

# میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز

حسین مرادی مقدم<sup>۱</sup>

## چکیده

این تحقیق به بررسی میزان رضایت مراجعان از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز پرداخته است. روش تحقیق، پیمایشی از نوع توصیفی، و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بوده است. رضایت مراجعان از بخش‌های مختلف کتابخانه، شامل: بخش امانت، مرجع، نشریات و همچنین سالن مطالعه کتابخانه بررسی و سپس میزان رضایت کلی مراجعان از کتابخانه‌های مرکزی شهید چمران و علوم پزشکی اهواز با هم مقایسه شده است. نتایج تحقیق نشان داد که میان رضایت مراجعان کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه تفاوتی وجود ندارد، همچنین میان رشته تحصیلی و میزان رضایت مراجعان کتابخانه رابطه معناداری مشاهده نشد.

## کلیدواژه‌ها

رضایت مراجعان، کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه مرکزی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشگاه علوم پزشکی اهواز

## مقدمه

یکی از روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، بررسی مرتب میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده به آنهاست تا مشخص شود مراجعان تا چه حد از خدمات کتابخانه رضایت دارند و خدماتی که رضایت بالایی را جلب کرده، تقویت شود و خدماتی که از آنها احساس نارضایتی شده است تغییر و تحول یابد و با این کار امکان ارتقاء خدمات کتابخانه فراهم شود.

دلایل متعددی برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها ذکر شده است که از آنها می‌توان این موارد را نام برد: ۱. گردآوری اطلاعات برای تسهیل در تصمیم‌گیری و توجیه افزایش هزینه‌ها؛ ۲. ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده؛ ۳. مشارکت دادن کاربران در مدیریت (۹).

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها از سال ۱۹۴۰ آغاز شده است، در این سال برای اولین بار

کتابداران به استفاده‌کنندگان و نیازهای آنها توجه کردند. از آن زمان به بعد بررسی رضایت استفاده‌کنندگان و نظرات آنها یکی از رایج‌ترین تحقیق‌ها برای ارائه برنامه‌ای بهتر به مراجعان بوده است و بسیاری از برنامه‌ریزان بر اهمیت داده‌های حاصل از این‌گونه بررسی‌ها تأکید دارند.

به نظر توید<sup>۲</sup> مراجعان کتابخانه‌ها سه نوع هستند که عبارتند از: ۱. مراجعان ناراضی، که کمتر از آنچه انتظار داشته‌اند دریافت کرده‌اند؛ ۲. مراجعان راضی که دقیقاً همان چیزی که انتظار داشته‌اند از نظام دریافت کرده‌اند؛

**در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های مرکزی نقش مهمی در فرایند پژوهش دانشگاهی ایفا می‌کنند بنابراین باید ابتدا امکانات و خدمات و توانایی‌های خود را به استفاده‌کنندگان از کتابخانه بشناسانند و از طرف دیگر به نحو مطلوب و شایسته در خدمت پژوهش و پژوهشگران باشند.**

۳. مراجعان مجذوب که بیشتر از حد انتظارشان خدمات دریافت کرده‌اند. وی تأکید می‌کند که بهترین راه برای جلب رضایت مراجعان تبلیغ آنها با زبان خودشان برای خدمات کتابخانه است. زیرا هر مراجعه‌کننده ناراضی به ۱۰ نفر اظهار ناراضی می‌کند و در مقابل یک مراجعه‌کننده راضی به سه نفر اظهار رضایت می‌کند. یعنی ۳/۳ نفر مراجعه‌کننده راضی لازم است تا اثر یک مراجعه‌کننده ناراضی را خنثی کند(۱).

در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های مرکزی نقش مهمی در فرایند پژوهش دانشگاهی ایفا می‌کنند بنابراین باید ابتدا امکانات و خدمات و توانایی‌های خود را به استفاده‌کنندگان از کتابخانه بشناسانند و از طرف دیگر به نحو مطلوب و شایسته در خدمت پژوهش و پژوهشگران باشند(۵). ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به پژوهشگران باید به نحوی باشد که پژوهشگران، کتابخانه را محل مناسبی برای خود بیابند. برای نیل به این هدف کتابخانه‌های مرکزی باید با درک عمیق از نیازهای مراجعان خود آنها را به استفاده از کتابخانه تشویق کنند و برای آگاهی از نیازهای اطلاعاتی مراجعان و همچنین بررسی و آگاهی از میزان رضایت آنها، باید با نظرخواهی از مراجعان نقاط ضعف و

قوت بخش‌های مختلف کتابخانه شناسایی شود و برای ارتقاء خدمات مختلف کتابخانه اقدام گردد.

کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در ۱۳۵۴ با نام "کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد" افتتاح شد ولی کار خود را عملاً از ۱۳۵۵ شروع کرد. با شروع جنگ تحمیلی عراق علیه ایران، ساختمان کتابخانه در اختیار رزمندگان قرار گرفت. به علت ناتمام ماندن ساختمان اصلی، کتابخانه از ۱۳۵۴ تا ۱۳۶۹ در ساختمان دانشکده علوم و از ۱۳۶۹ تا ۱۳۷۸ در ساختمان دانشکده مهندسی به‌طور موقت دایر بود. سرانجام در بهمن ۱۳۷۸ کتابخانه در ساختمان جدید مستقر شد. ساختمان جدید کتابخانه در پنج طبقه با زیربنای ۱۵,۰۰۰ متر مربع، گنجایش اولیه ۳۰۰,۰۰۰ جلد کتاب را دارد که تا ۵۰۰,۰۰۰ جلد قابل افزایش است.

این کتابخانه شامل بخش‌های مدیریت، نشریات، ثبت و سفارش‌های فارسی و لاتین، فهرست‌نویسی و آماده‌سازی، اسناد و مدارک، اطلاع‌رسانی و بخش خدمات عمومی شامل امانت و مرجع است. در طبقه همکف، موزه‌ای با موضوع علم و طبیعت قرار دارد. مرکز اسناد و مدارک کتابخانه مرکزی، محل نگهداری پایان‌نامه‌های مقاطع کارشناسی‌ارشد و دکترای دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز، کتاب‌های منتشر شده انتشارات دانشگاه و کتابخانه مرکزی، مقالات پژوهشی سازمان‌های مختلف مانند سازمان آب و برق، مدیریت و برنامه‌ریزی و همچنین آثار مکتوب درباره تاریخ، جغرافیا، و فرهنگ خوزستان است. قسمت‌هایی نیز برای نگهداری آثار نفیس هنری، ادبی و مجموعه آثار امام خمینی (ره) اختصاص یافته است.

### بررسی پیشینه موضوع

#### پیشینه تحقیق در خارج از ایران

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها از ۱۹۴۰ آغاز شد. در آغاز دهه ۱۹۶۰ انتشار نتایج پیمایش‌های انجام شده روی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی در متون کتابداری و اطلاع‌رسانی رشد فزاینده‌ای یافت. از اواخر دهه ۱۹۶۰ تا اوایل دهه ۱۹۸۰ تحقیق درباره رضایت استفاده‌کنندگان، بیشتر وضعیتی دوگانه داشت به این ترتیب که هدف بیشتر پژوهش‌ها، پاسخ به این سؤال بود که آیا در یک کتابخانه، استفاده‌کنندگان

از خدمات دریافتی، مجموعه موجود یا تسهیلات راضی هستند یا خیر. شاخص‌هایی همچون مجموعه، نیروی انسانی، بودجه کتابخانه و موارد مشابه را ارزیابی می‌کردند و چون پژوهشگران این حوزه دیدند با این معیارها نمی‌توان تصویر درستی از تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان و رضایت آنها ترسیم کرد، دریافتند که تأثیر کتابخانه را باید به کمک روش‌هایی که میزان تعامل استفاده‌کنندگان را با منابع و خدمات می‌سنجد اندازه‌گیری کرد. از دهه ۱۹۸۰ به بعد پژوهش‌های مربوط به رضایت استفاده‌کنندگان بیشتر به مطالعه انتظارهای آنها و عوامل رضایت معطوف گردید (۱۲: ۳۶). در ادامه به برخی تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور اشاره می‌شود.

جان باد<sup>۳</sup> در ۱۹۷۸ تحقیقی در دانشگاه لویزیانا 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 کتابخانه از مجموعه و خدمات مرجع موجود در کتابخانه خود رضایت داشتند، اما از محیط کتابخانه و سروصدا و شلوغی کتابخانه، ناراضی بودند (۱۴: ۷۱-۸۴).

ام.ای. دالتن<sup>۴</sup> در 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 افریقای 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 دکترا از خدمات مرجع کتابخانه راضی بودند (۱۵: ۸۹-۱۰۳).

مک‌کارتی<sup>۵</sup> در ۱۹۹۵ برای طرح برنامه‌های آینده کتابخانه دانشکده "راد ایسلند" به بررسی میزان استفاده دانشجویان از کتابخانه پرداخت. این تحقیق سه موضوع را بررسی کرد که عبارت بودند از: ۱. تشخیص اثربخشی و کارآمدی ادارک شده توسط استفاده‌کنندگان درباره شناخت و انتخاب منابع؛ ۲. بررسی دلایل رضایت یا نارضایتی آنها از جستجو در کتابخانه؛ ۳. چه عواملی برای بهبود کارایی استفاده‌کنندگان در استفاده از منابع مورد نیاز است؟ براساس یافته‌های مک‌کارتی ۸۶ درصد از دانشجویان

معتقد بودند که قادر به استفاده مفید و اثربخش از منابع کتابخانه هستند. ۶۰ درصد از آنها از جستجوی اطلاعات و یافتن مطالب و منابع اظهار رضایت کردند. آنها اظهار داشتند که بیشتر متمایلند که منابع را خود در قفسه‌ها پیدا کنند تا اینکه از کتابداران کمک بگیرند. در ضمن آنها برای استفاده بهتر از کتابخانه خواستار تشکیل کلاس‌های آموزشی شدند (۱۶: ۲۰۱).

بوچ<sup>۶</sup> طی تحقیقی در ۱۹۹۷ درباره رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه "مونستر"<sup>۷</sup> به این نتیجه رسید که ۶۲ درصد از استفاده‌کنندگان خواهان افزایش ساعات کار کتابخانه بودند. همچنین بیشترین درصد رضایت به ترتیب به مفید و کمک‌دهنده بودن کارکنان کتابخانه، باز بودن نظام مخزن کتابخانه، امانت نشریات ادواری و خودکار بودن امانت و درخواست کتاب‌ها اختصاص داشت. بسیاری از استفاده‌کنندگان درباره خدمات اطلاع‌رسانی و اینترنت این کتابخانه هیچ‌گونه آگاهی نداشتند. همچنین برخی استفاده‌کنندگان خواهان امکانات و فضای بیشتر برای کار با رایانه بودند (۱۳: ۲۳).

یانگ<sup>۸</sup> در ۱۹۹۸ در تحقیقی به بررسی خدمات بخش امانت کتابخانه‌های دانشگاهی و نقش آن در برآوردن نیازهای استفاده‌کنندگان کتابخانه پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که ناتوانی مجموعه کتابخانه در برآوردن نیازهای مراجعان، یکی از مهم‌ترین عوامل نارضایتی مراجعان کتابخانه به شمار می‌رود که این امر ناشی از صمیمیت نداشتن و بی‌اعتمادی در کارکنان کتابخانه است که این امر باعث می‌شود میان مراجعان و کتابداران کتابخانه ارتباط لازم و مفید برقرار نشود. همچنین در این تحقیق بیان شده که دسترسی مستقیم مراجعان به مجموعه کتابخانه باعث افزایش تعداد استفاده‌کنندگان کتابخانه می‌گردد.

**ناتوانی مجموعه کتابخانه در برآوردن نیازهای مراجعان، یکی از مهم‌ترین عوامل نارضایتی مراجعان کتابخانه به شمار می‌رود که این امر ناشی از صمیمیت نداشتن و بی‌اعتمادی در کارکنان کتابخانه است که این امر باعث می‌شود میان مراجعان و کتابداران کتابخانه ارتباط لازم و مفید برقرار نشود.**

- |                |             |
|----------------|-------------|
| 3. John Bud    | 6. Buch     |
| 4. M.E. Dalton | 7. Munester |
| 5. Mc Carthy   | 8. Young    |

همچنین در این تحقیق نویسنده پیشنهاد می‌کند که در کتابخانه‌ها امکان دسترسی مستقیم مراجعان به منابع کتابخانه (قفسه‌باز) فراهم گردد (۱۷: ۱۲۰-۱۲۸).

### پیشینه تحقیق در ایران

سرداری در ۱۳۶۶ در پژوهشی به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکز تحقیقات مسکن و عوامل مؤثر بر آن پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه، جستجوی آزاد در قفسه‌ها، در دسترس بودن کتابداران و سهولت مقررات امانت، از عوامل اصلی افزایش رضایت مراجعان بوده است (۴).  
ارتجائی در ۱۳۷۲ در بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، دریافت که میان رضایت مراجعان کتابخانه و برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی آنها ارتباط معناداری وجود دارد (۱).  
همچنین در این پژوهش مشخص شد که بیش از نیمی از مراجعان به دلایلی همچون ناآشنایی با طرز استفاده از برگه‌دان، از آن استفاده نمی‌کنند و روش انتخابی بیشتر مراجعان کتابخانه برای دستیابی به منابع مورد نیاز، مراجعه مستقیم به قفسه کتابخانه است. نتایج تحقیق همچنین نشان داد که میان رضایت مراجعان و نحوه برخورد کتابداران و تعداد دفعات استفاده از کتابخانه رابطه معناداری وجود دارد.

**بیش از نیمی از مراجعان به دلایلی همچون ناآشنایی با طرز استفاده از برگه‌دان، از آن استفاده نمی‌کنند و روش انتخابی بیشتر مراجعان کتابخانه برای دستیابی به منابع مورد نیاز، مراجعه مستقیم به قفسه کتابخانه است.**

ملکی نوجه‌دهی در ۱۳۷۳ تحقیقی با عنوان «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه شهید بهشتی» انجام داد. نتایج تحقیق وی نشان داد که دانشجویان از عواملی همچون تمایل و توانایی کتابداران در پاسخگویی به سؤالات مراجعان، قوانین کتابخانه، چگونگی دستیابی به منابع از

طریق برگه‌دان‌ها و مقررات امانت کتابخانه در همه کتابخانه‌های بررسی شده، رضایت داشتند ولی از روزآمدن بودن نشریات، توان کتابخانه‌ها در ارتقاء سطح علمی دانشجویان، آموزش استفاده‌کنندگان، خدمات فتوکپی و تکثیر ناراضی بودند (۱۱).

فیضی در ۱۳۷۶ در تحقیقی به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که نوع رفتار کتابدار، در دسترس بودن او در هنگام نیاز، خوشرو بودن کتابدار و همچنین امکان ضبط اطلاعات درخواستی مراجعان و رایگان بودن خدمات از دلایل اصلی جلب رضایت استفاده‌کنندگان بوده است (۲).

درودی در ۱۳۷۷، تحقیقی با عنوان «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه امام خمینی (ره)» انجام داد. این تحقیق با هدف بررسی میزان رضایت دانشجویان خارجی و داخلی از خدمات کتابخانه مرکزی این دانشگاه انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که دانشجویان خارجی نسبت به دانشجویان ایرانی از خدمات کتابخانه رضایت بیشتری داشتند. نتایج دیگر تحقیق نشان داد که ۷۵ درصد از دانشجویان با نظام قفسه باز در کتابخانه موافق بودند و از نظر دانشجویان مؤثرترین عوامل بهبود خدمات کتابخانه، افزایش کتاب‌ها و مجلات تخصصی مربوط به رشته تخصصی آنها و افزایش کتابدار متخصص بوده است. همچنین از مشکلات اصلی مجموعه کتابخانه، پایین بودن میزان ارتباط کتاب‌ها با رشته تحصیلی و کمبود نسخه‌های کتاب‌های پر استفاده بوده است (۲).

کاشانی زاده در ۱۳۷۹ در پژوهشی به بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی خوزستان پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌ها به طور متوسط ۶۰/۳ درصد بوده است و ۴۷/۵ درصد از دانشجویان از برگه‌دان و حدود ۴/۹ درصد از پاسخ‌دهندگان از وضعیت آرامش سالن مطالعه و تجهیزات آن رضایت داشته‌اند (۸: ۶۷-۹۱).

## تعریف مسئله

تأمین رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه محور اصلی وجودی کتابخانه تلقی می‌شود و همه تلاش‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها برای احداث کتابخانه‌ها به منظور ارائه خدمات بهتر به مراجعه‌کنندگان است. بنابراین بررسی میزان رضایت‌مندی آنها از خدمات موجود از طریق تحقیق، پژوهش و جمع‌آوری نظرات آنها، بهترین روش برای سنجش میزان موفقیت کتابخانه در دسترسی به اهداف مدنظر است (۱۱: ۲۰۳).

با توجه به جایگاه و منزلت استفاده‌کنندگان در حرفه کتابداری ضرورت انجام پژوهش برای آگاهی از دیدگاه استفاده‌کنندگان نسبت به خدمات کتابخانه از توجیه کافی برخوردار است. در میان انواع کتابخانه، کتابخانه‌های مرکزی به دلیل رسالت خاصی که دارند، به مثابه مراکز پژوهشی عمل می‌کنند و هدف آنها تشویق مراجعان به پژوهش و تحقیق است.

به دلیل نقش و اهمیت کتابخانه‌های مرکزی و همچنین گله‌هایی که گاهی از طرف دانشجویان نسبت به خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز ابراز می‌شد، این تحقیق بر آن شد تا میزان رضایت مراجعان از خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز را ارزیابی کند و در نهایت به مقایسه خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی این دو دانشگاه بپردازد.

## هدف پژوهش

هدف اصلی این تحقیق این است که میزان رضایت دانشجویان از خدمات مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز را شناسایی نماید. اما این تحقیق دو هدف جانبی دیگر را نیز دنبال می‌کند که عبارتند از:

۱. با سنجش میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز، خدمات مختلف کتابخانه ارزیابی شود تا خدماتی که رضایت مراجعان را جلب کرده تقویت شود و از خدماتی که موجب نارضایتی مراجعان شده است رفع نقص شود.

۲. کتابداران بخش‌های مختلف و همچنین مدیریت

کتابخانه از دیدگاه‌های مراجعان خود درباره خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه آگاه می‌شوند و می‌توانند خدمات بهتری ارائه دهند و از نتایج تحقیق در برنامه‌ریزی بهتر برای آینده کتابخانه استفاده کنند.

## سوالات پژوهش

۱. به طور کلی مراجعان چقدر از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز رضایت دارند؟

۲. میزان رضایت مراجعان از کدام بخش کتابخانه کمتر و یا بیشتر است؟

۳. آیا میان میزان رضایت مراجعان از خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز تفاوت معناداری وجود دارد؟

۴. آیا متغیرهایی مانند رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی و جنسیت بر میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مؤثر بوده است؟

۵. آیا میان میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز تفاوت معناداری وجود دارد؟

## روش تحقیق و جامعه پژوهش

این تحقیق توصیفی است و با استفاده از روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه پژوهش شامل همه دانشجویان عضو کتابخانه‌های مرکزی شهید چمران و علوم پزشکی اهواز است. ۲۰۰ نفر از اعضای کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز به طور تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها میان آنها توزیع گردید (از دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی هر دانشگاه، ۱۰۰ نفر پرسشنامه دریافت کردند). پرسشنامه‌ها در آذر ۱۳۸۱ توزیع شد و پس از دو هفته، ۱۲۱ پرسشنامه برگشت که از این تعداد، ۶۱ پرسشنامه به دانشگاه شهید چمران و ۶۰ پرسشنامه به دانشگاه علوم پزشکی اهواز تعلق داشت.

## ابزار گردآوری اطلاعات

ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه است. این پرسشنامه حاوی ۲۵ سؤال بسته براساس نمره‌گذاری مقیاس لیکرت و یک سؤال باز است. پرسشنامه

و حاوی ۷ سؤال، و بخش چهارم مربوط به بخش مرجع و حاوی ۵ سؤال بود. علاوه بر اینها در بخش دیگری سؤالات مربوط به تالار مطالعه آورده شده بود.

### مشخصات کلی پاسخ‌دهندگان

#### الف. مقطع تحصیلی

با توجه به ارقام جدول ۱، مشخص می‌شود که بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان در مقطع کارشناسی با ۴۶ درصد و بعد از آن کارشناسی ارشد و دکترا با ۴۴ درصد قرار دارند و مقطع کاردانی با ۱۰ درصد در مرتبه بعدی قرار دارد. البته افزایش تعداد پاسخ‌دهندگان کارشناسی ارشد و دکترا به دلیل این است که بیشتر پاسخ‌دهندگان در این مقطع، دکترای حرفه‌ای دانشگاه علوم پزشکی هستند.

#### ب. رشته تحصیلی

در این تحقیق رشته‌های تحصیلی در دانشگاه شهید چمران به‌طورکلی به رشته‌های علوم انسانی و غیرعلوم انسانی و در دانشگاه علوم پزشکی به رشته‌های

توسط محقق و با نظر دو نفر از استادان گروه کتابداری دانشگاه شهید چمران ساخته شد. روایی ۱۷ و پایایی ۱۸ پرسشنامه توسط نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی<sup>۹</sup> اندازه‌گیری شد. روایی پرسشنامه هم از طریق روایی صوری و هم از طریق همبستگی میان میزان رضایت از بخش‌های مختلف کتابخانه و سؤالی که میزان رضایت کلی را می‌سنجید، محاسبه گردید. بدین ترتیب که میزان رضایت دانشجویان از بخش‌های مختلف کتابخانه با سؤال آخر که میزان رضایت کلی را می‌سنجید مقایسه شد. نتیجه این همبستگی نشان داد که در سطح  $0/01$  ( $P < 0/01$  و  $r = 0/76$ ) معنادار است.

پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب پایایی آلفای کرونباخ محاسبه گردید و مقدار آلفا برابر  $0/89$  بود که باز هم از اعتبار بالایی برخوردار است.

پرسشنامه در چهار بخش کلی تنظیم شده بود که عبارتند از: بخش اول شامل مشخصات کلی، بخش دوم سؤالات مربوط به بخش امانت و حاوی ۹ سؤال، بخش سوم سؤالات مربوط به بخش نشریات

جدول ۱. مشخصات پاسخ‌دهندگان براساس مقطع تحصیلی

جمع		دانشگاه علوم پزشکی			دانشگاه شهید چمران		
درصد	تعداد	درصد	تعداد	مقطع	درصد	تعداد	مقطع
۱۰	۱۱	۱۰/۸	۱۱	کاردانی	۰	۰	کاردانی
۴۶	۵۶	۱۰/۳	۸	کارشناسی	۷۰/۹	۴۸	کارشناسی
۴۴	۵۴	۶۸/۹	۴۸	ارشد و دکترا	۲۰/۱	۱۳	ارشد و دکترا

پزشکی و غیرپزشکی تقسیم شده است. رشته‌های علوم انسانی شامل رشته‌های روان‌شناسی، کتابداری، علوم تربیتی، اقتصاد، علوم اجتماعی، الهیات، زبان و ادبیات فارسی، و زبان‌های خارجی است و رشته‌های غیر علوم انسانی شامل رشته‌های کشاورزی، فنی مهندسی، علوم پایه و دامپزشکی است. در دانشگاه علوم پزشکی نیز رشته پزشکی شامل دانشجویان رشته پزشکی می‌شود و رشته غیرپزشکی شامل رشته‌های دندانپزشکی، پرستاری، داروسازی، بهداشت، مدارک پزشکی، کتابداری پزشکی نظایر آن است.

به‌طور کلی خدماتی که در بخش امانت بیشترین میزان رضایت مراجعان را به همراه داشته است به ترتیب اولویت عبارتند از: استفاده از نظام مخزن باز در کتابخانه، ساعات کار کتابخانه، اخلاق و رفتار کتابداران.



جدول ۲. پراکندگی پاسخ‌دهندگان براساس رشته تحصیلی

رشته تحصیلی	تعداد	درصد
علوم انسانی	۳۲	۲۶/۴
غیرعلوم انسانی	۲۳	۱۹
پزشکی	۲۷	۲۲/۳
غیرپزشکی	۳۰	۲۴/۸
بدون جواب	۹	۷/۴
جمع	۱۲۱	۱۰۰

کتابخانه "راضی" و ۱۰/۷ درصد از افراد "ناراضی" بودند.

در باره مجموعه منابع اختصاصی موجود در کتابخانه مرکزی، بیشترین تعداد (یعنی ۳۳/۹ درصد)، نظرشان "متوسط" بوده است و ۳۰/۶ درصد از افراد از منابع اختصاصی کتابخانه "راضی" بوده‌اند و ۲۰/۷ درصد از افراد هم از منابع اختصاصی رشته خود در کتابخانه مرکزی اظهار "نارضایتی" کرده بودند.

سؤال سوم و چهارم درباره تعداد کتاب‌های امانتی و مدت امانت کتاب‌ها بود که البته تعداد کتاب‌های امانتی به هر عضو در کتابخانه شهید چمران یک کتاب است ولی در

با توجه به ارقام جدول ۲، پراکندگی پاسخ‌دهندگان براساس رشته تحصیلی نشان داد که در دانشگاه شهید چمران اهواز، رشته علوم انسانی با ۲۶/۴ درصد و در دانشگاه علوم پزشکی، رشته غیرپزشکی با ۲۴/۸ درصد بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده‌اند.

#### ج. جنسیت

با توجه به ارقام جدول ۳، مشخص می‌شود که در میان پاسخ‌دهندگان، مردان با ۵۲/۱ درصد بیشترین میزان پاسخ‌ها را به خود اختصاص داده‌اند و زنان با ۴۷/۱ درصد در مرتبه بعدی قرار دارند.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مردان	۶۳	۵۲/۱
زنان	۵۷	۴۷/۱
بدون جواب	۱	۰/۸
جمع	۱۲۱	۱۰۰

#### تجزیه و تحلیل داده‌ها

##### میزان رضایت از بخش امانت

سؤال اول و دوم این بخش درباره غنی بودن منابع مجموعه کتابخانه بود. نتایج نشان داد که بیشترین تعداد (۳۹/۷ درصد) بیان کرده بودند که مجموعه منابع عمومی کتابخانه در حد "متوسط" است و ۳۶/۴ درصد از افراد از مجموعه منابع

دانشگاه علوم پزشکی براساس مقطع تحصیلی، تعداد کتاب‌های امانتی متفاوت است. ۳۱/۴ درصد از افراد از تعداد کتاب‌های امانتی "راضی" و ۲۵/۶ درصد از افراد "ناراضی" بوده‌اند.

بیشترین تعداد یعنی ۳۹/۷ درصد از افراد از مدت امانت کتاب‌ها به مدت دو هفته "راضی" بوده‌اند. بیشترین تعداد یعنی ۲۷/۶ درصد از پاسخ‌دهندگان مخالف

استفاده از نظام قفسه‌بسته مخازن و از این نظام "ناراضی" بودند و ۲۲/۳ درصد از نظام قفسه‌بسته "کاملاً ناراضی" بوده‌اند و در مجموع ۴۹/۶ درصد از افراد مخالف به‌کارگیری نظام قفسه‌بسته در کتابخانه مرکزی هستند و در مقابل، ۴۷/۱ درصد یعنی بیشترین تعداد، از نظام قفسه‌باز "کاملاً راضی" و ۳۳/۹ درصد "راضی" بوده‌اند و در مجموع ۸۰ درصد از پاسخ‌دهندگان از به‌کارگیری نظام قفسه‌باز در کتابخانه اظهار رضایت کرده بودند. نتایج این قسمت از تحقیق که حاکی از رضایت مراجعان از نظام قفسه‌باز است با تحقیق استاد علینقی کاشانی، ارتجائی و درودی همخوانی دارد (۸: ۶۷-۹۱؛ ۱: ۲).

از اخلاق و نحوه برخورد کتابداران بخش امانت کتابخانه مرکزی، ۴۵/۵ درصد از افراد "راضی"، و ۲۷/۳ درصد از افراد "کاملاً راضی" هستند. آخرین سؤال این بخش درباره ساعات کار بخش امانت کتابخانه مرکزی است. بیشترین تعداد یعنی ۴۸/۸ درصد از افراد از ساعات کار راضی بودند و ۲۲/۳ درصد از افراد نظرشان متوسط بوده است. لازم به ذکر است که ساعات ارائه خدمات در کتابخانه‌های مورد بررسی ۹ ساعت در روز است.

نتایج توصیفی داده‌های بخش امانت کتابخانه‌های مرکزی در جدول ۴، نشان داده شده است.

به‌طور کلی خدماتی که در بخش امانت بیشترین میزان رضایت مراجعان را به همراه داشته است به ترتیب اولویت عبارتند از: استفاده از نظام مخزن باز در کتابخانه، ساعات کار کتابخانه، اخلاق و رفتار کتابداران. همچنین خدماتی همچون استفاده از نظام مخزن بسته، تعداد کتاب‌های

امانتی و منابع اختصاصی موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز، ناراضی مراجعان را به همراه داشته است که لازم است مسئولان کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه برای حل این مشکلات اقدام نمایند. بر این اساس لازم است که در دانشگاه شهید چمران اهواز برای تبدیل نظام مخزن کتابخانه مرکزی از قفسه‌بسته به قفسه‌باز اقدام شود. همچنین تعداد کتاب‌های امانتی برای هر عضو افزایش یابد و نیز لازم است برای رضایت مراجعان کتابخانه‌های مرکزی این دو دانشگاه، برای تقویت منابع تخصصی رشته‌های مختلف آموزشی اقدام گردد.

### میزان رضایت از بخش نشریات

این بخش حاوی ۷ سؤال است که اولین سؤال درباره غنی بودن نشریات است. میزان رضایت ۳۶/۴ درصد از افراد که در واقع بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان به این سؤال بوده‌اند، در حد "متوسط"؛ ۱۷/۴ درصد "ناراضی"؛ و ۲۵/۶ درصد افراد هم، "راضی" بوده‌اند. از نظر روزآمد بودن نشریات، ۳۳/۹ درصد از افراد "راضی" بودند و ۳۵/۵ درصد افراد میزان رضایتشان "متوسط" بوده است. از نظر وضعیت تالار مطالعه نشریات، بیشترین تعداد یعنی ۲۹/۸ درصد از افراد "راضی" بودند و ۲۴/۸ درصد از پاسخ‌دهندگان نظرشان "متوسط" بوده است. درباره خدمات تکثیر و فتوکپی نیز بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان، یعنی ۲۲/۳ درصد "ناراضی" بوده‌اند که بیشترین تعداد افراد ناراضی از خدمات بخش نشریات به بخش خدمات تکثیر

جدول ۴. توزیع فراوانی میزان رضایت مراجعان از بخش امانت کتابخانه‌های مرکزی

متغیر	کاملاً راضی	راضی	متوسط	ناراضی	کاملاً ناراضی	بی‌جواب	تعداد	درصد	میانگین
منابع عمومی	۹/۹	۳۶/۴	۳۹/۷	۱۰/۷	۳/۳	۰	۱۲۱	۱۰۰	۲/۵۸
منابع اختصاصی	۵/۸	۳۰/۶	۳۳/۹	۲۰/۷	۶/۶	۲/۵	۱۱۸	۹۷/۵	۲/۳۶
تعداد کتاب امانتی	۱۰/۷	۳۱/۴	۲۰/۷	۲۵/۶	۱۰/۷	۰/۸	۱۲۰	۹۹/۲	۲/۱۴
مدت امانت	۱۴	۳۹/۷	۲۴	۱۶/۵	۵	۰/۸	۱۲۰	۹۹/۲	۲/۶۱
نظام قفسه‌باز	۴۷/۱	۳۳/۹	۱۰/۷	۶/۶	۱/۷	۰	۱۲۱	۱۰۰	۳/۳۷
نظام قفسه‌بسته	۹/۱	۱۶/۵	۲۳/۱	۲۷/۳	۲۲/۳	۱/۷	۱۱۹	۹۸/۳	۱/۸۱
اخلاق کتابداران	۲۷/۳	۴۵/۵	۱۷/۴	۵/۸	۴/۱	۰	۱۲۱	۱۰۰	۲/۹۱
ساعات کار	۱۶/۵	۴۸/۸	۲۲/۳	۹/۹	۰/۸	۱/۷	۱۲۱	۹۸/۳	۲/۹۴



به طور کلی خدماتی که در بخش نشریات بیشترین میزان رضایت مراجعان را جلب کرده است عبارتند از: همکاری کتابدار بخش نشریات، ساعات کار بخش نشریات، و در نهایت وضعیت روزنامه‌های موجود در بخش نشریات. همچنین خدماتی که در بخش نشریات ناراضی‌ترین مراجع‌کنندگان کتابخانه را به همراه داشته است به ترتیب اولویت عبارتند از: خدمات تکثیر و فتوکپی، غنی نبودن نشریات عمومی و تخصصی، و روزآمد نبودن نشریات.

کتابدار بخش مرجع اختصاص داشت. ۲۶/۴ درصد از پاسخ‌دهندگان از همکاری کتابدار بخش مرجع راضی بوده‌اند و ۲۵/۶ درصد نیز از نحوه اخلاق و برخورد کتابدار بخش مرجع رضایت داشته‌اند. از نظر غنی و روزآمد بودن مجموعه منابع مرجع، میزان رضایت مراجعان پایین بوده است. نتایج تحقیق ملکی نوجه‌دهی هم نشان داد که درباره خدمات تکثیر و فتوکپی رضایت مراجعان پایین بوده است و در واقع از آن "ناراضی" بوده‌اند اما خدماتی چون همکاری کتابدار و اخلاق و نحوه رفتار کتابدار رضایت مراجعان را جلب کرده است (۱۱). البته در این تحقیق میزان پاسخ‌دهی به سؤالات بخش مرجع پایین بوده است و این نشان می‌دهد که در واقع مراجعان کتابخانه مرکزی از بخش مرجع کتابخانه کمتر استفاده می‌کنند. نتایج توصیفی میزان رضایت مراجعان از این بخش در جدول ۶ آورده شده است.

و فتوکپی اختصاص داشته است. بیشتر پاسخ‌دهندگان (۶۶/۹) به سؤال مربوط به همکاری کتابدار بخش آرشیو نشریات پاسخ نداده بودند و در واقع از آرشیو نشریات استفاده نکرده‌اند.

از ساعات کار بخش نشریات هم، ۲۴/۸ درصد "راضی" و ۲۷/۳ درصد، نظرشان "متوسط" بوده است. در این بخش، خدمات تکثیر و فتوکپی ضعیف بوده است و باید تقویت شود. نتایج توصیفی داده‌های بخش نشریات در جدول ۵، نشان داده شده است.

به طور کلی خدماتی که در بخش نشریات بیشترین میزان رضایت مراجعان را جلب کرده است عبارتند از: همکاری کتابدار بخش نشریات، ساعات کار بخش نشریات، و در نهایت وضعیت روزنامه‌های موجود در بخش نشریات. همچنین خدماتی که در بخش نشریات ناراضی‌ترین مراجع‌کنندگان کتابخانه را به همراه داشته است به ترتیب اولویت عبارتند از: خدمات تکثیر و فتوکپی، غنی نبودن نشریات عمومی و تخصصی، و روزآمد نبودن نشریات. بر این اساس لازم است که برای حل مشکلاتی که ناراضی‌ترین مراجعان را در بخش نشریات کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه به همراه داشته است اقدام گردد. توزیع فراوانی میزان رضایت مراجعان از بخش نشریات کتابخانه‌های مرکزی در جدول ۵، آورده شده است.

### میزان رضایت از بخش مرجع

در بخش مرجع بیشترین میزان رضایت به همکاری

جدول ۵. توزیع فراوانی میزان رضایت مراجعان از بخش نشریات کتابخانه‌های مرکزی

متغیرها	کاملاً راضی	راضی	متوسط	ناراضی	کاملاً ناراضی	بی‌جواب	تعداد	درصد	میانگین
غنی بودن نشریات عمومی و تخصصی	۲/۵	۲۵/۶	۳۶/۴	۱۷/۴	۸/۳	۹/۹	۱۰۹	۹۰/۱	۲/۵۴
روزآمد بودن	۵	۳۳/۹	۳۵/۵	۱۰/۷	۶/۶	۸/۳	۱۱۱	۹۱/۷	۲/۷۸
وضعیت سالن مطالعه	۶/۶	۲۹/۸	۲۴/۸	۱۹/۸	۱۲/۴	۶/۶	۱۱۳	۹۳/۴	۲/۷۸
وضعیت روزنامه‌ها	۵	۳۲/۲	۳۰/۶	۱۸/۲	۲/۵	۱۱/۶	۱۰۷	۸۸/۴	۳/۰۱
تکثیر و فتوکپی	۲/۵	۱۷/۴	۲۷/۳	۲۲/۳	۱۶/۵	۱۴	۱۰۴	۸۶	۲/۱۵
همکاری کتابدار	۱۰/۷	۹/۹	۹/۹	۱/۷	۰/۸	۶۶/۹	۴۰	۳۳/۱	۳/۳۸
ساعات کار	۴/۱	۲۴/۸	۲۷/۳	۵	۰	۳۸/۸	۷۴	۶۱/۲	۳/۰۳

جدول ۶. توزیع فراوانی میزان رضایت مراجعان از بخش مرجع کتابخانه مرکزی

متغیرها	کاملاً راضی	راضی	متوسط	ناراضی	کاملاً ناراضی	تعداد	درصد	بی جواب	میانگین
غنی بودن مجموعه	۵/۸	۲۴/۸	۱۲/۴	۸/۳	۱/۷	۶۴	۵۲/۹	۴۷/۱	۲/۵۳
روزآمد بودن	۳/۳	۱۴/۹	۲۴/۸	۶/۶	۰/۸	۶۱	۵۰/۴	۴۹/۶	۲/۴۳
همکاری کتابدار	۱۰/۷	۲۶/۴	۱۶/۵	۳/۳	۰	۶۹	۵۷	۴۳	۲/۷۵
اخلاق کتابدار	۸/۳	۲۵/۶	۱۵/۷	۵	۲/۵	۶۹	۵۷	۴۳	۲/۷۳
ساعات کار	۵	۱۹	۱۶/۵	۱۰/۷	۲/۵	۶۵	۵۳/۷	۴۶/۳	۲/۲۱

فضای سالن مطالعه از لحاظ مکان و فضای آرام‌بخش آن مورد رضایت بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان (یعنی ۳۰/۹ درصد) بوده است و ۳۰/۱ درصد نظرشان در این باره "متوسط" بود.

آخرین بخش سؤالات مربوط به میزان رضایت از خدمات اینترنتی دانشجویان کارشناسی بود که ۱۰/۹ درصد پاسخ‌دهندگان "راضی"، ۱۰/۸ "ناراضی" و ۱۰/۶ درصد نظرشان در این باره "متوسط" بوده است و بقیه یعنی ۶۷/۷ درصد به این سؤال پاسخ نداده بودند زیرا در دانشگاه علوم پزشکی اهواز خدمات اینترنتی در کتابخانه مرکزی ارائه نمی‌شود و به همین دلیل، میزان پاسخی به این سؤال کم بوده است.

### سالن مطالعه کتابخانه مرکزی شهید چمران اهواز

کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی فاقد سالن مطالعه است و سؤالات این بخش را فقط دانشجویان شهید چمران جواب داده‌اند که نتایج آن به شرح زیر است: ۵۰/۲ درصد، یعنی بیشترین افراد از نور و روشنایی سالن مطالعه "راضی" و ۲۰/۲ درصد از افراد "کاملاً راضی" بوده‌اند و ۲۹/۶ درصد نیز به این سؤال جواب نداده‌اند. از نظر تعداد میز و صندلی موجود در سالن مطالعه، ۳۰/۹ درصد افراد که در واقع بیشترین تعداد بودند "راضی" بوده و ۳۰/۶ درصد نظرشان در این باره "متوسط" بوده است. و ۳۹/۵ درصد نیز به این سؤال جواب نداده بودند.

### میزان رضایت کلی از خدمات مختلف کتابخانه

#### مرکزی شهید چمران و علوم پزشکی اهواز

بررسی میزان رضایت کلی مراجعان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز نشان داد که بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان (۳۷/۲) میزان رضایت خود را "متوسط" اعلام کرده بودند و ۳۵/۵ درصد افراد هم "راضی" بوده‌اند و در واقع میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات مختلف کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه، "متوسط" بوده است.

نتایج میزان رضایت کلی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷. رضایت کلی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی

متغیر	کاملاً راضی	راضی	متوسط	ناراضی	کاملاً ناراضی	تعداد	درصد	بی جواب
رضایت کلی	۹/۱	۳۵/۵	۳۷/۲	۱۱/۶	۳/۳	۱۱۷	۹۶/۷	۳/۳





### مقایسه میزان رضایت مراجعان دو کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز

برای مقایسه رضایت مراجعان کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه از آزمون "تی" استفاده شد تا تفاوت میان دو گروه مشخص شود. مقایسه آن دو نشان داد که در بخش امانت کتابخانه مرکزی دو دانشگاه میانگین پاسخ مراجعه‌کنندگان در دانشگاه شهید چمران ۲۳/۸۰ و در دانشگاه علوم پزشکی ۲۲/۳۳ بوده است که تقریباً میانگین آنها برابر است، این مطلب درباره بخش‌های دیگر هم صدق می‌کند. نتایج تحلیلی مقایسه دو دانشگاه در جدول ۸، آورده شده است.

همان‌طور که در جدول ۷ نشان داده شده است، میانگین کلی هر یک از سه بخش کتابخانه در دو دانشگاه حساب شده و علاوه بر آنها میانگین رضایت کلی دو دانشگاه نیز محاسبه شده است و با توجه به سطح معنادار هر یک از سه بخش، مشاهده می‌شود که میان رضایت مراجعان دو دانشگاه در هر سه بخش امانت، نشریات و مرجع تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین میان رضایت

جدول ۸. مقایسه میزان رضایت مراجعان در دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز

متغیر	میانگین چمران	میانگین علوم پزشکی	تفاوت میانگین‌ها	درجات آزادی	t	سطح معناداری
بخش امانت	۲۳/۸۰	۲۲/۳۳	۱/۴۶	۱۱۲	۱/۶۱۸	۰/۱۰۸
بخش نشریات	۱۹/۴۰	۲۰/۱۲	۰/۷۱۵	۳۶	۰/۴۷	۰/۶۴۷
بخش مرجع	۱۲/۳۷	۱۳/۶۳	۱/۲۶	۵۲	۱/۳۹	۰/۱۶۸
رضایت کلی	۲/۵۷۸	۲/۶۸۳	۰/۱۰۴	۱۱۵	۰/۶۰	۰/۵۴۸

کلی از خدمات کتابخانه مرکزی دو دانشگاه نیز تفاوت معناداری وجود ندارد.

مقایسه رشته‌های تحصیلی که در دانشگاه شهید چمران به رشته‌های علوم انسانی و غیرعلوم انسانی و در دانشگاه علوم پزشکی به رشته‌های پزشکی و غیرپزشکی تقسیم شده بود، نیز نشان داد که میان رشته‌های علوم انسانی و غیرعلوم انسانی و میزان رضایت از کتابخانه، تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین میان رشته‌های پزشکی و غیرپزشکی و میزان رضایت از کتابخانه نیز تفاوت معناداری مشاهده نشد.

### ارتباط میان مقطع تحصیلی و میزان رضایت از بخش‌های مختلف کتابخانه

برای بررسی ارتباط میان مقطع تحصیلی دانشجویان و میزان رضایت از بخش‌های مختلف کتابخانه از ضریب همبستگی ساده استفاده شد. نتایج این قسمت در جدول ۹، آورده شده است.

با توجه به ارقام جدول ۹، مشخص شد که فقط میان مقطع تحصیلی دانشجویان و میزان رضایت از بخش امانت کتابخانه‌های مرکزی دو دانشگاه چمران و علوم پزشکی اهواز در سطح  $P < 0/05$  همبستگی مثبت

جدول ۹. ضرایب همبستگی ساده بین مقطع تحصیلی و میزان رضایت از بخش های مختلف کتابخانه

متغیر مستقل (مقطع تحصیلی)	متغیر وابسته (میزان رضایت)	N	P	Sig
مقطع تحصیلی	بخش امانت	۱۱۴	۰/۲۰	۰/۰۳
	بخش نشریات	۳۸	۰/۱۸۳	۰/۲۷
	بخش مرجع	۵۴	۰/۰۲۰	۰/۸۵
	میزان رضایت کلی	۱۱۷	۰/۱۰۴	۰/۲۶

وجود دارد. این بدین معناست که هر چه مقطع تحصیلی بالاتر برود میزان رضایت از خدمات بخش امانت نیز بیشتر می شود و برعکس هر چه مقطع

می توان برای ارتقاء خدمات کتابخانه بهره گرفت. در بررسی میزان رضایت مراجعان کتابخانه های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز، خدمات سه بخش امانت و نشریات و مرجع بررسی شد. در بخش امانت، بیشترین میزان رضایت به استفاده از نظام قفسه باز در کتابخانه اختصاص داشت. همچنین نحوه برخورد و اخلاق کتابداران و ساعات کار بخش امانت نیز رضایت مراجعان را به همراه داشته است ولی غنی نبودن منابع تخصصی کتابخانه و نظام قفسه بسته، همچنین تعداد کتاب های امانتی، نارضایتی مراجعان را به همراه داشته است. در بخش نشریات، مراجعان از خدمات تکثیر و فتوکپی، و غنی نبودن نشریات موجود در بخش نشریات ناراضی بودند. ساعات کار بخش نشریات و روزآمد بودن نشریات، همچنین همکاری کتابدار بخش نشریات رضایت مراجعان را جلب کرده است. در بخش مرجع نیز، پاسخ دهندگان از نحوه برخورد و اخلاق کتابدار مرجع و همکاری کتابدار مرجع رضایت داشته اند ولی از نظر روزآمد نبودن منابع مرجع میزان رضایت پایین بوده است.

**در بخش امانت، بیشترین میزان رضایت به استفاده از نظام قفسه باز در کتابخانه اختصاص داشت. همچنین نحوه برخورد و اخلاق کتابداران و ساعات کار بخش امانت نیز رضایت مراجعان را به همراه داشته است ولی غنی نبودن منابع تخصصی کتابخانه و نظام قفسه بسته، همچنین تعداد کتاب های امانتی، نارضایتی مراجعان را به همراه داشته است. در بخش نشریات، مراجعان از خدمات تکثیر و فتوکپی، و غنی نبودن نشریات موجود در بخش نشریات ناراضی بودند.**

تحصیلی پایین تر باشد میزان رضایت نیز کمتر می شود. در واقع دانشجویانی که در مقطع تحصیلی بالاتر بوده اند نسبت به افرادی که در مقاطع تحصیلی پایین تر بوده اند رضایت بیشتری از خدمات ارائه شده در بخش امانت داشته اند.

### نتیجه گیری

بررسی میزان رضایت مراجعان یکی از ابزارهایی است که برای ارزیابی خدمات ارائه شده از طرف کتابخانه به مراجعان به کار برده می شود و از نتایج این نوع تحقیقات

مقایسه میزان رضایت مراجعان در دو دانشگاه نشان داد که میان رضایت مراجعان دو دانشگاه تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین در این تحقیق میان رشته تحصیلی و میزان رضایت مراجعان تفاوت معناداری مشاهده نشد. نتایج آزمون همبستگی میان مقطع تحصیلی و میزان رضایت از خدمات کتابخانه های مرکزی دو دانشگاه نیز نشان داد که میان مقطع تحصیلی و میزان رضایت از خدمات بخش امانت همبستگی مثبت وجود دارد، ولی میان مقطع تحصیلی و میزان رضایت از خدمات بخش نشریات و بخش مرجع همبستگی وجود ندارد.

## پیشنهادها

در قسمت آخر پرسشنامه یک سؤال درباره پیشنهادهای مراجعان گنجانده شده بود که مطالب این بخش براساس نظرات و پیشنهادهای آنها تنظیم شده است.

### دانشگاه شهید چمران اهواز

– کتابخانه به صورت نظام قفسه‌باز اداره شود؛  
نشریات مهم خارجی به صورت روزآمد تهیه شود؛  
– بخش نشریات عمومی و خدمات تکثیر و فتوکپی ضعیف است، به آنها بیشتر توجه شود؛  
– بخش جستجوی رایانه‌ای اطلاعات تقویت شود؛  
– از منابع روزآمد در مجموعه، به ویژه در رشته‌های علوم اجتماعی و حقوق استفاده شود؛  
– منابع لاتین کتابخانه قدیمی ست و باید برای خرید کتب جدید لاتین اقدام شود.  
دانشگاه علوم پزشکی اهواز  
– ایجاد و راه‌اندازی سالن مطالعه در کتابخانه مرکزی؛  
– افزایش تعداد کتاب‌های عمومی؛  
افزایش مدت امانت کتاب‌هایی که از آنها چند نسخه وجود دارد؛

– روزآمد شدن مجلات داخلی و خارجی بخش نشریات؛  
سالن مطالعه در بخش نشریات وجود ندارد و مکان مناسبی برای مطالعه در این بخش در نظر گرفته شود؛  
– بخش اینترنت برای استفاده دانشجویان در کتابخانه مرکزی تأسیس شود؛  
– کتاب‌های رزرو برای تعطیلات آخر هفته امانت داده شود.

با توجه به استقبال دانشجویان از نظام قفسه‌باز در کتابخانه و با توجه به نتایج این تحقیق که نشان داد، ۸۰ درصد از افراد موافق استفاده از نظام قفسه‌باز در کتابخانه مرکزی هستند، پیشنهاد می‌شود نظام قفسه‌باز کتابخانه مرکزی شهید چمران اهواز، از نظام قفسه‌بسته به نظام قفسه‌باز تغییر یابد. همچنین با توجه به اینکه بیشتر پاسخ‌دهندگان در دانشگاه علوم پزشکی خواستار ایجاد سالن مطالعه در کتابخانه بودند، به ایجاد سالن مطالعه در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی و همچنین ایجاد بخش

اطلاع‌رسانی برای استفاده از شبکه اینترنت مبادرت گردد.

## منابع

۱. ارتجائی، سوسن. «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۲.
۲. 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 شمال، ۱۳۷۷.
۳. ساهای، کارنا. «بررسی رفتار استفاده‌کنندگان». پیام کتابخانه، دوره چهارم، ۱ و ۲ (بهار و تابستان ۱۳۷۳): ۶۹-۷۵.
۴. سرداری، پروین. «بررسی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارآئی آن در ارتباط با استفاده‌کنندگان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.
۵. صافی، قاسم. «کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی و نقش پژوهشی آن». کتابداری، دفتر سی و سوم (۱۳۷۸): ۱۰-۵.
۶. صیامیان، حسن. «بررسی میزان علاقمندی و استفاده دانشجویان از کتابخانه‌های مرکزی دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران». فصلنامه کتاب، دوره دهم، ۴ (زمستان ۱۳۷۸): ۶۹-۷۵.
۷. فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.
۸. کاشانی‌زاده، ایران. «بررسی عوامل موثر بر استفاده بهینه از کتابخانه‌های دانشگاهی». کتابداری، دفتر سی و هشتم (۱۳۸۱): ۶۷-۹۱.
۹. کرافورد، جان. ارزشیابی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه مهوش معترف. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰.
۱۰. محسنی، حمید. کارنامه پژوهشی: مجموعه مقالات طرح‌های پژوهشی کاربردی در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی. تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی، ۱۳۸۰.

۱۱. ملکی نوجه‌دهی، مجید. «بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های شهید بهشتی در نیمسال دوم تحصیلی ۷۳-۱۳۷۲». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.

۱۲. منصوریان، یزدان. «بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه فردوسی مشهد، ۱۳۷۹.

13. Buch, H. "User satisfaction study at the university and state library of Munster". *Bibliotheksdiens*, Vol.31, No.1(1997): 23.

14. Bud, John. "Measures of user satisfaction at two academic libraries: prolegmena". *Library Research*, Vol. 4, No.1(1978): 71-84.

15. Dalton, M.e. "Quantitive approach to user satisfaction in reference evaluation". *South African Journal of Library and Information Science*, Vol. 60, No.1(1992): 89-103.

16. Mc Carthy, C.A. "student perceived effectiveness using the university library. *College and Research Libraries*, Vol. 56, No.3(1995): 201.

17. Young, Betty. "Circulation service-is it meeting the users' needs?". *Journal of Academic Librarianship*, Vol.2, No.3(1998): 120-128.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۱۱/۵