

# بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز

(۱) علی مرادمند (۲) محمد رضا امیری

**چکیده:** در این مقاله میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز با هدف کشف نقاط قوت و ضعف موجود بررسی شده است. طبق نتایج به دست آمده در کل ۶۶/۳٪ مراجعین از خدمات کتابخانه راضی بوده‌اند. بیشترین میزان رضایت از خدمات اینترنتی کتابخانه و بانک اطلاعاتی نمایه (۹۰/۷٪)، مدت زمان ارائه خدمات (۸۶/۷٪) و تعداد کتب امانتی (۸۲٪) بوده است. بیشترین میزان نارضایتی از وضعیت سالن مطالعه (۵۲/۸٪)، رفتار کتابداران (۳۱٪) و صرف زمان برای دریافت خدمات در کتابخانه (۲۸٪) بوده است.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت، استفاده کنندگان، خدمات، کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز

## ۱. مقدمه

کتابخانه‌های عمومی یکی از اثربخش‌ترین ابزارها در راستای توسعه فرهنگی و اعتلای سطح آگاهی‌های افراد جامعه هستند. چون این کتابخانه‌ها به تمام اقشار جامعه خدمات می‌دهند، وظیفه اصلی آن‌ها، فراهم آوردن مواد و منابع اطلاعاتی مورد نیاز افراد و گروه‌های مختلف جامعه در اشکال مختلف چاپی و الکترونیکی می‌باشد. در عصر حاضر بویژه توجه به منابع دیجیتالی و خدمات اطلاع‌رسانی از طریق شبکه جهانی گستر وب و بانک‌های اطلاعاتی در موضوعات مختلف از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است.

یکی از روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه، بررسی میزان رضایت مراجعین و نظرخواهی از آنان می‌باشد. از آنجاکه هدف از ایجاد این کتابخانه‌ها جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی،

پژوهشی و تفریحی استفاده کنندگان می‌باشد، بررسی میزان رضایت آن‌ها از خدمات کتابخانه، به کتابداران و مدیران کمک می‌کند تا به نقاط قوت و ضعف موجود پی ببرند. با انجام این بررسی‌ها می‌توان خدماتی را که رضایت بالایی کسب کرده‌اند، تقویت و خدماتی را که از آن‌ها احساس نارضایتی شده است، تغییر داد و با این کار امکان ارتقای سطح خدمات کتابخانه را فراهم آورد.

## ۲. مسئله تحقیق

کتابخانه ملی تبریز در سال ۱۳۳۵ ه‍.ش به ابتکار مرحوم علی دهقان (مدیر وقت اداره فرهنگ آذربایجان شرقی) و با همت و تلاش مردان خیری چون حاج محمد و حاج حسین نخجوانی و دیگر افراد خیرخواه و فرهنگ‌دوست آذربایجانی تأسیس شد و با کتب اهدایی برادران نخجوانی و دیگر عناصر فرهنگ‌پرور شروع به کار کرد. این کتابخانه از بدو تأسیس به دلیل داشتن منابع غنی و منحصر به فرد، همواره محل مراجعه و مورد توجه محققان، نویسندگان و اندیشمندان داخلی و خارجی بوده و با دیگر مراکز مهم علمی و کتابخانه‌ای در اقصی نقاط کشور و جهان در ارتباط بوده است؛ به طوری که اداره فعالیت‌های یونسکو در سال ۱۳۴۴ ه‍.ش کتابخانه ملی تبریز را به عنوان کتابخانه امانتدار یونسکو شناخت و حق استفاده از کلیه انتشارات یونسکو را برای این کتابخانه قائل شد. در سال ۱۳۶۰، کتابخانه از مکان اصلی خود در مجاورت ارک تبریز به ساختمانی واقع در باغ گلستان تبریز انتقال یافت و دور جدیدی از فعالیت‌های خود را تحت مدیریت اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی آغاز کرد.

در سال ۱۳۶۹ کار احداث ساختمان کتابخانه مرکزی تبریز در منطقه لاله تبریز آغاز شد و در سال ۱۳۸۰ با هزینه‌ای بالغ بر ۲۰ میلیارد ریال به پایان رسید. با انتقال کتابخانه ملی تبریز به این محل، بخش اعظم کتاب‌ها و منابع کتابخانه مرکزی تأمین، و با تهیه منابع دیگر شروع به کار کرد. ساختمان بزرگ و باشکوه کتابخانه که مطابق با استانداردهای کتابخانه‌ای جهانی طراحی و ساخته شده، با ۱۰,۰۰۰ متر مربع زیربنا در داخل محوطه‌ای به مساحت ۵ هکتار واقع است. قسمتی از این بنا در ۵ طبقه و بخشی دیگر در ۳ طبقه ساخته شده است.

ساختمان کتابخانه مجهز به سیستم‌های برق، تهویه، گرمایش و سرمایش، اعلام و اطفای هوشمند حریق، اطفای صاعقه، تلفن مرکزی، شبکه جامع رایانه، سیستم‌های ایمنی و حفاظت منابع، شبکه برق اضطراری، و دیگر تجهیزات مدرن و پیشرفته است.

کتابخانه مرکزی دارای ۵ مخزن با گنجایش حدود ۴۰۰ هزار جلد کتاب و حدود ۳۰۰ هزار جلد نشریه مجلد، تالار مطالعه با گنجایش قریب به ۴۰۰ صندلی، تالار مطالعه ویژه پژوهشگران، تالار مطالعه نشریات جاری، بخش نقشه‌ها و اطلس‌ها، بخش بایگانی مرجع، بخش عکاسی و نمایه‌سازی، خانه کتاب، بخش خدمات فنی، بخش خدمات انفورماتیک (خدمات اطلاع‌رسانی و چندرسانه‌ای)، موزه و مخزن کتب خطی و نفیس، مخزن نشریات ادواری، آرشیو عکس و پوستر، آرشیو مشاهیر آذربایجان، بخش صحافی و بازسازی، بخش آزمایشگاه و قرنطینه، بخش مرمت و پاک‌سازی، تالار مطالعه منابع مرجع، تالار همایش‌های علمی - فرهنگی به نام حاج محمد نخبجوانی، و قسمت‌های مختلف تأسیساتی، خدماتی، فنی و اداری، بوفه مرکزی و فضای سبز گسترده است.

هدف پژوهش حاضر بررسی خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز و برآورد میزان رضایت استفاده‌کنندگان و کشف نقاط قوت و ضعف و ارائه پیشنهادهایی در جهت بهبود خدمات و رفع مشکلات موجود می‌باشد.

برای گردآوری اطلاعات در این پژوهش، از پرسشنامه استفاده شده است. در این پرسشنامه در مورد کمیت و کیفیت خدمات، وضعیت مجموعه، ساختمان کتابخانه، مدیریت و رفتار کتابداران، بر اساس مقیاس لیکرت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) از استفاده‌کنندگان و اعضای کتابخانه نظرخواهی شده است. این پرسشنامه توسط نویسندگان مقاله تهیه شد و حاوی ۳۴ سؤال بود. پایایی پرسشنامه دارای اعتبار قابل قبول، و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۸۵ می‌باشد.

روش تحقیق این پژوهش، پیمایشی از نوع توصیفی است. جامعه مورد پژوهش، اعضای فعال کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز هستند که در کل ۱۴۷۰۰ نفر بودند. از این جامعه یک نمونه ۲۲۵ نفری از استفاده‌کنندگان و اعضای فعال کتابخانه انتخاب شد. از آنجا که در این کتابخانه فقط دانشجویان و فارغ‌التحصیلان فوق دیپلم به بالا می‌توانند عضو شوند، در بین جامعه مورد پژوهش افراد دیپلم و زیر دیپلم وجود ندارند. البته این اعمال محدودیت با آیین‌نامه

کتابخانه‌های عمومی مطابقت ندارد و جای سؤال دارد که دلیل و فلسفه این کار چیست. مگر نه این که کتابخانه‌های عمومی باید بدون در نظر گرفتن سن و مدرک تحصیلی، به تمام افراد جامعه خدمات ارائه کنند؟

### ۳. پیشینه تحقیق

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه از سال ۱۹۴۰ آغاز گردید و گرچه نمونه‌هایی از کمی‌سنجی در کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۳۰ موجود است، اما اواخر دهه ۱۹۶۰، نقطه عطف مناسبی برای رشد این گونه پژوهش‌ها می‌باشد. اولین تک‌نگاشت‌ها در موضوع‌های مربوط به ارزشیابی در حیطه علوم کتابداری در سال ۱۹۶۸ به چاپ رسید و از اواخر دهه ۱۹۸۰ بود که این فعالیت‌ها به شکل گسترده‌ای اشاعه یافتند. در جریان سال‌های ۱۹۶۰ تا ۱۹۸۰، تحقیقات انجام‌شده در این زمینه به بررسی یک وضعیت دوگانه مربوط می‌شدند؛ به این ترتیب که هدف اصلی در اغلب این پژوهش‌ها، پاسخ به این سؤال بوده که آیا در یک کتابخانه، استفاده‌کنندگان از خدمات دریافتی و امکانات و تسهیلات موجود راضی هستند یا نه. در این مطالعات و بررسی‌ها شاخص‌هایی چون حجم مجموعه، نیروی انسانی، میزان بودجه تخصیص‌یافته به کتابخانه، و مواردی از این قبیل مورد ارزیابی قرار می‌گرفتند. محققان و پژوهشگران بعدها به این نتیجه رسیدند که تنها با در نظر گرفتن شاخص‌ها و معیارهای فوق‌الذکر نمی‌توان تصویر درستی از نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان و رضایت آنان ترسیم کرد، بلکه باید روش‌هایی را ایجاد کرد که بتواند میزان تعامل بین منابع کتابخانه و امکانات و تسهیلات و خدمات ارائه‌شده و استفاده‌کنندگان و نیازهای اطلاعاتی آنان را بسنجد. درست از دهه ۱۹۸۰ به بعد بود که گام‌هایی در این زمینه برداشته شد و پژوهش‌های مربوط به رضایت مراجعان، پیش‌تر به مطالعه انتظارات و نیازهای آنان و عوامل ایجاد رضایت معطوف گردید. دلایل متعددی برای ارزیابی خدمات کتابخانه از دیدگاه مراجعه‌کنندگان ذکر شده است: (۱) گردآوری اطلاعات برای تسهیل در تصمیم‌گیری و توجیه افزایش هزینه‌ها، (۲) ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده، و (۳) شرکت دادن استفاده‌کنندگان در مدیریت کتابخانه (معرّف ۱۳۸۰).

«ارتجایی» (۱۳۷۲) به نقل از «توید»<sup>۱</sup> می‌نویسد که مراجعین کتابخانه‌ها سه نوع هستند:

۱) مراجعین ناراضی - این مراجعان کم‌تر از آنچه انتظار داشته‌اند، خدمات دریافت کرده‌اند؛

۲) مراجعین راضی - این مراجعان دقیقاً همان مقدار که انتظار داشته‌اند، خدمات دریافت کرده‌اند؛

۳) مراجعین مجذوب - مراجعینی که بیش‌تر از حد انتظارشان خدمات دریافت کرده‌اند. او تأکید کرده که بهترین و عملی‌ترین راه برای جذب افراد به کتابخانه و جلب رضایت آن‌ها، فراهم کردن زمینه تبلیغ خدمات کتابخانه توسط خود مراجعان و از زبان خود آنان است؛ زیرا طبق بررسی‌های انجام‌شده، مشخص گردیده که هر مراجعه‌کننده ناراضی، به ۱۰ نفر اظهار ناراضی می‌کند و در مقابل، یک مراجعه‌کننده مجذوب به ۳ نفر اظهار رضایت می‌کند. به عبارت دیگر حدود ۳/۳ مراجعه‌کننده مجذوب در مقابل یک مراجعه‌کننده ناراضی لازم است تا بتواند اثر او را خنثی کند.

