

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان از دیدگاه کاربران در سال ۱۳۹۶

مهوش کلهر^۱، فریده بردی نشین^۲، فردین کریمی^۳، مهدی بیرجندی^۴

۱. کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده پرستاری بروجرد، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، بروجرد، ایران
۲. کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابخانه مرکزی، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران
۳. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، بروجرد، ایران
۴. دکترای آمار، استادیار، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم‌آباد، ایران

افلاک/سال دوازدهم/ شماره ۴۲ و ۴۳ / بهار و تابستان ۱۳۹۸

چکیده

مقدمه: امروزه کتابخانه‌ها از حالت مجموعه محوری به سمت مشتری محوری گرایش دارند. لذا ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها باید براساس فرایند ارائه خدمات به کاربران، انجام گیرد. این پژوهش با هدف سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان انجام شد.

مواد و روش‌ها: در این پژوهش از روش تحقیق پیمایشی - توصیفی استفاده شد. جامعه آماری کلیه اعضای فعال کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان در نیم سال دوم تحصیلی سال ۹۷-۱۳۹۶ بود. حجم نمونه برابر ۳۲۳ نفر بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد لیبکوال و به صورت خودگزارشی گردآوری و با استفاده از آزمون‌های آماری تی مستقل، آنالیز واریانس و آزمون تعقیبی توکی تجزیه تحلیل شد.

یافته‌ها: بیشترین میزان رضایت کاربران، از سه مؤلفه لیبکوال به ترتیب، مؤلفه کنترل اطلاعات با میانگین $18/0 \pm 15/58$ ، مؤلفه اثر خدمت با میانگین $22/4 \pm 14/53$ ، مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان با میانگین $73/0 \pm 10/80$ بود. بین سطح دریافت خدمات و حداقل و حداکثر انتظارات تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($p < 0/001$).

نتیجه‌گیری: خدمات کتابخانه‌ها حداقل انتظارات کاربران را برآورده نموده است اما بین سطح موجود و حداکثر سطح مورد انتظار فاصله دارد. بعد کنترل اطلاعات دارای میانگین بیشتری نسبت به سایر ابعاد و بعد کتابخانه به عنوان یک مکان دارای میانگین کمتری نسبت به سایر ابعاد بود. همچنین ضروری است مسئولین مربوطه در جهت بهینه‌سازی شرایط موجود در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان بخصوص در بعد کتابخانه به عنوان یک مکان تلاش و برنامه‌ریزی لازم را داشته باشند.

واژه‌های کلیدی: کتابخانه دانشگاهی، ارزیابی خدمات، کیفیت خدمات، لیبکوال

آدرس نویسنده مسئول: بروجرد، ابتدای بلوار بهشت خیابان امیرکبیر (سما سابق) دانشکده پرستاری بروجرد

پست الکترونیک: kalhor_m@yahoo.com

مقدمه

ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی، امروزه در ایران از هر زمان دیگری مهم‌تر است. با توجه به مشکلاتی که نظام بودجه‌ریزی دانشگاه‌های علوم پزشکی با آن درگیر است کتابخانه‌های دانشگاهی، باید خود را برای تأمین بودجه که با نیازهای رقابتی روبرو هستند، توجیه کنند. هنگامی که تعیین بودجه بر اساس الویت‌بندی می‌باشد، آموزش عالی باید با سایر سازمانها رقابت کند. زمانی که دانشگاه‌ها بودجه خود را دریافت می‌کنند، کتابخانه‌ها به عنوان یک زیر مجموعه باید با دیگر واحدهای سیستم رقابت کنند. لذا این که خدمت ارائه شده، تا چه اندازه انتظارات مشتریان را برآورده می‌سازد مورد سؤال قرار می‌گیرد. یا این که کتابخانه‌ها در زمینه پیشرفت‌های تحصیلی، فعالیت‌های علمی، مهارت‌های اطلاعاتی تا چه اندازه کارآمد هستند مدنظر قرار می‌گیرند (۱). بطوریکه در دنیا بعضی از دانشگاه‌های بزرگ مانند آکسفورد صاحب کتابخانه‌هایی با شهرت جهانی‌اند تا آنجا که گاه اهمیت دانشگاه بر اساس کتابخانه‌اش سنجیده می‌شود (۲). از سویی یک کتابخانه دانشگاهی موفق، کتابخانه‌ای است که بیشترین امکانات را در خدمت اطلاع‌رسانی قرار دهد تا کاربران بتوانند به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنند. بنابراین لازم است این مراکز در فواصل زمانی معین جهت ارزیابی کیفی کتابخانه‌ها اقدام نمایند چرا که درک و نیاز کاربران در دوره‌های زمانی مختلف متفاوت است (۳). در کتابخانه‌ها اغلب کیفیت خدمات در مقوله مشتری محوری قرار می‌گیرد.

