشد	۳۲	4 .۱۴
دکتری	۱۷۶	3 .79
فوق دکترا	۴	۸ .۱
کل	۲۲۲	۱۰۰

سپس پاسخ افراد به تک تک پرسش‌ها و نیز سه مؤلفه‌ی اثرگذاری خدمات، کنترل و کتابخانه به عنوان مکان که نمره هر کدام از مجموع نمره‌ی چند پرسش به دست می‌آیند مورد تحلیل قرار گرفت و شاخص‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار نمرات افراد شرکت‌کننده در مطالعه، در سه سطح حداکثر نمره مورد انتظار، حداقل نمره مورد انتظار و وضعیت موجود محاسبه گردید که نتایج در جداول 3 تا 6 آمده است.

جدول 3. شاخص‌های توصیفی سطح حداقل، حداکثر و موجود مؤلفه اثرگذاری خدمات

گزاره	موجود			حداقل			جداکثر
	Sd	میانگین	Sd	Sd	میانگین	Sd	
وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند	.4	68	.4	.5	63	.2	12
توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه	.4	31	.4	.5	27	.2	82
وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند	.5	56	.5	.6	45	.2	83
							94

.1	83	.7	.2	15	.6	.5	30	.5	آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به پرسش های مراجعه‌کنندگان
86			12			30			
.1	60	.7	.2	16	.6	.5	14	.5	وجود کارمندانی که برای پاسخگویی به پرسش های مراجعه‌کنندگان از دانش کافی برخوردارند
93			13			14			
.1	59	.7	.2	07	.6	.5	09	.5	وجود کارمندانی که با مراجعه‌کنندگان مهربان و علاقه‌مندانه رفتار می‌کنند
93			07			09			
.2	47	.7	.2	17	.6	.5	05	.5	وجود کارمندانی که نیازهای مراجعه‌کنندگان خود را درک می‌کنند
10			06			05			
.11	74	.52	.12	12	.42	.35	11	.35	اثرگذاری خدمات
58			23			11			

همان طور که از جدول 3 پیداست، بیشترین نارضایتی در بعد اثرگذاری خدمات مربوط به عدم توجه به کاربران از طرف کارمندان بوده است؛ همچنین شکاف زیادی بین حداقل انتظارات کاربران و وضعیت موجود وجود دارد.

جدول 4. شاخص‌های توصیفی سطح حداقل، حداکثر و موجود مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان

جداکثر		حداقل		موجود		گزاره			
Sd	میانگین	Sd	میانگین	Sd	میانگین				
.2	68	.7	.2	36	.6	.2	19	.5	وجود فضایی آرام برای مطالعه انفرادی
02			04			19			
.2	65	.7	.2	21	.6	.2	20	.5	وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد
02			03			16			
.1	66	.7	.2	43	.6	.2	06	.5	وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی
91			02			21			
.2	66	.7	.2	52	.6	.2	06	.5	کتابخانه به عنوان مکانی راحت، دلپذیر و جذاب
02			07			21			
.2	51	.7	.2	46	.6	.2	15	.5	مکان
11			09			33			

عدم وجود فضا جهت مطالعه گروهی مهمترین دلیل نارضایتی کاربران در بعد مکان است و کتابخانه در این بعد هم نتوانسته خواسته کاربران را برآورده سازد.

جدول 5. شاخص‌های توصیفی سطح حداقل، حداکثر و موجود مؤلفه کنترل

جداکثر		حداقل		موجود		گزاره
Sd	میانگین	Sd	میانگین	Sd	میانگین	
2.02	7.68	2.04	6.36	2.19	5.19	امکان دسترسی آسان به اطلاعات
2.02	7.65	2.03	6.21	2.16	5.20	وجود نشریات چاپی یا الکترونیکی که برای کار من لازم هستند
1.91	7.66	2.02	6.43	2.21	5.06	وجود منابع الکترونیکی که نیاز دارم
2.02	7.66	2.07	6.52	2.21	5.06	وجود وب‌سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران
با استفاده از مدل لایب کوال

