

میزان رضایتمندی پژوهشگران از خدمات کتابخانه مرکز تحقیقات صدا و سیما

تهیه کنندگان:

* طیبه افضلی

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی صدا و سیما (afzali1348@yahoo.com)

* لیلا کرد

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی صدا و سیما (leilakord@hotmail.com)

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی میزان رضایت پژوهشگران از خدمات کتابخانه مرکز تحقیقات صدا و سیما می باشد. با استفاده از روش تحقیق پیمایشی و ابزار پرسشنامه داده ها جمع آوری گردید، سپس با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. انجام این تحقیق نتایج زیر را در بر داشته است:

بیشترین میزان رضایت از منابع کتابهای فارسی با ۴۹/۵ درصد و کمترین نشریات لاتین با ۲۰ درصد است، بیشترین میزان رضایت از خدمات بخش امانت

با ۸۳/۴ درصد و کمترین مربوط به زیراکس با ۲۶/۱ درصد است. ۸۱/۷ درصد پاسخگویان به منظور امانت گرفتن کتاب، ۴۲/۶ درصد برای امانت پژوهش، ۳۶/۵ درصد به منظور مطالعه کتاب، نشریه یا پژوهش، ۲۲/۶ درصد برای امانت گرفتن نشریه، ۱۶/۵ درصد به منظور جستجوی اطلاعات و ۱۳ درصد برای مطالعه روزنامه به کتابخانه مراجعه می کنند. ۳۹/۱ درصد اظهار کرده اند منابع موجود را در حد خیلی زیاد و زیاد، ۴۲/۶ درصد تا حدودی و ۱۸/۳ درصد در حد خیلی کم و کم نیازهای آنان را برآورده می کند. بیشترین میزان رضایت مربوط به تمایل کتابداران به پاسخگویی سئوالات مراجعین با ۸۸/۹

تحقیقاتی که در راستای اهداف کلان سازمان تحقیقات برنامه ای رسانه ای و ارتباطی را دنبال کنند، ضروری است.

مرکز تحقیقات یکی از مهمترین این مراکز است که کتابخانه مرکز تحقیقات به لحاظ برخورداری از مجموعه نسبتاً غنی کتابها و مجلات و نیز برخورداری از شبکه اطلاعاتی اینترنت نقش مهمی را در تغذیه اطلاعاتی پژوهشگران این مرکز بر عهده دارد. شناخت مشکلات نیازها و نظرات استفاده کنندگان از این کتابخانه نسبت به خدمات و نیز نحوه ارائه آنها نه تنها بسیار حائز اهمیت است بلکه در انجام این مهم بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از این خدمات نیز به نوعی می تواند معیاری برای ارزشیابی محسوب شود.

پژوهش حاضر به بررسی میزان رضایتمندی پژوهشگران مرکز تحقیقات صدا و سیما از منابع خدمات امکانات و کتابداران کتابخانه می پردازد.

پرسش های اساسی پژوهش

۱. میزان مراجعه پژوهشگران به کتابخانه تا چه حد است؟
۲. پژوهشگران بیشتر به چه دلیل به کتابخانه مراجعه می کنند؟
۳. میزان رضایت پژوهشگران از دسترسی به اطلاعات مورد نیاز تا چه حد است؟
۴. میزان رضایت پژوهشگران از منابع، خدمات کتابخانه تا چه حد است؟
۵. میزان رضایت پژوهشگران از کتابداران کتابخانه تا چه حد است؟
۶. میزان رضایت پژوهشگران از امکانات، تجهیزات، فضا و مقررات تا چه حد است؟
۷. میزان تمایل پژوهشگران به استفاده از کتابخانه در ساعات غیر کاری (۴ تا ۷) تا چه حد است؟

اهمیت و فایده مساله پژوهش

یافته های این پژوهش مدیریت و کتابداران کتابخانه را از وضعیت منابع و خدمات کتابخانه و میزان پاسخگویی آنها به نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران آگاه، و کمبودها و نارسائیهای کتابخانه را مشخص می کند که در صورت توجه مسئولان و کتابداران به برطرف سازی آنها، منجر به بازدهی بهتر منابع و خدمات کتابخانه و برنامه ریزی صحیح برای آینده کتابخانه خواهد شد.

هدف اصلی پژوهش

هدف اصلی این پژوهش سنجش میزان رضایت

درصد، همکاری کتابداران ۸۷/۵ درصد، توان پاسخگویی کتابداران ۸۲/۴ درصد می باشد. بیشترین میزان رضایت مربوط به محیط و فضای کتابخانه با ۷۲ درصد، قوانین و مقررات ۶۳/۴ درصد، امکانات و تجهیزات ۴۵ درصد، امکانات رایانه ای ۲۸/۶ درصد می باشد.

کلید واژه ها: رضایتمندی/پژوهشگران/کتابخانه مرکز تحقیقات صدا و سیما

مقدمه

در ارزیابی خدمات کتابخانه آنچه اهمیت پیدا می کند، نظر استفاده کنندگان است چرا که بدون وجود آنها دلیلی برای ادامه فعالیتهای کتابخانه ها وجود ندارد. یکی از روشهای ارزیابی خدمات کتابخانه ها، بررسی مرتب میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده به آنهاست تا مشخص شود مراجعان تا چه حد از خدمات کتابخانه رضایت دارند و خدماتی که رضایت بالایی را جلب کرده اند تقویت شوند و خدماتی که از آنها احساس نارضایتی شده است تغییر و تحول یابد و با این کار ارتقاء خدمات کتابخانه فراهم شود (مرادی مقدم، ۱۳۸۴). بررسی میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از منابع و خدمات کتابخانه، ابزار ارزشمندی برای تداوم یا تحول و چگونگی ارائه خدمات است. تحقیق در این زمینه به کتابداران کمک می کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات استفاده کنندگان داشته باشند و با این آگاهی بتوانند خدماتی مناسب تر و مفید تر به آنان ارائه نمایند. همچنین مدیران مجموعه را در سیاستگذاریهای آینده درباره نوع منابع مورد نیاز پژوهشگران و ارائه خدمات مفید تر یاری می کند (رادباوه، تصویری قمصری، ۱۳۸۳). به همین منظور، شناسایی جامعه استفاده کننده در مراکز تحقیقاتی و نیازهای اطلاعاتی آنان و همچنین ارزشیابی خدمات که توسط اینگونه مراکز ارائه می شود از جمله کارهایی است که باید انجام گرفته و مورد ارزیابی قرار گیرد.

بیان مسئله

سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران به عنوان یکی از مهمترین سازمانهای فرهنگی بار سنگینی را در جهت رشد و ارتقای سطح علمی - فرهنگی کشور بر عهده دارد.

پژوهش در فعالیتهای تولیدی این سازمان از اهمیت ویژه ای برخوردار است. به همین علت وجود مراکز

نسبتاً پاسخ می دهند، مجلات و روزنامه ها نسبتاً مطلوب (۴۳/۲ درصد)، تنوع منابع مرجع در کتابخانه ها تا حدودی رضایت بخش (۴۱ درصد)، مقررات مربوط به مدت امانت کتاب تا حدودی رضایت بخش (۳۷/۶ درصد) بوده است. نظرات پاسخگویان نسبت به فیلمهای موجود کاملاً نامطلوب (۱۰۰ درصد)، میکرو فیلم و میکروفیش با ۶۳/۶ درصد نامطلوب، اسلایدهای موجود ۶۳/۳ درصد نامطلوب، صفحات فشرده با ۵۹/۴ درصد نامطلوب، پایان نامه ها ۴۷/۴ درصد نامطلوب، مواد دیداری شنیداری ۵۶/۷ درصد نامطلوب ارزیابی شده اند.

آهنگری (۱۳۸۲) به بررسی و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی پرداخته است. در این پژوهش به بررسی میزان رضایت از خدمات کتابخانه ای، تأمین نیازهای اطلاعاتی، رفتار کتابداران و منابع کتابخانه پرداخته شده است. نتایج این بررسی نشان می دهد میزان رضایت مراجعان از کتابخانه و خدمات آن ۵۰ درصد زیاد ارزیابی شده است. در تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان با بالاترین درصد استفاده از کتاب از آن محققان با ۱۰۰ درصد و دانشجویان با ۸۷/۳ درصد می باشد. بالاترین رقم استفاده از کتب جدید را طلبه ها با ۶۲/۹ درصد و سپس کارمندان با ۵۸/۶ درصد داشتند. در کل بیش از نیمی از مراجعان (۵۸ درصد) از خدمات کتابخانه رضایت داشته اند، بیشترین میزان نارضایتی از خدمات را زنان به دلیل نبود منابع مورد نظر با ۳۲/۵ درصد داشته اند. میزان رضایت از کتابداران بخاطر شناخت منابع از نظر استادان دانشگاه ۵۰ درصد، طلبه ها ۴۸/۲ درصد، و دانشجویان ۴۶ درصد بوده است.

موسوی شوشتری (۱۳۸۲) پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران انجام داد، که نتایج این بررسی میانگین ۸۱/۷۵ درصد رضایتمندی کلی مراجعان را از خدمات کتابخانه نشان می دهد. بیشترین رضایت از خدمات مربوط به جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی و بیشترین نارضایتی ناکافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانکهای اطلاعاتی مرکز و میزان رضایت از برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان از منابع در حد متوسط بوده است.

رادبواوه و تصویری قمصری (۱۳۸۳) به بررسی میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی پرداختند.

پژوهشگران از خدمات کتابخانه مرکز تحقیقات صدا و سیما می باشد.

سایر اهداف :

۱. شناخت دلایل و میزان مراجعه پژوهشگران به کتابخانه مرکز
۲. آگاهی از میزان کفایت منابع موجود در کتابخانه
۳. آگاهی از میزان رضایت پژوهشگران از منابع و خدمات مختلف کتابخانه
۴. شناخت میزان نیاز پژوهشگران به مراجعه در ساعات غیر اداری به کتابخانه

تعاریف عملیاتی

رضایت مراجعه کننده : ارزشهایی که استفاده کننده کتابخانه از آغاز جستجو تا یافتن اطلاعات مورد نظر دریافت می کند.

رضایت مندی: منظور گرایش میانگینهای محاسبه شده برای پاسخهای تکمیل کنندگان پرسشنامه ها از کاملاً ناراضی با کمیت عددی ۱ به سمت کاملاً راضی با ارزش عددی ۵ است.

خدمات کتابخانه: عبارت است از تسهیلاتی که کتابخانه برای مراجعه کننده فراهم می نماید و در این روش شامل خدمات مرجع امانت تهیه فتوکپی و تسهیلات فیزیکی است.

استفاده کنندگان : منظور افرادی می باشند که جهت استفاده از یکی از امکانات کتابخانه اعم از سالن مطالعه مجموعه و یا خدمات و برنامه های جنبی به کتابخانه مراجعه می کنند.

متغیر مستقل: کتابخانه مرکز تحقیقات

متغیر وابسته: میزان رضایت پژوهشگران مرکز تحقیقات

پیشینه در ایران

کاشانی زاده (۱۳۸۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه آزاد خوزستان» به بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات این کتابخانه ها و میزان پاسخگویی به نیازهای آموزشی و تحقیقاتی آنان پرداخت. نتایج نشان داده است روزآمد بودن کتابها نسبتاً رضایت بخش (۶۳/۲ درصد)، میزان رضایت دانشجویان از کتابهای فارسی ۵۴/۳ درصد، از کتابهای لاتین ۳۳/۳ درصد بوده است. منابع چاپی موجود ۵۳ درصد از نیازهای مراجعه کنندگان را

پاسخگویی که از خدمات مرجع رضایت کامل داشتند بین ۱۲/۳ الی ۳۹/۳ درصد در تغییر بوده است.

