

سنجش میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران*

سحر صراف پور^۱

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی و کارشناس کتابخانه مرکزی و مرکز اطلاع رسانی شرکت ملی گاز ایران

دکتر نجلا حریری

دانشیار کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۰/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۸/۲۵

چکیده

هدف: هدف پژوهش تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران است.
روش: روش پژوهش پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده بوده، تعداد ۸۸ پرسشنامه بین اعضای کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران توزیع شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS تحلیل شد و آزمون آماری مورد استفاده آزمون t بود.

یافته‌ها: سطح رضایت کاربران در بُعد امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران بین بالا و بسیار بالا، در بُعد انواع منابع اطلاعاتی در سطح متوسط، در بُعد خدمات کتابخانه در سطح بین متوسط و بالا و در بُعد ویژگی‌های کارکنان کتابخانه، در سطح بالاست. در مجموع، رضایت کلی کاربران از کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران، در سطح بین متوسط و بالا ارزیابی شده است.

نتیجه‌گیری: در پایش میزان رضایت کاربران کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران، بیشترین سطح رضایت مربوط به شاخص‌های فضا، هوا، نور، نظافت، فضای ساکت و آرام برای فعالیت‌های فردی، علاقه و تمایل و آمادگی کارکنان به راهنمایی و پاسخگویی به سؤالات، برخورد و رفتار مناسب کارکنان، در دسترس بودن کارکنان هنگام نیاز و حوصله کارکنان در آموزش استفاده از منابع مرجع کتابخانه با کسب سطح رضایت بین بالا و بسیار بالا (بالا تر از ۴) است. کمترین میزان رضایت مربوط به شاخص‌های نشریات لاتین، لوح‌های فشرده آموزشی و بانک‌های اطلاعاتی با کسب سطح رضایت بین پایین و متوسط (بین ۲ و ۳) است. با توجه به نتایج حاصل شده پیشنهادهایی جهت بهبود عملکرد کتابخانه مورد نظر ارائه شد.

کلیدواژه‌ها: رضایت استفاده کنندگان، شرکت ملی گاز ایران، کتابخانه مرکزی، مطالعه استفاده کنندگان.

* این پژوهش با حمایت شرکت ملی گاز ایران به اجرا درآمده است.

. نویسنده رابط saharsarapour@yahoo.com

مقدمه و بیان مسأله

انتظارات مشتریان، انفجار اطلاعات، گسترش ارتباطات، بالا رفتن هزینه‌ها و کمبود بودجه از عواملی است که موجب شده فعالیت‌های مربوط به ارزیابی، بخشی از کارهای مرسوم مدیریت کتابخانه باشد. کتابخانه‌ها، رضایت مشتریان را از مجموعه کتابخانه، خدمات و اولویت‌های اطلاعاتی جهت حصول اطمینان از برآورده شدن نیازهای فرآیندهای مشتریان می‌سنجند (Liu, 2008). رضایت کاربران در هر سازمانی محور اساسی پویایی آن محسوب می‌شود. در کتابخانه‌های تخصصی به عنوان نهادهایی که وظیفه برآوردن نیازهای اطلاعاتی و ارتقای دانش و آگاهی کارکنان سازمان متبوع را بر عهده دارند، این امر اهمیتی مضاعف دارد. در یک کتابخانه تخصصی ارائه خدمات به موقع به کاربران، روزآمدی فرآورده‌ها و خدمات، ارائه انواع متفاوتی از خدمات به روش‌های متفاوت، و بازخورد مراجعان در ارزیابی مؤثر خدمات و فرآورده‌های کتابخانه‌ای، محورهای اساسی برای کاربرمدار بودن و پویایی این نوع کتابخانه است و باید هر نوع راهکاری در این زمینه حول این محورها ارائه شود (طاهریان، ۱۳۸۶). همچنین بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه، امکان تشخیص نقاط ضعف و قوت آن کتابخانه و اتخاذ راهکارهای مفید را ممکن می‌سازد.

جامعه کاربران مهمترین جزء هر کتابخانه محسوب می‌شود و هدف اولیه تمام خدمات اطلاعاتی، جلب رضایت کاربران و مخاطبان است. تحقق این هدف در واقع معیاری برای تعیین اثربخشی خدمات اطلاعاتی است. بر این اساس، احراز درک روشنی از دیدگاه کاربران در مورد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی برای آگاهی از میزان رضایت کاربران و به تبع آن رفع نقاط ضعف جنبه‌های مختلف خدمات اطلاعات تخصصی امری ضروری است. کتابخانه‌های تخصصی از طریق فراهم‌آوری و اشاعه اطلاعات تخصصی مورد نیاز کارکنان، نقش مهمی را در آموزش و پژوهش سازمان مادر و نهایتاً بازگشت سرمایه ایفا می‌کنند. به‌طور کلی، کتابخانه‌ها جهت آگاهی از کیفیت خدمات و منابع، میزان رضایت کاربران را در قالب مقیاس‌های مختلف می‌سنجند (Poll, 2007). در کتابخانه‌های تخصصی، ارزیابی نیازهای کاربران و رضایت آنها از مجموعه و خدمات کتابخانه موضوع حائز اهمیتی است. پیمایش کاربر در کتابخانه‌های تخصصی با جامعه تعریف شده، از کتابخانه‌های خدمات دهنده عمومی کارا تر خواهد بود. کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران نیز کتابخانه‌ای تخصصی است که به ارائه خدمات اطلاعاتی تخصصی به کارکنان و مدیران سازمان مادر مبادرت می‌کند. این کتابخانه به عنوان نهاد اطلاع‌رسانی و کتابخانه تخصصی صنعت گاز، برای پشتیبانی از امور تحقیقات مدیریتی شرکت ملی گاز ایران و کمک به افزایش سطح دانش و کارایی مدیران، برنامه‌ریزان، کارشناسان و پژوهشگران، با بهره‌گیری از دانش روز صنعت نفت و گاز انجام وظیفه می‌کند.

با توجه به آن چه مطرح شد، پژوهش حاضر بر آن است تا به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران پردازد. بدین ترتیب که سطح رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مذکور را در چارچوب ابعاد امکانات فیزیکی و رفاهی، انواع منابع اطلاعاتی، خدمات کتابخانه، و ویژگی‌های کارکنان کتابخانه ارزیابی کرده است تا ضمن آگاهی از میزان رضایت کاربران از ابعاد مختلف، با روشن شدن نقاط ضعف و قوت کتابخانه، امکان برنامه‌ریزی در جهت رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط مثبت کتابخانه فراهم شود.

