BRIEF REPORT

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

Zohreh Afshar[1,2],
Ali Asghar Razavi[3],
Mahbobeh Faramarzi[4],
Safiyeh Tahmasebi Limooni[5],
Jamshid Yazdani Charati[6]

[1] Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[2] PhD Student in Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Babol Branch, Babol, Iran
[3] Department of Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Babol Branch, Babol, Iran
[4] Associate Professor, Social Determinants of Health Research Center, Health Research Institute, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran
[5] Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Babol Branch, Babol, Iran
[6] 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 met 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

J Mazandaran Univ Med Sci 2017; 27(152): 185- 191 (Persian).

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-01]

گزارش کوتاه

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران
دوره بیست و هفتم شماره 152 شهریور سال 1396 (191 -185)

ارزیابی رضایت کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی مازندران

زهره افشار[1،2]
علی اصغر رضوی[3]
محبوبه فرامرزی[4]
صفیه طهماسبی لیمونی[5]
جمشید یزدانی چراتی[6]

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: اثرخدمت، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان به ترتیب 1/05 ± 5/25، 1/20 ± 5/51 و 1/50 ± 5/69 برآورده می‌شود ولی سطح حداکثر انتظارات به ترتیب مولفه‌ها 1/79 ± 6/43، 1/68 ± 5/83 و 1/97 ± 5/83 برآورده نمی‌گردد. میزان رضایت اعضای هیئت علمی و دانشجویان از اثر خدمت کتابخانه‌ها یکسان است. در بعد خدمات اطلاع رسانی، 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 ایده‌ال فاصله دارد.

واژه های کلیدی: رضایت، کتابخانه، لایب کوال

مقدمه

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

مولف مسئول: علی اصغر رضوی - بابل دانشگاه آزاد اسلامی بابل Email: razavi@baboliav.ac.ir
1. دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری،.ایران
2. دانشجوی دکتری علم اطلاعات ودانش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی بابل، ایران
3. گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، 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 دانش شناسی، 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

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-01]

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 ویرجینیا 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، عقیق‌تر بود(1). در بررسی کتابخانه ملی ایران، کارکنان و منابع و فضای کتابخانه، تا حدودی توانسته اند 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 استفاده کنندگان این خدمات، با استفاده از ابزار لایب کوال ارزیابی نماییم.

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.

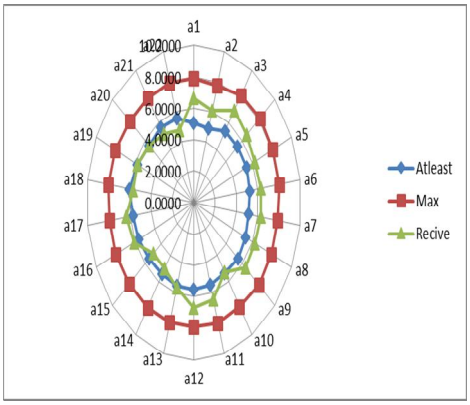
سنجش رضایت مشتریان از کیفیت خدمات با ویرایش چهارم ابزار لایب صورت گرفت که 3 مولفه و 22 گویه دارد که شامل: کتابخانه به عنوان مکان (کار آیی فضا)، کنترل اطلاعات (دامنه اطلاعات روز آمد بودن اطلاعات، تناسب، سهولت راهبری، تجهیزات مدرن)، اثر خدمت (همدلی، پاسخ گویی، ضمانت، قابلیت و اعتماد) می‌باشد. در این پرسش‌نامه 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 به‌دست می‌آید. سپس شکاف برتری یا حد رضایت به‌دست 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

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-01]

است که توسط کتابخانه در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. شکاف برتری رضایت مشتری، از کسر میانگین سطح حداکثر انتظارات و سطح دریافت کاربران، رقمی به‌دست می‌آید که شکاف برتری یا حد رضایت نامیده می‌شود. وقتی اندازه شکاف مثبت است مشتری راضی و در شکاف منفی مشتری ناراضی است تامسون 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 کتابخانه‌های 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 10/95 ±31/17 بود.که 33/8 درصد آن را اعضای هیئت علمی و2 /66 درصد را دانشجویان تشکیل دادند. کاربران 47 درصد (66 نفر) از دانشکده پزشکی ومراکز آموزشی و درمانی، 15/7 درصد (22 نفر) از دانشکده داروسازی، 5 درصد (7 نفر) از دانشگده دندانپزشکی، 9/2 درصد (13 نفر) از دانشکده پرستاری و مامایی، 15 درصد (21 نفر) از دانشکده بهداشت،9 /7 درصد (11 نفر) از دانشکده پیراپزشکی بودند. نمودار شماره 1 میزان رضایت کاربران را در سطح حداقل، حداکثر و دریافت کاربران در تمامی مولفه‌های لایب کوال نشان می‌دهد. یافته‌ها حکایت می‌کند 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 نمی‌شود.به عبارتی، میانگین سطح حداکثر انتظارات در اثر خدمت (1/05 ±8/008) از میانگین سطح خدمات دریافتی اثر خدمت به طور معناداری بزرگ‌تر است، بنابراین شکاف منفی برتری وجود دارد. بین میانگین حداقل انتظار از کنترل اطلاعات (1/20 ± 5/51) و سطح خدمات دریافتی (1/68 ± 5/83) اختلاف معناداری وجود ندارد، بنابراین نتیجه می‌گیریم سطح حداقل انتظارات کاربران از ارائه خدمات برآورده می‌شود .مقایسه میانگین حداکثر انتظار از خدمات اطلاعات (1/06 ± 7/94) با سطح دریافت خدمات (1/68 ± 5/83) نشان می‌دهد که به‌طور معناداری حداکثر انتظار از خدمات اطلاعات بیش‌تر از سطح دریافت است، بنابراین شکاف منفی برتری وجود دارد.و حد اکثر نیاز کاربران از اطلاعات برآورده نمی‌شود. بین میانگین حداقل انتظار کاربران از دریافت خدمات کتابخانه به‌عنوان مکان (1/54 ±5/69) و سطح دریافت خدمات مکانی کتابخانه‌ها (1/98 ± 5/38) اختلاف معناداری وجود ندارد و حداقل انتظار کاربران از مناسب بودن مکان کتابخانه‌ها برآورده می‌شود. اما میانگین انتظار از حداکثر خدمات مکان کتابخانه (1/21 ± 7/96) نسبت به سطح دریافت خدمات (0/98 ± 1 و 5/38) به طور معناداری بزرگ‌تر 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 نمی‌شود.



نمودار شماره 1: نمودار شکاف برتری مولفه‌های لایب کوال در سه سطح اثر خدمت و کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان مکان.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-01]

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 به‌عنوان 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 آدنیان 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 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 (0/65 ± 5/77 در مقابل 1/39 ± 5/38) به طور معنا داری بالاتر بود (P= 0/029). هم‌چنین حداکثر انتظار آن‌ها از کنترل اطلاعات از دانشجویان بالاتر بود. (028/ 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، T1حداکثر 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 اعضای هیئت علمی وجود ندارد.

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

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

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

در تحقیقی مشابه که آدنیان در سال 2011 در نیجریه انجام گردید، بیان شد رضایت اعضای هیات علمی و دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه تقریبا 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

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-01]

فضایی برای مطالعه گروهی و فضایی ویژه اعضای هیئت علمی اقدام نماید. این نتیجه یافته‌های حاصل از این تحقیقات را تایید می‌کند(12).

در تبیین این که چرا رضایت کاربران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در هر سه سطح اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به‌عنوان 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 فن‌آوری و به‌کارگیری تکنولوژی‌های جدید و مدرن، کتابخانه‌ها هم‌زمان با این پیشرفت نیاز به امکانات و تجهیزات لازم و نیروی انسانی کارآمد تر بیش‌تری داشته باشند. از جمله محدودیت‌های مطالعه حاضر عدم تعمیم نتایج با توجه به تعداد کم نمونه‌ها است.

در نتیجه، هر چند حداقل انتظارات کاربران از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران در هر سه سطح اثر خدمت، کنترل اطلاعات، کتابخانه به‌عنوان مکان برآورده می‌شود، اما رضایت آن‌ها با سطح انتظارات مطلوب فاصله دارد. این مطالعه پیشنهاد می‌کند که کتابخانه‌ها در بعد کنترل اطلاعات برنامه‌ریزی بهتر و منسجم‌تری داشته باشند و نسبت به فراهم‌آوری منابع، امکانات و تجهیزات لازم برای دسترسی آسان کاربران به اطلاعات مورد نیاز، اهتمام‌ورزند. هم‌چنین نسبت به فرآهم‌آوری خدمات بهتر و مناسب با انتظارات کاربران با آگاهی بیش‌تر برنامه‌ریزی نمایند.

سپاسگزاری

این پژوهش به شماره طرح91-47 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 می‌داریم.

References

1. MirghafuriH,MakkiF.Evaluate if the service quality in school libraries. Library & information Quarterly. 2007;10(1):61-78(Persian).
2. Roszkowski MJ, BakyJS ,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. HeinrichsJH, Sharkey, Thomas TW, Lim,JS. Research Investigation of information access methodsJ. JAcad 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.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-01]

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.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-01]