بعضی از صاحب‌نظران از جمله «گلدهور»<sup>۲</sup> (1967) بررسی استفاده‌کنندگان را با اهمیت‌تر از بررسی مجموعه کتابخانه و عوامل دیگر می‌دانند. او می‌گوید «بررسی استفاده‌کنندگان باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع و میزان خدمات دریافت‌شده آنان می‌شود و به همین خاطر کتابخانه‌ها باید در فواصل زمانی مختلف به چنین ارزیابی‌هایی اقدام کنند».

«باد»<sup>۳</sup> (1978) به بررسی رضایت مراجعان در دو دانشگاه لویزیانای شمال شرقی و لویزیانای جنوب شرقی پرداخت. در اولی میزان رضایت اساتید و در دومی میزان رضایت دانشجویان را بررسی کرد نتیجه پژوهش او نشان داد که در هر دو دانشگاه، جامعه استفاده‌کننده از منابع و خدمات مرجع رضایت دارند و از وضعیت فیزیکی و محیط کتابخانه (خصوصاً از سروصدا و شلوغی آن) ابراز ناراضی کرده‌اند.

در سال ۱۹۸۳ «دلیا»<sup>۴</sup> و «والش»<sup>۵</sup> به تحقیقی درباره مفهوم رضایت استفاده‌کنندگان پرداختند. به نظر این دو، رضایت استفاده‌کنندگان یا درجه رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه براساس خود-اظهاری، یک ارزیابی ذهنی و نظری از عملکرد کتابخانه‌های عمومی فرض می‌شود. از این مفهوم برای ارزیابی عملکرد کتابخانه در مورد خدمات مختلف و مقایسه سطوح عملکرد این کتابخانه با دیگر کتابخانه‌های گزارش داده‌شده، استفاده می‌شود. همچنین تصور می‌شود که رضایت استفاده‌کننده یک رابطه مثبت با میزان استفاده از کتابخانه

دارد. گزارش نتایج تحقیق بر روی ۶۲۳ مراجعه کننده کتابخانه عمومی «رمزی کانت» ثابت می کند که این مفهوم، بالقوه برای ارزیابی خدمات در یک کتابخانه مفید است. از آنجا که این مفهوم تحت تأثیر خصوصیات جمعیت شناختی استفاده کنندگان قرار دارد، نباید برای مقایسه سطوح عملکرد تصور شده کتابخانه هایی که مورد استفاده جامعه های مختلف استفاده کننده قرار می گیرند، استفاده شوند. نتیجه دیگر این تحقیق این بود که این مفهوم رابطه مثبتی با میزان استفاده از کتابخانه ندارد.

«یانگ»<sup>۶</sup> (1998) به بررسی بخش امانت کتابخانه های دانشگاهی و نقش آن ها در تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان پرداخت. وی خاطر نشان کرد که فقر مجموعه و ناتوانی آن در برآوردن نیازهای مراجعان، عامل اصلی نارضایتی جامعه استفاده کننده می باشد. همچنین نتایج تحقیق او نشان داد که ضعف در برقراری ارتباط صمیمانه از سوی کتابداران، عامل مهم نارضایتی است؛ چون در این صورت کتابدار به نیاز اطلاعاتی مراجعه کننده پی نمی برد و نیاز مراجعه کننده برآورده نمی شود و طبیعتاً از کتابخانه ناراضی خواهد بود. در این بررسی دسترسی مستقیم به مجموعه کتابخانه، عاملی برای افزایش میزان رضایت مراجعان و جذب هر چه بیش تر آنان به کتابخانه معرفی شده است.

«بلین» و «ریزی»<sup>۷</sup> (2001) طی بررسی هایی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت مراجعان به کتابخانه با عواملی همچون کیفیت و کفایت مجموعه، لیاقت و شایستگی کارکنان، سهولت استفاده از فهرست ها و پایانه های رایانه ای، ارتباط مستقیم، و با عواملی همچون پایانه های اینترنتی، بانک های اطلاعاتی روی سی دی رام ها و همچنین با تعداد نسخه های تکراری کتب، ارتباط کم تری دارد. ولی به نظر می رسد که این ادعا چندان صحیح نباشد، چون شبکه اینترنت و بانک های اطلاعاتی از عوامل اصلی جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان می باشند.

اما در ایران به مقوله بررسی رضایت مراجعین، توجه درخور نشده است. بررسی اجمالی چکیده مقالات کتابداری و اطلاع رسانی این نکته را روشن می کند.

«سرداری» (۱۳۶۶) طی بررسی هایی که در کتابخانه مرکز تحقیقات مسکن انجام داد به بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان پرداخت. نتایج پژوهش او نشان می دهد که عوامل اصلی افزایش رضایت مراجعین عبارت اند از: (۱) باز بودن قفسه ها و جستجوی آزاد در بین

قفسه‌ها و دسترسی مستقیم به مجموعه؛ ۲) عدم وضع قوانین و مقررات سخت و دشوار برای امانت.

«ارتجایی» (۱۳۷۲) ابراز می‌دارد که میان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و میزان برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی آنان رابطه معناداری وجود دارد. او در بررسی‌های خود پی برد که بیش از نیمی از استفاده‌کنندگان با طرز استفاده از برگه‌دان آشنا نیستند و ترجیح می‌دهند مستقیماً به قفسه‌ها مراجعه کنند. نتایج تحقیق او نشان می‌دهد که بین رضایت مراجعین و نحوه برخورد کتابداران و تعداد دفعات مراجعه آن‌ها به کتابخانه رابطه معناداری وجود دارد. «موسوی شوشتری» (۱۳۸۲) به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پرداخته است. نتایج تحقیق او نشان می‌دهد که بیش‌ترین زمینه‌های استفاده از کتابخانه مرکز عبارت‌اند از: انجام کارهای پژوهشی و تهیه پایان‌نامه. میانگین میزان آگاهی مراجعین از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران نمایانگر آگاهی پایین آنان نسبت به خدمات ارائه‌شده می‌باشد. عاملی که باعث بروز بیش‌ترین نارضایتی‌ها در استفاده‌کنندگان شده، ناکافی بودن یا نبود چکیده برخی منابع در بانک‌های اطلاعاتی مرکز بوده است. همچنین بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه اطلاعاتی تهیه‌شده در مرکز بوده است.