سؤالات پژوهش

۱. میزان رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران در بعد امکانات فیزیکی و رفاهی چقدر است؟
۲. میزان رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران در بعد انواع منابع اطلاعاتی چقدر است؟
۳. میزان رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران در بعد خدمات کتابخانه چقدر است؟
۴. میزان رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران در بعد ویژگی‌های کارکنان کتابخانه چقدر است؟

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های انجام شده در ایران

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان و مراجعان از خدمات کتابخانه در ایران در پژوهش‌های متعددی مورد توجه قرار گرفته است. قربانی (۱۳۷۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران»، خدمات کتابخانه مذکور را ارزیابی کرده است. در این پژوهش جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه از جمله غنی و روزآمدبودن مجموعه، دسترسی به منابع مورد نیاز، توان و تمایل کتابداران در پاسخگویی به سؤالات مراجعه‌کنندگان، قوانین و مقررات کتابخانه، دلایل مراجعه‌کنندگان به کتابخانه و مهمترین دلایل نارضایتی مراجعان از خدمات این کتابخانه بررسی شده است. از میان تعداد ۱۲۳ نفر عضو کتابخانه که به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند، ۴۵/۵ درصد یعنی بالاترین درصد پاسخگویان، در مورد غنی بودن نشریات رضایت نسبی دارند. خدماتی که به طور میانگین بیشترین نظرات مثبت و مخالف مراجعان را به همراه داشته به ترتیب عبارتند از: کتابداران از دانش و تجربه مناسبی برخوردارند (با ۴۹/۶۰ درصد) و پاسخگویان از ناکافی بودن تعداد رایانه‌ها در کتابخانه ناراضی هستند (با ۵۰/۴۰ درصد).

مرادی‌مقدم (۱۳۸۴) میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز را بررسی کرد. روش تحقیق، پیمایشی از نوع توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. در این پژوهش، رضایت کاربران از بخش‌های مختلف کتابخانه شامل بخش امانت، مرجع، نشریات و سالن مطالعه کتابخانه بررسی و سپس میزان رضایت کلی مراجعان از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی اهواز با هم مقایسه شد. نتایج تحقیق نشان داد که میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مذکور، تفاوتی ندارد. همچنین میان رشته تحصیلی و میزان رضایت مراجعان کتابخانه رابطه معناداری مشاهده نشد.

خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان از دیدگاه کاربران و میزان رضایت آنان از خدمات کتابخانه‌ها توسط خوشرو (۱۳۸۵) بررسی شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه و نمونه مورد مطالعه ۱۱۰ نفر از استفاده‌کنندگان این کتابخانه‌ها بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که مطالعه درسی بیشترین زمینه استفاده از کتابخانه را به خود اختصاص داده و نور و زمان کاری کتابخانه مناسب‌ترین معیار برای امکانات رفاهی کتابخانه است. بر اساس یافته‌های پژوهش، به طور کلی منابع موجود در حد متوسط قادر به تأمین نیازهای استفاده‌کنندگان بود. برخورد و رفتار مناسب کتابدار بیشترین رضایت استفاده‌کنندگان از عملکرد کتابداران را به دنبال داشته و کمبود منابع کتابخانه به عنوان بیشترین عامل نارضایتی استفاده‌کنندگان مطرح شد.

مرادمند و امیری (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز»، با استفاده از روش پیمایشی میزان رضایت یک نمونه ۲۲۵ نفری از اعضای فعال کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز را مطالعه کردند. طبق نتایج بدست آمده در کل ۶۶/۳٪ مراجعان از خدمات کتابخانه راضی بودند. بیشترین میزان رضایت از خدمات اینترنتی کتابخانه و بانک اطلاعاتی نمایه (۹۰/۷ درصد)، مدت زمان ارائه خدمات (۸۶/۷ درصد) و تعداد کتب امانتی (۸۲ درصد) و بیشترین میزان نارضایتی مربوط به وضعیت سالن مطالعه (۵۲/۸ درصد)، رفتار کتابداران (۳۱ درصد) و صرف زمان برای دریافت خدمات در کتابخانه (۲۸ درصد) بود.

پژوهش‌های انجام شده در خارج

باد (Bud, 1978) به بررسی رضایت مراجعان در دانشگاه‌های لوئیزیانای شمال شرقی و لوئیزیانای جنوب شرقی پرداخت. در دانشگاه لوئیزیانای شمال شرقی میزان رضایت اساتید و در دانشگاه لوئیزیانای جنوب شرقی میزان رضایت دانشجویان بررسی شد.

نتیجه پژوهش نشان داد که در هر دو دانشگاه، جامعه استفاده‌کننده از منابع و خدمات مرجع رضایت دارند و از وضعیت فیزیکی و محیط کتابخانه خصوصاً از سروصدا و شلوغی آن ابراز نارضایتی کرده‌اند.

بوچ (Buch, 1996) طی تحقیقی درباره رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه «مونستر» به این نتیجه رسید که ۶۲ درصد از استفاده‌کنندگان خواهان افزایش ساعات کار کتابخانه بودند. همچنین بیشترین درصد رضایت به ترتیب به کمک و همکاری کارکنان کتابخانه، نظام بازمخزن کتابخانه، امانت نشریات ادواری، و خود کار بودن امانت و درخواست کتاب‌ها اختصاص داشت. بسیاری از استفاده‌کنندگان درباره خدمات اطلاع‌رسانی و اینترنت این کتابخانه هیچ‌گونه آگاهی نداشتند. همچنین برخی استفاده‌کنندگان خواهان امکانات و فضای بیشتر برای کار با رایانه بودند.

کاندرا تووا (Kundratova, 1997) تحقیقی در زمینه میزان رضایت از خدمات کتابخانه «گمر» در اسلوواکی انجام داد. در این پژوهش حجم نمونه ۲۵۷ نفر بود. از این میان ۱۷۶ پاسخ‌دهنده از منابع چاپی موجود در کتابخانه اعلام رضایت کردند و آنها که از این بابت نارضاضی بودند، به منابع اختصاصی و نشریات ادواری مناسب‌تر تمایل داشتند. ۱۷۳ نفر جهت پر کردن اوقات، ۱۱۶ نفر برای بهبود بخشی به اطلاعات عمومی، و ۱۰۵ نفر برای مطالعه به کتابخانه مراجعه می‌کردند. ۱۷۳ نفر هم به دلیل استفاده از خدمات امانت (شامل امانت بین کتابخانه‌ای)، فتوکپی، و استفاده از امکانات موسیقی از کتابخانه گمر استفاده می‌کردند.

سینویرانته (Senevirante, 2006) در پژوهش خود به بررسی رضایت کاربر به عنوان راهنمایی جهت بهبود مجموعه و خدمات کتابخانه پرداخت. هدف این بررسی، ارزیابی رضایت کاربران از منابع قابل دسترسی، کیفیت خدمات و ارزیابی نیازهای اطلاعاتی آینده کاربران کتابخانه پی جی آی ام^۱ واقع در پرادینیا^۲ بود. پرسشنامه بین نمونه‌ای تصادفی از ۱۲۰ کاربر پخش شد. اکثر پاسخ‌دهندگان از خدمات و عملکرد کارکنان راضی بودند. میزان رضایت از مجموعه چاپی، متوسط و حداقل میزان رضایت کاربران از فضا و تهویه، کمبود فضای مطالعه و محیط پر سر و صدا بوده است. همکاری و مساعدت کارکنان کتابخانه بهترین رتبه را از آن خود کرده است. بر پایه یافته‌ها، پیشنهادهایی جهت اصلاح یا تغییر مجموعه‌سازی، و خدمات و مشتری مداری ارائه شد.

لین (Lin, 2008) تحقیقی در مورد میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از کتابخانه تحقیقاتی مؤسسه ملی استانداردها و تکنولوژی^۳ انجام داد. هدف این تحقیق سنجش میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از مجموعه کتابخانه و خدمات اطلاع‌رسانی بود. تعداد ۱۶۷ پاسخنامه تکمیل و عودت داده شد و نتایج نشان داد که میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از کتاب‌ها ۹۴/۵۸ درصد، کافی بودن نسخه‌های کتاب‌های درسی ۸۱/۵۶ درصد، میزان رضایتمندی از مجلات ۹۴/۳۸ درصد، مجلات الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی ۹۱/۹۸ درصد، استفاده از برگه‌دان کتابخانه ۹۵/۷۴ درصد، کمک کارکنان کتابخانه ۹۹/۴۱ درصد، جلسه‌های آموزش الکترونیکی ۹۱/۷۳ درصد، و میزان رضایت از عدم سرو صدا در محیط مطالعه ۷۹/۷۶ درصد است. در کل میزان رضایتمندی بالایی در بین مراجعه‌کنندگان وجود داشت.

کایران (Kiran, 2010) کیفیت خدمات و رضایت مشتری از کتابخانه را در یک دانشگاه مالزیایی بررسی کرد. هدف پژوهش توصیف نتایج حاصل از مطالعه آزمون نظرات کارکنان آموزشی در مورد کیفیت خدمات کتابخانه بود. این تحقیق همچنین اثر خدمات کتابخانه را بر انجام وظایف کارکنان و سطح رضایتشان از خدمات کتابخانه دانشگاهی ارزیابی کرد. پژوهش با استفاده از روش پیمایشی صورت گرفت و ابزار پژوهش، پرسشنامه بر مبنای یک بررسی کیفیت بر اساس ابعاد سرو کوال^۴ بود. نتایج پژوهش نشان داد که کارکنان آموزشی کیفیت خدمات را بالای متوسط ارزیابی کرده‌اند؛ کارکنان کتابخانه کاملاً کارا و مفید بوده و قادر

1. PGIM
2. Peradeniya
3. NIST
4. SERVQUAL

به القای حس اعتماد به کاربران کتابخانه هستند. همچنین کارکنان آموزشی معتقدند کتابخانه اثری مثبت بر آموزش، یادگیری و پژوهش دارد. در مجموع رضایت کلی کتابخانه در حد رضایتبخش بود.

نگاتا و کلاپفر (Nagata and Klopfer, 2011) در تحقیق خود، تحت عنوان ارزیابی کتابخانه عمومی در وجه مشتری، هدف را آزمون و بحث درباره تصمیمات مدیریت براساس گزینه‌های بیان شده توسط گروه‌های مشتریان و بر پایه ارزیابی آنها از خدمات کتابخانه بیان می‌کنند. نویسندگان بررسی کردند که چگونه مشتریان عملکرد کتابخانه را درک می‌کنند و فعالیتهای واقعی کتابخانه اچیکاوا از دیدگاه آن‌ها چگونه است. نتایج پژوهش نشان داد که در کل، کاربران، مطالبات بالایی برای خدمات متعدد کتابخانه دارند و در صورت دریافت خدمات مورد نظر خود کتابخانه را با نمره خوب ارزیابی می‌کنند.

روش شناسی پژوهش

جامعه مورد مطالعه، ۹۶۲ عضو کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران، شامل اعضای ستادی شرکت ملی گاز ایران بود. در راستای تعیین حجم نمونه مورد نیاز به منظور سنجش رضایت کاربران، از فرمول کوکران استفاده شد و با توجه به فرمول، نمونه مورد نیاز ۸۸ نفر تعیین شد.

روش پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته‌ای است که بین نمونه آماری توزیع شد. با استفاده از پرسشنامه که دارای ۵۰ سؤال پنج گزینه‌ای بر اساس طیف اندازه‌گیری لیکرت بود، رضایت کاربران از خدمات فیزیکی و رفاهی، انواع منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، خدمات کتابخانه و ویژگی‌های کارکنان کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران سنجیده شد. با توجه به تکمیل و بازگشت کل ۸۸ پرسشنامه توزیع شده، نرخ پاسخگویی ۱۰۰ درصد است.

اعتبار صوری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی تأیید شد. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، ابتدا پرسشنامه‌ها در بین یک نمونه ۳۰ نفری از کاربران کتابخانه توزیع و سپس با استفاده از ویرایش ۱۴ نرم افزار SPSS آلفای کرونباخ برابر میزان ۰/۸۴ محاسبه شد. این مقدار، نشان‌دهنده پایایی پرسشنامه مورد استفاده است.

در سؤالات طرح شده در پرسشنامه، از طیف ۵ درجه‌ای لیکرت به عنوان گزینه‌های قابل انتخاب بهره گرفته شد که طی آن اعداد ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ به ترتیب برای گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد در نظر گرفته شده بود. پس از محاسبه میانگین و انحراف معیار رضایت کاربران از هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های رضایت از کتابخانه، به منظور تعیین سطوح رضایت میانگین‌های به دست آمده با مقادیر تعیین شده رضایت مقایسه شد. جهت مقایسه مقادیر میانگین رضایت جامعه با سطح رضایت زیاد، میانگین‌های حاصل از تحلیل داده‌ها با عدد ۴ مقایسه و برای این منظور، از آزمون آماری t در محیط نرم‌افزاری SPSS استفاده شد. جداول ۱ تا ۴ میانگین و انحراف معیار رضایت کاربران از کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران و مقایسه میانگین‌ها با میانگین ۴ را که نشانگر رضایت زیاد است نشان می‌دهد. لازم به ذکر است در صورت وجود تفاوت معنی دار بین میانگین حاصل از داده‌ها و میانگین ۴ یعنی رضایت زیاد، مقایسه میانگین‌ها با میانگین ۳ یعنی سطح متوسط انجام شده است تا سطح رضایت کاربران در هر یک از ابعاد و مؤلفه‌ها مشخص شود.

یافته‌های پژوهش

بر اساس یافته‌ها، ۵۶/۸۱ درصد کاربران مرد، ۴۳/۱۸ درصد زن و بیشترین تعداد کاربران کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران با درصد فراوانی ۴۵/۴۵ درصد دارای مدرک کارشناسی و کمترین تعداد با درصد فراوانی ۲/۲۷ درصد دارای مدرک دکتری هستند. ۹۳/۱۸ درصد از کاربران شاغل در شرکت گاز هستند و بیشترین درصد فراوانی نحوه آشنایی کاربران با کتابخانه مرکزی

شرکت ملی گاز ایران از طریق دوستان و همکاران با ۵۹/۰۹ درصد و کمترین آن از طریق نمایشگاه با ۱/۱۳ درصد است. بیشترین تعداد کاربران (۵۵/۶۸ درصد) هدف از مراجعه به کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران را کسب اطلاعات تخصصی و کمترین آنها (۵/۶۸ درصد) تهیه پایان‌نامه عنوان کردند. همچنین بیشترین درصد کاربران (۷۷/۲۷ درصد) در سال گذشته کتاب یا منبع دیگری را از کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران امانت گرفته‌اند. در بررسی تعداد دفعات مراجعه کاربران به کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران مشخص شده که بیش از نیمی از کاربران ۱-۲ بار در هفته به کتابخانه مراجعه می‌کنند.

سطوح رضایت کاربران

ابتدا برای بررسی وضعیت توزیع داده‌ها و نرمال بودن آن، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد و نرمال بودن کل نمونه‌ها و نرمال بودن نمونه در مورد سؤالات ابعاد مختلف پرسشنامه ارزیابی رضایت کاربران، مورد آزمون قرار گرفت و بر اساس یافته‌ها ملاحظه شد که توزیع همه متغیرها، از الگوی نرمال تبعیت می‌کند.

• بعد امکانات فیزیکی و رفاهی

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار مؤلفه‌های بُعد امکانات فیزیکی و رفاهی و هر یک از مؤلفه‌های آن را همراه با نتایج آزمون t جهت مقایسه میانگین با سطح رضایت زیاد یعنی مقدار ۴ را نشان می‌دهد.

جدول ۱. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون t جهت تعیین سطح رضایت کاربران در بعد امکانات فیزیکی و رفاهی

| ردیف | مؤلفه‌های رضایت | میانگین | انحراف معیار | آماره t مقدار مقایسه ۴ | sig | سطح رضایت |
|------|--|---------|--------------|---------------------------|-------|------------|
| ۱ | فضا | ۴/۳۷ | ۰/۶۴ | ۵/۰۷ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از ۴ |
| ۲ | هوا | ۴/۲۳ | ۰/۷۴ | ۲/۷۶ | ۰/۰۰۷ | بیشتر از ۴ |
| ۳ | نور | ۴/۲۹ | ۰/۷۰ | ۳/۶۹ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از ۴ |
| ۴ | میز و صندلی | ۴/۱۶ | ۰/۸۴ | ۱/۷۴ | ۰/۰۸ | برابر ۴ |
| ۵ | نظافت | ۴/۴۰ | ۰/۵۹ | ۵/۹۹ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از ۴ |
| ۶ | ساعات کار | ۳/۹۶ | ۰/۹۶ | -۳/۳۵ | ۰/۷۲ | برابر ۴ |
| ۷ | فضای ساکت و آرام برای مطالعه فردی | ۴/۴۳ | ۰/۶۹ | ۵/۴۱ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از ۴ |
| ۸ | فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی | ۳/۷۷ | ۱/۱۰ | -۱/۷۶ | ۰/۰۸ | برابر ۴ |
| | بعد امکانات فیزیکی و رفاهی | ۴/۲۰ | ۰/۵۸ | ۳/۰۷ | ۰/۰۰۳ | بیشتر از ۴ |

فرض‌های قابل طرح برای این آزمون در مورد سؤالات مختلف مطروحه در پرسشنامه، عبارتند از:

H_0 : از نظر کل نمونه اخذ شده، میانگین نمرات سؤال i ام بزرگتر یا مساوی ۴ است.

H_1 : از نظر کل نمونه اخذ شده میانگین نمرات سؤال i ام، کمتر از ۴ است

$i = 1$ to 8

در مورد هر سؤالی که مقدار عدد معنادار کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد (به علت کمتر بودن عدد معنادار محاسبه شده

از ۰/۰۵) و H_1 تأیید شده، در غیر اینصورت H_0 تأیید و H_1 رد می‌شود.

بر اساس داده‌های جدول ۱، در مورد تمامی سؤالات، به جز سه سؤال زیر در این آزمون فرض H_0 رد و فرض H_1 مبنی بر

وجود تفاوت میان میانگین در سطح اطمینان ۹۵٪ و مقدار ۴ تأیید می‌شود:

- سؤال ۴ (میز و صندلی)،

- سؤال ۶ (ساعات کار) و

- سؤال ۸ (فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی).

بنابراین در مورد ابعاد ذکر شده میانگین جامعه برابر با ۴ است. اما در مورد سایر سؤالات، باید به بررسی تفاوت میانگین موجود از مقدار ۴ که در بازه حد بالا و پایین ذکر شده در جدول ۱ قرار دارد، پرداخت. اگر هر دو حد بالا و پایین بزرگتر از صفر باشند، بایستی به بزرگتر بودن مقدار میانگین جامعه از ۴ اذعان کرد. با توجه به اینکه در مورد تمامی سؤالات (به جز سؤالاتی که فرض برابری میانگین آنها با عدد ۴ تأیید شد)، هر دو حد بالا و پایین از صفر بزرگتر هستند، می توان نتیجه گرفت که مقادیر میانگین از ۴ بیشتر است. به این ترتیب در مورد هشت سؤال بعد امکانات فیزیکی و رفاهی می توان نتیجه گیری کرد که سطح رضایت نسبت به همه سؤالات در سطح ۴ یا بزرگتر از آن قرار دارد. همچنین در کل میانگین میزان رضایت کاربران در بعد امکانات فیزیکی و رفاهی، از ۴ بزرگتر است.

• بُعد انواع منابع اطلاعاتی

در مورد ۸ مؤلفه بُعد انواع منابع اطلاعاتی نیز آزمون t برای مقایسه وضعیت میانگین کنونی جامعه با مقدار مورد نظر ۴ استفاده شده است. با توجه به این که میانگین های رضایت کاربران نزدیک به مقدار ۴ یا کمتر از آن بوده است، مقایسه ها علاوه بر مقایسه با مقدار ۴، با اجرای یک آزمون دیگر با مقدار ۳ یعنی متوسط نیز مقایسه شده است. داده های این آزمون ها در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲. شاخص های میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون t جهت تعیین سطح رضایت کاربران در بعد انواع منابع اطلاعاتی

| ردیف | رضایت از انواع منابع | میانگین | انحراف معیار | آماره t مقدار مقایسه ۴ | sig | آماره t مقدار مقایسه ۳ | sig | سطح رضایت |
|------|----------------------|---------|--------------|------------------------|-------|------------------------|------|-----------|
| ۱ | کتاب های فارسی | ۳/۵۸ | ۱/۹۰ | -۳/۹۷ | /۰۰۰ | ۵/۵۱ | /۰۰۰ | بین ۳ و ۴ |
| ۲ | کتاب های لاتین | ۳/۲۹ | ۱/۲۹ | -۷/۰۱ | /۰۰۰ | ۲/۹۲ | /۰۰۵ | بین ۳ و ۴ |
| ۳ | نشریات فارسی | ۳/۲۱ | ۱/۹۶ | -۶/۶۰ | /۰۰۰ | ۱/۷۷ | /۰۸ | برابر ۳ |
| ۴ | نشریات لاتین | ۲/۴۵ | ۱/۰۰۵ | -۱۱/۷۸ | /۰۰۰ | -۴/۱۴ | /۰۰۰ | بین ۲ و ۳ |
| ۵ | لوح های فشرده آموزشی | ۲/۵۶ | ۱/۹۳ | -۱۲/۰۹ | /۰۰۰ | -۳/۶۷ | /۰۰۱ | بین ۲ و ۳ |
| ۶ | بانک های اطلاعاتی | ۲/۶۷ | ۱/۰۸ | -۹/۷۹ | /۰۰۰ | -۲/۴۲ | /۰۱ | بین ۲ و ۳ |
| ۷ | استانداردها | ۲/۷۵ | ۱/۰۵ | -۹/۴۸ | /۰۰۰ | -۱/۸۹ | /۰۶۲ | برابر ۳ |
| ۸ | گزارش های تحقیقاتی | ۲/۹۸ | ۱/۲۰ | -۶/۷۹ | /۰۰۰ | -۱/۰ | /۹۱ | برابر ۳ |
| | بعد منابع اطلاعاتی | ۲/۹۷ | ۰/۷۵ | -۱۱/۷۸ | ۰/۰۰۰ | -۲/۳ | ۰/۸۱ | برابر ۳ |

فرض های قابل طرح برای این آزمون در مورد سؤالات مطروحه در پرسشنامه، عبارتند از:

H_0 : از نظر کل نمونه اخذ شده، میانگین نمرات سؤال i ام مساوی ۴ است. $\mu_1 = 4$

H_1 : از نظر کل نمونه اخذ شده میانگین نمرات سؤال i ام، با مقدار ۴ متفاوت است $\mu_1 \neq 4$

$i = 1 \text{ to } 8$

در مورد هر سؤالی که مقدار عدد معنادار کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد (به علت کمتر بودن عدد معنادار محاسبه شده

از ۰/۰۵) و H_1 تأیید شده، در غیر اینصورت H_0 تأیید و H_1 رد می شود.

بر اساس داده های جدول ۲، در مورد تمامی سؤالات در این آزمون فرض H_0 رد می شود و فرض H_1 مبنی بر تفاوت میانگین

در سطح اطمینان ۹۵٪ با مقدار ۴ تأیید می شود.

از آنجا که در مورد تمامی سؤالات حد بالا و پایین تفاوت میانگین موجود از مقدار ۴، عددی کوچکتر از صفر است، می توان

اینگونه نتیجه گرفت که میانگین تمامی هشت سؤال بُعد انواع منابع اطلاعاتی پرسشنامه از مقدار ۴ کوچکتر است. بنابر این در مورد این سؤالات میزان رضایت از حد زیاد پایین تر است. به منظور بررسی سطح رضایت کاربران در مورد ۸ سؤال مذکور نیاز به مقایسه میانگین با عدد ۳ وجود دارد. همچنین می‌توان گفت که بر اساس مقادیر موجود در جدول ۲، میانگین رضایت کاربران در بعد انواع منابع اطلاعاتی، از مقدار ۴ کوچکتر است.

• بُعد خدمات کتابخانه

در مورد ۱۸ مؤلفه بُعد خدمات کتابخانه، نیز مانند موارد قبل، آزمون t برای مقایسه وضعیت میانگین کنونی جامعه با مقادیر ۴ و ۳ با آزمون‌های جداگانه انجام و اطلاعات این آزمون‌ها در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون t جهت تعیین سطح رضایت کاربران در بعد خدمات کتابخانه

| ردیف | رضایت از انواع خدمات | میانگین | انحراف معیار | آماره t مقدار مقایسه ۴ | sig | آماره t مقدار مقایسه ۳ | sig | سطح رضایت |
|------|--|---------|--------------|------------------------|-------|------------------------|-------|-----------|
| ۱ | خدمات تکثیر منابع اطلاعاتی کتابخانه | ۲/۹۳ | ۱/۱۶ | -۶/۹۷ | /۰۰۰ | -۴/۴۵ | /۶۵ | برابر ۳ |
| ۲ | پاسخگویی تلفنی به سؤالات | ۳/۹۰ | /۷۲ | -۱/۰۲ | /۳۰ | ۹/۹۵ | /۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۳ | آموزش شیوه استفاده از کتابخانه | ۳/۶۵ | /۹۵ | -۲/۹۰ | /۰۰۵ | ۵/۴۲ | /۰۰۰ | بین ۳ و ۴ |
| ۴ | استفاده از سالن مطالعه کتابخانه | ۴/۰۷ | /۷۵ | /۷۹ | /۴۲ | ۱۱/۸۱ | /۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۵ | عضویت در کتابخانه و استفاده از سیستم امانت | ۳/۸۹ | /۸۳ | -۱/۰۴ | /۳۰ | ۸/۶۵ | /۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۶ | منابع چاپی مورد نیاز استفاده‌کنندگان | ۳/۵۰ | /۹۷ | -۳/۹۳ | /۰۰۰ | ۴/۰۶ | /۰۰۰ | بین ۳ و ۴ |
| ۷ | منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده‌کنندگان | ۳/۳۰ | -۸۹ | -۶/۰۸ | /۰۰۰ | ۲/۶۸ | /۰۰۹ | بین ۳ و ۴ |
| ۸ | دسترسی مستقیم به وبسایت کتابخانه | ۳/۳۵ | /۹۴ | -۵/۳۹ | /۰۰۰ | ۲/۹۶ | /۰۰۴ | بین ۳ و ۴ |
| ۹ | خدمات ارایه اطلاعات در صورت درخواست به صورت غیابی یا مکاتبه‌ای | ۳/۳۷ | ۱/۱۰ | -۴/۱۹ | /۰۰۰ | ۲/۴۶ | /۰۱ | بین ۳ و ۴ |
| ۱۰ | امکان جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در کتابخانه | ۳/۵۶ | /۹۹ | -۳/۳۶ | /۰۰۱ | ۴/۳۹ | /۰۰۰ | بین ۳ و ۴ |
| ۱۱ | امکان جستجوی اطلاعات لاتین از طریق سی دی رام | ۲/۹۰ | ۱/۰۲ | -۷/۹۰ | /۰۰۰ | -۱/۶۵ | /۵۱ | برابر ۳ |
| ۱۲ | دسترسی پذیر ساختن آسان اطلاعات برای استفاده مستقل | ۳/۳۱ | ۱/۰۴ | -۴/۸۲ | /۰۰۰ | ۲/۲۱ | /۰۳ | بین ۳ و ۴ |
| ۱۳ | دسترسی پذیری منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار | ۲/۸۱ | ۱/۱۰ | -۸/۳۵ | /۰۰۰ | -۱/۲۷ | /۲۰ | برابر ۳ |
| ۱۴ | وجود دستورالعمل به هنگام استفاده از مجموعه | ۲/۸۹ | ۱/۱۷ | -۷/۰۷ | /۰۰۰ | -۱/۶۸ | /۴۹ | برابر ۳ |
| ۱۵ | ارائه تازه‌های کتابخانه | ۳/۳۶ | ۱/۱۱ | -۴/۵۳ | /۰۰۰ | ۲/۶۰ | /۰۱ | بین ۳ و ۴ |
| ۱۶ | روزآمد بودن منابع | ۳/۲۷ | ۱/۰۶ | -۵/۵۹ | /۰۰۰ | ۲/۱۶ | /۰۳ | بین ۳ و ۴ |
| ۱۷ | مدت زمان امانت | ۳/۹۳ | /۹۵ | -۱/۶۱ | /۵۳ | ۸/۲۷ | /۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۱۸ | نظام قفسه باز کتابخانه | ۳/۹۵ | ۱/۰۴ | -۳/۴ | /۳۵ | ۷/۷۰ | /۰۰۰ | برابر ۴ |
| | بعد خدمات کتابخانه | ۳/۴۸ | ۰/۷۳ | -۶/۰۸ | ۰/۰۰۰ | ۵/۷۵ | ۰/۰۰۰ | بین ۳ و ۴ |

فرض‌های قابل طرح برای این آزمون در مورد سؤالات مطروحه در پرسشنامه، عبارتند از:

H_0 : از نظر کل نمونه اخذ شده، میانگین نمرات سؤال i ام، مساوی ۴ است.

H_1 : از نظر کل نمونه اخذ شده میانگین نمرات سؤال i ام، با مقدار ۴ متفاوت است

$i = 1$ to 18

در مورد هر سؤالی که مقدار عدد معنادار کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد (به علت کمتر بودن عدد معنادار محاسبه

شده از ۰/۰۵) و H_1 تأیید شده، در غیر اینصورت H_0 تأیید و H_1 رد می شود.

بر اساس اطلاعات موجود در جدول ۳، در مورد تمامی سؤالات به جز موارد زیر، در این آزمون فرض H_0 رد و فرض H_1 مبنی بر تفاوت میانگین در سطح اطمینان ۹۵٪ با مقدار ۴ تأیید می شود.

- سؤال ۲ (پاسخگویی تلفنی به سؤالات)،
- سؤال ۴ (استفاده از سالن مطالعه کتابخانه)،
- سؤال ۵ (عضویت در کتابخانه و استفاده از سیستم امانت کتاب)،
- سؤال ۱۷ (مدت زمان امانت) و
- سؤال ۱۸ (نظام قفسه باز کتابخانه).

بنابراین مقدار میانگین در موارد بالا برابر مقدار ۴ و در مورد سایر سؤالات که پیش از این شرح آنها ارائه شد، با مقدار ۴ متفاوت است و از آنجا که مقادیر حدّ بالا و پایین تفاوت میان میانگین و مقدار ۴ در مورد تمامی سؤالات (به جز مواردی که مقدار میانگین آنها برابر ۴ است) کوچکتر از صفر است، مقادیر میانگین کوچکتر از ۴ است. به عبارت دیگر سطح رضایت کاربران در مورد تمامی سؤالات (به جز مواردی که مقدار میانگین آنها برابر ۴ است) از مقدار ۴ کمتر است. همچنین می توان بر اساس مقادیر موجود در جدول ۳ بیان کرد که میزان رضایت کاربران در بعد خدمات کتابخانه از مقدار ۴ کوچکتر است.

• بُعد ویژگی های کارکنان کتابخانه

در مورد ۱۶ مؤلفه بُعد ویژگی های کارکنان کتابخانه نیز به مانند سه بُعد ذکر شده، آزمون t برای مقایسه وضعیت میانگین کنونی جامعه با مقدار مورد نظر ۴ و نیز با سطح متوسط یعنی ۳ انجام و اطلاعات این آزمون ها در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. شاخص های میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون t جهت تعیین سطح رضایت کاربران در بعد ویژگی های کارکنان کتابخانه

| ردیف | رضایت از کارکنان کتابخانه | میانگین | انحراف معیار | آماره t مقایسه ۴ | sig | آماره t مقایسه ۳ | sig | سطح رضایت |
|------|--|---------|--------------|------------------|-------|------------------|-------|-----------|
| ۱ | علاقه و تمایل و آمادگی به راهنمایی و پاسخگویی | ۴/۳۸ | ۰/۶۵ | ۵/۱۰ | ۰/۰۰۰ | ۱۸/۳۲ | ۰/۰۰۰ | بین ۵ و ۴ |
| ۲ | برخورد و رفتار مناسب | ۴/۵۶ | ۰/۵۷ | ۸/۴۳ | ۰/۰۰۰ | ۲۳/۴۸ | ۰/۰۰۰ | بین ۵ و ۴ |
| ۳ | در دسترس بودن کارکنان هنگام نیاز | ۴/۴۵ | ۰/۷۰ | ۵/۵۸ | ۰/۰۰۰ | ۱۷/۹۰ | ۰/۰۰۰ | بین ۵ و ۴ |
| ۴ | تسلط کارکنان به مجموعه کتابخانه و سایر منابع اطلاعاتی | ۴/۰۴ | ۰/۸۱ | ۰/۴۳ | ۰/۰۰۰ | ۱۰/۸۷ | ۰/۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۵ | راهنمایی به سایر کتابخانه ها در صورت موجود نبودن منابع | ۳/۶۴ | ۰/۹۴ | -۳/۱۵ | ۰/۰۰۲ | ۵/۶۷ | ۰/۰۰۰ | بین ۴ و ۳ |
| ۶ | عدم ارجاع بی دلیل به قسمت های دیگر کتابخانه | ۳/۶۰ | ۰/۲۳ | -۲/۵۰ | ۰/۰۱ | ۳/۷۵ | ۰/۰۰۰ | بین ۴ و ۳ |
| ۷ | تشویق به بازگشت و پرسش دوباره در صورت نیاز | ۳/۸۴ | ۰/۹۹ | -۱/۲۳ | ۰/۲۲ | ۶/۹۲ | ۰/۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۸ | راهنمایی به بورشورهای کتابخانه و برگه های راهنما | ۳/۵۹ | ۰/۰۸ | -۲/۸۸ | ۰/۰۰۶ | ۴/۲۰ | ۰/۰۰۰ | بین ۴ و ۳ |
| ۹ | حوصله کارکنان در آموزش استفاده از منابع مرجع کتابخانه | ۴/۲۱ | ۰/۷۲ | ۲/۴۹ | ۰/۰۱ | ۱۳/۹۴ | ۰/۰۰۰ | بین ۵ و ۴ |
| ۱۰ | ارجاع به بخش سفارش، در صورت عدم وجود منابع | ۳/۸۳ | ۰/۰۱ | -۱/۲۷ | ۰/۲۰ | ۶/۳۸ | ۰/۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۱۱ | کمک برای استفاده از منابع الکترونیکی | ۳/۸۵ | ۰/۰۱ | -۱/۱۳ | ۰/۲۶ | ۶/۵۶ | ۰/۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۱۲ | راهنمایی در مورد سایر مراکز اطلاع رسانی | ۳/۵۷ | ۰/۰۷ | -۲/۹۸ | ۰/۰۰۴ | ۳/۹۷ | ۰/۰۰۰ | بین ۴ و ۳ |
| ۱۳ | معرفی کتاب های مرجع در زمینه مورد نظر | ۳/۵۳ | ۰/۰۳ | -۳/۶۷ | ۰/۰۰۱ | ۴/۱۷ | ۰/۰۰۰ | بین ۴ و ۳ |
| ۱۴ | کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع | ۳/۸۷ | ۰/۹۳ | -۱/۰۷ | ۰/۲۸ | ۷/۴۹ | ۰/۰۰۰ | برابر ۴ |
| ۱۵ | کمک کارکنان در استفاده از برگه دان الکترونیکی | ۳/۷۰ | ۰/۰۶ | -۲/۱۵ | ۰/۰۳ | ۵/۱۴ | ۰/۰۰۰ | بین ۴ و ۳ |
| ۱۶ | کمک در یافتن اسناد و مدارک موجود در کتابخانه | ۳/۹۵ | ۰/۰۲ | -۳/۳۶ | ۰/۷۱ | ۷/۵۲ | ۰/۰۰۰ | برابر ۴ |
| | بعد ویژگی های کارکنان کتابخانه | ۳/۹۱ | ۰/۶۸ | -۰/۳۷ | ۰/۷۰ | ۱۲/۴۱ | ۰/۰۰۰ | برابر ۴ |

فرض‌های قابل طرح برای این آزمون در مورد سؤالات مطروحه در پرسشنامه، عبارتند از:

H_0 : از نظر کل نمونه اخذ شده، میانگین نمرات سؤال i ام بزرگتر یا مساوی ۴ است.

H_1 : از نظر کل نمونه اخذ شده میانگین نمرات سؤال i ام، با مقدار ۴ متفاوت است

$i = 1 \text{ to } 16$

در مورد هر سؤالی که مقدار عدد معنادار کوچکتر از 0.05 است، فرض H_0 رد (به علت کمتر بودن عدد معنا دار محاسبه

شده از 0.05) و H_1 تأیید شده، در غیر این صورت H_0 تأیید و H_1 رد می‌شود.

بر اساس داده‌های جدول ۴، در مورد تمامی سؤالات به جز موارد زیر، در این آزمون فرض H_0 رد و فرض H_1 مبنی بر

تفاوت میانگین در سطح اطمینان 95% با مقدار ۴ تأیید می‌شود.

۱- سؤال ۴ (تسلط و دانش کافی کارکنان به مجموعه کتابخانه و سایر منابع)،

۲- سؤال ۷ (تشویق به بازگشت و پرسش دوباره در صورت نیاز)،

۳- سؤال ۱۰ (آگاه کردن شما نسبت به بخش سفارش...)،

۴- سؤال ۱۱ (کمک برای استفاده از منابع الکترونیکی)،

۵- سؤال ۱۴ (کمک کارکنان در استفاده از منابع مرجع) و

۶- سؤال ۱۶ (کمک کارکنان در یافتن اسناد و مدارک موجود).

بنابراین مقدار میانگین در موارد بالا برابر با مقدار ۴ و در مورد سایر سؤالات که پیش از این شرح آنها ارائه شده است، با

مقدار ۴ متفاوت است. از آنجا که در مورد سؤالات ۱، ۲، ۳ و ۹ بُعد ویژگی‌های کارکنان کتابخانه، مقادیر حد بالا و پایین تفاوت

میانگین و مقدار ۴ بزرگتر از صفر هستند، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مقادیر میانگین از مقدار ۴ بزرگتر است. همچنین در مورد

سؤالات ۵، ۶، ۸، ۱۲، ۱۳ و ۱۵، با توجه به کوچکتر بودن حدود بالا و پایین تفاوت میانگین با مقدار ۴، می‌توان کوچکتر بودن

مقادیر میانگین‌ها از مقدار ۴ را نتیجه گرفت. در مورد سؤالات اخیر می‌بایست تست مقایسه مقدار میانگین با مقدار ۳ نیز صورت

پذیرد. با توجه به اینکه در سؤالات طرح شده در پرسشنامه از طیف لیکرت به عنوان گزینه‌های قابل انتخاب بهره گرفته شده و در

این طیف، اعداد ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ به ترتیب جایگزین گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد هستند، جهت مقایسه

مقادیر میانگین رضایت جامعه با سطح رضایت متوسط، میانگین پاسخ‌ها با عدد ۳ مقایسه می‌شوند. همچنین بر اساس مقادیر جدول

۴ می‌توان گفت که میزان رضایت کاربران در بُعد ویژگی‌های کارکنان کتابخانه برابر مقدار ۴ است.

• سطح رضایت کاربران در بُعد سنجش رضایت کاربران

در جدول ۵، سطح رضایت کاربران در مورد هر یک از مؤلفه‌های رضایت نشان داده شده است.

جدول ۵ نشان می‌دهد که سطح رضایت کاربران در بُعد امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران

بین بالا و بسیار بالا (بین ۵ و ۴)، در بُعد انواع منابع اطلاعاتی در سطح متوسط، در بُعد خدمات کتابخانه در سطح بین حد متوسط و بالا

(۳ و ۴) و در بُعد ویژگی‌های کارکنان کتابخانه در سطح بالا است. و در نهایت میزان رضایت کلی کاربران در بُعد بین متوسط و

بالا می‌باشد.

جدول ۵. میزان رضایت کاربران در ابعاد پرسشنامه رضایت کاربران کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران

| ابعاد رضایت | | سطح رضایت برابر ۱ (بسیار پایین) | سطح رضایت بین ۱ (بسیار پایین) و ۲ (پایین) | سطح رضایت برابر ۲ (پایین) | سطح رضایت بین ۲ (پایین) و ۳ (متوسط) | سطح رضایت برابر ۳ (متوسط) | سطح رضایت بین ۳ (متوسط) و ۴ (بالا) | سطح رضایت برابر ۴ (بالا) | سطح رضایت بیشتر از ۴ (بسیار بالا و بسیار بالا) |
|----------------------------|--|---------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------------------|--|
| امکانات فیزیکی و رفاهی | | | | | | | | | X |
| انواع منابع اطلاعاتی | | | | | X | | | | |
| خدمات کتابخانه | | | | | | X | | | |
| ویژگی های کارکنان کتابخانه | | | | | | | X | | |
| رضایت کلی | | | | | | | X | | |

نتیجه گیری

در پایش میزان رضایت کاربران کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران، بیشترین رضایت مربوط به شاخص های فضا، هوا، نور، نظافت، فضای ساکت و آرام برای فعالیت های فردی، علاقه و تمایل و آمادگی کارکنان به راهنمایی و پاسخگویی به سؤالات، برخورد و رفتار مناسب کارکنان، در دسترس بودن کارکنان هنگام نیاز و حوصله کارکنان در آموزش استفاده از منابع مرجع کتابخانه با کسب رضایت بین بالا و بسیار بالا (بالا تر از ۴) است.

کمترین میزان رضایت مربوط به شاخص های نشریات لاتین، لوح های فشرده آموزشی و بانک های اطلاعاتی نیز با کسب سطح رضایت بین پایین و متوسط (بین ۲ و ۳) است. سطح رضایت کاربران در بُعد امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران بین بالا و بسیار بالا (بین ۵ و ۴) است و نسبت به پژوهش باد (Bud, 1978) که نشان دهنده عدم رضایت از کتابخانه های دو دانشگاه لوئیزیانای شمال شرقی و لوئیزیانای جنوب شرقی بود، و پژوهش سینویرانته (Senevirante, 2006) که حداقل رضایت کاربران را از امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه پی جی آی ام نشان داد و همچنین پژوهش مرادمند و امیری (۱۳۸۶) با سطح رضایت کمی بیشتر از حد متوسط از کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز، وضعیت بهتری دارد. رضایت از بُعد انواع منابع اطلاعاتی در پژوهش حاضر در سطح متوسط و تقریباً مشابه کتابخانه های عمومی شهر کرمان در پژوهش خوشرو (۱۳۸۵) است. میزان رضایت از منابع چاپی مورد نیاز کاربران بین متوسط و زیاد است. این میزان رضایت در پژوهش مرادمند و امیری (۱۳۸۶) متوسط و متوسط به پایین و در پژوهش سینویرانته (Senevirante, 2006) متوسط است و نتیجه پژوهش حاضر تقریباً مشابه پژوهش های مذکور است. سطح رضایت در بُعد خدمات کتابخانه بین حد متوسط و بالا (۴ و ۳) است. در حالی که در پژوهش مرادمند و امیری (۱۳۸۶) و باد (Bud, 1978) کاربران بطور کلی از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز و دانشگاه های لوئیزیانای شمال شرقی و لوئیزیانای جنوب شرقی راضی بوده و در پژوهش کایران (Kiran, 2010) کارکنان آموزشی خدمات کتابخانه دانشگاه مالزیایی را بالای متوسط ارزیابی کرده اند؛ لذا نتایج تقریباً مشابه است. در بُعد ویژگی های کارکنان کتابخانه، سطح رضایت کاربران در پژوهش حاضر در سطح بالاست. در پژوهش کایران (Kiran, 2010) از نظر کاربران، کارکنان کتابخانه دانشگاه مالزیایی کاملاً کارا و مفید بوده اند و در پژوهش سینویرانته (Senevirante, 2006) کمک کارکنان کتابخانه پی جی آی ام در رتبه بهترین قرار دارد. از این بُعد پژوهش حاضر تقریباً با پژوهش های صورت گرفته همخوانی دارد. در نهایت میزان رضایت کلی کاربران در ۴ بُعد، در سطح بین متوسط و بالا قرار دارد.

با توجه به نتایج حاصل از بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران، پیشنهادهای زیر جهت بهبود عملکرد کتابخانه مزبور ارائه می‌شود:

- اشتراک نشریات لاتین در زمینه‌های تخصصی (نفت، گاز و پتروشیمی)؛
- فراهم‌آوری تعداد بیشتری از استانداردها، گزارش‌های تحقیقاتی و نشریات فارسی؛
- اشتراک تعداد بیشتری از پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی مورد نیاز کاربران؛
- ارتقای خدمات مربوط به دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات به صورت مجازی و از راه دور؛
- ارتقای خدمات مربوط به تکثیر منابع در محل کتابخانه؛
- افزایش علائم و راهنمای مربوط به نحوه استفاده از مجموعه کتابخانه؛
- ارائه لوح‌های فشرده آموزشی مطابق با نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه و نیروهای تازه استخدام سازمان.

قدردانی: این پژوهش با حمایت شرکت ملی گاز ایران به اجرا درآمده است. پژوهشگران تشکر و قدردانی خود را از کلیه مسئولان شرکت ملی گاز ایران که در اجرای این پژوهش همکاری کردند، ابراز می‌دارند.

منابع

- خوشرو، احمد (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. *فصلنامه کتاب*، ۶۷، ص ۲۹-۳۸
- طاهریان، آمنه (۱۳۸۶). عوامل موثر بر ارتقای میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی. *فصلنامه کتاب*، ۷۰، ص ۱۷۹-۱۹۶
- قربانی، نسرين (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران. *فصلنامه کتاب*، شماره ۴۱، ص ۶۵-۷۵
- مرادمند، علی و امیری، محمدرضا (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز. *فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات*، ۲۳ (۱)، ص ۶۱-۷۹
- مرادی مقدم (۱۳۸۴). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز. *فصلنامه کتاب*، ۶۱، ص ۱۴۵-۱۵۸
- Buch, Harald (1996) Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster oder „... hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!“. *Bibliotheksdienst*, 31(1), p 23-31.
- Bud, John (1978). Measures of user satisfaction at two academic libraries: prolegmena. *library research*, 4 (1), p 71-84
- Kiran, Kaur (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian University. *Library review*, 59 (4), p 261-273
- Kundratova, L. (1997). Survey of the degree of user satisfaction with the services provided by the Gemer library of Rozenava, named after P. Dobsinky. *Kniznice a informance*, 29 (3), p 105
- Lin , Maurice B (2008). *Academic library Managment* , London : The library Association.
- Liu, Rosa (2008). Assessing customer satisfaction at the NIST research library: essential tool for future planning. *Science and technology librarianship*, retrieved October 8, 2010 from http://www.nist.gov/customcf/get_pdf.cfm?pub_id=200365
- Nagata, Haruki and Klopfer, Lisa (2011). Public library assessment in customer perspective: to which customer group should the library listen? *Library Management*, 32(4-5), p 336-345
- Poll, Roswitha (2007). Quality measures for special libraries. In: *World library and information congress, 73rd IFLA general conference and council, 19-23 Agust*. Retrieved October 23, 2010 from: <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/152-Poll-en.pdf>
- Senevirante, Daisy (2006). Measuring user satisfaction: A case study at the PGIM Branch Library at Peradeniya. *Journal of the universities libraries association of Sri Lanka*, 10, p 40-53

