

# ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب کوال (Libqual)\*

محمدرضا هاشمیان<sup>۱</sup>، محمدجواد آل مختار<sup>۲</sup>، اکبر حسن زاده<sup>۳</sup>

## چکیده

**مقدمه:** اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی دارای اهمیت ویژه‌ای است. در سال‌های اخیر تحقیقات زیادی با استفاده از ابزارهایی مانند Libqual در زمینه‌ی اندازه‌گیری کیفیت خدمات کتابخانه‌ها انجام شده است. هدف از مطالعه‌ی حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف Libqual بود.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر از نوع پیمایشی و جامعه‌ی پژوهش، کلیه‌ی کاربران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ بودند که تعداد ۳۶۸ نفر از آن‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای و با استفاده از جدول مورگان انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌ی استاندارد Libqual جمع‌آوری شد که روایی و پایایی این پرسش‌نامه در پژوهش‌های مختلف داخلی کشور تأیید شده است. پرسش‌نامه دارای ۲۲ سؤال بود و پاسخ دهندگان نظرات خود را به هر یک از سؤالات در سه سطح حداقل انتظارات، حداکثر انتظارات و سطح دریافت در مقیاسی از ۱ تا ۹ درجه‌بندی کردند. پس از توزیع، تعداد ۳۵۴ پرسش‌نامه تکمیل و بازگردانده شد و برای تحلیل شکاف خدمات از آزمون t استفاده گردید. در نهایت، داده‌ها با ورود به نرم‌افزار SPSS و Excel مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد، شکاف کفایت و برتری در همه‌ی ابعاد Libqual منفی بود و میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای نیز در کلیه‌ی ابعاد Libqual هم از حداقل انتظارات و هم از حداکثر انتظارات به طور معنی‌داری کمتر بود ( $P < 0/001$ ).

**نتیجه‌گیری:** توجه به کلیه‌ی ابعاد Libqual، ارزیابی مستمر کیفیت خدمات و آموزش کاربران از نکات قابل توجه است.

**واژه‌های کلیدی:** ارزیابی؛ مدل تحلیل شکاف؛ کتابخانه‌ها.

**نوع مقاله:** کوتاه

پذیرش مقاله: ۹۰/۱۲/۱

اصلاح نهایی: ۹۰/۱۱/۵

دریافت مقاله: ۱۹/۱۰/۲۹

**ارجاع:** هاشمیان محمدرضا، آل مختار محمدجواد، حسن زاده اکبر. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف لایب کوال (Libqual). مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۱؛ ۹ (۳): ۴۴۴-۴۴۰.

## مقدمه

\* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره‌ی ۲۸۹۰۳۰ می‌باشد که توسط مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در علوم سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.

۱. کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (نویسنده مسؤول)

Email: hashemian553@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۳. مربی، گروه آمار، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

کتابخانه‌ها در فرایند توسعه‌ی پایدار کشورها نقش اساسی و حیاتی را ایفا می‌کنند؛ به طوری که می‌توان ادعا نمود، بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قوی و معتبر، دستیابی به چنین توسعه‌ای امکان‌پذیر نخواهد بود (۱، ۲). کارکرد بهینه و بهره‌وری هر چه بیشتر این نهادها دستیابی به اهداف علمی و فرهنگی جوامع را تسهیل می‌کند (۳). در این راستا،

اطلاعات از زمینه‌های بسیار مهم و قابل توجه برای دانشجویان است (۹). بر اساس نظر Miller، انتظارات بالای کاربران در کتابخانه‌های بزرگ و پژوهشی باعث کاهش سطح نمرات Libqual می‌شود (۱۰). Posey نیز به بررسی سطح رضایت، درک و انتظارات دانشجویان از خدمات کتابخانه در کالج ایالتی والترز پرداخت و به این نتیجه رسید که بین نظرات دانشجویان دختر و پسر تفاوت معنی‌داری در بعد تأثیر خدمات وجود داشت. همچنین یافته‌ها نشان داد که دانشجویان سنین بالای ۲۲ سال در بعد تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات نمرات بالاتری نسبت به دانشجویان سنین پایین‌تر داشتند (۱۱).

در این پژوهش نیز به منظور تعیین نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و آگاهی از نظرات کاربران این کتابخانه‌ها، کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی با استفاده از مدل تحلیل شکاف Libqual بررسی و ارزیابی گردید.

#### روش بررسی

پژوهش حاضر، از نوع پیمایشی و جامعه‌ی پژوهش استفاده کنندگان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ بودند که از بین آن‌ها تعداد ۳۶۸ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی- طبقه‌ای و با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان انتخاب شدند.

داده‌ها با استفاده از ابزار بین‌المللی و استاندارد Libqual جمع‌آوری شد. با توجه به این که پرسش‌نامه در پژوهش‌های مختلف در داخل و خارج از کشور مورد استفاده و همچنین مورد تأیید برخی متخصصان قرار گرفته است، بنابراین از روایی لازم برخوردار می‌باشد. همچنین پایایی پرسش‌نامه در پژوهش‌های مختلف از جمله در پژوهش باباغیبی و فتاحی با Cronbach's alpha برابر با ۰/۸ مورد آزمون قرار گرفته و مورد تأیید بود. این ابزار استاندارد متشکل از ۲۲ عبارت است که این عبارت‌ها در مجموع سه بعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» را تشکیل می‌دهند و هر یک از ۲۲ عبارت در سه مقیاس از ۱ تا ۹

اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد؛ چرا که داشتن کتابخانه‌هایی با کیفیت بالا می‌تواند فرایند توسعه‌ی پایدار را در کشورها تسهیل کند (۲).

پیمایش نظرات استفاده کنندگان در کتابخانه‌های دانشگاهی طی دو دهه‌ی گذشته، رایج‌ترین شیوه‌ی بررسی کیفیت خدمات بوده است. در همین راستا و به این منظور ابزارهایی طراحی شده‌اند و از جمله این ابزارها Libqual است که در سطح ملی و بین‌المللی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابزار بر اساس مدل تحلیل شکاف تهیه شده است (۴). ابزار Libqual سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل را در برمی‌گیرد (۱) و بر همین اساس در هر ماده‌ی Libqual پاسخ دهنده ادراک خود را در سه سطح حداقل، حداکثر و سطح دریافت (واقعی) از خدمات کتابخانه ارایه می‌کند (۵).

پژوهش‌هایی که در داخل کشور و در کتابخانه‌های مختلف با استفاده از ابزار Libqual انجام گرفته است، در برخی موارد نتایج یکسان و در برخی موارد نتایج متفاوتی را گزارش کرده‌اند. نتایج پژوهش کاظم‌پور نشانگر موفقیت نسبی کتابخانه‌های مورد بررسی در فراهم‌آوری ابزارهای دسترسی به اطلاعات است. در مقابل، فضای کتابخانه‌ها به خصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت به نسبت پایین است (۶). نتایج پژوهش نجف‌قلی نژاد و حسن زاده نشان داد، خواسته‌های کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده است، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد (۷).

در پژوهش باباغیبی و فتاحی نیز در کلیه‌ی موارد بین انتظارات دانشجویان و خدمات ارایه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معنی‌داری وجود داشت (۸). بر اساس نتایج پژوهش فرج پهلوی و شمس در مجموع در سه بعد Libqual کاربران کیفیت خدمات کتابخانه را منطبق با سطح حداقل انتظارات خود برآورد کرده‌اند و بین سطح حداقل انتظارات کاربران و سطح دریافت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه تفاوت معنی‌دار وجود نداشت (۵).

Person و Kyriallidou به این نتیجه رسیدند که کنترل

سال بودند. بیشترین فراوانی اعضای هیأت علمی مربوط به مرتبه‌ی علمی مربی با ۳۷ نفر (۴۶/۳ درصد) و کمترین فراوانی مرتبه‌ی استاد با فراوانی ۱ نفر (۱/۳ درصد) بود. بیشترین فراوانی در مورد مقطع تحصیلی دانشجویان مربوط به مقطع تحصیلی کارشناسی با فراوانی ۹۸ نفر (۳۵/۸ درصد) و کمترین فراوانی نیز مربوط به مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد با فراوانی ۸۴ نفر (۳۰/۷) بود. همچنین بر اساس یافته‌های پژوهش در مورد سال تحصیلی دانشجویان، بیشترین فراوانی مربوط به سال سوم تحصیلی با فراوانی ۷۸ نفر (۲۸/۷ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به سال اول تحصیلی با فراوانی ۳۸ نفر (۱۴ درصد) بود.

نتایج پژوهش نشان داد که میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای در همه‌ی ابعاد Libqual، هم از حداقل انتظارات و هم از حداکثر انتظارات کاربران به طور معنی‌داری کمتر بود ( $P < 0/001$ ). شکاف کفایت در بعد تأثیر خدمات ۰/۶۳- بود که در مقایسه با ابعاد دیگر، شکاف کمتری را نشان می‌دهد. شکاف کفایت در بعد کنترل اطلاعات، ۱/۳- می‌باشد که بیشترین شکاف در بین ابعاد Libqual بود. این شکاف در بعد کتابخانه به عنوان محل، ۰/۸۷- است. شکاف برتری در بعد تأثیر خدمات ۲/۵۱- می‌باشد که کمترین میزان شکاف در بین ابعاد Libqual است و در بعد کنترل اطلاعات، ۳/۲۱- می‌باشد که بیشترین میزان شکاف در بین ابعاد Libqual است. این شکاف در بعد کتابخانه به عنوان محل، ۲/۸۳- را نشان می‌دهد (جدول ۱).

