

میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه پژوهشکده

مهندسی جهاد کشاورزی

علی رادباوه^۱

فاطمه تصویری قمصری^۲

چکیده

پژوهش حاضر میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات، منابع، تجهیزات و کارکنان کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی، مؤسسه جهاد تحقیقات و شرکت‌های تابعه را بررسی می‌کند. نوع پژوهش توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود که میان همه استفاده‌کنندگان از کتابخانه توزیع شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشتر استفاده‌کنندگان از خدمات، مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر دارند. از میان منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، کتاب‌های لاتین بالاترین میزان رضایت و نشریات لاتین بالاترین میزان ناراضی‌تی را به خود اختصاص داده‌اند. از میان خدمات ارائه شده، بیشترین میزان رضایت به نحوه ارائه تازه‌های کتابخانه و بیشترین میزان ناراضی‌تی به افزایش منظم مجموعه اختصاص دارد. استفاده‌کنندگان از کتابخانه از تجهیزات موجود و کارکنان کتابخانه اظهار رضایت کرده‌اند. بر اساس یافته‌ها و نتایج به دست آمده پیشنهادهایی برای بهبود خدمات و افزایش میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها

رضایتمندی، خدمات کتابخانه، پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی

مقدمه

تأمین اطلاعات و اطلاع‌رسانی زیربنای توسعه و پیشرفت جامع به شمار می‌روند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که پایگاه اصلی ارائه اطلاعات مورد نیاز متخصصان هستند، همواره سعی کرده‌اند نقش اشاعه اطلاعات را به‌خوبی ایفا نمایند. هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده‌کننده

۱. عضو هیئت علمی و مدیر اطلاع‌رسانی پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی aliradbaveh@Yahoo.com
۲. کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی Tasviri@jercen.com

است. در صورتی که این مراکز شناخت کاملی از مراجعان، روش‌ها و منابع مورد نیاز آنها داشته باشند، می‌توانند با تصمیم‌گیری‌های درست و به موقع از صرف بودجه‌های غیر ضروری بکاهند و تغییرات لازم را در نوع خدمات و نحوه ارائه آنها اعمال نمایند.

بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات کتابخانه، ابزار ارزشمندی برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است. تحقیق در این زمینه به کتابداران کمک می‌کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات

هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده‌کننده است و در صورتی که این مراکز شناخت کاملی از مراجعان و منابع مورد نیاز آنها داشته باشند، می‌توانند خدماتی مناسب‌تر و مفیدتر ارائه نمایند.

استفاده‌کنندگان داشته باشند و با این آگاهی بتوانند خدماتی مناسب‌تر و مفیدتر به آنان ارائه نمایند. همچنین مدیران مجموعه را در سیاست‌گذاری‌های آینده درباره نوع منابع مورد نیاز پژوهشگران و ارائه خدمات مفیدتر یاری می‌کند.

پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی یک مرکز پژوهشی است که با در اختیار داشتن سه گروه پژوهشی (گروه پژوهشی شیمی، گروه پژوهشی کنترل و گروه پژوهشی مواد) و چهار شعبه استانی (در استان‌های آذربایجان شرقی، اصفهان، خراسان و فارس) در حوزه‌های مختلف فنی و مهندسی فعالیت دارد.

پژوهش حاضر به بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از بخش‌های مختلف کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی می‌پردازد.

بیان مسئله

هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی تلاش برای جلب رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مختلف است و همه فعالیت‌ها اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملکردها، در جهت رسیدن به این هدف است.

آگاهی از علایق، فعالیت‌ها و نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان عامل مهمی در رفع نیازها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان، برطرف کردن کاستی‌ها و بالا بردن کارایی کتابخانه به شمار می‌رود.

یکی از راه‌های سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات است. چنانچه میزان این رضایت کم باشد باید در پی یافتن علت یا علل آن بود، مشکل را یافت و برای رفع آن کوشید. به همین دلیل پژوهشی تحت عنوان "بررسی میزان رضایتمندی از خدمات کتابخانه در پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی" انجام شده که مقاله حاضر گزارشی از پژوهش مذکور است.

نتایج این بررسی به کتابداران و مسئولان این کتابخانه کمک می‌کند تا خواسته‌های مراجعان خود را بشناسند و براساس نیازهای آنها به گسترش منابع و ارائه مفیدتر خدمات اهتمام ورزند. لازم به ذکر است تاکنون تحقیقی در زمینه ارزیابی و سنجش میزان رضایت از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی انجام نگرفته است و تحقیق حاضر می‌تواند در برنامه‌ریزی آینده این کتابخانه نقش مؤثری ایفا کند.

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی از خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی جهاد کشاورزی است. از دیگر هدف‌های این پژوهش بررسی میزان استفاده از خدمات کتابخانه، میزان رضایت از امکانات و تجهیزات، مشکلات استفاده‌کنندگان از کتابخانه و ارائه پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه است.

پرسش‌های پژوهش

پژوهش حاضر بر آن است تا به سؤالات زیر پاسخ دهد:

۱. میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از منابع اطلاعاتی و خدمات کتابخانه در چه حد است؟
۲. مراجعان تا چه حد از تجهیزات و امکانات کتابخانه راضی هستند؟
۳. میزان رضایت‌مندی از کتابداران چقدر است؟
۴. میزان تأثیر رایانه و برگه‌دان در راهنمایی مراجعان چقدر است؟

روش و جامعه پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی است. جامعه پژوهش اعضای کتابخانه پژوهشکده مهندسی، مؤسسه جهاد تحقیقات، و شرکت‌های تحت پوشش مؤسسه هستند. به دلیل محدودیت جامعه آماری نمونه‌گیری انجام نشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۹ سؤال بسته استفاده شده است. از ۱۹۲ پرسشنامه توزیع شده، ۱۸۰ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی یا اس.پی.اس. انجام شد.

پیشینه پژوهش در ایران

یکی از مطالعات انجام شده در این زمینه "بررسی رضایت استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن و میزان کارایی کتابخانه" است. این پژوهش نشان داد که حدود ۶۰ درصد از پژوهشگران این مرکز در خارج از کشور تحصیل کرده‌اند و کتابخانه با وجود ارائه خدمات به علت کمبود منابع موجود نمی‌تواند جوابگوی نیازهای تحقیقاتی آنها باشد (۲).

در پژوهش دیگری "میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران" بررسی شد. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان رضایتمندی مراجعان در استفاده از مجلات، ۵۴/۴۶ درصد و میزان رضایتمندی از کتابها، ۴۱/۷۳ درصد بوده است. حدود نیمی از مراجعان به دلیل ناآشنایی با چگونگی استفاده از برگه‌دان، از آن استفاده نمی‌کنند و ترجیح می‌دهند برای یافتن منابع مورد نیاز به قفسه‌های کتابها مراجعه کنند (۱).

بررسی نظرات دانشجویان درباره خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه شهید بهشتی در نیم‌سال دوم سال تحصیلی ۷۳-۷۲ نشان داد که توانایی کتابداران در پاسخ‌گویی به سؤالات مراجعان، نحوه برقراری ارتباط با دانشجویان، چگونگی دستیابی به منابع از طریق برگه‌دان و قوانین و مقررات امانت کتاب در همه کتابخانه‌ها رضایت‌بخش بوده است. اما روزآمد نبودن نشریات، نواند نبودن کتابخانه‌ها در ارتقاء سطح علمی دانشجویان، تهیه نشدن کتاب‌های مورد نیاز، و نبود امکانات و تجهیزات نسخه‌برداری از طریق فتوکپی و

زیراکس در بیشتر کتابخانه‌ها رضایت دانشجویان را جلب نکرده است (۵).

در پژوهش دیگری "میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر" بررسی شد. نتایج این تحقیق نشان داد که ۱/۵۶ درصد از جامعه استفاده‌کننده از خدمات مرجع در کتابخانه‌های مورد بررسی راضی یا بسیار راضی بوده‌اند و در این میان استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکزی دانشگاه امیرکبیر بالاترین میزان رضایتمندی را به خود اختصاص داده‌اند (۳).

بررسی "میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوزستان" نشان داد که مجلات و روزنامه‌ها بالاترین میزان رضایتمندی (۳۵ درصد) را به خود اختصاص داده‌اند. روزآمد بودن کتابها، رضایت نسبی مراجعان (۶۳/۲ درصد) را جلب کرده است. پاسخگویان در زمینه استفاده از میکروفرمها، لوح‌های فشرده و مواد دیداری - شنیداری اظهار نارضایتی کرده‌اند (۴: ۲۸-۵۸).

پیشینه پژوهش در خارج از کشور

بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها از سال ۱۹۲۰ آغاز شده است. در ۱۹۷۸ جان باد^۱ میزان رضایتمندی استادان و دانشجویان را در دو دانشگاه لونیویانای شمال شرقی و لونیویانای جنوب شرقی بررسی کرد. نتایج تحقیق وی نشان داد که در هر دو دانشگاه استادان از مجموعه کتابخانه و خدمات رضایت داشتند، ولی دانشجویان در هر دو دانشگاه از محیط کتابخانه، دما و سر و صدا ناراضی بودند (۸: ۷۱-۸۴).

در ۱۹۹۲ دالتون^۲ رضایتمندی استفاده‌کنندگان از کیفیت خدمات مرجع را در یکی از کتابخانه‌های دانشگاهی آفریقای جنوبی بررسی کرد. نتایج تحقیق وی نشان داد که دانشجویان دوره کارشناسی ارشد و دکتری از خدمات مرجع کتابخانه راضی بودند (۹: ۸۸-۱۰۳).

در ۱۹۹۳ ردی^۳ و همکاران او به بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از نشریات موجود در کتابخانه دانشگاه حیدرآباد هند پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که بیشتر استادان از موجودی نشریات کتابخانه ناراضی هستند، به طوری که ۹۰ درصد از آنها برای تأمین نیازهای اطلاعاتی

خود به دیگر کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند (۱۲: ۲۵-۳۱). در ۱۹۹۷ موسلی پژوهشی در زمینه بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان دانشگاه نگراس انجام داد. یافته‌ها نشان داد که آموزش دانشجویان به منظور آشنایی با شیوه‌های استفاده از منابع کتابخانه می‌تواند به افزایش سطح رضایتمندی آنها کمک کند (۱۱: ۲۶۱-۲۷۰).

در ۲۰۰۲ دانشگاه لینگان^۱ میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه خود را بررسی کرد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که ۵۹ درصد از پاسخگویان از کیفیت خدمات مرجع کتابخانه رضایت داشتند. بیشترین میزان رضایتمندی به استفاده از روزنامه‌ها (۶۳ درصد) و بیشترین میزان نارضایتی به امانت بین کتابخانه‌ای (۳۰ درصد) اختصاص داشت. نتایج تحقیق نشان داد که میزان رضایت مراجعان از خدمات این کتابخانه نسبت به پنج سال گذشته افزایش داشته است (۱۰).

یافته‌های پژوهش

مشخصات جمعیت شناختی پاسخگویان و میزان استفاده آنان از خدمات کتابخانه استخراج شد: بر اساس یافته‌های پژوهش، ۹۲/۲ درصد از مراجعان کتابخانه را مردان تشکیل می‌دهند (جدول ۱). از آنجا که بیشتر همکاران شاغل در پژوهشکده را مردان تشکیل می‌دهند، این توزیع فراوانی کاملاً طبیعی است. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بیشتر مراجعان (۸۷/۸ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر هستند و فقط ۱۲/۲ درصد مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم دارند. دلیل این امر ماهیت علمی و پژوهشی پژوهشکده در انجام طرح‌های تحقیقاتی است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بیشتر مراجعان به کتابخانه، همکاران شاغل در گروه‌های پژوهشی (۴۰ درصد) هستند که از میان این گروه‌ها، گروه پژوهشی مواد

جدول ۱. توزیع فراوانی استفاده‌کنندگان از کتابخانه برحسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۱۴	۷/۸
مرد	۱۶۶	۹۲/۲
جمع کل	۱۸۰	۱۰۰

جدول ۲. توزیع فراوانی استفاده‌کنندگان از کتابخانه برحسب مدرک تحصیلی

میزان تحصیلات	تعداد	درصد
دیپلم	۱۴	۷/۸
فوق دیپلم	۸	۴/۴
لیسانس	۸۸	۴۸/۹
فوق لیسانس	۶۰	۳۳/۳
دکترای	۱۰	۵/۶
جمع کل	۱۸۰	۱۰۰

جدول ۳. توزیع فراوانی استفاده کنندگان بر اساس حوزه فعالیت

حوزه فعالیت	تعداد	درصد
حوزه ریاست پژوهشکده	۲	۱/۱
معاونت اداری- پشتیبانی	۸	۴/۴
معاونت پژوهشی	۱۸	۱۰
معاونت طرح و برنامه	۱۲	۶/۷
گروه پژوهشی شیمی	۲۶	۱۴/۴
گروه پژوهشی کنترل	۱۶	۸/۹
گروه پژوهشی مواد	۳۰	۱۶/۷
مؤسسه جهاد تحقيقات و شرکتهای تابعه	۴۰	۲۲/۲
بی جواب	۲۸	۱۵/۶
جمع	۱۸۰	۱۰۰

بیشترین (۱۶/۷ درصد) و گروه پژوهشی کنترل کمترین (۸/۹ درصد) تعداد را به خود اختصاص دادند (جدول ۳).
با توجه به اینکه منابع علمی موجود در کتابخانه به

با بررسی جدول ۵، مشاهده می‌شود که کتاب‌های لاتین بالاترین درصد رضایتمندی (۲۲/۲ درصد) را به خود اختصاص داده است. بالاترین میزان نارضایتی در استفاده از منابع کتابخانه با ۵۱/۱ درصد به نشریات لاتین اختصاص دارد. تعداد زیادی از پاسخگویان در رضایت از فیلم‌ها، نوارها، لوح‌های فشرده آموزشی، بانک‌های اطلاعاتی، استانداردها، پروانه‌های ثبت اختراعات و مستندات پاسخی ندادند و نمی‌توان وضعیت رضایت یا نارضایتی آنها را از این منابع اطلاعاتی به طور مشخص بیان نمود.

یافته‌ها درباره خدمات کتابخانه نشانگر آن است که بیشتر مراجعان (۶۴/۴ درصد) از نحوه ارائه تازه‌های کتابخانه نسبتاً راضی هستند و فقط ۲۲/۳ درصد نارضایتی خود را از چگونگی ارائه تازه‌های کتابخانه اعلام کردند. بیشترین نارضایتی از خدمات کتابخانه به افزایش منظم مجموعه (۳۸/۹ درصد)، روزآمد بودن منابع (۳۷/۷ درصد) و تهیه منابع و برپایی نمایشگاه‌های داخلی (۳۶/۷ درصد) مربوط می‌شود. بیشتر پاسخگویان از سازماندهی منابع کتابخانه نسبتاً (۵۲/۲ درصد) راضی‌اند (جدول ۶).

جدول ۴. میزان استفاده از خدمات کتابخانه

میزان استفاده	تعداد	درصد
روزانه	۴	۲/۲
هفته‌ای دو بار	۳۲	۱۷/۸
هفته‌ای یکبار	۳۶	۲۰
دو هفته یکبار	۳۴	۱۸/۹
یک بار در ماه	۳۲	۱۷/۸
کمتر از یکبار در ماه	۲۴	۱۳/۳
بی جواب	۱۸	۱۰
جمع	۱۸۰	۱۰۰

کتاب‌های لاتین بالاترین درصد رضایتمندی و نشریات لاتین بالاترین میزان نارضایتی را از کتابخانه و مجموعه کتابخانه داشته است. بالاترین میزان رضایت از خدمات کتابخانه مربوط به ارائه تازه‌های کتابخانه است و کمترین میزان رضایت به روز آمدن نبودن مجموعه اختصاص دارد.

مدت دو هفته امانت داده می‌شوند، بر اساس اطلاعات جدول فوق ۱۸/۹ درصد از همکاران هر دو هفته یک بار به کتابخانه مراجعه می‌کنند و همچنین اطلاعات جدول ۴ نشان می‌دهد که بیشتر مراجعان (۴۰ درصد) دست کم هفته‌ای یک بار از خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند.

جدول ۹. میزان رضایت از انواع منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه

نوع خدمات	کتابخانه فارسی		کتابخانه لاتین		نشریات فارسی		نشریات لاتین		لیبراری آموزشی		پروژه‌های آموزشی		فرهنگ‌های فردا		پخشهای اطلاعاتی		سازماندها		وبگاه‌ها		مطالان		مستفادان	
	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد	نقد	درصد		
مشاوره رایج	۰	۰٪	۰	۰٪	-	-	۰	۰٪	-	-	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪
رک	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪
مدرسه	۳۸	۳۸٪	۳۳	۳۳٪	۳۸	۳۸٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪
کتابخانه	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪
مشاوره	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪
مشاوره	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪
بازار محراب	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪	۳۳	۳۳٪
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪	۱۰۰	۱۰۰٪

جدول ۷ نشان می‌دهد که بیشتر مراجعان (۸۳/۳ درصد) از امکانات و تجهیزات سالن مطالعه نسبتاً راضی هستند و فقط ۴/۴ درصد اظهار ناراضی کرده‌اند. ۸۰ درصد از پاسخگویان ساعت کار کتابخانه را کافی می‌دانند. اطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد که در میان خدماتی که به نوعی به کتابداران و رفتار آنها مربوط می‌شود، عامل «راهنمایی کتابداران در یافتن منابع» با ۲۳/۴ درصد بیشترین میزان ناراضی‌ها را به خود اختصاص داده است. یافته‌ها نشان داد که ۷۴/۴ درصد از مراجعان از رفتار کتابداران نسبتاً راضی هستند (جدول ۸). ۶۴/۴ درصد از پاسخگویان از کمک کتابداران در یافتن منابع نسبتاً راضی هستند.

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول ۹، بیشتر مراجعان (۷۵/۶ درصد) استفاده از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای را در راهنمایی آنان برای دستیابی به منابع مؤثر دانستند و فقط ۱۲/۳ درصد رایانه را در راهنمایی برای دستیابی به منابع بی‌تأثیر خواندند. ۶۱/۲ درصد از مراجعان نیز به تأثیر برگردان در یافتن منابع اذعان داشته‌اند.

نتیجه‌گیری

سؤالات پژوهش بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع اطلاعاتی و خدمات کتابخانه، تجهیزات و خدمات، رضایت از کتابداران و میزان تأثیر رایانه در راهنمایی مراجعان تأکید دارد. در این بخش بر اساس یافته‌های پژوهش به این سؤالات پاسخ داده می‌شود.

۱. از میان منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه میزان رضایت نسبی استفاده‌کنندگان از کتاب‌های لاتین به ۶۶/۶ درصد بیشتر از کتاب‌های فارسی با ۴۴/۵ درصد است و در کل کتاب‌های موجود در کتابخانه، نیازهای اطلاعاتی مراجعان را نسبتاً رفع می‌کند. علت این رضایت‌مندی، تعامل مستمر کتابداران با مدیران طرح‌ها و پژوهشگران در انتخاب کتاب‌هاست.

میزان رضایت از نشریات فارسی (با ۵۲/۲ درصد) بیشتر از نشریات لاتین (با ۲۲/۲ درصد) است. نتایج پژوهش نشان داد که بالاترین میزان ناراضی‌ها از منابع اطلاعاتی کتابخانه با ۵۱/۱ درصد به نشریات لاتین اختصاص دارد. بسیاری از پاسخگویان میزان رضایت خود را از فیلم‌ها، نوارها و لوح‌های آموزشی، بانک‌های اطلاعاتی،

جدول ۶. میزان رضایت از خدمات کتابخانه

نوع خدمات میزان رضایتمندی	نهم ماه		روزآمد بودن منابع		ارزایش مفید و مجرب		سازماندهی منابع		راثة تازههای کتابخانه		خبرداران دانشجویان داخلی		مراعات دانشجویان داخلی	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
خیلی زیاد	۴	۵/۲	۲	۵/۱	۲	۵/۱	۳	۷/۱	۳	۷/۱	۳	۷/۱	۳	۷/۱
زیاد	۲۲	۱۸/۲	۱۰	۸/۱	۱۰	۸/۱	۱۰	۸/۱	۱۰	۸/۱	۱۰	۸/۱	۱۰	۸/۱
متوسط	۵۴	۴۱/۱	۳۲	۲۴/۱	۵۸	۴۴/۲	۵۴	۴۱/۱	۵۴	۴۱/۱	۵۴	۴۱/۱	۵۴	۴۱/۱
کم	۵۰	۳۸/۸	۳۳	۲۵/۲	۵۴	۴۱/۱	۳۳	۲۵/۲	۳۳	۲۵/۲	۳۳	۲۵/۲	۳۳	۲۵/۲
خیلی کم	۱۶	۱۲/۱	۱۲	۹/۱	۱۹	۱۴/۱	۸	۶/۱	۱۰	۷/۱	۱۰	۷/۱	۱۰	۷/۱
بدون جواب	۳۰	۲۳/۲	۲۰	۱۵/۱	۳۳	۲۵/۲	۳۳	۲۵/۲	۳۳	۲۵/۲	۳۳	۲۵/۲	۳۳	۲۵/۲
جمع کل	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰

جدول ۷. میزان رضایتمندی از تجهیزات و انواع خدمات کتابخانه

میزان رضایتمندی	ساعات کار کتابخانه		پاسخگویی تلفنی		تجهیزات سالن مطالعه		سکوت سالن مطالعه	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
خیلی زیاد	۱۴	۷/۸	۲۰	۱۱/۱	۲۶	۱۴/۲	۳۴	۱۸/۹
زیاد	۶۲	۳۴/۲	۶۸	۳۷/۸	۶۸	۳۷/۸	۷۲	۴۰
متوسط	۶۸	۳۷/۸	۵۴	۳۰	۵۶	۳۱/۱	۴۲	۲۳/۳
کم	۱۶	۸/۹	۸	۴/۲	۸	۴/۲	۶	۳/۳
خیلی کم	۶	۳/۳	۴	۲/۲	۲	۱/۱	۱۰	۵/۶
بدون جواب	۱۴	۷/۸	۲۶	۱۴/۲	۲۰	۱۱/۱	۱۶	۸/۹
جمع کل	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰

جدول ۸. میزان رضایتمندی از کتابداران

میزان رضایتمندی	تعداد کتابداران		رفتار کتابداران		راحمایی در یافتن منابع		کمک در یافتن منابع	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
خیلی زیاد	۲۴	۱۳/۳	۳۰	۱۶/۷	۲۶	۱۴/۲	۱۶	۸/۹
زیاد	۶۲	۳۴/۲	۶۰	۳۳/۳	۴۴	۲۴/۲	۴۴	۲۴/۲
متوسط	۵۸	۳۲/۲	۴۴	۲۴/۲	۴۸	۲۶/۷	۵۶	۳۱/۱
کم	۱۲	۶/۷	۱۲	۶/۷	۲۰	۱۱/۱	۳۰	۱۶/۷
خیلی کم	۶	۳/۳	۸	۴/۲	۱۴	۷/۸	۱۲	۶/۷
بدون جواب	۱۸	۱۰	۲۶	۱۴/۲	۲۸	۱۵/۶	۲۲	۱۲/۲
جمع کل	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰

جدول ۹. میزان تأثیر برگردان و رایانه در راهنمایی مراجعان

رضایتمندی	تأثیر برگردان		تأثیر رایانه	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۱۶	۸/۹	۳۲	۱۷/۸
زیاد	۳۰	۱۶/۷	۴۸	۲۶/۷
متوسط	۶۴	۳۵/۶	۵۶	۳۱/۱
کم	۲۸	۱۵/۶	۱۰	۵/۶
خیلی کم	۲۴	۱۳/۳	۱۲	۶/۷
بدون جواب	۱۸	۱۰	۲۲	۱۲/۲
جمع کل	۱۸۰	۱۰۰	۱۸۰	۱۰۰

به توضیح است ساعت کار کتابخانه با ساعت کار پژوهشکده هماهنگی کامل دارد. احتمالاً ناراضیانی دیگر پاسخگویان (۲۰ درصد) مربوط به روزهای غیرکاری است که تعدادی از همکاران در پژوهشکده فعالیت دارند.

۴. در میان خدماتی که به کتابداران و رفتار آنها مربوط می‌شود عامل "راهنمایی کتابداران در یافتن منابع"، بیشترین (۲۳/۴ درصد) میزان ناراضیانی را به خود اختصاص داده است. به نظر می‌رسد نبود کتابدار مرجع در این کتابخانه موجب ناراضیانی استفاده‌کنندگان شده باشد. بیشتر مراجعان (۷۴/۴ درصد) از رفتار کتابداران نسبتاً راضی هستند.

۵. در بررسی تأثیر رایانه و برگردان در راهنمایی مراجعان، نتایج نشان داد که بیشتر مراجعان (۷۵/۶ درصد) به تأثیر مثبت رایانه در دستیابی به منابع اذعان داشته‌اند و فقط ۱۲/۳ درصد از پاسخگویان، رایانه را در راهنمایی به منابع بی تأثیر دانسته‌اند. البته تعداد این پاسخگویان کمتر از پاسخگویانی است که به بی تأثیری برگردان اشاره کرده‌اند (۲۸/۹ درصد). این تفاوت نشانگر علاقه استفاده‌کنندگان به جستجوی رایانه‌ای است لازم به ذکر است اطلاعات کتابشناختی همه منابع اطلاعاتی این کتابخانه در پایگاه کتابخانه‌ای سیمغ وارد شده است و از

استانداردها و پروانه‌های ثبت اختراعات مشخص نگرداند و تعداد کسانی که از این خدمات اظهار رضایت کرده‌اند، پایین است.

۲. از میان انواع خدمات کتابخانه، مراجعان از نحوه ارائه و توزیع به‌موقع تازه‌های کتابخانه (۴۴/۴ درصد) و سازماندهی منابع کتابخانه (۵۹/۹ درصد) نسبتاً راضی‌اند. کتابخانه مورد بررسی با هدف آگاهی‌رسانی به‌موقع جدیدترین منابع علمی دریافت شده، هر سه ماه یک‌بار به انتشار تازه‌های کتابخانه در قالب لوح فشرده اقدام می‌نماید. در این لوح فشرده علاوه بر اطلاعات کتابشناختی منابع جدید، فهرست مندرجات منابع نیز ارائه می‌شود. روش سازماندهی منابع این کتابخانه رده‌بندی کنگره است که با استفاده از کتابشناسی ملی و اینترنت توسط کارشناسان این مجموعه انجام می‌شود. بیشترین میزان ناراضیانی از این خدمات به افزایش منظم مجموعه (۳۸/۹ درصد)، روزآمد بودن منابع (۳۷/۷ درصد) و تهیه منابع و برپایی نمایشگاه‌های داخلی (۳۶/۷ درصد) مربوط می‌شود.

۳. بیشتر مراجعان (۸۳/۳ درصد) از امکانات و تجهیزات سالن مطالعه نسبتاً راضی هستند و فقط ۴/۴ درصد اظهار ناراضیانی کرده‌اند. ۸۰ درصد از پاسخگویان ساعت کار کتابخانه را کافی می‌دانند. لازم

طریق فیلهای نویسنده، عنوان، شماره مدرک، سال و ... قابل جستجو و بازیابی است.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، برای رفع نواقص و کمبودهای مشاهده شده و تقویت نقاط مثبت و بهبود هر چه بیشتر ارائه خدمات کتابخانه پژوهشکده مهندسی، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. رشد نامستمر و نامنظم مجموعه و روزآمد نبودن منابع از مواردی است که بیشترین نارضایتی را به خود اختصاص داده است. لازم است مسئولان با در نظر گرفتن فعالیت‌های پژوهشی و تحقیقاتی پژوهشکده نسبت به خریداری منابع علمی جدید و رشد منظم و منطقی مجموعه اقدام کنند.

۲. از آنجاکه تهیه همه منابع علمی مورد نیاز پژوهشگران برای هیچ مجموعه‌ای به تنهایی امکان پذیر نیست، لازم است به امانت بین کتابخانه‌ای که عاملی مهم و اساسی در تهیه منابع علمی است، توجه بیشتری شود و سالانه بودجه‌ای قابل قبول برای آن در نظر گرفته شود.

۳. با توجه به اینکه نشریات ادواری لاتین یکی از مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات علمی و فنی است، اشتراک نشریات تخصصی مورد نیاز گروه‌های پژوهشی متناسب با اهداف و مأموریت‌های سازمانی آنها می‌تواند تأثیر بسزایی در دسترسی پژوهشگران به اطلاعات مورد نیاز داشته باشد. با توجه به رشد و گسترش همه جانبه فناوری‌های اطلاعاتی و اهمیت انتشارات، لازم است کتابداران برای شناسایی و اشتراک مجلات الکترونیکی نیز اهتمام ورزند.

۴. نظر به اهمیت بالای بانک‌های اطلاعاتی و استانداردها در رشته‌های فنی و مهندسی، لازم است این کتابخانه نسبت به تهیه و بروز نمودن این منابع اطلاعاتی نیز اقدام کند.

۵. بیشتر پاسخگویان از رها نمایی نشدن توسط کتابداران در یافتن منابع اظهار نارضایتی کرده‌اند. به نظر می‌رسد استخدام کتابدار مرجع متخصص تأثیر بسزایی در رفع این مشکل داشته باشد.

۶. تعداد زیادی از پاسخگویان نسبت به وجود برخی منابع اطلاعاتی نظیر میکروفیلم‌ها، استانداردها و

بانک‌های اطلاعاتی موجود در کتابخانه اظهار بی‌اطلاعی کرده‌اند. از این رو معرفی خدمات کتابخانه در قالب سمینارهای داخلی، کارگاه‌های آموزشی و انتشار راهنماهای موضوعی می‌تواند در آگاهی استفاده‌کنندگان از این خدمات و منابع مفید باشد.

۷. تعدادی از پاسخگویان مدت کار کتابخانه را کافی نمی‌دانند. لازم است نسبت به فعال بودن کتابخانه در روزهای پنج‌شنبه و خارج از ساعات اداری اقدامات لازم انجام شود تا رضایت این دسته از مراجعان نیز جلب شود.

منابع

۱. ارتجایی، سوسن. «بررسی رضایتمندی مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۲.
۲. سرداری، پروین. «بررسی استفاده‌کنندگان کتابخانه مرکز تحقیقات زلزله و مسکن و میزان کارایی آن در ارتباط با استفاده‌کنندگان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.
۳. فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده تربیت مدرس، ۱۳۷۶.

۴. کاشانی‌زاده، ایران. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان». فصلنامه کتاب، دوره دوازدهم، ۴ (زمستان ۱۳۸۰): ۲۸-۵۸.

۵. ملکی‌نوجنده‌عی، مجید. «بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در نیم سال دوم تحصیلی ۷۳-۷۲». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.

۶. منصوریان، بردان. «مروری بر مفهوم و سنجش رضایتمندی استفاده‌کنندگان در پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی». پیام کتابخانه، دوره پانزدهم، ۴ (بهار ۱۳۸۰): ۳۱-۳۴.

7. Boeler, Richard. "The Relationship of user fees and user satisfaction". *National online Meeting*

*Proceedings. Medford, Newyork: Lerner
Information, Inc, 1981.*

8. Budd, John; Dcarlo, Mike. "Measures of user
evaluation at two academic libraries". *Library
research*, Vol. 4, No.1(1978):71-84.

9. Dalton, G.M.E. "Quantitative approach to user
satisfaction in reference service evaluation". *South
African Journal of Library and information
science*, Vol.60, No.1(1992):89-103.

10. Lingnan library. "User satisfaction of lingnan
university library". 2002. {on-line}

Available:[http://www.library. In.edu.kh/
user_survey](http://www.library. In.edu.kh/user_survey).

11. Mosley, P.A. "Assessing the comfort impact
and perceptual value of library tours".
Researchstrategies, Vol.15, No.4 (1997):261-270.

12. Reddy, Y.N.; Uma, V.; Talpasai, G.
"Assessment of faculty satisfaction with periodical
collection". *Lucknow-Librarian*. Vol.25, No.12
(1993):25-31.

تاریخ دریافت : ۱۳۸۲/۱/۲۶