«شوق‌پور» (۱۳۸۴) به بررسی میزان رضایتمندی مراجعین از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی پرداخته است. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد که بیش‌ترین استفاده مراجعین، از سالن مطالعه بوده است. همچنین طبق این پژوهش، عمده نارضایتی مراجعین از فقدان امکانات لازم برای فتوکپی و تصویربرداری از منابع مورد نیاز (بویره در بخش مرجع کتابخانه‌ها) و فقدان دسترسی به اینترنت بوده است. اکثر مراجعین به نقش کمک‌کننده کتابداران در استفاده بهینه از مجموعه کتابخانه و بویره در بازیابی منابع مورد نیاز، اذعان داشته‌اند. همچنین اکثر مراجعین از نحوه و مدت زمان امانت کتب، و رفتار مؤدبانه و انسانی کتابداران، و محیط فیزیکی و ساختمان کتابخانه‌ها اعلام رضایت کرده‌اند.

«خوشرو» (۱۳۸۵) به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرمان پرداخته است. پژوهش او نشان می‌دهد که اکثریت مراجعین از رفتار خوب و انسانی کتابداران، ساعات کار کتابخانه، محیط فیزیکی (بویره نور سالن مطالعه) رضایت کامل،

اما از منابع مجموعه کتابخانه و روزآمد بودن آن، رضایت نسبی داشته‌اند. بر اساس این پژوهش، عمده نارضایتی مراجعین کمبود منابع کتابخانه اعلام شده است. «مرادمند» (۱۳۸۶) به بررسی میزان رضایت از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز پرداخته است. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد که مراجعین از تعداد کتب امانتی، مدت زمان امانت کتب، نحوه مدیریت کتابخانه، ساعات کار، رفتار کتابداران، و مطبوعات جاری رضایت داشته‌اند. همچنین در این پژوهش دلایل عمده نارضایتی مراجعین، فقدان امکانات استفاده از شبکه اینترنت، ضعف مجموعه کتابخانه، فقدان سالن مطالعه مناسب، و امانت طولانی مدت کتب جدید و مهم توسط اساتید و عدم دسترسی دانشجویان به این کتاب‌ها اعلام شده است. اکثریت قریب به اتفاق دانشجویان (۷۵/۶ درصد) خواستار اداره مجموعه کتابخانه به شیوه قفسه باز بوده‌اند. بر اساس این پژوهش میان روزآمد بودن منابع و تعداد دفعات مراجعه دانشجویان به کتابخانه رابطه معنادار وجود ندارد، اما میان رفتار کتابداران و میزان رضایت از کتابخانه رابطه معنادار (و مستقیم) وجود دارد.

## ۶. تحلیل داده‌ها و تفسیر نتایج

در مجموع تعداد ۲۲۵ نفر از اعضای فعال کتابخانه مرکزی تبریز به پرسشنامه پژوهش حاضر پاسخ داده‌اند. طبق جدول شماره ۱ اکثریت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه دارای مدرک لیسانس، یا دانشجوی دوره کارشناسی در رشته‌های مختلف بوده‌اند.

جدول ۱ پراکندگی اعضای کتابخانه به تفکیک مدرک تحصیلی

مدرک / مقطع تحصیلی	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکتر	بدون جواب	جمع کل
فراوانی	۳۷	۱۶۶	۶	۱	۱۵	۲۲۵
درصد فراوانی	۱۶/۴	۷۳/۸	۲/۷	۴/۴	۶/۷	۱۰۰

در پاسخ به این سؤال که «آیا تاکنون آموزش استفاده از کتابخانه دیده‌اید؟» ۱۲۹ نفر (۵۷/۳٪) از پاسخ‌دهندگان گفته‌اند که هیچگونه آموزشی در خصوص روش‌های بهره‌گیری از کتابخانه و منابع آن ندیده‌اند و تنها ۱۴ نفر (۶/۲٪) آموزش دیده‌اند. با توجه به نتایج فوق لازم



است کتابخانه مرکزی در فواصل زمانی معین (مثلاً سالی دو بار) برنامه‌هایی برای آموزش استفاده کنندگان از کتابخانه اجرا کند. در دانشگاه‌های بزرگ معمولاً این برنامه در اول مهر هر سال برای دانشجویان جدیدالورود و با عنوان «تور کتابخانه» اجرا می‌شود. از مجموع ۲۲۵ نفر از اعضای فعال کتابخانه که پرسشنامه را تکمیل کرده‌اند، ۱۲۹ نفر معادل ۵۷/۳ دانشجو و ۹۳ نفر معادل ۴۱/۳٪ فارغ التحصیل بوده‌اند. ۳ نفر هم وضعیت خود را از نظر دانشجو یا فارغ التحصیل بودن، مشخص نکرده‌اند. در کل ۵۶ درصد (۱۲۶ نفر) جامعه پژوهش مرد و ۴۲/۲ درصد (۹۵ نفر) زن بودند. بنابراین بیش از نیمی از افراد جامعه مورد پژوهش را مردان تشکیل می‌دهند. با توجه به این که تعداد کل اعضای کتابخانه ۱۴۷۰۰ نفر بوده و از این تعداد ۷۵۰۰ نفر مرد و ۷۲۰۰ نفر زن هستند، پرسشنامه به نسبت مساوی در بین مردان و زنان توزیع گردید تا امکان بررسی میزان رضایت به صورت تطبیقی فراهم گردد، ولی تعدادی از زنان پرسشنامه را عودت نداده‌اند.

