

کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان با استفاده از ابزار لایب کوآل

دکتر محمد اسماعیل پوربندبنی (PhD)^۱ - حسن عباسپور (MA)^۲ - ابوزر رضانی (MA)^۱ - فرخ قلی پور (MSc)^۱ - فاطمه رضانی پاکپور لنگرودی (MA)^۳ (Stu)

* نویسنده مسئول: دانشکده پرستاری و مامایی حضرت زینب (س) - پیراپزشکی شرق گیلان (لنگرود)، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

پست الکترونیک: ramezani.aboozar@gums.ac.ir

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۱۲/۲۷ تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۴/۲۱

چکیده

مقدمه: سنجش کیفیت، برنامه‌ریزی بایسته برای بهبود کیفی خدمات سازمان‌هاست. کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، به عنوان مراکز تأمین و گسترش اطلاعات تخصصی برای جامعه پزشکی کشور، اهمیت ویژه‌ای دارند.

هدف: بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان با استفاده از پرسشنامه لایب کوآل، به عنوان متداول‌ترین ابزار بین‌المللی

مواد و روش‌ها: این مطالعه، توصیفی مقطعی و جامعه آماری آن دانشجویان کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی گیلان بودند. نمونه‌ها ۱۳۵ نفر بود که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده و داده‌های پژوهش با پرسشنامه لایب کوآل در نیمه دوم سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ شمسی توزیع، گردآوری و با نرم‌افزار اکسل شکاف کفایت و برتری بدست آمده تحلیل شد.

نتایج: میانگین کلی کمینه انتظار کاربران ۵/۹، میانگین کلی بیشینه انتظار کاربران ۸ و میانگین کلی سطح واقعی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان ۶/۲۴ بدست آمد. میانگین شکاف کفایت در ابعاد سه گانه ابزار لایب کوآل مثبت و به ترتیب برای "فضای کتابخانه" ۰/۲۳، "موثر بودن خدمات" ۰/۵۸، و بعد سوم "کنترل اطلاعات" ۰/۱۳ محاسبه شد.

نتیجه‌گیری: چگونگی سطح ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان از دیدگاه دانشجویان کارشناسی مناسب است و برای رسیدن به وضعیت بهینه باید در خصوص ارائه راهکارهای عملی چاره‌اندیشی کرد.

کلیدواژه‌ها: خدمات کتابخانه‌ای / دانشجویان / کتابخانه‌های پزشکی / لایب کوآل.

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیست و سوم شماره ۹۲، صفحات: ۱۶-۲۴

مقدمه

نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده مطمئنی برای برنامه‌ریزی‌های راهبردی در جهت بهبود کیفی گستره‌های گوناگون خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مورد بررسی باشد. در حال حاضر، شناخت انتظارات استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها، بررسی و تحلیل شکاف بین انتظارات و برداشت آن‌ها از خدمات دریافتی با ابزار لایب کوآل، متداول‌ترین شیوه‌ای است که در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، بکار می‌رود. گستردگی استفاده از این ابزار بسیار گسترده بوده و این ابزار علاوه بر ایالات متحده، کانادا، استرالیا، انگلستان، ایرلند و اسکاتلند، به زبان‌های مختلف در بسیاری کشورهای دیگر نیز بکار گرفته شده‌است (۱ و ۲).

سنجش کیفیت، پیش‌زمینه بایسته برنامه‌ریزی برای بهبود کیفی خدمات سازمان‌هاست. کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، به عنوان مراکز تأمین و اشاعه اطلاعات تخصصی برای جامعه پزشکی کشور، اهمیت ویژه‌ای دارند. ارتقای سطح کیفی خدمات این مراکز حساس علمی، نقش بنیادینی در تحقق هدف‌های جامعه در رابطه با بهداشت و سلامت عمومی دارد. با توجه به اهتمام دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور به ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود، سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی و آگاهی از شکاف بین انتظار استفاده‌کنندگان و سطح خدمات دریافتی آنها، می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم و شناخت

۱. دانشکده پرستاری و مامایی حضرت زینب (س) - پیراپزشکی شرق گیلان (لنگرود)، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران.

۲. کتابخانه مرکزی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

۳. کمیته تحقیقات دانشجویی دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران

انتظار و ادراک کاربران از کیفیت خدمات با ابزار لایب‌کوآل را سنجید. در پژوهش آن‌ها ۴۳۳۰ نفر از ۱۳۰ کتابخانه عضو انجمن علمی کتابداران پزشکی آمریکا شرکت کردند و تفاوتی بین یافته‌های حاصل از بکارگیری ابزار لایب‌کوآل برای سنجش کیفیت خدمات در انواع کتابخانه‌های بیمارستانی، علوم پزشکی و غیرپزشکی یافت نشد. کنترل اطلاعات بالاترین میانگین نمره (۸/۲۶) را کسب کرد و همچنین کمترین میانگین شکاف کفایت (۰/۵۵) مربوط به کنترل اطلاعات بود. فضای کتابخانه کمترین میانگین حداکثر انتظار (۷/۶۹) را کسب کرد. بیش‌ترین میانگین شکاف کفایت مربوط به تأثیر خدمات (۰/۵۴) بود (۷).

