

# چگونگی بهره‌گیری و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم

محمد رضا اباذری<sup>۱</sup>

## چکیده

کتابخانه‌های دانشگاهی از ارکان مهم نظام آموزشی و پژوهشی اند و دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان، میزان استفاده و رضایت آنها از کتابخانه و خدمات ارائه شده می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی این رکن مهم نظام دانشگاهی باشد که در نهایت به تغییر روش‌های موجود و به‌کارگیری روش‌های جدید اطلاع‌رسانی جهت بهره‌گیری بیشتر مراجعان و روشن ساختن موانع دستیابی آنها به منابع مورد جست‌وجو منجر می‌شود. هدف این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین مراجعان به کتابخانه را زنان، دانشجویان مجرد، در مقطع کارشناسی گروه علوم انسانی، در گروه سنی ۱۸ تا ۲۲ سال، و غیرشاغل تشکیل می‌دهند. همچنین بیشترین میزان رضایت در ۴ بُعد (مجموعه، خدمات، کتابدار، و تجهیزات) از کتابداران و مربوط به دانشجویان مرد، و کمترین میزان رضایت از امکانات فیزیکی و رفاهی و تجهیزات است.

## کلیدواژه‌ها

کتابخانه دانشگاهی، رضایتمندی، مراجعان، دانشگاه آزاد اسلامی قم

## مقدمه

«استفاده‌کنندگان از منابع اطلاعاتی، پیوسته به امید یافتن پاسخ‌های سریع و صحیح به کتابخانه مراجعه می‌کنند، اما اغلب نمی‌توانند آنچه را می‌خواهند در قالب عبارات روشن مطرح کرده و از خدمات کتابخانه استفاده کنند. برعهده کتابخانه است که توانایی‌ها،

رسالت کتابخانه دانشگاهی، گردآوری، سازماندهی، و اشاعه اطلاعات است. کتابخانه موفق، کتابخانه‌ای است که بیشترین امکانات را برای اطلاع‌رسانی به جامعه استفاده‌کننده و رفع نیازهای اطلاعاتی آنها به کار گیرد.

۱. عضو هیئت علمی گروه کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی قم abazarimr@yahoo.com

امکانات، و روش استفاده از این امکانات را به اطلاع مراجعان برساند» (۶۸:۱).

بررسی میزان رضایت استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، علاوه بر روشن ساختن موانع دستیابی به منابع مورد جست‌وجو، نشان‌دهنده میزان کارایی این مراکز است. بنابراین، باید در فواصل زمانی مختلف اقدام به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان کرد تا به نحوی مؤثر درخواست‌های اطلاعاتی و منابع مورد نیاز آنان - که در دوره‌های مختلف متفاوت است - تعیین و تهیه شود.

دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم نیز به عنوان دانشگاهی رو به گسترش برای پاسخگویی بهتر به نیازهای آموزشی و پژوهشی ناگزیر به تجهیز کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی، در جهت جلب رضایت دانشجویان و اعضای هیئت علمی خود می‌باشد.

### اهمیت و ضرورت پژوهش

مراجعان یکی از ارکان کتابخانه‌ها هستند و یکی از مهم‌ترین عوامل در بهبود مدیریت سازمانی و برنامه‌ریزی برای کتابخانه‌ها، شناخت دقیق گروه‌های مختلف آنان و ویژگی‌های هر کدام است.

با توجه به جامعه استفاده‌کننده کتابخانه دانشگاهی، نیازهای اطلاعاتی و شیوه ارائه خدمات به آنها، از اهمیت خاصی برخوردار است. هر چند بررسی و ارزیابی جنبه‌های گوناگون کتابخانه اعم از مجموعه، کتابداران، خدمات (و شیوه ارائه آن)، و وسایل و تجهیزات، بسیار مهم و اساسی است، ولی

بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان - که به عنوان محور اصلی و وجودی کتابخانه‌ها تلقی می‌شوند - از اهمیتی اساسی‌تر برخوردار است. تمامی تلاش‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها در احداث کتابخانه‌ها به منظور ارائه خدمات بهتر و تأثیرگذاری بر مراجعان است. بنابراین بررسی میزان رضایتمندی آنها از خدمات موجود از طریق پژوهش و جمع‌آوری نقطه نظرات آنها بهترین روش برای سنجش میزان موفقیت کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در دسترسی به اهداف مورد نظر است.

### اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی قم است. اهداف فرعی آن عبارتند از:

۱. میزان استفاده و نحوه‌ی بازیابی منابع توسط مراجعان در رشته‌های مختلف تحصیلی؛
۲. میزان رضایتمندی مراجعان از کتابداران کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی؛
۳. میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات ارائه شده و همچنین آگاهی از مقررات موجود در بخش‌های امانت و مرجع کتابخانه؛
۴. آگاهی مراجعان از ساعات کار، رضایت از نظم و مقررات موجود، و مناسب بودن تجهیزات کتابخانه؛ و
۵. یافتن موانع دستیابی مراجعان به منابع و خدمات کتابخانه و ارائه پیشنهادهایی در رفع موانع موجود.

## پرسش‌های اساسی پژوهش

مجموعه منابع، کتابداران، خدمات کتابخانه و تجهیزات تفاوت معناداری وجود دارد.  
۳. تفاوت معناداری در رضایت از مجموعه منابع، کتابداران، خدمات کتابخانه و تجهیزات بین مراجعان گروه‌های مختلف تحصیلی وجود دارد.  
۴. تفاوت معناداری در رضایت از مجموعه منابع، کتابداران، خدمات کتابخانه و تجهیزات بین مراجعان مقاطع تحصیلی مختلف وجود دارد.

## روش و جامعه پژوهش

تحقیق حاضر پژوهشی پیمایشی (پیمایش کتابخانه‌ای) و از نوع کاربردی- توصیفی است. جامعه آماری آن را تعداد ۴۰۰ نفر از ۸۶۶۶ دانشجوی شاغل در مقاطع تحصیلی کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترا، و مراجعان کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در طول یک هفته تشکیل می‌دهد. پرسشنامه‌ها بر اساس نسبت به تعداد کل، بین دانشجویان مرد و زن، که به‌طور تصادفی در دسترس بوده‌اند، توزیع شد. تمام پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## پیشینه پژوهش

سوسن ارتجایی به «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران» پرداخته، که نتایج تحقیق تفاوت‌هایی را در رفتار اطلاع‌یابی مراجعان در دستیابی به منابع مورد نیاز نشان می‌دهد. بیشترین هدف مراجعان جست‌وجوی

۱. میزان استفاده مراجعان از کتاب‌های موجود، مجلات و نشریات، روزنامه‌ها، پایان‌نامه‌ها، سایت اینترنت، و بانک لوح فشرده چقدر است؟  
۲. از نظر مراجعان منابع اطلاعاتی کتابخانه تا چه حد روزآمد هستند؟  
۳. میزان موفقیت کتابخانه در افزایش منابع و مرتبط بودن آنها با رشته تحصیلی مراجعان چقدر است؟

۴. میزان رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان توسط منابع مرجع کتابخانه چقدر است؟  
۵. رضایتمندی مراجعان از مقررات بخش امانت، رایانه موجود در میز امانت، مدت امانت منابع و تعداد آنها در هر نوبت امانت، ساعات کار، و رضایت از کتابداران در بخش‌های امانت و بخش مرجع چقدر است؟  
۶. رضایتمندی مراجعان از تجهیزات کتابخانه (راهنمای استفاده از برگه‌دان، امکانات فیزیکی مانند نور، سکوت و آرامش، فضای کافی، دما، و نظافت) به چه میزان است؟  
۷. پیشنهادات مراجعان در بهینه‌سازی خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی چیست؟

## فرضیه‌های پژوهش

۱. رضایت مراجعان از مجموعه منابع کتابخانه، خدمات ارائه شده، کتابداران و تجهیزات بالاتر از حد متوسط است.  
۲. بین مراجعان زن و مرد در رضایت از

اطلاعات و اولویت اول آنها استفاده از مجلات بوده است. یافته‌های تحقیق روشن ساخت که رابطه معناداری میان رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران وجود دارد (۲:۱).

ایران کاشانی‌زاده پایان‌نامه‌ای با عنوان «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان» (در منطقه ۶ دانشگاه آزاد اسلامی شامل آبادان، خرمشهر، امیدیه، و اهواز) انجام داده است. پژوهش، توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده که میان اعضا بر مبنای نمونه‌گیری تصادفی منظم توزیع شد. یافته‌های پژوهش نشان داد رضایتمندی مراجعان از رفتار کتابداران، برگه‌دان‌ها، وضعیت سالن مطالعه، و نظم کتاب‌ها در قفسه در حد متوسطی است (۴: ۳۸-۵۸).

صدیقه محمداسماعیل پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت کاربران خدمات اطلاع‌رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات» با هدف شناسایی عوامل مختلف رضایت استفاده‌کنندگان از مرکز انجام داده، نتایج تحقیق نشان داد که در مجموع ۹۱ درصد مراجعان از این خدمات رضایت داشتند (۸:۷).

مجید ملکی نوچه‌دهی در پایان‌نامه خود با عنوان «بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیمسال دوم ۷۲-۷۳» میزان رضایتمندی مراجعان از کتابخانه مرکزی و ۹ کتابخانه دانشکده‌ای را بررسی کرد. نتایج تحقیق رضایتمندی مراجعان را از

تمایل و توانایی کتابداران در پاسخگویی به سؤالات آنها، نحوه ارتباط با دانشجویان، قوانین کتابخانه‌ها، دستیابی به منابع از طریق برگه‌دان‌ها، و مقررات امانت را نشان داد. در مقابل، مراجعان از روزآمدن بودن منابع، توان کتابخانه‌ها در ارتقای سطح علمی دانشجویان و امکانات نسخه‌برداری از طریق فتوکپی، ناراضی بوده‌اند (۹).

حسن صیامیان در یک طرح تحقیقاتی به «بررسی میزان علاقه‌مندی و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساری)» پرداخته که نتایج نشان می‌دهد ارتباط معناداری بین روزآمد بودن مجموعه منابع و گرایش بیشتر دانشجویان در استفاده از آنها وجود دارد و جهت استفاده بهینه از نشریات و منابع پزشکی موجود مانند < ایندکس مدیکوس > و پایگاه اطلاعاتی مدلاین برگزاری دوره‌های آموزشی ضروری است (۳: ۶۹).

فاطمه کلانی در «بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (غیرپزشکی)» دریافت که رابطه معناداری بین میزان رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران وجود دارد. در جست‌وجوی منابع موردنظر، برگه‌دان در اولویت اول، کتابدار مرجع در اولویت دوم، و قفسه‌های کتاب در اولویت سوم هستند. اکثر مراجعان رابطه مثبتی بین میزان استفاده از کتابخانه و وضع فیزیکی آن قائل شده‌اند؛ از این‌رو، وسایل و تجهیزات و از جمله فتوکپی را خیلی کم و نارسا دانسته‌اند. در نهایت

مشخص شد که بیش از ۳۵ درصد از مراجعان از خدمات کتابخانه، بسیار راضی و یا راضی و بقیه تا حدی راضی و یا ناراضی بوده‌اند (۶). در خارج از ایران نیز تحقیقات زیادی در بررسی استفاده‌کنندگان از کتابخانه انجام شده اما «به سازمان منسجمی از دانش در مورد نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان دست یافته نشده است» (۶۵:۷) با این وصف نمونه‌هایی قابل ذکر است:

تحقیقی در دو دانشگاه لویزیانای شمال شرقی و جنوب شرقی توسط باد و دی‌کارلو<sup>۲</sup> با هدف سنجش میزان رضایت استادان و دانشجویان انجام شد، در هر دو دانشگاه، استادان نسبت به مجموعه کتابخانه و خدمات مرجع رضایت داشتند، ولی دانشجویان از محیط کتابخانه، دما، و سروصدا ناراضی بودند (۱۰:۷۱-۸۴).

در تحقیق دیگری با عنوان «رهیافتی به رضایت استفاده‌کنندگان در ارزیابی خدمات مرجع» توسط دالتون<sup>۳</sup>، میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کیفیت خدمات مرجع ارائه شده توسط بخش مرجع تخصصی کتابخانه دانشگاه آفریقای جنوبی اندازه‌گیری شد. هدف دیگر پژوهش، گسترش معیاری عملی بود که بتواند به مدیریت کتابخانه دانشگاهی در ارزیابی میزان رضایت از خدمات تخصصی یاری رساند. مهم‌ترین نتایج تحقیق این بود که دانشجویان دوره کارشناسی ارشد و دکترا از خدمات مرجع کتابخانه راضی هستند (۱۱:۸۹-۱۶۳).

در ۱۹۹۳ ردی<sup>۴</sup> و همکارانش به بررسی

«میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از نشریات موجود در کتابخانه دانشگاه حیدرآباد هند» پرداختند. نتایج نشان داد که بیشتر استادان از موجودی نشریات کتابخانه ناراضی هستند به طوری که ۹۰ درصد آنها برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود به دیگر کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند (۱۲:۲۵-۳۱).

دانشگاه مرکزی لانکاشایر (۱۹۹۴) برای بررسی رضایت دانشجویان از خدمات اصلی این دانشگاه پیمایش‌های سالانه‌ای ترتیب داد. نتایج حاصل از توزیع پرسشنامه‌ها در آن قسمت که مربوط به کتابخانه بود جامعیت موجودی کتاب‌های مخزن و در دسترس و روزآمد بودن آنها را نشان می‌داد (۵:۶۶-۶۷). کتابخانه سازمان علوم کشاورزی اسکاتلند در ژانویه ۱۹۹۶ پیمایشی درباره استفاده از کتابخانه در ۴ بخش مراجعه به کتابخانه، خدمات ارائه شده، کیفیت خدمات، و آینده کتابخانه به عمل آورد. پرسشنامه‌های عودت داده شده با استفاده از نرم‌افزار اکسل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. میزان رضایت از کتابخانه بسیار زیاد و مجادله‌انگیزترین موضوعات، امانت مجلات بود. همچنین مسائلی چون تبلیغ بیشتر کتابخانه و تأثیر فناوری اطلاعات در ارائه بهتر خدمات مطرح شده بود (۵:۶۸).

### تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

به منظور بررسی داده‌ها از روش‌های آماری (توصیفی و تحلیلی) نمودارها و جداول آماری بهره گرفته شده است. پرسشنامه شامل دو قسمت است:

2. Budd and Dicarlo

3. Dalton

4. Reddy

جدول ۱. بررسی مشخصات فردی مراجعان

دفعات مراجعت به کتابخانه در هفته	سه بار و بیشتر	۲۵۵	۶۴	۱۰۰
	دو بار	۹۶	۲۴	
	یکبار	۴۸	۱۲	
وضعیت شغلی	غیر شاغل	۳۲۷	۸۲	۱۰۰
	شاغل	۷۳	۱۸	
گروه سنی (سال)	به بالا ۲۸	۲۷	۶/۷	۱۰۰
	۲۳-۲۷	۱۱۶	۲۹	
	۱۸-۲۲	۲۵۷	۶۴/۳	
سال ورود	۱۳۸۳	۸۰	۱۸	۱۰۰
	۱۳۸۲	۱۷۶	۴۴	
	۱۳۸۱	۹۲	۲۳	
	۱۳۸۰	۵۲	۱۳	
گروه تحصیلی	علوم پایه	۶۱	۱۵/۳	۱۰۰
	علوم تجربی	۱۵۲	۳۸	
	علوم انسانی	۱۸۷	۴۶/۷	
منبع تحصیلی	دکتر	۱۷	۴/۲	۱۰۰
	کارشناسی ارشد	۱۵	۴	
	کارشناسی	۲۹۵	۷۳/۷	
تاهل و مجرد	مجرد	۳۲۷	۸۲	۱۰۰
	متاهل	۷۳	۱۸	
جنسیت	مرد	۱۶۴	۴۱	۱۰۰
	زن	۲۳۶	۵۹	
مشخصات فردی	ویرگی	فراوانی	درصد	جمع

۱. مشخصات فردی؛ و

۲. میزان رضایتمندی از مجموعه (سؤال ۱-۱۱)، خدمات (سؤال ۱۲-۱۷)، کتابداران (سؤال ۱۸-۲۱)، و تجهیزات (سؤال ۲۲-۲۵).

### یافته‌های پژوهش

۱. آمار توصیفی. در آمار توصیفی، مشخصات فردی مراجعان و رضایت آنها از ۴ بُعد رضایتمندی بیان می‌شود.

#### ۱.۱. مشخصات فردی

همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد بیشترین مراجعان به کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی قم، از نظر جنسیت، زنان؛ از نظر وضعیت تأهل، مجرد؛ شاغل در مقطع کارشناسی (لیسانس) و در گروه علوم انسانی؛ از نظر سال ورود، ورودی‌های ۱۳۸۲؛ در گروه سنی ۱۸ تا ۲۲ سال؛ از نظر وضعیت شغلی، غیرشاغل و بیشتر آنها ۳ بار و بیشتر در طول هفته به کتابخانه مراجعه کرده‌اند.

۱.۲. بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از مجموعه منابع کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در بررسی این مورد، تعداد ۱۱ سؤال مطرح شد:

همان‌طور که جدول ۲ نشان می‌دهد، میزان رضایتمندی در استفاده از کتاب‌های موجود، روزآمد بودن منابع، موفقیت کتابخانه در افزایش مجموعه، مرتبط بودن منابع موجود با رشته تحصیلی مراجعان، نقش منابع در موفقیت تحصیلی مراجعان و استفاده از منابع مرجع در حد متوسط بیان شده است.

جدول ۲. فراوانی و درصد رضایتمندی از مجموعه منابع کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی

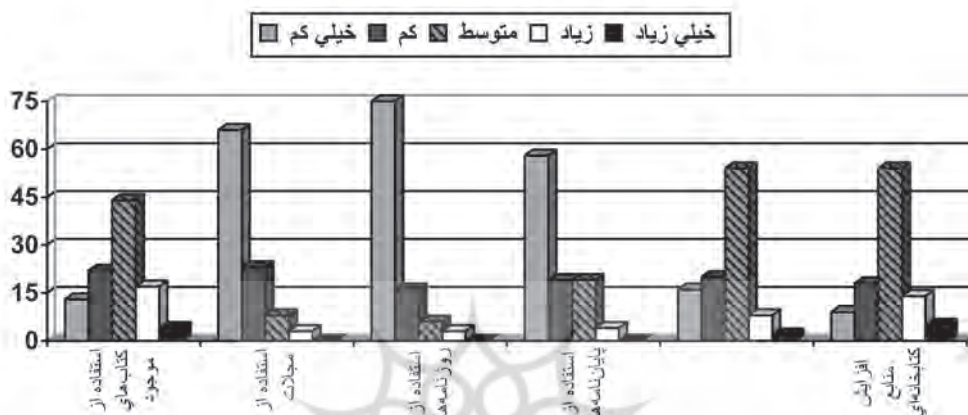
افزایش منابع کتابخانه‌ای		روزآمد بودن منابع		پایان‌نامه‌ها استفاده از		روزنامه‌ها استفاده از		استفاده از مجلات		استفاده از کتاب‌های موجود		نوع خدمات
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۹	۳۶	۱۶	۶۶	۵۸	۲۳۰	۷۵	۳۰۰	۶۶	۲۶۳	۱۳	۵۲	میزان رضایتمندی
۱۸	۷۱	۲۰	۸۰	۱۹	۷۵	۱۶	۶۵	۲۳	۹۱	۲۲	۸۷	خیلی کم
۵۴	۲۱۵	۵۴	۲۱۶	۱۹	۷۷	۶	۲۵	۸	۳۲	۴۴	۱۷۷	کم
۱۴	۵۶	۸	۳۲	۴	۱۷	۳	۱۰	۳	۱۴	۱۷	۶۷	متوسط
۵	۲۲	۲	۶	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۴	۱۷	زیاد
۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	خیلی زیاد
۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	جمع

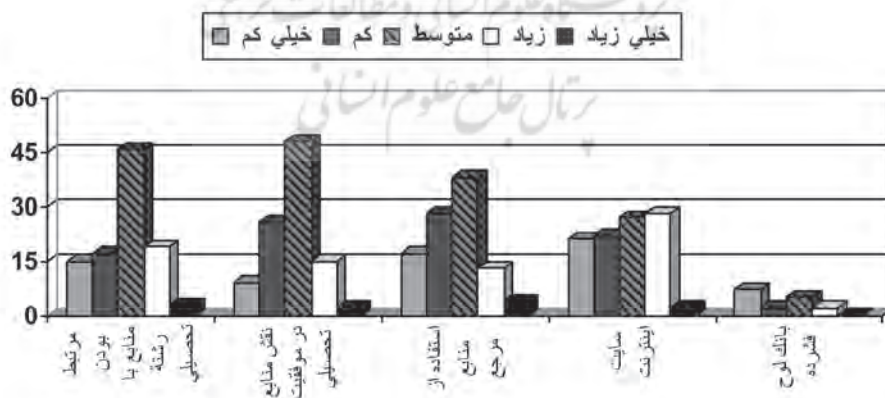
بانک لوح فشرده		سایت اینترنت		استفاده از منابع مرجع		نقش منابع در موفقیت تحصیلی		مرتبط بودن منابع با رشته تحصیلی		نوع خدمات
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۷	۲۸	۲۱	۸۵	۱۷	۶۹	۹	۳۵	۱۵	۵۹	میزان رضایتمندی
۲	۸	۲۲	۸۶	۲۸	۱۱۰	۲۶	۱۰۴	۱۷	۶۸	خیلی کم
۵	۲۱	۲۷	۱۰۶	۳۸	۱۵۰	۴۸	۱۹۱	۴۶	۱۸۶	کم
۲	۸	۲۸	۱۱۳	۱۳	۵۳	۱۵	۶۱	۱۹	۷۶	متوسط
۰	۱	۲	۱۰	۴	۱۸	۲	۹	۳	۱۱	زیاد
۱۶	۶۶	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	خیلی زیاد
۱۶	۶۶	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	جمع

در پاسخگویی به استفاده از بانک لوح فشرده، تعداد ۳۳۴ نفر به عدم استفاده از این بانک اشاره کرده‌اند. از ۶۶ نفر با پاسخ مثبت (۱۶ درصد) تعداد ۲۸ نفر از آنها میزان

میزان رضایتمندی مراجعان در استفاده از مجلات، روزنامه‌ها، و پایان‌نامه‌ها در حد خیلی کم و تنها استفاده از سایت اینترنت در حد زیاد بوده است.



نمودار ۱. درصد رضایتمندی از مجموعه منابع کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی



نمودار ۲. (۱۵/۱) (۱۵/۱) نمودار ۱



رضایتمندی خود را از این بانک، در حد خیلی کم بیان کرده‌اند.

در بررسی رضایتمندی از منابع کتابخانه اطلاعات نمودارهای ۱ و ۲ نشان می‌دهند کمترین میزان رضایتمندی در استفاده از مجلات، روزنامه‌ها، و پایان‌نامه‌ها؛ و بیشترین آن مربوط به استفاده از سایت اینترنت بوده است

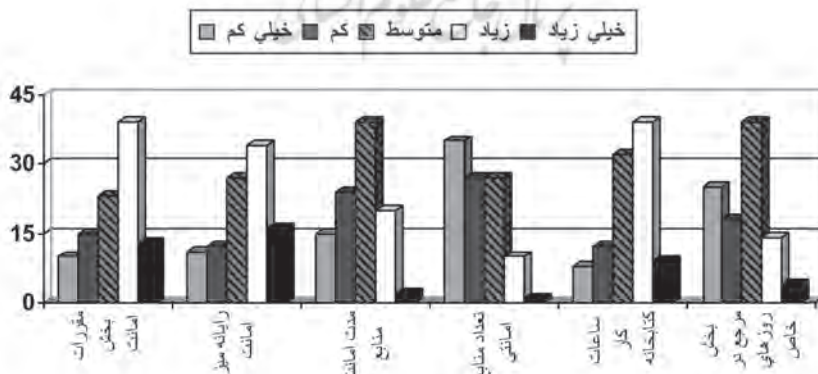
رضایتمندی از تعداد منابع امانتی در هر نوبت امانت در حد خیلی کم؛ رضایتمندی از مدت امانت منابع و اختصاص بخش مرجع به روزهای خاص جهت استفاده مراجعان زن و مرد در حد متوسط؛ و آگاهی از مقررات بخش امانت و رایانه موجود در میز امانت برای دستیابی به منابع و ساعات کار کتابخانه در حد زیاد بیان شده است.

نمودار ۳ نشان می‌دهد کمترین میزان رضایت از خدمات، از تعداد منابع امانتی در هر نوبت امانت؛ و بیشترین آن مربوط به

۳.۱. بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی همان‌طور که جدول ۳ نشان می‌دهد

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی از خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی

بخش مرجع در روزهای خاص	ساعات کار کتابخانه		تعداد منابع امانتی		مدت امانت منابع		رایانه میز امانت		مقررات بخش امانت		نوع خدمات		
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	میزان رضایتمندی		
	۲۵	۱۰۲	۸	۳۳	۳۵	۱۴۰	۱۵	۶۰	۱۱	۴۳	۱۰	۴۲	خیلی کم
	۱۸	۷۳	۱۲	۴۹	۲۷	۱۱۰	۲۴	۹۴	۱۲	۴۶	۱۵	۵۸	کم
	۳۹	۱۵۵	۳۲	۱۲۷	۲۷	۱۰۷	۳۹	۱۵۵	۲۷	۱۰۹	۲۳	۹۲	متوسط
	۱۴	۵۷	۳۹	۱۵۷	۱۰	۳۹	۲۰	۸۱	۳۴	۱۳۸	۳۹	۱۵۵	زیاد
	۴	۱۳	۹	۳۴	۱	۴	۲	۱۰	۱۶	۶۴	۱۳	۵۳	خیلی زیاد
	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	جمع



نمودار ۳. درصد رضایتمندی از خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی

ساعات کار کتابخانه است.

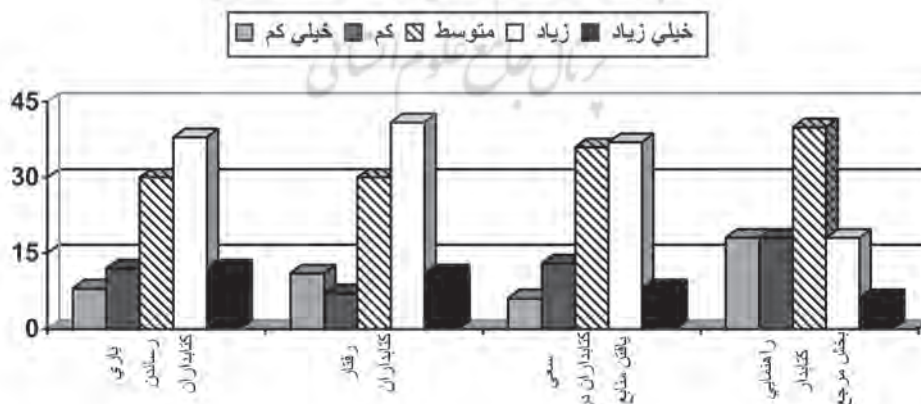
زیاد، و تنها رضایت از راهنمایی کتابدار بخش مرجع در حد متوسط بوده است.

نمودار ۴ نشان می‌دهد کمترین میزان رضایت از کتابداران، مربوط به راهنمایی کتابدار بخش مرجع و بیشترین آن مربوط به رفتار مناسب کتابداران با مراجعان بوده است.

۴.۱. بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از کتابداران کتابخانه  
اطلاعات جدول ۴ نشان می‌دهد یاری رساندن کتابداران کتابخانه، نحوه برخورد با مراجعان، و سعی آنها در یافتن منابع اطلاعاتی در حد

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی از کتابداران کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی

راهنمایی کتابدار بخش مرجع		سعی کتابداران در یافتن منابع		رفتار کتابداران		یاری رساندن کتابداران		نوع خدمات
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	میزان رضایتمندی
۱۸	۷۱	۶	۲۴	۱۱	۴۴	۸	۳۳	خیلی کم
۱۸	۷۳	۱۳	۵۱	۷	۲۹	۱۲	۴۶	کم
۴۰	۱۶۲	۳۶	۱۴۴	۳۰	۱۱۸	۳۰	۱۲۲	متوسط
۱۸	۷۲	۳۷	۱۴۷	۴۱	۱۶۴	۳۸	۱۵۳	زیاد
۶	۳۲	۸	۳۴	۱۱	۴۵	۱۲	۴۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۴۰۰	جمع



نمودار ۴. درصد رضایتمندی از کتابداران کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی

جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی مراجعان از تجهیزات کتابخانه

نوع تجهیزات	میزان رضایتمندی فراوانی	راهنمای استفاده از برگه دان	میزان تأثیر برگه دان در یافتن منابع	امکانات فیزیکی و رفاهی					
				نور	سکوت و آرامش	فضای کافی	دما	نظافت	میز و صندلی
خیلی زیاد	۱۰	۴۸	۱۴	۵۰	۳	۱۴	۲۰	۵۵	۳۲
	۲	۲	۳	۱	۳	۱	۴	۱۴	۸
زیاد	۴۸	۱۲	۱۴	۱۵۱	۱۴	۶۹	۱۰۳	۱۸۵	۱۲۱
متوسط	۸۳	۲۱	۶۰	۱۳۲	۶۰	۹۷	۱۸۸	۱۲۹	۱۳۵
کم	۳۰	۸	۷۲	۳۲	۷۲	۸۱	۴۱	۹	۵۶
خیلی کم	۱۹	۵	۲۵۱	۳۵	۲۵۱	۱۳۹	۴۸	۲۲	۵۶
				۹	۶۲	۱۳۹	۱۲	۲۲	۱۴

### ۵.۱. بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از

#### تجهیزات کتابخانه

جدول ۵ نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی مراجعان از تأثیر برگه‌دان‌های موضوع، مؤلف، و عنوان در یافتن منابع؛ سکوت و آرامش محیط کتابخانه؛ و فضای کافی در حد خیلی کم بیان شده است.

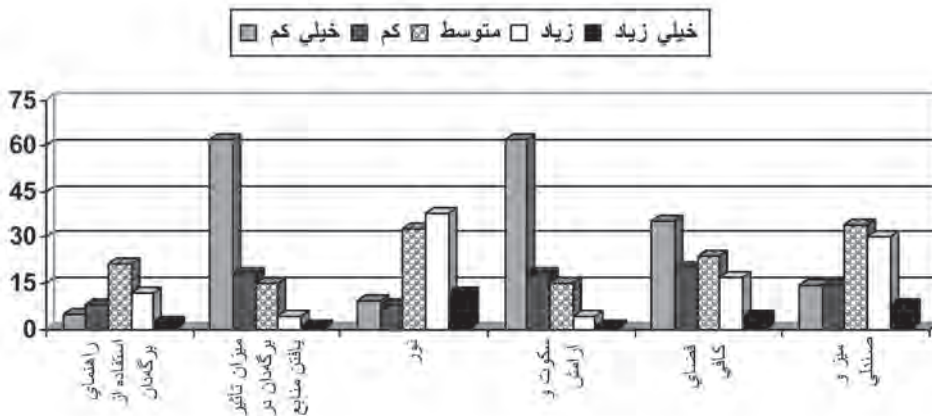
میزان رضایتمندی مراجعان از راهنمای استفاده از برگه‌دان در یافتن منابع (۱۱۰ نفر از پاسخگویان اظهار داشته‌اند که این راهنما در کتابخانه وجود ندارد)، دمای محیط کتابخانه، و تجهیزات موجود سالن مطالعه در حد متوسط؛ و تنها رضایتمندی مراجعان از نور و نظافت کتابخانه در حد زیاد بوده است.

در رضایت مراجعان از تجهیزات کتابخانه، اطلاعات نمودار ۵، کمترین میزان رضایت را از سکوت و آرامش محیط کتابخانه، و بیشترین رضایت را از نظافت کتابخانه نشان می‌دهد.

۲. **آماراستنباطی.** در این قسمت، جهت آزمون فرضیه‌ها، از میانگین، تحلیل واریانس، و آزمون  $t$  استفاده شد. برای آزمون فرضیه ۱ از آزمون  $t$  وابسته استفاده شده که نتایج آن در جدول ۶ آمده است.

چنان‌که از اطلاعات جدول استنباط می‌شود رضایت مراجعان از مجموعه منابع، کتابداران، و تجهیزات کتابخانه بیشتر از سطح متوسط بوده، که این تفاوت معنادار است. در صورتی که رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه از سطح متوسط کمتر است.

برای آزمون فرضیه ۲ از آزمون  $t$  مستقل



نمودار ۵. درصد رضایتمندی از تجهیزات کتابخانه

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون  $t$  وابسته متغیرهای رضایت مراجعان از مجموعه، خدمات، کتابدار و تجهیزات

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	$t$	df	سطح معناداری
مجموعه	۴۰۰	۲/۳۶	۰/۴۹	-۲۵/۷۹	۳۹۹	۰/۰۰۰
خدمات	۴۰۰	۲/۹۶	۱/۱۲	-۰/۶۲۱	۳۹۹	۰/۰۹۶
کتابدار	۴۰۰	۳/۱۷	۰/۸۸	۳/۹۱	۳۹۹	۰/۰۰۰
تجهیزات	۴۰۰	۲/۸۱	۰/۶۰	-۶/۰۴	۳۹۹	۰/۰۰۰

استفاده شده که نتایج آن در جدول ۷ آمده است. رضایتمندی از مجموعه منابع، خدمات، کتابدار و تجهیزات بین مراجعان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد. مقایسه میانگین‌ها نشان اطلاعات جدول ۷ نشان می‌دهد که در

جدول ۷. خلاصه نتایج آزمون  $t$  رضایت از مجموعه، خدمات، کتابدار، و تجهیزات بر حسب جنسیت

متغیرها	سطوح	تعداد	میانگین	انحراف معیار	$t$	df	سطح معناداری
مجموعه	مرد	۱۶۴	۲/۴۵	۰/۴۵۹	۳/۱۹	۳۹۸	۰/۰۰۱
	زن	۲۳۶	۲/۲۹	۰/۵۰۹			
خدمات	مرد	۱۶۴	۳/۰۹	۰/۵۰۹	۲/۲۱	۳۹۸	۰/۰۲۸
	زن	۲۳۶	۲/۸۷	۱/۳۹			
کتابدار	مرد	۱۶۴	۳/۶۶	۰/۷۱	۱۰/۷۹	۳۹۸	۰/۰۰۰
	زن	۲۳۶	۲/۸۲	۰/۸۲			
تجهیزات	مرد	۱۶۴	۳/۰۵	۰/۴۹	۷/۱۶	۳۹۸	۰/۰۰۰
	زن	۲۳۶	۲/۶۴	۰/۶۲			

می‌دهد که رضایت مراجعان مرد از ۴ بُعد رضایت نسبت به مراجعان زن بیشتر است. برای آزمون فرضیه ۳ از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است.

اطلاعات جدول ۸ نشان می‌دهد که بین رضایت از مجموعه منابع در گروه علوم پایه و علوم انسانی تفاوت معناداری وجود دارد. بدین معنی که رضایت مراجعان گروه علوم پایه به‌طور معناداری کمتر از گروه علوم انسانی است. متقابلاً در رضایت از مجموعه منابع در گروه علوم تجربی و علوم پایه تفاوت معناداری وجود ندارد.

در ارائه خدمات به گروه‌های تحصیلی مختلف، بین میزان رضایت مراجعان گروه علوم تجربی با دو گروه دیگر تفاوت

معناداری وجود دارد. بدین معنا که رضایت مراجعان گروه علوم تجربی نسبت به سایر گروه‌ها بیشتر است. در صورتی که در میزان رضایت بین گروه علوم انسانی و علوم پایه تفاوت معناداری وجود ندارد.

در میزان رضایت از کتابداران نیز بین گروه‌های تحصیلی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین در میزان رضایت از تجهیزات بین گروه‌های تحصیلی، تفاوت معناداری وجود دارد. از مقایسه میانگین‌ها چنین استنباط می‌شود که رضایت از تجهیزات در گروه علوم پایه به‌طور معناداری از علوم تجربی کمتر است در صورتی که تفاوت معناداری بین رضایت از تجهیزات در گروه علوم انسانی و علوم تجربی وجود ندارد.

جدول ۸. آماره‌های توصیفی تحلیل واریانس متغیرهای رضایت از مجموعه، خدمات، کتابدار و تجهیزات بر حسب گروه تحصیلی

متغیرها	سطوح	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از مجموعه	علوم انسانی	۱۸۷	۲/۴۲	۰/۴۷۳
	علوم تجربی	۱۵۲	۲/۳۴	۰/۵۱۸
	علوم پایه	۶۱	۲/۱۹	۰/۴۶۵
	کل	۴۰۰	۲/۳۶	۰/۴۹۵
رضایت از خدمات	علوم انسانی	۱۸۷	۲/۹۳	۰/۶۱۶
	علوم تجربی	۱۵۲	۳/۰۵	۱/۶۳
	علوم پایه	۶۱	۲/۸۳	۰/۷۰۸
	کل	۴۰۰	۲/۹۶	۱/۱۲
رضایت از کتابدار	علوم انسانی	۱۸۷	۳/۱۳	۰/۹۳۶
	علوم تجربی	۱۵۲	۳/۲۲	۰/۸۸۸
	علوم پایه	۶۱	۳/۱۵	۰/۶۷۲
	کل	۴۰۰	۳/۱۷	۰/۸۸۱

از مقایسه نتایج ابعاد رضایت در گروه‌های تحصیلی مختلف چنین برمی‌آید که در هر ۴ بُعد (مجموعه منابع، خدمات، کتابدار، و تجهیزات) میزان رضایتمندی مراجعان گروه علوم پایه در سه بُعد مجموعه منابع، خدمات، و تجهیزات از بقیه گروه‌ها کمتر است.

### نتیجه‌گیری

۱. براساس نتایج تحقیق، زنان با ۵۹ درصد اکثریت مراجعان کتابخانه را دارند. همچنین اکثریت مراجعان، مجرد، و در گروه سنی ۱۸ تا ۲۲ سال هستند. دانشجویان مقطع کارشناسی (۷۳/۷ درصد) در گروه علوم انسانی (۴۶/۷ درصد) اکثریت مراجعان را تشکیل می‌دهند.

همچنین دانشجویان ورودی سال تحصیلی ۸۲ و دانشجویانی که از نظر وضعیت شغلی، غیرشاغل هستند، بیشترین مراجعه به کتابخانه را در طول هفته با ۳ بار و بیشتر، دارند.

۲. در بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از مجموعه منابع، بیشترین رضایت دانشجویان مرد مربوط به «میزان استفاده از کتاب‌های موجود» با میانگین ۳/۱۰؛ کمترین رضایت مربوط به «مؤثر بودن پایان‌نامه‌های موجود در رفع نیازهای اطلاعاتی» با میانگین ۱/۷۰؛ و «میزان استفاده از مجلات و نشریات کتابخانه» با میانگین ۱/۱۸ می‌باشد. همچنین بیشترین میزان رضایت زنان از مجموعه منابع، مربوط به «موفقیت کتابخانه در افزایش منابع» با میانگین ۲/۸۴؛ و کمترین آن مربوط به «استفاده از مجلات و نشریات» با میانگین ۱/۳۹ بوده است.

از مقایسه نتایج در مورد مجموعه چنین بر می‌آید که همه مراجعان به کتابخانه در حد خیلی

کم از مجلات و نشریات (که حاوی اطلاعات روزآمد و جدید هستند) استفاده می‌کنند.

۳. در بررسی میزان رضایتمندی از خدمات، بیشترین میزان رضایت مراجعان مرد از «بازیابی اطلاعات توسط رایانه موجود در بخش امانت» با میانگین ۴/۱۰ و کمترین رضایت، مربوط به «تعداد منابع در هر نوبت امانت» با میانگین ۲/۰۸ بوده است. همچنین بیشترین رضایت مراجعان زن از خدمات مربوط به «شروع و پایان ساعات کار» با میانگین ۳/۲۴ و کمترین آن مربوط به «اختصاص روزهای خاص به مراجعان زن و مرد در استفاده از بخش مرجع» با میانگین ۲/۴۵ بوده است.

از مقایسه نتایج در مورد خدمات، چنین برمی‌آید که تعداد منابع در هر نوبت امانت کم بوده و بخش مرجع کتابخانه نتوانسته است به نیازهای اطلاعاتی مراجعان در زمان مناسب پاسخ دهد.

۴. در بررسی میزان رضایت از کتابداران، بیشترین میزان رضایت مراجعان مرد مربوط به «یاری رساندن کارکنان» با میانگین ۳/۹۸ و کمترین آن مربوط به «راهنمایی کتابدار بخش مرجع در یافتن منابع مورد نیاز» با میانگین ۲/۹۱ بوده است. همچنین بیشترین میزان رضایت مراجعان زن مربوط به «رفتار کتابداران» با میانگین ۲/۹۵ و کمترین آن مربوط به «راهنمایی کتابدار بخش مرجع در یافتن منابع مورد نیاز آنها» با میانگین ۲/۶۲ بوده است.

از مقایسه نتایج رضایت از کتابداران چنین برمی‌آید که همه مراجعان کمترین میزان رضایت را از «کتابدار مرجع» داشته‌اند که توجه خاص مسئولان در به‌کارگیری فرد متخصص

و کارآموده در این بخش را می‌طلبد.

۵. در بررسی میزان رضایت از امکانات فیزیکی کتابخانه، بیشترین رضایت مراجعان از «نظافت کتابخانه» و کمترین آن از «سکوت و آرامش» بوده است.

از بررسی نتایج در مورد تجهیزات کتابخانه، چنین بر می‌آید، یکجا بودن سالن مطالعه و میز امانت، موجب ایجاد سروصدا شده و کمترین رضایت مراجعان (در حد خیلی کم) را دربرداشته است و این امر، توجه به کنترل و مهار سروصداهای ناشی از تردد افراد را طلب می‌کند.

۶. از مقایسه نتایج تحقیق در ۴ بُعد مجموعه، خدمات، کتابدار، و امکانات فیزیکی، میزان رضایت مراجعان از مجموعه منابع، خدمات، و امکانات فیزیکی کمتر از سطح متوسط و تنها رضایت از کتابداران بیش از سطح متوسط می‌باشد.

## پیشنهادات

پیشنهادات این بررسی در ابعاد مجموعه، کتابدار، خدمات و تجهیزات به شرح زیر است:

۱. تهیه منابع اطلاعاتی و درسی با مشارکت فکری استادان، دانشجویان، و کتابداران متخصص؛

۲. تهیه منابع مورد نیاز و ضروری مراجعان در نسخه‌های بیشتر با ویرایش‌های جدید و تهیه منابع دیداری- شنیداری؛

۳. تهیه روزنامه‌ها و نشریات ادواری مناسب برای آگاهی مراجعان از مسائل روز و جاری؛

۴. سپردن کتابخانه به افراد متخصص، «کارآمد و دارای دانشنامه تخصصی کتابداری

و اطلاع‌رسانی از دانشگاه‌های معتبر داخل یا خارج» (۳:۶)؛

۵. توجه بیشتر به نوع رفتار و برخورد کتابداران با مراجعان و تأکید بر خوشرویی و خوش اخلاقی؛

۶. شرکت کتابداران در دوره‌های آموزشی کتابداری جهت روزآمد کردن اطلاعات شغلی آنها و رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان؛

۷. برگزاری کلاس‌های روش استفاده از کتابخانه و منابع اطلاعاتی برای دانشجویان تمام مقاطع تحصیلی؛

۸. برگزاری کلاس‌های عملی و کارگاهی کوتاه مدت در آموزش استفاده از کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی برای دانشجویان جدیدالورود؛

۹. نظرسنجی دقیق و مداوم از اعضا در مورد منابع مورد نیاز و کیفیت خدمات کتابخانه و استفاده از پیشنهادها، آنان، بررسی تعداد دفعات استفاده از کتاب‌ها و مجلات و ارزیابی آنها؛

۱۰. امانت بین کتابخانه‌ای با صرفه‌جویی در هزینه و تسریع در تهیه منابع؛

۱۱. آموزش و ضرورت همزمان به کارگیری صحیح نظام اطلاع‌رسانی اینترنت برای استفاده‌کنندگان و مراجعان؛

۱۲. گسترش کتابخانه از نظر فضا و امکانات و تسهیلات، به‌ویژه رایانه‌های با ظرفیت بالا و استقرار دستگاه زیراکس در کتابخانه جهت صرفه‌جویی در وقت و هزینه؛

۱۳. ایمنی مجموعه با تمهید تدارکات از جمله تهویه و درجه حرارت و برودت مناسب و رطوبت کنترل شده؛

۱۴. کنترل و مهار سر و صداها با نصب

صوت‌شکن (آکوستیک) و نصب راهنماها و دلپذیر کردن محیط داخلی کتابخانه؛  
۱۵. نورپردازی یکسان در همه مکان‌های کتابخانه به‌خصوص در بخش‌های مطالعه و مخزن؛ و  
۱۶. توجه ضروری به جابه‌جایی هوای داخل کتابخانه، خارج کردن هوای کثیف و جایگزینی هوای سالم و مطبوع.

## منابع

- دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، غیر پزشکی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ۱۳۷۵.
۷. کومار، کریشان. *روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه فاطمه رهادوست. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۸.
۸. محمد اسماعیل، صدیقه. «بررسی میزان رضایت کاربران خدمات اطلاع‌رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ۱۳۷۹.
۹. ملکی‌نوجه‌دهی، مجید. «بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیم‌سال دوم ۷۲-۷۳». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
10. Budd, Joan; Dicarolo, Mike. "Lieasures of user, evaluation at two academic libraries". *Library Research*, Vol 4, No.1 (1975): 71-84.
11. Dalton, G.M.E. "Quantitative approach to use satisfaction in reference service evaluation". *South African Journal of Library and Information Science*, Vol 60, No.1 (Jun.1992): 89-163.
12. Reddy, Y. N.; Uma, V.; Talpasai, G. "Assessment of faculty satisfaction with periodical collection". *Lucknow-librarian*, Vol. 25, No. 12 (1993):25-31.
- تاریخ دریافت: ۱۳۸۴/۶/۲۷

۱. آهنگری، علی. «بررسی و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، دوره ششم، ۲ (تابستان ۱۳۸۲): ۶۷-۸۵.
۲. ارتجایی، سوسن. «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۳.
۳. صیامیان، حسن. «بررسی میزان علاقه‌مندی و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساری)». *فصلنامه کتاب*، دوره دهم، ۴ (زمستان ۱۳۷۸): ۶۹-۷۴.
۴. کاشانی‌زاده، ایران. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان». *فصلنامه کتاب*، دوره دوازدهم، ۴ (زمستان ۱۳۸۰): ۳۸-۵۸.
۵. کرافورد، جان. *ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه مهوش معترف. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰.
۶. کلانی، فاطمه. «بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای