

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های بیمارستانی وابسته به تامین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان*

فریبا رخس^۱، حسن اشرفی ریزی^۲، اکبر حسن زاده^۳، فاطمه کمالی^۴، زهرا قلی زاده^۵

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: کتابخانه های بیمارستانی سهم مؤثری در اشاعه اطلاعات پزشکی به عهده دارند. لذا ارزیابی کیفیت خدمات این کتابخانه ها به خاطر نقشی که در پیشبرد خدمات بهداشتی درمانی ایفا می کنند ضروری به نظر می رسد. هدف این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های بیمارستانی وابسته به تامین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان بر اساس مدل تحلیل شکاف بود

روش بررسی: روش مطالعه، پیمایشی تحلیلی و نوع پژوهش کاربردی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسش نامه استاندارد libQual بود. جامعه پژوهش، کلیه استفاده کنندگان از کتابخانه های بیمارستانی وابسته به تامین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۰ خورشیدی بودند و حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۳۰۲ نفر به دست آمد. روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. روایی ابزار توسط متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی تأیید شد و پایایی ابزار با استفاده از Cronbach's alpha مقدار ۰/۸۰ به دست آمد. روش گردآوری اطلاعات مراجعه حضوری به بیمارستان های مذکور بود. تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده با استفاده از روش های آمار توصیفی و تحلیلی (T زوجی، T مستقل، Mann-Whitney، Chi-square) و به وسیله نرم افزار SPSS و Excel انجام گرفت.

یافته ها: یافته ها نشان داد در بعد تأثیر خدمات کتابخانه ها توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار، سطح فعلی خدمات و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار با یکدیگر تفاوت معناداری داشت و شکاف کفایت در بیمارستان غرضی (۲/۰) و بیمارستان الزهرا (۱/۰) مثبت بود؛ در حالی که در مؤلفه کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان محل توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار با یکدیگر تفاوت معناداری نداشت اما توزیع میانگین سطح فعلی خدمات و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار در بیمارستان های مذکور با یکدیگر تفاوت معناداری داشت. در همه بیمارستان ها شکاف کفایت و شکاف برتری منفی است. در مجموع در بیمارستان شریعتی نسبت به سایر بیمارستان ها شکاف بیشتر بود.

نتیجه گیری: در کتابخانه های بیمارستانی باید به جنبه کنترل اطلاعات از جمله دسترس پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده توجه ویژه ای شود و شرایط دسترس پذیری به منابع، به ویژه منابع الکترونیکی را، حتی بر بالین بیمار برای کارکنان تشخیصی و درمانی امکان پذیر نمایند.

واژه های کلیدی: ارزیابی؛ خدمات کتابخانه ای؛ کتابخانه های بیمارستانی.

پذیرش مقاله: ۹۳/۱/۲۱

اصلاح نهایی: ۹۲/۱۱/۲

دریافت مقاله: ۹۲/۵/۲۲

ارجاع: رخس فریبا، اشرفی ریزی حسن، حسن زاده اکبر، کمالی فاطمه، قلی زاده زهرا. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های بیمارستانی وابسته به تامین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۳؛ ۱۱(۷): ۱۰۲۶-۱۰۳۵.

*- این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۲۹۰۳۲۳ که توسط مراکز تحقیقات فناوری اطلاعات در امور سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.

۱- کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فناوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۲- دانشیار، علم اطلاعات و دانش شناسی، مرکز تحقیقات فناوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده مسؤل)

Email:hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

۳- مربی، آمار حیاتی، گروه آمار، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۴- کارشناس، کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۵- کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

مقدمه

امروزه کتابخانه‌های بیمارستانی در عملکردهایی مانند مراقبت و آموزش بیمار نقش مهمی ایفا می‌کنند. در واقع کتابخانه‌های بیمارستانی علاوه بر نقشی که در آموزش و پژوهش برعهده دارند سهم به سزایی در درمان نیز ایفا می‌کنند. هدف این گونه کتابخانه‌ها این است که متخصصان و پژوهشگران را در زمینه‌های تخصصی خود یاری دهند. لذا تضمین کیفیت خدمات چنین کتابخانه‌هایی مستلزم یک ارزیابی علمی و مداوم می‌باشد (۱).

از آنجا که رسالت یک کتابخانه تأمین نیازهای مراجعه‌کنندگان است، یکی از روش‌های مناسب ارزیابی خدمات شیوه‌ای است که بر اساس بازخوردها یا به عبارتی دیدگاه کاربران می‌باشد. همچنین بررسی نظرات کاربران ارزشمندتر از سایر بررسی‌ها است. بررسی کاربران موجب ایجاد معیارهایی در زمینه نوع خدمات واقعی دریافت شده می‌شود (۲).

یکی از ابزارهایی که می‌تواند این رسالت را در کتابخانه‌ها انجام دهد libqual است که در پژوهش‌های مختلف ملی و بین‌المللی استفاده شده است. در ذیل به برخی از پژوهش‌های مرتبط انجام گرفته در داخل و خارج از کشور پرداخته می‌شود.

درخشان و حسن‌زاده در پژوهشی در سال ۱۳۸۶ خورشیدی به «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور» پرداختند. یافته‌ها نشان داد اختلاف معنی‌داری بین دو سطح موجود و مطلوب وجود داشت (۳).

