

بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان

ایران کاشانی زاده^۱

تاریخ دریافت: ۸۰/۳/۱۳

چکیده: هدف کتابخانه‌های دانشگاهی از گردآوری و سازماندهی منابع ارائه خدمات به مراجعه‌کننده است. یکی از عوامل مهم ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی، میزان رضایت مراجعه‌کنندگان آنهاست. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ که شامل واحدهای آبادان، خرمشهر، امیدیه، اهواز، ایذه، بهبهان، دزفول، رامهرمز، شوشتر، ماهشهر، مسجد سلیمان، و تحصیلات تکمیلی واحد منطقه ۶ است، انجام شده است. جامعه آماری شامل ۱۵،۹۲۹ نفر دانشجویان عضو کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ است. نوع پژوهش توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بوده که میان افراد جامعه بر مبنای نمونه‌گیری تصادفی منظم توزیع شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که دانشجویان مقطع کارشناسی بیشترین تعداد اعضا را به خود اختصاص داده‌اند. بیشترین اعضا به گروه سنی ۱۸-۲۴ سال تعلق دارند. در پایان پیشنهادهایی با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: رضایت‌مندی، دانشجویان، کتابخانه‌های دانشگاه آزاد، خوزستان

مقدمه

رسالت کتابخانه‌های دانشگاهی گردآوری، سازماندهی، و اشاعه اطلاعات است. کتابخانه دانشگاهی موفق کتابخانه‌ای است که بیشترین امکانات را در خدمت اطلاع‌رسانی قرار دهد، تا کاربران بتوانند از مسیرهای مختلف به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنند. استفاده‌کنندگان

۱. کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مسجد سلیمان

کتابخانه‌ها پیوسته به امید یافتن پاسخ‌های سریع و صحیح به کتابخانه مراجعه می‌کنند اما اغلب نمی‌توانند آنچه را می‌خواهند در قالب عبارات روشن مطرح کنند و از خدمات کتابخانه استفاده نمایند. بر عهده کتابخانه دانشگاهی است که توانایی‌ها، امکانات، و روش استفاده از این امکانات را به اطلاع مراجعه کننده برسانند.

میزان توسعه و پیشرفت کتابخانه‌های دانشگاهی در هر کشور بستگی به امکانات و شرایط خاص آن کشور دارد. با وجود این از معیارهای معتبر جهانی می‌توان به عنوان وسیله‌ای برای ارزیابی مجموعه، نیروی انسانی، سازمان و مدیریت، سازماندهی منابع، خدمات، ساختمان و تجهیزات، و بودجه کتابخانه‌ها بهره گرفت و روال مجموعه‌سازی آنها را محک زد. بررسی میزان رضایت استفاده کننده از خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی علاوه بر روشن ساختن موانع دستیابی مراجعه کننده به منابع مورد جست‌وجو، نشان دهنده میزان کارایی این مراکز است. بنابراین لازم است در فواصل زمانی مختلف اقدام به بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان شود تا به نحوی مؤثر درخواست‌های اطلاعاتی و منابع مورد نیاز آنان تعیین و تهیه گردد. نیازها و خواسته‌های اطلاعاتی افراد در دوره‌های زمانی مختلف متفاوت است. دانشگاه آزاد اسلامی نیز به عنوان دانشگاهی رو به گسترش برای پاسخ‌گویی بهتر به نیازهای آموزشی و پژوهشی خود ناگزیر است که نسبت به رضایت دانشجویان در کتابخانه‌های خود توجه ویژه داشته باشد. برای سنجش میزان رضایت استفاده کنندگان ناگزیر از بررسی جنبه‌های مختلف عملکردهای کتابخانه هستیم تا بدانیم مراجعه کنندگان با استفاده از هر یک از آنها چقدر احساس رضایت می‌کنند. تحقیق حاضر به بررسی و ارزیابی میزان رضایت‌مندی دانشجویان از بخش‌های مختلف کتابخانه، شامل یازده واحد از دانشگاه آزاد اسلامی در منطقه شش پرداخته است. دانشگاه‌های مورد بررسی دارای مقاطع تحصیلی کاردانی و کارشناسی ارشد هستند.

اهمیت و هدف‌های تحقیق

از طریق یافته‌های این پژوهش کتابخانه‌های مورد بررسی که باید در خدمت تحصیل، تحقیق، و تدریس دانشجویان و اساتید باشند پی می‌برند که وضعیت خدمات آنها تا چه حد پاسخ‌گوی نیازهای آموزشی و تحقیقاتی است؛ جامعه استفاده کننده تا چه حد از ارائه این‌گونه خدمات راضی هستند؛ نقاط ضعف و قوت این خدمات برای کتابخانه‌ها روشن می‌شود؛ و می‌تواند الگویی باشد برای کتابخانه‌های سایر دانشگاه‌ها تا از این الگو برای بالا بردن سطح کیفیت، و کمیت خدمات خود و رضایت‌مندی استفاده کنندگان از این خدمات سود جویند. ذکر این نکته نیز ضروری است که تاکنون تحقیقی در زمینه ارزیابی و سنجش میزان رضایت از

خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی در منطقه ۶ انجام نگرفته است و تحقیق حاضر می‌تواند در برنامه‌ریزی آتی دانشگاه آزاد اسلامی و کتابخانه‌ها نقش موثری ایفا کند و سطوح رضایت به دست آمده می‌تواند به عنوان مدرکی در ارزیابی کارکرد کتابخانه‌ها قلمداد شود.

اهداف پژوهش

۱. تعیین میزان رضایت دانشجویان کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ از خدمات این کتابخانه‌ها
۲. یافتن موانع میان استفاده‌کننده و اهداف اطلاعاتی وی به منظور حذف یا دست کم به حداقل رساندن این موانع در کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶
۳. ارائه پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ به‌طور خاص در سایر کتابخانه‌ها به‌طور عام.

پرسش‌های اساسی پژوهش

پرسش‌هایی که پژوهش حاضر درصدد پاسخ‌گویی به آنهاست عبارتند از:

۱. میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ در چه حد است؟
۲. آیا میان میزان رضایت از کتابخانه‌های واحدهای مختلف تفاوت وجود دارد؟ در صورتی که پاسخ مثبت است کدام کتابخانه بیشترین میزان رضایت را در استفاده‌کنندگان ایجاد کرده است؟
۳. مراجعه‌کنندگان تا چه حد از رفتار کتابداران راضی هستند؟
۴. مراجعه‌کنندگان تا چه حد از برگه‌دان‌ها راضی هستند؟
۵. مراجعه‌کنندگان تا چه حد از شرایط فیزیکی سالن مطالعه راضی هستند؟
۶. مراجعه‌کنندگان تا چه حد از نظم کتاب‌ها در قفسه‌ها راضی هستند؟

روش و جامعه پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع پیمایشی توصیفی است. جامعه پژوهش تعداد ۲۵۰ نفر از دانشجویان عضو کتابخانه‌ها هستند. تعداد پرسشنامه‌های هر واحد با استفاده از روش ریاضی تقسیم به نسبت تعیین گردید و به این ترتیب مثلاً در واحد دانشگاهی شهرستان اهواز که ۳۸۰۰ نفر عضو داشت تعداد ۵۷ پرسشنامه توزیع شده بود. انتخاب پاسخ‌گویان در هر واحد نیز با روش نمونه‌گیری تصادفی منظم انجام گرفت. اسامی دانشجویان که انتخاب شده بودند در

تابلوهای عمومی دانشکده‌ها نصب و از دانشجویان دعوت شد تا برای دریافت پرسشنامه به کتابخانه دانشکده (بخش امانت) مراجعه کنند. از تعداد کل ۲۵۰ پرسشنامه، تعداد ۲۳۴ پرسشنامه (۹۵/۲ درصد) گردآوری و تعداد ۱۶ پرسشنامه (۴/۸ درصد) عودت داده نشد. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نمودارها به کمک نرم‌افزار EXCELS ترسیم گردید.

پیشینه پژوهش در ایران

یکی از پژوهش‌هایی که در ایران صورت گرفته و هدف از آن روشن کردن میزان استفاده از کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات و مشکلات آن بوده است نتایج آن عبارتند بودند از: (۱) استفاده از کتابخانه‌ها، تنها در مواقع برخورد با مشکلی در امر تحقیق بوده است؛ (۲) اکثر مراجعان تمایل داشتند که جهت دستیابی به مدارک مستقیماً به قفسه مراجعه کنند (قفسه‌ها باز باشد)؛ (۳) کمبود کتابدار متخصص؛ (۴) تکیه مجموعه بر کتاب و مجله؛ (۵) کمبود کتاب‌های مرجع؛ (۶) کمبود جای مناسب جهت مطالعه در کتابخانه (کاشانی، ۱۳۶۶). دیگر تحت عنوان «بررسی استفاده کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی کتابخانه» انجام شده است. هدف از این تحقیق بررسی میزان استفاده از کتابخانه «مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن» و ارائه مشکلات و محاسن و پیشنهادهایی در جهت بازدهی مؤثر کتابخانه بوده است. این پژوهش نشان‌دهنده این موارد بود: حدود ۶۰ درصد از پژوهشگران در خارج از کشور تحصیل کرده‌اند و کتابخانه با وجود ارائه خدمات، به علت کمبود منابع موجود جوایگوی نیازهای تحقیقاتی مراجعان نیست؛ منابع کتابخانه نیز به سهولت در اختیار افراد قرار داده می‌شود (سرداری، ۱۳۶۶). تحقیقی نیز تحت عنوان «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران» انجام شده است. نتایج تحقیق تفاوت‌هایی را در رفتار اطلاع‌یابی مراجعان در دستیابی به منابع مورد نیاز نشان می‌دهد. بیشترین هدف مراجعه کنندگان، جست‌وجوی اطلاعات و اولویت اول اکثر مراجعه کنندگان استفاده از مجلات بوده است. یافته‌های تحقیق روشن کرد که رابطه معنی‌داری میان امکانات فیزیکی و دفعات مراجعه وجود نداشته است. (ارتجاعی، ۱۳۷۲) «بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه شهید بهشتی در نیم‌سال دوم سال تحصیلی ۷۳-۷۲» عنوان تحقیقی است با هدف مشخص کردن میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی. در این تحقیق خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه شهید بهشتی که متشکل از کتابخانه مرکزی و ۹ کتابخانه دانشکده‌ای است به صورت نظر خواهی از دانشجویان عضو

بررسی شد و پرسشنامه‌ای میان ۷۴۰ نفر از دانشجویان به صورت تصادفی توزیع گردید. نتایج حاصل نشان داد که جنبه‌های مختلف مانند تمایل و توانایی کتابداران در پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعان، نحوه ارتباط با دانشجویان، قوانین کتابخانه‌ها، چگونگی دستیابی به منابع از طریق برگه‌دان‌ها و مقررات امانت کتاب در تمام کتابخانه‌ها رضایت‌بخش بوده است. در مقابل جنبه‌های دیگری مانند روز آمد بودن نشریات، توان کتابخانه‌ها در ارتقای سطح علمی دانشجویان، تهیه کتاب‌های مورد نیاز و امکانات نسخه‌برداری از طریق فتوکپی و زیراکس در اکثر کتابخانه‌ها رضایت خاطر دانشجویان را به همراه نداشته است (ملکی نوچه‌دهی، ۱۳۷۳).

پیشینه تحقیق در خارج از ایران

بررسی استفاده‌کنندگان یکی از رایج‌ترین انواع تحقیق برای ارائه برنامه‌ای بهتر به مراجعان است. چون موفقیت استفاده‌کنندگان در بهره‌گیری بهتر از مواد از ارزش والایی برخوردار است بسیاری از برنامه‌ریزان به اهمیت داده‌های حاصل از بررسی استفاده‌کنندگان جهت ارائه خدمات مطلوب تأکید دارند. حوزه بررسی استفاده‌کنندگان وسیع و دارای مفاهیمی گسترده است (کومار، ۱۳۷۴، ص ۶۰).

تاکنون تعداد زیادی از این نوع بررسی‌ها انجام شده اما به سازمان منسجمی از دانش در مورد نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان هنوز دست نیافته‌ایم، زیرا نیازهای اطلاعاتی همواره در حال دگرگونی بوده و اندازه‌گیری مشکل است. تحقیقی در دو دانشگاه لوئیزیانای شمال شرقی و لوئیزیانای جنوب شرقی یکی جهت سنجیدن میزان رضایت استادان، و دیگری برای دانشجویان انجام شد. در هر دو دانشگاه استادان نسبت به مجموعه کتابخانه و خدمات مرجع رضایت داشتند، ولی دانشجویان در هر دو دانشگاه از محیط کتابخانه، دما، و سروصدا ناراضی بودند (باد^۱، ۱۹۷۸). تحقیق دیگری تحت عنوان "رهیافت به رضایت استفاده‌کنندگان در ارزیابی خدمات مرجع" انجام شد. این تحقیق به منظور اندازه‌گیری میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کیفیت خدمات مرجع ارائه شده توسط بخش مرجع تخصصی کتابخانه دانشگاهی دانشگاه آفریقای جنوبی^۲ انجام گرفت. هدف دیگر پژوهش گسترش معیاری عملی بود که بتواند به مدیریت کتابخانه دانشگاهی در ارزیابی میزان رضایت از خدمات تخصصی یاری رساند. مهم‌ترین نتایج این تحقیق آن بود که دانشجویان دوره کارشناسی ارشد و دکتری از خدمات

1. Budd

2. Subject Referece Division at University of South Africa

مرجع کتابخانه، راضی بودند. (دالتن^۱، ۱۹۹۲) در تحقیق دیگری نیز این نتیجه حاصل شد که استادان و دانشجویان دانشگاه‌های کره جنوبی از پست الکترونیکی و تابلو اعلانات الکترونیکی استفاده می‌کنند. براساس این پژوهش، عوامل تأثیرگذار بر استفاده‌کنندگان عبارتند از: شیوه درخواست و دریافت اطلاعات، سرعت دستیابی به اطلاعات، میزان مرتبط بودن رکوردهای دریافتی، و توان پاسخ‌گویی کاوشگران مرکز اطلاع‌رسانی به درخواست‌های کاوش منابع اطلاعاتی. مشکلات مطرح شده عبارتند از: فقدان آموزش استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، کمبود امکانات فن‌آوری قابل دسترس، و مسائل مالی. همچنین نتایج نشان می‌دهد که بیش از ۵۰ درصد محققان از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات اظهار رضایت کرده‌اند (موک^۲ هو و میدوز^۳، ۱۹۹۸).

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

به منظور بررسی داده‌ها و نتیجه‌گیری از آنها از روش‌های موجود آمار توصیفی بهره گرفته شده و برای ارائه بهتر یافته‌ها از نمودارهای ستونی استفاده شده است. پرسشنامه شامل ۵ بند است. الف. مجموعه، ب. کتابدار، ج. برگه‌دان، د. نظم کتاب‌ها در قفسه، و ه. سالن) در زیر انواع مختلف این مفاهیم در پرسشنامه در گروه‌های مشابه با همدیگر مقایسه و جداول آنها با توزیع فراوانی مطلق به شرح ذیل است.

جدول ۱. مجموعه کتابخانه (بخش اول) منابع: کتاب‌ها، مجلات و روزنامه‌ها، پایان‌نامه‌ها، فیلم‌ها و اسلایدها، میکروفیلم و میکروفیش، و صفحات فشرده موجود در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی

نوع خدمت	کتاب‌ها	مجلات و روزنامه‌ها	پایان‌نامه‌ها	فیلم‌ها	اسلایدها	میکروفیلم و میکروفیش فشرده	دیسک‌های
وضعیت رضایت‌مندی	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد
خیلی کم	۱۵	۱۲	۴۴	۱۸/۸	۴۴/۱۱۰۳	۵۰/۸	۴۷
کم	۴۸	۳۹	۶۷	۲۸/۶	۱۶/۶۶	۱۲/۲۸	۲۹
متوسط	۱۲۴	۱۰۱	۴۳	۱۸/۳	۸/۵۴	۴/۲۷	۹
زیاد	۳۲	۵۱	۳۱	۲/۹۹	۱/۸	۱/۲	۵
بدون جواب	-	-	-	۱۷/۹۴	۲۷/۸	۳۰/۸	۷۸
جمع کل	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴

1. Dalton

2. Mook oh

3. meadows

با بررسی جدول فوق، مشاهده می‌شود که مجلات و روزنامه‌ها بالاترین درصد رضایت یعنی ۳۵ درصد را به خود اختصاص داده‌اند، اگر چه مجلات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، معمولاً پس از کتاب‌ها بیشترین استفاده علمی را دارند، اما درصد بیشتر استفاده از مجلات در این جدول، می‌تواند به این دلیل باشد که پاسخ‌گویان، هر گونه استفاده از مجلات و روزنامه‌ها، حتی استفاده تفریحی را در پاسخ خود آورده‌اند. جدول فوق همچنین نشان می‌دهد که بالاترین میزان نارضایتی در استفاده از مواد کتابخانه با ۶/۶۳ درصد به میکروفیلم و میکروفیش‌ها تعلق دارد که ۳۶/۰ درصد بیشتر از اسلایدهاست. پس از اینها صفحات فشرده با ۴/۵۹ درصد نارضایتی در استفاده از مواد کتابخانه را به خود اختصاص داده‌اند. با توجه به این که صفحات فشرده جزء مواد نوین کتابخانه‌ای هستند که روز به روز کاربرد بیشتری پیدا می‌کنند شایسته است که کتابداران دانشگاه آزاد اسلامی هر چه بیشتر نسبت به کارگیری این ماده در کتابخانه‌های خود اقدام کنند.

طبق اطلاعات مندرج در جدول ۲ درمی‌یابیم که ۷/۳۸ درصد از پاسخ‌گویان از کیفیت مواد دیداری - شنیداری خیلی کم اظهار رضایت کرده‌اند ۳۵/۲۷ درصد از وضعیت روزنامه‌ها در کتابخانه کم راضی هستند، ۶/۲۲ درصد از تنوع منابع مرجع "خیلی زیاد" رضایت دارند و بالاترین درصد که به سؤالات پاسخ نداده‌اند، مربوط به تهیه منابع در اسرع وقت توسط کتابدار یعنی ۴/۵۹ درصد، و افزایش مجموعه که ۴/۵۹ درصد است. ۲/۶۳ درصد از روزآمد بودن کتاب‌های کتابخانه، و ۳/۵۴ درصد از کتاب‌های لاتین، و ۶/۴۹ درصد از ساعات کار کتابخانه به‌طور متوسط ابراز رضایت متوسطی داشته‌اند. ۹/۲۰ درصد از تنوع منابع مرجع زیاد رضایت دارند.

جدول ۲. مجموعه بخش دوم شامل: روز آمد بودن منابع مرجع، تهیه منابع در اسرع وقت توسط کتابدار، افزایش مجموعه، کیفیت مواد دیداری - شنیداری، کیفیت روزنامه‌ها، روزهای امانت، ساعات کار کتابخانه، نحوه ارائه تازه‌های کتاب، رضایت از کتاب‌های لاتین، رضایت از کتاب‌های فارسی، نظافت کتابخانه.

نوع خدمت	روزآمد بودن	تنوع منابع مرجع	تهیه منابع	افزایش مجموعه	کیفیت مواد دیداری و شنیداری	کیفیت روزنامه‌ها
وضعیت رضایت مندی	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد
خیلی کم	۱۵	۸	۶	۲/۶	۴	۴۲
کم	۳۲	۲۸	۱۶	۶/۸	۲۲	۶۴
متوسط	۱۴۸	۹۶	۳۶	۱۵/۴	۴۳	۵۷
زیاد	۲۵	۴۹	۱۷	۷/۳	۲۰	۳۴
خیلی زیاد	۱۴	۵۳	۲۰	۸/۵	۱۳	۳۷
بدون جواب	۰	۰	۱۳۹	۵۹/۴	۱۳۹	۰
جمع کل	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴	۲۳۴

جدول ۲ (دنباله)

نوع خدمت	روزهای امانت	ساعات کار کتابخانه	نحوه ارائه تازه‌های کتاب	رضایت از کتب لاتین	رضایت از کتب فارسی	پاسخ‌گویی در کتابخانه
وضعیت رضایت‌مندی	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد
خیلی کم	۲۴ ۱۰/۳	۲۵ ۱۰/۷	۶ ۲/۶	۹ ۳/۸	۹ ۳/۸	۳۱ ۱۳/۱
کم	۵۹ ۲۵/۲	۵۳ ۲۲/۶	۲۷ ۱۱/۵	۳۷ ۱۵/۸	۲۵ ۱۰/۷	۵۰ ۲۱/۴
متوسط	۸۸ ۳۷/۶	۱۱۶ ۴۹/۶	۱۳۸ ۵۹	۱۲۷ ۵۳/۴	۷۸ ۳۳/۳	۵۰ ۲۱/۴
زیاد	۳۵ ۱۵	۲۲ ۹/۴	۳۸ ۱۶/۲	۴۹ ۲۰/۹	۵۱ ۲۱/۸	۱۶ ۶/۸
خیلی زیاد	۲۸ ۱۲	۱۸ ۷/۷	۲۵ ۱۰/۷	۱۲ ۵/۱	۱۸ ۷/۷	۹ ۳/۸
بدون جواب	۰	۰	۰	۰	۰	۷۸ ۳۳/۳
جمع کل	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰

جدول ۳. بخش سوم مجموعه (رایانه در میز امانت، امانت بین کتابخانه‌ای، فهرستگان، دستگاه

فتوکپی، گزارش تحقیقات، همایش شبکه رایانه‌ای)

نوع خدمت	رایانه در میز امانت	امانت بین کتابخانه‌ای	فهرستگان	دستگاه فتوکپی	گزارش تحقیقات	همایش شبکه رایانه‌ای
وضعیت رضایت‌مندی	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد
خیلی کم	۱۴ ۶	۳ ۱/۳	۷۱ ۳۰/۳۴	۱۱ ۴/۷	۸ ۳/۵	۷ ۲/۹۹
کم	۱۴ ۶	۸ ۳/۴	۲۶ ۱۱/۱۱	۱۳ ۵/۶	۱۳ ۵/۶	۲۲ ۹/۴۰
متوسط	۲۱ ۹	۳۲ ۱۳/۷	۳۷ ۱۵/۹	۳۴ ۱۴/۵	۴۰ ۱۷/۰۹	۱۸ ۷/۶۹
زیاد	۱۴ ۶	۱۴ ۶/۰	۱۱ ۴/۷	۲۸ ۱۲/۰	۹ ۳/۹	۵ ۲/۱۳
خیلی زیاد	۲۲ ۹/۴	۳۰ ۱۲/۸	۴ ۱/۷	۲۵ ۱۰/۷	۶ ۲/۶	۱۰ ۴/۲۷
بدون جواب	۱۴۹ ۶۳/۷	۱۴۷ ۶۲/۸	۸۵ ۳۶/۴	۱۲۳ ۵۲/۶	۱۵۸ ۶۷/۶	۱۶۷ ۷۱/۴
جمع کل	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰	۲۳۴ ۱۰۰

جدول ۳ نشان می‌دهد که از میان تعداد کل ۲۳۴ نفر پاسخ‌گو به این سئوالات اکثریت پاسخ منفی داده‌اند یعنی در کتابخانه‌های آنها این امکانات وجود ندارد. بیشترین درصد نارضایتی (۷۳/۶ درصد) مربوط به شبکه‌های رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ است و پس از آن تشکیل همایش‌هاست که ۷۱/۴ درصد پاسخ‌های منفی را به خود اختصاص داده است، و سپس وجود گزارش‌های تحقیقات با ۶۷/۶ درصد است. نبودن رایانه در میز امانت با ۶۳/۷ درصد، و امانت بین کتابخانه‌ای با ۶۲/۸ درصد در مراتب بعدی نارضایتی قرار دارند.

جدول ۴. کتابدار (تعداد کتابداران، ارائه منابع توسط کتابدار، کمک کتابداران دریافتن منابع، رفتار

کتابداران، و راهنمایی کتابداران در استفاده از کتاب‌های مرجع)

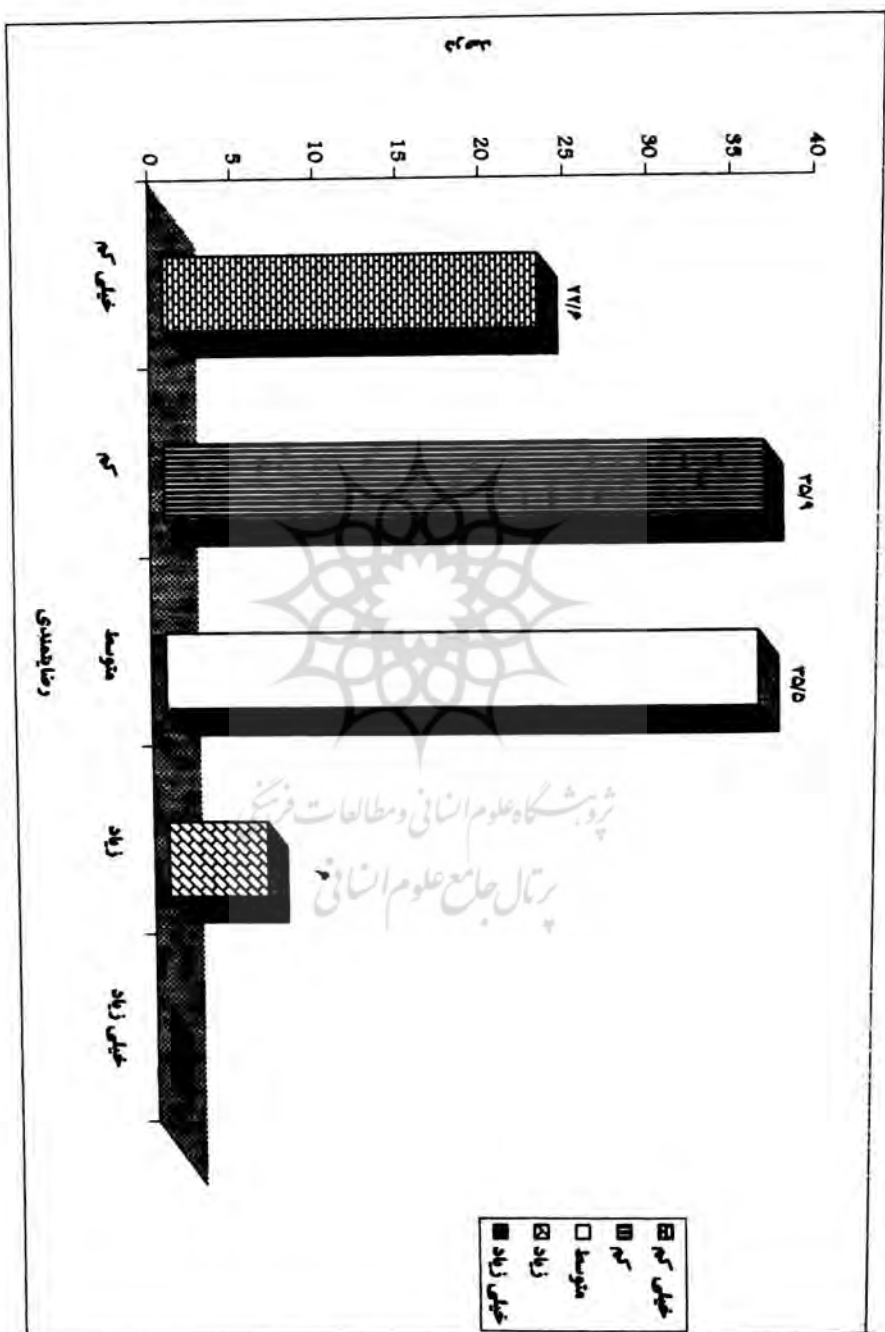
نوع خدمت	تعداد کتابداران		ارائه منابع		کمک کتابداران دریافتن منابع		رفتار کتابداران		راهنمایی کتابداران
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
وضعیت رضایت‌مندی	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
خیلی کم	۲۹	۱۲/۴	۴۵	۱۹/۲	۵۳	۲۲/۶	۶۱	۲۶/۱	۴۲
کم	۴۶	۱۹/۷	۴۶	۱۹/۷	۶۰	۲۵/۶	۵۷	۲۴/۴	۵۶
متوسط	۱۱۱	۴۷/۴	۹۱	۳۸/۹	۸۰	۳۴/۲	۸۱	۳۴/۶	۹۰
زیاد	۳۴	۱۴/۵	۳۴	۱۴/۵	۳۰	۱۲/۸	۲۰	۸/۵	۲۷
خیلی زیاد	۱۴	۶/۰	۱۸	۷/۷	۱۱	۴/۷	۱۵	۶/۴	۱۹
بدون جواب	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
جمع کل	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴

از بررسی جدول فوق روشن می‌شود که در میان خدماتی که به نوعی به کتابداران و رفتار آنها مربوط می‌شود عامل "کمک کتابداران در دریافتن منابع" با ۴۸/۲ درصد، بیشترین میزان نارضایتی را به خود اختصاص داده است و از این نظر، در مراحل بعدی "راهنمایی کتابداران در استفاده از منابع مرجع، رفتار کتابداران"، "ارائه منابع توسط کتابداران"، و "تعداد کتابداران" به ترتیب بیشترین میزان نارضایتی را به خود اختصاص داده‌اند. از سوی دیگر، "رفتار کتابداران" با ۱۴/۹ درصد کمترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده است و از این نظر در مراحل بعدی، "کمک کتابداران در یافتن منابع"، "راهنمایی کتابداران"، "تعداد کتابداران" و "ارائه منابع از طرف کتابدار" بیشترین میزان نارضایتی را به خود اختصاص داده‌اند.

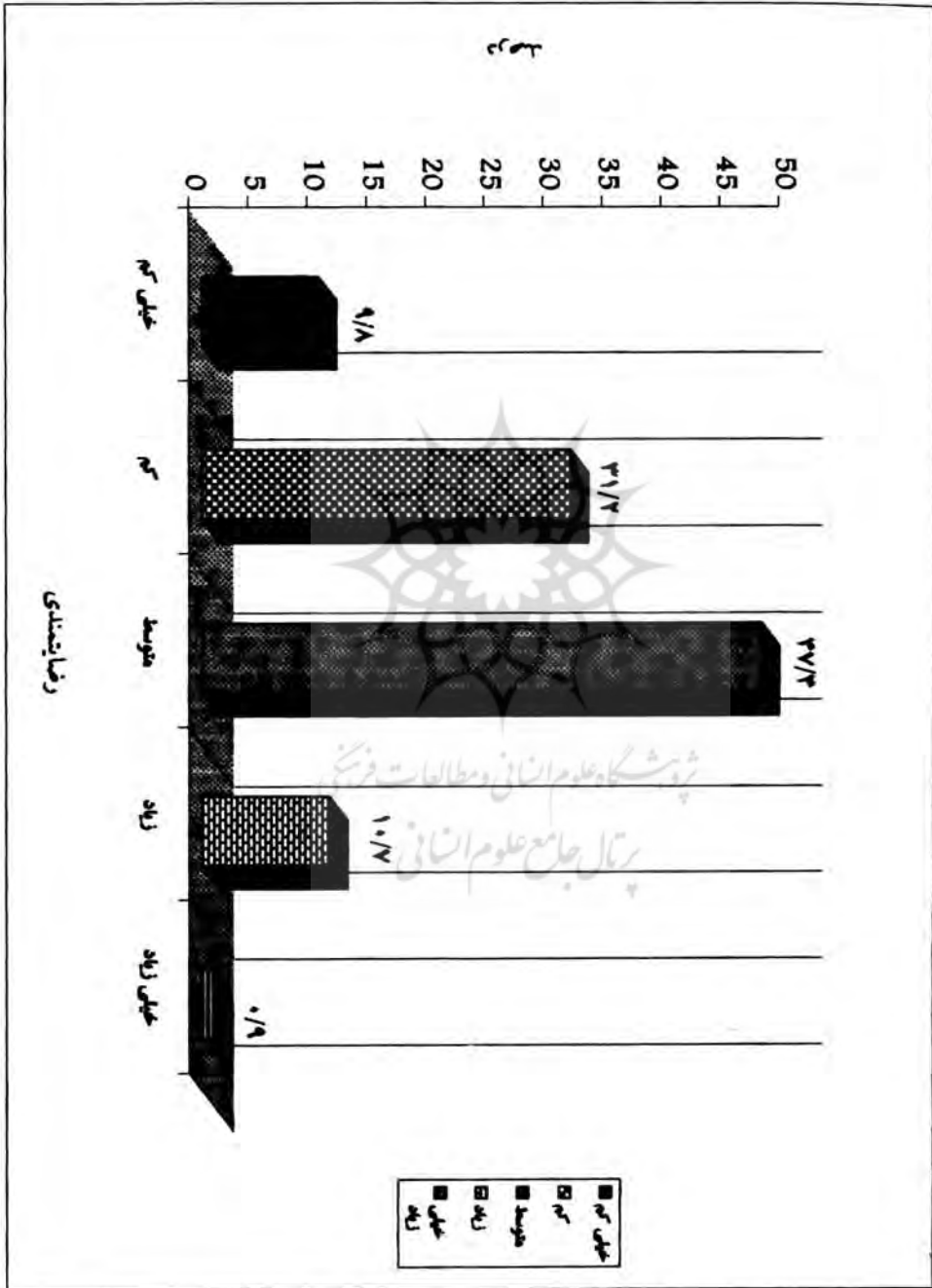
بر طبق اطلاعات مندرج در جدول ۵، ۳۵/۹ درصد از پاسخ‌گویان از تأثیر برگردان در راهنمایی خود ناراضی بوده و ۱۹/۲ درصد رضایت دارند. همچنین ۲۰/۹ درصد از پاسخ‌گویان نسبت به راهنمایی چگونگی استفاده از برگردان ابراز نارضایتی کرده و تنها ۱۲ درصد رضایت داشته‌اند.

جدول ۵. میزان تأثیر برگردان در راهنمایی مراجعه‌کنندگان

نوع خدمت	تأثیر برگردان در راهنمایی		وجود راهنمایی استفاده از برگردان	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی کم	۴۱	۱۷/۵	۱۴	۶
کم	۴۳	۱۸/۴	۳۴	۱۴/۵
متوسط	۱۰۵	۴۴/۹	۱۵۸	۶۷/۵
زیاد	۳۱	۱۳/۲	۱۸	۷/۷
خیلی زیاد	۱۴	۶	۱۰	۴/۳
بدون جواب	۰	۰	۰	۰
جمع کل	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴	۱۰۰



نمودار ۱. میزان رضایت دانشجویان از رفتار کتابداران



نمودار ۲. میزان رضایت دانشجویان از برگه‌دان‌های کتابخانه‌ها

جدول ۶. سالن مطالعه (دما، تجهیزات، و سکوت در سالن مطالعه)

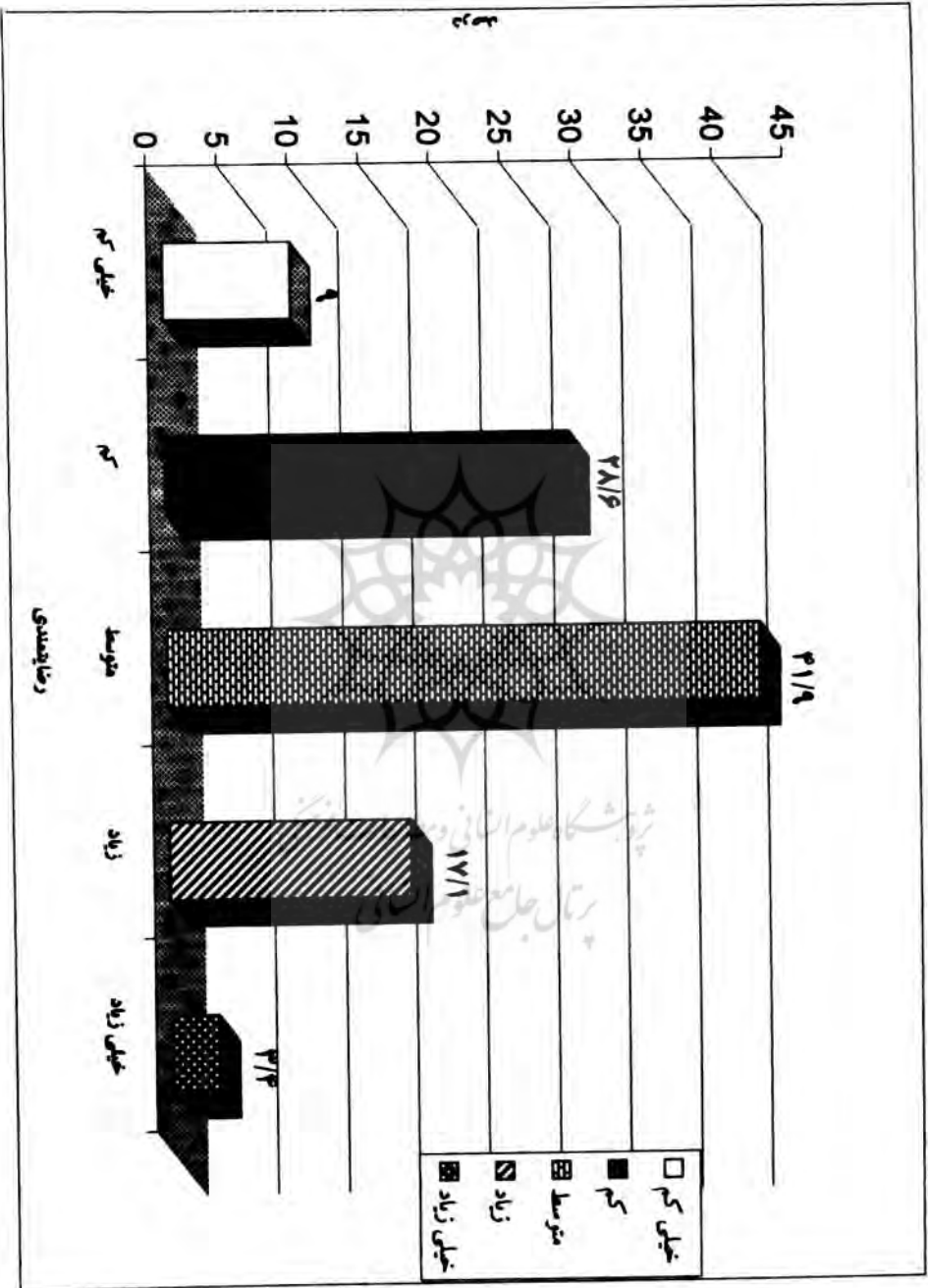
سکوت سالن مطالعه		تجهیزات سالن مطالعه		دمای سالن مطالعه		نوع خدمت وضعیت رضایت مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۹/۸	۲۳	۱۰/۷	۲۵	۷/۷	۱۸	خیلی کم
۱۷/۹	۴۲	۱۸/۸	۴۴	۲۰/۹	۴۹	کم
۴۰/۶	۹۵	۴۱/۹	۹۸	۴۱/۹	۹۸	متوسط
۱۴/۵	۳۴	۱۳/۷	۳۲	۱۶/۲	۳۸	زیاد
۱۷/۱	۴۰	۱۵/۰	۳۵	۱۳/۲	۳۱	خیلی زیاد
۰	۰	۰	۰	۰	۰	بدون جواب
۱۰۰	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴	جمع کل

با بررسی جدول فوق مشاهده می‌شود که اختلاف میان درصدهای نارضایتی و رضایت در مورد هر سه پرسش (یعنی ۰/۶ درصد برای دمای محیط سالن مطالعه، ۰/۸ درصد برای تجهیزات سالن مطالعه و ۳/۹ درصد برای آرامش سالن مطالعه) بسیار اندک است و از این نظر نیز، پاسخ‌گویان اطلاعات درستی ارائه نمی‌کنند.

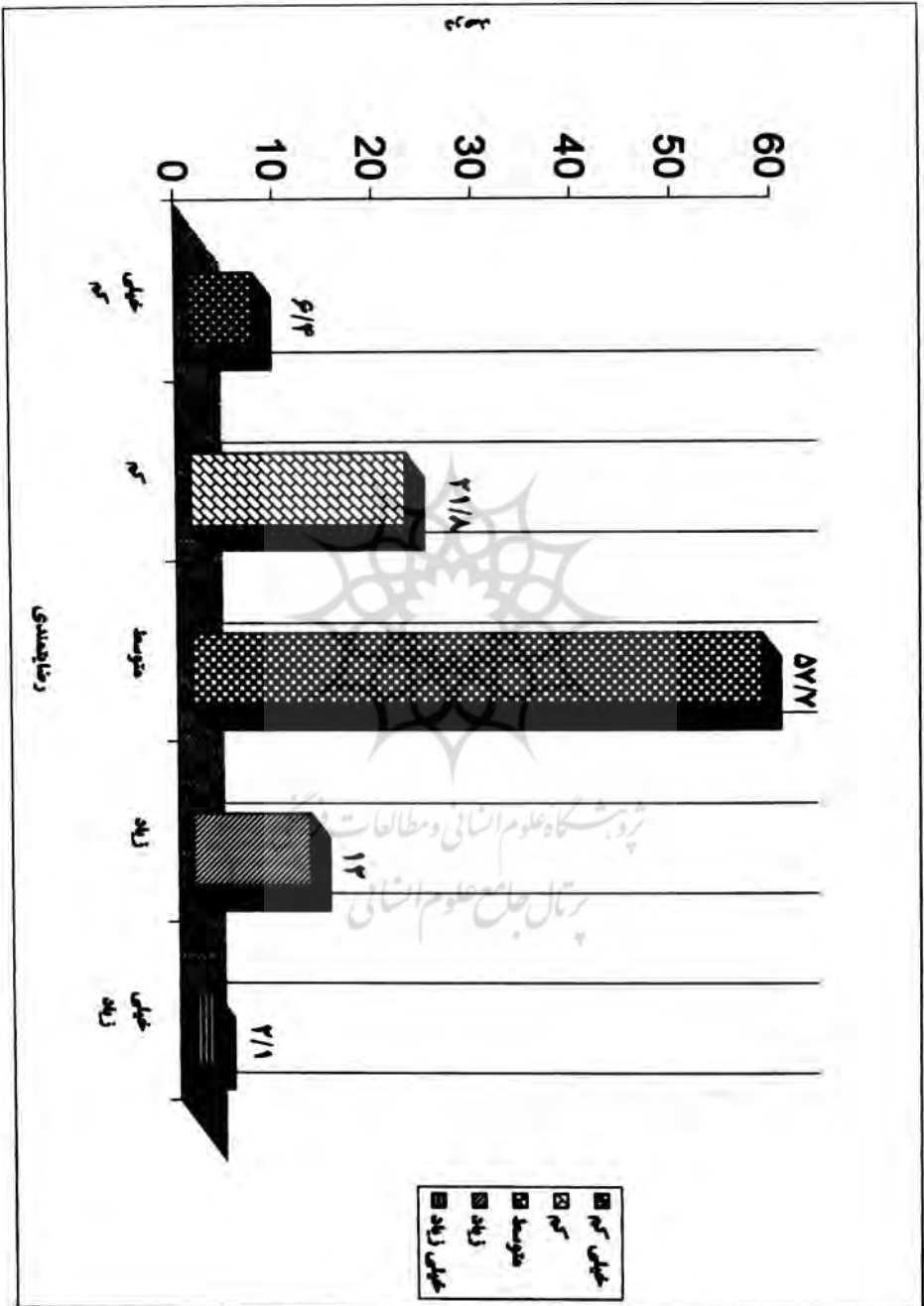
جدول ۷. نظم کتاب‌ها در قفسه (قفسه باز، سهولت یافتن منابع)

سهولت یافتن منابع در قفسه‌ها		قفسه باز		نوع خدمت وضعیت رضایت مندی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۶	۱۴	۶/۰	۱۴	خیلی کم
۱۵/۰	۳۵	۱۵/۴	۳۶	کم
۵۳/۰	۱۲۴	۶۷/۱	۱۵۷	متوسط
۱۶/۲	۳۸	۶/۴	۱۵	زیاد
۹/۸	۲۳	۵/۱	۱۲	خیلی زیاد
۰	۰	۰	۰	بدون جواب
۱۰۰	۲۳۴	۱۰۰	۲۳۴	جمع کل

همان طوری که در جدول ۷ ملاحظه می‌شود درصد کسانی که از نحوه قرار گرفتن کتاب‌ها در قفسه راضی نیستند (۲۱/۴ درصد) با کسانی که از این نظر راضی‌اند (۱۱/۵ درصد) تفاوت چندانی ندارد و در مجموع، پاسخ‌گویان نظرات چندین روشنی در این مورد ارائه نداده‌اند. اما ۲۶ درصد راضی در برابر ۲۱ درصد ناراضی از میزان سهولت یافتن منابع مورد نظر در قفسه‌ها، وضعیت بهتری نسبت به نحوه قرار گرفتن کتاب‌ها در قفسه را نمایش می‌دهد.



نمودار ۳. میزان رضایت دانشجویان از وضعیت سالن مطالعه



نمودار ۴. میزان رضایت دانشجویان از نظم کتاب‌ها در قفسه‌ها

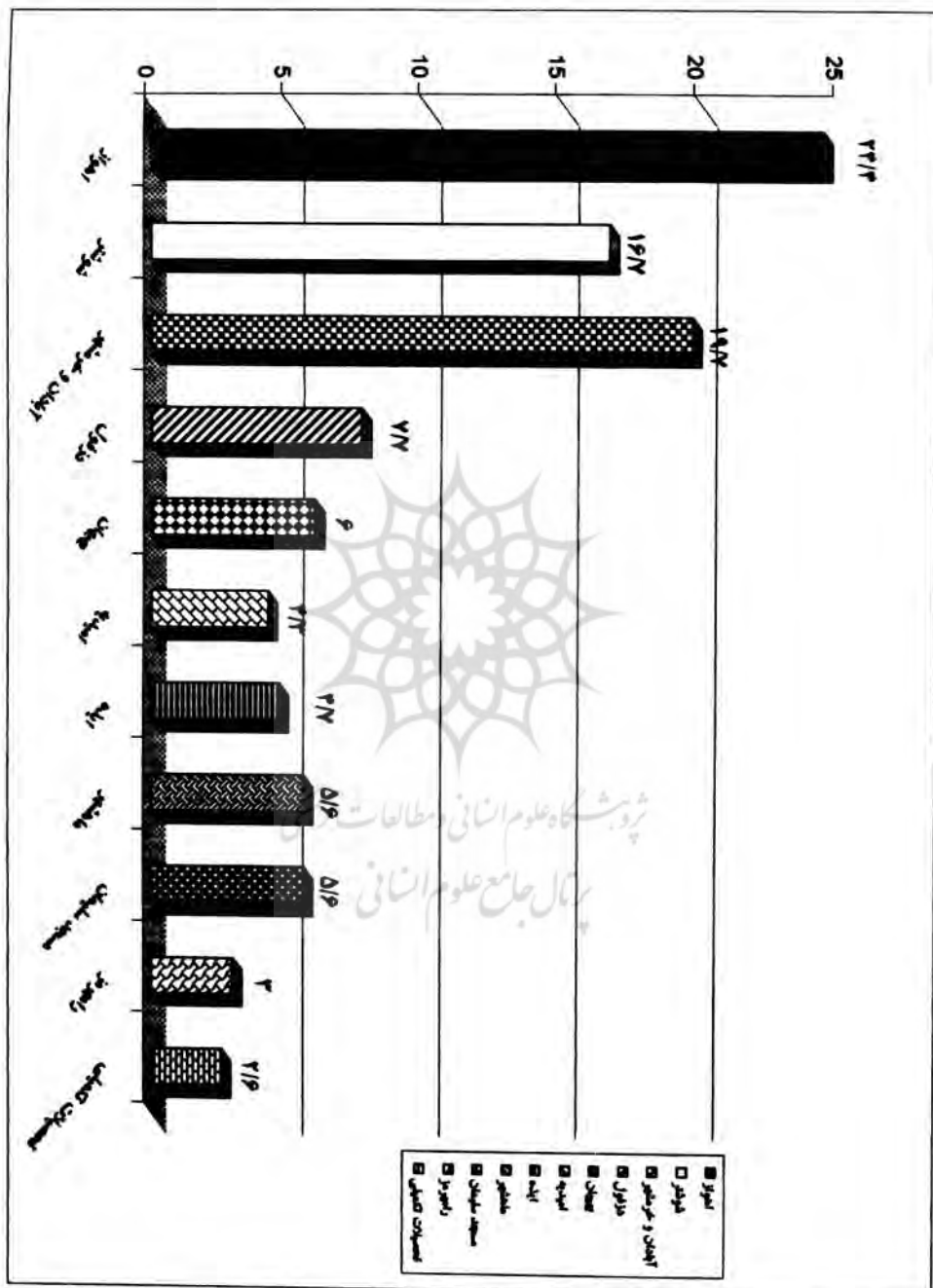
جدول ۸. میزان رضایت‌مندی مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی از خدمات کتابخانه‌ها

شهرستان	ارزش	فراوانی	درصد	درصد نسبی	درصد تجمعی
اهواز	۱	۵۷	۲۴/۴	۲۴/۴	۲۴/۴
شوشتر	۲	۳۹	۱۶/۷	۱۶/۷	۴۱/۰
آبادان و خرمشهر	۳	۴۶	۱۹/۷	۱۹/۷	۶۰/۷
دزفول	۴	۱۸	۷/۷	۷/۷	۶۸/۴
بهبهان	۵	۱۴	۶/۰	۶/۰	۷۴/۴
امیدیه	۶	۱۰	۴/۳	۴/۳	۷۸/۶
ایذه	۷	۱۱	۴/۷	۴/۷	۸۳/۳
ماهشهر	۸	۱۳	۵/۶	۵/۶	۸۸/۹
مسجد سلیمان	۹	۱۳	۵/۶	۵/۶	۹۴/۴
تحصیلات تکمیلی	۱۰	۶	۲/۶	۲/۶	۹۷/۰
رامهرمز	۱۱	۷	۳/۰	۳/۰	۱۰۰/۰
کل		۲۳۴	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	

اختلاف بین گروه‌ها (شهرستان‌ها)

سطح معنی دار بودن	نسبت به F	میانگین مجموع مربعات	مجموع مربعات	درجه آزادی	اختلاف بین گروه‌ها
۰/۰۰۱۱	۳/۰۹۰۹	۰/۶۴۸۱	۶/۴۸۱۵	۱۰	بین گروه‌ها
		۰/۲۰۹۷	۴۶/۷۶۲۷	۲۲۳	با گروه‌ها
		۵۳/۲۴۴۱	۲۳۳		کل

چگونگی توزیع پرسشنامه بین اعضای کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ طبق اطلاعات رایانه‌ای جدول ۸ است که بیشترین پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از دانشگاه اهواز بوده‌اند، یعنی (۲۴/۴ درصد) و کمترین آنها مربوط به واحد امیدیه یعنی ۴/۳ درصد است. یکی از نتایج حاصل از جدول فوق این است که با استفاده از آزمون f و با احتمال ۹۹ درصد تفاوت معنی‌داری بین دانشگاه واحد اهواز با تحصیلات تکمیلی و منطقه ۶ با ماهشهر وجود دارد و بقیه واحدها اختلاف زیادی با هم ندارند و تقریباً یکسان هستند. بدین ترتیب بیشترین رضایت‌مندی از کتابخانه‌ها با توجه به تمامی متغیرهای فوق مربوط به دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و کمترین رضایت‌مندی از متغیرهای فوق مربوط به تحصیلات تکمیلی و واحد دانشگاهی ماهشهر است.



نمودار ۵. وضعیت پراکندگی پاسخ دهندگان به پرسشنامه‌ها در منطقه ۶ دانشگاه آزاد اسلامی

نتیجه گیری

الف. طبق نتایج به دست آمده، مردان با $۵۶/۳$ درصد اکثریت مراجعان کتابخانه را تشکیل می دهند و این چنین به نظر می رسد که مراجعه مردان به کتابخانه های مورد بررسی بیش از زنان است. در این بررسی اکثریت مراجعه کنندگان را دانشجویان دارای مدرک کارشناسی با $۷۵/۴$ درصد تشکیل می دهند و در مراتب بعدی دانشجویان مقطع کاردانی $۱۹/۷$ درصد و مقطع کارشناسی ارشد با $۴/۹$ درصد قرار دادند. وضعیت تأهل نیز بدین صورت است که دانشجویان مجرد با $۸۳/۵$ درصد نسبت به متأهل ($۱۶/۵$ درصد) در اکثریت هستند. $۶۷/۴$ درصد (بیشترین درصد) رضایت از خدمات کتابخانه متعلق به دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز با $۲۴/۴$ درصد و سپس واحد آبادان خرمشهر با $۱۹/۷$ درصد و پس از آن واحد شوشتر با $۱۶/۷$ درصد قرار دارند و از نظر سن نیز کسانی که در سنین $۱۸-۲۴$ سال هستند با $۷۳/۹$ درصد بیشترین درصد استفاده از کتابخانه را به خود اختصاص داده اند.

ب. خدماتی که مربوط به مجموعه کتابخانه است به طور میانگین نظرات مثبت مراجعان را به همراه داشته است و به ترتیب اولویت عبارتند از: روز آمد بودن کتاب ها نسبتاً رضایت بخش بوده است ($۶۳/۲$ درصد)، نحوه معرفی تازه های کتاب در کتابخانه ها نیز رضایت نسبی مراجعان را جلب کرده است (۵۹ درصد)، و در مورد میزان رضایت دانشجویان از نظم کتاب ها در قفسه رضایت متوسطی وجود دارد ($۵۷/۷$ درصد).

به طور کلی میزان رضایت دانشجویان از کتاب های فارسی با $۵۴/۳$ درصد در وضعیت متوسط بیشتر از کتاب های لاتین با $۳۳/۳$ درصد است و در کل وجود منابع چاپی (کتاب ها) در کتابخانه نیازهای اطلاعاتی پاسخ گویان را نسبتاً رفع می کند (۵۳ درصد)، ساعات کار کتابخانه نیز در روزهای هفته به طور متوسط مطلوب ($۴۹/۶$ درصد)، و نتایج حاصل از بررسی میزان رضایت از برگه دان های موجود در کتابخانه نسبتاً رضایت بخش بوده است ($۴۷/۴$ درصد). وجود مجلات و روزنامه ها که در رفع نیازهای اطلاعاتی، پاسخ گویان را کمک می کند نسبتاً مطلوب است ($۴۳/۲$ درصد). طبق نتایج حاصل از تحقیق، تنوع منابع مرجع در کتابخانه ها تا حدودی رضایت بخش بوده (۴۱ درصد) و مقررات مربوط به امانت کتاب از لحاظ مدت آن تا حدودی رضایت بخش است ($۳۷/۶$ درصد). پاکیزگی و مرتب بودن کتابخانه نیز نسبتاً رضایت بخش است ($۲۱/۴$ درصد).

ج. خدماتی که به طور میانگین نظرات مخالف و کاملاً مخالف مراجعان را به همراه داشته است در وضعیت های کم و خیلی کم بدین صورت است: ۱. رضایت پاسخ گویان نسبت به فیلم های موجود در کتابخانه، در حد کاملاً نامطلوب قرار دارد (۱۰۰ درصد)؛ ۲. میکروفیلم و

میکروفیش نیز نتوانسته نیاز اطلاعاتی مراجعان به کتابخانه را رفع کند (۶۳/۶ درصد)؛ ۳. اسلایدهای موجود در کتابخانه‌ها در رفع نیاز اطلاعاتی پاسخ‌گویان رضایت‌بخش نیست (۶۳/۳ درصد)؛ ۴. صفحات فشرده نیز برای رفع نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان کافی نیست و در وضعیت نامطلوب قرار دارد (۵۹/۴ درصد)؛ ۵. میزان رضایت دانشجویان نسبت به پایان‌نامه‌های موجود در کتابخانه در جهت برآوردن نیازهای اطلاعاتی در حد مطلوبی قرار ندارند (۴۷/۴)؛ ۶. مجموعه مواد دیداری - شنیداری موجود در کتابخانه مورد رضایت پاسخ‌گویان نیست (۵۶/۷ درصد)؛ ۷. منابعی از قبیل فهرستگان که پاسخ‌گویان را به مجموعه کتابخانه‌های دیگر راهنمایی کند به حد کافی وجود ندارد (۴۱/۶ درصد)؛ ۸. مجموعه روزنامه‌های موجود در کتابخانه مورد رضایت مراجعان نیست (۴۵/۴ درصد)؛ و ۹. رفتار کتابداران در کتابخانه نیز جزء مواردی است که در حدود ۳۹/۹ درصد از آنان ناراضی هستند و در شرایط مطلوبی قرار ندارند. لازم است توضیح داده شود که بسیاری از پاسخ‌گویان وضعیت رضایت خود را درباره استفاده از بعضی خدمات مشخص نموده و به نظر می‌رسد که بسیاری از آنان نتوانسته‌اند درباره میزان رضایت خود از برخی خدمات تصمیم قطعی بگیرند و وضعیت کسانی که پاسخ مثبت داده‌اند در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. در اینجا به اینگونه موارد اشاره می‌شود: ۷۳/۳ درصد به سؤال مربوط به وجود شبکه رایانه‌ای در کتابخانه پاسخ نداده‌اند؛ در رابطه با تشکیل گردهمایی‌ها در کتابخانه‌ها، ۷۱/۴ درصد پاسخ منفی داده‌اند؛ ۶۷/۶ درصد پاسخ داده‌اند که گزارش تحقیقات در زمینه‌های مختلف در کتابخانه آنها وجود ندارد؛ ۶۳/۷ درصد از پاسخ‌گویان در کتابخانه‌ها اعلام کرده‌اند که در میز امانت کتابخانه آنها رایانه وجود ندارد. در رابطه با ایجاد امانت بین کتابخانه‌ای در جهت رفع نیاز مراجعان در فاصله زمانی مناسب (۶۲/۸ درصد) پاسخ منفی داده‌اند. با توجه به اینکه ۱۵/۴ درصد نسبت به افزایش مجموعه از هنگام ورود آنها به کتابخانه پاسخ متوسط داده‌اند، از ۵۹/۴ درصد پاسخ دریافت نشد؛ ۵۹/۴ درصد به سؤال مربوط به زمان صرف شده توسط کتابخانه برای تهیه منابع درخواستی پاسخ منفی داده‌اند؛ ۵۲/۶ درصد از مراجعان کتابخانه اعلام نموده‌اند که در کتابخانه آنها دستگاه فتوکپی وجود ندارد؛ و تعداد ۷۸ نفر از کل ۲۳۴ نفر به نظافت (مرتب بودن کتابخانه) پاسخ منفی داده‌اند (۳۳/۳ درصد).

پیشنهادات

نکات ذیل که برخاسته از یافته‌های پژوهشی حاضر است، به عنوان پیشنهاد ارائه می‌شود با این امید که مورد توجه مسئولان محترم دانشگاه آزاد اسلامی واقع شود و بتواند در بهبود وضع

کتابخانه‌ها موثر واقع شود:

با بهره‌گیری از امکانات رایانه‌ای و فن‌آوری‌های ارتباطی امکان تسریع در استفاده و دستیابی سریع به اطلاعات برای مراجعه‌کنندگان بیشتر خواهد بود و بهتر است کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی درصدد استفاده از امکانات شبکه رایانه‌ای و اینترنت در کتابخانه‌هایشان باشند.

۱. تشکیل گردهمایی‌ها در کتابخانه‌ها این انگیزه را در دانشجویان به وجود می‌آورد که به نتیجه مطالعات خود را در قالب مقالات علمی به همایش‌ها ارائه دهند و از نقاط ضعف و قوت خود مطلع شوند تا در آینده بتوانند پژوهش‌های بهتری انجام دهند.

برای پژوهشگران گزارش‌های تحقیقی در کتابخانه جهت روشن شدن پاره‌ای واقعیات از وقایع سیاسی، تحولات اقتصادی و اجتماعی و اکتشافات علمی و تغییراتی که در هر مرحله‌ای صورت می‌گیرد در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ تهیه شود.

۲. امانت بین کتابخانه‌ای با صرفه‌جویی در هزینه و تسریع در تهیه منابع به نفع دانشجویان و کارمندان است و به‌عنوان یک عامل اساسی در توسعه منابع پژوهشی و آموزشی مورد توجه است و کتابخانه‌ها باید این طرح را پیاده کنند و در جهت توسعه و تقویت در بعضی مناطق بکوشند.

۳. افزایش مجموعه و خریداری کتاب و منابع غیرچاپی جدید در کتابخانه‌ها باعث می‌شود میل و رغبت دانشجو برای مراجعه به کتابخانه افزایش یابد. باید مسؤلان با در نظر گرفتن نظرات مراجعه‌کنندگان، و همچنین با توجه به برنامه‌های درسی دانشجویان و درخواست‌ها در مورد تهیه منابع و غنی کردن کتابخانه تلاش کنند.

۴. تهیه یک دستگاه زیراکس یا فتوکپی مخصوص کتابخانه برای افراد مراجعه‌کننده (با قیمت مناسب) به منظور صرفه‌جویی در وقت و هزینه آنها، لازم است.

۵. علاوه بر اینکه مواد چاپی در کتابخانه حائز اهمیت هستند، مواد غیرچاپی را نیز باید در کتابخانه افزایش داد و پیشنهاد می‌شود درصدی از بودجه کتابخانه صرف تهیه مواد دیداری - شنیداری شود.

۶. تهیه فهرستگان ما را از تمام کتاب‌های چند یا چندین کتابخانه آگاه می‌کند و کتابخانه‌ها می‌توانند با امانت بین کتابخانه‌ای نیاز مراجعان را برآورده کنند.

۷. باید رفتار کتابداران در جهت جلب رضایت مراجعان باشد و در زمان استخدام توجه بیشتری به نوع رفتار و برخورد کتابداران شود و به خوشرو و خوش اخلاق بودن آنها تأکید شود؛

۸. به آموزش استفاده از کتابخانه یا برگزاری کلاس‌های آموزشی در جهت آشنانموندن مراجعه‌کنندگان با خدمات کتابخانه‌ها و آموزش نحوه استفاده از منابع اهمیت داده شود؛

۹. آموزش استفاده از برگه‌دان توسط کتابدار به صورت فردی باید انجام گیرد؛
۱۰. نظام کتابخانه قفسه باز باشد؛
۱۱. به مسئله کیفیت ارائه خدمات باید توجه شود. این خدمات باید به منظور ارتقاء و تسهیل استفاده مؤثر از اطلاعات مطلوب در تمامی اشکال طراحی شده باشد و موجب ارتقای برنامه‌های دانشگاهی شود و استفاده بهینه از کتابخانه را تشویق و تسهیل کند.
۱۲. تعداد کارکنان باید با توجه به نیازهای کتابخانه تعیین شود و کارکنان باید دارای شرایط لازم برای پاسخ به نیاز مراجعه‌کنندگان باشند؛
۱۳. تسهیلات رفاهی در نزدیک کتابخانه باید مستقر باشد؛
۱۴. مسئولان و معاونت‌های پژوهشی باید سعی کنند بایک رشته تبلیغات کتابخانه دانشگاه راکه به عنوان قلب واحد است برای همگان معرفی کرده و اهمیت آن را نشان دهند.
۱۵. خرید مواد کتابخانه با نظر و مشارکت فکری استادان، مسئولان، و کتابداران متخصص و با عنایت به نیازها و اهداف کتابخانه باشد؛
۱۶. کتاب‌ها و منابع جدید و روزآمد برای کتابخانه تهیه شود؛
۱۷. مدیریت کتابخانه‌ها از طریق دریافت نظرات مراجعان و با در نظر گرفتن برنامه‌های درسی دانشجویان در امر تهیه منابع و غنی کردن کتابخانه کوشش کرده و در نتیجه بر رضایت مراجعه‌کنندگان بیافزایند.

پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده

۱. تحقیقی در دیگر مناطق دانشگاه‌های آزاد اسلامی مشابه تحقیق حاضر انجام شود و میزان رضایت جامعه استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه تعیین شود.
۲. تحقیقی در مورد آموزش استفاده‌کننده و تأثیر آن بر افزایش میزان بهره‌گیری از مراجع در کتابخانه‌های منطقه ۶ انجام شود.
۳. با توجه به اینکه در دانشگاه میزان استفاده برخی استادان از کتابخانه در سطح پائینی قرار دارد، تحقیقی با اهداف تعیین علت عدم مراجعه استادان به کتابخانه انجام شود.
۴. تحقیقی نیز پیرامون میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ صورت پذیرد.

مأخذ

۱. آنتون، پاولین (۱۳۷۳). بررسی نظام‌ها و خدمات اطلاع‌رسانی. ترجمه مهرانگیز حریری. تهران: مرکز

اطلاعات و مدارک علمی ایران.

۲. ارتجاعی، سوسن (۱۳۷۳). بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.

۳. علینقی کاشانی، علی (۱۳۶۹). بررسی میزان بازدهی کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات ایران در رابطه با جامعه استفاده‌کننده از آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.

۴. خسروی، جهان‌ریز (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتاب‌شناختی دیسک فشرده مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.

۵. دیانی، محمدحسین (۱۳۷۸). حجم نمونه در پژوهش‌های پیمایشی، کتابداری و اطلاع‌رسانی. *فصلنامه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد آستان قدس رضوی*، س. دوم، ۳ (پائیز).

۶. رخشانبور، جلیل (۱۳۷۴). بررسی خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه علوم انسانی.

۷. ساها، کارونا (۱۳۷۳). "بررسی رفتار استفاده‌کنندگان". ترجمه همایون حمیاری. *پیام کتابخانه*، س. چهارم، ۱۲-۱۳ (بهار و تابستان).

۸. سرداری، پروین (۱۳۶۶). بررسی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در رابطه با استفاده‌کنندگان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.

۹. عباسی، مژگان (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های وزارت نیرو. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

۱۰. کومار، کریشان (۱۳۷۴). *روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه فاطمه رها دوست با همکاری فریبرز خسروی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

۱۱. ملکی نوجه دهی، مجید (۱۳۷۳). بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیم سال دوم تحصیلی ۷۳-۷۲. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.

12. Budd, Joan; Dicarlo, Mike " (1978) Measures of user evaluation at two academic libraries": Prolegomena. *Library Research*, Vol.4, 1, (Spring) 71-84.
13. Dalton. G.M.E (1992). "Quantitative approach to user satisfaction in reference service evaluation". *South African Journal of Library and Information Science*, Vol. 60, 1 (June): PP 89-103.
14. Mookoh, keyung, Meadows, Jack (1998). Use of communication technologies in South Korean University". *Journal of Information science*, Vol.24, 1: 33-38.