**ام مقاله: بررسي و تحليل عوامل مؤثر بر رضايتمندي مراجعان كتابخانة مركزي آستان قدس رضوي**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 22 \_ شماره دوم ، جلد 6**

**پديدآور: علي آهنگري**

**چكيده**

**هدف پژوهش حاضر تعيين ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانة مركزي آستان قدس رضوي است و در آن به ميزان رضايت از خدمات كتابخانه‌اي، تأمين نيازهاي اطلاعاتي، رفتار كتابداران، و منابع كتابخانه پرداخته شده است. جامعة آماري اين پژوهش، كلية مراجعان به كتابخانه اعم از عضو و غير عضو، فارغ از محدوديت جنس، وضعيت اقتصادي و فرهنگي مي‌باشد.نوع پژوهش توصيفي و ابزار گردآوري اطلاعات، پرسشنامه بوده. يافته‌هاي پژوهش نشان داد كه مراجعان رضايت كلي خود را از خدمات كتابخانه ابراز داشته‌اند. در پايان پيشنهادهايي با توجه به نتايج به‌دست‌‌آمده از پژوهش در زمينه‌هاي تحقيقي و اجرايي ارائه شده است.**

**كليدواژه‌ها: مراجعان كتابخانه، برخورد كتابداران با مراجعان، آگاهي كتابداران از منابع كتابخانه، رضايت مراجعان، نيازهاي اطلاعاتي، منابع كتابخانه.**

**مقدمه**

رسالت كتابخانه‌هاي عمومي گردآوري، سازماندهي و اشاعة اطلاعات است. كتابخانة عمومي مؤف‍ّق، كتابخانه‌اي است كه بيشترين امكانات را در خدمت اطلاع‌رساني قرار دهد تا كاربران و مراجعان از مسيرهاي مختلف به اطلاعات مورد نياز دسترسي پيدا كنند.

استفاده‌كنندگان كتابخانه‌ها پيوسته به اميد يافتن پاسخ‌هاي صريح به كتابخانه مراجعه مي‌كنند، اما اغلب نمي‌توانند آنچه را كه مي‌خواهند در قالب عبارات روشن مطرح كنند و از خدمات كتابخانه استفاده نمايند. بر عهدة كتابخانة عمومي است كه توانايي‌ها، امكانات وروش استفاده از اين امكانات را به اطلاع مراجعه‌كننده برساند.

ميزان توسعه و پيشرفت كتابخانه‌هاي عمومي در هر كشور بستگي به امكانات و شرايط خاص آن كشور دارد. با وجود اين از معيارهاي معتبر جهاني مي‌توان به عنوان وسيله‌اي براي ارزيابي مجموعه، نيروي انساني، سازمان ومديريت، سازماندهي منابع، خدمات، ساختمان و تجهيزات، و بودجة كتابخانه بهره گرفت. بررسي ميزان رضايت استفاده‌كننده از خدمات كتابخانه و مركز اطلاع‌رساني علاوه بر روشن ساختن موانع دستيابي مراجعه‌كننده به منابع مورد جستجو، نشان‌د‌هندة ميزان اثربخشي اين مراكز است. بنابراين، لازم‌است در فواصل زماني مختلف اقدام به‌ ‌بررسي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان شود تا درخواست‌هاي اطلاعاتي و منابع مورد نياز آنان، به نحوي مؤثر تعيين و تهيه گردد.

نيازها و خواسته‌هاي اطلاعاتي افراد در دوره‌هاي مختلف متفاوت است. كتابخانة آستان‌قدس رضوي نيز به عنوان يك مركز عظيم فرهنگي و روبه‌گسترش، براي پاسخگويي، بهتر به نيازهاي پژوهشي مراجعان خود ناگزير است كه به رضايت مراجعان خود توجه ويژه داشته باشد. به اين منظور، بررسي جنبه‌هاي مختلف عملكرد قسمت‌هاي گوناگون ضروري است تا مشخص شود مراجعه‌كنندگان، در استفاده از امكانات هر قسمت، چقدر احساس رضايت مي‌كنند. تحقيق حاضر به بررسي و ارزيابي ميزان رضايتمندي مراجعان مختلف از خدمات متعدد كتابخانه پرداخته است.

**اهداف پژوهش**

1. تعيين ميزان رضايت مراجعان (از طيف‌هاي مختلف سني و علمي) از خدمات قسمت‌‌هاي گوناگون كتابخانة مركزي آستان قدس رضوي.

2. يافتن موانع موجود ميان استفاده‌كنندگان و اهداف اطلاعاتي آنان، به‌منظور حذف يا تقليل اين موانع در كتابخانة مركزي آستان قدس رضوي.

3. ارائة پيشنهاد‌هايي براي بهبود كيفيت خدمات در كتابخانة آستان قدس رضوي به‌طور خاص و در ديگر كتابخانه‌ها به طور عام.

**فرضيه‌ها**

1. مراجعان به كتابخانه از خدمات و امكانات كتابخانه رضايت دارند.

2. مجل‍ّات بيش از كتاب‌ها پاسخگوي نيازهاي اطلاعاتي مراجعان هستند.

3. رضايت مراجعان از برخورد مناسب كاركنان، بيش از رضايت آنان از ميزان آشنايي كاركنان با منابع مي‌باشد.

4. بين حجم استفاده در بخش گردش ‌كتاب و مطالعة موارد كتابي در داخل كتابخانه تفاوت معنادار وجود دارد.

5. مراجعان از قيمت فتوكپي و اسكن بيش از ديگر موارد مربوط ناراضي هستند.

**پرسش‌هاي اساسي**

1ـ مراجعان، به‌طور كلي چقدر از كتابخانه رضايت دارند؟

2ـ كميت و كيفيت امكانات فيزيكي و رفاهي كتابخانه چقدر رضايتبخش است؟

3ـ كميت و كيفيت تأمين نيازهاي اطلاعاتي چقدر رضايتبخش است؟

4ـ كميت و كيفيت رفتار كتابداران با مراجعان چقدر رضايتبخش است؟

5ـ كميت و كيفيت منابع كتابخانه چقدر رضايتبخش است؟

6ـ به نظر مراجعان چه تغييراتي (كم‍ّي يا كيفي) در كتابخانه مي‌تواند رضايت بيشتر آنان را جلب كند؟

**روش و جامعة آماري پژوهش**

روش پژوهش از نوع پيمايشي توصيفي است. جامعة نمونة پژوهش تعداد 600 نفر از مراجعان به كتابخانة آستان قدس رضوي هستند. اين تعداد با استفاده از جدول مورگان به‌منظور به‌حداقل‌رساندن خطا و بالا‌بردن ضريب‌ اطمينان انتخاب گرديده. انتخاب پاسخگويان با روش نمونه‌گيري تصادفي منظم انجام گرفته است.

