

## چکیده

پژوهش حاضر، با هدف تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشگاه قم از خدمات مرجع آن کتابخانه انجام شده است. تعیین انواع خدمات مرجع و شناسایی عوامل رضایتمندی استفاده‌کنندگان از هدف‌های ویژه این بررسی بوده است. جامعه آماری شامل اعضای هیئت علمی و دانشجویانی است که از خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه قم استفاده نموده‌اند. نوع پژوهش توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده که به بیش از ۵۳ درصد پرسشنامه‌ها پاسخ داده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به‌دست آمده از آمار توصیفی استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که: (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 قرار دارد؛ (۲) بیش از نیمی از افراد از کمک کتابدار در پیدا کردن اسناد و مدارک مورد نیاز خود رضایت دارند؛ (۳) خوشرو بودن کتابدار و در دسترس بودن آنان در هنگام نیاز، آموزش فردی در استفاده از کتابخانه، از عوامل اصلی رضایت استفاده‌کنندگان به‌شمار می‌رود. یافته‌های پژوهش در مورد میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع نشان داد که ۵۱ درصد از جامعه استفاده‌کننده از خدمات مرجع در کتابخانه راضی و یا بسیار راضی بوده‌اند. در پایان پیشنهادهایی با توجه به نتایج به‌دست آمده از پژوهش ارائه شده است.

## کلیدواژه‌ها

رضایتمندی؛ کتابخانه‌های دانشگاهی؛ خدمات مرجع؛ مراجعان؛ کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

# خدمات مرجع در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم و رضایت مراجعان: یک نظرسنجی

فاطمه زندیان<sup>۱</sup> | امیر متقی دادگر<sup>۲</sup>

دریافت: ۱۳۸۸/۱/۲۸ پذیرش: ۱۳۸۸/۶/۳۱

## مقدمه

مطالعه جامعه و فرهنگ بشری یا بررسی فرهنگ مستمر بشر در طی اعصار، نشان داده است که کتابخانه‌ها در تمامی دوران به منزله بخشی از بافت اجتماعی بوده‌اند. کتابخانه به‌عنوان نهادی اجتماعی، جدا از پیشرفت اجتماعی نبوده، بلکه به منزله جزئی از کل پیشرفت، کارکردهای مهم و قابل ملاحظه‌ای داشته است.

پیشرفت‌های سریع جوامع بشری و نیز افزایش میزان انتشارات در زمینه‌های مختلف دانش، ایجاد و گسترش کتابخانه‌ها را امری الزامی ساخته است. بهره‌گیری از میراث مکتوب فرهنگی عامل پیشرفت معنوی و کسب استقلال فرهنگی است و استفاده از اطلاعات علمی و فنی در پژوهش‌ها، تصمیم‌گیری‌ها، و برنامه‌ریزی‌ها موجب پیشرفت اقتصادی، نیل به خودکفایی، و رشد همه‌جانبه خواهد شد. در این میان، کتابخانه‌های دانشگاهی، یکی از مهم‌ترین مراکز اطلاع‌رسانی محسوب می‌شوند و می‌توانند اطلاعات مورد نیاز پژوهشگران را در زمینه‌های مختلف علمی در اختیار آنها قرار دهند. تحصیلات عالی و تحقیق از یکدیگر جدایی‌ناپذیر هستند و کتابخانه‌های دانشگاهی با برنامه‌ریزی صحیح در جهت ارائه خدمات، از جمله خدمات مرجع، می‌توانند نقش خود را در اشاعه اطلاعات ایفا کنند. هدف کتابخانه از گردآوری و سازماندهی منابعی که فراهم می‌آورد، ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان است. مراجعان کتابخانه با انگیزه‌ها و دلایل متفاوتی جهت

۱. عضو هیئت علمی گروه کتابداری و

اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس

zandian@modares.ac.ir

۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

motaghy55@gmail.com

کسب اطلاعات و آگاهی، راهی چنین مکانی می‌شوند تا از منابع آن بهره‌گیرند. خدمات مرجع هر کتابخانه از مسئولیت‌های اصلی بخش مدیریت است و باید به‌گونه‌ای سامان یابد که نهایت بهره‌جویی از مجموعه‌ها را تضمین کند. مشخصه بارز این خدمات ارتباط با مراجعه‌کنندگان است. انواع خدمات مرجع که در کتابخانه‌ها ارائه می‌شود متفاوت است و به عواملی چون شرایط جامعه، سنت‌های جامعه، انواع مراجعه‌کنندگان، نوع و اندازه کتابخانه، و منابع آن بستگی دارد. چون بخش مرجع با مراجعه‌کنندگان در تماس مستقیم است، تأمین رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی میزان موفقیت مراکز اطلاع‌رسانی باشد. نظام اطلاع‌رسانی همانند یک موجود زنده نیازمند مراقبت، توجه، و فراهم نمودن شرایط رشد می‌باشد. پس باید کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان عضو پویای جامعه، مرتباً مورد مشاهده و ارزیابی قرارگیرند تا نقاط قوت و ضعف آنها شناخته شود و در جهت ارائه خدمات مطلوب تلاش گردد. امروزه، تأکید بر لزوم تأیید رضایت استفاده‌کنندگان اصلی است که قبول جهانی یافته است (کارنا، ۱۳۷۳، ص ۱۰۶).

اطلاعات، منبع حیاتی برای پیشرفت و نیروی اصلی حرکت جامعه و کشورهاست و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان گنجینه دانش بشری و اطلاعات از اهمیت خاصی برخوردارند. موفقیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در گرو توانایی آنها در شناخت نیازهای مراجعان و تلاش برای رفع آن است. مراکز اطلاع‌رسانی، بدون در نظر گرفتن نقش استفاده‌کنندگان نمی‌توانند به رسالت خود به نحو کامل عمل کنند. از پنج قانون کتابداری که رانگانان مطرح کرده، چهار قانون آن به نوعی به استفاده‌کنندگان مربوط می‌شود (گرولیه، ۱۳۷۱).

## اهمیت پژوهش

از طریق یافته‌های این پژوهش کتابخانه مرکزی دانشگاه قم به وضعیت خود در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و تحقیقاتی پی برده و میزان رضایت مراجعه‌کنندگان و نقاط ضعف و قوت کتابخانه بر مسئولان آن روشن می‌شود.

استاندارد شش، پیش‌نویس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران درباره خدمات می‌گوید: کتابخانه‌های دانشگاهی باید خدمات اطلاع‌رسانی جامع و مناسبی را در جهت تحقق بخشیدن به برنامه‌ها و اهداف آموزشی سازمان مادر ارائه دهند و استفاده هر چه بیشتر از منابع را میسر سازند (تعاونی، ۱۳۷۴، ص ۲۵).

## اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش تعیین میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشگاه قم از خدمات مرجع این کتابخانه و ارائه پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت این خدمات می‌باشد.

## سؤالات پژوهش

۱. چه نوع خدمات مرجعی از سوی کتابخانه مرکزی دانشگاه قم ارائه می‌گردد؟
۲. آیا مراجعه‌کنندگان با این خدمات آشنایی دارند؟
۳. مراجعه‌کنندگان تا چه حد از خدمات ارائه شده رضایت دارند؟

## پیشینه پژوهش

باد<sup>۳</sup> (۱۹۷۸)، تحقیقی در دانشگاه لویزیا در شمال شرقی و جنوب شرقی انجام داد. در اولی میزان رضایت استادان و در دیگری میزان رضایت دانشجویان را بررسی کرد. در هر دو دانشگاه مراجعه‌کنندگان از مجموعه و خدمات مرجع موجود در کتابخانه خود رضایت داشتند، اما از محیط کتابخانه و سروصدا و شلوغی آن ناراضی بودند.

دالتن<sup>۴</sup> (۱۹۹۲)، تحقیقی با عنوان «رهیافت کمی به رضایت استفاده‌کنندگان در ارزیابی خدمات مرجع» انجام داد. این تحقیق به منظور اندازه‌گیری میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کیفیت خدمات مرجع ارائه شده توسط بخش مرجع تخصصی کتابخانه دانشگاه آفریقای جنوبی انجام گرفت. هدف دیگر پژوهش تهیه معیاری عملی بود که بتواند به مدیریت کتابخانه دانشگاهی در ارزیابی میزان رضایت از خدمات تخصصی یاری رساند. نتایج تحقیق نشان داد که دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری از خدمات مرجع کتابخانه راضی بودند.

کولن<sup>۵</sup> (۲۰۰۱)، مباحثی درباره بررسی‌های رضایتمندی استفاده‌کنندگان انجام داد. این مقاله رابطه میان کیفیت خدمت و رضایتمندی استفاده‌کننده را بررسی کرده و درباره فاصله میان توقعات استفاده‌کننده و ادراک مدیران بحث می‌کند. نتایج نشان داد فاصله چشمگیری میان توقعات استفاده‌کننده و خدمات کتابخانه وجود دارد. استفاده‌کنندگان از کیفیت مجموعه‌ها و دسترسی به آنها، فراهم کردن مکان مطالعه، خدمات و تجهیزات، و برخورد کتابداران راضی نبودند.

بلین و روزی<sup>۶</sup> (۲۰۰۱)، طی بررسی‌هایی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به کتابخانه با عواملی همچون کیفیت و کفایت مجموعه،

Bud.3

Dalton.4

Cullen.5

Belline & Rizzi.6

لیافت و شایستگی کارکنان، سهولت استفاده از فهرست‌ها و پایانه‌های رایانه‌ای، ارتباط مستقیم؛ و با عواملی همچون پایانه‌های اینترنتی، بانک‌های اطلاعاتی روی لوح فشرده و تعداد نسخه‌های تکراری کتاب‌ها، ارتباط کمتری دارد. ولی به نظر می‌رسد این ادعا چندان صحیح نباشد، چون شبکه اینترنت و بانک‌های اطلاعاتی از عوامل اصلی جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان می‌باشند.

اسمیت<sup>۷</sup> (۲۰۰۳)، در تحقیقی با نام «طراحی نسخه خدمات مرجع مجازی: مدل محدود»<sup>۸</sup> ابداع خدمات مرجع دیجیتال را در کتابخانه جدید دانشگاه برانزویک بررسی کرده است. نتایج حاصل از این تحقیق، عبارت‌اند از: طراحی نسخه‌ای از اطلاعات کتابخانه در محیط مجازی، انواع سؤال‌های مرجع و برطرف کردن مشکل این مدل.

در پژوهش چودهوری و مارگاریتی<sup>۹</sup> (۲۰۰۴)، با عنوان «خدمات مرجع دیجیتال: یک برداشت از فعالیت‌های جاری در کتابخانه‌های اسکاتلند» از فعالیت‌های عادی کتابخانه‌های اصلی اسکاتلند در زمینه خدمات مرجع دیجیتال بحث می‌شود. این خدمات توسط سه کتابخانه دانشگاهی، یک کتابخانه عمومی، و یک کتابخانه ملی واقع در ادینبورگ ارائه می‌شود. آنها دریافتند که خدمات مرجع دیجیتال، مؤثرترین شیوه ارائه خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی، و ملی در اسکاتلند است؛ اما هنوز تمام ظرفیت این نوع خدمات به کار گرفته نشده است.

تحقیق و ارزیابی کتابخانه‌ها از موضوعاتی است که خوشبختانه در ایران در سطح وسیع و گسترده مورد توجه و نظر بوده است. نگاهی به مطالعات صورت گرفته نشان می‌دهد که بررسی و ارزیابی خدمات مرجع به صورت تخصصی در ایران کمتر مورد توجه بوده است. شاید بتوان گفت دلایل بی‌توجهی و یا کم‌توجهی به ارزیابی خدمات مرجع این باشد که در اکثر کتابخانه‌ها (البته به جز کتابخانه‌های دانشگاهی) بخش مرجع به صورت مستقل تعریف نشده است و بعضی از کتابخانه‌ها با وجود داشتن بخش مرجع پی به اهمیت آن نبرده و در اداره این بخش از کتابداران متخصص استفاده نمی‌کنند. به‌طور کلی، مطالعات مربوط به ارزیابی کتابخانه‌ها را می‌توان در چهار دسته تقسیم‌بندی کرد:

۱. تحقیقاتی که به ارزیابی منابع موجود در کتابخانه‌ها پرداخته‌اند. از نمونه‌های این تحقیق می‌توان به معرف‌زاده (۱۳۸۵)، ستاری (۱۳۸۴) اشاره کرد؛
۲. تحقیقاتی که مربوط به ارزیابی نیروی انسانی موجود در کتابخانه‌ها هستند، مانند حیدری (۱۳۸۴)، معرف‌زاده (۱۳۸۵)؛

۳. تحقیقاتی که به ارزیابی میزان رضایت مراجعان از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و وضعیت آنها به صورت کلی پرداخته‌اند. در این خصوص تحقیقات متعددی صورت گرفته است که از نمونه‌های بارز آنها می‌توان به خوشرو (۱۳۸۴)، کاشانی‌زاده (۱۳۸۰) اشاره کرد.

7. Smyth
8. Virtual reference transcript analysis: A few model
9. Chowdhury & Margariti

با توجه به عمومی بودن تحقیقات ذکر شده و ارتباط کمتر آنها با موضوع تحقیق، از ارائه توضیحات مبسوط در خصوص آنها خودداری شده است؛

۴. تحقیقات و مطالعاتی که به ارزیابی میزان رضایت مراجعان از خدمات مرجع به صورت اختصاصی پرداخته‌اند. با توجه با ارتباط مستقیم این تحقیقات با نوشته حاضر، به چند نمونه از آنها اشاره می‌شود:

رخشانپور (۱۳۷۴)، پژوهشی با عنوان «بررسی خدمت مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز» با هدف دریافت نحوه ارائه خدمات مرجع و میزان رضایت‌مندی مراجعان کتابخانه مرکزی دانشگاه انجام داد. این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی و بهره‌گیری از ابزار پرسشنامه نظر دانشجویان و اعضای هیئت علمی را در خصوص خدمات ارائه شده جویا شده است. نتیجه پژوهش روشن ساخت که با توجه به اظهار استادان و دانشجویان، خدمات مرجع مطلوبی در این کتابخانه ارائه نمی‌شود و از آن به‌عنوان انبار و مخزن استفاده می‌شود و هیچ‌یک از فنون مرجع در آن به کار نمی‌رود.

