

## میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز

علی مرادمند<sup>۱</sup>

### چکیده

در این مقاله میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز با هدف کشف نقاط قوت و ضعف موجود بررسی شده است. پژوهش به روش پیمایشی بوده و جامعه تحقیق ۹۴ نفر از دانشجویان دانشکده ادبیات می باشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه، و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آماری SPSS استفاده شده است. طبق نتایج به دست آمده، دانشجویان از تعداد کتاب های امانت داده شده و مدت زمان امانت و نحوه مدیریت و ساعات کار کتابخانه و رفتار کتابداران و وضعیت فعلی مطبوعات جاری راضی بوده اند و دلایل عمده نارضایتی آنان، نبود اینترنت، امانت طولانی مدت کتاب های مهم توسط استادان و عدم دسترسی دانشجویان به این کتاب ها، ضعف مجموعه کتابخانه و نبود سالن مطالعه مناسب بوده است. ۷۵/۶ درصد دانشجویان، خواستار اداره مجموعه کتابخانه به روش قفسه باز بوده اند. بیش از نیمی از دانشجویان از کتابخانه و خدمات آن ناراضی بوده اند. بین تعداد مراجعات دانشجویان به کتابخانه و میزان رضایت از کتابخانه رابطه معنی داری مشاهده نشد. بین رفتار و ویژگی های کتابدار و میزان رضایت مراجعان به کتابخانه رابطه معنی دار (مستقیم) وجود دارد، ولی رابطه معنی داری میان معدل مراجعان و تعداد مراجعات آنها به کتابخانه مشاهده نشد. میان روزآمد بودن منابع و تعداد دفعات مراجعه دانشجویان به کتابخانه نیز رابطه معنی داری دیده نشد و بالاخره بین خدمات کتابخانه به مراجعان و میزان رضایت آنها از کتابخانه رابطه معنی دار وجود دارد.

### کلیدواژه ها

استفاده کنندگان، رضایت، کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران، خدمات

## مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان بخشی از نظام آموزش عالی محسوب شده و نقش حیاتی و مهمی در گردآوری و انتقال اطلاعات علمی و پیشبرد اهداف آموزشی ایفا می‌کنند. این کتابخانه‌ها می‌توانند کانون اصلی تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز دانشجویان، محققان، و پژوهشگران باشند، به شرط آنکه به‌طور مرتب کم و کیف خدمات ارائه شده مورد ارزیابی قرار گرفته و نقاط قوت و ضعف آنها مشخص شود.

یکی از روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه، بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و نظرخواهی از آنان درخصوص بهبود خدمات است، چون هدف اصلی کتابخانه جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان است. با انجام این بررسی‌ها می‌توان خدماتی را که رضایت بالایی کسب کرده‌اند تقویت و خدماتی که از آنها احساس ناراضی شده است، بهبود بخشید و با این کار امکان ارتقای خدمات کتابخانه را فراهم آورد.

در ارزیابی‌ها و تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده، دلایل متعددی برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها ذکر شده است: «(۱) گردآوری اطلاعات برای تسهیل در تصمیم‌گیری و توجیه افزایش هزینه‌ها، (۲) ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده، (۳) شرکت دادن استفاده‌کنندگان در مدیریت» (۸).  
ارتجایی (۱۳۷۲) به نقل از توید<sup>۲</sup>، اشاره می‌کند که «مراجعان کتابخانه‌ها سه

نوع هستند: (۱) مراجعان ناراضی که کمتر از آنچه انتظار داشته‌اند خدمات دریافت کرده‌اند، (۲) مراجعان راضی که دقیقاً همان مقدار که انتظار داشته‌اند خدمات دریافت کرده‌اند، و (۳) مراجعان جذب شده که بیشتر از حد انتظارشان خدمات دریافت کرده‌اند. وی تأکید می‌کند که بهترین و عملی‌ترین راه برای جذب افراد به کتابخانه‌ها و جلب رضایت آنها، فراهم کردن زمینه تبلیغ خدمات کتابخانه توسط خود مراجعان و از زبان خود آنهاست، چون طبق بررسی‌های انجام شده، مشخص شده که هر مراجعه‌کننده ناراضی به ۱۰ نفر اظهار ناراضی می‌کند و در مقابل یک مراجعه‌کننده مجذوب به ۳ نفر اظهار رضایت می‌کند به عبارتی حدود ۳/۳ مراجعه‌کننده مجذوب در مقابل یک مراجعه‌کننده ناراضی لازم است تا بتواند اثر آن را خنثی کند» (۱).  
بعضی از صاحب‌نظران از جمله «گلدهور»<sup>۳</sup> بررسی استفاده‌کنندگان را با اهمیت‌تر و کارسازتر از بررسی مجموعه کتابخانه و عوامل دیگر می‌دانند. او می‌گوید: «بررسی استفاده‌کنندگان باعث ایجاد معیارهایی در زمینه نوع و میزان خدمات دریافت شده آنها می‌شود و به همین خاطر کتابخانه‌ها باید در فواصل زمانی مختلف به چنین ارزیابی‌هایی اقدام کنند» (۱۴: ۱۶).

با توجه به اینکه کتابخانه‌های دانشگاهی و خصوصاً کتابخانه‌های دانشکده‌ای نقش بسیار مهمی در فرایند تحقیق و تفحص دارند، لازم است که خدمات و امکانات موجود خود را به مراجعان و جامعه استفاده‌کننده معرفی

2. Tweed

3. Goldhor

### هدف پژوهش

هدف این مقاله بررسی وضعیت خدمات کتابخانه دانشگاه ادبیات و برآورد میزان رضایت استفاده‌کنندگان و کشف نقاط قوت و ضعف خدمات کتابخانه و ارائه پیشنهاداتی در جهت بهبود خدمات و رفع مشکلات موجود است.

### روش تحقیق و جامعه مورد پژوهش

روش تحقیق پیمایشی از نوع توصیفی است. جامعه مورد پژوهش ۹۴ نفر از دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه ادبیات هستند.

### ابزار گردآوری اطلاعات

برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است که حاوی ۳۵ سؤال بر اساس مقیاس لیکرت و یک سؤال باز بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است. پایایی پرسشنامه با در نظر گرفتن سؤالات ۱-۳۵ محاسبه شد که ضریب آنها معادل  $0/9057$  ( $\alpha = 0/9057$ ) بوده که از اعتبار بسیار بالایی برخوردار است.

### فرضیه‌های پژوهش

۱. بیش از نیمی از مراجعان از خدمات کتابخانه دانشگاه ادبیات راضی نیستند.
۲. رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه رابطه معنی‌داری با تعداد مراجعات آنها دارد.
۳. میان رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۴. رابطه معنی‌داری میان معدل دانشجویان

کنند و سعی کنند با کسب آگاهی از نیازهای اطلاعاتی آنان به‌طور کارآمد و مطلوب در خدمت جامعه پژوهشگر و پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی باشند. برای نیل به این هدف مهم لازم است کتابخانه‌های دانشگاهی به‌طور مرتب به ارزیابی خدمات و امکانات کتابخانه و مقایسه آن با نیازها و انتظارات مراجعان بپردازند و با استفاده از شیوه‌های نظرسنجی و نیازسنجی از جمله بررسی رضایت مراجعان به این هدف دست پیدا کنند.

این بررسی موردی به این دلیل در دانشگاه ادبیات انجام گرفته است که این دانشکده هم از قدمت بیشتری نسبت به سایر دانشکده‌ها برخوردار است و هم تعداد دانشجویان زیادی داشته و رشته‌های مختلفی در آن دایر است و این دانشکده دو کتابخانه و یک سالن مطالعه دارد و بخش نشریات دانشکده هم بسیار فعال است.

کتابخانه دانشگاه ادبیات در سال ۱۳۵۲ تأسیس شده و به‌طور رسمی فعالیت خود را شروع کرده است. مجموعه کتابخانه به شیوه بسته اداره می‌شود. کتابخانه به شیوه رده‌بندی کتابخانه کنگره (LC)، فهرستنویسی و رده‌بندی شده است. تعداد کل کتاب‌های فارسی و عربی موجود ۴۰,۴۶۰ جلد و تعداد کل کتاب‌های لاتین ۵۲,۷۲۱ جلد است. تعداد عناوین نشریات جاری فارسی ۹۰ عنوان و لاتین ۵۰ عنوان است. تعداد دانشجویان این دانشکده ۱۵۰۰ و تعداد استادان ۴۴ و تعداد کارمندان دانشکده ۳۵ نفر است.

با تعداد مراجعات آنها به کتابخانه وجود دارد. ۵. میان روزآمد بودن منابع و تعداد مراجعات دانشجویان رابطه معنی داری وجود دارد.

۶. میان آموزش مراجعان و تعداد دفعات مراجعه آنها به کتابخانه رابطه معنی داری وجود دارد.

### پیشینه پژوهش

بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه از سال ۱۹۴۰ آغاز شد و گرچه نمونه‌هایی از کمیّت سنجی در کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۳۰ موجود است، اما اواخر دهه ۱۹۶۰ نقطه عطف مناسبی برای رشد این‌گونه پژوهش‌هاست. اولین سری تک‌نگاشت‌ها در مورد موضوع‌های مربوط به ارزشیابی در حیطه علوم کتابداری در ۱۹۶۸ به چاپ رسید و از اواخر دهه ۱۹۸۰ بود که این فعالیت‌ها به شکل گسترده‌ای اشاعه یافتند. در جریان سال‌های ۱۹۶۰-۱۹۸۰ تحقیقات انجام شده در این زمینه به بررسی یک وضعیت دوگانه مربوط می‌شدند، به این ترتیب که در اغلب این پژوهش‌ها، هدف اصلی، پاسخ به این سؤال بوده که آیا در یک کتابخانه، استفاده کنندگان، از خدمات دریافتی و امکانات و تسهیلات موجود راضی هستند یا نه. در این مطالعات و بررسی‌ها شاخص‌هایی چون حجم مجموعه، نیروی انسانی، میزان بودجه تخصیص یافته به کتابخانه‌ها و مواردی از این قبیل مورد ارزیابی قرار می‌گرفتند. محققان و پژوهشگران بعدها به این نتیجه رسیدند که

تنها با در نظر گرفتن شاخص‌ها و معیارهای فوق‌الذکر نمی‌توان تصویر درستی از نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان و رضایت آنها ترسیم کرد، بلکه باید روش‌هایی را ایجاد کرد که بتواند میزان تعامل بین منابع کتابخانه و امکانات و تسهیلات و خدمات ارائه شده و استفاده‌کنندگان و نیازهای اطلاعاتی آنان را بسنجد و درست از دهه ۱۹۸۰ به بعد بود که گام‌هایی در این زمینه برداشته شد و پژوهش‌های مربوط به رضایت مراجعان بیشتر به مطالعه انتظارات و نیازهای آنان و عوامل ایجاد رضایت معطوف شد.

جان باد<sup>۴</sup> (۱۹۷۸) به بررسی رضایت مراجعان در دو دانشگاه لویزیانای شمال شرقی و لویزیانای جنوب شرقی پرداخت. در اولی میزان رضایت استادان و در دومی میزان رضایت دانشجویان را بررسی کرد نتیجه پژوهش او نشان داد که در هر دو دانشگاه جامعه استفاده‌کننده از منابع و خدمات مرجع رضایت داشته و از وضعیت فیزیکی و محیط کتابخانه خصوصاً از سروصدا و شلوغی آن ابراز نارضایتی کرده‌اند (۱۲: ۷۱-۸۴).

در ۱۹۸۳، الیا و والش<sup>۵</sup>، به تحقیقی در مورد مفهوم رضایت استفاده‌کنندگان پرداختند. به نظر این دو رضایت استفاده‌کنندگان یا درجه رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه براساس خود - گزارش‌دهی به صورت یک ارزیابی ذهنی و نظری از عملکرد کتابخانه‌های عمومی فرض می‌شود. از این خدمات مختلف و مقایسه سطوح عملکرد

4. John Bud

5. Elia & Walsh

این کتابخانه با سایر کتابخانه‌های گزارش داده شده، استفاده می‌شود. همچنین تصور می‌شود که رضایت استفاده‌کننده یک رابطه مثبت با میزان استفاده از کتابخانه دارد. گزارش نتایج تحقیق بر روی ۶۲۳ مراجعه‌کننده کتابخانه عمومی «رمزی کانت» ثابت می‌کند که این مفهوم بالقوه برای ارزیابی خدمات در یک کتابخانه مفید است. از آنجا که این مفهوم تحت تأثیر خصوصیات جمعیت‌شناسی استفاده‌کنندگان قرار دارد، نباید برای مقایسه سطوح عملکرد تصور شده کتابخانه‌هایی که مورد استفاده جامعه‌های مختلف استفاده‌کننده قرار می‌گیرند، استفاده شوند. نتیجه دیگر این تحقیق این بود که این مفهوم رابطه مثبتی با میزان استفاده از کتابخانه ندارد (۱۳: ۱۰۹).

یانگ<sup>۶</sup> (۱۹۹۸) به بررسی بخش امانت کتابخانه‌های دانشگاهی و نقش آنها در تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان پرداخت. وی خاطر نشان کرد که فقر مجموعه و ناتوانی آن در برآوردن نیازهای مراجعان عامل اصلی ناراضایتی جامعه استفاده‌کننده می‌باشد. همچنین نتایج تحقیق او نشان داد که ضعف در برقراری ارتباط صمیمانه از سوی کتابداران، عامل مهم ناراضایتی است، چون در این صورت کتابدار به نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده پی نبرده و نیاز مراجعه‌کننده برآورده نمی‌شود و طبیعتاً چنین شخصی از کتابخانه ناراضی خواهد بود. در این بررسی دسترسی مستقیم به مجموعه کتابخانه عاملی برای افزایش میزان رضایت مراجعان و جذب هرچه بیشتر آنان به کتابخانه معرفی شده

است (۱۵: ۱۲۰-۱۲۸).

بلاین و ای. ریزی<sup>۷</sup> (۲۰۰۱) طی بررسی‌هایی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت مراجعان به کتابخانه با عواملی همچون کیفیت و کفایت مجموعه، لیاقت و شایستگی کارکنان، سهولت استفاده از فهرست‌ها و پایانه‌های رایانه‌ای ارتباط مستقیم دارد و با عواملی همچون پایانه‌های اینترنتی، بانک‌های اطلاعاتی روی لوح‌های فشرده و همچنین با تعداد نسخه‌های تکراری کتاب‌ها ارتباط کمتری دارد، ولی به نظر می‌رسد که این ادعا زیاد صحیح نباشد، چون اینترنت و بانک‌های اطلاعاتی از عوامل اصلی جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان‌اند (۱۱: ۵۲-۶۸).

برخلاف تحقیقات و مطالعات فراوانی که در کشورهای خارجی در زمینه بررسی رضایت مراجعان انجام شده است؛ در ایران به این مقوله توجه چندانی نشده است. بررسی اجمالی چکیده مقالات کتابداری و اطلاع‌رسانی این نکته را روشن می‌کند.

سرداری (۱۳۶۶) طی بررسی‌هایی که در کتابخانه مرکز تحقیقات مسکن انجام داد به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان پرداخت. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد که عوامل اصلی افزایش رضایت مراجعان عبارتند از: ۱) باز بودن سیستم و جست‌وجوی آزاد در بین قفسه‌ها و دسترسی مستقیم به مجموعه؛ ۲) عدم وضع قوانین و مقررات سخت و دشوار امانت (۴).

ارتجایی (۱۳۷۲) ابراز می‌دارد که میان

رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و میزان برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی آنان رابطه معنی داری وجود دارد. او در بررسی های خود پی برد که بیش از نیمی از استفاده کنندگان با طرز استفاده از برگه دان آشنا نبوده و ترجیح می دهند مستقیماً به قفسه ها مراجعه کنند. نتایج تحقیق او نشان می دهد که بین رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران و تعداد دفعات مراجعه آنها به کتابخانه رابطه معنی داری وجود دارد (۱).

ملکی نوجه دهی (۱۳۷۳) در بررسی های خود در خصوص رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه های دانشکده ای دانشگاه شهید بهشتی عوامل رضایت مراجعان را در مقولاتی چون توانایی کتابداران در پاسخگویی به سؤالات مراجعان، سهولت دستیابی به منابع از طریق برگه دان، و عدم سخت گیری در امانت منابع معرفی می کند. وی خاطر نشان می کند که عمده عوامل نارضایتی استفاده کنندگان از کتابخانه، روزآمد نبودن نشریات، ناتوانی کتابخانه در ارتقای سطح علمی دانشجویان، عدم برگزاری دوره های آموزش استفاده کنندگان و فقدان تسهیلات تکثیر (فتوکپی و زیراکس) بوده است (۹).

امامزاده (۱۳۷۴) در تحقیق خود به بررسی میزان رضایت روزنامه نگاران و نویسندگان مؤسسه کیهان از آرشیو موضوعی آن مؤسسه پرداخت. هدف از این تحقیق، بررسی میزان رضایت روزنامه نگاران مؤسسه کیهان از آرشیو موضوعی آن مؤسسه و دستیابی به نقاط ضعف و قوت آرشیو مذکور به منظور آشنایی مدیران مؤسسه با نظریات روزنامه نگاران

خود در زمینه شیوه گردآوری اطلاعات است. جامعه مورد مطالعه روزنامه نگاران کیهان و روش تحقیق پیمایشی از طریق توزیع پرسشنامه جهت گردآوری نظریات روزنامه نگاران بود. یافته ها نشان می دهد که ۱۴/۴ درصد از پاسخ دهندگان در بازیابی از آرشیو موضوعی دارای مشکل هستند. ۱۰۰ درصد پاسخ دهندگان مشکل بازیابی در آرشیو موضوعی کیهان را ناشی از تأخیر زیاد، سستی و دستی بودن، انباشتگی اطلاعات و عدم برخورداری از نیروی انسانی متخصص ذکر کردند. ۹۲/۸ درصد جامعه تحقیق لزوم ایجاد بانک اطلاعات و مرکز اطلاع رسانی مطبوعات را مورد تأکید قرار دادند. به کارگیری گروه های تخصصی برای نمایه سازی و کامپیوتری کردن آرشیو موضوعی کیهان، کامل کردن این آرشیو با وارد کردن اطلاعات مندرج در روزنامه ها و نشریات، آموزش روزنامه نگاران برای آشنایی و استفاده از کامپیوتر، نصب یک دستگاه کامپیوتر در هر سرویس روزنامه و اتصال کامپیوتر کیهان به شبکه های دیگر از جمله اینترنت از پیشنهادهای ارائه شده در این تحقیق است (۲).

فیضی (۱۳۷۶) اظهار می دارد که برخورد مناسب کتابدار، در دسترس بودن او در هنگام نیاز، امکان ضبط یا کپی اطلاعات درخواستی، و رایگان بودن خدمات از عوامل اصلی رضایت استفاده کنندگان است (۵).

درودی (۱۳۷۷) بیان می دارد که به نظر دانشجویان مؤثرترین عامل در بهبود خدمات کتابخانه و جلب رضایت مراجعان، افزایش کتابها و مجلات تخصصی مرتبط با رشته

تخصصی آنها و به‌کارگرفتن کتابداران متخصص است. وی خاطر نشان می‌کند که ۷۵ درصد از دانشجویان از نظام قفسه باز جانبداری کرده‌اند (۳).