#### ۶-۱. میزان رضایت مراجعین از مجموعه منابع چاپی کتابخانه

برای ارزیابی میزان رضایت استفاده کنندگان از منابع کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز، نظرات آن‌ها را در مورد ۷ مقوله مرتبط با کیفیت مجموعه پرسیدیم. این ۷ مقوله عبارت‌اند از: تازگی و روزآمد بودن مجموعه کتب فارسی، تازگی و روزآمد بودن مجموعه کتب غیر فارسی، به روز بودن و سودمندی مجموعه مجلات فارسی، به روز بودن و سودمندی مجموعه مجلات غیر فارسی، میزان رضایت از منابع فارسی مربوط به رشته تحصیلی مراجعین، میزان رضایت از منابع غیر فارسی مربوط به رشته تحصیلی مراجعین، و میزان رضایت از مجموعه منابع مرجع (مانند واژه‌نامه‌ها، دایره‌المعارف‌ها، اطلس‌ها، سالنامه‌ها و ...). براساس نظرات مراجعین که در جدول ۲ درج شده، به نظر می‌رسد که مسئولین کتابخانه باید در تهیه منابع روزآمد براساس نیاز مراجعین تلاش بیش‌تری بکنند.

جدول ۲ میزان رضایت مراجعین از مجموعه منابع چاپی

میزان رضایت به درصد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بدون جواب	مجموع
مجموعه منابع چاپی	۱۵/۱	۲۳/۶	۴۷/۱	۷/۶	۴	۶/۲	۱۰۰
مجموعه کتب فارسی							

۱۰۰	۲۰/۴	۱/۳	۶/۷	۲۹/۸	۲۴/۴	۱۷/۳	مجموعه کتب غیر فارسی
۱۰۰	۱۶	۴/۹	۲۸	۳۵/۶	۱۲/۹	۲/۷	مجموعه مجلات فارسی
۱۰۰	۲۷/۶	/۹	۱۰/۲	۲۷/۱	۲۱/۸	۱۲/۴	مجموعه مجلات غیر فارسی
۱۰۰	۸	۲/۷	۹/۸	۲۳/۱	۲۵/۸	۳۰/۷	مجموعه منابع فارسی مربوط به رشته تحصیلی
۱۰۰	۲۳/۱	۱/۳	۴	۲۰	۲۳/۶	۲۸	مجموعه منابع غیر فارسی مربوط به رشته تحصیلی
۱۰۰	۲۴	۴/۴	۲۰/۴	۳۵/۶	۱۱/۶	۴	مجموعه منابع مرجع کتابخانه

چون در کل میزان رضایت مراجعین نسبت به مجموعه منابع مرجع و غیر مرجع، متوسط و متوسط به پایین می باشد. رضایت مراجعین زمانی تأمین خواهد شد که کتابخانه اولاً درک درستی از نیازهای اطلاعاتی آنها داشته باشد. و ثانیاً منابع کتابخانه ای براساس نیازهای گوناگون آنها تهیه شوند. در مجموعه سازی کتابخانه نیز باید نظرات مراجعین را جویا شد.

#### ۲-۶. میزان رضایت مراجعین از توانمندی های کتابخانه

در این قسمت میزان رضایت مراجعین از توانمندی های کتابخانه در چهار مقوله- خرید به موقع کتب تازه منتشرشده، تهیه نشریات علمی مورد نیاز برای پژوهش، آماده سازی و امانت به موقع کتب تازه، و نحوه مدیریت و توانایی مدیر کتابخانه در اداره کارآمد و مؤثر امور کتابخانه- ارزیابی شده است. با توجه به جدول ۳، ۴۰٪ مراجعه کنندگان میزان رضایت خود را در خصوص نحوه مدیریت و اداره امور کتابخانه «متوسط» اعلام کرده اند. ۲۶/۷٪ مراجعین هم از مدیریت کتابخانه «زیاد» راضی هستند. با توجه به جدول ۳ در کل نحوه مدیریت کتابخانه از دیدگاه مراجعین، متوسط به بالا ارزیابی شده و رضایتبخش می باشد. مدیریت کتابخانه نقش کلیدی و مهمی در ارائه مؤثر خدمات کتابخانه و جلب رضایت مراجعین دارد. مدیر باتجربه و متخصص با استفاده از ششم مدیریتی قوی و تدابیر خاص، می تواند در کارکنان انگیزه خدمت ایجاد کند و وجود کارکنان با انگیزه و علاقه مند به ارائه خدمات در بخش های مختلف کتابخانه، در نهایت منجر به جلب رضایت مراجعین نسبت به خدمات کتابخانه خواهد شد.

#### جدول ۳ میزان رضایت مراجعین از توانمندی های کتابخانه

مجموع	بدون جواب	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میزان رضایت به درصد
							توانمندی‌های کتابخانه
۱۰۰	۸	۱/۸	۸/۹	۴۴/۹	۴/۴	۱۲	خرید کتب تازه
۱۰۰	۳	۱۰/۳	۱۱/۱	۳۶/۹	۲۹/۳	۹/۳	تهیه نشریات مورد نیاز برای پژوهش
۱۰۰	۵/۳	۸	۲۵/۸	۴۳/۱	۱۲/۴	۵/۳	امانت به موقع کتب تازه
۱۰۰	۵/۸	۳/۱	۲۶/۷	۴۰	۱۴/۲	۱۰/۲	نحوه مدیریت کتابخانه

### ۳-۶. میزان رضایت مراجعین از ساختمان کتابخانه

محیط داخلی و نمای بیرونی و فضای سبز کتابخانه در ایجاد محیطی جذاب، مفرح و ساکت و آرام که لازمه امر مطالعه و کارهای پژوهشی است نقش مهم و تعیین کننده دارد. بنابراین توجه به نور، رنگ، تهویه و بخش بندی مناسب و منطقی فضای داخلی کتابخانه باید در دستور کار مسئولین کتابخانه قرار گیرد و مطابق با استانداردهای موجود، محیطی مناسب برای مراجعین کتابخانه فراهم کنند. در کل میزان رضایت از محیط فیزیکی کتابخانه کمی بیش تر از حد متوسط اعلام شده است. اکثریت مراجعان از محل قرار گرفتن کتابخانه و دسترس پذیری بودن آن رضایت دارند. فضای سبز و نمای ظاهری کتابخانه هم از دیدگاه مراجعین کتابخانه وضعیت مطلوبی دارد (جدول ۴).

