

بررسی و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان

مرجان مومنی^۱

دکتر شهین کمال^۲

دکتر راهب قربانی^۲

چکیده

کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از مهمترین مراکز اطلاع‌رسانی محسوب می‌شوند که می‌توانند اطلاعات مورد نیاز دانشجویان و پژوهشگران را در اختیار آنان قرار داده و با برنامه ریزی صحیح، نقش خود را در اشاعه اطلاعات ایفا نمایند. تحقیق حاضر به منظور دستیابی به میزان رضایت دانشجویان از خدمات مختلف ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان انجام شده است. روش تحقیق پیمایشی از نوع توصیفی و جامعه آماری دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی می‌باشد. نمونه آماری ۲۹۰ نفر از دانشجویان عضو کتابخانه هستند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. داده‌ها پس از جمع‌آوری توسط نرم افزار SPSS و جداول آماری توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج نشان داد به طور کلی ۴۵/۹ درصد از دانشجویان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به میزان زیادی رضایت دارند. ۵۶/۵ درصد از دانشجویان از وجود سیستم کامپیوتری جهت جستجوی منابع کتابخانه آگاهی نداشتند. روز آمد نبودن کتاب‌های مرجع، کم بودن تعداد نسخه‌های کتابهای فارسی و نیز کافی نبودن تعداد کامپیوتر در کتابخانه از مهمترین دلایل ایجاد عدم رضایت در دانشجویان بوده است.

کلید واژه‌ها: امکانات فیزیکی کتابخانه، خدمات کتابخانه، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، رضایت دانشجویان، عملکرد کتابداران

مقدمه

گروهها و بخش‌ها و سایر واحدهای دانشگاهی خدمات ارائه می‌کند. اما کتابخانه دانشکده‌ای برای ارائه خدمات به دانشجویان، اعضای هیات علمی و سایر کارکنان یک دانشکده تاسیس می‌شود. رسالت کتابخانه دانشگاهی گردآوری، تولید، سازماندهی و اشاعه اطلاعات است. کتابخانه دانشگاهی موفق کتابخانه‌ای است که تمامی امکاناتش را در خدمت اطلاع‌رسانی به کار گیرد و مراجعین آن بتوانند از مسیرهای مختلف به اطلاعات مورد نیازشان دست یابند. از آنجا که هدف نهایی کتابخانه‌ها در بستر جامعه اطلاعاتی فراهم کردن وسایل دسترسی به هر نوع اطلاعات برای هر کس در هر زمان و مکان است. ارزیابی عملکرد بعنوان یکی از وجوه مهم مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مطرح می‌شود

کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از مهم‌ترین بخش‌های دانشگاه‌ها هستند که برای حمایت از برنامه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها بوجود آمده‌اند. کتابخانه‌های دانشگاهی دارای انواع مختلفی هستند مانند کتابخانه مرکزی، کتابخانه دانشکده‌ای و کتابخانه‌های آموزش کتابخانه مرکزی کتابخانه‌ای است که به تمامی دانشکده‌ها،

^۱ کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و مدیر کتابخانه مرکزی

دانشگاه علوم پزشکی سمنان mmomeni386@yahoo.com

^۲ دکترای بهداشت عمومی و عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی

سمنان shk1333@Yahoo.Com

^۲ دکترای آمار و عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان

ghorbani.raheb@yahoo.com

بیان مساله

نیازهای اطلاعاتی روزافزون جامعه دانشگاهی و لزوم دستیابی به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، بویژه در عصر انفجار اطلاعات، ضرورت بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی را ایجاب می‌نماید. ارزشیابی کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۸۰ میلادی به عنوان ابزار تصمیم‌گیری برای رشد وضعیت کتابخانه‌ها آغاز شد و در حال حاضر ارزیابی عملکرد یکی از وجوه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌شمار می‌رود. (رئیس‌ی، ابراهیمی، ۱۳۸۳). کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از مهمترین مراکز اطلاع‌رسانی محسوب می‌شود که می‌توانند اطلاعات مورد نیاز دانشجویان و پژوهشگران را در اختیار آنان قرار دهند. از آنجا که تحصیلات عالی و تحقیق از یکدیگر جدائی ناپذیرند و با توجه به اینکه جایگاه گردآوری و سازماندهی انبوه اطلاعات کتابخانه‌ها هستند کتابخانه‌های دانشگاهی با برنامه ریزی صحیح برای ارائه خدمات می‌توانند نقش خود را در اشاعه اطلاعات ایفا کنند.

کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان دارای ۳۲۱۳۱ جلد کتاب فارسی، ۱۴۹۷۳ جلد کتاب لاتین، ۱۰۷ عنوان مجله فارسی، ۶۳ عنوان مجله لاتین، ۸۰۵ عنوان پایان نامه و طرح تحقیقاتی و ۸۲۴ دانشجوی عضو کتابخانه می‌باشد. بدیهی است که با توجه به تنوع خدمات ارائه شده در کتابخانه مشکلاتی در ارائه خدمات بروز می‌نماید. از نمونه این مشکلات می‌توان به مدت زمان امانت کتاب، مهارت و تسلط خدمات‌دهندگان، شرایط فیزیکی کتابخانه، دسترسی به اینترنت و بانکهای اطلاعاتی، دسترسی به کتب مرجع و ... اشاره نمود. جهت رفع این مشکلات باید ابتدا آنها را شناسایی و سپس برطرف نمود.

در حال حاضر در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان مشکلات بصورت موردی بررسی شده و در صورت امکان برطرف می‌گردد. اما روش اصولی برای رفع مشکلات و برنامه ریزی صحیح در مرحله اول شناسایی این مشکلات و تعیین اولویت آنها و سپس ملاحظه و یافتن راهکارهایی برای حل این مشکل می‌باشد. لذا انجام تحقیقی در مورد میزان رضایت دانشجویان از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان

ضروری به نظر می‌رسید که با توجه به ضرورت مذکور این طرح تحقیقاتی تدوین گردید.