اشرفی‌ریزی و همکاران در سال ۱۳۸۷ خورشیدی در پژوهشی به «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد از دیدگاه کاربران» پرداختند. یافته‌ها نشان داد. همچنین در کتابخانه مرکزی و کتابخانه دانشکده عمران سطح خدمات دریافتی به صورت معناداری از انتظارات کاربران فاصله داشت (۴).

نجف‌قلی‌نژاد و حسن‌زاده در سال ۱۳۸۸ خورشیدی در پژوهش خود به «ارزیابی مجموعه، کارکنان و فضای کتابخانه

مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لایب‌کوال» پرداختند. خواسته‌های کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده بود، ولی با سطح مطلوب و حداکثر انتظارات کاربران تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود داشت (۵).

باباغیبی و فتاحی در سال ۱۳۸۷ خورشیدی پژوهشی تحت عنوان «مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوال» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که این کتابخانه‌ها در بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر بودند (۶).

امیدی‌فر و موسوی‌زاده در سال ۱۳۸۸ خورشیدی پژوهشی تحت عنوان «سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب‌کوال» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که در هر سه مؤلفه بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات و بین سطح دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات تفاوت معناداری وجود داشت. همچنین مشخص شد که از نظر کاربران، مؤلفه کنترل اطلاعات نسبت به سایر مؤلفه‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار بود (۷).

حسینی آستارایی و لاریجانی در سال ۱۳۸۹ خورشیدی پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه تخصصی استانداری استان گلستان بر اساس ابزار لایب‌کوال از دیدگاه کاربران» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد در بعد تأثیرگذاری خدمات بالاترین میانگین در کتابخانه مربوط به گویه توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه، بود (۱). کاظم‌پور در سال ۱۳۸۵ خورشیدی پژوهشی تحت عنوان «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فنی دولتی شهر تهران با استفاده از مدل libqual» انجام داد. یافته‌ها نشان داد که تفاوت خدمات دریافتی و انتظارات کاربران معنی‌دار بود (۲).

هاشمیان و آل‌مختار در سال ۱۳۸۹ خورشیدی پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های

کتابخانه‌های دانشگاهی: تحلیلی از نمرات لایب‌کوال و ویژگی‌های سازمانی» انجام داد. یافته‌ها نشان داد بین ویژگی‌های سازمانی و نمرات لایب‌کوال ارتباط معنی‌داری وجود داشت و بیشترین همبستگی در نمرات برای بعد کنترل اطلاعات بود و کتابخانه به عنوان محل کمترین همبستگی را داشت و بعد تأثیر خدمات یک همبستگی منفی معنادار را نشان می‌داد (۱۳).

Shoeb در سال ۲۰۱۱ میلادی پژوهشی تحت عنوان «شناسایی برتری خدمات و مشخص کردن کیفیت ابعاد خدمات در یک کتابخانه متعلق به دانشگاه خصوصی» انجام داد. یافته‌ها نشان داد که حداکثر خدمات ارایه شده از سطح انتظارات کمتر بود؛ البته این شکاف خیلی زیاد نبود. همچنین تفاوت‌های عمده در خدمات مورد انتظار میان استفاده‌کنندگان وجود داشت (۱۴).

Greenwood و همکارانش در سال ۲۰۱۱ میلادی پژوهشی تحت عنوان «ده سال لایب‌کوال: مطالعه کمی و کیفی نتایج پیمایش دانشگاه می‌سی‌سی‌پی در طول سال‌های ۲۰۰۱ تا ۲۰۱۰» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که در سال ۲۰۰۱ تا ۲۰۰۳ در بعد تأثیر خدمات میانگین شکاف کفایت منفی بود؛ البته شکاف کفایت در این مؤلفه مقداری بهتر از بعد کنترل اطلاعات را نشان می‌داد. در بعد کتابخانه به عنوان محل میانگین شکاف کفایت در سطح قابل قبولی بود ولی در بعد کنترل اطلاعات، استفاده‌کنندگان از منابع، دسترسی و ساعات رضایت نداشتند (۱۵).

Kayongo و Jones در سال ۲۰۰۸ میلادی پژوهشی تحت عنوان «نظرات دانشجویان درباره کنترل اطلاعات با استفاده از شاخص لایب‌کوال» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد وبسایت کتابخانه نتوانسته بود انتظارات اعضا را برآورده سازد و در مقایسه با ۲۵ سازمان دیگر شکاف کفایت و برتری پایین‌تر بود (۱۶).

McCaffrey در سال ۲۰۱۳ میلادی پژوهشی تحت عنوان «لایب‌کوال در ایرلند: ارزیابی عملکرد و بهبود خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایرلند» انجام داد. یافته‌ها نشان داد

دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل تحلیل شکاف» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد شکاف کفایت و برتری در کلیه مؤلفه‌های لایب‌کوال برای کلیه پاسخ‌دهندگان منفی بود (۸).

در پژوهشی که مردانی و شریف‌مقدم در سال ۱۳۹۱ خورشیدی تحت عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه از نقطه نظر کاربر و کتابدار با استفاده از لایب‌کوال در دانشگاه علوم پزشکی تهران» انجام دادند، یافته‌ها نشان داد که کیفیت خدمات جاری از نظر کاربران نسبت به کتابداران در سطح پایین‌تری قرار داشت. شکاف برتری در همه مؤلفه‌ها در حدود ۲/۸ بدست آمد و شکاف بین درک کتابداران و نیازهای کاربران بسیار کم بود (۹).

غفاری و کرانی در سال ۱۳۹۰ خورشیدی پژوهشی تحت عنوان «بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه از طریق مدل تحلیل شکاف» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که میانگین کل خدمات از نظر شکاف کفایت خدمات مثبت و شکاف برتری خدمات منفی بود. همچنین در بعد تأثیر خدمات بر خلاف دو بعد دیگر توانسته بود حداقل خدمات مورد قبول کاربران را به نحو مناسبی برآورده سازد (۱۰).

Persson و Kyrillidou در سال ۲۰۰۶ میلادی پژوهشی تحت عنوان «استفاده‌کنندگان کتابخانه جدید سوئد: بررسی لایب‌کوال از کتابخانه لوند» انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که کنترل اطلاعات از زمینه‌های بسیار مهم و قابل توجه برای دانشجویان در این دانشگاه بود و کتابخانه‌های این دانشگاه کمتر به این مؤلفه توجه داشتند (۱۱).

MOON در سال ۲۰۰۷ میلادی پژوهشی تحت عنوان «لایب‌کوال در کتابخانه‌های دانشگاهی: نگاهی به اولین اجرا در افریقای جنوبی» انجام داد. یافته‌ها نشان داد که کلیه گروه‌های کاربران کتابخانه در دانشگاه رودز از وضعیت ساختمان کتابخانه بسیار ناراضی بودند؛ اما در بخش کنترل اطلاعات، عملکرد خوبی داشتند و به نسبت در قسمت تأثیر خدمات، رضایت کمتری داشتند (۱۲). Miller در سال ۲۰۰۸ میلادی پژوهشی تحت عنوان «کیفیت خدمات

خدمات شکاف کمتری نسبت به سایر ابعاد نشان می‌داد (۲۱).

Cook و همکارانش در سال ۲۰۱۳ میلادی پژوهشی در مرکز فن‌آوری Galway-Mayo انجام دادند. یافته‌ها نشان داد شکاف کفایت در بعد کنترل اطلاعات منفی ولی در دو بعد دیگر لایب کوال مثبت بود. شکاف برتری در مؤلفه تأثیر خدمات مثبت و در دو مؤلفه دیگر منفی بود و کنترل اطلاعات شکاف بیشتری را نشان می‌داد (۲۲).

به دلیل ارزیابی کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها به خاطر نقشی که در پیشبرد خدمات بهداشتی درمانی ایفا می‌کنند ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین هدف از انجام این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های بیمارستانی وابسته به تأمین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان بر اساس مدل تحلیل شکاف بوده تا از این طریق بتوان نقاط ضعف و قوت این کتابخانه‌ها را شناسایی و به مسؤولان مربوطه گوشزد کرد.

روش بررسی

مطالعه، پیمایشی تحلیلی و از دسته پژوهش‌های کاربردی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد libqual بود. مدل لایب‌کوال با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی استرالیا و دانشگاه «آی اند ام» تگزاس در سال ۱۹۹۹ میلادی ایجاد شد (۳). در این مدل ارزیابی با سنجش سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت و سطح حداقل انتظارات کاربران در سه مؤلفه تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان محل انجام می‌شود (۷).

جامعه‌ی پژوهش، کلیه استفاده‌کنندگان (۱۴۰۰ نفر) از کتابخانه‌های بیمارستانی وابسته به تأمین اجتماعی (شامل کتابخانه‌های بیمارستانی دکتر شریعتی و دکتر غرضی) و دانشگاه علوم پزشکی (شامل کتابخانه‌های بیمارستانی الزهرا و کاشانی) شهر اصفهان بودند. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۳۰۲ نفر به دست آمد و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. روایی ابزار توسط متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی تأیید شد و مقدار آلفای کرونباخ در

مؤلفه تأثیر خدمات بالاترین نمره و مؤلفه کتابخانه به عنوان محل پایین‌ترین نمره را در هر ۷ کتابخانه داشت. در مؤلفه کنترل اطلاعات، انتظارات کاربران بیشتر به منابع و مجموعه کتابخانه اشاره داشت و در ۶ کتابخانه ضعیف‌ترین عملکرد کتابخانه، نبود فضایی ساکت برای کار فردی بود (۱۷).

Harvey در سال ۲۰۱۰ میلادی پژوهشی تحت عنوان «لایب‌کوال و ابتکار اشتراک اطلاعات در کالج بوفالو بین سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۹» انجام داد. یافته‌ها نشان داد که با ایجاد ابتکار اشتراک اطلاعات تفاوت معنی‌داری میان سه مؤلفه در سال‌های ۲۰۰۶-۲۰۰۹ مشاهده شد؛ البته با رویکردی مثبت‌تر نسبت به سال ۲۰۰۳ به خصوص کیفیت مؤلفه کتابخانه به عنوان محل را بالا برده بود (۱۸).

Laurins در سال ۲۰۱۱ میلادی به بررسی «کتابخانه دانشگاه ادینبورگ» پرداخت. یافته‌ها نشان داد در خصوص تأثیر خدمات، نمرات شکاف کفایت مثبت بود. در بعد کنترل اطلاعات همه جواب‌ها در سطح متوسط بود؛ البته بیشترین انتظارات در این حوزه بود؛ به خصوص در مورد دسترسی به منابع الکترونیکی و کتابخانه به عنوان محل در بعضی موارد نمره منفی گرفت (۱۹).

Ur Rehman در سال ۲۰۱۲ میلادی پژوهشی تحت عنوان «اندازه‌گیری کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پاکستان در بخش خصوصی و عمومی» انجام داد. یافته‌ها نشان داد که شکاف برتری در هر دو بخش برای همه مؤلفه‌های لایب‌کوال منفی بود. البته در بخش عمومی شکاف بیشتری مشاهده شد و بیشترین شکاف مربوط به دسترسی آسان به اطلاعات، دسترسی به منابع الکترونیکی و وبسایت کتابخانه بود (۲۰).

Cook و همکارانش در سال ۲۰۱۳ میلادی گزارشی از کتابخانه‌های دانشگاه Concordia تهیه کردند. یافته‌ها نشان داد شکاف کفایت در مؤلفه‌های تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات مثبت ولی در بعد کتابخانه به عنوان محل منفی بود؛ البته شکاف برتری در همه ابعاد منفی بود و در مؤلفه کتابخانه به عنوان محل شکاف بیشتر بود و مؤلفه تأثیر

($p\text{-value} < 0/001$) جدول ۱ میانگین نمره حداقل، حداکثر و سطح فعلی خدمات در بعد تأثیر خدمات کتابخانه‌ها از دیدگاه مراجعین به تفکیک بیمارستان‌ها را نمایش می‌دهد. آزمون تی زوجی نشان داد که در بیمارستان غرضی و الزهرا میانگین نمره سطح فعلی خدمات از میانگین حداقل خدمات مورد انتظار مراجعین بیشتر و از میانگین حداکثر سطح خدمات مورد انتظار مراجعین کمتر بود. لذا شکاف کفایت مثبت و شکاف برتری منفی است. در بیمارستان شریعتی و بیمارستان کاشانی میانگین نمره سطح فعلی خدمات از میانگین حداقل و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار مراجعین کمتر بود. در این دو بیمارستان شکاف کفایت و شکاف برتری منفی است.

آزمون تی مستقل نشان داد در بعد تأثیر خدمات کتابخانه‌ها توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار ($p\text{-value} < 0/001$)، سطح فعلی خدمات ($p\text{-value} = 0/02$) و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار ($p\text{-value} = 0/01$) در بیمارستان‌های غرضی، الزهرا، شریعتی و کاشانی با یکدیگر تفاوت معناداری داشت.

پژوهش باباغیبی ۸۰ درصد به دست آمد. پرسش‌نامه متشکل از ۲۲ مؤلفه است که در مجموع سه بعد: تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان محل را تشکیل می‌دهند و مؤلفه‌ها در سه مقیاس حداقل سطح خدمات مورد قبول، مطلوب‌ترین سطح خدمات مورد انتظار و سطح فعلی خدمات کتابخانه به صورت جداگانه از ۱ تا ۹ درجه‌بندی شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی (T زوجی، T مستقل و من‌ویتنی) و به وسیله نرم‌افزار SPSS و Excel انجام شد.

یافته‌ها

بر اساس آزمون کای‌اسکوئر توزیع جنسیت در دو گروه (تأمین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان) با هم تفاوت معنی‌داری نداشت ($P\text{-value} = 0/11$) همچنین آزمون من‌ویتنی نشان داد که سن دو گروه باهم تفاوت معنادار نداشت ($P\text{-value} = 0/5$). سطح تحصیلات و میزان استفاده از کتابخانه در مراجعین به کتابخانه‌های بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به طور معنی‌داری بالاتر از مراجعین به کتابخانه‌های بیمارستانی تأمین اجتماعی بود.

جدول ۱. میانگین نمره حداقل، حداکثر و سطح فعلی خدمات در بعد تأثیر خدمات کتابخانه‌ها از دیدگاه مراجعین به تفکیک بیمارستان‌ها

| p_value | بیمارستان غرضی | | بیمارستان الزهرا | | بیمارستان شریعتی | | بیمارستان کاشانی | |
|--------------|----------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| $0/001 <$ | ۶/۹ | ۱/۶ | ۶/۷ | ۱/۲ | ۷/۷ | ۱/۱ | ۶/۵ | ۱/۵ |
| $0/02$ | ۷/۱ | ۱/۴ | ۶/۸ | ۰/۹ | ۶/۳ | ۱/۶ | ۶/۴ | ۱/۳ |
| $0/01$ | ۷/۴ | ۱/۸ | ۸/۳ | ۱/۰۱ | ۸/۲ | ۱/۲ | ۷/۹ | ۱/۴ |
| مقایسه A و C | p_value | ۰/۳۴ | ۰/۳۳ | $0/001 <$ | ۰/۸۷ | | | |
| مقایسه B و C | p_value | ۰/۲۸ | $0/001 <$ | $0/001 <$ | $0/001 <$ | | | |
| شکاف کفایت | ۰/۲ | ۰/۱ | ۰/۱ | ۱/۴- | ۰/۱- | | | |
| شکاف برتری | ۰/۳- | ۱/۵- | ۱/۵- | ۱/۹- | ۱/۵- | | | |

نسبت به سایر بیمارستان‌ها شکاف بیشتر بود. بر اساس یافته‌های جدول ۳ آزمون تی زوجی نشان داد در بیمارستان غرضی الزهرا، کاشانی و شریعتی میانگین نمره سطح فعلی خدمات از میانگین حداقل و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار مراجعین کمتر بود. آزمون تی مستقل نشان داد که توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار (p-value=۰/۰۷) در بیمارستان‌های غرضی، الزهرا، شریعتی و کاشانی با یکدیگر تفاوت معناداری نداشت، اما توزیع میانگین سطح فعلی خدمات (p-value=۰/۰۰۱) و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار (p-value=۰/۰۱) در بیمارستان‌های مذکور با یکدیگر تفاوت معناداری داشت. در همه بیمارستان‌ها شکاف کفایت و شکاف برتری منفی بود و در بیمارستان شریعتی نسبت به سایر بیمارستان‌ها شکاف بیشتر بود.

جدول ۲ میانگین نمره حداقل، حداکثر و سطح فعلی خدمات در بعد کنترل اطلاعات کتابخانه‌ها به تفکیک بیمارستان‌ها را نمایش می‌دهد. آزمون تی زوجی نشان داد در بیمارستان غرضی، الزهرا، کاشانی و شریعتی میانگین نمره سطح فعلی خدمات از میانگین حداقل و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار مراجعین کمتر بود. آزمون تی مستقل نشان داد که توزیع میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار (p-value=۰/۲) در بیمارستان‌های غرضی، الزهرا، شریعتی و کاشانی با یکدیگر تفاوت معناداری نداشت، اما توزیع میانگین سطح فعلی خدمات (p-value<۰/۰۰۱) و حداکثر سطح خدمات مورد انتظار (p-value=۰/۰۰۴) در بیمارستان‌های مذکور با یکدیگر تفاوت معناداری داشت. در همه بیمارستان‌ها شکاف کفایت و شکاف برتری منفی بود و در بیمارستان شریعتی

جدول ۲: میانگین نمره حداقل، حداکثر و سطح فعلی خدمات در بعد کنترل اطلاعات کتابخانه‌ها به تفکیک بیمارستان‌ها

| P_Value | بیمارستان کاشانی | | بیمارستان شریعتی | | بیمارستان الزهرا | | بیمارستان غرضی | | |
|---------|------------------|---------|------------------|---------|------------------|---------|----------------|---------|----------------------------------|
| | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | |
| ۰/۲ | ۱/۶ | ۶/۱ | ۲ | ۶/۸ | ۱/۵ | ۶/۳ | ۱/۹ | ۶/۵ | حداقل سطح خدمات مورد انتظار (A) |
| ۰/۰۰۱< | ۱/۳ | ۴/۸ | ۱/۲ | ۴ | ۱/۲ | ۵/۸ | ۲/۱ | ۵/۴ | سطح فعلی خدمات (C) |
| ۰/۰۰۴ | ۱/۸ | ۷/۶ | ۲/۱ | ۷/۵ | ۱/۲ | ۸/۳ | ۱/۹ | ۷/۱ | حداکثر سطح خدمات مورد انتظار (B) |
| | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۷ | | ۰/۰۲ | مقایسه A و C p_value |
| | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۱< | مقایسه B و C p_value |
| | | ۱/۳- | | ۲/۸- | | ۰/۵- | | ۱/۱- | شکاف کفایت |
| | | ۲/۸- | | ۳/۵- | | ۲/۵- | | ۱/۷- | شکاف برتری |

جدول ۳: میانگین نمره حداقل و حداکثر و سطح فعلی خدمات در بعد کتابخانه به عنوان محل به تفکیک بیمارستان

| P_Value | بیمارستان کاشانی | | بیمارستان شریعتی | | بیمارستان الزهرا | | بیمارستان غرضی | | |
|---------|------------------|---------|------------------|---------|------------------|---------|----------------|---------|----------------------------------|
| | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | |
| ۰/۰۷ | ۱/۹ | ۶/۴ | ۲ | ۷/۲ | ۱/۵ | ۶/۷ | ۲ | ۶/۶ | حداقل سطح خدمات مورد انتظار (A) |
| ۰/۰۰۱< | ۲ | ۵/۳ | ۱/۹ | ۵/۱ | ۱/۳ | ۶/۴ | ۱/۹ | ۶/۲ | سطح فعلی خدمات (C) |
| ۰/۰۱ | ۱/۸ | ۸ | ۲/۲ | ۷/۷ | ۱/۳ | ۸/۵ | ۲/۲ | ۷/۳ | حداکثر سطح خدمات مورد انتظار (B) |
| | | ۰/۰۰۳ | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۸ | | ۰/۲۹ | مقایسه A و C P_Value |
| | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۱< | | ۰/۰۰۴ | مقایسه B و C P_Value |
| | | ۱/۱- | | ۲/۱- | | ۰/۳- | | ۰/۴- | شکاف کفایت |
| | | ۲/۷- | | ۲/۶- | | ۲/۱- | | ۱/۱- | شکاف برتری |

بحث

نتایج حاصل از ارزیابی کیفیت کتابخانه های بیمارستانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و تأمین اجتماعی مبتنی بر این است که در سطح خدمات دریافتی، بالاترین میانگین متعلق به بعد تأثیر خدمات است که با نتایج پژوهش اشرفی ریزی و همکاران (۴)، پدram نیا و همکارانش (۲۳)، همچنین McCaffrey (۱۷) هم سو می باشد. حسینی آستارایی و لاریجانی (۱)، غفاری و کرانی (۱۰) نیز به چنین نتایجی دست یافتند. البته نتایج پژوهش Moon حاکی از این است که این بعد از دید کاربران در حد متوسط است (۱۲).

همچنین نتایج نشان داد کمترین میانگین به بعد کنترل اطلاعات کتابخانه در سطح خدمات دریافتی تعلق دارد که Kyrillidou (۱۱)، اشرفی ریزی و همکارانش (۴)، Jones و Kayongo (۱۶) نیز به همین نتیجه رسیدند. در حالی که در نتایج پژوهش پدram نیا و همکارانش (۲۳) همچنین یافته های پایان نامه کاظم پور (۲) بعد تأثیر کتابخانه به عنوان محل به عنوان کمترین میانگین است و در بعد کنترل اطلاعات نسبتاً موفق بوده است که با نتایج این پژوهش هم راستا نمی باشد.

در بعد تأثیر خدمات کتابخانه ها از دیدگاه مراجعین به تفکیک بیمارستان ها یافته ها نشان داد که در بیمارستان غرضی و الزهرا شکاف کفایت مثبت و شکاف برتری منفی بود؛ یعنی میانگین نمره سطح فعلی خدمات از میانگین حداقل سطح خدمات مورد انتظار مراجعین بیشتر و از میانگین حداکثر سطح خدمات مورد انتظار مراجعین کمتر بوده است ولی در سایر بیمارستان ها هر دو شکاف منفی بود که با یافته های پژوهش غفاری و کرانی (۱۰) هم سو می باشد. همانگونه که نتایج پژوهش امیدفر نشان می دهد، در مؤلفه اثر خدمت، کتابخانه توانسته است حداقل سطح انتظارات کاربران را برآورده کند (۷). همچنین نتایج پژوهش نجفقلی نژاد حاکی از این است که خواسته های کاربران در سطح حداقل تا حدودی برآورده شده است (۵). یافته های پژوهش Shoeb حاکی از آن است که حداکثر خدمات ارایه شده از سطح انتظارات کمتر بود؛ البته

این شکاف خیلی زیاد نبوده است. همچنین مشاهده شد که تفاوت های عمده در خدمات مورد انتظار میان استفاده کنندگان وجود دارد (۱۲). نتایج پژوهش هاشمیان و آل مختار (۸)،

Kayongo و Jones (۱۶) و Ur Rehman (۲۰) در این بعد با پژوهش حاضر هم سو نمی باشد. خدمات دریافتی از حداقل انتظارات و حداکثر انتظارات به طور معنی داری کمتر بود. نتایج پژوهش Miller یک همبستگی منفی معنادار را بین ویژگی های سازمانی و نمرات لایب کوال نشان داد که با یافته های پژوهش حاضر هم سو نمی باشد (۱۳). همچنین میانگین شکاف کفایت در بعد تأثیر خدمات در پژوهش Greenwood و Watson (۱۵) منفی شد در حالی که شکاف کفایت در یافته های حاصل از پژوهش حاضر در مواردی مثبت شد که با یافته های پژوهش Laurins (۱۹)، Cook و همکارانش (۲۱) هم سو می باشد.

در بعد کنترل اطلاعات شکاف کفایت و برتری در همه بیمارستان ها منفی و در بیمارستان شریعتی شکاف در هر دو بعد از سایر بیمارستان ها بیشتر بود. در بعد کنترل اطلاعات با نتایج پژوهش Kyrillidou و Persson (۱۱)، هاشمیان و آل مختار (۸)، Greenwood و Watson (۱۵)، Laurins (۱۹)، Ur Rehman (۲۰) و Cook (۲۲) هم سو می باشد؛ در حالی که یافته های پژوهش Miller (۱۳) و Moon (۱۲) حاکی از این است که در این بعد نسبت به سایر ابعاد شکاف کمتر بود.

