

## رتبه‌بندی کتابخانه‌های بیمارستان‌های دولتی شهر تهران مبتنی بر شاخص‌های لایب کوال و مدل ویکور

فریدون آزاده<sup>۱</sup>، سید جواد قاضی میرسعید<sup>۲</sup>، نادیا معتمدی<sup>۳</sup>، محمد زارعی<sup>۴</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** رتبه‌بندی کتابخانه‌های بیمارستانی بر اساس معیارهای استاندارد و الگوبرداری از کتابخانه‌های برتر، بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را به همراه دارد. هدف این مطالعه رتبه‌بندی کتابخانه‌های بیمارستانی مبتنی بر شاخص‌های لایب کوال و مدل ویکور بود.

**روش بررسی:** این مطالعه به روش پیمایشی انجام شد. جامعه پژوهش ۳۸۵۰ کاربر بالفعل کتابخانه ۸ بیمارستان دولتی شهر تهران (بیمارستان‌هایی با ظرفیت بالای ۳۲۰ تخت) در سال ۱۳۹۵ بود که با استفاده از دو پرسشنامه ی لایب کوال و مقایسات زوجی بررسی شد. روایی پرسشنامه‌های مذکور در مطالعات مختلف تایید شده است. ضریب آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ برای پرسشنامه ی لایب کوال و نرخ ناسازگاری کمتر از یک درصد برای پرسشنامه ویکور پایایی را تأیید می‌کند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Expert Choice انجام شد. با حل تکنیک ویکور رتبه‌بندی صورت گرفت.

**یافته‌ها:** مطابق با سه معیار اصلی لایب کوال بعد «کتابخانه به‌عنوان یک مکان» با وزن ۰/۳۷۹ در درجه اول اهمیت و در همین بعد زیر معیار «وجود فضایی ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی» با وزن ۰/۳۶۴، در رتبه ی نخست قرار گرفت. بعد «کنترل اطلاعات» با وزن ۰/۳۱۸ در درجه دوم اهمیت و بعد «تأثیر خدمات» با وزن ۰/۳۰۳ در درجه سوم اهمیت قرار داشت. در رتبه‌بندی بر اساس شاخص ویکور کتابخانه ی بیمارستان فیروزگر در جایگاه نخست قرار داشت.

**نتیجه‌گیری:** کتابخانه ی بیمارستان فیروزگر از دانشگاه علوم پزشکی ایران رتبه اول را به خود اختصاص داده و می‌تواند به‌عنوان الگوی مناسبی برای سایر کتابخانه‌ها باشد.

**واژه‌های کلیدی:** کتابخانه‌های بیمارستانی، ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای، کیفیت خدمات، لایب کوال، ویکور

دریافت مقاله : شهریور ۱۳۹۶

پذیرش مقاله : دی ۱۳۹۶

\* نویسنده مسئول :  
محمد زارعی؛

دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

Email :  
2025mz@gmail.com

<sup>۱</sup> دانشیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۴</sup> کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

## مقدمه

بسیاری از زمینه‌ها، از جمله در زمینه مسایل عمومی جامعه، مسایل دولتی و سازمانی کاربرد مؤثری دارند (۱۱). در تصمیم‌گیری چند شاخصه، معیار تصمیم، شاخص‌ها هستند. اهداف به‌طور صریح بیان‌شده و شاخص‌ها نیز صریحاً تعیین شده‌اند و انتخاب یک گزینه از بین گزینه‌های موجود مدنظر است (۱۲).

تکنیک ویکور به عنوان یکی از رویکردهای تصمیم‌گیری چند شاخصه که در فارسی راهکار توافقی و بهینه‌سازی چندمعیاره ترجمه شده است، بر تعاریف نقاط ایده آل مثبت و منفی متکی است و اولین بار در سال ۲۰۰۴ توسط Opricovic و Tzeng معرفی شد (۱۳). در واقع این روش از راه‌حل‌های توافقی برای حل مسایل استفاده می‌کند که به جواب ایده‌آل نزدیک است و در سال‌های اخیر توجه بسیاری از محققان را به خود جلب کرده است (۱۴).

تمامی روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه از جمله ویکور مستلزم تعیین وزن نسبی شاخص‌ها هستند. مولفه‌های لایب کوال فاقد وزن هستند. روش AHP یکی از روش‌های مهم وزن‌دهی است. AHP (Analytical Hierarchy process) به معنی فرایند تحلیل سلسله مراتبی است. این مدل برای اولین بار توسط پروفیسور Saaty ارائه شد (۱۵).

به موازات تحولات سریع در دنیای کنونی، بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی درمانی نیز با تغییرات زیادی از جمله تغییر انتظارات مشتریان خدمات بهداشتی و درمانی مواجه شده‌اند. این تغییرات بیمارستان‌ها را با چالش‌های جدیدی روبرو ساخته است. بر همین مبنای بیشتر بیمارستان‌ها به دنبال راه‌کارهایی برای بازتعریف نقش خود و ارتقای خدماتشان هستند. ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌های این مراکز در راستای جلب رضایت مهم‌ترین مصرف‌کنندگان اطلاعات سلامت یعنی پزشکان، پیراپزشکان، پژوهشگران و دانشجویان حوزه بهداشت و درمان است. اشاعه و دسترسی به اطلاعات زیست پزشکی و بالینی از جمله این خدمات است (۱۶). با توجه به تأثیر بسزای کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها در آموزش، پژوهش و حتی تصمیم‌گیری در روش‌های درمانی، نحوه‌ی ارائه خدمات در این کتابخانه‌ها بر چگونگی کارکردها تأثیر بسزایی خواهد داشت؛ بنابراین مسئله‌ی مورد توجه این مطالعه، رتبه‌بندی کتابخانه‌های بیمارستان‌های دولتی شهر تهران مبتنی بر شاخص‌های لایب کوال و مدل ویکور در راستای ارائه اطلاعات شفاف و مستند از وضعیت کنونی این کتابخانه‌ها جهت تصمیم‌گیری‌های آینده و ارتقای کیفیت خدمات آن‌هاست. بررسی‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که در کتابخانه‌های مورد مطالعه تاکنون پژوهشی در خصوص

بحث کیفیت خدمات در دنیای کنونی به‌طور فزاینده‌ای افزایش یافته و راهبردی ویژه در موفقیت سازمان‌های خدماتی است. در واقع کیفیت خدمات به این معنی است که خدمات ارائه شده به مشتری باید او را خرسند کند، اطلاعات صحیح و دقیق به او بدهد، مطابق خواسته‌ی او و اطمینان‌بخش باشد (۱). Booth کیفیت خدمات را «انجام صحیح امور در زمان مناسب، به شیوه‌ی مناسب و برای فرد مناسب با داشتن بهترین نتایج ممکن» می‌داند (۲). در علم کتابداری مفهوم کیفیت خدمات در مقوله‌های مربوط به کاهش شکاف بین انتظارات استفاده‌کنندگان و خدمات عالی و درک آن‌ها از خدمات دریافت شده تعریف شده است (۳).

در گذشته کیفیت خدمات کتابخانه‌ها بر اساس میزان موجودی مجموعه و میزان استفاده از آن توصیف و ارزیابی می‌شد (۴)؛ اما امروزه ابزارهای اندازه‌گیری سنتی به‌عنوان تنها ملاک سنجش کیفیت خدمات مطرح نیستند (۵) و سنجش عملکرد کتابخانه‌ها با میزان ارائه خدمات باکیفیت به کاربران سنجیده می‌شود (۶). برای این منظور ابزارهای متفاوتی به کار گرفته می‌شود که از جمله آن‌ها می‌توان به اعتبار سنجی، معیارایی، مدیریت کیفیت فراگیر، استانداردهای کتابخانه‌های آموزش عالی، سروکوال (SERVQUAL)، رتبه‌بندی و لایب کوال (LibQual) اشاره کرد.

مدل لایب کوال با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (Association of Research Libraries) در استرالیا و دانشگاه A&M تگزاس در سال ۱۹۹۹ ایجاد شده است و سعی دارد حداقل میان خدمات مورد انتظار مراجعان و خدمات دریافتی را در ابعادی مشخص اندازه‌گیری کند (۷). این مدل فرایندی است که کتابداران را وادار می‌سازد به انتظارات کاربران و پاسخ‌گویی به آن‌ها توجه کنند. فرض لایب کوال بر این است که کاربران کتابخانه می‌توانند اطلاعات سازنده و راهگشا در مورد خدمات کتابخانه ارائه دهند. این مدل به اصلاح خدمات و تغییر در فرهنگ سازمانی کتابخانه کمک می‌کند (۸). در سنجش عملکرد بر مبنای رتبه‌بندی، واحدهای کاری مشابه مورد مطالعه قرار می‌گیرند تا علاوه بر تعیین جایگاه، واحدی که کارایی بیشتری دارد به‌عنوان الگو انتخاب شده و به‌منظور افزایش کارایی از آن الگوبرداری شود (۹). بدین منظور الگوها و رهنمودهای مختلفی ابداع و به کار گرفته شده که یکی از آن‌ها رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه (MADM= Multiple Attribute Decision Making) در رتبه‌بندی سازمان است (۱۰). این گروه از مدل‌های تصمیم‌گیری در

لایب کوال و پرسشنامه مقایسات زوجی است. پرسشنامه لایب کوال جهت گردآوری اطلاعات برای ارزیابی کیفیت خدمات به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده میان کاربران توزیع شد. در ادامه با توجه به اینکه پیش‌نیاز مدل ویکور به دست آوردن وزن مؤلفه‌های لایب کوال است پرسشنامه‌ی مقایسات زوجی که حاوی مقایسه دو به دو تمامی مؤلفه‌های لایب کوال است، در اختیار ۱۰ کتابدار متخصص قرار گرفت. منظور از کتابدار متخصص در این مطالعه فردی با مدرک حداقل کارشناسی کتابداری پزشکی و سابقه‌ی شش ماه کار در کتابخانه‌ی بیمارستانی است. با قرار دادن داده‌های به دست آمده در نرم‌افزار Expert Choice که مبتنی بر تحلیل سلسله مراتبی است، وزن ابعاد و مؤلفه‌های لایب کوال به دست آمد. در نهایت با حل تکنیک ویکور (تشکیل ماتریس تصمیم‌گیری، تعیین نقطه ایده آل مثبت و ایده آل منفی، بی‌مقیاس سازی ماتریس تصمیم‌گیری، محاسبه‌ی ماتریس بی‌مقیاس موزون، محاسبه‌ی مقدار سودمندی (S) و مقدار تأسف (R) برای هر گزینه، محاسبه‌ی شاخص ویکور (Q)، مرتب کردن گزینه‌ها بر اساس مقادیر (S, R, Q) رتبه‌بندی کتابخانه‌ها صورت گرفت. استفاده از دو پرسشنامه مذکور در مطالعات مختلف نشان از روایی آن‌ها دارد و به دست آمدن ضریب آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷۰ برای پرسشنامه لایب کوال و نرخ ناسازگاری کمتر از یک درصد برای پرسشنامه ویکور پایایی آن‌ها را تأیید می‌کند.

وزن دهی مؤلفه‌های خدماتی و رتبه‌بندی کتابخانه‌ها صورت نگرفته است؛ که خود به نحوی نشان‌دهنده‌ی اهمیت این پژوهش می‌باشد.

## روش بررسی

این پژوهش از نوع کاربردی و روش انجام آن پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش ۳۸۵۰ کاربر بالفعل کتابخانه‌ی ۸ بیمارستان دولتی شهر تهران در سال ۱۳۹۵ بود که حجم نمونه با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان ۳۵۰ نفر تعیین شد. با توجه به اینکه بیشتر بیمارستان‌های کوچک، کتابخانه‌ی مدون و ساختار یافته‌ای ندارند و همچنین گسترده بودن جامعه پژوهش، در این مطالعه بر مبنای تقسیم‌بندی بیمارستان‌ها بر اساس تعداد تخت بستری فقط کتابخانه بیمارستان‌های بزرگ، خیلی بزرگ و مجتمع بیمارستانی (یعنی بیمارستان‌های با ظرفیت بالای ۳۲۰) مورد مطالعه قرار گرفت. سرانجام با توجه به اینکه ۵ بیمارستان به دلیل قوانین داخلی همکاری نکردند و دو بیمارستان کتابخانه‌ی مشترک داشتند، در مجموع ۸ کتابخانه بیمارستانی مطالعه گردید، که عبارت بودند از: مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره)، مجتمع بیمارستانی رسول اکرم (ص)، بیمارستان امام حسین (ع) و بیمارستان‌های فیروزگر، آیت‌الله طالقانی، سینا، مسیح دانشوری و لقمان حکیم. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش دو پرسشنامه

## یافته‌ها:



### نمودار ۱: رتبه‌بندی معیارهای اصلی لایب کوال (فرومی نرم‌افزار Expert Choice)

نمودار ۱ نشان می‌دهد که بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» با وزن (۰/۳۷۹) در رتبه‌ی اول قرار دارد.

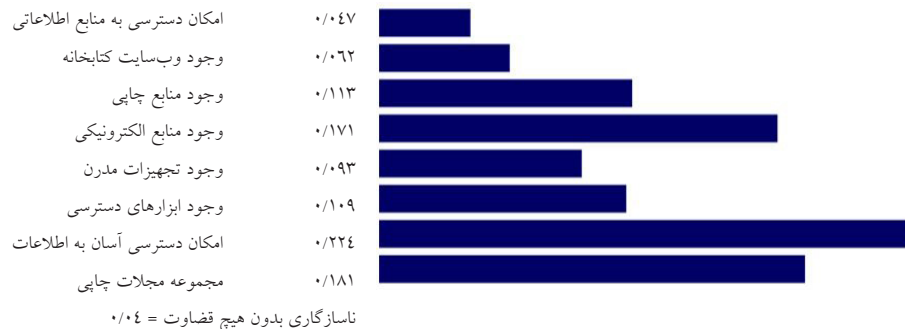


### نمودار ۲: رتبه‌بندی زیر معیارهای تأثیر خدمات (فرومی نرم‌افزار Expert Choice)



مراجعه‌کنندگان را درک می‌کنند» با ضریب ۰/۱۳ در رتبه‌ی دوم قرار دارد و معیار «وجود کارمندانی که با مراعات و توجه رفتار می‌کنند و رفتار دلسوزانه دارند» با وزن ۰/۱۱۸ در رتبه‌ی سوم قرار دارد.

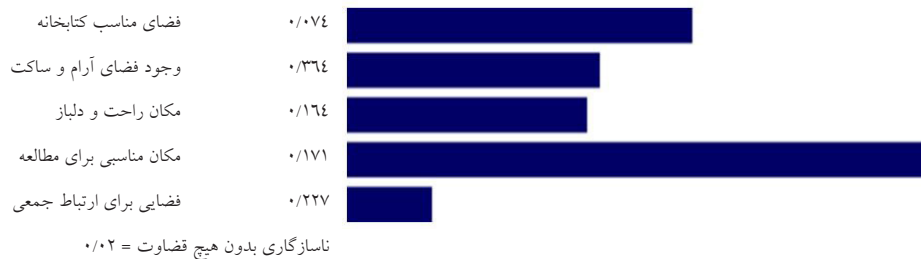
یافته‌ها در نمودار ۲ نشان می‌دهد که در بعد «تأثیر خدمات» معیار «علاقه و تمایل کتابداران به کمک کردن به مراجعه‌کنندگان» با وزن ۰/۲۷۹ در رتبه‌ی اول قرار دارد. معیار «کارمندانی که نیاز



### نمودار ۳: (رتبه‌بندی زیر معیارهای کنترل اطلاعات) (فروبی نزه‌افزار) (Expert Choice)

نیاز دارم» با ضریب ۰/۱۸۱ در رتبه‌ی دوم قرار دارد و معیار «وجود منابع الکترونیکی موردنیاز من» با وزن ۰/۱۷۱ در رتبه‌ی سوم قرار دارد (نمودار ۳).

در بعد «کنترل اطلاعات» معیار «امکان دسترسی آسان به اطلاعات بدون کمک کتابدار» با وزن ۰/۲۲۴ در رتبه‌ی اول قرار دارد. معیار «مجموعه مجله‌های چاپی یا الکترونیکی که برای کار خودم



### نمودار ۴: (رتبه‌بندی زیر معیارهای کتابخانه به‌عنوان یک مکان) (فروبی نزه‌افزار) (Expert Choice)

یادگیری گروهی و مطالعه گروهی» با ضریب ۰/۲۲۷ در رتبه‌ی دوم قرار دارد و معیار «مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری و تحقیق» با وزن ۰/۱۷۱ در رتبه‌ی سوم قرار دارد.

نمودار ۴ نشان می‌دهد که در بعد «کتابخانه به‌عنوان یک مکان» معیار «وجود فضایی ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی» با وزن ۰/۳۶۴ در رتبه‌ی اول قرار دارد. معیار «فضایی برای ارتباطات جمعی،

### جدول ۱: (رتبه‌بندی گزینه‌ها بر اساس شاخص ویکور)

کتابخانه‌ها	مقدار تأسف	مقدار سودمندی	شاخص ویکور	رتبه‌بندی
کتابخانه‌ی بیمارستان فیروزگر	۰	۰	۰	۱
کتابخانه‌ی مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره)	۰/۵۸۰	۰/۲۲۶	۰/۲۱۰	۲
کتابخانه‌ی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری	۰/۵۱۳	۰/۲۵۰	۰/۲۱۱	۳
کتابخانه‌ی بیمارستان امام حسین (ع)	۰/۸۷۸	۰/۳۴۸	۰/۳۲۰	۴
کتابخانه‌ی بیمارستان سینا	۱/۰۲۰	۰/۴۵۶	۰/۳۹۷	۵
کتابخانه‌ی بیمارستان آیت‌الله طالقانی	۱/۱۰۱	۰/۴۴۲	۰/۴۰۵	۶
کتابخانه‌ی بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص)	۲/۸۱۰	۰/۹۵۴	۰/۹۴۵	۷
کتابخانه‌ی بیمارستان لقمان حکیم	۳	۱	۱	۸

گزاره ی «امکان دسترسی آسان به اطلاعات بدون کمک کتابدار» با وزن ۰/۰۴۷ در رتبه ی آخر اولویت قرار دارند؛ که به نظر می رسد، کسب رتبه ی اول توسط گزاره ی «امکان دسترسی به اطلاعات بدون کمک کتابدار» گویای این حقیقت است که خبرگان (کتابداران متخصص) بر این باورند که کتابداران به عنوان واسطه های اطلاعاتی باید در پی فراهم آوردن شرایط و ابزاری باشند که افراد به راحتی و حتی بدون کمک کتابدار نیاز اطلاعاتی خود را برآورده سازند. این امر می تواند نوید دگرذیسی در تفکر کتابداری ایران و گذار از مرحله ی سنتی به مرحله ی جدید را با خود به همراه داشته باشد، چراکه امروزه با گسترش ابزارهای جدید فناوری اطلاعات، نقش ها و مفاهیم جدیدی مانند مدیران پایگاه داده ها، تحلیل گر اطلاعات و متخصصان اطلاعات، تحلیل گر نظام های اطلاعاتی و مشاور اطلاعاتی برای کتابداران در حال شکل گیری است.

در ارتباط با وزن زیر معیارهای بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» که خود رتبه ی اول را در بین معیارهای اصلی کسب کرده بود گزاره ی «وجود فضایی ساکت و آرام برای فعالیت های فردی» با وزن ۰/۳۶۴ در رتبه اول قرار دارد. گزاره ی «فضایی برای ارتباطات جمعی، یادگیری گروهی و مطالعه گروهی» با ضریب ۰/۲۲۷ در رتبه دوم قرار دارد و گزاره ی «مکان مناسبی برای مطالعه، یادگیری و تحقیق» با وزن ۰/۱۷۱ در رتبه ی سوم قرار دارد. این امر نشان می دهد که خبرگان در این امر که کتابخانه علاوه برداشتن نیروهای متخصص و بانگیزه و فراهم آوری شرایطی که کاربران به راحتی بتوانند به اطلاعات خود برسند، باید محیط آرامی را برای استفاده کاربران خود فراهم کنند، اتفاق نظر دارند.

پارسانیان پژوهشی در سال ۱۳۹۲ با عنوان «تحلیل شکاف و رتبه بندی ابعاد و مؤلفه های کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد» انجام داد. پارسانیان برای به دست آوردن وزن ابعاد و مؤلفه های لایب کوال از پرسشنامه ماتریس مقایسات زوجی استفاده کرد (۱۷). نتایج مطالعه پارسانیان به جز در زیر معیار «وجود فضایی ساکت و آرام برای فعالیت های فردی» در سایر بخش ها با این مطالعه متفاوت است. در مطالعه ی وی طبق نظر خبرگان در میان ابعاد اصلی بعد «تأثیر خدمات» با اهمیت ترین بعد در زمینه ی بهبود کیفیت خدمات کتابخانه است و در زیر معیارها در بعد تأثیر خدمات گزاره ی «آمادگی کتابداران برای پاسخ گویی به سؤالات استفاده کنندگان» در بعد «کنترل اطلاعات» گزاره ی «امکان دسترسی آسان و سریع به مجموعه کتابخانه ها» و در بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان»

با توجه به این که کتابخانه ی «بیمارستان فیروزگر» از دانشگاه علوم پزشکی ایران در شاخص S, R و Q نمره ی کمتری کسب کرده است، بنابراین نسبت به بقیه کتابخانه ها در جایگاه بهتری قرار دارد. کتابخانه ی مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) از دانشگاه علوم پزشکی تهران در جایگاه بعدی قرار دارد. کتابخانه ی بیمارستان «لقمان حکیم» از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در جایگاه آخر قرار گرفته است. سایر کتابخانه ها مطابق جدول ۱ در جایگاه سوم تا هفتم قرار دارند.

## بحث

نتایج رتبه بندی معیارهای اصلی لایب کوال حاکی است بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» با وزن ۰/۳۷۹ در رتبه ی اول و دو بعد «کنترل اطلاعات» و «تأثیر خدمات»، به ترتیب با وزن های ۰/۳۱۸ و ۰/۳۰۳ در رتبه ی دوم و سوم قرار دارند؛ که این نشان از اهمیت مؤلفه های مرتبط با کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه از دیدگاه خبرگان یا کتابداران متخصص دارد.

نتایج رتبه بندی زیر معیارهای بعد اصلی «تأثیر خدمات» نشان داد که گزاره ی «علاقه و تمایل کتابداران در کمک به مراجعه کنندگان» با وزن ۰/۲۷۹ در رتبه ی نخست اولویت؛ گزاره های «کارمندی که نیاز را درک می کنند» و «وجود کارمندی که با مراعات و توجه برخورد می کنند» به ترتیب با وزن ۰/۱۳ و ۰/۱۱۸ در رتبه های دوم و سوم و گزاره ی «آمادگی کتابداران جهت پاسخ گویی با دانش فنی» با وزن ۰/۰۴۳ در رتبه ی آخر اولویت قرار دارند. در واقع کسب رتبه اول توسط گزاره ی «علاقه و تمایل کتابداران در کمک به مراجعه کنندگان» با وزن ۰/۲۷۹ در میان ۹ گزاره ی زیرمجموعه ی تأثیر خدمات، نشان می دهد که از دیدگاه خبرگان (کتابداران متخصص) علاقه به عنوان عنصر بسیار بااهمیتی در این شغل مطرح است، چراکه افراد دوست ندارند به کارها و اموری بپردازند که علاقه و گرایشی به آن ها ندارند، لذا بی علاقه گی در حرفه ی کتابداری ممکن است افزایش نارضایتی مراجعه کنندگان را در پی داشته باشد. از این جهت در گزینش افراد به عنوان کتابدار حتما باید علاقه ی وی سنجیده و منظور شود.

همچنین نتایج رتبه بندی زیر معیارهای دومین بعد لایب کوال یعنی «کنترل اطلاعات» بیان می دارد که گزاره ی «امکان دسترسی به اطلاعات بدون کمک کتابدار» با وزن ۰/۲۲۴ در رتبه ی نخست اولویت؛ گزاره های «مجموعه مجله های چاپی یا الکترونیکی که برای کار خودم نیاز دارم» و «وجود منابع الکترونیکی مورد نیاز من» به ترتیب با وزن های ۰/۱۸۱ و ۰/۱۷۱ در رتبه های دوم و سوم اولویت؛ و



گزاره‌ی «وجود فضایی ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی» بیشترین وزن یا اهمیت را به خود اختصاص داده‌اند.

خراسانی در پژوهشی در سال ۱۳۹۰ با عنوان «ارزیابی سطح کیفیت خدمات و رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه سمنان بر اساس مدل لایب کوال» به ارزیابی سطح کیفیت خدمات و رتبه‌بندی ۷ کتابخانه‌ی دانشکده‌های دانشگاه سمنان پرداخت. پژوهشگر جهت تخمین وزن ابعاد و گزاره‌های لایب کوال از تکنیک آنتروپی استفاده کرد. وی بر اساس یافته‌ها نتیجه گرفت که از نظر دانشجویان دانشگاه سمنان بعد «کنترل اطلاعات» و گزاره‌ی «وجود وب‌سایت کتابخانه» اهمیت و وزن بیشتری نسبت به ابعاد و گزاره‌های دیگر دارد (۱۸). نتایج پژوهش خراسانی با پژوهش حاضر مغایر است.

همچنین، نتایج رتبه‌بندی کتابخانه‌های منتخب این پژوهش برحسب شاخص‌های مقدار سودمندی (S)، مقدار تأسّف (R) و شاخص ویکور (Q)، نشان می‌دهد که با توجه به این‌که کتابخانه‌ی «بیمارستان فیروزگر» از دانشگاه علوم پزشکی ایران، در شاخص‌های S، R و Q (که ضرایب هر سه معادل صفر است)، نمره‌ی کمتری کسب کرده است؛ بنابراین نسبت به بقیه کتابخانه‌ها در جایگاه بهتری قرار داشته که بعد از آن، کتابخانه‌ی مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) از دانشگاه علوم پزشکی تهران، به ترتیب با ضرایب ۰/۲۱ و ۰/۲۲۶، ۰/۵۸ برای هریک از شاخص‌های S، R و Q، در جایگاه دوم و کتابخانه‌ی بیمارستان «لقمان حکیم» از دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، به ترتیب با ضرایب ۳، ۱ و ۱ برای هریک از شاخص‌های S، R و Q، در جایگاه آخر قرار گرفته‌اند.

به علاوه رتبه‌های سوم تا هفتم به ترتیب به کتابخانه‌های بیمارستان‌های دکتر مسیح دانشوری (شهید بهشتی)، امام حسین (ع) (شهید بهشتی)، سینا (علوم پزشکی تهران)، آیت الله طالقانی (شهید بهشتی) و حضرت رسول اکرم (ص) (تهران) اختصاص دارد. در واقع این رتبه‌بندی نشان می‌دهد کتابخانه بیمارستان فیروزگر از دانشگاه علوم پزشکی ایران رتبه‌ی اول را به خود اختصاص داده است و می‌تواند به‌عنوان الگویی برای سایر کتابخانه‌ها باشد.

فاقعی (۱۳۹۲) در پایان‌نامه‌ی خود با عنوان رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشگاه تهران با استفاده از تکنیک بسط GRA، براساس معیارهای مدل لایب کوال» به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌های این دانشگاه از دیدگاه کاربران و رتبه‌بندی آن‌ها پرداخت. یافته‌ها نشان داد، کتابخانه‌ی دانشکده مدیریت رتبه‌ی اول را به خود اختصاص داده است و کتابخانه‌ی دانشکده فنی، دانشکده روان‌شناسی،

دانشکده علوم اجتماعی و دانشکده تربیت‌بدنی به ترتیب در رتبه‌ی چهارم تا پنجم قرار دارند (۱۹). نتایج مطالعه فاقعی در سال ۱۳۹۲ با نتایج پژوهش حاضر متفاوت است.

یافته‌های خراسانی در ارتباط با رتبه‌بندی نشان داد، کتابخانه‌ی دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی رتبه‌ی اول را به خود اختصاص داده است (۱۸). نتایج مطالعه خراسانی نیز، با نتایج پژوهش حاضر متفاوت است.

محبوب و قشقایی در پژوهشی در سال ۱۳۸۸ با عنوان رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی جهان مبتنی بر شاخص‌های عملکرد کمی با استفاده از رویکرد MADM و مدل SAW به بررسی آمار مربوط به ۳۹ کشور جهان در ۱۴ شاخص پرداختند: سرانه‌ی امانت، بازدهی منبع، سرانه‌ی مراجعه، عضو، سرانه‌ی کتاب، سرانه‌ی مواد دیگر، روزآمدی مجموعه، سرانه‌ی رایانه، سرانه‌ی پایانه اینترنت، سرانه‌ی کارمند تمام‌وقت، سرانه‌ی کارمند حرفه‌ای، هزینه‌ی امانت، سرانه‌ی هزینه و سرانه‌ی مرکز خدمات تنظیم. رتبه‌بندی نشان داد که کتابخانه‌های عمومی کشورهای فنلاند، استونی و دانمارک به ترتیب در رتبه اول تا سوم قرار دارند (۱۲). نتایج پژوهش محبوب و قشقایی با نتایج پژوهش حاضر متفاوت است.

## نتیجه‌گیری

از نظر متخصصان کتابداری در میان ابعاد اصلی لایب کوال بعد «کتابخانه به عنوان یک مکان» با اهمیت‌ترین بعد در زمینه‌ی بهبود کیفیت خدمات کتابخانه است؛ یعنی در میان سه شاخص کلیدی عملکرد (Key Performance Indicators): بعد انسانی، بعد منابع و بعد مکانی، بعد مکانی اهمیت بیشتری دارد؛ لذا باید مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه بیشتر مورد توجه قرار گیرد و با توجه به اینکه در میان زیر معیارهای همین بعد، زیر معیار «وجود فضایی ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی» بیشترین وزن یا اهمیت را به خود اختصاص داده است، باید کتابخانه‌ها به فکر ایجاد فضاهایی از جمله سالن مطالعه‌های عمومی، اختصاصی و ویژه (Very Important Person) باشند. در زیرمعیارهای بعد تأثیر خدمات (بعد انسانی کیفیت خدمات)، گزاره‌ی «علاقه و تمایل کتابداران در کمک به مراجعه‌کنندگان» بیشترین اهمیت را به خود اختصاص داده است. این امر بیانگر این است که علاقه و تمایل کتابدار به عنوان یکی از ارزشمندترین دارایی‌های کتابخانه انعکاسی از دانش، مهارت و ارزش‌های اوست. در بعد «کنترل اطلاعات» (کتابخانه به عنوان

اختصاص داده است و می‌تواند به‌عنوان الگوی مناسبی برای سایر کتابخانه‌ها باشد.

## تشکر و قدردانی

این مقاله، ماحصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد به شماره ۹۲۱۱۳۵۷۰۰۷ و با حمایت دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشد. بدین وسیله از همکاری کتابخانه‌های مورد مطالعه تشکر و قدردانی می‌شود.

مجموعه‌ای از منابع) گزاره‌ی «امکان دسترسی به اطلاعات بدون کمک کتابدار» بیشترین وزن یا اهمیت را به خود اختصاص داده است که نشان می‌دهد دسترسی آسان و سریع به اطلاعات همواره یکی از خواسته‌ها و دغدغه‌های کاربران کتابخانه‌هاست، بنابراین یکی از وظایف کتابخانه‌ها فراهم آوری امکانات و شرایطی است که مراجعه‌کنندگان بتوانند در کوتاه‌ترین زمان ممکن و حتی بدون کمک کتابدار به کتاب‌ها، اسناد و اطلاعات موردنیازشان دسترسی پیدا کنند. همچنین کتابخانه‌ی بیمارستان فیروزگر از دانشگاه علوم پزشکی ایران رتبه اول را به خود

## منابع

- Habibi J. Assessment of quality services. Available at: [https://www.smtc.ac.ir/c/document\\_library/get\\_file?uuid=1df65dcd-5ee7-44c2-a304-a931e91ef67a&groupId=10339](https://www.smtc.ac.ir/c/document_library/get_file?uuid=1df65dcd-5ee7-44c2-a304-a931e91ef67a&groupId=10339). 2013.
- Booth D. What is quality and how can we measure it? Scottish Health Information Network 2003. Available at: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.199.5927&rep=rep1&type=pdf#page=2>. 2017.
- Moghaddasi H & Valizadeh Haghi S. Quality assessment of services offered by central library of Shahid Beheshti university of medical sciences by using LibQual model: from users' point of view. *Journal of Knowledge Studies* 2013; 6(20): 97-108 [Article in Persian].
- Ashrafirizi H, Kazempour Z & Shabani A. Quality assessment of library services branch of Islamic Azad university from the user perspective based on LibQual model. *Journal of Academic Librarianship and Information Research* 2008; 42(48): 25-50 [Article in Persian].
- Hariri N & Afnani F. Central library service quality gap analysis of medical faculty in Tehran university of medical sciences. *Journal of the National Studies on Librarianship and Information* 2008; 19(4): 165-80 [Article in Persian].
- Hudak PL, McKeever P & Wright JG. The metaphor of patients as customers: Implications for measuring satisfaction. *Journal of Clinical Epidemiology* 2003; 56(2): 103-8.
- Scherrer CS & Jacobson S. New measures for new roles: Defining and measuring the current practices of health sciences librarians. *Journal of the Medical Library Association* 2002; 90(2): 164-72.
- Ashrafirizi H & Kazempour Z. LibQual model and its application in university libraries. *Journal of the National Studies on Librarianship and Information* 2007; 18(2): 197-214 [Article in Persian].
- Mir Ghafuri H & Shafiei M. Ranking of academic libraries based on performance level using analytical techniques covered and Borda. *Library and Information Research Journal* 2008; 10(3): 35-56 [Article in Persian].
- Azar A & Zaree A. Factors affecting productivity using multi-criteria decision-making models. *Journal of the Daneshvar* 2003; 10(42): 1-16 [Article in Persian].
- Mianabadi H & Afshar H. Multi attribute decision making in the ranking of urban water supply projects. *Journal of Water and Wastewater* 2009; 19(2): 34-45 [Article in Persian].
- Mahboob S & Gashghayi A. Public libraries in the world rankings based on quantitative performance indicators and models using MADM approach and SAW model. *Research on Information Science and Public Libraries* 2009; 15(2): 33-48 [Article in Persian].
- Opricovic S & Tzeng GH. Compromise solution by MCDM methods: A comparative analysis of Vikor and Topsis. *European Journal of Operational Research* 2004; 156(2): 445-55.

14. Fazli S, Teimouri A & Khodaei H. Assessment services for governmental sector with combined approach and phased approach. *Management Studies in Development and Evaluation* 2011; 21(65): 73-103[Article in Persian].
15. Moshiri E. Adjusted AHP model for surveys and group decision making. *Journal of the Management Knowledge* 2001; 14(52): 63-92[Article in Persian].
16. Biglari A. Study of hospitals libraries and programs and establishing and developing it in Iran [Thesis in Persian]. Tehran: Tehran University; 1976.
17. Parsaeian M. Gap analysis and ranking of dimensions quality of library services in libraries of Shahid Saddougi university of medical sciences using LibQual and Hierarchical assessment. *Health Information Management* 2014; 11(2): 177-89[Article in Persian].
18. Khorasani M. Service quality assessment and ranking of libraries affiliated to Semnan university based on LibQual model [Thesis in Persian]. Tehran: Alzahra University; 2011.
19. Faghei M. Ranking libraries of Tehran university using GRA method for multi-factorial decision making [Thesis in Persian]. Tehran: Tehran University; 2013.

## Ranking of Governmental Hospital Libraries in Tehran Based on LibQual and Vikor Models

Fereydoon Azadeh<sup>1</sup> (Ph.D.) - Seyed Javad Ghazi Mirsaeid<sup>2</sup> (Ph.D.) - Nadia Motamedi<sup>3</sup> (M.S.) - Mohammad Zarei<sup>4</sup> (M.S.)

1 Associate Professor, Medical Library & Information Sciences Department, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2 Associate Professor, Medical Library & Information Sciences Department, School of Allied Medical Sciences, Health Information Management Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3 Ph.D. Candidate in Medical Library & Information Sciences, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4 Master of Science in Medical Library & Information Sciences, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

### Abstract

Received: Aug 2017

Accepted: Dec 2017

**Background and Aim:** Ranking of hospital libraries based on standard criteria and taking pattern of top libraries would improve the quality of library services. The purpose of this study was to rate hospital libraries based on LibQual criteria and Vikor model.

**Materials and Methods:** This study was conducted in a survey method. The statistical population was 3850 actual users of the library of 8 governmental hospitals (with capacities up to 320 beds) in Tehran in 2016. To achieve the goals, The LibQual questionnaire and AHP technique were used. The validity of both questionnaires has been confirmed in various studies. Cronbach's alpha coefficient greater than 70 percent For LibQual questionnaire and inconsistency rates less than one percent for Vikor questionnaire confirm the reliabilities. Data analysis was performed using the expert choice software. Ranking were done using the Vikor technique.

**Results:** According to three main dimensions for LibQual, "library as a place" weighing 0.379 was the first preference, and "quiet space for individual activities" weighing 0.364 was the first in this dimension too. The dimension of "information control" weighs in 0.318 at the second, and "service impact" weighs 0.303 was in the third grade. In the ranking based on the Vikor criteria, the Library of Firoozgar hospital was in the first place.

**Conclusion:** The library of Firoozgar hospital in Iran university of medical sciences was the forefront and could be an exemplar for the other libraries.

**Key words:** Hospital Libraries, Library Service Evaluation, Service Quality, LibQual, Vikor

\* Corresponding Author:

Zarei M

Email:

2025mz@gmail.com