هدف پژوهش:

بررسی رضایت خدمات‌گیرندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان

اهداف اختصاصی:

۱. تعیین میزان رضایت دانشجویان از قسمت امانت کتابخانه
۲. تعیین میزان رضایت دانشجویان از اینترنت کتابخانه.
۳. تعیین میزان رضایت دانشجویان از مخزن کتابخانه.
۴. تعیین میزان رضایت دانشجویان از بخش مجلات کتابخانه.
۵. تعیین میزان رضایت دانشجویان از بخش مرجع کتابخانه.
۶. تعیین میزان استفاده دانشجویان از سیستم جستجوی منابع داخلی کتابخانه.
۷. تعیین میزان رضایت دانشجویان از محیط فیزیکی کتابخانه.
۸. تعیین میزان رضایت دانشجویان از کتابداران.
۹. تعیین میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه به تفکیک ویژگیهای دموگرافیک آنها.

پرسشهای اساسی پژوهش:

- ۱- میزان رضایت دانشجویان از قسمت امانت کتابخانه چقدر است؟
- ۲- میزان رضایت دانشجویان از اینترنت کتابخانه چقدر است؟
- ۳- میزان رضایت دانشجویان از مخزن کتابخانه چقدر است؟
- ۴- میزان رضایت دانشجویان از بخش مجلات کتابخانه چقدر است؟
- ۵- میزان رضایت دانشجویان از بخش مرجع کتابخانه چقدر است؟
- ۶- میزان رضایت دانشجویان از سیستم جستجوی منابع داخلی کتابخانه چقدر است؟

شهرسواری (۱۳۸۰) در پایان نامه خود با عنوان "بررسی میزان شناخت، استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان" به شناخت، استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان با هدف پیشبرد ارائه خدمات و تامین رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی پرداخته است. نوع پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است. نتایج نشان می دهد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای ارائه شده در این کتابخانه با اطلاع هستند و بیشترین اطلاع از خدمات رایانه ای در بخش امانت کتابخانه مرکزی بوده است. سطح استفاده هم از نظر تعداد استفاده کنندگان و هم از نظر میزان استفاده در وضعیت مطلوبی قرار دارد. مهمترین هدف مراجعه و استفاده از این خدمات انجام طرحهای پژوهشی و پروژه های درسی است. ارزیابی کمی نشان داد که بیش از ۶۰ درصد از پاسخگویان از خدمات موجود راضی هستند. عوامل اصلی رضایت عبارتند از: امکان جستجوی شخصی در پایگاه ها، رایگان بودن خدمات و امکان جستجوی همزمان چندین دیسک فشرده عواملی که باعث عدم رضایت بودند عبارتند از: عدم آگاهی از وجود چنین خدماتی در کتابخانه مرکزی، عدم آگاهی از نوع منابعی که در این مرکز موجود است. یافته های تحقیق وجود رابطه معنی دار بین میزان رضایت استفاده کنندگان و آگاهی از خدمات رایانه ای ارائه شده و همچنین استفاده از این امکانات را نشان می دهد. نتایج نشان می دهد چنانچه میزان آشنایی استفاده کنندگان با خدمات متنوع کتابخانه بالا رود، میزان استفاده و رضایت آنها نیز افزایش خواهد یافت. (شهرسواری، ۱۳۸۰)

موسوی شوشتری (۱۳۸۲) طرح پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران» انجام داد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. نتایج حاصله نشان داد:

۱- بیشتر جمعیت مراجعه کنندگان به مرکز را دانشجویان زن دوره های کارشناسی مشغول به تحصیل در تهران تشکیل می دهند.

۷- میزان رضایت دانشجویان از محیط فیزیکی کتابخانه چقدر است؟

۸- میزان رضایت دانشجویان از کتابداران چقدر است؟

۹- میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه به تفکیک ویژگیهای دموگرافیک آنها چقدر است؟

روش و جامعه پژوهش

برای انجام این تحقیق از روش مطالعه پیمایشی نوع توصیفی استفاده شده است. جامعه مورد مطالعه در این تحقیق کلیه دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان بودند که برای حجم نمونه، ۴۰٪ از دانشجویان که با اطمینان ۹۵ درصد $P=5\%$ و دقت ۶ درصد ۲۶۷ نفر می شدند، انتخاب گردیدند. این حجم نمونه با توجه به امکان عدم پاسخگویی بعضی از نمونه ها و رعایت دقت بیشتر به ۲۹۰ نفر افزایش یافت.

ابزار گردآوری اطلاعات

گردآوری داده ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته انجام شد. نحوه پاسخ دهی به اشکال مختلف و دلایل عدم رضایت با سوالات مختلف سنجیده شده بودند. در پرسشنامه سوالات زمینه ای (جنس - رشته تحصیلی - مقطع تحصیلی) سوالاتی در مورد بخش امانت (۳ سوال) سایت اینترنت (۴ سوال) مخزن کتابخانه (۳ سوال) بخش مجلات (۴ سوال) بخش مرجع کتابخانه (۴ سوال) راههای مختلف جستجوی داخلی منابع کتابخانه (۳ سوال) محیط فیزیکی و برخورد کتابداران مطرح که با توجه به اهداف طرح برای هر هدف سوالاتی در نظر گرفته شده است. پس از تهیه پرسشنامه تعدادی از آنها در بین گروهی از دانشجویان توزیع شد و پس از بررسی مجدد و ترتیب اثر نظرات دانشجویان پرسشنامه نهایی طراحی گردید. پس از تهیه و تدوین پرسشنامه نهایی، پرسشگران طرح آموزش لازم را دیده و سپس پرسشنامه ها توسط پرسشگران در بین دانشجویان انتخاب شده در کلاس و یا در خوابگاه توزیع و در همان زمان پس از تکمیل جمع آوری شدند. سپس داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS، جداول، شاخصهای آمار توصیفی مناسب تجزیه و تحلیل شدند.

پیشینه پژوهش

مجموعه کتابخانه ها و برخورد کتابداران با مراجعه کنندگان، مهارت و شایستگی کتابداران، توجه کتابداران به مراجعه کنندگان و تاثیر شرایط فیزیکی کتابخانه بر میزان رضایت مراجعه کنندگان. نتایج نشان داد ارتباط معنادار و مستقیمی میان هر یک از این عوامل با رضایت مراجعه کنندگان وجود دارد (اندلیب، ۱۹۹۸).

تاونلی و بابرگ^۱ (۲۰۰۱) در دو دانشگاه ایالات متحده آمریکا به توصیف تغییر نقش کتابخانه های فنی در برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان پرداختند. ارزیابی این دو، سه موضوع اصلی را در بر می گیرد: منابع اطلاعاتی-آموزشی، استفاده از کتابخانه و رضایت استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده در کتابخانه. داده های حاصل از پژوهش، بیانگر تغییر منابع اطلاعات پژوهشی، رشد فزاینده خدمات ارائه شده در کتابخانه و ارتباط مثبت میان استفاده از اطلاعات الکترونیکی، چاپ آنها و رضایتمندی استفاده کنندگان می باشد. اما فرضیه مبنی بر رابطه مثبت میان استفاده از کتابخانه و رضایت از آن در این تحقیق تأیید نشد (تاونلی، ۲۰۰۱).

هاون^۲ در کتابخانه دانشگاه ماکوآری^۳ (۲۰۰۶) در استرالیا بررسی رضایت مراجعه کنندگان را انجام داد. آخرین آن در سال ۲۰۰۴ و قبل از آن در سال های ۲۰۰۱ و ۲۰۰۲ این کار انجام شده بود. اکثر کتابخانه های دانشگاهی در استرالیا این بررسی را به عنوان معیاری در بین خود پذیرفته اند. در تحقیق اخیر ۱۴۵۵ پاسخ دریافت شد. نتایج این تحقیق نشان داد مجموعه کتابخانه پوشش کافی از مواد مورد نیاز را برآورده نموده است. دسترسی به منابع اطلاعاتی الکترونیکی در خارج از محوطه دانشگاه فراهم است. منابع اطلاعاتی الکترونیکی برای دانشکده و گروه های تحقیقاتی مناسب می باشد. استفاده از فهرست کتابخانه آسان است. ساعات کار کتابخانه کافی است. کارکنان کتابخانه دوستانه، به دور از تبعیض و مفید هستند و سرویس های تخصصی را فراهم می آورند. به نیاز مراجعه کنندگان گوش می دهند و آن را می فهمند. استفاده از وب سایت کتابخانه آسان است. امکانات مطالعه گروهی فراهم است. دسترسی به کامپیوتر برای نیاز های

۲- بیشترین آگاهی در زمینه جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز و کمترین میزان اطلاع مربوط به عدم آگاهی از امکان پاسخگویی تلفنی به سوالات می باشد.

۳- بیشترین میزان مربوط به جستجوی اطلاعات فارسی از پایگاه های اطلاعاتی تهیه شده در مرکز می باشد.

۴- کافی بودن و یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانکهای اطلاعاتی مرکز باعث بروز بیشترین نارضایتی در استفاده کنندگان شده است.

۵- به طور کلی میزان رضایت از برآورده شدن نیاز های اطلاعاتی مراجعان از منابع موجود در کتابخانه مرکز در حد متوسط می باشد.

۶- بیشترین میزان رضایتمندی، رضایت از برخورد و رفتار مناسب کارکنان کتابخانه می باشد (موسوی شوشتری ۱۳۸۲).

مهدی زاده قلعه جوق پژوهشی با عنوان «میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه های دولتی تبریز» انجام داد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. یافته های پژوهش نشان داد در میان مقاطع تحصیلی، بالاترین میزان رضایت از خدمات را دانشجویان کاردانی داشته و از دانشگاههای مورد بررسی بالاترین رضایت متعلق به دانشگاه علوم پزشکی تبریز بوده است. رضایت دانشجویان دانشگاههای دولتی تبریز از خدمات کتابخانه ها ۶۹/۷۱ درصد است. رضایت دانشجویان از غنی و روزآمد بودن مجموعه ۶۳ درصد، منابع مرجع ۶۷/۵ درصد، دسترسی به منابع مورد نیاز ۹۲/۶ درصد، خدمات عمومی ۵۲/۹ درصد، همکاری کتابداران ۷۳/۲ درصد، خدمات رایانه ای ۴۲/۴ درصد، مقررات کتابخانه ۸۸ درصد و فضا و تجهیزات کتابخانه ۷۷/۱ درصد است. بیشترین علت مراجعه به کتابخانه و استفاده از آن مطالعه درسی بوده است. (قلعه جوق، ۱۳۸۳)

اندلیب و سایموند^۱ (۱۹۹۸) در تحقیق خود با عنوان "توصیف رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه های دانشگاهی و تحقیقاتی" رضایت استفاده کنندگان سه کتابخانه دانشگاهی را در پنسیلوانیا براساس پنج فرضیه ارزیابی کردند. این پنج فرضیه عبارت بود از: کیفیت

¹Townley and Boberg

²Haven

³Macquarie

¹Andaleeb and simmand

نارضایتی از بخش امانت کتابخانه کافی نبودن مدت امانت کتابها (۴۰/۲ درصد) بوده است. پاسخ به پرسش دوم: میزان رضایت دانشجویان از اینترنت کتابخانه چقدر است؟

