

## *Assessment of User Satisfaction on Library Services at Mazandaran University of Medical Sciences, Iran*

Zohreh Afshar<sup>1,2</sup>,  
Ali Asghar Razavi<sup>3</sup>,  
Mahbobeh Faramarzi<sup>4</sup>,  
Safiyeh Tahmasebi Limooni<sup>5</sup>,  
Jamshid Yazdani Charati<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

<sup>2</sup> PhD Student in Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Babol Branch, Babol, Iran

<sup>3</sup> Department of Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Babol Branch, Babol, Iran

<sup>4</sup> Associate Professor, Social Determinants of Health Research Center, Health Research Institute, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran

<sup>5</sup> Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Babol Branch, Babol, Iran

<sup>6</sup> Associate Professor, Department of Biostatistics, Health Sciences Research Center, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

(Received January 31, 2017, Accepted August 21, 2017)

### *Abstract*

**Background and purpose:** Assessment of user satisfaction on library services is a major challenge in achieving appropriate services. The aim of this study was to evaluate user satisfaction with library services at Mazandaran University of Medical Sciences based on LibQUAL model.

**Materials and methods:** A descriptive study was conducted in 144 faculty members and students at Mazandaran University of Medical Sciences. The participants were selected by convenience sampling. They reported their satisfaction on library services of different schools at Mazandaran University of Medical Sciences via completing the LibQUAL scale.

**Results:** This study showed that, user satisfaction in three components, including service affect, information control, and library as a place met the minimum level of expectations (5.25±1.05, 5.51±1.20, 5.69±1.50, respectively), but did not meet the maximum level of expectations (6.43±1.79, 5.83±1.68, 5.83±1.97, respectively). Similar Satisfaction level was seen in faculty members and students on the service affect. In dimension of information services, the expectation level of faculty members was higher than that of students, but their satisfaction level on library as a place was less than that of the students.

**Conclusion:** The libraries and information centers studied here, met the needs of users at average levels, but they are believed to be far from ideal levels.

**Keywords:** satisfaction, library, LibQUAL

# ارزیابی رضایت کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی مازندران

زهرة افشار<sup>۱،۲</sup>

علی اصغر رضوی<sup>۳</sup>

محبوبه فرامرزی<sup>۴</sup>

صفیه طهماسبی لیمونی<sup>۵</sup>

جمشید یزدانی چراتی<sup>۶</sup>

## چکیده

**سابقه و هدف:** ارزیابی رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌ها از چالش‌های مهم دستیابی به خدمات بهتر است. هدف پژوهش حاضر سنجش رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران، با استفاده از مدل لایب کوال است.

**مواد و روش‌ها:** در یک مطالعه توصیفی، 144 نفر از اعضای هیئت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مازندران با روش نمونه‌گیری در دسترس وارد شدند. آزمودنی‌ها میزان رضایت خود را از خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران با تکمیل پرسش‌نامه استاندارد لایب کوال اظهار نمودند.

**یافته‌ها:** این پژوهش نشان داد رضایت کاربران در سطح حداقل انتظارات در هر سه مولفه: اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان به ترتیب  $1/05 \pm 5/25$ ،  $1/20 \pm 5/51$  و  $1/50 \pm 5/69$  برآورده می‌شود ولی سطح حداکثر انتظارات به ترتیب مولفه‌ها  $1/79 \pm 6/43$ ،  $1/68 \pm 5/83$  و  $1/97 \pm 5/83$  برآورده نمی‌گردد. میزان رضایت اعضای هیئت علمی و دانشجویان از اثر خدمت کتابخانه‌ها یکسان است. در بعد خدمات اطلاع‌رسانی، سطح انتظارات اعضای هیئت علمی از کتابخانه‌ها نسبت به دانشجویان بیش‌تر است و رضایت آن‌ها از مولفه کتابخانه به‌عنوان مکان از دانشجویان کم‌تر است.

**استنتاج:** کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در تامین نیازهای کاربران، وضعیت متوسط را کسب نمودند و خواسته‌ها و انتظارات کاربران با سطح حداکثر و ایده‌آل فاصله دارد.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت، کتابخانه، لایب کوال

## مقدمه

می‌شود (1). در این راستا، مدل سنجش کیفیت خدمات لایب کوال بر اساس سنجش کارآیی یک کتابخانه با رویکرد میزان ارائه کیفیت خدمات به مشتریان از معتبر

کیفیت خدمات کتابخانه، ویژگی‌های خاصی از خدمات را شامل می‌شود که انتظارات مشتری را برآورده نماید و متناسب با نیازهای مشتری تعریف

Email: razavi@baboliav.ac.ir

**مؤلف مسئول:** علی اصغر رضوی - بابل دانشگاه آزاد اسلامی بابل

1. دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

2. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی بابل، ایران

3. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

4. دانشیار، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بابل، بابل، ایران

5. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

6. دانشیار، گروه آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

تاریخ دریافت: 1395/11/12 تاریخ ارجاع جهت اصلاحات: 1395/12/20 تاریخ تصویب: 1396/5/30

## مواد و روش ها

در این مطالعه توصیفی، جامعه پژوهش، کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران شامل دانشجویان، اعضای هیات علمی دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی مازندران به تعداد 4950 نفر بوده‌اند. حجم نمونه بر اساس مطالعات قبلی و پیش مطالعه‌ای در زمینه رضایت از خدمات کتابخانه‌ها تعیین شد (6). با توجه به این که میزان رضایت کاربران از خدمات معادل 0/7 بود، بنابراین با دقت 0/750 و خطای 0/50 و نسبت رضایت 0/57 حجم نمونه 144 نفر برآورد شد. با روش نمونه‌گیری در دسترس، کاربران وارد مطالعه شدند و با تکمیل پرسش‌نامه کیفیت خدمات لایب کوال، میزان رضایت خود را از خدمات کتابخانه‌ها اظهار نمودند.

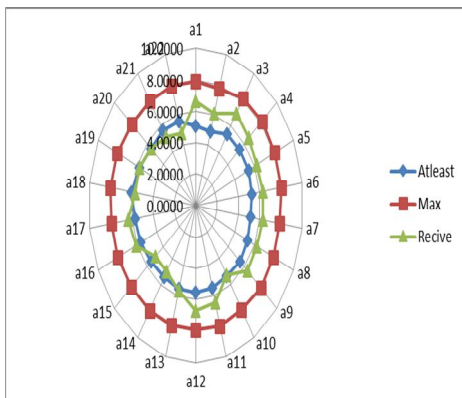
سنجش رضایت مشتریان از کیفیت خدمات با ویرایش چهارم ابزار لایب صورت گرفت که 3 مولفه و 22 گویه دارد که شامل: کتابخانه به عنوان مکان (کار آیی فضا)، کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات روز آمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری، تجهیزات مدرن)، اثر خدمت (همدلی، پاسخ‌گویی، ضمانت، قابلیت و اعتماد) می‌باشد. در این پرسش‌نامه جهت سنجش رضایت‌مندی کاربران، ابتدا سه سطح حداکثر انتظارات، سطح دریافت و سطح حداقل انتظارات کاربران در سه مولفه اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان به دست می‌آید. سپس شکاف برتری یا حد رضایت به دست می‌آید که این میزان رضایت کاربران را تعیین می‌کند (2). سطح حداقل انتظارات، سطحی از خدمت است که کاربران در هنگام ورود خود به کتابخانه انتظارات دریافت کم‌تر از آن میزان را از هر مولفه ندارند. سطح حداکثر انتظارات (سطح مطلوب) خدمت، سطحی از خدمات است که کاربران انتظار دریافت خدمت به آن میزان را دارند. سطح دریافت ارائه شده خدمت، سطحی از خدمت

ترین مدل‌های ارزیابی کتابخانه‌ها است. در این مدل، کیفیت خدمات کتابخانه در سه بعد: اثر خدمت، کتابخانه به عنوان یک مکان و کنترل اطلاعات مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (2).

رضایت‌مندی مشتریان کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر کیفیت به فاکتورهای مختلفی مانند، روزآمد بودن اطلاعات و سرعت دریافت اطلاعات ارتباط دارد. در پژوهشی که هینریگز و همکاران در سال 2006 با استفاده از لایب کوال به بررسی رضایت کاربران کتابخانه در دانشگاه ایالتی وین پرداختند. در این پژوهش با شناسایی شکاف برتری و تلاش برای رفع مشکلات، رضایت کاربران از عملکرد کتابخانه‌ها را افزایش دادند (3). در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، کاربران کیفیت خدمات موجود را پایین گزارش کردند که این تفاوت در زیر مقیاس کنترل اطلاعات عمیق‌تر بود (4). هم‌چنین، در گزارشی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد، در حد مطلوب استفاده‌کنندگان نبود و میان انتظارات و ادراک استفاده‌کنندگان شکاف وجود داشت و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی، عمیق‌تر بود (1). در بررسی کتابخانه ملی ایران، کارکنان و منابع و فضای کتابخانه، تا حدودی توانسته‌اند در برخی موارد فقط حداقل انتظارات مراجع‌کنندگان را برآورده سازند، ولی حداکثر نیاز کاربران پاسخ داده نشده است (5).

با توجه به این که تاکنون هیچ مطالعه‌ای برای شناسایی ابعاد کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران با ابزار لایب کوال انجام نشده، در این پژوهش بر آن شدیم که سطوح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی مازندران را از دیدگاه استفاده‌کنندگان این خدمات، با استفاده از ابزار لایب کوال ارزیابی نماییم.

سطح خدمات دریافتی اثر خدمت به طور معناداری بزرگ تر است، بنابراین شکاف منفی برتری وجود دارد. بین میانگین حداقل انتظار از کنترل اطلاعات ( $1/20 \pm$ ) و  $5/51$ ) و سطح خدمات دریافتی ( $1/68 \pm 5/83$ ) اختلاف معناداری وجود ندارد، بنابراین نتیجه می گیریم سطح حداقل انتظارات کاربران از ارائه خدمات برآورده می شود. مقایسه میانگین حداکثر انتظار از خدمات اطلاعات ( $1/06 \pm 7/94$ ) با سطح دریافت خدمات ( $1/68 \pm 5/83$ ) نشان می دهد که به طور معناداری حداکثر انتظار از خدمات اطلاعات بیش تر از سطح دریافت است، بنابراین شکاف منفی برتری وجود دارد. حد اکثر نیاز کاربران از اطلاعات برآورده نمی شود. بین میانگین حداقل انتظار کاربران از دریافت خدمات کتابخانه به عنوان مکان ( $1/54 \pm 5/69$ ) و سطح دریافت خدمات مکانی کتابخانه ها ( $1/98 \pm 5/38$ ) اختلاف معناداری وجود ندارد و حداقل انتظار کاربران از مناسب بودن مکان کتابخانه ها برآورده می شود. اما میانگین انتظار از حداکثر خدمات مکان کتابخانه ( $1/21 \pm$ ) و  $7/96$ ) نسبت به سطح دریافت خدمات ( $0/98 \pm 1$ ) و  $5/38$ ) به طور معناداری بزرگ تر بود. ( $P=0/00$ ) و  $t=13/071$ ) بنابراین شکاف منفی برتری وجود دارد. یعنی به عبارتی حداکثر انتظارات کاربران از مکان مناسب کتابخانه برآورده نمی شود.



نمودار شماره 1: نمودار شکاف برتری مولفه های لایب کوال در سه سطح اثر خدمت و کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان.

است که توسط کتابخانه در اختیار کاربران قرار می گیرد. شکاف برتری رضایت مشتری، از کسر میانگین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران، رقمی به دست می آید که شکاف برتری یا حد رضایت نامیده می شود. وقتی اندازه شکاف مثبت است مشتری راضی و در شکاف منفی مشتری ناراضی است تاسون در سال 2005 در پژوهش خود به اعتبار ابزار لایب کوال به طور خاص تاکید دارند (7). آنالیز آماری با SPSS 18 انجام شد. از آزمون تی مستقل جهت مقایسه میانگین کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سه مولفه لایب کوال (اثر خدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان) با توجه به میزان رضایت کاربران در سه سطح حداقل انتظار، حداکثر انتظار و سطح دریافت شده خدمات، استفاده شد. سطح  $P > 0/05$  به عنوان معناداری در نظر گرفته شد.

## یافته ها و بحث

میانگین سنی آزمودنی ها  $31/17 \pm 10/95$  بود. که 33/8 درصد آن را اعضای هیئت علمی و 66/2 درصد را دانشجویان تشکیل دادند. کاربران 47 درصد (66 نفر) از دانشکده پزشکی و مراکز آموزشی و درمانی، 15/7 درصد (22 نفر) از دانشکده داروسازی، 5 درصد (7 نفر) از دانشکده دندانپزشکی، 9/2 درصد (13 نفر) از دانشکده پرستاری و مامایی، 15 درصد (21 نفر) از دانشکده بهداشت، 7/9 درصد (11 نفر) از دانشکده پیراپزشکی بودند. نمودار شماره 1 میزان رضایت کاربران را در سطح حداقل، حداکثر و دریافت کاربران در تمامی مولفه های لایب کوال نشان می دهد. یافته ها حکایت می کند که در هر سه نوع خدمات کتابخانه، بین دریافت خدمات و حداکثر انتظارات شکاف برتری منفی وجود دارد و رضایت کاربران در حد انتظار برآورده نمی شود. به عبارتی، میانگین سطح حداکثر انتظارات در اثر خدمت ( $1/05 \pm 8/008$ ) از میانگین

مطالعه‌ای بیش‌ترین شکاف در ابعاد لایب کوال در بعد کنترل اطلاعات 1/3- گزارش شد (11).

جدول شماره 1 میزان رضایت از سطوح کیت خدمات کتابخانه‌ها در دو گروه اعضای هیئت علمی و دانشجویان را مقایسه می‌کند که با توجه به ویژگی توزیع نرمال در متغیرها، از آزمون تی مستقل استفاده شد. میانگین میزان رضایت اعضای هیئت علمی در مولفه اثر خدمت در سه سطح حداقل انتظار، حداکثر انتظار، میزان خدمات دریافتی با دانشجویان تفاوت معناداری ندارد. در مولفه کنترل اطلاعات میانگین حداقل انتظار اعضای هیئت علمی نسبت به دانشجویان ( $5/77 \pm 0/65$  در مقابل  $5/38 \pm 1/39$ ) به طور معناداری بالاتر بود ( $P=0/029$ ). هم‌چنین حداکثر انتظار آن‌ها از کنترل اطلاعات از دانشجویان بالاتر بود. ( $0/28/P=0$ ). هم‌چنین، میزان رضایت اعضای هیئت علمی از مولفه فضای مکانی کتابخانه‌ها در سطح دریافت خدمات از دانشجویان به طور معناداری کم‌تر بود.

**جدول شماره 1:** مقایسه سطح رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران از دیدگاه هیئت علمی و دانشجو، T1: حداکثر انتظار اعضاء با حداقل دانشجو، T2: حداکثر خدمات اعضاء با حداکثر خدمات دانشجو T3: خدمات دریافتی خدمات دانشجو. \* در مولفه اثر خدمت تفاوت معنا داری بین دانشجویان و اعضاء هیئت علمی وجود ندارد.

\* در کنترل اطلاعات، حداقل انتظارات اعضاء هیئت علمی و هم‌چنین حداکثر خدمات به طور معنا داری از دانشجویان بالاتر است.

\* در زیر مولفه مکان، خدمات دریافتی اعضاء هیئت علمی به طور معناداری از دانشجویان کم‌تر است

موفه ها		سطح دریافت در مولفه اثر خدمت		سطح دریافت در مولفه کنترل اطلاعات		سطح دریافت در مولفه کتابخانه به عنوان مکان	
انحراف معیار $\pm$ میانگین		انحراف معیار $\pm$ میانگین		انحراف معیار $\pm$ میانگین		انحراف معیار $\pm$ میانگین	
سطح حداقل انتظارات	0/65	5/29	0/65	5/77	0/65	5/63	0/59
سطح حداکثر انتظارات	0/87	8/19	0/91	8/23	0/91	8/20	0/83
سطح دریافت	0/84	6/35	0/98	5/92	0/98	4/83	1/27
سطح حداقل انتظارات	2/21	5/23	1/39	5/38	1/39	5/73	1/86
سطح حداکثر انتظارات	1/05	7/92	1/17	7/80	1/17	7/84	1/36
سطح دریافت	1/34	6/47	1/95	5/70	1/95	5/66	1/44
T1	0/354		2/209		0/456		
T2	-1/51		2/228		-1/94		
T3	0/620		-0/516		2/77		
P1	0/224		0/029		0/649		
P2	0/132		0/028		0/054		
P3	0/536		0/607		0/006		

یکسان بوده است (9). چنان چه کتابخانه بخواهد به مطلوبیت فضا به عنوان یکی از مولفه‌های مهم لایب کوال توجه بیش‌تری داشته باشد، باید نسبت به ایجاد

a1-a9: سوالات 1 تا 9 پرسش‌نامه لایب کوال اثر خدمت، a10-a17: سوالات 10 تا 17، ارزیابی کنترل اطلاعات a18-a22: سوالات 18 تا 22 ارزیابی کتابخانه به عنوان مکان.

هم‌سو با این نتایج، فایف در سال 2010 در تحقیقی دیگر یافته‌ها نشان داد مولفه اثر خدمت خدمات ارائه شده کتابخانه‌ها در سطح حداقل انتظارات کاربران بوده ولی با حداکثر انتظارات فاصله داشت (8). در تحقیقی در نیجریه آذنیان در سال 2011، کاربران دانشگاه از خدمات کتابخانه تا حدی راضی بودند، با این حال نیاز به بهبود در خدمات ارائه شده توسط کتابخانه وجود داشت (9). در تحقیقی ملی گزارش شد که کتابخانه‌های کشور در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند و در بسیاری از موارد حداقل خدمات را دارند و گاهی حتی پایین‌تر از سطح خدمات حداقل مورد انتظار کاربران را پاسخ‌گو هستند (10). در

در تحقیقی مشابه که آذنیان در سال 2011 در نیجریه انجام گردید، بیان شد رضایت اعضاء هیئت علمی و دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه تقریباً

هر سه سطح اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان برآورده می شود، اما رضایت آن ها با سطح انتظارات مطلوب فاصله دارد. این مطالعه پیشنهاد می کند که کتابخانه ها در بعد کنترل اطلاعات برنامه ریزی بهتر و منسجم تری داشته باشند و نسبت به فراهم آوری منابع، امکانات و تجهیزات لازم برای دسترسی آسان کاربران به اطلاعات مورد نیاز، اهتمام ورزند. هم چنین نسبت به فراهم آوری خدمات بهتر و مناسب با انتظارات کاربران با آگاهی بیش تر برنامه ریزی نمایند.

### سپاسگزاری

این پژوهش به شماره طرح 91-47 در این معاونت به تصویب رسیده و با همکاری معاونت تحقیقات دانشگاه انجام شده است. بدین وسیله مراتب تشکر و قدر دانی خود را از این معاونت اعلام می داریم.

فضایی برای مطالعه گروهی و فضایی ویژه اعضای هیئت علمی اقدام نماید. این نتیجه یافته های حاصل از این تحقیقات را تایید می کند (12).

در تبیین این که چرا رضایت کاربران کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در هر سه سطح اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به عنوان مکان، شکاف برتری منفی بوده و حداکثر انتظارات برآورده نشده است باید به چند موضوع اشاره کرد. اول این که، شاید انتظارات بالای کاربران ما باعث کاهش سطح نمرات لایب کوال شده باشد. دوم این که، با توجه به تغییرات و رشد سریع فن آوری و به کارگیری تکنولوژی های جدید و مدرن، کتابخانه ها هم زمان با این پیشرفت نیاز به امکانات و تجهیزات لازم و نیروی انسانی کارآمد تر بیش تری داشته باشند. از جمله محدودیت های مطالعه حاضر عدم تعمیم نتایج با توجه به تعداد کم نمونه ها است.

در نتیجه، هر چند حداقل انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در

### References

1. Mirghafuri H, Makki F. Evaluate if the service quality in school libraries. *Library & information Quarterly*. 2007;10(1):61-78 (Persian).
2. Roszkowski MJ, Baky JS, Jones DB. So wich score on the libQual +k tells me if library users are satisfied? *Libr Inf Sci Res*; 2005;27: 424-439.
3. Heinrichs JH, Sharkey, Thomas TW, Lim, JS. Research Investigation of information access methods. *J Acad Librariansh*. 2006;32(2): 183-191.
4. Mardani AH, Sharif Moghadam H. Evaluation of Quality of Service, Library of Tehran University of Medical Sciences from the perspective of users and librarians: enjoying the scale LIBQUAL. *Health Management*. 2012; 15 (47): 47-58. (persian)
5. Neshat N, Dehghani M. Correspondence of User Expectations with Staff Presumptions Regarding the Quality of Services Offered At [Iranian] National Library. *Journal of Academic Librarianship and Information Research*. 2011;45(2):97-118.
6. Hitchingham EE, Kenney D. "Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL(TM) for the university libraries at Virginia Tech". *Performance Measurement and Metrics*. 2002; 3(2): 48-58.

7. Thompson B, Cook C, Kyrillidou M. Concurrent Validity of LibQUAL+™ Scores: What Do LibQUAL+™ Scores Measure? *J Acad Librariansh.* 2005;31(6):517-522.
8. Fyffe R. "Grinnell college libraries libqual survey results. 2007. Available at <http://www.lib.grin.edu/general/libqual/index.htm>: Accessed Jan 22, 2010.
9. Adeniran P. User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives. *Int J Lib Inf Sci.* 2011; 3(10) :209-216.
10. RazmiShandi M, EsfandyariMoghadam AR, Nouruzi Y. The quality of library services, survey research methods LibQUAL model in Iran. *Journal of Academic Librarianship and Information Research.* 2013;7(2): 191-208. (persian)
11. HashemianMR, AlMokgtar J, Hassanzadeh A. College and university libraries service quality assessment using gap analysis model Libqual. *Health Information Management.* 2012;9(3): 440-444. (persian)
12. Dole W. LibQUAL+™ and the small academic library. *Performance Measurement and Metrics.* 2002; 3(2): 85- 95.