

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان

سیداحمد خوشرو^۱

چکیده

هدف این پژوهش بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان است. برای گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای تهیه و بین نمونه ۱۱۰ نفری از استفاده‌کنندگان این کتابخانه‌ها توزیع شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بیشترین مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های عمومی را زنان دارای مدرک دیپلم تشکیل می‌دهند، آشنایی آنها با کتابخانه بیشتر از طریق دوستان و همکاران است؛ و مطالعه درسی بیشترین زمینه استفاده از کتابخانه را به خود اختصاص داده است. نور و زمان کاری کتابخانه مناسب‌ترین معیار برای امکانات رفاهی کتابخانه برآورد شده است. به‌طورکلی منابع موجود در حد متوسط توانسته نیازهای استفاده‌کنندگان را برطرف سازد. برخورد و رفتار مناسب کتابدار بیشترین رضایت استفاده‌کنندگان از عملکرد کتابداران را به دنبال داشته و کمبود منابع کتابخانه بیشترین عامل نارضایتی استفاده‌کنندگان است.

کلیدواژه‌ها

رضایت، استفاده‌کنندگان، کتابخانه‌های عمومی کرمان، خدمات

مقدمه

اعتلای فرهنگی با میزان کتاب و کتابخانه و همچنین کمیت و کیفیت فعالیت‌های فرهنگی در هر جامعه ارتباط مستقیم دارد، کتابخانه‌های عمومی به عنوان ابزار فعالیت‌های فرهنگی هر منطقه جایگاه ویژه‌ای در رشد فرهنگی افراد جامعه دارند (۳).

مجموعه کتابخانه‌های عمومی، که به همه افراد اختصاص دارد و در تمام زمینه‌های

کتابخانه عمومی، همان‌گونه که از نامش پیداست، محلی برای اشخاص از هر جنس، طبقه، سن، و سطح تحصیلات است که می‌توانند با عضویت در آن از آموزش غیررسمی این مراکز بهره‌مند شوند و هرچه امکانات این مکان‌ها بیشتر باشد، افراد جامعه باسوادتر، آگاه‌تر، و با فرهنگ‌تر خواهند بود. از آنجا که

۱. عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی کرمان Akhoshroo@knu.ac.ir

مورد علاقه مردم کتاب و مجله دارد، به همه امکان می‌دهد که در زمینه مورد علاقه خود از آخرین پیشرفت‌ها آگاه شوند.

در کشورهای پیشرفته این مکان تنها مرجع قابل اعتماد برای افراد جامعه است که در آن می‌توانند تازه‌ترین کشفیات در زمینه‌های دلخواه خود را جست‌وجو کنند و از اینجاست که مسئولیت بسیار سنگین این کتابخانه‌ها نسبت به جامعه روشن می‌شود.

می‌توان گفت وظیفه هر کتابخانه عمومی این است که همه‌گونه وسایلی را که برای نگهداری و انتقال دانش بشری به کار می‌رود تهیه کند، آنها را به جامعه خود بشناساند و به جریان بیندازد. کتابخانه عمومی موظف است به تمام افراد طبقات گوناگون خدمت کند و به همین منظور باید همسو و هماهنگ با توسعه علمی و فرهنگی جامعه استفاده‌کننده حرکت کند تا هرچه بیشتر با نیازهای مطالعاتی گوناگون جامعه استفاده‌کننده خویش آشنا شود و روشن است هرچه این آشنایی بیشتر باشد، نوع خدمات ارائه شده برای رفع نیاز استفاده‌کنندگان نیز بهتر و مفیدتر است و رضایت و خرسندی افراد را از مراجعه به این مکان‌ها به ارمغان می‌آورد و این خود گامی مؤثر برای رسیدن به هدف برپایی و استقرار این مکان‌ها در جامعه است. بنابراین، بررسی و ارزیابی این کتابخانه‌ها ضرورت و اهمیت می‌یابد (۸).

بیان مسئله

با توجه به اینکه امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان مقبولیت جهانی دارد،

خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی نیز در نهایت باید برحسب میزان رضایت استفاده‌کنندگان ارزیابی شود (۱۲): (۱۳). میزان رضایت نیز به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد.

به‌طور کلی برای استفاده از هر نظام اطلاعاتی، خدمات اطلاعاتی باید به شیوه‌ای طراحی شود که اطلاعات صحیح را برای شخص مناسب، در زمان مناسب، و با هزینه معقول فراهم آورد (۹).

به منظور بررسی میزان دستیابی به این هدف باید کیفیت خدمات ارزیابی شود و این معیار باید از نظر استفاده‌کننده سنجیده شود. با توجه به این مقدمات، از آنجا که کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با تعداد زیادی مراجعه‌کننده روبه‌روست، یکی از راه‌های سنجش کیفیت خدمات این مراکز بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات است و اینکه مراجعه‌کنندگان تا چه حد امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز را دارند؛ چنانچه میزان این رضایت کم باشد باید دلایل آن بررسی و برای رفع نارضایتی تصمیماتی اتخاذ شود. به نظر می‌رسد ارزشیابی خدمات این کتابخانه‌ها از طریق استفاده‌کنندگان از راه‌های قابل اعتماد به‌دست آوردن اطلاعاتی است که نشان‌دهنده کیفیت کار سیستم، بازدهی آن، و میزان موفقیت آن در اجرای وظایف این مراکز است و این پژوهش به همین منظور انجام شده است.

پیشینه تحقیق

سال ۱۹۹۲ در دانشکده هنر و طراحی

کلمبوس، کارآیی کتابخانه پکارد^۲ از نظر استفاده‌کنندگان، توسط الیزابت اشتراوس^۳ مورد پرسش قرار گرفت. پرسشنامه‌ای که بین دانشجویان توزیع شد پرسش‌هایی در ارتباط با کارکنان، ساعت کار، امکانات، و تسهیلات، و مجموعه کتابخانه را شامل می‌شد. همچنین اطلاعات جمعیت‌شناختی در مورد پایه تحصیلی، رشته تحصیلی و تعداد دفعات استفاده از کتابخانه در پرسشنامه گنجانده شده بود. پس از تحلیل داده‌ها هیچ تفاوت مشخصی میان رضایتمندی گروه‌های جمعیت‌شناختی مختلف شرکت‌کننده در پژوهش دیده نشد. گرچه تحلیل پاسخ‌ها نشان‌دهنده بی‌طرفی تمامی شرکت‌کنندگان نسبت به تعداد زیادی از سؤال‌ها بود، اما نیازهای مشخص شده استفاده‌کنندگان را که در نتیجه این پژوهش حاصل آمد، می‌توان در فرایند طراحی آینده کتابخانه در نظر گرفت (۱۴).

کاندرا تووا^۴ (۱۹۹۷) تحقیقی را در مورد بررسی میزان رضایت از سرویس‌های کتابخانه «گمر»^۵ در اسلوواکی انجام داده است. در این پژوهش ۲۵۷ پاسخ‌دهنده شرکت داشتند. از این میان ۱۷۶ پاسخ‌دهنده از منابع چاپی موجود در کتابخانه اعلام رضایت کردند و آنها که از این جهت ناراضی بودند به منابع اختصاصی‌تر و نشریات ادواری مناسب‌تر بیشتر تمایل داشتند. ۱۷۳ نفر جهت پر کردن اوقات فراغت، ۱۱۶ نفر برای بهبود بخشی به اطلاعات عمومی و ۱۰۵ نفر برای مطالعه به کتابخانه مراجعه می‌کردند. ۱۷۳ نفر هم به دلیل استفاده از سرویس امانت

(شامل امانت بین کتابخانه‌ای)، فتوکپی، و استفاده از امکانات موسیقی از کتابخانه گمر استفاده می‌کردند (۱۱).

بوچ^۶ (۱۹۹۷) در تحقیقی در مورد رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه «مونستر»^۷ به این نتایج دست یافته است: ۶۲٪ از استفاده‌کنندگان خواهان افزایش ساعت کار کتابخانه بودند. بیشترین درصد رضایت به ترتیب در مورد مفید بودن و کمک‌دهنده بودن کارکنان کتابخانه، باز بودن سیستم کتابخانه، امانت نشریات ادواری و درخواست اتوماتیک کتاب‌ها بود. بسیاری از استفاده‌کنندگان در مورد سرویس اطلاع‌رسانی و اینترنت این کتابخانه هیچ آگاهی نداشتند. برخی استفاده‌کنندگان خواهان امکانات و فضای بیشتر برای کار با کامپیوتر بودند که پس از این تحقیق فضای مورد نظر افزایش یافت (۱۰).

حسن‌پور (۱۳۷۳) در «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان لرستان» نتیجه گرفت که بیشتر جامعه استفاده‌کننده از این مراکز محصلان دبیرستانی یا دانشجویانی هستند که در فصول خاصی از سال برای مطالعه درسی یا مرتبط با موضوعات درسی به کتابخانه مراجعه می‌کنند. همچنین از نظر آنها کمبود نیروی متخصص و نوع مدیریت از جمله مشکلات مراجعان و کتابداران است. فضای سالن مطالعه و ظرفیت آن استاندارد ارزیابی شده است (۶). امانی (۱۳۷۴) در تحقیق خود با عنوان «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل» دریافت که بیشترین گروه استفاده‌کننده محصلان و دانشجویان هستند و

2. Pakard

3. Strutz

4. Kundratova

5. Gemer

6. Buch

7. Munster

نارضایتی از کمبود تجهیزات نکته مهمی است که باید مورد توجه قرار گیرد و به طور کلی انتظارات مراجعان را برآورده نمی‌سازد (۱). حاجیان (۱۳۷۵) در تحقیقی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی را مورد بررسی قرار داده است و به این نتیجه دست یافته است که از دید مراجعه‌کنندگان بازنگری منابع و روزآمد شدن آنها ضروری است (۵). توانگر (۱۳۷۶) در «بررسی کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری» دریافت که اکثر مراجعان کتابخانه دانش‌آموزان هستند. تجهیزات نامناسب و کمبود پرسنل و ساختمان نامناسب مشکلات اصلی مراجعه‌کنندگان به شمار می‌آید (۳).

سوالات پژوهش

۱. استفاده‌کنندگان از این کتابخانه‌ها چه کسانی هستند؟
۲. استفاده‌کنندگان از این کتابخانه‌ها چگونه با این مکان آشنا شده‌اند؟
۳. مراجعه‌کنندگان در استفاده از منابع کتابخانه چه هدفی را دنبال می‌کنند؟
۴. منابع موجود تا چه حد نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان را برآورده ساخته است؟
۵. وضعیت امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه از دید استفاده‌کنندگان چگونه بوده است؟
۶. رضایت استفاده‌کنندگان از عملکرد کتابداران کتابخانه‌ها به چه میزان است؟
۷. فقدان کدام یک از خدمات کتابخانه باعث نارضایتی استفاده‌کنندگان شده است؟

روش پژوهش

این پژوهش پیمایشی توصیفی است و با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته است و محقق با استفاده از روش‌های آماری اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه را مورد بررسی و تحلیل قرار داده است.

جامعه پژوهش و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر را مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در فاصله زمانی ۱۳۸۳/۱/۲۰ تا ۱۳۸۳/۳/۲۰ تشکیل می‌دهد.

با توجه به فرمول تعیین حجم کوکران (۷) و جدول کرجسی و مورگان که برای تعیین اندازه نمونه تعیین شده است (۲) با در نظر گرفتن جمعیت تقریبی ۵۰۰۰ مراجعه‌کننده در سال برای این کتابخانه‌ها (با توجه به آمار سال‌های پیش) حجم نمونه معادل ۱۲۰ نفر برآورد و پرسشنامه به تدریج و در طی ۲ ماه بین آنها توزیع شد و از این بین ۱۱۰ پرسشنامه عودت داده شد و مورد بررسی قرار گرفت.

روش گردآوری اطلاعات

گردآوری اطلاعات از طریق تهیه و توزیع پرسشنامه‌ای شامل ۲۴ سؤال انجام شد. این پرسشنامه، در اختیار مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در ساعات کاری مختلف قرار گرفته و میزان رضایت آنها از خدمات ارائه شده توسط این مراکز بررسی شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور بررسی و تحلیل داده‌ها از برنامه SPSS و روش‌های موجود در آمار توصیفی بهره گرفته شد. بدین منظور پاسخ‌های به دست آمده بسته به نوع متغیر خلاصه و به صورت جدول ارائه شد.

یافته‌های پژوهش و تجزیه و تحلیل آنها

جدول ۱. توزیع فراوانی جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۷۶	۶۹/۱
مرد	۳۴	۳۰/۹
مجموع	۱۱۰	۱۰۰

جدول ۱ مؤید این مطلب است که ۷۶ نفر از افراد جامعه مورد پژوهش را استفاده‌کنندگان زن (۶۹/۱ درصد) و ۳۴ نفر را مردان تشکیل می‌دهند (۳۰/۹ درصد).

جدول ۲. توزیع فراوانی مقطع تحصیلی

جنسیت	فراوانی	درصد
دانش‌آموز	۱۴	۱۲/۷
دیپلم	۵۲	۴۷/۳
کاردانی	۱۵	۱۳/۶
کارشناسی	۲۹	۲۶/۴
مجموع	۱۱۰	۱۰۰

جدول ۲ بیانگر این است که ۱۲/۷ درصد از استفاده‌کنندگان را دانش‌آموزان تشکیل می‌دهند (۱۴ نفر)، ۴۷/۳ درصد دارای مدرک دیپلم (۵۲ نفر)، ۱۳/۶ درصد در مقطع کاردانی

(۱۵ نفر)، و ۲۶/۴ درصد در مقطع کارشناسی هستند (۲۹ نفر).

جدول ۳. توزیع فراوانی مقطع تحصیلی بر اساس جنسیت

جنسیت مقطع	زن		مرد	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
دانش‌آموز	۱۲	۸۵/۶	۲	۱۴/۳
دیپلم	۳۶	۶۹/۲	۱۶	۳۰/۸
کاردانی	۷	۴۶/۷	۸	۵۳/۳
کارشناسی	۲۱	۷۲/۴	۸	۲۸/۶

طبق اطلاعات مندرج در جدول ۳ درمی‌یابیم که ۸۵/۶ درصد از استفاده‌کنندگان دانش‌آموز، زن؛ و ۱۴/۳ درصد آنان مرد هستند. ۶۹/۲ درصد افراد مقطع دیپلم را زنان و ۳۰/۸ درصد را مردان تشکیل می‌دهند، و در مقطع کاردانی ۴۶/۷ درصد زنان و ۵۳/۳ درصد مردان قرار دارند، و ۲۱ نفر زنان (۷۲/۴ درصد) دارای مدرک کارشناسی هستند.

جدول ۴. توزیع فراوانی چگونگی اطلاع استفاده‌کنندگان

از وجود کتابخانه

چگونگی اطلاع از وجود کتابخانه	فراوانی	درصد
استادان و دبیران	۴	۳/۶
دوستان و همکاران	۹۸	۸۹/۱
وسایل ارتباط جمعی	۰	۰
نمایشگاه	۲	۱/۸
مجموع	۱۱۰	۱۰۰

جدول ۴ نشان می‌دهد که ۳/۶ درصد

جدول ۶. توزیع فراوانی فاصله زمانی مراجعه استفاده‌کنندگان به کتابخانه

فاصله زمانی مراجعه	فراوانی	درصد
روزانه	۷۸	۷۰/۹
هفتگی	۲۶	۲۳/۶
ماهانه	۲	۱/۸
چند بار در سال	۴	۳/۶
مجموع	۱۱۰	۱۰۰

از جدول ۶ چنین برمی‌آید که ۷۸ نفر از استفاده‌کنندگان به صورت روزانه به این مکان‌ها مراجعه می‌کنند (۷۰/۹ درصد) که بیشترین میزان مراجعه است. ۱/۸ درصد، که کمترین میزان است، مربوط به افرادی است که به صورت ماهانه مراجعه کرده‌اند و به ترتیب ۲۳/۶ درصد و ۳/۶ درصد اختصاص به فاصله زمانی هفتگی و دیگر زمان‌ها دارد.

جدول ۷. توزیع فراوانی هدف استفاده‌کننده از مراجعه به کتابخانه

هدف از مراجعه به کتابخانه	فراوانی	درصد
مطالعه درسی	۷۲	۶۵/۵
انجام کارهای تحقیقاتی	۱۲	۱۰/۹
مطالعه رمان	۰	۰
مطالعه نشریات و روزنامه‌ها	۰	۰
همه موارد	۲۶	۲۳/۶
مجموع	۱۱۰	۱۰۰

همان‌گونه که اطلاعات جدول ۷ نشان می‌دهد، انجام مطالعات درسی بیشترین درصد را به خود اختصاص داده است (۶۵/۵)

استفاده‌کنندگان از طریق استادان و دبیران با این مکان آشنا شده‌اند و در مورد ۹۸ درصد استفاده‌کنندگان که بیشترین میزان است، آشنایی از طریق دوستان و همکاران صورت گرفته است. آشنایی از طریق نمایشگاه کمترین درصد را داراست (۱۱/۸ درصد)، و این‌طور که از اطلاعات جدول برمی‌آید وسایل ارتباط جمعی نمی‌تواند در آشنایی مراجعه‌کنندگان با کتابخانه نقشی ایفا کند.

جدول ۵. توزیع فراوانی دفعات مراجعه استفاده‌کنندگان به کتابخانه در سال ۱۳۸۳

دفعات مراجعه به کتابخانه	فراوانی	درصد
یک بار	۶	۵/۵
۲-۴ بار	۱۰	۹/۱
۵-۷ بار	۸	۷/۳
۸-۱۰	۲	۱/۸
بیش از ۱۰ بار	۸۴	۷۶/۴
مجموع	۱۱۰	۱۰۰

بنابر جدول ۵، در حدود ۵/۵ درصد استفاده‌کنندگان برای یک بار از این خدمات استفاده کرده‌اند. ۹/۱ درصد استفاده‌کنندگان با ۲-۴ بار مراجعه در سال از خدمات بهره می‌برند؛ ۷/۳ درصد آنها ۵-۷ بار؛ و ۱/۸ درصد، ۸-۱۰ بار به کتابخانه مراجعه کرده‌اند که کمترین بسامد را داشته است و ۷۶/۴ درصد یعنی قسمت اعظم استفاده‌کنندگان بیش از ۱۰ بار در سال به کتابخانه مراجعه کرده‌اند (۸۴ نفر).

جدول ۸. توزیع فراوانی کیفیت امکانات فیزیکی و رفاهی از دیدگاه استفاده‌کنندگان

نظری ندارم		نامناسب		تا حدودی مناسب		مناسب		چگونگی وضعیت امکانات فیزیکی و رفاهی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۳/۶	۴	۱۲/۷	۱۴	۳۴/۵	۳۸	۴۹/۱	۵۴	فضا
۰	۰	۱۹/۱	۲۱	۱۳/۶	۱۵	۶۷/۳	۷۴	نور
۱/۸	۲	۲۰	۲۲	۲۴/۵	۲۷	۵۳/۶	۵۹	تهویه
۰	۰	۹/۱	۱۰	۴۶/۴	۵۱	۴۴/۵	۴۹	میز و صندلی
۰	۰	۵/۵	۶	۲۸/۲	۳۱	۶۶/۴	۷۳	نظافت
۳/۶	۴	۳۱/۸	۳۵	۴۴/۵	۴۹	۲۰	۲۲	سکوت و آرامش
۱/۸	۲	۳/۶	۴	۱۷/۳	۱۹	۷۷/۳	۸۵	ساعت کار

مناسب را انتخاب کرده‌اند و آرامش در کتابخانه تنها در نظر ۲۰ درصد استفاده‌کنندگان مناسب تشخیص داده شده است.

جدول ۹. توزیع فراوانی میزان مفید بودن منابع در رفع

نیاز استفاده‌کنندگان

درصد	فراوانی	میزان مفید بودن منابع
۱۲/۷	۱۴	هیچ
۹/۱	۱۰	خیلی کم
۹/۱	۱۰	کم
۴۵/۵	۵۰	متوسط
۲۱/۸	۲۴	زیاد
۱/۸	۲	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۱۰	مجموع

همان‌گونه که در جدول ۹ مشاهده می‌شود، ۱۲/۷ درصد افراد از منابع اعلام نارضایتی کرده‌اند یعنی منابع نیازهای اطلاعاتی آنها را به‌هیچ‌وجه برآورده نساخته‌اند. به‌طور کلی

درصد). ۲۳/۶ درصد استفاده‌کنندگان برای فعالیت‌هایی مانند مطالعه درسی، مطالعه رمان و نشریات و روزنامه‌ها، و انجام کارهای تحقیقاتی به کتابخانه مراجعه می‌کنند.

جدول ۸ بیانگر این است که ساعت کار کتابخانه با ۷۷/۳ درصد بالاترین میزان رضایت از امکانات فیزیکی و رفاهی را به خود اختصاص داده است و از نظر ۳۱/۸ درصد مراجعه‌کنندگان سکوت و آرامش کتابخانه نامناسب ارزیابی شده است. ۳۴/۵ درصد مراجعه‌کنندگان فضا را تا حدودی مناسب ارزیابی کرده‌اند و ۱۲/۷ درصد در این مورد نارضایتی خود را اعلام کرده و گزینه نامناسب را انتخاب کرده‌اند. ۶۷/۳ درصد افراد شرایط نور را مناسب دانسته‌اند و از نظر ۵۳/۶ درصد افراد شرایط تهویه نیز مناسب بوده است. در مورد میز و صندلی ۴۶/۵ درصد و در مورد نظافت ۶۶/۴ درصد استفاده‌کنندگان گزینه

بالاترین میزان به گزینه متوسط اختصاص دارد (۴۵/۵ درصد)؛ یعنی افراد به طور متوسط از منابع راضی بوده‌اند و تنها برای ۱/۸ درصد از افراد منابع در حد خیلی زیاد توانسته نیازهای اطلاعاتی را برآورده سازد. جدول ۱۰ نشان‌دهنده این است که ۶۸/۲ درصد مراجعه‌کنندگان از برخورد و رفتار مناسب کارکنان راضی بوده‌اند و ۳۱/۸ درصد اعلام نارضایتی کرده‌اند. در مورد علاقه و تمایل به راهنمایی کتابدار ۳۳/۶ درصد راضی و ۶۶/۴ درصد ناراضی بوده‌اند. میزان رضایت از راهنمایی به سایر کتابخانه‌ها در صورت نبودن منابع ۲۲/۷ درصد را به خود اختصاص داده است و ۷۷/۳ درصد اعلام نارضایتی کرده‌اند. در مورد تشویق مراجعه‌کنندگان به بازگشت و پرسش دوباره از آنها در صورت نیاز ۸۵/۵ درصد از افراد ناراضی بوده‌اند (۹۴ نفر). در مورد در دسترس بودن کتابدار به هنگام نیاز ۱۴/۵ درصد اعلام رضایت کرده و ۵۶/۴ درصد ناراضی بوده‌اند. در مورد تسلط کتابدار به مجموعه کتابخانه و سایر منابع اطلاعاتی نیز ۴۸/۲ درصد ناراضی بوده‌اند.

طبق جدول ۱۱ در حدود ۵۰/۹ درصد افراد استفاده‌کننده، از کمبود منابع کتابخانه ناراضی بوده‌اند و به روز نبودن منابع کتابخانه نارضایتی ۴۴/۹ درصد افراد را به دنبال داشته است. در مورد کمبود فضای مطالعه در کتابخانه ۳۷/۳ درصد ناراضی بوده‌اند. ۲۷/۲ درصد افراد ساعت کار کتابخانه را نامناسب و کم دانسته‌اند. محدودیت در عضویت کتابخانه و امانت گرفتن کتاب نارضایتی ۲۵/۵ درصد را به دنبال داشته و ۱۷/۳ درصد از افراد استفاده‌کننده از طولانی بودن نوبت انتظار در بخش امانت اعلام نارضایتی کرده‌اند. ۱۴/۵ درصد نیز از بی‌تفاوتی و عدم همکاری کتابداران شاکی بوده‌اند.

نتیجه‌گیری

۱. بیشترین مراجعه‌کنندگان به این کتابخانه‌ها را زنان تشکیل می‌دهند که دارای مدرک دیپلم بوده‌اند؛
۲. آشنایی اعضا بیشتر از طریق دوستان و همکاران بوده است؛
۳. بیشترین زمینه‌های استفاده از این کتابخانه‌ها مطالعه درسی بوده است؛

جدول ۱۰. توزیع فراوانی رضایت از عملکرد کتابداران

راضی نیستم		راضی هستم		میزان رضایت	عملکرد کتابدار
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۳۱/۸	۳۵	۶۸/۲	۷۵		برخورد و رفتار مناسب کتابدار
۶۶/۴	۷۳	۳۳/۶	۳۷		علاقه و تمایل به راهنمایی مراجعه‌کننده
۷۷/۳	۸۵	۲۲/۷	۲۵		راهنمایی به سایر کتابخانه‌ها در صورت نبودن منابع
۹۴	۸۵/۵	۱۴/۵	۱۶		تشویق به بازگشتن و پرسش دوباره از آنان در صورت نیاز
۵۶/۴	۶۲	۴۳/۶	۴۸		در دسترس بودن به هنگام نیاز
۵۱/۸	۵۷	۴۸/۲	۵۳		تسلط کتابدار به مجموعه کتابخانه و سایر منابع اطلاعاتی

جدول ۱۱. توزیع فراوانی عوامل نارضایتی استفاده کننده

راضی هستم		راضی نیستم		میزان رضایت	عوامل نارضایتی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۷۴/۵	۸۲	۲۵/۵	۲۸		محدودیت در عضویت کتابخانه و امانت کتاب
۸۲/۷	۹۱	۱۷/۳	۱۹		طولانی بودن نوبت انتظار در بخش امانت
۶۲/۷	۶۹	۳۷/۳	۴۱		کمبود فضای مطالعه در کتابخانه
۷۱/۸	۷۹	۲۸/۲	۳۱		محدودیت ساعت کار کتابخانه
۵۵/۵	۶۱	۴۴/۵	۴۹		به روز نبودن منابع کتابخانه
۴۹/۱	۵۴	۵۰/۹	۵۶		کمبود منابع کتابخانه
۸۵/۵	۹۴	۱۴/۵	۱۶		بی تفاوتی و عدم همکاری کتابداران

نارضایتی قرار دارد.

پیشنهادات

با توجه به یافته‌های این پژوهش می‌توان در جهت رفع نقایص و کمبودهای مشاهده شده و تقویت نقاط مثبت و بهبود هرچه بیشتر ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان پیشنهادهای زیر را مطرح کرد:

۱. اهمیت به آموزش استفاده از کتابخانه با برگزاری کلاس‌های آموزشی در جهت آشنا کردن مراجعه‌کنندگان با خدمات کتابخانه و آموزش نحوه استفاده از منابع؛
۲. توجه بیشتر به نوع رفتار و برخورد کتابداران در موقع استخدام؛
۳. افزایش منابع کتابخانه و تهیه منابع روزآمد برای کتابخانه؛
۴. استفاده از وسایل ارتباط جمعی برای ایجاد انگیزه و آشنا کردن مردم با کتابخانه‌های عمومی؛ و
۵. بالا بردن امکانات فیزیکی و رفاهی این مراکز.

۴. قسمت اعظم اعضا بیشتر از ۱۰ بار در سال از خدمات استفاده کرده‌اند؛

۵. اغلب مراجعه‌کنندگان روزانه به کتابخانه مراجعه می‌کنند؛

۶. مقایسه یافته‌ها در مورد چگونگی امکانات رفاهی و فیزیکی کتابخانه‌های عمومی نشان‌دهنده این است که نور و زمان کاری بیشترین میزان «مناسب بودن» را به خود اختصاص داده‌اند و نبودن آرامش در کتابخانه بیشترین میزان نارضایتی را به دنبال داشته است؛

۷. به‌طور کلی منابع موجود در کتابخانه به‌طور متوسط می‌توانند نیازهای اطلاعاتی افراد مراجعه‌کننده را برآورده سازند؛

۸. عامل برخورد و رفتار مناسب کتابدار بیشترین رضایت استفاده‌کنندگان از عملکرد کتابداران را به دنبال داشته و بیشترین میزان نارضایتی مربوط به عامل تشویق به بازگشت و پرسش دوباره از کتابدار است؛ و

۹. کمبود منابع کتابخانه‌ها اصلی‌ترین عامل نارضایتی استفاده‌کنندگان است و به روز نبودن منابع کتابخانه در جایگاه دوم

از آنجا که توجه و رسیدگی به خدماتی که موجب نارضایتی استفاده‌کنندگان می‌شود، جهت جلب رضایت هرچه بیشتر آنان، ضروری است. پیشنهاد می‌شود به منظور پیگیری یافته‌های حاصل از این تحقیق و در جهت حصول حداکثر رضایتمندی، حداقل هر دو سال یک بار چنین پژوهشی انجام گیرد تا ضمن مقایسه نتایج با یکدیگر، در جهت ارتقای خدمات ارائه شده به مراجعه‌کنندگان گامی برداشته شود.

منابع

۱. امانی، غفور. «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران - شمال، ۱۳۷۴.
 ۲. پاول، رونالد ار. *روشهای اساسی پژوهش برای کتابداران*. ترجمه نجلا حریری. تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد، ۱۳۷۹.
 ۳. توانگر، نرجس خاتون. «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی و ادارات ارشاد و خانه‌های فرهنگ استان فارس». شیراز: سازمان برنامه و بودجه استان فارس، ۱۳۷۲. به نقل از: www.irandoc.ac.ir
 ۴. همو. «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری». شهرکرد: سازمان برنامه و بودجه استان چهارمحال بختیاری، ۱۳۷۶. به نقل از: www.irandoc.ac.ir
 ۵. حاجیان، حسین. *بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی*. تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دفتر پژوهشهای بنیادی، ۱۳۷۵.
 ۶. حسن‌پور، ذبیح‌الله. «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان لرستان». لرستان: شوراها پژوهشی ادارات کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۷۹.
 ۷. رفیع‌پور، فرامرز. *کندوکاوها و پنداشته‌ها*. تهران: شرکت سهامی نشر، ۱۳۷۴.
 ۸. مرجانی، نسرین. «بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهرری و ارائه راه‌حل برای دست یافتن به وضع مطلوب». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۷.
 ۹. یونسکو، *اطلاعات علمی و فنی در آسیا و اقیانوسیه: بررسی نیازها و پیشنهادها ...*. ترجمه سیمین بردبار. تهران: وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۶۵.
 10. Buch, H. "User satisfaction study at the university and state library of Munster". *Bibliotheksdiens*, Vol.31, No.1 (1997): 23.
 11. Kundratova, L. "Survey of the degree of user satisfaction with the services provided by the Gemer library of Rozenava, named after p. Dobsinky". *Kniznice a Informace*, Vol.29, No.3 (1997): 105.
 12. Lancaster. F.W. *If you want evaluate your library*. London: Library Association, 1988.
 13. Nicholas, David. "Assessing information needs: tools, techniques and concepts for Internet age". 2001. [on-line]. Available: www.aslib.com/pub/2001/12/01/intro.html.
 14. Strautz, Elizabeth. "User satisfaction at the Columbus College of Art & Design: A Measure of Library Effectiveness". Master's Thesis, Kent State University, 1992.
- تاریخ دریافت: ۱۳۸۴/۳/۱۰