

تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از مدل‌های لایب کوآل و تحلیل سلسله مراتبی*

مریم پارسائیان^۱

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات و نیز رتبه‌بندی کتابخانه‌های پزشکی دانشگاه شهید صدوقی یزد انجام گرفته است.

روش بررسی: این پژوهش از نوع «پیمایشی» و جامعه‌ی پژوهش، شامل ۳۳۳۹ کاربر کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی شهرستان یزد در نیمه‌ی دوم سال ۱۳۹۱ خورشیدی بود که تعداد ۳۷۹ نفر از آن‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌ی استاندارد «لایب کوآل» جمع‌آوری شد؛ هم‌چنین تعداد ۱۰ پرسش‌نامه که هر کدام شامل ۴ ماتریس مقایسات زوجی بود، برای رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات و نیز کتابخانه‌های دانشکده‌های علوم پزشکی مورد بررسی در اختیار متخصصان حوزه قرار گرفت. استفاده از پرسش‌نامه‌های مذکور توسط متخصصین نشان می‌دهد که این پرسش‌نامه‌ها از روایی لازم برخوردار هستند؛ هم‌چنین از آن‌جایی که ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای هر یک از ابعاد پرسش‌نامه لایب کوآل بیش‌تر از ۷۰ درصد و نیز نرخ ناسازگاری محاسبه شده برای پرسش‌نامه فرایند تحلیل سلسله مراتبی کم‌تر از ۰/۱ می‌باشد، پرسش‌نامه‌های مذکور از پایایی لازم نیز برخوردار می‌باشند. تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از پرسش‌نامه «لایب کوآل» توسط نرم‌افزار SPSS و در دو سطح آمار توصیفی (درصد میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون فریدمن) صورت گرفت؛ هم‌چنین برای تحلیل داده‌های به‌دست آمده از پرسش‌نامه‌ی «ماتریس مقایسات زوجی» از نرم‌افزار Expert Choice استفاده شد.

یافته‌ها: طبق داده‌های به‌دست آمده از پرسش‌نامه‌ی لایب کوآل، کتابخانه‌های مورد بررسی در تمامی جنبه‌های مربوط به بعد «تأثیر خدمات» توانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند، در حالی که در برخی جنبه‌های مربوط به بعد «دسترسی به اطلاعات» و نیز بعد «کتابخانه به عنوان یک محل» حتی نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران را برآورده نمایند. هم‌چنین داده‌های به‌دست آمده از ماتریس مقایسات زوجی نشان می‌دهد که طبق نظر متخصصان، بعد «تأثیر خدمات» و کتابخانه‌ی پزشکی – داروسازی بالاترین رتبه را به ترتیب در بین ابعاد کیفیت خدمات و کتابخانه‌های مورد بررسی به خود اختصاص داده‌اند.

نتیجه‌گیری: طبق نظر متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی بعد تأثیر خدمات مهم‌ترین بعد در زمینه‌ی بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است، کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ی پزشکی نیز از نظر آرایه‌ی خدمات به کاربران در این بعد عملکرد نسبتاً موفق داشته‌اند.

واژه‌های کلیدی: خدمات کتابخانه‌ای؛ کیفیت خدمات؛ کتابخانه‌های پزشکی؛ تحلیل سلسله مراتبی

پذیرش مقاله: ۹۲/۸/۱۴

اصلاح نهایی: ۹۲/۸/۶

دریافت مقاله: ۹۲/۱/۲۱

ارجاع: پارسائیان مریم. تحلیل شکاف و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از مدل‌های لایب کوآل و تحلیل سلسله مراتبی. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۳؛ ۱۱(۲): ۱۸۹-۱۷۷.

^۱ این مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی سازمانی است.

۱- مربی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور تفت، یزد، ایران (نویسنده‌ی مسؤول)

Email: parsaeian.maryam@yahoo.com

مقدمه

اهمیت جنبه‌های مدیریتی در آرایه‌ی خدمات بهتر به مراجعان و بهبود سطح عملکرد کیفی خدمات در کتابخانه‌ها بر کسی

پژوهشی با عنوان «ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی در تایوان» با استفاده از مدل تحلیل سلسله مراتبی و طبق نظر متخصصان به ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی الکترونیکی در تایوان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که دو نقش عمده و مهم کتابخانه‌های الکترونیکی جستجوی منابع و کمک به مطالعه‌ی دانشگاهی می‌باشد (۵).

در زمینه‌ی سنجش کیفیت خدمات با استفاده از مدل لایب کوال، پژوهش‌های بسیاری انجام شده است؛ این پژوهش‌ها، گزارش‌هایی از کاربرد مدل لایب کوال در انواع مختلف کتابخانه‌ها می‌باشند که به سنجش میزان رضایت‌مندی کاربران کتابخانه‌ها از خدمات ارائه شده پرداخته‌اند. نمونه‌ای از آن‌ها، پژوهش‌های درخشان (۶)، میرغفوری و مکی زاده (۷)، باباغیبی و فتاحی (۸)، علیرضمانی و همکاران (۹)، نجفقلی نژاد و حسن زاده (۱۰)، محمد بیگی و حسن زاده (۱۱)، در داخل کشور و Hichingham (۱۳)، Dole (۱۲)، Kenney (۱۴)، ARL (۱۵)، ARL (۱۶)، Probst (۱۷)، Persson و Kyrillidou (۱۸)، ARL (۱۹)، Thompson و دیگران (۲۱)، Jaggars و Duffy (۲۲) در خارج از کشور اشاره کرد.

بررسی پژوهش‌های انجام گرفته در داخل یا خارج از کشور نشان می‌دهد که:

۱. به‌طور کلی، کتابخانه‌ها در همه‌ی ابعاد مدل لایب کوال، مطابق با نیاز کاربران خود، نتوانسته‌اند آن سطح آرمانی و ایده‌آلی را که کاربران از کتابخانه انتظار دارند ارائه دهند و در برخی موارد، بسته به شرایط و موقعیت کتابخانه، تنها نتوانسته‌اند حداقل خدمات مورد انتظار کاربران را در تمام یا برخی مؤلفه‌های مربوط به ابعاد خدمات کتابخانه‌ای برآورده نمایند.

۲. بین حداقل خدمات مورد انتظار کاربران و خدمات ادراک شده و نیز بین حداکثر خدمات مورد انتظار کاربران و خدمات ادراک شده، شکاف وجود دارد.