قربانی (۱۳۷۸) به بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران با هدف تعیین علل و عوامل مهم و مؤثر در رضایت و عدم رضایت مراجعان پرداخته است. او در مقاله خود فایده بررسی رضایت مراجعان را، روشن شدن کمبودها و نارسایی‌ها و دریافت پیشنهادهای استفاده‌کنندگان و تجزیه و تحلیل و انعکاس آن به مدیریت کتابخانه جهت به‌کارگرفتن نقطه نظرات مراجعان و رفع کمبودها و در نهایت بازدهی بهتر در امر خدمات کتابخانه می‌داند. او عوامل عمده رضایت استفاده‌کنندگان را غنی بودن مجموعه کتابخانه، خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، کافی بودن نور و روشنایی کتابخانه، ساکت بودن سالن مطالعه، کافی بودن نسبت فضای مطالعاتی کتابخانه به مراجعان، و عدم سخت‌گیری در امانت کتاب و طول دوره امانت، مجرب بودن کتابداران، برخوردار بودن کتابخانه از تجهیزات سرمایش و گرمایش، کافی بودن ساعت کار کتابخانه، کمک و راهنمایی کتابداران در زمینه جست‌وجوی رایانه‌ای معرفی می‌کند. همچنین مراجعان از میزان منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه، کافی نبودن تعداد رایانه‌ها، و فقدان خدمات تکثیر ناراضی بوده‌اند. بیش از ۶۰ درصد مراجعان گفته‌اند که عمدتاً برای انجام تحقیق به کتابخانه مراجعه می‌کنند (۶).

کاشانی‌زاده (۱۳۷۹)، به بررسی میزان رضایت مراجعان در بین اعضای کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ پرداخته است. او هدف اصلی و عمده تحقیق خود را تعیین میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶ و یافتن موانع بین استفاده‌کننده و اهداف اطلاعاتی مراجعان در کتابخانه‌های مورد مطالعه بیان کرده است. او در بخش نتایج تحقیق ابراز کرده است که میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی ۶۰/۳ درصد بوده است و ۳۵/۵ درصد از رفتار کتابداران راضی و ۳۵/۹ درصد ناراضی بوده‌اند. همچنین دانشجویان از وضعیت مواد غیرچاپی و سمعی و بصری ابراز نارضایتی کرده‌اند (۷).

موسوی شوشتری (۱۳۸۲) به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پرداخته است. نتایج تحقیق او نشان می‌دهد که بیشترین زمینه‌های استفاده از کتابخانه مرکز عبارتند از: انجام کارهای پژوهشی و تهیه پایان‌نامه. میانگین میزان آگاهی مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران پایین بوده و نمایانگر آگاهی پایین آنان نسبت به خدمات ارائه شده است. میانگین رضایتمندی کلی مراجعان از خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران بالا (۸۱/۷۰) بوده است. ولی میانگین کل برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعان متوسط (۳/۹۰) بوده است. عاملی که باعث بروز بیشترین نارضایتی‌ها در استفاده‌کنندگان

شده است، عبارت است از ناکافی بودن یا عدم وجود چکیده برخی منابع در بانک‌های اطلاعاتی مرکز. همچنین بیشترین میزان رضایت مربوط به جست‌وجوی اطلاعات فارسی از پایگاه اطلاعاتی تهیه شده در مرکز بوده است. محقق در پایان برای رفع نواقص و کمبودهای موجود پیشنهادهایی ارائه داده است: ۱) آموزش استفاده‌کنندگان از بانک‌های اطلاعاتی و ۲) آگاهی‌رسانی وسیع در خصوص خدمات ارائه شده توسط کتابخانه تهیه چکیده

برای تمام مقالات و حتی‌الامکان ارائه مقالات تمام متن به همراه چکیده (۱۰: ۸۴-۹۳).

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

همان‌طور که اشاره شد، جامعه پژوهش ۹۴ نفر از دانشجویان دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز در رشته‌ها و مقاطع مختلف بودند. ۲۴ نفر از پاسخ‌دهندگان دانشجویان رشته جغرافی و ۲۰ نفر تاریخ، ۲۰ نفر دبیری زبان انگلیسی، ۶ نفر زبان فرانسه

جدول ۱. پراکندگی دانشجویان به تفکیک رشته تحصیلی

درصد	تعداد	رشته تحصیلی
۲۵/۵	۲۴	جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری
۲۱/۳	۲۰	تاریخ
۲۱/۳	۲۰	دبیری زبان انگلیسی
۱۲/۸	۱۲	ادبیات
۱۱/۶	۱۱	مترجمی زبان انگلیسی
۶/۴	۶	زبان فرانسه
۱/۱	۱	بی‌جواب
۱۰۰	۹۴	جمع

جدول ۲. پراکندگی دانشجویان به تفکیک ترم

درصد	تعداد	ترم
۴۷/۹	۴۵	ترم ۲
۱/۲	۲	ترم ۳
۱۰/۶	۱۰	ترم ۴
۱/۱	۱	ترم ۵
۸/۵	۸	ترم ۶
۲۲/۳	۲۱	ترم ۸
۷/۴	۷	بدون جواب
۱۰۰	۹۴	جمع



بودند، یک نفر هم رشته خود را در پرسشنامه قید نکرده بود. ۴۵ نفر از پاسخگویان در ترم دوم؛ ۲۱ نفر، ترم هشتم؛ ۱۰ نفر، ترم چهارم؛ ۸ نفر، ترم ششم، و یک نفر ترم پنجم بودند؛ ۷ نفر هم ترم خود را ذکر نکرده بودند. ۸۸ نفر از پاسخدهندگان در مقطع کارشناسی و ۴ نفر در مقطع کارشناسی ارشد، مشغول به تحصیل بوده‌اند و ۲ نفر هم مقطع تحصیلی خود را ذکر نکرده‌اند. ۴۵ نفر از پاسخدهندگان مؤنث و ۴۸ نفر مذکر بوده‌اند و یک نفر هم جنسیت خود را مشخص نکرده است. اکثر پاسخدهندگان بین ۲۲ تا ۲۴ سال داشته‌اند. همه پاسخدهندگان در دوره روزانه مشغول به تحصیل بوده و فقط ۸/۵ درصد آنها شاغل بوده‌اند. کمترین معدل ۱۲/۳۲ و

بیشترین ۲۰ بوده و پاسخدهندگان به طور متوسط دارای معدل ۱۶ بوده‌اند. ۶۹ درصد پاسخدهندگان گفته‌اند که مطالب علمی رشته آنها به زبان انگلیسی منتشر می‌شود. ۵۰ درصد ابراز داشته‌اند که سطح زبان انگلیسی آنها متوسط است. ۲۷ درصد گفته‌اند که در هر نیمسال تحصیلی ۱ الی ۴ بار به کتابخانه مراجعه می‌کنند و ۲۰/۲ درصد، ۵-۸ بار؛ ۲۳/۴ درصد، ۹-۱۲ بار؛ و ۲۳/۴ درصد، بیش از ۱۲ بار در هر نیمسال تحصیلی به کتابخانه مراجعه می‌کنند. ۶/۴ درصد نیز گفته‌اند که اصلاً به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند. ۶۶ درصد پاسخگویان گفته‌اند که تا به حال در زمینه استفاده از کتابخانه آموزش ندیده‌اند

جدول ۳. دفعات مراجعه دانشجویان به کتابخانه در طول یک نیمسال تحصیلی

درصد	تعداد	دفعات مراجعه
۲۷/۷	۲۶	۱-۴
۲۰/۲	۱۹	۵-۸
۲۳/۴	۲۲	۹-۱۲
۲۲/۳	۲۱	بیش از ۱۲ بار
۶/۴	۶	اصلاً مراجعه نمی‌کند
۱۰۰	۹۴	جمع

جدول ۴. تمایل دانشجویان به برنامه های آموزشی احتمالی کتابخانه

مجموع	بی جواب	شرکت نمی‌کند	شرکت می‌کند	برنامه‌ها
۱۰۰	-	۷۰/۲	۲۹/۸	روش استفاده از برگه‌دان
۱۰۰	۱	۲۷/۷	۷۱/۳	روش استفاده از نرم‌افزارها
۱۰۰	۱	۶۵	۲۸	روش استفاده از چکیده‌نامه‌ها و نمایه‌نامه‌ها
۱۰۰	-	۴۸/۹	۵۱/۱	روش استفاده از منابع مرجع

و ۳۱ درصد آموزش‌هایی دیده‌اند. در پاسخ به این سؤال «اگر کتابخانه برای آموزش استفاده‌کننده از منابع و خدمات خدمات کتابخانه برنامه‌های کوتاه‌مدت تدارک ببیند؛ در کدام برنامه‌ها شرکت خواهید کرد؟»؛ ۷۱/۳ درصد دانشجویان «روش استفاده از نرم‌افزارها» را انتخاب کرده‌اند.

در جدول ۵ میزان رضایت استفاده‌کنندگان از مجموعه منابع کتابخانه در هشت مورد که از سؤالات اول تا هشتم پرسشنامه استخراج شده‌اند، ذکر شده است. ۳۹/۴ درصد دانشجویان تازگی مطالب کتاب‌های فارسی کتابخانه را متوسط ارزیابی کرده‌اند. و در کل اکثر دانشجویان مجموعه کتابخانه را از لحاظ تازگی مطالب کتاب‌های فارسی و غیر فارسی و مجموعه مجلات فارسی و تعداد کتاب‌ها اعم از فارسی و غیرفارسی و منابع مرجع تخصصی و غیر تخصصی را کم تا متوسط ارزیابی کرده‌اند.

در جدول ۶ میزان رضایت دانشجویان از توانایی‌های کتابخانه در چهار مقوله تهیه کتاب‌های روزآمد، تهیه کتاب‌های مورد نیاز برای پژوهش، میزان اتکای دانشجویان به مجموعه کتابخانه در انجام تحقیقات و پروژه‌هایشان، و میزان دقت کتابخانه در مجموعه‌سازی آمده است.

دانشجویان به‌طور متوسط توانایی کتابخانه را در بر آوردن مقولات فوق‌الذکر، بین کم تا متوسط ارزیابی کرده‌اند. در این خصوص ۸/۷۵ درصد دانشجویان گزینه (خیلی کم) و بعد به ترتیب، ۲۷/۹۲ درصد گزینه (کم)، ۳۷/۴۷ درصد گزینه (متوسط)، ۱۸/۹ درصد گزینه (زیاد)، و ۴ درصد گزینه (خیلی زیاد) را انتخاب کرده‌اند و ۲/۷۵ درصد دانشجویان پاسخ نداده‌اند. بیشترین رضایت دانشجویان از تهیه کتاب‌های موردنیاز برای پژوهش بوده است. و کمترین رضایت آنها از «تهیه کتاب‌های روزآمد» بوده است. عمده

جدول ۵. میزان رضایت از مجموعه منابع کتابخانه

مجموع	بی‌جواب	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وضعیت رضامندی
							نوع خدمت
۱۰۰	۵	۱/۱	۱۳/۸	۳۹/۴	۲۶/۶	۱۲/۸	تازگی مطالب کتاب‌های فارسی
۱۰۰	۳/۳	۱۰	۱۱/۷	۴۱/۵	۲۸/۷	۱۴/۹	تازگی مطالب کتاب‌های غیر فارسی
۱۰۰	۲/۱	۳/۴	۱۸/۱	۳۶/۲	۲۶/۶	۱۲/۸	مجموعه مجلات غیر فارسی
۱۰۰	۸/۵	۱/۲	۱۸/۱	۳۹/۴	۲۱/۳	۱۰/۶	مجموعه مجلات فارسی
۱۰۰	۸/۵	۱/۱	۲۰/۲	۴۱/۵	۲۱/۳	۷/۴	تعداد کتاب‌های فارسی
۱۰۰	۶/۴	۳/۴	۱۶	۳۹/۴	۲۲/۳	۱۱/۷	تعداد کتاب‌های غیر فارسی
۱۰۰	۴/۳	۶/۴	۱۹/۱	۴۰/۴	۱۹/۱	۱۰/۶	منابع مرجع
۱۰۰	۲/۱	۸/۵	۳۳	۳۷/۲	۱۶	۳/۲	منابع غیر تخصصی

جدول ۶. میزان رضایت از توانایی‌های کتابخانه

مجموع	بی جواب	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وضعیت رضامندی
							نوع خدمت
۱۰۰	۱/۱	۱/۱	۵/۳	۳۱/۹	۴۶/۸	۱۳/۸	تهیه کتاب‌های روزآمد
۱۰۰	۴/۱	۱/۲	۱۲/۸	۴۳/۶	۳۰/۹	۷/۴	تهیه کتاب‌های مورد نیاز برای پژوهش
۱۰۰	۴/۱	۱۱/۲	۳۹/۳	۲۵/۴	۱۳/۶	۶/۴	میزان اتکا به مجموعه کتابخانه در انجام پژوهش
۱۰۰	۴/۳	۱/۱	۱۸/۱	۴۸/۹	۲۰/۲	۷/۴	دقت مجموعه‌سازی
—	۲/۷۵	۴	۱۸/۹	۳۷/۴۷	۲۷/۹۲	۸/۷۵	میانگین

۱۸/۹ درصد (زیاد) و ۷/۲ درصد خیلی زیاد ارزیابی شده است. ۱/۶۲ درصد از دانشجویان نظری نداشته‌اند.

در جدول ۸، میزان رضایت از خدمات کتابخانه، از جمله ساعات کار، تعداد کتاب‌های امانتی، مدت امانت، و امانت بین کتابخانه‌ای آمده است. اکثر دانشجویان از ساعات کار کتابخانه راضی بوده‌اند. حدود ۵۰ درصد پاسخ‌دهندگان، میزان رضایت خود

نارضایتی دانشجویان از قدیمی و کهنه بودن کتاب‌هاست.

در جدول ۷، میزان رضایت دانشجویان از وضعیت فیزیکی کتابخانه ذکر شده است. بیشترین نارضایتی (۶۲/۸) درصد، مربوط به محیط فیزیکی کتابخانه بوده است. به‌طور متوسط میزان رضایت دانشجویان از وضعیت فیزیکی کتابخانه ۲۱ درصد (خیلی کم)، ۲۰/۷۵ درصد (کم)، ۳۱/۳۷ درصد (متوسط)،

جدول ۷. میزان رضایت از وضعیت فیزیکی کتابخانه

مجموع	بی جواب	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وضعیت رضامندی
							نوع خدمت
۱۰۰	۱	۱/۲	۳/۲	۷/۴	۲۳/۴	۶۲/۸	تناسب محیط فیزیکی
۱۰۰	۱	۱۱/۷	۳۰/۹	۳۶/۲	۱۲/۸	۷/۴	میزان احساس آرامش در محیط کتابخانه
۱۰۰	۳	۳/۳	۱۰/۶	۴۵/۷	۳۴	۶/۴	سهولت دسترسی به کتاب‌ها و نشریات
۱۰۰	۱	۱۱/۷	۳۰/۹	۳۶/۲	۱۲/۸	۷/۴	سهولت دسترسی به کتابخانه
—	۱/۶۲	۷/۲	۱۸/۹	۳۱/۳۷	۲۰/۷۵	۲۱	میانگین

جدول ۸. میزان رضایت از خدمات کتابخانه

مجموع	بی جواب	خیلی راضی	راضی	متوسط	ناراضی	خیلی ناراضی	وضعیت رضامندی
							نوع خدمت
۱۰۰	۱/۱	۸/۵	۳۳	۳۸/۳	۱۴/۹	۳/۴	ساعات کار
۱۰۰	۱/۱	۱/۲	۲۰/۲	۴۸/۹	۲۱/۳	۶/۴	تعداد کتاب‌های امانتی
۱۰۰	۱/۲	۱/۲	۲۲/۳	۵۱/۱	۱۳/۸	۸/۵	مدت امانت
۱۰۰	۷/۴	۳/۲	۱۸/۱	۳۵/۱	۲۶/۶	۹/۶	امانت بین کتابخانه‌ای
-	۲/۹۲	۳/۹۷	۲۳/۴	۴۳/۳۵	۱۹/۱۵	۷/۲	میانگین

را از تعداد کتاب‌های امانتی و مدت امانت، متوسط اعلام کرده‌اند. به‌طور متوسط ۷/۲ درصد دانشجویان از وضعیت فیزیکی کتابخانه خیلی ناراضی و ۱۹/۱۵ درصد ناراضی بوده، و ۴۳/۳۵ درصد آنان وضعیت فیزیکی کتابخانه را متوسط ارزیابی کرده‌اند. در مقابل ۲۳/۴ درصد راضی و ۳/۹۷ درصد خیلی راضی بوده‌اند و ۲/۹۲

جدول ۹. میزان رضایت از ویژگی‌های شخصی کتابداران

مجموع	بی جواب	خیلی راضی	راضی	متوسط	ناراضی	خیلی ناراضی	وضعیت رضامندی
							نوع خدمت
۱۰۰	۲/۱	۵/۳	۲۳/۴	۴۰/۴	۱۷	۱۱/۷	خدمات ارائه شده توسط کتابداران
۱۰۰	۱/۱	۶/۴	۱۹/۱	۴۲/۶	۱۷	۱۳/۸	سهولت برقراری ارتباط با کتابداران
۱۰۰	۱/۱	۱۱/۷	۳۱/۹	۲۱/۳	۲۰/۲	۱۳/۸	میزان تمایل به درخواست کمک از کتابدار
۱۰۰	۲/۱	۸/۵	۱۹/۱	۴۵/۷	۱۲/۸	۱۱/۷	میزان علاقه‌مندی کتابداران به پاسخگویی به سؤالات
۱۰۰	۱/۱	۵/۳	۱۷	۲۹/۸	۳۶/۲	۱۰/۶	میزان مفید بودن کتابداران در پیشرفت تحصیلی
۱۰۰	۱/۱	۱/۱	۸/۵	۳۹/۴	۳۱/۹	۱۸/۱	میزان آشنایی کتابداران با موضوعات پژوهش
۱۰۰	۲/۱	۲/۱	۴/۳	۳۸/۳	۴۱/۵	۱۱/۷	میزان وقتی که کتابداران صرف پاسخگویی به سؤالات می‌کنند
-	۱/۵۲	۵/۷۷	۱۷/۶۱	۳۶/۷۸	۲۵/۲۲	۱۳/۰۵	میانگین

درصد هم نظری نداشته‌اند.

در جدول ۹ میزان رضایت از ویژگی‌های خاص کتابداران کتابخانه ارزیابی شده است. مقولاتی که در این زمینه مدنظر بوده، خدمات ارائه شده توسط کتابداران، سهولت برقراری ارتباط دانشجویان با کتابداران، میزان تمایل به پاسخگویی به سؤالات مراجعان، میزان مفید بودن کتابداران در پیشرفت تحصیلی دانشجویان، میزان آشنایی کتابداران با موضوعات پژوهش، و میزان وقتی که کتابداران صرف پاسخگویی به سؤالات مراجعان می‌کنند از نظر دانشجویان ارزیابی شده است. در کل، اکثر دانشجویان میزان رضایت خود را در خصوص مقولات فوق‌الذکر متوسط اعلام کرده‌اند. به‌طور متوسط ۱۳/۰۵

درصد دانشجویان از ویژگی‌های شخصی کتابداران خیلی ناراضی، ۲۵/۲۲ درصد ناراضی، ۳۶/۷۸ درصد متوسط، ۱۷/۶۱ درصد راضی، و ۵/۷۷ درصد خیلی راضی بوده‌اند. ۱/۵۲ درصد هم نظری نداشته‌اند.

در جدول ۱۰ ویژگی‌های کلی جامعه استفاده‌کننده از دیدگاه خود دانشجویان ارزیابی شده است. و نظرات دانشجویان درخصوص میزان آشنایی آنان با برگه‌دان و فهرست کتابخانه، تأثیر خدمات کتابخانه در گذراندن واحدهای درسی آنان، تأثیر کتابخانه در بالا بردن سطح علمی آنان، تأثیر کمبود وقت بر میزان استفاده از کتابخانه، ضرورت اطلاعات روزآمد برای موفقیت تحصیلی، و سطح زبان انگلیسی

جدول ۱۰. ویژگی‌های جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه

وضعیت رضامندی		ویژگی‌های استفاده‌کنندگان				
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بی جواب	درصد
۶/۴	۱۹/۱	۳۴	۲۷/۷	۱۲/۸	-	۱۰۰
۲۲/۳	۳۶/۲	۲۷/۷	۱۰/۶	۳/۲	-	۱۰۰
۱۳/۸	۱۶	۳۱/۹	۲۳/۴	۱۴/۹	-	۱۰۰
۸/۵	۱۲/۸	۴۲/۶	۲۵/۵	۶/۹	۱/۱	۱۰۰
۸/۵	۹/۶	۲۸/۷	۲۹/۸	۲۳/۴	-	۱۰۰
۳/۲	۵/۳	۱۸/۱	۳۷/۲	۳۴	۲/۱	۱۰۰
۴/۳	۱۴/۹	۵۰	۲۱/۳	۸/۵	۱/۱	۱۰۰

جدول ۱۱. میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان

میزان رضایت	۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بی جواب	مجموع
درصد فراوانی	۱/۲	۶/۴	۱۸/۱	۲۰/۲	۲۰/۲	۱۸/۱	۷/۴	۲/۱	۶/۳	۱۰۰

آنان منعکس شده است.

در این جدول ۲۷/۷ درصد دانشجویان اعلام کرده‌اند که با برگه‌دان و فهرست کتابخانه آشنایی زیادی دارند و ۳۴ درصد آنان آشنایی متوسطی داشته‌اند. بیشتر دانشجویان از تعطیلی احتمالی کتابخانه اعلام ناراحتی کرده‌اند و فقط ۶/۴ درصد گفته‌اند که از تعطیلی احتمالی کتابخانه خیلی کم و ۱۹/۱ درصد کم ناراحت می‌شوند.

در جدول ۱۱ میزان رضایت کلی استفاده‌کنندگان از کتابخانه بر اساس پیوستاری که از صفر تا ۷ نمره‌گذاری شده بود، آورده شده است. در این پیوستار صفر بیانگر نارضایتی کامل و ۷ بیانگر رضایت کامل بود. دانشجویان میزان رضایت کلی خود را با انتخاب یکی از اعداد روی پیوستار اعلام کردند. در تحلیل این پیوستار نمرات کوچک‌تر یا مساوی ۳ را نارضایتی کلی و نمرات بزرگ‌تر یا مساوی ۴ را رضایت کلی در نظر گرفتیم و مشخص شد که ۴۸/۳ درصد دانشجویان از خدمات کتابخانه و منابع و اطلاعات موجود در آن راضی و ۵۱/۷ درصد ناراضی بوده‌اند و این نتیجه فرضیه شماره ۱ را اثبات می‌کند، زیرا بیش از نیمی از مراجعان از کتابخانه دانشکده ادبیات ناراضی هستند.

در جدول ۱۲، دلایل یا عوامل عمده

رضایت و عدم رضایت دانشجویان از کتابخانه منعکس شده است. در کل دانشجویان از تعداد کتاب‌های امانت داده شده و مدت زمان امانت و نحوه مدیریت کتابخانه و ساعات کار کتابخانه و رفتار کتابداران و وضعیت فعلی مطبوعات جاری راضی بوده‌اند و دلایل عمده نارضایتی آنان، نبود اینترنت، امانت طولانی مدت کتاب‌های مهم توسط استادان و عدم دسترسی دانشجویان به این کتاب‌ها، ضعف مجموعه کتابخانه، و نبود سالن مطالعه مناسب بوده است.

اکثر دانشجویان (۷۵/۶ درصد)، خواستار اداره مجموعه کتابخانه به روش سیستم قفسه باز بوده‌اند و لازم است که مسئولان به این خواسته دانشجویان ترتیب اثر داده و کتابخانه را به سیستم باز تبدیل کنند.

### نتایج و پیشنهادات

همان‌طور که قبلاً اشاره شد، فرضیه شماره ۱ این بررسی اثبات گردید. بیش از نیمی از دانشجویان از کتابخانه و خدمات آن ناراضی بوده‌اند. رابطه معنی‌داری بین تعداد مراجعات دانشجویان به کتابخانه و میزان رضایت از کتابخانه مشاهده نشد. بین رفتار و ویژگی‌های کتابدار و میزان رضایت مراجعان به کتابخانه رابطه معنی‌داری وجود دارد، ولی میان معدل مراجعان و تعداد مراجعات آنها به

جدول ۱۲. عوامل رضایت و عدم رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه

درصد	وضعیت رضامندی	نوع خدمت
۷۳/۴	راضی	تعداد کتاب‌های امانت داده شده
۲۶/۶	ناراضی	
۷۱/۳	راضی	مدت زمان امانت
۲۸/۷	ناراضی	
۶۱/۷	راضی	نحوه مدیریت کتابخانه
۳۸/۳	ناراضی	
۲۴/۵	راضی	نبود اینترنت
۷۵/۵	ناراضی	
۶۳/۸	راضی	صرف وقت زیاد برای دریافت اطلاعات
۳۶/۲	ناراضی	
۳۸/۱	راضی	امانت طولانی مدت کتاب‌های مهم توسط استادان و عدم دسترسی به آن توسط دانشجویان
۶۸/۱	ناراضی	
۸۴	راضی	ساعات کار کتابخانه
۱۶	ناراضی	
۵۷/۴	راضی	ضعف مجموعه کتابخانه
۴۲/۶	ناراضی	
۶۹/۱	راضی	رفتار کتابداران
۹/۳۰	ناراضی	
۲۹	راضی	فقدان سالن مطالعه مناسب
۷۱	ناراضی	
۷۶/۶	راضی	وضعیت فعلی مطبوعات روزانه
۲۳/۴	ناراضی	

در کل، دلایل عمده نارضایتی دانشجویان از کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران عبارتند از: مرتب نبودن برگه‌دان، به طوری که خیلی از دانشجویان اعلام کرده‌اند که بسیاری از کتاب‌ها فهرستبرگه‌ای در برگه‌دان ندارند و بسیاری از فهرستبرگه‌های

کتابخانه رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. میان روزآمد بودن منابع و تعداد دفعات مراجعه دانشجویان به کتابخانه نیز رابطه معنی‌داری دیده نشد. رابطه معنی‌داری بین خدمات کتابخانه به مراجعان و میزان رضایت آنها از کتابخانه وجود دارد.

موجود کتابی در قفسه‌ها ندارند؛ مکانیزه و رایانه‌ای نبودن کتابخانه که موجب اتلاف وقت کتابداران و دانشجویان می‌شود؛ فقدان خدمات اینترنتی؛ بی‌حوصله بودن کتابداران در جوابگویی به سؤالات مراجعان و نداشتن اطلاعات کافی؛ کمبود نیروی انسانی کتابخانه؛ فقدان تسهیلات فتوکپی و زیراکس؛ فقدان برنامه‌های آموزش روش استفاده از کتابخانه به مراجعان؛ بسته بودن سیستم کتابخانه؛ کهنه و قدیمی بودن کتاب‌ها؛ کمبود فضای کتابخانه و فقدان سالن مطالعه در جوار کتابخانه؛ تخصیص سالن مطالعه موجود به کلاس درس؛ دلباز و مفرح نبودن و حالت بی‌روح و خفقان‌آور محیط کتابخانه؛ جر و بحث کردن کارکنان کتابخانه با یکدیگر در حضور دانشجویان، و کمبود کتاب‌های تخصصی روزآمد بوده است.

از آنجا که کتابخانه‌های دانشگاهی برای خدمت به دانشجویان و پژوهشگران و استادان به وجود می‌آیند و هدف اصلی و اساسی آن پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه و ارتقای دانش و آگاهی‌های مراجعان است، برای بهبود خدمات کتابخانه و جلب رضایت مراجعان کتابخانه دانشکده ادبیات پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

۱. تبدیل سیستم سنتی جست‌وجو (برگه‌دان) به سیستم مکانیزه و مدرن و رایانه‌ای کردن عملیات کتابخانه برای تسریع در ارائه خدمات و جلوگیری از اتلاف وقت مراجعان و کتابداران؛

۲. در صورت امکان تبدیل سیستم بسته به سیستم باز؛

۳. اختصاص فضایی در داخل کتابخانه برای مطالعه مراجعان و پژوهشگرانی که خواهان استفاده از منابع مرجع و پایان‌نامه‌ها هستند؛

۴. برقراری روابط دوستانه و مراعات اصول انسانی و اخلاقی از سوی کتابداران و ارزش قائل شدن برای دانشجویان که هدف اصلی کتابخانه ارائه خدمات به آنان است؛

۵. نظرخواهی از دانشجویان درخصوص خرید منابع اطلاعاتی برای کتابخانه؛

۶. استفاده از منابع روزآمد در مجموعه؛

۷. اگر کتابخانه درخصوص فراهم آوردن تسهیلات فتوکپی و زیراکس اقدام مناسبی انجام دهد، خدمت بزرگی در حق مراجعان انجام داده و باعث جذب بیشتر دانشجویان به کتابخانه خواهد شد چون اکثر دانشجویان خواستار چنین تسهیلاتی شده‌اند؛

۸. اگر کتابخانه از خدمات و تسهیلات اینترنتی برخوردار شود، در جوابگویی به سؤالات و درخواست‌های مراجعان موفق بوده و نیازهای اطلاعاتی مراجعان سریع‌تر برآورده خواهد شد؛

۹. بخش نشریات باید درخصوص فراهم‌آوری روزآمد نشریات و کامل کردن دوره‌های گذشته اقدامات مؤثری انجام دهد؛

۱۰. لازم است کتابخانه محل مناسبی برای معرفی و نمایش تازه‌های کتابخانه اختصاص دهد و از تابلوها گل و گیاه و مناظر مفرحی در تزئین کتابخانه استفاده کنند تا از حالت کسل‌کنندگی موجود بیرون آید.



## منابع

۱. ارتجایی، سوسن. «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری پزشکی و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۲.
۲. امامزاده، محمداسماعیل. «بررسی میزان رضایت خبرنگاران، گزارشگران و نویسندگان مؤسسه کیهان در استفاده از آرشیو موضوعی آن مؤسسه». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۴.
۳. درودی، فریبرز. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران، ۱۳۷۷.
۴. سرداری، پروین. «بررسی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی آن در ارتباط با استفاده‌کنندگان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.
۵. فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.
۶. قربانی، نسرين. «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران». فصلنامه کتاب، دوره یازدهم، ۱ (بهار ۱۳۷۹): ۶۵-۷۵.
۷. کاشانی‌زاده، ایران. «بررسی میزان رضایت دانشجویان عضو از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۶». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات اهواز، ۱۳۷۹.
۸. کرافورد، جان. *ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه مهوش معترف. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰.
۹. ملکی نوجه‌دهی، مجید. «بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های شهید بهشتی در نیمسال دوم سال تحصیلی ۷۳-۷۲». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
۱۰. موسوی شوشتری، مژگان. «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز مدارک علمی ایران». *اطلاع‌رسانی*، دوره هجدهم (پاییز و زمستان): ۸۴-۹۳.
11. Belline; Rizzi, I. "Iso 11620 stimedella. Target population indicator B.I.I.I. user satisfaction". *Bibliotec Oggi*, Vol.19, No.1 (2001): 52-68.
12. Bud, john. "Measures of user satisfaction at two academic libraries: prolegomena". *Library Research*, Vol.4, No.1 (1978): 71-48.
13. Elia, George D.; Walsh, Sandra. "User satisfaction with library services: a measure of library performance". *Library Quarterly*, Vol.53, No.2 (1983): 109.
14. Goldhor, Herbert. "Research methods in librarianship: measurement and evaluation". *University of Illinois Graduate School of Library Science*,

(1968): 16.

15. Young, Betty. "Circulation Service – is it meeting the user's needs?". *Journal of Academic Librarianship*, Vol.2, No.3 (1998): 120-128.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۱۲/۲۰