مرادی مقدم (۱۳۸۴) به بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز پرداخت. در این بررسی میزان رضایت مراجعان خدمات سه بخش امانت، نشریات و مرجع بررسی شده است.

در بخش امانت بیشترین میزان رضایت به استفاده از نظام قفسه باز در کتابخانه اختصاص داشت. نحوه برخورد کتابداران و ساعات کار بخش امانت نیز رضایت مراجعان را به همراه داشت. غنی نبودن منابع تخصصی و همچنین تعداد کتابهای امانتی نارضایتی مراجعان را به همراه داشته است. در بخش نشریات مراجعان از خدمات تکثیر و فتوکپی و غنی نبودن نشریات موجود در این بخش ناراضی بودند. در بخش مرجع مراجعان از نحوه برخورد و اخلاق و همکاری کتابدار مرجع راضی ولی از روزآمد نبودن منابع مرجع ناراضی بودند. مقایسه میزان مراجعان دو کتابخانه تفاوت معناداری را نشان نداد.

پیشینه در خارج از ایران

کتابخانه دانشگاه آیوا (۲۰۰۰) به بررسی میزان رضایتمندی مراجعان کتابخانه از منابع، خدمات و امکانات بین دو گروه استادان و دانشجویان پرداخت.

رضایتمندی از خدمات مواردی از قبیل خدمات مرجع، امانت بین کتابخانه ای، خدمات رزرو، بخش امانت، بخش رسانه، بخش نشریات و میکروفرم ها و در رضایتمندی از منابع، چکیده ها و نمایه های چاپی و الکترونیکی، منابع مرجع، کتابها، تک نگاشتها، مجلات و نشریات چاپی و الکترونیکی، میکروفیش ها و میکروفیلرها، مواد دیداری شنیداری و صفحات فشرده، وب سایت کتابخانه و منابع اینترنتی و در بررسی امکانات کتابخانه، ساعات کاری، دسترسی به منابع مورد نیاز، تعداد کامپیوترهای شخصی، نور، صندلی ها، علامت ها و نشانه های راهنما در کتابخانه و در بخش کارکنان و کتابداران دانش کتابداران و دسترسی به آنها در هنگام نیاز را مورد بررسی قرار دارند.

نتایج این بررسی نشان داد دانشجویان ۹۲ درصد از خدمات مرجع، ۸۹ درصد از امانت بین کتابخانه ای، ۸۹ درصد از خدمات رزرو، ۹۱ درصد از بخش رسانه، ۸۹ درصد از بخش نشریات و ۹۲ درصد از بخش میکروفرم ها و ۹۵ درصد از دانش کتابداران رضایت دارند. پایین ترین میزان رضایتمندی

پرسشهای پژوهش به میزان رضایت استفاده کنندگان از منابع اطلاعاتی و خدمات کتابخانه، تجهیزات و خدمات، رضایت از کتابداران و میزان تأثیر رایانه در راهنمایی مراجعان پرداخته است. نتایج این بررسی میزان رضایت نسبی از کتابهای فارسی را ۴۴/۵ درصد، کتابهای لاتین ۵۲/۲ درصد، نشریات لاتین ۲۲/۲ درصد نشان می دهد. از میان خدمات، مراجعان از نحوه ارائه و توزیع به موقع تازه های کتابخانه ۶۴/۴ درصد، سازماندهی منابع کتابخانه ۵۹/۹ درصد نسبتاً راضی اند. بیشترین میزان نارضایتی در این بخش به افزایش منظم مجموعه با ۳۸/۹ درصد، روزآمد بودن منابع با ۳۷/۷ درصد، و تهیه منابع و برپایی نمایشگاه های داخلی با ۳۶/۷ درصد مربوط می شود. همچنین مراجعان ۸۳/۳ درصد از امکانات و تجهیزات سالن مطالعه نسبتاً راضی هستند. راهنمایی کتابداران در یافتن منابع با ۲۳/۴ درصد بیشترین میزان نارضایتی را در بخش مربوط به کتابداران به خود اختصاص داده است. بیشتر مراجعان (۷۵/۶ درصد) به تأثیر مثبت رایانه در دستیابی به منابع اذعان داشته اند.

مهدی زاده (۱۳۸۳) میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه های دولتی تبریز را بررسی کرده است. نتایج این بررسی نشان می دهد ۶۹/۷۱ درصد از دانشجویان از خدمات کتابخانه ها رضایت داشته اند و ۳۰/۲۹ درصد اظهار نارضایتی کرده اند.

۶۳ درصد از خدمات عمومی کتابخانه و ۷۳/۲ درصد از همکاری کتابداران، ۸۸ درصد از مقررات کتابخانه، ۷۷/۱ درصد از فضا و تجهیزات کتابخانه رضایت داشته اند.

۴۲/۴ درصد از دانشجویان از منابع رایانه ای، تعداد رایانه ها و آموزش برای استفاده از خدمات رایانه ای ناراضی بودند.

رئسی و ابراهیمی (۱۳۸۳) به بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان در کتابخانه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده در آن پرداختند. یافته های پژوهش نشان می دهد عمده پاسخگویان از کیفیت منابع کتابخانه رضایت چندانی نداشته و آن را در حد بسیار کم ارزیابی کرده اند.

بیشتر پاسخگویان رجوع به کتابداران را مؤثر دانسته اند. ۵۹ درصد از سرعت بازیابی اطلاعات در بخش اینترنت رضایت کامل داشتند، اما از بخش های دیگر بین ۴۲ درصد تا ۴۷/۳ درصد احساس رضایت نموده اند.

میزان رضایت از خدمات مرجع کم، درصد

برای ارتباط حوزه های تخصصی منابع و ۵۹/۷ درصد رضایت برای سهولت استفاده از پایگاه های اطلاعاتی و مجلات الکترونیکی کتابخانه را نشان می دهد.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع پیمایشی - توصیفی است.