جدول ۳- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت دانشجویان از سایت اینترنت کتابخانه

میزان رضایت	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۲۱	۷/۷
زیاد	۵۳	۱۹/۵
متوسط	۱۳۳	۴۸/۵
کم	۴۱	۱۴/۹
به هیچ وجه	۲۶	۹/۴
جمع	۲۷۴	۱۰۰

۹۱/۶ درصد دانشجویان از سایت اینترنت کتابخانه استفاده کرده بودند که رضایت ۴۸/۵ درصد از دانشجویان مورد مطالعه در حد متوسط بوده است (جدول ۳). مهمترین مورد استفاده از سایت اینترنت توسط دانشجویان جستجوی اطلاعات (۹۳/۴ درصد) و مهمترین دلیل عدم رضایت از سایت کافی نبودن تعداد کامپیوترها (۵۱/۶ درصد) ذکر شده است.

پاسخ به پرسش سوم: تعیین میزان رضایت دانشجویان از مخزن کتابخانه چقدر است

جدول ۴- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت از مخزن کتابخانه

میزان رضایت	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۲۵	۱۳/۴
زیاد	۷۰	۳۷/۴
متوسط	۶۲	۳۲/۳
کم	۲۰	۱۰/۶
به هیچ وجه	۱۰	۵/۳
جمع	۱۸۷	۱۰۰

۶۷/۶ درصد از دانشجویان از مخزن کتابخانه کتاب به امانت گرفته بودند که میزان رضایت آنان در جدول (۴) ارائه شده است. مهمترین دلیل عدم رضایت از مخزن کتابخانه از نظر دانشجویان کمبود تعداد نسخه های کتابهای فارسی و قدیمی بودن تاریخ کتابها (۴۰/۸ درصد) بوده است.

تحقیقاتی فراهم است. اطلاع‌رسانی کارکنان کتابخانه در خصوص سرویسهای جدید، سیاست ها، منابع و مجموعه ها مناسب می باشد. (هاون، ۲۰۰۶)

یافته های پژوهش:

در این مطالعه تعداد ۲۹۰ دانشجو مورد سوال قرار گرفتند که ۷۱/۶ درصد آنها دختر و بقیه پسر بودند و وضعیت نمونه ها بر حسب رشته تحصیلی در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱- توزیع فراوانی و درصد نمونه پژوهش بر حسب رشته تحصیلی

رشته تحصیلی	تعداد	درصد
هوشبری	۱۴	۴/۸
پرستاری	۶۳	۲۱/۸
پزشکی	۷۷	۲۶/۶
گفتاردرمانی	۱۹	۶/۶
فیزیوتراپی	۳۲	۱۱/۱
علوم آزمایشگاهی	۲۱	۷/۳
فوریتهای پزشکی	۶	۲/۱
مدارک پزشکی	۱۴	۴/۸
فیزیولوژی	۴	۱/۴
رادیولوژی	۹	۳/۱
اتاق عمل	۱۵	۵/۲
جمع	۲۸۹	۱۰۰

پاسخ به پرسش اول: میزان رضایت دانشجویان از قسمت امانت کتابخانه چقدر است؟

جدول ۲- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت دانشجویان از بخش امانت کتابخانه

میزان رضایت	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۵۸	۲۰/۹
زیاد	۱۳۵	۴۸/۷
متوسط	۶۳	۲۲/۷
کم	۱۶	۵/۸
به هیچ وجه	۵	۱/۹
جمع	۲۷۷	۱۰۰

۹۵/۵ درصد دانشجویان از بخش امانت کتابخانه استفاده کرده بودند که طبق جدول (۲) ۴۸/۷ درصد آنان به میزان زیاد از این بخش رضایت داشتند. مهمترین دلیل

پاسخ به پرسش ششم: میزان رضایت دانشجویان از سیستم جستجوی منابع داخلی کتابخانه چقدر است؟

جدول ۷- توزیع فراوانی و درصد روش های یافتن منابع در کتابخانه

درصد	تعداد	روش پیدا کردن منابع
۲۶/۷	۷۳	سیستم کامپیوتری کتابخانه
۲۸/۹	۷۹	استفاده از برگه دان
۶۴/۴	۱۷۶	مراجعه به کتابدار
۵۷/۱	۱۵۶	مراجعه به قفسه

با وجود سیستم کامپیوتری و برگه دان در کتابخانه، دانشجویان بیشتر از طریق مراجعه به کتابدار (۶۴/۴ درصد) منابع مورد نیاز خود را پیدا می کنند. مهمترین دلیل عدم استفاده از سیستم کامپیوتری کتابخانه و برگه دان عدم آگاهی از وجود آنها در کتابخانه به ترتیب با ۵۶/۵ درصد و ۵۸/۳ درصد بوده است (جدول ۷).

پاسخ به پرسش هفتم: میزان رضایت دانشجویان از محیط فیزیکی کتابخانه چقدر است؟

جدول ۸- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت از محیط فیزیکی کتابخانه

محیط فیزیکی	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
نور	۳۴/۷	۳۸/۹	۲۳/۵	۲/۲	۰/۷
تهویه	۲۲/۷	۴۱/۱	۲۷/۳	۵/۷	۳/۲
سکوت و آرامش	۱۱	۱۸	۴۰/۳	۱۹/۷	۱۱
زیر بنا	۱۹/۱	۴۰/۶	۲۸/۷	۹	۲/۶
تعداد میز و صندلی	۱۵/۸	۳۲/۴	۳۴/۲	۱۳/۷	۳/۹
نظافت	۲۷/۴	۵۰/۹	۱۷/۴	۳/۲	۱/۱
ساعت کار	۱۹/۸	۳۲/۲	۲۷/۲	۱۱/۳	۹/۵
سرمایش گرمایش	۲۱/۸	۳۹/۴	۲۹/۹	۵/۶	۳/۳

در مورد محیط فیزیکی کتابخانه بالاترین میزان رضایت مربوط به نور کتابخانه و کمترین آن مربوط به سکوت و آرامش ذکر شده است (جدول ۸).

