

## بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات بر اساس مدل سروکوال

حجت الله حسن لاریجانی<sup>۱</sup> | فرزین اعتمادی<sup>۲</sup>

۱- استاد یار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال - گروه علم اطلاعات و دانش شناسی

۲- کارشناس کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران (نویسنده مسئول) farzinetemadi1973@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۹/۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۷/۱۵

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر تعیین میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات بر اساس مدل سروکوال است.

**روش پژوهش:** روش پژوهش پیمایشی - توصیفی است برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که ۳۸۱ نفر انتخاب شدند. پرسشنامه برگرفته از پرسشنامه پارسومن بود. برای تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ به دست آمده از تحلیل پرسشنامه ۰/۹۴۹ که نشان دهنده قابلیت اطمینان بالای پرسشنامه است. تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از گردآوری پرسشنامه‌ها توسط نرم افزار SPSS22 و آزمون‌های آماری (آزمون تی، آزمون فریدمن) انجام گرفته و در قالب جداول توزیع فراوانی و نمودارها با استفاده از برنامه Excel تهیه گردیده است.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد مؤلفه میانگین رتبه عوامل ملموس ۳/۷۱، میانگین رتبه قابلیت اعتماد و اطمینان ۲/۸۴، میانگین رتبه مؤلفه پاسخگو بودن ۲/۰۷ و میانگین رتبه همدلی ۱/۳۸ در رتبه است.

**نتیجه گیری:** می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که بین بهبود کیفیت خدمات ارائه شده و میزان رضایت دانشجویان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج آزمون هم نشان داد از بین مؤلفه‌های کیفیت خدمات عوامل ملموس بیشترین تاثیر را در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دارد سطح کیفیت خدمات ارائه شده در این کتابخانه در سطح پایین تر از سطح متوسط قرار دارد و مراجعه کنندگان از خدمات ارائه شده در این کتابخانه رضایت ندارند.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات اطلاع رسانی، مشتری شناسی، کتابخانه‌های دانشگاهی، خدمات-ارزشیابی، مدل سرو کوال

## مقدمه

دلیل وجودی و رسالت هر کتابخانه دانشگاهی پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است و هدف نهایی هر کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی تلاش در جهت تأمین رضایت استفاده کنندگان از خدمات مختلف است. بنابراین ضروری است که کتابخانه ها نیز به میزان کافی و به شکلی مؤثر، خدماتی را که افراد جامعه خواهان آن هستند، فراهم سازند. خدمت، تلاش پیش‌بینی‌شده‌ای است که باهدف بهره‌گیری مفید و صحیح از امکانات و مجموعه کتابخانه برای تأمین نیازهای اطلاعاتی جامعه، بهبود اوقات فراغت افراد، ایجاد و حفظ تفاهم و هماهنگی دوسویه میان سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات و استفاده کنندگان، به شکل‌های مختلف و متداول آن مانند امانت، کار مرجع و پاسخگویی صورت می‌گیرد (عماد خراسانی، ۱۳۹۲).

کتابخانه ها برای هدف خاصی که همان رضایت مراجعه کنندگان است ایجاد شده اند، بنابراین برای رسیدن به این هدف باید در جهت بهبود خدماتی که ارائه می‌کنند بکوشند. برای این که فعالیت های کتابخانه در راستای اهداف آن صورت گیرد نیازمند بررسی هایی است که در فواصل زمانی صورت گیرند تا چنانچه کمبود و یا اشکالی در فعالیت ها صورت می‌گیرد شناسایی شود و در جهت بهبود وضعیت تلاش شود. مراجعه کنندگان که نقش اصلی را در دریافت خدمات در کتابخانه ایفا می‌کنند باید بخشی از این ارزیابی باشند تا در راستای ارتقا و بهبود شرایط عمومی کتابخانه، نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد آن ها به شناسایی نقاط ضعف و قوت آن ها بیانجامد و در صورتی که نیازمند تغییر در نحوه ارائه خدمات باشد، در جهت برآورده ساختن نیازهای مراجعه کنندگان گام برداشته شود. در میان انواع کتابخانه ها، کتابخانه دانشگاهی دارای موقعیت منحصر به فردی است. در حقیقت، دانشگاه های بزرگ حیات خود را مدیون کتابخانه ها هستند. زیرا منابع اطلاعاتی، پایه و اساس پژوهش، آموزش و یادگیری مؤثر است. در واقع کتابخانه های دانشگاهی بخش لاینفک ماموریت آموزشی و پژوهشی دانشگاه

محسوب شده و از فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه حمایت می‌کنند (عظیمی خبازان، ۱۳۸۶). امروزه کیفیت محصولات و تاثیر آن بر خدمات ادراک شده یک عامل رقابتی در دنیای کسب و کار می باشد و باعث شده است که عصر کنون را عصر کیفیت بنامند. سازمان ها باید بدانند که کیفیت خدمات یک راهبرد سودآور برای سازمان می باشد سازمان ها باید به این باور برسند که سرمایه گذاری در کیفیت خدمات منجر به سودآوری سازمان می گردد. لیکن باید در نظر داشت که ارتباط بین کیفیت خدمات و سود یک رابطه ساده نیست، بهبود کیفیت خدمات منجر به جذب مشتریان جدید شده و هم چنین سازمان را قادر می سازد تا مراجعه کنندگان کنونی اش را حفظ نماید. نتایج تحقیقات نشان دهنده ارتباط مثبت بین کیفیت ادر اک شده و عملکردهای سازمان است، کیفیت خدمات در حوزه کتابخانه ها نیز اهمیت خاصی دارد. صرفاً به حفظ مشتری و شهرت سازمان مربوط نمی شود، اما شهرت خوب قطعاً همراه با خدمت مناسب رضایتمندی جامعه استفاده کننده را در پی خواهد داشت لذا ضروری به نظر می رسد که کتابخانه ها در پی کسب تجربه و شناسایی نیازها و انتظارات و خواسته‌های استفاده کنندگان خود باشند تا درک نمایند که افراد مختلف چه انتظارات و ادراکاتی دارند. به همین جهت کتابخانه ها باید کیفیت خدمات ارائه شده را از دیدگاه استفاده کنندگان خدمات مورد ارزیابی قرار دهند. بنابراین برای رسیدن به رضایت استفاده کنندگان باید در جهت بهبود خدماتی که ارائه می‌کنند بکوشند. برای این که فعالیت های کتابخانه در راستای اهداف آن صورت گیرد، نیازمند بررسی هایی است که در فواصل زمانی صورت گیرند، تا چنانچه کمبود و یا اشکالی در فعالیت ها صورت می‌گیرد، شناسایی شود و در جهت بهبود وضعیت تلاش شود. مراجعه کنندگان که نقش اصلی را در دریافت خدمات در کتابخانه ایفا می‌کنند باید بخشی از این ارزیابی باشند تا در راستای ارتقاء و بهبود شرایط عمومی کتابخانه، نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد آن ها به شناسایی نقاط ضعف و قوت آن ها بیانجامد و در صورتی که نیازمند تغییر در نحوه ارائه خدمات باشد، در جهت آن گام برداشته شود. رضایتمندی، واکنش

موردی در دانشگاه علوم پزشکی بابل" به بررسی میزان رضایتمندی مراجعان پرداختند. یافته ها نشان داد میانگین کل نمره رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه ای دانشگاه علوم پزشکی بابل ۰/۶۶+ ۳/۷۷ به دست آمد که به طور معناداری از متوسط بیشتر بوده است از بین ۸ کتابخانه ی مورد بررسی، کتابخانه بیمارستان کودکان امیرکلا بیشترین میزان رضایتمندی و کتابخانه زهراوی با میانگین کمترین میزان رضایتمندی رو به خود اختصاص داده اند. بیشترین میزان رضایت مندی به ترتیب در ابعاد نیروی انسانی و کمترین میزان رضایتمندی به بعد امکانات کتابخانه ای تعلق دارد. و نتایج آزمون آنوا نیز نشان داد که میانگین رضایتمندی کاربران در ابعاد مختلف در تمامی کتابخانه های مورد بررسی تفاوت معناداری بایکدیگر داشته است و در نتیجه میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه ای دانشگاه علوم پزشکی بابل در تمامی ابعاد مورد بررسی، بالاتر از حد متوسط است.

فهمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه های عمومی یزد" به ارزیابی کتابخانه های عمومی از دیدگاه کاربران و برآورد میزان رضایت آنها نسبت به چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران و نیز خدمات کتابخانه های عمومی پرداختند. یافته ها نشان داد از مجموع کلیه مؤلفه ها، میزان رضایت کاربران از «دانش کتابداران و رفتار آنها» از معیار ارزیابی «کتابداران» و میزان رضایت از «ساعات کاری کتابخانه» از معیار «خدمات کتابخانه» بالاترین رضایت را به خود اختصاص دادند. همچنین یافته های پژوهش نشان داد که کاربران در مقایسه با چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران، و خدمات کتابخانه، بیشترین میزان رضایت خود را از کتابداران اعلام داشته اند.

نوروزی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی میزان رضایت از ارائه خدمات کتابخانه مرکزی واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی با رویکرد بازاریابی" به بررسی میزان رضایت دانشجویان ارائه خدمات پرداخت. یافته های پژوهش نشان داد که کسب اطلاعات مورد نیاز و مرتبط با دروس

احساسی مشتری است که از تعامل با سازمان عرضه کننده یا مصرف کننده محصول حاصل می شود و باعث افزایش آستانه تحمل او برای پرداخت بهای بیشتر محصولات و خدمات می گردد. رضایت مشتری برای موفقیت سازمان ها و بهبود سودآوری آن ها تعیین کننده است. بنابراین پیاده سازی سیستم های اندازه گیری و پایش رضایت مشتری به عنوان یکی از مهم ترین جنبه های بهبود کیفیت، از نیازهای اساسی سازمان های امروزی است. معیاری که در ارزیابی کیفیت خدمات به حساب آورده می شود تنها توسط مشتریان تعیین می گردد و سایر ارزیابی ها توسط کسانی غیر از آنان کاملاً نامربوط و فاقد ارزش است و اکنون نیز کلیه سازمان ها اعم از دولتی و خصوصی بر اساس این معیارها مورد قضاوت مشتریان خود قرار می گیرند. که این معیارها در این پژوهش شامل ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و همدلی می باشد منظور از ملموسات در این پژوهش، ظاهر تسهیلات و تجهیزات فیزیکی، کارکنان و ابزار ارتباطی موجود در محل عرضه خدمت است. منظور از قابلیت اطمینان، توانایی انجام خدمات تعهد شده با دقت کامل و قابل اعتماد است. پاسخگویی کتابخانه یعنی تمایل کتابخانه برای کمک به مراجعان و ارائه خدمات بدون فوت وقت است و همدلی یعنی نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به مراجعان است. هدف کلی این پژوهش تأثیر کیفیت خدمات ارائه شده بر رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات است کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات به عنوان بزرگترین کتابخانه دانشگاهی آزاد اسلامی است و همواره به عنوان الگو برای سایر کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی مورد بررسی قرار خواهد گرفت و این پژوهش به دنبال آن است که میزان رضایت استفاده کنندگان را از کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه بررسی نماید.

در این پژوهش سعی شده است در منابع مختلف داخلی و خارجی جست و جوی کاملی در ارتباط با میزان رضایت و کیفیت خدمات انجام گیرد به عنوان مثال:

یمین فیروز و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان "میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه ای: مطالعه

حد پایینی قرار داشت و آزمون شوندگان خواستار افزایش ساعت کاری کتابخانه و تهیه دستگاه کپی و چاپگر برای دانشجویان در کتابخانه بودند.

کومار<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی میزان کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی هند" به این نتیجه رسید که کتابخانه دانشگاه جواهر لعل نهرو در زمینه خدمات کیفی کمبود ندارد. خدمات اطلاعاتی کیفی به عواملی مانند: کمک به کاربران در تشخیص نیازهای اطلاعاتی‌شان، جلب اعتماد آنها در استفاده از نظام‌های بازیابی اطلاعات، و لذت بخش نمودن تعامل کاربران با کارکنان کتابخانه بستگی دارد. کتابخانه دانشگاه جواهر لعل نهرو برای رسیدن به کیفیت کامل در خدمات اطلاعاتی در کتابخانه باید برنامه اطلاعاتی جامعی مبتنی بر نیازها و فعالیت‌های کاربران تهیه نماید. با بررسی پیشینه‌ها نشان می‌دهد پژوهش‌های متعددی در زمینه سنجش کیفیت خدمات در کشورهای مختلف دنیا صورت گرفته است که غالباً از مدل سروکوال و از مدل تجزیه و تحلیل شکاف بهره گرفته اند. ابعاد مدیریت کیفیت خدمات که با مطالعات ادبیات موجود استخراج گردیده نشان می‌دهد که دانشمندان مختلف ابعاد متفاوتی را برای مدیریت کیفیت خدمات و سنجش آن ارائه نموده اند از جمله این دانشمندان علاوه بر پارسورمن و همکارانش (۱۹۸۵ و ۱۹۸۸) می‌توان به گرونوس ۲۰۰۱، گاروین ۱۹۹۳، استورات، والش، گاستر هیورد اشاره نمود که هر کدام ابعاد مختلف را جهت استقرار مدیریت کیفیت خدمات بیان کرده اند. اما در زمینه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای تعداد معدودی تحقیق انجام گرفته است که غالب این تحقیقات نیز براساس لیب کوال، تحلیل شکافت و بازاریابی بنا نهاده شده است. این پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه را بر اساس ابعاد پارسومن انجام داده است که این ابعاد شامل عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی می‌باشد.

سوال اصلی پژوهش حاضر این است آیا کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات (با محوریت مؤلفه‌های عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی،

دانشگاهی، شناسایی منابع تخصصی، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی و حرفه‌ای مهم‌ترین دلیل مراجعه‌کنندگان بوده، و از پایان نامه‌ها و کتاب‌ها بیشتر از سایر منابع استفاده می‌کنند. کتابداران مهم‌ترین نقش را در ترویج برنامه‌های کتابخانه دارند و استفاده از بروشور در نوبت بعدی قرار دارد. میزان مشارکت دانشجویان در انتخاب منابع اطلاعاتی نیز در حد متوسط است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین تنوع خدمات و حجم منابع اطلاعاتی با استفاده از کتابخانه رابطه معناداری وجود دارد. بین به کارگیری برنامه‌های ترویجی در کتابخانه و میزان ارائه خدمات کتابخانه‌ای نیز رابطه معنادار بوده و فرضیه‌های پژوهش مورد تایید قرار گرفته است.

داهان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان "دیدگاه مراجعان در خصوص کیفیت خدمات کتابخانه" به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه دانشگاهی مالزی پرداختند. نتایج نشان داده سطح کیفیت خدمات ارائه شده در این کتابخانه بیش از سطح قابل قبول می‌باشد و مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در این کتابخانه رضایت دارند.

مهاتما<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) و همکاران در پژوهشی تحت عنوان "بررسی وفاداری مشتری در کتابخانه با تاکید بر نقش کیفیت خدمات بر رضایت مشتری، مطالعه موردی: اندونزی" پرداخت. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تأثیر مستقیم بر رضایت مشتری دارد اما با وفاداری آنها تأثیر معناداری ندارد. مدیریت کتابخانه باید نه تنها کیفیت خدمات کتابخانه، بلکه جنبه‌های دیگری را که بر رضایت مشتری کتابخانه تأثیر می‌گذارد، مانند قیمت تمام شده، عامل موقعیت و عامل شخصی بهبود ببخشند.

لارسون<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان "میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه دانشگاه وینبه‌گنا" به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه از طریق پرسشنامه پرداخت. نتایج نشان داد دانشجویان از خدمات رضایت داشتند و همچنین از تعداد سالن مطالعه رضایت داشتند بودجه کتابخانه در حد پایینی قرار داشت و امانت بین کتابخانه‌ای هم در

<sup>1</sup>. Dahan

<sup>2</sup>. Mahatma

<sup>3</sup>. Larson

<sup>4</sup>. Kumar

## یافته ها

جدول ۱. ویژگی های جمعیتی شناختی پاسخگویان

درصد	فراوانی		
۵۷٪	۲۲۳	زن	جنسیت
۴۳٪	۱۷۱	مرد	
۱۰۰٪	۳۹۴	کل	
۷۶.۶٪	۳۰۲	۳۰ - ۲۱	سن
۲۰٪	۷۸	۴۰ - ۳۱	
۳.۲٪	۱۳	۵۰ - ۴۱	
۰.۲٪	۱	۵۰ به بالا	
۱۰۰٪	۳۹۴	کل	
۴۳٪	۱۶۹	کارشناسی	تحصیلات
۵۰٪	۱۹۹	کارشناسی ارشد	
۷٪	۲۶	دکتری	
۱۰۰٪	۳۹۴	کل	

تضمین و همدلی) به جذب رضایت دانشجویان تأثیر دارد؟ که برای پاسخگویی به سوال اصلی سوالات فرعی زیر تدوین گردید:

۱. عوامل ملموس در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چه اندازه بر رضایت دانشجویان تأثیر دارد؟

۲. قابلیت اطمینان داشتن خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چه اندازه بر رضایت دانشجویان تأثیر دارد؟

۳. پاسخگو بودن کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چه اندازه بر رضایت دانشجویان تأثیر دارد؟

۴. همدلی با دانشجویان چه اندازه بر رضایت دانشجویان در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تأثیر دارد؟

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی و تحلیل از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش شامل ۴۵۰۶۹ از دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات بود که با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۱ نفر تعیین شد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه برگرفته از پرسشنامه پارسومن<sup>۱</sup> با مقیاس پنج رتبه ای لیکرت می باشد که در پژوهش های قبلی به کرات مورد استفاده قرار گرفته و از این حیث دارای روایی صوری و محتوایی است. آلفای کرونباخ بدست آمده از تحلیل پرسشنامه ۰/۹۴۹ بود که نشان دهنده قابلیت اطمینان بالای پرسشنامه می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده علاوه بر آمار توصیفی از آمار استنباطی (آزمون تی تست مستقل، آزمون فریدمن) با استفاده از نرم افزار SPSS 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و ارائه جداول و نمودارها مربوط به آمار توصیفی نیز از طریق نرم افزار Excel عرضه گردید.

از مجموعه ۳۹۴ نفر نمونه مورد پژوهش، ۲۲۳ نفر زن و ۱۷۱ نفر مرد بودند که نشان می دهد بیشترین مراجعان به کتابخانه را زنان داشته اند.

از مجموعه ۳۹۴ نفر نمونه مورد پژوهش، ۳۰۲ نفر ۲۱ تا ۳۰ سال سن، ۷۸ نفر ۳۱ تا ۴۰ سال سن، ۱۳ نفر ۴۱ تا ۵۰ سال سن و یک نفر بالای ۵۱ سال سن داشته اند. که نشان می دهند بیشترین مراجعان به کتابخانه در رده سنی ۲۱ تا ۳۰ سال بودند.

از مجموعه ۳۹۴ نفر نمونه مورد پژوهش، مقطع تحصیلی ۱۶۹ نفر کارشناسی، ۱۹۹ نفر کارشناسی ارشد و ۲۶ نفر دکتری بوده است که نشان می دهد بیشترین مراجعان به کتابخانه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد بوده اند.

سوال اول: عوامل ملموس در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چه اندازه بر رضایت دانشجویان تأثیر دارد؟

<sup>1</sup>. Parasuraman

جدول ۲. نتایج آزمون تک نمونه‌ای t برای سوال اول پژوهش

		میانگین واقعی	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد	تعداد نمونه	عوامل ملموس
		۱۴/۵۴۵۰	۵/۱۲۳۸۶	۰/۲۶۳۵۴	۳۹۴	
میانگین فرضی = ۲۲/۵						
مقدار t		درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	۹۵ درصد فاصله اطمینان از تفاوت	
پایین ترین					بالاترین	
۳۰/۱۸۵		۳۷۷	۰/۰۰۰	-۷/۹۵۵۰۳	-۸/۴۷۳۲	عوامل ملموس
					-۷/۴۳۶۸	

برای آزمون تاثیر عوامل ملموس بر میزان رضایت مراجعان در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات در بین جامعه آماری از آزمون t تک نمونه با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد. نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت رضایتمندی از عوامل ملموس حاکی از این است که مقدار آزمون t تک نمونه‌ای (۳۰/۱۸۵) در جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی‌داری (۰/۰۰۰) وجود دارد. که نشان می‌دهد بین عوامل ملموس و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. اختلاف

میانگین نمونه با مقدار مورد آزمون (-۷/۹۵۵۰۳) میانگین جامعه آماری (۱۴/۵۴۵۰) از میانگین مفروض (۲۲/۵) پایین تر است هرگاه حد پایین و بالا فاصله اطمینان منفی باشد میانگین از مقدار آزمون کوچک تر است. از این رو می‌توان گفت از نظر دانشجویان تاثیر عوامل ملموس بر رضایت مراجعان به کتابخانه در سطح پایین تر از سطح متوسط قرار دارد.

سوال دوم: قابلیت اطمینان داشتن خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چه اندازه بر رضایت دانشجویان تاثیر دارد؟

جدول ۳. نتایج آزمون تک نمونه‌ای t برای سوال دوم پژوهش

		میانگین واقعی	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد	تعداد نمونه	قابلیت اطمینان
		۱۲/۱۲۸۹	۴/۶۳۲۵۹	۰/۲۴۵۱۸	۳۹۴	
میانگین فرضی = ۱۷/۵						
مقدار t		درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	۹۵ درصد فاصله اطمینان از تفاوت	
پایین ترین					بالاترین	
-۲۱/۹۰۷		۳۵۶	۰/۰۰۰	-۵/۳۷۱۱۵	-۵/۸۵۳۳	قابلیت اطمینان
					-۴/۸۸۹۰	

برای آزمون تأثیر قابلیت اطمینان بر میزان رضایت مراجعان در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات در بین جامعه آماری از آزمون t تک نمونه با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد. نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت رضایت مندی از قابل اعتماد و اطمینان بودن خدمات ارائه شده حاکی از این است

که مقدار آزمون t تک نمونه‌ای (۲۱/۹۰۷) در جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی‌داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می‌دهد بین قابل اعتماد و اطمینان بودن خدمات ارائه شده و میزان رضایت مراجعان و بین عوامل ملموس و میزان رضایت

قابلیت اطمینان بر میزان رضایت مراجعان در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات در بین جامعه آماری از آزمون t تک نمونه با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد. نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت رضایت مندی از قابل اعتماد و اطمینان بودن خدمات ارائه شده حاکی از این است

مراجعات رابطه وجود دارد. اختلاف میانگین نمونه با مقدار مورد آزمون (۵/۳۷۱۱۵-) است میانگین جامعه آماری (۱۲/۱۲۸۹) از میانگین مفروض (۱۷/۵) پایین تر است هرگاه حد پایین و بالا فاصله اطمینان منفی باشد میانگین از مقدار آزمون کوچک تر است. از این رو می توان گفت از نظر دانشجویان تاثیر عوامل قابلیت اطمینان بر رضایت مراجعان به کتابخانه در سطح پایین تر از سطح متوسط قرار دارد.

سوال سوم: پاسخگو بودن کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چه اندازه بر رضایت دانشجویان تاثیر دارد؟

#### جدول ۴. نتایج آزمون تک نمونه ای t برای سوال سوم پژوهش

میانگین خطای استاندارد		انحراف معیار	میانگین واقعی	تعداد نمونه		
۰/۲۷۲۱۴		۵/۰۵۴۷۵	۱۵/۱۱۵۹	۳۹۴	پاسخگو بودن	
میانگین فرضی ۲۰						
۹۵ درصد فاصله اطمینان از تفاوت		اختلاف میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	
پایین ترین	بالا ترین					
-۴/۳۴۸۸	-۵/۴۱۹۳	-۴/۸۸۴۰۶	۰/۰۰۰	۳۴۴	-۱۷/۹۴۷	پاسخگو بودن

برای آزمون تاثیر پاسخگو بودن بر میزان رضایت مراجعان در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات در بین جامعه آماری از آزمون t تک نمونه با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت رضایتمندی از پاسخگو بودن حاکی از این است که مقدار آزمون t تک نمونه ای (۱۷/۹۴۷) در جدول شماره ۴ نشان می دهد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می دهد بین پاسخگو بودن و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. اختلاف

میانگین نمونه با مقدار مورد آزمون (۴/۸۸۴۰۶-) است میانگین جامعه آماری (۱۵/۱۱۵۹) از میانگین مفروض (۲۰) پایین تر است هرگاه حد پایین و بالا فاصله اطمینان منفی باشد میانگین از مقدار آزمون کوچک تر است. از این رو می توان گفت از نظر دانشجویان تأثیر پاسخگو بودن بر رضایت مراجعان به کتابخانه در سطح پایین تر از سطح متوسط قرار دارد.

سوال چهارم: همدلی با دانشجویان چه اندازه بر رضایت دانشجویان در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تاثیر دارد؟

#### جدول ۵. نتایج آزمون تک نمونه ای t برای سوال چهارم پژوهش

میانگین خطای استاندارد		انحراف معیار	میانگین واقعی	تعداد نمونه		
۰/۲۲۰۶۳		۴/۲۴۹۶۰	۱۰/۶۱۴۶	۳۹۴	همدلی	
میانگین فرضی ۱۵						
۹۵ درصد فاصله اطمینان از تفاوت		اختلاف میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	
پایین ترین	بالا ترین					
-۳/۹۵۱۶	-۴/۸۱۹۳	-۴/۳۸۵۴۴	۰/۰۰۰	۳۷۰	۱۹/۸۷۷	همدلی

نمونه‌ای (۳۰/۱۸۵) که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی‌داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می‌دهد بین عوامل ملموس و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. وضعیت رضایتمندی از عوامل ملموس کتابخانه در سطح پایین‌تر از سطح متوسط قرار دارد. نتایج این پژوهش با یافته‌های شاهوار، ۱۳۹۰؛ لارسون، ۲۰۱۲ همخوانی دارد.

یافته‌های حاصل از اجرای آزمون t در زمینه قابلیت اطمینان نشان می‌دهد مقدار آزمون t تک نمونه‌ای (۲۱/۹۰۷) که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی‌داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می‌دهد بین قابل اعتماد و اطمینان بودن خدمات ارائه شده و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. وضعیت رضایت مندی از قابل اعتماد و اطمینان بودن خدمات ارائه شده در کتابخانه در سطح پایین‌تر از سطح متوسط قرار دارد. کومار، ۲۰۰۷ به این نتیجه رسید که خدمات اطلاعاتی کیفی به عواملی مانند: کمک به کاربران در تشخیص نیازهای اطلاعاتی‌شان، جلب اعتماد آنها در استفاده از نظام‌های بازیابی اطلاعات، و لذت بخش نمودن تعامل کاربران با کارکنان کتابخانه بستگی دارد.

یافته‌های حاصل از اجرای آزمون t در زمینه پاسخگویی نشان می‌دهد مقدار آزمون t تک نمونه‌ای (۱۷/۹۴۷) که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی‌داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می‌دهد بین پاسخگوتر بودن و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. وضعیت رضایتمندی از پاسخگوتر بودن کتابخانه در سطح پایین‌تر از سطح متوسط قرار دارد. نتایج تحقیق لارسون ۲۰۱۲ نشان داد مراجعان از خدمات ارائه شده در کتابخانه رضایت داشته‌اند.

یافته‌های حاصل از اجرای آزمون t در زمینه همدلی نشان می‌دهد مقدار آزمون t تک نمونه‌ای (۱۹/۸۷۷) که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی‌داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می‌دهد بین قابل همدلی دانشجویان و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. وضعیت رضایتمندی از همدلی با دانشجویان در کتابخانه در سطح پایین‌تر

برای آزمون تاثیر همدلی بر میزان رضایت مراجعان در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات در بین جامعه آماری از آزمون t تک نمونه با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت رضایتمندی از همدلی با دانشجویان حاکی از این است که مقدار آزمون t تک نمونه‌ای (۱۹/۸۷۷) در جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی‌داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می‌دهد بین قابل همدلی با دانشجویان و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. اختلاف میانگین نمونه با مقدار مورد آزمون (-۴/۳۸۵۴۴) است میانگین جامعه آماری (۱۰/۶۱۴۶) از میانگین مفروض (۱۵) پایین‌تر است هرگاه حد پایین و بالا فاصله اطمینان منفی باشد میانگین از مقدار آزمون کوچک‌تر است. از این رو می‌توان گفت از نظر دانشجویان تاثیر همدلی بر رضایت مراجعان به کتابخانه در سطح پایین‌تر از سطح متوسط قرار دارد.

### بحث و نتیجه گیری

رضایت مندی، واکنش احساسی مشتری است که از تعامل با سازمان عرضه کننده یا مصرف کننده محصول حاصل می‌شود و باعث افزایش آستانه تحمل او برای پرداخت بهای بیشتر محصولات و خدمات می‌گردد. رضایت مشتری برای موفقیت سازمان‌ها و بهبود سودآوری آنها تعیین کننده است. بنابراین پیاده سازی سیستم‌های اندازه گیری و پایش رضایت مشتری به عنوان یکی از مهمترین جنبه های بهبود کیفیت، از نیازهای اساسی سازمان های امروزی است. معیاری که در ارزیابی کیفیت خدمات به حساب آورده می‌شود تنها توسط مشتریان تعیین می‌گردد و سایر ارزیابی ها توسط کسانی غیر از آنان کاملاً نامربوط و فاقد ارزش است و اکنون نیز کلیه سازمان ها اعم از دولتی و خصوصی بر اساس این معیارها مورد قضاوت مشتریان خود قرار می‌گیرند. هدف کلی این پژوهش تاثیر کیفیت خدمات ارائه شده بر میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات می‌باشد و نتایج حاصل از اجرای آزمون t در زمینه ملموسات نشان می‌دهد که مقدار آزمون t تک



یکدست که با محیط کتابخانه همخوانی داشته باشد برایشان تهیه شود. در کنار میزهای مطالعه در هر سالن مبل های راحتی هم قرار داده شود. سرمایش و گرمایش کتابخانه را به طور مناسب تنظیم کنند که نیاز به باز کردن پنجره در زمستان نباشد. فضای مطالعه برای مطالعات گروهی در نظر گرفته شود تا دانشجویانی که به صورت گروهی فعالیت انجام می دهند مزاحم سایر افراد نشوند. برای قابلیت اعتماد و اطمینان سرعت عمل کتابداران را در پاسخگویی به مراجعان در تمامی بخش های کتابخانه افزایش دهند و در مورد آیین نامه های و قوانین هر بخش از کتابخانه اطلاعات کافی به مراجعان داده شود.

برای پاسخگوتر بودن کتابخانه در بخش هایی که تعداد مراجعان زیاد است پیشنهاد می شود در ساعاتی که مراجعه کننده بیشتر است نیروی کمکی فرستاده شود تا در وقت مراجعان صرفه جویی شود.

پیشنهاد می شود برای تک تک مراجعان به اندازه کافی وقت گذاشته شود و بین مراجعان فرق گذاشته نشود. شکایات و مشکلات مطرح شده مراجعان به سرعت بررسی شود. از کارکنان خدمات و حفاظت که دوره های طرح تکریم با ارباب رجوع را گذرانده باشند استفاده شود.

#### منابع

۱. شاهوار، ش. (۱۳۸۷). بررسی وضعیت رضایت گروه های کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی و ارائه راهکار بهبود سطح رضایت با استفاده از الگوی مدیریت ارتباط با مشتری. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
۲. عظیمی خبازان، ف. (۱۳۸۶). طرح توسعه خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه های مناطق یازده گانه دانشگاه آزاد اسلامی. تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، ۴۲(۴۷)
۳. عماد خراسانی، ن. (۱۳۹۲). خدمات عمومی کتابخانه و شیوه های آن. تهران: نشر کتابدار.
۴. کینن، ا. (۱۳۷۸). فرهنگ فشرده کتابداری و اطلاع رسانی. ترجمه فاطمه اسدی گرگانی. تهران: نشر کتابدار.

از سطح متوسط قرار دارد. نتایج این پژوهش با یافته های شاهوار، ۱۳۹۰ همخوانی دارد.

نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت رضایت مندی از کیفیت خدمات حاکی از این است که مقدار آزمون t تک نمونه ای (۲۳/۲۴۸) که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۰۱ تفاوت آمار معنی داری (۰/۰۰۰) وجود دارد که نشان می دهد بین کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان و میزان رضایت مراجعان رابطه وجود دارد. نتایج این پژوهش با یافته های نوروزی، ۱۳۹۲؛ مت داهان و همکاران، ۲۰۱۵ همخوانی دارد.

به نظر می رسد مراجعان به کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات از وضعیت برخورد کتابداران، متناسب بودن لباس کتابداران با محیط کار و شغلشان، راحت بودن میزها و صندلی، تحویل به موقع کتاب و اسناد، امانت کتاب و ارائه خدمات مرجع، سیستم سرمایش و گرمایش کتابخانه، سرویس های بهداشتی و فضای فیزیکی کتابخانه و سالن های مطالعه رضایت در سطح پایینی دارند. به نظر مراجعه کنندگان ارائه خدمات امانت، مرجع و پایان نامه با تاخیر انجام می پذیرد. در طول مراجعه اطلاعات کافی در مورد کتابخانه و بخش های مختلف آن دریافت نمی کنند و از سرعت عمل بخش های مختلف کتابخانه در سطح پایین رضایت دارند. مراجعان خواستار برآورده شدن سریع خواسته هایشان هستند و همچنین کمبود تعداد کتابداران شاغل در بخش ها را از عوامل کاهش سرعت انجام امور توسط کتابداران می دانند

نتایج حاصل از آزمون های آماری در این پژوهش کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات را در جهت رضایت مراجعان مورد تأیید قرار داد. عوامل ملموس، قابلیت اعتماد و اطمینان، پاسخگوتر بودن کتابخانه و همدلی در این کتابخانه را در سطح پایینی دانسته اند و از خدمات ارائه شده رضایت ندارند. با توجه به موارد فوق پیشنهادات ذیل ارائه می گردد:

برای عوامل ملموس در کتابخانه پیشنهاد می شود کتابداران برخورد مناسبی را مراجعان داشته باشند و لباس های مناسب و

۵. فهیمی فر، س.؛ فرزین یزدی، م. (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد. *تحقیقات اطلاع رسانی کتابخانه های عمومی*، ۲۰(۱)، ۱۱۳-۱۲۶.
۶. نوروزی، ی.؛ عربلو، ح. و مقصودی، آ. (۱۳۹۲). بررسی میزان رضایت از ارائه خدمات کتابخانه مرکزی واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی با رویکرد بازاریابی. *دانش شناسی*، ۶(۲۳): ۸۹-۱۰۰.
۷. یمین فیروز، م. و دیگران. (۱۳۹۴). میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه ای: مطالعه موردی در دانشگاه علوم پزشکی بابل. *علم سنجی کاسپین*، ۲(۱)، ۷-۱۲.
8. Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., & Ismail, F. (2016). Surveying users' perception of academic library services quality: A case study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(1): 38-43.
9. Kumar, S. A (2007). Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library Review*, 56(3): 234-243
10. Larson, G. A., & Owusu-Acheaw, M. (2012). Undergraduate Students Satisfaction With Library Services in A Faculty Library in University of Education, Winneba. Ghana. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1027.
11. Mahatma, I. G., Bakti, Y., & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library management*, 34(6/7): 397-414



## Assessing students' satisfaction of the quality of library services based on SERVQUAL model: Case study of Islamic Azad University, Science and Research Branch

---

Hojatallah Hasan Larijani<sup>1</sup> | Farzin Etemadi<sup>2</sup>

1- Assistant Professor, Islamic Azad University, Tehran North Branch - Department of Information Science

2- Librarian of Islamic Azad University, Science and Research Branch of Tehran .( Corresponding author)  
farzinetemadi1973@gmail.com

### Abstract

---

**Objective:** The purpose of this study was to investigate the level of students' satisfaction with the quality of services provided in the Central Library of the Islamic Azad University, Science and Research Branch based on SERVQUAL model.

**Method:** The research method is descriptive-survey. To determine the sample size using Cochran's formula, 381 people were obtained and through a questionnaire taken from Parsoman questionnaire. To determine the reliability of the questionnaire, Cronbach's alpha was used with 0.949 which shows the high reliability of the questionnaire. The data obtained from the collection of questionnaires were performed by SPSS22 software and statistical tests (t-test, Friedman test) and were prepared in the form of frequency distribution tables and graphs using Excel.

**Results:** The average component of tangible factors is 3.71, the average rank of reliability is 2.84, the average component of responsiveness is 2.07 and the average empathy rank is 1.38.

**Conclusion:** It can be concluded that there is a positive and significant relationship between improving the quality of services provided and student satisfaction. The test results also showed that among the components of service quality, tangible factors have the greatest impact on improving the quality of services provided in the library.

---

**Keywords:** Information Services, Customer Studies, University Libraries, Services-Evaluation, SERVQUAL Model