

بررسی نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی

حمیده علیرمضانی^{۱*}، مصطفی جوادی^۲، عباس عباس‌زاده^۳، هادی رنجبر^۴، مهدیه قزوی^۵

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مسؤل کتابخانه دانشکده پرستاری و مامایی رازی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران
۲. دانشجوی دکتری پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران
۳. دکترای آموزش پرستاری، دانشیار گروه پرستاری داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی رازی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران
۴. کارشناس ارشد پرستاری، مربی گروه پرستاری داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی رازی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران
۵. کارشناس کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، کتابدار دانشکده داروسازی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران

• دریافت مقاله: ۸۶/۱۱/۸ • پذیرش مقاله: ۸۷/۱۰/۲۳

زمینه و هدف: کتابخانه‌ها از بخش‌های اصلی دانشگاه هستند و داشتن کتابخانه‌هایی با کیفیت بالا باعث بهبود آموزش و پژوهش در دانشگاه و جامعه می‌شود. سنجش کیفیت خدمات در سیستم‌های آموزشی در جهت بهبود ارائه خدمات، اهمیت ویژه‌ای دارد. این پژوهش به منظور بررسی کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان از دید دانشجویان و اعضای هیأت علمی صورت گرفت. روش کار: در این مطالعه ۲۰۰ نفر از اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه استاندارد LibQUALTM بود که بعد از اطمینان از روایی و پایایی آن، مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌ها: نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت کلی از خدمات کتابخانه مرکزی ۶/۱۳ از حداکثر ۹ بود. در بین ابعاد سه گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به "کنترل اطلاعات" (۵/۹۸)، "مؤثر بودن خدمات" (۵/۹۶) و "فضای کتابخانه" (۵/۸۹) بود. اعضای هیأت علمی نسبت به دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در همه ابعاد راضی‌تر بودند اما این اختلاف معنی‌دار نبود. بیشترین میزان مراجعه به کتابخانه مرکزی و استفاده از منابع آن یک بار در ماه بود. نتیجه‌گیری: هرچند نتایج پژوهش نشان‌دهنده رضایت نسبی اعضای هیأت علمی و دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده به آنها است اما برای افزایش کیفیت خدمات کتابخانه باید برنامه‌ریزی بهتر و منسجم‌تری صورت گیرد. افزایش کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند موجب ارتقاء سطح علمی اعضای هیأت علمی و دانشجویان و ارتقاء دانش و آموزش پزشکی گردد. کلید واژه‌ها: کیفیت خدمات، طرح LibQUALTM، خدمات کتابخانه، عضو هیأت علمی، دانشجو

* نویسنده مسؤل: دانشکده پرستاری و مامایی رازی، ابتدای جاده هفت باغ، کرمان، ایران

مقدمه

دانشگاه از مهم‌ترین نهادها برای پیشرفت جامعه و از مهم‌ترین عناصر دگرگونی هر جامعه به‌شمار می‌رود. یکی از اساسی‌ترین مشخصه‌های هر دانشگاه علاوه بر آموزش علم و دانش، تربیت نیروی انسانی متخصص، پرورش قدرت خلاقیت و ابتکار افراد و افزایش دامنه علوم از طریق تحقیق و پژوهش است. یکی از اصلی‌ترین بخش‌های هر محیط آموزشی به‌ویژه دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها، کتابخانه می‌باشد که در واقع قلب تپنده دانشگاه محسوب می‌شود و منابع علمی روزآمد را مطابق نیاز مراجعان در اختیار آنان قرار می‌دهد تا بتوانند با توان علمی بالا به انجام پژوهش بپردازند. امروزه محیط دیجیتال و رقابت در حال افزایش دو خطر عمده هستند که کتابخانه‌های دانشگاهی را تهدید می‌کنند. کتابخانه‌ها برای مقابله با این تهدیدات و مطرح نمودن خود در اجتماع باید کیفیت خدمات خود را افزایش دهند (۱). در تحقیقات سنتی هرگاه صحبت از کیفیت خدمات می‌شد، اصطلاحاتی مانند "مجموعه غنی، تنوع مواد و تعداد استفاده کنندگان از کتابخانه‌ها" مطرح بود اما در سال ۱۹۹۵ ابزاری به نام کیفیت خدمات، (SERVQUAL) (Service Quality: توسط متخصصان بازاریابی طراحی شد که کیفیت خدمات سازمان‌ها و مؤسسات را از دیدگاه مشتری ارزیابی می‌کند (۲). این طرح، "مدل سنجش کیفیت خدمات" یا "مدل تحلیل شکاف" است که در همه سازمان‌های خدماتی برای سنجش کیفیت خدمات بکار می‌رود و توسط "پاراسورامان" ارائه گردید (۳). این مدل شامل ۵ شکاف می‌باشد که ۴ شکاف اول نقش بیشتری در تعیین کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان دارند و شکاف پنجم بر اساس "خدمات مشتری-مدار" بنا شده است (۴).

طرح (Library Quality: LibQUALTM)، در سال ۲۰۰۳ بر اساس SERVQUAL، برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ارائه شد که دارای ۳ بعد اصلی و ۲۲ گزینه می‌باشد. این پرسش‌نامه توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (Association of Research Library: ARL) تدوین و

تأیید شده است و برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد (۵، ۶). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها یکی از موضوعاتی است که مرتباً به منظور ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌ها انجام می‌شود.

حکیمی و صمدزاده در بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان نشان دادند که طی سه ماهه اول سال ۱۳۸۳ کتابخانه‌های مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات نتوانستند انتظارات استفاده کنندگان را برآورده کنند، اما در بعد فیزیکی و محیط، خدمات کیفی قابل قبولی داشته‌اند. مؤلفه‌های "مسئولیت‌پذیری" و "ضمانت و تضمین" مشکل‌دارترین مؤلفه‌های کیفی خدمات بودند (۷).

در بررسی میرغفوری و مکی که برای ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزش یزد با رویکرد LibQUALTM انجام شد، مشخص شد که میان انتظارات و ادراکات استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در این کتابخانه‌ها شکاف وجود دارد. این شکاف در ابعاد "کنترل شخصی و دسترسی به اطلاعات"، عمیق‌تر و در ابعاد "اثر سرویس و فضای کتابخانه" کمتر گزارش شده است (۸).

بر اساس نتایج مطالعه نجاتی، مهم‌ترین جنبه‌های کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از دید مراجعه‌کنندگان، به‌ترتیب، دسترسی به پایانه‌های کامپیوتری بدون صرف زمان اضافی (۷۲ درصد)، زمان انتظار در کنار میز امانت برای تحویل گرفتن مدرک (۶۲ درصد) و منطبق بودن منابع کتابخانه با نیازهای اطلاعاتی فرد (۶۲ درصد) بود (۹).

انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (ARL) به منظور ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای پرسش‌نامه LibQUALTM را به‌صورت تحت شبکه در اختیار اعضای هیأت علمی و دانشجویان قرار داد. نتایج نشان داد که بر اساس مقیاس لیکرت (از ۱ تا ۹) نمره رضایت عمومی از کل خدمات ۷/۳۷ بود (۱۰).

در پژوهشی که در کتابخانه‌های دانشگاهی ایالت پن (Penn) برای تعیین سطح کیفیت خدمات انجام شد، نتایج

می‌تواند در جهت ارتقاء روزافزون خدمات کتابخانه و بهبود سطح آموزش پزشکی مورد استفاده قرار گیرد

روش کار

این پژوهش یک مطالعه پیمایشی از نوع مقایسه‌ای می‌باشد. جامعه پژوهش شامل کلیه دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمان می‌باشند. دانشگاه علوم پزشکی کرمان دارای ۱۰ دانشکده می‌باشد. اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشکده‌های پرستاری زرنند و جیرفت به علت عدم استفاده از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان به پرسش‌نامه پاسخ ندادند. حجم نمونه بر اساس نتایج یک مطالعه قبلی که نسبت رضایت کلی از خدمات کتابخانه ۰/۹۱ گزارش شده بود (۱۲) و با حدود اطمینان ۰/۹۵ و $d=0/91$ ، ۱۲۴ نفر برآورد شد که به دلیل احتمال ریزش، ۲۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه LibQUALTM می‌باشد که دارای ۲۲ مؤلفه در سه بُعد اصلی شامل مؤثر بودن خدمات کتابخانه (۹ مؤلفه)، فضای کتابخانه (۵ مؤلفه) و کنترل اطلاعات (۸ مؤلفه) می‌باشد. روائی پرسش‌نامه مورد تأیید انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (ARL) می‌باشد (۶). در این پژوهش برای سنجش روائی پرسش‌نامه از روش اعتبار محتوا استفاده شد. پرسش‌نامه پس از ترجمه به همراه نسخه انگلیسی آن در اختیار ۱۶ نفر از اساتید صاحب‌نظر قرار داده شد و با جمع‌آوری نظرات آنان و اعمال تغییرات، پرسش‌نامه نهایی تهیه شد. پایایی ثبات درونی پرسش‌نامه بعد از جمع‌آوری داده‌ها، توسط ضریب آلفا کرونباخ محاسبه شد که ۰/۹۷ به‌دست آمد. پرسش‌نامه در سه بخش تنظیم گردید، بخش اول شامل اطلاعات دموگرافیک و ویژگی‌های فردی و بخش دوم حاوی ۲۲ مؤلفه ذکر شده‌است که بر اساس مقیاس ۹ درجه‌ای لیکرت (از ۱ تا ۹) تنظیم شد. نمره ۱ نشان دهنده حداقل کیفیت خدمات و نمره ۹ نشان دهنده حداکثر کیفیت خدمات

نشان داد که بالاترین امتیاز خدمات ارائه شده مربوط به جنبه کنترل اطلاعات و بعد از آن ابعاد تأثیر خدمات و فضای کتابخانه بود. اعضای هیأت علمی و دانشجویان مقاطع بالاتر از لیسانس نسبت به دانشجویان لیسانس و مقاطع پایین‌تر رضایت بالاتری از کیفیت خدمات داشتند (۱۱). در کتابخانه دانشگاه کانکتیکوت (Connecticut)، کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با استفاده از پرسش‌نامه LibQUALTM مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که بیشترین سطح رضایت از کیفیت خدمات مربوط به بعد مؤثر بودن خدمات بود (۱۲).

با توجه به نقش محوری کتابخانه‌ها در فراهم ساختن زمینه انجام تحقیقات و در نتیجه توسعه آموزش و آموزش پزشکی، بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نقش اساسی در اعتلای سطح علمی دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها ایفا می‌کند. سنجش سطح کیفی خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها و تلاش برای بهبود کیفیت خدمات آنها باعث بهبود آموزش و افزایش سطح سواد دانشجویان و اعضای هیأت علمی می‌شود.

ارتباط بین اطلاعات پزشکی و استفاده به موقع از آنها عامل مهمی در بهبود کیفی مراقبت‌های پزشکی و آموزش پزشکی است. با توجه به این که حجم زیادی از اطلاعات پزشکی به زبان‌های مختلف در حال تولید می‌باشد، به همین دلیل مراکز اطلاعاتی با کیفیت بالا برای ایجاد حمایت بیشتر مورد نیاز می‌باشد. این گونه مراکز باید نیازهای افراد را پیش‌بینی کنند تا بتوانند به سؤالات پزشکان، پاسخ به روز و جامع دهند (۱۳). هدف از این پژوهش بررسی کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعه‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان می‌باشد. نتایج تحقیق مشخص می‌کند که کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بر اساس ابعاد LibQUALTM چگونه است؟ و آیا دیدگاه اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد این طرح باهم متفاوت است؟ استفاده از نتایج چنین بررسی‌هایی

جدول ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی برخی ویژگی‌های افراد مورد مطالعه

متغیرها	تعداد (درصد)	توزیع
عضو هیأت علمی	۲۸ (۱۷/۸)	مقطع
دانشجو	۱۲۹ (۸۲/۲)	
اول	۳۰ (۱۹/۱)	سال تحصیلی
دوم	۳۸ (۲۴/۲)	
سوم	۳۵ (۲۲/۳)	
چهارم و بالاتر	۲۶ (۱۶/۶)	
کاردانی	۱۸ (۱۱/۵)	مقطع تحصیلی
کارشناسی	۶۳ (۴۰/۱)	
کارشناسی ارشد	۹ (۵/۷)	
دکترای حرفه‌ای	۳۹ (۲۴/۷)	
Ph.D.	(۰)	
دانشکده پزشکی	۲۲ (۱۴)	دانشکده محل تحصیل یا کار
دانشکده پیراپزشکی	۱۷ (۱۰/۸)	
دانشکده داروسازی	۱۹ (۱۲/۱)	
دانشکده پرستاری رازی	۳۴ (۲۱/۷)	
دانشکده مدیریت	۲۹ (۱۸/۵)	
دانشکده بهداشت	۴ (۲/۵)	
دانشکده دندانپزشکی	۱۶ (۱۰/۲)	
دانشکده پرستاری بم	۱۶ (۱۰/۲)	

جدول ۲: میانگین نمره پاسخ دهندگان به هر یک از ابعاد

LibQUALTM

ابعاد طرح	فراوانی پاسخ دهندگان	میانگین	انحراف معیار
مؤثر بودن خدمات	۱۳۷	۵/۹۶	۲/۰۳
فضای کتابخانه	۱۳۵	۵/۸۹	۲/۱۲
کنترل اطلاعات	۱۳۴	۵/۹۸	۲/۰۷
رضایت کلی	۱۳۷	۶/۱۴	۲/۰۷

مقایسه میانگین نمرات ابعاد خدمات بر حسب جنس پاسخ دهندگان تنها در بعد "فضای کتابخانه" بین خانم‌ها و آقایان تفاوت آماری معنی‌داری را نشان داد ($P=۰/۰۳۵$)، به طوری که خانم‌ها به این بعد نمره بیشتری داده بودند. بر حسب مقطع تحصیلی دانشجویان نیز تنها از بعد "فضای کتابخانه" تفاوت معنی‌داری وجود داشت. دانشجویان کارشناسی ارشد بالاترین

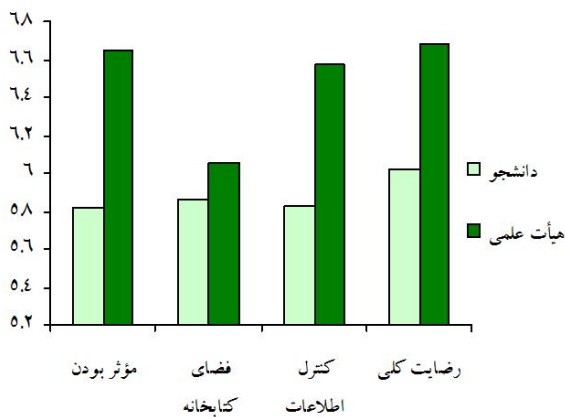
می‌باشد. در بخش سوم، ۸ سؤال بر اساس مقیاس ۹ درجه‌ای مذکور برای سنجش رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مطرح گردید. در انتهای پرسش‌نامه، ۳ سؤال درباره فاصله زمانی استفاده از منابع و سایت‌های کامپیوتری کتابخانه برای یافتن اطلاعات و دو سؤال باز برای نظرخواهی درباره امکانات کتابخانه و رفتار کارمندان کتابخانه مرکزی مطرح گردید که همه آنها بر اساس طرح LibQUALTM بود. ضمناً در پرسش‌نامه‌ها ذکر شد که نیازی به نوشتن نام و نام خانوادگی نیست.

داده‌ها توسط نرم‌افزار آماری SPSS.V.15 و با استفاده از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و آزمون‌های t و آنالیز واریانس یک‌طرفه تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها

از بین ۲۰۰ پرسش‌نامه توزیع شده ۱۵۷ پرسش‌نامه بازگردانده شد که از این تعداد ۱۹ نفر به دلیل عدم استفاده از خدمات کتابخانه مرکزی فقط به سؤالات بخش دموگرافیک پاسخ داده بودند. ۵۳/۵ درصد پاسخ دهندگان زن، ۱۲۹ نفر دانشجو و ۲۸ نفر عضو هیأت علمی بودند. بیشترین تعداد دانشجویان در مقطع کارشناسی (۶۳ نفر) و کمترین آنها در مقطع کارشناسی ارشد (۹ نفر) تحصیل می‌کردند. بیشترین درصد دانشجویان در سال‌های دوم و سوم تحصیل می‌کردند. بیشترین پاسخ‌دهندگان، دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی کرمان (۲۱/۷ درصد) و کمترین آنها دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشکده بهداشت (۲/۵ درصد) بودند. دانشجویان رشته پرستاری بیشتر از دانشجویان سایر رشته‌ها به پرسش‌نامه پاسخ دادند (جدول ۱).

نتایج نشان داد، میانگین نمره کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در بعد "مؤثر بودن خدمات" ۵/۹۶، در بعد "فضای کتابخانه" ۵/۸۹، در بعد "کنترل اطلاعات" ۵/۹۸ و میانگین نمره "رضایت کلی"، پاسخ دهندگان ۶/۱۴ از حداکثر ۹ بود (جدول ۲).



نمودار ۱: مقایسه ابعاد کیفیت خدمات و میزان رضایت دانشجویان و اعضای هیأت علمی از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان

فاصله زمانی استفاده دانشجویان و اعضای هیأت علمی از منابع و وب سایت کتابخانه مرکزی برای یافتن اطلاعات مورد نیازشان، بیشتر به صورت ماهانه بوده است اما اکثر آنها به صورت روزانه از مرکز کامپیوتر کتابخانه مرکزی برای جستجوی اطلاعات در سایت‌های اینترنتی استفاده می‌کنند.

۷۸ نفر از پاسخ‌دهندگان به دو سؤال نظرخواهی درباره رفتار کارکنان کتابخانه مرکزی و وضعیت کتابخانه پاسخ داده بودند. با وجود رضایت افراد مورد مطالعه از رفتار کارکنان کتابخانه مرکزی، ۶۴/۵ درصد آنها نارضایتی‌هایی از جمله نداشتن مهارت‌های ارتباطی، عدم علاقه به همکاری با استفاده کنندگان، تبعیض بین دانشجویان و نا آشنایی کارکنان با منابع اطلاعاتی روزآمد برای راهنمایی استفاده کنندگان، داشتند. بیشترین نارضایتی‌ها درباره وضعیت کتابخانه و خدمات آن در مواردی مانند: در دسترس نبودن محل کتابخانه برای دانشجویان همه دانشکده‌ها، شلوغی سالن مطالعه، کمبود رایانه‌ها و چاپگر، عدم وجود محلی برای مطالعه گروهی و کمبود مجلات علمی و مجلات غیر تخصصی برای سرگرمی در اوقات فراغت بود.

نمره (۶/۵۳) و دانشجویان کاردانی کمترین نمره (۴/۵۲) را به این بعد دادند. مقایسه میانگین نمرات ابعاد خدمات بر حسب سال تحصیلی دانشجویان در هیچ کدام از ابعاد، تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. در ابعاد "مؤثر بودن خدمات"، "فضای کتابخانه" و "کنترل اطلاعات"، دانشجویان سال ششم بیشترین میانگین نمره و دانشجویان سال دوم در همه ابعاد کمترین نمره را به کتابخانه مرکزی دادند. میانگین نمرات ابعاد طرح بر حسب محل کار یا تحصیل پاسخ‌دهندگان نشان‌دهنده اینست که تنها از بعد مؤثر بودن، بین دیدگاه پاسخ‌دهندگان تفاوت وجود داشت ($P=0/020$).

از نظر رضایت کلی بین دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی، تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($P=0/003$)، به طوری که میانگین نمره رضایت دانشجویان کارشناسی (۶/۵۲) و دکترای حرفه‌ای (۶/۱۵) نسبت به سایر دانشجویان بیشتر بود. در بعد "رضایت کلی" بر اساس سال تحصیلی دانشجویان تفاوت معنی‌داری ($P=0/01$) وجود داشت و دانشجویانی که در سال‌های دوم و سوم تحصیل می‌کردند به ترتیب با میانگین نمرات ۲/۵۹ و ۲/۰۳ بیشتر از سایر دانشجویان از خدمات کتابخانه راضی بودند. از نظر "رضایت کلی" بین پاسخ‌دهندگان دانشکده‌ها تفاوت وجود داشت ($P=0/007$) و پاسخ‌دهندگان دانشکده پزشکی در همه ابعاد بیشتر از سایر دانشکده‌ها از خدمات کتابخانه مرکزی رضایت داشتند. به طور کلی اعضای هیأت علمی در همه ابعاد بیشتر از دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی رضایت داشتند.

اگرچه نمرات اعضای هیأت علمی در همه ابعاد بیشتر از دانشجویان بود. اما مقایسه میانگین نمرات ابعاد خدمات و رضایت بین اعضای هیأت علمی و دانشجویان درباره کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی در هیچ یک از سه بعد خدمات و همچنین رضایت از کتابخانه تفاوت معنی‌داری را نشان نداد. (نمودار ۱).

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج به‌دست آمده، بعد "فضای کتابخانه" نمره‌ای بالاتر از سایر ابعاد کسب کرده بود (دانشجویان ۵/۸۶، اعضای هیأت علمی ۶/۰۵). که دلیل آن استفاده اعضای کتابخانه از سالن مطالعه برای مطالعه کتب شخصی، کتب کتابخانه، فعالیت‌های فردی و گروهی، تحقیق و پژوهش می‌باشد. در مطالعه "حکیمی و صمدزاده" نیز که باهدف بررسی کیفیت خدمات انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان در سه ماهه اول سال ۸۳ از دیدگاه کاربران انجام شد، کتابخانه‌ها در ابعاد "محیط کتابخانه" و "ابعاد فیزیکی" با نمرات ۴/۹۸ و ۵/۲۷ خدمات قابل قبولی به کاربران ارائه می‌دادند (۷).

در این پژوهش هر ۴ مؤلفه طرح LibQUALTM نمره بالاتر از ۵/۵ کسب کرده بودند اما در مطالعه روی کتابخانه‌های دانشگاه یزد بر اساس طرح LibQUALTM ابعاد "دسترسی به اطلاعات"، "کنترل شخصی"، "کتابخانه به‌عنوان یک محل" و "اثر سرویس" به ترتیب نمره ۴/۵۲، ۴/۴۱، ۴/۳۴، ۴/۲۸ را کسب کرده بودند (۸). که این نمرات نشان دهنده اینست که بر اساس طرح LibQUALTM کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بالاتر از کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد است.

در پژوهش دانشگاه کانکتیکوت بیشترین پاسخ دهندگان دانشجو، در مقطع لیسانس بودند و رضایت از همه مؤلفه‌های طرح LibQUALTM نمره بالاتر از ۷ کسب کرده بودند (۱۲). در تحقیق انجام شده روی کتابخانه مرکزی نیز بیشترین دانشجویان پاسخ‌دهنده در مقطع لیسانس (۴۸/۸۳ درصد) بودند اما رضایت از خدمات کتابخانه در همه ابعاد نمرات ۵ و ۶ کسب کرده است.

در تحقیقی که توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (ARL) در سال ۲۰۰۳ انجام شد، بیشترین رضایت پاسخ‌دهندگان از خدمات کتابخانه‌ها مربوط به اعضای دانشکده پزشکی بودند (۱۰). در پژوهش حاضر نیز پاسخ دهندگان دانشکده پزشکی

در همه ابعاد طرح LibQUALTM بیشتر از سایر دانشکده‌ها از خدمات کتابخانه مرکزی رضایت داشتند که دلیل این امر استقرار کتابخانه مرکزی در محل دانشکده پزشکی و دسترسی سریع و آسان اعضای این دانشکده به خدمات و منابع کتابخانه می‌باشد.

همچنین در این پژوهش مشخص شد که دانشجویان سال‌های دوم و سوم بیشتر از سایر دانشجویان از خدمات کتابخانه رضایت دارند. شاید بتوان گفت که دلیل این امر مراجعه بیشتر آنها به کتابخانه نسبت به سایر دانشجویان است. چون دانشجویان سال اول دانشگاه به‌دلیل ناآشنایی با محیط دانشگاه و کتابخانه و همچنین ناآگاهی از خدمات کتابخانه، کمتر از کتابخانه استفاده می‌کنند.

با توجه به این موارد پیشنهاد می‌شود زمینه استفاده بیشتر مراجعان به‌ویژه دانشجویان از وب‌سایت کتابخانه و منابع الکترونیکی فراهم شود. تهیه امکانات و تجهیزات سخت افزاری مانند افزایش تعداد کامپیوتر، چاپگر و سایر تجهیزات، همچنین آموزش مراجعان برای استفاده از تجهیزات و منابع الکترونیکی می‌تواند باعث افزایش رضایت و افزایش استفاده آنان از خدمات و منابع کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی گردد.

هر چند نتایج نشان‌دهنده رضایت نسبی اعضای هیأت علمی و دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده به آنها است، اما برای افزایش کیفیت خدمات کتابخانه باید برنامه‌ریزی بهتر و منسجم‌تری صورت گیرد. لذا پیشنهاد می‌گردد مسئولان کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان در راستای بهبود کیفیت خدمات خود با استفاده از نظرات مراجعان به این کتابخانه و اتخاذ تدابیر و راهکارهای مناسب نسبت به افزایش رتبه‌بندی ابعاد طرح LibQUALTM در کتابخانه اقدام نمایند. افزایش کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند موجب ارتقاء سطح علمی اعضای هیأت علمی و دانشجویان و پیشرفت آموزش در میان جامعه پزشکی گردد.

سیاسگزارى

مامایی رازی برای تصویب طرح پژوهشی شماره ۸۶/۰۲ مورخ ۱۳۸۶/۲/۲۰ و تأمین بودجه طرح تشکر می‌گردد.

بدین‌وسیله از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان و شورای محترم پژوهشی دانشکده پرستاری و

References

1. Cullen R. Perspectives on user stratification surveys. *Libr Trend* 2001; 4(4): 662-86.
2. Hemon P. Quality new directions in the research. *J Acad Libr* 2002; 28(4): 224-31.
3. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Market* 1995; 49: 41-50.
4. Neticki DA, Herson P. Measuring service quality at Yale University's libraries. *J Acad Libr* 2000; 26(4): 259-73.
5. LibQUAL+TM 2005 Survey: University of Alabama at Birmingham, Lister Hill library. Available from: URL: <http://www.Libqual.org>.
6. Nimsomboon N, Nugata H. Assessment of library service quality at Thammasat University library. Japan: research center for knowledge Communities University of library and information science, 2004. Available from: URL: http://www.libqual.org/documents/admin/nagata_report0403.pdf.
7. Hakimi R, Samadzadeh GH. The survey of service quality in libraries of Sistan and Balochestan University. *Quarterly of Librarianship and Information Science* 2005; 8(1): 89. [In Persian]
8. Mirghafori SH, Makky F. The survey of service quality of educational libraries in Yazd University by Libqual method. *Quarterly of librarianship and information science* 2007; 10(1): 61-77. [In Persian]
9. Nejati M, Nejati M. Service quality at University of Tehran central library. *Libr Manag* 2008; 29(6-7): 571-82.
10. LibQUAL+TM Survey 2004: Penn State University Libraries, Executive Summary (L.Probst), 2004; November. Available from: URL: http://libraries.psu.edu/.../reports/LibQUAL_2004_Executive_summary.pdf.
11. LibQUAL+TM 2003 Survey Results: Academic Information Technology and Libraries, 2003: 1-12. Available from: URL: http://www.Aitl.uc.edu/reference/Libqual_2003.pdf.
12. LibQUAL+TM 2004 Report: University of Connecticut Libraries, 2004. Available from: URL: <http://lib.uconn.edu/about/administration/surveys/LibQual2004TeamReport.pdf>.
13. Oduwole AA. A study of the impact of medical libraries on clinical decision-making in Nigeria University teaching hospitals. *Inform Libr Rev* 1999; 31: 109-18.

Faculty Members and Students' Opinion about Quality of Services Provided by the Central Library of Kerman University of Medical Sciences

Hamideh Ali Ramezany^{1*}, *Mostafa Javadi*², *Abbas Abbaszadeh*³, *Hadi Ranjbar*⁴, *Mahdieh Ghazavi*⁵

1. M.Sc. in Medical Librarianship and Medical Informatics, Librarian of Razi School of Nursing & Midwifery, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

2. Ph.D. Candidate in Nursing, School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3. Ph.D. in Nursing Education, Associate Professor of Medical Surgical Nursing Dept., Razi School of Nursing & Midwifery, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

4. M.Sc. in Nursing, Instructor of Medical Surgical Nursing Dept., Razi School of Nursing & Midwifery, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

5. B.Sc. in Medical Librarianship and Medical Informatics, Librarian of the School of Pharmacy, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

• Received: 28 Jan, 2008 • Accepted: 12 Jan, 2009

Background & Objective: Libraries are among main parts of universities as libraries of high quality lead to improvement in education and research within universities and the society. Assessing quality of services in educational systems is important to improve quality of provided services. This study was conducted to assess the quality of services provided by the central library of Kerman University of Medical Sciences from the faculty members and students' point of view.

Methods: In this study, 200 faculty members and students of Kerman University of Medical Sciences were chosen using stratified random sampling. The data was collected using LibQUAL^{+TM} standard questionnaire after its validity and reliability were confirmed

Results: Our findings showed that the mean score of general satisfaction of the central library's provided services was 6.13 out of 9. Among the three aspects of library service quality, information control was the most satisfactory factor (5.98) which was followed by efficacy of services (5.96) and the library's atmosphere (5.89). Faculty members were more satisfied with the central library's provided services in all aspects compared to students, although this difference was not significant. The most frequent referral to the central library and using references was once a month.

Conclusion: Although the findings of this study were suggestive of faculty members and students' relative satisfaction of provided services, improving quality of services necessitates better and more organized planning. Improvement of library service quality can lead to promoting faculty members and students' scientific level in universities of medical sciences, medical knowledge, and medical education.

Key words: Service Quality, LibQUAL^{+TM} survey, Faculty member, Student

** Correspondence: Razi School of Nursing & Midwifery, Haftbagh Road, Kerman, Iran,

• Tel: 0341-3205203

• Fax: 0341-3205218

• Email: hamideh_aliramezany@yahoo.com