مجله علم سنجی کاسپین
Caspian Journal of Scientometrics

دانشگاه علوم پزشکی بابل، مجله علم سنجی کاسپین
سال دوم، شماره اول، بهار و تابستان ۹۴، صفحه ۱۲-۷

Original Article
DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7

میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه ای: مطالعه موردی در دانشگاه علوم پزشکی بابل

دریافت مقاله: ۹۳/۱۱/۱ پذیرش مقاله: ۹۴/۳/۲۷

موسی یمین فیروز (PhD)[۱]
حامد حسین زاده (MA)[۲*]
همت قلی نیا آهنگر (MA)[۳]
خدیجه محمدی (BA)[۴]
منیژه امامی (BA)[۴]
فرشته غضنفری (BA)[۴]

۱. گروه آموزش عمومی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل، بابل، ایران.
۲. کتابخانه بیمارستان آیت اله روحانی، دانشگاه علوم پزشکی بابل، بابل، ایران.
۳. پژوهشکده بیماری های غیرواگیر، دانشگاه علوم پزشکی بابل، بابل، ایران.
۴. دانشگاه علوم پزشکی بابل، بابل، ایران.

*نویسنده مسئول: حامد حسین زاده بابل، خیابان گنج‌افروز، دانشگاه علوم پزشکی بابل، کتابخانه بیمارستان آیت الله روحانی.
Email: hamedhamedya@yahoo.com

چکیده

سابقه و هدف: محور اساسی پویایی هر سازمان، رضایت کاربران آن است. هدف از پژوهش حاضر تعیین میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه ای در دانشگاه علوم پزشکی بابل است.

مواد و روش‌ها: پژوهش حاضر بصورت پیمایشی و از نوع تحلیلی است. جامعه این پژوهش شامل ۲۴۵ نفر از مراجعان کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی بابل است که بصورت تصادفی منظم انتخاب گردیدند. از پرسشنامه پژوهشگر ساخته برای گردآوری اطلاعات استفاده گردید و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از آزمون آماری تی و ANOVA در سطح معناداری ۰/۰۵ استفاده شده است.

یافته‌ها: میانگین کل نمره رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه ای دانشگاه علوم پزشکی بابل ۳/۷۷±۰/۶۶ بدست آمد که به طور معناداری از متوسط بیشتر بوده است (Sig<0.05). از بین ۸ کتابخانه ی مورد بررسی، کتابخانه بیمارستان کودکان امیرکلا با میانگین ۴/۴۸±۰/۵۴ بیشترین میزان رضایتمندی و کتابخانه زهراوی با میانگین ۳/۲۵±۰/۶۴ کمترین میزان رضایتمندی رو به خود اختصاص داده اند. بیشترین میزان رضایت مندی به ترتیب در ابعاد نیروی انسانی(۴/۳۵) و کمترین میزان رضایتمندی به بعد امکانات کتابخانه ای (۳/۱۰) تعلق دارد. و نتایج آزمون ANOVA نیز نشان داد که میانگین رضایتمندی کاربران در ابعاد مختلف در تمامی کتابخانه های مورد بررسی تفاوت معناداری بایکدیگر داشته است (Sig<0.05).

نتیجه‌گیری: میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه ای دانشگاه علوم پزشکی بابل در تمامی ابعاد مورد بررسی، بالاتر از حد متوسط است.

واژگان کلیدی: **رضایتمندی، خدمات کتابخانه ای کتابخانه مراکز دانشگاهی، دانشگاه علوم پزشکی بابل**

مقدمه

رضایت کاربران در هر سازمانی محور اساسی پویایی آن به حساب می آید. به اعتقاد برخی، کیفیت خدمات دلیلی بر رضایت کاربران نیست (۱). به این ترتیب راهکارهای دست‌یابی به رضایت کاربران در مورد سازمان‌های مختلف متفاوت است و به نوع مراجعان آنها بستگی دارد. در هر کتابخانه‌ای ارائه خدمات به موقع به کاربران، به روزکردن فراورده‌ها و خدمات، ارائه انواع متفاوتی از خدمات به روش‌های متفاوت، و از همه مهم‌تر دخیل دانستن مراجعان و بازخوردشان در ارزیابی مؤثر خدمات و فراورده‌های کتابخانه‌ای، محورهای اساسی برای کاربرمدار بودن و در نتیجه پویایی این نوع کتابخانه‌ها است و باید هر نوع راهکاری در این زمینه حول این محور ها ارائه شود (۲). هدف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ارائه خدمات مناسب به کاربران است. از این رو، توجه به نظرهای آنان در بهبود ارائه خدمات، اهمیت دارد. برای بقا در محیط رقابتی کتابخانه‌های دانشگاهی باید به بهبود کیفیت خدمات توجه بیشتری نشان دهند(۳).

بررسی رضایت کاربران، ابزار مناسب برای سنجش خدمات کتابخانه‌هاست. این نوع بررسی‌ها، به بخش مهمی از حیات کتابخانه‌های دانشگاهی مبدل شده است، که نتایج آن نه تنها به مدیریت کتابخانه در رسیدن به هدف‌های مورد نظر کمک می‌کند، بلکه به آشکار ساختن ارزش و تأثیر آن خدمات و نیز به مدیریت مؤسسات برای کاهش هزینه‌ها یاری می‌رساند. وانگ اظهار می‌دارد که بررسی رضایت کاربران، ابزارهای مفیدی را در دست مدیر کتابخانه برای پیش بینی مشکلات بالقوه قرار می‌دهد. این ابزارها عبارتند از: تأکید بر حفظ و بازسازی نقاط قوّت، مشخص کردن نقاط ضعف، پاسخگویی مدیر در مواردی که رضایتمندی کاربران بیش از حد معمول باشد، ارائه معیار عینی در باب میزان نارضایتی کاربران وافزایش اعتماد کارکنان به مدیر (۴). نیازها و خواسته‌های اطلاعاتی افراد در دوره‌های مختلف متفاوت است. کتابخانهٔ دانشگاه علوم پزشکی نیز برای پاسخگویی، بهتر به نیازهای پژوهشی مراجعان خود

[Downloaded from cjs.mubabol.ac.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.24234710.1394.2.1.1.8]
[DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7]

[Downloaded from cjs.mubabol.ac.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.24234710.1394.2.1.1.8]
[DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7]

ناگزیر است که به رضایت مراجعان خود توجه ویژه داشته باشد. به این منظور، بررسی جنبه‌های مختلف عملکرد بخش‌های مختلف کتابخانه ها ضروری است تا مشخص شود مراجعه‌کنندگان، در استفاده از امکانات هر قسمت، چقدر احساس رضایت می‌کنند. در این پژوهش با چنین رویکردی، به بررسی و ارزیابی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های در دانشگاه علوم پزشکی بابل خواهیم پرداخت.

