

کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

رضا حکیمی*، زهره سوری نظامی**

* دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان، دانشکده پزشکی، گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی
** دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان، دانشکده پزشکی، کارشناس کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی
تاریخ دریافت مقاله: ۸۳/۱۰/۷
تاریخ پذیرش مقاله: ۸۴/۸/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: در سال 1995 پاراسورمن متخصص رشته بازاریابی نرم افزاری طراحی کرد که به وسیله آن بتوان کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری را در سازمان‌ها و مراکز مختلف خدماتی و درمانی ارزیابی کرد. این نرم افزار به SERVQUAL معروف و خود پرسشنامه ای است که کیفیت خدمات را از دیدگاه مشتری در سه سطح، خدمات مورد انتظار، خدمات ارائه شده و حداقل خدمات مورد انتظار ارزیابی می‌کند. هدف اصلی این مطالعه بررسی کیفی خدمات ارائه شده به کاربران با استفاده از نرم افزار فوق و نیز بررسی مشکلات کاربران به هنگام استفاده از کتابخانه بود.

مواد و روش کار: این مطالعه در پاییز سال 1383 در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام شد. نمونه مورد مطالعه یک گروه 342 نفری مرکب از 212 دانشجو، 50 عضو هیئت علمی و 40 پژوهشگر بود. پرسشنامه SERVQUAL نخست به زبان فارسی ترجمه شد و بعد از ویرایش‌های علمی و ادبی بین کاربران کتابخانه توزیع شد و از آنها خواسته شد که ابعاد خدمتی مختلف کتابخانه از نظر کیفی با نمره گذاری لیکرتی (7-1) در سه سطح، خدمات مورد انتظار، خدمات ارائه شده و حداقل خدمات قابل قبول نمره دهند. اطلاعات جمع آوری شده توسط نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد و میانگین خدمات کیفی در هر سه سطح محاسبه گردید. همچنین مشکلات کاربران هنگام استفاده از کتابخانه نیز مورد مطالعه قرار گرفت.

یافته‌ها: مطالعه حاضر نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه در همه یچ یک از ابعاد کیفی خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده کند. در ابعاد برخورد متناسب با فرد، مسئولیت پذیری و قابلیت اطمینان به ترتیب با فاصله‌های 0/70، 0/68 و 0/08 از حداقل خدمات مورد انتظار پائین بود و خدمات کیفی در حد قابل قبولی نبود.

نتیجه گیری: نتایج این مطالعه بیانگر نقاط ضعف و قوت ابعاد کیفی خدمت از دیدگاه کاربران خطاب به مدیران بود و نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه در چه ابعادی از نظر کیفی خدمات قابل قبولی دارد و نقاط ضعف کتابخانه مشخص شد. این نتایج مدیران را در تصمیم‌گیری‌ها کمک می‌کند که

مقدمه

اندام در عرصه خدمات اجتماعی، بایستی کیفیت خدمات خود را افزایش دهند.⁽¹⁾ مقوله کیفیت خدمت در سازمان‌ها از نظر تاریخی نخستین بار توسط Berry و پاراسورمن⁽²⁾ در سال 1989 مطرح شد

کتابخانه‌های دانشگاهی را دو خطر عمده تهدید می‌کند. محیط مجازی جهانی و رقابتی‌های دیگر آن که هر روز در حال افزایش هستند. کتابخانه‌ها برای مقابله با این خطرات و داشتن شانس عرض

و در سال 1995 پاراسورمن متخصص رشته بازاریابی پنج مولفه را شناسایی کرد که به کمک آنها بتوان کیفیت خدمت را اندازه گیری نمود. این مولفه ها یا ابعاد عبارتند از قابلیت اطمینان^۱، مسئولیت پذیری^۲، ضمانت و تضمین^۳، برخورد متناسب^۴ و ابعاد فیزیکی خدمت^۵ که هر کدام از این مولفه ها با پرسشهایی از مشتری مورد ارزیابی قرار می گرفت. این ابزار در ادبیات کیفیت به نام SERVQUAL معروف است.^(۳)

این نرم افزار سه سطح از خدمات شامل خدمات ارائه شده، خدمات مورد انتظار و حداقل خدمات مطلوب در یک سازمان را از دیدگاه مشتریانی می سنجد. اگر می انگین خدمات ارائه شده در فاصله بین خدمات مورد انتظار و حداقل خدمات مطلوب قرار داشته باشد، در آن مولفه ها سازمان خدمات کیفی قابل قبولی دارد. اگر خدمات ارائه شده پایین تر از حیطه قابل قبول باشد، هشدار است به مدیران تا در بهبود کیفیت خدمت در آن ابعاد تلاش بیشتری کنند.^(۴)

در سال 1999 توسط انجمن کتابخانه های پزشکی آمریکایی دو مولفه دیگری تحت عنوان محیط کتابخانه و مجموعه و دسترسی به منابع آن به این نرم افزار اضافه شد.^(۵) از سال 2000 تا به حال این نرم افزار برای سنجش خدمات کیفی کتابخانه های دانشگاهی به طور مستمر بکار رفته و اعتبار این ابزار مورد تأیید قرار گرفته است.^(۵) در

کتابخانه های دانشگاهی ایران تحقیقاتی در این زمینه صورت نگرفته و تنها مطالعه انجام شده توسط این نرم افزار، مطالعه ای است که در سال 1382 به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز خدماتی درمانی استان فارس پرداخته است.^(۶)

پژوهشی که در کتابخانه دانشگاه مریند انجام گرفت نشان داد که از دیدگاه یک نمونه تصادفی 430 نفری مرکب از سه گروه دانشجویان، اعضای هیئت علمی و پژوهشگر، کتابخانه مورد مطالعه تنها در ابعاد فیزیکی و محیط، خدمات کیفی قابل قبولی داشته و در سایر ابعاد نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند.^(۷) بررسی مشابه دیگری که در کتابخانه دانشگاه تاسات تایلند انجام گرفت نشان داد که از نظر کاربران، دسترسی به مجموعه و منابع اطلاعاتی و محیط کتابخانه از نظر انجام خدمات کیفی مسئله است و خدمات ارائه شده در آن ابعاد به ترتیب 0/80 و 0/45 از حداقل خدمات مورد انتظار فاصله دارد، اما در سایر ابعاد، خدمات کیفی قابل قبولی ارائه داده است.^(۵)

تحقیق دیگری که در دانشگاه آمریکایی لبنان در این زمینه صورت گرفت نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه در ابعاد ضمانت و تضمین و مجموعه و دسترسی 0/72 و 0/45 از حداقل خدمات مورد انتظار فاصله داشته و نتوانسته از خدمات کیفی قابل قبولی برخوردار باشد.^(۸)

پژوهش انجام شده در کتابخانه دانشگاه شیکاگو که بر روی یک نمونه تصادفی 523 نفری از دانشجویان انجام گرفت نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه نتوانسته در ابعاد مجموعه و

¹ Reliability

² Responsiveness

³ Assurance

⁴ Empathy

⁵ Tangibles

دسترسى به آن و ضمانت و تضمین حداقل انتظارات کاربران خود را تامین کند. (9) با توجه به عدم کارایی روش های سنتی و متداول سنجش رضایت کاربران از کتابخانه ها، مدیران کتابخانه در ایران از نقاط ضعف و قوت کتابخانه های خود اطلاع درستی ندارند و تصمیم گیری های آنها در این امر به سرانجام درستی نمی انجامد. با استفاده از نرم افزار SERVQUAL که ابزاری علمی و قابل قبول برای سنجش کیفیت خدمت از دیدگاه مشتری می باشد می خواهد می بدانیم کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان چگونه است و در چه ابعادی خدمات کیفی قابل قبولی دارد؟ مشکلاتی که کاربران هنگام استفاده از کتابخانه با آن روبرو هستند کدامند؟ شاید نتایج این پژوهش بتواند مدیران کتابخانه را در حل مشکلات آنها یاری کند و حداقل انتظارات کاربران را در ابعاد مسئله دار بر آورده کند.

روش کار این مطالعه در طول سه ماهه پائیز سال 1383 در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد SERVQUAL بود. پرسشنامه از دو بخش تشکیلی می شود. بخش اول اطلاعات کارکنان و بخش دوم شامل 29 سؤال بود که هر کدام از ابعاد هفت گانه کیفیت خدمت در کتابخانه را با چندین سؤال می سنجید. جدول شماره 1 این پرسشنامه نخست از زبان انگلیسی به فارسی ترجمه شد و بعد از ویرایش علمی آن توسط اعضای گروه، به وسیله یکی از اعضای هیئت علمی گروه زبان انگلیسی دانشگاه سیستان و

بلوچستان ویرایش ادبی گردید. در انتهای این پرسشنامه با طرح یک سؤال باز از کاربران خواسته شده بود تا مشکلاتی را که هنگام استفاده از کتابخانه با آن روبرو شده اند توضیح دهند. پایایی این پرسشنامه گرچه بارها مورد تأیید قرار گرفته بود (10 و 11) ترجمه آن نیز از طریق آزمون مجدد که یکی از راه های پایایی پرسشنامه است (12) در فاصله زمانی سه هفته روی 30 نفر از افراد جامعه مورد مطالعه، آزمون شد. این گروه شامل 23 دانشجوی 4 نفر عضو هیئت علمی و 3 نفر پژوهشگر بود. پژوهشگر در مطالعه حاضر به فارغ التحصیلان رشته های مختلف علوم پزشکی و دستیاران تخصصی اطلاق شده است. مقدار ضریب پایایی بدست آمده 82 درصد بود. روایی پرسشنامه فارسی شده نیز مورد تأیید اعضای گروه قرار گرفت.

پرسشنامه ها بین یک نمونه 342 نفری شامل 252 دانشجوی رشته های مختلف علوم پزشکی، 50 نفر عضو هیئت علمی و 40 نفر پژوهشگر که از کتابخانه استفاده می کردند، در مدت سه ماه توزیع شد. این پرسشنامه ها از کاربران می خواست تا به ابعاد مختلف کیفی خدمت در سه سطح: خدمات مورد انتظار، خدمات ارائه شده و حداقل خدماتی که از یک کتابخانه مورد انتظار است از دیدگاه خود از 1 تا عدد 7 نمره دهند. اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. میانگین خدمات کیفی در هر کدام از سطوح خدمت محاسبه گردید. میانگین خدمات ارائه شده در هر کدام از ابعاد نشان می دهد که آیا خدمات انجام شده در فاصله خدمات مورد انتظار و حداقل

بود. میانگین خدمات ارائه شده در این بعد 0/36 بالاتر از حداقل خدمات مطلوب بود (جدول 1).

مشکلات کاربران هنگام استفاده از کتابخانه مورد مطالعه قرار گرفت این مطالعه نشان داد که 140 نفر (55%) از گروه دانشجویان، 3 نفر (6%) از اعضای هیئت علمی و 7 نفر (5/17%) از گروه پژوهشگر، سیستم امانت کتابخانه را دارای مشکل معرفی کردند و طرز برخورد کارکنان با کاربران را مناسب ندانستند. 90 نفر (5/33%) از گروه دانشجویان، 15 نفر (30%) از گروه اعضای هیئت علمی و 20 نفر (50%) از گروه پژوهشگر کتب و نشریات را کافی و روز آمد نمی دانستند، اما بر اساس پاسخ های داده شده در پرسشنامه، کتابخانه در بعد مجموعه کتب و نشریات موجود و دسترسی به آن پاسخگو و حتی م-وفق تر از سایر ابعاد معرفی شده بود (جدول 2).

خدمات مطلوب (حیطه قابل قبول) قرار گرفته است یا خیر؟ این فاصله را حیطه قابل قبول (Zone of Tolerance) می نامند. اگر خدمات ارائه شده پایین تر از حیطه قابل قبول قرار گرفت، کتابخانه در آن ابعاد دارای ضعف است و مدیران باید خدمات کیفی خود را در آن ابعاد افزایش دهند تا رضایت کاربران خود را فراهم کنند. یافته ها

این مطالعه نشان داد در ابعاد برخورد متناسب با فرد، مسئولیت پذیری و قابلیت اطمینان به ترتیب با سطح اختلاف میانگین 0/70، 0/68 و 0/08 از حداقل میانگین خدمات مطلوب فاصله، پرمسئله بود اما در مورد مولفه های بعد مجموعه، محیط، ضمانت و تضمین و ابعاد فیزیکی، خدمات کیفی قابل قبولی داشت. از دیدگاه کاربران، کتابخانه مورد مطالعه در بعد مجموعه و دسترسی به آن موفق تر از سایر ابعاد

