

# بررسی عوامل مؤثر بر استفاده بهینه از کتابخانه‌های دانشگاهی

اثر: ایران کاشانی زاده\*

(ص ۶۷ تا ۹۰)

## چکیده

نوشته حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر استفاده بهینه از کتابخانه‌های دانشگاهی می‌پردازد. سودمندی کتابخانه‌های دانشگاهی تا حد زیادی با میزان رضایت مراجعان ارزیابی می‌شود و این معیار می‌تواند به تغییر روشهای موجود و بکارگیری روشهای جدید اطلاع‌رسانی منجر شود. در این پژوهش، ۲۱ متن که مربوط به "بررسی میزان رضایت" بوده مورد بررسی قرار گرفته و عوامل مؤثر بر میزان رضایت که در آنها مندرج بوده به ترتیب میزان اشتراک در منابع مورد بررسی، از زیاد به کم مرتب شده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که سرعت دستیابی به اطلاعات با اشتراک ۳۰٪؛ آموزش چگونگی استفاده از کتابخانه با اشتراک ۳۳/۴٪؛ لزوم توجه بیشتر به بخش مرجع و پاسخگویی بهتر در آن با اشتراک ۲۸/۶٪؛ روزآمد بودن منابع با اشتراک ۲۳/۹٪؛ وجود کتابدار متخصص با اشتراک ۱۹/۴٪؛ و غیره از عواملی هستند که نقش بسزایی در افزایش میزان رضایت و بهره‌وری از کتابخانه‌های دانشگاهی دارند. در پایان، پیشنهادهایی بر مبنای یافته‌های بررسی، ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی: کاربران، بهره‌وری، کتابخانه‌های دانشگاهی، رضایتمندی، ارزیابی.

\*\*\*

\* کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

کتابداری / دفتر ۳۸، ۱۳۸۱

## مقدمه

ضروری است که هر کتابخانه دانشگاهی به عنوان نظام پیونددهنده کتابخانه‌های دانشکده‌ای توسعه یابد. و خدمات اطلاع‌رسانی، مرجع و خدمات کتابشناختی، اشاعه اطلاعات گزیده و خدمات آگاهی‌رسانی مستمر را فراهم آورد. این کتابخانه موظف است جهت اشتراک منابع با دیگر کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه و سایر کتابخانه‌های وابسته به مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی روابطی برقرار کند. بنابراین بر عهده کتابخانه‌های دانشگاهی است که تواناییهای استفاده از این امکانات را به اطلاع مراجعین برساند و گرنه بالندگی کتابخانه رو به ضعف نهاد و مسلماً کاهش کیفی آموزش و پژوهش در دانشگاه را در پی خواهد داشت.

میزان توسعه و پیشرفت کتابخانه‌های دانشگاهی در هر کشور بستگی به امکانات و شرایط خاص آن کشور دارد. با وجود این از معیارهای معتبر جهانی می‌توان به عنوان وسیله‌ای برای ارزیابی مجموعه، نیروی انسانی، سازمان و مدیریت، سازماندهی منابع، خدمات اطلاعاتی، ساختمان و تجهیزات و بودجه کتابخانه‌ها بهره‌گرفت و روال مجموعه‌سازی آنها را بررسی کرد. در این تحقیق سعی شده است عوامل مؤثری که در استفاده بهینه از کتابخانه‌های دانشگاهی نقش دارند بررسی شود. (منظور نگارنده از کتابخانه‌های دانشگاهی طبق تعریفی که در دانشنامه کتابداری آمده عبارتست از: یک کتابخانه یا تعدادی کتابخانه که بوسیله یک دانشگاه برای استفاده دانشجویان و استادان همان دانشگاه تأسیس می‌شود و مدیریت و نگهداری آن نیز با دانشگاه است و جزو کتابخانه‌های آکادمیک محسوب می‌شود (سلطانی، ۱۳۷۹، ۳۳۵ ص)).

در این بررسی هدف پژوهشگر، بررسی ۲۱ متن مربوط به میزان رضایت مراجعه‌کنندگان کتابخانه دانشگاهی و خدمات ارائه شده در آنها است که می‌تواند منبع تدوین معیار مناسبی برای ارزیابی نظام باشد و در نهایت اعمال آن به تغییر روشهای موجود و بکارگیری روشهای جدیدتر اطلاع‌رسانی منجر شود. «۱۴ مورد متونی آنهاست که در پایان‌نامه کارشناسی ارشد نگارنده بررسی شده و ۶ مورد

دیگر از آن زمان تا حال اضافه شده است.) با بررسی این متون «میزان رضایت» می‌توان مشخص کرد چه عواملی بیشترین تأثیر را در میزان رضایت دارند و سپس با تنظیم این عوامل، نتیجه‌گیری و پیشنهادهایی را ارائه داد.

### برخی مطالعات انجام شده در خارج از کشور

بررسی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از رایج‌ترین انواع تحقیق برای ارائه برنامه‌ای بهتر به جامعه دانشگاهی است. بسیاری از برنامه‌ریزان بر اهمیت داده‌های حاصل بررسی استفاده‌کنندگان جهت ارائه خدمات مطلوب تأکید دارند.

تحقیقی توسط جان باد<sup>۱</sup> در دانشگاه لویزیانا در شمال شرقی<sup>۲</sup> و جنوب شرقی<sup>۳</sup> انجام گرفت در اولی میزان رضایت استادان و در دیگری، میزان رضایت دانشجویان بررسی شده است. در هر دو دانشگاه از مجموعه کتابخانه و خدمات مرجع رضایت داشتند اما دانشجویان نسبت به محیط کتابخانه، گرما، سرما، سروصدا ناراضی بودند (باد، ۱۹۷۸).

تحقیق دیگری توسط جون. ام. جری<sup>۴</sup> مارشال کلینتن<sup>۵</sup> در ۵ کتابخانه دانشگاهی از ایالت اونتاریو<sup>۶</sup> انجام شد. هدف از این تحقیق، سنجیدن میزان رضایت دانشجویان در مقاطع کارشناسی ارشد بود. فارغ‌التحصیلان این دانشگاهها از سیستم فهرست عمومی پیوسته کتابخانه (OPAC) راضی بودند. بدین منظور پرسشنامه‌ای تهیه شد. نتایج حاصل نشان داد که اکثریت دانشجویان از کامپیوتری شدن سیستم کتابخانه رضایت دارند و این امر مورد توجه آنها واقع شده و پیشنهادهایی نیز در جهت بهبود آن ارائه داده‌اند (جری و کلینتن، ۱۹۹۰).

پژوهشی نیز توسط دومینیکا باربیوتو و الناسوالوس<sup>۷</sup> در کتابخانه آکسین دانشگاه هافسترا<sup>۸</sup> انجام گرفت. این پژوهش نشان داد که خدمات ارائه شده به کاربران نهایی موجب رضایت خاطر آنان در برآوردن نیازهای اطلاعاتی می‌شود و تا چه حد کاربران نهایی به تکنیکها و برنامه آموزشی کتابخانه توجه دارند. نتایج

تحقیق همچنین نشان داد که خدمات ارائه شده به کاربران نهایی رضایتمندی آنان را به دنبال دارد و به نظر می‌رسد که آموزش کاربران در رضایتمندی آنان تأثیرگذار است (باربیوتو و سوالوس، ۱۹۹۱).

آناچ. پرو و مارجنوآرسنو<sup>۹</sup> پژوهشی روی ۲۰ درصد از استفاده کنندگان از سرویس امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه دانشگاه ایالتی لویزیانا<sup>۱۰</sup> در آمریکا انجام دادند. هدف عمده تحقیق درک انتظارات استفاده کنندگان و میزان رضایت کلی آنان از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای بود. نتایج این تحقیق روحیه کارمندان را بالا برد و توانست به عنوان مدرکی برای ارزیابیهای اجرایی محسوب شود (پرو و آرسنو، ۱۹۹۲).

تحقیقی توسط ام ای دالتن<sup>۱۱</sup> تحت عنوان رهیافت کمی به رضایت استفاده کنندگان در ارزیابی خدمات مرجع انجام شد. این تحقیق به منظور اندازه‌گیری میزان رضایت استفاده کنندگان از کیفیت خدمات مرجع ارائه شده توسط بخش مرجع تخصصی کتابخانه دانشگاهی آفریقای جنوبی<sup>۱۲</sup> انجام گرفت. هدف دیگر پژوهش ساخت معیاری عملی بود که بتواند به مدیریت کتابخانه دانشگاهی در ارزیابی میزان رضایت از خدمات تخصصی یاری رساند. مهمترین نتایج این تحقیق این بود که دانشجویان دوره کاشناسی ارشد و دکتری از خدمات مرجع کتابخانه راضی بودند (دالتن، ۱۹۹۲).

موک، اوه و مدوز<sup>۱۳</sup> در سال ۱۹۹۸ نیز در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که اساتید و دانشجویان دانشگاههای کره جنوبی از تکنولوژیهای همچون پست الکترونیکی، تابلو اعلانات<sup>۱۴</sup> پایگاههای اطلاعاتی دیسک نوری، و پایگاههای اطلاعاتی ملی، محلی و بین المللی برای کسب اطلاعات مختلف استفاده می‌کنند. براساس این پژوهش، عوامل تأثیرگذار بر استفاده از تکنولوژی ارتباطات و امکانات رایانه‌ای عبارتند از: فقدان آموزش استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، کمبود امکانات تکنولوژیکی موجود، مسائل مالی و ... نتایج نشان داد که بیش از ۵۰ درصد محققان از فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات اظهار

رضایت می‌کردند (موک او ومدوز، ۱۹۹۸).

### مطالعات انجام شده در داخل کشور

یکی از پژوهشهایی که در مورد عوامل مؤثر بر استفاده بهینه از کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران صورت گرفته، توسط علی استاد علینقی کاشانی با هدف روشن کردن میزان استفاده از کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات و مشکلات آن بود. نتایج آن عبارت بودند: ۱. استفاده از کتابخانه‌ها تنها در مواقع برخورد با مشکلی در امر تحقیق بوده است؛ ۲. اکثر مراجعان از دستیابی مستقیم به مدارک در قفسه‌های باز رضایت داشتند؛ ۳. کمبود کتابدار متخصص؛ ۴. تکیه مجموعه بر کتاب و مجله؛ ۵. کمبود کتب مرجع؛ ۶. لزوم آموزش استفاده از کتابخانه (کاشانی، ۱۳۶۶).

پروین سرداری نیز تحقیقی در سال ۱۳۶۶ تحت عنوان "بررسی استفاده کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در رابطه با استفاده کنندگان" انجام داد. هدف از این تحقیق بررسی میزان استفاده از کتابخانه مرکز "تحقیقات ساختمان و مسکن" و ارائه مشکلات و محاسن و پیشنهادهایی در جهت بازدهی مؤثر آن بوده است. نتایج این پژوهش نشان‌دهنده این موارد بود: تحقیقی توسط سوسن ارتجاعی تحت عنوان "بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی انجام گرفت. نتایج تحقیق تفاوتی را در رفتار اطلاع‌یابی مراجعین در دستیابی به منابع مورد نیازشان نشان داد، بیشترین هدف مراجعه جستجوی اطلاعات بوده و اولویت اول اکثر مراجعان را مجلات تشکیل داده است. یافته‌های تحقیق روشن کرد که رابطه معنی‌داری بین رضایت برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از کتاب و مجله وجود دارد. و رابطه معنی‌داری بین رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران دیده می‌شود (ارتجاعی، ۱۳۷۲).

در بررسی دیگری که توسط پرویز بهیار تحت عنوان "بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از سیستم مدلاین بر روی CD-ROM در کتابخانه مرکزی دانشگاه

علوم پزشکی ایران" انجام گرفت، هدف شناخت گروه‌های مختلف استفاده‌کننده و علت مراجعه آنها به بخش مدلاین و نحوه همکاری کتابداران با مراجعه‌کنندگان در جهت دستیابی به اطلاعات مورد نیاز آنها بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیش از نیمی از افراد جامعه از طریق دوستان و همکاران خود از وجود مدلاین مطلع شده‌اند و نقش آگاهی‌رسانی کتابخانه مرکزی به خصوص وسائل ارتباط جمعی آن بسیار ضعیف است. از طرفی همراهی و کمک کتابداران بخش مدلاین در بازیابی اطلاعات مورد نیاز مراجعان در افزایش میزان رضایت آنان مؤثر است (بهار، ۱۳۷۲).

"بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیمسال دوم سال تحصیلی ۷۲-۷۳" عنوان تحقیقی است که توسط مجید ملکی نوجهی انجام گرفته است. هدف از این تحقیق این بود که میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهید بهشتی تعیین شود. در این تحقیق خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهید بهشتی که متشکل از کتابخانه مرکزی ۹ کتابخانه دانشکده‌ای است به صورت نظرخواهی از دانشجویان عضو بررسی شد. پرسشنامه‌ای بین ۷۴۰ نفر از دانشجویان به صورت تصادفی توزیع شد و نتایج حاصله نشان داد که جنبه‌های مختلف مانند تمایل و توانایی کتابداران در پاسخگویی به سؤالات مراجعین، نحوه ارتباط با دانشجویان، قوانین کتابخانه، چگونگی دستیابی به منابع از طریق برگه‌دانها و مقررات امانت کتاب در تمام کتابخانه‌ها رضایت‌بخش بوده است. در مقابل، روزآمدن بودن نشریات، توان کتابخانه‌ها در ارتقاء سطح علمی دانشجویان، آموزش استفاده‌کنندگان، تهیه کتب مورد نیاز و امکانات نسخه‌برداری از طریق فتوکپی و زیراکس در اکثر کتابخانه‌ها رضایت دانشجویان را به همراه نداشته است (ملکی نوجهی، ۱۳۷۳).