در بعد کتابخانه به عنوان محل شکاف کفایت و برتری در همه بیمارستان ها منفی و در بیمارستان شریعتی شکاف در هر دو بعد از سایر بیمارستان ها بیشتر بود که با نتایج امیدفر و موسوی زاده (۷)، کاظم پور (۲)، هاشمیان و آل مختار (۸)، Jones و Kayongo (۱۳)، Moon (۱۲)، Miller (۱۳)، Kayongo و Jones (۱۶)، McCaffrey (۱۷)، Laurins (۱۹) و Harvey (۱۸) هم سو می باشد. Greenwood و Watson (۱۵)، Cook و همکارانش (۲۱) شکاف کفایت در این بعد را مثبت ارزیابی نمودند که با پژوهش حاضر هم سو نبود. در هر سه مؤلفه بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات و بین سطح

کنترل اطلاعات از جمله دسترس‌پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل بود. لذا کتابخانه‌ها علاوه بر توجه به جنبه‌های دیگر می‌بایست به این جنبه توجه ویژه داشته باشند. کتابخانه‌های بیمارستانی با توجه به قرار گرفتن در موقعیت خاص درمانی و مراجعه کنندگان خاص از جمله پزشکان و سایر دست‌اندرکاران تشخیص و درمان می‌بایست وب سایت کتابخانه را به گونه‌ای طراحی کنند که افراد بتواند شخصا اطلاعات را مکان‌یابی کنند. منابع چاپی و منابع الکترونیکی مورد نیاز مراجعان فراهم آوری شود و دسترسی به صورت مستقل از این منابع فراهم گردد. همچنین تجهیزات پیشرفته‌ای جهت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز و ابزارهای بازیابی که افراد بتوانند منابع و اطلاعات مورد نظر خود را پیدا کنند در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند. شرایط دسترس‌پذیری به منابع الکترونیکی حتی بر روی تلفن همراه کادر تشخیصی و درمانی امکان‌پذیر گردد. در حال حاضر، فشارهای فزاینده‌ای بر روی کتابخانه‌ها وارد می‌شود تا ارزیابی عملکرد خود را بیشتر براساس معیارهای نتیجه‌منا قرار دهند تا استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها به عبارت دیگر، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارایه خدمات کیفی به مشتریان است و این معیار کارایی و اثر بخشی یک کتابخانه را نشان می‌دهد.

پیشنهادات

- ۱- با توجه به پایین بودن میانگین در بعد کنترل اطلاعات پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها به این بعد به طور مثال دسترس‌پذیر کردن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل توجه ویژه‌ای داشته باشند
- ۲- با توجه به منفی بودن شکاف کفایت و برتری در کلیه ابعاد لایب کوال پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان‌ها و کتابخانه‌های بیمارستانی به خصوص در بیمارستان شریعتی و کاشانی جهت برآورده کردن حداقل انتظارات کاربران تلاش نمایند.

References

1. Hosseini astaraie F, Iarjani H. Assessment of the quality of library services in the Governorate of Golestan province, according to users perspective is libqual model. Ketabdar 2010; 9(4):77-89. [In Persian]
2. Kazempour Z. Library quality assessment of technical and engineering university central libraries in Tehran using Libqual. [Thesis]. Tehran, Iran, the University of Tehran; 2006. [In Persian]

دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات تفاوت معناداری وجود داشت که با نتایج پژوهش امیدوی فر (۷) و کاظم پور (۲) هم‌سو می‌باشد. بر اساس نتایج پژوهش درخشان اختلاف معنی‌داری بین دو سطح موجود و مطلوب وجود دارد و بیشترین فاصله مربوط به داشتن مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی بود (۳).

نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه در سطح خدمات دریافتی، بالاترین میانگین متعلق به بعد تاثیر خدمات است در بعد تاثیر خدمات کتابخانه‌ها در بیمارستان غرضی و الزهرا شکاف کفایت مثبت از دیدگاه مراجعین مثبت بود یعنی سطح فعلی خدمات ارایه شده حداقل انتظارات مراجعان را برآورده می‌سازد ولی حداکثر خدماتی که مورد انتظار مراجعین را برآورده نمی‌سازد لذا در این دو بیمارستان بیشتر باید به بهبود عملکرد توجه کرد تا بتوانیم به یک شکاف برتری مناسب دست یابیم. این در حالیست که در سایر بیمارستانها به علت اینکه هردو شکاف منفی بوده است ابتدا می‌بایست به حداقل انتظارات مراجعان توجه شود. زیرا در این بیمارستان‌ها شاهد این هستیم که در بعد تاثیر خدمات حتی حداقل انتظارات هم برآورده نشده است. در بعد کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان محل شکاف کفایت و برتری در همه بیمارستان‌ها منفی بود و این نشان دهنده این مسأله است که این کتابخانه‌ها حتی نتوانسته‌اند حداقل سطح انتظارات مراجعان را برآورده سازند پس کتابخانه‌های مورد نظر می‌بایست توجه ویژه‌ای به مولفه‌های بعد کنترل اطلاعات داشته باشند. لازم به ذکر است که مسؤولین کتابخانه بیمارستان شریعتی می‌بایست بیشتر به این موضوع رسیدگی کنند زیرا شکاف در هر دو بعد در این بیمارستان از سایر بیمارستان‌ها بیشتر است. در کتابخانه‌های بیمارستانی تحت بررسی بیشترین شکاف مربوط به جنبه

3. Derakhshan M, Hassanzade M. Quality assessment in central library of management and planning organization in Iran. *Faslnamehketab* 2007; 70(1): 25-40. [In Persian]
4. 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]
5. Najafgolinejad A, Hasanzadeh M. Service quality assessment of Tarbiyat Modares central library using Libqual. *Information Sciences & Technology* 2009; 25(1): 131-52. [In Persian]
6. Babagaibi N, Fattahi R. Quality assessment of Ferdosi university libraries using Libqual: a comparative study. *Library and Information Science* 2008; 11(4): 255-74. [In Persian]
7. Omidifar S, Mosavizadeh Z. Library quality assessment of faculty of psychology and education Allameh Tabatabaei library using Libqual model. *Research on Information Science & Public Libraries* 2009; 15(4): 59-80. [In Persian]
8. Hashemian M, Alemokhtar M, Hasanzadeh A. Quality assessment of services provided by libraries of Isfahan University of Medical Sciences using Gap analysis model (Libqual). *Journal of health information management* 2010; 9(3): 400-4. [In Persian]
9. Mardani A, Sharifmoghadam H. Evaluation of the quality of library services from the viewpoints of users and librarians using LibQual scale at Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Health Administration (JHA)* 2012; 15(47):77-58.
10. Ghaffari S, Korani A. Quality assessment of Kermanshah University libraries by libquql model. *Journal of Academic Librarianship and Information Research* 2010; 44(51): 121-43. [In Persian]
11. Kyriilidou M; Persson A. The new library user in Sweden: a libqual+™ study at Lund university. *Performance measurement and metrics* 2006; 7(1): 45-53.
12. Moon A. Libual +™ at Rhodes university library. *Performance measurement and metrics* 2007; 8(2): 72-87.
13. Miller K. Service quality in academic libraries; an analysis of Libqual+™ scores and institutional characteristics university of central Florida. [Thesis]. Orlando: FloridaUniversity of Central Florida; 2008.
14. Shoeb ZH. Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying service quality attributes in private university library in Bangladesh. *Library Review* 2011; 60(4): 293-311.
15. Greenwood T J, Watson A P, Dennis M. Ten Years of LibQual: A study of qualitative and quantitative survey results at the University of Mississippi 2001–2010. *The Journal of Academic Librarianship* 2011; 37(4): 312–18.
16. Kayongo J, Jones Sh. Faculty perception of Information control using LibQUAL+™ indicators. *The Journal of Academic Librarianship* 2008; 34(2): 130–8.
17. McCaffrey C. LibQUAL in Ireland: Performance assessment and service improvement in Irish University libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 2013 ; 4(39): 347-50.
18. Harvey E. LibQUAL+® and the Information Commons Initiative at Buffalo State College: 2003 to 2009. *Proceeding of the Evidence Based Library and Information Practice*; 2013.
19. Laurins A. Summary report for the LibQUAL+ Survey 2011. [Research Reports]. Texas: Association of Research Libraries; 2012
20. Ur Rehman Sh. Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan. *Pakistan Journal of Library & Information Science* 2012; 13: 1-11.
21. Cook C, Health F, Thompson B, Kirillidou M, Reoubuck Y. Libqual +2013 Survey Concordia University Libraries. [Research Reports]. Texas: Association of Research Libraries; 2013.
22. Cook C, Kirillidou M, Reoubuck Y, Thompson B. Libqual +2013 survey of Galway-Mayo Institute Technology. [Research Reports]. Texas: Association of Research Libraries; 2013.
23. 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. *Library Management* 2012; 33(3): 159-67.

Quality Assessment of Services Provided by Hospital Libraries of Isfahan *

Fariba Rakhsh¹, Hasan Ashrafi-rizi², Akbar Hasanzadeh³, Fatemeh Kamali⁴, Zahra Gholizadeh⁵

Original Article

Abstract

Introduction: Hospital libraries have vital role in dissemination of information so that Quality Assessment of services is essential for developing health services. The purpose of the present research was to evaluate the quality of services provided by Hospital libraries of Isfahan using the LibQUAL model.

Methods: In an analytical survey research, 302 users of libraries that belong to Library service quality of Isfahan medical university and Social security organization Hospitals of Isfahan participated. Data was collected by using the LibQUAL questionnaire which validity and reliability of it credited in several researches Cronbakh's Alpha was 80. Independent t-tests and paired t-test were conducted to analyze the data in SPSS and Excel.

Results: In "service effect" dimension there were significant differences in average of minor and major level of expected services with current level of services. In gharazi hospital (0.2) and alzahara hospital (0.1) results showed positive adequacy gap while in "Information control" and "library as place" dimension there weren't significant differences in average range. In whole hospitals superiority gap was negative and shariati hospital had highest gap.

Conclusion: The findings show all highly important aspects of the "Service affect" dimension in Hospital libraries so that all attempts to be done for enhancing availability of sources particularly electronic resources for who are working in diagnosis and treatment departments.

Keywords: Evaluation; Library Services; Libraries, Hospital.

Received: 13 Agu, 2013

Accepted: 10 Apr, 2014

Citation: Rakhsh F, Ashrafi-rizi H, Hasanzadeh A, Kamali F, Gholizadeh Z. **Quality Assessment of Services Provided by Hospital Libraries of Isfahan.** Health Inf Manage 2015; 11(7):1035.

*- This article resulted from research project No. 290323 funded by Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

1- MSc, Medical Library and Information Sciences, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- Associate Professor, Knowledge and Information Science, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran (Corresponding Author) Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

3- Lecturer, Statistics, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

4- BSc, Student Research Committee, Medical Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

5- MSc, Medical Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran