

نقش کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی

فاطمه صفری راد^۱

چکیده

نقش کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان بخشی از نظام آموزش عالی و به عنوان کانونی به منظور تأمین امکانات تحقیق برای پژوهشگران محرز است. با توجه به اهمیت کتابخانه‌های دانشگاهی در امر آموزش و پژوهش این تحقیق بر آن است تا نقش کتابخانه‌های دانشگاه شیراز را در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه مورد بررسی قرار دهد. روش تحقیق، پیمایشی بوده و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. یافته‌ها روشن ساخت که میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه دانشگاه خود در مقایسه با دانشجویان دوره دکتری بیشتر است و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز نقش کتابخانه‌های دانشکده‌ها را از نظر تأمین نیازهای اطلاعاتی خود، بین متوسط و کم ارزیابی کرده‌اند.

کلیدواژه‌ها

کتابخانه، تحصیلات تکمیلی، دانشجویان، دانشگاه شیراز، رضایت، نیاز اطلاعاتی

مقدمه

خدمات گوناگون باید در وضعیتی باشند که دانشجویان و سایر مراجعه‌کنندگان برای تأمین نیازهای آموزشی و تحقیقاتی خود با مشکل کمبود منابع روبه‌رو نشوند. رانگانانان به کتابخانه‌ها به عنوان موجوداتی رشدیابنده، و به استفاده‌کنندگان به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت‌های کتابخانه‌ای می‌نگرد و پیوسته بر این اصل تأکید می‌کند

نقش کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان بخشی از نظام آموزش عالی و به عنوان کانونی به منظور تأمین امکانات تحقیق برای پژوهشگران بدیهی است. گرچه از هیچ کتابخانه‌ای نمی‌توان انتظار داشت که پاسخگوی تمام نیازهای مراجعه‌کنندگان خود باشد، ولی از نظر مجموعه و ارائه

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی مدیریت امور کتابخانه‌های عمومی استان فارس msr1133@yahoo.ca

که همه تلاش‌ها باید در جهت برآوردن نیاز استفاده‌کنندگان صورت پذیرد (۷: ۱۰۵-۱۱۴). به اعتقاد مارتین^۲، کتابخانه‌ها مؤسساتی خدماتی هستند و زمانی که ماهیت نیازهای مراجعه‌کنندگان شناخته شده باشد، خدمات بهتری ارائه خواهند کرد (۱۵). برگس^۳ نیز سه وظیفه عمده برای کتابخانه‌ها برمی‌شمرد: به حداکثر رسانیدن میزان استفاده از کتابخانه، تأمین رضایت استفاده‌کننده، و پی بردن به علل عدم استفاده از کتابخانه (۱۳). با ظهور و به‌کارگیری فناوری‌های نو، نقش کتابخانه‌ها نیز تغییر یافته و نگرش «دسترسی به منابع اطلاعاتی» در مقابل «نگهداری منابع اطلاعاتی» روزبه‌روز اهمیت بیشتری می‌یابد (۶۰-۶۵).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌ها پایگاه اصلی ارائه اطلاعات مورد نیاز اعضای هیئت علمی و دانشجویان محسوب می‌شوند. در واقع هدف کلی فعالیت‌های کتابخانه، و عالی‌ترین نوع خدمت آن، باید برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی خوانندگان باشد. از آنجا که تحصیلات عالی و تحقیق از یکدیگر جدایی‌ناپذیر هستند و با توجه به اینکه کتابخانه‌ها تنها مکان گردآوری و سازماندهی انبوه اطلاعات به‌شمار می‌آیند، کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند با برنامه‌ریزی صحیح برای ارائه خدمات، نقش خود را به خوبی در اشاعه اطلاعات ایفا کنند. لذا، تحقیق در این زمینه به مسئولان، طراحان نظام‌های اطلاعاتی، و کتابداران کمک می‌کند تا درک بهتری از

نیازها و مشکلات استفاده‌کنندگان داشته باشند. آگاهی از وضع موجود کتابخانه‌ها و نیازهای اطلاعاتی کاربران آنها می‌تواند باعث برنامه‌ریزی‌های دقیق برای رسیدن به وضعیت مطلوب شود.

در این تحقیق نقش کتابخانه‌های دانشگاه شیراز مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج این بررسی می‌تواند کمبودهای موجود در کتابخانه‌ها را روشن ساخته، به دست‌اندرکاران و مدیران کتابخانه‌ها در برنامه‌ریزی صحیح، تهیه مجموعه‌ای متناسب با نیاز کاربران کتابخانه، ارائه خدمات بهتر، و رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت یاری رساند.

پیشینه پژوهش

در اکثر تحقیقات انجام شده در مورد وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر به مواردی مانند فضای موجود، امکانات، نیروی انسانی، و مانند آن پرداخته شده است که می‌توان به نمونه‌های زیر اشاره کرد: حسام زاده حقیقی (۱۳۵۲) به بررسی کمی کتابخانه‌های دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی پرداخت (۳). پژوهش انجام شده در سال ۱۳۶۳ در دانشگاه فردوسی مشهد؛ و گزارش ارائه شده توسط دیانی از دستاوردها و مشکلات دانشگاه شهید چمران اهواز در سال ۱۳۶۰ همگی به کمبود نیروی انسانی متخصص، کمبود مجموعه، امکانات مالی محدود، ساختمان و تجهیزات نامناسب، و خدمات و سازماندهی نامطلوب اشاره می‌کنند (۶۵). بیاتی (۱۳۷۶) در «بررسی

میزان رضایت‌مندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌ها و دانشکده‌های فنی شهر تهران» نشان می‌دهد میزان رضایت دانشجویان مورد بررسی از نظر غنی و روزآمد بودن منابع مجموعه، منابع مرجع از نظر کفایت عناوین و روزآمد بودن، خدمات کامپیوتری کتابخانه و خدمات عمومی کتابخانه در سطح متوسط قرار داشته و میزان رضایت از خدمات فنی، میزان رضایت از قوانین و مقررات، و میزان رضایت از توانایی و تمایل کتابداران در پاسخگویی به سؤالات در سطح نسبتاً رضایت بخش قرار داشته و به‌طور کلی کتابخانه‌های مورد بررسی در ارائه خدمات در سطح متوسط قرار می‌گیرند (۱).