ابزار جمع آوری اطلاعات

اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه گردآوری شده است. این پرسشنامه حاوی ۲۷ سؤال می باشد که ۲۶ سؤال آن به صورت بسته و ۱ سؤال نیز بصورت باز طراحی گردیده است.

جامعه آماری پژوهش

جامعه مورد مطالعه، کلیه پژوهشگران شاغل در مرکز تحقیقات صدا و سیما است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS صورت گرفته است.

یافته ها

مراجع ۶۶ درصد پاسخگویان این نظرسنجی، مرد و ۵۳/۹ درصد، زن بوده اند.

۲۹/۸ درصد پاسخگویان، مجرد و ۷۰/۲ درصد متأهل بوده، ۳۱/۳ درصد دارای مدرک لیسانس، ۵۴/۸ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و ۱۳/۹ درصد دارای مدرک دکترا بوده اند.

سن ۱۴/۶ درصد کمتر از ۳۰ سال، ۲۹/۱ درصد ۳۰-۳۴ سال، ۳۲/۷ درصد ۳۵-۳۹ سال و ۲۳/۶ درصد، ۴۰ سال و بالاتر بوده است. ۳۴/۳ درصد پاسخگویان کمتر از ۵ سال، ۲۵ درصد بین ۵ تا ۹ سال، ۲۲/۲ درصد بین ۱۰ تا ۱۴ سال و ۱۸/۵ درصد ۱۵ سال و بیشتر سابقه کار در سازمان داشته اند.

مراجعه به کتابخانه

۲۷/۸ درصد پاسخگویان به طور متوسط ماهی یک بار یا کمتر به کتابخانه مرکز مراجعه می کنند.

۷ درصد، سه هفته یک بار، ۱۸/۳ درصد دو هفته یک بار، ۸/۷ درصد هفته ای یک بار، ۱۵/۷ درصد هفته ای دوبار، ۱۳/۹ درصد هفته ای سه بار و ۸/۶ درصد هفته ای چهار بار یا بیشتر به کتابخانه می روند. میزان مراجعه پژوهشگران مورد بررسی به کتابخانه ربطی به جنس، وضع تأهل، و تحصیلات آنان ندارد.

اعضاء ۴۴ درصد رضایتمندی از دستگاه های کپی کتابخانه بود.

کتابخانه دانشگاه لینگنان (۲۰۰۵) به بررسی میزان رضایتمندی اعضاء خود از خدمات، منابع و وضعیت فیزیکی کتابخانه پرداخت.

در بخش بررسی خدمات رضایتمندی از خدمات مرجع و امانت، در بخش بررسی منابع رضایتمندی از کتابها، مجلات، نشریات، روزنامه ها، پایگاه های الکترونیکی، اینترنت، مواد دیداری شنیداری، میکروفیلم، امانت بین کتابخانه ای و رزرو، و در بخش بررسی وضعیت فیزیکی کتابخانه اتاق های مطالعه گروهی، کابین های مطالعه انفرادی، میزهای مطالعه، تهویه، نور، دستگاه کپی، امکانات پرینت، تجهیزات استفاده از مواد دیداری شنیداری، سکوت، نظافت، امنیت وسایل اعضاء و ساعات کاری مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج این بررسی میزان رضایت اعضاء را از خدمات مرجع ۶۰ درصد و خدمات امانت ۶۲ درصد را نشان داد. بالاترین میزان رضایتمندی از منابع کتابخانه ۵۹ درصد از روزنامه ها و پایین ترین میزان رضایت ۴۲ درصد از مجلات و نشریات بوده است. کتابخانه دانشگاه منچستر پولیتین (۲۰۰۵) به بررسی میزان رضایتمندی اعضاء خود پرداخت.

نتایج این بررسی نشان می دهد که اعضاء بطور کلی از خدمات کتابخانه رضایت دارند، همچنین کاربران نسبت به سرعت پاسخگویی کتابخانه و احساس آرامش و امنیت هنگام مطالعه در کتابخانه و میزان مفید بودن و دسترس پذیری کتابداران رضایت بالایی را اعلام کرده اند.

تعداد محدود نسخه های کتابهای درسی و تسهیلات کپی و ساعات کاری کتابخانه کمترین میزان رضایتمندی اعضاء را به خود اختصاص داد.

کتابخانه دانشگاه لنکستر (۲۰۰۶) به بررسی میزان رضایتمندی کاربران خود از منابع، خدمات و امکانات کتابخانه پرداخت. نتایج این بررسی ۳۶/۶ درصد رضایت از اتاقهای مطالعه گروهی، ۷۴/۱ درصد رضایت از امکانات کپی و پرینت، ۳۵/۹ درصد رضایت از تعداد کامپیوترهای شخصی موجود، ۳۷/۵ درصد از دسترسی به منابع درسی، ۴۵/۷ درصد از مدت امانت کتابها، ۴۸/۱ درصد از تبلیغات برای معرفی خدمات کتابخانه، ۴۹/۷ رضایت از دسترسی برای کاربران ناتوان، ۵۲ درصد رضایت برای سرویس های بهداشتی، ۵۷ درصد

ارزیابی منابع موجود در کتابخانه

از پاسخگویان خواسته شد بگویند منابع موجود در کتابخانه تا چه حد نیازهای آنان را برآورده می‌کند. ۳۹/۱ درصد اظهار کرده‌اند منابع موجود در حد «خیلی زیاد» و «زیاد» جوابگوی نیاز آنان است. ۴۲/۶ درصد این منابع را «تاحدودی» کافی دانسته و ۱۸/۳ درصد گفته‌اند منابع موجود در حد «خیلی کم» و «کم» نیازهای آنان را برآورده می‌کند.

نوع کتاب‌های مورد علاقه برای غنی‌تر شدن کتابخانه

از پاسخگویان خواسته شد بگویند ترجیح می‌دهند کتاب‌های کتابخانه مرکز بیشتر در زمینه تخصصی (رسانه، ارتباطات، جامعه‌شناسی و غیره) افزایش یابد یا در همه زمینه‌ها تنوع داشته باشد. نتایج حاکی است ۶۵/۸ درصد پاسخگویان ترجیح می‌دهند کتاب‌های کتابخانه در همه زمینه‌ها توسعه یابد در حالی که ۳۴/۲ درصد علاقه‌مندند کتاب‌های تخصصی بیشتر افزایش یابد. میزان علاقه‌مندی به کتاب‌های تخصصی یا سایر انواع کتاب‌ها برای افزوده شدن به کتابخانه با جنس، وضع تأهل و تحصیلات پاسخگویان ارتباط معناداری ندارد.

نمودار شماره ۲- نظر پاسخگویان در زمینه نوع کتاب‌های مورد علاقه برای غنی‌تر شدن کتابخانه (درصد)



استفاده و رضایت از کتابخانه مرکز

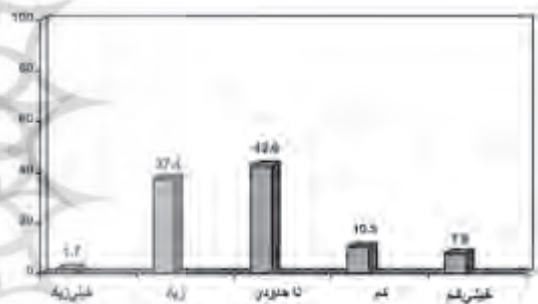
میزان استفاده و رضایت پاسخگویان از بخش‌ها و خدمات مختلف کتابخانه مرکز در جدول ۳ ذکر شده است. در مقایسه‌ای کلی نتایج زیر از جدول ۳ (صفحه بعد) بدست می‌آید:

بیشترین میزان استفاده پاسخگویان از خدمات مختلف کتابخانه مربوط می‌شود به «همکاری کتابداران» (۹۷/۴ درصد)، «قوانین و مقررات کتابخانه» (۹۷/۴ درصد)، «امکانات و

جدول شماره ۱- میزان مراجعه پاسخگویان به کتابخانه مرکز

میزان مراجعه	فراوانی
ماهی یک بار و کمتر	32
سه هفته یک بار	8
دو هفته یک بار	21
هفته‌ای یک بار	10
هفته‌ای دو بار	18
هفته‌ای سه بار	16
هفته‌ای چهار بار و بیشتر	10
جمع	115

نمودار شماره ۱- میزان برآورده شدن نیازهای پاسخگویان از منابع موجود در کتابخانه (درصد)



دلایل مراجعه

۸۱/۷ درصد پاسخگویان اظهار کرده‌اند معمولاً به منظور «امانت گرفتن کتاب» به کتابخانه مرکز مراجعه می‌کنند. ۴۲/۶ درصد برای «امانت گرفتن پژوهش»، ۳۶/۵ درصد به منظور «مطالعه کتاب، نشریه یا پژوهش»، ۲۲/۶ درصد برای «امانت گرفتن نشریه»، ۱۶/۵ درصد به منظور «جستجوی اطلاعات در بخش اطلاع‌رسانی» و ۱۳ درصد برای «مطالعه روزنامه» به کتابخانه می‌روند. ۳/۴ درصد دلایل دیگری ذکر کرده‌اند.

جدول شماره ۲- دلایل پاسخگویان برای مراجعه

به کتابخانه

مورد	فراوانی	درصد
امانت گرفتن کتاب	94	81.7
امانت گرفتن پژوهش	49	42.6
مطالعه کتاب، نشریه، پژوهش	42	36.5
امانت گرفتن نشریه	26	22.6
جستجوی اطلاعات در بخش اطلاع‌رسانی	19	16.5
مطالعه روزنامه	15	13
سایر	4	3.4

جدول شماره ۳- میزان استفاده و رضایت پاسخگویان از خدمات و امکانات مختلف کتابخانه مرکز (درصد)

ردیف	مورد	میزان استفاده	میزان رضایت			جمع	
			خیلی کم و کم	تا حدودی	خیلی زیاد و زیاد	درصد	تعداد
1	کتاب‌های فارسی	86/1	12/1	38/4	49/5	100	99
2	نشریات فارسی	80	25	38	37	100	92
3	کتاب‌های لاتین	48/7	28/6	41	30/4	100	56
4	نشریات لاتین	39/1	60	20	20	100	45
5	منابع مرجع	73/9	17/6	30/7	51/8	100	85
6	منابع بخش آرشیو	67/8	17/9	35/9	46/2	100	78
7	منابع بخش اطلاع‌رسانی	61/7	21/1	33/8	45/1	100	71
8	دسترسی به منابع	80/9	14	29	57	100	93
9	خدمات کتابخانه (به طور کلی)	94/8	4/6	22/9	72/5	100	109
10	خدمات بخش امانت کتاب	88/7	2/9	13/7	83/4	100	102
11	خدمات بخش نشریات	75/7	6/9	28/7	64/4	100	87
12	خدمات بخش مرجع	63/5	6/8	27/4	65/8	100	73
13	خدمات بخش آرشیو استاد	47	13	24	63	100	54
14	خدمات بخش زیراکس (کتابخانه)	26/1	20	33/3	46/7	100	30
15	خدمات بخش اطلاع‌رسانی (کتابخانه)	60/9	14/3	25/7	60	100	70
16	همکاری کتابداران	97/4	2/7	9/8	87/5	100	112
17	توان پاسخگویی کتابداران	93/9	3/7	13/9	82/4	100	108
18	تمایل کتابداران به پاسخگویی به سوالات مراجعین	93/9	4/6	6/5	88/9	100	108
19	قوانین و مقررات کتابخانه	97/4	11/6	25	63/4	100	112
20	امکانات رایانه‌ای کتابخانه	73	35/7	35/7	28/6	100	84
21	محیط و فضای کتابخانه	93	4/7	23/3	72	100	107
22	امکانات و تجهیزات کتابخانه	94/8	14/7	40/4	45	100	109

که این رقم کمترین میزان استفاده از خدمات مختلف کتابخانه است. همچنین ۴۷ درصد پاسخگویان تاکنون از «خدمات بخش آرشیو اسناد» و ۴۸/۷ درصد از «کتاب‌های لاتین» استفاده کرده‌اند.

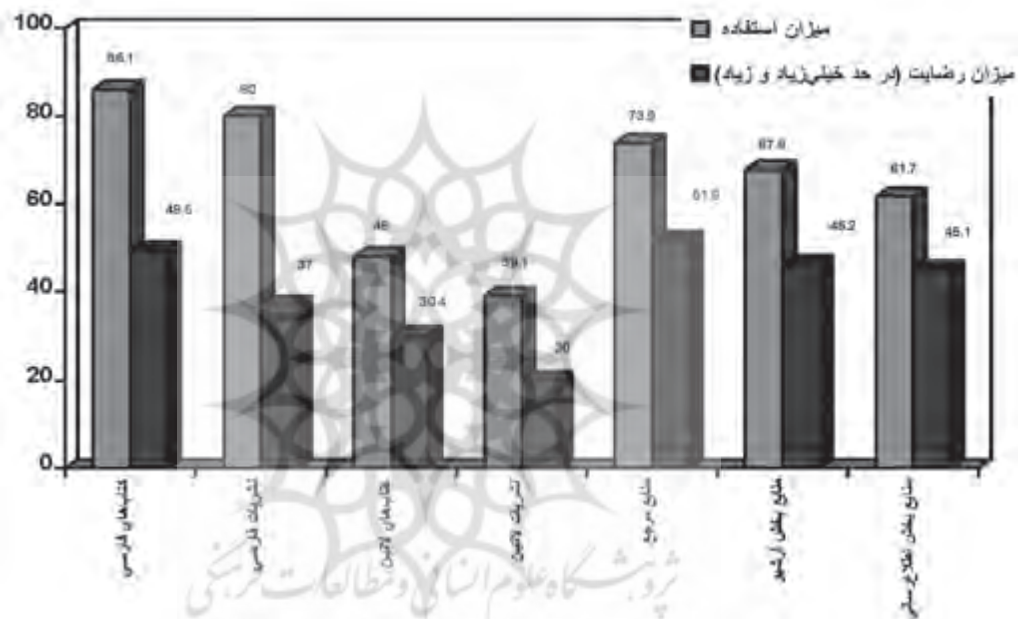
بیشترین میزان رضایت (در حد زیاد و خیلی زیاد) پاسخگویانی که از خدمات و امکانات مختلف کتابخانه استفاده کرده‌اند، مربوط می‌شود به: «تمایل کتابداران به

تجهیزات کتابخانه» (۹۴/۸ درصد) و «خدمات کتابخانه به طور کلی» (۹۴/۸ درصد). علاوه بر این ۹۳/۹ درصد پاسخگویان از «توان پاسخگویی کتابداران» و «تمایل کتابداران به پاسخگویی» اطلاع داشته و در این موارد اظهار نظر کرده‌اند. ۹۳ درصد نیز اظهار کرده‌اند از محیط و فضای کتابخانه استفاده کرده‌اند.

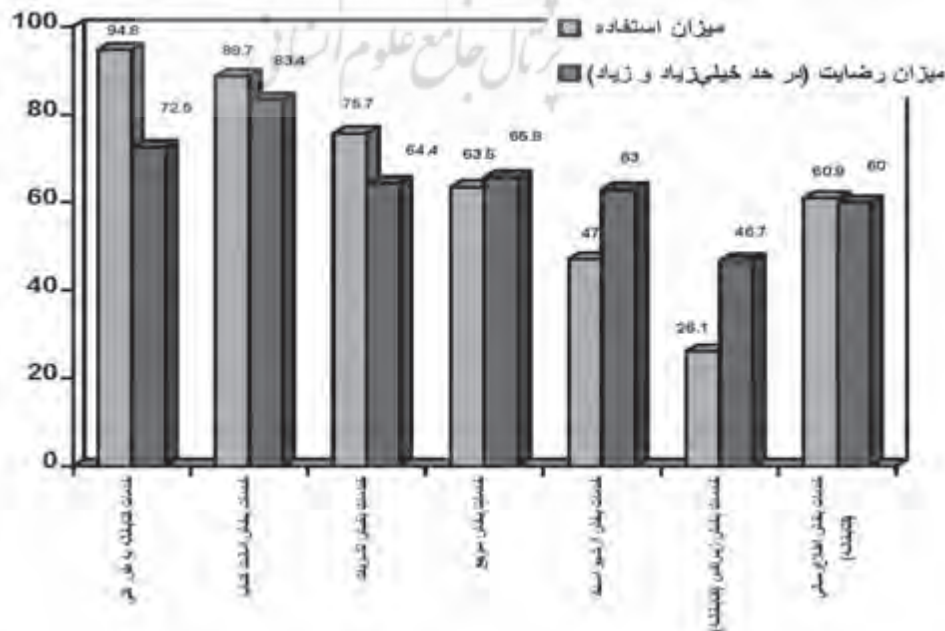
از سوی دیگر فقط ۲۶/۱ درصد پاسخگویان اظهار کرده‌اند از «خدمات بخش زیراکس کتابخانه» استفاده کرده‌اند

پاسخگویی «سؤالات مراجعین» (۸۸/۹ درصد)، «همکاری کتابداران» (۸۷/۵ درصد)، «خدمات بخش امانت کتاب» (۸۳/۴ درصد)، «توان پاسخگویی کتابداران» (۸۲/۴ درصد). کمترین میزان رضایت (در حد زیاد و خیلی زیاد) نیز مربوط است به: «نشریات لاتین» (۲۰ درصد)، «امکانات رایانه‌ای کتابخانه» (۲۸/۶ درصد)، «کتاب‌های لاتین» (۳۰/۴ درصد) و «نشریات فارسی» (۳۷ درصد). نمودارهای ۳، ۴ و ۵ به مقایسه میزان استفاده و رضایت پاسخگویان از «کتاب‌ها و نشریات»، «خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه» و «سایر خدمات، قوانین و فضای کتابخانه» به تفکیک می‌پردازد.

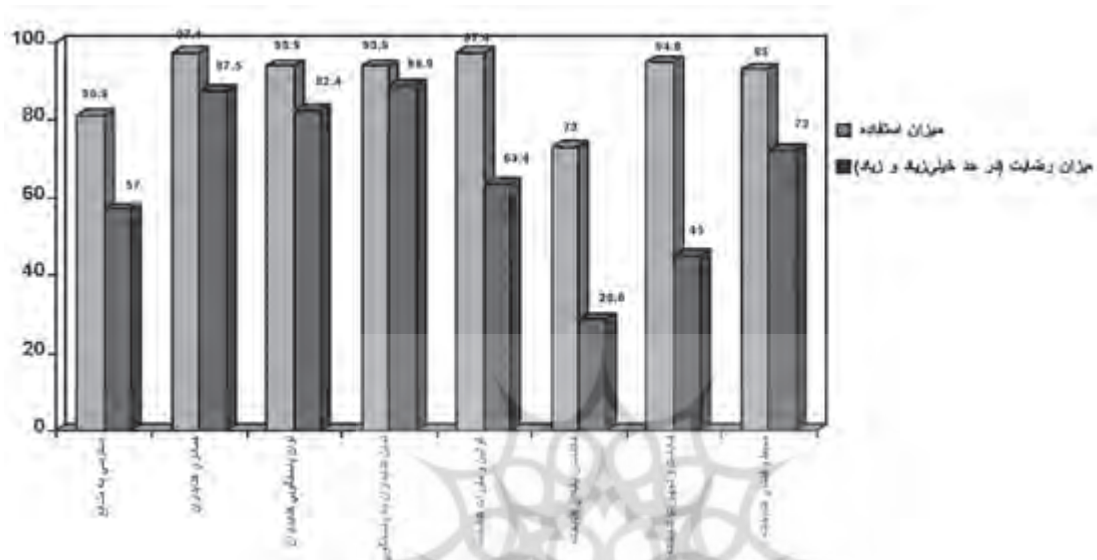
نمودار شماره ۳- میزان استفاده و میزان رضایت پاسخگویان (در حد خیلی زیاد و زیاد) از کتاب‌ها، نشریات و منابع موجود در کتابخانه مرکز (درصد)



نمودار شماره ۴- میزان استفاده و میزان رضایت پاسخگویان (در حد خیلی زیاد و زیاد) از خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه مرکز (درصد)



نمودار شماره ۵- میزان استفاده و میزان رضایت پاسخگویان (در حد خیلی زیاد و زیاد) از سایر خدمات، قوانین و فضای کتابخانه مرکز (درصد)



نمودار شماره ۶- میزان نیاز پاسخگویان به مراجعه ضروری به کتابخانه مرکز در ساعات غیراداری (درصد)



جدول شماره ۴- میزان نیاز پاسخگویان به مراجعه ضروری به کتابخانه مرکز در ساعات غیراداری

میزان نیاز	فراوانی	درصد
خیلی زیاد	28	42/3
زیاد	32	27/8
تا حدودی	23	20
کم	7	6/1
خیلی کم	17	14/8
اصلاً	8	7
جمع	115	100

مراجعه در ساعات غیراداری

۲۴/۳ درصد پاسخگویان اظهار کرده‌اند در حد «خیلی زیاد» و ۲۷/۸ درصد در حد «زیاد» مواردی برای آنان پیش آمده است که نیاز ضروری به مراجعه به کتابخانه در ساعات غیراداری داشته‌اند. ۲۰ درصد در حد «کم» و ۱۴/۸ درصد در حد «خیلی کم» چنین نیازی را احساس کرده‌اند. ۷ درصد نیز اظهار کرده‌اند «اصلاً» چنین موردی برای آنان پیش نیامده است.

دلایل مراجعه کم به کتابخانه

از پاسخگویان خواسته شد بگویند به نظر آنان چرا

در پاسخ به پرسش اساسی شماره ۲ منظور از مراجعه به کتابخانه که در برگیرنده سئوال دو پرسشنامه است، یافته ها نشان می دهد ۸۱/۷ درصد پاسخگویان به منظور امانت گرفتن کتاب، ۴۲/۶ درصد برای امانت گرفتن پژوهش، ۳۶/۵ درصد به منظور مطالعه کتاب، نشریه یا پژوهش، ۲۲/۶ درصد برای امانت گرفتن نشریه، ۱۶/۵ درصد به منظور جستجوی اطلاعات در بخش اطلاع رسانی و ۱۳ درصد برای مطالعه روزنامه و ۳/۴ درصد سایر موارد را ذکر کرده اند.

در پاسخ به پرسش اساسی شماره ۳ میزان رضایتمندی از دسترسی به اطلاعات که در برگیرنده سئوال سه پرسشنامه است، یافته ها نشان می دهد ۳۹/۱ درصد اظهار کرده اند منابع موجود در حد خیلی زیاد و زیاد، ۴۲/۶ درصد تا حدودی و ۱۸/۳ درصد در حد خیلی کم و کم، نیازهای آنان را برآورده می کند.

در پاسخ به پرسش اساسی شماره ۴ میزان رضایتمندی از منابع و خدمات که در برگیرنده سئوال ۱۹-۵ پرسشنامه است، یافته ها نشان می دهد که بیشترین میزان رضایت مربوط به کتابهای فارسی با ۴۹/۵ درصد و کمترین میزان رضایت مربوط به نشریات لاتین با ۲۰ درصد می باشد و بیشترین میزان رضایت از خدمات مربوط به بخش امانت کتاب با ۸۳/۴ درصد و کمترین مربوط به بخش زیراکس با ۲۶/۱ درصد می باشد.

در پاسخ به پرسش اساسی شماره ۵ میزان رضایت از کتابداران که در برگیرنده سوال ۲۲-۲۰ پرسشنامه است، یافته ها نشان می دهد بیشترین میزان رضایت مربوط به تمایل کتابداران به پاسخگویی سئوالات مراجعین با ۸۸/۹ درصد، همکاری کتابداران ۸۷/۵ درصد، توان پاسخگویی کتابداران ۸۲/۴ درصد می باشد.

در پاسخ به پرسش اساسی شماره ۶ میزان رضایت از امکانات، تجهیزات و مقررات که در برگیرنده سئوال ۲۴-۲۳ پرسشنامه است، یافته ها نشان می دهد بیشترین میزان رضایت مربوط به محیط و فضای کتابخانه با ۷۲ درصد، قوانین و مقررات کتابخانه ۶۳/۴ درصد، امکانات و تجهیزات کتابخانه ۴۵ درصد، امکانات رایانه ای کتابخانه ۲۸/۶ درصد می باشد.

برخی از پژوهشگران مرکز، کمتر به کتابخانه مراجعه می کنند. ۲۶/۹ درصد پاسخگویان از «محدود بودن منابع کتابخانه» به عنوان دلیل مراجعه کم پژوهشگران نام برده اند. ۱۶/۵ درصد به «کمبود وقت (کار اداری زیاد)»، ۱۳ درصد به «نیاز کم به مراجعه (اسنادی نبودن غالب پژوهش ها)» و ۱۳ درصد به «نبود فرهنگ کتابخوانی» اشاره کرده اند. جدول ۵ حاوی دلایل تفصیلی تر در این زمینه است.

جدول شماره ۵- دلایل مراجعه کم پژوهشگران به کتابخانه از نظر پاسخگویان

مورد	لرواتی	درصد
محدود بودن منابع کتابخانه	31	26/9
کمبود وقت (کار اداری زیاد)	19	16/5
نیاز کم به مراجعه (اسنادی نبودن غالب پژوهش ها)	15	13
نبود فرهنگ کتابخوانی	15	13
محدود بودن زمان مراجعه	11	9/6
کمبود منابع تخصصی کتابخانه	9	7/8
شمارت کم از امکانات کتابخانه	9	7/8
کمبود کتب جدید در کتابخانه	6	5/2
نبود امکان دسترسی به اینترنت در کتابخانه	6	5/2
کمبود امکانات کتابخانه	4	3/5
سایر	13	11/3
لغی دانم	0	7/8

نتیجه گیری و پیشنهادات

در این بخش با استفاده از یافته های پژوهش به پرسشهای اساسی مطرح شده پاسخ داده می شود. در پاسخ به پرسش اساسی شماره ۱ میزان مراجعه به کتابخانه که در برگیرنده سوال یک پرسشنامه است، یافته ها نشان می دهد که ۲۷/۸ درصد پاسخگویان به طور متوسط ماهی یکبار یا کمتر، ۷ درصد سه هفته یکبار، ۱۸/۳ درصد دو هفته یکبار، ۸/۷ درصد هفته ای یکبار، ۱۵/۷ درصد هفته ای دو بار، ۱۳/۹ درصد هفته ای سه بار و ۸/۶ درصد هفته ای چهار یا بیشتر به کتابخانه مراجعه می کنند.



در پاسخ به پرسش اساسی شماره ۷ تمایل به استفاده در ساعات غیر کاری که در بر گیرنده سوال ۲۷ پرسشنامه است، یافته ها نشان می دهد ۲۴/۳ درصد در خیلی زیاد، ۲۷/۸ درصد در حد زیاد، ۲۰ درصد در حد کم، ۱۴/۸ درصد در حد خیلی کم چنین نیازی را احساس کرده اند. ۷ درصد نیز اظهار کرده اند اصلاً چنین موردی رای آنها پیش نیامده است.

منابع و ماخذ

۱. آهنگری، علی. «بررسی و تحلیل عوامل موثر بر رضایتمندی مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی». فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۲ (تابستان ۱۳۸۲): ۶۷ - ۸۵.
۲. رادباوه، علی؛ تصویری قمصری، فاطمه. «میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی». فصلنامه کتاب، دوره پانزدهم، ۲ (تابستان ۱۳۸۳): ۱۲۹-۱۳۸.
۳. رئیس، پوران؛ ابراهیمی، عزت. «میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳». فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، شماره اول، ۱۰ (بهار ۱۳۸۶): ۱۲۳-۱۴۰.
۴. کاشانی زاده، ایران. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه آزاد خوزستان». فصلنامه کتاب، دوره دوازدهم، ۴ (زمستان ۱۳۸۰): ۳۸-۸۵.
۵. مرادی مقدم، حسین. «میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکز دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز». فصلنامه کتاب، دوره شانزدهم، ۱ (بهار ۱۳۸۴): ۱۴۵-۱۵۸.
۶. موسوی شوشتری، مژگان. «بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران». علوم اطلاع رسانی، دوره هجدهم، ۳ و ۴ (بهار و تابستان ۱۳۸۲): ۸۴-۹۳.
۷. مهدی زاده قلعه جوق، لیدا. «میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه های دولتی تبریز». فصلنامه کتاب، دوره پانزدهم، ۱ (بهار ۱۳۸۳): ۱۲۳-۱۳۵.
8. Iowa state university. «**library's spring 2000 user satisfaction surveys**». available at this URL: <http://www.lib.iastate.edu>[14-Dec-05]
9. Lingnan university library. «**Lingnan university library user survey 2005**». available at this URL: <http://www.library.in.edu.hk/usr-survey/2005/>[15-Agu-07]
10. Manchester Metropolitan university. «**Library user satisfaction survey 2005**». The MMU library newsletter for university staff, issue 11 (summer 2005): 1.
11. Lancaster university library. «**Library user satisfaction survey 2006**». available at this URL: <http://libweb.lancs.uk/survey2006.htm>[5-Feb