2.11	7.51	2.09	6.46	2.33	5.15	وجود منابع چاپی، که برای کار من لازم هستند
2.45	7.26	2.25	5.89	2.25	3.99	وجود منابع سمعی و بصری از قبیل CD,DVD و . . .
2.09	7.44	2.22	6.16	2.26	4.51	وجود تجهیزات مدرنی که به من امکان میدهد به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنم
2.21	7.56	1.96	6.49	2.22	5.08	وجود ابزارهای دسترسی ساده ای که به من امکان میدهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنم
1.89	7.78	2.03	6.61	2.48	5.39	دسترسی به منابع آنلاین برای رفع نیازهای اطلاعاتی
1.54	69.52	1.56	58.01	1.64	44.61	<u>کنترل</u>

در بعد کنترل بیشترین نارضایتی مربوط به نبود منابع سمعی و بصری مورد نیاز مراجعین می‌باشد. جدول فوق نشان می‌دهد کتابخانه مورد مطالعه در بعد کنترل نیز ضعیف عمل کرده و شکاف عمیقی بین انتظارات کاربران و وضعیت موجود وجود دارد.

Archive of SID

جدول 6. مقایسه شاخص‌های توصیفی سطوح حداقل، حداکثر و دریافتی مؤلفه‌های لایب کوال

سطوح	حداکثر	حداقل	موجود
اثرگذاری خدمات	59 .6	27 .5	39 .4
مکان	61 .7	33 .6	55 .4
کنترل	72 .7	45 .6	96 .4

همان‌طور که مشاهده می‌شود در هر سه بعد، حداقل انتظارات کاربران کتابخانه برآورده نشده است و بیشترین نارضایتی مربوط به اثرگذاری خدمات می‌باشد.

در نهایت به منظور سنجش وضعیت کتابخانه و تفاوت بین وضع کنونی با سطوح حداکثر و حداقل مورد انتظار از دید مراجعین، با استفاده از آزمون ویلکاکسون، معنی‌دار بودن تفاوت بین سطوح حداکثر و حداقل با سطح موجود (دریافتی) هر کدام از مؤلفه‌ها مورد آزمون قرار گرفت که نتایج در جداول 7 و 8 آمده است.

جدول 7. نتایج آزمون ویلکاکسون در مورد تفاوت بین سطح حداکثر و سطح موجود (دریافتی) مؤلفه‌های اثرگذاری خدمات، کتابخانه به عنوان یک مکان و کنترل

مؤلفه	تعداد	میانگین رتبه	مجموع رتبه	Z	P
خدمات	168	21 .104	17508	.11	.0
	22	95 .28	637	-12	<001
	10				
	200				
مکان	174	37 .102	17813	.11	.0
	18	72 .39	715	-09	<001
	14				
	206				
کنترل	166	64 .100	16707	.10	.0
	20	20 .34	684	-90	<001
	6				

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران
با استفاده از مدل لایب کوال

با توجه به نتایج آزمون ویلکاکسون، بین سطوح حداکثر هر سه مؤلفه با
سطح موجود تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($P < 0.001$).

Archive of SID

جدول 8. نتایج آزمون ویلکاکسون در مورد تفاوت بین سطح حداقل و سطح موجود (دریافتی) مؤلفه‌های اثرگذاری خدمات، کتابخانه به عنوان یک مکان و کنترل

مؤلفه	تعداد	میانگین رتبه	مجموع رتبه	Z	P
خدمات	رتبه‌های منفی	100 .47	12860	-.5	.0
	رتبه‌های مثبت	.81 .77	4906		<001
	هم رتبه				
	کل	198			
مکان	رتبه‌های منفی	.109 .27	15517	-.8	.0
	رتبه‌های مثبت	.48 .89	2249		<001
	هم رتبه				
	کل	204			
کنترل	رتبه‌های منفی	.102 .26	14316	-.7	.0
	رتبه‌های مثبت	.66 .85	3075		<001
	هم رتبه				
	کل	192			

با توجه به نتایج آزمون ویلکاکسون، سطوح حداقل هر سه مؤلفه با سطح موجود تفاوت معنی‌داری دارد ($P < 001$.0).

بحث و نتیجه‌گیری

یافته اصلی پژوهش نشان داد که در بعد اثرگذاری خدمات، حتی حداقل انتظارات کاربران برآورده نشده است و سطح دریافتی، تفاوت معنا داری با سطوح حداکثر و حداقل مورد انتظار کاربران دارد. این امر نشان می‌دهد که متأسفانه کتابخانه مورد بررسی نتوانسته است آن طور که شایسته است انتظارات کاربران خود را برآورده سازد و کاربران در این مؤلفه از کتابخانه ناراضی هستند. با توجه به این مسئله، اینگونه می‌توان نتیجه‌گیری کرد که کتابداران و کارکنان کتابخانه مورد پژوهش آن طور که باید به وظایف خود عمل نکرده‌اند. این موضوع می‌تواند علل گوناگونی داشته باشد. به عنوان یکی از اصلی‌ترین دلایل، می‌توان به ضعف در آموزش کتابداران اشاره کرد و می‌توان اینطور برداشت نمود که ارائه خدمات به مراجعین، از نظر کارکنان کتابخانه کم اهمیت بوده است. همچنین ممکن است کارکنان کتابخانه با چگونگی و نحوه صحیح

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال

ارایه خدمت به مراجعین خود آشنا نبوده و نارضایتی کاربران از بعد اثر گذاری خدمات را باعث شده است. تقسیم صحیح وظایف بین کتابداران نیز یکی از عواملی است که اگر بدرستی و طبق علائق آنها انجام نشود باعث نارضایتی شغلی در کارکنان و عدم اشتیاق به انجام وظایف و در نتیجه عدم رضایت کاربران از خدمات ارائه شده خواهد گردید. در بعد کنترل نیز، حداقل انتظارات کاربران برآورده نشده است و سطح دریافتی تفاوت معناداری با سطوح حداکثر و حداقل مورد انتظارات کاربران دارد ($P < 0.001$). در این بعد، ضعیف ترین عملکرد کتابخانه، مربوط به وجود منابع سمعی-بصری از قبیل CD و DVD های آموزشی و همچنین مربوط به وجود تجهیزات مدرن در راستای دستیابی آسان به اطلاعات بوده است. یکی از علل عملکرد ضعیف کتابخانه در مورد تهیه منابع سمعی و بصری را می‌توان به مجموعه سازی ضعیف این کتابخانه نسبت داد. بیشتر مراجعین این کتابخانه را دانشجویان پزشکی و دندانپزشکی در مقاطع مختلف تشکیل می دهند و یکی از مهمترین منابع آموزشی که مورد استفاده آنها قرار می‌گیرد منابع سمعی و بصری است. بدیهی است که وجود سی دی های آموزشی برای این دانشجویان بسیار مهم می نماید و در هنگام مجموعه سازی باید به تهیه این منابع توجه کافی را مبذول داشت. از طرف دیگر، برای استفاده از منابع الکترونیک موجود و همچنین منابع سمعی-بصری به تجهیزات مدرنی نیاز است که بتواند انتظارات مراجعین را برآورده سازد. از نتایج این پژوهش مشخص شد که زیر ساخت های تکنولوژیکی لازم جهت دستیابی آسان به اطلاعات در این کتابخانه، قوی نمی‌باشد و تعداد کم پایانه های کامپیوتری در مقابل تعداد بالای مراجعین و همچنین قدیمی بودن سیستم های مورد استفاده، یکی از علل این ضعف می باشد که خود باعث نارضایتی مراجعین شده است.