علی اکبر پوراحمد نیز میزان استفاده دانشجویان از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاه امام حسین (ع) را بررسی کرد. هدف از این تحقیق بررسی نظرات دانشجویان درباره دلایل و چگونگی استفاده از منابع کتابخانه‌ای و دستیابی

به نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌های دانشگاه امام حسین (ع) و نحوه ارائه خدمات آنها بود. نتایج حاصل نشان داد که بیشترین درصد مراجعان را دانشجویان رشته‌های فنی، مهندسی و علوم پایه تشکیل می‌دهند. اکثر دانشجویان با خدمات امانت بین کتابخانه‌ای آشنایی ندارند، کتابخانه‌ها کتابدار متخصص و کارکنان قوی ندارند، فضای کافی برای مطالعه وجود ندارد و تعداد نشریات به خصوص نشریات لاتین اندک است. مسائلی مثل روزآمد کردن مجموعه، استفاده از تکنولوژی جدید مانند رایانه، ارائه خدمات از قبیل فتوکپی، آموزش استفاده‌کننده و سرعت در ارائه اطلاعات پیشنهاد شده است (پوراحمد، ۱۳۷۴).

جلیل رخشانپور پژوهشی تحت عنوان "بررسی خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز" انجام داد. هدف از این تحقیق بررسی نحوه ارائه خدمات و میزان رضایتمندی مراجعین کتابخانه مرکزی دانشگاه بود و گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه‌ای که در اختیار اساتید و دانشجویان به صورت تصادفی قرار گرفت انجام شد. نتیجه پژوهش روشن ساخت که بنا به اظهارات اساتید و دانشجویان، خدمات مرجع مطلوبی در این کتابخانه ارائه نمی‌شود و از کتابخانه به عنوان انبار و مخزن استفاده می‌شود (رخشانپور، ۱۳۷۴).

تحقیق دیگر توسط سهیلا جباری با عنوان بررسی وضعیت استفاده دانشجویان علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی از منابع کتابخانه‌های مستقر در شهر تهران انجام پذیرفت و نتایج حاصل نشان داد که دانشجویان دانشگاه آزاد بیشتر از کتابخانه‌های دانشکده‌های محل تحصیل خود استفاده می‌کنند و براساس نتایج حاصل، آشنایی با کتاب و کتابخانه به عنوان یک واحد درسی مستقل، لزوم استخدام کتابدار متخصص، لزوم تهیه بانکهای اطلاعاتی تخصصی و لزوم به روز نگه داشتن مجموعه کتابخانه و آموزش استفاده‌کننده پیشنهاد شده است (جباری، ۱۳۷۴).

تحقیقی توسط رضا حکیمی با عنوان "تعیین میزان استفاده از تکنولوژی اطلاعات موجود در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی شهر زاهدان در امر آموزش و



پرورش" انجام پذیرفت. هدف از این پژوهش تعیین میزان استفاده اعضاء هیأت علمی و دانشجویان از تکنولوژی اطلاعات در دو دانشگاه سیستان و بلوچستان و علوم پزشکی زاهدان بود. ضرورت وجود آموزشهایی جهت استفاده از تکنولوژی، وجود کتابداران متخصص در مراکز اطلاع‌رسانی و تشویق و ترغیب اعضاء هیأت علمی و دانشجویان توسط مدیران به انجام جستجوهای ماشینی، عاملهای مؤثری در استفاده از تکنولوژی بودند.

فرشته سیداشرف سلیمانی، تحقیقی تحت عنوان "بررسی نگرش استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه هنر" انجام داد. در این تحقیق ارزیابی خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاه هنر با استفاده از نگرش مراجعان آنها انجام گرفته است. اکثریت جامعه مورد مطالعه از نظام کتابخانه و نوع سازماندهی آن اطلاعی نداشتند. امکان استفاده از ابزارهای اطلاع‌رسانی مانند کامپیوتر، CD-ROM و استفاده از مواد سمعی و بصری بصورت محدود وجود داشت و سرعت تحویل اطلاعات به مراجعان کند بود (حکیمی، ۱۳۷۵).

در تحقیق دیگری که توسط علیرضا فیضی با "عنوان تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر" انجام شد تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان و تعیین انواع خدمات مرجع و شناسایی عوامل رضایتمندی استفاده از خدمات مرجع مدنظر بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که: ۱. جامعه استفاده‌کننده از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های خود اطلاع دارند اما میزان اطلاع آنها از خدمات "پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع و ارائه اطلاعات گزینشی" در سطح پایینی قرار دارد؛ ۲. بیش از نیمی از افراد از کمک کتابدار در پیدا کردن اسناد و مدارک مورد نیاز خود رضایت دارند. همچنین جامعه استفاده‌کنندگان، از برگه‌دان اظهار رضایت نموده‌اند؛ ۳. خوشرو بودن کتابداران و در دسترس بودن آنان در هنگام نیاز باعث رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مشاوره، یاری کتابدار در خدمات امانت



کتابخانه، سرعت استفاده از تکنولوژیهای اطلاع‌رسانی و ارائه اطلاعات گزینشی، امکان ضبط اطلاعات درخواستی به روی دیسکت و رایگان بودن این خدمات از عوامل اصلی در جلب رضایت استفاده‌کنندگان بوده است و در این میان راضی‌ترین استفاده‌کنندگان مربوط به کتابخانه امیرکبیر بوده‌اند (فیضی، ۱۳۷۶).

تحقیقی نیز توسط مژگان عباسی انجام شد. نام این پژوهش "بررسی میزان رضایت از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های وزارت نیرو شامل: کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی مرکز تحقیقات نیرو، کتابخانه صنعت برق ایران، مرکز اطلاعات انرژی و مرکز مدارک و کتابخانه نیرو بوده است. نتایج این تحقیق آشکار ساخت که در استفاده از کامپیوتر در بازیابی منابع و مدارک موردنظر، اکثر افراد در جامعه آماری مورد مطالعه تمایل به استفاده مستقیم از رایانه دارند و اگر مهارت افراد در بکارگیری رایانه، سهولت در استفاده از سیستم و وجود راهنمایهای مختلف در نظر گرفته شود دلیل چنین حالتی روشن می‌شود. روزآمد بودن اطلاعات موجود در سیستم نسبت به منابع موجود در مخازن از درجه مناسب و بالایی برخوردار است (عباسی، ۱۳۷۶).

تحقیق دیگری توسط کیانوش بیاتی تحت عنوان "بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهها و دانشکده‌های فنی شهر تهران" انجام گرفت. هدف از این تحقیق بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهها و دانشکده‌های فنی شهر تهران به منظور دستیابی به نقاط قوت و ضعف این کتابخانه‌ها است. نتایج بررسی نشان داد آن دسته از خدمات که در سطح متوسط قرار داشته‌اند عبارتند از: میزان رضایت دانشجویان مراجعه‌کننده به کتابخانه مورد بررسی از لحاظ غنی و روزآمد بودن منابع مجموعه، منابع مرجع از نظر کفایت عناوین و روزآمد بودن خدمات کامپیوتری کتابخانه و خدمات عمومی و آن دسته از خدمات که در سطح نسبتاً رضایتبخشی قرار داشته‌اند عبارتند از: میزان رضایت از قوانین و مقررات، میزان رضایت از توانایی و تمایل کتابداران در پاسخگویی به سؤالات و امکانات رفاهی کتابخانه‌ها و در پایان نیز پیشنهاد ارائه

شده است که منابع کتابخانه سریع تهیه و عرضه شود، به مراجعین در مورد نحوه استفاده از خدمات کامپیوتری آموزش داده شود، خدمات بین کتابخانه‌ای توسعه، گسترش و امکانات نسخه‌برداری از طریق فتوکپی و زیراکس افزایش یابد (بیاتی، ۱۳۷۶).

"بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از پایگاههای اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی" عنوان تحقیقی است که توسط جهان‌ریز خسروی انجام گرفت. هدف از این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از شیوه درخواست و دریافت اطلاعات، میزان مرتبط بودن رکوردهای دریافتی و بررسی توان پاسخگویی کاوشگران مرکز اطلاع‌رسانی به درخواستهای کاوش منابع اطلاعاتی بود. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که بیش از ۵۰ درصد استفاده‌کنندگان از شیوه دریافت اطلاعات رضایت دارند. اما از سرعت دستیابی به اطلاعات و فاصله زمانی بین درخواست تا دریافت اطلاعات، کمتر از ۵۰ درصد آنان رضایت داشته‌اند (خسروی، ۱۳۷۶).

و نیز تحقیقی توسط فریبرز درودی تحت عنوان "بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه امام خمینی (ره) انجام گرفت. هدف از این بررسی میزان رضایت دانشجویان خارجی و ایرانی دانشگاه امام خمینی (ره) از کتابخانه مرکزی بود. نتایج نشان داد که دانشجویان خارجی نسبت به دانشجویان ایرانی از کتابخانه رضایت بیشتری دارند. افزایش کتابها، افزایش کتابدار متخصص، نظام قفسه باز، آموزش استفاده‌کنندگان در جهت استفاده از نمایه و فهرستها، افزایش سرعت دستیابی به اطلاعات و روزآمد ساختن کتب از زمره پیشنهادهای این پژوهش است (درودی ۱۳۷۷).

"بررسی میزان رضایت دانشجویان عضو از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی، منطقه ۶" عنوان تحقیقی است که توسط ایران کاشانی زاده انجام گرفت. هدف از این تحقیق تعیین میزان رضایت دانشجویان عضو کتابخانه‌ها

از خدمات این کتابخانه‌ها بود که نتایج این تحقیق به شرح ذیل می‌باشد: میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌ها به طور متوسط  $60/3$  درصد می‌باشد. راضی‌ترین دانشجویان در کتابخانه‌های واحد اهواز بوده‌اند و کمترین میزان رضایت مربوط به واحد تحصیلات تکمیلی منطقه ۶ است. و در پایان پیشنهادهایی بدین شرح آمده است: ۱. استفاده از کامپیوتر در میز امانت؛ ۲. اجزای طرح امانت بین کتابخانه‌ای به عنوان خدماتی جهت تکمیل منابع؛ ۳. تهیه منابع جدید با اطلاعات روزآمد برای کتابخانه؛ ۴. باز بودن سیستم کتابخانه؛ ۵. آموزش استفاده از برگه‌دان؛ ۶. تأمین کمبود نیروی متخصص در کتابخانه؛ ۷. تأمین کمبود مواد غیرچاپی در کتابخانه؛ ۸. برگزاری سمینارها در زمینه فناوری اطلاعاتی؛ ۹. انتخاب کتاب با هماهنگی اساتید و دانشجویان؛ ۱۰. کاربرد تکنولوژی جدید در کتابخانه‌ها؛ ۱۱. ایجاد امکان افزایش سرعت دستیابی به اطلاعات (کاشانی، ۱۳۷۹).

### تحلیل یافته‌ها

از بررسی متونی که در صفحات قبل ارائه شد به این نتیجه می‌رسیم که در اکثر موارد به این عوامل به عنوان مؤثر بر میزان رضایت از کتابخانه اشاره شده است: سرعت دستیابی به اطلاعات، آموزش استفاده‌کننده، وجود تکنولوژی جدید و رایانه‌ای در کتابخانه، خدمات مرجع، وجود امانت بین کتابخانه‌ای، روزآمد بودن کتب، بکارگیری کتابداران متخصص، افزایش مجموعه، شرایط مناسب فیزیکی سالن مطالعه و وجود دستگاه فتوکپی در کتابخانه‌ها به ترتیب اولویت عوامل مؤثر در بهره‌وری از کتابخانه‌های دانشگاهی در این بررسیها هستند. طبق بررسی که در متون مورد بحث در خارج از کشور و داخل صورت گرفت،

۱. اولین عاملی که در رأس قرار دارد با نتیجه ۳۹ درصد مربوط است به موضوع سرعت دستیابی به اطلاعات، که از اهمیت خاصی در کتابخانه‌های دانشگاهی برخوردار است و از آنجائیکه وقت استفاده‌کننده در کتابخانه‌های

دانشگاهی را نباید هدر داد بهتر است سرعت دستیابی به اطلاعات افزایش داده شود.

۲. دومین عاملی که ۳۳/۴ درصد به آن اشاره کرده‌اند آموزش استفاده‌کنندگان می‌باشد. ضرورت و پویایی برنامه آموزش استفاده از کتابخانه مورد تأیید بسیاری از کتابداران است. پیشرفتهای حاصل از نوآوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد رایانه در کتابخانه در دهه‌های اخیر تأثیر شگرفی بر تمام امور کتابخانه‌ها گذاشته است. بخش خدمات مرجع بی‌تأثیر از این تغییرات نبوده، ضمن بوجود آوردن نوآوری، مشکلات و پیچیدگیها و موانعی نیز به وجود آورده است.

آموزش مراجعان بسیار عمیق‌تر از ایستادن در مقابل گروهی از دانشجویان و صحبت کردن درباره فهرست کتابخانه است. آموزش باید به تمامی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان مربوط باشد و تمام جنبه‌های خدمات کتابخانه را به اطلاع آنان برساند. عدم مهارت کافی در استفاده از کتابخانه و خودداری از مراجعه به کتابدار برای دریافت کمک منجر به استفاده ناموفق مراجعه‌کننده از منابع کتابخانه می‌شود.

آموزش استفاده از کتابخانه ممکن است رسمی یا غیررسمی باشد گرچه برخی معتقدند آموزش تأثیر بیشتری بر مراجعان دارد. گروهی نیز معتقدند که آموزش مراجعان اتلاف وقت و امکانات کتابخانه است. زیرا بهتر است، این زمان صرف ارائه کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی افراد شود (بیگدلی به نقل از لاین).

گروهی عقیده دارند که استفاده‌کنندگان از کتابخانه اطلاعات می‌خواهند نه آموزش. بررسی نظرات نشان داد که لازم است کتابخانه‌های دانشگاهی از روشهای مناسب با مطالعه و تحقیق درباره نظرات و نیازهای جامعه خود استفاده کند.

اگر کتابخانه‌های دانشگاهی بخواهند وظیفه خود را به درستی انجام دهند و به اهداف خود نائل شوند، باید آمادگی انجام این رسالت بزرگ را داشته باشند. کتابخانه‌های دانشگاهی باید دارای اهداف مشخصی باشند که نیل به این اهداف نهایتاً هر دانشجویی را قادر سازد از منابع کتابخانه استفاده مؤثری به عمل آورد و

بدین ترتیب رضایت آنها تأمین گردد. برای دستیابی به این اهداف، کتابداران برنامه‌های مختلفی اجرا می‌کنند و یکی از این برنامه‌ها آشنا ساختن مراجعان به استفاده از کتابخانه و آموزش مهارت‌های لازم است.

۳. از عوامل مؤثر دیگر، خدمات مرجع و پاسخگویی است که (۲۸/۶) درصد رضایت را شامل می‌شود، در حقیقت هر نوع کوششی که کتابدار مرجع برای پاسخ یک جوینده بعمل می‌آورد و هرگونه راهنمایی مستقیم و غیرمستقیمی که توسط کتابدار برای هدایت مراجعه‌کننده به کتابخانه اعم از حضوری و غیرحضوری صورت می‌گیرد کار مرجع محسوب می‌شود.

اهمیت دادن به بخش مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی می‌تواند عامل مؤثری باشد. زیرا، ایجاد ارتباط میان پژوهندگان پرسشگر با صاحب‌نظران و متخصصان موضوعی به منظور پاسخگویی دقیق‌تر و جامع‌تر، کمک به انواع مراجعان از طریق تهیه و نصب راهنمای استفاده از کتابخانه با هدف کاهش اتلاف وقت و جلوگیری از سرگردانی آنها، آشنایی کامل با ساختار ذخیره‌سازی منابع، انواع شکلی و محتوایی منابع و مجموعه کتابخانه شامل کتاب، نشریات ادواری، اسناد و مدارک، مواد دیداری و شنیداری (نقشه، پوستر، عکس، فیلم، اسلاید، فیلم استریپ، نوار ویدئو و کاست، لوح‌های فشرده رایانه‌ای، میکروفیش و میکروفیلم و ...).

۴. روزآمد بودن منابع ۲۳/۹ درصد از عوامل دیگری می‌باشد که دانشکده‌های مختلف به آن اشاره نموده‌اند، روزآمد بودن مجموعه در کتابخانه به تهیه و عرضه سریع منابع بستگی دارد. مدیریت کتابخانه‌ها باید ترتیبی اتخاذ کنند تا منابع و خصوصاً نشریات روزآمد برای کتابخانه‌ها تهیه شود. زیرا، عدم آگاهی به موقع از وجود اطلاعات مناسب و روزآمد از مشکلات عمده استفاده‌کننده از اطلاعات است.

۵. وجود کتابدار متخصص در کتابخانه نیز با ۲۳/۹ درصد مدنظر بوده است، بنابراین نقش کتابدار در تحقق هدفهای آموزشی - پژوهشی یک سازمان بسیار مهم و

اساسی است و از این روست که استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران و خارج در اولین بند، اشاره‌ای به تعداد کتابداران هر کتابخانه دانشگاهی و میزان تحصیلاتشان دارد که باید با نیازهای خدماتی کتابخانه، برنامه‌های آموزشی واحد، مجموعه موجود و حتی با رشد مجموعه هماهنگ باشد (بنی اقبال ۱۳۸۰).

رسالت آموزشی، پژوهشی کتابخانه زمانی به مطلوبترین وجه ممکن انجام خواهد شد که قابلیت‌های کارکنان کتابخانه با نیازهای کتابخانه مطابقت داشته باشد. و از عمده نیازهای کتابخانه، وجود کتابدارانی است که دارای دانشنامه تخصصی کتابداری و اطلاع‌رسانی از دانشگاهی معتبر باشند.

یکی از راه حلها جهت جبران کمبود نیروی انسانی متخصص، برقراری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و بلندمدت می‌باشد که کتابخانه موظف است برای کتابداران جهت آشنایی و اطلاع از پیشرفتهای فناوری اطلاع‌رسانی فراهم آورد. کتابداران از مهمترین عناصر پشتیبان برنامه‌های آموزشی دانشگاه هستند. بنابراین عملکرد دانشگاه در قبال این گروه تأثیر مستقیمی در پیشبرد مقاصد و هدفهای آموزشی و پژوهشی دانشگاه، خواهد داشت.

۶. سومین عاملی که مورد بررسی قرار گرفته و (۱۴/۳) درصد از نتایج تحقیقات بوده، وجود رایانه در کتابخانه است.

"امروزه کتابخانه‌ها می‌توانند به کمک سرعت، دقت و صرفه‌جویی اقتصادی با استفاده از رایانه برای انجام هر چه بهتر وظایفشان چون مجموعه‌سازی و سازماندهی جهت نیل به هدف نهایی یعنی خدمات اطلاع‌رسانی مطلوب دست یابند" (تاج، شعله، ۱۳۷۸).

عدم موفقیت کتابخانه‌های دانشگاهی در بکارگیری رایانه معلول فقدان عواملی چون بودجه، مدیریت متخصص، کارکنان متخصص، و در نظر نگرفتن نیاز مراجعه‌کنندگان است.

کاربران با استفاده مؤثر از کامپیوتر در بازیابی منابع مورد نیاز، با سرعت و دقت بیشتری توفیق می‌یابند. پس بهتر است در کتابخانه جهت جستجوی کاربران

کامپیوتر وجود داشته باشد و در هنگام جستجو حضور کتابداران به منظور یاری رساندن به کاربران مفید است. لازم است برنامه‌های آموزشی در زمینه جستجو و به ویژه جستجوی موضوعی فراهم شود. افزایش نرم‌افزارها در کتابخانه نقش مهمی دارد، البته به شرطی که به شکل مؤثر و بهینه مورد استفاده قرار گیرد.

۷. عامل مؤثر دیگری که در بررسیهای متون به آن اشاره شد طرح امانت بین کتابخانه‌ای با (۹/۶) درصد است که در واقع هدف اصلی آن تسریع در تهیه مدارک مورد نیاز استفاده‌کننده با هزینه پایین است. از این رو، روشهای اجرایی نیز براساس سادگی، و دور بودن از تشریفات پیچیده اداری و ایجاد تسهیلات لازم برای برقراری ارتباط با کتابخانه منبع برنامه‌ریزی شده و به مرحله انجام درمی‌آید. اصل امانت بین کتابخانه‌ای در حال حاضر بخش عمده‌ای از فعالیتهای کتابخانه‌های فعال و پویا به شمار می‌رود و تحت تأثیر نوآوریهای زمان به گونه‌ای متحول و ثمربخش عمل می‌کند. کتابخانه‌های دانشگاهی که فعالیتهایشان پژوهشی و علمی است در حوزه امانت بین کتابخانه‌ها از فعالیت بارز و چشمگیری برخوردارند. این همکاری شکلی از داد و ستد است که براساس توافق میان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به طور مستقیم و یا از طریق یک کتابخانه واسطه صورت می‌گیرد. یعنی هر کتابخانه که در جریان این همکاری است دریافت اطلاعات و منابع مطالعاتی از کتابخانه منبع را باید براساس موجودی خود در مخزن به صورت متقابل اقدام کرده و مدارک درخواست شده را نیز تحویل دهد. اصل همکاری متقابل بر پایه حسن روابط کتابخانه‌ها با یکدیگر استوار است و به توانایی کتابداران بخش امانت بین کتابخانه‌ها بستگی دارد (عماد خراسانی، ۱۳۷۹).

۸. یکی دیگر از عوامل که اشاره زیادی به آن شده بود ایجاد پایگاههای اطلاعاتی و وجود تکنولوژی جدید در کتابخانه‌ها (۹/۶ درصد) و ایجاد مرکزی جهت سهولت استفاده از شبکه برای استفاده‌کنندگان می‌باشد. ایجاد تابلو اعلانات که به وسیله آن می‌توان از عناوین خبرها، پیامها و اطلاعیه‌های عمومی آگاه شد، آشنا کردن استفاده‌کنندگان با چگونگی کار پست الکترونیکی یا E.mail که ارسال



مراسلات به صورت الکترونیکی است و بین افراد از طریق شبکه‌های خصوصی یا اینترنت صورت می‌گیرد. بهره‌گیری کتابخانه‌ها از فناوری اطلاعات موجب شده که خدمات عمومی آنها در یک محدوده معین عرضه نگردد. در واقع با کاربری انواع ابزارهای نوین در ایجاد تسهیلات و سرعت بخشیدن به فعالیتهای جاری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مرزها شکسته شده چرخه اطلاعات از دایره زمینی خود خارج گردیده و در آسمان بی‌انتهای علوم و فنون تداوم می‌یابد. شبکه‌های اطلاع‌رسانی که نقش تازه‌ای در کتابخانه‌ها ایفا می‌کنند مانند اگلینت<sup>۱۵</sup> (حوزه کشاورزی)، اگریس<sup>۱۶</sup> (در زمینه اطلاعات کشاورزی) ایزونت<sup>۱۷</sup> (در مورد استاندارها) مدلاین<sup>۱۸</sup> (در زمینه پزشکی) مارک<sup>۱۹</sup> (در مورد فهرست نویسی ماشینی) و... و در حال حاضر اینترنت<sup>۲۰</sup> بزرگترین شبکه اطلاع‌رسانی جهان که کاربردهای بسیار، از قبیل: ارتباط از راه دور و دسترسی به اطلاعات و منابع کتابخانه‌ها، انتقال داده‌های مورد نیاز، بحثهای گروهی، پست الکترونیک برای پرسش و پاسخ مرجع، مبادله تجربه‌ها و اطلاعات میان کتابخانه‌هایی که عضویت اینترنت دارند، از جمله پیامدهای بکارگیری فناوری نوین در کتابخانه‌هاست. از طرفی اینترنت یک پایگاه اطلاعاتی بزرگی است که خود سرشار از پایگاههای اطلاعاتی متنوعی می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

سودمندی کتابخانه‌های دانشگاهی تا حد زیادی به عوامل فوق بستگی دارد. در حقیقت موقعی کتابخانه دانشگاهی و کتابدار کتابخانه دانشگاهی احساس رضایت می‌کند که استفاده‌کنندگان دائماً به خالی کردن قفسه‌ها برای استفاده از منابع ادامه دهند. زیرا، این نهادها برای استفاده‌کنندگان بوجود آمده‌اند. رمز موفقیت کتابخانه‌های دانشگاهی در این است که نیازهای مشتریان بالفعل و بالقوه را تشخیص داده و انتظارات آنها را برآورده کنند. اهداف کتابخانه دانشگاهی باید علاوه بر قابل فهم بودن برای استفاده‌کنندگان، آنها را در محور قرار داده باشد.

"میزان رضایت استفاده‌کننده را می‌توان به طور نسبی بدین صورت بیان کرد: اگر ادراکات او از خدمات دریافت شده از انتظاراتش کمتر باشد، نتیجه نارضایتی است. اگر خدمات مطابق با انتظاراتش باشد احساس آرامش می‌کند، اما خیلی رضایت ندارد. ولی اگر خدمات بیش از انتظارات او باشد راضی خواهد بود" (سامانیان مصیب، ۷۹).

از طرف دیگر، کتابخانه باید کارکنان را پرورش دهد. کارکنان فعالی که از طرف نظام مدیریت، حمایت شوند کلید راضی کردن مراجعان هستند.