طیسی (۱۳۷۶) به بررسی نگرش اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته می‌پردازد. یافته‌های تحقیق وی نشان می‌دهد که حدود ۴۸ درصد از افراد جامعه مورد مطالعه، منابع موجود در کتابخانه محل خدمت خود را خوب یا متوسط ارزیابی کرده‌اند و بیش از ۹۰ درصد آنها خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها را نیز خوب یا متوسط توصیف کرده‌اند. از میان افراد جامعه مورد بررسی بیش از ۶۰ درصد افراد مجموعه کتابخانه محل خدمت خود را خوب، اما خدمات ارائه شده را متوسط ارزیابی کرده‌اند (۸).

یافته‌های فیضی (۱۳۷۶) در تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های [تربت] مدرس، صنعتی شریف، و امیرکبیر نشان

می‌دهد: (۱) جامعه استفاده‌کننده از خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه‌های خود اطلاع دارند، اما میزان اطلاع آنها از خدمات «پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع» و «ارائه خدمات گزینشی» در سطح پایینی است؛ (۲) بیش از نیمی از افراد از کمک کتابدار در پیدا کردن اسناد و مدارک مورد نیاز خود و در استفاده از برگه‌دان اظهار رضایت کرده‌اند؛ (۳) سرعت و استفاده از فناوری‌های اطلاع‌رسانی در ارائه خدمات گزینشی و تهیه کتابشناسی نیز باعث رضایت مراجعان شده است؛ (۴) امکان ضبط اطلاعات درخواستی بر روی دیسک و رایگان بودن این خدمات از جنبه‌های اصلی در جلب رضایت استفاده‌کنندگان در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و ناپیوسته بوده است. همچنین مشخص شد ۵۶/۱ درصد از جامعه استفاده‌کننده از خدمات مرجع در کتابخانه‌های مورد بررسی راضی و یا بسیار راضی بوده‌اند (۹).

قربانی (۱۳۷۸) به «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران» پرداخته است. نتایج بررسی وی نشان می‌دهد که روزآمد بودن منابع، غنی بودن مجموعه کتابخانه، مقررات استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، کافی بودن فضای مطالعاتی کتابخانه نسبت به تعداد مراجعان، و مقررات مربوط به امانت کتاب و رضایت خاطر نسبی مراجعان را به همراه داشته است (۱۰).

نتایج تحقیق کلانی (۱۳۷۵) در بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای دانشگاه

آزاد اسلامی تهران گویای این مطلب است که بیش از ۳۵ درصد از مراجعان از خدمات کتابخانه بسیار راضی و یا راضی بوده‌اند و بقیه تا حدی راضی و یا ناراضی بوده‌اند (۱۱).

پریخ (۱۳۸۰) نیز به بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از جنبه‌های مختلف کیفی و کمی در زمینه مجموعه، نیروی انسانی، فضا، خدمات، شیوه اداره کتابخانه‌ها و مقایسه این موارد با وضعیت مطلوب می‌پردازد (۲: ۳۵-۶۴).

ایلیان^۴ (۱۹۸۸) متون مربوط به نیازهای اطلاعاتی پزشکان را مورد مطالعه قرار داد، نتایج این بررسی به شرح زیر است:

پزشکان برای یافتن اطلاعات در مورد بیماری، دارو و مقاصد تحقیقاتی از منابع اطلاعاتی پزشکی استفاده می‌کنند. از میان منابع رسمی، مجلات مهم‌ترین منبع محسوب می‌شوند. تماس و مشورت با همکاران نیز مهم‌ترین منبع اطلاعاتی غیررسمی تلقی می‌شود. مجموعه‌های شخصی و کتابخانه‌های خصوصی منابع مهمی برای کسب اطلاعات هستند. سن، تجربه، فعالیت پژوهشی و تدریس از عوامل مؤثر در استفاده از منابع اطلاعاتی می‌باشند (۱۴: ۲۴۷-۲۶۹).

اکلیف^۵ (۲۰۰۰) به بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشمندان علوم انسانی در دانشگاه ایالت کنت می‌پردازد. بدین منظور پرسشنامه‌ای بین دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشکده هنر، موسیقی؛ بخش‌های زبان انگلیسی و زبان‌های کلاسیک؛ و بخش فلسفه توزیع

شد. نتایج این پژوهش روشن ساخت که در جامعه مورد پژوهش بین زمینه موضوعی، مرتبه دانشگاهی، تجارب آموزشی، سن و جنسیت پاسخ‌دهندگان و روش‌های جست‌وجوی مورد استفاده آنان و همچنین نگرش این افراد نسبت به روش‌های پژوهش، منابع الکترونیکی، و کتابداران رابطه وجود دارد (۱۶).

سؤالات پژوهش

پژوهش حاضر بر آن است تا به سؤالات زیر پاسخ دهد:

۱. میزان رضایت دانشجویان از منابع کتابشناختی کتابخانه‌ها به چه میزان است؟
۲. میزان رضایت دانشجویان از منابع اطلاعاتی، کتابداران، و وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز چقدر است؟
۳. آیا جنسیت پاسخگویان بر میزان رضایت آنها از خدمات کتابخانه تأثیر دارد؟
۴. آیا مقطع تحصیلی پاسخگویان بر میزان رضایت آنها از خدمات کتابخانه تأثیر دارد؟

روش تحقیق

روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش، پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS) استفاده شد.

جامعه پژوهش

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش،

4. Elayyan

5. Oakleaf

دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز هستند. طبق آمار معاونت آموزشی دانشگاه شیراز، تعداد ۱۶۷۴ دانشجو در مقاطع کارشناسی ارشد و دکترا مشغول به تحصیل اند (۴).

به منظور انتخاب نمونه مورد نظر از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده تصادفی استفاده شده است. ابتدا سهم هر دانشکده با توجه به تعداد دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا محاسبه و پرسشنامه‌ها بین دانشجویان توزیع شد.

از مجموع ۵۹۳ پرسشنامه توزیع شده، ۵۳۲ پرسشنامه (۸۸/۶ درصد) دریافت شد. در مجموع ۴۱۵ پرسشنامه (۷۸ درصد) به دانشجویان کارشناسی ارشد و ۱۱۷ پرسشنامه (۲۲ درصد) به دانشجویان دکترا اختصاص دارد.

ابزار گردآوری داده‌ها

برای انجام این پژوهش اطلاعات لازم از طریق توزیع پرسشنامه و به صورت حضوری گردآوری شد. پرسشنامه‌ای حاوی ۳۷ سؤال بسته و یک سؤال باز در چهار قسمت، ابزار اصلی دستیابی به اطلاعات مورد نظر بوده است و خدمات کتابخانه مانند وضعیت منابع کتابشناختی، وضعیت منابع اطلاعاتی، وضعیت کتابداران، و وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز به صورت طیف مورد سؤال قرار گرفت.

روش تهیه مقیاس نگرش

به منظور بررسی میزان رضایت دانشجویان

از خدمات کتابخانه‌ای از مقیاس لیکرت^۶ جهت تهیه طیف «محقق‌ساخته» استفاده شده است. بدین منظور از افراد خواسته شد تا نظر خود را در مورد هر سؤال که دارای گزینه‌های پنج‌گانه «بسیار زیاد»، «زیاد»، «متوسط»، «کم»، و «خیلی کم» بود مشخص کنند. نمره‌گذاری بدین صورت انجام شد: بسیار کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، بسیار زیاد=۵. سپس برای هر طیف میانگین پاسخ‌های داده شده به سؤالات آن طیف محاسبه و نمرات دانشکده‌ها با هم مقایسه شد.

بررسی میزان روایی و سازگاری درونی طیف رضایت

همان‌گونه که قبلاً نیز اشاره شد، به منظور بررسی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه‌ها از طیف لیکرت استفاده شده که شامل ۱۹ گویه است. از ۱۹ گویه مزبور ۳ گویه جهت بررسی میزان رضایت از منابع کتابشناختی، ۸ گویه برای سنجش رضایت از منابع اطلاعاتی، ۴ گویه جهت بررسی رضایت از وضعیت کتابداران، و بالاخره ۴ گویه جهت بررسی رضایت از وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در نظر گرفته شده است. به منظور بررسی میزان روایی سازه‌ای طیف رضایت از خدمات کتابخانه‌ها از تکنیک «تحلیل عامل» استفاده شده است. نتیجه حاصل از آزمون مذکور نشان می‌دهد که ۱۸ گویه از گویه‌های طیف در یک گروه و تنها ۱ گویه در گروه دوم قرار گرفته‌اند. بار عاملی^۷ این گویه که رضایت پاسخگویان را از شیوه امانت

بین کتابخانه‌ای می‌سنجد، در گروه اول ۰/۵۴ و در گروه دوم ۰/۷۵۶ است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بار عاملی این گویه در گروه اول نیز بالاست. این نتیجه نمایانگر روایی سازه‌ای بالای طیف است (جدول ۱). یکی دیگر از روش‌هایی که برای بررسی اعتبار طیف به کار گرفته می‌شود، روش سازگاری درونی طیف است. این روش بر این فرض استوار است که جمع کل نمرات طیف، موضوع مورد بررسی یعنی رضایت از خدمات کتابخانه‌ای را می‌سنجد و چنانچه هریک از گویه‌های طیف با جمع نمرات طیف رابطه معنی‌داری

داشته باشد، می‌توان نتیجه گرفت که گویه مزبور نیز موضوع مورد بررسی را می‌سنجد؛ و اگر گویه‌ای رابطه معنی‌داری با جمع نمرات طیف نداشته باشد، گویه مزبور نامربوط بوده و موضوع مورد بررسی را نمی‌سنجد و باید حذف شود. نتایج حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که کلیه گویه‌های طیف با جمع نمرات طیف رابطه معنی‌دار داشته و نیاز به حذف هیچ گویه‌ای نیست. این نتیجه نیز حاکی از اعتبار بالای طیف است. جدول ۱ بار عاملی گویه‌های طیف، رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه‌ای در دو گروه، و ضریب

جدول ۱. ماتریس عامل گویه‌های طیف رضایت از خدمات کتابخانه‌ای و ضریب همبستگی گویه‌ها با جمع نمرات طیف

ضریب همبستگی گویه با جمع نمره طیف	بار عاملی در گروه دوم	بار عاملی در گروه اول	گویه
**۰/۵۷۶ **۰/۵۵۲ **۰/۵۵۶	-۰/۰۷ -۰/۱۵۵ -۰/۰۹	۰/۵۷۲ ۰/۵۲۹ ۰/۵۱۹	منابع کتابشناختی چاپی منابع کتابشناختی کامپیوتری سرعت دسترسی از طریق منابع کامپیوتری
**۰/۶۱۱ **۰/۶۴۲ **۰/۵۹۹ **۰/۶۱۲ **۰/۵۴۲ **۰/۴۶۷ **۰/۶۲۹ **۰/۷۲۶	۰/۱۱۳ -۰/۰۳ -۰/۱۰۷ ۰/۰۹ ۰/۰۳ ۰/۴۰۶ ۰/۰۳ ۰/۰۲	۰/۵۷ ۰/۶۴۳ ۰/۵۹۸ ۰/۶۱۱ ۰/۵۲۸ ۰/۵۱۱ ۰/۶۰ ۰/۷۵۴	اطلاع‌دادن منابع جدید رفع نیازها از طریق کتاب میزان رفع نیازهای پژوهشی میزان رفع نیازها از طریق بخش مرجع رفع نیازها از طریق نشریات ادواری رفع نیازها از طریق امانت بین کتابخانه‌ای رفع نیازها از طریق منابع کامپیوتری میزان رفع نیازهای اطلاعاتی
**۰/۴۸۳ **۰/۵۹۸ **۰/۵۸۹ **۰/۵۷۵	-۰/۱۳۲ -۰/۲۸ -۰/۱۸ -۰/۱۰۸	۰/۴۳۴ ۰/۵۸۴ ۰/۵۶۷ ۰/۵۴۶	میزان مشورت با کتابداران میزان مثبت بودن نقش کتابداران در تأمین نیازها نقش کتابداران در تسریع دسترسی به منابع نقش کتابداران در تأمین نیازهای پژوهشی
**۰/۶۴۰ **۰/۵۵۱ **۰/۵۷۰ **۰/۵۰۴	-۰/۰۱ ۰/۷۵۶ ۰/۰۳ -۰/۰۶	۰/۶۳۸ ۰/۵۴۰ ۰/۵۲۵ ۰/۴۶۱	میزان تأمین نیازها از کتابخانه‌های دانشگاه میزان تأمین نیازها از طریق امانت بین کتابخانه‌ای میزان تأمین نیازها از طریق کامپیوتر میزان مثبت بودن نقش کتابداران در تأمین نیازها

**P<۰/۰۰۱ *P<۰/۰۱

همبستگی هریک از گویه‌های طیف را با جمع نمرات طیف نشان می‌دهد.

پایایی طیف

به منظور بررسی میزان پایایی طیف رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه، از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج حاصل از بررسی نشان می‌دهد که ضریب به دست آمده از این آزمون $0/89$ است که نشان‌دهنده پایایی بسیار بالای طیف می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه

رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌ای، در ۴ بخش وضعیت منابع کتابشناختی، وضعیت منابع اطلاعاتی، وضعیت کتابداران، و وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز قابل بررسی است. برای سنجش موارد مذکور از طیف پنج

گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. در این بخش جهت سنجش رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه‌ای به بررسی میزان رضایت آنها و عواملی که می‌تواند بر میزان رضایت پاسخگویان تأثیر گذارد، خواهیم پرداخت.

بررسی نظر پاسخگویان در مورد گویه‌های طیف رضایت از خدمات کتابخانه‌ای از بُعد منابع کتابشناختی

نتایج نشان می‌دهد که کمترین میزان رضایت پاسخگویان از بُعد منابع کتابشناختی در زمینه منابع کتابشناختی کامپیوتری است، به طوری که تنها $16/2$ درصد پاسخگویان در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» از منابع کامپیوتری راضی هستند، در حالی که در حدود 45 درصد آنها در حد «کم» و «خیلی کم» از این مسئله رضایت دارند. از نظر سرعت دسترسی به منابع اطلاعاتی کتابشناختی نیز پاسخگویان دچار مشکل هستند. جدول ۲ نشانگر نظر پاسخگویان در مورد گویه‌های

جدول ۲. میزان رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه از بُعد منابع کتابشناختی

گویه	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی از طریق منابع کتابشناختی چاپی	۲۵	۴/۷	۱۵۳	۲۹/۱	۲۳۲	۴۳/۹	۸۴	۱۵/۹	۳۴	۴/۶
میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی از طریق منابع کتابشناختی کامپیوتری	۱۸	۳/۶	۶۳	۱۲/۶	۱۹۴	۳۸/۹	۱۱۸	۲۳/۶	۱۰۶	۲۱/۲
میزان سرعت دسترسی به منابع کتابشناختی از طریق کامپیوتر	۱۵	۳	۱۰۴	۲۱/۱	۱۶۲	۳۲/۸	۱۳۳	۲۶/۹	۸۰	۱۶/۲

طیف رضایت از خدمات کتابخانه‌ای از بُعد منابع کتابشناختی است.

از آنجا که این طیف از ۳ گویه تشکیل شده است، نمره رضایت پاسخگویان از این بُعد می‌تواند از ۳ (کمترین میزان رضایت) تا ۵۱ (بیشترین میزان رضایت) در نوسان باشد. از کل ۴۸۴ نفری که به تمام گویه‌های این طیف پاسخ گفته‌اند، تنها نمره ۳/۹ درصد از آنان بین ۱۳ تا ۱۵ (در حد خیلی زیاد) در نوسان بوده است. میانگین نمره پاسخگویان ۸/۳ است که نشان‌دهنده رضایت کمتر از متوسط پاسخگویان از وضعیت منابع کتابشناختی کتابخانه‌های دانشکده‌هاست. ضریب کشیدگی ۰/۰۷ و ضریب چولگی ۰/۳۷-، نشان‌دهنده توزیع نسبتاً نرمال داده‌هاست. جدول ۳ توزیع فراوانی نمره رضایت پاسخگویان را از این بُعد رضایت نشان می‌دهد.

جدول ۳. توزیع فراوانی نمره رضایت پاسخگویان از منابع

کتابشناختی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۳-۷	۱۸۰	۳۷/۲	۳۷/۲
۸-۱۲	۲۸۵	۵۸/۹	۹۶/۱
۱۳-۱۵	۱۹	۳/۹	۱۰۰
بی جواب	۴۸	—	—
جمع	۳۵۲	۱۰۰	—
نما = ۹	میانه = ۸	میانگین = ۸/۳	

بررسی نظر پاسخگویان در مورد گویه‌های طیف رضایت از منابع اطلاعاتی

در این بُعد نیز کمترین میزان رضایت از بُعد منابع کامپیوتری است، به طوری که تنها ۱۶/۲

درصد از پاسخگویان در استفاده از این منابع در حد کم و خیلی کم با مشکل روبه‌رو هستند. این در حالی است که بیشترین میزان رضایت پاسخگویان در مورد نشریات تخصصی است، به طوری که ۳۰/۳ درصد آنها در «حد زیاد» و «خیلی زیاد» از این مسئله راضی هستند. جدول ۴ نشانگر نظرات پاسخگویان نسبت به وضعیت منابع اطلاعاتی است.

از آنجا که طیف ۸ گویه دارد، نمره رضایت پاسخگویان از این بُعد می‌تواند از ۸ تا ۴۰ در نوسان باشد. نتایج حاصل از بررسی نشان می‌دهد که حداقل نمره پاسخگویان از ۸ تا ۳۲ بوده است. میانگین نمره پاسخگویان از این طیف ۲۱/۷۵ می‌باشد که در حد متوسط است. بررسی شاخص‌های وصفی نشان می‌دهد که توزیع داده‌های این طیف نیز نرمال است. به طوری که ضریب کشیدگی آن ۰/۰۲ و ضریب چولگی آن ۰/۴۳ می‌باشد. جدول ۵ توزیع فراوانی نمرات پاسخگویان را از این بُعد نشان می‌دهد.

بررسی نظر پاسخگویان در مورد گویه‌های طیف رضایت از خدمات کتابخانه از بُعد وضعیت کتابداران

نتایج روشن ساخت که پاسخگویان رضایت چندانی از کتابداران کتابخانه‌ها ندارند، به طوری که تنها ۶/۷ درصد از آنان معتقدند که کتابداران در حد خیلی زیاد و زیاد در انجام امور پژوهشی به آنها کمک می‌کنند. همچنین تنها ۸ درصد دانشجویان با کتابداران در حد خیلی زیاد و زیاد مشورت می‌کنند. این مسئله می‌تواند ناشی از عدم

جدول ۴. میزان رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه از بُعد منابع اطلاعاتی

گروه	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
اطلاع دادن منابع دریافتی	۱۶	۸۲	۲۶/۸	۱۳۷	۳۸/۴	۱۹۷	۱۶/۴	۸۴	۲/۵	۱۳
میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی از طریق کتاب	۱۲	۶۴	۲۰/۸	۱۱۰	۴۴/۹	۳۳۹	۱/۸	۹۶	۴/۳	۲۳
میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی در زمینه کارهای پژوهشی	۱۲/۶	۶۵	۲۴/۱	۱۲۴	۴۴/۴	۳۲۸	۱۷/۱	۸۸	۱/۸	۹
میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی از طریق بخش مرجع	۶/۶	۳۴	۱۸/۸	۹۷	۴۸/۳	۳۵۷	۲۴/۳	۱۲۶	۱/۰	۵
میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی از طریق نشریات تخصصی	۱۱/۴	۶۰	۱۳	۶۸	۴۵/۳	۳۳۸	۲۸/۲	۱۴۸	۲/۱	۱۱
میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی از طریق منابع کامپیوتری	۲۱/۸	۱۰۲	۲۳/۳	۱۰۹	۳۶	۱۶۸	۱۵/۲	۷۱	۳/۶	۱۷
میزان رضایت از مجموعه کتابخانه دانشکده	۵/۷	۳۰	۲۱/۴	۱۱۳	۵۰/۵	۲۶۷	۲۰/۶	۱۰۹	۱/۹	۱۰

جدول ۵. توزیع فراوانی نمرات پاسخگویان از بُعد رضایت از وضعیت منابع اطلاعاتی

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۸-۱۲	۲۷	۶/۴	۶/۴
۱۷-۱۳	۵۱	۱۲	۱۸/۴
۲۲-۱۸	۱۵۰	۳۵/۲	۵۳/۶
۲۷-۲۳	۱۴۵	۳۴/۲	۸۷/۸
۳۲-۲۸	۵۲	۱۲/۲	۱۰۰
بی جواب	۱۰۷	—	—
جمع	۵۳۲	۱۰۰	—

نما = ۲۲ میانه = ۲۲ میانگین = ۲۱/۷۵

نوسان بوده است. میانگین نمره رضایت پاسخگویان از کتابداران ۹/۶ بوده است که در حد رضایت نسبتاً کم می‌باشد. مقایسه این میانگین با میانگین سایر ابعاد رضایت بیانگر این است که بیشترین نارضایتی پاسخگویان در این بعد از خدمات کتابخانه می‌باشد. ضریب کشیدگی ۰/۰۲ - و ضریب چولگی ۰/۵ - نشانگر توزیع نرمال داده‌هاست. جدول ۷ بیانگر این مورد است.

توانایی تخصصی کتابداران باشد. جدول ۶ نظر پاسخگویان را در مورد گویه‌های طیف رضایت پاسخگویان از عملکرد کتابداران نشان می‌دهد.

با توجه به ۴ گویه‌ای بودن طیف رضایت از کتابداران، نمره رضایت پاسخگویان از عملکرد کتابداران می‌تواند از ۴ (بیشترین رضایت) تا ۲۰ (کمترین رضایت) در نوسان باشد. نتایج حاصل نشان می‌دهد که نمره رضایت پاسخگویان از ۴ تا ۱۹ در

جدول ۶. توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه از بُعد عملکرد کتابداران

گویه	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
میزان مشورت با کتابداران	۴	۰/۸	۳۸	۷/۳	۱۸۶	۳۵/۶	۱۶۲	۳۱	۱۳۳	۲۵/۴
میزان تأثیر کتابداران در زمینه نیازهای اطلاعاتی	۱۴	۲/۷	۷۶	۱۴/۷	۱۷۱	۳۳	۱۳۷	۲۶/۴	۱۲۰	۳۲/۲
نقش کتابداران در تسریع در دسترسی به منابع	۱۷	۳/۳	۱۱۲	۲۱/۸	۱۸۹	۳۶/۸	۱۲۸	۲۴/۹	۶۸	۱۳/۲
نقش کتابداران در انجام امور پژوهشی	۳	۰/۶	۳۰	۶	۱۲۹	۲۶	۱۷۲	۳۴/۷	۱۶۲	۳۲/۷

جدول ۷. توزیع فراوانی نظر پاسخگویان در مورد عملکرد

کتابداران

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۸-۴	۱۹۵	۴۰	۴۰
۱۳-۹	۲۳۲	۴۷/۵	۸۷/۵
۱۹-۱۴	۶۱	۱۲/۵	۱۰۰
بی پاسخ	۴۴	—	—
جمع	۵۳۲	۱۰۰	—

۱۶/۷ درصد آنان نیز در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» از عملکرد کتابداران احساس رضایت می‌کنند. جدول ۸ میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز نشان می‌دهد.

میزان رضایت پاسخگویان از این بُعد از خدمات کتابخانه نیز کمتر از حد متوسط است، به طوری که میانگین نمره پاسخگویان از این طیف ۱۰/۹ است. بررسی شاخص‌های وصفی این داده‌ها نشان می‌دهد که توزیع داده‌های این طیف نیز نرمال است، به طوری که ضریب کشیدگی آن ۰/۳۴ و ضریب چولگی آن ۰/۱۶ - است. جدول ۹ توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان را نشان می‌دهد.

بررسی میزان رضایت پاسخگویان از کتابخانه‌های دانشگاه شیراز
بررسی میزان رضایت پاسخگویان نشان

بررسی نظر پاسخگویان درباره رضایت از وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز
بررسی نظر پاسخگویان از وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز نشان می‌دهد که بیشترین نارضایتی پاسخگویان در شیوه امانت بین کتابخانه‌ای و عملکرد کتابداران است، به طوری که تنها ۱۵/۱ درصد پاسخگویان در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» از شیوه امانت بین کتابخانه‌ای راضی هستند و

جدول ۸. میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز

گویه	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
میزان تأمین نیازها در کل کتابخانه‌ها	۷	۱/۴	۱۵۴	۲۹/۷	۲۶۹	۵۱/۹	۶۳	۱۲/۲	۲۵	۴/۹
میزان تأمین نیازها از طریق امانت بین کتابخانه‌ای	—	—	۷۲	۱۵/۱	۱۷۸	۳۷/۴	۱۳۵	۲۸/۴	۹۱	۱۹/۱
میزان تأمین نیازها از طریق منابع کامپیوتری	۱۱	۲/۳	۱۱۸	۲۴/۳	۱۹۵	۴۰/۲	۹۳	۱۹/۲	۶۸	۱۴
نقش کتابداران در تأمین نیازها	۵	۱	۸۰	۱۵/۷	۲۰۸	۴۰/۸	۱۳۵	۲۶/۵	۸۲	۱۶/۱

جدول ۹. توزیع فراوانی نمره رضایت پاسخگویان از

وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۸-۴	۷۱	۱۶	۱۶
۱۳-۹	۳۷	۸۹/۹	۸۴/۹
۱۸-۱۴	۶۷	۱۵/۱	۱۰۰
بی‌جواب	۸۷	—	—
جمع	۵۳۲	۱۰۰	—
نما = ۱۱	میانه = ۱۱	میانگین = ۱۰/۹	

بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه‌ای

در این بخش به بررسی تأثیر جنسیت و مقطع تحصیلی پاسخگویان هر دانشکده بر میزان رضایت آنها از خدمات کتابخانه‌ها پرداخته می‌شود. به منظور بررسی تأثیر این دو متغیر بر میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه از آزمون t استفاده شده است. همچنین برای بررسی تأثیر دانشکده پاسخگویان بر میزان رضایت پاسخگویان از خدمات کتابخانه‌ها آزمون تحلیل واریانس^۸ مورد استفاده قرار گرفته است.

بررسی تأثیر جنسیت پاسخگویان بر میزان رضایت آنها از خدمات کتابخانه

نتایج حاصل از بررسی نشان می‌دهد که بین مردان و زنان دانشجویان تفاوت معنی‌داری وجود دارد و میزان رضایت دانشجویان دختر کمتر از میزان رضایت دانشجویان پسر است، به طوری که میانگین نمره رضایت دختران دانشجویان از این بُعد ۲۱/۴ است، در حالی که این میانگین برای پسران ۲۱/۹۵ است. جدول ۱۱ نشان‌دهنده این مورد است.

بررسی تأثیر مقطع تحصیلی پاسخگویان بر میزان رضایت آنها از خدمات کتابخانه

بررسی تأثیر مقطع تحصیلی پاسخگویان بر میزان رضایت آنها از خدمات کتابخانه نشان می‌دهد که بین دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکترا در بُعد رضایت از

می‌دهد که نمرات پاسخگویان از ۲۲ (کمترین رضایت) تا ۷۵ (بیشترین رضایت) در نوسان بوده است. میانگین نمرات پاسخگویان نشان می‌دهد که میزان رضایت آنها کمتر از حد متوسط است، به طوری که میانگین نمره آنها ۵۰/۳۲ می‌باشد. ضریب کشیدگی ۰/۳۵۸ و ضریب چولگی ۰/۰۱۵ - دلالت بر توزیع نرمال داده‌ها دارد. جدول ۱۰ توزیع فراوانی نمرات رضایت پاسخگویان را از کتابخانه‌های دانشگاه شیراز نشان می‌دهد.

جدول ۱۰. توزیع فراوانی نمرات رضایت پاسخگویان از

کتابخانه‌های دانشگاه شیراز

نمره	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۳۵-۲۲	۲۴	۶/۴	۶/۴
۴۵-۳۶	۷۶	۲۰/۲	۲۶/۶
۵۵-۴۶	۱۲۰	۳۱/۹	۸۵/۵
۶۵-۵۶	۱۱۸	۳۱/۴	۸۹/۹
۷۵-۶۶	۳۸	۱۰/۱	۱۰۰
جمع	۵۳۲	۱۰۰	—
نما = ۵۷	میانه = ۵۲	میانگین = ۵۰/۳۲	

8. ANOVA

جدول ۱۱. آزمون تی برای بررسی معنی‌دار بودن میزان رضایت در ابعاد مختلف در میان زنان و مردان

sig	Df	t-value	زنان		مردان		جنسیت میزان رضایت در همه ابعاد
			میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	
۰/۷۳	۴۸۲	-۰/۳۴	۷/۹۹	۱۸۵	۸/۵	۲۹۹	رضایت از منابع کتابشناختی
۰/۰۰۴	۴۲۳	۲/۹	۲۱/۴	۱۶۰	۲۱/۹۵	۲۶۵	رضایت از منابع اطلاعاتی
۰/۱۷۲	۴۸۶	-۱/۴	۹/۶۶	۱۹۲	۹/۵۴	۲۹۶	رضایت از کتابداران
۰/۷۱۲	۴۴۳	-۰/۳۷	۱۰/۴۹	۱۷۵	۱۱/۲۱	۲۷۰	رضایت از کتابخانه‌های دانشگاه
۰/۳۷	۳۷۴	۰/۹	۴۸/۸	۱۳۵	۵۱/۲	۲۴۱	رضایت در کل

جدول ۱۲. نتایج آزمون t به منظور بررسی رابطه بین مقطع تحصیلی و ابعاد مختلف رضایت از خدمات کتابخانه‌ها

sig	df	t-value	دکتر		کارشناسی ارشد		مقطع تحصیلی میزان رضایت
			میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	
۰/۰۱۹	۴۸۲	-۲/۴	۸/۲۴	۱۰۸	۸/۳۳	۳۷۶	رضایت از منابع کتابشناختی
۰/۲۸۲	۴۲۳	-۱/۰۸	۲۳/۰۵	۹۴	۲۱/۳۷	۳۳۱	رضایت از منابع اطلاعاتی
۰/۷	۴۸۶	۰/۳۹۶	۹/۲۱	۱۱۲	۹/۷	۳۷۶	رضایت از کتابداران
۰/۰۰۴	۴۴۳	-۲/۹	۱۰/۸۴	۹۹	۱۰/۹۴	۳۴۶	رضایت از کتابخانه‌های دانشگاه
۰/۰۴	۳۷۴	-۲/۱	۴۹/۱	۸۶	۵۰/۰۵	۲۹۰	رضایت در کل

دانشجویان کارشناسی ارشد را در مجموع با دانشجویان دوره دکتری مقایسه کنیم، درمی‌یابیم که در مجموع دانشجویان دوره کارشناسی ارشد راضی‌تر از دانشجویان دکتری هستند، به طوری که میانگین نمره رضایت آنها از خدمات کتابخانه‌ها برای دانشجویان کارشناسی ارشد ۵۰/۰۵ و برای دانشجویان دکتری ۴۹/۱ بوده و این تفاوت معنی‌دار است. جدول ۱۲ نشان‌دهنده این نتایج است.

نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست آمده از بررسی تأثیر مقطع تحصیلی پاسخگویان بر میزان رضایت آنها

منابع کتابشناختی و وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد در هر دو بُعد پیش از دانشجویان مقطع دکتری است. به طوری که میانگین نمره رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از منابع کتابشناختی ۸/۳۳ است، در حالی که این میانگین برای دانشجویان دکتری ۸/۲۴ است و در بُعد رضایت از وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز میانگین نمره دانشجویان کارشناسی ارشد ۱۰/۹۴ و برای دانشجویان دکتری ۱۰/۸۴ می‌باشد. در صورتی که میانگین نمره رضایت

از خدمات کتابخانه نشان می‌دهد که بین دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکترا در بُعد رضایت از منابع کتابشناختی و وضعیت کلی کتابخانه‌های دانشگاه شیراز تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر در هر دو بُعد دانشجویان کارشناسی ارشد راضی‌تر هستند. با مقایسه میانگین نمرات رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه در می‌یابیم که در مجموع دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد راضی‌تر از دانشجویان دکترا هستند.

در پژوهش حاضر جنسیت بر رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی تأثیر داشته است. نتایج تحقیق اکلیف در بررسی رفتار اطلاع‌یابی محققان علوم انسانی دانشگاه کنت^۹ تأییدکننده تأثیر جنسیت بر رفتار اطلاع‌یابی پاسخ‌دهندگان می‌باشد (۱۶).

میزان رضایت دانشجویان مقطع دکترا و کارشناسی ارشد در تمامی دانشکده‌ها یکسان نیست. با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان گفت که میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه دانشکده خود در مقایسه با دانشجویان دوره دکترا بیشتر است، آن هم به این دلیل که نیازهای اطلاعاتی این افراد تا حدودی برآورده می‌شود، درحالی‌که نیازهای اطلاعاتی دانشجویان دوره دکترا فراتر از منابع موجود در کتابخانه‌هاست و این امر دلیلی بر نارضایتی آنان از مجموعه کتابخانه به شمار می‌رود. ذکر این نکته ضروری است که این امر دلیل بر رضایت کامل دانشجویان کارشناسی ارشد از مجموعه کتابخانه

دانشکده نمی‌باشد. در کل در مورد تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی می‌توان گفت که نقش کتابخانه‌های دانشکده‌ها در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان خود بین متوسط و کم ارزیابی شده است و این دانشجویان به منظور تأمین این نیازها از دیگر کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه‌های شخصی، و کتابخانه‌های استادان خود استفاده می‌کنند. ایلیان در بررسی نیازهای اطلاعاتی پزشکان، تجربه، فعالیت پژوهشی، و تدریس را از عوامل مؤثر در استفاده از منابع اطلاعاتی عنوان می‌کند.

پیشنهادها

۱. با توجه به اینکه نشریات ادواری و کتاب‌های تخصصی مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات هستند، ضروری است بخش عمده‌ای از بودجه کتابخانه صرف خرید مجلات و کتاب‌ها شود.
۲. ایجاد بخش اطلاع‌رسانی برای استفاده از اینترنت و افزایش خطوط ارتباطی در کتابخانه‌ها ضروری است.
۳. با توجه به کمبود تولید اطلاعات در ایران، نیاز به منابع خارجی بسیار محسوس است، لذا ارتباط سریع با مراکز خارجی و بین‌المللی ضروری است و پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها نسبت به ایجاد یا افزایش پایگاه‌های اطلاعاتی اقدام کنند. روزآمد نگهداشتن مجموعه کتابخانه‌ها، استفاده از کتابداران متخصص و آگاه، معرفی تازه‌های کتاب، آموزش استفاده از مجموعه کتابخانه‌ها

نیز مواردی است که باید مورد توجه قرار گیرد.

منابع

۱. بیاتی، کوروش. «بررسی میزان رضایت مندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌ها و دانشکده‌های فنی شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۶.
۲. پریخ، مه‌ری. «وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و الگویی مناسب برای نظام اطلاع‌رسانی». **کتابداری و اطلاع‌رسانی**. دوره چهارم ۳ (پاییز ۱۳۸۰): ۳۵-۶۴.
۳. حسام زاده حقیقی، چنگیز. **بررسی و ارزشیابی کتابخانه‌های دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی**. تهران: دفتر بازرسی آموزش عالی و پژوهش، ۱۳۵۲.
۴. دانشگاه شیراز. نشریه دانش‌آموختگان شیراز. ۱۳۸۲.
۵. دانشگاه فردوسی مشهد. **بررسی اجمالی مسائل کتابخانه‌های دانشگاه مشهد**. زیر نظر غلامحسین جاوید کبیری. مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد، کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد، ۱۳۶۳.
۶. دیانی، محمدحسین. **نگاهی به دستاوردها و مشکلات کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز**. اهواز: دانشگاه شهید چمران، کتابخانه مرکزی، ۱۳۶۰.
۷. ساه، کارنا. «بررسی رفتار استفاده‌کنندگان». ترجمه همایون حمیاری. **پیام کتابخانه**، دوره چهارم، ۱ و ۲ (بهار و تابستان ۱۳۷۳): ۱۰۵-۱۱۴.
۸. طبسی، محمدعلی. «بررسی نگرش اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی

درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، ۱۳۷۶.

۹. فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.

۱۰. قربانی، نسرين. «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه موسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۸.

۱۱. کلانی، فاطمه. «بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۵.

۱۲. محسنی، حمید. «اینترنِت و دسترسی به خدمات مرجع و متن کامل منابع اطلاعاتی». **فصلنامه کتاب**، دوره هشتم ۴ (زمستان ۱۳۷۶): ۶۰-۶۵.

13. Burges, Yne A. "Motivation: key to non-use of academic Library". *In Proceedings of New York Library Association Conference*, 1970.

14. Elayyan, Ribhi M. "The use of information by physicians". *International Library Review*, Vol.20, No.2 (1998): 247-269.

15. Martin, L.A. "User studies and library planning". *Library Trends*, Vol.24,

No.1 (1976).

16. Oakleaf, Megan J. "Information-seeking behavior of humanist Scholars at Kent State University: a study". 2002. [on-line]. Available: <http://www.winona.msus.edu/is-f/library-f/webind2html>. [2 Sep.2000].

تاریخ دریافت: ۱۳۸۴/۹/۲۷