در مورد رضایت کاربران کتابخانه‌ها چه در داخل و چه در خارج، مطالعات متعددی صورت گرفته است و سابقه این نوع مطالعات به حدود دهه ۱۹۴۰ باز می‌گردد و اواخر دهه ۱۹۶۰ نقطه عطف رشد این نوع تحقیقات به شمار می‌رود (۵). در ادامه به جدیدترین این مطالعات اشاره می شود: رئیسی و ابراهیمی (۱۳۸۶) میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران را در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد منابع موجود در کتابخانه مرکزی، جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به روز نبودن این منابع بیش از تعداد آنها، موجب نارضایتی کاربران می‌باشد (۶). چنین نتیجه‌ای در پژوهشی که در همان سال توسط مرادمند در دانشگاه شهید چمران اهواز انجام شده نیز مشاهده شده است (۷). اما در پژوهشی که در همین زمینه در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال ۱۳۸۹ انجام شد، امکانات فیزیکی و رفاهی، کارگاه‌های آموزشی و خدمات ارائه شده در بخش امانت، بالاترین میانگین نمره را به خود اختصاص دادند و از بین جامعه استفاده‌کننده از خدمات آن کتابخانه، دانشجویان در مقایسه با سایر اعضاء، رضایت کمتری از خدمات کتابخانه‌ای داشته اند (۸). در تحقیق صراف پور و حریری که به سنجش میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران پرداخته بودند، نتایج نشان داد که سطح رضایت کاربران در بعد امکانات فیزیکی و رفاهی بین بالا و بسیار بالا، در بعد انواع منابع اطلاعاتی در سطح متوسط، در بعد خدمات کتابخانه در سطح بین متوسط و بالا و در بعد ویژگی‌های کارکنان کتابخانه، در سطح بالا، بوده است. کایران نیز کیفیت خدمات و رضایت مشتری از کتابخانه را در یک دانشگاه مالزیایی بررسی کرد. مطالعه او نشان داد کارکنان آموزشی کیفیت خدمات را بالاتر از حد متوسط ارزیابی کردند، کارکنان کتابخانه کاملا کارا و مفید بوده و قادر به القای حس اعتماد به کاربران کتابخانه بودند. و در مجموع رضایت کلی از کتابخانه در حد مطلوب گزارش گردید (۳).

نتایج تحقیق نگاتا و کلاپفر که به ارزیابی کتابخانه های عمومی پرداخته بودند نیز نشان داد که بطور کلی، کاربران، مطالبات بالایی برای خدمات متعدد کتابخانه دارند و در صورت دریافت خدمات مورد نظر خود، کتابخانه را با نمره خوب ارزیابی می‌کنند (۵). مطالعه بکتی و همکاران که به بررسی میزان رضایتمندی و وفاداری کاربران کتابخانه‌ای در دانشگاه مالزی پرداختند نشان داد که کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تاثیر مستقیم بر رضایت مشتری دارد اما با وفاداری آنها تاثیر معناداری ندارد (۹).

مواد و روشها

روش پژوهش، پیمایشی از نوع تحلیلی است و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامهٔ محقق ساخته استفاده شده است که از دو بخش تشکیل شده است. بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی و بخش مربوط به ارزیابی رضایتمندی مراجعان که در ۵ بعد بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای تنظیم شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار «اس پی اس اس»، برای جلوگیری از پراکندگی پاسخ‌های مختلف از توزیع فراوانی، و به منظور سنجش عوامل موثر و معنادار بودن ارتباط عوامل مختلف با رضایت مراجعان از آمارهای توصیفی شامل (میانگین، انحراف استاندارد و ....) و همچنین از آزمون‌های تی و ANOVA برای پاسخ به فرضیه‌ها استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیهٔ مراجعانی بود که در طی سه ماه از انجام این مطالعه به هریک از کتابخانه‌های دانشگاه مراجعه کرده بودند. نمونه‌ها بصورت تصادفی منظم انتخاب گردیده است. به این معنی که در طول سه ماه بصورت روزانه به اولین، سومین، ششمین مراجعه‌کننده به کتابخانه تا دوازدهمین نفر پرسشنامه تحویل و جمع‌آوری گردید و در مجموع ۲۴۵ نفر در این مطالعه شرکت کردند و تمام کتابخانه‌های تابعه دانشگاه بصورت تفکیکی پرسشنامه‌ها را جمع‌آوری و به تیم پژوهش تحویل داده‌اند.

یافته ها

از بین پاسخ دهندگان به ۲۴۵ پرسشنامه توزیع شده، ۴۴/۵٪ پاسخ دهندگان را مرد و ۵۵/۵٪ را زن تشکیل داده است. همچنین ۸۰/۸٪ پاسخ دهندگان دانشجو، ۹/۴٪ کارمند و ۹/۸٪ را هیئت علمی تشکیل می‌داد. ۵۶/۷٪ پاسخگویان دارای مدرک کاردانی و کارشناسی، ۴۳/۳٪ دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکترا بوده اند.

