



کارنااساها
ترجمه همایون حمیاری

بررسی رفتار استفاده کنندگان

۱. مقدمه

کتابخانه‌ها به عنوان سازمانهایی خدماتی، با حفظ و اشاعه میراث فرهنگی قرون و اعصار نقش مهمی در رشد نوع انسان و تمدن بشری داشته‌اند^(۱). به اعتقاد باتلر در عصر حاضر کتابخانه‌ها بنا بر ضرورت‌های ملموسی بوجود آمده و نقش اجتماعی حیاتی در پیشرفت تمدن کنونی داشته‌اند. وی در باب رسالت فرهنگ‌ها چنین اظهار می‌دارد: اگر این توقع را از فرهنگ نداشته باشیم تا هر آنچه را که افراد یک نسل دارا هستند به فرد منتقل کند، حداقل این انتظار را داریم که توان انتقال آنچه پیشینیان آموخته‌اند را به طور بالقوه دارا باشد. در این رابطه کتابها به مثابه مکانیسم اجتماعی یگانه‌ای در جهت ثبت حافظه جمعی و کتابخانه به منزله ابزاری خاص در وارد کردن این حافظه جمعی به حوزه آگاهی افراد جامعه عمل می‌کنند^(۲).

البته نقش‌های خاص‌تری توسط دکتر شیالی راماریتا رانگاناتان، پدر دانش کتابداری هند برای کتابخانه‌ها در نظر گرفته شده است. وی به کتابخانه‌ها به عنوان موجوداتی رشد یابند و به استفاده کنندگان به منزله هسته مرکزی کسلیه فعالیت‌های کتابخانه‌ای می‌نگریست، و پیوسته بر این اصل تأکید می‌ورزید که: "همه تلاشها می‌بایست در راستای برآورد نیاز استفاده کنندگان صورت پذیرد، به طوریکه در حداقل زمان ممکن، کتاب مورد نظر هر خواننده تأمین و خواننده هر کتاب مشخص شده و بدین ترتیب در وقت خواننده صرفه‌جویی گردد^(۳). مک‌کالوین^۱ یکی از علمای صاحب نام کتابداری انگلیس گفته است: "گرچه درونمایه حوزه کتابداری "خدمت" است، اما خواه ناخواه به یکی از این دو شکل در می‌آید: مساعدت یا محدودیت^(۴). خدمات کتابداری به عنوان ابزاری در ارتقاء تمامی یا هر یک از فعالیت‌های مراجعان ذی‌مدخل است^(۵).



برگس^۲ که از جمله متخصصین متأخر کتابداری آمریکاست، بر این سه وظیفه عمده هر کتابخانه تأکید می‌ورزد (۶):

الف. میزان استفاده از کتابخانه را به حداکثر رساندن
 ب. رضایت استفاده کنندگان را تأمین کردن
 ج. به علل عدم استفاده از کتابخانه پی بردن
 لنکستر^۳ (۱۹۷۷) و اولدمن^۴ (۱۹۷۸) سعی کرده‌اند کتابخانه‌ها را نه تنها براساس نیازهای واقعی استفاده کنندگان بلکه بر مبنای نیازهای ادراکی آنان مورد ارزیابی قرار دهند (۷-۸).
 امروزه تأکید بر لزوم تأمین رضایت استفاده کنندگان، اصلی است که ابعاد جهانی یافته است.

۲. مسأله تحقیق

بدیهی است که میزان رضایت استفاده کنندگان به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد. جهت سنجش میزان این رضایت، ناگزیر از بررسی جنبه‌های مختلف عملکردهای کتابخانه‌ای هستیم، تا اینکه بدانیم استفاده کنندگان از هر یک از آنها چقدر احساس رضایت می‌کنند.

