**نام مقاله: بررسي عوامل موثر بر ميزان رضايت كاربران از كتابخانه دانشكده روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران**

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

**شماره نشريه: 52 \_ شماره چهارم-جلد 13**

**پديدآور: صالح رحيمي،طاهره كرمي،مهران فرهادي،منصوره مراد حاصلي**

**بررسي عوامل مؤثر بر ميزان رضايت كاربران از كتابخانه دانشكده روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران**

صالح رحيمي [[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")

طاهره كرمي [[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")

مهران فرهادي [[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ")

منصوره مراد حاصلي [[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ")

**چكيده**

**به منظور بررسي عوامل مؤثر بر ميزان رضايت كاربران از كتابخانة دانشكدة روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران، تعداد 107 نفر از كاربران (معادل 10% كل دانشجويان و اعضاي هيئت علمي) به شيوة نمونه‌گيري در دسترس انتخاب و از آنان خواسته شد پرسشنامة رضايت كاربران از كتابخانه را تكميل كنند. يافته ها نشان داد متغيرهاي كفايت مجموعه كتابخانه و چگونگي ارائة خدمات، بهترين پيش‌بيني كننده‌هاي رضايت كاربران از كتابخانه هستند و در مجموع43/0 واريانس رضايت از كتابخانه را تبيين مي‌كنند (01/0 p<). ساير متغيرهاي پژوهش يعني، چگونگي مساعدت كتابداران، مقررات كتابخانه، و فضا و تجهيزات، به تنهايي قادر به پيش بيني سهم معناداري از ميزان رضايت كاربران بودند، اما زماني كه با متغيرهاي كفايت مجموعه كتابخانه و چگونگي ارائة خدمات وارد معادله مي‌شدند، سهم معناداري به توانايي پيش بيني اضافه نكردند. همچنين، دسترسي به منابع، سهم معناداري در پيش‌بيني رضايت كاربران نداشت. نتايج به تفصيل در مقاله ارائه شده است.**

**كليدواژه‌ها: رضايت كاربران ، مقررات كتابخانه، تجهيزات كتابخانه، كفايت مجموعه، دانشكده روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران.**

**مقدمه**

هدف كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني، ارائه خدمات مناسب به كاربران است. از اين رو، توجه به نظرهاي آنان در بهبود ارائه خدمات، اهميت دارد. براي بقا در محيط رقابتي اطلاعات، كتابخانه‌هاي دانشگاهي به بهبود كيفيت خدمات توجه بيشتري نشان مي‌دهند (سيموندز و اندليب[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ")، 2001).

بررسي رضايت كاربران، ابزار مناسبي براي سنجش خدمات كتابخانه‌هاست. اين نوع بررسي‌ها، به بخش مهمي از حيات كتابخانه‌هاي دانشگاهي مبدل شده است، كه نتايج آن نه تنها به مديريت كتابخانه در رسيدن به هدفهاي مورد نظر كمك مي‌كند، بلكه به آشكار ساختن ارزش و تأثير آن خدمات و نيز به مديريت مؤسسات براي كاهش هزينه‌ها ياري مي‌رساند. كاربران به مشتري تبديل شده‌اند و سنجش چگونگي دريافت خدمات موجود براي طراحي و ارائه خدمات مؤثر به آنها، ضروري است. يكي از هدفهاي بررسي رضايتمندي كاربران كتابخانه بايد بهبود خدمات ارائه شده به آنان باشد. سطح بالاي رضايت عمومي كاربران براي تبليغ خدمات كتابخانه مناسب است و ممكن است مديران مؤسسه‌ها را متقاعد سازد كه همه از كتابخانه راضي هستند، اما نبايد باعث افت در كيفيت ارائه خدمات شوند. بررسي خدمات از درون و مقايسه آنها با ساير خدمات و همچنين بررسي نمونة عملكرد خوب، از موارد مهم به شمار مي‌روند. گروه‌هاي مختلف كاربران كتابخانه انتظارها و اولويتهاي متفاوتي از خدمات دارند، و خدمات كتابخانه‌اي خوب بايد انعطاف‌پذيري لازم را داشته باشند تا تمام تقاضاها را برآورده و رضايت كاربران را فراهم كنند. خدمات كتابخانه‌اي يكسان، براي همه كاربران مناسب نيست. مديران بايد به ياد داشته باشند كه بهترين ارائه خدمات ممكن است به شرايط خاص كتابخانه بستگي داشته باشد (كريزر[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ")، 2006).