جدول ۱. میزان رضایتمندی کاربران از کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بابل به تفکیک واحدها

کتابخانه ها	تعداد	میانگین
کتابخانه بیمارستان آیت الله روحانی	۳۰	۳/۹۸±۰/۶۲
کتابخانه مرکزی	۴۳	۳/۷۵±۰/۶۴
کتابخانه دانشکده دندانپزشکی	۳۸	۳/۵۰±۰/۵۸
کتابخانه دانشکده پزشکی	۲۱	۳/۲۵±۰/۶۴
کتابخانه دانشکده پیراپزشکی	۳۰	۳/۶۱±۰/۵۳
کتابخانه بیمارستان کودکان امیرکلا	۲۱	۴/۴۸±۰/۵۴
کتابخانه بیمارستان شهید بهشتی	۳۱	۳/۶۱±۰/۴۱
کتابخانه دانشکده پرستاری- مامایی	۳۱	۴/۱۰±۰/۶۵
جمع کل	۲۴۵	۳/۷۷±۰/۶۶

مقدار آماره آزمون= ۱۰/۵۳ سطح معنی داری= ۰/۰۰۰

میانگین نمره رضایتمندی کاربران (۳/۷۷±۰/۶۶) در تمامی کتابخانه-های مورد بررسی به طور معناداری از متوسط ($\mu > ۳$) بیشتر می باشد ($Sig<0.05$) که نشان دهنده میزان رضایت متوسط به بالا کابران از خدمات کتابخانه‌ای در این دانشگاه است. اما از بین ۸

کتابخانه‌ی مورد بررسی، کتابخانه بیمارستان کودکان امیرکلا با میانگین ۴/۴۸±۰/۵۴ بیشترین میزان رضایتمندی و کتابخانه زهراوی با میانگین ۳/۲۵±۰/۶۴ کمترین میزان رضایتمندی رو به خود اختصاص داده اند. نتایج آزمون آماری ANOVA هم نشان داد که میزان رضایتمندی مراجعان در کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با همدیگر داشته است (Sig= 0.000). سطوح خدمات‌دهی ۸ کتابخانه مورد بررسی از دیدگاه کاربران نیز در نمودار ۱ ارائه شده است.



نمودار ۱. سطح خدمات دهی کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی بابل از دیدگاه کاربران

همانطور که داده‌های جدول ۲ نشان می دهد، بیشترین میزان رضایتمندی به ترتیب در ابعاد نیروی انسانی (۴/۳۵) و کمترین میزان رضایتمندی به بعد امکانات کتابخانه‌ای (۳/۱۰) تعلق دارد. و آزمون آماری تی مستقل هم نشان داد که میانگین نمرات ابعاد نیروی انسانی، فضا و مقررات در کتابخانه‌های بیمارستانی و دانشگاهی تفاوت معناداری با یکدیگر دارد (Sig<0.05) اما در ابعاد منابع اطلاعاتی و امکانات چنین تفاوتی مشاهده نشده است (Sig>0.05). همچنین نتایج آزمون ANOVA نشان داد که میانگین رضایتمندی کاربران در ابعاد مختلف در تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی تفاوت معناداری با یکدیگر داشته است (جدول۳).

جدول ۲. میزان رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بابل به تفکیک نوع کتابخانه در ابعاد پنج گانه

ابعاد	نوع کتابخانه	تعداد	میانگین	میانگین کل	مقدارآماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری
منابع	بیمارستانی	۸۲	۳/۶۲±۰/۸۷	۳/۶۱	۰/۲۲۱	۲۴۳	۰/۸۲۵
	دانشگاهی	۱۶۲	۳/۶۰±۰/۷۹				
نیروی انسانی	بیمارستانی	۸۲	٤/۵٤±۰/۵۰	٤/۳۵	۳/۷۵	۲۴۳	۰/۰۰۰
	دانشگاهی	۱۶۳	٤/۲۰±۰/۷٤				
امکانات	بیمارستانی	۸۲	۳/۱۷±۱/۱۰	۳/۱۰	۱/۳۶	۲۴۳	۰/۱۷٤
	دانشگاهی	۱۶۳	۲/۹۷±۱/۱۱				
فضا	بیمارستانی	۸۲	٤/۲۵±۰/۷۱	۳/۹۵	٤/۸۸	۲۴۳	۰/۰۰۰
	دانشگاهی	۱۶۳	۳/۷۳±۰/۸۳				
مقررات	بیمارستانی	۸۲	٤/۲۰±۰/۶۵	۳/۹۰	٤/٤۶	۲۴۳	۰/۰۰۰
	دانشگاهی	۱۶۳	۳/۶۹±۰/۷۳				

جدول۳. میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌ای در ابعاد مختلف به تفکیک کتابخانه‌ها در دانشگاه علوم پزشکی بابل

کتابخانه	ابعاد منابع	نیروی انسانی	امکانات	فضا	مقررات
کتابخانه بیمارستان آیت الله روحانی	۷۷/۰±۷۰/۳	٤٤/۰±۵۸/٤	۲۸/۱±۰۲/۳	۷۲/۰±۲٤/٤	۶۲/۰±۲٤/٤
کتابخانه مرکزی	۷۶/۰±۷٤/۳	۸۲/۰±۹۸/۳	۸۷/۰±۵۱/۳	۷۳/۰±۶۷/۳	۸٤/۰±۷۵/۳
کتابخانه دانشکده دندانپزشکی	۶۹/۰±۲۸/۳	۵۸/۰±۲۰/٤	۹۹/۰±۸۶/۲	۸۷/۰±٤۱/۳	۸۲/۰±۷۵/۳
کتابخانه دانشکده زهراوی	۸۸/۰±۲۰/۳	۸۹/۰±۸۱/۳	۹٤/۰±۵۸/۲	۹٤/۰±٤۲/۳	۶۷/۰±۰۷/۳
کتابخانه دانشکده پیراپزشکی	۶۶/۰±۵۸/۳	۷۰/۰±۱۹/٤	۹۵/۰±۶۲/۲	۵۹/۰±۸۷/۳	۶۸/۰±٤۹/۳
کتابخانه بیمارستان کودکان امیرکلا	۵۷/۰±٤۱/٤	٤٤/۰±۷۹/٤	۹٤/۰±۶۷/۳	۵۹/۰±۶۵/٤	۵۲/۰±۶۳/٤
کتابخانه بیمارستان شهید بهشتی	۶۸/۰±۰۲/۳	۵۳/۰±۳۳/٤	۸۷/۰±۹۲/۲	۶۶/۰±۹۹/۳	۵۹/۰±۸۶/۳
کتابخانه دانشکده پرستاری- مامایی	۷۵/۰±۰۵/٤	۳۲/۰±۷۶/٤	٤۹/۱±۹۵/۲	۷۵/۰±۲۷/٤	۷۱/۰±۲۰/٤

سطح معنی داری= ۰/۰۰۰

[Downloaded from cjs.mubabol.ac.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.24234710.1394.2.1.1.8]
[DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7]

[Downloaded from cjs.mubabol.ac.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.24234710.1394.2.1.1.8]
[DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7]

همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد استفاده کنندگان کمترین میزان رضایت را در بعد امکانات کتابخانه‌ای داشتند اما در بین ۸ کتابخانه مورد بررسی وضعیت کتابخانه مرکزی و کتابخانه کودکان امیرکلا در این بعد بهتر از سایر کتابخانه‌ها بوده است.