۱-۲. ویژگیهای کتابخانه‌ای^۵

در تحقیق حاضر، میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه بر پایه هشت جنبه مهم از ویژگیهای کتابخانه‌ای به شرح ذیل سنجیده شده است: غنی^۶ و روز آمد بودن مجموعه، کارایی در تهیه و آماده سازی منابع، قابل استفاده بودن فهرستبرگه‌ها، مطلوب بودن منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ای نحوه قرار گرفتن کتابها در قفسه، میزان رضایت از خدمات ارائه شده، مناسب بودن ساعات کار کتابخانه، میزان برخورداری مراجعان از همکاری کتابداران. پاسخهای استفاده کنندگان به ابزار سنجشی مرکب از یک مقیاس پنج رتبه‌ای، گردآوری شد و مجموع امتیازات داده شده به هر یک از ویژگیهای هشتگانه فوق الذکر، به عنوان شاخصی از میزان رضایتمندی هر یک از آنان تعیین گردید. اولین بخش تحقیق به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پاسخهای

استفاده کنندگان در مورد ویژگیهای کتابخانه‌ای اختصاص دارد.

۲-۲. عوامل هویتی^۷ استفاده کنندگان

دومین بخش از تحقیق ناظر بر مطالعه روانشناختی استفاده کنندگان است و در پی آن است که مشخص کند آیا عواملی همچون سن، وضعیت تأهل، قابلیتها، تجربه... استفاده کنندگان در میزان رضایت حاصل از استفاده از کتابخانه نقشی دارند یا خیر. اندیشه اصلی این تحقیق وقتی به ذهن محقق رسید که وی در ضمن بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از یک کتابخانه بخصوص مشاهده نمود که در نظرات ابراز شده توسط استفاده کنندگان به یک مقیاس مشترک و در یک مقطع زمانی خاص، تنوع چشمگیری وجود دارد. بدون شک دریافتن پاسخ این سؤال که چرا جنبه‌ای خاص از فعالیتهای کتابخانه‌ای از نظر یک استفاده کننده در صدر شاخص رضایتمندی قرار می‌گیرد و در عین حال همان جنبه از دید استفاده کننده دیگر درست پایین ترین رتبه از شاخص مذکور را به خود اختصاص می‌دهد، می‌بایست به دنبال عوامل ذی‌مدخل دیگری بود. عرصه متون کتابداری تاکنون از روانشناسی استفاده کننده از کتابخانه خالی بوده است و در واقع این مطلب است که به یافته‌های تحقیق حاضر ارزشی ویژه می‌بخشد.

۳-۲. جامعه آماری و نحوه گردآوری اطلاعات

پانزده کتابخانه تخصصی و دانشگاهی واقع در شهر دهلی جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل داده است. اطلاعات مورد نظر از ۲۰۰ نفر از استفاده کنندگان این کتابخانه‌ها و در زمانی واحد گردآوری شد. افراد مورد نظر براساس شیوه نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردیدند. ابزار سنجش میزان رضایت استفاده کنندگان متشکل از یک پرسشنامه دو قسمتی بود. در قسمت «الف» پرسشنامه، اطلاعات هویتی افراد آزمودنی و در قسمت «ب» اطلاعات مربوط به میزان رضایت آنان نسبت به جنبه‌های هشتگانه کتابخانه جمع‌آوری گردید.

(متن پرسشنامه ضمیمه است)

محدوده بالاترین و پایین‌ترین میزان همبستگی موجود بین هر متغیر با دیگری در ذیل آمده است.

با نگاهی اجمالی به یافته‌ها مشاهده خواهیم نمود که خدمات عمومی همبستگی بالایی با برگه‌های فهرست‌نویسی، نظم کتابها در قفسه، منابع مرجع و همکاری کارکنان نشان می‌دهد. هر چند یافته‌های تحقیق در بدو امر ممکن است بدیهی به نظر برسند، معه‌ذا اهمیت آنها در این است که تشخیص ابعاد مهم فعالیت‌های کتابخانه‌ای منجر به بهبود ارائه خدمات در کتابخانه می‌گردد. جدول شماره ۲، همبستگی موجود بین خصوصیات فردی هشتگانه با شاخص رضایتمندی استفاده‌کنندگان را نشان می‌دهد.

در این جدول مشاهده می‌کنیم که بین عواملی از قبیل جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت تحصیلی (دانش‌آموز، دانشجو...)، رشته تحصیلی و طول مدت عضویت در کتابخانه با شاخص رضایتمندی استفاده‌کنندگان ارتباطی وجود ندارد. پس روشن می‌گردد که مراجعه‌کننده بسته به اینکه مرد باشد یا زن، متأهل باشد یا مجرد، دانش‌آموز باشد یا دانشجو، میزان تحصیلات وی بالا باشد یا پایین، این قبیل خصوصیات هیچگونه تأثیری در میزان رضایت یا عدم رضایت او از خدمات کتابخانه نخواهد داشت. از طرفی سن استفاده‌کننده و سابقه کار وی احتمالاً تأثیر مثبتی بر احساس رضایت او خواهند داشت. به عبارت دیگر استفاده‌کنندگان مسن‌تر و با تجربه‌تر احتمالاً نظرات

۲-۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای محاسبه دو مجموعه از همبستگی، اطلاعات گردآوری شده کدگذاری شدند:

- ۱) همبستگی موجود بین رضایت استفاده‌کنندگان و جنبه‌های مختلف ویژگی‌های کتابخانه‌ای،
- ۲) همبستگی موجود بین عوامل هویتی استفاده‌کنندگان با شاخص رضایت آنان. همانطور که می‌دانیم، وجود همبستگی معنادار دال بر وجود ارتباط بین دو متغیر است. بدین ترتیب که هرگونه تغییر در یک متغیر در عملکرد متغیر دیگر تأثیر خواهد گذاشت. به طور مثال، اگر با افزایش سن وزن افراد تغییر کند، می‌گوییم بین سن و وزن ارتباط وجود دارد. البته وجود ارتباط مثبت یا منفی بین دو متغیر بدین معناست که تغییرات بین آن دو همسو هستند یا یکی در جهت مخالف دیگری تغییر می‌یابد. تعیین اینکه اندازه همبستگی به دست آمده معنادار است یا خیر، با استفاده از فرمول ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون محاسبه گردید.

۳. یافته‌های تحقیق

جدول شماره ۱ جدول آرایه^۸ همبستگی موجود بین جنبه‌های هشتگانه کتابخانه‌ای با یکدیگر را که مبتنی بر پاسخهای ۲۰۰ آزمودنی است نشان می‌دهد.

نام متغیر	محدوده همبستگی موجود با متغیرهای دیگر	بالاترین میزان همبستگی با نام متغیر دیگر
۱. مجموعه	۰/۱۲۸ الی ۰/۴۴۷	۰/۴۴۷ خدمات فنی
۲. کارایی در خدمات فنی ^۹	۰/۱۲۴ الی ۰/۴۷۲	۰/۴۷۲ برگه‌های فهرست‌نویسی
۳. برگه‌های فهرست‌نویسی ^{۱۰}	۰/۱۸۷ الی ۰/۴۹۶	۰/۴۹۶ خدمات عمومی
۴. منابع مرجع ^{۱۱}	۰/۰۰۵ الی ۰/۵۲۵	۰/۵۲۵ خدمات عمومی
۵. نظم کتابها در قفسه	۰/۲۱۸ الی ۰/۵۱۷	۰/۵۱۷ خدمات عمومی
۶. خدمات عمومی ^{۱۲}	۰/۱۵۴ الی ۰/۵۵۰	۰/۵۵۰ همکاری کارکنان
۷. همکاری کارکنان ^{۱۳}	۰/۱۹۳ الی ۰/۵۵۰	۰/۵۵۰ خدمات عمومی
۸. ساعات کار کتابخانه	۰/۰۰۵ الی ۰/۲۱۸	۰/۲۱۸ نظم کتابها در قفسه



اظهار نظرها نمی‌توان براحتی چشم پوشید. بر مدیران و طراحان کتابخانه‌ها فرض است که راجع به بهبود عملکرد این گونه سازمانها چاره‌اندیشی کنند.