در سال ۲۰۱۲، خدمات کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی با پیمایش جامع لایب‌کوآل سنجیده شد. یافته‌های مربوط به کتابخانه حوزه پزشکی که در سه بُعد از خدمات کتابخانه‌ای آن‌ها بررسی شده بود، نشان داد در مورد کل خدمات کتابخانه، شکاف کفایت ۰/۶۵ و شکاف برتری ۰/۶۶- است. میانگین‌های مربوط به شکاف کفایت خدمات، در بُعد موثر بودن خدمات ۰/۸۷، کنترل اطلاعات ۰/۶۴ و فضا و مکان کتابخانه ۰/۴۲ گزارش شد (۲).

این مطالعات نشان می‌دهد لایب‌کوآل به عنوان یک مدل در بررسی کیفیت خدمات می‌تواند در ارائه اطلاعات برای تسهیل بهبود خدمات هدف‌گذاری شده در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کمک کند و نیاز به راه حل عملیاتی درباره چگونگی بهبودبخشی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی را برآورده می‌کند.

همان‌طور که ملاحظه شد، علاوه بر سایر کشورها، در ایران نیز در رابطه با سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با استفاده از مدل تحلیل شکاف و ابزار لایب‌کوآل پژوهش‌هایی در یک دهه گذشته انجام شده ولی تاکنون در دانشگاه علوم پزشکی گیلان از این شیوه ارزیابی استفاده نشده بود. بنابراین، در این مطالعه پژوهشگران با ابزار لایب‌کوآل، کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان را بررسی کردند.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی-مقطعی و کاربردی بود که در

مردانی و شریف‌مقدم در سال ۱۳۹۱ در دانشگاه علوم پزشکی تهران کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را با الگوی لایب‌کوآل بررسی کردند. شکاف برتری خدمات در مورد کل خدمات کتابخانه‌های مورد مطالعه در این پژوهش ۲/۸- ارزیابی شد و کتابخانه‌های مورد مطالعه، فاصله زیادی با تأمین انتظار کاربران در ارتباط با دلخواه‌ترین سطح خدمات آنها داشتند (۳). هاشمیان و همکاران ۱۳۹۱ در سال برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با مدل تحلیل شکاف لایب‌کوآل به این نتیجه رسیدند که شکاف کفایت و شکاف برتری در همه ابعاد لایب‌کوآل منفی است، یعنی میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای در کلیه ابعاد از کمینه انتظار به‌طور معنی‌دار کمتر بوده است (۴).

نتایج پژوهش علی‌رضانی و همکاران در سال ۱۳۸۷ برای بررسی کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان از دیدگاه دانشجویان نشان داد که میانگین نمره رضایت کلی از خدمات کتابخانه مرکزی ۶/۱۳ از پیشینه ۹ بود. از ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به "کنترل اطلاعات" (۵/۹۸)، "موثر بودن خدمات" (۵/۹۶) و "فضای کتابخانه" (۵/۸۹) بود. بیش‌ترین میزان مراجعه به کتابخانه مرکزی و استفاده از منابع آن یک بار در ماه بود (۵). غفاری و کرانی پیمایش کاربردی با پرسشنامه لایب‌کوآل را در کاربران بالفعل کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه انجام دادند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که میانگین کل خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از نظر شکاف کفایت خدمات مثبت (۰/۱۲)، یعنی کتابخانه توانسته حداقل انتظار کاربران خود را برآورده کند و شکاف برتری خدمات منفی (۲/۲۲-) یعنی کتابخانه فاصله زیادی با تأمین حداکثر انتظارات کاربران در سطح خدمات داشت. همچنین، کتابخانه در بعد "موثر بودن خدمات" برخلاف دو بعد دیگر توانست حداقل خدمات مورد قبول کاربران را به صورت مناسبی برآورده کند. همچنین، کتابخانه دانشکده بهداشت با میانگین ۶/۳۷ عملکرد بهتری داشته است (۶).

تامسون در سال ۲۰۰۷ در انواع مختلف کتابخانه‌ها تفاوت بین

علوم پزشکی گیلان و عضو بودن در یکی از کتابخانه‌های این دانشگاه. ذکر نکردن نام دانشجو و تمایل شخصی به تکمیل پرسشنامه و همچنین اطمینان به رازداری این اطلاعات از ملاحظات اخلاقی این پژوهش بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز در دو سطح آمار توصیفی و تحلیل فاصله‌ای با استفاده از نرم‌افزار آماری اکسل (۲۰۱۰) انجام شد.

در تجزیه تحلیل نهایی با استفاده از تحلیل فاصله‌ای، حد فاصل بین انتظار کاربران و سطح خدمات دریافتی بررسی شد که به مدل تحلیل شکاف شناخته می‌شود. در این روش که شیوه‌ای متفاوت از مطالعات معمول سطح خدمات از دیدگاه استفاده‌کنندگان است، با سنجش انتظار استفاده‌کنندگان از یک سو و تصور و برداشت آن‌ها از خدمات دریافتی از سوی دیگر، امکان محاسبه شکاف میان انتظارات و خدمات دریافتی فراهم می‌شود و بدین ترتیب اندازه‌گیری عینی خدمات، به شیوه‌ای دقیق‌تر امکان‌پذیر می‌شود. در اجرای تحلیل پژوهش علاوه بر محاسبه شکاف برای تک تک ۲۲ عبارت لایب‌کوال، در مورد ابعاد سه‌گانه لایب‌کوال یعنی کتابخانه به عنوان یک محل (Library as Place (LP)، موثر بودن خدمات (Affect of Service (AS) کنترل اطلاعات (Information Control (IC) و همچنین برای مجموع همه عبارت‌ها نیز، محاسبه شکاف کفایت خدمات و شکاف برتری خدمات به شیوه یادشده انجام شد.