رسیدن به کیفیت برای کتابخانه‌ها امکان پذیر نیست، مگر آنکه نظرات مشتری مداوماً مورد سنجش قرار گیرد. سپس نتایج سنجش با وضع موجود مقایسه می‌شود و شکاف‌ها باید مطابق برنامه‌ریزی رفع شود. تنها در اینصورت می‌توان ادعا داشت که کیفیت ارائه خدمات رعایت شده است (۲). با توجه به حرکت کتابخانه‌های دانشگاهی از مجموعه محوری به مشتری مداری و ضرورت همگامی با تحولات فناورانه، توجه به چگونگی هر چه بهتر رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران در ارزیابی کتابخانه‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است (۴). زیرا ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌تواند چشم‌انداز مناسبی برای برنامه‌ریزی‌های آتی پیش روی مدیران کتابخانه‌ها قرار دهد (۵). پس بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها برای ارزیابی و تفاوت بین انتظارات کاربران و عملکرد واقعی درک شده توسط آنها ضروری است (۶). برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از مدل لیبکوال^۱ استفاده می‌کنند. مدل لیبکوال ابزاری است که کتابخانه‌ها برای درخواست، پیگیری، درک و عمل موردنظر کاربران نسبت به کیفیت خدمات بکار می‌برند. این ابزار به کتابخانه کمک می‌کند که به ارزیابی، بهبود خدمات کتابخانه و تغییر فرهنگ سازمانی، بپردازد (۷). در پژوهش جباری نتایج نشان داد که خدمت دریافتی کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علامه تهران در همه مؤلفه‌های اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان، پایین‌تر از حداقل انتظار بوده و کاربران ناراضی بودند. حداقل انتظار بیشتری برای بهبود اثر خدمت نسبت به دو مؤلفه دیگر وجود داشت.

1. LibQual

کرد (۱۴). به عبارت دیگر با توجه به اهمیت خدمات باکیفیت در کتابخانه‌ها و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، ارتقاء سطح کیفیت خدمات، یکی از چالش‌های مهم کتابخانه‌ها به شمار می‌رود. مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌های دستیابی به تعالی کیفیت خدمات کتابخانه خود را فراهم کنند. این پژوهش با هدف تعیین کیفیت خدمات موجود در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی لرستان و شناخت نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌ها از دیدگاه کاربران در سال ۱۳۹۶ انجام شد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع کاربردی بوده و به روش پیمایشی با رویکرد توصیفی انجام شد. کلیه مراجعه‌کنندگان حضوری به کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان که بالغ بر ۲۳۹۸ نفر بودند به عنوان جامعه آماری این پژوهش محسوب شدند. حجم نمونه در این پژوهش با استفاده از جدول مورگان و کرجسی (۱۹۷۰) برابر با ۳۳۱ نفر برآورد شد. مشارکت کنندگان به صورت تصادفی وارد مطالعه شدند. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد لیبکوال ترجمه شده توسط محققان ایرانی استفاده شده است. این پرسشنامه در برگرفته سه بعد می‌باشد. ۱- تأثیر خدمات که بعد انسانی کیفیت خدمات و شامل ارتباط و تعامل کاربران و کتابداران است. ۲- بعد کنترل اطلاعات که شامل بررسی توانایی کاربران در، یافتن اطلاعات

کمترین دریافت خدمت و بیشترین نارضایتی سطح دریافت در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان بود. بیشترین نارضایتی سطح حداکثر انتظار به ترتیب در مؤلفه‌های کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات گزارش شد (۸). یافته‌های احمدی میرقاند در مورد سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه تبریز نشان داد که، مؤلفه‌های اثر خدمت و کنترل اطلاعات بالاتر از حداقل انتظارات کاربران بوده ولی در مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان، نتوانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید (۹). پورا احمد با مطالعه چهار کتابخانه دانشگاهی در استان خراسان شمالی نشان داد میانگین خدمات دریافتی در این کتابخانه‌ها، منفی بوده است (۱۰). یافته‌های پژوهش هاشمیان نیز نشان داد در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، شکاف کفایت و برتری در همه ابعاد ابزار لیبکوال، منفی بوده و میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ها در تمامی ابعاد پایین است (۱۱). تحقیقات شعب، نشان داد که بعد اثر خدمات مهمترین عامل کیفیت خدمات کتابخانه است. همچنین کاربران دارای سطح انتظارات بالایی هستند و از نظر سطح انتظار خدمات بین جنسیت کاربران تفاوت معنی‌داری وجود نداشت (۱۲). مک کافری^۱ در مطالعه‌ی خود گزارش داد که مهمترین مؤلفه از دیدگاه کاربران، مؤلفه کتابخانه به عنوان یک مکان است و بیشترین شکاف هم در همین مؤلفه در این بررسی گزارش شده است و کاربران خواستار توسعه فضای کتابخانه‌ها در دانشگاه‌های ایرلند بودند (۱۳). در واقع، کیفیت سنجی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را باید به عنوان یک آغاز بی‌پایان تلقی

1. Mc Caffrey

یافته‌ها

از ۳۳۱ پرسشنامه توزیع شده ۳۲۳ مورد به طور کامل تکمیل شده و در محاسبات آماری مورد استفاده قرار گرفت. شرکت کنندگان در ۷۳/۵ درصد زن بودند. میانگین سن پاسخ دهندگان $7/58 \pm 25/37$ بود. تحصیلات در ۵۹ درصد کارشناسی و در ۸۰ درصد دانشجوی بود (جدول ۱).