۴. مفاهیم یافته‌ها

از میان عناصر هشتگانه فعالیت‌های کتابخانه‌ای که میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان برحسب آنها قابل اندازه‌گیری است، عامل خدمات عمومی بالاترین همبستگی را با عوامل دیگری چون برگه‌های فهرست‌نویسی، منابع مرجع، نظم کتابها در قفسه و همکاری کارکنان را نشان می‌دهد. بنابراین مهمترین عوامل مؤثر در ایجاد رضایت استفاده‌کنندگان را عناصر زیر تشکیل می‌دهند. فهرست‌برگه‌ها و برگه‌دانهای خوب، منابع مرجع (همچون فهرستها، فهرستگانها، کتابشناسی‌ها) قفسه‌های منظم، وجود روحیه یاری‌رسانی در کتابداران و ارائه خدمات عمومی مطلوب (از قبیل خدمات مرجع، امانت بین کتابخانه‌ای و فتوکپی).

جنسیت، وضعیت تأهل، سطح سواد، وضعیت شغلی و طول مدت عضویت بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان تأثیری ندارد. لذا در طراحی برنامه‌های آشنایی مراجعان با کتابخانه، در نظر گرفتن این گونه عوامل چندان اهمیتی ندارد.

از سوی دیگر، بین عواملی همچون سن، سابقه کار و رشته تحصیلی با رضایت استفاده‌کننده ارتباط وجود دارد. لذا برنامه‌های آشنایی با کتابخانه می‌بایست در راستای تأمین خواسته‌های مراجعان جوانتر و کم تجربه‌تر تدارک دیده شود.

۵. نتیجه‌گیری

این مطالعه، به بیان رابطه بین روانشناسی استفاده‌کنندگان و میزان رضایت آنان می‌پردازد. رابطه‌ای که بر پایه تحقیقی علمی مبتنی است. این تحقیق جنبه‌های مهم فعالیت‌های کتابخانه‌ای را مشخص نموده و ارتباط بین عوامل هویتی استفاده‌کنندگان با میزان احساس رضایت آنان از فعالیت‌های کتابخانه‌ای را روشن

داشت. این امر در بردارنده رهنمودی ارزنده برای اداره‌کنندگان کتابخانه‌هاست، یعنی به جای اینکه افراد مسن‌تر و با تجربه‌تر در کانون توجه آنها قرار گیرند، چنانچه توجه بیشتر معطوف به افراد جوان‌تری که برای عضویت در کتابخانه مراجعه می‌کنند گردد، در اداره کتابخانه موفق‌تر خواهند بود. تحقیق حاضر لزوم برگزاری دوره‌های آشنایی با کتابخانه برای مراجعان جوان را روشن می‌سازد. کتابداری که در زمینه روانشناسی استفاده‌کنندگان بصیرت لازم را به دست آورده باشد، برنامه خود را به گونه‌ای تنظیم خواهد کرد تا با خواسته‌ها و توقعات مراجعان جوانتر سازگاری بیشتری داشته باشد. آن دسته از استفاده‌کنندگان از کتابخانه که دارای سن و تجربه بیشتری هستند، احتمالاً کمتر در زمره افراد ناراضی قرار خواهند گرفت. بدین لحاظ تأمین نیازهای خاص آنان در اولویت دوم قرار خواهد گرفت.

برطبق نتایج این تحقیق بین رشته تحصیلی افراد و میزان رضایت آنان از خدمات کتابخانه ارتباط منفی وجود دارد. از بین رشته‌های تحصیلی که در بالاترین حد از شاخص عدم رضایت قرار گرفته‌اند، می‌توان رشته‌های مهندسی و پزشکی را نام برد. وجود این ارتباط منفی بیانگر آن است که برخی از استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های مهندسی و پزشکی نسبت به کتابخانه‌های خود نظری منفی داشته‌اند. از این گونه



جدول ۱. آرایه همبستگی درونی میان ابعاد فعالیت‌های مشتگانه کتابخانه‌ای با یکدیگر (تعداد آزمودنی = ۲۰۰ نفر)

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. مجموعه	۱	۰/۴۴۷	۰/۴۰۵	۰/۳۵۵	۰/۳۲۲	۰/۳۹۰	۰/۳۵۲	۰/۱۲۸
۲. خدمات فنی	۱	۰/۴۷۲	۰/۳۲۹	۰/۳۳۷	۰/۴۵۹	۰/۴۵۱	۰/۱۲۲	۰/۱۲۲
۳. برگه‌های فهرست‌نویسی	۱	۰/۳۴۳	۰/۴۵۰	۰/۴۹۶	۰/۳۹۷	۰/۱۸۷	۰/۱۸۷	۰/۱۸۷
۴. منابع مرجع	۱	۰/۴۱۴	۰/۵۲۵	۰/۴۰۳	۰/۰۰۵	۰/۱۵۴	۰/۱۵۴	۰/۱۵۴
۵. نظم کتابها در قفسه	۱	۰/۵۱۷	۰/۲۱۸	۰/۳۹۷	۰/۲۱۸	۰/۲۱۸	۰/۲۱۸	۰/۲۱۸
۶. خدمات عمومی	۱	۰/۵۵۰	۰/۱۵۴	۰/۵۵۰	۰/۱۵۴	۰/۱۵۴	۰/۱۵۴	۰/۱۵۴
۷. همکاری کارکنان	۱	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳
۸. ساعات کار کتابخانه	۱	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳

$r = 0.128$ معنادار در سطح $p < 0.05$

$r = 0.181$ معنادار در سطح $p < 0.01$

جدول ۲. ضریب همبستگی (r) بین متغیرهای هویتی استفاده‌کنندگان و شاخص رضایتمندی آنان از سازمان کتابخانه (تعداد آزمودنی = ۲۰۰ نفر)

متغیرهای هویتی استفاده‌کنندگان	r
۱. سن	۰/۱۵۴*
۲. جنسیت	۰/۱۱۲
۳. وضعیت تأهل	-۰/۰۷۹
۴. رشته تحصیلی	-۰/۱۶۱*
۵. وضعیت شغلی (کادر آموزشی / دانشجوی مقطع کارشناسی / کادر پژوهشی / دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد / موارد دیگر)	-۰/۰۲۲
۶. مدرک تحصیلی (کارشناسی ارشد علوم انسانی / کارشناسی ارشد علوم / دکتری علوم انسانی)	۰/۰۰۴
۷. سابقه کار (تجربه)	۰/۱۴۷*
۸. طول مدت عضویت در کتابخانه	۰/۰۸۸

* $r = 0.128$ معنادار در سطح $p < 0.05$ ** $r = 0.181$ معنادار در سطح $p < 0.01$

توضیحات:

- این مقاله ترجمه فصلی از کتاب Academic Library Effectiveness است
- Mc.colvin
- Burges
- Lancaster
- Oldman
- Library Dimensions
- Adequacy
- Background Factors
- Ma trix
- Processing and Procurement
- Records
- Sources of Information
- Services
- Assistance From Staff

می‌سازد. بدین ترتیب این تحقیق دربرگیرنده رهنمودهایی برای مدیران و طراحان مراکز اطلاع‌رسانی است تا در کوششهای خود به گونه‌ای تجدید نظر کنند تا افزایش میزان استفاده از کتابخانه و رضایت استفاده‌کنندگان که طبعاً باید در سرلوحه فعالیت‌های هر کتابخانه‌ای باشد، محقق گردد.



منابع:

1959.
 6. Burges, lyne A. Motivation: Key to non- use of academic library. proceedings of New york Library Association conference, 1970.
 7. Lancaster, FW. Measure ment and evaluation of Library services. New york: In Formation Resources Press, 1977.
 8. Old man, Christine M. Value of Acedemic Libraries: Amethodological Investigation. Crane Field Institute of Technology, Ph. D Thesis, 1978.

1. Butler, Pierce. Introduction to library science. Chicago: University Press, 1933.
 2. همانجا
 3. Ranganathan, S.R. Five Laws of Library Science, Bombay: Asia, 1963.
 4. Mc. Colvin, L.R. Report on the Public Library System of Great Britain, London Library Association, 1942.
 5. Robert, Sydney. Roberts Report. London: HMSO,

پیوست

مناسب می بایست از بین چند گزینه انتخاب گردد، پاسخ مورد نظرتان را با خط کشیدن به دور آن مشخص فرمایید، به طور مثال، در پاسخ به این سؤال که آیا شما روزهای تعطیل به کتابخانه مراجعه می کنید؟ بلی / خیر. اگر پاسخ شما مثبت باشد، با خط کشیدن به دور کلمه بلی و چنانچه منفی باشد با کشیدن دایره به دور خیر علامت بزنید. در قسمت "ب" پرسشنامه در مورد رتبه های مختلف مقیاس سنجش، با خط کشیدن به دور اعداد داده شده، نظرتان را بیان فرمایید.

پرسشنامه مقیاس رضایت استفاده کنندگان

خواهشمندیم به پرسشنامه ای که پیش روی شماست پاسخ دهید. اطلاعاتی که توسط شما در اختیارمان قرار خواهد گرفت، ما را در ارائه خدمات مطلوبتر کتابخانه ای یاری خواهد داد. لطفاً به مفاد پرسشنامه صادقانه پاسخ دهید. اطلاعات ارائه شده توسط شما، محرمانه تلقی خواهد شد. لطفاً پاسخ هر سؤال را در محلی که در جلوی آن در نظر گرفته شده است، بنویسید. در مواردی که پاسخ

قسمت الف
اطلاعات هویتی

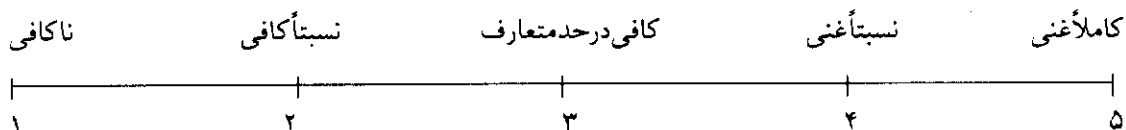
۱. سن (حدود) : ۳۰ - ۲۰ / ۴۰ - ۳۱ / ۵۰ - ۴۱
 ۲. جنسیت : مذکر / مؤنث
 ۳. وضعیت تأهل : متأهل / مجرد
 ۴. محل اشتغال : -----
 ۵. وضعیت شغلی : عضو کادر آموزشی / دانشجوی مقطع کارشناسی، دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد / عضو کادر پژوهشی / موارد دیگر
 ۶. مدرک تحصیلی : لیسانس علوم انسانی (B.A) / لیسانس علوم (B.S.C) / فوق لیسانس علوم انسانی (M.A) / فوق لیسانس علوم (M.S.C) / دکتری علوم انسانی (Ph.D)
 ۷. سابقه کار (در صورت وجود) : ----- سال
 ۸. طول مدت عضویت در کتابخانه : -----

قسمت (ب)

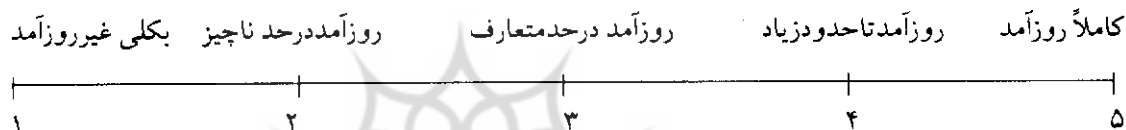
نام کتابخانه -----

۱. مجموعه

۱-۱ آیا به نظر شما مجموعه کتابخانه در زمینه مورد علاقه شما غنی می باشد؟

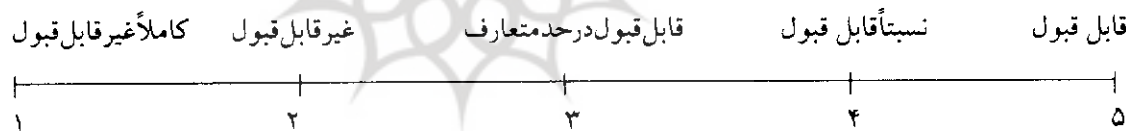


۲-۱ به نظر شما کتابهای مجموعه کتابخانه تا چه حد روز آمد هستند؟

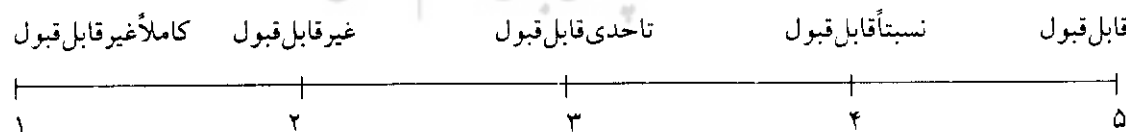


۲. کارایی خدمات فنی

۱-۲ آیا کتابخانه کتابهای مورد درخواست شما را در فرصت زمانی قابل قبولی تهیه می کند؟

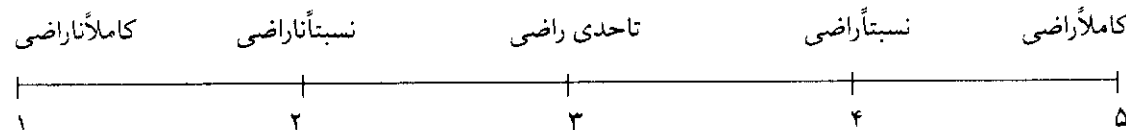


۲-۲ آیا کتابخانه مواد تهیه شده را در فرصت زمانی قبولی آماده می سازد (مثلاً قرار دادن در قفسه ها برای استفاده مراجعین)

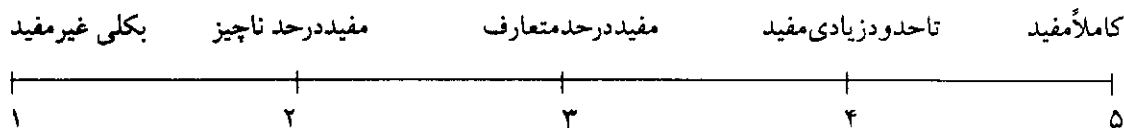


۳. برگه های فهرست نویسی

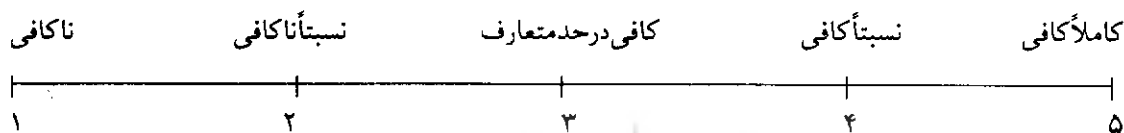
۱-۳ آیا از مدارک مختلفی که در کتابخانه به منظور راهنمایی شما به منابع و اطلاعات مورد نظرتان فراهم شده اند، راضی هستید؟



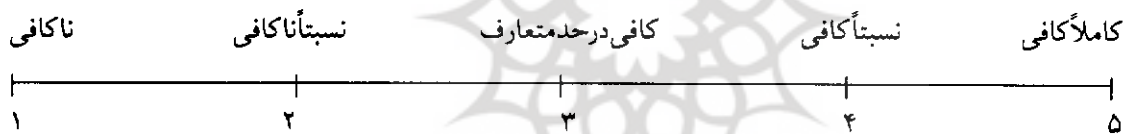
۲-۳ برگه دان کتابخانه تا چه حد مفید واقع می شود؟



۴. منابع مرجع ۱-۴ آیا در کتابخانه در زمینه‌های مورد علاقه شما، منابع اطلاعاتی کافی از قبیل چکیده‌ها نمایه‌ها و کتابشناسی‌ها وجود دارد؟

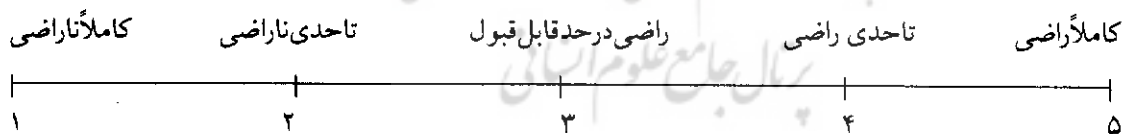


۲-۴ آیا در کتابخانه منابعی از قبیل فهرستگان که شما را به مجموعه کتابخانه‌های دیگر راهنمایی کند، به حد کافی وجود دارد؟

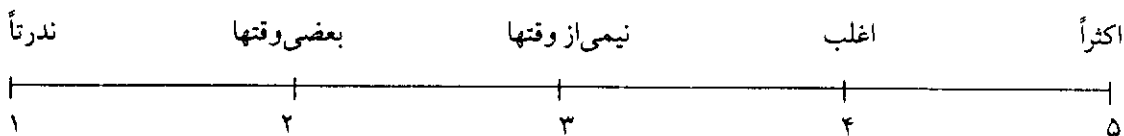


۵. نظم کتابها در قفسه

۱-۵ آیا از نحوه قرار گرفتن کتابها در قفسه راضی هستید؟

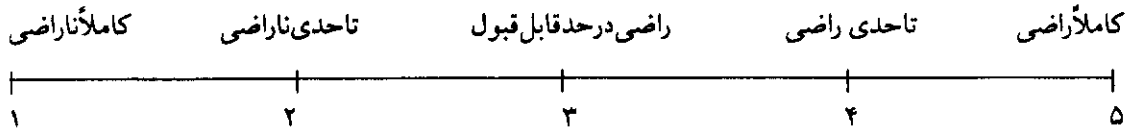


۲۰۵ تا چه حد می‌توانید کتاب مورد نظرتان را در محل آن در قفسه بیابید؟

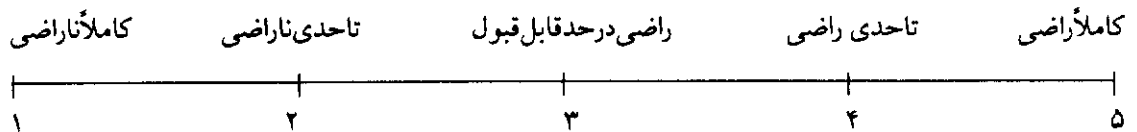


۶. خدمات عمومی

۱-۶ تا چه حد از خدمات موجه (در رابطه با راهنمایی به محل مورد نظر) که توسط کارکنان کتابخانه ارائه می‌گردد راضی هستید؟



۶-۲ تا چه حد از خدمات ویژه‌ای از قبیل تهیه فتوکپی، امانت بین کتابخانه‌ای و غیره که توسط کتابخانه ارائه می‌گردد راضی هستید؟

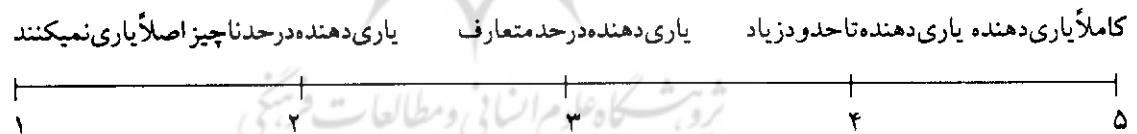


۷. همکاری کارکنان کتابخانه

۱-۷ آیا در مواقعی که در کتابخانه با مشکلی برخورد می‌کنید، از کارکنان کتابخانه بهره‌مند می‌شوید؟

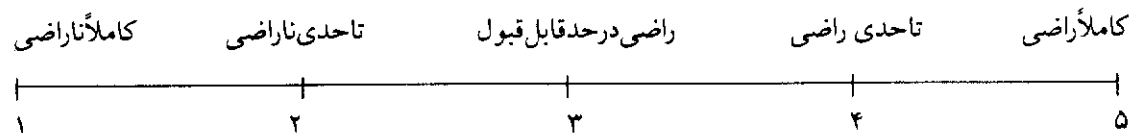


۷-۲ کارکنان کتابخانه تا چه حد «یاری‌دهنده» به نظر می‌رسند؟



۸. رضایت از ساعات کار کتابخانه

۸-۱ تا چه حد از ساعات شروع و پایان کار کتابخانه راضی هستید؟



۸-۲ در حال حاضر تا چه حد از ساعات شروع و پایان کار کتابخانه در روزهای جمعه و تعطیل راضی هستید؟