بررسي ميزان رضايت كاربران از خدمات كتابخانه و مراكز اطلاع‌رساني، علاوه بر آسان نمودن تسهيل دستيابي مراجعه‌كننده به منابع مرتبط با موضوع پژوهش، باعث كارآيي بهتر كتابخانه مي‌شود. بر اين اساس، ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه دانشكده روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران بررسي گرديده است تا مشكلات و موانع احتمالي در حد امكان آشكار شود.

«ليفر»[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ") ( 1998) اظهار مي‌دارد كه بررسي رضايت كاربران، ابزارهاي مفيدي را در دست مدير كتابخانه براي پيش بيني مشكلات بالقوه قرار مي‌دهد. اين ابزارها عبارتند از:

·تأكيد بر حفظ و بازسازي نقاط قوّت

·مشخص كردن نقاط ضعف

·پاسخگويي مدير در مواردي كه رضايتمندي كاربران بيش از حد معمول باشد

·ارائه معيار عيني در باب ميزان نارضايتي كاربران

· افزايش اعتماد كاركنان به مدير.

كتابخانه دانشكده روان شناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران در سال 1345 تأسيس گرديده است . اين كتابخانه داراي مجموعه غني و معتبري از كتابها و نشريه‌ها در موضوعات تعليم و تربيت، مديريت آموزشي، روانشناسي، كودكان استثنايي و نيز كتابداري و اطلاع‌رساني است. روزانه، تعداد زيادي از اعضاي هيئت علمي، دانشجويان و كاركنان دانشكده از مجموعه مزبور استفاده مي‌كنند. مجموعه كتابخانه شامل بيش از 48000 عنوان كتاب، 90 عنوان نشريه فارسي و حدود 1800 عنوان پايان نامه در مقاطع كارشناسي ارشد و دكتري است.

**مرور نوشته‌هاي خارج از ايران**

مطالعه در مورد رضايت كاربران كتابخانه در خارج، به حدود دهه1940 باز مي‌گردد (شي[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ")، 2000). اواخر دهه 1960 نقطه عطف رشد اين نوع تحقيقات به شمار مي‌رود و از اواخر دهه 1980 تحقيقات به شكل گسترده‌تري اشاعه يافت. گرچه در ابتدا محققان فقط به قصد سنجش رضايت و عدم رضايت استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌ها دست به چنين تحقيقاتي مي‌زدند، ليكن بعدها (از دهه 1980) بيشتر پژوهشها به طرف بررسي رضايت كاربران همراه با مطالعه انتظارها و نيازهاي آنها و عوامل ايجادكنندة رضايت مراجعان، گرايش داشت.

«كومار»[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ") (2007) در پژوهشي به اين نتيجه رسيد كه كتابخانه دانشگاه جواهر لعل نهرو[[10]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o ") در زمينه خدمات كيفي كمبود ندارد. گفتني است، خدمات اطلاعاتي كيفي به عواملي مانند: كمك به كاربران در تشخيص نيازهاي اطلاعاتي‌شان، جلب اعتماد آنها در استفاده از نظامهاي بازيابي اطلاعات، و لذت بخش نمودن تعامل كاربران با كاركنان كتابخانه بستگي دارد. كتابخانه دانشگاه جواهر لعل نهرو براي رسيدن به كيفيت كامل در خدمات اطلاعاتي در كتابخانه بايد برنامه اطلاعاتي جامعي مبتني بر نيازها و فعاليتهاي كاربران، تهيه كند.

«حسنين و مودهي»[[11]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o ") (2006) در پژوهشي با عنوان «ارزيابي شغلي تسهيلات كتابخانه‌هاي دانشگاهي و پژوهشي» به ارائه يافته‌هاي حاصل از بررسي عناصر اصلي كاربردي و فني عملكرد كتابخانه پژوهشي و دانشگاهي دانشگاه صنعت نفت و معدن شاه فهد[[12]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o ") واقع در ظهران[[13]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o ") عربستان سعودي پرداختند. اين مطالعه، ارزشهاي شاخصهاي رضايت را بر اساس 22 عامل اجرايي و ميزان رضايت مربوط به هر عامل را نيز تعيين نموده است. اين مطالعه همچنين برنامه اجرايي براي بهبود عملكرد كتابخانه را مشخص كرده است.

«مجيد، انور و ايسنچيز»[[14]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn14" \o ") (2001) در پژوهشي با عنوان «تلقي كاربران از اثربخشي كتابخانه در كتابخانه‌هاي كشاورزي كشور مالزي» به بررسي عواملي پرداخته‌اند كه در شكل‌دهي ادراك كاربران از كارايي كتابخانه نقش مثبتي دارد. يافته‌ها نشان مي­دهد كفايت مجموعه، خدمات و امكانات، رابطه نزديكي با درك كارايي كتابخانه دارد. ديگر عوامل خاصي كه در درك كارايي كتابخانه مؤثر بود، عبارتند از: كفايت و كارايي تبليغ كتابخانه، مشاركت كاربران در انتخاب مواد كتابخانه، موقعيت مناسب مكاني كتابخانه، مشاركت در برنامه هاي آموزشي، كمك به دسترسي براي استفاده از منابع و امكانات كتابخانه، و تخصص كاركنان كتابخانه. اين پژوهش پيشنهاد مي‌كند كه براي هر مطالعه مطلوب كارايي كتابخانه، تمام عوامل همكاري كننده در رضايت كاربر بايد با هم مطالعه شود.

«كولن» (2001) رابطة ميان كيفيت خدمات و رضايتمندي استفاده‌كنندگان را بررسي كرد. نتايج پژوهش وي نشان داد» بين انتظارهاي استفاده‌كنندگان و خدمات موجود كتابخانه فاصله چشمگيري وجود دارد. استفاده‌كنندگان، از كيفيت مجموعه و دسترسي به منابع، مكان مطالعه و برخورد كتابداران راضي نبودند. يافته‌ها بيانگر اين مطلب بود كه ميان انتظارهاي استفاده‌كنندگان و درك كتابداران از نوع نياز آنها فاصله وجود دارد و نيز نوع نگرش كتابداران به هدفها، هميشه مطابق نياز استفاده‌كنندگان نبوده است.

«بلين و ريزي» (2001) معتقدند ميزان رضايت مراجعان به كتابخانه، با عواملي مانند كيفيت و غني بودن منابع كتابخانه، مهارت كاركنان و دسترسي آسان به فهرستها و منابع رايانه‌اي ارتباط مستقيم دارد، ولي با عواملي مانند پايگاه‌هاي اطلاعاتي و اينترنتي، منابع الكترونيكي و نسخه‌هاي تكراري كتابها، ارتباط كمي دارد.

«سايموند» (2000) در پژوهشي دربارة رضايتمندي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي دانشگاهي دريافت كه استفاده‌كنندگان توقعات بالايي از خدمات كتابخانه دارند و از نوع برخورد كتابداران راضي نيستند و كتابداران هم از نياز دانشجويان آگاهي ندارند. وي پيشنهاد كرد دانشجويان براي استفادة بهينه از كتابخانه آموزش ببينند. همچنين، نياز دانشجويان شناسايي و منابع كتابخانه با نيازهاي آنان و برنامه‌هاي آموزشي دانشگاه تطبيق داده شود.

«يانگ» (1998)، «باد» (1978)، «دالتون» (1992)، «ردي و همكاران» (1993)، «پرالت و آرسنو» (1992)، «مك كارتي» (1995)، «بوچ» (1997)، «اندليب و سايموند» (1998)، «موسلي» (1997) و «ليا و والش» (1983) هر يك در تحقيقاتي مشابه، ميزان رضايتمندي و عوامل مؤثر در رضايت استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي مختلف از جمله كتابخانه‌هاي دانشگاهي را بررسي و به نتايجي مشابه موارد ياد شده دست يافته‌اند.

**نوشته‌هاي داخلي**

تاكنون درباره ميزان رضايتمندي از كتابخانه تحقيقات زيادي انجام شده است، ليكن اين پژوهشها اغلب به صورت توصيفي، ميزان رضايتمندي استفاده‌كنندگان را سنجيده و كمتر به تحليل عوامل مؤثر در ميزان رضايتمندي كاربران توجه داشته‌اند. تنها مورد خاص در اين زمينه، مقاله‌اي مروري است كه فقط به توضيح و تفسير عوامل مؤثر بر ميزان رضايتمندي استفاده‌كنندگان پرداخته است. «طاهريان» (1386) عوامل مؤثر بر افزايش رضايت كاربران كتابخانه‌هاي تخصصي را در قالب 4 عامل زمان، همگامي با تحولات جديد، تنوع خدمات و ارزيابي خدمات از ديدگاه خود كاربر به تفصيل بررسي كرده و اهميت و ارتباط هر يك از اين عوامل را در كتابخانه‌هاي تخصصي برشمرده است. از اين رو، تنها به ذكر خلاصه‌اي از تحقيقات توصيفي انجام شده در اين مورد اشاره شده است.

«مرادمند» (1386) در پژوهشي دربارة ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه دانشكده ادبيات دانشگاه شهيد چمران اهواز، به اين نتيجه رسيد كه مراجعان به كتابخانه از نحوة مديريت كتابخانه، ساعات كاري، رفتار كتابداران و ميزان و زمان كتابهاي امانتي رضايت داشته و عمدة نارضايتي آنان نبود امكان استفاده از اينترنت، ضعف مجموعه و سالن مطالعه بوده است. همچنين، بين روزآمدي منابع و تعداد دفعات مراجعه استفاده‌كنندگان به كتابخانه، رابطه معناداري وجود نداشته است؛ اما، بين رفتار كتابداران و ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از كتابخانه رابطه‌اي معنادار بوده است.

«رئيسي و ابراهيمي» (1386) ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران را در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال 1383 بررسي كردند. يافته‌هاي پژوهش آنها نشان داد منابع موجود در كتابخانه مركزي، جوابگوي نيازهاي اطلاعاتي مراجعان نيست و به روز نبودن اين منابع بيش از تعداد آنها، موجب نارضايتي كاربران مي‌باشد. ضمناً از منابع موجود نيز به دليل ناتواني برخي از اعضاي هيئت علمي و دانشجويان در انجام جستجوهاي رايانه‌اي و يا دسترسي به منابع الكترونيك و احتمالا دريافت نكردن كمك كافي، استفاده بهينه نمي‌شود.

«اباذري» (1385) به بررسي چگونگي و ميزان رضايتمندي دانشجويان از كتابخانه دانشگاه آزاد اسلامي واحد قم پرداخته است. نتايج اين پژوهش نشان داد بيشترين ميزان رضايت در 4 بُعد مجموعه، خدمات، كتابدار و تجهيزات، رضايت از كتابداران و كمترين ميزان رضايت از امكانات و تجهيزات فيزيكي بوده است.

«مرادي مقدم» (1384) پس از بررسي ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه شهيد چمران و علوم پزشكي اهواز، با استفاده از روش پيمايشي دريافت كه ميان رضايت كلي مراجعان ‌از كتابخانه‌هاي مركزي شهيد چمران و علوم پزشكي اهواز تفاوتي وجود ندارد. همچنين، ميان رشتة تحصيلي و ميزان رضايت مراجعان كتابخانه، رابطة معناداري مشاهده نكرد.

«مهدي‌زاده قلعه جوق» (1383) در پژوهشي با عنوان «ميزان رضايتمندي دانشجويان از خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي دولتي تبريز» به اين نتيجه رسيد كه در ميان مقاطع تحصيلي، بالاترين ميزان رضايت از خدمات را دانشجويان كارداني داشته‌اند و از دانشگاه‌هاي مورد بررسي، بالاترين ميزان رضايت به دانشگاه علوم پزشكي تبريز تعلق داشت. همچنين، بيشترين علت مراجعه به كتابخانه و استفاده از آن، مطالعة درسي بوده است.

«فيضي» (1376)، «كاشاني‌زاده» (1380)، «ملكي نجه‌دهي» (1373)، «صياميان» (1378)، «كلاني» (1375)، «محمد اسماعيل» (1379) و «ارتجاعي» (1372) در تحقيقاتي مشابه دربارة ميزان رضايتمندي دانشجويان از كتابخانه‌هاي دانشگاهي به پژوهش پرداخته و به نتايج تقريباً مشابهي دست يافته‌اند. همچنين «سرداري» (1366)، «قرباني» (1378)، «رادباوه و تصويري قمصري» (1383)، «شوق‌پور» (1384)، «خوشه» (1385)، «موسوي شوشتري» (1382) و «مرادمند و اميري» (1386) نيز در پژوهشهايي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي عمومي و تخصصي را بررسي كرده‌اند كه به دليل كثرت موارد و تكرار مطالب، از ذكر جزئيات آنها خودداري مي‌شود.

**روش**

**ابزار و نحوة اجرا**

روش پژوهش پيمايشي از نوع توصيفي ـ تحليلي است. هدف پژوهش حاضر، بررسي عوامل مؤثر بر ميزان رضايت كاربران از كتابخانه دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي دانشگاه تهران است.

براي گردآوري اطلاعات در اين پژوهش، از پرسشنامه استفاده شده است. در طراحي پرسشنامه كه از مقياس پنج درجه‌اي ليكرت استفاده شده است، الگوهاي موجود در پايان‌نامه «قرباني» (1378) مبناي كار قرار گرفت و تلاش شده پرسشهاي مطرح در آن با ويژگيهاي خاص كتابخانه دانشكده روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران همخوان شود. اطلاعات گردآوري شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحليل شده است.

**جامعه آماري**

جامعه مورد مطالعه اين پژوهش شامل، دانشجويان و اعضاي هيئت علمي عضو كتابخانه دانشكده روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران شامل52 عضو هيئت علمي، 66 نفر دانشجوي دكتري، 326 نفر دانشجوي ارشد، 627 نفر دانشجوي كارشناسي، در مجموع 1071 نفر بود. 10% از اين تعداد (معادل 107 نفر) به روش نمونه‌گيري در دسترس انتخاب شدند. پرسشنامه‌هاي اين پژوهش در هفته دوم ارديبهشت ماه 1387 توزيع شد.

**سؤالهاي پژوهش**

1- عوامل مرتبط با ميزان رضايت كاربران از كتابخانه كدامند؟

2- بهترين پيش‌بيني كننده‌هاي ميزان رضايت كاربران از كتابخانه كدامند؟

**يافته‌ها**

 در مجموع، 107 نفر به سؤالهاي پرسشنامه پاسخ دادند كه از اين تعداد 64 نفر (8/59%) را زنان و 43 نفر (2/40%) را مردان تشكيل مي‌دهند. همچنين از اين تعداد 62 نفر (9/57%) دانشجوي مقطع كارشناسي، 33 نفر (8/30%) دانشجوي مقطع كارشناسي ارشد، 7 نفر (5/6%) دانشجوي مقطع دكتري و 5 نفر (7/4%) اعضاي هيئت علمي دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي بوده‌اند. بيشترين تعداد پاسخ‌دهندگان به ترتيب دانشجويان رشته‌هاي كتابداري و اطلاع‌رساني و كودكان استثنايي و كمترين تعداد پاسخ دهندگان در رشته‌هاي تاريخ و فلسفه آموزش و پرورش، روانشناسي سلامت و فلسفه تعليم و تربيت هر يك به تعداد 2 نفر بوده‌اند.

**جدول 1. فراواني پاسخ دهندگان بر حسب رشتة تحصيلي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **درصد** | **فراواني** | **رشته تحصيلي**   |
| 4/22 |  |  |
| 24 | كتابداري و اطلاع رساني   |  |
| 14 |  |  |
| 15 | كودكان استثنايي   |  |
| 3/10 |  |  |
| 11 | مديريت و برنامه ريزي آموزشي   |  |
| 4/8 |  |  |
| 9 | روانشناسي تربيتي   |  |
| 5/7 |  |  |
| 8 | روانشناسي باليني   |  |
| 5/6 |  |  |
| 7 | تكنولوژي آموزشي   |  |
| 6/5 |  |  |
| 6 | برنامه ريزي آموزشي   |  |
| 6/5 |  |  |
| 6 | مشاوره و راهنمايي تحصيلي   |  |
| 7/4 |  |  |
| 5 | روانشناسي عمومي   |  |
| 7/3 |  |  |
| 4 | آموزش بزرگسالان   |  |
| 8/2 |  |  |
| 3 | تحقيقات آموزشي   |  |
| 8/2 |  |  |
| 3 | مديريت آموزشي   |  |
| 9/1 |  |  |
| 2 | تاريخ و فلسفه آموزش و پرورش   |  |
| 9/1 |  |  |
| 2 | روانشناسي سلامت   |  |
| 9/1 |  |  |
| 2 | فلسفه تعليم و تربيت   |  |
| 100 |  |  |
| 107 | جمع   |  |

جدول 2 ميانگين، انحراف معيار و تعداد نمونه را در متغيرهاي پژوهش نشان مي‌دهد. بايد توجه داشت، تعداد سؤالها براي متغيرهاي مختلف، متفاوت و اغلب تفاوتهاي ميانگين‌ها ناشي از تفاوت تعداد سؤالهاي پرسشنامه است.

