

## ارزیابی میزان رضایت کاربران از کتابخانه‌های دانشگاهی (مورد مطالعه: دانشگاه‌های دولتی تهران)

فاطمه زندیان<sup>۱</sup> | فاطمه ناصری<sup>۲</sup> | عاطفه شریف<sup>۳</sup> | حمیدرضا محمودی<sup>۴</sup>

۱- دانشیار-گروه علم اطلاعات و دانش شناسی- دانشگاه تربیت مدرس

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی- دانشگاه تربیت مدرس

۳- استادیار-گروه علم اطلاعات و دانش شناسی- دانشگاه تربیت مدرس

۴- کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی- دانشگاه تربیت مدرس- ایمیل (نویسنده مسئول): Hamidreza8520@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۸/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۸/۹

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش دستیابی به میزان رضایت کاربران از کتابخانه‌های دانشگاهی است.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر از نظر هدف در زمره پژوهش‌های کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش کتابخانه‌ای و توصیفی-تحلیلی قرار می‌گیرد. داده‌ها به وسیله پرسشنامه گردآوری شد. روایی پرسشنامه مورد تأیید متخصصان علم اطلاعات و دانش شناسی قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز ۰/۸۶۴ گزارش شد و بر این اساس تأیید شد. کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند و از روش نمونه‌گیری تلفیقی متوالی استفاده و ۶۰ پرسشنامه میان کاربران توزیع شد. به منظور پاسخگویی به سوالات، از آماره‌های توصیفی (میانگین و فراوانی) و آزمون تی تک نمونه استفاده شد. نرم‌افزار SPSS به منظور تحلیل توصیفی داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که کاربران تا حد بسیار کمی (۱/۸۵) از منابع کتابخانه، تا حد کمی (۲/۵) از ساختمان و تجهیزات کتابخانه، تا حد کمی (۲/۷۲) از کتابداران کتابخانه، و همچنین تا حد کمی (۲/۲۴) از خدمات کتابخانه رضایت دارند. همچنین با توجه به مقادیر معناداری (۰/۰۰۰) و (۰/۰۰۳) می‌توان مدعی شد که میان وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از منابع، ساختمان و تجهیزات کتابداران، و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی تفاوت معناداری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** به طور کلی، می‌توان مدعی شد که کاربران تا حد کمی از کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشگاه‌های دولتی رضایت دارند. بنابراین نیاز است تحولی همه جانبه در راستای ارتقاء و بهبود وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی رخ دهد.

**واژه‌های کلیدی:** کاربر، کتابخانه دانشگاهی، تهران، میزان رضایت

## مقدمه

بررسی دقیق و علمی کاربران نهایی سازمان‌های خدماتی در راستای شناخت نقاط ضعف و قوت آن سازمان‌ها امری مهم و ضروری است. مطالعه کاربران را می‌توان به عنوان ابزاری جهت فهم رابطه گردآورنده با فراهم‌آورنده اطلاعات و مشتریان تلقی کرد (استوارت هانابوس<sup>۱</sup>، ۱۹۸۷). سیدهار<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) مواردی نظیر اشاعه، کاربست و انتقال اطلاعات و همچنین رفتار و ارتباطات کاربران را نیز از جمله حوزه‌های مورد علاقه در مطالعات کاربران به شمار می‌آورد. می‌توان گفت که هدف از مطالعات کاربران، افزایش تعامل بین منبع اطلاعاتی و کاربر است و به عنوان ابزاری جهت بررسی دقیق ویژگی‌ها و رفتار کاربران در استفاده از سیستم‌ها و خدمات کتابخانه عمل می‌کند. مطالعه کاربر در ارتباط مستقیم با مؤثر بودن خدمات اطلاعاتی و برآورده کردن نیاز اطلاعاتی کاربر است (حسن‌زاده و دیگران، ۱۳۹۹). کاربر، رکن بسیار مهمی در چرخه حیات کتابخانه به حساب می‌آید. یکی از مهمترین وظایف و رسالت‌های کتابخانه اشاعه اطلاعات و ارائه خدمات به کاربران است. بدون کاربر، فعالیت کتابخانه بی‌معنا و بی‌فایده خواهد بود. تا کاربر هست کتابخانه هست؛ این نشان می‌دهد که کتابخانه باید تمام تلاش خود را در راستای رفع نیازهای کاربران به کار گیرد. متولیان کتابخانه باید در دوره‌های مشخص وضعیت کتابخانه را بررسی و تحلیل کنند. مسئولین کتابخانه باید در زمان‌های مختلف، میزان رضایت کاربر از وجوه و ابعاد گوناگون کتابخانه را جویا شوند و درصدد رفع نقیصه‌ها و تقویت نقاط قوت آن برآیند. کتابخانه دانشگاهی به عنوان یکی از مراکز خدمت‌رسان به منظور ارتقای میزان رضایتمندی کاربران و افزایش میزان مراجعه و به عبارت دیگر برای جذب هر چه بیشتر سرمایه اجتماعی، باید نظرات کاربران نهایی خود را ارزیابی و تحلیل نماید. ارزیابی نظرات و میزان رضایت کاربران از ارکان مختلف یک کتابخانه می‌تواند نقاط ضعف، قوت، موفقیت‌ها و شکست‌های کتابخانه را مشخص کند. نکات مذکور نشان می‌دهد که ارزیابی رضایت کاربران از

کتابخانه تا چه اندازه مهم و ضروری است. مضاف بر موارد فوق، در بیان اهمیت و ضرورت ارزیابی رضایت کاربران می‌توان به این نکته نیز اذعان کرد که کتابخانه دانشگاهی غالباً با قشر دانشجو و اعضای هیأت علمی سر و کار دارد؛ با توجه به این که دانشجویان و اعضای هیأت علمی موتور محرکه تولید علم در کشور هستند لذا باید در جهت رفع نیازها و همچنین جلب رضایت آنها تلاش کرد. اگر متولیان کتابخانه می‌خواهند که این سازمان را به مرکزی محبوب، مرکزی با پایگاه اجتماعی بالا تبدیل کنند باید به نظرات کاربران خود توجه نمایند و وجوه مختلف کتابخانه را با نظرات آنها تطبیق دهند (زندیان، قربانی، حسن‌زاده، ۱۳۹۵). در زمینه رضایت کاربر، تحقیقات بسیاری صورت گرفته است که در این میان می‌توان به تحقیقات باد<sup>۳</sup> (۱۹۷۸)، بوچ<sup>۴</sup> (۱۹۹۶)، کاندرا توتوا<sup>۵</sup> (۱۹۹۷)، سینه‌وایرانت<sup>۶</sup> (۲۰۰۶)، لین<sup>۷</sup> (۲۰۰۸)، کایران<sup>۸</sup> (۲۰۱۰)، نگاتا و کلایفر<sup>۹</sup> (۲۰۱۱)، انکامبی و دیگران<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۴)، موهیندرا و کومار<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۵)، کومار و راجان<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۵)، گوریکار و گوریکار<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۵)، آجی خوامهن و دیگران<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۵)، ویه‌نا و کوتاری<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۶)، و جیثا و دیگران<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۶) اشاره کرد. لازم به ذکر است که برخی از تحقیقات مذکور در زمینه کتابخانه دانشگاهی و برخی در زمینه کتابخانه عمومی صورت گرفته است. سینه‌وایرانت<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) طی تحقیقی که با هدف ارزیابی رضایت کاربر از منابع قابل دسترسی و کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی صورت گرفته بود، دریافت که اکثر کاربران از کتابداران و عوامل انسانی کتابخانه رضایت دارند. میزان رضایت کاربران از منابع چاپی،

<sup>3</sup>. Bud

<sup>4</sup>. Buch

<sup>5</sup>. Kundratova

<sup>6</sup>. Senevirante

<sup>7</sup>. Lin

<sup>8</sup>. Kiran

<sup>9</sup>. Nagata & Klopfer

<sup>10</sup>. Nkamnebe et. al

<sup>11</sup>. Mohindra & Kumar

<sup>12</sup>. Kumar & Rajan

<sup>13</sup>. Gurikar & Gurikar

<sup>14</sup>. Ijiekhuamhen et. al

<sup>15</sup>. Veena & Kotari

<sup>16</sup>. Geetha, Shurpani, Kumar & Supriya

<sup>1</sup>. Stuart Hannabuss

<sup>2</sup>. Sidhar

(۱۳۹۰)، صراف‌پور، حریری (۱۳۹۰)، موتمنی، همتی و مرادی (۱۳۹۱)، فهیمی‌فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳)، زارع، گودینی و ریاحی (۱۳۹۴)، یعقوبی‌فر و دیگران (۱۳۹۴)، گرایبی و سیامکی (۱۳۹۵)، هاشم‌زاده و فرامرزی (۱۳۹۵)، زندیان، قربانی و حسن‌زاده (۱۳۹۵)، بیگدلی، شاهینی، میرزایی و مومنی (۱۳۹۶)، فخارطبسی (۱۳۹۶)، افشار و دیگران (۱۳۹۶)، و الف) (حسن‌زاده و دیگران (۱۳۹۹) و ب) (حسن‌زاده و دیگران (۱۳۹۹) اشاره کرد. تحقیقات مذکور در زمینه کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی صورت گرفته است. بیگدلی و دیگران (۱۳۹۵) در پژوهشی توصیفی-پیمایشی، دیدگاه مردم را نسبت به کتابخانه‌های عمومی بررسی کردند. یافته‌ها حاکی از آن بود که مردم نگرشی قابل قبول نسبت به کتابخانه دارند اما این سطح مقبولیت را برای کتابخانه کافی نمی‌دانند. پیشنهاد مردم این است که کتابخانه با به‌کارگیری فناوری‌های نوین و تقویت منابع اطلاعاتی سطح مقبولیت را ارتقا دهد. فخارطبسی (۱۳۹۶) دیدگاه کودکان و نوجوانان را در مورد عوامل موثر در اشتیاق بازگشت به کتابخانه عمومی را مورد واکاوی قرار دادند. نتایج نشان از آن دارد که رفتار کتابدار تا حد بسیار زیادی بر اشتیاق بازگشت به کتابخانه اثر می‌گذارد. استفاده از سالن مطالعه، انگیزه‌های درونی، تاثیرگذاری محیط و امکانات رفاهی و منابع اطلاعاتی از دیگر عواملی است که اشتیاق بازگشت به کتابخانه از آن تاثیر می‌پذیرد. حسن‌زاده و دیگران (۱۳۹۹) طی پژوهشی کیفی، بازدارنده‌ها و شرایط جذب ناکاربران به کتابخانه عمومی را تحقیق کردند. نتایج نشان داد که از نظر ناکاربران، محتوا، امکانات، و محیط و خدمات کتابخانه ناکارآمد است. همین موارد کافی است تا ناکاربران کتابخانه را سازمانی ناکارآمد تلقی کرده و ناکارآمدی را دلیلی برای عدم مراجعه به کتابخانه عنوان کنند. علاوه بر این، موجودیت ضعیف و محیط اطلاع‌گریز از دیگر دلایلی است که ناکاربران به آن اشاره کردند. ناکاربران برای مراجعه به کتابخانه شروطی دارند؛ آن‌ها زمانی به کتابخانه خواهند آمد که گستره منابع و خدمات کتابخانه بهبود و توسعه یابد و همچنین ساختار استاندارد محیطی-امکاناتی بر کتابخانه حاکم شود. حسن‌زاده و دیگران (۱۳۹۹) طی پژوهشی دیگر به

متوسط و میزان رضایت از تهویه و فضای مطالعه کم بوده است. به نظر می‌رسد کاربران از سر و صدای محیط کتابخانه گلایه داشتند. نکته جالب توجه این تحقیق، رضایت بالای کاربران از همکاری و مساعدت کتابداران بوده است. لین (۲۰۰۸) طی پژوهشی پیمایشی میزان رضایتمندی کاربران از کتابخانه تحقیقاتی را مورد بررسی قرار داد. نتایج حاکی از آن بود که میزان رضایت کاربران از کتاب‌ها بسیار زیاد و میزان رضایت از نسخه‌های کتاب‌های درسی زیاد بوده است. میزان رضایت کاربران از مجلات، مجلات الکترونیکی و پایگاه اطلاعاتی به ترتیب زیاد و بسیار زیاد بوده است. میزان رضایت کاربران از کمک کتابداران بسیار زیاد، و میزان رضایت از عدم سر و صدا زیاد بوده است. در مجموع رضایتمندی کاربران از کتابخانه بسیار بالا بوده است. کایران (۲۰۱۰) طی تحقیقی پیمایشی رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی را مورد واکاوی قرار داد. از نظر کاربران، کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی فراتر از حد متوسط است. یافته‌ها نشان از آن دارد که کاربران معتقدند که کتابداران کاملاً کارا و مفید هستند و حس اعتماد و همدلی را به کاربران القا می‌کنند. نگاتا و کلاپفر (۲۰۱۱) طی تحقیقی توصیفی-پیمایشی پیشنهادها و خواسته‌های کاربران از کتابخانه را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها حاکی از آن بود که کاربران زمانی از خدمات کتابخانه عمومی رضایت خواهند داشت که آن خدمات با خواسته‌های کاربر تطابق نسبی داشته باشد. یعنی ملاک کاربران برای امتیازدهی به کتابخانه، میزان تطابق خدمت معرفی شده با خواسته‌های کاربران بود. هر چه خدمات مورد نظر با خواسته کاربر بیشتر تطابق داشت کاربر به آن خدمت نمره بالاتری می‌داد. وینا و کوتاری (۲۰۱۶) طی پژوهشی توصیفی-پیمایشی رضایت کاربر از امکانات، منابع و خدمات کتابخانه دانشگاهی را بررسی کردند. آنها دریافتند که کاربران از مجموعه کتاب‌های عمومی بسیار راضی هستند. میزان رضایت کاربران از مجموعه کتاب‌های درسی بسیار زیاد است. این ارزیابی در مجموع نشان می‌دهد که کاربران از امکانات، منابع و خدمات کتابخانه رضایت دارند. در داخل کشور نیز پژوهش‌های بسیاری در این زمینه انجام شده است که در این میان می‌توان به تلاش‌های مرادپور و مهوش

فرضیه اصلی: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد

۱. فرضیه فرعی اول: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از منابع کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

۲. فرضیه فرعی دوم: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از ساختمان و تجهیزات کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

۳. فرضیه فرعی سوم: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

۴. فرضیه فرعی چهارم: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در زمره پژوهش های کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات در دسته تحقیقات کتابخانه ای و توصیفی-تحلیلی قرار می گیرد. کاربران کتابخانه های دانشگاهی دانشگاه های دولتی شهر تهران جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند. برای نمونه گیری، روش نمونه گیری تلفیقی مورد استفاده قرار گرفت. نمونه گیری تلفیقی متوالی، ترکیب نمونه-گیری احتمالی و غیراحتمالی به صورت متوالی است (حسینی، ۱۳۸۹). در مرحله اول، دانشگاه به عنوان واحد نمونه گیری تعیین شد و دانشگاه ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. در مرحله بعد، از میان کاربران دانشگاه های منتخب، از هر دانشگاه تعداد ۶ کاربر به روش در دسترس به عنوان نمونه نهایی انتخاب شدند. در پژوهش هایی که تعداد کل جامعه آماری در دست نیست باید از ضوابط و استراتژی های خاصی برای تعیین حجم نمونه بهره برد. حداقل حجم نمونه برای پژوهش های توصیفی که حجم جامعه آماری در آن نامشخص است، ۵۰ است (سعدی پور، ۱۳۹۳). در این پژوهش ۶۰ نفر به عنوان نمونه نهایی انتخاب شدند. ابزار

این نتیجه رسیدند که نگاه مردم نسبت به کتابخانه های گذشته منفی بوده است و بسیاری از مردم با توجه به همین نگاهی که نسبت به کتابخانه ها دارند، از مراجعه به کتابخانه های (عمومی) امروزی خودداری می کنند. از طرفی دیگر، افراد مصاحبه شونده برای مراجعه به کتابخانه ها پیشنهاد کردند که کتابخانه، منابع و خدمات و امکانات رفاهی را به طور گسترده و همه جانبه ای ارتقا دهد. هرچند تفاوت های میان کتابخانه های عمومی و دانشگاهی دیده می شود اما بررسی تحقیقات مربوط به کتابخانه عمومی نیز می تواند تا حدودی راهگشا باشد. لذا به همین دلیل تحقیقات مربوط به کتابخانه عمومی نیز مرور و بررسی شد. جمع بندی پیشینه های داخلی و خارجی نشان می دهد که محققان در پژوهش هایشان بیشتر با متدولوژی کمی و روش های توصیفی-پیمایشی موضوع رضایت کاربران از کتابخانه های عمومی و دانشگاهی را واکاوی کرده اند. در میان تحقیقات، عده ای نیز با رویکرد کیفی و روش نظریه زمینه ای به این موضوع پرداخته بودند. تعدد مقالاتی که در این زمینه ارائه شده است نشان از اهمیت بالای این موضوع دارد. تحقیقات پیشین نشان می دهد که رضایت کاربران از کتابخانه دارای نوسانات زیادی است؛ برخی معتقدند که کاربران از کتابخانه تا حد زیادی رضایت دارند برخی به این نتیجه رسیدند که رضایت کاربر از کتابخانه در سطح پایینی قرار دارد. روند تحقیقات پیشین نشان از آن دارد که گویا هر تحقیق با هدف پر کردن شکاف های تحقیق قبلی صورت گرفته است. البته در برخی از تحقیقات، تنها جامعه آماری تغییر کرده است و ظاهراً هدف مقایسه نتایج در جوامع مختلف بوده است. به هر ترتیب در این تحقیق نیز متدولوژی کمی و روش توصیفی-پیمایشی به منظور ارزیابی رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی مورد استفاده قرار گرفت. البته جامعه آماری این پژوهش نیز با پژوهش های قبلی تفاوت دارد و این تحقیق از نظر جامعه آماری دارای اصالت است. به طور کلی سوال اصلی در این پژوهش این است که آیا میان میزان رضایت کاربران کتابخانه دانشگاهی از وضع موجود و وضع مطلوب تفاوت معناداری وجود دارد؟ برای پاسخگویی به سؤال مزبور، فرضیه های ذیل پیگیری شده است:

طبق اطلاعات جدول (۱) می‌توان گفت در میان کاربران ۴۵ نفر مرد و ۱۵ نفر زن بودند که از این تعداد، ۲۸ نفر در رده سنی ۳۰ سال و کمتر، ۳۰ نفر در رده سنی ۳۱-۴۰ سال و ۲ نفر در رده سنی ۴۱ سال و بیشتر قرار داشتند. از نظر مدرک تحصیلی، ۳۶ نفر مدرک کارشناسی، ۱۴ نفر مدرک کارشناسی ارشد و ۱۰ نفر مدرک دکتری داشته‌اند.

گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای محقق ساخته بود که ۲۸ گویه را شامل می‌شد که ۹ گویه مؤلفه ارزیابی منابع کتابخانه، ۶ گویه ساختمان و تجهیزات کتابخانه، ۵ گویه کتابداران کتابخانه، و ۸ گویه خدمات کتابخانه را پوشش می‌داد. به منظور بررسی روایی ابزار گردآوری اطلاعات از روایی محتوا استفاده شد. پرسشنامه میان ۱۲ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی توزیع و روایی آن تأیید شد. به منظور بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد. پایایی ابزار گردآوری اطلاعات، ۰.۸۶۴ گزارش شد که این رقم نشان از پایا بودن پرسشنامه دارد. به منظور تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین، فراوانی و درصد) و آمار استنباطی (آزمون تی تک نمونه) استفاده شد. نرم افزار SPSS نیز به منظور تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

#### یافته‌ها

در این قسمت ابتدا نتایج مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و سپس پاسخ به سوال‌های پژوهش ارائه می‌شود. توصیف آماری نمونه مورد مطالعه در جدول یک ارائه می‌شود

جدول ۲. توصیف نمونه مورد مطالعه بر حسب دانشگاه

درصد	فراوانی	دانشگاه	کاربر
٪۱۰	۶	الزهر	
٪۱۰	۶	امیرکبیر	
٪۱۰	۶	تربیت مدرس	
٪۱۰	۶	تهران	
٪۱۰	۶	خوارزمی	
٪۱۰	۶	شاهد	
٪۱۰	۶	شهید بهشتی	
٪۱۰	۶	صنعتی شریف	
٪۱۰	۶	علامه طباطبایی	
٪۱۰	۶	علم و صنعت	

با توجه به جدول (۲) می‌توان گفت که از هر کدام از دانشگاه‌های الزهرا، امیرکبیر، تربیت مدرس، تهران، خوارزمی، شاهد، شهید بهشتی، صنعتی شریف، علامه طباطبایی، و علم و صنعت تعداد ۶ کاربر معادل ۱۰٪ در پژوهش شرکت کردند.

نتیجه آزمون فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر است  
فرضیه اصلی: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد

جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون تی تک نمونه استفاده شد. میانگین مؤلفه‌های رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی با میانگین نظری ۳/۵ مقایسه شد.

جدول ۱. توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد مطالعه

درصد	فراوانی	سن	کاربر
٪۴۷	۲۸	۳۰ سال و کمتر	
٪۵۰	۳۰	۳۱-۴۰	
٪۳	۲	۴۱ و بیشتر	
درصد	فراوانی	مدرک تحصیلی	
٪۶۰	۳۶	کارشناسی	
٪۲۳	۱۴	کارشناسی ارشد	
٪۱۷	۱۰	دکتری	
درصد	فراوانی	جنسیت	
٪۲۵	۱۵	زن	
٪۷۵	۴۵	مرد	

جدول ۳. نتیجه آزمون تی تک نمونه جهت بررسی فرضیه های پژوهش

متغیر	شاخص	میانگین نظری	میانگین مشاهده شده	سطح معناداری
رضایت کاربر از کتابخانه دانشگاهی	۳/۵	۲/۳	۰/۰۰۰	
رضایت کاربر از منابع	۳/۵	۱/۸	۰/۰۰۳	
رضایت کاربر از ساختمان و تجهیزات	۳/۵	۲/۵	۰/۰۰۰	
رضایت کاربر از کتابداران کتابخانه	۳/۵	۲/۷	۰/۰۰۰	
رضایت کاربر از خدمات کتابخانه	۳/۵	۲/۲	۰/۰۰۰	

مطلوب رضایت کاربران از کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از منابع کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد

با توجه به میانگین کلی رضایت کاربران از کتابخانه دانشگاهی (۲/۳۲) می توان ادعا کرد که کاربران از کتابخانه دانشگاهی تا حد کمی رضایت دارند. نتیجه آزمون تی تک نمونه ای نیز نشان می دهد که بین میانگین نظری و میانگین مشاهده شده تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه اصلی تأیید می شود و می توان ادعا کرد که بین وضع موجود و وضع

جدول ۴. فراوانی پاسخ های کاربران به مولفه ارزیابی منابع کتابخانه

میانگین	بسیار زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	بسیار کم	گویه
۱/۸۵						ارزیابی منابع کتابخانه
۳/۴۱	۱۷	۳	۲۸	۱۲		۱. میزان رضایت از تعداد کتاب های چاپی
۳/۹۶	۳۸	۱۲			۱۰	۲. میزان رضایت از تنوع کتاب های چاپی
۲/۰۸	۳	۷	۱۱	۱۰	۲۹	۳. میزان رضایت از کیفیت کتاب های چاپی
۱/۱۵				۱۲	۴۸	۴. میزان رضایت از تنوع نشریات چاپی
۱/۱۶				۱۰	۵۰	۵. میزان رضایت از کیفیت نشریات چاپی
۱/۱۶				۱۰	۵۰	۶. میزان رضایت از تعداد منابع دیداری-شنیداری
۱/۱۶				۱۰	۵۰	۷. میزان رضایت از تنوع منابع دیداری-شنیداری
۱/۱۶				۱۰	۵۰	۸. میزان رضایت از کیفیت منابع دیداری-شنیداری
۱/۴۱		۷	۱	۲	۵۰	۹. میزان رضایت از امکانات دسترسی به اینترنت

با توجه به جدول (۴) می توان گفت، کاربران از منابع کتابخانه رضایت بسیار کمی دارند و میانگین ۱/۸۵ این ادعا را تأیید می کند. میزان رضایت کاربران از تنوع کتاب های چاپی با میانگین ۳/۹۶ بیشترین و میزان رضایت از تنوع نشریات چاپی با میانگین ۱/۱۵ کمترین مقدار را دارد.

نتیجه آزمون تی تک نمونه ای که در جدول (۳) منعکس شده است، نشان می دهد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از منابع کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی اول تأیید می شود.

فرضیه فرعی دوم: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد

جدول ۵. فراوانی پاسخ‌های کاربران به مولفه ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه

میانگین	بسیار زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	بسیار کم	گویه
۲/۵						ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه
۱/۰۵				۳	۵۷	۱. میزان رضایت از فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری انفرادی
۴/۹	۵۶	۲	۲			۲. میزان رضایت از فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری گروهی
۲/۷۵		۲	۴۸	۳	۷	۳. میزان رضایت از کیفیت تجهیزات اختصاص یافته به منظور مطالعه نظیر میز، صندلی، سیستم روشنایی و غیره
۴/۰۵	۲۸	۱۲	۱۵	۵		۴. میزان رضایت از مکان کنونی کتابخانه از نظر سهولت دسترسی به آن
۱/۰۱				۱	۵۹	۵. میزان رضایت از مناظر مفرح و شادی بخش
۱					۶۰	۶. میزان رضایت از محوطه‌های اختصاص یافته به فعالیت‌های فوق برنامه

دارند. میزان رضایت از فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری گروهی بسیار زیاد است. این در حالی است که میزان رضایت کاربران از محوطه‌های اختصاص یافته به فعالیت‌های فوق برنامه بسیار کم است.

فرضیه فرعی سوم: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای که در جدول (۳) منعکس شده است، نشان می‌دهد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی دوم تایید می‌شود.

یافته‌هایی که در جدول (۵) منعکس شده است نشان می‌دهد که کاربران تا حدودی از ساختمان و تجهیزات کتابخانه رضایت

جدول ۶. فراوانی پاسخ‌های کاربران به مولفه ارزیابی کتابداران کتابخانه

میانگین	بسیار زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	بسیار کم	گویه
۲/۷۲						ارزیابی کتابداران کتابخانه
۱/۲۱				۱۳	۴۷	۱. میزان رضایت از یکدستی پوشش و لباس کتابداران کتابخانه
۳/۱۸	۴	۳	۵۳			۲. میزان رضایت از مرتب بودن کتابدار
۳/۱۳	۳	۷	۴۵	۵		۳. میزان رضایت از رعایت اصول بهداشتی از سوی کتابدار
۳/۴۸	۱۶	۴	۳۵	۳	۲	۴. میزان رضایت از رفتار کتابدار از نظر ادب، منش، علاقه‌مندی و غیره
۲/۶۳	۸	۵	۷	۳۷	۳	۵. میزان رضایت از دانش کتابدار

کاربران از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی سوم تأیید می‌شود.

نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای که در جدول (۳) منعکس شده است، نشان می‌دهد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت

منش، علاقمندی و غیره ۳/۴۸ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که کاربران تا حدودی از رفتار کتابدار رضایت دارند. فرضیه فرعی چهارم: بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

یافته های جدول (۶) نشان از آن دارد که کاربران تا حد کمی از کتابداران رضایت دارند. میزان رضایت کاربران از یکدستی پوشش و لباس کتابداران بسیار کم است. این در حالی است که میانگین میزان رضایت کاربران از رفتار کتابدار از نظر ادب،

جدول ۷. فراوانی پاسخ های کاربران به مولفه ارزیابی خدمات کتابخانه

میانگین	بسیار زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	بسیار کم	گویه
۲/۲۴						ارزیابی خدمات کتابخانه
۴/۲۶	۱۸	۲۲	۱۸	۲	۲۰	۱. میزان رضایت از ارائه خدمات راهنمای خوانندگان نظیر (تابلوهای راهنما، بروشورها و غیره)
۱/۲۳			۲	۱۰	۴۸	۲. میزان رضایت از فراهم کردن خدمات کپی، پرینت، اسکن و غیره
۳/۱۱	۱۱	۱۸	۱۱	۷	۱۳	۳. میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه
۱/۴۵			۱۰	۷	۴۳	۴. میزان رضایت از کیفیت و بسایت کتابخانه
۱/۱۱				۷	۵۳	۵. میزان رضایت از اطلاعات موجود در وبسایت کتابخانه
۱					۶۰	۶. میزان رضایت از امکانات موجود جهت صرف غذا
۱/۰۳				۲	۵۸	۷. میزان رضایت از امکانات موجود جهت استراحت
۴/۷۳	۴۶	۱۲	۲			۸. میزان رضایت از سرویس های بهداشتی

اصلی این پژوهش تأیید شد. همچنین نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان می دهد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از منابع کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی اول تأیید می شود. نتیجه آزمون تی تک نمونه ای نشان می دهد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از ساختمان و تجهیزات کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی دوم نیز تأیید می شود. نتیجه آزمون تی تک نمونه ای نشان می دهد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی سوم نیز مورد تأیید قرار گرفت. نتیجه آزمون تی تک نمونه ای نشان داد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی چهارم نیز تأیید شد. به نظر می رسد کتابخانه

نتیجه آزمون تی تک نمونه ای که در جدول (۳) منعکس شده است، نشان می دهد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی چهارم تأیید می شود. با توجه به جدول (۷) می توان گفت که کاربران تا حد کمی از خدمات کتابخانه رضایت دارند. به نظر می رسد کاربران از امکانات موجود جهت صرف غذا بسیار کم رضایت دارند. میزان رضایت کاربران از سرویس های بهداشتی و ساعت کاری کتابخانه به ترتیب بسیار زیاد و متوسط است.

### بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش ۵ فرضیه مورد بررسی قرار گرفت. طبق یافته های حاصل از آزمون تی تک نمونه ای می توان ادعا کرد که بین وضع موجود و وضع مطلوب رضایت کاربران از کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد. لذا فرضیه



مؤلفه کتابدار نشان از آن دارد که رضایت کاربر از کتابدار متوسط رو به پایین است. تنها نکته‌ای که تا حدودی رضایت کاربران را جلب کرده است، رفتار کتابدار از نظر ادب و منش است، این یافته با نتایج سینه‌وایرانت (۲۰۰۶) و کایران (۲۰۱۰) تا حدودی همخوانی دارد. البته در همین یک مورد هم میزان رضایت کاربران، عددی بینابینی و متوسط است. نارضایتی کاربران از کتابخانه به گونه‌ای همه‌جانبه بوده است. کاربران از خدمات کتابخانه هم رضایت کمی داشته‌اند؛ این یافته با نتایج کایران (۲۰۱۰) تا حدودی همسو است. با توجه به ماهیت این پژوهش، امکان تحلیل برخی داده‌ها وجود نداشت. به طور مثال با وجود اینکه پرسشنامه‌های توزیع شده ۵ گزینه‌ای و بسته بود، برخی از کاربران ذیل سوالات توضیحاتی ارائه کرده بودند. یکی از کاربران که گویا از وضعیت کلی کتابخانه بسیار ناراضی بود اذعان کرد که: « من دانشجوی تحصیلات تکمیلی هستم و خوابگاه فضای مناسبی نیست برای مطالعه. چرا مسئولین به فکر ایجاد به فضایی برای استراحت نیستند؟ تا کی ما باید بین خوابگاه و کتابخانه در رفت و آمد باشیم؟ چرا یک فضای ۵ در ۵ در نظر نمی‌گیرید که وقتی خسته شدیم یک چرت بزنیم؟ چرا فضایی در نظر نمی‌گیرید برای غذاخوری؟ چرا برخی کتاب‌ها مربوط به عصر پارینه‌های سنگی و عصر حجر هست؟ اگر قرار هست که فقط وقت ما را بگیرد لطفاً دیگر پرسشنامه توزیع نکنید اگر هم به معنای واقعی کلمه دلسوز هستید لطفاً برای نظرات ما ارزش قائل شوید». این نمونه‌ای از اظهارات تند کاربران بود. این اظهارات ضرورت انجام یک تحقیق کیفی در زمینه پیشنهادات و خواسته‌های کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی را القا می‌کند. همانطور که گفته شد کاربران از خدمات کتابخانه نیز رضایت کمی دارند. به نظر می‌رسد کتابخانه علاوه بر مؤلفه‌های منابع، ساختمان و تجهیزات و کتابدار، باید به مؤلفه خدمات نیز توجه ویژه‌ای داشته باشد. بهتر است در زمینه ساعات کاری کتابخانه بازبینی صورت گیرد و ساعات کاری کتابخانه افزایش یابد. کاربران از کیفیت وبسایت کتابخانه، اطلاعات موجود در وبسایت کتابخانه، امکانات موجود جهت صرف غذا، و امکانات موجود جهت استراحت آنطور که باید رضایت ندارند. در

برای تثبیت و ارتقای جایگاهش در جامعه، باید به دنبال جلب رضایت کاربران باشد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که کاربران از منابع کتابخانه تا حد بسیار کمی رضایت دارند. کتابخانه دانشگاهی در زمینه تعداد، تنوع و کیفیت منابع چاپی، و دیداری-شنیداری و همچنین در زمینه امکانات دسترسی به اینترنت نتوانسته رضایت کاربران را جلب کند. به عبارت دقیقتر میزان رضایت کاربران فقط در زمینه تعداد و تنوع کتاب‌های چاپی متوسط است، این یافته با نتایج سینه‌وایرانت (۲۰۰۶) تا حدودی همخوانی دارد. یافته‌ها حاکی از آن است که کاربران از کیفیت کتاب‌های چاپی، تنوع نشریات چاپی، کیفیت نشریات چاپی، تعداد منابع دیداری-شنیداری، تنوع منابع دیداری-شنیداری، کیفیت منابع دیداری-شنیداری، و امکانات دسترسی به اینترنت رضایت کم یا بسیار کمی دارند؛ این یافته با نتایج لین (۲۰۰۸) در تضاد است. این نارضایتی‌ها می‌تواند به صورت مستقیم یا غیرمستقیم میزان مراجعه کاربر به کتابخانه را تحت شعاع قرار دهد. یافته‌ها نشان می‌دهد که کاربران از ساختمان و تجهیزات کتابخانه نیز در حد کمی رضایت دارند. البته میزان رضایت کاربران از فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری گروهی و همچنین میزان رضایت از مکان کنونی کتابخانه از نظر سهولت دسترسی به آن زیاد است. بر خلاف فضایی که برای کارهای گروهی منظور شده است، فضایی که برای کارهای انفرادی در نظر گرفته شده رضایت کاربران را در پی نداشته است. در حقیقت میزان رضایت کاربران از فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری انفرادی کم است. میزان فضای اختصاص یافته به فعالیت‌های فوق برنامه نیز رضایت کاربران را به دنبال نداشته است؛ این یافته با نتایج سینه‌وایرانت (۲۰۰۶) همسو است. این نقاط ضعف می‌تواند میان کاربر و کتابخانه فاصله بیندازد. در مجموع نتیجه ارزیابی نشان می‌دهد که میزان رضایت کاربران از ساختمان و تجهیزات کتابخانه کم است. نارضایتی و رضایت پایین کاربران تنها به منابع و ساختمان و تجهیزات کتابخانه محدود نمی‌شود. کاربران از کتابداران نیز آنگونه که باید رضایت ندارند، این یافته با نتایج سینه‌وایرانت (۲۰۰۶)، لین (۲۰۰۸)، همسو و با یافته‌های کایران (۲۰۱۰) در تضاد است. ارزیابی گویه‌های مختلف مربوط به

- کتابداران کتابخانه های عمومی، تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های، ۲۳ (۳): ۴۰۱-۴۱۵.
۳. حسن زاده، م.؛ محمودی، ح.ر.؛ قربانی، ع.؛ زارهی، ا.؛ هلالیان، ف.؛ هوشیدری، ف.؛ مقدمی، م. (۱۳۹۹). بازدارنده ها و شرایط جذب ناکاربران به کتابخانه های عمومی. کتابداری و اطلاع رسانی، ۲۳ (۲): ۱۳۷-۱۶۵.
۴. حسن زاده، م.؛ محمودی، ح.ر.؛ قربانی، ع.؛ مقدمی وایقان، م.؛ زارعی، ا.؛ هلالیان، ف.؛ عباداللهی، ن.ا.؛ ریاحی، ژ. (۱۳۹۹)، واکاوی تصویر ذهنی مردم از کتابخانه عمومی ایران (با اتکا بر نظریه زمینه ای). تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۲۶ (۲): ۳۰۷-۳۳۹.
۵. زارع، ا.؛ گودینی، ی.؛ و ریاحی، ع. (۱۳۹۴). مطالعه عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه های عمومی: مطالعه موردی کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه. فصلنامه نظام ها و خدمات اطلاعاتی، ۴ (۴): ۵۱-۶۲.
۶. زندیان، ف.؛ قربانی، ع.؛ و حسن زاده، م. (۱۳۹۵). عوامل پیش برنده و بازدارنده در استفاده از کتابخانه های عمومی (مورد مطالعه: کتابخانه های عمومی شهر همدان). تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۲۲ (۳): ۴۵۱-۴۶۵.
۷. صراف پور، س.؛ حریری، ن. (۱۳۹۰). سنجش میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران. نظام ها و خدمات اطلاعاتی، ۱ (۱): ۸۳-۹۴.
۸. فخارطیسی، م. (۱۳۹۶) (عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت کودکان و نوجوانان به کتابخانه از دید مراجعان کودک و نوجوان کتابخانه های عمومی شهر مشهد. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۷ (۲): ۶۱-۷۶.
۹. فهمی فر، س.؛ و فرزین یزدی، م. (۱۳۹۳) ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و کتابخانه عمومی یزد. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۲۰ (۱): ۱۱۳-۱۲۶.
۱۰. گرابی، ا.؛ و سیامکی، ص. (۱۳۹۵) تحلیل رفتارهای اعتراض آمیز مشتریان کتابخانه های عمومی استان لرستان: عوامل اثرگذار و زمینه ها. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۲۲ (۴): ۶۵۳-۶۷۷.
۱۱. مرادپور، ر.؛ و مهوش، م. (۱۳۹۰). میزان رضایتمندی استفاده کنندگان کتابخانه های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و

مجموع می توان گفت که کاربران از کتابخانه دانشگاهی تا حد کمی رضایت دارند. این یافته با نتایج لین (۲۰۰۸) در تضاد و با یافته های ویهنا و کوتاری (۲۰۱۶) و بیگدلی و دیگران (۱۳۹۵) و حسن زاده و دیگران (۱۳۹۹) همسو است. نتایج این پژوهش می تواند به طور مشخص در کتابخانه های دانشگاهی به کار گرفته شود.

با توجه به یافته های این پژوهش به مسئولین کتابخانه های دانشگاهی پیشنهاد می شود:

- کتب با کیفیتی را در دسترس کاربران قرار دهند؛
- امکانات دسترسی به اینترنت را بیش از پیش در اختیار کاربران قرار دهند؛
- ساعات کاری کتابخانه را افزایش دهند؛
- کیفیت تجهیزات اختصاص یافته به منظور مطالعه نظیر میز، صندلی، سیستم روشنایی و غیره را بهبود بخشند؛
- مناظر مفرح و شادی بخش برای کتابخانه در نظر بگیرند؛
- فضایی برای فعالیت های انفرادی در نظر بگیرند؛
- فضایی جهت برنامه های فوق برنامه در نظر بگیرند؛
- کتابداران با دانشی را استخدام کنند؛
- پوشش کتابداران را یکدست کنند؛
- خدمات کپی، پرینت، اسکن و غیره را به عنوان بخشی از فعالیت رسمی کتابخانه ارائه کنند؛
- کیفیت وبسایت کتابخانه را بهبود بخشند؛
- اطلاعات موجود در وبسایت کتابخانه را به روزرسانی کنند؛
- فضا و امکاناتی جهت صرف غذا در نظر بگیرند؛
- فضا و امکاناتی جهت استراحت در نظر بگیرند.

## منابع

۱. افشار، ز.؛ رضوی، ع.ا.؛ فرامرزی، م.؛ طهماسبی لیمونی، ص.؛ یزدانی چرانی، ج. (۱۳۹۶). ارزیابی رضایت کاربران از خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی مازندران. مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ۲۷ (۱۵۲): ۱۸۵-۱۹۱.
۲. بیگدلی، ز.؛ شاهینی، ش.؛ میرزایی، س.؛ و مؤمنی، ا. (۱۳۹۶). نگرش مردم اهواز نسبت به کتابخانه های عمومی و منزلت

- International Journal of Academic Research and Reflection*, 3 (5): 67-77.
20. Kiran, k. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian University. *Library review*, 59 (4): 261-273.
  21. Kumar, S. C. M., & Rajan, V. R. (2015). User Satisfaction on Library Services in Anna University with Special Reference to Engineering Colleges in Coimbatore, Tamil Nadu: A Study. *International Journal of Library and Information Studies*, 5 (2): 86- 91.
  22. 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): 105.
  23. Lin , M. B. ( 2008 ). Academic library Managament , London : *The library Association*.
  24. Mohindra, R., & Kumar., A. (2015). User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University. *Chandigarh DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 35 (1): 55-60.
  25. Nagata, H., Klopfer, L. (2011). Public library assessment in customer perspective: to which customer group should the library listen? *Library Management*, 32 (4-5): 336-345.
  26. Nkamnebe, E. C., Udem, O. K., & Nkamnebe, C. B. (2014). Evaluation of the Use of University Library Resources and Services by the Students of Paul University, Awka, Anambra State. *Nigeria Library Philosophy and Practice (e-journal)*.
  27. Senevirante, D. (2006). Measuring user satisfaction: A case study at the PGIM Branch Library at Peradeniya. *Journal of the universities libraries association of Sri Lanka*, 10 (?): 40-53.
  28. Sidhar, M. S. (1994). Non-Use and Non-Users of Libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, 31 (3).
  29. Stuart, H. (1987). *THE IMPORTANCE OF USER STUDIE*.
  30. Veena, G., Kotari, P.N. (2016). User Satisfaction with Library Resources, Services and Facilities: A Study in SDM College Library, Ujire. *Indian Journal of Information Sources and Services*, 6 (1): 1-4.
- معماری کتابخانه‌ها. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷ (۳): ۳۸۱-۴۰۱.
۱۲. مؤتمنی، ع.ر.؛ همتی، ا.؛ و مرادی، ه. (۱۳۹۱) شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸ (۴): ۳۶۳-۳۸۳.
  ۱۳. هاشم‌زاده، م.ج.؛ و فرامرزی، م. (۱۳۹۵). کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی: تبیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی هیل. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۲ (۳): ۴۲۵-۴۴۹.
  ۱۴. یعقوبی‌فر، م.ع.؛ فیض‌آبادی، م.؛ دلیلی صالح، م.؛ صفاری، ا. (۱۳۹۴). کیفیت ارائه خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار از دیدگاه مراجعه‌کنندگان، با استفاده از مدل لایب کوال. مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۲۲ (۶): ۱۰۵۳-۱۰۶۲.
15. Buch, H. (1996). Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster oder hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!. *Bibliotheksdienst*, 31 (1): 23-31.
  16. Bud, J. (1978). Measures of user satisfaction at two academic libraries: prolegmena. *library research*, 4 (1): 71-84.
  17. Geetha, M., Shurpani, S., Kumar, S., & Supriya. (2016). Use of Library Resources and Services by Students of PESITM and JNN College of Engineering in Shivamogga: A Comparative Study. *Research Journal of Library Sciences*, 4 (1): 1-10.
  18. Gurikar, R., & Gurikar, R. (2015). Use of Library Resources and Services by Karnataka University Research Scholars: A Case Study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 35 (5): 361-367.
  19. Ijiekhuamhen, O. P., Aghojare, B., & Ferdinand, O. A. (2015). Assess Users' Satisfaction on Academic Library Performance: A Study.

## Assessment of users' satisfaction of academic libraries (Case study: Tehran state universities)

---

Fatemeh Zandian<sup>1</sup> | Fatemeh Naseri<sup>2</sup> | Atefeh Sharif<sup>3</sup> | Hamid Reza Mahmoodi<sup>4</sup>

1-Associate Professor - Department of knowledge and Information Science - Tarbiat Modares University - Tehran - Iran

2-MSc student in Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University

3-Assistant Professor - Department of knowledge and Information Science - Tarbiat Modares University - Tehran - Iran

4-MSc in Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University, Email: [Hamidreza8520@gmail.com](mailto:Hamidreza8520@gmail.com)  
(corresponding *author*)

### Abstract:

**Objective:** User satisfaction in most organizations is the main component of its dynamics. This is doubly important in university libraries that meet the information needs of students and faculty. The purpose of this study is to achieve the level of user satisfaction with Academic libraries.

**Method:** In terms of purpose, the present study is in the category of applied research and in terms of data collection method is in the category of library and descriptive-survey research. Data were collected by a questionnaire. Users of academic libraries of state universities in Tehran formed the statistical population of this study. For sampling, sequential integrated sampling method was used and 60 questionnaires were distributed among users. Descriptive statistics (mean and frequency) were used to answer the questions. SPSS software was used for descriptive analysis of data.

**Results:** The findings showed that users are very little satisfied with the library resources. Users are also little satisfied with library buildings and equipment, library librarians, and library services.

The findings also showed that there is a significant difference between the current situation and the desired situation of user satisfaction with resources, buildings and equipment, librarians, and academic library services

**Conclusion:** In general, it can be argued that users are little satisfied with the academic library of state universities. Therefore, there is a need for a comprehensive change in order to upgrade and improve the condition of academic libraries. It seems that there is a significant difference between the current situation and the desired situation of user satisfaction with academic libraries in Tehran.

---

**Keywords:** User, Academic Library, Tehran, Satisfaction measurement