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی مشخصات فردی شرکت‌کنندگان در مطالعه

مشخصات فردی	تعداد	درصد
زن	۲۳۷	۷۳/۵
مرد	۸۶	۲۶/۵
مجموع	۳۲۳	۱۰۰
فوق دیپلم	۴	۱
کارشناس	۱۸۹	۵۹
کارشناس ارشد	۲۳	۷
دکتری و بالاتر	۱۰۷	۳۳
مجموع	۳۲۳	۱۰۰
دانشجو	۲۵۳	۸۰
کارمند	۲۳	۷
پزشک	۲۲	۶
هیأت علمی	۱۷	۵
متخصص	۸	۲
مجموع	۳۲۳	۱۰۰

بین میانگین نمره سطح دریافت خدمات کاربران دانشکده‌های مختلف تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($P < 0/001$). بالاترین سطح دریافت خدمات را کتابخانه شهید مدنی دارا بود و کمترین میانگین نمره مربوط به بیمارستان امام خمینی بروجرد بود (جدول ۲). بین میانگین نمره سطح حداکثر انتظارات کاربران دانشکده‌های مختلف تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($P < 0/001$). بالاترین میانگین نمره سطح حداکثر انتظارات مربوط به کاربران دانشکده بهداشت، کمترین

مورد نیاز به شیوه‌های مستقل و خودکار است و ۳- بعد کتابخانه به عنوان یک مکان که شامل محیط فیزیکی برای مطالعه‌ی فردی، کار گروهی و ایجاد روحیه‌ی مطالعه و پژوهش می‌باشد. بعد تأثیر خدمات شامل ۹ گویه، بعد کنترل اطلاعات شامل ۸ گویه و بعد کتابخانه به عنوان یک مکان شامل ۵ گویه می‌باشند. کیفیت خدمات در سه سطح، حداقل سطح خدمات، حداکثر سطح خدمات و سطح خدمات دریافتی سنجیده می‌شود. در نمره‌گذاری سؤالات پرسشنامه از طیف ۹ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده که میزان دریافت یا عدم دریافت خدمات را با دقت بیشتری مورد بررسی قرار می‌دهد. حداقل نمره ۲۲ و حداکثر آن ۱۹۸ می‌باشد. پرسشنامه استاندارد لیبکوال در وبسایت^۱ به صورت آنلاین وجود دارد. این پرسشنامه در پژوهشی که توسط اشرفی ریزی و کاظم پور (۲۰۱۰) انجام شد با میزان آلفای کرونباخ ۰/۹۲ مورد استفاده قرار گرفت (۱۵). قابل ذکر است که در پژوهش حاضر مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۷ بدست آمد. بنابراین می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است. برای همه شرکت‌کنندگان توضیح کلامی در مورد هدف و روش مطالعه داده شد و پس از کسب رضایت آگاهانه آنها جهت شرکت، ایجاد اطمینان در مورد ناشناس ماندن و حفظ محرمانه اطلاعات، وارد مطالعه شدند. همچنین پس از جمع‌آوری داده‌ها ابتدا در بخش آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، استفاده شده و در آمار استنباطی از آزمون تی مستقل، آنالیز واریانس و برای

مقایسات زوجی از آزمون تعقیبی توکی استفاده شد.

1. www.LibQual.org

میانگین نمره سطح حداکثر انتظارات مربوط به کاربران کتابخانه دانشکده پیراپزشکی خرم‌آباد بود (جدول شماره ۳).

جدول شماره ۲: مقایسه میانگین سطح دریافت خدمات کاربران در دانشکده‌های مختلف

نام کتابخانه	تعداد (درصد)	انحراف معیار \pm میانگین	p.value
مرکزی	۴۷ (۱۴٪)	۵۷/۱۷ \pm ۸۸/۶۹	<۰/۰۰۱
دانشکده پزشکی	۲۶ (۸٪)	۷۳/۱۸ \pm ۶۷/۶۶	
دانشکده دندانپزشکی	۱۲ (۳/۷٪)	۲۲/۲۰ \pm ۷۴/۶۱	
دانشکده داروسازی	۹ (۲/۷٪)	۳۹/۱۳ \pm ۳۹/۷۰	
دانشکده بهداشت	۱۴ (۴٪)	۹۴/۲۸ \pm ۲۳/۵۲	
دانشکده پیراپزشکی	۲۳ (۷٪)	۳۵/۲۲ \pm ۷۰/۷۶	
دانشکده پرستاری خرم‌آباد	۲۱ (۶٪)	۰۹/۱۸ \pm ۰۹/۶۱	
دانشکده پرستاری بروجرد	۳۰ (۹٪)	۵۲/۱۷ \pm ۵۲/۵۳	
دانشکده پرستاری الیگودرز	۲۲ (۷٪)	۳۶/۱۹ \pm ۵۹/۶۴	
دانشکده پرستاری پلدختر	۲۹ (۹٪)	۴۳/۲۴ \pm ۳۲/۶۲	
بیمارستان عشایر خرم‌آباد	۲۶ (۸٪)	۳۵/۲۲ \pm ۶۱/۷۱	
بیمارستان شهید مدنی خرم‌آباد	۱۳ (۴٪)	۰۴/۱۳ \pm ۸۷/۸۳	
بیمارستان امام خمینی بروجرد	۲۲ (۷٪)	۵۲/۱۷ \pm ۵۲/۵۳	
بیمارستان شهید چمران بروجرد	۳۰ (۹٪)	۹۲/۱۹ \pm ۲۶/۷۵	

