

## میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳

دکتر پوران رئیسی<sup>۱</sup>

عزت ابراهیمی<sup>۲</sup>

### چکیده

به منظور ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع موجود و خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، در یک مطالعه توصیفی - پیمایشی ۴۰۰ پرسشنامه توسط پژوهشگر، بین استادان و دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری مراجعه‌کننده به کتابخانه مرکزی توزیع گردید. این مطالعه در شهریور و مهرماه ۱۳۸۳ انجام پذیرفت. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. یافته‌های پژوهش نشان داد منابع موجود در کتابخانه مرکزی جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به روز نبودن این منابع بیش از تعداد آنها موجب نارضایتی افراد مورد پژوهش می‌باشد. ضمناً از منابع موجود نیز به دلیل ناتوانی برخی از اعضای هیئت علمی و دانشجویان در انجام جستجوهای رایانه‌ای و یا دسترسی به منابع الکترونیک و احتمالاً دریافت نکردن کمک کافی، استفاده بهینه نمی‌شود. لذا به منظور ارتقای بهره‌وری در کتابخانه مرکزی و جلب رضایت مراجعه‌کنندگان، توصیه می‌شود ضمن اصلاح فرایندهای کاری، دوره‌های کوتاه مدت آموزشی برای اعضای هیئت علمی و دانشجویان و در زمینه آشنایی با منابع و امکانات موجود در کتابخانه و چگونگی جستجوهای رایانه‌ای برگزار گردد. همچنین، آموزش کتابداران و دستیاران آنها در کمک رسانی مؤثرتر به استادان و دانشجویان در زمینه جستجوهای رایانه‌ای توصیه می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، کتابخانه مرکزی، خدمات کتابخانه، دانشگاه ایران

۱. استادیار دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشت.

## مقدمه

نیازهای اطلاعاتی روزافزون جامعه دانشگاهی و لزوم دستیابی به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، بویژه در عصر انفجار اطلاعات، ضرورت بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی را ایجاب می‌نماید. ارزشیابی کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۸۰ میلادی به عنوان ابزار تصمیم‌گیری برای رشد وضعیت کتابخانه‌ها آغاز شد و در حال حاضر ارزیابی عملکرد یکی از وجوه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌شمار می‌آید.

ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و افزایش توانایی آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان حاصل نماید. چنین کاری هم برای مدیران سازمانها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حایز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد کتابخانه، نزدیک شدن به هدفهای غایی یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش کارایی و اثر بخشی عملیات کتابخانه می‌باشد (علومی، ۱۳۷۶). ارتجائی (۱۳۷۲) در مطالعه‌ای که بر روی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام داد، نشان داد که رابطه‌ای معنادار میان رضایت مراجعان از کتابخانه و نحوه برخورد کتابداران وجود دارد. قربانی (۱۳۷۸) نیز در تحقیق خود میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران را مورد بررسی قرار داد. این پژوهش نشان داد که پاسخگویان از روزآمد بودن منابع، غنی بودن مجموعه کتابخانه، مقررات استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، کافی بودن نور، روشنایی و سکوت کتابخانه، کافی بودن نسبت فضای مطالعه نسبت به مراجعان و مقررات امانت کتاب عمدتاً راضی بودند، اما از جنبه‌های دیگر مانند خدمات امانت، دانش و تجربه کتابداران در کمک به مراجعان، برخورداری از سیستم سرمایشی و گرمایشی مناسب، ساعت کار کتابخانه، منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه، تعداد رایانه‌ها، ارائه خدمات تکثیر و مطلع ساختن مراجعان از آخرین منابع و مدارک موجود، رضایت چندانی نداشتند.

درودی (۱۳۷۷) نیز در پژوهش خود تحت عنوان میزان رضایت دانشجویان خارجی و ایرانی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) از کتابخانه مرکزی، نشان داد که دانشجویان

میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه ... / ۱۲۷

خارجی نسبت به دانشجویان ایرانی رضایت بیشتری از خدمات کتابخانه داشتند. در مجموع، رضایت دانشجویان از کلیه خدمات کتابخانه متوسط بود. به نظر دانشجویان، مؤثرترین عامل در بهبود خدمات کتابخانه، افزایش تعداد کتابها و نشریات تخصصی مرتبط با رشته آنها و سپس افزایش کتابدار متخصص بود. کمبود نسخه‌های کتابهای پر استفاده و پایین بودن میزان ارتباط کتابها با رشته تحصیلی، از جمله مشکلات اصلی محسوب می‌شد. به نظر پاسخگویان، کتابهای لاتین موجود پاسخگوی نیازهای آنان نیست و دانشجویان خارجی رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان ایرانی از خدمات کتابخانه دارند.

مطالعه طبسی (۱۳۷۷) درباره نگرش اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان پیرامون عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه، نشان داد که ۸۴٪ افراد، حجم منابع کتابخانه محل خدمت خود را در حد متوسط تا خوب ارزیابی نمودند و بیش از ۹۰٪ آنان از کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها راضی بودند. بیش از ۹۰٪ پاسخگویان نیز کمک کتابداران کتابخانه محل خدمت خود را در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز مؤثر می‌دانستند و بیش از ۸۰٪ این افراد کیفیت نظافت، صندلی و نور کتابخانه را در حد متوسط ارزیابی کردند. در مطالعه‌ای که موسوی شوشتری (۱۳۸۳) بر روی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران انجام داد، به این نتیجه رسید که میزان آگاهی مراجعه کنندگان نسبت به خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در سطح پایینی می‌باشد، اما میانگین رضایت آنها از خدمات ارائه شده در سطح بالایی بود. همچنین، میانگین کلی برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان از منابع اطلاعاتی کتابخانه این مرکز در حد متوسط بود. ده سال پس از مطالعه ارتجایی (۱۳۷۲) بررسی رضایت استفاده کنندگان از کمیّت و کیفیت منابع و خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران موجه می‌نمود. لذا امید است پژوهش حاضر جوابگوی این مهم باشد.

هدف اصلی پژوهش حاضر، تعیین میزان رضایت مراجعان کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کمیّت و کیفیت منابع موجود و انواع خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی است.

هدفهای فرعی این پژوهش عبارتند از:

۱. بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از برخورد کمک‌کنندگان کتابخانه مرکزی
۲. تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان در مؤثر بودن رجوع به کتابداران به هنگام نیاز
۳. تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سرعت بازیابی اطلاعات در بخشهای مختلف
۴. بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از قوانین و مقررات کتابخانه مرکزی
۵. تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از امکانات فیزیکی (رایانه، چاپگر و امکانات تکثیر) موجود در کتابخانه مرکزی
۶. شناسایی روش دسترسی پاسخگویان به منابع کتابخانه و مشکلات موجود در استفاده از رایانه جهت بازیابی اطلاعات
۷. تعیین میزان آشنایی پاسخگویان با مقررات کتابخانه و منابع تخصصی مربوط به رشته تحصیلی خود.

### روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه مورد پژوهش را اعضای هیئت علمی و دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری کلیه دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران که در زمان پژوهش به کتابخانه مرکزی مراجعه نموده‌اند، تشکیل می‌دهد. حجم نمونه با استفاده از فرمولهای آماری<sup>۱</sup>، ۳۸۴ نفر برآورد شد که از بین مراجعان کتابخانه طی ۵ هفته، در شهریور و مهر ماه ۱۳۸۳ انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. در طراحی پرسشنامه، از الگوهای موجود در پایان نامه‌های مشابه (درودی، ۱۳۷۷) استفاده و سعی گردید سئوالها با ویژگیهای خاص کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم

۱.  $N = z^2 \cdot p(1-p) / d^2$  با  $d = 0/05$  ،  $p = 0/5$  ،  $a = 5\%$

میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه ... / ۱۲۹

پزشکی ایران تطبیق داده شود، به طوری که پرسشها با هدفهای مطالعه حاضر مطابقت داشته باشد. در این پرسشنامه علاوه بر سؤالهای مربوط به مشخصات فردی مراجعان، سؤالهایی برای تعیین نظرهای آنها در رابطه با کمیّت و کیفیت منابع موجود و انواع خدمات طرح شده است. در این پرسشنامه، از مقیاس پنج درجه ای لایکرت استفاده شده است، به طوری که بسیار ناراضی = ۱ و بسیار راضی = ۵ بود و دو گزینه «استفاده نکرده‌ام» و «اطلاعی ندارم» نیز به گزینه‌های قبل اضافه گردید.

### یافته‌های تحقیق

از ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۳۷۰ مورد پاسخ داده شد که از میان، ۱۶/۸٪ پاسخ‌دهندگان را اعضای هیئت علمی و ۸۳/۲٪ را دانشجویان مقاطع دکتری و کارشناسی ارشد تشکیل می‌داد. ۶۵/۵٪ پاسخگویان دارای مدرک دکتری و مابقی (۳۴/۵٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. دلایل اصلی مراجعه این افراد به کتابخانه مرکزی، به ترتیب عبارت بود از:

۱. استفاده از اینترنت
  ۲. استفاده از نشریات ادواری
  ۳. استفاده از سالن مطالعه و بخش مخزن
  ۴. استفاده از بخش مرجع، بخش سمعی و بصری و سایر موارد.
- جدول ۱. توزیع فراوانی رضایتمندی پاسخگویان نسبت به حجم منابع کتابخانه، روزآمد بودن منابع، برخورد کتابداران، سرعت بازیابی اطلاعات در بخشهای مختلف کتابخانه، میزان آشنایی پاسخگویان با مقررات کتابخانه و منابع تخصصی مربوط به رشته تحصیلی خود

نام منبع	بسیار کم		کم		متوسط		زیاد		بسیار زیاد		کل	میانگین	انحراف معیار
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد			
کتابهای لاتین	۲۲	۷/۵	۳۹	۱۳	۱۳۷	۴۴/۵	۸۷	۲۹	۱۷	۵/۹	۳۰۲	۳/۱۳	۰/۹۶
نشریه‌های لاتین	۲۶	۷/۵	۱۰۳	۲۹/۸	۸۳	۲۳	۳۹	۹	۳۴۶	۱۰۰	۲/۹۷	۱/۶۰	۱/۶۰
کتابهای فارسی و عربی	۵۵	۱۶/۶	۶۶	۱۹/۹	۱۶۱	۴۶/۵	۴۹	۱۴/۳	۱۵	۵/۲	۲۸۸	۲/۹۴	۱/۶۰
نشریه‌های فارسی	۴۴	۱۲/۸	۳۰	۸/۵	۱۵۲	۴۲	۲۴	۶/۲	۱۲	۳/۶	۲۶۲	۲/۵۳	۱