پاسخ به پرسش هشتم: میزان رضایت دانشجویان از کتابداران چقدر است؟

پاسخ به پرسش چهارم: میزان رضایت دانشجویان از بخش مجلات کتابخانه چقدر است؟

جدول ۵- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت از بخش مجلات کتابخانه

میزان رضایت	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۱۰	۵/۱
زیاد	۵۶	۲۸/۸
متوسط	۹۵	۴۹
کم	۲۴	۱۲/۳
به هیچ وجه	۹	۴/۸
جمع	۱۹۴	۱۰۰

۶۲/۵ درصد از دانشجویان از بخش مجلات کتابخانه استفاده کرده بودند که میزان استفاده از مجلات لاتین ۱۳/۷ درصد، مجلات فارسی ۳۱ درصد و ۱۸ درصد دانشجویان از هر دو گروه مجلات (فارسی و لاتین) استفاده کرده بودند که ۲۸/۸ درصد از آنها در حد زیاد از بخش مجلات رضایت داشتند (جدول ۵). مهمترین دلیل عدم رضایت از بخش مجلات کتابخانه روزآمد نبودن مقالات فارسی (۴۳/۳ درصد) ذکر شده است.

پاسخ به پرسش پنجم: میزان رضایت دانشجویان از بخش مرجع کتابخانه چقدر است؟

جدول ۶- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت از بخش مرجع کتابخانه

میزان رضایت	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۱۵	۹
زیاد	۶۰	۳۶
متوسط	۷۷	۴۶
کم	۱۵	۹
به هیچ وجه	۰	۰
جمع	۱۶۸	۱۰۰

۵۶/۴ درصد از دانشجویان از بخش مرجع کتابخانه استفاده کرده بودند که ۴۵/۸ درصد از آنها در حد متوسط از این بخش رضایت داشتند (جدول ۶). بیشترین مورد استفاده از منابع بخش مرجع استفاده از کتب لاتین به میزان ۴۱/۱ درصد و مهمترین دلیل عدم رضایت از بخش مرجع امانت ندادن کتابهای مرجع (۴۴/۸ درصد) ذکر شده است.

جدول ۹- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت از همکاری و برخورد کتابداران

نوع برخورد	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
همکاری کتابداران	۳۸/۲	۳۸/۹	۱۸/۶	۳/۲	۱/۱
برخورد کتابداران	۲۸/۹	۴۳/۶	۲۱/۴	۴/۷	۱/۴
دانش کتابداری	۲۵/۷	۴۰/۸	۲۸/۳	۳/۳	۱/۹
راهنمایی کتابداران	۲۷/۵	۴۳/۵	۱۹/۶	۷/۲	۲/۲

پاسخ به پرسش نهم: میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه به تفکیک ویژگیهای دموگرافیک آنها چقدر است؟

جدول (۹) نشان می‌دهد که ۴۳/۵ درصد از دانشجویان از راهنمایی و برخورد کتابداران در حد زیاد رضایت داشته‌اند.

الف: میزان رضایت بر حسب جنسیت:

جدول ۱۰- توزیع فراوانی و درصد رضایت دانشجویان از بخشهای مختلف کتابخانه بر حسب جنسیت

وضعیت رضایت جنسیت	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		به هیچ وجه	
	پسر	دختر	پسر	دختر	پسر	دختر	پسر	دختر	پسر	دختر
سایت اینترنت	۶/۲	۱۱/۱	۱۸/۵	۱۹/۶	۴۸/۱	۴۹/۳	۱۶/۳	۱۲/۳	۹/۸	۸/۸
بخش مخزن	۱۱/۷	۱۷/۲	۴۶/۵	۳۳/۵	۳۵/۱	۲۹/۳	۱۳/۲	۵/۱	۶/۵	۱/۹
بخش مجلات	۵/۳	۶/۵	۴۷/۸	۲۴/۶	۵۲/۸	۲۶/۳	۱۳/۷	۱۰/۸	۳/۶	۸/۶
بخش مرجع	۶/۴	۱۶/۶	۳۳/۴	۳۶/۸	۴۷/۲	۴۲/۸	۹/۶	۷/۲	۰	۰
رضایت کلی	۶/۶	۱۱/۴	۴۴/۵	۴۹/۴	۴۱/۳	۳۴/۲	۶/۶	۳/۸	۱/۱	۱/۲

متوسط و میزان رضایت ۴۶/۵ درصد پسران از این بخش در حد زیاد بوده است. و نیز ۸/۸ درصد پسران از بخش مجلات کتابخانه در حد زیاد رضایت داشتند در حالیکه ۵۲/۸ درصد از دختران رضایتی در حد متوسط از این بخش داشتند. در مورد رضایت از بخش مرجع هر دو گروه دختران و پسران به ترتیب با ۴۷/۲ و ۴۲/۸ درصد رضایتی در حد متوسط داشتند. به طور کلی میزان رضایت هر دو گروه دختران و پسران از خدمات ارائه شده در کتابخانه به ترتیب با ۴۴/۵ و ۴۹/۴ درصد در حد زیاد بوده است. جدول (۱۰)

ب- رضایت بر حسب رشته تحصیلی:

جدول ۱۱- وضعیت رضایت دانشجویان از بخشهای مختلف

کتابخانه بر حسب رشته تحصیلی

نوع خدمت	میزان رضایت	بیشترین	کمترین
سایت اینترنت	فیزیوتراپی	گفتاردرمانی	
بخش مخزن	فیزیوتراپی	گفتاردرمانی	
بخش مجلات	پرستاری	فیزیوتراپی	
بخش مرجع	پرستاری	فیزیوتراپی	

میزان رضایت از سایت اینترنت کتابخانه بر حسب جنسیت در حد متوسط به ترتیب دختران و پسران با ۴۸/۱ و ۴۹/۳ درصد بوده است. در حالیکه میزان رضایت ۳۵/۱ درصد دختران از بخش مخزن کتابخانه در حد متوسط و میزان رضایت ۴۶/۵ درصد پسران از این بخش در حد زیاد بوده است. و نیز ۸/۸ درصد پسران از بخش مجلات کتابخانه در حد زیاد رضایت داشتند در حالیکه ۵۲/۸ درصد از دختران رضایتی در حد متوسط از این بخش داشتند. در مورد رضایت از بخش مرجع هر دو گروه دختران و پسران به ترتیب با ۴۷/۲ و ۴۲/۸ درصد رضایتی در حد متوسط داشتند. به طور کلی میزان رضایت هر دو گروه دختران و پسران از خدمات ارائه شده در کتابخانه به ترتیب با ۴۴/۵ و ۴۹/۴ درصد در حد زیاد بوده است. جدول (۱۰) وضعیت رضایت دانشجویان از بخشهای مختلف کتابخانه بر حسب جنسیت را نشان می‌دهد.

میزان رضایت از سایت اینترنت کتابخانه بر حسب جنسیت در حد متوسط به ترتیب دختران و پسران با ۴۸/۱ و ۴۹/۳ درصد بوده است. در حالیکه میزان رضایت ۳۵/۱ درصد دختران از بخش مخزن کتابخانه در حد

دانشجویان از بخش مرجع کتابخانه بر حسب مقطع تحصیلی مربوط به دانشجویان مقطع کارشناسی و کمترین میزان رضایت از این بخش مربوط به مقطع دکترا بوده است. سایر مقاطع رضایتی در حد متوسط از این بخش داشتند. (جدول ۱۲).

بحث و نتیجه گیری

با توجه به سوال اول پژوهش ۴۸/۷ درصد دانشجویان از قسمت امانت کتابخانه به میزان زیادی رضایت داشتند. مهمترین دلیل عدم رضایت از این بخش کافی نبودن مدت امانت (۴۰/۲ درصد) بوده است. در پژوهشی که در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران توسط رئیسی و ابراهیمی در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده انجام شد، یافته ها نشان داد میزان رضایت پاسخگویان از خدمات بخش امانت کم و درصد افرادی که از خدمات این بخش رضایت کامل داشتند بین ۷/۲ الی ۱۱/۴ درصد در نوسان بوده است (رئیس، ابراهیمی، ۱۳۸۳). به نظر می رسد بهترین راه برای ارتقای میزان رضایت مراجعه کنندگان از بخش امانت کتابخانه در پژوهش حاضر اضافه نمودن مدت امانت کتابها و نیز افزایش تعداد مجاز کتابها جهت امانت می باشد.

از ۹۱/۶ درصد دانشجویی که از سایت اینترنت کتابخانه استفاده کرده بودند ۴۸/۵ درصد رضایتی در حد متوسط و تنها ۷/۷ درصد رضایت کامل داشتند. مهمترین موارد استفاده از سایت اینترنت مربوط به جستجوی اطلاعات با ۹۳/۴ درصد و پس از آن چک کردن mail با ۳۱/۹ درصد بوده است. یکی از مهمترین عواملی که باعث ایجاد نارضایتی سایت اینترنت شده است کافی نبودن تعداد کامپیوترهای سایت با ۵۱/۵ درصد بوده است که افزایش تعداد کامپیوترها می تواند باعث افزایش رضایت دانشجویان از این بخش گردد.

در خصوص میزان رضایت از بخش مخزن ۳۷/۴ درصد دانشجویان رضایتی در حد زیاد داشتند. مهمترین دلایل عدم رضایت از این بخش کمبود تعداد نسخه های کتاب فارسی و قدیمی بودن کتابها هر دو با ۴۰/۸ درصد ذکر شده است. در پژوهشی که در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شد مشخص گردید که عمده پاسخگویان از کیفیت منابع کتابخانه مرکزی رضایت

بالاترین میزان رضایت از سایت اینترنت و مخزن کتابخانه بر حسب رشته تحصیلی مربوط به دانشجویان رشته فیزیوتراپی و کمترین آن مربوط به دانشجویان رشته گفتار درمانی بوده است. سایر رشته ها از این بخش رضایتی در حد متوسط داشتند. در حالیکه بالاترین میزان رضایت از بخش مجلات کتابخانه بر حسب رشته تحصیلی مربوط به دانشجویان رشته پرستاری و کمترین آن مربوط به دانشجویان رشته فیزیوتراپی بوده است. رضایت سایر رشته ها از این بخش در حد متوسط بود. بالاترین میزان رضایت از بخش مرجع کتابخانه بر حسب رشته تحصیلی مربوط به دانشجویان رشته پرستاری و کمترین آن مربوط به دانشجویان رشته فیزیوتراپی بوده است. رضایت سایر رشته ها از این بخش در حد متوسط بود. (جدول ۱۱)

ج - میزان رضایت بر حسب مقطع تحصیلی:

جدول ۱۲- وضعیت رضایت دانشجویان از بخشهای مختلف کتابخانه بر حسب مقطع تحصیلی

نوع خدمت	میزان رضایت	بیشترین	کمترین
سایت اینترنت	کارشناسی	کارشناسی	کارشناسی
بخش مخزن	کارشناسی	دکترا	دکترا
بخش مجلات	کارشناسی	دکترا	دکترا
بخش مرجع	کارشناسی	دکترا	دکترا

بالاترین میزان رضایت دانشجویان از سایت اینترنت کتابخانه بر حسب مقطع تحصیلی مربوط به دانشجویان مقطع کارشناسی و کمترین میزان رضایت از این بخش نیز متعلق به همین مقطع بوده است. سایر مقاطع رضایتی در حد متوسط از این بخش داشتند. بالاترین میزان رضایت دانشجویان از مخزن کتابخانه بر حسب مقطع تحصیلی مربوط به دانشجویان مقطع کارشناسی و کمترین میزان رضایت از این بخش مربوط به مقطع دکترا بوده است. سایر مقاطع رضایتی در حد زیاد از این بخش داشتند.

بالاترین میزان رضایت دانشجویان از بخش مجلات کتابخانه بر حسب مقطع تحصیلی مربوط به دانشجویان مقطع کارشناسی و کمترین میزان رضایت از این بخش مربوط به مقطع دکترا بوده است. سایر مقاطع رضایتی در حد متوسط از این بخش داشتند. بالاترین میزان رضایت

شریف و امیرکبیر" انجام گرفت مشخص شد ۵۶/۱ درصد از جامعه استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌ها راضی یا بسیار راضی بوده و راضی‌ترین استفاده‌کنندگان مربوط به کتابخانه مرکزی دانشگاه امیرکبیر بوده اند که مهمترین عواملی که سبب افزایش رضایتمندی استفاده‌کنندگان شده است ارائه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و آموزش استفاده از کتابخانه بوده است (فیضی، ۱۳۷۶). شاید بتوان با اجرای این موارد در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان نیز گامی در جهت افزایش رضایت مراجعان برداشت.

در مورد روشهای یافتن منابع در کتابخانه نتایج نشان داد که اکثر دانشجویان (۶۴/۴ درصد) جهت یافتن منابع مورد نیاز خود به کتابدار مراجعه می‌کنند و پس از آن به ترتیب مراجعه به قفسه‌ها (۵۷/۱ درصد)، استفاده از برگه دان (۲۸/۹ درصد) و استفاده از سیستم کامپیوتری کتابخانه (۲۶/۷ درصد) به عنوان روشهای یافتن منابع در کتابخانه ذکر شده است. مهمترین دلیل عدم استفاده از سیستم کامپیوتری کتابخانه و برگه دان، عدم آگاهی از وجود آنها در کتابخانه بوده است. جهت رفع این مشکل پیشنهاد می‌شود کارگاه‌های آموزشی در فواصل زمانی معین (مثلاً هر ۳ ماه یک بار) به منظور معرفی و آموزش استفاده از برگه دان و سیستم کامپیوتری کتابخانه برگزار گردد. پژوهشی توسط کلانی با عنوان "بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران" انجام شد که یافته‌ها نشان داد در جستجوی منابع مورد نظر برگه دان در اولویت اول، کتابدار در اولویت دوم و قفسه‌های کتاب در اولویت سوم قرار دادند (کلانی، ۱۳۷۵). شاید دلیل این امر برگزاری کلاسهای آموزشی استفاده از برگه دان در این کتابخانه‌ها باشد.

یکی از مهمترین مواردی که باعث افزایش سطح رضایت دانشجویان می‌شود ارائه خدمات فتوکپی در کتابخانه است. در پژوهش حاضر ۸۹/۹ درصد از دانشجویان وجود چنین خدماتی را ضروری دانسته بودند. تحقیقی با عنوان "بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه" در سال ۲۰۰۵ در دانشگاه متروپولیتن منچستر انجام شد که آمار سطوح پایینی از رضایت در مورد تعداد کپی‌های کتابهای درسی، دستگاه‌های فتوکپی، ساعت کار کتابخانه

چندانی نداشته و آن را در حد بسیار کم تا متوسط ارزیابی نموده بودند که عمده‌ترین دلیل عدم رضایت کم بودن حجم منابع موجود در آن کتابخانه (۴۲ درصد) ذکر شده است که این وضعیت تقریباً مشابه وضعیت تحقیق حاضر می‌باشد (رئیسی، ابراهیمی، ۱۳۸۳). به نظر می‌رسد که با افزایش تعداد نسخه‌های کتابها و نیز روزآمد نمودن آنها بتوان گامی در جهت رفع این مشکل و ارتقاء سطح رضایتمندی استفاده‌کنندگان برداشت.

۴۹ درصد دانشجویان از بخش مجلات کتابخانه رضایتی در حد متوسط داشتند که مهمترین دلیل عدم رضایت روزآمد نبودن مجلات فارسی عنوان شده است. مجلات فارسی که در کتابخانه وجود دارند همگی رایگان بوده و وجهی جهت دریافت آنها پرداخت نمی‌شود. اکثر این مجلات مربوط به دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور است که برای کتابخانه ارسال می‌گردد. شاید دلیل روزآمد نبودن این نشریات نیز همین امر باشد. به نظر می‌رسد لازم است تمهیداتی جهت ترغیب دانشجویان به مطالعه نشریات لاتین انجام گیرد. تحقیق مشابهی توسط اصلانی در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شد که نشان داد ۳۰/۴ درصد دانشجویان از تنوع موضوعی نشریات رضایت داشته و ۷۳/۸ درصد دانشجویان از خدمات ارائه شده در این بخش آگاهی در حد ضعیف دارند (اصلانی، ۱۳۷۶).