جدول شماره ۳: مقایسه میانگین سطح حداکثر انتظارات کاربران در دانشکده‌های مختلف

نام کتابخانه	تعداد (درصد)	انحراف معیار \pm میانگین	p.value
مرکزی	۴۷ (۱۴٪)	۹۷/۱۷ \pm ۱۷/۶۷	<۰/۰۰۱
دانشکده پزشکی	۲۶ (۸٪)	۸۵/۱۷ \pm ۱۷/۸۴	
دانشکده دندانپزشکی	۱۲ (۳/۷٪)	۳۴/۱۷ \pm ۷۹/۶۸	
دانشکده داروسازی	۹ (۲/۷٪)	۶۵/۱۷ \pm ۲۰/۷۰	
دانشکده بهداشت	۱۴ (۴٪)	۹۲/۲۷ \pm ۷۱/۶۰	
دانشکده پیراپزشکی	۲۳ (۷٪)	۱۲/۱۷ \pm ۹۱/۷۵	
دانشکده پرستاری خرم‌آباد	۲۱ (۶٪)	۳۲/۲۰ \pm ۸۳/۷۳	
دانشکده پرستاری بروجرد	۳۰ (۹٪)	۲۷/۲۱ \pm ۶۴/۶۶	
دانشکده پرستاری الیگودرز	۲۲ (۷٪)	۸۲/۱۹ \pm ۱۳/۶۵	
دانشکده پرستاری پلدختر	۲۹ (۹٪)	۵۹/۱۰ \pm ۸۱/۸۶	
بیمارستان عشایر خرم‌آباد	۲۶ (۸٪)	۹۵/۲۱ \pm ۸۵/۷۱	
بیمارستان شهید مدنی خرم‌آباد	۱۳ (۴٪)	۱۵/۱۳ \pm ۴۰/۸۵	
بیمارستان امام خمینی بروجرد	۲۲ (۷٪)	۲۷/۲۱ \pm ۶۴/۶۶	
بیمارستان شهید چمران بروجرد	۳۰ (۹٪)	۲۴/۱۹ \pm ۲۸/۸۱	

میانگین نمره سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه مدنی
 دارای بیشترین مقدار بود که در مقایسه با میانگین نمره
 دانشکده‌های دندانپزشکی، داروسازی، پیراپزشکی، بیمارستان
 عشایر، بیمارستان چمران بروجرد و کتابخانه مدنی تفاوت
 معنی‌داری وجود نداشت و در مقایسه با سایر دانشکده‌ها و
 بیمارستانها این تفاوت معنادار بود ($P < 0/001$).

جدول شماره ۴: مقایسه میانگین سطح حداقل انتظارات کاربران در کتابخانه های مختلف

نام کتابخانه	تعداد (درصد)	انحراف معیار \pm میانگین	p.value
مرکزی	۴۷ (۱۴٪)	۲۱/۱۸ \pm ۷۴/۶۷	<0/001
دانشکده پزشکی	۲۶ (۸٪)	۶۶/۱۲ \pm ۶۷/۵۸	
دانشکده دندانپزشکی	۱۲ (۳٫۷٪)	۸۲/۱۴ \pm ۰۵/۶۵	
دانشکده داروسازی	۹ (۲٫۷٪)	۵۱/۱۶ \pm ۹۱/۶۶	
دانشکده بهداشت	۱۴ (۴٪)	۷۸/۲۵ \pm ۹۹/۶۰	
دانشکده پیراپزشکی	۲۳ (۷٪)	۹۵/۱۶ \pm ۰۷/۶۹	
دانشکده پرستاری خرم‌آباد	۲۱ (۶٪)	۴۸/۲۱ \pm ۶۸/۶۲	
دانشکده پرستاری بروجرد	۳۰ (۹٪)	۱۷/۱۵ \pm ۵۷/۴۶	
دانشکده پرستاری الیگودرز	۲۲ (۷٪)	۷۳/۲۲ \pm ۶۲/۵۸	
دانشکده پرستاری پلدختر	۲۹ (۹٪)	۴۴/۱۶ \pm ۹۵/۵۴	
بیمارستان عشایر خرم‌آباد	۲۶ (۸٪)	۸۳/۱۹ \pm ۳۳/۶۸	
بیمارستان شهید مدنی خرم‌آباد	۱۳ (۴٪)	۱۸/۱۳ \pm ۴۸/۸۴	
بیمارستان امام خمینی بروجرد	۲۲ (۷٪)	۵۵/۱۵ \pm ۳۰/۵۷	
بیمارستان شهید چمران بروجرد	۳۰ (۹٪)	۸۲/۱۹ \pm ۸۹/۷۶	

کتابخانه‌ای بر اساس لیبقوال (تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات
 و کتابخانه به عنوان یک مکان) بین سطح دریافت خدمات
 فعلی و حداقل و حداکثر انتظارات تفاوت معنی‌دار
 ($P < 0/001$) وجود داشت (جدول ۶). میزان رضایت و شکاف
 کفایت و برتری با توجه به مؤلفه‌های پرسش‌نامه لیبقوال در
 (جدول شماره ۷) نشان داده شده است. نتایج نشانگر این

تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمره حداقل، حداکثر و سطح
 فعلی خدمات زنان و مردان وجود نداشت ($P > 0/05$). بر
 اساس این جدول شکاف کفایت مثبت یعنی فاصله خدمات
 فعلی با حداقل خدمات قابل قبول استفاده‌کنندگان و شکاف
 برتری فاصله خدمات فعلی با مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد
 انتظار استفاده‌کنندگان منفی بود (جدول ۵). در ابعاد خدمات

دیداری- شنیداری و کمترین شکاف کفایت مربوط به گزاره وجود کارمندی که با کاربران مؤدبانه، مهربانانه و علاقه‌مند برخورد کنند در بعد تأثیر خدمات بود.

است که کتابخانه‌ها تقریباً در تمامی مؤلفه‌ها به غیر از گویه ۱۵ وجود ابزارهای دسترسی ساده (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری و .. که شخصاً اطلاعات را پیدا کنم) توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند. بیشترین شکاف کفایت در بعد کنترل اطلاعات مربوط به مؤلفه وجود مواد

جدول شماره ۵: میانگین نمره حداقل، حداکثر و سطح فعلی خدمات از نظر پاسخ‌دهندگان بر حسب جنسیت

جنس پاسخ‌دهندگان	تعداد	حداکثر انتظارات	حداقل انتظارات	وضع موجود خدمات	شکاف کفایت	شکاف برتری
زن	۲۰۲	۷۴/۲۶±۱۹/۹۴	۶۲/۴۶±۲۰/۱۸	۶۴/۶۷±۱۹/۹۴	۲/۲۱	-۹/۵۹
مرد	۱۲۱	۷۷/۷۵±۱۸/۸۰	۶۴/۹۶±۱۹/۲۰	۶۶/۲۸±۱۸/۸۰	۱/۳۲	-۱۱/۴۷
سطح معنی داری		۰/۵۲۱	۰/۱۲۲	۰/۲۷۳		

جدول شماره ۶: میانگین نمره مؤلفه‌های ابعاد خدمات کتابخانه‌ای بر اساس تفکیک سطوح دریافت خدمات، حداکثر و حداقل انتظارات

مؤلفه‌ها سطوح	سطح دریافت خدمات فعلی	حداقل انتظارات	حداکثر انتظارات	سطح معنی داری	شکاف کفایت	شکاف برتری
تأثیر خدمات	میانگین ± انحراف معیار ۱۴/۶۹ ± ۶۲/۸۴	میانگین ± انحراف معیار ۱۴/۶۷ ± ۵۸/۶۲	میانگین ± انحراف معیار ۱۲/۲۸ ± ۶۷/۱۶	<۰/۰۰۱	میانگین ± انحراف معیار ۱۴/۵۳ ± ۴/۲۲	میانگین ± انحراف معیار ۱۳/۴۰ ± ۸/۵۴
کنترل اطلاعات	میانگین ± انحراف معیار ۱۷/۲۱ ± ۴۵	میانگین ± انحراف معیار ۱۴/۷۵ ± ۴۵/۱۸	میانگین ± انحراف معیار ۱۵/۷۰ ± ۵۳/۳۷	<۰/۰۰۱	میانگین ± انحراف معیار ۱۵/۵۸ ± ۰/۱۸	میانگین ± انحراف معیار ۱۶/۶۶ ± ۸/۳۷
کتابخانه به عنوان مکان	میانگین ± انحراف معیار ۱۱/۵۲ ± ۲۹/۲۲	میانگین ± انحراف معیار ۹/۴۵ ± ۲۹/۹۵	میانگین ± انحراف معیار ۹/۸۷ ± ۳۴/۶۰	<۰/۰۰۱	میانگین ± انحراف معیار ۱۰/۸۰ ± ۰/۷۳	میانگین ± انحراف معیار ۱۱/۱۲ ± ۵/۳۷

جدول شماره ۷: میزان رضایت و شکاف کفایت و برتری با توجه به مؤلفه‌های پرسشنامه لیبکوال

مؤلفه	میانگین رضایت از سطح فعلی	میانگین حداقل انتظار	میانگین حداکثر انتظار	شکاف کفایت	شکاف رضایت
۱- وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند.	۶/۸۷	۶/۳۸	۷/۲۳	۰/۴۸	-۰/۳۶
۲- توجه به تک تک کاربران توسط کارکنان کتابخانه	۷/۱۵	۶/۴۹	۷/۱۶	۰/۶۶	-۰/۰۰۶
۳- وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند.	۷/۳۷	۶/۹۹	۷/۷۵	۰/۳۸	-۰/۳۷
۴- آمادگی کتابداران برای پاسخ به سوال کاربران.	۷/۱۹	۶/۷۴	۷/۶۸	۰/۴۵	-۰/۴۸
۵- وجود کارمندی که دانش کافی برای پاسخ دادن به پرسشهای کاربران دارند.	۷/۲۲	۶/۶۱	۷/۶۴	۰/۶۱	-۰/۴۱
۶- وجود کارمندی که با کاربران مؤدبانه، مهربانانه و علاقمند برخورد می‌کنند.	۷/۲۹	۶/۸۷	۷/۸۵	۰/۴۱	-۰/۵۶
۷- وجود کارمندی که نیاز کاربران خود را درک می‌کنند.	۷/۰۸	۶/۴۸	۷/۵۶	۰/۶۰	-۰/۴۸
۸- امکان دسترسی آسان به اطلاعات	۶/۶۳	۶/۳۰	۷/۴۳	۰/۳۳	-۰/۷۹
۹- وجود نشریات چاپی و الکترونیکی که برای کار من لازم هستند.	۵/۹۹	۵/۷۳	۶/۸۳	۰/۲۶	-۰/۸۳
۱۰- وجود منابع اطلاعاتی الکترونیکی که نیاز دارم.	۵/۷۴	۵/۶۴	۶/۶۸	۰/۱۰	-۰/۹۴
۱۱- وجود وب سایتی در کتابخانه که در یافتن اطلاعات کمک میکند.	۵/۵۴	۵/۷۳	۶/۵۵	-۰/۱۸	-۱/۰۰
۱۲- وجود منابع چاپی که برای کار من لازم هستند.	۶/۱۰	۵/۸۶	۶/۸۲	۰/۲۴	-۰/۷۲
۱۳- وجود مواد سمعی بصری نظیر CD, DVD و...	۵/۳۴	۵/۳۶	۶/۴۹	-۰/۰۱	-۱/۱۴
۱۴- وجود تجهیزات مدرنی که امکان می‌دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنم.	۵/۴۲	۵/۵۶	۶/۶۶	-۰/۱۳	-۱/۲۴
۱۵- وجود ابزارهای دسترسی ساده (برگه‌دان، فهرست کامپیوتری و .. که شخصا اطلاعات را پیدا کنم).	۵/۶۲	۵/۶۶	۶/۶۷	-۰/۰۳	۱/۰۴
۱۶- دسترسی به منابع پیوسته جهت دسترسی به اطلاعات	۵/۷۲	۵/۸۳	۶/۸۲	-۰/۱۱	-۱/۰۹
۱۷- وجود فضای آرام برای فعالیتهای انفرادی	۵/۴۷	۵/۵۲	۶/۶۵	-۰/۰۴	-۱/۱۸
۱۸- وجود فضای مناسب که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد.	۵/۹۵	۶/۱۴	۷/۰۴	-۰/۱۹	-۱/۰۸
۱۹- وجود فضایی برای یادگیری و مطالعه گروهی	۵/۵۸	۵/۷۹	۶/۷۸	-۰/۲۱	-۱/۲۰
۲۰- مکانی راحت، دلپذیر و جذاب	۵/۸۱	۵/۹۴	۶/۸۷	-۰/۱۲	-۱/۰۵
۲۱- به نظر شما کتابخانه چه نقاط ضعف و قوتی دارد؟	۵/۹۷	۵/۹۴	۶/۸۳	۰/۰۳	-۰/۸۵
۲۲- چه پیشنهادی برای بهبود وضعیت خدمات کتابخانه دارید	۵/۹۰	۶/۱۲	۷/۰۷	-۰/۲۲	-۱/۱۶

بحث

با توجه به نتایج به دست آمده بر اساس حداقل، حداکثر، خدمات دریافتی و همچنین شکاف بین سطوح برتر و کفایت می‌توان گفت خدمات کتابخانه‌ها، توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند که نشان از رضایت نسبی کاربران از کیفیت خدمات ارائه شده است. این یافته با نتایج به دست آمده توسط قربانی، کلیک و کیریلید همسو است (۱۸،۱۷،۱۶). اما با نتایج پژوهش اباذری در دانشگاه علوم پزشکی قم تفاوت دارد به طوری که نتایج پژوهش آنها نشان داد خدمات ارائه شده، حداقل انتظارات اعضای هیأت علمی را برآورده نکرده است (۱۹). بین سطح خدمات دریافت شده حداقل انتظارات کاربران با سطح حداکثر در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان تفاوت معنی‌داری وجود داشت و این با نتایج شمس اژیبه (۱۳۸۷) مشابه بود (۲۰). نتایج نشان داد بر اساس خدمات ۲۲ گانه لیبکوال در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان شکاف کفایت خدمات مثبت و شکاف برتری خدمات منفی می‌باشد. اما تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمره حداقل، حداکثر و سطح فعلی خدمات بر اساس دیدگاه‌های زنان و مردان وجود نداشت. در رابطه با میانگین گویه‌های لیبکوال کاربران بیشترین خدمات دریافتی را از مؤلفه وجود کتابداران مؤدب و کمترین خدمات دریافتی را از مؤلفه مواد سمعی و بصری دریافت کردند. در مؤلفه‌های لیبکوال شکاف میان انتظارات کاربران و درک آنها از وضعیت موجود خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان از هر یک، از ابعاد خدمات کتابخانه‌ای تأثیر خدمات،

کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان بین سطح دریافت خدمات و حداقل و حداکثر انتظارات تفاوت معنی‌داری وجود داشت. کتابخانه‌ها تقریباً در تمامی مؤلفه‌های لیبکوال به غیر از گویه ۱۵ (وجود ابزارهای دسترسی ساده شامل برگه دان، فهرست کامپیوتری و .. که شخصاً اطلاعات را پیدا کنم) توانستند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند که با نتایج تحقیقات حریری و افنانی (۱۳۸۷) و غفاری و کرانی (۱۳۹۰) هم سو است (۲۱). در ابعاد سه گانه لیبکوال بعد تأثیر خدمات یا نیروی انسانی دارای میانگین بیشتری نسبت به کتابخانه به عنوان یک مکان بود این می‌تواند حاکی از توجه ویژه کتابداران به مراجعین و تلاش آنها در برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی آنان باشد. همچنین با توجه به یافته‌های پژوهش در کتابخانه‌های بیمارستانی باید به بعد کنترل اطلاعات از جمله آسان کردن دسترسی اطلاعات برای استفاده توجه ویژه‌ای شود و شرایط دسترسی به منابع، به ویژه منابع الکترونیکی را، حتی بر بالین بیمار برای کارکنان تشخیصی و درمانی امکان‌پذیر نمایند. همچنین مدیران مربوطه از لحاظ مهندسی و طراحی فضای کتابخانه‌های بیمارستانی لازم است توجه و تلاش بیشتری نمایند. بر اساس نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود با توجه به اهمیت مولفه کتابخانه به عنوان یک مکان در محیط بیمارستان‌ها، مورد بازبینی قرار گیرد. امکان دسترسی آسان به منابع الکترونیک از منزل یا محل کار برای تمامی کاربران کتابخانه‌ها فراهم شود، مدیران کتابخانه‌ها در برنامه‌ریزی‌ها به ابعاد مختلف خدمات کتابخانه توجه داشته

باشند و با انجام ارزیابی‌های دوره‌ای از نیازها، نقاط قوت و ضعف خود اطلاع یابند.

نتیجه‌گیری

به طور کلی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی لرستان تا رسیدن به وضع مطلوب آرمانی، با توجه به حداکثر انتظارات کاربران، فاصله زیادی دارد اگر چه این موضوع با اکثر پژوهش‌های داخلی با تفاوت‌های جزئی مشابه هست.

تقدیر و تشکر

از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی لرستان که در تصویب و تأمین هزینه‌های طرح تحقیقاتی A-10-1420-1 ما را یاری نمودند، همکاران کتابدار محترم کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی و دیگر همکاران محترمی که در اجرای طرح کمک شایانی به ما نمودند نهایت تشکر و قدردانی را داریم.

References

1. Vianchi A. Investigating trend of operational budgeting from the perspective of health economics, Tehran: The First International Conference on Operational Budgeting 2006.
2. Faraj Pahlou A, KaabAmir F. Longitudinal evaluation of quality of service delivery in Central Library of Shahid Chamran University of Ahvaz Using LibQual model. *Journal of Information Management Science and Technology* 2017; 2 (4): 9-31. [In Persian]
3. Changanian-Khorasgani MH, Amani A. Evaluation of the quality of library services of the Islamic Azad University of Khorasgan Branch (Isfahan) from users' point of view based on the LibQual model. *Quarterly Journal of Information Systems and Services* 2015; 5 (9): 91-1. [In Persian]
4. Ghaffari Seyyed Kerani A. Quality review of services in Kermanshah University of Medical Sciences libraries through LibQual's model. *Quarterly journal of librarianship and information and information technology* 2011; 12 (3): 53-6. [In Persian]
5. Najafgholinejad A, Hasanzadeh M. Collection, staff, and space of Tarbiat Modarres University Central Library based on the instrumental of LibQual. *Journal of Information Processing and Management* 2009; (25) (1): 131-152. [In Persian]
6. Colvert PJ. International variations in measuring customer expectations. *Library Trends* 2001; 49(4): 732- 758.
7. Omidifar S, Mousavizadeh Z. Quality of service levels of the Library of the Faculty of Psychology and Educational Sciences, AllamehTabataba'i University, using the LeibQual model. *Quarterly Journal of Information Research and Public Libraries* 2009; 15 (4): 80-61. [In Persian]
8. Jabari L. Measurement of the quality of the library services of Allameh Tabataba'i University using the LibQual Model 2017;3 (12): 109-129.
9. Ahmadi-Mirqaed AR, Maleki R, Momeni E. Assessing the quality of central library services of the university of science and culture from the users' perspective. *1st Dynamics Studies* 2015; (4): 1-22.[In Persian]
10. Pourahmad AA, Neshat M, Hasani MR. Using LibQual model for improving the level of students' satisfaction from quality of services in academic libraries: A case study in north Khorasan province, Iran. *J Inform Knowl Manage* 2016; 15(1): 1650011.
11. Hashemian M, Alemokhtar MJ, Hasanzadeh A. Quality assessment of services

- provided by libraries of Isfahan University of Medical Sciences using gap analysis model (LibQual), Iran. Health Inform Manage 2012; 9(3): 440-44. [In Persian]
12. Shoeb ZH. Analysis of LibQual scores for service quality assessment in academic libraries of Bangladesh. Dhaka, University of Dhaka, Retrived August 13 2015, from <http://repository.library.du.ac.bd/xmlui/handle/123456789/562>.
13. McCaffrey C. LibQual in Ireland: Performance assessment and service improvement in Irish University Libraries. The Journal of Academic Librarianship 2013; 39 (4): 347-350.
14. Esfandiari Moghadam A, Evaluation of the quality of library services of Azad University of Science Research Branch through the gap analysis model, dissertation (MA), Islamic Azad University, Tehran Research Science Branch (2009)
15. Ashrafi Rizi H, Kazempour Z. Analysis of the quality gap of library services of the state Universities of Isfahan based on the LibQual model. Information and Information Management 2013; 1 (1): 71 – 8.
16. Ghorbani T. Assessment of service quality at library of securities and stock exchange organization based on LibQual Model and provide strategies to improve service. [MSc Thesis]. Tehran: University of Tehran 2010. [In Persian]
17. Killick S, van Weerden A, van Weerden F. Using LibQual to identify commonalities in customer satisfaction: The secret to success? Perform Meas Metr 2014; 15(1/2): 23-31.
18. Kyrillidou M, Persson AC. The new library user in Sweden: A LibQual study at Lund University. Perform Meas Metr 2006; 7(1): 45-53.
19. Abazari Z, Mirhosseini Z, Bakhtiari A, Mohammadi Motlaq A. A Study of the Quality of Services of Libraries of Qom University of Medical Sciences from the Point of View of Students and Academic Members Based on LibQual Model. Qom Univ Med Sci J 2017; 10 (10): 78-85.
20. Ghafari S, Krani A. The study of the quality of services in Kermanshah University of Medical Sciences's Libraries through the LibQual model. Autobiology 2011; 12:53 -6.
21. Hariri N, Afnani F. Analysis of quality of service of central library service of Tehran University of Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences. Book essay 2008; 76: 165-179.

Evaluation of the Quality of the Services Rendered by Lorestan University of Medical Sciences Libraries from the Users' Perspectives in 1396

Mahvash Kalhor¹, **Farideh Bardi Neshin**², **Fardin Karimi**³, **Mehdi Birjandi**⁴

1. Master of Science in Library and Information Science, Boroujerd School of Nursing, Lorestan University of Medical Sciences, Boroujerd, Iran

2. Master of Science in Library and Information Science, Central Library of Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad, Iran

3. Ph.D. Student of Sociology, Boroujerd Faculty of Nursing., Iran

4. Ph.D. in Biostatistics, Lorestan Medical School. Khorramabad. Iran

Abstract

Background and Aim: Nowadays, libraries are core set oriented towards the customer. Therefore, the quality assessment of the libraries must be performed based on the service delivery process to the users. This research was conducted with the aim of measuring the quality levels of library services in Lorestan University of Medical Sciences using the LibQual standard tool.

Materials and Methods: In this study, a descriptive survey method was used. The statistical population was all active members of the libraries of Lorestan University of Medical Sciences in the second semester of the academic year of 2017-18. The sample size was 323 persons who were selected by simple random sampling method. The data were collected using the standard self-report LibQual questionnaire and analyzed by independent t-test, variance analysis and Tukey post hoc test.

Results: The most satisfaction of the users, from the three components of LibQual respectively, the information control component with a mean of 15.58 ± 0.18 , the service effect component with a mean of 14.53 ± 4.22 , the library component to The title of a place was 10.80 ± 0.73 . There was a significant difference between the level of receiving services and the minimum of maximum expectations ($p < 0.001$).

Conclusion: Libraries' services meet the minimum expectations of users, but they differ between the existing level and the maximum expected level. The dimension of information control had a higher mean than the other dimensions and the library dimension as a mean had a lower mean than the other dimensions. It is also necessary that the relevant authorities have the necessary effort and planning to optimize the conditions in the libraries of Lorestan University of Medical Sciences, especially in the library dimension.

Keywords: Academic library, service evaluation, service quality, LibQual