انحراف	میانگین	کل	بسیار خوب		خوب		متوسط		ضعیف		بسیار ضعیف		نام بخش
معیار		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰-۹۸	۲/۶۹	۱۰۰	۲۷۲	۲/۳	۹	۱۲/۲	۲۶	۳۶/۳	۱۲۶	۲۲/۵	۶۲	۱۳/۶	موسسه و بصری
۱/۰۳	۳/۰۴	۱۰۰	۳۰۵	۷/۹	۲۴	۳۳	۷۰	۲۲/۳	۱۲۱	۱۷/۳	۵۳	۸/۵	اینترنت
<b>ب) روزنامه‌ها و مجله‌ها</b>													
	۰/۹۲	۱۰۰	۲۲۴	۱/۵	۸	۲۷/۶	۸۸	۲۲/۸	۱۲۱	۱۹/۴	۶۳	۷/۱	کتابهای لاتین
	۹/۶	۱۰۰	۳۳۶	۳/۹	۱۷	۲۳/۷	۸۲	۲۶/۲	۱۶۰	۱۷/۳	۶۰	۷/۸	نشریه‌های لاتین
	۱/۰۱	۱۰۰	۲۸۰	۱/۵	۷	۱۳/۶	۴۱	۲۰/۵	۱۱۹	۲۳/۲	۶۵	۱۷/۱	کتابهای فارسی و مجری
	۱/۱۷	۱۰۰	۲۷۷	۶/۵	۱۸	۲۲/۵	۹۰	۲۹/۶	۸۲	۱۵/۹	۴۴	۱۵/۵	نشریه‌های فارسی
	۵/۶	۱۰۰	۲۷۳	۰/۴	۱	۱۶/۸	۲۶	۴۹/۱	۱۳۳	۲۳/۱	۴۳	۸/۸	مراود سده‌ها و بصری
	۰/۹۶	۱۰۰	۲۹۸	۳/۴	۱۰	۳۱/۶	۱۱۵	۳۸/۶	۱۱۵	۱۱/۴	۳۴	۸/۱	اینترنت
<b>ج) پرچون کتاب‌ها از نظر بخش‌های مختلف کتابخانه</b>													
انحراف	میانگین	کل	بسیار خوب		خوب		متوسط		ضعیف		بسیار ضعیف		نام بخش
معیار		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱/۰۶	۴/۸۸	۱۰۰	۳۲۰	۲۶/۳	۸۴	۴۰	۱۲۸	۲۲/۷	۷۹	۳/۱	۱۰	۵/۹	بخش اداری
۱/۱۷	۳/۷	۱۰۰	۳۴۶	۲۹/۵	۱۰۲	۳۵/۵	۱۲۳	۲۱/۷	۷۵	۵/۵	۱۹	۷/۸	بخش نشریات
۲	۲/۸۴	۱۰۰	۳۲۷	۲۷/۱	۸۹	۲۸/۱	۱۲۵	۳۰/۳	۷۳	۵/۸	۱۹	۶/۱	بخش مرجع
۱-۷	۳/۷۳	۱۰۰	۲۸۴	۲۷/۱	۷۷	۲۶/۶	۱۰۴	۲۱/۴	۶۳	۱۰/۹	۳۱	۳/۲	سمعی و بصری
۵-۵۲	۴/۶۴	۱۰۰	۲۹۱	۳۱/۳	۹۱	۳۲/۷	۱۰۱	۲۳/۴	۶۸	۳/۱	۹	۵/۵	اینترنت
<b>د) نوعیت بازیابی اطلاعات در بخش‌های کتابخانه</b>													
انحراف	میانگین	کل	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		نام بخش
معیار		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱/۰۷	۴/۳			۱۰/۲	۳۲	۳۷/۱	۱۱۷	۳۳/۳	۱۰۵	۱۰/۸	۳۳	۸/۶	بخش اداری
۰/۹۸	۳/۲۷			۹/۶	۳۰	۳۲/۳	۱۰۱	۳۷/۷	۱۱۸	۱۶/۶	۵۲	۳/۸	بخش نشریات
۰/۹۹	۳/۲			۱۱/۴	۳۵	۳۶/۶	۱۱۲	۳۷/۳	۱۱۶	۹/۵	۲۹	۵/۲	بخش مرجع
۱/۱	۳/۲۷			۱۱/۴	۳۵	۳۰/۶	۳۴	۳۴/۹	۱۰۷	۱۹/۹	۶۱	۳/۳	سمعی و بصری
۰/۹۳	۳/۶۴			۱۶/۸	۵۲	۲۲/۲	۱۳۶	۳۳/۶	۱۰۷	۴	۱۳	۳/۷	اینترنت
<b>ه) میزان آشنایی با سیستم‌های اطلاعاتی در بخش‌های کتابخانه</b>													
انحراف	میانگین	کل	بسیار خوب		خوب		متوسط		ضعیف		بسیار ضعیف		بخش‌ها
معیار		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱/۱۴	۳/۲۹			۱۲/۹	۳۵	۵۱/۳	۱۳۹	۱۸/۸	۵۱	۵/۵	۱۵	۱۱/۴	شرایط عضویت
۱/۱۵	۳/۲۳			۱۴/۴	۴۰	۳۳/۷	۱۲۱	۲۳/۱	۶۴	۸/۷	۲۴	۱۰/۱	ساعات کار کتابخانه
۱/۲۱	۳/۱۵			۱۰/۸	۳۰	۳۲/۲	۹۵	۲۹/۱	۸۱	۱۱/۲	۳۱	۷/۱۳	تعداد و مدت اداری کتاب

میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه ... / ۱۳۱

ردیف	تعداد	درصد	ردیف	تعداد	درصد	ردیف	تعداد	درصد	ردیف	تعداد	درصد	ردیف	تعداد	درصد
۱	۳۱۵		۵	۵۸	۱۶	۳۹۰	۱۱۰	۳۰۷	۸۵	۱۱۶	۳۲	۱۲۳	۳۴	جریحه تأخیری
۲	۳۲۹		۶	۶۶	۱۸	۴۲۰	۱۲۲	۳۷۸	۷۶	۱۵۵	۳۶	۸۴	۲۳	کپی
۳	۳۴۲		۷	۹۱	۲۵	۴۰۱	۱۱۰	۳۹۸	۱۰۹	۵۵	۱۵	۵۵	۱۵	پایان نامه
۴	۳۴۶		۸	۱۳۵	۳۶	۳۶۱	۳۱	۳۳۸	۹۰	۱۲	۳۲	۶۴	۱۷	نشریات
۵	۳۴۵		۹	۱۰۳	۲۸	۴۶۵	۱۱۸	۳۱۶	۸۵	۱۰۳	۲۸	۶۴	۱۷	منابع مرجع
<b>و میزان آشنایی پاسخگویان با منابع تخصصی مربوط به رشته تحصیلی</b>														
انحراف معیار	بهاکین	کل		بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		منبع
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۳۰۸۷			۲۸	۹	۱۵۰	۸۰	۴۱۰	۱۳۶	۱۷۱	۵۶	۱۳۰	۴۳	کتابهای لاتین
۰۹۱	۳۰۰۸			۴۳	۱۴	۲۵	۸۰	۵۲۱	۱۷۱	۱۱۳	۳۷	۷۳	۱۴	نشریه‌های لاتین
۱۰۸	۲۶			۲	۱۰	۲۶	۸۱	۲۶	۸۱	۲۷	۸۳	۱۹	۶۰	نشریه‌های فارسی
۰۹۱	۳۰۱۲			۵۳	۱۶	۳۸۷	۱۱۷	۳۲۱	۹۷	۱۰۶	۳۲	۱۳۰	۴۰	کتابهای فارسی
۱۰۰	۱۰۶۵			۰	۱	۲۲۸	۷۱	۳۸۷	۱۰۸	۲۵۴	۷۹	۱۶۷	۵۲	پایان نامه
۱۰۴	۲۳۳			۰	۲	۱۴۶	۳۶	۲۸۹	۸۷	۲۹۹	۹۰	۲۵۹	۷۸	اسناد و مدارک
۱۰۷	۲۵۴			۲۴	۷	۱۴۸	۳۳	۳۹	۱۱۳	۲۱۷	۶۳	۲۴۱	۶۶	مواد سمعی و بصری
۰۹۳	۳۰۱۲			۴۲	۱۳	۳۱۳	۹۶	۴۲	۱۲۹	۱۶۹	۵۲	۵۵	۱۷	اینترنت

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد عمده پاسخگویان، از کیفیت منابع کتابخانه مرکزی رضایت چندانی نداشته و آن را در حد بسیار کم تا متوسط ارزیابی نموده (جدول شماره ۱)، بند-ب) و ۴۲٪ حجم منابع موجود در کتابخانه (یعنی کتابهای لاتین، نشریه‌های لاتین، کتابهای فارسی و عربی، نشریه‌های فارسی، مواد سمعی و بصری و اینترنت را در حد بسیار کم تا متوسط ارزیابی نمودند (جدول شماره ۱، بند-الف).

بخش دیگر یافته‌های تحقیق نشان داد که در کل، پاسخگویان ابتدا روش رجوع به قفسه‌ها و در درجات بعد به ترتیب رجوع به کتابدار، رایانه و برگه‌دان را برمی‌گزینند. به علاوه، بیشتر پاسخگویان رجوع به کتابداران را مؤثر می‌دانستند (جدول شماره ۱، بند-ج).

عمده ترین مشکلات پاسخگویان در بازیابی رایانه‌ای اطلاعات، به ترتیب عبارت

بود از:

۱. ناآشنایی پاسخگویان با شیوه‌های جستجو
  ۲. موجود نبودن اطلاعات بازیابی شده در کتابخانه
  ۳. پیچیدگی برنامه‌های رایانه‌ای
  ۴. مطابقت نداشتن اطلاعات موجود در رایانه با منابع موجود در کتابخانه
  ۵. کمبود رایانه
- ۵۹٪ پاسخگویان از سرعت بازیابی اطلاعات در بخش اینترنت رضایت کامل داشتند اما در بخش‌های دیگر مانند امانت، نشریات، مرجع و سمعی-بصری، بین ۴۲ الی ۴۷/۳٪ پاسخگویان احساس رضایت نموده‌اند (جدول شماره ۱، بند-د).
- و نیز یافته‌های تحقیق نشان داد که ۱۴/۷٪ پاسخگویان میزان آشنایی خود را با مقررات منابع مرجع، ضعیف، ۳۱/۴٪ متوسط و ۵۳/۸٪ خوب ارزیابی کردند. به طور کلی ۴۷/۷ الی ۶۴/۲٪ پاسخگویان میزان آشنایی خود را با مقررات کتابخانه خوب تا بسیار خوب توصیف نموده‌اند که بالاترین درصد آن به شرایط عضویت و پایین‌ترین آن مربوط به آشنایی با مقررات نشریات و پایان‌نامه‌ها می‌شود (جدول شماره ۱، بند-ه).
- بخش دیگر یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که پاسخگویان میزان آشنایی خود را با منابع تخصصی مربوط به رشته تحصیلی خود در حد بالایی نمی‌دانند (جدول شماره ۱، بند-ی). به علاوه، ۵۳٪ پاسخگویان از امکان تهیه کپی از مقالات رضایت داشتند، اما رضایت آنها از انواع دیگر خدمات در سطح پایینی بود و تنها ۲۰/۴ الی ۳۱/۷٪ پاسخگویان از این خدمات رضایت داشتند (جدول شماره ۲، بند-الف).

میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه ... / ۱۳۳

جدول ۲. توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات بخش: نشریات، اینترنت، امانت، مرجع و سمعی و بصری

خدمات	بسیار ناامنی		ناامنی		تا حدودی ناامنی		رضعی		بسیار رضعی		استفاده نکردم		املاحی ندارم		میانگین	انحراف معیار
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
امکان تهیه کپی از مقاله‌ها	۸	۱۴	۳۸	۱۱۰	۲۵	۱۶۷	۱۳۱	۲۹۷	۲۳	۱۳۳	۴۰	۱۲۱	۲	۱۲	۲۹۱	۱۰۲
آموزش چگونگی بازیابی نشریه‌ها	۱۲	۲۲	۲۵	۷۷	۲۶	۱۶۶	۸۹	۲۱۵	۲۹	۱۵۱	۲۲	۹۹	۱۹	۵۹	۲۹۲	۱۰۳
گسنگ در استفاده از نشریه‌ها	۶	۱۱	۲۷	۸۳	۱۰۰	۳۱۳	۱۱۸	۲۶۳	۵۳	۱۶۳	۱۵	۹۶	۴	۱۲	۳۹۶	۱۰۱
ارائه خدمات اطلاع‌رسانی مبتنی بر تازه‌های نشریه‌ها	۱۵	۲۸	۵۰	۱۵۰	۱۳	۲۳۹	۹۷	۱۶۱	۳۰	۹۰	۳۸	۱۱۰	۲۰	۶۰	۳۸۱	۱۰۵
اطلاع‌رسانی نسبت به مقاله‌ها و نشریه‌های فارسی	۹	۱۷	۲۸	۸۰	۳۳	۱۶۶	۵۶	۱۷۶	۳۸	۱۱۹	۲۳	۹۳	۱۹	۶۰	۲۰۶	۱۰۴
امکان تهیه کپی از عنوان‌های نشریه‌های سایر کتابخانه‌ها	۵	۹	۲۶	۷۱	۲۲	۱۲۷	۶۱	۱۹۱	۲۳	۱۳۶	۲۳	۱۲۶	۲۸	۸۸	۳۹۸	۱۰۴
تهیه کپی از مقاله‌های سایر کتابخانه‌های داخلی و خارجی	۱۳	۲۴	۲۳	۱۳۹	۶۱	۱۹۶	۵۹	۱۸۶	۴۳	۱۲۶	۱۸	۵۷	۲۹	۱۰۳	۴۱۷	۱۰۴
<b>بخش اینترنت</b>																
آموزش استفاده از اینترنت	۱۴	۲۱	۵۵	۱۶۶	۹۰	۲۹۲	۲۷	۱۰۰	۲۶	۷۹	۳۸	۱۲۵	۳۱	۹۴	۲۷۷	۱۰۸
آموزش جستجوی اطلاعات	۲۴	۴۳	۳۳	۱۰۳	۲۲	۱۲۰	۱۳	۲۱۱	۳۷	۱۱۲	۲۰	۱۵۱	۴۰	۱۲۱	۲۲۸	۱۰۱
گسنگ جهت بازیابی اطلاعات	۱۲	۲۱	۲۸	۸۷	۱۰۸	۳۳۰	۸۰	۲۴۸	۴۰	۱۲۴	۲۵	۱۰۸	۲۰	۶۲	۳۱۲	۱۰۷
امکان ضبط اطلاعات روی دیسک	۱۱	۲۰	۲۸	۸۴	۱۷	۲۶۱	۱۰۰	۳۱۲	۵۷	۱۷۲	۲۳	۹۹	۲۱	۶۲	۲۹۶	۱۰۴
امکان جستجوی شخصی در پایگاه‌ها	۲	۴	۱۸	۵۵	۸۳	۲۵۸	۱۲۶	۳۸۷	۵۵	۱۶۹	۲۹	۸۹	۱۷	۲۷	۲۶۶	۱۰۷
امکان پررنگ‌سازی اطلاعات درخواستی	۶	۱۱	۲۵	۸۵	۲۵	۱۶۴	۱۰۵	۳۸۳	۲۶	۱۶۳	۲۳	۷۱	۱۳	۴۰	۳۶۶	۱۰۶
<b>بخش امانت</b>																
نقد: کلی	۱۹	۶	۸۰	۱۵۲	۱۷۰	۳۳۵	۳۰	۹۲	۱۳	۲۱	۲	۱۰	۲	۱۰	۳۵۱	۱۰۶

۱۳۸	۶۴۸	۱۴۵	۳۳	۳۳۳	۱۰۰	۲۶	۱۴	۱۵۱	۳۷	۳۷۳	۵۳	۳۹	۱۴	۶۶	۱۴	روز کتاب
۱۳۵	۶۵۴	۱۴۶	۳۳	۳۳۳	۱۱۱	۵۴	۱۳	۱۵۴	۶۳	۴۱۵	۶۷	۱۳	۴	۵	۱۵	مکان‌یابی کتابخانه‌های لایسنس موجود در کتابخانه‌های کشور
۱۳۸	۲۸	۱۹۱	۵۸	۴۰۳	۱۳۳	۱۳	۸	۱۳۵	۳۳	۱۳۹	۴۲	۷۳	۲۲	۲	۳	اعانت کتاب مورد نیاز از سایر کتابخانه‌ها
۱۳۸	۵۱۶	۲۲۶	۳۷	۲۵۸	۱۳۳	۲۳	۷	۱۰۴	۳۰	۱۵۹	۹۸	۱۳	۲	۱۰۳	۴	تهیه کپی کتب مورد نیاز از سایر کتابخانه‌ها
۱۳۷	۵۹۷	۱۶۶	۵۰	۳۱۹	۹۷	۱۵	۲	۱۱	۳۳	۲۰۳	۳۱	۹۶	۱۶	۸	۳۶	آموزش شیوه استفاده از مغز
۱۳۹	۶۶	۱۱۳	۳۳	۱۰۳	۳۱	۲	۹	۵۶	۱۷	۲۵۳	۷۳	۲۵۱	۱۶	۱۰۳	۲۱	کسک در بازیگری طلاصاف: کاربرد ریشه‌یابی
۱۳۹	۲۵۱	۲۱۵	۳۵	۱۹۱	۵۸	۳۳	۱۰	۱۵۹	۶۸	۱۱۳	۴۴	۷۹	۳۳	۱۰۹	۳۳	اطلاع‌رسانی نسبت به تازه‌ها
۱۳۱	۶۶۵	۱۵۲	۳۵	۲۳۷	۳۷	۱۳	۴	۵۸	۱۷	۲۳۷	۷۳	۱۵۳	۳۳	۱۴۶	۳۳	امکان شیوه اطلاعات روی دیسک
<b>چرا بخش مرجع</b>																
۱۳۸	۲۹۶	۹۷	۳۷	۹۴	۲۸	۸۷	۱۶	۲۰۳	۵۵	۳۳	۱۰۲	۵۹	۱۸	۱۰۳	۱۳	کسک در بخش اطلاعات موجود
۱۳۲	۶۱۱	۹۷	۳۰	۱۱۹	۳۰	۱۰۶	۳۳	۱۳۳	۶۹	۲۳۸	۱۱۳	۵۳	۱۶	۲۶	۸	کسک در استفاده از منابع مرجع
۱۳۲	۶۶۵	۱۱۱	۳۹	۱۱۳	۹۱	۳۵	۲۰	۱۱	۳۷	۱۳۶	۲۲	۱۳۶	۶۵	۲۹	۱۵	تهیه کپی از کتابخانه‌های مورد نیاز در سایر کتابخانه‌ها
۱۳۲	۲۷۵	۱۶	۴۴	۱۵۳	۳۷	۸۵	۱۶	۱۵۵	۳۰	۱۵۷	۵۱	۱۳	۶۰	۱	۶	آموزش شیوه استفاده از کتابخانه‌ها
۱۰۲۵	۵۴۱	۷۵	۲۳	۱۳۹	۲۲	۸۷	۲۳	۱۵	۷۵	۱۹۳	۹۰	۱۳	۲۰	۱۰۶	۵	فرهنگ کردن مقدمات کپی از منابع موجود
۱۳۲	۴۳۱	۱۵۵	۳۹	۲۰۵	۳۵	۱۰۴	۳۳	۵۷	۱۸	۲۱۹	۱۰۱	۱۳۹	۴۰	۳۳	۱۰	ارتقاء خدمات مشاوره‌ای
۱۳۱	۲۳۱	۱۵۱	۳۷	۲۰۳	۳۳	۹۶	۳۰	۱۱۳	۳۵	۱۵۶	۲۹	۲۵۱	۷۸	۱۱۹	۹	اطلاع‌رسانی نسبت به تازه‌های بخش
۱۰۵	۲۳۹	۲۲۷	۲۰	۲۲۷	۷۰	۷۳	۳۳	۲۹	۱۶	۱۹۱	۳۹	۱۵۵	۵۳	۵۸	۱۸	اطلاع‌رسانی نسبت به سینارها
۶۶۹	۶۶	۱۶	۴۴	۱۹	۷۵	۷۹	۳۳	۳۹	۱۰	۱۸۳	۳۳	۲۰۷	۶۰	۱۵	۱۹	ارائه خدمات بانکهای اطلاعاتی موجود

میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه ... / ۱۳۵

امکان ضبط اطلاعات بر روی دستک														
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵
۱۰۰	۹۳	۸۶	۷۹	۷۲	۶۵	۵۸	۵۱	۴۴	۳۷	۳۰	۲۳	۱۶	۹	۲
بخش‌های مختلف بصری														
از راه خدمات نورانی														
۱۰۰	۹۳	۸۶	۷۹	۷۲	۶۵	۵۸	۵۱	۴۴	۳۷	۳۰	۲۳	۱۶	۹	۲
از راه خدمات صوتی														
۱۰۰	۹۳	۸۶	۷۹	۷۲	۶۵	۵۸	۵۱	۴۴	۳۷	۳۰	۲۳	۱۶	۹	۲
از راه خدمات نگارگری														
۱۰۰	۹۳	۸۶	۷۹	۷۲	۶۵	۵۸	۵۱	۴۴	۳۷	۳۰	۲۳	۱۶	۹	۲
از راه خدمات مکانیکی و اسلاید														
۱۰۰	۹۳	۸۶	۷۹	۷۲	۶۵	۵۸	۵۱	۴۴	۳۷	۳۰	۲۳	۱۶	۹	۲
از راه خدمات و سایر تجهیزات کتابخانه‌ای														
۱۰۰	۹۳	۸۶	۷۹	۷۲	۶۵	۵۸	۵۱	۴۴	۳۷	۳۰	۲۳	۱۶	۹	۲

به طور کلی، بین ۲۸/۱ الی ۵۵/۶ پاسخگویان از خدمات مختلف بخش اینترنت رضایت داشتند. بالاترین درصد رضایت مربوط به امکان جستجوی شخصی در بایگانی‌ها بود (جدول شماره ۲، بند-ب).

میزان رضایت پاسخگویان از خدمات بخش امانت کم و درصد افرادی که از خدمات این بخش رضایت کامل داشتند بین ۷/۲ الی ۱۱/۷ در نوسان بود (جدول شماره ۲، بند-ج).

درصد پاسخگوییانی که از خدمات بخش مرجع رضایت کامل داشتند بین ۱۲/۳ الی ۳۹/۳ در تغییر بود. بالاترین میزان رضایت پاسخگویان مربوط به کمک در یافتن اطلاعات موجود و کمترین میزان متعلق به اطلاع‌رسانی نسبت به سمینارها بود (جدول شماره ۲، بند-د).

بین ۴ الی ۳۹/۷ پاسخگویان از خدمات مختلف بخش سمعی-بصری رضایت داشتند. البته در مورد خدمات مختلف این بخش، ۶۰/۹ الی ۶۸/۳ پاسخگویان اظهار

نموده اند که از خدمات بخش سمعی-بصری استفاده نکرده و یا از آن اطلاعی ندارند (جدول شماره ۲، بند-ه).

## بحث

نتایج این مطالعه نشان داد که اکثر پاسخگویان حجم منابع کتابخانه را در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی خود ناکافی دانسته و رضایتی در حد بسیار کم تا متوسط داشتند. میزان رضایت پاسخگویان از حجم مجموع منابع مانند کتابها و نشریات لاتین و اینترنت نسبت به منابع دیگر بیشتر می‌باشد.

در پژوهش ارتجائی (۱۳۷۲)، ۲۵٪ مراجعان از حجم کتابها کاملاً رضایت داشتند و ۲۰٪ کاملاً ناراضی بودند. پاسخگویان این پژوهش، مهمترین مشکل کتابها را قدیمی بودن آنها و کمبود کتابهای فارسی و لاتین ذکر کرده بودند. این مورد تا حد زیادی با یافته‌های ارتجائی (۱۳۷۲) مطابقت و همخوانی دارد.

در پژوهش مهرداد و جهانیان (۱۳۸۳) نیز که به بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران پرداخت، بیشترین دلایل نارضایتی استفاده‌کنندگان از کمبود منابع بخش مرجع، نبود پایگاههای اطلاعاتی (سی‌دی‌های فارسی و لاتین)، در دسترس نبودن اطلاعات به صورت الکترونیکی، کمبود نشریه‌های ادواری و پاسخگو نبودن آنها به نیاز مراجعان گزارش شده است. بر این اساس، کمبود منابع یکی از خاستگاههای نارضایی در کتابخانه‌های متفاوت است.

عمده پاسخگویان پژوهش حاضر از کیفیت روزآمدی منابع رضایتی در حد کم تا متوسط داشتند: در مورد کتابهای لاتین ۲۶/۵٪ پاسخگویان ناراضی ۴۳/۸٪ رضایتی در حد متوسط داشتند. از نشریات لاتین ۲۵/۱٪ پاسخگویان ناراضی و ۴۶/۲٪ رضایت متوسط داشتند. ۴۰/۳٪ از پاسخگویان از کتابهای فارسی و عربی ناراضی و ۴۲/۵٪ رضایت متوسط داشتند. در مقام مقایسه، میزان رضایت نسبت به روزآمد بودن منابع اینترنت از همه بیشتر می‌باشد (۴۲٪) و در درجه بعد، نشریات فارسی قرار دارد. پایین‌ترین میزان رضایت

میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه ... / ۱۳۷

(۱۷/۲٪) از روزآمدی مواد سمعی و بصری و نیز نشریه‌های فارسی بود. میزان رضایت مراجعان از حجم منابع موجود در کتابخانه مرکزی ۴۳/۷٪ و روزآمدی آنها ۱۷/۱٪ بود. واضح است که تغییر و تحولات فزاینده در دنیای علم و فناوری، روزآمد بودن منابع کتابخانه را به صورت یک ضرورت انکارناپذیر در آورده که لازم است به طور جدی‌تر نسبت به آن چاره‌اندیشی شود.

مهم‌ترین دلیل مراجعات به کتابخانه، دسترسی به اینترنت است. استفاده از نشریات، مخزن و یا سالن مطالعه در اولویت‌های دوم و سوم قرار دارند. در پژوهش ارتجائی (۱۳۷۲) بیشترین هدف مراجعه به کتابخانه، جستجوی اطلاعات عنوان گردیده بود (در درجه اول تهیه مقالات علمی و در درجه دوم دسترسی به پایان‌نامه‌ها) البته این پژوهش در سال ۱۳۷۲ انجام گردیده که کتابخانه مرکزی دانشگاه به شبکه اینترنت مجهز نبوده‌اند.

اکثر پاسخگویان، مراجعه شخصی به بخشها و قفسه‌های امانت کتابها، نشریات، مرجع و پایان‌نامه‌ها را ترجیح داده و رجوع به کتابدار، رایانه و برگه‌دان را در اولویت‌های بعدی خود قرار می‌دادند. اما در بخش سمعی و بصری و اطلاع‌رسانی، اولویت اول رجوع به کتابدار بود. احتمالاً به این دلیل که در بخش سمعی - بصری استفاده‌کنندگان مجبورند برای گرفتن اطلاعات و دسترسی به منابع این بخش بیشتر به کتابداران مراجعه نمایند. بیشتر پاسخگویان رجوع به کتابداران برای دستیابی به اطلاعات را مؤثر دانسته و علاوه بر آن از برخورد کتابداران راضی می‌باشند: در بخش امانت کتاب ۶۶/۳٪، بخش مرجع ۶۵/۴٪، بخش سمعی و بصری ۶۳/۷٪ و بخش اینترنت ۶۶٪ پاسخگویان از رفتار کتابداران رضایت زیاد تا بسیار زیاد داشتند. در حالی که یافته‌های ارتجائی (۱۳۷۲) نشان داد که ۳۰٪ از مراجعان از رفتار کتابداران بسیار راضی، حدود نیمی راضی و کمتر از ۲۰٪ ناراضی و یا تا حدی راضی بودند. از خدمات ارائه شده در بخش نشریات، پاسخگویان در کل رضایت چندانی نداشتند.

کمترین میزان رضایت در زمینه امکان تهیه کپی از مقاله‌ها و تهیه کپی از مقاله‌های سایر کتابخانه‌های داخلی و خارجی ابراز شده است. پاسخگویان از اطلاع‌رسانی کتابخانه

در زمینه مقاله‌ها و نشریه‌های فارسی هم رضایت پایینی داشتند. این بدان معناست که کتابخانه مرکزی کمک زیادی به استادان و دانشجویان در رابطه با تهیه مقاله‌ها از سایر کتابخانه‌های خارجی و داخلی نمی‌نماید یا حداقل نمی‌تواند نیازهای اکثر آنها را بر آورده نماید.

پاسخگویان از خدمات ارائه شده در بخش اینترنت توسط کتابداران نسبتاً راضی بودند. خدمات مورد سنجش عبارت بودند از: آموزش نحوه استفاده از اینترنت، آموزش جستجوی اطلاعات، کمک جهت بازیابی اطلاعات، امکان ضبط اطلاعات روی دیسکت، امکان جستجوی شخصی در بایگانی‌ها و امکان چاپ اطلاعات درخواستی.

بیشترین رضایت پاسخگویان (۵۷/۹٪) از امکان چاپ اطلاعات درخواستی بود و کمترین رضایت (۲۸/۱٪) مربوط به آموزش استفاده از اینترنت بود. بیش از نیمی از استفاده‌کنندگان خدمات مرجع، رضایتی در سطح متوسط تا بسیار کم داشتند.

بین ۴ الی ۳۹/۷٪ پاسخگویان از خدمات مختلف بخش سمعی و بصری راضی، ۱۵ تا ۲۴/۲٪ ناراضی، بین ۴۰ تا ۴۶٪ از این خدمات استفاده نکرده و ۲۰ تا ۲۲/۵٪ هم گزارش نموده‌اند که اطلاعی از این خدمات ندارند. به طور کلی، عمده پاسخگویانی که از خدمات سمعی - بصری استفاده کرده‌اند ناراضی بوده و یا رضایتی در سطح متوسط داشتند که نشانگر آن است که استفاده‌کنندگان انتظارهای بالاتری از مسئولان این بخش دارند. به نظر می‌رسد عمده ناراضی‌های پاسخگویان بر روی آموزش استفاده از اینترنت، آموزش جستجوی اطلاعات و کمک جهت بازیابی اطلاعات توسط کتابداران و کمک کتابداران باشد. در مورد امکان ضبط اطلاعات روی دیسکت ۴۸/۵٪ پاسخگویان راضی بودند و به نظر می‌رسد مشکل عمده‌ای برای پاسخگویان نباشد. این یافته‌ها نشان می‌دهد عمده مشکل پاسخگویان ناتوانایی استفاده از اینترنت و جستجوی اطلاعات باشد و چون کمک کافی از کتابداران دریافت نمی‌کنند، این عامل موجب ناراضی‌های آنها می‌گردد. بدون شک، مهارت استفاده‌کنندگان در استفاده از اینترنت و جستجوهای رایانه‌ای متفاوت می‌باشد و برخی از جستجوها، کمک کتابداران حرفه‌ای را در این زمینه طلب می‌نماید که

میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه ... / ۱۳۹

احتمال می‌رود بخشی از نارضایتی به دلیل دریافت نکردن یا ناکافی بودن کمک دریافت شده از کتابداران در زمینه‌های ذکر شده باشد.

در بررسی رضایت مراجعان از خدمات بخش امانت، درصد افراد راضی از ۷ تا ۲۰٪ در نوسان بود. بیشترین نارضایتی پاسخگویان به خدماتی چون کمک در بازیابی اطلاعات از طریق رایانه و برگه‌دان مربوط بود. بعد از این مورد، بیشترین نارضایتی به تمديد تلفنی و سپس به امکان ضبط اطلاعات روی دیسکت مربوط می‌شد. با توجه به اولین مشکل اعضای هیئت علمی و دانشجویان در این بخش، کمک رسانی بیشتر یا بهتر کتابداران در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. در پژوهش ارتجائی (۱۳۷۲) نیز بیش از ۵۰٪ مراجعان از برگه‌دان استفاده نمی‌کردند که دلیل عمده آن آشنا نبودن این افراد با روش استفاده از برگه‌دان بیان شده بود. ناآشنایی با شیوه‌های جستجو، مطابقت نداشتن اطلاعات موجود در رایانه با منابع موجود در کتابخانه و کمبود رایانه، به ترتیب مهم‌ترین مشکلات پاسخگویان در استفاده از رایانه برای بازیابی اطلاعات بود. موجود نبودن اطلاعات بازیابی شده در کتابخانه و پیچیدگی برنامه‌های رایانه‌ای برای جستجو، از جمله مشکلات بعدی پاسخگویان ذکر شده بود. در پژوهش موسوی شوشتری (۱۳۸۳) نیز یکی از دلایل نارضایتی استفاده‌کنندگان کمبود رایانه و آموزش ندیدن مراجعان برای جستجوی منابع مورد نیاز، عنوان گردیده است.

بین ۴۲ تا ۵۹٪ پاسخگویان از سرعت بازیابی اطلاعات در بخشهای مختلف کتابخانه راضی بوده و بین ۳۳/۳ تا ۳۷/۷٪ آنها رضایت متوسط داشتند. بالاترین درصد افراد ناراضی در رابطه با سرعت بازیابی اطلاعات، به بخش سمعی و بصری مربوط می‌شد که ۲۳/۲٪ پاسخگویان را شامل می‌گردید.

۴۷/۷ تا ۶۴/۲٪ پاسخگویان میزان آشنایی خود با مقررات کتابخانه را در سطح خوب ارزیابی نموده بودند که شامل شرایط عضویت (۶۴/۲٪)، ساعت کار کتابخانه (۵۸/۱٪)، تعداد و مدت امانت کتاب (۴۵٪)، جریمه تأخیری (۴۵/۵٪)، کپی (۵۱/۳٪)، پایان‌نامه (۴۹/۲٪)، نشریات (۴۷/۷٪) و منابع مرجع (۵۳/۸٪) بود. بیشترین درصد نارضایتی

(۲۵/۲۹٪) در زمینه تعداد و مدت امانت کتاب بود. شاید بتوان با مطالعه و بررسی این مورد، میزان رضایت دانشجویان و استادان را افزایش داد. در پژوهش ارتجائی (۱۳۷۲)، ۴۱٪ پاسخگویان از مقررات امانت کتاب در کتابخانه مرکزی ناراضی بودند و مهم‌ترین دلیل این نارضایتی آنها اجبار در به ودیعه گذاشتن کارت دانشجویی در موقع امانت بود. بین ۱۵،۳ تا ۴۴٪ پاسخگویان میزان آشنایی با منابع تخصصی رشته خود را «زیاد» تا «بسیار زیاد» گزارش نموده بودند که به تفکیک نوع منبع شامل کتب لاتین ۲۸٪، نشریه‌های لاتین ۲۹/۳٪، نشریه‌های فارسی ۲۸٪، کتابهای فارسی ۴۴٪، پایان‌نامه‌ها ۲۳٪، اسناد و مدارک ۱۵/۳٪، مواد سمعی و بصری ۱۷/۲٪ و اینترنت ۳۵/۵٪ می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

جدا از نارضایتی استادان و دانشجویان در زمینه کمیت و کیفیت منابع و نیز کمیت و کیفیت برخی از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی که در این پژوهش مشهود می‌باشد، عدم بهره‌گیری برخی از استادان و دانشجویان از کلیه منابع و امکانات موجود در کتابخانه مرکزی (به دلیل نداشتن مهارت و یا دانش لازم)، به سهم خود موجبات کاهش بهره‌وری کتابخانه مرکزی را فراهم ساخته که امید است با برنامه‌ریزیهای اصولی از منابع علمی، انسانی، مواد و تجهیزات موجود در کتابخانه به بهره‌وری بالاتری دست یافت. البته، باید توجه داشت بخشی از کاستیهای موجود که موجبات کاهش بهره‌وری در کتابخانه مرکزی دانشگاه مورد مطالعه را فراهم می‌آورد، متوجه کمیت و کیفیت و خدمات ارائه شده در کتابخانه است. بخش دیگر به استفاده بهینه مراجعان از منابع موجود مربوط می‌باشد که در مورد آن باید چاره‌اندیشی شود تا هم بهره‌وری سازمانی و هم رضایت مشتریان در این واحد دانشگاهی، بیش از پیش ارتقا یابد.

### منابع

- ابوت، کریستین. سنجش عملکرد در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی، ترجمه علیرضا بهمن آبادی (۱۳۷۷)، تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی.
- ارتجائی، سوسن (۱۳۷۲). «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
- درودی، فریرز. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۷.
- طبسی، محمدعلی (۱۳۷۶). «بررسی نگرش اعضا هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته». پایان نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
- علومی، طاهره (۱۳۷۶). «اداره کتابخانه» تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی: انتشارات سمت.
- قربانی، نسرین (۱۳۷۸). «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
- محمدی، محمد (۱۳۷۵). «بررسی رضایت مراجعان (دانشجویان کارشناسی ارشد) از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (غیر پزشکی)». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی.
- موسوی، شوشتی مژگان (۱۳۸۳). «رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران». فصلنامه اطلاع‌رسانی: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، دوره ۱۸، شماره ۳ و ۴ (بهار و تابستان).

---

۱۴۲ / کتابداری و اطلاع‌رسانی - جلد ۱۰ شماره ۱

- مهرداد، جعفر و محمد علی جهانیان (۱۳۸۳). «میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، جلد ۷، شماره ۲.

- Grace C., ling C. Y. and Chun lam I. M. (۱۹۸۴). Information-Seeking Behavior of Health Professional in Hong Kong: a survey of thirty-seven hospitals. Bull Med Lib Ass, vol, ۱. pp. ۳۸۲- ۳۹۲.