گردآوري اطلاعات به وسيلة پرسشنامه‌اي با 16 سؤال باز و بسته و در محدودة زماني 4 ماه (در 30 روز متفاوت) انجام‌شد. در هر روز 20 عدد پرسشنامه بين مراجعاني كه در روز مورد نظر به كتابخانه مراجعه مي‌كردند، با رعايت عدم تكرار براي كساني‌كه هر روز به كتابخانه مي‌آمدند توزيع مي‌شد. اين كار توسط محقق و بدون دخالت كاركنان انجام مي‌شد.

از ميان 600 پرسشنامة توزيع‌شده، 430 پرسشنامه (72%) تكميل شد. داده‌هاي به‌دست‌آمده با نرم‌افزار آماري «اس‌پي‌اس‌اس» پردازش شد.

**پيشينة پژوهش**

پژوهش‌هاي صورت‌گرفته در رابطه با اين موضوع نشان مي‌دهند كه بين امكانات و خدمات كتابخانه و رضايت استفاده‌كنندگان رابطة معناداري وجود دارد، يعني هرچه امكانات و خدمات كتابخانه از لحاظ كم‍ّي و كيفي بهتر باشد ميزان رضايت استفاده‌‌كنندگان نيز بيشتر است و اگر امكانات و خدمات ناكافي باشد ميزان رضايت به مراتب كمتر است.

در اين مورد نكات اصلي چهار پژوهش به‌شرح زير ارائه مي‌شوند:

«فاطمه كلاني» در بررسي ميزان رضايت دانشجويان كارشناسي ارشد از خدمات كتابخانه در كليه واحدهاي دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران دريافت كه رابطة معناداري بين ميزان رضايت مراجعان و نحوة برخورد كتابداران وجود دارد. در جستجوي منابع مورد نظر برگه‌دان در اولويت او‍ّ‌ل، كتابدار مرجع در اولويت دو‍ّ‌م و قفسه‌هاي كتاب در اولويت سو‍ّ‌م هستند. بيشترين هدف مراجعان در درجة او‍ّ‌ل تجسس و دستيابي به اطلاعات است. اكثر مراجعان رابطة مثبتي بين ميزان استفاده از كتابخانه و وضع فيزيكي آن قائل شده‌اند، از اين رو وسايل و تجهيزات را خيلي كم و نارسا دانسته‌اند. در نهايت مشخص شد كه بيش از 35% از مراجعان از خدمات كتابخانه «بسيار راضي» يا «راضي»، بقيه «تاحدي راضي» يا «ناراضي» بوده‌اند.

«علي‌اكبر مجدي» در بررسي وضعيت و عملكرد كتابخانة مركزي آستان قدس رضوي دريافت كه 18% درصد از استفاده‌كنندگان «كاملاً راضي»، 57% «راضي»، 22% «متوسط» و 4% «ناراضي» بوده‌اند. از نظر تأمين نيازهاي اطلاعاتي، مراجعان رضايت خود را اين‌گونه اعلام داشته‌اند: «خيلي زياد» 10%، «زياد» 38%، «متوسط» 44%، «كم» 5% و «خيلي كم» 3%. در مورد نحوة برخورد كتابداران با مراجعان، مراجعان پاسخ‌دهنده، رضايت لازم را از برخورد كاركنان نداشته‌اند.

مراجعان، آموزش و راهنمايي توسط كتابداران كتابخانة مركزي را: «خيلي خوب» 17%، «خوب» 36%، «متوسط» 33%، «كم» 8%، «خيلي‌كم» 6% اعلام داشته‌اند. درخصوص ميزان آگاهي كتابداران از منابع موجود در كتابخانه، رضايت كلي از عملكرد كتابداران ابراز شده و درصد بالايي معتقد هستند كه كتابداران از منابع كتابخانه آگاهي و اطلاع كافي دارند. در مورد كميت و كيفيت منابع كتابخانه مركزي رضايت آنان از منابع، بالاي 80% است. پيشنهادهايي به شرح زير ارائه شده است كه عبارت‌اند از: استفاده از خادمان انديشمند افتخاري براي خدمت‌رساني به ساير محققان به‌جاي نيروهاي رسمي در اتاق محققان ، توج‍ّه به ابعاد فيزيكي كتابخانه (نور، سر وصدا، امكانات سرمازا و گرمازا، تهويه، و ...)، تأمين منابع مورد نياز دانش‌آموزان براي شركت در آزمون سراسري كه جمعي‍ّت زيادي از مراجعان را تشكيل مي‌دهند، نظارت بر عملكرد كاركنان توسط مديران كتابخانه، آموزش كاركنان و استفاده‌كنندگان دربارة امكانات نوين اطلاع‌رساني براي استفادة بهينه از منابع، و معر‌في فعاليت‌هاي مختلف و متنوع به مراجعان.

«يزدان منصوريان» در بررسي ميزان و عوامل مؤثر بر رضايتمندي استفاده‌كنندگان از خدمات اطلاع‌رساني رايانه‌اي در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد دريافت كه بيشتر استفاده‌كنندگان از حجم اطلاعات دريافتي ناراضي هستند و آن را ناكافي دانسته‌اند و تفاوت معناداري بين سطح رضايت استفاده‌كنندگاني كه شخصاً به جستجو پرداخته‌اند با آن‌هايي كه كتابدار اين كار را برايشان انجام داده مشاهده نشده است. 5/57 درصد مراجعان از روزآمدبودن اطلاعات دريافتي اظهار رضايت كرده‌اند و 7/71 درصد آنان، منابع جديدتر را بر منابع قديمي ترجيح داده‌اند كه نشان مي‌دهد در كتابخانه‌هاي مورد تحقيق، سطح روزآمدي اطلاعات، كمتر از حد انتظار استفاده‌كنندگان است. هرچند كه 7/58 درصد استفاده‌كنندگان با اين مورد كه «كتابدار، مهارتي بيشتر از آن‌ها در جستجو و بازيابي اطلاعات دارد» موافق يا كاملاً موافق بودند، اما به هر دليل، بيشتر آنان‌ ترجيح مي‌دادند خود به جستجو يا بازيابي اطلاعات بپردازند، به‌طوري كه 2/61 درصد استفاده‌كنندگان، ناآشنايي با منبع مورد نظر را دليل موجهي براي اين‌كه كتابدار جستجو را انجام دهد، نمي‌دانستند. ناآشنايي با رايانه نيز تغييري در نتيجة داوري آنان‌ به وجود نمي‌آورد و هنوز با جستجوي اطلاعات توسط كتابدار مخالف بودند ( 6/40 درصد مخالف يا كاملاً مخالف، و 4/25 درصد نظر بينابين داشتند). بنابراين استفاده‌كنندگان چندان علاقه‌اي به دريافت اطلاعات آماده‌شده از قبل ندارند، و بيشتر به آموزش استفاده از منابع الكترونيكي نياز دارند، نه به تحويل اطلاعاتي كه به درستي نمي‌دانند چگونه بازيابي شده.

«ايران كاشاني‌زاده» در بررسي ميزان رضايت دانشجويان از خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه آزاد اسلامي استان خوزستان دريافت كه اكثر دانشجويان با مدرك تحصيلي كارشناسي نسبت به ديگر مقاطع تحصيلي از اين كتابخانه‌ها استفاده مي‌كنند. خدمات مجموعة كتابخانه، به‌طور ميانگين نظر مثبت مراجعان را به همراه داشته. ميزان رضايت دانشجويان از كتاب‌هاي فارسي با 3/53 درصد، بيشتر از كتاب‌هاي لاتين بوده‌است. خدماتي كه به‌طور ميانگين نظر مخالف/كاملاً مخالف مراجعان را به همراه داشته مربوط به فيلم‌هاي موجود، ميكروفيلم و ميكروفيش بوده كه نتوانسته ‌است نياز اطلاعاتي مراجعان به كتابخانه را رفع كند. رفتار كتابداران در شرايط مطلوبي قرار ندارد. پيشنهادهايي نيز به شرح زير ارائه شده‌اند:

تشكيل گردهمايي براي ايجاد انگيزه در دانشجويان و شناسايي نقاط قوت و ضعف، برقراري امانت بين‌كتابخانه‌اي، گسترش مجموعه و خريداري كتاب و منابع غيرچاپي، تهية دستگاه فتوكپي، تهية امكانات ديداري و شنيداري، تهية فهرستگان، دق‍ّت در جذب كتابداران واجد شرايط، آموزش استفاده از كتابخانه براي مراجعان، فراهم‌كردن تسهيلات رفاهي براي مراجعان، استفادة مديريت كتابخانه از نظرهاي مراجعان.

**استنتاج كلي از پژوهش‌هاي انجام شده**

با توج‍ّه به پژوهش‌هايي كه در ايران انجام شده مشخص مي‌شود هرچه امكانات و خدمات كتابخانه‌ها از لحاظ كم‍ّي و كي‍ّفي بهتر باشد، ميزان رضايت استفاده‌كنندگان نيز بيشتر است و هر چه امكانات و ارائة خدمات، ناكافي باشد ميزان رضايت به مراتب كمتر است. با توجه به پژوهش‌هايي كه در خارج از كشور انجام شده نيز مشخص مي‌گردد رضايت استفاده‌كننده با ميزان استفاده از كتابخانه ارتباط مثبت دارد.

**تحليل يافته‌هاي پژوهش**

**ميزان رضايت مراجعان از كتابخانه و خدمات آن**

مراجعان ميزان رضايت كلي خود از خدمات كتابخانه را اين‌گونه بيان نموده‌اند:

**جدول شمارة 1. ميزان رضايت كلي مراجعان از خدمات كتابخانه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ميزان‌رضايت** | **تعداد (نفر)** | **درصد** | **آمارة آزمون** |
| خيلي زياد  زياد  متوسط  كم  خيلي كم | 35  208  143  25  6 | 5/8%  50%  34%  6%  5/1% | 4/83  4/83  4/83  4/83  4/83 |

0/0000=P                                       4=df                                       370=2X

با ملاحظه داده‌هاي فوق مشخص مي‌شود كه بين ميزان رضايت اعلام‌شده تفاوت معناداري وجوددارد و بيش از نيمي از افراد از خدمات كتابخانه به‌مقدار زياد و بسيار زياد رضايت دارند، و از اين‌رو، فرضية يك اين تحقيق پذيرفته مي‌شود. با اين حال سعي مي‌شود بر اساس سؤال‌هاي اول تا پنجم پرسشنامه، ميزان رضايت مراجعان بر حسب گزينه‌هاي مربوط به جنس، سن، شغل، ميزان تحصيلات و سابقة استفاده از خدمات كتابخانه به طور دقيق‌تر بررسي شود.

**ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه بر حسب جنس**

بر اساس داده‌هاي جدول شماره 2 مشخص مي‌گردد ميزان رضايت زنان از خدمات كتابخانه در حد متوسط (3/45%) است، و مردان با 3/60% رضايت زياد، نسبت به زنان از خدمات كتابخانه رضايت بيشتري دارند.

**جدول شماره 2. ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه بر حسب جنس**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **جنس** | **خيلي زياد** | **زياد** | **متوسط** | **كم** | **خيلي‌ كم** | **جمع** |
| **مرد** | 25  7/11% | 129  3/60% | 51  8/23% | 8  7/3% | 1  05% | 214  100% |
| **زن** | 10  9/4% | 79  9/38% | 92  3/45% | 17  4/8% | 5  5/2% | 203  100% |
| **جمع** | 35  4/8% | 208  9/49% | 143  3/34 | 25  6% | 6  4/1% | 417  100% |

**ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه بر حسب سن**

بر اساس داده‌هاي جدول شماره 3، اكثر مراجعان كتابخانه در سنين 25ـ 21 سالگي (158 نفر) و 20ـ15 سالگي (111نفر) قرار دارند. اين دو گروه سني بيشترين ميزان رضايت از خدمات كتابخانه را نيز داشته‌اند. بدين نحو كه گروه سني 20ـ15 سال با 2/53% و گروه سني 25ـ21 سال با 7/48%، رضايت «زياد» از خدمات كتابخانه داشته‌اند. البته قابل ذكر است كه 50% گروه سني 60 ـ 41 سال نيز از خدمات كتابخانه رضايت داشته‌اند.

**جدول شماره 3. ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه بر حسب سن**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **سن** | **خيلي‌زياد** | **زياد** | **متوسط** | **كم** | **خيلي‌كم** | **جمع** |
| **20ـ15** | 8  2/7% | 59  2/53% | 37  3/33% | 6  4/5% | 1  09% | 111  100% |
| **25ـ21** | 16  1/10% | 77  7/48% | 50  6/31% | 10  3/6% | 5  2/3% | 158  100% |
| **30ـ26** | 2  3/3% | 29  3/48% | 26  3/43% | 3  5% | ـ | 60  100% |
| **40ـ31** | 3  10% | 12  40% | 13  3/43% | 2  2/6% | ـ | 30  100% |
| **60ـ41** | 1  10% | 5  50% | 4  40% | ـ | ـ | 10  100% |
| **جمع** | 30  1/8% | 182  3/49% | 130  2/35% | 21  7/5% | 6  6/1% | 369  100% |

**تأمين نيازهاي اطلاعاتي مراجعان براساس شغل**

با نگاهي گذرا به جدول شماره 4 مشخص مي‌شود كه اكثر پاسخگويان به سؤال شش پرسشنامه در خصوص اين‌كه «كداميك از منابع كتابخانه پاسخگوي نيازهاي اطلاعاتي شما است»، دانشجويان (220 نفر) و در رتبة بعد و با تفاوت بسيار زياد، كارمندان (58 نفر) بوده‌اند.

با توجه به داده‏هاي اين جدول مشخص مي‏شود كه اكثر مراجعان در مشاغل مختلف، براي رفع نيازهاي اطلاعاتي خود از كتاب استفاه مي‏كنند و بالاترين درصد استفاده از كتاب از آن محققان (با 100%) و دانشجويان (با 3/87%) مي‎‏باشد. جالب توجه است كه استادان دانشگاه با 50% و مراجعان خانه‏دار نيز با 50% استفاده از كتاب، در پايين‏ترين سطح قرار دارند. ميزان پاسخگويي كتب و مجلات جديد به نيازهاي اطلاعاتي استادان درحد صفر مي‏باشد، حال آن‌كه بالاترين رقم استفاده از كتب جديد را طلبه‏ها (با 9/62%) و سپس كارمندان (با 6/58%) دارند. لازم به ذكر است كه چون تعداد پاسخگويان استاد به سؤال شش پرسشنامه 2 نفر بوده، اين درصدها را نمي‏توان بيانگر شيوة رفتاري استادان دانشگاه‌ها براي رفع نيازهاي اطلاعاتي قبول نمود. درخصوص مجل‍ّات جديد، بيشترين ميزان پاسخگويي به نيازهاي اطلاعاتي كارمندان (با 3/29%) و سپس طلبه‏ها (با 6/28%) مي‏باشد كه البته درصد بسيار پاييني نسبت به كتاب مي‏باشد. لازم به ذكر است كه بيشترين ميزان پاسخگويي نشريات ادواري به نيازهاي اطلاعاتي مربوط به استادان (با 100%) و سپس محققان (با 8/30%) مي‏باشد.

با ملاحظه داده‏هاي جدول ضروري است تا اطلاع‏رساني مناسبي در خصوص منابع گوناگون اطلاعاتي موجود در كتابخانة بخصوص در مورد ميكروفيلم‏ها، كتب خطي، اسناد، نقشه‏ها، اينترنت،‌ ديسك فشرده، نوارهاي كاست و نوارهاي ويديويي، مجموعة مطبوعات آرشيوي و جديد، و كتاب‌ها و مجل‍ّات انگليسي براي تمام مشاغل انجام شود.

|  |
| --- |
| **شغل** |

**جدول شمارة 4. درصد و فراواني منابع مورد استفادة مراجعان براي تأمين نيازهاي اطلاعاتي بر اساس شغل**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | --- | | **منابع‌اطلاعاتي** |   **دانشجو** | **طلبه** | **محقق** | **خانه‏دار** | **آزاد** | **جوياي‌كار** | **دانش‏آموز** | **استاددانشگاه** | **كارمند** |
| **كتاب‌هاي موجود** | 192  3/87% | 29  9/82% | 13  100% | 1  50% | 10  9/76% | 30  3/83% | 37  1/77% | 1  50% | 47  81% |
| **كتاب‌هاي جديد** | 121  55% | 22  9/62% | 7  8/53% | 1  50% | 5  5/38% | 21  3/58% | 28  3/58% | ـ | 34  6/58% |
| **مجلات جديد** | 46  9/20% | 10  6/28% | 3  1/23% | 1  50% | 2  4/15% | 9  25% | 12  25% | ـ | 17  3/29% |
| **مطبوعات جاري** | 54  5/24% | 11  4/31% | 3  1/23% | ـ | 5  5/38% | 12  3/33% | 15  3/31% | ـ | 18  31% |
| **مطبوعات آرشيوي** | 40  2/18% | 5  3/14% | 4  8/30% | ـ | 5  5/38% | 11  6/30% | 9  8/18% | 2  100% | 9  5/15% |
| **نوارهاي ويديويي** | 46  9/20% | 11  31% | 2  4/15% | ـ | 2  4/15% | 8  2/22% | 22  8/45% | ـ | 12  7/20% |
| **نوارهاي كاست(صوتي)** | 14  4/6% | 5  3/14% | 1  7/7% | ـ | 3  1/23% | 2  6/5% | 9  8/18% | ـ | 6  3/10% |
| **ديسك فشرده** | 31  1/14% | 5  3/14% | 2  4/15% | ـ | 1  7/7% | 1  8/2% | 18  5/38% | 1  50% | 12  7/20% |
| **اينترنت** | 39  7/17% | 4  4/11% | 1  7/7% | ـ | 1  7/7% | 2  6/5% | 6  5/12% | ـ | 12  7/20% |
| **نقشه‏ها** | 12  5/5% | 2  7/5% | 1  7/7% | ـ | 2  4/15% | ـ | 4  3/8% | ـ | 5  6/8% |
| **اسناد** | 11  5% | 3  6/8% | 1  7/7% | ـ | 1  7/7% | 1  8/2% | 2  2/4% | ـ | 5  6/8% |
| **كتاب‌هاي خطي** | 8  6/3% | 5  3/14% | 1  7/7% | ـ | 1  7/7% | 1  8/2% | 3  3/6% | ـ | 3  2/5% |
| **ميكروفيلم** | 6  7/2% | 1  9/2% | ـ | ـ | 1  7/7% | 1  8/2% | 2  2/4% | ـ | 4  9/6% |
| **كتاب‌هاي انگليسي** | 28  7/12% | 2  7/5% | 1  7/7% | ـ | 1  7/7% | 4  1/11% | 10  8/20% | ـ | 7  1/12% |
| **مجلات انگليسي** | 25  4/11% | 1  9/2% | ـ | ـ | 1  7/7% | 1  8/2% | 6  5/12% | ـ | 4  9/6% |
| **موارد ديگر** | 25  4/11% | 5  3/14% | 1  7/7% | ـ | 1  7/7% | 3  3/8% | 9  8/18% | 1  50% | 5  6/8% |

**تحليل يافته‏ها**

طرح پژوهشي آقاي «علي‏اكبر مجدي» كه به بررسي وضعيت و عملكرد كتابخانة‌ مركزي آستان قدس رضوي پرداخته است براي مقايسه انتخاب گرديد.

در آن پژوهش، رضايت كلي مراجعان از خدمات كتابخانة مركزي 75% اعلام شد، در صورتي كه در پژوهش حاضر 58% است. ميزان تأمين نيازهاي اطلاعاتي مراجعان در پژوهش «مجدي» 48% و در اين پژوهش 70% است. دربارة نحوة‌ برخورد كتابداران با مراجعان، در آن تحقيق، پاسخ‏دهندگان اعلام رضايت نكرده‏اند، ولي در پژوهش حاضر، برخورد كتابداران را مناسب دانسته‏اند. در مورد آموزش و راهنمايي مراجعان توسط كتابداران، دو پژوهش با نتيجة‌ نزديك به هم، رضايت مراجعان را در حد متوسط (44%) اعلام داشته‏اند.

در مورد ميزان آگاهي كتابداران از منابع كتابخانه در پژوهش «مجدي»، درصد بالايي از مراجعان، و در اين پژوهش كمتر از نيمي از پاسخ‏دهندگان (5/41%) اظهار رضايت كرده‏اند.

با توجه به مقايسة دو تحقيق انجام شده، تلاش بيشتر براي جلب نظر مراجعان لازم است.

**رضايت از خدمات**

لازم به ذكر است كه منظور از رضايت زياد جمع موارد «خيلي زياد» و «زياد» و منظور از رضايت كم، جمع موارد «كم» و «خيلي كم» در جدول‏ها مي‏باشد.

دركل،‌ بيش از نيمي از مراجعان (58%) از خدمات كتابخانه رضايت زياد دارند:

الف) براساس جنس، مردان با 72% رضايت زياد نسبت به زنان با 3/45% رضايت متوسط، رضايت بيشتري از خدمات كتابخانه داشته‏اند.

ب) براساس سن، بيشترين ميزان رضايت زياد از خدمات را به ترتيب گروه سني 20ـ15 سال با 4/60% و گروه سني 60ـ41 سال با 60% داشته‏اند.

ج) برحسب شغل،‌ بالاترين ميزان رضايت زياد از خدمات به ترتيب از آن طلبه‏ها (8/75%) دانش‏آموزان (66%) و دانشجويان (2/60%) مي‏باشد. در حالي كه استادان دانشگاه و افراد خانه‏دار با 100%، رضايت متوسط داشته‏اند.

د) براساس ميزان تحصيلات، حوزويان در سطح متوسط، بيشترين ميزان (88%) رضايت زياد از خدمات را داشته‏اند. ‌در مرتبة بعد (80%)،‌ مراجعان با تحصيلات كمتر از ديپلم قرار دارند. دركل براساس ميزان تحصيلات، اكثر مراجعان رضايت خوبي از خدمات كتابخانه داشته‏اند.

هـ )‌ برحسب سابقة استفاده از كتابخانه، بيشترين ميزان (100%) رضايت زياد از آن مراجعاني است كه بيش از 20 سال از خدمات كتابخانه استفاده كرده‏اند. بعد از اين گروه، مراجعان با سابقة كمتر از يكسال بيشترين ميزان (4/62%) رضايت زياد از خدمات را داشته‏‎اند.

**نارضايتي از خدمات**

الف) براساس جنس، بيشترين ميزان نارضايتي از خدمات را زنان به دليل «نبود منابع مورد نظر» (با 5/32%) داشته‏اند. سپس مردان (با رقم يكسان 8/28%)‌به دليل «درخواست كارت دانشجويي، يا كارت شناسايي»، و «ممنوعيت استفاده از بعضي خدمات» ناراضي بوده‏اند.

ب) براساس سن، بيشترين ميزان نارضايتي را مراجعان با سن 30ـ 26 سال به دليل «نبود منابع موردنظر» (با 3/43%)،‌«ممنوعيت استفاده از بعضي خدمات (با 3/33%)، و همچنين «كم بودن ساعات كاري» (با 3/33%) اعلام داشته‏اند.

ج) براساس شغل، بيشترين ميزان نارضايتي از خدمات به ترتيب از آن مراجعان داراي شغل آزاد به دليل «درخواست كارت دانشجويي،‌ شناسايي، ...» (8/53%)، مراجعان خانه‏دار به دليل «درخواست كارت دانشجويي، شناسايي، ...» (50%) و نيز «امانت ندادن نوارهاي ويديويي، ...» (50%)، استادان دانشگاه (با رقم يكسان 50% نارضايتي) به دليل «درخواست كارت دانشجويي، شناسايي، ...»، «امانت‌ندادن نوارهاي ويديويي»، «درخواست معرفي‏نامه»، «نبود منابع موردنظر»، »نامساعد‌بودن فضاي مطالعه» و مراجعان دانش‏آموز (با 50%) به دليل «ممنوعيت استفاده از بعضي خدمات كتابخانه» مي‏باشد.

د) براساس ميزان تحصيلات، بيشترين ميزان نارضايتي مربوط به مراجعان مقطع دكتري به دليل «نبود منابع موردنظر» (با 7/66%)، و «كم‌بودن ساعات كاري كتابخانه» (با 50%) و مراجعان حوزوي به دليل «همكاري‌نكردن كتابداران و مأموران مراقب» (با 60%)، و مراجعان كمتر از ديپلم به دليل «درخواست كارت دانشجويي،‌ شناسايي، ...» (با 4/52%) مي‏باشد.

ه‍ ) براساس سابقة‌ استفاه از كتابخانه، بيشترين ميزان نارضايتي از خدمات را مراجعان با 10 تا 15 سال سابقة استفاده از كتابخانه به دليل «كم‌بودن ساعات كاري» (با 3/58%) و سپس «نبود منابع موردنظر»‌(با 7/41%) داشته‏اند.

**تأمين نيازهاي اطلاعاتي مراجعان**

الف) براساس جنس،‌ مردان براي رفع نيازهاي اطلاعاتي خود بيشتر از كتاب‌هاي موجود (3/87%) و در مرتبة بعد از كتاب‌هاي جديد (9/57%) استفاده مي‏كنند. اين درحالي است كه ميزان استفادة زنان از مطبوعات آرشيوي 5/22% و مردان 3/16% مي‏باشد. ميزان استفاده از مطبوعات جاري نزد مردان رقم بالاتري (33%) دارد و زنان نيز 22% از مطبوعات جاري بهره مي‏برند. ميزان استفاده از ديگر منابع (مانند نوارهاي ويديويي،‌ ديسك فشرده، اينترنت، كتاب‏ها و مجلات انگليسي، نوارهاي كاست، نقشه‏ها، اسناد، كتاب‌هاي خطي و ميكروفيلم) در نزد مردان و زنان اندك مي‏باشد.

ب) براساس سن،‌ بيشترين ميزان رفع نيازهاي اطلاعاتي مراجعان از كتاب‌هاي موجود در سنين 40ـ31 سالگي 3/90% و در سنين 25ـ21 سالگي 5/86% مي‏باشد. ميزان استفاده از كتاب‌هاي جديد نيز مربوط به سنين 25ـ21 سال (با 62%) و 20ـ15 سال (با 55%) مي‏باشد.

ج) براساس نوع شغل،‌ محققان با 100% و سپس دانشجويان با 3/87% براي تأمين نيازهاي اطلاعاتي خود از كتاب‌هاي موجود بهره مي‏جويند،‌ در حالي كه بيشترين ميزان استفاده از كتاب‌هاي جديد را طلبه‏ها (با 9/62%) و سپس كارمندان (با 6/58%) داشته‏اند. البته بيشترين ميزان پاسخگويي نشريات ادواري به نيازهاي اطلاعاتي با 100% و سپس محققان با 8/30% ذكر شده است.

د) براساس ميزان تحصيلات، بيشترين ميزان استفاده از كتاب‌هاي موجود را حوزويان (100%)،‌ كارشناسان (4/87%)، ديپلم‏ها (1/86%) و كمتر از ديپلم‏ها (7/85%) داشته‏اند.

بيشترين ميزان استفاده از كتاب‌هاي جديد را مراجعان مقطع دكتري (7/66%) و مراجعان كمتر از ديپلم (7/66%) داشته‏اند. درخصوص استفاده از ديگر منابع براي تأمين نيازهاي اطلاعاتي، مراجعان كمتر از ديپلم بيشترين استفاده را داشته‏اند‎؛‌ آنان از مجلات جديد 3/33%، مطبوعات جاري 6/47%،‌ نوارهاي ويديويي 4/52%، ديسك‏هاي فشرده 1/38% و اينترنت 6/28% استفاده مي‏نمايند.

هـ ) براساس سابقة‌ استفاده از كتابخانه،‌ اكثر مراجعان (بيش از 80% تا 100%) از كتاب‌هاي موجود استفاده مي‏كنند. مراجعان با سابقة بيش از 20 سال استفاده از كتابخانه، 100% از كتاب‌هاي جديد بهره مي‏جويند. در مرتبة‌ بعد، مراجعان با سابقة ‌5 تا 10 سال استفاده از كتابخانه، 3/96% از كتاب‌هاي جديد استفاده مي‏نمايند.

**ميزان استفاده از خدمات كتابخانه**

الف) براساس جنس، مردان بيشتر از خدمات «مطالعة كتاب در تالارهاي قفسه‏باز» (4/72%) و «امانت كتاب در بخش گردش كتاب» (2/41%) استفاده مي‏نمايند. 9/76% زنان نيز براي مطالعه از تالارهاي قفسه باز و 5/43% آنان از «امانت كتاب در بخش گردش كتاب» استفاده مي‏نمايند. متأسفانه اكثريت مردان وزنان از خدمات تالارهاي محققان،‌ آرشيو، مطبوعات و مطبوعات روز، سمعي و بصري، ديسك‏هاي فشرده و اينترنت،‌ كتاب‌هاي خطي، اسناد و كلاس‌هاي آموزشي استفاده نمي‏كنند.

ب) براساس سن،‌ بيشترين استفاده از خدمات «امانت كتاب در بخش گردش كتاب»‌ مربوط به مراجعان داراي سن 21 تا 25 سال (با 8/74%)،‌ سپس مراجعان داراي 40ـ31 سال (با 6/51%) و سپس مراجعان 35ـ26 ساله (با 5/47%) است.

ج) براساس شغل،‌ طلبه‏ها با 7/85%،‌ كارمندان با 3/79%، و دانشجويان با 4/71%،‌ بيشترين ميزان استفاده از تالارهاي قفسه باز را براي مطالعة كتاب داشته‏اند.

استادان دانشگاه (با 100%)، مراجعان داراي مشاغل آزاد (با 2/69%) و دانش‏آموزان (با 2/58%)، بيشترين ميزان استفاده از بخش گردش كتاب را براي امانت‌گرفتن كتاب داشته‏اند.

د) براساس ميزان تحصيلات،‌ بيشترين استفاده از بخش گردش كتاب را مراجعان مقطع دكتري (3/83%)،‌ حوزويان سطح خارج (60%) و مراجعان كارشناسي ارشد (50%) داشته‏اند.

ه‍ )‌ براساس سابقة استفاده از كتابخانه،‌ اكثر مراجعان از تالارهاي قفسه باز استفاده مي‏كنند.

**ميزان رضايت از برخورد مناسب كتابداران**

الف) براساس جنس، مردان (با 9/53%) نسبت به زنان (با 1/34%) از برخورد كتابداران رضايت بيشتري داشته‏اند.

ب) براساس سن،‌ بيشترين ميزان رضايت زياد از برخورد كتابداران از آن مراجعان داراي سنين 60ـ41 (با 80%) و سپس مراجعان 30ـ26 سال سن (با 4/53%) مي‏باشد.

ج) براساس شغل، طلبه‏ها (با 6/68%) بيشترين ميزان رضايت از برخورد كتابداران را داشته‏اند.

د) براساس ميزان تحصيلات،‌ بيشترين ميزان رضايت زياد از برخورد كتابداران را مراجعان داراي سن 10 تا 15 سال سابقة‌ استفاده از كتابخانه (با 4/58%) داشته‏اند.

**ميزان رضايت از كتابداران به‌خاطر آموزش شيوة‌ استفاده از منابع**

الف) براساس جنس، مردان رضايت متوسط بيشتري (1/40%) نسبت به زنان (6/38%) از آموزش شيوة‌ استفاده از منابع داشته‏اند. دركل 9/36% زنان از آموزش شيوة‌ استفاده از منابع ناراضي بوده‏اند.

ب) براساس سن،‌ فقط مراجعان بين 60ـ41 سال با 50% رضايت زياد،‌ از آموزش شيوة استفاده از منابع راضي بوده‏اند و بقيه در حد بسيار نزديكي، رضايت متوسط يا نارضايتي خويش را اعلام كرده‏اند.

ج) براساس شغل، استادان با 50%‌ رضايت زياد،‌ از آموزش شيوة استفاده از منابع رضايت داشته‏اند. مراجعان خانه‏دار و داراي شغل آزاد به ترتيب با 100% و 3/58% نسبت به ديگر مشاغل غير از استادان، ‌رضايت متوسط بالاتري داشته‏اند. دركل ميزان نارضايتي مراجعان در شغل‏هاي مختلف از نحوة آموزش شيوة‌ استفاده از منابع قابل توجه است. لازم به ذكر است كه 5/45% محققان رضايت كمي از اين آموزش داشته‏اند.

د) براساس ميزان تحصيلات، بيشترين ميزان رضايت زياد از آن حوزويان (سطح متوسط) (50%) مي‏باشد و كمترين ميزان رضايت را مراجعان كمتر از ديپلم (1/42%) از آموزش 100% رضايت متوسط داشته‏اند،‌ حال آن‌كه مراجعان بين 5 تا 10 سال (با 6/39% رضايت كم) ناراضي بوده‏اند.

**ميزان رضايت از راهنمايي مناسب كتابداران**

الف) براساس جنس، مردان (با 7/45%) نسبت به زنان (با 1/27%) رضايت بيشتري از راهنمايي كتابداران داشته‏اند.

ب) براساس شغل، طلبه‏ها با 8/54% و استادان دانشگاه با 50% رضايت زياد،‌ بيشترين رضايت را از راهنمايي كتابداران داشته‏اند، درحالي كه محققان (با 2/56%) كمترين ميزان رضايت را از راهنمايي كتابداران ابراز نموده‏اند.

ج) براساس ميزان تحصيلات،‌ بيشترين رضايت از راهنمايي كتابداران از آن حوزويان (سطح متوسط) با 60% رضايت زياد مي‏باشد؛ درحالي كه كمترين ميزان رضايت را حوزويان (سطح خارج) با 50%‌ رضايت كم ابراز نموده‏‎اند.

د) براساس سابقة‌ استفاده از كتابخانه، بيشترين رضايت از راهنمايي كتابداران از آن مراجعان با كمتر از يكسال سابقة‌ استفاده از كتابخانه (2/48%) مي‏باشد.

**ميزان رضايت از كتابداران به‌خاطر شناخت منابع**

الف) براساس جنس، مردان (با 5/49% رضايت)‌ بيشتر از زنان (با 2/33%) از شناخت منابع توسط كتابداران ابراز رضايت نموده‏اند.

ب) براساس سن، بيشترين ميزان رضايت از شناخت منابع توسط كتابدارن را مراجعان 15 تا 20 ساله (با 7/46% رضايت زياد) داشته‏‎اند؛‌ حال آن‌كه مراجعان 41 تا 60 ساله (با 50%) كمترين ميزان رضايت را داشته‏اند.

ج) براساس شغل، استادان دانشگاه‌(50%)، طلبه‏ها (2/48%) و دانشجويان (46%) از شناخت منابع توسط كتابداران رضايت زياد ‌داشته‏اند؛‌ درحالي كه مراجعان خانه‏دار (100%) و مراجعان داراي شغل آزاد (60%)‌رضايت متوسط داشته‏اند.

د) براساس سابقة استفاده از كتابخانه، بيشترين ميزان رضايت زياد از شناخت منابع توسط كتابداران را مراجعان با بيشتر از 20 سال سابقة‌ استفاده از كتابخانه داشته‏‎اند. درمرتبة بعد،‌ مراجعان با كمتر از يك سال سابقة استفاده از كتابخانه (با 3/55% رضايت زياد) از شناخت منابع توسط كتابداران راضي بوده‏اند.

**ميزان رضايت از ارجاع و راهنمايي مراجعان به ديگر بخش‌هاي كتابخانه توسط كتابداران**

الف) براساس جنس، 7/40% مردان و 7/41% زنان از ارجاع و راهنمايي مراجعان به ديگر بخش‌هاي كتابخانه توسط كتابداران رضايت متوسط داشته‏اند.

ب) براساس سن، بيشترين ميزان رضايت زياد از ارجاع و راهنمايي به ديگر بخش‌هاي كتابخانه را مراجعان 31 تا 40 سال (با 3/41%) از كتابداران داشته‏اند؛ درحالي كه اكثر مراجعان در سنين ديگر، رضايت متوسطي داشته‏اند. با اين حال بيشترين نارضايتي از اين نوع راهنمايي را مراجعان 26 تا 30 سال (با 8/32% رضايت كم) از كتابداران داشته‏اند.

ج) براساس شغل، مراجعان خانه‏دار (با 100%) و سپس طلبه‏ها (با 9/46%) بيشترين رضايت از ارجاع و راهنمايي به ديگر بخش‏ها توسط كتابداران را داشته‏اند؛ درحالي كه استادان دانشگاه (با 100% رضايت كم) و محققان (با 7/41%رضايت كم) كمترين ميزان رضايت از اين نوع راهنمايي را داشته‏اند.

د) براساس ميزان تحصيلات،‌ حوزويان سطح خارج با 60% و مقطع دكتري با 50%، بيشترين ميزان رضايت از راهنمايي به ساير بخش‌هاي كتابخانه توسط كتابداران را داشته‏اند.

ه‍ ( براساس سابقة استفاده از كتابخانه، اكثر مراجعان رضايت متوسطي از اين نوع راهنمايي داشته‎‏‎اند. با اين حال 4/31% از مراجعان داراي 5 تا 10 سال سابقة استفاده از كتابخانه،‌ از راهنمايي به ديگر بخش‌هاي كتابخانه ناراضي بوده‏اند.

**پيشنهادهاي مراجعان**

در پاسخ مستقيم به آخرين پرسش تحقيق آنان (يعني اين‌كه چه نوع تغييرات كمي و كيفي در كتابخانه مي‏تواند رضايت بيشتر را جلب كند)، عمده‏ترين نظرها و پيشنهادهاي مراجعان به تفكيك جنس و به ترتيب اولويت از ديدگاه آنان به شرح زير مي‏باشد:

**نظرها و پيشنهادهاي خانم‏ها**

1. افزايش منابع بويژه براي كنكور و دانشگاه                                                   18 نفر

2. تذكر به كتابداران درخصوص برخورد مناسب                                 13 نفر

3. برقراري آرامش در محيط كتابخانه                                                                               12 نفر

4. افزايش تعداد صندلي‏ها                                                                                            10 نفر

5. تفكيك دانش‏آموزان از دانشجويان                                                               6 نفر

6. برگزاري دورة‌ آموزشي براي كتابداران                                                        6 نفر

7. بهبود شرايط و امكانات عضوگيري                                                              3 نفر

8 . برگزاري برنامه‏هاي آموزشي براي مراجعان                                              4 نفر

9. افزايش امكانات رايانه‏اي                                                                                           3 نفر

10. امانت‌دادن كتاب‌هاي مخزن                                                                      3 نفر

**نظرها و پيشنهادهاي آقايان**

1. افزايش فضا                                                                                                                             6 نفر

2. افزايش ساعات كار                                                                                                   4 نفر

3. برقراري سكوت و آرامش                                                                                          3 نفر

4. بالابودن سطح علمي كتابداران                                                                  1 نفر

5. آموزش كتابداران براي كسب اطلاعات بيشتر                                             1 نفر

6. باحوصله بودن راهنمايان                                                                                            1 نفر

**پيشنهادهايي براي تحقيق**

1. با توجه به تغييرات سريع در محيط و نيازهاي جديد مراجعان پيشنهاد مي‏شود كه در فاصله زماني ديگري نيز تحقيق مشابهي انجام گيرد و با اين تحقيق مقايسه شود.

2. نيازهاي اطلاعاتي و پژوهشي گروه 60ـ41 ساله به عنوان يك موضوع تحقيق خاص، انتخاب و مشخص شود.

3. شناسايي دقيق نيازهاي مراجعان مورد تحقيق قرار گيرد.

4. نقش آموزش مراجعان در استفادة‌ بهينه از خدمات و امكانات كتابخانه و تأثير اين امر در رضايت آنان بررسي شود.

5. ارائة خدمات سازمان كتابخانه‏ها،‌ موزه‏ها و مركز اسناد آستان قدس رضوي با ديگر كتابخانه‏هاي عمومي كشور و با استانداردهاي جهاني مقايسه شود.

**پيشنهادهايي براي اجرا**

1. براساس نتايج تحقيق، گروه سني 60ـ41 سال كمترين رضايت را از خدمات كتابخانه دارند و به نظر مي‏رسد علت اين نارضايتي، فراهم‌نبودن خدمات و امكانات براي استفادة‌ اين گروه سني است. به نظر محقق، اين نارضايتي ناشي از موقعيت اجتماعي و محل استقرار كتابخانه در حوزة‌ پرترافيك شهر،‌ ضرورت و نياز به حوصلة‌ بسيار براي رسيدن به مكان تحقيق و پژوهش است.

2. ميزان استفاده از منابع مطبوعاتي بسيار كمتر از كتاب مي‏باشد. به نظر مي‏رسد اين منبع مطالعاتي براي محققان و مراجعان به كتابخانه شناخته شده است، ام‍ّا لازم است اطلاع‏رساني دقيق از مطبوعات آرشيوي انجام گيرد تا محققان و دانش‏پژوهان علاوه بر رجوع به منابع كتابي، به مطبوعات نيز رجوع كنند؛ مثلاً فهرست مقالات و مطبوعات به طور گسترده و آسان در اختيار مراجعان و محققان قرار گيرد. فضاي مطالعة مطبوعات در دسترس مراجعان، و فراهم‌كردن تسهيلات لازم براي استفاده از منابع، كمك بزرگي براي بهره‏مندي مراجعان از اين منابع ارزشمند است.

3. بيشترين استفاده‏كنندگان از بخش گردش كتاب،‌ مراجعان با مدرك تحصيلي دكتري، حوزوي (سطح خارج) و كارشناسي ارشد هستند. همان طور كه در رديف اول ذكر شد، اين گروه ترجيح مي‏دهند نيازهاي اطلاعاتي آنان در خارج از فضاي كتابخانه تأمين شود. استفاده از خدمات كتابخانة‌ سيار يا كتابخانة‌ تلفني، كمك بزرگي براي تأمين رضايت اين طيف از مراجعان مي‏باشد و منابع مورد نياز اين گروه را مي‏توان با استفاده از امكانات اينترنت مرتفع ساخت.

4. بيشترين رضايت از برخورد كتابداران را مراجعان داراي سابقة 15 ـ 10 سال استفاده از كتابخانه اعلام داشته‏اند و به نظر مي‏رسد دليل رضايت آنان،‌ آشنايي با منابع كسب اطلاعات به منظور بازيابي منابع پژوهشي و محيط خدماتي مجموعة كتابخانه مي‏باشد.

براي جلب رضايت مراجعان، برگزاري برنامه‏هاي آموزشي دربارة راه‌هاي استفاده از منابع و خدمات كتابخانه لازم و ضروري به نظر مي‏رسد.

**منابع**

كاشاني‌زاده، ايران، «بررسي ميزان رضايت دانشجويان از خدمات كتابخانه‌اي دانشگاه آزاد اسلامي خوزستان». **فصلنامه كتاب**. 48 . زمستان 1380: صص 58-38.

كلاني، فاطمه، **«بررسي ميزان رضايت دانشجويان كارشناسي ارشد از خدمات كتابخانه در كليه واحدهاي دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران، غيرپزشكي».** پايان‌نامه كارشناسي ارشد دانشگاه آزاد اسلامي واحد تهران شمال. گروه كتابداري. تهران: 1375.

مجدي، علي‌اكبر، **«بررسي وضعيت و عملكرد كتابخانه مركزي آستان قدس رضوي».** طرح پژوهشي، مؤسسه خدمات مشاوره‌اي جوانان و پژوهش‌هاي اجتماعي آستان قدس رضوي، مشهد: 1380.

منصوريان، يزدان، **«بررسي ميزان و عوامل موثر بر رضايتمندي استفاده‌كنندگان از خدمات اطلاع‌رساني رايانه‌اي در كتابخانه‌هاي دانشگاه فردوسي مشهد».** پايان نامه كارشناسي ارشد دانشكده علوم تربيتي، دانشگاه فردوسي مشهد، 1379.