در رابطه با میزان رضایت دانشجویان از بخش مرجع کتابخانه، نتایج حاکی از آن است که ۴۶ درصد دانشجویان از این بخش رضایتی در حد متوسط دارند. بیشترین موارد استفاده از این بخش مربوط به استفاده از کتب لاتین با ۴۱/۱ درصد و کمترین آن مربوط به مطالعه طرح‌های تحقیقاتی با ۱۵/۶ درصد بوده است. مهمترین دلیل عدم رضایت از بخش مرجع، امانت ندادن کتابهای این بخش با ۴۴/۸ درصد و امانت ندادن پایان‌نامه‌ها و طرح‌های تحقیقاتی با ۲۵/۷ درصد بوده است. از آنجا که سیاست کتابخانه در این مورد امانت ندادن منابع بخش مرجع می‌باشد، شاید بازنگری در قوانین کتابخانه باعث افزایش سطح رضایتمندی در این بخش گردد. در پژوهشی که توسط فیضی با عنوان "تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی

۲- برگزاری کلاسهای آموزشی نحوه استفاده از بانکهای اطلاعاتی برای دانشجویان.

۳- افزایش تعداد کامپیوترهای موجود در سایت کتابخانه.

۴- روز آمد نمودن و افزایش تعداد نسخه های کتابهای فارسی.

۵- روز آمد نگه داشتن کتابهای مرجع و جایگزین نمودن کتابهای جدید و انتقال کتابهای قدیمی به مخزن.

۶- آگاه نمودن دانشجویان از وجود سیستم جستجوی داخلی منابع موجود در کتابخانه و آموزش نحوه استفاده به آنان.

۷- برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت و کوتاه مدت برای کتابداران، خصوصا در زمینه آشنایی با بانکهای اطلاعاتی و نیز نحوه جستجوی منابع در آنها و یاجستجو در سایتهای رایگان.

منابع:

اصلائی، محسن" بررسی میزان آگاهی و رضایت دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از خدمات کتابخانه در سال ۱۳۷۶". طرح تحقیقاتی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. ۱۳۷۶.

رئیزی، پوران؛ ابراهیمی، عزت." میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳". کتابداری و اطلاع رسانی، دوره سی وهفتم، شماره اول.

شهسواری، ویدا." بررسی میزان شناخت، استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات رایانه ای کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان". پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، شیراز: دانشگاه شیراز. ۱۳۸۰.

فیضی، علیرضا." عیین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه های مرکزی دانشگاه های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیر کبیر". پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، تهران: دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی. ۱۳۷۶.

و جریمه ها را نشان داد که برای بهبود بخشیدن به این امر در سالهای اخیر کارهای زیادی انجام شده از جمله تهیه دستگاه فتوکپی برای تمام کتابخانه ها (دانشگاه متروپلیتن، ۲۰۰۵).

در تحقیق حاضر میزان رضایت از همکاری و برخورد کتابداران در حد زیاد بوده است. کمبود سکوت و آرامش در کتابخانه یکی از مواردی است که باعث احساس عدم رضایت در مراجعه کنندگان به کتابخانه شده است. برای بهبود بخشیدن با این مساله و جهت افزایش سکوت و آرامش در کتابخانه بهتر است ابتدا عواملی را که باعث بروز سرو صدا در کتابخانه می شوند شناسایی کرده و سپس در جهت برطرف نمودن آن مشکلات گام برداشت. از طرفی می توان از مراجعه کنندگان درخواست نمود تا در هنگام مراجعه به کتابخانه تلفن های همراه خود را در حالت خاموش یا بی صدا قرار داده و از صحبت نمودن با آن در کتابخانه خودداری نمایند. اما بالاترین میزان رضایت از محیط فیزیکی کتابخانه مربوط به نور کتابخانه با ۳۴/۷ درصد بوده است. قربانی در پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه موسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران انجام داد مشخص نمود که نور و روشنایی، سکوت و کافی بودن فضای اطلاعاتی نسبت به مراجعه کنندگان رضایت خاطر آنها را نسبتا به همراه داشته است در حالی که گرما و سرمای کافی و ساعت کار کتابخانه رضایت مراجعان را جلب نکرده است (قربانی، ۱۳۷۸).

با توجه به یافته های پژوهش مشخص شد که ۴۵/۹ درصد از دانشجویان به طور کلی از خدمات ارائه شده در کتابخانه رضایت داشتند. ۸/۱ درصد رضایت در حد خیلی زیاد و ۱/۳ درصد به هیچ وجه از خدمات کتابخانه راضی نبودند.

پیشنهادات

با توجه به نتایج به دست آمده برای افزایش میزان رضایت استفاده کنندگان از کتابخانه مرکزی پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

۱- کامپیوتری کردن سیستم امانت یا به عبارتی برقراری امانت خودکار در کتابخانه برای جلوگیری از اتلاف وقت مراجعه کنندگان در میز امانت.

دولتی تبریز". فصلنامه کتاب، ۱۳۸۳، دوره ۱۵، شماره ۱، ص ۱۳۵-۱۲۳.

Andaleeb, syedsaed, simmands, patience
"explaining usersisfactionwithacademiclibrariescollege&research, clibraries", vol, 59. NO2, 1998, P 156-167.

Manchester Metropolitan University,
Library News, Issue 11, Summer 2005.

Aveailable: <http://www.mmu.ac.uk/library>.
Townley, Charls.T And Boberg, Kevin
B(2001). "The changing role of the
technical university libraries". New
Mexico state univ.[Online]. [Cited
13.4.2001].

Aveailable: <http://educate.lib.chamers.se/LATUL/proceedcontents/fullp/Townley.htm>.

Tso, Haven, Macquarie University Library
2006 Client Satisfaction Survey

قربانی، نسرین. "بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه موسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران". پایان نامه کاشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی. ۱۳۷۸.

کلانی، فاطمه. "بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه در کلیه واحد های دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، غیر پزشکی". پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، دانشکده علوم انسانی. ۱۳۷۵.

موسوی شوشتری، مژگان. "بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران". فصلنامه اطلاع‌رسانی، ۱۳۸۲، دوره ۱۸، شماره ۳ و ۴، ص ۸۴-۹۳.

مهدی زاده قلعه جوق، لیدا. "میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاههای





پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی