**نام مقاله: بررسي سطوح رضايتمندي استفاده‌‌كنندگان از منابع موجود در كتابخانه‌هاي عمومي**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 29 \_ شماره اول، جلد 8**

**پديدآور: بهزاد ست‍ّاري،مريم جواهري**

**چكيده**

**پژوهش حاضر به منظور بررسي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از مجموعة كتابخانه‌هاي عمومي استان اردبيل براساس متغيرهايي از قبيل شهر، شغل، مدرك تحصيلي، جنسيت، سن و غيره انجام گرفته است. جامعة آماري پژوهش شامل كلية افراد داراي كارت عضويت از كتابخانه‌هاي عمومي استان اردبيل در سال 1382 با برآورد تقريبي 9421 نفر بوده است. پژوهش نشان داد كه ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌ها در برخي از شهرهاي استان از جمله مشگين‌شهر، گرمي، نير و خلخال پايين‌تر از حد متوسط استاني است. همچنين در دارندگان مدرك تحصيلي بالاتر از فوق ديپلم، ميزان رضايت نسبتاً پايين است. كارمندان داراي بيشترين و دانشجويان داراي كمترين ميزان رضايت هستند. در بين گروه‌هاي مختلف تحصيلي، گروه تحصيلي راهنمايي داراي بيشترين و گروه‌هاي با سطوح تحصيلي ليسانس و بالاتر داراي كمترين ميزان رضايت هستند. در بيشتر موارد تفاوت معناداري بين ميزان رضايت گروه‌هاي مختلف مشاهده نشد.**

**كليدواژه‌ها: استان اردبيل، كتابخانه‌هاي عمومي، رضايتمندي، مجموعه‌سازي**

**مقدمه**

يك از عوامل مؤثر در ارزيابي خدمات كتابخانه‌ها، توجه به نظر استفاده‌كنندگان است. پژوهش‌هايي كه به بررسي رضايتمندي استفاده‌كنندگان پرداخته‌اند بر سه اصل اساسي تأكيد داشته‌اند:

1. رضايتمندي، تابعي است از انتظارات فرد، عملكرد ادراك شده، و تأييد يا عدم تأييد عملكرد؛

2. گرايش به استفادة مجدد، تابعي است از رضايت استفاده‌كننده؛

3. انتخاب و گزينش يك مؤسسه از طرف استفاده‌كننده، تابعي است از انتظارات او و تصميم او به استفادة مجدد (Macquitly & Wiley, 2000).

در فرهنگ لغت، «رضايتمندي»[[3]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn3%22%20%5Co%20%22) را «برآورده كردن يا ماية خشنودي و ارضا شدن» معنا كرده‌اند. رضايت استفاده‌كننده در ادبيات پژوهش كتابداري، در جهت تمركز وسيع بر ديدگاه كلي استفاده‌كننده از كتابخانه تعريف شده است (Brinley & Danuta, 1999). «اپل‌گيت» (Applegate, 1993) رضايت استفاده‌كننده را يك واكنش عاطفي فردي نسبت به خدمات يا محصولات كتابخانه تعريف كرده است.

به نظر «توئيد» (Tweed, 1984) كتابخانه‌ها سه نوع مراجعه‌كننده دارند: مراجعان ناراضي كه كمتر از حد توقعشان از سيستم اطلاعات دريافت كرده‌اند، مراجعان راضي كه دقيقاً همان چيزي را كه توقع داشته‌اند دريافت كرده‌اند؛ مراجعان مجذوب كه بيشتر از حد توقعشان از سيستم، خدمات دريافت كرده‌اند.

«عليرضا فيضي» (1376) پژوهشي با هدف تعيين ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات مرجع كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي تربيت مدرس، صنعتي شريف، صنعتي اميركبير انجام داده. يافته‌هاي پژوهش وي نشان داد كه 1/56 درصد از جامعة استفاده‌كننده، از خدمات مرجع كتابخانه‌هاي مورد بررسي «راضي» و «بسيار راضي» بوده‌اند.

«فرشته داوديان» (1376) در پژوهشي به بررسي ميزان رضايتمندي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامي در مقايسه با كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به سازمان فرهنگي و هنري شهرداري تهران پرداخت و دريافت كه تنها در زمينة ضوابط و مقررات، ميزان رضايت استفاده‌كنند‌گان از كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامي بيش از استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به سازمان فرهنگي و هنري شهرداري است.

