

# بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران

۱ صالح رحیمی

۲ طاهره کرمی

۳ مهران فرهادی

۴ منصوره مراد حاصلی

## چکیده

به منظور بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، تعداد ۱۰۷ نفر از کاربران (معادل ۱۰٪ کل دانشجویان و اعضای هیئت علمی) به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و از آنان خواسته شد پرسشنامه رضایت کاربران از کتابخانه را تکمیل کنند. یافته‌ها نشان داد متغیرهای کفایت مجموعه کتابخانه و چگونگی ارائه خدمات، بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت کاربران از کتابخانه هستند و در مجموع ۰/۴۳ واریانس رضایت از کتابخانه را تبیین می‌کنند ( $p < 0/01$ ). سایر متغیرهای پژوهش یعنی، چگونگی مساعدت کتابداران، مقررات کتابخانه، و فضا و تجهیزات، به تنهایی قادر به پیش‌بینی سهم معناداری از میزان رضایت کاربران بودند، اما زمانی که با متغیرهای کفایت مجموعه کتابخانه و چگونگی ارائه خدمات وارد معادله می‌شدند، سهم معناداری به توانایی پیش‌بینی اضافه نکردند. همچنین، دسترسی به منابع، سهم معناداری در پیش‌بینی رضایت کاربران نداشت. نتایج به تفصیل در مقاله ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: رضایت کاربران، مقررات کتابخانه، تجهیزات کتابخانه، کفایت مجموعه، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

۱. دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز Saleh-rahim@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران.

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه بوعلی همدان.

۴. کارشناس کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران.

## مقدمه

هدف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ارائه خدمات مناسب به کاربران است. از این رو، توجه به نظرهای آنان در بهبود ارائه خدمات، اهمیت دارد. برای بقا در محیط رقابتی اطلاعات، کتابخانه‌های دانشگاهی به بهبود کیفیت خدمات توجه بیشتری نشان می‌دهند (سیموندز و اندلیب<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

بررسی رضایت کاربران، ابزار مناسبی برای سنجش خدمات کتابخانه‌هاست. این نوع بررسی‌ها، به بخش مهمی از حیات کتابخانه‌های دانشگاهی مبدل شده است، که نتایج آن نه تنها به مدیریت کتابخانه در رسیدن به هدفهای مورد نظر کمک می‌کند، بلکه به آشکار ساختن ارزش و تأثیر آن خدمات و نیز به مدیریت مؤسسات برای کاهش هزینه‌ها یاری می‌رساند. کاربران به مشتری تبدیل شده‌اند و سنجش چگونگی دریافت خدمات موجود برای طراحی و ارائه خدمات مؤثر به آنها، ضروری است. یکی از هدفهای بررسی رضایتمندی کاربران کتابخانه باید بهبود خدمات ارائه شده به آنان باشد. سطح بالایی رضایت عمومی کاربران برای تبلیغ خدمات کتابخانه مناسب است و ممکن است مدیران مؤسسه‌ها را متقاعد سازد که همه از کتابخانه راضی هستند، اما نباید باعث افت در کیفیت ارائه خدمات شوند. بررسی خدمات از درون و مقایسه آنها با سایر خدمات و همچنین بررسی نمونه عملکرد خوب، از موارد مهم به شمار می‌روند. گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه انتظارات و اولویتهای متفاوتی از خدمات دارند، و خدمات کتابخانه‌ای خوب باید انعطاف‌پذیری لازم را داشته باشند تا تمام تقاضاها را برآورده و رضایت کاربران را فراهم کنند. خدمات کتابخانه‌ای یکسان، برای همه کاربران مناسب نیست. مدیران باید به یاد داشته باشند که بهترین ارائه خدمات ممکن است به شرایط خاص کتابخانه بستگی داشته باشد (کریرز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

1. Andaleeb & Simmonds.
2. Creaser.

بررسی میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی، علاوه بر آسان نمودن تسهیل دستیابی مراجعه‌کننده به منابع مرتبط با موضوع پژوهش، باعث کارآیی بهتر کتابخانه می‌شود. بر این اساس، میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران بررسی گردیده است تا مشکلات و موانع احتمالی در حد امکان آشکار شود.