جدول ۴ میزان رضایت مراجعین از ساختمان کتابخانه

مجموع	بدون جواب	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میزان رضایت به درصد
							ساختمان کتابخانه
۱۰۰	۹	۱۰/۷	۲۵/۳	۲۴	۱۹/۶	۱۹/۶	محیط فیزیکی کتابخانه (سالن مطالعه، نور، تهویه، میز و صندلی و ...)
۱۰۰	۹	۹/۳	۲۸/۴	۳۶	۱۹/۱	۶/۲	احساس آرامش در فضای داخلی کتابخانه
۱۰۰	۴	۳۲	۲۷/۱	۲۲/۷	۱۰/۲	۷/۶	محل قرار گرفتن کتابخانه در شهر از نظر سهولت دسترسی
۱۰۰	۲/۷	۹/۳	۳۸/۷	۲۹/۸	۱۰/۲	۹/۳	نحوه بخش بندی ساختمان

۱۰۰	۱/۸	۲۸/۴	۴۲/۲	۱۶/۴	۷/۱	۴	فضای سبز و نمای بیرونی ساختمان
-----	-----	------	------	------	-----	---	--------------------------------

#### ۴-۶. میزان رضایت مراجعین از توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی و رفتار کتابداران

در این بخش میزان رضایت مراجعین کتابخانه از نحوه برقراری ارتباط کتابداران با آن‌ها در هنگام ارائه خدمات و همچنین میزان علاقه‌مندی کتابداران در کمک به مراجعین در استفاده از نرم‌افزار کتابخانه برای جستجوی منابع، در استفاده از منابع مرجع عمومی و تخصصی، توانایی، تخصص و جدیت در انجام کار، و میزان صبر و حوصله در ارائه خدمات مورد ارزیابی قرار گرفته است (جدول ۵).

جدول ۵ میزان رضایت مراجعین از نحوه برقراری ارتباط و رفتار کتابداران

مجموع	بدون جواب	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میزان رضایت به درصد
							توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی کتابداران
۱۰۰	۳/۱	۵/۳	۲۴/۴	۲۸	۲۰/۴	۱۸/۷	نحوه برقراری ارتباط با مراجعه‌کنندگان
۱۰۰	۹/۸	۳/۶	۱۱/۱	۲۹/۳	۲۱/۳	۲۴/۹	علاقه‌مندی به کمک در جستجوی منابع
۱۰۰	۳/۶	۴/۴	۱۷/۳	۴۰/۹	۲۰/۹	۱۲/۹	توانایی و جدیت در کار
۱۰۰	۴	۴	۱۴/۲	۳۲	۲۱/۸	۲۴	صبر و حوصله

البته در خصوص رفتار کتابداران بویژه کتابداران بخش امانت که بیش‌ترین مراجعان و به تبع آن حجم کار فیزیکی زیادی هم دارند، اگر به تعداد کافی کتابدار وجود نداشته باشد، اگر کتابداران خوش‌اخلاق‌ترین افراد هم باشند، به مرور بعد از مدتی با فشار روحی و جسمی فراوانی مواجه خواهند شد و طبیعتاً این امر در نحوه برخورد و رفتار آن‌ها تأثیر منفی خواهد داشت. لازم است مسئولین کتابخانه با توجه به حجم کار و میزان مراجعات در طول روز، به تعداد کافی نیروی انسانی و کتابدار متخصص استخدام کنند.

#### ۵-۶. میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه

با توجه به جدول ۶، بیش تر مراجعین کتابخانه از ساعات کار کتابخانه رضایت دارند. اما به نظر می‌رسد که تعداد کتب امانتی از دیدگاه مراجعین کافی نیست و کتابخانه باید تعداد کتب امانتی را افزایش دهد. در مورد مدت امانت کتاب، ۴۳٪ مراجعین میزان رضایت خود را در حد متوسط اعلام کرده‌اند.

جدول ۶ میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه

مجموع	بدون جواب	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میزان رضایت به درصد خدمات کتابخانه
۱۰۰	۱/۸	۱۵/۶	۴۰/۴	۲۳/۱	۱۱/۱	۸	ساعات کار کتابخانه
۱۰۰	۹/۳	۳/۱	۱۶/۹	۳۹/۶	۲۲/۲	۸/۹	تعداد کتب امانتی به طور همزمان
۱۰۰	۵/۳	۸	۲۵/۸	۴۳/۱	۱۲/۴	۵/۳	مدت زمان امانت کتاب
۱۰۰	۵/۸	۳/۱	۲۶/۷	۴۰	۱۴/۲	۱۰/۲	نحوه امانت کتاب به طور کلی
۱۰۰	۲۰/۹	۶/۲	۱۸/۷	۳۹/۱	۱۲/۴	۲/۷	خدمات بخش مرجع به طور کلی
۱۰۰	۳۱/۱	۲/۷	۱۳/۳	۲۷/۶	۱۳/۸	۱۱/۶	خدمات اطلاع‌رسانی
۱۰۰	۸۵/۳	۱/۹	۱/۸	۵/۳	۲/۲	۴/۴	خدمات به معلولین جسمی و حرکتی

در خصوص نحوه امانت و خدمات بخش امانت کتابخانه می‌توان گفت که میزان رضایت مراجعین از خدمات میز امانت بطور کلی کمی بیش تر از حد متوسط می‌باشد. بخش مرجع کتابخانه هم از دیدگاه مراجعین وضعیتی مشابه وضعیت میز امانت دارد. از آنجا که بخش مرجع مهم‌ترین بخش کتابخانه است و جوابگوی نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران و محققان جامعه می‌باشد باید دارای مجموعه‌ای غنی و روزآمد باشد و کتابدارانی که در بخش مرجع به ارائه خدمات مشغول هستند، باید حتماً متخصص و دارای مدرک کتابداری و اطلاع‌رسانی باشند. به طور کلی باید ماهرترین و مجرب‌ترین کتابدار کتابخانه در بخش مرجع به ارائه خدمات بپردازد تا به مدد تخصص و تجربه خود و با اشراف کامل به

مجموعه منابع مرجع و شیوه بهره‌گیری از آن‌ها، جوابگوی نیازهای اطلاعاتی محققان و پژوهشگران باشد.

در خصوص اطلاع‌رسانی و کیفیت و کمیت خدمات آن باید به این نکته اشاره کنیم که ما در عصر اطلاعات به سر می‌بریم و باید فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی را به نحو مؤثری به کار گیریم؛ چون دیگر محمل‌های سنتی اطلاعات جوابگوی نیازهای انسان‌های متمدن عصر حاضر نیست. بنابراین باید از اینترنت و شبکه جهانگستر وب و بانک‌های اطلاعاتی در موضوعات مورد نیاز جامعه استفاده‌کننده و متخصصان اطلاع‌رسانی در تمام کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های عمومی استفاده کنیم تا از جریان تند و رو به رشد اطلاعات در سطح جهان عقب نمانیم. کتابخانه مرکزی تبریز، تنها کتابخانه عمومی است که در سطح استان توجه خاصی به امر اطلاع‌رسانی و بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاع‌رسانی داشته است. اما طبق نظرات مراجعین، خدمات ارائه‌شده کافی و در حد نیاز آن‌ها نمی‌باشد.

در مورد خدمات ویژه افراد معلول، چون اکثریت (۸۵/۳٪) افراد جامعه پژوهش این ویژگی را نداشته‌اند، به این پرسش جواب نداده‌اند.

#### ۶-۶. سیستم اداره کتابخانه

با توجه به جدول ۷، مشخص می‌شود که اکثریت (۶۱٪) افراد مورد پرسش خواستار اداره مجموعه کتابخانه به روش باز هستند.

جدول ۷ نظرات مراجعین در مورد روش اداره مجموعه کتابخانه

سیستم اداره کتابخانه	باز	بسته	بدون جواب	مجموع
فراوانی	۱۳۹	۷۱	۱۵	۲۲۵
درصد فراوانی	۶۱	۳۲	۷	۱۰۰

#### ۶-۷. ارزیابی میزان رضایت کلی مراجعین

برای ارزیابی میزان رضایت کلی مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز، پیوستاری در پرسشنامه پژوهش قرار دادیم که روی آن از صفر تا ۷ (عدد صفر نشانگر

نارضایتی کامل و عدد ۷ بیانگر رضایتمندی کامل (شماره گذاری شده بود. از پاسخ دهندگان خواسته شد میزان رضایت کلی خود از کتابخانه بطور کلی، کتابداران، و مدیریت کتابخانه را در روی این پیوستار مشخص کنند. در تحلیل این پیوستار اعداد مساوی یا بزرگ تر از ۴ را رضایتمندی کلی و اعداد مساوی یا کوچک تر از ۳ را نارضایتی کلی در نظر گرفتیم. طبق جدول ۸، اکثریت مراجعین (۶۶/۳٪) اعداد ۴ تا ۷ را انتخاب کرده اند و بطور کلی از خدمات کتابخانه راضی بوده اند.

**جدول ۸** میزان رضایت کلی مراجعین از کتابخانه، کتابداران و مدیریت کتابخانه

میزان رضایت	۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بدون جواب	مجموع
درصد فراوانی	۱/۳	۷/۱	۸	۱۵/۱	۳۰/۷	۲۴/۹	۷/۱	۳/۶	۲/۲	۱۰۰

با توجه به جدول ۹ مراجعین کتابخانه بیش تر از فقدان سالن مطالعه مناسب و صرف زمان طولانی برای دریافت منابع در میز امانت گله مند بوده اند. وضعیت رضایتمندی از دیگر خدمات در جدول ۹ ارائه شده است.

**جدول ۹** دلایل عمده رضایت و عدم رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز

خدمات کتابخانه	وضعیت رضایتمندی	فراوانی	درصد فراوانی
تعداد کتاب های امانت داده شده	ناراضی	۴۲	۱۸
	راضی	۱۸۳	۸۲
مدت زمان امانت	ناراضی	۳۰	۱۳/۳
	راضی	۱۹۵	۸۶/۷
نحوه مدیریت کتابخانه	ناراضی	۴۹	۲۱/۷

۷۸/۲	۱۷۶	راضی	خدمات اینترنتی
۹/۳	۲۱	ناراضی	
۹۰/۷	۲۰۴	راضی	
۲۸	۶۳	ناراضی	صرف وقت برای دریافت اطلاعات و خدمات
۷۲	۱۶۲	راضی	
۲۳/۱	۵۲	ناراضی	ساعات کار کتابخانه
۷۶/۹	۱۷۳	راضی	
۳۱/۵	۷۱	ناراضی	رفتار کتابداران
۶۸/۵	۱۵۴	راضی	
۵۲/۸	۱۱۹	ناراضی	سالن مطالعه
۴۷/۲	۱۰۶	راضی	
۲۰/۸	۴۷	ناراضی	دوری محل کتابخانه از منزل
۷۹/۲	۱۷۸	راضی	
۱۲/۴	۲۸	ناراضی	وضعیت مطبوعات و روزنامه‌ها
۸۷/۶	۱۹۷	راضی	