پژوهش «فريبرز درودي» (1377) دربارة ميزان رضايت دانشجويان از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه بين‌المللي امام خميني نشان داد كه دانشجويان خارجي نسبت به دانشجويان داخلي، از خدمات كتابخانه‌ رضايت بيشتري دارند. در مجموع، رضايت دانشجويان از كلية خدمات كتابخانه در حدود 50 درصد است.

پژوهش «موسوي» دربارة ميزان رضايت مراجعه‌كنندگان از خدمات كتابخانة مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران نشان داد كه ميزان رضايت 8 درصد از پاسخ‌دهندگان نسبت به برآورده‌شدن نيازهاي اطلاعاتي از منابع موجود در كتابخانة مركز «خيلي زياد» 8/20 درصد «زياد» و 5/43 درصد «متوسط» مي‌باشد. 2/8 درصد از پاسخ‌دهندگان نسبت به برآورده شدن نيازهاي اطلاعاتي‌شان در اين كتابخانه داراي «رضايت كم»، 8/9 درصد «رضايت خيلي كم» و 8 درصد «ناراضي» مي‌باشند.

«نيكلاس» (Nicholas, 1993) به بررسي رضايت استفاده‌كننده‌ها از رفتار  كتابداران در حين ارائه خدمات در بخش مرجع پرداخت و دريافت كه استفاده‌كنندگان زماني كتابخانه‌ را خوب ارزيابي مي‌كنند كه از رفتار كتابداران رضايت داشته باشند.

پژوهش انجمن كتابخانه‌هاي آمريكا در سال 1994 نيز نشان داد كه تقريباً تمامي پاسخ‌دهندگان (96 درصد) كاركنان را مفيد و كمك‌كننده، و 84 درصد آن‌ها را «زياد» يا «بسيار زياد» مفيد دانسته‌اند. 96 درصد ادعا نموده‌اند كه كتابخانه‌ براي آن‌ها اهميت دارد و 85 درصد اين اهميت را زياد يا بسيار زياد دانسته‌اند.

**روش پژوهش**

**1. جامعه، نمونه، شيوة نمونه‌گيري**

جامعة آماري پژوهش عبارت‌است از تمامي افراد داراي كارت عضويت از كتابخانه‌هاي عمومي استان اردبيل در سال 1382. حجم جامعة آماري 9421 نفر برآورد گرديد. با توجه به توصيفي‌بودن پژوهش از روش «كوكران»[[4]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn4%22%20%5Co%20%22) و از «روش نمونه‌برداري تصادفي» استفاده شده كه حجمي معادل 370 (370=n) براي نمونه مناسب دانسته شد. نمونة آماري به تفكيك شهرستان، شغل و جنسيت در جدول 1 ارائه شده است.

**2. روش پژوهش، ابزار پژوهش، روش‌هاي تحليل اطلاعات**

در اين پژوهش از روش تحقيق توصيفي از نوع «پيمايشي مقطعي» استفاده شده. براي جمع‌آوري داده‌ها از پرسشنامة محقق‌ساخته استفاده شده كه از دو بخش تشكيل شده بود: الف) بخش جمعيت‌شناختي شامل اطلاعات مربوط به شغل، جنسي‍ّت، سن، دفعات مراجعه، شهر محل سكونت، و ... ؛ ب) بخش مربوط به سنجش سطوح رضايتمندي افراد كه با 17 سوال، بر اساس مقياس 5 درجه‌اي ليكرت[[5]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn5%22%20%5Co%20%22) تنظيم شده بود. براي تحليل داده‌ها دربخش توصيفي از ميانگين، واريانس و انحراف استاندارد، فراواني و درصد نمرات، و نمودارهاي ستوني و چند ضلعي استفاده شد. در بخش تحليل اطلاعات براي بررسي ميزان رضايت، از آزمون‌هاي t تك نمونه‌اي، t براي دو گروه مستقل، و روش تحليل واريانس يك طرفه استفاده شد.

**جدول 1. برآورد نمونة آماري براساس واحدهاي مختلف**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **شهرستان** | **دانشجو** | **دانش‌آموز** | **كارمند** | **طبقات ديگر** | **جمع** |
| **زن** | **مرد** | **جمع** | **زن** | **مرد** | **جمع** | **زن** | **مرد** | **جمع** | **زن** | **مرد** | **جمع** |
| **1** | **اردبيل** | **12** | **9** | **21** | **46** | **28** | **74** | **4** | **7** | **11** | **31** | **16** | **47** | **153** |
| **2** | **مشگين‌شهر** | **4** | **3** | **7** | **20** | **17** | **37** | **3** | **3** | **6** | **15** | **8** | **23** | **73** |
| **3** | **خلخال** | **7** | **4** | **11** | **14** | **9** | **23** | **2** | **4** | **6** | **4** | **2** | **6** | **46** |
| **4** | **پارس‌آباد** | **2** | **2** | **4** | **9** | **9** | **18** | **2** | **3** | **5** | **3** | **3** | **6** | **33** |
| **5** | **گرمي** | **0** | **0** | **0** | **3** | **3** | **6** | **0** | **1** | **1** | **2** | **2** | **4** | **11** |
| **6** | **نمين** | **3** | **2** | **5** | **6** | **4** | **10** | **2** | **2** | **4** | **3** | **2** | **5** | **24** |
| **7** | **كوثر** | **0** | **1** | **1** | **4** | **3** | **7** | **0** | **2** | **2** | **1** | **0** | **1** | **11** |
| **8** | **بيله‌سوار** | **1** | **1** | **2** | **3** | **2** | **5** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **7** |
| **9** | **نير** | **0** | **2** | **2** | **4** | **2** | **6** | **0** | **1** | **1** | **1** | **2** | **3** | **12** |
| **جمع** | **9** | **29** | **24** | **53** | **120** | **98** | **188** | **13** | **24** | **37** | **60** | **35** | **95** | **370** |

**نتايج پژوهش**

**1. توصيف اطلاعات**

**1-1. شاخص‌هاي آماري ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌ها در كل نمونه تحقيق**

**جدول 2. شاخص‌هاي آماري ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌ها در كل نمونة تحقيق**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ميانگين** | **خطاي معيار** | **انحراف استاندارد** | **واريانس** | **دامنه** | **حداقل نمره** | **حداكثر نمره** |
| **60/59** | **59/0** | **72/10** | **10/115** | **47** | **35** | **82** |

ميانگين نمرات رضايت از منابع كتابخانه‌ها در كل آزمودني‌ها 60/59 برآورد گرديد. بالاترين نمره 82 و پايين‌ترين آن 35 بوده است.

**جدول 3. شاخص‌هاي آماري ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌ها در سطوح مختلف متغيرها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **متغير مستقل** | **سطوح متغير** | **ميانگين** | **خطاي معيار** | **انحراف استاندارد** | **واريانس** | **دامنه نمره‌ها** | **حداقل نمره‌** | **حداكثر نمره** |
| **1** | **جنسيت** | **مرد****زن** | **87/58****15/60** | **92/0****77/0** | **89/10****59/10** | **80/118****25/112** | **43****47** | **38****35** | **81****82** |
| **2** | **شهر** | **اردبيل****مشكين‌شهر****خلخال****پارس‌آباد****گرمي****كوثر****نير****نمين****بيله‌سوار** | **52/60****90/55****66/57****62****27/56****64****66/56****87/65****28/59** | **89/0****37/1****93/1****97/1****15/3****69/2****70/2****62/1****82/3** | **17/10****06/11****05/12****82/10****47/10****51/5****37/9****95/7****12/10** | **49/103****46/122****43/145****17/117****81/109****48/72****87/87****33/63****57/102** | **47****44****43****43****35****23****28****40****26** | **35****35****38****38****42****52****42****40****44** | **82****79****81****81****77****75****70****80****70** |
| **3** | **شغل** | **دانش‌آموز****دانشجو****كارمند****ساير طبقات** | **83/60****93/56****61****58** | **84/0****31/1****97/1****23/1** | **87/10****13/10****11****39/10** | **24/118****75/102****13/121****14/108** | **46****46****40****45** | **36****35****38****35** | **82****81****78****80** |
| **4** | **سن** | **20-11****30-21****40-31****50-41****60-51** | **34/60****04/58****20/55****59****70** | **69/0****24/1****01/3****-****-** | **61/10****73/10****66/11****-****-** | **70/112****33/115****02/136****-****-** | **47****43****37****-****-** | **35****35****38****59****70** | **82****78****75****59****70** |
| **5** | **تحصيلات** | **ابتدايي****راهنمائي****دبيرستان****ديپلم****فوق ديپلم****ليسانس****فوق‌ليسانس و بالاتر** | **50/62****41/67****10/62****06/59****18/55****56/57****62** | **50/6****81/2****10/1****82/0****82/1****09/2****10** | **19/9****74/9****68/6****79/10****30/10****44/11****14/14** | **50/84****99/94****83/93****54/116****16/106****08/131****200** | **13****30****41****47****73****38****20** | **59****51****38****35****35****38****52** | **69****81****79****82****78****76****72** |
| **6** | **محل سكونت** | **روستا****شهر** | **70/60****5/59** | **35/2****61/0** | **7/9****78/10** | **09/94****27/116** | **39****47** | **38****35** | **77****35** |
| **7** | **دفعات مراجعه** | **5-1****10-6****15-11****20-16****21 و بالاتر** | **44/62****81/56****95/59****64/59****65/59** | **81/3****87/2****20/2****34/1****72/0** | **45/11****50/11****11/10****88/9****94/10** | **27/131****42/132****34/102****77/97****69/119** | **37****39****40****45****47** | **42****40****38****36****35** | **79****79****78****81****82** |
| **8** | **درآمد به تومان** | **تا 100000****100000 تا 200000****200000 تا 300000****300000 و بالاتر** | **34/60****69/58****06/59****39/63** | **25/1****93/0****16/1****70/1** | **17/10****04/.11****52/10****52/10** | **58/103****04/122****75/110****67/110** | **41****47****41****40** | **38****35****38****41** | **79****82****79****81** |

**2. تحليل اطلاعات**

براي بررسي معناداري نتايج و شاخص‌هاي آماري به دست آمده متناسب با نوع متغير، گروه‌هاي نمونه و مقياس اندازه‌گيري، از روش‌هاي مختلفي از قبيل تحليل واريانس يك‌طرفه، آزمون t براي دو گروه مستقل، و آزمون t تك نمونه‌اي استفاده شد.

نتايج مربوط به ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌‍‌هاي عمومي استان در كل نمونة تحقيق از طريق آزمون t تك نمونه‌اي مورد بررسي قرار گرفت كه نتايج به دست آمده معنادار نبود.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **فاصله اعتماد 95 درصد** | **تفاوت ميانگين** | **درجة آزادي** | **t** |
| **بالا** | **پايين** | **60/59** | **327** | **627/100** |
| **77/60** | **44/58** |

با توجه به اين كه t مشاهده شده در فاصلة اعتماد موردنظر قرار نگرفته، پس نمره‌هاي مشاهده شده در گروه نمونه معنادار نيستند و نمي‌توان آن ‌را به جامعة مرجع تعميم داد.

در بررسي ميانگين نمرات ميزان رضايت در گروه مردان و زنان، با توجه به تحليل داده‌ها با استفاده از آزمون t، تفاوت معناداري بين اين دو گروه مشاهده نگرديد.

در بررسي ميانگين نمرات ميزان رضايت براساس شهرهاي مختلف استان، فقط ميانگين نمرات بين شهرهاي مشگين‌شهر و نمين معنادار بود و تفاوت نمره‌ها بين بقية شهرها معنادار نبود.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **سطح معناداري** | **F** | **ميانگين مجذورات** | **درجة آزادي** | **مجموع مجذورات** | **منبع تغييرات** |
| **002/0** | **126/3** | **025/342****410/109** | **8****319** | **203/2736****846/34901** | **بين گروهي (B)****درون گروهي (w)** |

با تحليل آزمون توكي (اچ اس دي)[[6]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn6%22%20%5Co%20%22) فقط تفاوت بين دو شهر نمين و مشگين شهر معنادار بود.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **سطح معناداري** | **خطاي انحراف استاندارد** | **تفاوت ميانگين** | **شهر (2)** | **شهر (1)** |
| **002/0** | **49/2** | **96/9** | **مشگين شهر** | **نمين** |

بنابراين با توجه به جدول بالا ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌هاي استان اردبيل در شهر نمين، بيشتر از مشگين شهر مي‌باشد.

در بررسي ميانگين نمره‌هاي ميزان رضايت در بين گروه‌هاي مختلف شغلي، سني، دفعات مراجعه، ميزان درآمد و شهري و روستايي بودن، تفاوت معناداري مشاهده نشد.

**بحث**

بر اساس داده‌هاي مندرج در جدول شماره 3، ميانگين نمره‌هاي رضايت از منابع كتابخانه‌هاي عمومي استان اردبيل در كل نمونه (363=n) برابر با 60/59 برآورد گرديد كه با توجه به اجراي آزمون t تك نمونه‌اي، اين مقدار ميانگين به‌دست آمده براي جامعة مرجع، معنادار نبود. ميزان رضايت در گروه زنان بيشتر از گروه مردان برآورد گرديد، ولي تفاوت معنادار بين نمره‌هاي اين دو گروه مشاهده نشد. ميزان رضايت در شهرهاي مختلف استان از بالاترين ميزان به پايين‌ترين به ترتيب عبارت‌اند از: نمين، كوثر، پارس‌آباد، اردبيل، بيله‌سوار، خلخال، نير، گرمي و مشگين‌شهر. بدين ترتيب مراجعان شهر نمين داراي بيشترين ميزان رضايت و مراجعان مشگين شهر داراي كمترين ميزان رضايت مي‌باشند. با بررسي معناداري تفاوت نمره‌هاي رضايت در بين شهرهاي مختلف استان، فقط تفاوت ميانگين نمره‌ها بين مشگين‌شهر و نمين معنادار است. بنابراين ميزان رضايت مراجعان شهر نمين بيشتر از مشگين شهر مي‌باشد. در گروه‌هاي مختلف شغلي، كارمندان داراي بالاترين ميزان رضايت و بعد دانش‌آموزان، و ديگر طبقات هستند و دانشجويان از كمترين ميزان رضايت برخوردار مي‌باشند. بين گروه‌هاي مختلف شغلي در نمره‌هاي رضايت از منابع كتابخانه‌هاي عمومي استان، تفاوت معناداري مشاهده نگرديد. در گروه‌هاي مختلف سني، گروه سني 60-51 از بيشترين ميزان رضايت برخوردارند و گروه‌هاي سني 20-11، 50-41، 30-21، 40-31 به ترتيب از بيشترين تا كمترين ميزان رضايت را دارند. بين گروه‌هاي مختلف سني در نمرة رضايت، تفاوت معناداري مشاهده نگرديد. از لحاظ نمرة رضايت گروه تحصيلي، «راهنمايي» داراي بالاترين ميزان رضايت است و گروه‌هاي بعدي به ترتيب عبارت‌اند از «ابتدايي»، «دبيرستان»، «فوق ليسانس و بالاتر»، «ديپلم»، «ليسانس و فوق ديپلم». بين گروه‌هاي مختلف تحصيلي در نمرة رضايت از منابع كتابخانه‌هاي عمومي استان، تفاوت معناداري مشاهده نگرديد. ميزان رضايت در مراجعان ساكن روستا بيشتر از ساكنان شهر برآورد گرديد، ولي بين نمره‌هاي اين دو گروه، تفاوت معناداري مشاهده نشد. بالاترين ميزان رضايت مربوط به 5-1 بار مراجعه در سال بوده و بعد از آن 15-11 بار مراجعه، 21 بار و بالاتر از 21 بار مراجعه، 20-16 بار مراجعه، و در نهايت 10-6 بار مراجعه واقع شده‌اند. در بين نمرة گروه‌هاي مختلف براساس دفعات مراجعه، تفاوت معناداري مشاهده نگرديد. بالاترين ميزان رضايت مربوط به گروه‌هاي با بالاترين درآمد و كمترين ميزان آن، مربوط به درآمد بين 000,100 تا 000,200 تومان (اقشار با درآمد متوسط) برآورد شد. بين نمرة رضايت گروه‌هاي مختلف از نظر سطح درآمد، تفاوت معناداري مشاهده نگرديد.

با توجه به نتايج به‌دست آمده از پژوهش، ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌ها در برخي از شهرهاي استان از جمله مشگين‌شهر، گرمي، نير و خلخال پايين‌تر از حد متوسط استاني است؛ بنابراين پيشنهاد مي‌شود تمهيدات لازم به منظور غني‌سازي منابع يا افزايش خدمات كاركنان در كتابخانه‌هاي اين شهرها بر اساس نيازمندي‌هاي اطلاعاتي فراهم شود و علت پايين‌بودن ميزان رضايت، به صورت مفصل و در پژوهش ديگري بررسي شود. همچنين در مدارج تحصيلي بالاتر از فوق ديپلم، ميزان رضايت نسبتاً پايين بوده است؛ بنابراين پيشنهاد مي‌شود با غني‌سازي منابع كتابخانه‌ها و رفع نيازهاي مطالعاتي و اطلاعاتي اين گروه تحصيلي به بالابردن ميزان رضايت از منابع كتابخانه‌ها در اين گروه كمك شود.

**منابع**

اماني، غفور (1374). **بررسي وضعيت كتابخانه‌هاي عمومي استان اردبيل.** پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري، دانشگاه آزاد اسلامي.

اماني، غفور (1377). **بررسي وضعيت موجود كتابخانه‌هاي مدارس استان اردبيل و ميزان گرايش دانش‌آموزان به مطالعه كتب غيردرسي** (طرح تحقيق).

داوديان، فرشته (1376). **مقايسه ميزان رضايتمندي استفاده‌كنندگان از كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامي و كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به سازمان فرهنگي- هنري شهرداري تهران**. (پايان‌نامه). تهران: دانشكده روانشناسي و علوم تربيتي دانشگاه تهران.

درودي، فريبرز (1377). **بررسي ميزان رضايت دانشجويان از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه بين‌المللي امام خميني**. پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري، دانشگاه آزاد اسلامي.

دريك. م. آ (1989). «سازماندهي و تنظيم اطلاعات». ترجمه فريده‌السادات كاظميان. **كتابداري، نشريه كتابخانه مركزي و مركز اسناد**. دفتر هفدهم. ص21-1. نقل از: سوسن ارتجايي. **بررسي رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران** (پايان‌نامه). دانشكده مديريت و اطلاع‌رساني پزشكي. دانشگاه علوم پزشكي ايران. 1373. ص 6.

سرايي، حسن (1372). **مقدمه‌اي بر نمونه‌گيري در تحقيق**. تهران: انتشارات سمت.

سرداري، پروين (1366). **بررسي استفاده‌كنندگان كتابخانه مركز تحقيقات ساختمان و مسكن و ميزان كارآيي آن در ارتباط با استفاده‌كنندگان**. (پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري). تهران: دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي دانشگاه تهران.

سرمد، زهره و همكاران (1376). **روشهاي تحقيق در علوم رفتاري**. تهران: نشر آگاه.

علينقي كاشاني، علي (1366). **بررسي ميزان بازدهي كتابخانه مركز تحقيقات مخابرات ايران در رابطه با جامعه استفاده‌كننده از آن**. پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري، دانشكده علوم تربيتي دانشگاه تهران.

كارنا، ساها (1372). «بررسي رفتار استفاده‌كنندگان». ترجمه همايون همياري. **پيام كتابخانه**. سال چهارم، شماره 13-12. ص 106-105.

كومار، كريشان (1374). **روش‌هاي پژوهش در كتابداري و اطلاع‌رساني**. ترجمه: فاطمه رهادوست. تهران: كتابخانه ملي جمهوري اسلامي ايران.

لنكستر (1379). «انتقاد لنكستر از ديدگاه‌هاي افراطي برخي از كتابداران درخصوص تكنولوژي و فراموشي نيازهاي استفاده‌كنندگان». ترجمه داريوش عليمحمدي. **پژوهشنامه اطلاع‌رساني**. سال 4. شماره سوم. ص 7-6.

هومن، حيدرعلي (1370). **آمار استنباطي در علوم رفتاري**. تهران: نشر پارسا.

يونسكو (1365). **اطلاعات علمي و فني در آسيا و اقيانوسيه: بررسي نيازها و پيشنهاد...** . ترجمه سيمين بردبار. تهران: مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران، ص 62.

Applegate, Rachel (1993). "Models of user satisfaction understanding false positives". **R.Q**. No 4. pp. 525-539.

Brinley, franklin and Danuta, Niteeki (1999). **ARL NEW MEASURES**. "user satisfaction white paper". pp. 8.

Macqitly, shaum & Wiley, James (2000). "Systematiclly varying consumer satisfaction and its implications for product choice". **Academy of marketing science Review**. pp. 1.

Nichols, Mary-Ellen (1993). **Patron survey of user satisfaction with library service: Relationship between librarian Behaviors during the reference interview and user satisfaction**. M.L.S. Research paper, Kent State University. P.1.

Tweed, Stephen (1984). "The library as a profit center". **Special Libraries**. 79 (3): 270-274. Qouted in S. Ertejai (1994). **Survey of the user satisfaction with services of the central library of iran medical sciences university**. Master Dissertation. Iran university of medical science. P.2.

1. كارشناس ارشد روان‌شناسي

2. كارشناس كتابداري

[[3]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftnref3%22%20%5Co%20%22) . Satisfaction

[[4]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftnref4%22%20%5Co%20%22) . Cochron, W.G

[[5]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftnref5%22%20%5Co%20%22) . Cross sectional survey research

[[6]](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftnref6%22%20%5Co%20%22) . Honestly significant difference (HSD)