«لیفر»<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) اظهار می‌دارد که بررسی رضایت کاربران، ابزارهای مفیدی را در دست مدیر کتابخانه برای پیش‌بینی مشکلات بالقوه قرار می‌دهد. این ابزارها عبارتند از:

- تأکید بر حفظ و بازسازی نقاط قوت
- مشخص کردن نقاط ضعف
- پاسخگویی مدیر در مواردی که رضایتمندی کاربران بیش از حد معمول باشد
- ارائه معیار عینی در باب میزان نارضایتی کاربران
- افزایش اعتماد کارکنان به مدیر.

کتابخانه دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران در سال ۱۳۴۵ تأسیس گردیده است. این کتابخانه دارای مجموعه غنی و معتبری از کتابها و نشریه‌ها در موضوعات تعلیم و تربیت، مدیریت آموزشی، روانشناسی، کودکان استثنایی و نیز کتابداری و اطلاع‌رسانی است. روزانه، تعداد زیادی از اعضای هیئت علمی، دانشجویان و کارکنان دانشکده از مجموعه مزبور استفاده می‌کنند. مجموعه کتابخانه شامل بیش از ۴۸۰۰۰ عنوان کتاب، ۹۰ عنوان نشریه فارسی و حدود ۱۸۰۰ عنوان پایان‌نامه در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری است.

## مرور نوشته‌های خارج از ایران

مطالعه در مورد رضایت کاربران کتابخانه در خارج، به حدود دهه ۱۹۴۰ باز می‌گردد (شی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). اواخر دهه ۱۹۶۰ نقطه عطف رشد این نوع تحقیقات به شمار می‌رود و از اواخر دهه ۱۹۸۰ تحقیقات به شکل گسترده‌تری اشاعه یافت. گرچه در ابتدا محققان فقط به قصد سنجش رضایت و عدم رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها دست به چنین تحقیقاتی می‌زدند، لیکن بعدها (از دهه ۱۹۸۰) بیشتر پژوهشها به طرف بررسی رضایت کاربران همراه با مطالعه انتظاراتها و نیازهای آنها و عوامل ایجادکننده رضایت مراجعان، گرایش داشت.

«کومار»<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی به این نتیجه رسید که کتابخانه دانشگاه جواهر لعل نهرو<sup>۳</sup> در زمینه خدمات کیفی کمبود ندارد. گفتنی است، 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 کند.

«حسنین و مودهی»<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی شغلی تسهیلات کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی» به ارائه یافته‌های حاصل از بررسی عناصر اصلی کاربردی و فنی عملکرد کتابخانه پژوهشی و دانشگاهی دانشگاه صنعت نفت و معدن شاه فهد<sup>۵</sup> واقع در ظهران<sup>۶</sup> عربستان سعودی پرداختند. این مطالعه، ارزشهای

1. Shi.
2. Kumar.
3. Jawaharlal Nehru University (jnu).
4. Hassanain & Mudhei.
5. King Fahd University of Petroleum and Minerals.
6. Dhahran.

شاخصهای رضایت را بر اساس ۲۲ عامل اجرایی و میزان رضایت مربوط به هر عامل را نیز تعیین نموده است. این مطالعه همچنین برنامه اجرایی برای بهبود عملکرد کتابخانه را مشخص کرده است.

«مجید، انور و ایسنچیز»<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان «تلقی کاربران از اثربخشی کتابخانه در کتابخانه‌های کشاورزی کشور مالزی» به بررسی عواملی پرداخته‌اند که در شکل‌دهی ادراک کاربران از کارایی کتابخانه نقش مثبتی دارد. یافته‌ها نشان می‌دهد کفایت مجموعه، خدمات و امکانات، رابطه نزدیکی با درک کارایی کتابخانه دارد. دیگر عوامل خاصی که در درک کارایی کتابخانه مؤثر بود، عبارتند از: کفایت و کارایی تبلیغ کتابخانه، مشارکت کاربران در انتخاب مواد کتابخانه، موقعیت مناسب مکانی کتابخانه، مشارکت در برنامه‌های آموزشی، کمک به دسترسی برای استفاده از منابع و امکانات کتابخانه، و تخصص کارکنان کتابخانه. این پژوهش پیشنهاد می‌کند که برای هر مطالعه مطلوب کارایی کتابخانه، تمام عوامل همکاری‌کننده در رضایت کاربر باید با هم مطالعه شود.

«کولن» (۲۰۰۱) رابطه میان کیفیت خدمات و رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان را بررسی کرد. نتایج پژوهش وی نشان داد «بین انتظارات استفاده‌کنندگان و خدمات موجود کتابخانه فاصله چشمگیری وجود دارد. استفاده‌کنندگان، از کیفیت مجموعه و دسترسی به منابع، مکان مطالعه و برخورد کتابداران راضی نبودند. یافته‌ها بیانگر این مطلب بود که میان انتظارات استفاده‌کنندگان و درک کتابداران از نوع نیاز آنها فاصله وجود دارد و نیز نوع نگرش کتابداران به هدفها، همیشه مطابق نیاز استفاده‌کنندگان نبوده است.

«بلین و ریزی» (۲۰۰۱) معتقدند میزان رضایت مراجعان به کتابخانه، با عواملی مانند کیفیت و غنی بودن منابع کتابخانه، مهارت کارکنان و دسترسی آسان به فهرستها و منابع رایانه‌ای ارتباط مستقیم دارد، ولی با عواملی مانند پایگاه‌های اطلاعاتی و اینترنتی، منابع الکترونیکی و نسخه‌های تکراری کتابها، ارتباط کمی دارد.

«سایمون» (۲۰۰۰) در پژوهشی درباره رضایتمندی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاهی دریافت که استفاده‌کنندگان توقعات بالایی از خدمات کتابخانه دارند و از نوع برخورد کتابداران راضی نیستند و کتابداران هم از نیاز دانشجویان آگاهی ندارند. وی پیشنهاد کرد دانشجویان برای استفاده بهینه از کتابخانه آموزش ببینند. همچنین، نیاز دانشجویان شناسایی و منابع کتابخانه با نیازهای آنان و برنامه‌های آموزشی دانشگاه تطبیق داده شود.

«یانگ» (۱۹۹۸)، «باد» (۱۹۷۸)، «دالتون» (۱۹۹۲)، «ردی و همکاران» (۱۹۹۳)، «پرالت و آرسنو» (۱۹۹۲)، «مک کارتی» (۱۹۹۵)، «یوچ» (۱۹۹۷)، «اندلیب و سایمون» (۱۹۹۸)، «موسلی» (۱۹۹۷) و «لیا و والش» (۱۹۸۳) هر یک در تحقیقاتی مشابه، میزان رضایتمندی و عوامل مؤثر در رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های مختلف از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی را بررسی و به نتایجی مشابه موارد یاد شده دست یافته‌اند.

### نوشته‌های داخلی

تاکنون درباره میزان رضایتمندی از کتابخانه تحقیقات زیادی انجام شده است، لیکن این پژوهشها اغلب به صورت توصیفی، میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان را سنجیده و کمتر به تحلیل عوامل مؤثر در میزان رضایتمندی کاربران توجه داشته‌اند. تنها مورد خاص در این زمینه، مقاله‌ای مروری است که فقط

به توضیح و تفسیر عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان پرداخته است. «طاهریان» (۱۳۸۶) عوامل مؤثر بر افزایش رضایت کاربران کتابخانه‌های تخصصی را در قالب ۴ عامل زمان، همگامی با تحولات جدید، تنوع خدمات و ارزیابی خدمات از دیدگاه خود کاربر به تفصیل بررسی کرده و اهمیت و ارتباط هر یک از این عوامل را در کتابخانه‌های تخصصی برشمرده است. از این رو، تنها به ذکر خلاصه‌ای از تحقیقات توصیفی انجام شده در این مورد اشاره شده است.

«مرادمنند» (۱۳۸۶) در پژوهشی درباره‌ی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز، به این نتیجه رسید که مراجعان به کتابخانه از نحوه‌ی مدیریت کتابخانه، ساعات کاری، رفتار کتابداران و میزان و زمان کتابهای امانتی رضایت داشته و عمده‌ی نارضایتی آنان نبود امکان استفاده از اینترنت، ضعف مجموعه و سالن مطالعه بوده است. همچنین، بین روزآمدی منابع و تعداد دفعات مراجعه استفاده‌کنندگان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود نداشته است؛ اما، بین رفتار کتابداران و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه رابطه‌ای معنادار بوده است.

«رئسی و ابراهیمی» (۱۳۸۶) میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران را در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳ بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد منابع موجود در کتابخانه مرکزی، جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به روز نبودن این منابع بیش از تعداد آنها، موجب نارضایتی کاربران می‌باشد. 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.

«اباذری» (۱۳۸۵) به بررسی چگونگی و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان داد بیشترین میزان رضایت در ۴ بُعد مجموعه، خدمات، کتابدار و تجهیزات، رضایت از کتابداران و کمترین میزان رضایت از امکانات و تجهیزات فیزیکی بوده است.

«مرادی مقدم» (۱۳۸۴) پس از بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز، با استفاده از روش پیمایشی دریافت که میان رضایت کلی مراجعان از کتابخانه‌های مرکزی شهید چمران و علوم پزشکی اهواز تفاوتی وجود ندارد. همچنین، میان رشته تحصیلی و میزان رضایت مراجعان کتابخانه، رابطه معناداری مشاهده نکرد.

«مهدی‌زاده قلعه جوق» (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان «میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز» به این نتیجه رسید که در میان مقاطع تحصیلی، بالاترین میزان رضایت از خدمات را دانشجویان کاردانی داشته‌اند و از دانشگاه‌های مورد بررسی، بالاترین میزان رضایت به دانشگاه علوم پزشکی تبریز تعلق داشت. همچنین، بیشترین علت مراجعه به کتابخانه و استفاده از آن، مطالعه درسی بوده است.

«فیضی» (۱۳۷۶)، «کاشانی‌زاده» (۱۳۸۰)، «ملکی نجه‌دهی» (۱۳۷۳)، «صیامیان» (۱۳۷۸)، «کلانی» (۱۳۷۵)، «محمد اسماعیل» (۱۳۷۹) و «ارتجاعی» (۱۳۷۲) در تحقیقاتی مشابه درباره میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه‌های دانشگاهی به پژوهش پرداخته و به نتایج تقریباً مشابهی دست یافته‌اند. همچنین «سرداری» (۱۳۶۶)، «قربانی» (۱۳۷۸)، «رادباوه و تصویری قمصری» (۱۳۸۳)، «شوق‌پور» (۱۳۸۴)، «خوشه» (۱۳۸۵)، «موسوی شوشتری» (۱۳۸۲) و «مرادمند و امیری» (۱۳۸۶) نیز در پژوهشهایی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های عمومی و تخصصی را

بررسی کرده‌اند که به دلیل کثرت موارد و تکرار مطالب، از ذکر جزئیات آنها خودداری می‌شود.

## روش

### ابزار و نحوه اجرا

روش پژوهش پیمایشی از نوع توصیفی - تحلیلی است. هدف پژوهش حاضر، بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران است.

برای گردآوری اطلاعات در این پژوهش، از پرسشنامه استفاده شده است. در طراحی پرسشنامه که از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت استفاده شده است، الگوهای موجود در پایان‌نامه «قربانی» (۱۳۷۸) مبنای کار قرار گرفت و تلاش شده پرسشهای مطرح در آن با ویژگیهای خاص کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران همخوان شود. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شده است.

### جامعه آماری

جامعه مورد مطالعه این پژوهش شامل، دانشجویان و اعضای هیئت علمی عضو کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران شامل ۵۲ عضو هیئت علمی، ۶۶ نفر دانشجوی دکتری، ۳۲۶ نفر دانشجوی ارشد، ۶۲۷ نفر دانشجوی کارشناسی، در مجموع ۱۰۷۱ نفر بود. ۱۰٪ از این تعداد (معادل ۱۰۷ نفر) به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. پرسشنامه‌های این پژوهش در هفته دوم اردیبهشت ماه ۱۳۸۷ توزیع شد.

### سؤالات پژوهش

- ۱- عوامل مرتبط با میزان رضایت کاربران از کتابخانه کدامند؟
- ۲- بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های میزان رضایت کاربران از کتابخانه کدامند؟

## یافته‌ها

در مجموع، ۱۰۷ نفر به سؤالهای پرسشنامه پاسخ دادند که از این تعداد ۶۴ نفر (۵۹/۸٪) را زنان و ۴۳ نفر (۴۰/۲٪) را مردان تشکیل می‌دهند. همچنین از این تعداد ۶۲ نفر (۵۷/۹٪) دانشجوی مقطع کارشناسی، ۳۳ نفر (۳۰/۸٪) دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد، ۷ نفر (۶/۵٪) دانشجوی مقطع دکتری و ۵ نفر (۴/۷٪) اعضای هیئت علمی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی بوده‌اند. بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان به ترتیب دانشجویان رشته‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی و کودکان استثنایی و کمترین تعداد پاسخ‌دهندگان در رشته‌های تاریخ و فلسفه آموزش و پرورش، روانشناسی سلامت و فلسفه تعلیم و تربیت هر یک به تعداد ۲ نفر بوده‌اند.

جدول ۱. فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب رشته تحصیلی

رشته تحصیلی	فراوانی	درصد
کتابداری و اطلاع‌رسانی	۲۴	۲۲/۴
کودکان استثنایی	۱۵	۱۴
مدیریت و برنامه ریزی آموزشی	۱۱	۱۰/۳
روانشناسی تربیتی	۹	۸/۴
روانشناسی بالینی	۸	۷/۵
تکنولوژی آموزشی	۷	۶/۵
برنامه ریزی آموزشی	۶	۵/۶
مشاوره و راهنمایی تحصیلی	۶	۵/۶
روانشناسی عمومی	۵	۴/۷
آموزش بزرگسالان	۴	۳/۷
تحقیقات آموزشی	۳	۲/۸
مدیریت آموزشی	۳	۲/۸
تاریخ و فلسفه آموزش و پرورش	۲	۱/۹
روانشناسی سلامت	۲	۱/۹
فلسفه تعلیم و تربیت	۲	۱/۹
جمع	۱۰۷	۱۰۰

بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده ... / ۶۱

جدول ۲ میانگین، انحراف معیار و تعداد نمونه را در متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد. باید توجه داشت، تعداد سؤاها برای متغیرهای مختلف، متفاوت و اغلب تفاوت‌های میانگین‌ها ناشی از تفاوت تعداد سؤالهای پرسشنامه است.

جدول ۲. میانگین و انحراف استاندارد نمره آزمون‌ها به تفکیک متغیرها

متغیر	شاخص	تعداد	میانگین	انحراف معیار
کفایت مجموعه		۱۰۷	۱۰/۵۴	۲/۲۷
رضایت		۱۰۷	۱۰/۵۴	۲/۲۰
دسترسی به منابع		۱۰۷	۱۶/۲۴	۲/۹۶
چگونگی مساعدت کتابداران		۱۰۷	۶/۷۲	۱/۶۱
مقررات کتابخانه		۱۰۷	۱۵/۸۸	۳/۵۷
خدمات رایانه‌ای		۱۰۷	۷/۸۴	۲/۰۹
فضا و تجهیزات		۱۰۷	۱۵/۳۶	۳/۳۰
ارائه خدمات		۱۰۷	۱۲/۹۹	۳/۱۲

مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهد متغیر «رضایت» بالاترین همبستگی را با متغیر «کفایت مجموعه» دارد و متغیر نحوه «ارائه خدمات» نیز همبستگی بالایی با میزان «رضایت» دارد. متغیرهای دیگر مانند «چگونگی مساعدت کتابداران»، «مقررات کتابخانه»، «خدمات رایانه‌ای»، «فضا و تجهیزات»، نیز با میزان «رضایت» همبستگی مثبت و معنادار دارند. اما میزان ضریبها به اندازه «کفایت مجموعه» و نحوه «ارائه خدمات» نیست. تنها متغیر «دسترسی به منابع» با میزان «رضایت» همبستگی معنادار نداشت. همبستگی سایر متغیرها نیز در جدول ارائه شده است.

جدول ۳. همبستگی بین متغیرهای مختلف پژوهش

متغیرها	کفایت مجموعه	رضایت	دسترسی به منابع	چگونگی مساعدت کتابداران	مقررات کتابخانه	خدمات رایانه‌ای	فضا و تجهیزات	ارائه خدمات
کفایت مجموعه	۱							
رضایت	۰/۵۷ <sup>**</sup>	۱						

متغیرها	کفایت مجموعه	رضایت	دسترسی به منابع	چگونگی مساعدت کتابداران	مقررات کتابخانه	خدمات رایانه ای	فضا و تجهیزات	ارائه خدمات
دسترسی به منابع	۰/۱۸	۰/۱۳	۱					
چگونگی مساعدت کتابداران	۰/۲۱*	۰/۳۰**	۰/۲۳*	۱				
مقررات کتابخانه	۰/۳۵**	۰/۲۳*	۰/۱۷	۰/۱۴	۱			
خدمات رایانه ای	۰/۲۷**	۰/۲۴*	۰/۲۴*	۰/۳۲**	۰/۳۵**	۱		
فضا و تجهیزات	۰/۲۷**	۰/۲۲*	۰/۱۸	۰/۲۰*	۰/۳۲**	۰/۵۰**	۱	
ارائه خدمات	۰/۳۹**	۰/۵۳**	۰/۱۳	۰/۴۰**	۰/۳۷**	۰/۴۲**	۰/۲۶**	۱

\*\*P<۰/۰۱

\*P<۰/۰۵

برای انجام تحلیل رگرسیون از روش همزمان (Enter) استفاده شد، اما به دلیل اینکه برخی از متغیرها مانند «دسترسی به منابع» سهم معناداری در پیش‌بینی نداشتند، از مدل حذف شدند. سایر متغیرها شامل «چگونگی مساعدت کتابداران»، «مقررات کتابخانه»، «ارائه خدمات» و «فضا و تجهیزات» در صورتی که به تنهایی وارد مدل می‌شدند، سهم معناداری داشتند، اما با ورود دو متغیر اصلی «کفایت مجموعه» و «ارائه خدمات» سهم معناداری از واریانس را تبیین نمی‌کردند.

آماره‌های جدول ۴ نشان می‌دهد همبستگی چندگانه متغیرها با میزان «رضایت کاربران» مجموعه ۰/۶۶ و مقدار  $R^2$  و  $R^2$  تعدیل شده به ترتیب ۰/۴۴ و ۰/۴۳ است. به عبارت دیگر ۰/۴۳ از تغییرات متغیر وابسته (رضایت کاربران) توسط مجموع متغیرهای پیش‌بین، تبیین می‌شود.

جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیون

مدل	R	$R^2$	$R^2$ تعدیل شده
۱	۰/۶۶	۰/۴۴	۰/۴۳

جدول ۵. تحلیل رگرسیون رضایت کاربران بر متغیرهای پیش بین ANOVA

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی df	میانگین مجزورات	F	معناداری
رگرسیون	۲۲۵/۸۵	۲	۱۱۲/۹۲	۴۰/۹۶	۰/۰۰۰
باقیمانده	۲۸۶/۷۱	۱۰۴	۲/۷		
کل	۵۱۲/۵۶	۱۰۶			

مندرجات جدول ۶ نشان می‌دهد ضریبهای B (استاندارد شده) برای متغیر «ارائه خدمات» و «کفایت مجموعه» به ترتیب ۰/۲۶ و ۰/۴۱ و ضریبهای  $\beta$  (استاندارد شده) به ترتیب ۰/۳۷ و ۰/۴۳ است که برای هر دو متغیر در سطح ۰/۰۱ معنادار است. بنابراین، بهتر از سایر متغیرها توان پیش بینی متغیر وابسته را دارند.

جدول ۶. ضریبهای رگرسیون

مدل	B	$\beta$	t	معناداری
ثابت	۲/۸۱		۳/۲۳	۰/۰۱
ارائه خدمات	۰/۲۶	۰/۳۷	۴/۶۴	۰/۰۱
کفایت مجموعه	۰/۴۱	۰/۴۳	۵/۳۶	۰/۰۱

## بحث و نتیجه گیری

همان‌طور که پیشتر گفته شد، تاکنون دربارهٔ میزان رضایتمندی از کتابخانه تحقیقات زیادی انجام شده است، لیکن اغلب این پژوهشها فقط به صورت توصیفی به سنجش میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان پرداخته و به تحلیل عوامل مؤثر در میزان رضایتمندی کاربران کمتر توجه داشته‌اند. هدف تحقیق حاضر این بود که عوامل مرتبط و مؤثر بر میزان رضایت کاربران کتابخانه دانشکدهٔ روانشناسی دانشگاه تهران را بررسی کند. نتایج نشان داد متغیرهای «چگونگی مساعدت کتابداران»، «مقررات کتابخانه» و «فضا و تجهیزات» با میزان رضایت کاربران از کتابخانه

همبستگی معنادار دارد و چنانچه به تنهایی وارد مدل شوند، سهم معناداری در پیش‌بینی میزان رضایت به خود اختصاص می‌دهند. اما با ورود دو متغیر اصلی «کفایت مجموعه» و «ارائه خدمات» سهم معناداری به تبیین واریانس اضافه نمی‌شود. همان‌طور که گفته شد «کفایت مجموعه» و «ارائه خدمات» بهترین عوامل پیش‌بینی‌کننده رضایت کاربران بودند، اما متغیر «دسترسی به منابع» با میزان رضایت کاربران به طور معنادار همبسته نبود و به تنهایی یا به همراه متغیرهای دیگر، سهم معناداری در پیش‌بینی نداشت. نتایج پژوهش حاضر بجز مورد اخیر، رابطه دسترسی به منابع با رضایت کاربران، با نتایج پژوهش طاهریان (۱۳۸۶) مطابقت می‌کند. این امر نشان می‌دهد رضایت کاربران به عوامل متعددی وابسته است. از یک جنبه می‌توان این عوامل را به عوامل روانشناختی و عوامل غیر روانشناختی تقسیم کرد. چگونگی مساعدت کتابداران، و حتی مقررات کتابخانه، عمدتاً ابعاد عاطفی و روانشناختی موضوع را نشان می‌دهند که افراد در هر گونه رابطه‌ای احساس می‌کنند. بر مبنای نظریه خود تعیین‌گری<sup>۱</sup> (دسی و رایان، ۱۹۸۵)، نیاز به ارتباط، و خودمختاری از نیازهای اساسی و ذاتی انسان هستند. از همین رو و با پذیرفتن این نکته، نحوه مساعدت کتابداران و مقررات کتابخانه می‌تواند به ترتیب به این دو نیاز افراد پاسخ داده و میزان رضایت آنان را افزایش دهد. ارائه خدمات، فضا و تجهیزات و کفایت مجموعه، عوامل غیر روانشناختی هستند که نیاز اساسی و فلسفه وجودی کتابخانه را نشان می‌دهند و در واقع قوام کتابخانه وابسته به آنهاست. با در نظر گرفتن این نکته می‌توان دریافت که چرا کفایت مجموعه و ارائه خدمات، مهمترین عوامل پیش‌بینی‌کننده رضایت کاربران بوده‌اند.

1. Self-Determination Theory.

2-Deci & Ryan.

از سوی دیگر، در این تحقیق متغیر دسترسی به منابع با میزان رضایت کاربران فاقد همبستگی معنادار بود و نتوانست سهم معناداری از واریانس متغیر وابسته را پیش‌بینی کند. به نظر می‌رسد یکی از دلایل این امر این است که اغلب کاربران کتابخانه را دانشجویان دوره کارشناسی تشکیل می‌دهند. این دانشجویان از یک سو در قیاس با دانشجویان دوره‌های بالاتر نیاز کمتری به منابع احساس می‌کنند و از سوی دیگر قادرند اغلب منابع مورد نیاز خود را از کتابخانه دریافت کنند. در واقع، به نظر می‌رسد مسئله اصلی آنها دسترسی به منابع نباشد و متغیرهای دیگر اهمیت بیشتری دارند.

### منابع

- ابادری، محمدرضا (۱۳۸۵). چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم. فصلنامه کتاب ۱۷(۴): ۷۹-۹۴.
- رئیسی، پوران و عزت ابراهیمی (۱۳۸۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳. کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۱۰(۱): ۱۲۳-۱۴۰.
- رادباوه، علی و فاطمه تصویری قمصری (۱۳۸۳). میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی. فصلنامه کتاب. ۱۵(۲): ۱۲۹-۱۳۸.
- طاهریان، آمنه (۱۳۸۶). عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی. فصلنامه کتاب، ۱۸(۲): ۱۷۹-۱۹۶.
- قربانی، نسرین (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران. دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.

- کاشانی‌زاده، ایران (۱۳۸۰). بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان. فصلنامه کتاب. ۱۲(۴): ۳۸-۵۸.
- مرادمند، علی (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. فصلنامه کتاب. ۱۷(۴): ۲۰۴-۱۸۷.
- مرادی‌مقدم، حسین (۱۳۸۴). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز. فصلنامه کتاب، ۱۶(۱): ۱۴۵-۱۵۸.
- مهدی‌زاده قلعه جوق، لیدا (۱۳۸۳). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز. فصلنامه کتاب، ۱۵(۱): ۱۲۳-۱۳۵.
- Belline, P., and I. Rizzi (2001). Iso 11620 stimedella. Target population indicator B.I.I.I. users satisfaction. *Bibliotec Oggi* 19(1): 52-68
- Creaser, C (2006). One size does not fit all: user surveys in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics* 7(3): 153-162
- Deci, E. L., and R. M., Ryan (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human*. New York: Plenum Publishing Co. 485
- Kumar, S. A (2007). Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library Review* 56(3): 234-243
- Leifer, D (1998). Evaluating user satisfaction: case studies in Australasia. *Facilities* 16(5/6) 138-142
- Majid, S., M. A. Anwar and T. S. Eisenschitz (2001). User perceptions of library effectiveness in Malaysian agricultural libraries. *Library Review* 50(4): 176-186
- Simmonds, P. L., and S. S. Andaleeb (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources and user characteristics. *Library Trends*, 49(4): 626-634
- Shi, X. An examination of information user satisfaction formation process. Ph.D Thesis in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy of the Stevens Institute of Technology. 12, 2000. Retrieved Oct, 11, 2009, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=729042231&SrchMode=1&sid=1&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1265088020&clientId=46414>