بر اساس یافته های پژوهش، در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان مانند دو مؤلفه دیگر، حتی حداقل انتظارات کاربران برآورده نشده است و نارضایتی آنها کاملاً مشهود می باشد. دو علت عدم وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری و مطالعه گروهی و راحت و دلپذیر نبودن فضای کتابخانه، بیشترین نارضایتی کاربران را موجب شده اند. علل این نارضایتی را می‌توان در نورپردازی ضعیف این کتابخانه و نوع میزهای مطالعه و مورد چیدمان آنها دانست. تنها بخش کوچکی از این کتابخانه از نور طبیعی بهره می برد و این امر موجب ایجاد یک فضای نسبتاً کم نور شده است که میل به مطالعه در این فضا را کاهش می دهد.

نتایج این پژوهش نشان می دهد که کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در تمام ابعاد لایب کوال ضعیف عمل کرده است. مدیران دانشگاه و به ویژه مدیر کتابخانه، بایستی برای بهبود وضعیت این کتابخانه تمهیداتی بیاندیشند، زیرا اگر رضایت کاربران تأمین نشود، کتابخانه در رسیدن به رسالت اصلی خود که همان خدمت به

مراجعین است ناتوان مانده و بودجه ای که صرف امور مختلف کتابخانه می‌شود، در واقع بازده مطلوبی نداشته و به هدر رفته است. در مقایسه با تحقیقات مشابهی که در ایران صورت گرفته، متأسفانه کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی عملکرد بسیار ضعیفی داشته است. نتایج تحقیقی که با عنوان " بررسی نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی " انجام شد نشان داد اعضای هیأت علمی و دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده به آنها رضایت نسبی دارند (Aliramezani, 2008). از آنجایی که دانشگاه علوم پزشکی کرمان نیز جزو دانشگاه های تیپ یک می‌باشد بنابراین انتظار می‌رود دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی نیز در حد دانشگاه های هم رتبه خود عمل نماید. در تحقیقی که با عنوان ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس انجام شده است، خواسته های کاربران در سطح حداقل برآورده شده است، و فقط با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران تفاوت قابل ملاحظه ای وجود دارد (Najafgholinejad, 2007). در تحقیق دیگری که با عنوان بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف انجام شده است، کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران توانسته است حداقل انتظارات کاربران را تأمین کند (Hariri;Afnani, 2008). پژوهش انجام شده در مورد کیفیت کتابخانه های دانشگاه یزد نیز نشان داد که حداقل انتظارات کاربران تأمین شده است (Mirghafouri; Makki, 2007). نتایج این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در مقایسه با سایر کتابخانه های دانشگاه های مورد مطالعه کشور، عملکرد مطلوبی نداشته است، زیرا حتی حداقل انتظارات کاربران این کتابخانه برآورده نشده است و این وضعیت برای دانشگاهی که جزو دانشگاه های برتر کشور محسوب می‌شود مطلوب نیست. تنها کتابخانه دانشگاهی که عملکرد مشابه عملکرد کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید بهشتی داشته کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بوده که کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه مذکور در هیچ یک از ابعاد کیفی خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را بر آورده کند و کیفیت خدمات، از حداقل کیفیت مورد انتظار پایین بوده است (Hakimi, 2005) دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی به عنوان یکی از دانشگاه های مادر ماموریت های زیر را به عهده دارد (Shahid Beheshti University of Medical Sciences, 2012) :

- تأمین نیروی انسانی کارآمد مورد نیاز کشور در گروه پزشکی؛
- تولید دانش و فن آوری در زمینه های بهداشت و درمان و آموزش پزشکی؛
- تأمین و حفظ و ارتقای سطح سلامت جامعه؛

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید کاربران با استفاده از مدل لایب کوال

• مشارکت در تسهیل و تسریع فرآیند توسعه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی کشور.

علاوه بر مأموریت های فوق، چشم اندازی که دانشگاه در سال 1404 برای خود در نظر گرفته، شامل:

- مرجع، پیشرو و نوآور در زمینه های آموزشی و پژوهشی؛
- مسئول و پاسخگو در حیطه خدمات بهداشتی درمانی؛
- موفق در خدمات دانشجویی فرهنگی و جلب رضایت فراگیران؛
- پیشگام در عرصه فناوری اطلاعاتی و ارتباطات و ایجاد دانشگاه الکترونیک؛
- منتخب متقاضیان ورود به دانشگاه ها و تحصیلات تکمیلی؛
- معتبر در سطوح ملی، منطقه ای و جهانی.

با توجه به اهداف و مأموریت های مذکور، واضح است که کتابخانه مرکزی دانشگاه، یکی از عناصر زیر ساختی جهت رسیدن به اهداف مذکور به حساب می آید. داشتن یک کتابخانه مرکزی مجهز به انواع منابع اطلاعاتی کارآمد به همراه ارائه خدمات با کیفیت که بتواند زیرساخت مورد نیاز جهت نائل شدن به اهداف دانشگاه را تأمین نماید بسیار ضروریست.

نتایج این پژوهش نشان می دهد که کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در تمام ابعاد لایب کوال ضعیف عمل کرده است. مدیران دانشگاه و به ویژه مدیر کتابخانه، بایستی برای بهبود وضعیت این کتابخانه تمهیداتی بیاندیشند، زیرا اگر رضایت کاربران تأمین نشود، کتابخانه در رسیدن به رسالت اصلی خود که همان خدمت به مراجعین است ناتوان مانده و بودجه ای که صرف امور مختلف کتابخانه می شود، در واقع بازده مطلوبی نداشته و به هدر رفته است. نتایج بدست آمده از این پژوهش، مدیران کتابخانه را در جهت ارتقاء کیفیت کتابخانه مورد مطالعه یاری خواهد کرد.

با توجه به اینکه کتابخانه مورد پژوهش در زمینه «کیفیت منابع» نتوانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده کند، بنابراین غنی کردن منابع چاپی و الکترونیکی موجود در کتابخانه ضروری به نظر می رسد. در این راستا می توان با نظر سنجی از کاربران در مورد منابع مورد نیازشان، رضایت کاربران را جلب نمود. از طرف دیگر ارتقاء سطح کیفی و کمی تجهیزات کتابخانه و توسعه بخش مواد سمعی و بصری، پیشنهاد می شود.

با توجه به اینکه سطح رضایت کاربران از کارکنان نیز بسیار پایین بوده است، بنابراین پیشنهاد می شود که تقسیم وظایف کارکنان طبق علائق آنها انجام شود تا اشتیاق بیشتری جهت انجام خدمات داشته باشند. از طرف دیگر برگزاری دوره های آشنایی با تکنولوژی های جدید مورد استفاده در حرفه کتابداری، در فواصل زمانی مختلف و بطور مستمر پیشنهاد می گردد. همچنین فراهم کردن زمینه ارزیابی کارکنان

کتابخانه توسط کاربران و همچنین مدیریت کتابخانه می‌تواند نقش مهمی در بالا بردن سطح رضایت کاربران داشته باشد. تغییر نورپردازی کتابخانه با استفاده از نظر کارشناسان، توسعه فضای داخلی کتابخانه و تلاش جهت دلپذیر نمودن فضای آن و همچنین اختصاص فضایی جهت مطالعه گروهی کاربران نیز پیشنهاد می‌شود تا ضمن کاهش شکاف بین انتظارات کاربران و وضعیت موجود، رضایت آنها را جلب نماید.

منابع

- Shahid Beheshti University of Medical Sciences. University missions. (online) (Available at : <http://www.sbm.ac.ir/Pages/MissionUniversity.aspx>) (Retrieved at September 2012) [in Persian]
- Shahid Beheshti University of Medical Sciences. University vision on 2025. (online) (Available at : <http://en.sbm.ac.ir/?siteid=256&pageid=4443>) (Retrieved at September 2012) [in Persian]
- Hariri N.; Afnani F. (2008). Quality assessment of library services in the universities governed by the Iranian Ministry of Health and Medical Education as well as Islamic Azad University in Tehran. *Library and Information Science*, 11(2), 29-25. [in Persian]
- Hakimi R.; Soori nezami Z. (2005). Service quality assessment of the central library of Zahedan University of Medical Sciences. *East Medico*, 7(4), 267-273. [in Persian]
- Taherian A. (2007). Factors influencing improved user satisfaction in libraries with focus on specialized libraries. *Book Quarterly*, 70, 179-196. [in Persian]
- Aliramezani H. et al. (2008). A survey of the academic staff and students of Kerman University of Medical Sciences on the quality of services of the central library of the University. *Development Steps In Medical Education*, 5(2), 113-119. [in Persian]
- Mirghafouri, S. H.; Makki F. (2007). Service quality assessment of educational libraries using LibQual: A case study of the libraries of Yazd University. *Library And Information Sciences Quarterly*, 1(10). [in Persian]
- Najafgholinejad. A. (2008). *Service quality assessment of the central library of Tarbiat Modares University using LibQual*. MLIS Thesis, Tarbiat Modarres University, Tehran. [in Persian]
- Ministry of Health (2010). Second place of type one universities: Shahid Beheshti University of Medical Sciences. (online) (Available at: www.hbi.ir/NSite/FullStory/News/?Id=137) (Accessed on shahrivar 1390) [in Persian]
- Banwet K. Devinder; Datta B. (2000). Effect of Service Quality on Post-Visit Intentions: The Case of a Computer Centre. *Vikalpa*, 25 (3). pp49-55.
- Thompson B.; Cook C.; Heath, F. (2000). The LibQUAL+ gap measurement model: the bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1(3), 165-178.
- Franklin, B.; Nitecki, D. (1999). ARL New Measures: User Satisfaction White Paper. Retrieved February, 8, 2002.
- Hoare P. (1997). *Academic Libraries in International Encyclopedia of Information and Library Science*. Ed. John Feather and Paul Sturges. New York, Routledge. pp. 2.
- Hoseth, Amy; Kyrillidou, Martha. (2006). Libqual +TM: Procedures Manual. Washington D. C. : Association of Research Libraries.

- Hoseth, Amy; Kyrillidou, Martha. (2010). Libqual+ ® survey . Washington, D. C. : *Association of Research Libraries*.
- Krejcie Robert V. ; Morgan Daryle W.. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational And Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Thompson B.; Cook, C. ; Kyrillidou M. (2005). Concurrent Validity of LibQUAL+TM Scores: What Do LibQUAL+TM Scores Measure? *Journal of Academic Librarianship*, 31 (6) , 517–522.
- Thompson B. ; Cook C. ; Kyrillidou M. (2006). Stability of library service quality benchmarking norms across time and cohorts: a LibQUAL+TM study”, Asia-Pacific Conference of Library and Information Education and Practice, Singapore, available at: http://dlist.sir.arizona.edu/1360/01/08.Bruce_Thompson_pp52-60.
- Waller, A. Consuella; Hoseth, Amy; Kyrillidou, M. (2003). *Libqual +TM policies and procedures manual*. Washington D. C. : Association of Research Libraries.
- Zeithaml, V. A. ; Parasuraman, A. ; Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: *Free Press*, 226 p.
- benchmarking norms across time and cohorts: a LibQUAL+TM study”, Asia-Pacific Conference of Library and Information Education and Practice, Singapore, available at: http://dlist.sir.arizona.edu/1360/01/08.Bruce_Thompson_pp52-60.
- Waller, A. Consuella; Hoseth, Amy; Kyrillidou, Martha. (2003). *Libqual +TM policies and procedures manual*. Washington D. C. : Association of Research Libraries.
- Zeithaml, V. A. ; Parasuraman, A. ; Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: *Free Press*, 226 p.

Archive of SID