#### بحث

نتایج حاصل از ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای

درجه‌بندی شده‌اند و پاسخ دهندگان در مقابل هر یک از عبارات، نمره‌ی مورد نظر خود (۱ تا ۹) را در مورد حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه به صورت جداگانه تعیین می‌کنند. پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری در محل دانشکده بین نمونه‌های مورد بررسی توزیع گردید و توجیه و راهنمایی پاسخ دهندگان در تکمیل پرسش‌نامه‌ها و رفع ابهامات آنان نیز توسط توزیع کننده‌ی پرسش‌نامه‌ها انجام گرفت.

پس از تعیین نمونه‌ی مورد نظر، پرسش‌نامه در محل دانشکده‌ها بین نمونه‌ها توزیع گردید. در ابتدای کار توضیحاتی در مورد پرسش‌نامه و نحوه‌ی تکمیل آن به پاسخ دهندگان ارائه گردید و در حین تکمیل پرسش‌نامه نیز به پرسش‌ها و ابهامات آنان پاسخ داده شد. در کل از ۳۶۸ پرسش‌نامه توزیع شده، تعداد ۳۵۴ پرسش‌نامه (۹۶/۲ درصد) بازگردانده شدند و تجزیه و تحلیل بر روی آن‌ها انجام شد.

پس از جمع‌آوری داده‌ها، برای تحلیل شکاف بین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای با حداقل و حداکثر خدمات مورد انتظار کاربران از آزمون t و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزارهای SPSS و Excel استفاده گردید.

#### یافته‌ها

بر اساس یافته‌های پژوهش، ۲۲/۶ درصد پاسخ دهندگان را اعضای هیأت علمی و ۷۷/۴ درصد آن‌ها را دانشجو تشکیل می‌دادند. ۱۷۹ نفر (۵۱ درصد) زن و ۱۷۲ نفر (۴۹ درصد) مرد بودند. بیشترین تعداد اعضای هیأت علمی، ۴۰ نفر (۵۰ درصد) در گروه سنی ۴۶-۶۵ سال قرار داشتند؛ در حالی که بیشترین تعداد دانشجویان، ۱۹۲ نفر (۷۰ درصد) در گروه سنی ۱۸-۲۲

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار، شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌ای در هر یک از ابعاد Libqual

شکاف برتری	شکاف کفایت	سطح دریافت		حداقل انتظارات		حداکثر انتظارات		سپوح ادراکات	ابعاد Libqual
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین		
-۲/۵۱	-۰/۶۳	۱/۵	۵/۷۱	۱/۴	۶/۳۴	۱	۸/۲۲	تأثیر خدمات	
-۳/۲۱	-۱/۳	۱/۶۱	۴/۹۵	۱/۶۸	۶/۲۵	۱/۲۸	۸/۱۶	کنترل اطلاعات	
-۲/۸۲	-۰/۸۷	۱/۶۹	۵/۴	۱/۷۴	۶/۲۷	۱/۲۹	۸/۲۲	کتابخانه به عنوان محل	

دارد. نگاهی به دیگر پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور نشان می‌دهد که سایر محققان نیز به نتایج مشابهی در زمینه‌ی شکاف برتری دست یافته‌اند (۵).

کمترین میزان شکاف کفایت و برتری مربوط به «تأثیر خدمات» بود؛ یعنی از نظر کاربران، تأثیر خدمات در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کیفیت بهتری نسبت به سایر ابعاد داشته است و در واقع کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها توانسته‌اند تا حدودی رضایت کاربران را برآورده سازند.

### نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش، توجه به کلیه‌ی ابعاد مورد نظر در Libqual هم برای کتابداران و هم برای مسؤولین مربوط ضروری است. کتابخانه‌ها باید برنامه‌ای برای ارزیابی مستمر خدمات خود با توجه به نظرات کاربران داشته باشند. همچنین امکانات بیشتری را برای دسترس‌پذیر کردن مجموعه‌ی منابع و اطلاعات کتابخانه‌ای فراهم آورند. آموزش کاربران به منظور آشنا نمودن آن‌ها با خدمات کتابخانه نقش مهمی در افزایش رضایت آن‌ها دارد و کتابخانه‌ها باید به بحث آموزش توجه بیشتری داشته باشند.

دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نشان داد که بین وضعیت موجود (سطح دریافت) و حداقل انتظارات و حداکثر انتظارات کاربران در کلیه‌ی ابعاد Libqual اختلاف معنی‌داری وجود دارد. همان گونه که باباغیبی و فتاحی نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسید که در همه‌ی موارد بین انتظارات دانشجویان و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد (۸). این نتایج با نظر Miller که بیان می‌کند «انتظارات بالای کاربران در کتابخانه‌های بزرگ و پژوهشی باعث کاهش سطح نمرات Libqual می‌شود» مطابقت دارد (۱۰).

شکاف کفایت و شکاف برتری در کل ابعاد Libqual منفی بود؛ به این معنی که در کل ابعاد Libqual کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند نه حداقل و نه حداکثر انتظارات کاربران خود را برآورده سازند. در بین ابعاد Libqual، بیشترین شکاف کفایت و برتری مربوط به «کنترل اطلاعات» است، یعنی کتابخانه‌ها از نظر مجموعه‌ی منابع و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات و منابع نتوانسته‌اند نه تنها حداکثر رضایت کاربران را فراهم نمایند، بلکه حتی موفق به برآوردن حداقل انتظارات آن‌ها نیز نشده‌اند. فرج پهلوی و شمس نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که در بعد کنترل اطلاعات، بین سطح دریافت خدمات و سطح حداقل انتظارات کاربران اختلاف معنی‌داری وجود

### References

1. Hasanzadeh M, Najafgolinejad A. Evaluation of libraries and information centers: theories, methods and tools. Tehran: Ketabdar Publication; 2008. [In Persian].
2. Mirgafoori H, Makki F. service quality in educational libraries using Libqual. Library and Information Science 2007; 10(1): 61-78. [In Persian].
3. Ashrafi Rizi H, Kazempour Z, Shabani A. Assessment of service quality in Shahrekord azad university libraries using Libqual. Library journal 2008; (48): 25-50. [In Persian].
4. Mehdizadeh Galejoogh L. Service quality in governmental university libraries in Tabriz. Faslname-ketab 2004; 15(1): 123-35. [In Persian].
5. Farajpahlou AH, Shams Ejieh M. A new approach in the studies of quality measurement of library services. Studies on Library & Information Science 2009; 16(3): 29-60. [In Persian].
6. Kazempour Z. Library quality assessment of technical and engineering university central libraries in Tehran using Libqual [Thesis]. Tehran: The University of Tehran; 2006. [In Persian].
7. Najafgolinejad A, Hasanzadeh M. Service quality assessment of Tarbiyat modares central library using Libqual. Information Sciences & Technology 2009; 25(1): 131-52. [In Persian].
8. Babagaibi N, Fattahi R. Quality assessment of ferdosi university libraries using Libqual: a comparative study. Library and Information Science 2008; 11(4): 255-74. [In Persian].
9. Kyrrillidou M, Persson AC. The new library user in Sweden: A LibQUAL+™ study at Lund University. Performance Measurement and Metrics 2006; 7(1): 45-53.
10. Miller KF. Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of LibQUAL+(TM) Scores and Institutional Characteristics. Florida: ProQuest; 2008.
11. Posey J. Student Perceptions and Expectations of Library Services Quality and User Satisfaction at Walters State Community College. Johnson City: East Tennessee State University; 2009.

## Quality Assessment of Services Provided by Libraries of Isfahan University of Medical Sciences Using Gap Analysis Model (Libqual), Iran\*

*Mohammadreza Hashemian<sup>1</sup>; Mohammad Javad Alemokhtar<sup>2</sup>; Akbar Hasanzadeh<sup>3</sup>*

### Abstract

**Introduction:** The LibQUAL model measures 3 dimensions on a scale of approximately 22 aspects of services. The purpose of the present research was to evaluate the quality of services provided by libraries of Isfahan University of Medical Sciences using the LibQUAL model.

**Methods:** In a descriptive research, 368 users of libraries of Isfahan University of Medical Sciences participated. Data was collected by the LibQUAL questionnaire. Independent samples t-tests were conducted to analyze the data in SPSS.

**Results:** There were significant negative gaps between minimum levels of services, perceived levels of services, and desired levels of services in all 22 aspects and all 3 dimensions of LibQUAL model.

**Conclusion:** Constant evaluation of all aspects of the LibQUAL model and user education are essential.

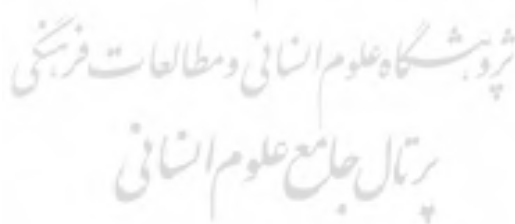
**Keywords:** Evaluation; LibQUAL; Libraries.

**Type of article:** Short Article

*Received: 19 Jan, 2011*

*Accepted: 20 Feb, 2012*

**Citation:** 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): 444.



\* This article resulted from research project No. 289030 funded by Information Technology in Health Sciences Research Center, Deputy of Research, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

1. MSc, Medical Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. (Corresponding Author) Email: hashemian553@yahoo.com
2. MSc, Medical Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.
3. Lecturer, Statistics, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.