نتایج

در ارتباط با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی واحدهای پژوهش، ۱۰۸ نفر (۸۰ درصد) زن و ۷ نفر (۰/۰۵ درصد) متأهل بودند. از واحدهای پژوهش ۷۵ (۵۵/۶ درصد) نفر در یکی از خوابگاه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان سکونت داشتند. میانگین معدل ترم تحصیلی پیش دانشجویان ۱۶/۵ بدست آمد و اکثر نمونه‌ها در سال دوم تحصیلی اشتغال داشتند (۵۰ نفر ۳۷ درصد). بیش‌ترین تعداد دانشجویان از رشته‌های تحصیلی پرستاری، مامایی، علوم آزمایشگاهی، تکنولوژی پرتونگاری، بی‌هوشی، و اتاق عمل، در رشته تکنولوژی پرتونگاری (۴۵ نفر ۳۳/۴ درصد) تحصیل می‌کردند. درباره میزان استفاده دانشجویان از کتابخانه، ۸۱ نفر (۶۰ درصد)

سال تحصیلی ۹۲-۹۱ در دانشگاه علوم پزشکی گیلان انجام شد. جامعه پژوهش همه دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی گیلان بودند. ۱۳۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد فرامرزی مدل لایب‌کوال بود. پرسشنامه لایب‌کوال، علاوه بر مشخصات دموگرافی، شامل ۲۲ گویه طراحی شده در سه بعد است که به ترتیب در بعد کیفی فضای کتابخانه ۵ پرسش، کیفیت موثر بودن خدمات، ۹ پرسش و نیز در خصوص کیفیت کنترل اطلاعات، ۸ پرسش را بررسی می‌کند. این ۲۲ گویه به سه منظور از آزمودنی پرسیده می‌شود که به ترتیب شامل حداقل انتظار، حداکثر انتظاری که از خدمات کتابخانه‌ای دارند و نیز سطح خدماتی است که در حال حاضر دانشجویان از کتابخانه دریافت می‌کنند واحدهای پژوهش در پاسخ به این سه سؤال می‌توانستند اعداد ۱ تا ۹ را برای هر گویه انتخاب کنند و عدد ۹ بالاترین نمره سطح انتظار را نشان می‌دهد. با توجه به این که این ابزار در مطالعات مختلف جامعه ایرانی استفاده شده است از روایی مورد قبولی برخوردار بوده، علاوه بر آن از نظر ۱۰ نفر اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی گیلان در روایی محتوا و صوری پرسشنامه استفاده شد. برای بررسی پایایی ابزار، در یک مطالعه مقدماتی با بیست دانشجوی رشته‌های مختلف گروه هدف، همبستگی درونی ابزار با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ تأیید شد برای جمع‌آوری اطلاعات، ضمن هماهنگی با مسئولین دانشکده‌ها و مراجعه به کتابخانه‌ها و با استفاده از اطلاعات اعضا در نرم‌افزار ثنا، شماره دانشجویی دانشجویان در اختیار گرفته شد سپس، به کمک جدول تصادفی اعداد تعداد ۱۳۵ نفر از دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی گیلان که عضو کتابخانه بودند انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها جهت تکمیل در اختیار آنان قرار گرفت. هر چند پرسش‌ها بسیار روشن بودند ولی توضیح بیشتر برای رفع هرگونه ابهام در تکمیل پرسشنامه داده شد و واحدهای پژوهش حداکثر یک هفته فرصت داشتند تا پرسشنامه‌ها را تکمیل و در محل مناسبی که در کتابخانه در نظر گرفته شده بود قرار دهند. معیارهای ورود واحدهای پژوهش، شامل این موارد بود: اشتغال به تحصیل در مقطع کارشناسی دانشگاه

بعد سوم یعنی کنترل اطلاعات در کتابخانه، میانگین کلی شکاف کفایت (۰/۱۳) و عبارت " وجود ابزارها برای آسانی استفاده در یافتن اطلاعات مورد نیاز" بیش‌ترین میانگین (۰/۴۴) را داشت. جدول ۱ میانگین و شکاف کفایت همه عبارت‌ها در پرسشنامه را نشان می‌دهد. همچنین در نمودار راداری ۱، تغییر این شکاف مو به مو نشان داده شده‌است. میانگین کلی شکاف کفایت مدل لایب‌کوآل در این مطالعه، (۰/۳۴) و بیش‌ترین میانگین مربوط به بعد " موثر بودن خدمات کتابخانه" با مقدار (۰/۵۸) به دست آمده‌است. میانگین و انحراف معیار هر یک از ابعاد سه‌گانه مدل لایب‌کوآل در این مطالعه در جدول (۲) نشان داده شده‌است. جدول (۱) میزان شکاف کفایت و برتری خدمات به تفکیک ۲۲ معیار مدل لایب‌کوآل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی گیلان را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشخص شده در چهار معیار، شکاف کفایت منفی است که با علامت ستاره در جدول ۱ نشان داده شده‌است.

به‌صورت هفتگی از منابع کتابخانه استفاده می‌کردند و ۵۵ نفر (۴۰ درصد) هیچ‌وقت از وب‌سایت کتابخانه برای دسترسی به منابع کتابخانه‌ها استفاده نکرده بودند، این در حالی است که ۵۵ نفر (۴۰ درصد) به صورت روزانه و ۶۱ نفر (۴۵ درصد) به‌صورت هفتگی ابزارهای جستجوی اینترنتی غیرکتابخانه‌ای مثل موتورهای جستجوی عمومی را مورد استفاده قرار داده بودند.

یافته‌ها حاکی از آن بود که سطح کنونی خدمات از حداقل مورد قبول بالاتر و دارای شکاف مثبت است یعنی کتابخانه توانسته است حداقل انتظار کاربران خود را برآورده کند. در بعد کیفیت فضای کتابخانه میانگین کلی شکاف کفایت (۰/۲۳) و عبارت " وجود شرایط محیطی و مکان مناسب برای شروع مطالعه و یادگیری و تحقیق در کتابخانه" مقدار (۰/۵۷) بالاترین کفایت را داشت. در بعد موثر بودن خدمات کتابخانه‌ای، میانگین کلی شکاف کفایت (۰/۵۸) و عبارت "اعتماد و اطمینان به کارکنان کتابخانه" بیش‌ترین میانگین (۱/۲) کفایت را به خود اختصاص داده‌است. و در نهایت برای

جدول ۱. میانگین معیار خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان بر حسب مؤلفه‌های ابزار لایب‌کوآل

دانشگاه علوم پزشکی گیلان					معیارهای خدمات کتابخانه	ردیف
شکاف	حد اقل	حد اکثر	سطح واقعی خدمات	شکاف بر تری		
-۱/۷۰	۰/۰۸	۶/۲۳	۸/۰۱	۶/۳۰	وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های فردی شما	LP1
-۱/۷۹	-۰/۱۷*	۶/۱۶	۷/۷۸	۵/۹۹	آرام و جذاب بودن فضا کلی کتابخانه	LP2
-۱/۸۱	۰/۳۷	۵/۸۸	۷/۷۸	۶/۲۴	وجود شرایط محیطی و فیزیکی مناسب برای برانگیخته شدن حس مطالعه و یادگیری در کتابخانه	LP3
-۱/۹۷	۰/۳۱	۵/۵۷	۷/۸۵	۵/۸۸	وجود فضای اجتماعی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی در کتابخانه	LP4
-۱/۵۵	۰/۵۷	۵/۹۱	۸/۰۳	۶/۴۸	وجود شرایط محیطی و مکان مناسب برای شروع مطالعه و یادگیری و تحقیق در کتابخانه	LP5
-۰/۹۵	۱/۲۰	۵/۸۴	۷/۹۹	۷/۰۴	پدید آمدن حس اطمینان و اعتماد در شما از سوی کارمندان کتابخانه (مثلاً در موعد مقرر به وعده‌هایی که می‌دهند عمل می‌کنند)	AS1
-۱/۵۴	۰/۳۸	۶/۱۴	۸/۰۵	۶/۵۱	آمادگی کارمندان کتابخانه برای پاسخ‌گویی به سؤالات شما (مثلاً همیشه وقت کافی برای پاسخ به شما دارند)	AS2
-۱/۵۷	۰/۹۸	۵/۷۵	۸/۲۴	۶/۷۳	اشتیاق و علاقه کارمندان کتابخانه برای کمک به شما	AS3
-۱/۷۷	۰/۴۵	۶/۰۷	۸/۰۹	۶/۵۳	توجه ویژه کارمندان کتابخانه به تک‌تک شما (مثلاً به هنگام برقراری ارتباط و شناسایی نیازهای اطلاعاتی شما و صرف وقت بیشتر در این زمینه)	AS4
-۱/۶۷	۰/۵۹	۶/۶۳	۷/۹۹	۶/۲۲	توانمندی بالای کارمندان در حل مشکلات مرتبط با ارائه خدمات به شما	AS5
-۱/۶۷	۰/۴۳	۶/۱۳	۸/۲۲	۶/۵۶	دانش کافی کارمندان کتابخانه برای پاسخ‌گویی به سؤالات شما	AS6
-۱/۵۳	۰/۳۱	۶/۵۶	۸/۴۰	۶/۸۷	ادب و تواضع کارمندان کتابخانه در ارتباط با شما	AS7
-۱/۸۰	۰/۷۲	۵/۷۷	۸/۲۹	۶/۴۹	رفتار دلسوزانه کتابخانه در حل مشکلات شما با گوش دادن و صرف وقت کافی برای راهنمایی شما	AS8

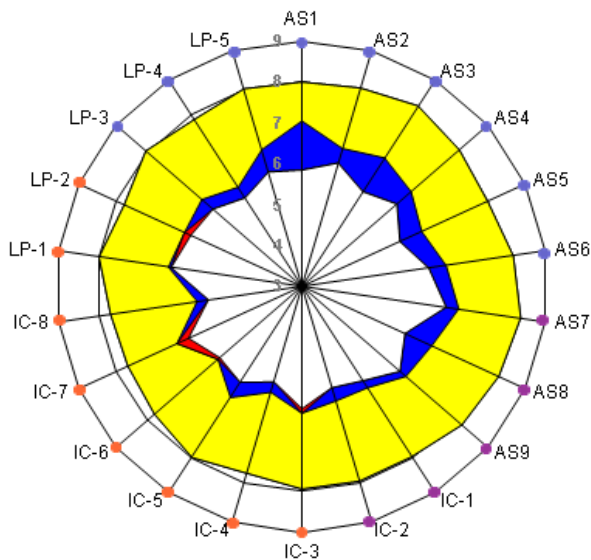
کتابخانه به عنوان یک محل مؤثر بودن خدمات

دانشگاه علوم پزشکی گیلان				سطح واقعی خدمات	معیارهای خدمات کتابخانه	ردیف
شکاف	حد اقل	حد اکثر	شکاف			
برتری	کفایت	انتظار	انتظار			
-۱/۸۱	۰/۱۹	۶/۱۷	۸/۱۷	۶/۳۶	درک نیازهای شما از سوی کارکنان	AS9
-۲/۰۰	۰/۲۰	۵/۷۴	۷/۹۵	۵/۹۵	وجود مجلات چاپی و الکترونیکی مورد نیاز شما در کتابخانه	IC1
-۲/۰۴	۰/۳۴	۵/۵۸	۷/۹۶	۵/۹۲	وجود یک وبسایت کتابخانه‌ای برای دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز (مثلاً در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز)	IC2
-۱/۹۶	-۰/۱۰*	۶/۱۰	۷/۹۵	۵/۹۹	وجود مواد و منابع چاپی مورد نیاز در کتابخانه	IC3
-۲/۰۵	۰/۲۸	۵/۴۳	۷/۷۶	۵/۷۰	وجود منابع الکترونیکی مورد نیاز	IC4
-۱/۷۴	۰/۴۴	۵/۷۹	۷/۹۷	۶/۲۳	وجود ابزارهایی با سهولت استفاده برای یافتن اطلاعات مورد نیاز خود در کتابخانه (مثلاً وجود، نرم افزار کتابخانه، اینترنت، برگه‌دان و ...)	IC5
-۲/۱۱	-۰/۰۷*	۵/۷۲	۷/۷۷	۵/۶۶	وجود تجهیزات نوین و کافی برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز در کتابخانه (مثلاً تعداد کافی رایانه)	IC6
-۱/۶۳	-۰/۳۱*	۶/۳۶	۷/۶۸	۶/۰۵	راحتی دسترسی به اطلاعات برای استفاده مستقل استفاده کنندگان (بدون کمک از کتابدار)	IC7
-۲/۱۴	۰/۲۸	۵/۳۱	۷/۷۳	۵/۵۹	امکان دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار	IC8

کنترل اطلاعات

IC و مربوط به معیارهای کنترل اطلاعات را به همان ترتیبی که در جدول ۱ آمده است، نشان می‌دهد و شکاف‌های برتری و کفایت خدمات در درجه‌های گوناگون گستره رنگی دیده می‌شود. در مطالعه نمودار راداری، تک تک مؤلفه‌ها و نمای کلی کیفیت خدمات نمایان می‌شود.

محتویات جدول ۱: در نمودار راداری ۱ به شرح زیر نشان داده شده است. نمودار راداری، ابزاری مناسب برای نشان دادن شکاف‌های مشاهده شده در پژوهش است. در این نمودارها مؤلفه‌های لایب کوآل با حروف LP مربوط به معیارهای مکان و فضای کتابخانه، AS که مربوط به معیارهای تأثیر خدمات،



- خدمات فعلی کتابخانه بالاتر از حداقل قابل قبول
- خدمات فعلی کتابخانه پایین تر از مطلوب ترین سطح مورد انتظار
- خدمات فعلی کتابخانه پایین تر از حداقل قابل قبول

نمودار راداری ۱: شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان بر حسب مؤلفه‌های لایب کوآل

انتظار، از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه بدست می‌آید. اگر نمره شکاف مثبت باشد، خدمات دریافتی به اندازه همان نمره بهتر از حداقل سطح خدمات مورد انتظار است. نمره

رنگ آبی، فاصله حداقل انتظارات از وضع موجود را نشان می‌دهد که نشانگر شکاف کفایت Gap Adequacy خدمات است و در واقع از کسر میانگین حداقل سطح خدمات مورد

خدمات مورد انتظار کاربران از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می‌آید. اگر نمره شکاف برتری مثبت باشد، خدمات دریافتی به اندازه همان نمره بالاتر از حداکثر سطح خدمات مورد انتظار است. نمره منفی شکاف برتری نشان‌دهنده این است که خدمات دریافتی به همان اندازه پایین‌تر از حداکثر سطح خدمات مورد انتظار است.

منفی شکاف نشان‌دهنده این است که خدمات دریافتی به همان اندازه پایین‌تر از حداقل سطح خدمات مورد انتظار است. در نمودار رادار بالا ناحیه زردرنگ بیانگر فاصله میانگین حداکثر انتظار کاربران در معیارهای مدل لایب‌کوآل نسبت به وضعیت موجود است، معروف به شکاف برتری (Gap Superiority) که با کسر میانگین حداکثر سطح

جدول ۲: شاخص میانگین کلی و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان بر حسب ابعاد لایب‌کوآل

ابعاد لایب‌کوآل	میانگین	حداقل انتظار (انحراف معیار)	حداکثر انتظار (انحراف معیار)	سطح واقعی خدمات (انحراف معیار)	شکاف کفایت	شکاف برتری
فضای کتابخانه	۵/۹۵±۰/۲۶	۷/۹۴±۰/۱۲	۶/۱۸±۰/۲۴	۰/۲۳	-۱/۷۶	
مؤثر بودن خدمات	۶/۰۱±۰/۳۴	۸/۱۶±۰/۱۲	۶/۵۹±۰/۲۱	۰/۵۸	-۱/۵۷	
کنترل اطلاعات	۰/۷۵±۰/۲۱	۷/۸۵±۰/۱۲	۵/۸۹±۰/۲۱	۰/۱۳	-۱/۹۶	
میانگین کل	۵/۹±۰/۰۶	۸±۰/۰۰	۶/۲۴±۰/۰۱	۰/۳۴	-۱/۷۶	

بحث و نتیجه‌گیری

مامایی و پیراپزشکی شرق گیلان و تدارک تجهیز کتابخانه‌ای جدید و تأمین محیطی مناسب از نظر تأسیسات گرمایشی، سرمایشی و روشنایی به نظر می‌رسد که مجموعه کتابخانه‌های مورد بررسی در بعد "کتابخانه به عنوان یک محل" محیطی مناسب برای مطالعه به حساب آمده و چیزی فراتر از میانگین حداقل انتظارات کاربران را فراهم کرده باشد.

از سه بعد بررسی شده با ابزار لایب‌کوآل، بر اساس جدول (۲) بیش‌ترین میانگین شکاف کفایت مربوط به بعد "مؤثر بودن خدمات" (۰/۵۸) بود که با شش گزینه، مهارت‌های مربوط به دانش حرفه‌ای، ارتباطی و اخلاقی کارکنان و نیز کارکنان کتابخانه در ارائه خدمت به کاربران را بررسی می‌کند. این مقدار در مطالعات مختلف لایب‌کوآل در دانشگاه‌های علوم پزشکی بین ۱/۳- الی ۰/۸۷ گزارش شده است (۴۲،۱). گویه "اشتقاق و علاقه کارمندان کتابخانه برای کمک به شما" بالاترین میانگین (۰/۹۸) شکاف کفایت را نشان داد. اغلب کتابداران دانشگاه علوم پزشکی گیلان تحصیلات تخصصی کتابداری داشته و با تاکید بر طرح تکریم ارباب‌رجوع، مشتری‌مداری را سرلوحه کار خود می‌دانستند و همچنین انجمن کتابداری و اطلاع رسانی شاخه گیلان بعد از برپایی مجمع عمومی در تاریخ ۱۳۹۱/۰۳/۲۱ شروع به فعالیت کرد (۸) که با برگزاری کارگاه‌های آموزشی تخصصی، ارتباطی و اخلاقی بر روی "کیفیت مؤثر بودن خدمات" در کتابخانه‌ها

این مطالعه برای اولین بار در دانشگاه علوم پزشکی گیلان انجام شده است که گوناگونی دانشکده‌ها و رشته‌های تحصیلی، نوع نمونه‌گیری و نیز تعداد نمونه قابل قبول به اعتبار یافته‌ها در آن می‌افزاید. مشخصات دموگرافی در جوامع دانشجویی بسیار شبیه هم هستند، بیشتر یافته‌های دموگرافی در این مطالعه با مطالعات دیگر پژوهشگران همخوانی دارد (۵ و ۴).

جدول ۱ و نمودار راداری اجزئیات سؤالات لایب‌کوآل را در ابعاد مختلف و نیز مقادیر میانگین شکاف کفایت و میانگین شکاف برتری را در هر سؤال نشان می‌دهد. چون در میانگین شکاف کفایت، تأمین حداقل انتظار کاربران مورد توجه قرار می‌گیرد در این مطالعه تلاش شده تغییر شکاف کفایت در یافته‌ها مورد بحث قرار گیرند. بر اساس جدول (۲)، درباره بعد اول مورد بررسی "کتابخانه به عنوان یک محل" میانگین شکاف کفایت در مطالعه حاضر (۰/۲۳) به دست آمد که در مطالعات مختلف لایب‌کوآل در دانشگاه‌های علوم پزشکی این میزان بین ۱/۱۴- الی ۰/۴۲ گزارش شده است (۴۲،۱) و بیش‌ترین مقدار میانگین شکاف (۰/۵۷) در این بعد مربوط به گویه "وجود شرایط محیطی و مکان مناسب برای شروع مطالعه و یادگیری و تحقیق در کتابخانه" بود. با توجه به نوساز بودن برخی دانشکده‌ها نظیر دانشکده‌های پرستاری

بحث و نتیجه گیری

سطح کیفی خدمات در حد دلخواه کاربران نیست و میان انتظار و ادراک کاربران شکاف وجود دارد که این شکاف در ابعاد کنترل اطلاعات ژرف تر است. در رابطه با بُعد کنترل اطلاعات، وجود تجهیز نوین و کافی برای دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز در کتابخانه (مثلاً تعداد کافی رایانه) و همچنین راحتی دسترسی به اطلاعات برای استفاده مستقل استفاده کنندگان (بدون کمک کتابدار) باعث شکاف شده است. شکاف برتری خدمات دانشگاه علوم پزشکی گیلان دیدگاه دانشجویان کارشناسی در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ منفی و میانگین آن ۱/۷۶- است یعنی برای تأمین انتظارات کاربران در مطلوب ترین سطح، فاصله کیفیت خدمات کتابخانه زیاد و این نتیجه در پژوهش داخلی نیز به دست آمده است (۳-۵). کم و بیش در همه پژوهش های خارج از ایران نیز یافته ها نشان دهنده شکاف منفی میان خدمات کتابخانه ها و مطلوب ترین سطح مورد انتظار استفاده کنندگان است.

مهم ترین نقاط توان کتابخانه های مورد بررسی در بعد تأثیر خدمات یعنی معیارهای پدید آمدن حس اطمینان و اعتماد در شما از سوی کارمندان کتابخانه (مثلاً در زمان مقرر به وعده هایی که می دهند عمل می کنند)، اشتیاق و علاقه کارمندان کتابخانه برای کمک به کاربران و رفتار دلسوزانه آنها در حل مشکلات کاربران با گوش دادن و صرف وقت کافی برای راهنمایی بود. یافته های این پژوهش مشابه یافته های لایب کوآل ۲۰۰۵ در دانشگاه آلاباما نشان می دهد سطح فعلی خدمات از حداقل مورد قبول بالاتر و دارای شکاف مثبت است (۱).

شکاف برتری خدمات دانشگاه علوم پزشکی گیلان دیدگاه دانشجویان کارشناسی در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ منفی و میانگین آن ۱/۷۶- نشان می دهد برای تأمین انتظارات کاربران در مطلوب ترین سطح، فاصله کیفیت خدمات کتابخانه زیاد است. مشابه شکاف برتری خدمات در مورد همه خدمات هر سه کتابخانه مورد بررسی پژوهش حریری (۱) منفی است و کتابخانه های مورد مطالعه فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران در رابطه با مطلوب ترین سطح خدمات دارند. اما نکته گفتنی این است که در کتابخانه های مورد بررسی در این

افزوده است.

در ارتباط با بعد سوم لایب کوآل تحت عنوان "کنترل اطلاعات" میانگین کلی شکاف کفایت در این مطالعه ۰/۱۳ محاسبه شد که این مقدار در مطالعات مختلف لایب کوآل در دانشگاه های علوم پزشکی بین ۱/۲۸- الی ۰/۶۴ گزارش شده است (۱، ۴ و ۲). گویه "وجود ابزارهایی با سهولت استفاده برای یافتن اطلاعات مورد نیاز خود در کتابخانه (مثلاً وجود نرم افزار کتابخانه، اینترنت، برگه دان)" بالاترین مقدار میانگین را به خود اختصاص داده بود. همان طور که پیش از این گفته شد برخی کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی گیلان جدیدتاسیس و نوسازی شده اند و با بکارگیری درگاه و نرم افزار یکپارچه آنلین، کلیه اطلاعات مربوط به منابع برای کاربران دست یافتنی است و فعالیت های کتابخانه ای از حالت سنتی به سیستم خودکارسازی تغییر یافته که این تغییر در رویکرد می تواند عاملی برای بهبود خدمات کتابخانه ای، بیش از میانگین حداقل انتظار کاربران تلقی شود.

میانگین کلی شکاف کفایت مثبت و مقدار آن (۰/۳۴) به دست آمد که از میانگین مطالعه لایب کوآل جهانی (۲۰۱۲) با مقدار ۰/۶۵، کمتر ولی در مطالعه هاشمیان (۱۳۹۱) از دانشگاه علوم پزشکی اصفهان یعنی ۰/۹۳-، بیشتر بوده است (۴ و ۲). این شکاف کفایت مثبت دلیل بر آن است که کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی گیلان نسبت به میانگین حداقل انتظارات دانشجویان کارشناسی عضو کتابخانه با وضعیت بهتری عمل کرده اند. البته کلیه واحدهای پژوهش در این مطالعه دانشجویان کارشناسی علوم پزشکی بودند که در دوره آموزشی به چاپ مقاله های علمی پژوهشی، ارائه سمینار و پایان نامه نیاز نداشتند و بر اساس میلر (Miller) (۲۰۰۸) چون "کاربران در کتابخانه های بزرگ و پژوهشی سطح انتظارات بالایی دارند" محتمل است یکی از مهم ترین دلایل مثبت بودن میانگین کلی شکاف کفایت که از کسر میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به دست می آید، پایین بودن سطح حداقل انتظارات دانشجویان مورد بررسی باشد چرا که این دانشجویان در مقطع کارشناسی بوده و در دوره آموزشی خود فعالیت پژوهشی نداشته اند (۹).

همه جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای برای کتابخانه‌های علوم پزشکی گیلان بایسته است. این کتابخانه‌ها می‌توانند برحسب شکاف خدمات فعلی با انتظار استفاده‌کنندگان خود، با اولویت‌بندی ریزبینانه اقدام‌ها، در باره بهبود کیفیت خدمات با آگاهی بیشتری برنامه‌ریزی کنند. علاوه بر بایستگی توجه به کلیه جنبه‌های خدمات، و ضعف کتابخانه‌ها در کنترل اطلاعات، اهتمام جدی‌تری باید باشد. همچنین برای بالابردن کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مذکور و کاهش فاصله انتظار کاربران و خدمات سه پیشنهاد درباره گسترش فضای داخل کتابخانه‌ها و اختصاص فضای مناسب برای تشکیل گروه‌های علمی و علاوه بر آن ایجاد و گسترش منابع کتابخانه الکترونیکی برای دسترسی کاربران به منابع اطلاعاتی درهرنگام و مکان و سرانجام زمینه ارزیابی کارکنان دانشگاه‌ها توسط کاربران با ابزارهایی از قبیل لایب‌کوآل فراهم شود.

تشکر و قدردانی: بدین‌وسیله از مسئولان کتابخانه‌ها و کتابداران دانشگاه علوم پزشکی گیلان و نیز از واحدهای پژوهش که در تکمیل پرسشنامه همکاری لازم را داشته‌اند سپاسگذاری می‌شود.

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافی ندارند.

پژوهش، فاصله خدمات ارائه‌شده با خدمات مطلوب و مورد انتظار استفاده‌کنندگان بسیار زیاد است (۲/۵۲-، ۳/۱۱- و ۳/۴۲-). این فاصله در برخی از کتابخانه‌های دانشگاهی در خارج از ایران به شرح زیر است: در دانشگاه آلاباما شکاف برتری خدمات منفی و میانگین آن ۰/۸۵-، شکاف برتری در کتابخانه دانشگاه کرانفیلد ۰/۴۴-، در کتابخانه‌های علوم پزشکی در ایالات متحده در سال ۲۰۰۳ شکاف برتری ۰/۸۵- و در سال ۲۰۰۴ شکاف برتری ۰/۸۷-، در دانشگاه اوهایو شکاف برتری ۰/۸۸-، در دانشگاه گلاسکو شکاف برتری ۱/۰۸- و در دانشگاه بینگهامتون شکاف برتری ۱/۱۸- است (۱). چنانکه دیده می‌شود، شکاف در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان، از کتابخانه‌های دانشگاهی در خارج از ایران بیشتر است.

نتایج پژوهش نشان‌دهنده خوشنودی نسبی دانشجویان کارشناسی از کیفیت خدمات ارائه‌شده به آن‌ها است اما برای افزایش کیفیت خدمات کتابخانه باید برنامه‌ریزی بهتر و هماهنگ‌تری صورت گیرد. افزایش کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند موجب ارتقای سطح علمی اعضای هیئت علمی، دانشجویان و ارتقای دانش و آموزش پزشکی شود.

چون کتابخانه‌های بررسی شده برای تأمین سطح مطلوب خدمات مورد انتظار استفاده‌کنندگان فاصله داشتند، توجه به

منابع

1. Hariri N, Afzani F. Service Quality Gap Analysis of the Central Library of the School of Medicine In Tehran. *Library and Information Science* 2008;1(2):25-52. [Text in Persian]
2. Association of Research Libraries. LibQUAL+® 2012 Survey Results - ARL. Association of Research Libraries, 2012.
3. Mardani A, Sharifmoghadam H. Evaluation of the Quality of Library Services from the Viewpoints of Users and Librarians using LibQUAL scale at Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Health Administration* 2012;16(4): 58-74. [Text in Persian]
4. 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 Information Management* 2012;9(3): 440-4. [Text in Persian]
5. Ali Ramezany 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 In Development of Medical Education. Journal of Medical Education Development Center of Kerman University of Medical Sciences* 2008;5(2):112-8. [Text in Persian]
6. Ghaffari S, Korani A. Review of Quality of Services offered in Libraries of Kermanshah University of Medical Sciences Using Gap Analysis Model. *Journal of Academic Librarianship and Information Research* 2010;4(51):121-43 [Text in Persian]
7. Thompson B. User library Service Expectations in Health Science vs. Other Settings: a LibQUAL+® Study Blackwell Publishing Ltd. *Journal compilation* 2007;24(1)
8. Iranian Library and Information Science Association (ILISA)- Branch Guilan Guilan 2011 [cited 2014 25 jun]. Available from: <http://ilisa-guilan.blogfa.com/cat-3.aspx>. [Text in Persian]
9. Miller KF. Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of LibQUAL+(TM) Scores and Institutional Characteristics: University of Central Florida;2008 .

Evaluating the Quality of Library Services at Guilan University of Medical Sciences Using LibQUAL Tool

Esmailpour Bandboni M (PhD)¹- Abbaspour H (MA)²- *Ramezani A (MA)¹- Gholipour F (MSc)¹- Ramezani Pakpour Langeroudi F (MA Stu)³

*Corresponding Address: Nursing and Midwifery - Paramedic School, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

Email: ramezani.aboozar@gums.ac.ir

Received: 18 Mar/2014 Accepted : 12 Jul/2014

Abstract

Introduction: Assessment of quality services is an essential program to improve the organizational level. Health sciences libraries have the main role in the dissemination of specialized information to the medical communities

Objective: quality services provided by the libraries of Guilan University of Medical Sciences were assessed through applying the Libqual tool, the most common international instrument.

Materials and Methods: This is a descriptive cross-sectional study and its statistical population was the undergraduate medical students. The sample size was 135 undergraduate medical students who were selected in simple randomized sampling method. Data gathering was done by applying the Libqual questionnaire in the academic year 91-92 (2012-2013). The data were analyzed using Excel Software for calculation of Adequacy and, so were Superior gaps.

Results: The average of overall minimum expectation of service levels in three dimensions was 5.9, in desired expectation of service levels was 8, and in perceived service levels was calculated 6.24. The average of adequacy gap in three dimensions was positive, in order for "Library as Place" was 0.23, in "Effect of Service" was 0.58, and so in "Information Control" was calculated 0.13

Conclusion: Service levels of libraries at Guilan University of Medical Sciences, according to medical undergraduate students' perspectives are appropriate and practical solutions must be designed to get to optimal conditions and standards.

Conflict of interest: non declared

Keywords: LibQUAL/ Libraries, Medical/ Library Services/ Students

Journal of Guilan University of Medical Sciences, No: 92, Pages: 16-24

Please cite this article as: Esmailpour Bandboni M, Abbaspour H, Ramezani A, Gholipour F, Ramezani Pakpour Langeroudi. Evaluating the Quality of Library Services at Guilan University of Medical Sciences Using LibQUAL Tool. J of Guilan University of Med Sci 2014; 2(92):16- 24[Text in Persian]

1. Nursing and Midwifery - Paramedic School, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran.

2. Central Library, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran.

3. Student Research Committee, School of management and medical Information Sciences, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran