

سنجش میزان رضایتمندی از کتابخانه دانشکده دندانپزشکی مشهد

The Level of students' Satisfaction from Mashhad Dentistry School's Library

فاطمه رضاپور^۱، عبدالله جوان رشید^۲، دکتر اعظم السادات مدنی^۳

^۱ کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، مشهد، ایران.

^۲ کارشناس آمار، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، مشهد، ایران.

^۳ استاد، گروه پروتزیهای دندانی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، مشهد، ایران.

نویسنده مسؤول: عبدالله جوان رشید

نشانی نویسنده مسؤول: مشهد، ابتدای بلوار وکیل آباد، مقابل پارک ملت، دانشکده دندانپزشکی، پست الکترونیک: JavanRA1@mums.ac.ir

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف مقایسه دیدگاه دانشجویان مقطع عمومی و تخصصی و اعضای هیات علمی دانشکده دندانپزشکی مشهد درباره کیفیت خدمات کتابخانه این دانشکده و با استفاده از ابزار لایب کوآل انجام گرفت.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع پیمایشی و جامعه پژوهش را ۱۴۸ نفر از دانشجویان مقطع عمومی و تخصصی و اعضای هیات علمی دانشکده دندانپزشکی مشهد تشکیل دادند. ابزار مطالعه پرسشنامه‌ای بود که بر اساس ابزار لایب کوآل آماده شد و سپس با شرایط کتابخانه دانشکده دندانپزشکی تغییراتی در آن صورت گرفت، که بر اساس آن، کیفیت خدمات کتابخانه در دو سطح "موجود و مورد انتظار" مورد بررسی قرار گرفت.

یافته ها: اختلاف نظر سه گروه، در مورد دو مولفه کیفیت خدمات و کنترل اطلاعات معنی دار بودند؛ اما در مورد مولفه فضای کتابخانه معنی دار نبود و بین سه گروه مورد بررسی در وضعیت مورد انتظار، در هیچ یک از سه مولفه تفاوتی مشاهده نشد. امتیاز همه مولفه‌های مورد بررسی در هر دو حالت موجود و مورد انتظار از وضعیت ایده آل به طور معنی داری کمتر بود.

نتیجه گیری: با توجه به محدودیتهای این مطالعه و ابعاد مطرح شده در لایب کوآل و در نظر گرفتن پیشنهادات و نیازهای کاربران کتابخانه، مولفه های مورد بررسی کتابخانه مطلوب نیست و باید جهت ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه تمهیداتی اندیشید.

کلیدواژه: ارزیابی کیفیت خدمات، مدل تحلیل شکاف (لایب کوآل)، کتابخانه دانشگاهی، دانشکده دندانپزشکی مشهد

نیازهای کاربران گامی در جهت دستیابی به ارتقای سطح کیفی کتابخانه خود بردارند. از آنجا که هر کتابخانه دانشگاهی در پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه موثر است. سنجش کیفیت خدمات این کتابخانه بر اساس انتظارات و نیازهای کاربران آن با استانداردهای علمی ضروری به نظر می رسد. از آنجا که کتابخانه‌ها جزو سازمانهای خدماتی بوده و محصول نهایی آنها در قالب ارائه خدمات به کاربران از کتابخانه ارائه می‌شود، ارزیابی کیفیت خدمات آنها نیز دشوار می نماید.

مقدمه

کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، سازمانهای خدماتی هستند که رسالت اصلی آنها پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. این خدمات باید در هماهنگی هرچه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران که برخاسته از ظهور فناوریهای نوین و تولید فرآیندهای اطلاع رسانی است فراهم آوری شوند. (۴) در ارزیابی عملکرد، کیفیت ارائه خدمات اهمیت بیشتری نسبت به کمیت آن دارد. مدیران کتابخانه‌ها تلاش می‌کنند از طریق ارزیابی عملکرد خود و دریافت پیشنهادات و

پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار»، بررسی شد. جامعه آماری این پژوهش، دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران دانشکده‌های مهندسی، ادبیات، علوم پایه و کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد بودند. یافته‌های این پژوهش نشان داد، بین دو گروه مورد بررسی در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. در تمامی موارد، بین انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری مشاهده می‌شد. بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب‌کوال بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود داشت، ولی بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی مشاهده نشد (۴).

محمد بیگی وحسن زاده در پژوهش خود، به ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین، با استفاده از ابزار لایب‌کوال پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر بود، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده بود. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که این کتابخانه در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف تر بود، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته بود. نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته اند، شناسایی کرده است؛ تمایل و علاقه کارمندان در ارائه خدمت و وجود منابع و دسترس پذیر بودن آنها، از جمله عواملی بود که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده بود (۶).

اسفندیاری مقدم پژوهشی با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات را براساس لایب‌کوال انجام داده است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بود که در موضوعات (خدمات عمومی)، (رسانه‌های غیر کتابی)، (کارمندان) و (سواد اطلاعاتی) مقوله بندی شده بود. روی هم رفته، این کتابخانه از عملکرد و موفقیت متوسطی برخوردار بوده است. نتایج پژوهش نشان داد که از دیدگاه کاربران، خدمات (وقایع فعالیت کتابخانه)، (کارمندان) و (امانت) به ترتیب در زمره مهمترین خدمات قرار دارند. همچنین مشخص شد حوزه‌های با عملکرد بهتر از دیدگاه کاربران، به ترتیب عبارتند از (کارمندان)، (سواد اطلاعاتی)، (محیط) و (تجهیزات و تسهیلات فیزیکی). در این میان، حوزه (رسانه‌های غیر کتابی) نسبت به سایر حوزه‌ها عملکرد ضعیفتری داشته است (۷).

در همین راستا، برای ارزیابی این‌گونه سازمانهای خدماتی، ابزارهایی طراحی شده اند که از جمله این ابزار لایب‌کوال است. (۹) "لایب‌کوال"، که یک ابزار استاندارد جهانی ارزیابی است، به عنوان یک تکنیک نوین و کاربردی در راستای سنجش و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه از طریق تعیین میزان شکاف میان انتظارات و ادراکهای کاربران، سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل را شامل می‌شود (۳). پس از ارائه این مدل پژوهشهای مختلفی در این زمینه، در داخل و خارج از کشور، ارائه شد که می‌توان به مواردی در این زمینه نیز اشاره کرد.

درخشان در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور پرداخت و دریافت که اختلاف معنی‌داری بین وضع موجود و وضع مطلوب وجود دارد. وی همچنین در پژوهش خود، به این نتیجه دست یافت که دو گروه کاربران درون سازمانی و برون سازمانی در زمینه‌ی کیفیت خدمات ارائه شده نظرات یکسانی داشته اند و تفاوت بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده معنی‌دار نیست. اما در این پژوهش فاصله‌ی میان انتظارات کاربران بین زنان و مردان، تفاوت معنی‌داری را بین این دو گروه نشان داد (۱).

اشرفی ریزی، حسن در پژوهش خود با عنوان "تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لایب‌کوال" به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مذکور از دید کاربران پرداخت. روش این پژوهش، پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. جامعه آماری این پژوهش از اعضای کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌ی دانشکده عمران انتخاب شده بودند. یافته‌ها نشان داد که سطح خدمات دریافتی در بعد تأثیرگذاری خدمات، در کتابخانه مرکزی، با میانگین (۶/۵۵) و در کتابخانه دانشکده عمران، با میانگین (۶/۹۷) نسبت به ابعاد دیگر بیشتر است؛ اما بعد کنترل اطلاعات در کتابخانه مرکزی، با میانگین (۵/۴۵) و در کتابخانه دانشکده عمران، با میانگین (۴/۹۲) پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی را به خود اختصاص داده است. در سطح گزاره‌ها، بالاترین میانگین در کتابخانه مرکزی، مربوط به وجود کارمندان مؤدب (۷/۲۵)، و پایین‌ترین میانگین، مربوط به امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیک (۴/۱۲) بود. همچنین، بالاترین میانگین خدمات دریافتی در کتابخانه دانشکده عمران، به آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان (۷/۶۳) و پایین‌ترین میانگین، به وجود تجهیزات مدرن دسترسی به اطلاعات (۳/۸۵) اختصاص داشت (۲).

باباغبی و فتاحی پژوهشی با هدف مقایسه‌ی دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی درباره‌ی کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه و با استفاده از ابزار لایب‌کوال انجام داده اند. که در این

حداقل مورد نیاز و درک خدمات مورد محاسبه قرار گرفتند. یک شکاف تجزیه و تحلیل برای اندازه‌گیری PSQ انجام شد که دو نوع از شکافهای خدمات را آشکار کرد. برای مثال (I) شکاف مثبت کیفیت خدمات را فراهم می‌کند و (II) شکاف منفی کمبود خدمات را مشخص می‌نماید. سطح رضایت کاربران نیز شناسایی شد. در هر دو مورد (تشخیص PSQ و رضایت) حداقل سطح خدمات به عنوان استاندارد مقایسه مشترک مورد استفاده قرار گرفت. نتایج مشاهده نشان داد که ساعات کتابخانه تنها موضوع خدمات است که پذیرش و تضمین منحصر به فرد از کاربران را کسب کرد، در حالی موارد دیگر برخورد اندک نیاز کاربر را دربر می‌گرفت (۱۵).

پژوهش حاضر نیز به منظور تعیین نقاط قوت و ضعف کتابخانه دانشکده دندانپزشکی مشهد و با استفاده از ابزار لایب‌کوآل به بررسی میزان رضایت مراجعان از فضا، خدمات و نحوه برخورد کتابداران، می‌پردازد.

روش

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی و جامعه‌ی پژوهش را ۱۴۸ نفر از دانشجویان مقطع عمومی، تخصصی و اعضای هیات علمی دانشکده دندانپزشکی که به کتابخانه دانشکده مراجعه داشته‌اند، تشکیل دادند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. افرادی که تمایل به همکاری در تکمیل کردن پرسشنامه‌ها نداشتند از مطالعه کنار گذاشته شدند. در این پژوهش ابزار سنجش لایب‌کوآل نسخه نهایی (۲۰۰۵ میلادی) مورد استفاده قرار گرفت. کیفیت خدمات کتابخانه در دو سطح "موجود" و "مورد انتظار" بررسی شد. در طراحی پرسشنامه ۳۲ سوال بسته و ۳ سوال باز، به کار رفته و پرسشنامه با ویژگیهای خاص کتابخانه دانشکده دندانپزشکی مشهد همخوان شده است. از آنجایی که تغییراتی در پرسشنامه به وجود آمد، مجدداً روایی و پایایی آن ارزیابی شد. روایی محتوایی، با ارائه پرسشنامه به ۴ نفر از اساتید گروه کتابداری، به عنوان افراد صاحب نظر، و تشریح اهداف مطالعه برای آنها مورد بررسی قرار گرفت. این اساتید با توجه به تناسخ سوالات با اهداف مطالعه، برای هر سوال امتیازی از کاملاً مناسب تا کاملاً نامناسب در نظر گرفتند. با وزن دادن سوالات و جمع نمودن نمرات و تقسیم بر عدد ۴ ضریب اعتبار تقریباً برابر ۰,۷۵ بدست آمد، که قابل قبول است و پایایی درونی سوالات آن با استفاده از آلفای کرونباخ که برابر ۰,۸۷ محاسبه شد، تایید گردید.

یافته‌ها

در این مطالعه مقطعی، ۱۴۸ نفر شامل ۵۴ مرد (۳۶/۵ درصد) و ۹۴ زن (۶۳/۵ درصد) به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند حداکثر نرخ پاسخ ۹۷/۳ درصد

پراست^{۱۶} مدل لایب‌کوآل را در کتابخانه پن استیت اجرا کرد. نتایج نشان داد که رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد و در تمامی ابعاد انتظارات کاربران برآورده شده است. در مقایسه‌ی کیفیت خدمات این کتابخانه با سایر کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، مشخص شد که این کتابخانه از کیفیت بسیار بالایی برخوردار است. بالاترین سطح کیفیت در بعد کنترل اطلاعات بود، اما بخش تحویل منابع و خدمات از طریق وب سایت کتابخانه و میزان منابع چاپی و الکترونیکی نسبت به سایر قسمتها اندکی ضعیفتر بود (۱۱).

تامسون^{۱۷} در پژوهشی با عنوان "انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه" به اجرای ابزار لایب‌کوآل پرداخت. هدف از این پژوهش، بررسی میزان سازگاری کاربران با خدمات کتابخانه، مطابق با ۲۲ مورد مطرح در ابزار لایب‌کوآل بود (۱۲).

لانهای و مورلز^{۱۸} در پژوهش خود با عنوان "مطالعه‌ای میان کاربران کتابخانه‌ی عمومی در کانادا" هدف پژوهش خویش را ارائه یک مدل مفهومی و تجربی بیان کرده‌اند که ارتباط میان کیفیت خدمات دریافتی، اثربخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات مطرح شده در زمینه کتابخانه عمومی را ارزیابی می‌کرد. برای گردآوری داده‌ها از ابزار لایب‌کوآل استفاده شد و ابزار مزبور بین ۴۳۹ کاربر کتابخانه‌ی عمومی در کانادا توزیع شد. نتایج مطالعه نشان داد که ابعاد تاثیر خدمات، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات به طور معنی‌داری بیانگر اثربخشی خدمات دریافتی است. ارتباط قوی بین اثربخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات کاربران وجود دارد. نتایج همچنین نشان از روایی ابزار لایب‌کوآل در این مطالعه دارد و این ابزار با بافت خدمات کتابخانه عمومی مرتبط است (۱۳).

جابر حسین^{۱۹} و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان "درک کیفیت خدمات دریافت شده و رضایتمندی: یک مطالعه از کتابخانه دانشگاه داکا، بنگلادش" مطالعه ارزیابی کیفیت خدمات درک شده (PSQ^{۲۰}) مربوط به رضایت کاربر کتابخانه دانشگاه داکا (DUL^{۲۱}) برای تعیین کیفیت خدمات، نیازهای کاربران و انتظارات آنان شناسایی شدند. همچنین، برداشت کاربران از خدمات کنونی مورد شناسایی قرار گرفت. یک ساختار سروکال^{۲۲} (استانداردی برای ارزیابی کیفیت خدمات در بخش خصوصی) برای بررسی کاربران DUL استفاده شده بود. پاسخهای کاربران به صورت

16 Probst, L

17 Thompson

18 Ladhari R, Morales M

19 Jaber Hossain

20 perceived service quality

21 Dhaka university library

22 servqual

جوان‌ترین فرد شرکت‌کننده ۱۹ ساله و مسن‌ترین فرد ۵۷ ساله بود. رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه در دو سطح موجود و مورد انتظار مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج در جدول ۱ آورده شده است:

و میانگین سنی افراد شرکت‌کننده در مطالعه $28/68 \pm 8/03$ سال بود؛ سه گروه هیات علمی، دستیاران و دانشجویان (تقریباً هر کدام به تعداد ۵۰ نفر) استفاده کننده از کتابخانه از نظر نحوه ارائه خدمات، کنترل اطلاعات و

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین مقدار هر متغیر و نتیجه آزمون آماری

نتیجه آزمون	میانگین رتبه ای	بیشترین	کمترین	انحراف معیار	* میانگین	تعداد	گروه پاسخ دهنده	متغیر مورد بررسی
P=۰,۰۰۴	۸۷,۴۷	۵	۲,۵	۰,۷۱	۴,۰۹ ^b	۵۰	دانشجویان	میزان رضایت از خدمات کتابخانه در وضعیت موجود
	۶۱,۰۳	۵	۱	۱,۰۲	۳,۴۶ ^a	۴۸	دستیاران	
	۶۶,۵۱	۵	۱	۰,۸۲	۳,۶۵ ^{a,b}	۴۵	هیات علمی	
P=۰,۱۳۴	۷۷,۴۴	۵	۱	۱,۰۶	۳,۰۸	۵۰	دانشجویان	میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه در وضعیت موجود
	۶۲,۲۹	۵	۱	۰,۸۹	۲,۷۱	۴۸	دستیاران	
	۷۶,۳۱	۵	۱	۰,۹۳	۲,۹۹	۴۵	هیات علمی	
P<۰,۰۰۱	۸۹,۶۱	۴,۶۹	۱,۸	۰,۶۴	۳,۰۲ ^a	۵۰	دانشجویان	میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات در وضعیت موجود
	۵۳,۱۴	۴	۱,۱۳	۰,۶۷	۲,۴۰ ^b	۴۹	دستیاران	
	۷۴,۵۷	۴,۶	۱,۵۳	۰,۶۰	۲,۷۷ ^{a,b}	۴۵	هیات علمی	
P=۰,۳۱۹	۶۳,۶۷	۵	۱,۷۸	۰,۶۸	۴,۳۲	۴۳	دانشجویان	میزان رضایت از خدمات کتابخانه در وضعیت مورد انتظار
	۵۲,۳۴	۵	۱,۵۶	۰,۸۸	۴,۰۲	۳۴	دستیاران	
	۶۴,۰۶	۵	۱,۷۱	۰,۸۰	۴,۲۲	۴۱	هیات علمی	
P=۰,۰۵۱	۶۵,۵	۵	۲,۷۵	۰,۵۲	۴,۴۹	۴۳	دانشجویان	میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه در وضعیت مورد انتظار
	۴۸,۳۱	۵	۱	۰,۹۱	۴,۰۵	۳۵	دستیاران	
	۶۴,۲۱	۵	۲	۰,۷۴	۴,۴۱	۴۱	هیات علمی	
P=۰,۴۷۹	۶۲,۴۴	۵	۳	۰,۵۹	۴,۴۱	۴۴	دانشجویان	میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات در وضعیت مورد انتظار
	۵۵,۲۸	۵	۱	۰,۸۵	۴,۲۱	۳۶	دستیاران	
	۶۴,۴۸	۵	۲,۶	۰,۵۸	۴,۴۴	۴۱	هیات علمی	

*: حروف غیرهمسان نشاندهنده تفاوت معنی دار در گروههاست.

مورد انتظار می دانند، ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات و میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای هر سه مولفه $P < 0.001$)؛ دستیاران راجع به هر سه متغیر مورد بررسی وضعیت موجود را به طور معنی داری کمتر از وضعیت مورد انتظار می دانند (برای مولفه خدمات $p = 0.002$) و (برای هر یک از دو مولفه دیگر $P < 0.001$)؛ اعضای هیات علمی میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود و میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی داری بهتر از خدمات و فضا و موقعیت مورد انتظار می دانند ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات را به طور معنی داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای مولفه خدمات $p = 0.001$ و برای هر یک از دو مولفه دیگر $P < 0.001$).

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" با "وضعیت ایده آل" پرداخته شد که مشخص گردید در هر سه گروه مورد مطالعه، امتیازاتی که به هر سه مولفه مورد بررسی قرار داده بودند با حالت ایده آل (یعنی نمره ۵ برای تمام سوالات) به طور معنی داری کاهش را نشان می دهد (برای همه این مقایسات $P < 0.05$).

و کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف تر بود و نتایج از این حیث با پژوهش حاضر مطابقت دارد. همچنین در مطالعه هاشمیان، که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخت، نتایج حاصل نشان دهنده این بود که سطح خدمات دریافتی در کلیه ابعاد از سطح مورد انتظار به طور معنی داری کمتر بود. همچنین، در مطالعه ای دیگر از احمد معظم، که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه رامسر و تنکابن پرداخته بود. نتایج نشان داد سطح خدماتی دریافتی در برخی از مولفه ها از سطح مورد انتظار بیشتر و در برخی کمتر است. به علاوه، بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیفتر بود و نتایج از این جهت مشابه پژوهش حاضر است.

نمرات مولفه ها

در این مطالعه، بالاترین نمره مربوط به بعد خدمات با نمره $3/74$ بود و با مطالعه ای از پدرام نیا که به تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی پرداخته بود (۱۶) مشابهت دارد؛ کمترین نمره در پژوهش اخیر مربوط به بعد کنترل اطلاعات با نمره $2/73$ بود که از این جنبه نیز مشابه مطالعه معظم و مطالعه صفیان بلداجی است.

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" به تفکیک گروه های پاسخ دهنده پرداخته شد که مشخص گردید دانشجویان میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود را به طور معنی داری بهتر از خدمات مورد انتظار می دانند، ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات و

همان گونه که در جدول بالا مشاهده می شود، تفاوت معنی داری بین سه گروه پاسخ دهنده درباره متغیرهای میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات برای وضعیت موجود و میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات برای وضعیت موجود وجود دارد (به ترتیب $p = 0.004$, $p < 0.001$).

میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات برای وضعیت موجود در گروه دستیاران به طور معنی داری کمتر از گروه دانشجویان بود؛ به عبارت دیگر دستیاران به طور معنی داری سطح انتظارات بالاتری نسبت به دانشجویان، در این بعد دارند ($p = 0.004$)، این متغیر در گروه هیات علمی کمتر از گروه دانشجویان و بیشتر از گروه دستیاران بود، اما میزان اختلاف معنی دار نبود.

میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات برای وضعیت موجود این متغیر در گروه دستیاران به طور معنی داری کمتر از گروه دانشجویان بود؛ به عبارت دیگر دستیاران به طور معنی داری سطح انتظارات بالاتری نسبت به دانشجویان در این بعد دارند ($p < 0.001$) و در گروه هیات علمی کمتر از گروه دانشجویان و بیشتر از گروه دستیاران بود، اما میزان اختلاف معنی دار نبود.

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" به تفکیک گروه های پاسخ دهنده پرداخته شد و مشخص گردید دانشجویان میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود را به طور معنی داری بهتر از خدمات

بحث

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود، تفاوت معنی داری بین سه گروه پاسخ دهنده درباره متغیرهای میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات برای وضعیت موجود و میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات برای وضعیت موجود وجود دارد (به ترتیب $p = 0.004$, $p < 0.001$). که از این حیث با مطالعه نجف قلی نژاد، که در رابطه با انتظارات کاربران از خدمات ارائه شده پژوهشی روی دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا و اعضای هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس انجام داد و نتیجه حاصل تفاوت معنی داری بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده، نشان داد، مطابقت دارد.

همچنین، مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" به طور کلی نشان داد که دو بعد کتابخانه به عنوان محل و کنترل اطلاعات در وضعیت موجود به طور معنی داری نمره کمتری از وضعیت مورد انتظار داشتند و جالب بود که در بعد خدمات، وضعیت موجود را به طور معنی داری بهتر از وضعیت مورد انتظار می دانستند. ممکن است علت این امر عدم شناخت دقیق مراجعه کنندگان از پتانسیل کتابخانه در ارائه بهترین و کاملترین خدمات کتابخانه ای باشد. صفیان بلداجی از پژوهشی که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پرداخته بود، به این نتیجه دست یافت که سطح خدمات دریافتی کاربران در همه مولفه ها از وضعیت مورد انتظار کمتر

در هیچ یک از سه مولفه‌ی کیفیت خدمات، کنترل اطلاعات و فضا و موقعیت کتابخانه تفاوتی مشاهده نشد. امتیاز همه مولفه‌های مورد بررسی در هر دو حالت موجود و مورد انتظار از وضعیت ایده آل به طور معنی داری کمتر بود.

با توجه به نتایج بدست آمده توجه به کلیه ابعاد مورد نظر در لایب‌کوال، هم برای کتابداران و هم برای مسؤولین مربوطه ضروری است. کتابخانه‌ها باید برنامه‌ای برای ارزیابی مستمر خدمات خود با توجه به نظرات کاربران داشته باشند و امکانات بیشتری را برای دسترسی به مجموعه‌ی منابع و اطلاعات کتابخانه‌ای فراهم آورند.

آموزش کاربران به منظور آشنا نمودن آنها با خدمات کتابخانه نقش مهمی در افزایش رضایت آنها ایفا می کند و کتابخانه‌ها باید به بحث آموزش توجه بیشتری داشته باشند. همچنین، توجه به تخصص، در تقسیم وظایف بین کتابداران نقطه عطفی در ارائه خدمات مناسب و تشخیص نیازهای کاربران خواهد بود. نکته مهم دیگر که باید در راستای ارتقاء خدمات مطلوب به اعضا، مد نظر قرار گیرد، تخصیص فضای کافی و استاندارد برای کتابخانه است.

میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی‌داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای هر سه مولفه $P < 0.001$). دستیاران راجع به هر سه متغیر مورد بررسی وضعیت موجود را به طور معنی‌داری کمتر از وضعیت مورد انتظار می دانند (برای مولفه خدمات $p = 0.002$ و برای دو مولفه دیگر $P < 0.001$) و اعضای هیات علمی میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود و میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی‌داری بهتر از خدمات و فضا و موقعیت مورد انتظار می دانند ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات را به طور معنی‌داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای مولفه خدمات $p = 0.001$ و برای دو مولفه دیگر $P < 0.001$). این نتایج با مطالعه نجف قلی نژاد تشابه دارد.

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" با "وضعیت ایده‌آل" پرداخته شد که مشخص گردید هر سه گروه مورد مطالعه امتیازاتی که به هر سه مولفه مورد بررسی قرار داده بودند با حالت ایده آل (یعنی نمره ۵ برای تمام سوالات) به طور معنی‌داری کاهش را نشان می دهد (برای همه این مقایسات $P < 0.05$).

نتیجه گیری

همانطور که یافته‌ها نشان داد، بین سه گروه مورد بررسی در وضعیت موجود، مولفه‌های کیفیت خدمات و کنترل اطلاعات تفاوت معناداری وجود داشت. ولی در مولفه فضا و موقعیت کتابخانه تفاوتی بین سه گروه مشاهده نشد. همچنین بین سه گروه مورد بررسی در وضعیت مورد انتظار،

Abstract

Introduction: The present study aims at studying graduate and postgraduate students and faculty members' points of view of Dental School of Mashhad University of Medical Sciences regarding the quality of library services through Libqual instrument.

Method: This is a survey study with research population of 148 graduate and postgraduate research students and faculty members of Mashhad Dental School. Study instrument is Libqual-based questionnaire modified according to the status of Dental School's library. Participants answered the items in two levels of "Available & Expected".

Results: There was a significant difference among three groups regarding two components

of service quality and information control. However, this difference was not significant regarding library space component. In *Expected* status, there was no difference in three components among three groups. The scores of all study components were significantly lower than ideal in both *available* and *expected* status.

Conclusion: Given the study limitation, presented aspects of Libqual and according to the library users' opinions, the study components were not optimal indicating the necessity of more considerations toward improving library services quality.

Keywords: Service quality evaluation, Libqual model, university library, Mashhad Dental School

References

- 1-Derakhshan M. Evaluation the service quality of central library of management and planning organization [Msc Thesis]. Iran: Tarbiat Modares University; 2005[In Persian]
- ۲-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]
- 3-Mirghafori H, Maki F. Evaluation of library service quality with libequal approach, J of Library and Information Science 2007;10(1):62-79. [In Persian]
- 4- Baba Gheibi N, Fatahi R. A comparison of graduate students and librarians' views about the quality of library service at Ferdowdi university of Mashhad (Libqual approach).j Library and Information Science 2008; 11(4): 255-74. [In Persian]
- 5- Najafgholinezhad A,Hasanzadeh M. evaluation of collection, staff and space of the central library of tarbiyat modarress university based on libqual instrument.information sciences and technology (iranian journal of information processing and management) 2009;25(1). [In persian]
- 6-Mohammadbeigi F, Hasanzadeh M. Assessing the quality of services in public libraries of Qazvin using libqual. Research on Information Science and Public Libraries 2009; 15(1): 7-29. [In persian]
- 7-Isfandyarimoghaddam A. Quality assessment of academic library performance using gap analysis model: The case of libraries of Islamic Azad University [Doctorate Thesis].Iran. Science and Research Branch, Islamic Azad University of Tehran;2009. [In persian]
- 8-safiyani boldaji,R.QUALITY ASSESSMENT OF THE PUBLIC LIBRARIES SERVICES OF Chaharmahal Bakhtiari using libqual [Msc Thesis].Iran: Faculty of Education and Psychology Shahid Beheshti university;2010.[In persian]
- 9-Hashemian MR, Alemokhtar MJ, Hasanzadeh A. quality assessment of services provided by libraries of isfahan university of medical sciences using gap analysis model (libqual). J health information management 2012;9(3): 440-444. [In persian]
- 10-Ahmad moazam S, hassanzadeh M, shapouri S. quality assessment of the public libraries services of ramsar and tonekabon by using libqual from the viewpoint of users. Journal of epistemology 2012;5(17):1-21. [In persian]
- 11-Probst,L." Penn state Libraries:LibQual survey executive Summary", November.Retrieved 10March ,2007,retrieved from <http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reports/libqual/ExecutiveSummary.pdf>.2004
- 12-Thompson Bruce, Kyrillidou Martha, Cook Colleen. "Library users service desires: AlibQual+study.Library Quarterly". 2008;78(1):1-18.
- 13-Ladhari R, Morales M."Perceived service quality,perceived value and recommendation:A study among Canadian public libraryusers". library Management. 2008;29(4/5):352-366
- 14-Posey,J."Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at walters states-Tennessee.Retrieved Februrary 15".from Dissertations & Theses:Full Text.(publication No.AAT3361650). 2009
- 15-Jaber Hossain, Muhammad and Anwarul Islam, Muhammad. "Understanding perceived service quality and satisfaction: A study of Dhaka University Library, Bangladesh. Dhaka University library in Bangladesh "[online] Available from: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=17058005> Accessed in: 2012-11-17
- 16- S. Pedramnia, P. Modiramani, V. Ghavami Ghanbarabadi, (2012) "An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries", Library Management.2012; Vol. 33 Iss: 3, pp.159 – 167

سنجش میزان رضایتمندی از کتابخانه دانشکده دندانپزشکی مشهد

The Level of students' Satisfaction from Mashhad Dentistry School's Library

فاطمه رضایپور^۱، عبدالله جوان رشید^۲، دکتر اعظم السادات مدنی^۳

^۱ کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، مشهد، ایران.

^۲ کارشناس آمار، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، مشهد، ایران.

^۳ استاد، گروه پروتزیهای دندانی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، مشهد، ایران.

نویسنده مسؤول: عبدالله جوان رشید

نشانی نویسنده مسؤول: مشهد، ابتدای بلوار وکیل آباد، مقابل پارک ملت، دانشکده دندانپزشکی، پست الکترونیک: JavanRA1@mums.ac.ir

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف مقایسه دیدگاه دانشجویان مقطع عمومی و تخصصی و اعضای هیات علمی دانشکده دندانپزشکی مشهد درباره کیفیت خدمات کتابخانه این دانشکده و با استفاده از ابزار لایب کوآل انجام گرفت.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع پیمایشی و جامعه پژوهش را ۱۴۸ نفر از دانشجویان مقطع عمومی و تخصصی و اعضای هیات علمی دانشکده دندانپزشکی مشهد تشکیل دادند. ابزار مطالعه پرسشنامه‌ای بود که بر اساس ابزار لایب کوآل آماده شد و سپس با شرایط کتابخانه دانشکده دندانپزشکی تغییراتی در آن صورت گرفت، که بر اساس آن، کیفیت خدمات کتابخانه در دو سطح "موجود و مورد انتظار" مورد بررسی قرار گرفت.

یافته ها: اختلاف نظر سه گروه، در مورد دو مولفه کیفیت خدمات و کنترل اطلاعات معنی دار بودند؛ اما در مورد مولفه فضای کتابخانه معنی دار نبود و بین سه گروه مورد بررسی در وضعیت مورد انتظار، در هیچ یک از سه مولفه تفاوتی مشاهده نشد. امتیاز همه مولفه‌های مورد بررسی در هر دو حالت موجود و مورد انتظار از وضعیت ایده آل به طور معنی داری کمتر بود.

نتیجه گیری: با توجه به محدودیتهای این مطالعه و ابعاد مطرح شده در لایب کوآل و در نظر گرفتن پیشنهادات و نیازهای کاربران کتابخانه، مولفه های مورد بررسی کتابخانه مطلوب نیست و باید جهت ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه تمهیداتی اندیشید.

کلیدواژه: ارزیابی کیفیت خدمات، مدل تحلیل شکاف (لایب کوآل)، کتابخانه دانشگاهی، دانشکده دندانپزشکی مشهد

نیازهای کاربران گامی در جهت دستیابی به ارتقای سطح کیفی کتابخانه خود بردارند. از آنجا که هر کتابخانه دانشگاهی در پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه موثر است. سنجش کیفیت خدمات این کتابخانه بر اساس انتظارات و نیازهای کاربران آن با استانداردهای علمی ضروری به نظر می رسد. از آنجا که کتابخانه‌ها جزو سازمانهای خدماتی بوده و محصول نهایی آنها در قالب ارائه خدمات به کاربران از کتابخانه ارائه می‌شود، ارزیابی کیفیت خدمات آنها نیز دشوار می نماید.

مقدمه

کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، سازمانهای خدماتی هستند که رسالت اصلی آنها پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. این خدمات باید در هماهنگی هرچه بیشتر با انتظارات و نیازهای در حال تغییر کاربران که برخاسته از ظهور فناوریهای نوین و تولید فرآیندهای اطلاع رسانی است فراهم آوری شوند. (۴) در ارزیابی عملکرد، کیفیت ارائه خدمات اهمیت بیشتری نسبت به کمیت آن دارد. مدیران کتابخانه‌ها تلاش می‌کنند از طریق ارزیابی عملکرد خود و دریافت پیشنهادات و

پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار»، بررسی شد. جامعه آماری این پژوهش، دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران دانشکده‌های مهندسی، ادبیات، علوم پایه و کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد بودند. یافته‌های این پژوهش نشان داد، بین دو گروه مورد بررسی در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. در تمامی موارد، بین انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری مشاهده می‌شد. بین کیفیت خدمات موجود از دیدگاه کتابداران و خدمات مورد انتظار دانشجویان کارشناسی ارشد و کتابداران، از نظر اهمیت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد لایب‌کوال بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، تفاوت وجود داشت، ولی بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد حوزه‌های چهارگانه آموزشی تفاوتی مشاهده نشد (۴).

محمد بیگی وحسن زاده در پژوهش خود، به ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین، با استفاده از ابزار لایب‌کوال پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که سطح خدمات دریافتی کاربران در برخی گویه‌ها از حداقل سطح مورد انتظار آنها بیشتر بود، اما حداکثر سطح انتظارات آنها را برآورده نکرده بود. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که این کتابخانه در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف تر بود، به طوری که منابع آنها حداقل سطح انتظارات کاربران را نیز برآورده نساخته بود. نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته اند، شناسایی کرده است؛ تمایل و علاقه کارمندان در ارائه خدمت و وجود منابع و دسترس پذیر بودن آنها، از جمله عواملی بود که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده بود (۶).

اسفندیاری مقدم پژوهشی با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات را براساس لایب‌کوال انجام داده است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بود که در موضوعات (خدمات عمومی)، (رسانه‌های غیر کتابی)، (کارمندان) و (سواد اطلاعاتی) مقوله بندی شده بود. روی هم رفته، این کتابخانه از عملکرد و موفقیت متوسطی برخوردار بوده است. نتایج پژوهش نشان داد که از دیدگاه کاربران، خدمات (وقایع فعالیت کتابخانه)، (کارمندان) و (امانت) به ترتیب در زمره مهمترین خدمات قرار دارند. همچنین مشخص شد حوزه‌های با عملکرد بهتر از دیدگاه کاربران، به ترتیب عبارتند از (کارمندان)، (سواد اطلاعاتی)، (محیط) و (تجهیزات و تسهیلات فیزیکی). در این میان، حوزه (رسانه‌های غیر کتابی) نسبت به سایر حوزه‌ها عملکرد ضعیفتری داشته است (۷).

در همین راستا، برای ارزیابی این‌گونه سازمانهای خدماتی، ابزارهایی طراحی شده اند که از جمله این ابزار لایب‌کوال است. (۹) "لایب‌کوال"، که یک ابزار استاندارد جهانی ارزیابی است، به عنوان یک تکنیک نوین و کاربردی در راستای سنجش و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه از طریق تعیین میزان شکاف میان انتظارات و ادراکهای کاربران، سه بعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک محل را شامل می‌شود (۳). پس از ارائه این مدل پژوهشهای مختلفی در این زمینه، در داخل و خارج از کشور، ارائه شد که می‌توان به مواردی در این زمینه نیز اشاره کرد.

درخشان در پژوهش خود به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور پرداخت و دریافت که اختلاف معنی‌داری بین وضع موجود و وضع مطلوب وجود دارد. وی همچنین در پژوهش خود، به این نتیجه دست یافت که دو گروه کاربران درون سازمانی و برون سازمانی در زمینه‌ی کیفیت خدمات ارائه شده نظرات یکسانی داشته اند و تفاوت بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده معنی‌دار نیست. اما در این پژوهش فاصله‌ی میان انتظارات کاربران بین زنان و مردان، تفاوت معنی‌داری را بین این دو گروه نشان داد (۱).

اشرفی ریزی، حسن در پژوهش خود با عنوان "تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران بر اساس مدل لایب‌کوال" به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مذکور از دید کاربران پرداخت. روش این پژوهش، پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. جامعه آماری این پژوهش از اعضای کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌ی دانشکده عمران انتخاب شده بودند. یافته‌ها نشان داد که سطح خدمات دریافتی در بعد تأثیرگذاری خدمات، در کتابخانه مرکزی، با میانگین (۶/۵۵) و در کتابخانه دانشکده عمران، با میانگین (۶/۹۷) نسبت به ابعاد دیگر بیشتر است؛ اما بعد کنترل اطلاعات در کتابخانه مرکزی، با میانگین (۵/۴۵) و در کتابخانه دانشکده عمران، با میانگین (۴/۹۲) پایین‌ترین سطح خدمات دریافتی را به خود اختصاص داده است. در سطح گزاره‌ها، بالاترین میانگین در کتابخانه مرکزی، مربوط به وجود کارمندان مؤدب (۷/۲۵)، و پایین‌ترین میانگین، مربوط به امکان دسترسی به منابع اطلاعات الکترونیک (۴/۱۲) بود. همچنین، بالاترین میانگین خدمات دریافتی در کتابخانه دانشکده عمران، به آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان (۷/۶۳) و پایین‌ترین میانگین، به وجود تجهیزات مدرن دسترسی به اطلاعات (۳/۸۵) اختصاص داشت (۲).

باباغبی و فتاحی پژوهشی با هدف مقایسه‌ی دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و کتابداران دانشگاه فردوسی درباره‌ی کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه و با استفاده از ابزار لایب‌کوال انجام داده اند. که در این

حداقل مورد نیاز و درک خدمات مورد محاسبه قرار گرفتند. یک شکاف تجزیه و تحلیل برای اندازه‌گیری PSQ انجام شد که دو نوع از شکافهای خدمات را آشکار کرد. برای مثال (I) شکاف مثبت کیفیت خدمات را فراهم می‌کند و (II) شکاف منفی کمبود خدمات را مشخص می‌نماید. سطح رضایت کاربران نیز شناسایی شد. در هر دو مورد (تشخیص PSQ و رضایت) حداقل سطح خدمات به عنوان استاندارد مقایسه مشترک مورد استفاده قرار گرفت. نتایج مشاهده نشان داد که ساعات کتابخانه تنها موضوع خدمات است که پذیرش و تضمین منحصر به فرد از کاربران را کسب کرد، در حالی موارد دیگر برخورد اندک نیاز کاربر را دربر می‌گرفت (۱۵).

پژوهش حاضر نیز به منظور تعیین نقاط قوت و ضعف کتابخانه دانشکده دندانپزشکی مشهد و با استفاده از ابزار لایب‌کوآل به بررسی میزان رضایت مراجعان از فضا، خدمات و نحوه برخورد کتابداران، می‌پردازد.

روش

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی و جامعه‌ی پژوهش را ۱۴۸ نفر از دانشجویان مقطع عمومی، تخصصی و اعضای هیات علمی دانشکده دندانپزشکی که به کتابخانه دانشکده مراجعه داشته‌اند، تشکیل دادند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. افرادی که تمایل به همکاری در تکمیل کردن پرسشنامه‌ها نداشتند از مطالعه کنار گذاشته شدند. در این پژوهش ابزار سنجش لایب‌کوآل نسخه نهایی (۲۰۰۵ میلادی) مورد استفاده قرار گرفت. کیفیت خدمات کتابخانه در دو سطح "موجود" و "مورد انتظار" بررسی شد. در طراحی پرسشنامه ۳۲ سوال بسته و ۳ سوال باز، به کار رفته و پرسشنامه با ویژگیهای خاص کتابخانه دانشکده دندانپزشکی مشهد همخوان شده است. از آنجایی که تغییراتی در پرسشنامه به وجود آمد، مجدداً روایی و پایایی آن ارزیابی شد. روایی محتوایی، با ارائه پرسشنامه به ۴ نفر از اساتید گروه کتابداری، به عنوان افراد صاحب نظر، و تشریح اهداف مطالعه برای آنها مورد بررسی قرار گرفت. این اساتید با توجه به تناسخ سوالات با اهداف مطالعه، برای هر سوال امتیازی از کاملاً مناسب تا کاملاً نامناسب در نظر گرفتند. با وزن دادن سوالات و جمع نمودن نمرات و تقسیم بر عدد ۴ ضریب اعتبار تقریباً برابر ۰,۷۵ بدست آمد، که قابل قبول است و پایایی درونی سوالات آن با استفاده از آلفای کرونباخ که برابر ۰,۸۷ محاسبه شد، تایید گردید.

یافته‌ها

در این مطالعه مقطعی، ۱۴۸ نفر شامل ۵۴ مرد (۳۶/۵ درصد) و ۹۴ زن (۶۳/۵ درصد) به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند حداکثر نرخ پاسخ ۹۷/۳ درصد

پراست^{۱۶} مدل لایب‌کوآل را در کتابخانه پن استیت اجرا کرد. نتایج نشان داد که رضایت کلی از کیفیت خدمات کتابخانه وجود دارد و در تمامی ابعاد انتظارات کاربران برآورده شده است. در مقایسه‌ی کیفیت خدمات این کتابخانه با سایر کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، مشخص شد که این کتابخانه از کیفیت بسیار بالایی برخوردار است. بالاترین سطح کیفیت در بعد کنترل اطلاعات بود، اما بخش تحویل منابع و خدمات از طریق وب سایت کتابخانه و میزان منابع چاپی و الکترونیکی نسبت به سایر قسمتها اندکی ضعیفتر بود (۱۱).

تامسون^{۱۷} در پژوهشی با عنوان "انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه" به اجرای ابزار لایب‌کوآل پرداخت. هدف از این پژوهش، بررسی میزان سازگاری کاربران با خدمات کتابخانه، مطابق با ۲۲ مورد مطرح در ابزار لایب‌کوآل بود (۱۲).

لانهای و مورلز^{۱۸} در پژوهش خود با عنوان "مطالعه‌ای میان کاربران کتابخانه‌ی عمومی در کانادا" هدف پژوهش خویش را ارائه یک مدل مفهومی و تجربی بیان کرده‌اند که ارتباط میان کیفیت خدمات دریافتی، اثربخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات مطرح شده در زمینه کتابخانه عمومی را ارزیابی می‌کرد. برای گردآوری داده‌ها از ابزار لایب‌کوآل استفاده شد و ابزار مزبور بین ۴۳۹ کاربر کتابخانه‌ی عمومی در کانادا توزیع شد. نتایج مطالعه نشان داد که ابعاد تاثیر خدمات، کتابخانه به عنوان مکان و کنترل اطلاعات به طور معنی‌داری بیانگر اثربخشی خدمات دریافتی است. ارتباط قوی بین اثربخشی خدمات دریافت شده و پیشنهادات کاربران وجود دارد. نتایج همچنین نشان از روایی ابزار لایب‌کوآل در این مطالعه دارد و این ابزار با بافت خدمات کتابخانه عمومی مرتبط است (۱۳).

جابر حسین^{۱۹} و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان "درک کیفیت خدمات دریافت شده و رضایتمندی: یک مطالعه از کتابخانه دانشگاه داکا، بنگلادش" مطالعه ارزیابی کیفیت خدمات درک شده (PSQ^{۲۰}) مربوط به رضایت کاربر کتابخانه دانشگاه داکا (DUL^{۲۱}) برای تعیین کیفیت خدمات، نیازهای کاربران و انتظارات آنان شناسایی شدند. همچنین، برداشت کاربران از خدمات کنونی مورد شناسایی قرار گرفت. یک ساختار سروکال^{۲۲} (استانداردی برای ارزیابی کیفیت خدمات در بخش خصوصی) برای بررسی کاربران DUL استفاده شده بود. پاسخهای کاربران به صورت

16 Probst,L

17 Thompson

18 Ladhari R, Morales M

19 Jaber Hossain

20 perceived service quality

21 Dhaka university library

22 servqual

جوان‌ترین فرد شرکت‌کننده ۱۹ ساله و مسن‌ترین فرد ۵۷ ساله بود. رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه در دو سطح موجود و مورد انتظار مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج در جدول ۱ آورده شده است:

و میانگین سنی افراد شرکت‌کننده در مطالعه $28/68 \pm 8/03$ سال بود؛ سه گروه هیات علمی، دستیاران و دانشجویان (تقریباً هر کدام به تعداد ۵۰ نفر) استفاده کننده از کتابخانه از نظر نحوه ارائه خدمات، کنترل اطلاعات و

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین مقدار هر متغیر و نتیجه آزمون آماری

نتیجه آزمون	میانگین رتبه ای	بیشترین	کمترین	انحراف معیار	* میانگین	تعداد	گروه پاسخ دهنده	متغیر مورد بررسی
P=۰,۰۰۴	۸۷,۴۷	۵	۲,۵	۰,۷۱	۴,۰۹ ^b	۵۰	دانشجویان	میزان رضایت از خدمات کتابخانه در وضعیت موجود
	۶۱,۰۳	۵	۱	۱,۰۲	۳,۴۶ ^a	۴۸	دستیاران	
	۶۶,۵۱	۵	۱	۰,۸۲	۳,۶۵ ^{a,b}	۴۵	هیات علمی	
P=۰,۱۳۴	۷۷,۴۴	۵	۱	۱,۰۶	۳,۰۸	۵۰	دانشجویان	میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه در وضعیت موجود
	۶۲,۲۹	۵	۱	۰,۸۹	۲,۷۱	۴۸	دستیاران	
	۷۶,۳۱	۵	۱	۰,۹۳	۲,۹۹	۴۵	هیات علمی	
P<۰,۰۰۱	۸۹,۶۱	۴,۶۹	۱,۸	۰,۶۴	۳,۰۲ ^a	۵۰	دانشجویان	میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات در وضعیت موجود
	۵۳,۱۴	۴	۱,۱۳	۰,۶۷	۲,۴۰ ^b	۴۹	دستیاران	
	۷۴,۵۷	۴,۶	۱,۵۳	۰,۶۰	۲,۷۷ ^{a,b}	۴۵	هیات علمی	
P=۰,۳۱۹	۶۳,۶۷	۵	۱,۷۸	۰,۶۸	۴,۳۲	۴۳	دانشجویان	میزان رضایت از خدمات کتابخانه در وضعیت مورد انتظار
	۵۲,۳۴	۵	۱,۵۶	۰,۸۸	۴,۰۲	۳۴	دستیاران	
	۶۴,۰۶	۵	۱,۷۱	۰,۸۰	۴,۲۲	۴۱	هیات علمی	
P=۰,۰۵۱	۶۵,۵	۵	۲,۷۵	۰,۵۲	۴,۴۹	۴۳	دانشجویان	میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه در وضعیت مورد انتظار
	۴۸,۳۱	۵	۱	۰,۹۱	۴,۰۵	۳۵	دستیاران	
	۶۴,۲۱	۵	۲	۰,۷۴	۴,۴۱	۴۱	هیات علمی	
P=۰,۴۷۹	۶۲,۴۴	۵	۳	۰,۵۹	۴,۴۱	۴۴	دانشجویان	میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات در وضعیت مورد انتظار
	۵۵,۲۸	۵	۱	۰,۸۵	۴,۲۱	۳۶	دستیاران	
	۶۴,۴۸	۵	۲,۶	۰,۵۸	۴,۴۴	۴۱	هیات علمی	

*: حروف غیرهمسان نشاندهنده تفاوت معنی دار در گروههاست.

مورد انتظار می دانند، ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات و میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای هر سه مولفه $P < 0.001$)؛ دستیاران راجع به هر سه متغیر مورد بررسی وضعیت موجود را به طور معنی داری کمتر از وضعیت مورد انتظار می دانند (برای مولفه خدمات $p = 0.002$) و (برای هر یک از دو مولفه دیگر $P < 0.001$)؛ اعضای هیات علمی میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود و میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی داری بهتر از خدمات و فضا و موقعیت مورد انتظار می دانند ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات را به طور معنی داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای مولفه خدمات $p = 0.001$ و برای هر یک از دو مولفه دیگر $P < 0.001$).

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" با "وضعیت ایده آل" پرداخته شد که مشخص گردید در هر سه گروه مورد مطالعه، امتیازاتی که به هر سه مولفه مورد بررسی قرار داده بودند با حالت ایده آل (یعنی نمره ۵ برای تمام سوالات) به طور معنی داری کاهش را نشان می دهد (برای همه این مقایسات $P < 0.05$).

و کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیف تر بود و نتایج از این حیث با پژوهش حاضر مطابقت دارد. همچنین در مطالعه هاشمیان، که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخت، نتایج حاصل نشان دهنده این بود که سطح خدمات دریافتی در کلیه ابعاد از سطح مورد انتظار به طور معنی داری کمتر بود. همچنین، در مطالعه ای دیگر از احمد معظم، که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه رامسر و تنکابن پرداخته بود. نتایج نشان داد سطح خدماتی دریافتی در برخی از مولفه ها از سطح مورد انتظار بیشتر و در برخی کمتر است. به علاوه، بعد کنترل اطلاعات نسبت به سایر ابعاد ضعیفتر بود و نتایج از این جهت مشابه پژوهش حاضر است.

نمرات مولفه ها

در این مطالعه، بالاترین نمره مربوط به بعد خدمات با نمره $3/74$ بود و با مطالعه ای از پدرام نیا که به تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی پرداخته بود (۱۶) مشابهت دارد؛ کمترین نمره در پژوهش اخیر مربوط به بعد کنترل اطلاعات با نمره $2/73$ بود که از این جنبه نیز مشابه مطالعه معظم و مطالعه صفیان بلداجی است.

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" به تفکیک گروه های پاسخ دهنده پرداخته شد که مشخص گردید دانشجویان میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود را به طور معنی داری بهتر از خدمات مورد انتظار می دانند، ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات و

همان گونه که در جدول بالا مشاهده می شود، تفاوت معنی داری بین سه گروه پاسخ دهنده درباره متغیرهای میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات برای وضعیت موجود و میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات برای وضعیت موجود وجود دارد (به ترتیب $p = 0.004$, $p < 0.001$).

میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات برای وضعیت موجود در گروه دستیاران به طور معنی داری کمتر از گروه دانشجویان بود؛ به عبارت دیگر دستیاران به طور معنی داری سطح انتظارات بالاتری نسبت به دانشجویان، در این بعد دارند ($p = 0.004$)، این متغیر در گروه هیات علمی کمتر از گروه دانشجویان و بیشتر از گروه دستیاران بود، اما میزان اختلاف معنی دار نبود.

میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات برای وضعیت موجود این متغیر در گروه دستیاران به طور معنی داری کمتر از گروه دانشجویان بود؛ به عبارت دیگر دستیاران به طور معنی داری سطح انتظارات بالاتری نسبت به دانشجویان در این بعد دارند ($p < 0.001$) و در گروه هیات علمی کمتر از گروه دانشجویان و بیشتر از گروه دستیاران بود، اما میزان اختلاف معنی دار نبود.

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" به تفکیک گروه های پاسخ دهنده پرداخته شد و مشخص گردید دانشجویان میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود را به طور معنی داری بهتر از خدمات

بحث

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود، تفاوت معنی داری بین سه گروه پاسخ دهنده درباره متغیرهای میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات برای وضعیت موجود و میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات برای وضعیت موجود وجود دارد (به ترتیب $p = 0.004$, $p < 0.001$). که از این حیث با مطالعه نجف قلی نژاد، که در رابطه با انتظارات کاربران از خدمات ارائه شده پژوهشی روی دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا و اعضای هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس انجام داد و نتیجه حاصل تفاوت معنی داری بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده، نشان داد، مطابقت دارد.

همچنین، مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" به طور کلی نشان داد که دو بعد کتابخانه به عنوان محل و کنترل اطلاعات در وضعیت موجود به طور معنی داری نمره کمتری از وضعیت مورد انتظار داشتند و جالب بود که در بعد خدمات، وضعیت موجود را به طور معنی داری بهتر از وضعیت مورد انتظار می دانستند. ممکن است علت این امر عدم شناخت دقیق مراجعه کنندگان از پتانسیل کتابخانه در ارائه بهترین و کاملترین خدمات کتابخانه ای باشد. صفیان بلداجی از پژوهشی که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی پرداخته بود، به این نتیجه دست یافت که سطح خدمات دریافتی کاربران در همه مولفه ها از وضعیت مورد انتظار کمتر

در هیچ یک از سه مولفه‌ی کیفیت خدمات، کنترل اطلاعات و فضا و موقعیت کتابخانه تفاوتی مشاهده نشد. امتیاز همه مولفه‌های مورد بررسی در هر دو حالت موجود و مورد انتظار از وضعیت ایده آل به طور معنی داری کمتر بود.

با توجه به نتایج بدست آمده توجه به کلیه ابعاد مورد نظر در لایب‌کوال، هم برای کتابداران و هم برای مسؤولین مربوطه ضروری است. کتابخانه‌ها باید برنامه‌ای برای ارزیابی مستمر خدمات خود با توجه به نظرات کاربران داشته باشند و امکانات بیشتری را برای دسترسی به مجموعه‌ی منابع و اطلاعات کتابخانه‌ای فراهم آورند.

آموزش کاربران به منظور آشنا نمودن آنها با خدمات کتابخانه نقش مهمی در افزایش رضایت آنها ایفا می کند و کتابخانه‌ها باید به بحث آموزش توجه بیشتری داشته باشند. همچنین، توجه به تخصص، در تقسیم وظایف بین کتابداران نقطه عطفی در ارائه خدمات مناسب و تشخیص نیازهای کاربران خواهد بود. نکته مهم دیگر که باید در راستای ارتقاء خدمات مطلوب به اعضا، مد نظر قرار گیرد، تخصیص فضای کافی و استاندارد برای کتابخانه است.

میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی‌داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای هر سه مولفه $P < 0.001$). دستیاران راجع به هر سه متغیر مورد بررسی وضعیت موجود را به طور معنی‌داری کمتر از وضعیت مورد انتظار می دانند (برای مولفه خدمات $p = 0.002$ و برای دو مولفه دیگر $P < 0.001$) و اعضای هیات علمی میزان رضایت از نحوه ارائه خدمات موجود و میزان رضایت از فضا و موقعیت کتابخانه از وضعیت موجود را به طور معنی‌داری بهتر از خدمات و فضا و موقعیت مورد انتظار می دانند ولی میزان رضایت از مولفه کنترل اطلاعات را به طور معنی‌داری کمتر از وضعیت مورد انتظار ارزیابی می کنند (برای مولفه خدمات $p = 0.001$ و برای دو مولفه دیگر $P < 0.001$). این نتایج با مطالعه نجف قلی نژاد تشابه دارد.

همچنین به مقایسه "وضعیت موجود" و "وضعیت مورد انتظار" با "وضعیت ایده‌آل" پرداخته شد که مشخص گردید هر سه گروه مورد مطالعه امتیازاتی که به هر سه مولفه مورد بررسی قرار داده بودند با حالت ایده آل (یعنی نمره ۵ برای تمام سوالات) به طور معنی‌داری کاهش را نشان می دهد (برای همه این مقایسات $P < 0.05$).

نتیجه گیری

همانطور که یافته‌ها نشان داد، بین سه گروه مورد بررسی در وضعیت موجود، مولفه‌های کیفیت خدمات و کنترل اطلاعات تفاوت معناداری وجود داشت. ولی در مولفه فضا و موقعیت کتابخانه تفاوتی بین سه گروه مشاهده نشد. همچنین بین سه گروه مورد بررسی در وضعیت مورد انتظار،

Abstract

Introduction: The present study aims at studying graduate and postgraduate students and faculty members' points of view of Dental School of Mashhad University of Medical Sciences regarding the quality of library services through Libqual instrument.

Method: This is a survey study with research population of 148 graduate and postgraduate research students and faculty members of Mashhad Dental School. Study instrument is Libqual-based questionnaire modified according to the status of Dental School's library. Participants answered the items in two levels of "Available & Expected".

Results: There was a significant difference among three groups regarding two components

of service quality and information control. However, this difference was not significant regarding library space component. In *Expected* status, there was no difference in three components among three groups. The scores of all study components were significantly lower than ideal in both *available* and *expected* status.

Conclusion: Given the study limitation, presented aspects of Libqual and according to the library users' opinions, the study components were not optimal indicating the necessity of more considerations toward improving library services quality.

Keywords: Service quality evaluation, Libqual model, university library, Mashhad Dental School

References

- 1-Derakhshan M. Evaluation the service quality of central library of management and planning organization [Msc Thesis]. Iran: Tarbiat Modares University; 2005[In Persian]
- ۲-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]
- 3-Mirghafori H, Maki F. Evaluation of library service quality with libequal approach, J of Library and Information Science 2007;10(1):62-79. [In Persian]
- 4- Baba Gheibi N, Fatahi R. A comparison of graduate students and librarians' views about the quality of library service at Ferdowdi university of Mashhad (Libqual approach).j Library and Information Science 2008; 11(4): 255-74. [In Persian]
- 5- Najafgholinezhad A,Hasanzadeh M. evaluation of collection, staff and space of the central library of tarbiyat modarress university based on libqual instrument.information sciences and technology (iranian journal of information processing and management) 2009;25(1). [In persian]
- 6-Mohammadbeigi F, Hasanzadeh M. Assessing the quality of services in public libraries of Qazvin using libqual. Research on Information Science and Public Libraries 2009; 15(1): 7-29. [In persian]
- 7-Isfandyarimoghaddam A. Quality assessment of academic library performance using gap analysis model: The case of libraries of Islamic Azad University [Doctorate Thesis].Iran. Science and Research Branch, Islamic Azad University of Tehran;2009. [In persian]
- 8-safiyani boldaji,R.QUALITY ASSESSMENT OF THE PUBLIC LIBRARIES SERVICES OF Chaharmahal Bakhtiari using libqual [Msc Thesis].Iran: Faculty of Education and Psychology Shahid Beheshti university;2010.[In persian]
- 9-Hashemian MR, Alemokhtar MJ, Hasanzadeh A. quality assessment of services provided by libraries of isfahan university of medical sciences using gap analysis model (libqual). J health information management 2012;9(3): 440-444. [In persian]
- 10-Ahmad moazam S, hassanzadeh M, shapouri S. quality assessment of the public libraries services of ramsar and tonekabon by using libqual from the viewpoint of users. Journal of epistemology 2012;5(17):1-21. [In persian]
- 11-Probst,L." Penn state Libraries:LibQual survey executive Summary", November.Retrieved 10March ,2007,retrieved from <http://www.libraries.psu.edu/publicservices/reports/libqual/ExecutiveSummary.pdf>.2004
- 12-Thompson Bruce, Kyrillidou Martha, Cook Colleen. "Library users service desires: AlibQual+study.Library Quarterly". 2008;78(1):1-18.
- 13-Ladhari R, Morales M."Perceived service quality,perceived value and recommendation:A study among Canadian public libraryusers". library Management. 2008;29(4/5):352-366
- 14-Posey,J."Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at walters states-Tennessee.Retrieved Februrary 15".from Dissertations & Theses:Full Text.(publication No.AAT3361650). 2009
- 15-Jaber Hossain, Muhammad and Anwarul Islam, Muhammad. "Understanding perceived service quality and satisfaction: A study of Dhaka University Library, Bangladesh. Dhaka University library in Bangladesh "[online] Available from: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=17058005> Accessed in: 2012-11-17
- 16- S. Pedramnia, P. Modiramani, V. Ghavami Ghanbarabadi, (2012) "An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries", Library Management.2012; Vol. 33 Iss: 3, pp.159 – 167

17-Emeraldlink:http:
//www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0143-

5124&volume=33&issue=3&articleid=17015522&show=ht
ml