

## *A Study of the Quality of Services of Libraries of Qom University of Medical Sciences from the Point of View of Students and Academic Members Based on LibQUAL Model*

Zahra Abazari<sup>1</sup>, Zohreh Mirhosseini<sup>1</sup>, Abdolhossein Bakhtiari<sup>2</sup>, Akbar Mohammadi Motlaq<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Library & Information Sciences, Faculty of Humanities, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

<sup>2</sup>College of Science, University of Tehran, Tehran, Iran.

<sup>3</sup>Faculty of Health, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

\*Corresponding Author:  
**Akbar Mohammadi Motlaq**, Faculty of Health, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

Email:  
Motlaq2004@yahoo.com

Received: 2 Jul, 2015

Accepted: 3 Feb, 2016

### **Abstract**

**Background and Objectives:** Since academic libraries have a significant role in promoting educational and research purposes of universities, therefore, assessment of the quality of services provided based on the expectations and needs of users with scientific standards, seems to be necessary. In the current research, library services of Qom University of Medical Sciences, were evaluated from the viewpoint of students and academic members based on LibQUAL Model.

**Methods:** The present research was performed as an applied descriptive-analytical study. The statistical population included all library members of the Qom University of Medical Sciences in the first semester of the academic year 2014-2015. At the time of this study, the participants were 1464 individuals, from which, 466 subjects were selected as samples using stratified random sampling method. Data collection tool was international LibQUAL questionnaire, which its reliability and validity was confirmed in several national and international studies. Data were analyzed using t-test at 95% confidence level.

**Results:** Based on the findings of the study, service adequacy and excellence gap was negative in the domains of control of information and library as place, and the mean level of library services in these libraries was evaluated to be less than the minimum expectations of users.

**Conclusion:** The findings of the present research showed that showed that the libraries of the Qom University of Medical Sciences have the highest weakness in the domains of the control of information and library as place and were not able to meet the minimum expectations of their users. The gap between the received services and maximum expectations of users was also high, which indicates that the libraries of Qom University of Medical Sciences have been weak in all domains of LibQUAL.

**Keywords:** Libraries, Medical; LibQUAL; Libraries.

## بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیأت علمی براساس مدل لیب کوال

زهرا اباذری<sup>۱</sup>، زهره میرحسینی<sup>۱</sup>، عبدالحسین بختیاری<sup>۲</sup>، اکبر محمدی مطلق<sup>۳\*</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** از آنجایی که کتابخانه‌های دانشگاهی در پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها، نقش بارزی دارند، بنابراین سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده براساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان با استانداردهای علمی، ضروری به نظر می‌رسد. در پژوهش حاضر، خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیأت علمی براساس مدل بین‌المللی لیب کوال مورد ارزیابی قرار گرفت.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش توصیفی - تحلیلی انجام شد. جامعه آماری را تمامی اعضای کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۴ تشکیل می‌داد. در زمان پژوهش، تعداد شرکت‌کنندگان، ۱۴۶۴ نفر بود که از بین آنها، ۴۶۶ نفر به‌عنوان حجم نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه بین‌المللی لیب کوال بود که روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات مختلف داخل و خارج از کشور تأیید شده است. داده‌ها با استفاده از آزمون آماری تی با سطح اطمینان ۹۵٪ تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** براساس یافته‌های پژوهش، شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی قم در مؤلفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان، منفی بود و میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای در این کتابخانه‌ها، کمتر از حداقل انتظارات کاربران ارزیابی شد.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد کتابخانه‌های علوم پزشکی قم به ترتیب در مؤلفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان، بیشترین ضعف را دارا بوده و نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کنند. فاصله خدمات دریافتی با حداکثر انتظارات کاربران نیز بالا بوده است که در واقع نشان می‌دهد کتابخانه‌های علوم پزشکی قم در تمامی مؤلفه‌های لیب کوال ضعیف عمل کرده‌اند.

**کلید واژه‌ها:** کتابخانه پزشکی؛ مدل تحلیل شکاف؛ کتابخانه‌ها.

گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
<sup>۲</sup> پردیس علوم پایه، دانشگاه تهران، تهران، ایران.  
<sup>۳</sup> دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

\* نویسنده مسئول مکاتبات:

اکبر محمدی مطلق، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران؛

آدرس پست الکترونیکی:  
motlaq2004@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۵/۴/۱۲

تاریخ پذیرش: ۹۵/۵/۱۷

لطفاً به این مقاله به‌صورت زیر استناد نمایید:

Abazari Z, Mirhosseini Z, Bakhtiari A, Mohammadi Motlaq A. A study of the quality of services of libraries of Qom University of Medical Sciences from the point of view of students and academic members based on libqual model. Qom Univ Med Sci J 2016;10(10):78-85. [Full Text in Persian]

## مقدمه

دستیابی به بالاترین کیفیت در خدمات، هدف نهایی هر سازمانی می‌باشد. ارزیابی عملکرد نیز یکی از وجوه مهم مدیریت سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌شمار می‌آید. چنین امری هم برای مدیران کتابخانه‌ها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات آن، حایز اهمیت است (۱). رضایت کاربران در زمینه خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه، از شاخص‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی است؛ چراکه کاربران انتظار دریافت خدمات با ارزش در سطح بالا را دارند (۲). امروزه محیط کتابخانه‌های دانشگاهی، تغییرات شتابانی را تجربه می‌کنند. همچنین نفوذ فناوری اطلاعات و گسترش نیازهای اطلاعاتی کاربران، تحولات گسترده‌ای را ایجاد کرده است (۳). از این‌رو کتابخانه‌ها در تلاش برای ارائه بهترین و بالاترین خدمات هستند. از سوی دیگر، در نظر گرفتن نیازهای کاربر به‌عنوان یکی از اجزا در ارزیابی خدمات کتابخانه، اهمیت ویژه‌ای دارد (۴). بنابراین، کاربران کتابخانه می‌توانند نقش مؤثری در مدیریت کتابخانه با ارائه دیدگاه‌های خود درباره اولویت‌های خدماتی ایفا کنند. در دهه‌های اخیر با گسترش پیمایش نظرات کاربران برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، لیب‌کوال به‌عنوان ابزاری بین‌المللی جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در سطح ملی و بین‌المللی شناخته شده است. مرور تحقیقات، بیانگر این مطلب است که سنجش کیفیت کتابخانه‌ها بر مبنای لیب‌کوال، وضعیت متفاوتی را نشان می‌دهد؛ به‌گونه‌ای که برخی از مراکز توان برآوردن انتظارات کاربران را داشته‌اند، درحالی‌که برخی دیگر توان حداقل انتظارات کاربران خود را نیز نداشته‌اند. در این راستا، اسفندیاری‌مقدم با بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های ایران به این نتیجه دست یافت که وضعیت فعلی کتابخانه‌ها در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی نبوده و در بسیاری از موارد، حداقل خدمات را دارند و گاهی حتی پایین‌تر از سطح حداقلی مورد انتظار کاربران، پاسخگو هستند (۵). نتایج پژوهش اصفهانی نیز نشان داد در میان کاربران کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس و تهران، سطح حداقل خدمات مورد انتظار، پایین‌تر از سطح خدمات دریافتی از سوی کتابخانه بوده و اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی در ابعاد کنترل اطلاعات و

تأثیرگذاری خدمات، رضایت بیشتری داشته‌اند (۱). همچنین پژوهش مردانی درباره تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، بیانگر این است که کاربران، کیفیت خدمات موجود را پایین‌تر از کتابداران ارزیابی می‌کنند و کتابخانه‌های مورد مطالعه، فاصله زیادی با تأمین انتظارات کاربران با مطلوب‌ترین سطح خدمات آنها دارند (۶). یافته‌های پژوهش هاشمیان نیز نشان داد در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، شکاف کفایت و برتری در همه ابعاد لیب‌کوال، منفی بوده و میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای در تمامی ابعاد پایین است (۷). در مطالعه قربانی مشخص گردید کیفیت خدمات در کتابخانه سازمان بورس و اوراق بهادار در بُعد تأثیرگذاری خدمات، حداقل انتظار کاربران سازمانی و غیرسازمانی را برآورده ساخته است. در بُعد کنترل اطلاعات نیز کاربران غیرسازمانی، راضی‌تر از کاربران سازمانی بوده و در بُعد مکان، وضعیت کتابخانه در سطحی پایین‌تر از حداقل انتظار کاربران قرار داشته است (۸). پوراحمد با مطالعه چهار کتابخانه دانشگاهی در استان خراسان شمالی نشان داد میانگین خدمات دریافتی در این کتابخانه‌ها، منفی بوده است (۹). Killick و همکاران با بررسی رضایت مراجعان کتابخانه‌های دانشگاهی نشان دادند کاربران در بُعد کنترل اطلاعات، از رضایت بالایی برخوردار بوده و مراجعان کتابخانه، کمترین نمره را برای تأثیرگذاری خدمات داده‌اند (۱۰). Rossmann با مطالعه کتابخانه دانشگاه ایالتی مونتانا، نشان داد بین توسعه منابع کتابخانه و استفاده آن توسط کاربران رابطه وجود دارد (۱۱). در پژوهش پدram‌نیا و همکاران، تأثیر خدمات، بالاترین و کتابخانه به‌عنوان مکان، پایین‌ترین امتیاز را در ابعاد لیب‌کوال به خود اختصاص دادند (۲). یافته‌های Jaggars و همکاران نیز حاکی از تفاوت اساسی در نظرات کاربران و کارکنان کتابخانه‌ها بود و نشان داد کارکنان کتابخانه نسبت به کاربران، بُعد کنترل اطلاعات را در اولویت پایین‌تری دانسته‌اند (۱۲). در مطالعه Moon، کاربران کتابخانه از مکان کتابخانه ناراضی بوده‌اند و یافته‌ها نیز حاکی از عدم رضایت کاربران در بُعد اثر خدمات بوده است (۱۳). همچنین مطالعه Kyrillidou بیانگر این مطلب است که اگرچه کتابخانه‌ها حداقل انتظارات کاربران را در همه ابعاد لیب‌کوال برآورده کرده‌اند، اما با سطح

به دست می‌آید، و "شکاف برتری خدمات" که از کسر میانگین مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل می‌شود. در اجرای تحلیل‌های پژوهش، علاوه بر محاسبه شکاف‌ها برای تک‌تک ۲۲ عبارت لیب کوال، در مورد ابعاد سه‌گانه لیب کوال؛ یعنی تأثیر خدمات، کتابخانه به‌عنوان یک محل و کنترل اطلاعات، همچنین برای مجموع تمامی عبارات‌ها نیز محاسبه شکاف کفایت خدمات و شکاف برتری خدمات، به شیوه یادشده انجام شد.

برای گردآوری اطلاعات، تعداد ۴۸۵ پرسشنامه توسط کتابداران دانشکده‌ها در بین اعضای هیأت علمی و دانشجویان، توزیع و پس از ارائه توضیحات لازم در مورد اهداف مطالعه، تعداد ۴۶۶ پرسشنامه جمع‌آوری شد. اطلاعات با استفاده از نرم‌افزارهای Spss و Excel تجزیه و تحلیل شدند و تحلیل شکاف بین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای با حداقل و حداکثر خدمات مورد انتظار کاربران، از طریق آزمون تی با سطح اطمینان ۹۵٪ به دست آمد.

### یافته‌ها

براساس یافته‌های پژوهش، ۷۱٪ پاسخ‌دهندگان، زن و ۲۹٪ آنها مرد بودند. تعداد ۲۷ نفر (۵/۸٪) را اعضای هیأت علمی و ۴۳۹ نفر (۹۴/۲٪) را دانشجویان تشکیل می‌دادند. در بین دانشجویان نیز تعداد ۱۳ نفر دانشجوی کاردانی، ۳۱۹ نفر دانشجوی کارشناسی، ۷ نفر دانشجوی کارشناسی ارشد و ۱۰۰ نفر دانشجوی دکتری بودند (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱: جدول فراوانی سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان

سطح تحصیلات	فراوانی (درصد فراوانی)	کل
کاردانی	۱۳ (۲/۷٪)	۹۴/۲
کارشناسی	۳۱۹ (۶۸/۴٪)	
کارشناسی ارشد	۷ (۱/۵٪)	
دکتری	۱۰۰ (۲۱/۴٪)	
عضو هیأت علمی	۲۷ (۵/۸٪)	
کل	۴۶۶ (۱۰۰٪)	۱۰۰

در بُعد تأثیرگذاری خدمات، سطح دریافتی خدمات از سوی دانشجویان، ۵/۹ و سطح دریافتی این خدمات از سوی اعضای هیأت علمی، ۶ بود.

آرامانی خدمات کتابخانه‌ای فاصله زیادی دارند (۱۴). در پژوهش حاضر، به‌منظور تعیین نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم و آگاهی از نظرات کاربران این کتابخانه‌ها، کیفیت خدمات آنها مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت.

### روش بررسی

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش توصیفی - تحلیلی انجام شد. جامعه آماری را تمامی اعضای کتابخانه‌های دانشکده، دانشگاه علوم پزشکی قم در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۴ تشکیل می‌داد. در زمان پژوهش، تعداد شرکت‌کنندگان، ۱۴۶۴ نفر بود که از بین آنها، ۴۶۶ نفر به‌عنوان حجم نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بین‌المللی لیب کوال بود که در مطالعات مختلف در داخل و خارج کشور مورد استفاده قرار گرفته و روایی آن توسط متخصصین تأیید شده است. همچنین پایایی پرسشنامه در پژوهش‌های متعددی مورد تأیید قرار گرفته است از جمله در پژوهش باباغینی که ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۰ به دست آمد (۱۵). در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۶۳ تعیین شد. پرسشنامه لیب کوال مشکل از ۲۲ عبارت است که در مجموع، سه بُعد "تأثیر خدمات"، "کنترل اطلاعات" و "کتابخانه به‌عنوان یک محل" را تشکیل می‌دهند. هریک از ۲۲ عبارت لیب کوال، در سه مقیاس درجه‌بندی ۹-۱ سنجیده می‌شود. پاسخ‌دهندگان، درمقابل هریک از عبارت‌ها، نمره مورد نظر خود را در مورد حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، جداگانه مشخص می‌کنند. در مورد هریک از ۲۲ عبارت لیب کوال، میانگین نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان محاسبه شده و بدین ترتیب برای هر عبارت سه میانگین شامل: "حداقل سطح خدمات مورد قبول"، "مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار" و "سطح فعلی خدمات کتابخانه" به دست آمده است. اختلاف میان این سه میانگین، نشان‌دهنده شکاف‌های موجود می‌باشد. شکاف‌های محاسبه شده عبارتند از: "شکاف کفایت خدمات" که از کسر میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه

مجموع خدمات دریافتی دو گروه هیأت علمی و دانشجویان، عدد ۵/۹ به دست آمد که نشان می‌داد کتابخانه توانسته حداقل انتظارات آنها را در بُعد تأثیرگذاری خدمات برآورده کند. شکاف برتری خدمات نیز ۱/۲- بود که نشان از فاصله زیاد خدمات دریافتی با حداکثر انتظارات کاربران می‌باشد (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲: شکاف کفایت و برتری در بُعد تأثیرگذاری خدمات از نظر دانشجویان و اعضای هیأت علمی

کاربر	حداقل انتظارات میانگین $\pm$ انحراف معیار	حداکثر انتظارات میانگین $\pm$ انحراف معیار	سطح دریافتی میانگین $\pm$ انحراف معیار	شکاف کفایت میانگین $\pm$ انحراف معیار	شکاف برتری میانگین $\pm$ انحراف معیار
دانشجو	۵/۷ $\pm$ ۱/۸	۷/۲ $\pm$ ۱/۷	۵/۹ $\pm$ ۱/۷	۱/۹ $\pm$ ۰/۲	-۱/۲ $\pm$ ۱/۸
هیأت علمی	۴/۸ $\pm$ ۱/۲	۶/۸ $\pm$ ۱/۶	۶ $\pm$ ۱/۴	۱/۲ $\pm$ ۱/۲	-۰/۷ $\pm$ ۱/۷
کل	۵/۷ $\pm$ ۱/۸	۷/۱ $\pm$ ۱/۷	۵/۹ $\pm$ ۱/۷	۱/۹ $\pm$ ۰/۲	-۱/۲ $\pm$ ۱/۸

در بُعد کنترل اطلاعات، سطح خدمات دریافتی از سوی دانشجویان، ۴/۷ و از سوی اعضای هیأت علمی، ۵ بود. براساس این یافته‌ها شکاف کفایت برای دانشجویان، منفی و برای اعضای هیأت علمی، مثبت گزارش شد. مجموع خدمات دریافتی دو گروه هیأت علمی و دانشجویان، ۴/۷ و کمتر از حداقل انتظارات کاربران بود. از این رو در بُعد کنترل اطلاعات، کتابخانه نتوانست حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند (جدول شماره ۳).

جدول شماره ۳: شکاف کفایت و برتری خدمات در بُعد کنترل اطلاعات از نظر دانشجویان و اعضای هیأت علمی

کاربر	حداقل انتظارات میانگین $\pm$ انحراف معیار	حداکثر انتظارات میانگین $\pm$ انحراف معیار	سطح دریافتی میانگین $\pm$ انحراف معیار	شکاف کفایت میانگین $\pm$ انحراف معیار	شکاف برتری میانگین $\pm$ انحراف معیار
دانشجو	۵/۱ $\pm$ ۱/۹	۶/۷ $\pm$ ۲	۴/۷ $\pm$ ۲	-۰/۳ $\pm$ ۲/۵	-۱/۹ $\pm$ ۲/۵
هیأت علمی	۴/۶ $\pm$ ۱/۸	۶/۵ $\pm$ ۲/۱	۵ $\pm$ ۱/۷	۰/۴ $\pm$ ۲	-۱/۴ $\pm$ ۲/۵
کل	۵ $\pm$ ۱/۹	۶/۷ $\pm$ ۲	۴/۷ $\pm$ ۲	-۰/۳ $\pm$ ۲/۵	-۱/۹ $\pm$ ۲/۵

در بُعد مکان کتابخانه، سطح خدمات دریافتی از سوی دانشجویان، ۴/۳ و برای اعضای هیأت علمی، ۴/۴ بود که کمتر از حداقل انتظارات کاربران می‌باشد. مجموع خدمات دریافتی دو گروه هیأت علمی و دانشجویان، ۴/۳ گزارش شد که نشان می‌داد کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات آنها را در بُعد مکان برآورده کند (جدول شماره ۴).

جدول شماره ۴: شکاف کفایت و برتری خدمات در بُعد مکان کتابخانه، از نظر دانشجویان و اعضای هیأت علمی

کاربر	حداقل انتظارات میانگین $\pm$ انحراف معیار	حداکثر انتظارات میانگین $\pm$ انحراف معیار	سطح دریافتی میانگین $\pm$ انحراف معیار	شکاف کفایت میانگین $\pm$ انحراف معیار	شکاف برتری میانگین $\pm$ انحراف معیار
دانشجو	۵/۳ $\pm$ ۲/۱	۷ $\pm$ ۲/۱	۴/۳ $\pm$ ۲/۴	-۰/۹ $\pm$ ۲/۸	-۲/۶ $\pm$ ۳/۱
هیأت علمی	۴/۵ $\pm$ ۲/۲	۶/۵ $\pm$ ۲/۵	۴/۴ $\pm$ ۲	۰ $\pm$ ۲/۶	-۲ $\pm$ ۲/۷
کل	۵/۲ $\pm$ ۲/۱	۷ $\pm$ ۲/۱	۴/۳ $\pm$ ۲/۳	-۰/۸ $\pm$ ۲/۸	-۲/۶ $\pm$ ۳/۱

براساس تحلیل کلی خدمات ۲۲ گانه لیب کوال، سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌های علوم پزشکی قم برای دانشجویان، ۵/۱ بود که کمتر از حداقل انتظارات آنها می‌باشد، اما سطح خدمات دریافتی در این کتابخانه‌ها برای اعضای هیأت علمی، ۵/۳ به دست آمد که این رقم بالاتر از حداقل انتظارات کاربران بود (جدول شماره ۵).

شکاف کفایت در همه ابعاد لیب کوال، ۰/۲- بود که نشان می‌داد کتابخانه‌های علوم پزشکی قم نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کنند. شکاف برتری خدمات نیز در ابعاد لیب کوال، ۱/۷- به دست آمد که نشان از فاصله زیاد خدمات دریافتی کاربران با حداکثر انتظارات آنها از خدمات این کتابخانه‌ها بود (جدول شماره ۵).

جدول شماره ۵: تحلیل خدمات ۲۲ گانه لیب کوال از نظر تمامی دانشجویان و اعضای هیأت علمی

کاربر	حداقل انتظارات میانگین و انحراف معیار	حداکثر انتظارات میانگین و انحراف معیار	سطح دریافتی میانگین و انحراف معیار	شکاف کفایت میانگین و انحراف معیار	شکاف برتری میانگین و انحراف معیار
دانشجو	۵/۴±۱/۷	۶/۹±۱/۷	۵/۱±۱/۷	-۰/۲±۲	-۱/۸±۲/۱
هیأت علمی	۴/۶±۱/۵	۶/۶±۱/۸	۵/۳±۱/۴	۰/۶±۱/۳	-۱/۲±۲
کل	۵/۳±۱/۷	۶/۹±۱/۷	۵/۱±۱/۶	-۰/۲±۲	-۱/۷±۲/۱

یافته‌های پژوهش حاضر درخصوص همبستگی دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم بین خدمات مورد انتظار و خدمات موجود در کتابخانه، بیانگر این مطلب است که با توجه به مقدار  $p$  (-۰/۰۰۹) به دست آمده، بین خدمات مورد انتظار و خدمات موجود در کتابخانه از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم، تفاوت معنی داری وجود دارد. یافته‌های پژوهش در مورد دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی قم بین خدمات مورد انتظار و خدمات موجود در کتابخانه نیز نشانگر این است که با توجه به مقدار  $p$  (-۰/۰۲۱) به دست آمده، بین خدمات مورد انتظار و خدمات موجود در کتابخانه از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی قم، تفاوت معنی داری وجود دارد. همچنین مقدار  $p$  به دست آمده (-۰/۵۷۶) در زمینه خدمات ارائه شده در کتابخانه از نظر دانشجویان و اعضای هیأت علمی، نشان از عدم تفاوت معنی دار بین آنها می‌باشد.

اما همانند پژوهش حاضر با سطح آرمانی خدمات کتابخانه‌ای فاصله زیادی داشتند (۱۴،۱۰۸). همچنین نتایج حاصله در زمینه خدمات ارائه شده در کتابخانه از نظر دانشجویان و اعضای هیأت علمی نشان داد بین خدمات ارائه شده در کتابخانه از نظر دانشجویان و اعضای هیأت علمی، تفاوت معنی داری وجود ندارد. پژوهش اصفهانی نیز بیانگر این بود که بین کیفیت خدمات ارائه شده از نظر دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضای هیأت علمی، تفاوت معنی داری وجود ندارد (۱).

در مطالعه حاضر در بُعد تأثیرگذاری خدمات، نتایج نشانگر این بود که کتابخانه توانسته حداقل انتظارات آنها را در این بُعد برآورده کند. در واقع، در این مؤلفه آنچه کتابخانه عرضه می‌کند منطبق با حداقل انتظارات کاربران بوده و از این میزان تجاوز نمی‌کند، این یافته با نتایج مطالعات اصفهانی، قربانی، پدارم‌نیا، Jaggars و Kyrillidou همخوانی داشت (۱۴،۱۲۸،۲۰۱). همچنین در مؤلفه کنترل اطلاعات، مجموع خدمات دریافتی دو گروه هیأت علمی و دانشجویان، کمتر از حداقل انتظارات کاربران بود. از این رو در بُعد کنترل اطلاعات، کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند. این نتایج نیز با یافته‌های مطالعات اسفندیاری مقدم، اصفهانی، مردانی، هاشمیان، پوراحمد و پدارم‌نیا که نشان از ضعف کتابخانه‌های مورد مطالعه در بُعد کنترل اطلاعات بود، همخوانی داشت (۹،۷،۶،۵،۲،۱). در بُعد مکان کتابخانه نیز سطح خدمات دریافتی از سوی دو گروه دانشجویان و اعضای هیأت علمی، کمتر از حداقل انتظارات کاربران بود. مجموع خدمات دریافتی در این مؤلفه نشان داد کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات آنها را در بُعد مکان نیز برآورده کند. نتایج مطالعات اصفهانی، مردانی، قربانی، پوراحمد، پدارم‌نیا و Moon نیز بیانگر ضعف کتابخانه‌های مورد مطالعه در بُعد مکان کتابخانه بوده است (۱۳،۹،۸،۶،۲،۱).

## بحث

نتایج به دست آمده در زمینه همبستگی دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم بین خدمات مورد انتظار و خدمات موجود در کتابخانه نشان داد خدمات ارائه شده، حداقل انتظارات دانشجویان را برآورده نکرده است. در این زمینه، اسفندیاری، هاشمیان و پوراحمد نیز در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که میانگین سطح دریافت خدمات کتابخانه‌ای در تمام ابعاد، پایین بوده و کتابخانه‌های مورد مطالعه، حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده نکرده‌اند (۹،۷،۵). نتایج پژوهش در مورد دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی قم بین خدمات مورد انتظار و خدمات موجود در کتابخانه نیز نشان داد خدمات ارائه شده، حداقل انتظارات اعضای هیأت علمی را برآورده نکرده است. این در حالی است که در پژوهش قربانی، Killick و Kyrillidou، کتابخانه‌ها حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کرده بودند،

از سوی دیگر، آموزش کاربران کتابخانه برای استفاده مناسب از امکانات و منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها می‌تواند تأثیرگذاری خدمات در این کتابخانه‌ها را بالا ببرد. آگاهی از نیازهای اطلاعاتی کاربران نیز مستلزم تعامل و ارتباط با کاربران کتابخانه و انجام ارزیابی‌های کمی و کیفی می‌باشد، لذا بدین منظور کتابخانه می‌تواند با انجام ارزیابی‌های دوره‌ای از نیازها، نقاط قوت و ضعف خود اطلاع یابد.

### تشکر و قدردانی

مقاله حاضر نتیجه طرح تحقیقاتی (با کد ۹۴۵۸۴) مصوب معاونت تحقیقات و فناوری، دانشگاه علوم پزشکی قم می‌باشد. در اینجا لازم است از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی قم که حمایت مالی این پژوهش را بر عهده داشته کمال تشکر و قدردانی به عمل آید.

تحلیل کلی خدمات ۲۲ گانه لیب‌کوال نشان داد سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌های علوم پزشکی قم برای دانشجویان، پایین‌تر از حداقل انتظارات آنها و برای اعضای هیأت علمی، بالاتر از حداقل انتظارات آنها می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

براساس نتایج مطالعه حاضر، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم به ترتیب در مؤلفه‌های کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان، بیشترین ضعف را دارا بوده و نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کنند. فاصله خدمات دریافتی با حداکثر انتظارات کاربران نیز بالا می‌باشد. بنابراین، لازم است مسئولان در برنامه‌ریزی‌ها به ابعاد مختلف خدمات کتابخانه توجه داشته و تدابیر متفاوت‌تری در حوزه‌های اطلاعات، منابع و فضای کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم اتخاذ نمایند.

### References:

1. Esfahani M. Study of the services of libraries of faculties of foreign languages of Tarbiat- Modarress University (TMU), University of Tehran (UT) and Allameh-Tabatabaie University (ATU) from the post- graduate Students and members of academic staff's viewpoint, based on Libqual Model. [MSc Thesis]. Tehran: Alzahra University; 2011. [Text in Persian]
2. Pedramnia S, Modiramani P, Ghavami Ghanbarabadi V. 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. *Libr Manage* 2012;33(3):159-67.
3. Kim DS. Eliciting success factors of applying Six Sigma in an academic library: A case study. *Perform Meas Metr* 2010;11(1):25-38.
4. Jamali R, Sayyadi Tooranloo H. Prioritizing academic library service quality indicators using fuzzy approach: Case study: Libraries of Ferdowsi University. *Libr Manage* 2009;30(4/5):319-33.
5. Isfandyari-Moghaddam A, Shandel MR, Nuroozi Y. Library services quality In Iran (research study of libqual in Iran). *Libr Inform Sci* 2013;47(2):191-208. [Full Text in Persian]
6. Mardani A, Sharifmoghadam H. Evaluation of the quality of library services from the viewpoints of users and librarians using Lib Qual scale at Tehran university of medical sciences. *J Health Adm* 2012;15(47):47-58. [Full Text in Persian]
7. Hashemian M, Alemokhtar MJ, Hasanzadeh A. Quality assessment of services provided by libraries of Isfahan university of medical sciences using gap analysis model (Libqual), Iran. *Health Inform Manage* 2012;9(3):440-44. [Full Text in Persian]
8. Ghorbani T. Assessment of service quality at library of securities and stock exchange organization based on LIBQUAL Model and provide strategies to improve service. [MSc Thesis]. Tehran: University of Tehran; 2010. [Text in Persian]

9. Pourahmad AA, Neshat M, Hasani MR. Using LibQUAL model for improving the level of students' satisfaction from quality of services in academic libraries: A case study in north Khorasan province, Iran. *J Inform Knowl Manage* 2016;15(1):1650011.
10. Killick S, van Weerden A, van Weerden F. Using LibQUAL+® to identify commonalities in customer satisfaction: The secret to success? *Perform Meas Metr* 2014;15(1/2):23-31.
11. Rossmann D. An assessment of the relationships between resource development decisions, library collection usage, and user perceptions. *Serials Libr* 2013;65(2):202-12.
12. Jaggars DE, Jaggars SS, Duffy JS. Comparing service priorities between staff and users in Association of Research Libraries (ARL) member libraries. *Columbia: Libraries and the Academy* 2009;9(4):441-52.
13. Moon A. LibQUAL+™ at rhodes university library: An overview of the first South African implementation. *Perform Meas Metr* 2007;8(2):72-87.
14. Kyrillidou M, Persson AC. The new library user in Sweden: A LibQUAL+™ study at Lund university. *Perform Meas Metr* 2006;7(1):45-53.
15. Babaghaibi N, Fattahi R. Quality assessment of Ferdosi university libraries using Libqual: A comparative study. *Libr Inform Sci* 2008;11(4):255-74. [Full Text in Persian]