۳. در بیش‌تر پژوهش‌های صورت گرفته در داخل کشور بر اساس رویکرد کاربر محوری به سنجش کیفیت خدمات

پوشیده نیست. در این میان کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل داشتن نقش محوری در توسعه‌ی علم و دانش، تلاش دارند تا مهارت‌های خود را در ارائه‌ی خدمات بهتر به مراجعان بهبود بخشند (۱). در واقع مهم‌ترین هدف هر کتابخانه‌ی دانشگاهی ارائه‌ی خدمات و اشاعه‌ی اطلاعات در راستای برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی جامعه‌ی دانشگاهی و نهایتاً ارتقای کیفی دانشگاه‌هاست.

کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی به عنوان بخشی از نظام آموزش عالی کشور، در جهت تأمین و اشاعه‌ی اطلاعات تخصصی برای جامعه‌ی پزشکی، اهمیت زیادی دارند. ارتقای سطح کیفی خدمات این مراکز، نقش بنیادینی در تحقق هدف‌های جامعه در رابطه با بهداشت و سلامت عمومی دارد. با توجه به تلاش دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور به ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌های خود، سنجش کیفیت خدمات در این کتابخانه‌ها می‌تواند با فراهم‌آوری اطلاعات زمینه‌ای لازم و شناخت نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه‌ها، شالوده‌ی مطمئنی برای برنامه‌ریزی راهبردی در جهت بهبود کیفی خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مورد بررسی باشد (۲).

در زمینه‌ی رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات و نیز کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی می‌توان به چند پژوهش نسبتاً مرتبط در داخل و خارج از کشور اشاره نمود.

میرغفوری و شفیعی در پژوهشی با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها به رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشگاه یزد پرداختند و به این نتیجه رسیدند که کاراترین کتابخانه از نظر سطح عملکرد، کتابخانه‌ی علوم پایه است و بعد از آن کتابخانه‌ی منابع طبیعی و کتابخانه‌ی علوم انسانی به ترتیب در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند (۳). صیادی تورانلو و همکاران در پژوهشی به رتبه‌بندی مهم‌ترین مؤلفه‌های کیفیت خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه یزد از دیدگاه دانشجویان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که از دیدگاه دانشجویان دانشگاه یزد، بعد دسترسی به اطلاعات، مهم‌ترین بعد در زمینه‌ی ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است (۴). Chin و Hsieh

کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی شهرستان یزد از دیدگاه مراجعان به کتابخانه و نیز متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی بوده است.

روش بررسی

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شده است. در این پژوهش با پیمایش جامعه‌ی کاربران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد و نیز متخصصان حوزه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی، تلاش شده است به بررسی دیدگاه کاربران و نیز متخصصان حوزه در مورد کیفیت خدمات ارائه شده توسط این کتابخانه‌ها پرداخته شود.

برای پیمایش نظر کاربران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی شهرستان یزد در نیمه‌ی دوم سال ۱۳۹۱ خورشیدی از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است به این صورت که از بین ۳۳۳۹ نفر جامعه‌ی استفاده کننده از ۴ کتابخانه‌ی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی واقع در شهرستان یزد به نام‌های کتابخانه‌ی پزشکی - داروسازی، کتابخانه‌ی پیراپزشکی - بهداشت، کتابخانه‌ی دندان پزشکی و کتابخانه‌ی پرستاری - مامایی، تعداد ۳۷۹ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند که از این تعداد ۳۷۲ پرسش‌نامه تکمیل و برگشت داده شد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد.

هم‌چنین برای اولویت‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات و نیز رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد از نظر ابعاد کیفیت خدمات از روش تحلیل سلسله مراتبی استفاده شد.

فرایند تحلیل سلسله مراتبی که اولین بار توسط توماس ساعتی در سال ۱۹۸۰ میلادی مطرح شد، یکی از جامع‌ترین سیستم‌ها برای تصمیم‌گیری با معیارهای چندگانه است که امکان بررسی سناریوهای مختلف را ممکن می‌سازد؛ زیرا این تکنیک امکان فرمول‌بندی مسأله را به صورت سلسله مراتبی فراهم می‌کند و هم‌چنین امکان در نظر گرفتن معیارهای

کتابخانه‌ها پرداخته شده است و تنها در پژوهش‌های میرغفوری و مکی زاده (۷) و باباغیبی و فتاحی (۸) به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های یزد و فردوسی مشهد از دیدگاه کاربران و کتابداران پرداخته شده است که نتایج هر دو پژوهش حاکی از وجود شکاف بین انتظارات و ادراکات کاربران از خدمات کتابخانه‌ها می‌باشد، مضاف بر این که در پژوهش میرغفوری و مکی، این مسأله که آیا بین ادراک کتابداران با ادراک کاربران از خدمات موجود تفاوت معنی‌داری وجود دارد یا نه، پرداخته نشده است. در حالی که یافته‌های پژوهش باباغیبی و فتاحی (۸) بیان‌گر معنی‌دار بودن تفاوت بین کیفیت خدمات موجود در کتابخانه بر اساس دیدگاه کاربران و کارکنان کتابخانه می‌باشد، هم‌چنین در یک پژوهش انجام شده در خارج از کشور، Hebert (۱۲) به بررسی کیفیت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی کانادا از دیدگاه کاربران و کتابداران پرداخت که نتیجه‌ی به دست آمده نشان داد که بین نظرات مراجعان و کتابداران در مورد کیفیت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۴. پژوهش‌های انجام شده، تنها به بررسی یک شکاف از ۵ شکاف مورد بررسی در زمینه‌ی کیفیت خدمات (شکاف پنجم؛ خدمات مورد انتظار مشتریان و خدمات دریافت شده) پرداخته‌اند. بنابراین این خلأ در پژوهش‌های انجام شده وجود دارد که ۴ شکاف دیگر خصوصاً شکاف اول، یعنی اختلاف میان انتظارات مشتریان و درک مدیران از این انتظارات باید مورد سنجش و ارزیابی قرار گیرد.

۵. از بین پژوهش‌های انجام شده در زمینه‌ی کیفیت خدمات، تنها صیادی تورانلو و همکاران (۴) ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه یزد را رتبه‌بندی نمودند و به این نتیجه رسیدند که بعد دسترسی به اطلاعات، مهم‌ترین بعد در زمینه‌ی ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است. میرغفوری و شفیع‌ی (۳) نیز به رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشگاهی بر اساس سطح عملکرد پرداختند.

پژوهش حاضر کوششی در جهت سنجش کیفیت خدمات

مختلف کمی و کیفی را در مسأله دارد. این فرایند گزینه‌های مختلف را در تصمیم‌گیری دخالت می‌دهد. علاوه بر این، این روش بر مبنای مقایسات زوجی بنا نهاده شده است که قضاوت و محاسبات را تسهیل می‌کند (۲۳).

فرایند تحلیل سلسله مراتبی برای رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات و نیز کتابخانه‌های دانشکده‌ای علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، روشی سلسله مراتبی است که اساس آن بر درخت سلسله مراتب نهفته است. بر اساس این فن، هر موضوع تصمیم‌گیری، دارای درختی است که سطح یک آن هدف و سطح آخر آن گزینه‌های رقیب خواهد بود، سطح بین سطح اول و سطح آخر، معیارها می‌باشند؛ حال چنانچه فرض شود سطح یک درخت سلسله مراتبی یعنی هدف، رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات باشد و در سطح آخر نیز، گزینه‌ها یا ابعاد کیفیت خدمات قرار گرفته باشند، سطح مابین را می‌توان معیارها تعریف کرد، به عبارتی دیگر، اهمیت نسبی گزینه‌ها بر اساس معیارها در دستیابی به هدف موردنظر. به همین صورت، درخت سلسله مراتب را می‌توان برای رتبه‌بندی ۲۲ مؤلفه‌ی کیفیت خدمات و همچنین ۴ کتابخانه‌ی دانشکده‌ای علوم پزشکی شهید صدوقی یزد نیز تشکیل داد. منظور از ضریب معیار، اهمیت نسبی گزینه‌ها بر اساس معیارهای موردنظر در دستیابی به هدف است. این ضریب معیار با استفاده از ماتریس مقایسات زوجی و نیز روش‌های خاص محاسبه‌ی وزن نسبی هر معیار به‌دست می‌آید. نتیجه‌ی حاصل از مقایسه‌ی ضریب معیار گزینه‌ها، همان رتبه‌ی گزینه‌ی موردنظر در مقایسه با سایر گزینه‌ها در دستیابی به هدف است.

در این پژوهش از دو ابزار جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات لازم استفاده شده است.

پرسش‌نامه‌ی استاندارد مدل Libqual: این ابزار متشکل از ۲۲ بند یا عبارت است که این عبارت‌ها در مجموع، سه بعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» را تشکیل می‌دهند. هر یک از ۲۲ عبارت لایب کوال، در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ سنجیده می‌شود.

پاسخ دهندگان، در مقابل هر یک از عبارت‌ها، نمره‌ی مورد نظر خود را در مورد حداقل سطح خدمات مورد انتظار، حداکثر سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه، جداگانه در سه مقیاس درجه‌بندی ۱ تا ۹ مشخص می‌کنند.

در مورد هر یک از ۲۲ عبارت لایب کوال، میانگین نمره‌های علامت زده شده توسط پاسخ‌دهندگان، محاسبه شده و بدین ترتیب برای هر عبارت، سه میانگین یعنی میانگین «حداقل سطح خدمات مورد انتظار»، «حداکثر سطح خدمات مورد انتظار» و «سطح فعلی خدمات کتابخانه» به‌دست آمده است. اختلاف میان این سه میانگین، نشان دهنده‌ی شکاف‌های موجود است. شکاف‌های محاسبه شده عبارت‌اند از: «شکاف کفایت خدمات» که از کسرکردن میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه به‌دست می‌آید و «شکاف برتری خدمات» که از کسرکردن میانگین حداکثر سطح خدمات مورد انتظار از میانگین سطح فعلی خدمات کتابخانه حاصل می‌شود (۲).

مثبت بودن شکاف کفایت خدمات، بیان‌گر آن است که کتابخانه موردنظر توانسته است خدمات خود را بالاتر از حداقل سطحی که موردنظر مراجعه‌کنندگان است ارائه نماید و بالتبع منفی بودن شکاف کفایت به این معنی است که کتابخانه نتوانسته است آن حداقلی از خدمات را که موردنظر مراجعه‌کنندگان است برآورده نماید؛ همچنین مثبت بودن شکاف برتری خدمات کتابخانه، بیان‌گر آن است که کتابخانه‌ی موردنظر توانسته است خدمات خود را بالاتر از آن سطح آرمانی و ایده‌آلی که موردنظر مراجعان است ارائه نماید، منفی بودن شکاف برتری خدمات نیز به این معنی است که کتابخانه نتوانسته است آن سطح آرمانی و ایده‌آلی را که مراجعان از خدمات کتابخانه انتظار دارند، برآورده نماید.

از آنجایی که پرسش‌نامه‌ی مذکور در انجام پژوهش‌های مشابه در کشورهای خارجی (Hebert (۱۲)، Dole (۱۳)، Hichingham و Kenney (۱۴)، ARL (۱۵)، ARL (۱۶)، Probst (۱۷)، Bradford (۱۸)، ARL (۱۹)، Kyrillidou و Persson (۲۰)، Thompson و دیگران (۲۱)، Jaggars

گرفته است، بنابراین از روایی لازم برخوردار است. محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ (بیش تر از ۰/۷۰) برای هر بعد از ابعاد خدمات کتابخانه نشان می‌دهد که پرسش‌نامه از پایایی لازم نیز برخوردار می‌باشد (جدول ۱).

Duffy (۲۲)) و داخلی (درخشان (۶)، میرغفوری و مکی (۷)، باباغیبی و فتاحی (۸)، علی‌رمضانی و همکاران (۹)، نجفقلی نژاد و حسن زاده (۱۰)، محمد بیگی و حسن زاده (۱۱)) استفاده گردیده است و مورد تأیید متخصصان و اساتید قرار

جدول ۱: ضریب آلفای کرونباخ برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه

ضریب آلفای کرونباخ	بعد خدمات	کیفیت خدمات کتابخانه
۹۲ درصد	اثر خدمت ارایه شده	کیفیت خدمات کتابخانه
۷۴ درصد	کتابخانه به عنوان یک محل	
۹۹۲ درصد	دسترسی به اطلاعات	

کارشناسی کتابداری با حداقل سه سال سابقه‌ی کار در زمینه‌ی کتابداری و یا کارشناسی ارشد کتابداری و یا بالاتر می‌باشند که هر کدام از طریق استفاده از خدمات کتابخانه در جریان فعالیت‌های کتابخانه قرار گرفته‌اند. مقایسات زوجی در AHP باید برگرفته از طیف ساعتی باشند، این طیف دارای مقیاسی است که دامنه‌ی آن از «ترجیح یکسان» تا «بی‌اندازه مرجح» می‌باشد (جدول ۲).

پرسش‌نامه‌ای در قالب ماتریس مقایسات زوجی: این پرسش‌نامه برای بررسی نظر متخصصان از طریق مقایسه‌ی دو به دو گزینه‌ها براساس معیارهای موردنظر، بهترین گزینه را انتخاب می‌نماید. بدین منظور و برای بررسی نظر متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی تعداد ۱۰ پرسش‌نامه در قالب ماتریس‌های مقایسات زوجی تهیه و در اختیار متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار گرفت. منظور از متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی افراد دارای تحصیلات

جدول ۲: طیف ساعتی در مقایسات زوجی AHP

مقدار عددی	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
درجه اهمیت مقایسات زوجی	ترجیح یکسان	ترجیح یکسان تا نسبی	ترجیح نسبی	ترجیح قوی	ترجیح قوی تا نسبی	ترجیح قوی تا بسیار قوی	ترجیح بسیار قوی	بسیار قوی تا بی‌اندازه مرجح	بی‌اندازه مرجح

جدول ۳: نرخ ناسازگاری پرسش‌نامه‌های AHP

نرخ ناسازگاری	نوع پرسش‌نامه
۰/۰۸	پرسش‌نامه‌ی مقایسه‌ی ابعاد
۰/۰۸	پرسش‌نامه‌ی مقایسه‌ی مؤلفه‌های بعد تأثیر خدمات
۰/۰۶	پرسش‌نامه‌ی مقایسه‌ی مؤلفه‌های بعد دسترسی به اطلاعات
۰/۰۷	پرسش‌نامه‌ی مقایسه‌ی مؤلفه‌های بعد کتابخانه به عنوان یک محل
۰/۰۸	پرسش‌نامه‌ی مقایسه‌ی کتابخانه‌های پزشکی

صورت گرفت. همچنین برای تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسش‌نامه‌ی «ماتریس مقایسات زوجی» از نرم‌افزار expert choice استفاده شد.

یافته‌ها

جدول ۴ دیدی کلی در مورد این که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد تا چه اندازه توانسته‌اند خدمات مورد انتظار کاربران خود را ارایه دهند نشان می‌دهد.

استفاده از پرسش‌نامه مذکور در پژوهش‌های داخل و خارج از کشور نشان می‌دهد که این پرسش‌نامه از روایی لازم برخوردار است. همچنین با توجه به این که نرخ ناسازگاری پرسش‌نامه‌های فوق‌الذکر کم‌تر از ۰/۱ می‌باشند، پرسش‌نامه از پایایی لازم برخوردار است (جدول ۳).
تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسش‌نامه‌ی لایب کوآل توسط نرم‌افزار SPSS و در دو سطح آمار توصیفی (درصد میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون فریدمن)

جدول ۴: داده‌های توصیفی کلی در سه بعد خدمات کتابخانه در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی

گویه	میانگین	اختلاف میانگین با سطح حداکثر	انحراف استاندارد	چارک اول	چارک دوم	چارک سوم
کل - سطح حداقل	۵,۱۰۲۱	۲/۴۰۴۱	۱/۹۳۶۶۷	۴	۵	۶
کل - سطح حداکثر	۷/۵۰۶۲	۰	۲/۲۲۱۱۶	۷	۸	۹
کل - سطح واقعی	۵/۲۵۰۲	۲/۲۵۶	۲/۱۸۶۵۷	۴	۵	۷

شکاف کفایت منفی، نتوانسته‌اند حداقل خدمات مورد انتظار کاربران را برآورده نمایند. میانگین کل شکاف برتری خدمات در تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی منفی است که بیان‌گر این مطلب است که سطح خدمات دریافتی در کتابخانه‌ها از حداکثر خدمات مورد انتظار مراجعان پایین‌تر می‌باشد. داده‌های به دست آمده در مورد شکاف کفایت و برتری خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی برحسب هریک از جنبه‌های کیفیت خدمات نشان می‌دهد «شکاف کفایت خدمات» در کتابخانه‌های پزشکی - داروسازی و پیراپزشکی - بهداشت در ۴ جنبه منفی است که این جنبه‌ها مربوط به بعد «دسترسی به اطلاعات» می‌باشند. این در حالی است که شکاف کفایت خدمات در کتابخانه دندان پزشکی در ۹ جنبه منفی است که ۴ جنبه‌ی آن مربوط به بعد «کتابخانه به عنوان یک محل» و ۵ جنبه‌ی آن مربوط به بعد «دسترسی به اطلاعات» است. در کتابخانه‌ی پرستاری - مامایی شکاف کفایت خدمات در ۸ جنبه منفی است که ۴ جنبه مربوط به بعد «کتابخانه به عنوان یک محل» و ۴ جنبه مربوط به بعد «دسترسی به اطلاعات» است، به عبارت دیگر در بعد «تأثیر خدمات» کتابخانه‌های

در این جدول اطلاعات و داده‌های توصیفی در سه بعد (اثر خدمت ارایه شده، کتابخانه به عنوان یک محل و دسترسی به اطلاعات) و در سه سطح حداقل، حداکثر و واقعی ارایه شده است. همان گونه که داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد کل واقعی از حداقل انتظارات کاربران کمی بالاتر است، در صورتی که با حداکثر انتظارات کاربران فاصله‌ی زیادی دارد. این امر نشان‌دهنده‌ی این مطلب است که از لحاظ کیفیت ارایه‌ی خدمات، خواسته‌های کاربران تا حدودی برآورده شده است، ولی خدمات ارایه شده با سطح مطلوب انتظارات کاربران فاصله‌ی زیادی دارد.

جدول ۵، شکاف کیفیت و برتری خدمات برحسب هر یک از ابعاد خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های مورد بررسی را نشان می‌دهد.

همان گونه که داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد کتابخانه‌های پزشکی - داروسازی و پیراپزشکی - بهداشت با میانگین شکاف کفایت خدمات مثبت نتوانسته‌اند خدمات خود را بالاتر از حداقلی که مورد نظر کاربران است ارایه نمایند. در حالی که کتابخانه‌های دندان پزشکی و پرستاری - مامایی با میانگین

جدول ۶: آزمون فریدمن برای تعیین اولویت ابعاد سه گانه

N	۱۰
χ^2 Chi-Square	۹/۸
df	۲
Sig	۰/۰۰۷

قرار دارد، دو بعد «دسترسی به اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان یک محل» به ترتیب با میانگین‌های ۱/۷ و ۱/۵ و رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند.

برای رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد از نظر کیفیت خدمات، از فرایند تحلیل سلسله مراتبی نرم‌افزار (expert choice) استفاده گردیده است.

داده‌های به‌دست آمده از ماتریس مقایسات زوجی برای ابعاد سه گانه‌ی کیفیت خدمات نشان می‌دهد که در بین کتابخانه‌های مورد بررسی بعد «تأثیر خدمات» با ضریب معیار ۰/۴۳۶ در رتبه‌ی نخست قرار دارد، بعد از آن به ترتیب بعد «دسترسی به اطلاعات» با ضریب معیار ۰/۴۲۰ و «کتابخانه به عنوان یک محل» با ضریب معیار ۰/۱۴۴ به ترتیب در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند.

مقایسه‌ی ضریب معیار مربوط به مؤلفه‌های بعد «تأثیر خدمات» در کتابخانه‌های مورد بررسی نشان می‌دهد که مؤلفه‌ی «آمادگی کتابداران برای پاسخ‌گویی به سوالات استفاده کنندگان» مؤلفه‌ای است که بیش‌ترین ضریب معیار را در بین ۱۰ مؤلفه‌ی تأثیر خدمات به خود اختصاص داده است، بعد از آن به ترتیب مؤلفه‌های «کتابدارانی که دانش کافی برای پاسخ‌گویی به سوالات استفاده کنندگان را دارند» و «وجود کتابدارانی که نیازهای استفاده کنندگان را درک می‌کنند» با ضرایب معیار ۰/۱۰۵ و ۰/۱۰۲ به ترتیب در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند. مقایسه‌ی ضریب معیار مربوط به مؤلفه‌های بعد دسترسی به اطلاعات در کتابخانه‌های مورد بررسی نشان می‌دهد که مؤلفه‌ی «امکان دسترسی آسان و سریع به مجموعه‌های کتابخانه» با ضریب معیار ۰/۱۶۸ در بین ۷ مؤلفه «دسترسی به اطلاعات» در رتبه‌ی نخست قرار دارد، بعد از آن به ترتیب مؤلفه‌های «وجود

کتاب، نشریه و پایان‌نامه و سایر منابع چاپی مورد نیاز استفاده کنندگان» و «وجود انواع منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده کنندگان و نیز پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته» با ضرایب معیار ۰/۱۶۳ و ۰/۱۴۶ به ترتیب در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند. مقایسه‌ی ضریب معیار مربوط به مؤلفه‌های بعد «کتابخانه به عنوان یک محل» نیز نشان می‌دهد که مؤلفه‌ی «وجود فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی» مؤلفه‌ای است که بیش‌ترین ضریب معیار را در بین ۵ مؤلفه‌ی «کتابخانه به عنوان یک محل» به خود اختصاص داده است، بعد از آن به ترتیب مؤلفه‌های «مکانی راحت، دل‌پذیر و جذاب» و «وجود فضای مناسب در کتابخانه که باعث حس القای مطالعه می‌شود» با ضرایب معیار ۰/۲۰۵ و ۰/۱۹۸ در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند.

برای مقایسه‌ی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بر حسب هر مؤلفه، ماتریس مقایسات زوجی تشکیل شد و ضرایب معیار کتابخانه‌ها با توجه به هر مؤلفه مشخص گردید که نتایج در جدول ۷ آورده شده است.

همانگونه که اطلاعات جدول ۷ نشان می‌دهد طبق نظر متخصصان حوزه، کتابخانه‌ی دانشکده‌ی پزشکی - داروسازی در بیش‌تر مؤلفه‌های کیفیت خدمات، ضریب معیار بالاتری را به خود اختصاص داده است.

در نهایت اولویت‌بندی نهایی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی شهرستان یزد، بدین صورت به‌دست آمد: کتابخانه‌ی پزشکی - داروسازی با میانگین وزنی ۰/۳۰۱ در اولویت اول قرار گرفت، بعد از کتابخانه‌ی پزشکی - داروسازی، کتابخانه‌ی پیراپزشکی - بهداشت و کتابخانه‌ی پرستاری - مامایی به ترتیب با میانگین‌های وزنی ۰/۲۸۶ و ۰/۲۲۳ در اولویت دوم و سوم و کتابخانه‌ی دندان‌پزشکی نیز با میانگین وزنی ۰/۱۸۹ در اولویت چهارم قرار گرفتند. به عبارتی دیگر، طبق نظر متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابخانه‌ی پزشکی - داروسازی در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها، توانسته است خدمات بهتر و مطلوب‌تری را ارائه نماید.

جدول ۷: ضرایب معیار کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد براساس هر مؤلفه

مؤلفه‌ها	کتابخانه‌های عمومی	پزشکی - داروسازی	پرستاری - مامایی	پیراپزشکی - بهداشت	دندان پزشکی
	وجود کارمندی که اطمینان را به استفاده کنندگان القا می‌کند	۰/۳۰۲	۰/۲۳۹	۰/۳۱۶	۰/۱۷۳
	آمادگی کتابداران برای پاسخ‌گویی به سوالات استفاده کنندگان	۰/۳۳۲	۰/۲۰	۰/۳۰۶	۰/۱۹۵
	اشتیاق کتابداران برای کمک به استفاده کنندگان	۰/۳۰۲	۰/۲۰۵	۰/۳۰۳	۰/۱۵۱
	قابلیت اطمینان بالا در حل مشکلات استفاده کنندگان	۰/۳۱۲	۰/۲۳۸	۰/۲۹۸	۰/۱۶۲
توجه به تک تک استفاده کنندگان از سوی کتابداران	۰/۳۰۹	۰/۲۰۵	۰/۲۵۴	۰/۱۷۹	
کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده کنندگان برخورد می‌کنند	۰/۳۱۸	۰/۲۱۳	۰/۲۸۶	۰/۱۸۱	
کتابدارانی که دانش کافی برای پاسخ‌گویی به سوالات استفاده کنندگان را دارند	۰/۳۰۷	۰/۲۲۴	۰/۲۷۷	۰/۱۹۹	
وجود کتابدارانی که همواره مؤدب و فروتن هستند	۰/۲۹۶	۰/۲۳۲	۰/۲۷۸	۰/۱۹۹	
وجود کتابدارانی که در حل مشکلات استفاده کنندگان رفتاری دل‌سوزانه دارند	۰/۳۱۲	۰/۲۰۲	۰/۳۱۸	۰/۱۶۸	
وجود کتابدارانی که نیازهای استفاده کنندگان را درک می‌کنند	۰/۳۰۵	۰/۲۱	۰/۲۶۷	۰/۲۱۴	
امکان دسترسی آسان و سریع به مجموعه‌های کتابخانه	۰/۳۲	۰/۲۰۳	۰/۲۷۸	۰/۲۰۲	
وجود کتاب، نشریه و پایان‌نامه و سایر منابع چاپی مورد نیاز استفاده کنندگان	۰/۳۱۷	۰/۲۲۹	۰/۲۶۳	۰/۱۸۹	
وجود انواع منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده کنندگان و نیز پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته	۰/۲۸۷	۰/۲۳۷	۰/۲۸۹	۰/۱۶۹	
امکان دسترسی به منابع الکترونیکی مورد نیاز از منزل یا محل کار	۰/۲۹۴	۰/۲۲۹	۰/۲۹۴	۰/۱۷۹	
وجود خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای	۰/۲۷۶	۰/۲۲	۰/۳۰۶	۰/۲۱۷	
طراحی نرم‌افزاری برای دسترسی آسان و سریع به منابع اطلاعاتی مورد نیاز	۰/۲۸۴	۰/۲۳۵	۰/۳۰۳	۰/۲۱۳	
وجود ابزارهای دسترسی ساده از قبیل برگه‌دان، فهرست کامپیوتری و ... برای کمک به کاربران در یافتن اطلاعات به صورت شخصی و انفرادی	۰/۳۰۱	۰/۲۲	۰/۲۸۵	۰/۱۸۳	
وجود فضایی آرام برای فعالیت‌های انفرادی	۰/۳۱۶	۰/۲۲۷	۰/۲۹	۰/۱۷۹	
وجود فضای مناسب در کتابخانه که باعث حس القای مطالعه می‌شود	۰/۲۶۶	۰/۲۵۶	۰/۲۵۸	۰/۲۱۹	

ادامه‌ی جدول ۷: ضرایب معیار کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد براساس هر مؤلفه

مؤلفه‌ها	کتابخانه‌های عمومی	پزشکی - داروسازی	پرستاری - مامایی	پیراپزشکی - بهداشت	دندان پزشکی
دسترسی به منابع تحقیق	وجود فضای اجتماعی مناسب برای مطالعه و یادگیری گروهی	۰/۲۷۸	۰/۲۴۳	۰/۲۷۴	۰/۱۹۹
	مکانی راحت، دلپذیر و جذاب	۰/۳۱۲	۰/۲۲۷	۰/۲۷۵	۰/۱۷۶
	کتابخانه محلی مناسب و آغازی برای مطالعه، یادگیری و تحقیق	۰/۲۸۶	۰/۲۱۸	۰/۲۷۸	۰/۲۱۹

بحث

مقایسه‌ی بین کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد از نظر شکاف کفایت خدمات و برتری خدمات نشان می‌دهد که کتابخانه‌های دانشکده‌های پزشکی و پیراپزشکی - بهداشت با شکاف کفایت خدمات مثبت، توانسته‌اند از نظر کیفیت ارایه خدمات حداقل انتظار کاربران را برآورده نمایند. در حالی که کتابخانه‌های دندان پزشکی و پرستاری - مامایی با شکاف کفایت منفی، حتی نتوانسته‌اند حداقلی را که برای استفاده کنندگان قابل قبول است برآورده نمایند. نتایج به دست آمده از پرسش‌نامه‌ی لایب کوال نتایج حاصل از ماتریس‌های مقایسات زوجی را نیز تأیید می‌نماید، طبق نظر متخصصان حوزه، کتابخانه‌های پزشکی و پیراپزشکی - بهداشت در بین ۴ کتابخانه مورد بررسی از نظر کیفیت ارایه خدمات در اولویت‌های اول و دوم قرار دارند. همچنین خدمات ارایه شده در تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی با سطح ایده‌آل و آرمانی استفاده کنندگان فاصله‌ی زیادی دارد.

تحلیل نتایج به دست آمده از ۲۲ جنبه‌ی خدمات کتابخانه‌ای نشان می‌دهد که تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی، در تمام جنبه‌های مربوط به بعد «تأثیر خدمات» توانسته‌اند، خدمات خود را بالاتر از آن حداقلی که مورد نظر استفاده کنندگان است ارایه نمایند. نتایج این بخش از پژوهش، نتایج حاصل از مقایسه‌ی ابعاد کیفیت خدمات را از طریق ماتریس مقایسات زوجی تأیید می‌نماید، زیرا طبق نظر متخصصان حوزه، بعد تأثیر خدمات با میانگین وزنی ۰/۴۳۶ از نظر کیفیت ارایه نسبت به دو بعد دیگر در اولویت اول قرار دارند. «آمادگی کتابداران برای پاسخ‌گویی به سوالات استفاده -

کنندگان» مؤلفه‌ای است که در هر ۴ کتابخانه بالاترین شکاف کفایت خدمات را دارد. نتیجه‌ی این بخش از پژوهش، نتیجه‌ی حاصل از مقایسه‌ی مؤلفه‌های کیفیت خدمات را از طریق ماتریس مقایسات زوجی نیز تأیید می‌نماید، به عبارت دیگر طبق نظر متخصصان حوزه، مؤلفه‌ی مذکور در بین ۹ مؤلفه‌ی مربوط به بعد تأثیر خدمات در اولویت اول قرار گرفته است. «امکان دسترسی به منابع الکترونیکی مورد نیاز از منزل یا محل کار» مؤلفه‌ای است که در تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی کم‌ترین شکاف کفایت را به خود اختصاص داده است. شکاف برتری خدمات نیز در تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی و در تمامی جنبه‌ها منفی است که بیان‌گر این مطلب است که هیچ‌کدام از کتابخانه‌های مورد بررسی در هیچ‌یک از جنبه‌های خدمات خود نتوانسته‌اند آن سطح آرمانی و ایده‌آلی را که مراجعان از کتابخانه‌ها در رابطه با ارایه‌ی خدمات انتظار دارند، برآورده نمایند. مشکلی که کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در مورد شکاف برتری خدمات نشان می‌دهند مختص کتابخانه‌های دانشکده‌ی پزشکی یزد نیست، بلکه در سایر پژوهش‌ها از جمله میر غفوری و مکی (۷)، محمد بیگی و حسن زاده (۱۱)، نجفقلی نژاد و حسن زاده (۱۰) در داخل کشور و Hebert (۱۲)، ARL (۱۵)، ARL (۱۶) و ARL (۱۹) چنین نتیجه‌ای در مورد سایر کتابخانه‌ها نیز مشاهده شده است.

بررسی دقیق یافته‌های مربوط به تک تک جنبه‌های مربوط به خدمات کتابخانه‌ای در ۴ کتابخانه‌ی مورد بررسی نشان‌گر این واقعیت است که مؤلفه‌های دارای کم‌ترین فاصله با حداقل قابل قبول استفاده کنندگان بیش‌تر با جنبه‌ی انسانی

کتابخانه‌های مورد بررسی شرایط نسبتاً مناسب‌تری را در مقایسه با سایر ابعاد خدمات کتابخانه‌ها دارد. نتایج به‌دست آمده از این بخش از پژوهش، نتایج پژوهش صیادی تورانلو و همکاران را تأیید نمی‌نماید، پژوهش ذکر شده با استفاده از منطق فازی، به رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات پرداخت که در نهایت، بعد دسترسی به اطلاعات مهم‌ترین بعد در زمینه ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای شناخته شد، در حالی‌که بعد تأثیر خدمات از نظر اهمیت در رتبه آخر قرار گرفت (۴).

نتیجه‌گیری

فاصله‌ی زیاد سطح واقعی خدمات با سطح آرمانی و مورد انتظار استفاده کنندگان، ضرورت توجه به تک تک جنبه‌های خدمات کتابخانه‌ای را نشان می‌دهد. کتابخانه‌های مورد بررسی باید با توجه به شکاف موجود بین خدمات فعلی و انتظارات استفاده کنندگان، با آگاهی کامل و استفاده از امکانات، تجهیزات و نیروی انسانی موجود و با اولویت‌بندی دقیق اقدام نمایند. با توجه به ضعف کتابخانه‌ها در رابطه با دسترسی به اطلاعات، لازم است کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی نسبت به فراهم‌آوری منابع اطلاعاتی و امکانات لازم در جهت دسترسی آسان و سریع به اطلاعات مورد نیاز برنامه‌ریزی داشته باشند. در رابطه با فضای کتابخانه نیز با توجه به ضعف کتابخانه‌ها در رابطه با پیش‌بینی فضای لازم برای مطالعه، تحقیق و هم‌چنین مطالعه‌ی گروهی، لازم و شایسته است کتابخانه‌ها علاوه بر بهبود شرایط محیطی کتابخانه‌ها، فضای مناسب‌تری را جهت مطالعه، تحقیق و کار گروهی در دسترس استفاده کنندگان قرار دهند.

خدمات یعنی دانش، رفتار، توانمندی‌ها و خدمات رو در روی کتابداران با استفاده کنندگان در ارتباط است. این بخش از یافته‌ها نشان می‌دهد کتابداران کتابخانه‌های مورد بررسی از نظر ارایه خدمات به کاربران کتابخانه‌های مورد بررسی از داشته‌اند و شاید بتوان گفت کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد از نظر اخلاق حرفه‌ای کتابداری و رعایت اصول و جنبه‌های انسانی خدمات و نیز استفاده از توانمندی‌ها و تخصص حرفه‌ای در شرایطی قرار دارند که در بیش‌تر موارد دست کم در حد قبول استفاده کنندگان به ارایه خدمات می‌پردازند.

نتایج این بخش از پژوهش، نتایج به‌دست آمده از نرم‌افزار expert choice را نیز تأیید می‌نماید، زیرا در مقایسه‌ی دو به‌دوی ابعاد کیفیت خدمات از نظر میزان اهمیت و تأثیرگذاری، متخصصان موضوعی براین باور بودند که بعد تأثیر خدمات با میانگین وزنی ۰/۴۳۶ مهم‌ترین بعد در زمینه ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است، به عبارت دیگر در صورتی‌که کتابخانه از نیروی انسانی متخصص و مجربی که دارای وجدان کاری هستند برخوردار باشد، می‌تواند در بسیاری موارد بر محدودیت‌های فضا و منابع غلبه نموده و منابع و خدمات مورد نیاز مراجعان را با بهره‌گیری از این نیروی انسانی و از طریق سایر مراکز در اختیار آن‌ها قرار دهد. این بخش از یافته‌های پژوهش امیدواری بیشتری را در رابطه با بهبود شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی فراهم می‌کند زیرا فراهم‌آوری امکانات و تجهیزات در جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز و نیز بهبود وضعیت کتابخانه‌ها از نظر شرایط مکانی و فضا نیازمند صرف هزینه‌های مالی است، در حالی‌که آن‌چه تغییر شرایط و بهبود آن معمولاً دشوارتر است، جنبه‌های خدماتی نیروی انسانی است که در

References

1. Mir Ghafoori SH, Shafiee Roodposhti M, Zare Ahmad abadi H. Measuring the effectiveness of the clients honour in public sector using GAP analysis model (A case study on the Yazd telecommunication co.). Daneshyar Raftar 2008; 15(32): 59-74. [In Persian]
2. Hariri N, Afanani F. The study of service quality central libraries of medical science universities in Tehran, using the gap ananlysis model. Library and Information Science 2008; 11(2): 25-52. [In Persian]

3. Shafiei Roudposhti M, Mirghafouri SHA. Identification and ranking of the effective factors on improvement of the quality of educational services in higher education (A case study: management faculty of Yazd university). *Higher Education* 2008; 1(2): 67-93. [In Persian]
4. Sayadi Touranolou H, Mansouri H, Jamali R. Identifying and ranking library service quality dimensions using fuzzy approach (A case study : libraries of Yazd university). *Library and Information Science* 2009; 11(4): 211-38. [In Persian]
5. Hsieh L, Chin J, Wu M. Performance evaluation for university electronic libraries in Taiwan. *Electronic Library* 2006; 24(2): 212-24.
6. Derakhshan M. Evaluation the service quality of central library of management and planning organization [Thesis in Persian]. Tehran: Tarbiat Modares University; 2005.
7. Mir Ghafoori H, Makki Zadeh F. Assessing the quality of service in academic libraries (A case study: Yazd university libraries). *Library and Information Science* 2008; 10(1): 62-79. [In Persian].
8. 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). *Library and Information Science* 2008; 11(4): 255-74. [In Persian]
9. Ali ramezani H, Javidi M, Abbaszadeh A, Ranjbar H, Ghazavi M. Faculty members and students' opinion about quality of services provided by the central library of Kerman university of medical sciences. *Strides in Development of Medical Education* 2008; 5(2): 113-9. [In Persian]
10. Najaf Gholi Nezhad A, Hasan Zadeh M. Evaluation of collection, staff and space of the central library of Tarbiat Modarress University based on libqual instrument. *Information Sciences and Technology* 2009; 25(1): 7-30. [In persian].
11. Mohammad Beigi F, Hasan Zadeh 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]
12. Hebert F. Service quality: An unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. *Library and information Science Research* 1994; 16(1): 3-21.
13. Dole W. Libqual+TM and the small Academic library. *Performance Measurement and Metric* 2002; 3(2): 85-95.
14. Hichingham E, Kenney D. Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQual+TM for the University at Virginia tech. *Performance Measurement and Metrics* 2002; 3(2): 48-58.
15. Association of Research Libraries / Texas A&M University. LibQUAL+TM Spring 2003 Survey, Group results. Washington, DC: Association of Research Libraries: 2003.
16. Association of Research Libraries / Texas A&M University. LibQUAL+TM Spring 2004 Survey, Group results. Washington, DC: Association of Research Libraries: 2004.
17. Probst L. Penn State Libraries: LibQual survey executive summary, November 2004 [Online]. Available from: URL: http://www.Libraries.Psu.edu/public_services/reports/LibQual_2004_Executive_Summary.pdf.
18. Bradford D. Share fair [Online]. Proceeding of the ALA annual conference summer; 2005. Available from: URL: <http://www.Libqual.org/documents/admin/booklet.doc>.
19. Association of Research Libraries / Texas A&M University. LibQUAL+TM Spring 2006 Survey. Washington, DC: Association of Research Libraries: 2006.
20. Kyrrillidou M, Persson AC. The new library user in Sweden: A LibQUAL study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics* 2006; 7(1): 45-53.
21. Thompson B, Kyrrillidou M Cook C. User library service expectations in health service vs. other settings: a LibQUAL+® Study. *Health Info Libr J* 2007; 24 (Suppl 1): 38-45.
22. Jaggars DE, Jaggars SS, Duffy JS. Comparing Service Priorities between Staff and Users in Association of Research Libraries (ARL) Member Libraries. *Portal: Libraries and the Academy* 2009; 9(4): 441-52.
23. Ghodsi poor Z. Analytical hierarchy process. Tehran: Amirkabir University of technology; 2000. [In Persian]

The Gap Analysis and Ranking of Service Quality Dimensions and Libraries of Shahid Sadoghi University of Medical Science by Libqual and Analytical Hierarchy Process Methods*

Maryam Parsaeian¹

Original Article

Abstract

Introduction: Quality services in the medical libraries has the fundamental role in achieving to community goals in the field of public health. The present study is done with the aim of gap analysis and ranking of service quality dimensions and also ranking of Medical Science Libraries of Shahid Sadooghi University.

Methods: This research was a survey study and its population was included 3339 people of Shahid Sadooghi University of medical science library users in the second half of 1391, that the numbers of 379 users have been selected by means of sampling method. Sample size was determined by Morgan table. Data were collected by libqual questionnaire; also 10 questionnaires that each included four "matrix of paired comparisons" was distributed among 10 library specialists. Formal validity of questionnaire was confirmed by the number of national and international professors and experts. the reliability of "libqual" questionnaire and "Matrix of paired comparisons" questionnaire was confirmed by calculating "Cronbach's alpha coefficient" for each dimensions of library service above 70 percent and "rate incompatibility" less than 0/1, respectively. Analysis of data obtained from libqual questionnaire is done by means of spss software in both descriptive statistics (percent of average and standard deviation) and inferential statistics (Friedman test); also analysis of data obtained from "Matrix of paired comparisons" is done by means of expert choice software.

Results: Data obtained from the "Libqual questionnaire" indicated that the libraries in all aspects related to "impact service" dimension can meet the minimum expectations of users that show their librarians have been modestly successful from the human dimension of service performance, while in some aspects related to dimensions "information access" and "library as a place" cannot meet minimum expectations of users. While none of the libraries surveyed cannot provide the ideal service for users. Also data obtained from the "matrix of paired comparisons" indicated that according to the experts, the "impact service" dimension and medicine – pharmacology library had the topmost rank among the service quality dimensions and libraries, respectively.

Conclusion: As the library and information science experts believe that the impact service dimension is the most important dimension in the relation of improving the quality of library services, medical librarians indicated that they have been modestly successful from the point of user servicing and can meet the minimum expectations of users in comparison with the other dimensions.

Keywords: Library Services; Service Quality; Libraries, Medical; Analytical Hierarchy.

Received: 10 Apr, 2013

Accepted: 5 Nov, 2013

Citation: Parsaeian M. **The Gap Analysis and Ranking of Service Quality Dimensions and Libraries of Shahid Sadoghi University of Medical Science by Libqual and Analytical Hierarchy Process Methods.** Health Inf Manage 2014; 11(2): 189.

* This article is an independent research without any financial aid.

1- Lecturer, knowledge and information science, Payame Noor University of Taft, Yazd, Iran (Corresponding Author) Email: parsaeian.maryam@yahoo.com