جدول 1. یافته های پژوهش از کیفیت خدمت در جامعه مورد مطالعه

مولف ها	ابعاد خدمت	میانگین خدمات مورد انتظار	میانگین خدمات ارائه شده	حداقل خدمت قابل قبول	حیطه قابل قبول	تصمیم گیری
مجموعه	1- دسترسی به مجموعه دیجیتالی از طریق PC وجود دارد	6/52	5/90	5/25	-6/52 5/25	قابل قبول
	2- دسترسی به اطلاعات خواسته شده وجود دارد	6/42	5/72	5/15	-6/42 5/15	قابل قبول
	3- دسترسی به اطلاعات جدید از طریق بخش امانت وجود دارد	6/35	5/24	5/12	-6/35 5/12	قابل قبول
	4- دستور العملی جهت استفاده از مجموعه در صورت نیاز وجود دارد	6/45	5/35	5/00	-6/45 5/00	قابل قبول
	5- تحویل مدارک به موقع انجام می شود	6/23	5/32	5/17	-6/23 5/17	قابل قبول
	6- دسترسی به مجموعه کتاب مناسب است	6/72	6/35	6/02	-6/72 6/02	قابل قبول
محیط	7- محیط کتابخانه در کاربر القاء خلاقیت می کند	5/25	5/03	4/75	-5/25 4/75	قابل قبول
	8- فضای کتابخانه برای مطالعه آرام و پرجاذبه است	6/75	6/32	6/12	-6/75 6/12	قابل قبول

قابل قبول	-6/35 5/40	5/40	5/80	6/35	9- کتابخانه مكاني راحت و پر جاذبه است	مسئولیت پذیری
غیر قابل قبول	-6/12 5/16	5/16	4/75	6/12	10- خدمات سریع انجام می شود	
غیر قابل قبول	-6/45 5/10	5/10	4/64	6/45	11- آمادگی دائم کارمندان برای پاسخگویی به کاربران	
غیر قابل قبول	-6/37 5/23	5/23	4/34	6/37	12- کارمندان مشتاقند به کاربر کمک کنند	
غیر قابل قبول	-6/32 5/45	5/45	4/75	6/32	13- در خواستها و اطلاعات کاربران را نگهداری می کنند	
غیر قابل قبول	-6/75 5/60	5/60	4/95	6/75	14- کارکنان نیازهای خاص کاربران را درک می کنند	برخورد مناسب
غیر قابل قبول	-6/70 5/43	5/43	4/85	6/70	15- کارمندان به حل مشکل کاربران علاقمند هستند	
غیر قابل قبول	-6/82 5/72	5/72	4/83	6/82	16- به هر فرد توجه ویژه ای می شود	
غیر قابل قبول	-6/65 5/25	5/25	4/92	6/65	17- ساعات کار کتابخانه برای کاربران مناسب است	
غیر قابل قبول	-6/16 5/64	5/64	5/02	6/16	18- کارمندان به کاربران توجهی خاص دارند	
غیر قابل قبول	-6/43 6/07	6/07	5/72	6/43	19- کاربران به کارکنان اعتماد دارند	ضمانت و تضمین
قابل قبول	-6/70 5/31	5/31	5/93	6/70	20- کارمندان دانش لازم را برای پاسخگویی به سئوالات دارند	
غیر قابل قبول	-6/53 5/41	5/41	5/31	6/53	21- کارمندان مودب و فروتن هستند	
غیر قابل قبول	-45/6 5/35	5/35	5/27	6/45	22- کاربران هنگام مراجعه باکارمندان احساس آرامش می کنند	
قابل قبول	-6/77 5/43	5/43	6/77	6/77	23- تجهیزات کتابخانه مدرن هستند	
قابل قبول	-6/83 5/32	5/32	6/83	6/83	24- مواد کتابخانه ای ظاهری جذاب دارند	ابعاد فیزیکی
قابل قبول	-6/75 5/25	5/25	6/75	6/75	25- تسهیلات جانبی کتابخانه جذاب هستند	
قابل قبول	-6/85 5/37	5/37	6/85	6/85	26- در زمان وعده داده شده خدمت را انجام می دهند	قابلیت اطمینان
غیر قابل قبول	-6/35 5/76	5/76	6/35	6/35	27- کاری را که تعهد می کنند انجام می دهند	

غیر قابل قبول	-6/37 5/13	5/03	6/37	6/37	28- پیدا کردن منابع در خواستی در اولین دفعه بطور صحیح
غیر قابل قبول	-6/45 5/34	5/34	6/45	6/45	29- در حل مشکلات کاربران از خود علاقه نشان می دهند

