مقاله اصیل پژوهشی

میزان رضایت مراجعه‌کنندگان، از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

فخری زنگوئی[1]، سید علیرضا سعادتجو[2]، حسین بیدختی[3]

چکیده

زمینه و هدف: اهمیت دادن به دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان، رکن مهمّ یک سیستم اطلاع‌رسانی موفق است. این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام شد.

روش تحقیق: در این مطالعه توصیفی تحلیلی، ۴۰۰ نفر از دانشجویان از طریق نمونه‌گیری منظم و سایر اعضای کتابخانه به صورت سرشماری، مورد مطالعه قرار گرفتند. پرسشنامه خودساخته بر اساس اهداف مطالعه، تهیه و روایی محتوایی توسط تعدادی از افراد صاحب‌نظر تایید گردید. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS در سطح معنی‌داری P<۰/۰۵ تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: از ۶۹۶ نفر افراد مورد مطالعه، ۵۳٪ دانشجو، ۲۷٪ کارمند، ۱۶٪ عضو هیأت علمی و ۴٪ اعضای آزاد کتابخانه بودند. میزان رضایت اعضا از کارگاه‌های آموزشی ۸۸/۶٪، نحوه برخورد کارکنان ۸۵/۲٪، خدمات امانت منابع ۸۴/۸٪، امکانات فیزیکی و رفاهی ۸۲/۲٪، اطلاع‌رسانی ۶۵/۵٪، کیفیت منابع ۵۴/۷٪، کمّیت منابع ۵۳/۴٪ و مرجع و نشریات۵۱/۶٪ به دست آمد. اعضاب هیأت علمی، در بخش امانت منابع، مرجع و نشریات، امکانات فیزیکی و رفاهی، کارگاه‌های آموزشی و نحوه برخورد کارکنان بالاترین میانگین نمره رضایت را داشتند. ۷۶/۷٪ اعضا، ساعت کار کتابخانه را مناسب و تا حدودی مناسب ارزیابی کردند. رضایت دانشجویان نسبت به سایر اعضا در بیشتر زمینه‌ها به طور معنی‌داری کمتر بود (P<۰/۰۱).

نتیجه‌گیری: متوسط میزان رضایت اعضای کتابخانه مرکزی دانشگاه در بیشتر زمینه‌ها، زیاد بود. برای ارتقای مستمر کمّیت و کیفیت خدمات کتابخانه، پیشنهاد می‌شود ساعت کار کتابخانه، مدّت و تعداد مدارک قابل امانت، تعداد رایانه‌ها و مدّت زمان استفاده از اینترنت افزایش داده شود.

واژه‌های کلیدی: خدمات کتابخانه، رضایت استفاده‌کننده، کتابخانه‌های دانشگاهی

مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. ۱۳۸۹؛ ۱۷(۴): ۳۱۶-۳۲۲

دریافت: ۱۳۸۹/۰۳/۳۰ اصلاح نهایی: ۱۳۸۹/۰۸/۱۱ پذیرش: ۱۳۸۹/۹/۱۶

[1] نویسنده مسؤول، کارشناس کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابخانه مرکزی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، ایران
آدرس: بیرجند- خیابان غفاری- دانشگاه علوم پزشکی بیرجند- کتابخانه مرکزی دانشگاه
تلفن: ۹-۰۵۶۱-۴۴۴۳۰۴۱ نمابر: ۰۵۶۱-۴۴۴۰۴۶۶ پست الکترونیکی: fzangooei2005@yahoo.com
[2] مربی، دانشکده پرستاری و مامایی، مرکز تحقیقات دیابت، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، ایران
[3] کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، کتابخانه مرکزی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، ایران

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان بخشی از نظام آموزش عالی محسوب می‌شوند و نقش حیاتی و مهمّی در گردآوری و انتقال اطلاعات علمی و پیشبرد اهداف آموزشی ایفا می‌کنند؛ همچنین می‌توانند کانون اصلی تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز محققان و پژوهشگران باشند؛ مشروط بر آن که هم روزآمد باشند و هم از نظر کمّی و کیفی جوابگوی نیازهای رو به رشد جامعه استفاده‌کننده باشند (۱). یکی از روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه، ارزیابی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه و نظرخواهی از آنان در مورد بهبود خدمات است؛ چون هدف اصلی کتابخانه جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان است (۲). در ارزیابی‌ها و تحقیقاتی که دراین زمینه انجام شده، دلایل متعدّدی از جمله گردآوری اطلاعات برای تسهیل در تصمیم‌گیری و توجیه افزایش هزینه‌ها، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده، شرکت‌دادن استفاده‌کنندگان در مدیریت، برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها ذکر شده است (۳).

مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌ها را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد: مراجعان ناراضی که کمتر از آنچه انتظار داشته‌اند خدمات دریافت کرده‌اند؛ مراجعان راضی که دقیقاً همان مقدار که انتظار داشته‌اند، خدمات دریافت کرده‌اند؛ و مراجعان جذب‌شده که بیشتر از حدّ انتظار خدمات دریافت کرده‌اند (۴). بهترین و عملی‌ترین راه برای جذب افراد به کتابخانه‌ها و جلب رضایت آنها، فراهم کردن زمینه تبلیغ خدمات کتابخانه توسط خود مراجعه‌کنندگان و از زبان خود آنهاست؛ چون طبق بررسی‌های انجام شده، هر مراجعه‌کننده ناراضی به ۱۰ نفر اظهار نارضایتی می‌کند و در مقابل یک مراجعه‌کننده مجذوب به ۳ نفر اظهار رضایت می‌کند؛ به عبارتی، حدود ۳/۳ مراجعه‌کننده مجذوب، در مقابل یک مراجعه‌کننده ناراضی، لازم است تا بتواند اثر آن را خنثی کند (۴).

بعضی از صاحب‌نظران بررسی نظرات استفاده‌کنندگان را با اهمیت‌تر و کارسازتر از بررسی مجموعه کتابخانه و عوامل دیگر می‌دانند؛ چرا که این امر باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع و میزان خدمات دریافت‌شده آنان می‌شود و به همین دلیل کتابخانه‌ها باید در فواصل زمانی مختلف به چنین ارزیابی‌هایی اقدام کنند (۵).

بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی علاوه بر تسهیل و دستیابی مراجعه‌کننده به منابع مرتبط با موضوع پژوهش، موجبات کارایی کتابخانه را فراهم می‌آورد. در این مطالعه میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی بیرجند مورد بررسی قرار گرفت تا مشکلات و موانع احتمالی در حدّ امکان آشکار شود.

روش تحقیق

در این مطالعه توصیفی- تحلیلی تمامی اعضای کتابخانه اعم از هیأت علمی (۱۰۸ نفر)، کارمند (۳۱۹ نفر) و آزاد (۳۰ نفر) از طریق سرشماری و ۴۰۰ نفر از دانشجویان دانشگاه به روش نمونه‌گیری منظم مورد مطالعه قرار گرفتند.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای استفاده شد که شامل سؤالاتی مربوط به مشخصات جمعیت‌شناختی (۷ سؤال)، امانت و گردش کتاب (۱۳ سؤال)، مرجع و نشریات (۵ سؤال)، اطلاع‌رسانی (۹ سؤال)، کیفیت و کمّیت منابع (۹ سؤال)، نحوه برخورد کارکنان (۴ سؤال) و کارگاه‌های آموزشی (۴ سؤال) بود.

پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت و از شدیداً ناراضی تا کاملاً راضی تنظیم و برای هر سطح از پایین به بالا نمره صفر تا ۶ منظور گردید.

در مورد امکانات فیزیکی و رفاهی، ۶ سؤال و ساعت کاری کتابخانه مرکزی، از مقیاس چهار قسمتی به صورت نظری ندارم، نامناسب، تا حدودی مناسب و مناسب تنظیم و برای هر سطح از پایین به بالا نمره صفر تا ۳ منظور گردید. جمع نمرات هر حیطه به عنوان نمره کلّ آن حیطه در نظر گرفته شد؛ سپس افرادی که نمره کمتر از صدک ۳۰ را کسب

کرده بودند، به عنوان گروه با رضایت کم، صدک ۳۰ تا ۶۰، گروه رضایت متوسط و بالاتر از ۶۰، گروه با رضایت زیاد در نظر گرفته شدند.

روایی پرسشنامه توسط ۴ نفر افراد صاحب‌نظر مورد تایید قرار گرفت و برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آزمون مجدّد، استفاده شد.

داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون‌های آماری کای‌دو، تی مستقل و آنالیز واریانس یک‌طرفه در سطح معنی‌داری P<۰/۰۵ تجزیه و تحلیل شدند؛ در مواردی که نتیجه آزمون آماری معنی‌دار بود، از آزمون تعقیب توکی استفاده شد.

یافته‌ها

از بین دانشجویان شرکت‌کننده در این مطالعه، ۲۱۹ نفر (۵۴/۸٪) در مقطع کاردانی، ۸۴ نفر (۲۱٪) مقطع کارشناسی و ۹۷ نفر (۲۴/۲۵٪) در مقطع دکتری بودند. از بین اعضای هیأت علمی، ۵۶ نفر (۵۱/۸۶٪) در رتبه دانشیار یا استادیار و ۵۲ نفر (۴۸/۱۴٪) مربّی بودند. ۱۷۶ نفر (۵۵/۱۷٪) از کارمندان مورد مطالعه نیز کارشناس بودند.

اعضا از کارگاه‌های آموزشی (۸۸/۶٪)، نحوه برخورد کارکنان کتابخانه (۸۵/۲٪)، خدمات امانت منابع (۸۴/۸٪) و امکانات فیزیکی و رفاهی (۸۲/۲٪) بیشترین میزان رضایت را داشتند. رضایت اعضا از خدمات بخش‌های اطلاع‌رسانی (۶۵/۵٪)،کیفیت منابع (۵۴/۷٪)، کمّیت منابع (۵۳/۴٪) و مرجع و نشریات (۵۱/۶٪) در کتابخانه مرکزی در حدّ متوسط بود (جدول ۱).

بالاترین میانگین نمره نظرات اعضای هیأت علمی در مورد امانت منابع، مرجع و نشریات، امکانات فیزیکی و رفاهی، کارگاه‌های آموزشی و برخورد کارکنان کتابخانه بود. اعضای آزاد در بخش اطلاع‌رسانی و کمّیت و کیفیت منابع، بالاترین میانگین نمره رضایت را داشتند. دانشجویان در همه موارد کمترین میانگین نمره رضایت را داشتند که اختلاف معنی‌داری از نظر میانگین نمره رضایت در همه حیطه‌ها بین چهار گروه مورد مطالعه مشاهده شد (P<۰/۰۱). نتیجه آزمون توکی نشان داد که در همه موارد فوق، تفاوت مشاهده شده بین دانشجویان با سایر اعضای کتابخانه (هیأت علمی، آزاد و کارمند) از نظر آماری معنی‌داری بود (جدول ۲).

از ۶۲۱ نفر که در مورد ساعت کار کتابخانه اظهار نظر کرده بودند، ۴۷۶ نفر (۷۶/۱٪) آن را مناسب و تا حدودی مناسب ارزیابی کردند. درصد بیشتری از دانشجویان نسبت به سایر رده‌های شغلی، ساعت کار کتابخانه را نامناسب ارزیابی کردند که در این زمینه نیز اختلاف آماری معنی‌داری بین اعضای مختلف کتابخانه مشاهده گردید (P<۰/۰۰۱) (جدول ۳).

جدول ۱- سطح رضایت از خدمات کتابخانه مرکزی در بین افراد مورد مطالعه

خدمات	کم		متوسط		زیاد		کلّ	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
امانت منابع	۱۶	۲/۳	۹۰	۱۲/۹	۵۹۰	۸۴/۸	۶۹۶	۱۰۰
مرجع و نشریات	۱۳۷	۱۹/۷	۲۰۰	۲۸/۷	۳۵۹	۵۱/۶	۶۹۶	۱۰۰
اطلاع‌رسانی	۸۱	۱۱/۶	۱۵۹	۲۲/۸	۴۵۶	۶۵/۵	۶۹۶	۱۰۰
کمّیت منابع	۷۴	۱۰/۶	۲۵۰	۳۵/۹	۳۷۲	۵۳/۴	۶۹۶	۱۰۰
کیفیت منابع	۶۹	۹/۹	۲۴۶	۳۵/۳	۳۸۱	۵۴/۷	۶۹۶	۱۰۰
امکانات فیزیکی و رفاهی	۴	۰/۶	۱۲۰	۱۷/۲	۵۷۲	۸۲/۲	۶۹۶	۱۰۰
کارگاه‌های آموزشی	۵۶	۸	۲۳	۳/۳	۶۱۷	۸۸/۶	۶۹۶	۱۰۰
نحوه برخورد کارکنان	۳۳	۴/۷	۷۰	۱۰/۱	۵۹۳	۸۵/۲	۶۹۶	۱۰۰

جدول ۲- مقایسه میانگین نمره رضایت از خدمات کتابخانه مرکزی در گروه‌های مختلف شغلی

شغل / خدمات	دانشجو	هیأت علمی	کارمند	آزاد	سطح معنی‌داری
	میانگین و انحراف معیار	میانگین و انحراف معیار	میانگین و انحراف معیار	میانگین و انحراف معیار	
امانت منابع	۴/۵۴±۰/۸۳	۵/۲۰±۰/۶۲	۴/۹۶±۰/۶۹	۵/۱۰±۵۸	P<۰/۰۱
مرجع و نشریات	۳/۷±۱/۰۵	۴/۷۲±۱/۱۰	۴/۴۵±۰/۹۹	۴/۳۴±۱/۲۸	P<۰/۰۱
اطلاع‌رسانی	۴± ۱/۰۷	۴/۷۹±۰/۸۸	۴/۵۴±۱/۰۶	۴/۸۳±۰/۹۱	P<۰/۰۱
کمّیت منابع	۴/۰۳±۰/۹۷	۴/۴۵±۱/۰	۴/۳۴±۰/۹۶	۴/۷±۰/۸۶	P<۰/۰۱
کیفیت منابع	۴/۰۴±۱/۰	۴/۵۷±۰/۹۴	۴/۳۵±۰/۹۳	۴/۷۱±۰/۸۳	P<۰/۰۱
امکانات فیزیکی و رفاهی	۲/۵±۰/۵۴	۲//۶۴±۰/۴	۲/۶۴±۰/۴۸	۲/۶۳±۰/۵۳	P<۰/۰۴
کارگاه‌های آموزشی	۴/۹۶±۱/۱۹	۵/۸۶±۱/۰۳	۵/۱۳±۱/۰۲	۵/۳۷±۱/۹۴	P<۰/۰۴
نحوه برخورد کارکنان	۴/۸±۱	۵/۴۵±۰/۷۲	۵/۳۳±۰/۸۶	۵/۳۶±۰/۹۲	P<۰/۰۱

جدول ۳- مقایسه سطح رضایت از ساعات کار کتابخانه در رده‌های مختلف شغلی

میزان رضایت / شغل	مناسب		تا حدودی مناسب		نامناسب		کلّ	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دانشجو	۸۱	۲۴/۸	۱۴۲	۴۳/۶	۱۰۳	۳۱/۶	۳۲۶	۱۰۰
هیأت علمی	۵۸	۵۹/۸	۲۵	۲۵/۸	۱۴	۱۴/۴	۹۷	۱۰۰
کارمند	۹۱	۵۳/۵	۵۸	۳۴/۱	۲۱	۱۲/۴	۱۷۰	۱۰۰
آزاد	۱۴	۵۰	۷	۲۵	۷	۲۵	۲۸	۱۰۰
کلّ	۲۴۴	۳۹/۳	۲۳۲	۳۷/۴	۱۴۵	۲۳/۳	۶۲۱	۱۰۰

بحث

این پژوهش نشان می‌دهد در حیطه‌های گوناگون خدمات‌رسانی، بیشترین میزان رضایت مربوط به کارگاه‌های آموزشی برگزارشده توسط کتابخانه مرکزی، نحوه برخورد کارکنان کتابخانه، خدمات بخش امانت، امکانات فیزیکی و رفاهی و کمترین میزان رضایت مربوط به پایین بودن سرعت اینترنت، کافی نبودن تعداد رایانه‌ها، عدم امانت دادن اطلس‌ها و کتب مرجع، مدّت‌زمان امانت منابع، تعداد مدارک قابل امانت، سکوت سالن‌های مطالعه و مدّت‌زمان کارگاه‌های برگزارشده می‌باشد.

مطالعات قبلی نشان می‌دهد که میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به کتابخانه با عواملی همچون کیفیت و کفایت مجموعه، لیاقت و شایستگی کارکنان، سهولت استفاده از فهرست‌ها و پایانه‌های رایانه‌ای ارتباط مستقیم دارد (۶).

امامی در پایان‌نامه خود به برررسی رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان از کتابخانه سازمان مدیریت صنعتی پرداخت؛ به ترتیب رضایت ۹۱/۹٪ از افراد مورد پژوهش از بخش امانت، ۸۲/۲٪ از بخش مجلات و ۷۷/۷٪ از بخش مرجع در سطح متوسط بود (۷).

در مطالعه حسنی‌پور خلجانی، بیشتر دانشجویان، هم در جستجوی منابع و هم در دستیابی به منابع کتابخانه‌ها از روش رایانه‌ای به جای روش برگه‌دان استفاده می‌کردند؛ بیش از ۷۵٪ از دانشجویان با فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها آشنایی داشتند. مشکل اصلی در بخش امانت کتابخانه‌ها به روز نبودن کتاب‌ها، در بخش مجلات، ناقص و بموقع نرسیدن مجلات و در بخش مرجع، کمبود کتاب‌های مرجع و به روز نبودن آنها و میزان رضایت در بخش مرجع از بخش‌های امانت و مجلات بیشتر بود (۸).

در پژوهش حاضر در بیشتر زمینه‌ها دانشجویان نسبت به سایر اعضا کمترین میانگین نمره رضایت را داشتند؛ در مطالعه

محمد اسماعیل، در مجموع ۹۱٪ از مراجعه‌کنندگن از خدمات مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات رضایت داشتند (۹).

در مطالعه‌ای که به منظور بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات مؤسسه مطالعات پیشرفته مکتب قانون دانشگاه لندن انجام شد، میزان رضایت‌مندی از کتاب‌ها ۹۴/۵۸٪، نسخه‌های کافی از کتاب‌های درسی ۸۱/۵۶٪، میزان رضایت‌مندی از مجلات ۹۴/۳۸٪، میزان رضایت‌مندی از مجلات الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی ۹۱/۹۸٪، کمک کارکنان کتابخانه ۹۹/۴۱٪، جلسه‌های آموزش الکترونیکی ۹۱/۷۳٪ و سر و صدا در محیط مطالعه ۷۹/۷۶٪ بود؛ در مجموع سطح میزان رضایت مراجعه‌کنندگان بالا و بسیار خوب بوده است (۱۰).

در گزارش دانشگاه Athabasca، کیفیت خدمات کتابخانه آن دانشگاه توسط دانشجویان غیر فارغ‌التحصیل تا ۹۵٪ خوب و توسط دانشجویان فارغ‌التحصیل تا ۸۷٪ خیلی خوب ارزیابی گردید. کیفیت خدمات مرجع توسط دانشجویان غیر فارغ‌التحصیل تا ۹۱٪ خوب و توسط دانشجویان فارغ‌التحصیل تا ۸۹٪ خیلی خوب ارزیابی شد. تعداد زیادی از دانشجویان غیر فارغ‌التحصیل خدمات امانت داخلی کتابخانه را خوب و رضایت‌بخش و بیشتر دانشجویان فارغ‌التحصیل نیز خیلی خوب و رضایت‌بخش ارزیابی نمودند (۱۱).

در مطالعه طبسی، ۸۴٪ افراد، حجم منابع کتابخانه محل خدمت خود را در حدّ متوسط تا خوب ارزیابی نمودند و بیش از ۹۰٪ آنان از کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط این کتابخانه‌ها راضی بودند. بیش از ۹۰٪ پاسخگویان نیز کمک کتابداران کتابخانه محل خدمت خود را در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز مؤثر می‌دانستند و بیش از ۸۰٪ این افراد کیفیت نظافت، صندلی و نور کتابخانه را در حدّ متوسط ارزیابی کردند (۱۲).

در مطالعه حاضر بیشتر اعضا (۷۶/۷٪) ساعت کار کتابخانه را مناسب و تا حدودی مناسب ارزیابی کردند. بیشتر دانشجویان نسبت به سایر رده‌های شغلی ساعت کار کتابخانه را نامناسب ارزیابی کردند. در مطالعه یزدانفر، با توجه به محدود بودن ساعت کار بخش امانت، دانشجویان، بخصوص دانشجویان مقاطع بالاتر، خواستار افزایش ساعت کار و عدم تعطیلی میان روز بوده‌اند (۱۳) که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد. در مطالعه مرادمند، ۸۴٪ از دانشجویان از ساعات کار کتابخانه راضی بودند (۲)؛ نتایج مطالعه خوشرو نیز نشان داد که ۲۷/۲٪ از افراد، ساعت کار کتابخانه را نامناسب و کم دانسته‌اند (۱۴).

در مطالعه قربانی، پاسخگویان از روزآمدبودن منابع، غنی بودن مجموعه کتابخانه، مقررات استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و کافی بودن نور، روشنایی و سکوت کتابخانه، عمدتاً راضی بودند؛ اما از جنبه‌های دیگر مانند خدمات امانت، دانش و تجربه کتابداران در کمک به مراجعان، تعداد رایانه‌ها و ساعت کار کتابخانه، رضایت چندانی نداشتند که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد (۱۵).

نتیجه‌گیری

اعضا در بیشتر زمینه‌ها از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه به میزان زیاد رضایت داشتند. رضایت دانشجویان نسبت به سایر اعضا کمتر بود. برای ارتقاء مستمر کمّیت و کیفیت خدمات کتابخانه، پیشنهاد می‌شود ساعت کار کتابخانه، مدّت و تعداد مدارک قابل امانت، تعداد رایانه‌ها و مدّت زمان استفاده از اینترنت افزایش داده شود و کارگاه‌های آموزشی به منظور استفاده از منابع مرجع (نشریات چاپی و الکترونیکی و بانک‌های اطلاعاتی و ...) در سطح گسترده‌تری برگزار گردد.

تقدیر و تشکر

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی مصوّب شورای پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند است. نویسندگان مراتب تشکر خود را از تمامی عزیزانی که در امر تصویب، تکمیل پرسشنامه و جمع‌آوری اطلاعات مساعدت نمودند، اعلام می‌دارند.

منابع:

1- Fattahi R. Some areas of technology impact on libraries and librarians work. Library and Information Science. 1998; 1(4): 49-63. [Persian]

2- Moradmand A. A survey on satisfaction score of the clients from services offered by the library of the College of Literature, Shahid Chamran University of Ahvaz. Ketab. 2006; 17(4): 187-204. [Persian]

3- Kerafoord J. Evaluation of Library and Information Services. Translated by: Moataref M. Tehran: Iranian Research Institute for Information Science & Technology; 2001. [Persian]

4- Ertejaei S. Survey of satisfaction rate among clients of the Central library of Iran University of Medical Sciences. [Dissertation] Iran. Tehran: Faculty Management & Information, Iran University of Medical Sciences; 1994. [Persian]

5- Goldhor H. Research methods in librarianship: measurement and evaluation. 1st ed. USA: University of Illinois publication; 1968.

6- Moradmand A, Amir MR. Patrons' Satisfaction with the Services of the Central Library of the City of Tabriz. Information Sciences & Technology. 2007; 23(1): 61-79.

7- Emami S. Survey of satisfaction rate among clients of the library of Industry Management Organization. [Dissertation] Iran. Hamedan: Islamic Azad University; 2008. [Persian]

8- Hasanipoor khaljani F. Survey of students' satisfaction with Tabriz university libraries. [Dissertation] Iran. Tehran: Islamic Azad University; 2006. [Persian]

9- Mohamad Esmaeel S. The Survey of user's satisfaction of information services internet center research physic theology & mathematics. [Dissertation] Iran. Tehran: Islamic Azad University; 2000. [Persian]

10- Line MB. Academic Library Management. 1st ed. London: Library Association Publishing; 1990.

11- Report on student usage and satisfaction with Athabasca University Library Services 2004. Available from: URL: http://library.athabascau.ca/about/report04.pdf

12- Tabasi MA. The Study looking members scientific committee Zahedan University of Medical Sciences relative to revenue attach libraries. [Dissertation]. Iran: Tehran University of Medical Sciences; 1997. [Persian]

13- Yazdanfar S. The Survey of satisfaction rate of users from central library service of Ghazvin University of Medical Sciences. The Journal of Qazvin University of Medical Sciences. 1997; 1(4): 64-69. [Persian]

14- Khoshroo SA. A survey on users' satisfaction scope from services offered by the public libraries of Kerman City. Ketab. 2006; (67):29-38. [Persian]

15- Ghorbani N. The Survey of satisfaction rate of users library service Assessment Geuo-Physic Tehran University. [Dissertation]. Tehran: Tehran University; 1999. [Persian]

Abstract *Original Article*

Library users' satisfaction rate at the central library of Birjand University of Medical Sciences

F. Zangoee[1], S.A. Saadatjoo[2], H. Beydokhti[3]

Background and Aim: Respecting the clients is an important element for every successful information system. This study was done to determine the users' satisfaction rate with the services offered by the Central Library of Birjand University of Medical Sciences.

Materials and Methods: In this descriptive analytical study, 400 students, through systematic sampling, and other members, by means of census, were studied. A self-made questionnaire was designed based on the study goals and its content validity was approved by a number of professionals. The obtained data were analyzed by means of SPSS software using statistical tests, at the significant level of P<0. 05.

Results: Out of 696 cases studied, 53% were students, 27% were employees, 16% were faculty members and 4% were ordinary members of the library. Satisfaction rate of the users were in the order of: educational workshops (88.6%), personnel treatment (85.2%), book loaning services (84.8%), Physical and welfare facilities (82.2%), information services (65.5%), quality of sources (54.7%), quantity of sources (53.4%) and references and journals (51.6%). Faculty members had the highest mean satisfaction scores regarding book loaning services, references and journals, physical and welfare facilities, educational workshops, and personnel treatment. The working period of the library was appropriate for %76.7 of the library users. Students' satisfaction was significantly lower than other users in most of the fields (P<0.01).

Conclusion: The average satisfaction rate of Central Library's members in most of the aspects was high. In order to improve the quantity and quality of the library services, it is suggested that the library activity hours, number and period of the sources' loaning, number of the computers and period of using the Internet be increased.

Key Words: Library services, Users' satisfaction, Academic libraries

Journal of Birjand University of Medical Sciences. 2011; 17(4): 316-322

Received: 20.06.2010 Last Revised: 02.11.2010 Accepted: 07.12.2010

[1] *Corresponding Author; B.A. in Librarian and Information Services, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
fzangooei2005@yahoo.com
[2] *Instructor, Faculty of Nursing & Midwifery, Diabetes Research Center, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran*
[3] *M.Sc of Medical Library and Information Science, Birjand University of Medical Sciences*