فیضی (۱۳۷۶)، پژوهشی پیمایشی با عنوان «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف، و امیرکبیر» انجام داد. تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع و شناسایی عوامل رضایت‌مندی از خدمات مرجع مدنظر بود. یافته‌های پژوهش نشان داد جامعه استفاده‌کننده از خدمات ارائه شده مطلع هستند، اما میزان اطلاع از خدمات پاسخگویی تلفنی سؤالات مرجع و ارائه اطلاعات گزینشی در سطح پایینی قرار دارد، بیش از نیمی از افراد از کمک کتابدار و برگه‌دان رضایت دارند، خوشرو بودن کتابداران و در دسترس بودن آنها باعث رضایت از خدمات مشاوره و نحوه برخورد کتابداران شده است، تهیه فتوکپی از مقاله در امانت بین کتابخانه‌ای، آموزش فردی، سرعت، و استفاده از فناوری‌های اطلاع‌رسانی در ارائه خدمات گزینشی و تهیه کتابشناسی و مواردی از این قبیل در جلب رضایت استفاده‌کنندگان مؤثر بوده است. ۵۶٪ درصد از استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع راضی و یا بسیار راضی بوده‌اند و بیشترین رضایت به کتابخانه امیرکبیر تعلق داشته است. مطالعاتی که در پیشینه پژوهش به آنها اشاره شد، نشان می‌دهند که در ایران تحقیقات فراوانی درباره کتابخانه‌ها انجام گرفته است، اما تحقیقات جداگانه درباره بخش مرجع و خدمات آن بسیار محدود می‌باشد. این امر می‌تواند نشان‌دهنده خلأ پژوهش درباره بخش مرجع و اهمیت کمتر این بخش در کتابخانه‌ها باشد. اینگونه تحقیقات می‌توانند به نوعی با ارزیابی میزان رضایت مراجعان از خدمات بخش مرجع در کنار ارزیابی دیگر خدمات کتابخانه به‌عنوان مکملی در تحقیقات کتابداری باشد.

## روش پژوهش و جامعه آماری

این پژوهش به روش پیمایش توصیفی صورت گرفته است. جامعه پژوهش در این تحقیق عبارت است از ۸۰ نفر (۵۳ درصد) از مراجعه کنندگان به کتابخانه مرکزی دانشگاه قم که از خدمات مرجع این کتابخانه استفاده کرده‌اند.

## ابزار و شیوه‌های گردآوری اطلاعات

ابزار مورد استفاده جهت جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است. تعداد ۱۵۰ پرسشنامه به‌طور تصادفی در طول ۴ هفته در خرداد ۱۳۸۶ بین مراجعان بخش مرجع توزیع شد. تعدادی از مراجعان به دلایل مختلف تمایل به تکمیل پرسشنامه نداشتند. در مجموع، ۸۰ پرسشنامه توسط استفاده‌کنندگان تکمیل و برگردانده شد.

## یافته‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور بررسی داده‌ها و نتیجه‌گیری از آنها از روش‌های موجود در آمار توصیفی بهره‌گرفته شده است. بدین منظور، پاسخ‌های به‌دست آمده در جدول‌های دوبعدی، بسته به نوع متغیر، خلاصه و ارائه گردیده است. سپس تفسیر و توضیحاتی درباره هر یک از جدول‌ها ارائه شده است.

با توجه به اینکه دانشگاه قم به‌صورت دو واحد مجزا (واحد خواهران و برادران) اداره می‌شود، تمامی مراجعان به بخش مرجع مرد بوده و خانم‌ها جهت استفاده از خدمات مرجع و دیگر خدمات کتابخانه‌ای به کتابخانه کوثر واقع در واحد خواهران مراجعه می‌کنند. برای مشخص شدن نوع اشتغال مراجعان به بخش مرجع، جدول ۱ تنظیم شده است.

مؤلفه‌ها	درصد و فراوانی	تعداد	درصد
هیئت علمی	۲	۲/۵	
دانشجو	۷۴	۹۲/۵	
نامعلوم	۴	۵	
جمع	۸۰	۱۰۰	

### جدول ۱

توزیع فراوانی استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه قم براساس شغل



با توجه به داده‌های جدول ۱ مشخص شد که فقط ۲/۵ درصد از پاسخ‌دهندگان را اعضای هیئت علمی تشکیل داده‌اند، بقیه پاسخ‌دهندگان، یعنی ۹۲/۵ درصد، دانشجو می‌باشند. مراجعه اعضای هیئت علمی به بخش مرجع در حد صفر بوده و نیازمند بررسی و تحقیق است. جهت مشخص شدن مقطع تحصیلی استفاده‌کنندگان، جدول ۲ تهیه شده است.

## جدول ۲

توزیع فراوانی دانشجویان  
استفاده‌کننده از خدمات مرجع  
در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم  
بر اساس مقطع تحصیلی

مقطع تحصیلی	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	بدون جواب	جمع
تعداد	-	۶۰	۱۷	-	۳	۸۰
درصد	-	۷۵	۲۱	-	۴	۱۰۰

اطلاعات به دست آمده از جدول ۲ نشان‌دهنده این مطلب است که ۷۵ درصد از دانشجویان پاسخ‌دهنده در دانشگاه قم در مقطع کارشناسی و ۲۱ درصد در مقطع کارشناسی ارشد قرار دارند. با توجه به اینکه اکثر رشته‌های موجود در دانشگاه قم در مقطع کارشناسی می‌باشد، مراجعه بیشتر دانشجویان کارشناسی به بخش مرجع طبیعی به نظر می‌رسد. لازم به ذکر است که دانشجویان سایر دانشگاه‌ها هم می‌توانند با ارائه کارت دانشجویی از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه قم استفاده کنند.

## جدول ۳

توزیع فراوانی دانشجویان  
استفاده‌کننده از خدمات مرجع  
بر اساس رشته تحصیلی

رشته تحصیلی	فراوانی	تعداد	درصد
علوم انسانی		۶۱	۷۶/۲۵
علوم پایه		۳	۳/۷۵
فنی و مهندسی		۱۰	۱۲/۵
بدون جواب		۶	۷/۵
جمع		۸۰	۱۰۰

همانگونه که از جدول ۳ استنباط می‌شود بین دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات بخش مرجع، دانشجویان رشته‌های علوم انسانی با ۷۶/۲۵ درصد در رتبه اول و علوم پایه با ۳/۷۵ درصد در رتبه آخر قرار دارند. با توجه به اینکه دانشگاه قم دانشگاهی تازه تأسیس بوده و اکثر رشته‌های موجود در این دانشگاه مربوط به علوم انسانی می‌باشد طبیعی است که اکثر مراجعان به کتابخانه نیز دانشجویان رشته‌های تحصیلی علوم انسانی باشند. از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که اطلاعات خود را در مورد ارائه یا عدم ارائه خدمات



مرجع در کتابخانه مرکزی اعلام کنند. از بررسی پاسخ‌های این افراد نتایج زیر به دست آمده که در جدول ۴ ارائه می‌شود:

جمع		بدون جواب		اطلاعی ندارم		ارائه نمی‌شود		ارائه می‌شود		اطلاع از خدمات مرجع خدمات مرجع
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۸۰	-	-	۲/۵	۲	۲/۵	۲	۹۵	۷۶	کمک در یافتن اسناد و مدارک
۱۰۰	۸۰	۵	۴	۱۰	۸	۱۰	۸	۷۵	۶۰	کمک در ارائه منابع مرجع
۱۰۰	۸۰	۵۰	۴۰	۲۵	۲۰	۲۱/۲۵	۱۷	۳/۷۵	۳	امانت بین کتابخانه‌های
۱۰۰	۸۰	۱۰	۸	۳۲/۵	۲۶	۲۰	۱۶	۳۷/۵	۳۰	آموزش استفاده از کتابخانه
۱۰۰	۸۰	۵	۴	۴۰	۳۲	۲۰	۱۶	۳۵	۲۸	تهیه فهرست موضوعی
۱۰۰	۸۰	۱۰	۸	۳۲/۵	۱۸	۴۷/۵	۳۸	۲۰	۱۶	تهیه فتوکپی
۱۰۰	۸۰	۱۲/۵	۱۰	۱۷/۵	۱۴	۲۵	۲۰	۴۵	۳۶	مشاوره در اطلاع‌رسانی
۱۰۰	۸۰	۵	۴	۵۰	۴۰	۱۵	۱۲	۳۰	۲۴	ارائه خدمات گزینشی
۱۰۰	۸۰	۳/۷۵	۳	۵۶/۲۵	۴۵	۱۵	۱۲	۲۵	۲۰	پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع
۱۰۰	۸۰	۳۲/۵	۲۶	۳۲/۵	۱۸	۱۲/۵	۱۰	۳۲/۵	۲۶	جست وجوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی دیسک فشرده
۱۰۰	۸۰	۷/۵	۶	۴۵	۳۶	۱۰	۸	۳۷/۵	۳۰	جست وجوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته

## جدول ۴

توزیع فراوانی وضعیت اطلاع از خدمات مرجع توسط استفاده‌کنندگان به تفکیک نوع خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

جدول ۴ نشان دهنده این مطلب است که در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم حدود ۹۵ درصد از پاسخ دهندگان از خدمت کمک در یافتن اسناد و مدارک، ۷۵ درصد از کمک در استفاده از منابع مرجع، ۴۵ درصد از مشاوره در اطلاع رسانی، و ۳۷/۵ درصد از آموزش استفاده از کتابخانه اطلاع دارند.

بیشترین میزان عدم اطلاع مربوط به پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع، تهیه فتوکپی، امانت بین کتابخانه‌ای، ارائه خدمات گزینشی اطلاعات، و جست و جوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته می‌باشد.

به منظور بررسی میزان رضایت افرادی که از خدمات مرجع مطرح شده در این پژوهش استفاده کرده‌اند، جدول ۵ تهیه و تنظیم شده است. این جدول میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم را نشان می‌دهد.

میزان رضایت	بسیار رضی هستم		رضی هستم		تاحدودی رضی هستم		راضی نیستم		بدون جواب		جمع		خدمات مرجع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
کمک در یافتن اسناد و مدارک	۲۰	۲۵	۴۰	۵۰	۸	۱۰	۲	۲/۵	۱۰	۱۲/۵	۸۰	۱۰۰	
کمک در استفاده از منابع مرجع	۲۲	۲۷/۵	۲۴	۳۰	۱۰	۱۲/۵	۴	۵	۱۰	۱۲/۵	۸۰	۱۰۰	
امانت بین کتابخانه‌ای	۸	۱۰	۱۰	۱۲/۵	۱۲	۱۵	۳۰	۳۷/۵	۲۰	۲۵	۸۰	۱۰۰	
آموزش استفاده از کتابخانه	۶	۷/۵	۲۰	۲۵	۱۹	۲۳/۷۵	۱۵	۱۹	۲۰	۲۵	۸۰	۱۰۰	
تهیه فهرست موضوعی	۴	۵	۱۶	۲۰	۱۴	۱۷/۵	۶	۷/۵	۴۰	۵۰	۸۰	۱۰۰	
تهیه فتوکپی	۶	۷/۵	۸	۱۰	۱۴	۱۷/۵	۳۰	۳۷/۵	۲۲	۲۷/۵	۸۰	۱۰۰	
مشاوره در اطلاع رسانی	۱۰	۱۲/۵	۱۶	۲۰	۱۶	۲۰	۱۲	۱۵	۲۶	۳۲/۵	۸۰	۱۰۰	
ارائه خدمات گزینشی	۸	۱۰	۱۰	۱۲/۵	۱۲	۱۵	۸	۱۰	۴۲	۵۲/۵	۸۰	۱۰۰	
پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع	۸	۱۰	۱۰	۱۲/۵	۱۳	۱۶	۱۶	۱۷/۵	۳۵	۴۴	۸۰	۱۰۰	
جست و جوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی لوح فشرده	۷	۹	۱۰	۱۳	۸	۱۰	۱۲	۱۵	۴۳	۵۳	۸۰	۱۰۰	
جست و جوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته	۸	۱۰	۱۴	۱۷/۵	۹	۱۱	۱۲	۱۵	۳۷	۴۶	۸۰	۱۰۰	

### جدول ۵

توزیع فراوانی میزان رضایت  
استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع  
در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

براساس داده‌های جدول ۵، بیشترین درصد رضایت مربوط به خدمت کمک در یافتن اسناد و مدارک با ۵۰ درصد و کمک در استفاده از منابع مرجع با ۳۰ درصد می‌باشد. در این جدول، توجه به تعداد افرادی که وضعیت رضایت خود را مشخص نکرده‌اند لازم به نظر می‌رسد؛ زیرا همانطور که مشاهده می‌شود، عده زیادی از پاسخ‌دهندگان، در مورد بیشتر خدمات، نتوانسته‌اند در مورد میزان رضایت خود از آن خدمت تصمیم قطعی بگیرند. از جمله خدماتی که از طرف استفاده‌کنندگان درجه ناراضی بودن را به خود اختصاص داده عبارت‌اند از: تهیه فتوکپی با ۳۷/۵ درصد، امانت بین کتابخانه‌ای ۳۷/۵ درصد، و آموزش استفاده از کتابخانه ۱۹ درصد.

به منظور بررسی این موضوع که مراجعه‌کنندگان برای یافتن چه نوع اسناد و مدارکی از کتابدار کمک گرفته‌اند، جدول ۶ تهیه و تنظیم گردیده است.

درصد	تعداد	فراوانی
		نوع اسناد و مدارک
۲۹/۸	۲۲	کتاب
۱۰/۹	۸	نشریه
۲۸/۴	۲۱	پایان‌نامه
۱۴/۸۶	۱۱	مقاله در نشریه
۱۲/۱۶	۹	یافتن اطلاعات از لوح فشرده
۴/۰۵	۳	سایر موارد
۱۰۰	۷۴	جمع

## جدول ۶

توزیع فراوانی نوع اسناد و مدارکی که استفاده‌کنندگان برای یافتن آنها از کتابدار کمک گرفته‌اند

طبق اطلاعات جدول ۶، بیشترین مراجعه به کتابدار جهت پیدا کردن کتاب و پایان‌نامه و کمترین مربوط به یافتن مقاله‌های نشریات بوده است.

از کسانی که در استفاده از منابع مرجع از کمک کتابدار بهره‌گرفته بوده‌اند، پرسشی بدین مضمون به عمل آمد که عملکرد کتابدار از کدام جنبه یا جنبه‌ها موجب جلب رضایت شما شده است؟ پاسخ‌های داده شده به این پرسش جمع‌بندی گردید و نتایج آن در جدول ۷ آورده شده است. تعداد پاسخ‌دهندگان به این پرسش ۷۰ نفر بودند.

درصد	تعداد	فراوانی جنبه‌های ذکر شده
۵۷/۵۷	۴۱	خوشرو بودن کتابدار
۵۷/۸	۳۷	در دسترس بودن کتابدار در هنگام نیاز
۴۵/۷	۳۲	علاقه و تمایل کتابدار به راهنمایی
۲۷/۵۷	۲۰	تسلط کتابدار به محتوای منابع مرجع
۲۵/۷۱	۱۸	استفاده از فناوری‌های اطلاعات در انجام این خدمت
۲۲/۵۸	۱۶	معرفی انواع کتاب مرجع در زمینه مورد نظر
۲۱/۴۲	۱۵	دقت و توجه کتابدار در راهنمایی از استفاده از منابع مرجع
۱۷/۵۷	۱۳	حوصله کتابدار در شیوه آموزش استفاده از منابع مرجع
۱۴/۲۸	۱۰	روش آموزش شیوه استفاده از منابع مرجع
۵/۷۱	۴	راهنمایی به سایر کتابخانه‌ها در صورت نبودن منابع مرجع در کتابخانه
۴/۷۸	۳	سایر موارد

### جدول ۷

توزیع فراوانی جنبه‌هایی که موجب رضایت استفاده‌کنندگان از منابع مرجع گردیده است

از داده‌های جدول ۷ چنین برمی‌آید که ۵۷/۵۷ درصد از پاسخ‌دهندگان در کتابخانه مرکزی قم خوشرو بودن کتابدار و ۴۵/۷ درصد علاقه و تمایل کتابدار به راهنمایی را عامل رضایت خویش در استفاده از منابع مرجع دانسته‌اند و نزدیک به نیمی از آنها (۵۷/۸ درصد) اظهار داشته‌اند که در دسترس بودن کتابدار هنگام نیاز باعث رضایت آنها شده است.

لازم به ذکر است در مجموع، گزینه «راهنمایی به سایر کتابخانه‌ها در صورت نبودن منابع مرجع» با ۵/۷۱ درصد و «آموزش شیوه استفاده از منابع مرجع» کمترین میزان رضایت یعنی ۱۴/۲۸ درصد را به خود اختصاص داده است.

یکی دیگر از خدمات مورد بررسی در این پژوهش، امانت بین کتابخانه‌ای می‌باشد. با توجه به اینکه کتابخانه مرکزی قم عضو هیچ‌یک از طرح‌های امانت بین کتابخانه‌ای (طرح امین و غدیر) نمی‌باشد، این خدمت نیز در این کتابخانه به‌طور رسمی انجام نمی‌پذیرد. فقط امانت بین کتابخانه‌ای بین کتابخانه مرکزی و کتابخانه کوثر (واقع در واحد خواران دانشگاه قم) صورت می‌گیرد و به‌ندرت پیش می‌آید که از کتابخانه‌های سطح شهر قم کتابی به‌صورت امانی تهیه گردد. به همین دلیل، اکثر مراجعه‌کنندگان از نبود این خدمت در کتابخانه مرکزی ناراضی بوده و خواستار عضویت کتابخانه در طرح‌های غدیر و امین بودند.

جهت مشخص شدن این موضوع که چه مواردی از دیدگاه استفاده‌کنندگان از برنامه آموزش استفاده از کتابخانه موجب رضایت ایشان گردیده است، جدول ۸ تهیه و تنظیم شده است. تعداد استفاده‌کنندگان از این خدمت ۲۰ نفر بوده‌اند.

درصد	تعداد	فراوانی جنبه های ذکر شده
۴۰	۸	آموزش فردی
۱۵	۳	آموزش دسته جمعی
۱۰	۲	زمان آموزش
۵	۱	وجود جزوه و راهنمای واضح و روشن در امر آموزش
۲۵	۵	عملی بودن آموزش
۱۵	۳	آموزش شیوه بهره‌گیری از نمایه‌نامه‌ها و چکیده‌نامه‌ها
		آموزش استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته
۵	۱	آموزش استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی ناپیوسته (لوح فشرده)
۵	۱	آموزش پیدا کردن مقالات و مدارک
۱۰	۲	آموزش شیوه استفاده از نشریات ادواری
۳۰	۶	آموزش استفاده از کتاب‌های مرجع
۳۰	۶	آموزش استفاده از کامپیوتر
۱۰	۲	آموزش شیوه نوشتن پانویس و مآخذ در گزارش‌های تحقیقاتی
۱۰	۲	استفاده از فناوری‌های اطلاعات در امر آموزش

### جدول ۸

توزیع فراوانی جنبه‌هایی که در آموزش استفاده از کتابخانه موجب رضایت استفاده‌کنندگان گردیده است

همانگونه که در جدول ۸ مشاهده می‌شود در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم ۴۰ درصد از پاسخ‌دهندگان آموزش فردی را عامل رضایت خویش در استفاده از این خدمت دانسته‌اند. سه عامل مهم که موجبات رضایت استفاده‌کنندگان را از برنامه‌های آموزش استفاده از کتابخانه فراهم نموده‌اند، به ترتیب آموزش فردی، آموزش استفاده از کتاب‌های مرجع، و آموزش استفاده از کامپیوتر می‌باشد.

جهت بررسی این موضوع که در استفاده از خدمات فتوکپی توسط استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی چه عواملی موجبات رضایت خاطر آنها را فراهم نموده است، جدول ۹ تهیه شده است. استفاده‌کنندگان از این خدمت ۳۲ نفر بوده‌اند.

درصد	تعداد	فراوانی	جنبه‌های ذکر شده
۷۵	۲۴		مناسب بودن قیمت فتوکپی
۶۷/۵	۲۰		کیفیت مناسب فتوکپی
۳۱/۲۵	۱۰		کامل بودن تعداد کپی صفحات مورد نیاز
۳۱/۲۵	۱۰		میزان دسترسی به منابع مورد نیاز جهت فتوکپی از آنها
۲۵	۸		سرعت در تهیه فتوکپی
۱۸/۷۵	۶		عدم محدودیت در تعداد صفحات درخواستی

## جدول ۹

توزیع فراوانی جنبه‌هایی که موجب رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات فتوکپی در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم گردیده است

طبق اطلاعات به‌دست آمده از جدول ۹، در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم اکثر استفاده‌کنندگان از خدمات بخش مرجع از نبود دستگاه زیراکس در کتابخانه و به‌خصوص در بخش مرجع ناراضی بودند. مراجعه‌کنندگان به این امر معتقد بودند که کتابخانه، جهت صرفه‌جویی در وقت دانشجویان و سایر مراجعان به کتابخانه، باید بخشی برای تهیه زیراکس داشته باشد. بعضی از دانشجویان نیز خدمات بخش زیراکس دانشگاه را با امکان زیراکس در کتابخانه مرکزی اشتباه گرفته و نظرات خود را در داخل پرسشنامه قید کرده بودند. در کل می‌توان چنین نتیجه گرفت که در ارائه خدمات فتوکپی، عواملی که موجب رضایت استفاده‌کنندگان را فراهم می‌آورد، به ترتیب مناسب بودن قیمت فتوکپی، کامل بودن تعداد صفحات مورد نیاز، و کیفیت فتوکپی بود. لازم به ذکر است که اکثر موارد مطرح شده مربوط به بخش زیراکس دانشگاه می‌باشد که در نبود امکان زیراکس در کتابخانه به ارائه خدمات فتوکپی می‌پردازد.

از دیگر خدماتی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت، میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مشاوره در اطلاع‌رسانی می‌باشد. تعداد استفاده‌کنندگان از این

خدمت ۲۶ نفر بوده است. جهت نشان دادن عواملی که باعث رضایت استفاده‌کنندگان در استفاده از این خدمت شده در جدول ۱۰ تنظیم گردیده است.

درصد	تعداد	فراوان
		جنبه‌های ذکر شده
۸۴/۶	۲۲	حوصله و خوشرویی کتابدار در امر مشاوره
۴۶/۱۵	۱۲	دقت کتابدار در انجام مشاوره
۳۸/۴۶	۱۰	وقت مناسب و کافی برای مشاوره
۳۰/۷۶	۸	محل مناسب برای مشاوره
۳۰/۷۶	۸	رازداری کتابدار در مشاوره

### جدول ۱۰

توزیع فراوانی جنبه‌های فراهم‌کننده رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مشاوره در اطلاع‌رسانی در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

از اطلاعات به دست آمده از جدول ۱۰ چنین به نظر می‌رسد که استفاده‌کنندگان از خدمات مشاوره در اطلاع‌رسانی از حوصله و خوشرویی و دقت کتابدار در امر مشاوره و وقت مناسب و کافی کتابدار برای مشاوره بیشترین رضایت را داشته‌اند. به منظور بررسی این موضوع که چه عواملی باعث رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات گزینشی، تهیه فهرست موضوعی، و پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع شده، جدول ۱۱ تنظیم شده است. تعداد افرادی که از این خدمات استفاده کرده‌اند به این صورت می‌باشد: خدمات گزینشی ۱۳ نفر، تهیه فهرست موضوعی ۱۰ نفر، و پاسخگویی تلفنی ۲۰ نفر.

درصد	تعداد	فراوانی
		جنبه‌های ذکر شده
۳۸/۴۶	۵	سرعت در انجام دادن خدمات
۲۳/۰۷	۳	دقت در انجام دادن خدمات
۴۶/۱۵	۶	نظم در انجام دادن خدمات
۲۳/۰۷	۳	کیفیت مطالب ارائه شده در خدمات
۲۳/۰۷	۳	استفاده از فناوری‌های اطلاعات در ارائه خدمات
۵۰	۵	سرعت در تهیه فهرست مورد نیاز
۶۰	۶	دقت در تهیه فهرست مورد نیاز
۳۰	۳	جامعیت در تهیه فهرست مورد نیاز
۳۰	۳	استفاده از فناوری‌های اطلاعات در ارائه این خدمت
۴۰	۸	سرعت در پاسخگویی
۳۰	۶	دقت در پاسخگویی
۴۰	۸	سهولت دستیابی از طریق تلفن
۵۰	۱۰	حوصله و خوشرویی کتابدار در انجام دادن این خدمت

### جدول ۱۱

توزیع فراوانی جنبه‌های فراهم‌کننده رضایت مراجعان از خدمات گزینشی، تهیه فهرست موضوعی و پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع



جدول ۱۱ نشان‌دهنده این امر است که ۶۷/۱۵ درصد از استفاده‌کنندگان از منظم بودن، ۳۸/۴۶ درصد افراد از سرعت در انجام خدمات گزینشی، ۵۰ درصد از پاسخ‌دهندگان از سرعت، و ۶۰ درصد از دقت در تهیه فهرست موضوعی و اکثر استفاده‌کنندگان از ارائه خدمات تلفنی توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه قم رضایت داشته‌اند.

جست‌وجوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی به صورت لوح فشرده یکی دیگر از خدمات مورد بررسی در این پژوهش بوده است. تعداد استفاده‌کنندگان از این خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم ۲۴ نفر بوده است. به منظور بررسی این موضوع که چه عواملی باعث رضایت استفاده‌کنندگان شده، جدول ۱۲ تنظیم شده است.

درصد	تعداد	فراوانی جنبه‌های ذکر شده
-	-	امکان جست‌وجوی همزمان چندین لوح فشرده
۲۵	۶	امکان ضبط اطلاعات در خواستی بر روی دیسکت
۱۴/۶	۴	امکان جست‌وجوی شخصی مراجعه‌کننده در پایگاه‌ها
۶۶/۶	۱۶	امکان جست‌وجو به وسیله متخصصان کتابداری یا موضوعی
۳۳/۳۳	۸	کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات خواسته شده
۳۳/۳۳	۸	امکان دسترسی به موقع به پایگاه‌ها
۱۶/۶۶	۴	جدید بودن اطلاعات مورد نیاز و درخواستی
۲۵	۶	رایگان بودن این خدمت

### جدول ۱۲

توزیع فراوانی جنبه‌هایی که موجب رضایت استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعات به صورت لوح فشرده در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم گردیده است

همانگونه که از جدول ۱۲ استنباط می‌شود امکان جست‌وجو به وسیله متخصصان کتابداری یا موضوعی (۶۶/۶۶ درصد) از عوامل رضایت‌بخش در انجام این خدمت بوده است. کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات خواسته شده و امکان دسترسی به موقع به پایگاه‌ها نیز از دیگر عوامل رضایت‌بخش در استفاده از این خدمت بوده است. امکان جست‌وجوی شخصی کمترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده است.

جست‌وجوی اطلاعات از پایگاه‌های پیوسته آخرین خدمتی است که در این پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. تعداد استفاده‌کنندگان از این خدمت در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم ۲۷ نفر بوده است. جدول ۱۳ جهت بررسی و تعیین عوامل رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمت تهیه و تنظیم شده است.

درصد	تعداد	فراوانی جنبه‌های ذکر شده
۴۴/۴۴	۱۲	دسترسی به موقع جهت استفاده از این خدمت
۱۴/۸	۴	امکان ضبط اطلاعات درخواستی به روی دیسکت
۳۷/۳	۱۰	کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات درخواستی
۲۱/۶	۸	امکان استفاده شخصی مراجعه کننده از این خدمت
۲۱/۶	۸	رایگان بودن این خدمت

### جدول ۱۳

توزیع فراوانی جنبه‌های فراهم کننده رضایت استفاده کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته در بخش مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

جدول ۱۳ نشان دهنده این امر است که دسترسی به موقع به پایگاه‌ها جهت استفاده و کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات درخواستی از عوامل رضایت بخش در استفاده از این خدمت بوده است. کمترین عامل رضایت بخش مربوط به امکان ضبط اطلاعات درخواستی بر روی دیسکت می باشد.

به منظور تعیین میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه قم، پرسشی به عمل آمد که میزان رضایت آنها از خدمات مرجع کتابخانه را جویا می شد. نتایج پاسخ‌های دریافتی در جدول ۱۴ نشان داده شده است

درصد	تعداد	فراوانی جنبه‌های ذکر شده
۱۸/۷۵	۱۵	بسیار راضی
۴۵	۳۶	راضی هستم
۱۵	۱۲	تا حدودی راضی هستم
۵	۴	راضی نیستم
۱۶/۲۵	۱۳	بدون جواب
۱۰۰	۸۰	جمع

### جدول ۱۴

توزیع فراوانی میزان رضایت کلی استفاده کنندگان از خدمات مرجع در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

همانطور که از جدول ۱۴ مشخص می شود ۵۱ درصد از مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه بسیار راضی و راضی بوده‌اند. ۵ درصد از استفاده کنندگان از این خدمت از خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه قم ناراضی بودند.

## نتیجه‌گیری

- مراجعه‌کنندگان به بخش مرجع کتابخانه شامل این گروه‌ها بودند: دانشجو (۹۲/۵ درصد)، هیئت علمی (۲/۵ درصد)، و نامشخص (۵ درصد). یافته‌های تحقیق در این قسمت با یافته‌های تحقیق فیضی (۱۳۷۶) همخوانی دارد. در یافته‌های فیضی هم میزان مراجعه اعضای هیئت علمی به بخش مرجع در دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف، و امیر کبیر حدوداً ۲ درصد بوده است. آمار کم مراجعه اعضای هیئت علمی به بخش مرجع می‌تواند چند دلیل داشته باشد: ضعیف بودن خدمات بخش مرجع، عدم اطلاع‌رسانی درست به اعضای هیئت علمی در مورد خدمات بخش مرجع، عدم نیاز اعضای هیئت علمی به حضور در این بخش، و دور بودن بخش مرجع از فضاهای آموزشی.

- مقطع تحصیلی ۷۵ درصد از استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کارشناسی و ۲۱/۲۵ درصد کارشناسی ارشد بودند. این یافته با یافته‌های تحقیق فیضی همخوانی ندارد. در تحقیق فیضی بیش از نیمی از پاسخ‌دهندگان کارشناسی ارشد و ۴۲ درصد از آنها دانشجوی کارشناسی بودند. لازم به ذکر است اکثر رشته‌های تحصیلی دانشگاه قم در مقطع کارشناسی می‌باشد و به همین دلیل میزان مراجعه بیشتر دانشجویان کارشناسی به این بخش از کتابخانه طبیعی به نظر می‌رسد.

- پراکندگی مراجعان بر حسب رشته تحصیلی: بیش از ۷۶ درصد از استفاده‌کنندگان دانشجویان رشته‌های علوم انسانی و ۱۲ درصد (کمترین) از آنها دانشجویان رشته‌های فنی و مهندسی بودند. با توجه به اینکه رشته‌های فنی دانشگاه قم نسبت به رشته‌های علوم انسانی از قدمت کمتری برخوردار هستند، پایین بودن آمار مراجعان این رشته‌ها به نظر طبیعی می‌رسد. این قسمت از یافته‌های تحقیق نیز با تحقیق فیضی همخوانی ندارد. در تحقیق فیضی بیش از ۷۵ درصد از پاسخ‌دهندگان را دانشجویان فنی و مهندسی تشکیل می‌دادند. علت این امر این است که دانشگاه امیرکبیر و صنعتی شریف در گروه دانشگاه‌های فنی و مهندسی قرار دارند.

- درباره میزان اطلاع یا عدم اطلاع استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم، استفاده‌کنندگان از اکثر خدمات ارائه شده در این کتابخانه با اطلاع هستند. بیشترین درصد اطلاع مربوط به «کمک در یافتن اسناد و مدارک»، «کمک در ارائه منابع مرجع»، «آموزش استفاده از کتابخانه»، «تهیه فهرست موضوعی»، مشاوره در اطلاع‌رسانی»، و بیشترین درصد عدم اطلاع مربوط به «امانت بین کتابخانه‌ای»، «تهیه فتوکپی»، «پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع»، و «جست‌وجوی اطلاعات از پایگاه‌های پیوسته و لوح فشرده» می‌باشد. می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که بخش مرجع کتابخانه

درباره اطلاع‌رسانی انواع خدماتی که ارائه می‌دهد موفق بوده است و اکثر مراجعان از انواع خدمات قابل ارائه توسط این بخش با اطلاع بوده‌اند. یافته‌های تحقیق در این قسمت نیز با نتایج تحقیق فیضی همخوانی دارد.

- درباره میزان رضایت از نوع اسنادی که استفاده‌کنندگان برای یافتن آنها از کتابدار کمک گرفته‌اند، بیشترین استفاده‌کنندگان از بین گزینه‌های بسیار راضی، راضی، تا حدودی راضی، راضی نیستم، و بدون جواب، گزینه آخر یعنی گزینه بدون جواب را انتخاب کرده‌اند. این امر نشان‌دهنده این است که استفاده‌کنندگان نتوانسته‌اند درباره میزان رضایت و یا عدم رضایت خود در ارائه خدمات مرجع در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم تصمیم بگیرند!

- درباره جنبه‌هایی که موجب رضایت استفاده‌کنندگان از منابع مرجع گردیده، بیشترین درصد رضایت مربوط به خوشرو بودن، در دسترس بودن، و علاقه و تمایل کتابدار به راهنمایی؛ و کمترین میزان رضایت مربوط به آموزش شیوه استفاده از منابع مرجع، و راهنمایی به سایر کتابخانه‌ها در صورت نبودن منابع مرجع در کتابخانه می‌باشد. لازم است کتابداران، دو مورد ذکر شده به‌خصوص آموزش شیوه استفاده از منابع مرجع را، جهت دسترسی سریع و آسان مراجعان به اطلاعات، تقویت کنند. این قسمت از یافته‌ها نیز با یافته‌های تحقیق فیضی همخوانی دارد. در تحقیق فیضی نیز ۶۰ درصد از مراجعان خوشرو بودن و در دسترس بودن کتابدار، و علاقه و تمایل جهت راهنمایی مراجعان را علت رضایت خود اعلام کرده‌اند. با مقایسه نتایج تحقیق حاضر و نتایج فیضی می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که کتابداران، توانسته‌اند با برخورد خوب، در دسترس بودن، و آمادگی جهت راهنمایی مراجعان، رضایت آنها را جلب کنند.

- درباره آموزش استفاده از کتابخانه، آموزش فردی، آموزش استفاده از کامپیوتر، آموزش استفاده از کتاب‌های مرجع، و عملی بودن آموزش بیشترین درصد رضایت را دارا بوده؛ و کمترین میزان رضایت مربوط به نبود جزوه و راهنمای واضح و روشن در امر آموزش، آموزش پیدا کردن مقالات، و آموزش استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی ناپیوسته (لوح فشرده) می‌باشد. در تحقیق فیضی نیز آموزش فردی، آموزش استفاده از برگه‌دان، و آموزش پیدا کردن مقالات بیشترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده است.

- درباره میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات فتوکپی بیشترین میزان رضایت مربوط به کیفیت مناسب فتوکپی، مناسب بودن قیمت فتوکپی، و میزان دسترسی به منابع مورد نیاز جهت فتوکپی می‌باشد.

- درباره میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مشاوره در اطلاع‌رسانی نیز بیشترین عامل رضایت مربوط به خوشرویی و حوصله کتابدار در امر مشاوره است. این

نتیجه با یافته‌های تحقیق فیضی در سه دانشگاه تربیت مدرس، صنعتی شریف، و امیرکبیر یکسان می‌باشد.

- رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات گزینشی ارائه شده از دیگر خدماتی است که در این تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفت. بیشترین عامل رضایت در این خدمت مربوط به نظم و سرعت در ارائه این خدمت به ترتیب با ۴۶ و ۳۶ درصد می‌باشد. در تحقیق فیضی نیز بیشترین میزان رضایت مربوط به سرعت و استفاده از فناوری اطلاعات در انجام دادن این خدمات بود. در تحقیق فیضی کیفیت ارائه مطالب توسط این تحقیق از میزان رضایت کمی برخوردار بود.

- از دیگر خدماتی که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفت، تهیه فهرست موضوعی براساس تقاضای مراجعه‌کننده می‌باشد. در این نوع خدمت سرعت و دقت در تهیه فهرست مورد نیاز به ترتیب با ۵۰ و ۶۰ درصد بیشترین میزان رضایت را به خود اختصاص دادند. میزان رضایت از این خدمت نیز با یافته‌های تحقیق فیضی همخوانی دارد.

- پاسخگویی تلفنی به سؤالات مرجع از دیگر خدماتی است که در این تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفت. در این خدمت هم حوصله و خوشرویی کتابدار، سهولت دستیابی از طریق تلفن، و سرعت در پاسخگویی دارای بیشترین درصد رضایتمندی بودند. کمترین میزان رضایت مربوط به دقت در پاسخگویی با ۳۰ درصد می‌باشد. میزان رضایت از این خدمت نیز با یافته‌های تحقیق فیضی کاملاً همخوانی دارد. به نظر می‌رسد میزان رضایت مراجعان در این تحقیق و در تحقیق فیضی از میزان دقت کتابداران در ارائه خدمات تلفنی کمتر می‌باشد. و شایسته است کتابداران مرجع در ارائه خدمات مرجع تلفنی دقت بیشتری داشته باشند.

- «جست‌وجوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی به صورت دیسک فشرده» از دیگر خدماتی است که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفت؛ نتایج نشان می‌دهد که «امکان جست‌وجو به وسیله متخصصان کتابداری» با بیش از ۶۶ درصد، «کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات خواسته شده»، و «امکان دسترسی به موقع به پایگاه‌ها» هر کدام با بیش از ۳۳ درصد بیشترین درصد رضایت را به خود اختصاص داده‌اند. کمترین میزان رضایت مربوط به «امکان جست‌وجوی شخصی مراجعه‌کننده در پایگاه‌ها» و «جدید بودن اطلاعات مورد نیاز و درخواستی» هر کدام با ۱۶ درصد می‌باشد. شایسته و بایسته است تا امکان جست‌وجوی شخصی توسط مراجعه‌کننده در بخش مرجع کتابخانه مرکزی به وجود آید. همچنین، به روز بودن این پایگاه‌ها باید مورد توجه قرار گیرند. یافته‌ها نشان می‌دهد میزان رضایت از کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات در کتابخانه مرکزی دانشگاه قم، با یافته‌های

تحقیق فیضی همخوانی ندارد. زیرا در تحقیق فیضی این خدمت، از میزان رضایت کمتری برخوردار بوده است.

- جست و جوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته از دیگر خدماتی است که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. دسترسی به موقع جهت استفاده از این خدمت با بیش از ۴۴ درصد و کیفیت مناسب فرم چاپی اطلاعات درخواستی نیز با بیش از ۳۷ درصد بیشترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده‌اند. کمترین میزان رضایت مربوط به امکان ضبط اطلاعات درخواستی بر روی دیسکت با ۱۴ درصد، امکان استفاده شخصی مراجعه‌کننده از این خدمت با ۲۱ درصد، و رایگان بودن این خدمت با ۲۱ درصد می‌باشد.

- در مرحله آخر، از استفاده‌کنندگان خواسته شد تا نظر کلی خود را درباره ارائه خدمات مرجع کتابخانه بیان کنند. نتایج نشان داد ۴۵ درصد از استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده راضی، ۱۸/۷۵ درصد بسیار راضی، ۱۵ درصد تا حدودی راضی، و ۵ درصد ناراضی بوده‌اند. ۱۶/۲۵ درصد از استفاده‌کنندگان سطوح رضایت و یا عدم رضایت خود را از خدمات مرجع ارائه شده مشخص نکرده بودند. یافته‌های تحقیق فیضی نیز بیانگر این است که ۵۶ درصد از استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مورد بررسی راضی و یا بسیار راضی بوده‌اند. از میزان رضایت استفاده‌کنندگان در این تحقیق و تحقیق فیضی می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که خدمات مرجع در این کتابخانه‌ها برای استفاده‌کنندگان قابل احترام و شناسایی بوده و مسئولان کتابخانه‌ها، برای احترام به مراجعان، باید به فکر ارتقای کیفی و کمی خدمات مرجع کتابخانه‌های خود باشند.

## پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. ایجاد امکان تکثیر با کیفیت خوب در محل کتابخانه برای جلوگیری از اتلاف وقت مراجعان؛
۲. فراهم کردن امکان ضبط اطلاعات درخواستی استفاده‌کنندگان بر روی دیسکت یا لوح فشرده؛
۳. برگزاری دوره‌های آموزش استفاده از کتابخانه و تهیه جزوه‌های راهنما برای آشنایی دانشجویان با کتابخانه و خدمات آن؛
۴. فراهم آوردن امکان جست و جوی شخصی استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی؛
۵. تقویت امانت بین کتابخانه‌ای و عضویت در طرح‌های امین و غدیر؛
۶. استفاده از کتابداران متخصص، علاقه‌مند، و با تجربه در بخش‌های مختلف؛ و
۷. استفاده از فناوری اطلاعات در انجام خدمات مرجع.

## پیشنهاد برای پژوهش‌های بعدی

با توجه به اینکه بخش مرجع نقش مهمی در موفقیت کتابخانه‌ها در امر اطلاع‌رسانی به مراجعان داشته باشد؛ و از طرف دیگر، با توجه به اینکه این بخش در ارتباط مستقیم با مراجعان است، پیشنهاد می‌شود این بخش و خدماتی که از طریق آن ارائه می‌شود، به تبع آن، میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات بخش مرجع به‌طور جداگانه در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها مورد بررسی قرار گرفته و نتایج حاصل با یکدیگر مقایسه گردد؛ تا از این طریق بتوان به توسعه کیفی و کمی خدمات مرجع پرداخت. بدیهی است با ارائه خدمات مرجع با کیفیت‌تر، میزان رضایت مراجعان از کتابخانه افزایش پیدا می‌کند.

## منابع

- تعاونی، شیرین (۱۳۷۴). *پیش‌نویس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران*. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- حیدری، غلام (۱۳۸۴). «ارزیابی نیروی انسانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه و مقایسه آن با استانداردها». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳۰.
- رخشانپور، جلیل (۱۳۷۴). «بررسی خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی.
- ستاری، بهزاد؛ جواهری، مریم (۱۳۸۴). «بررسی سطوح رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از منابع موجود کتابخانه‌های عمومی». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۹: ۶۳-۷۲.
- فیضی، علیرضا (۱۳۷۶). «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- کارنا، ساه (۱۳۷۳). «بررسی رفتار استفاده‌کنندگان». ترجمه همایون حمیاری. *پیام کتابخانه*، ۴ (۱ و ۲): ۱۰۵-۱۱۳.
- کاشانی‌زاده، ایران (۱۳۸۰). «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان». *فصلنامه کتاب*، ۱۲ (۴): ۳۸-۵۳.
- گرولیه، اریک دو (۱۳۷۱). «دورنمای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و میراث رانگانان». ترجمه پوری سلطانی. *فصلنامه کتاب*، ۱۳ (۱-۴): ۲۷۳-۲۹۳.
- معرف‌زاده، عبدالحمید؛ صانعی دهکردی، پرستو (۱۳۸۵). «بررسی نیروی انسانی و نیازهای مهارتی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳۵: ۱۰-۱۲۸.
- Belline, P; Rizzi. I. (2001). "Iso 11620 stima della "Target population", Indicator B.I.I.I. User satisfaction". *Bibliotec Oggi*, 19 (1): 52 - 68.



- Bud, John (1978). "Measures of user satisfaction at two academic libraries: Prolegomena". *Library Research*, 4 (1): 71 – 84.
- Chowdhury, Gobinda; Margariti, Simon (2004). "Digital reference services: A snapshot of the current practices in scottish libraries". *Library Review*, 53 (1): 50 – 56. from: [http://www.emeraldinsight.com/insight/viewcontentserver?filename=published/emerald\\_fulltextArticle/Articles/03505310106.html](http://www.emeraldinsight.com/insight/viewcontentserver?filename=published/emerald_fulltextArticle/Articles/03505310106.html)
- Cullen, Rowena (2001). "Perspectives on user satisfaction surveys?". *Library Trends*, 49 (4): 662 - 686.
- Dalton, M. e. (1992). "Quantitive approach to user satisfaction in reference evaluation". *South African Journal of Library and Information Science*, 60 (1): 13 – 89.
- Smyth, Joanne (2003). "Virtual reference transcript analysis: A few models". *Searcher*, 11 (3): 26 - 30.