جدول 2. ارزیابی ابعاد سروکوال از کیفیت خدمات در جامعه مورد مطالعه

کیفیت خدمت	فاصله تا حداقل خدمت مطلوب	حیطه قابل قبول	میانگین حداقل خدمت مطلوب	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	مولفه های کیفیت
قابل قبول	خدمت قابل قبول	-6/44 5/28	5/28	5/64	6/44	مجموعه و دسترسی آن
قابل قبول	خدمت قابل قبول	-6/11 5/42	5/42	5/71	6/11	محیط کتابخانه
غیرقابل قبول	0/68	-6/31 5/23	5/23	4/62	6/31	مسئولیت پذیری
غیرقابل قبول	0/7	-6/6 5/25	5/25	4/80	6/61	برخورد متناسب با فرد
قابل قبول	خدمت قابل قبول	-6/52 5/53	5/53	5/55	6/52	ضمانت و تضمین
قابل قبول	خدمت قابل قبول	-6/78 5/33	5/33	5/65	6/78	ابعاد فیزیکی
غیرقابل قبول	0/08	-6/5 5/22	5/32	5/24	6/5	قابلیت اطمینان

بحث

نتایج این تحقیق با یافته های برخی مطالعات همسو (5 و 7) و با یافته های برخی بررسی های دیگر (8 و 9) مغایر است. در توجیه این امر می توان گفت از یک طرف سیستم امانت کتابخانه مورد مطالعه باز است و در سیستم باز پیش فرض این است که کاربران روش های مقدماتی استفاده از کتابخانه و منابع آن را می دانند و ممکن است کمک کتابدار به خود را نوعی مداخله تلقی کنند، لذا کارکنان ترجیح می دهند در صورت تقاضای کمک از جانب کاربر پاسخگوی آنها باشند. (5) از طرف دیگر دانشجویان ما در شیوه های مدرسه ای خود با نحوه استفاده از کتابخانه و

مطالعه حاضر نشان داد که کتابخانه مورد مطالعه در هیچ یک از ابعاد کیفی خدمت نتوانسته به انتظارات کاربران خود پاسخ دهد. نتایج این مطالعه با اکثر پژوهش هایی که در این زمینه انجام شده همخوانی دارد. (9- و 7 و 5) دلیل این امر شاید انتظارات آرمانی و نه واقعی کاربران از سازمان خود باشد. (5) مطالعه نشان داد که جامعه مورد مطالعه در ابعاد برخورد متناسب با فرد با میانگین 70 درصد و مسئولیت پذیری 68 درصد زیر حیطه قابل قبول نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده سازد. 55 درصد از گروه نمونه دانشجویی از سیستم امانت کتابخانه و برخورد نامتناسب کتابداران در این بخش اظهار نارضایتی کردند.

منابع آن آشنا نشده و هنگام ورود به دانشگاه با مشکلات فراوانی

دسترسی به آن پاسخگو و حتی موفق تر از سایر ابعاد معرفی می کند . با توجه به این یافته ها ، کتابخانه مورد مطالعه در بعد مجموعه و دسترسی به منابع کتابخانه ای از نظر کیفی پاسخگو و استاندارد است . شاید این مغایرت، ریشه در تفاوت دو دیدگاه داشته باشد. پژوهشگران وجود نسخ کافی و روز آمد رشته پژوهشی خود را در کتابخانه مورد توجه قرار می دهند. اما کتابداران با توجه به محدودیت بودجه و تقسیم آن بین رشته های مختلف موجود، عناوین متعدد و پاسخگو را دارای اهمیت می دانند.

سپاسگزارى

بدینوسیله از کلیه همکاران محترم کتابخانه که ما را در جمع آوری اطلاعات کمک کردند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌گردد.

روبـرو می شوند. (13) شاید سیستم باز کتابخانه با توجه به عدم آشنایی دانشجو از نحوه اطلاع یابی از آن و همچنین ذهنیتی که دانشجو ممکن است از ناتوانی کتابداران از پاسخ دادن به مشکلات خود داشته باشد (5) در نتیجه این یافته ها بی تاثیر نباشند.

در هر حال با توجه به اینکه کتابخانه نتوانسته است در ابعاد یاد شده حداقل خدمات مورد انتظار کاربران خود را بر آورده کند شایسته است مدیران برای رفع این نقیصه چاره اندیشی کنند و کارمندان علاقه بیشتری برای رفع مشکلات کاربران خویش نشان دهند . کتابداران به کاربران خود در امر اطلاع یابی کمک بیشتری کنند و از این طریق توانمندی های خود را بیشتر نشان دهند و سبب تعامل بیشتری بین خود و کاربران خود شوند.

نیمی از پژوهشگران منابع کتابخانه ای را روز آمد و کافی نمی دانند و این در حالیست که نتایج یافته ها ، کتابخانه مورد مطالعه را در بعد مجموعه و

منابع

References

1. Cullen, Rowena. Perspectives on User Satisfaction Suverys. Library Trends 2001; 28: 6860- 5.
2. Berry L, Parasurman A, Zeithmal VA. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perception of service quality. Journal of Retailing 1989; 38: 59-71.
3. Parasurman A, Zeithmal VA, Berry L. A Conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing 1995; 79: 50-71.
4. Peter H. Quality: New Directions in the Research. Journal of Academic Librarianship 2002; 7: 227-31.
5. Nimsomboon N, Nagata H. Assessment of Library Service Quality at Thammas at University Library System 2003. available in world wide web: www.libqual.org/documents/admin/nagatareport.0703.pdf

6. مقبل با عرض عباس ، محمدی علی . بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز خدمات درمانی استان فارس . مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز. دوره نوزدهم، شماره 2، سال 1382، ص 61-56.
7. Nitecki D. An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as a Customer-based Criteria for Evaluating Quality of Services in Library of Maryland University. 2001. Available in world web: www.findarticles.com/10/articles/mi-m1387.
8. Abdallah Fawz S. Service Quality in the Reference Services of the Lebanese American university Libraries: Gap Analysis. *Journal of Academic librarianship* 2001; 6:352-81.
9. Peter H, Altman E. Assessing Service Quality: Satisfying the expectations of library customers Chicago. *American Library Association* 2002; 7:231-27.
10. Babakus E, Boller GW. An empirical assessment of SERVQUAL scale. *Journal of Business Research* 1997; 27:257-63.
11. Carman JM. Customer Perception of service Quality. *Journal of Retailing* 1990; 71: 33-77.
12. بست جان دبلیو. روشهای تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری . ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی . چاپ چهارم ، انتشارات رشد ، سال 1376 ، ص 253 .
13. باب الحوائجی فهیمه . نقش و اهمیت کتابخانه آموزشی و رهنمودهایی برای کتابخانه های کودکان . چاپ اول ، پژوهشکده تعلیم و تربیت ، سال 1378 ، ص 37 .
14. دیانی محمد حسنین . مجموعه سازی و فراهم آوری در کتابخانه ها . چاپ اول ، دانشگاه شهید چمران ، سال 1377 ، ص 310 .

The evaluation of quality of services in central library of Zahedan University of medical sciences

Hakimi R., MA *; Sori Nezami Z., BA**

Background: In 1995 Parasuraman, the expert in marketing designed an instrument which was able to evaluate quality of services from customers' perspectives in any organization or center. This instrument is called SERVQUAL questionnaire. SERVQUAL measures the 3 levels of services: desired expectations, rendered services and minimum expected services, in seven dimensions. This study is going to examine the overall service quality of Zahedan University of Medical Sciences library from users' perspectives, as well as identifies in what dimension the library has gained unaccepted quality services and what problems users have when using the library services.

Methods and materials: This study was conducted at the library during September 22-December 20, 2004. The randomly selected respondents, 212 students, 50 academicians to complete the SERVQUAL questionnaires in the 3 levels of services. The collected data was analyzed by SPSS software. The mean of qualitative services were analyzed for the 3 levels. Library user's problems were also studied.

Results: *The present study showed that the studied library has not come up to the expectations of the user in any of the dimensions. In the dimension of appropriate treatment of the individual, accountability, and reliability, taking into account the minimum expected services, the gap was 0.70, 0.68 and 0.08, respectively.*

Conclusions: *The results of this study are indicative of weak and strong points of library services from user's perspective and it revealed that in what aspect the library is good and the weak points were also pointed out. The results are of contributory nature to manager's decision-making so that the satisfaction of users is insured.*

KEY WORDS: *Service of Quality, SERVQUAL, Central Library of Zahedan University of Medical Sciences, Dimension of SERVQUAL Services*

*Dept of Librarianship and Medical Information Science, Faculty of Medicine, Zahedan University of Medical Sciences and health services, Zahedan, Iran.

** Bachelor in Librarianship and Medical Information Science, Zahedan, Iran.