ساختمان کتابخانه باید مناسب طراحی شود. محل قرار گرفتن کتابخانه دانشگاهی از اهمیت زیادی برخوردار است، زیرا باید براحتی برای افرادی که به آنان خدمات ارائه می‌کند قابل دسترس باشد. بهتر است کتابخانه برای ساعات طولانی باز باشد این امر امکان استفاده بیشتری را فراهم خواهد کرد. انتخاب منابع باید براساس نیازهای فعلی و آتی استفاده‌کنندگان انجام شود. اگر عوامل مؤثری که در انتخاب منابع کتابخانه‌های دانشگاهی بررسی شد به خوبی مورد توجه قرار گیرد می‌تواند خدمات مؤثرتر و بهینه‌ای برای کاربران خود ارائه دهد.

نتیجه می‌گیریم که در یک کتابخانه دانشگاهی مجموعه‌ای از عوامل با اولویت زیر، باید مدنظر باشد: ۱. فناوری اطلاعات، ۲. آموزش استفاده‌کنندگان، ۳. آشنایی استفاده‌کنندگان با مراجع تخصصی، ۴. روزآمد کردن منابع (مجموعه)، ۵. بکارگیری هرچه بیشتر کتابداران متخصص در کتابخانه‌ها، ۶. بکارگیری رایانه در کتابخانه و ...

### پیشنهادها

بر مبنای یافته‌های مورد اشاره، در این بخش پیشنهادهایی را ارائه می‌دهیم:

۱. اولین عامل مؤثر در رضایت استفاده‌کنندگان، سرعت دستیابی به اطلاعات می‌باشد راه‌حل پیشنهادی این است که با اشاعه و ذخیره‌سازی متن کامل مقالات تخصصی از طریق رسانه‌های ذخیره‌سازی الکترونیکی نظیر (دیسک‌های

نوری) دستیابی به اطلاعات از طریق رایانه و شبکه‌های ارتباطی تسریع یابد و از آنجایی که چکیده‌نامه‌ها، نمایه‌ها و همچنین کتابشناسهای تخصصی، بیشترین میزان استفاده را دارند، به منظور دسترسی سریع به انبوه اطلاعات منتشر شده، دیسکهای رایانه‌ای از منابع مذکور تهیه و در اختیار مراجعان و بویژه اساتید گذارده شود. وجود انواع منابع و پایگاههای اطلاعاتی با قابلیت جستجوی سریع، زمینه را برای پژوهشهای بنیادین و کاربردی امکان‌پذیر می‌سازد.

همانطور که می‌دانیم کتابخانه یکی از بزرگترین استفاده‌کنندگان شبکه اینترنت در هر سازمان است که مراجعین خود را به گونه‌ای هدفمند به سوی درخواستهای اطلاعاتی ویژه‌ای هدایت می‌نمایند. از این رو، مدیران سازمانها باید ترتیبی اتخاذ نمایند تا این دسته از کاربران به راحتی و با سرعتی قابل قبول با این شبکه ارتباط برقرار کنند.

۲. به منظور آشنایی با پیشرفتهای اطلاع‌رسانی، فناوریهای اطلاعاتی جدید و استفاده بهینه از امکانات و تجهیزات رایانه‌ای، آموزش بسیار ضروری است. بنابراین، برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و مستمر برای کتابداران در مراکزی که از فناوریهای جدید استفاده می‌کنند، بسیار مؤثر خواهد بود. با مطالعه استفاده‌کنندگان، اطلاعاتی در مورد جامعه استفاده‌کننده حاصل می‌شود و می‌توان با برنامه‌های آموزشی مختلف شامل: آموزش انفرادی، آموزش نظام‌مند و آموزش کاربرمدار نحوه استفاده از کتابخانه را در طیف وسیعی گسترش داد (مهرداد نیکنام، ۱۳۷۹).

۳. فراهم نمودن زمینه دسترسی مراجعان کتابخانه‌ها به اطلاعات از طریق امکانات رایانه‌ای یکی از مهمترین مشکلات کتابداران در استفاده از بانکهای اطلاعاتی به علت نداشتن تخصص موضوعی است. بنابراین در صورتیکه امکان دسترسی آزاد مراجعان به امکانات رایانه و جستجوی اطلاعات فراهم گردد مشکل نبود تخصص موضوعی کمتر شده و مراجعان خود با تسلط بیشتر به جستجوی اطلاعات مورد نظر می‌پردازند.

۴. تهیه و تدوین آئین‌نامه چگونگی ماشینی کردن کتابخانه‌ها در راستای هماهنگی، یکدستی در امور، به منظور رعایت استانداردها جهت ایجاد شبکه‌های دانشگاهی و در نهایت منطقه‌ای و ملی.

۵. در پرتو استفاده از رایانه و توسعه نظامها و تجهیزات رایانه‌ای، کتابداران می‌توانند خدمات مرجع را به بهترین شکل ممکن عرضه کنند. توسعه نظامها می‌تواند سبب استفاده بهینه از امکانات موجود شوند.

۶. ترویج و تقویت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای

۷. کتابخانه‌های دانشگاهی با برنامه‌ریزی صحیح و منظم، استادان را از منابع تازه رسیده به کتابخانه آگاه نمایند. زیرا این امر باعث صرفه‌جویی در وقت استادان شده از طرفی مشکل استادان جهت دستیابی به اطلاعات که ناشی از محدودیت وقت و اشتغال آنان می‌باشد تا حدودی برطرف می‌شود.

۸. بهتر است کتابخانه‌های دانشگاهی به طور مداوم ارزیابی شوند. زیرا، از این طریق می‌توانند نقاط ضعف و قوت نظامهای خود را تشخیص دهند و میزان توفیق خود را در برآوردن نیاز استفاده‌کنندگان از اطلاعات، مشخص نمایند.

۹. بکارگیری هر چه بیشتر افراد متخصص در کتابخانه به جای افراد غیرمتخصص، ضروری است.

پانوشتها

1. Budd
2. Northaestern Louisiana University
3. Southaestern Louisiana University
4. Cherry
5. Cliton
6. Ontario
7. Barbuto and Cevallos
8. Hofstra University Axin Library
9. Perrault and Arseneau
10. Louisiana
11. Dalton
12. Subject Refernce Division at University of South Africa
13. Mook, Oh and Meadows
14. BBS
15. Aglinet
16. Agris
17. Isonet
18. Medline
19. MARC
20. Internet



## منابع

۱. ارتجاعی، سوسن. بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، ۱۳۷۳.
۲. استاد علینقی کاشانی، علی. بررسی میزان بازدهی کتابخانه مرکز تحقیقات مخابرات ایران در رابطه با جامعه استفاده‌کننده از آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۶۶.
۳. بنی‌اقبال، ناهید. نیروی انسانی متخصص کتابخانه‌های دانشگاهی، نشریه کتابداری، دفتر سی و هفتم، سال سی و پنجم، تهران: کتابخانه مرکزی، ص ۱۲۱-۱۳۷، ۱۳۸۰.
۴. بهیار، پرویز. بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهها و دانشکده‌های فنی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۷۶.
۵. بیاتی، کیانوش. بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهها و دانشکده‌های فنی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۷۶.
۶. بیگدلی، زاهد. آموزش استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتاب، دوره نهم شماره سوم و چهارم، (پائیز و زمستان)، ص ۵۹-۵۰، ۱۳۷۷.
۷. پوراحمد، علی‌اکبر. بررسی میزان استفاده دانشجویان از منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاه امام حسین (ع) در سال ۷۴-۷۵، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال، ۱۳۷۴.
۸. تاج، شعله. بررسی عوامل بکارگیری رایانه در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، تهران: دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، ۱۳۷۴.
۹. جباری، سهیلا. بررسی وضعیت استفاده دانشجویان علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی از منابع کتابخانه‌های مستقر در شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال، ۱۳۷۴.

۱۰. حکیمی، رضا. میزان استفاده از تکنولوژی اطلاعات موجود در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی شهر زاهدان در امر آموزش و پرورش. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۵.
۱۱. خسروی، جهانریز. بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشگاه روانشناسی علوم تربیتی، ۱۳۷۶.
۱۲. درودی، فریبرز. بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال، ۱۳۷۷.
۱۳. رخشانپور، جلیل. بررسی خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال، ۱۳۷۴.
۱۴. سامانیان، مصیب. چگونه می‌توان رفتار استفاده‌کننده کتابخانه را ارتقاء بخشید. فصلنامه کتاب دوره ۱۱، شماره دوم (تابستان)، ۱۳۶-۱۲۶، ۱۳۷۹.
۱۵. سرداری، پروین. بررسی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در رابطه با استفاده‌کنندگان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، ۱۳۶۶.
۱۶. سلطانی، پوری. دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، تهران: فرهنگ معاصر، ۱۳۷۹.
۱۷. سیداشرف سلیمانی، فرشته. بررسی نگرش استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه هنر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال، ۱۳۷۵.
۱۸. عباسی، مژگان. بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های وزارت نیرو، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال، ۱۳۷۶.
۱۹. عماد خراسانی، نسرین‌دخت. خدمات عمومی کتابخانه و روشهای آن، تهران: کتابداری، ۱۳۷۹.
۲۰. فرهادی، ربابه. بررسی وضعیت کتابخانه دانشگاهی شیراز و نگرش کتابداران درباره فناوریهای اطلاعاتی در کتابخانه. فصلنامه کتاب، دوره دهم، شماره چهارم، زمستان ۱۳۷۸.



۲۱. فیضی، علیرضا. تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.
۲۲. کاشانی‌زاده، ایران. بررسی میزان رضایت دانشجویان عضو از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶، اهواز: دانشگاه علوم و تحقیقات منطقه-۶، ۱۳۷۹.
۲۳. کومار، کریشان. روش‌های پژوهشی در کتابداری و اطلاع‌رسانی: ترجمه فاطمه رها دوست با همکاری فریبرز خسروی، تهران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۴.
۲۴. نیکنام، مهرداد. مطالعه و آموزش استفاده‌کننده از کتابخانه و اطلاعات. فصلنامه کتاب دوره یازدهم، شماره دوم، تابستان ۱۳۷۹.
۲۵. ملکی نوچه‌دهی، مجید. بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیمسال دوم تحصیلی ۷۲-۷۳ پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، تهران: دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
۲۶. وب، تی.دی. بهره‌گیری از امکانت بالقوه سیستم‌های پیوسته ... ترجمه: مجتبی اسدی، در گزیده مقالات ایفلا ۹۶ برگزیده مقالات، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۶.
27. Barbuto, D.M. Cevallos, E.E. End-user searching: program review and future prospectus. R.Q Vol. No.2 win1999. PP.214-277.
28. Budd. John Mike Oicarlo, Measures of user evaluation at two academic librarie: prolegomena. Library Research. Vol. 4, No.1, spring 1978, PP.71-84.
29. Budd, John. The qustion of questioning reference libratian .Library Research. No.10, 1978, PP.12-15.
30. Cherry, Joan M. Methods of studying databse users: the role of survesy, laboratory stadies and field studies. The Canadian Journal of Information Scince, Vol.60, No.1. June 1990, PP.103-123.
31. Dalton. G.M.E. Quantitative approach to user satisfaction in reference evaluation. South Afrecan Journal of Library and Information Science,

Vol.60, No.1, June 1992, PP. 89-103.

32. Mook, Oh, Keyung, Meadows Jack. Use of communication technologies in South Korean University. Journal of Information Science, Vol.24, No.1, 1998. PP.33-38.

33. Perrault. A.H: Arseneau M. User satisfaction and interlibrary loan service, a study at Louisiana State University .R.Q. Vol.35, No.1. Fall 1995, PP.90-100.



شرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

# شرح احوال و آثار مرحوم شمس‌العلما «خانبهادر میرزا قلیچ بیگ»

اثر: رشید فرزانه پور\*

(ص ۹۱ تا ۹۵)

## چکیده

متن زیر، حاوی اطلاعاتی است از شرح حال و آثار شمس‌العلما «خانبهادر میرزا قلیچ بیگ» از سرآمدان خاندانهای حیدرآباد و از بنیانگذاران زبان و ادبیات سندی و صاحب آثار عدیده.

واژه‌های کلیدی: ادبیات سندی، شمس‌العلما، ذکرالموت.

\*\*\*

هرگاه کسی بخواهد دربارهٔ مرحوم قلیچ بیگ سخن بگوید و راجع به مقام و ارزش آثار و افکار وی اظهار عقیده نماید خود بایستی شاعر و به زبان سندی آشنایی کامل داشته باشد. بنده شاعر نبوده و به زبان سندی نیز آشنایی کامل ندارم، آشنایی من با خاندان میرزایان ساکن محدّهٔ تندوتوری حیدرآباد سند از روزی شروع شد که با آقای اجمل بیگ فرزند برومند قلیچ بیگ وقتی که از مؤسسهٔ تحقیقات سندی وابسته به دانشگاه سند دیدن می‌کردم اتفاق افتاد و این دیدار باعث شد تا باب رفت و آمد دو خانواده (میرزا فریدون بیگ و میرزا خسرو بیگ) به خانهٔ فرهنگ ایران باز شود که خوشبختانه این دوستی از آن روز ادامه پیدا کرد و به نتایج ثمربخشی رسیده است.

چهار سال پیش از کتابخانهٔ بزرگ میرزا قلیچ بیگ دیدن کردم ملاحظهٔ تصاویر

\* خوشنویس و مسؤول اسبق خانه فرهنگ ایران - لاهور