**جدول 2. ميانگين و انحراف استاندارد نمره آزمونها به تفكيك متغيرها**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شاخص****متغير** | **تعداد** | **ميانگين** | **انحراف معيار**   |
| كفايت مجموعه |  |  |  |
| 107 | 54/10 | 27/2   |  |
| رضايت |  |  |  |
| 107 | 54/10 | 20/2   |  |
| دسترسي به منابع |  |  |  |
| 107 | 24/16 | 96/2   |  |
| چگونگي مساعدت كتابداران |  |  |  |
| 107 | 72/6 | 61/1   |  |
| مقررات كتابخانه |  |  |  |
| 107 | 88/15 | 57/3   |  |
| خدمات رايانه‌اي |  |  |  |
| 107 | 84/7 | 09/2   |  |
| فضا و تجهيزات |  |  |  |
| 107 | 36/15 | 30/3   |  |
| ارائه خدمات |  |  |  |
| 107 | 99/12 | 12/3   |  |

مندرجات جدول 3 نشان مي‌دهد متغير «رضايت» بالاترين همبستگي را با متغير «كفايت مجموعه» دارد و متغير نحوه «ارائه خدمات» نيز همبستگي بالايي با ميزان «رضايت» دارد. متغيرهاي ديگر مانند «چگونگي مساعدت كتابداران»، «مقررات كتابخانه»، «خدمات رايانه‌اي»، «فضا و تجهيزات»، نيز با ميزان «رضايت» همبستگي مثبت و معنادار دارند. اما ميزان ضريبها به اندازة «كفايت مجموعه» و نحوه «ارائه خدمات» نيست. تنها متغير «دسترسي به منابع» با ميزان «رضايت» همبستگي معنادار نداشت. همبستگي ساير متغيرها نيز در جدول ارائه شده است.

**جدول3. همبستگي بين متغيرهاي مختلف پژوهش**

| **متغيرها** | **كفايت مجموعه** | **رضايت** | **دسترسي به منابع** | **چگونگي مساعدت كتابداران** | **مقررات كتابخانه** | **خدمات رايانه اي** | **فضا و تجهيزات** | **ارائه خدمات**   |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| كفايت مجموعه |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 |   |   |   |   |   |   |     |  |
| رضايت |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*\*57/0 | 1 |   |   |   |   |   |     |  |
| دسترسي به منابع |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18/0 | 13/0 | 1 |   |   |   |   |     |  |
| چگونگي مساعدت كتابداران |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*21/0 | \*\*30/0 | \*23/0 | 1 |   |   |   |     |  |
| مقررات كتابخانه |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*\*35/0 | \*23/0 | 17/0 | 14/0 | 1 |   |   |     |  |
| خدمات رايانه اي |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*\*27/0 | \*24/0 | \*24/0 | \*\*32/0 | \*\*35/0 | 1 |   |     |  |
| فضا و تجهيزات |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*\*27/0 | \*22/0 | 18/0 | \*20/0 | \*\*32/0 | \*\*50/0 | 1 |     |  |
| ارائه خدمات |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*\*39/0 | \*\*53/0 | 13/0 | \*\*40/0 | \*\*37/0 | \*\*42/0 | \*\*26/0 | 1   |  |

01/0>P\*\*

 05/0P<\*

براي انجام تحليل رگرسيون از روش همزمان (Enter) استفاده شد، اما به دليل اينكه برخي از متغيرها مانند «دسترسي به منابع» سهم معناداري در پيش‌بيني نداشتند، از مدل حذف شدند. ساير متغيرها شامل «چگونگي مساعدت كتابداران»، «مقررات كتابخانه»، «ارائه خدمات» و «فضا و تجهيزات» در صورتي كه به تنهايي وارد مدل مي‌شدند، سهم معناداري داشتند، اما با ورود دو متغير اصلي «كفايت مجموعه» و «ارائه خدمات» سهم معناداري از واريانس را تبيين نمي‌كردند.

آماره‌هاي جدول 4 نشان مي‌دهد همبستگي چندگانه متغيرها با ميزان «رضايت كاربران» مجموعه 66/0 و مقدار R2 و R2 تعديل شده به ترتيب 44/0 و 43/0 است. به عبارت ديگر 43/0 از تغييرات متغير وابسته (رضايت كاربران) توسط مجموع متغيرهاي پيش‌بين، تبيين مي‌شود.

**جدول4. خلاصه مدل رگرسيون**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **مدل** | **R** | **R2** | **R2تعديل شده**   |
| 1 |  |  |  |
| 66/0 | 44/0 | 43/0   |  |

**جدول5. تحليل رگرسيون رضايت كاربران بر متغيرهاي پيش بين  ANOVA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مدل** | **مجموع مجذورات** | **درجه آزادي df** | **ميانگين مجذورات** | **F** | **معناداري**   |
| رگرسيون |  |  |  |  |  |
| 85/225 | 2 | 92/112 | 96/40 | 000/0   |  |
| باقيمانده |  |  |  |  |  |
| 71/286 | 104 | 7/2 |   |     |  |
| كل |  |  |  |  |  |
| 56/512 | 106 |   |   |     |  |

مندرجات جدول 6 نشان مي‌دهد ضريبهاي B (استاندارد شده) براي متغير «ارائه خدمات»و «كفايت مجموعه»به ترتيب 26/0 و 41/0 و ضريبهاي b (استاندارد شده)به ترتيب 37/0 و 43/0 است كه براي هر دو متغير در سطح 01/0 معنادار است. بنابراين، بهتر از ساير متغيرها توان پيش بيني متغير وابسته را دارند.

**جدول6. ضريبهاي رگرسيون**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مدل** | **B** | **b** | **t** | **معنا داري**   |
| ثابت |  |  |  |  |
| 81/2 |   | 23/3 | 01/0   |  |
| ارائه خدمات |  |  |  |  |
| 26/0 | 37/0 | 64/4 | 01/0   |  |
| كفايت مجموعه |  |  |  |  |
| 41/0 | 43/0 | 36/5 | 01/0   |  |

**بحث و نتيجه‌گيري**

همان‌طور كه پيشتر گفته شد، تاكنون دربارة ميزان رضايتمندي از كتابخانه تحقيقات زيادي انجام شده است، ليكن اغلب اين پژوهشها فقط به صورت توصيفي به سنجش ميزان رضايتمندي استفاده‌كنندگان پرداخته و به تحليل عوامل مؤثر در ميزان رضايتمندي كاربران كمتر توجه داشته‌اند. هدف تحقيق حاضر اين بود كه عوامل مرتبط و مؤثر بر ميزان رضايت كاربران كتابخانه دانشكدة روانشناسي دانشگاه تهران را بررسي كند. نتايج نشان داد متغيرهاي «چگونگي مساعدت كتابداران»، «مقررات كتابخانه» و «فضا و تجهيزات» با ميزان رضايت كاربران از كتابخانه همبستگي معنادار دارد و چنانچه به تنهايي وارد مدل شوند، سهم معناداري در پيش‌بيني ميزان رضايت به خود اختصاص مي‌دهند. اما با ورود دو متغير اصلي «كفايت مجموعه» و «ارائه خدمات» سهم معناداري به تبيين واريانس اضافه نمي‌شود. همان‌طور كه گفته شد «كفايت مجموعه» و «ارائه خدمات» بهترين عوامل پيش‌بيني‌كنندة رضايت كاربران بودند، اما متغير «دسترسي به منابع» با ميزان رضايت كاربران به طور معنادار همبسته نبود و به تنهايي يا به همراه متغيرهاي ديگر، سهم معناداري در پيش بيني نداشت. نتايج پژوهش حاضر بجز مورد اخير، رابطة دسترسي به منابع با رضايت كاربران، با نتايج پژوهش طاهريان (1386) مطابقت مي‌كند. اين امر نشان مي‌دهد رضايت كاربران به عوامل متعددي وابسته است. از يك جنبه مي‌توان اين عوامل را به عوامل روانشناختي و عوامل غير روانشناختي تقسيم كرد. چگونگي مساعدت كتابداران، و حتي مقررات كتابخانه، عمدتاً ابعاد عاطفي و روانشناختي موضوع را نشان مي‌دهند كه افراد در هر گونه رابطه‌اي احساس مي‌كنند. بر مبناي نظرية خود تعيين‌گري[[15]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn15" \o ") (دسي و رايان[[16]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn16" \o ")، 1985)، نياز به ارتباط، و خودمختاري از نيازهاي اساسي و ذاتي انسان هستند. از همين رو و با پذيرفتن اين نكته، نحوة مساعدت كتابداران و مقررات كتابخانه مي‌تواند به ترتيب به اين دو نياز افراد پاسخ داده و ميزان رضايت آنان را افزايش دهد. ارائه خدمات، فضا و تجهيزات و كفايت مجموعه، عوامل غير روانشناختي هستند كه نياز اساسي و فلسفة وجودي كتابخانه را نشان مي‌دهند و در واقع قوام كتابخانه وابسته به آنهاست. با در نظر گرفتن اين نكته مي‌توان دريافت كه چرا كفايت مجموعه و ارائه خدمات، مهمترين عوامل پيش‌بيني‌كنندة رضايت كاربران بوده‌اند.

از سوي ديگر، در اين تحقيق متغير دسترسي به منابع با ميزان رضايت كاربران فاقد همبستگي معنادار بود و نتوانست سهم معناداري از واريانس متغير وابسته را پيش‌بيني كند. به نظر مي‌رسد يكي از دلايل اين امر اين است كه اغلب كاربران كتابخانه را دانشجويان دورة كارشناسي تشكيل مي‌دهند. اين دانشجويان از يك سو در قياس با دانشجويان دوره‌هاي بالاتر نياز كمتري به منابع احساس مي‌كنند و از سوي ديگر قادرند اغلب منابع مورد نياز خود را از كتابخانه دريافت كنند. در واقع، به نظر مي‌رسد مسئلة اصلي آنها دسترسي به منابع نباشد و متغيرهاي ديگر اهميت بيشتري دارند.

**منابع**

- اباذري، محمدرضا ( 1385). چگونگي بهره‌گيري و ميزان رضايتمندي دانشجويان از كتابخانه دانشگاه آزاد اسلامي واحد قم. فصلنامه كتاب 17(4): 79-94.

- رئيسي، پوران و عزت ابراهيمي ( 1386). ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال 1383. كتابداري و اطلاع‌رساني. 10(1): 123-140.

- رادباوه، علي و فاطمه تصويري قمصري (1383). ميزان رضايتمندي استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه پژوهشكده مهندسي جهاد كشاورزي. فصلنامه كتاب. 15(2): 129-138.

- طاهريان، آمنه (1386). عوامل مؤثر بر افزايش رضايتمندي كاربران كتابخانه‌ها با تأكيد بر كتابخانه‌هاي تخصصي. فصلنامه كتاب، 18(2): 179-196.

- قرباني، نسرين (1378). بررسي ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه مؤسسه ژئوفيزيك دانشگاه تهران. پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع‌رساني، دانشگاه تهران. دانشكده روان شناسي و علوم تربيتي.

- كاشاني‌زاده، ايران (1380). بررسي ميزان رضايت دانشجويان از خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه آزاد خوزستان. فصلنامه كتاب. 12(4): 38-58.

- مرادمند، علي (1386). بررسي ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه دانشكده ادبيات دانشگاه شهيد چمران اهواز. فصلنامه كتاب. 17(4):204-187.

- مرادي‌مقدم، حسين ( 1384). ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه شهيد چمران و علوم پزشكي اهواز. فصلنامه كتاب، 16(1): 145-158.

- مهدي‌زاده قلعه جوق، ليدا ( 1383). ميزان رضايتمندي دانشجويان از خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي دولتي تبريز. فصلنامه كتاب، 15(1): 123-135.

- 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. NewYork: 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](http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=729042231&%20SrchMode=1&sid=1&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&%20RQT=309&VName=PQD&TS=1265088020&clientId=46414)

1. دانشجوي دكتراي كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه شهيد چمران اهواز Saleh-rahim@yahoo.com

2. كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني تهران.

3. عضو هيئت علمي دانشگاه بوعلي همدان.

4. كارشناس كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه تهران.

[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref5" \o "). Andaleeb & Simmonds.

[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref6" \o "). Creaser.

[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref7" \o "). Leifer.

[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref8" \o "). Shi.

[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref9" \o ").Kumar.

[[10]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref10" \o "). Jawaharlal Nehru University (jnu).

[[11]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref11" \o "). Hassanain & Mudhei.

[[12]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref12" \o "). King Fahd University of Petroleum and Minerals.

[[13]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref13" \o "). Dhahran.

[[14]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref14" \o "). Majid , Anwar & Eisenschitz.

[[15]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref15" \o "). Self-Determination Theory.

2-Deci & Ryan.