بحث و نتیجه گیری

این مطالعه نشان داد که در تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی میانگین نمره رضایتمندی کاربران به طور معناداری از متوسط بیشتر می‌باشد که نشان دهنده میزان رضایت متوسط به بالا (بیشتر از ۳) کاربران از خدمات کتابخانه‌ای در دانشگاه علوم پزشکی بابل است (Sig<0.05). در پژوهش صراف پور و حریری نیز، که میزان رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز مورد بررسی قرار گرفته بود، میزان رضایت بین متوسط و بالا (۱۰) و در تحقیقات مشابه دیگر بسیار کم تا متوسط گزارش گردید (۶-۷). اما میزان رضایت از خدمات کتابخانه-ای در دانشگاه علوم پزشکی بیرجند بر خلاف این تحقیق زیاد بوده است (۸). میزان رضایتمندی کاربران از کتابخانه‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی بابل نیز، بطور معناداری متفاوت بوده است و بیشترین و کمترین میزان رضایتمندی به ترتیب به کتابخانه بیمارستان کودکان امیرکلا (۴/۴۸±۰/۵۴) و کتابخانه دانشکده پزشکی (۳/۲۵±۰/۶۴) تعلق گرفته است. تخصصی بودن کتابخانه کودکان امیرکلا از یک سو و عدم تنوع موجود در نیازهای اطلاعاتی مراجعان این کتابخانه در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها شاید دلیل اصلی افزایش میزان رضایتمندی مراجعان آن کتابخانه باشد اما نمی‌توان به نقش نیروی انسانی آن کتابخانه و چگونگی ارائه خدمات آنها به مراجعان در این زمینه غافل شد. اما بر عکس کتابخانه کودکان امیرکلا، کتابخانه دانشکده پزشکی دارای تنوع مراجعان بوده و تمامی رشته‌های تحصیلی موجود در دانشگاه را پوشش می دهد به همین دلیل شاید منطقی باشد که جلب رضایت همه این مراجعان با نیازهای اطلاعاتی متفاوت در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها بسیار دشوارتر باشد. گرچه به این مساله هم باید دقت شود که نوع برخورد کارکنان آن کتابخانه با مراجعان و قوانین و مقررات حاکم بر این کتابخانه، می تواند در میزان رضایتمندی مراجعان آنها تاثیر بسزایی داشته باشد. نتایج همچنین نشان داد که در هریک از ابعاد مورد بررسی، بیشترین میزان رضایتمندی به ترتیب در ابعاد نیروی انسانی (۴/۳۵) و کمترین میزان رضایتمندی به بعد امکانات کتابخانه‌ای (۳/۱۰) تعلق دارد. در تحقیقات قبلی نیز مشکلات مربوط به امکانات کم کتابخانه‌ها از لحاظ تجهیزات کتابخانه‌ای مانند چاپگر، دستگاه کپی و اسکنر و خطوط پر سرعت اینترنت گزارش گردید (۶-۸). نتایج این مطالعه همچنین نشان داد که در ابعاد پنج‌گانه، رضایتمندی اکثریت کاربران، بالاتر از میانگین است و این امر می‌تواند نشان‌دهنده کیفیت و کمیت نسبتا مطلوب خدمات‌دهی کتابداران کتابخانه‌های مورد نظر باشد هرچند در برخی از ابعاد می‌توان توسعه بیشتری را مد نظر قرار داد تا به سطح مطلوب و ایده ال نزدیکتر شد. نتایج آزمون ANOVA نشان داد که میانگین رضایتمندی کاربران در ابعاد مختلف در تمامی کتابخانه‌های مورد بررسی تفاوت معناداری با یکدیگر داشته است (جدول۳). این مساله نشأت گرفته از فرهنگ و جو سازمانی حاکم بر کتابخانه‌هاست که در اکثر پژوهش‌های انجام شده در حوزه مدیریت به اهمیت و تاثیر آن بر میزان رضایتمندی مشتری اشاره شده است (۱۱-۱۲).

یکی دیگر از نتایج این بود که میانگین نمرات ابعاد نیروی انسانی، فضا و مقررات در کتابخانه‌های بیمارستانی و دانشکده‌ای تفاوت معناداری با یکدیگر داشته است (Sig<0.05) اما در ابعاد منابع اطلاعاتی و امکانات چنین تفاوتی مشاهده نشده است (Sig>0.05). بنابراین به نظر می‌رسد وضعیت منابع اطلاعاتی و امکانات موجود در تمامی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بابل شبیه به هم است اما به دلیل اینکه در کتابخانه‌های بیمارستانی تعداد نیروی انسانی متخصص کتابداری و اطلاع‌رسانی در مقایسه با کتابخانه‌های دانشکده‌ای کمتر است، منطقی به نظر می‌رسد که سطح کمی و کیفی خدمات‌دهی آنان به مراجعان باعث نارضایتی آنان گردد. اینکه استفاده‌کنندگان کتابخانه از فضا و مقررات کتابخانه‌های بیمارستانی در مقایسه با کتابخانه‌های دانشکده‌ای رضایت بیشتری دارند شاید به دلیل آن باشد که جو سازمانی حاکم بر این نوع کتابخانه‌ها متاثر از جو آموزشی حاکم بر بیمارستان‌ها است چرا که مراجعان آنها نیازهای اطلاعاتی مشابه‌ای دارند اما در دانشکده‌ها به دلیل گوناگونی رشته‌های تحصیلی، نیازهای اطلاعاتی بسیار متفاوت است و کتابخانه‌ها باید با همان امکانات کتابخانه‌های بیمارستانی، پاسخگوی نیاز اطلاعاتی گوناگون کاربران باشند.

از طرفی دیگر معمولا در کتابخانه‌های دانشکده‌ای به خاطر فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان مادر، قوانین و مقرارت کتابخانه‌ای، کمی سخت‌گیرانه‌تر از کتابخانه‌های بیمارستانی است و همین مساله هم می-تواند موجب نارضایتی مراجعان گردد.در نهایت می‌توان چنین نتیجه گرفت که میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه علوم پزشکی بابل در تمامی ابعاد مورد بررسی، بالاتر از حد متوسط است. اما برای بهبود این وضعیت، پیشنهاد می‌گردد کتابخانه‌ها به امکانات رایانه‌ای و شبکه اینترنت مجهز گردند. جذب متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی به خصوص در کتابخانه‌های بیمارستانی و رعایت اخلاق حرفه‌ای توسط تمامی کارکنان از دیگر پیشنهادات این پژوهش است. همچنین با افزایش تنوع در منابع اطلاعاتی از جمله منابع الکترونیکی و منابع چند رسانه‌ای و نیز افزایش تنوع در ابزارهای اطلاعاتی، لازم است کتابخانه‌ها چنین منابعی را با توجه به نیازهای اطلاعاتی و روند پیشرفت فناوری تهیه و در دسترس مراجعان قرار دهند.

سپاسگزاری

این پژوهش در قالب طرح پژوهشی به شماره ۹۱۳۳۶۳۳ با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی بابل انجام شده است بنابراین بدین‌وسیله از معاونت تحقیقات فناوری و اعضای شورای پژوهشی آن دانشگاه تقدیر و تشکر می‌گردد. همچنین از تمامی کارشناسان کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی بابل که در گردآوری اطلاعات این پژوهش ما را یاری کردند سپاسگزاریم.

References

1. Hernon P, Whitman JR. Delivering satisfaction and service quality: A customer-based approach for libraries: American Library Association 2001.
2. Junaida I, Mahadir LA, Sharunizam S, editors. Service quality performance in academic libraries. Science and Social Research (CSSR), 2010 International Conference on; 2010: IEEE.
3. Kiran K. Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. Library Review 2010; 59(4): 261-73.
4. Wang I-M, Shieh C-J. The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. Journal of Information and Optimization Sciences 2006; 27(1): 193-209.
5. Nagata H, Klopfer L. Public library assessment in customer perspective: To which customer group should the library listen? Library Management 2011; 32(4/5): 336-45.
6. Reisi P, Ebrahimi E. Survey of User satisfaction of the Central Library services in Iran University of Medical Sciences. Library and Information Science 2008; 10(1): 123-35.
7. Moradmand A. Survey of Library Users Satisfaction of Chamran university. Faslnameh-Ketab 2007; 58: 187-204.
8. Zangoee S, Saadatjoo A, Beydokhti H. Library users' satisfaction rate at the central library of Birjand University of Medical Sciences. Journal of Birjand University of Medical Sciences 2010; 17(4): 316-22.
9. Bakti IGMY, Sumaedi S. An Analysis of Library Customer Loyalty: The Role of Service Quality and Customer Satisfaction, a Case Study in Indonesia. Library Management 2013; 34(6/7): 397-414.
10.Sarrafpor S, Hariri N. Measure of users satisfaction of Central library services in National Iranian Gas Company. Journal of Systems and Information Services 2012; 1(1): 83-94.
11.Hystad SW, Bartone PT, Eid J. Positive organizational behavior and safety in the offshore oil industry: Exploring the determinants of positive safety climate. The Journal of Positive Psychology 2014; 9(1): 42-53.
12.Ebrahimi M, Mohamadkhani K. The Relationship between Organizational Climate and Job Involvement among Teachers of High Schools in Delijan City of Iran. International Journal of Management and Business Research 2014; 4(1): 65-72.

[Downloaded from cjs.mubabol.ac.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.24234710.1394.2.1.1.8]
[DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7]

Babol Uni of Med Sciences

Original Article

Caspian Journal of Scientometrics. 2015; 2(1): 7-12

DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7

Clients' satisfaction of library services: A case study in Babol University of Medical Sciences

Received: 11 April 2015 Accepted: 24 Aug 2015

Yaminfirooz M (PhD) [1]
Hoseinzadeh H (MA) [2*]
Gholinia-Ahangar H (MA) [3]
Mohamadi KH (BA) [4]
Emami M (BA) [4]
Ghazanfari F (BA) [4]

1. General Education Department, Faculty of Medicine, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran.
2. Library of Rohani Hospital, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran.
3. Research Institute for non communicable disease, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran.
4. Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran.

Corresponding Author:
Hoseinzadeh H
Library of Rohani Hospital, Babol University of Medical Sciences, Ganj Afrooz Avenue, Babol, Iran.

Email:
hamedhamedva@yahoo.com

Abstract

Background and aim: The satisfaction of users is the dynamic and main purpose of each organization. This study aimed at determining the level of clients' satisfaction of library services in Medical Sciences University of Babol.

Material and methods: This analytical and survey study was conducted on 245 users who referred to the libraries of Medical Sciences University of Babol and they were regularly and randomly selected. The data were collected and analyzed by using a researcher-made questionnaire and T-test and ANOVA at a significance level of 0/05, respectively.

Findings: The mean of total scores of users' satisfaction of library services was 3/77 ± 0/66 which was significantly higher than average in Medical Sciences University of Babol (Sig<0.05). Amirkola library with an average of 54/0 ± 48/4 and Zahravi library with an average of 54/0 ± 48/4 among 8 libraries had the highest and lowest satisfaction, respectively. The highest (4/35) and lowest (3/10) level of satisfaction belonged to human and library equipment, respectively, too. The results of ANOVA indicated that the average of users' satisfaction had significant difference (Sig<0.05) with each other in different aspects of all studied libraries.

Conclusion: The clients' satisfaction of library services in Medical Sciences University of Babol was higher than average in all aspects.

Keywords: **Satisfaction, library services, Academic libraries, Babol University of Medical Sciences**

[Downloaded from cjs.mubabol.ac.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.24234710.1394.2.1.1.8]

[DOI: 10.22088/acadpub.BUMS.2.1.7]