#### ۶-۸. نقاط قوت و ضعف کتابخانه مرکزی

نقاط قوت کتابخانه دارا بودن امکانات مناسب استفاده از شبکه اینترنت، نمایش تازه‌های کتابخانه، ارائه خدمات به جامعه نایب‌نایان (مانند تهیه کتب گویا و بریل)، برخورداری از فضای فیزیکی مناسب و کتابداران متخصص بوده است. اما نقاط ضعف کتابخانه عبارت‌اند از تأخیر در تحویل کتب امانتی به مراجعان در میز امانت، کوچک بودن سالن مطالعه با توجه به جمعیت مراجعین، عضوگیری فقط از دانشجویان و فارغ‌التحصیلان دانشگاه، به روز نبودن منابع مجموعه و نداشتن خط‌مشی مجموعه‌سازی مشخص و مدون. البته در حال حاضر این مشکل در تمام کتابخانه‌های عمومی کشور وجود دارد و به نظر می‌رسد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در این زمینه باید پاسخگو باشد که چرا کتابخانه‌های عمومی نباید با توجه به نیازهای جامعه استفاده کنندگان به تهیه کتب، مجلات و دیگر منابع اطلاعاتی پردازند و چرا



اصولاً باید خرید منابع به صورت متمرکز و صرفاً از طریق نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور انجام شود.

## ۷. پیشنهادها

۱. استخدام کتابداران متخصص برای بخش‌های مرجع و امانت به تعداد کافی و متناسب با تعداد مراجعین به منظور تسریع در ارائه خدمات؛ به علت این که در این دو بخش میزان اتلاف وقت برای دریافت خدمات توسط مراجعین زیاد است و موجب نارضایتی آنان می‌شود. بویژه در بخش مرجع باید کتابداران متخصص و مجرب به کار گرفته شوند، چون مراجعین به این کتابخانه اکثراً محققان، نویسندگان و دانشجویان هستند.
۲. اجرای برنامه آموزش استفاده کنندگان، دست کم دو بار در سال؛ به علت استفاده از سیستم رایانه‌ای برای جستجو، و تعویض نرم‌افزار مورد استفاده که زمانی «کاش» بوده و بعد با نرم‌افزار «نمایه» تعویض شده و اخیراً دوباره تصمیم به تعویض نرم‌افزار کتابخانه گرفته‌اند.
۳. اطلاع‌رسانی به مراجعین در خصوص انواع خدمات کتابخانه از طرق مختلف بویژه انتشار خبرنامه، بروشور و پوستر؛ در بررسی انجام شده مشخص شد که تعداد قابل توجهی از مراجعین از انواع خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بی‌اطلاع هستند.
۴. نظرخواهی از مراجعین به منظور تهیه انواع منابع اطلاعاتی بویژه کتاب و مجله برای کتابخانه؛ متأسفانه کتابخانه فاقد خط‌مشی مجموعه‌سازی مدون می‌باشد و در بررسی حاضر مشخص شد که به نظرات مراجعین در تهیه انواع منابع کتابخانه‌ای اهمیت داده نمی‌شود.
۵. در صورت امکان، اداره مجموعه کتب امانتی به روش باز؛ در بررسی انجام شده مشخص شد که اکثریت قریب به اتفاق مراجعین (۶۱٪) علاقه‌مند به روش قفسه باز هستند.
۶. توجه ویژه به تهیه سریع کتب تازه منتشر شده و روزآمد نگه داشتن مجموعه منابع کتابخانه. در بررسی حاضر مشخص شد که زمان آماده‌سازی کتب تازه خریداری شده زیاد است و کتاب‌ها خیلی دیر آماده امانت به مراجعین می‌شوند. برای این که این مشکل پیش نیاید باید از کتابداران زیادی در بخش فهرست‌نویسی و رده‌بندی استفاده شود.

## ۸. منابع

۱. ارتجائی، سوسن. ۱۳۷۲. بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
۲. خوشرو، احمد. ۱۳۸۵. بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. فصلنامه کتاب ۱۷(۳): ۳۸-۲۹.
۳. سرداری، پروین. ۱۳۶۶. بررسی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در ارتباط با استفاده‌کنندگان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۴. شوق‌پور، داوود. ۱۳۸۴. بررسی رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های عمومی وابسته به اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی آذربایجان شرقی. نامه فرهنگ آذربایجان شرقی ۱۰(۲) (بهار و تابستان): ۲۳۴-۲۱۹.
۵. مرادمند، علی. ۱۳۸۶. بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. فصلنامه کتاب ۱۷(۴): ۱۸۷-۲۰۴.
۶. معترف، مهوش. ۱۳۸۰. ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی. نوشته جان کرافورد. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
۷. موسوی شوشتری، مژگان. ۱۳۸۲. بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز مدارک علمی ایران. فصلنامه علوم اطلاع‌رسانی، ۱۸(۱ و ۲): ۹۳-۸۴.
8. Belline and I. Rizzi. 2001. Iso 11620 stimedella. Target population indicator B.I.I.I. user satisfaction. *Bibliotec Oggi* 19(1): 52-68.
9. Bud, john. 1978. Measures of user satisfaction at two academic libraries: prolegomena. *Library research* 4(1): 71- 84.
10. D'Elia, G., and S. Walsh. 1983. User satisfaction with library services: a measure of library performance. *Library quarterly* 53(2): 109-33.
11. Goldhor, Herbert. 1967. *Research methods in librarianship: measurement and evaluation*. Papers presented at a conference conducted by the university of Illinois. Graduate School of library science.
12. Young, Betty. 1998. Circulation service—is it meeting the user's needs? *Journal of Academic librarianship* 2(3): 120-128.

پی‌نوشت‌ها

1. Toyd
2. Goldhor
3. Bud

4. D'Elia
5. Walsh
6. Young
7. Belline and Rizzi

(۱) عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت معلم آذربایجان  
پست الکترونیکی: ali\_moradmand2003@yahoo.com  
(۲) کتابدار کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز

