

میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز

لیدا مهدی زاده قلعه جوق^۱

چکیده

این پژوهش به بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز می‌پردازد. روش پژوهش پیمایش توصیفی ست. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه و جامعه پژوهش ۵۸۲ نفر از دانشجویان عضو کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی رده‌ای از نوع درصدی انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد که در میان مقاطع تحصیلی بالاترین میزان رضایت از خدمات را دانشجویان کارشناسی داشته‌اند (۷۴/۳ درصد) و از دانشگاه‌های مورد بررسی بالاترین رضایت (۷۸/۱ درصد) متعلق به دانشگاه علوم پزشکی تبریز بود. رضایت دانشجویان دانشگاه‌های دولتی تبریز از خدمات کتابخانه‌ها ۶۹/۷۱ درصد است. رضایت دانشجویان از غنی و روزآمد بودن مجموعه ۶۳ درصد، منابع مرجع ۶۷/۵ درصد، دسترسی به منابع مورد نیاز ۹۲/۶ درصد، خدمات عمومی ۵۲/۹ درصد، همکاری کتابداران ۷۳/۲ درصد، خدمات رایانه‌ای ۴۲/۴ درصد، مقررات کتابخانه ۸۸ درصد و فضا و تجهیزات کتابخانه ۷۷/۱ درصد است. همچنین بیشترین علت مراجعه به کتابخانه و استفاده از آن مطالعه درسی بوده است. خودکار کردن کتابخانه‌ها، تهیه منابع رایانه‌ای، تهیه رایانه با توجه به تعداد دانشجویان، آموزش استفاده از رایانه و اینترنت، ایجاد خدمات فتوکپی و امنیت بین کتابخانه‌ای پیشنهادی مطرح شده دانشجویان برای بهبود وضعیت کتابخانه‌ها بوده است.

کلیدواژه‌ها

رضایتمندی، کتابخانه‌های دانشگاهی، تبریز، دانشجویان، خدمات عمومی، مقررات کتابخانه، خدمات رایانه‌ای، تجهیزات کتابخانه‌ای

مقدمه

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقشی بسزا دارند و همواره در صدد گردآوری منابع اطلاعاتی و ارائه خدمات به مراجعان خود بوده‌اند (۲۳).

در این میان بی‌تردید کتابخانه‌های دانشگاهی که شریان‌های حیاتی کانون‌های آموزشی و پژوهشی جوامع به‌شمار می‌روند، از جنبه‌های علمی و فرهنگی اهمیت ویژه‌ای دارند. کارکرد بهینه و بهره‌وری هر چه بیشتر این نهادها، دستیابی به اهداف علمی و فرهنگی جوامع را تسهیل می‌کند. از سوی دیگر امروزه بر مراجعه‌کننده و رفع نیاز او در کتابداری تأکید می‌شود. لزوم تأکید بر رضایت استفاده‌کنندگان، اصلی‌ست که پذیرش جهانی یافته است (۴: ۱۰۶).

یکی از مهم‌ترین وظایف کتابخانه‌های دانشگاهی، حفظ ارتباط با جامعه استفاده‌کننده و رفع نیازهای آنان است.

یکی از مهم‌ترین وظایف کتابخانه‌های دانشگاهی، حفظ ارتباط با جامعه استفاده‌کننده و رفع نیازهای آنان است. فعالیت‌های آنان بر گسترش خدمات متمرکز شده و در واقع همه خدمات ارائه‌شده به منظور دسترسی جامعه استفاده‌کننده به اطلاعات مورد نیاز است. می‌توان گفت اهمیت دادن به نظرات جامعه استفاده‌کننده عاملی مهم در موفقیت یک نظام اطلاعاتی است. از این رو این کتابخانه‌ها سعی می‌کنند با انتخاب مواد مورد نیاز استفاده‌کنندگان و عرضه بهتر خدمات در سطحی وسیع و برای رشته‌های مختلف، رضایت خاطر استفاده‌کنندگان را فراهم آورند.

هدف و فایده پژوهش

هدف اصلی این پژوهش تعیین میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی تبریز است.

اهداف ویژه

- تعیین میزان رضایتمندی دانشجویان از غنی و روزآمد بودن مجموعه کتابخانه؛

- دسترسی به منابع مورد نیاز، خدمات عمومی، همکاری کتابداران، خدمات رایانه‌ای، مقررات استفاده از کتابخانه و فضا، و تجهیزات آن به‌طور کلی و نیز به تفکیک مقطع و دانشگاه؛

- بررسی علت مراجعه به کتابخانه و استفاده از آن به‌طور کلی و براساس جنسیت.

فایده پژوهش

هرگونه برنامه‌ریزی برای کتابخانه‌ها در وهله اول به آگاهی از وضعیت جاری نیاز دارد. یافته‌های این پژوهش مسئولان کتابخانه‌های مورد بررسی را از وضعیت خدمات آنها و اینکه تا چه حد پاسخگوی نیازهای آموزشی و تحقیقاتی دانشجویان است و دانشجویان آنها تا چه حد از ارائه این خدمات رضایت دارند آگاه می‌کند. موانع میان دانشجویان و اهداف اطلاعاتی آنها و همچنین کمبودها و نارسایی‌ها مشخص می‌شود.

یافته‌های این پژوهش، روشنگر نکاتی خواهد بود که در صورت توجه مسئولان، مسیر بهبود خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و به تبع آن راه توسعه آموزش و پژوهش را در کشور هموار خواهد ساخت و به‌بازدهی بهتر خدمات در کتابخانه‌ها خواهد انجامید.

سوالات اساسی پژوهش

۱. آیا دانشجویان از غنی و روزآمد بودن مجموعه رضایت دارند؟
۲. میزان رضایت دانشجویان از منابع مرجع چقدر است؟
۳. دسترسی به منابع مورد نیاز تا چه اندازه رضایت‌بخش است؟
۴. میزان رضایت دانشجویان از خدمات عمومی کتابخانه چقدر است؟
۵. کتابداران تا چه حد توان و تعامل پاسخگویی به سوالات دانشجویان را دارند؟
۶. آیا از نظر دانشجویان خدمات رایانه‌ای کتابخانه رضایت‌بخش است؟

۷. قوانین و مقررات کتابخانه تاجه میزان رضایت بخش است؟

۸. امکانات و فاهی کتابخانه (فضا و تجهیزات) تا چه اندازه رضایت بخش است؟

۹. دلایل مراجعه دانشجویان به کتابخانه و استفاده از آن چیست؟

پیشینه پژوهش

پژوهش های انجام شده در ایران

ستاری کهنه شهری در ۱۳۷۶ پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاه های ارومیه انجام داد. هدف از این پژوهش، بررسی میزان رضایت با ناز رضایتی دانشجویان با استفاده از نظرات و پیشنهاد های ارائه شده توسط آنان است. روش پژوهش، پیمایشی از نوع توصیفی بوده و فاقد فرضیه است. جامعه پژوهش، مراجعان سه کتابخانه مرکزی دانشگاه های ارومیه، علوم پزشکی و آزاد اسلامی را در بر می گرفت و اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع آوری شده بود. نتایج حاکی از آن است که بیشتر مراجعان به این کتابخانه ها از بیشتر خدمات ارائه شده رضایت قابل قبولی دارند (۱).

فیضی در ۱۳۷۶ پژوهشی پیمایشی با عنوان تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه های مرکزی دانشگاه های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیر کبیر انجام داد. تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان و تعیین انواع خدمات مرجع و شناسایی عوامل رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات مرجع مد نظر بود. داده ها از طریق پرسشنامه گردآوری شد. یافته های پژوهش نشان داد: (۱) جامعه استفاده کننده از خدمات ارائه شده مطمئناً اما میزان اطلاع از خدمات پاسخگویی تلفنی به سوالات مرجع و ارائه اطلاعات گزینشی در سطح پایینی قرار دارد. (۲) بیش از نیمی از افراد از کمک کتابدار و برگردان رضایت دارند. (۳) خوشرو بودن کتابداران و در دسترس بودن آنان باعث رضایت از خدمات مشاوره و نحوه برخورد کتابداران شده است. (۴) تهیه فتوکپی از مقاله در امانت بین کتابخانه ای، آموزش فردی، سرعت و استفاده از فناوری های اطلاع رسانی در ارائه خدمات گزینشی و تهیه کتابشناسی و مواردی از این قبیل در جلب رضایت استفاده کنندگان مؤثر بوده است. ۵۶/۱ درصد از

استفاده کنندگان از خدمات مرجع راضی و یا بسیار راضی بوده اند و بیشترین رضایت به کتابخانه امیر کبیر تعلق داشته است (۲).

قربانی در ۱۳۷۸ با پیمایشی توصیفی به بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران پرداخت. هدف از انجام پژوهش، تعیین میزان رضایت مراجعان از خدمات مؤسسه بوده است. جامعه پژوهش ۱۱۳ نفر عضو این مؤسسه بود. نتایج نشان داد که غنی و روزآمد بودن مجموعه، مقررات مربوط به امانت کتاب، نور و روشنایی، سکوت و کافی بودن فضای مطالعاتی نسبت به مراجعان، رضایت خاطر آنها را نسبتاً به همراه داشته است. در مقابل جنبه های دیگر مانند خدمات امانت، دانش و تجربه کتابداران، سرما و گرمای کافی، ساعات کار کتابخانه و راهنمایی مراجعان در جستجوی رایانه ای، رضایت مراجعان را جلب کرده است و خدماتی که نظرات مخالف و کاملاً مخالف را به همراه داشته است از این قرارند: منابع رایانه ای، تعداد رایانه ها، خدمات تکثیر و مطلع ساختن مراجعان از آخرین منابع دریافت شده (۳).

کاشانی زاده در ۱۳۷۹ پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوزستان انجام داد. هدف این بررسی افزودن بر تعیین میزان رضایت دانشجویان از خدمات این کتابخانه ها، یافتن موانع و مشکلات و ارائه پیشنهاد های برای بهبود کیفیت خدمات بود. جامعه آماری، ۱۵،۹۲۹ نفر بود که میان ۷۴۰ نفر پرسشنامه توزیع شد. از روش پیمایش توصیفی در این تحقیق استفاده شد. نتایج نشان داد که دانشجویان مقطع کارشناسی بیشترین اعضای هستند که از خدمات کتابخانه های مورد بررسی رضایت دارند. میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه ها به طور متوسط ۶۴٫۳ درصد است. بیشترین میزان رضایت به کتابخانه های واحد اهواز تعلق داشت و کمترین میزان رضایت مربوط به واحد تحصیلات تکمیلی منطقه ۶ بود (۳۸۵-۵۸۰).

پژوهش های انجام شده در خارج از ایران

پرالت و آرسنو در ۱۹۹۲، پژوهشی را روی ۲۰ درصد از استفاده کنندگان از خدمات امانت بین کتابخانه ای در

کتابخانه میدلتون دانشگاه ایالتی لوئیزیانا^۱ در امریکا انجام دادند. هدف عمده تحقیق، درک انتظارات استفاده کنندگان و رضایت کلی آنان از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای بود. جامعه آماری شامل ۷۲۲ نفر عضو هیئت علمی و دانشجویان فوق لیسانس به بالا بود که ۱۵۲ نفر از آنها به طور تصادفی انتخاب شدند. نتایج نشان داد که میزان رضایت از خدمات در سطح بالایی است و خدمات تهیه مدارک برای مراجعه کنندگان مهم تر از قیمت یا سرعت آن است (۸؛ ۹۰-۱۰۰).

اندلیب و سایموند^۲ در ۱۹۹۸ رضایت استفاده کنندگان سه کتابخانه دانشگاهی را در پنسیلوانیا^۳ براساس پنج فرضیه ارزیابی کردند. در این تحقیق ارتباط میان کیفیت مجموعه کتابخانه، توجه کتابداران به مراجعان، مهارت ها و شایستگی کتابداران، نوع رفتار کتابداران و سرانجام تأثیر تسهیلات فیزیکی کتابخانه بر رضایت مراجعان آزموده شد. نتایج این پژوهش ارتباطی معنادار و مستقیم را میان هر یک از این عوامل با رضایت مراجعان نشان داد (۶؛ ۱۵۶-۱۶۷).

سایموند در ۲۰۰۰ پژوهشی با عنوان "تجربیات محلی از بررسی های رضایتمندی استفاده کننده در کتابخانه های دانشگاهی" انجام داد. در کتابخانه های دانشگاهی استفاده کنندگان منابع کتابخانه های دیگر را بیشتر از منابع خودشان استفاده می کردند. لذا سایموند سه مؤسسه دانشگاهی را برای تعیین میزان رضایت یا نارضایتی از خدمات فراهم شده توسط کتابخانه هایشان بررسی کرد. جامعه مورد مطالعه، دانشجویان استفاده کننده از کتابخانه بودند. این پژوهش پیمایشی بود. از ۳۱۰ پرسشنامه توزیع شده، ۱۸۸ پرسشنامه تکمیل و بررسی شد. یافته ها نشان داد که استفاده کنندگان توقعات بالایی از خدمات کتابخانه ها و منابع آنها دارند و از برخورد کتابداران راضی نیستند و البته کتابداران نیز از نیاز دانشجویان آگاه نیستند. پیشنهادها عبارت بود از آموزش برای استفاده از منابع کتابخانه، شناخت نیاز دانشجویان، تطبیق منابع کتابخانه با برنامه های آموزشی دانشگاه و ایجاد روابط دوستانه با دانشجویان (۹).

گولن^۴ در ۲۰۰۱، مباحثی روی بررسی های رضایتمندی استفاده کننده انجام داد. این مقاله رابطه میان کیفیت خدمت و رضایتمندی استفاده کننده را بررسی می کند و نیز درباره

فاصله میان توقعات استفاده کننده و ادراک مدیران بحث می کند. نتایج نشان داد فاصله چشمگیری میان توقعات استفاده کننده و خدمات کتابخانه وجود دارد.

استفاده کنندگان از کیفیت مجموعه ها و دسترسی به آنها، فراهم کردن مکان مطالعه، خدمات و تجهیزات و برخورد کتابداران راضی نبودند. یافته ها بیانگر این مطلب بود که میان توقعات استفاده کنندگان و درک کتابداران از آنها فاصله وجود دارد و نیز نگرش کتابداران به اهداف، همیشه مطابق نیاز استفاده کنندگان نبود و این دو شکاف موجب نارضایتی استفاده کنندگان شده بود (۷؛ ۶۶۲-۶۸۶).

روش پژوهش و جامعه آماری

این پژوهش به روش پیمایش توصیفی انجام شده است. جامعه مورد مطالعه، دانشجویان عضو کتابخانه های دانشگاه های دولتی تبریز در همة مقاطع تحصیلی هستند که در مجموع ۱۶،۰۷۱ نفر بودند. ۵ درصد از این تعداد، معادل ۵۸۲ نفر به روش نمونه گیری تصادفی رده ای در صدی انتخاب شدند. این پژوهش از بهمن ۱۳۸۱ تا تیر ۱۳۸۲ انجام شد.

تجزیه و تحلیل یافته ها

برای تجزیه و تحلیل یافته ها، همة پاسخ های سؤالات پرسشنامه استخراج و ارزش های کیفی به کمی تبدیل شد. براساس تعریف میزان رضایت، افرادی که بالاتر از ۵۰ درصد از میانگین امتیاز کسب شده را داشتند، در گروه راضی و بقیه در گروه ناراضی طبقه بندی شدند و از نظر مقاطع تحصیلی و دانشگاه مقایسه شدند.

داده ها با استفاده از آمار توصیفی در قالب نمودارهای ستونی و دایره ای ارائه شده است و برای هر یک از سؤالات اساسی پژوهش دو نمودار یکی میزان رضایت برحسب دانشگاه و دیگری براساس مقطع تحصیلی ترسیم شد. سپس تفسیر و توضیحاتی درباره هر یک از نمودارها داده شده است. نمودارهایی نیز برای نشان دادن رضایت از همة خدمات (همة سؤالات اساسی) در دانشگاه های دولتی تبریز ترسیم شده است. تجزیه و تحلیل یافته ها در نرم افزار آماری اس. پی. اس. اس و با استفاده از آزمون های آماری کای اسکوار و کرواسکال^۵ و الیس صورت گرفته است.

1. Louisiana
2. Andaleeb & Simmonds

3. Pennsylvania
4. Cullen

غنی و روزآمد بودن مجموعه

- با توجه به جدول ۱، تعداد ۲۶۵ نفر از افراد جامعه (۲۵۵ درصد) در پاسخ به سؤال مجموعه، از غنای مجموعه کتابخانه راضی هستند و ۲/۶ درصد از افراد در این مورد کاملاً ناراضی هستند.

- در مورد روزآمدی مجموعه که پرسش ۲ این قسمت بود، ۲۷۱ درصد از افراد ناراضی و درصد کمی (۵۵ درصد) کاملاً راضی هستند.

- بیشتر افراد با ۳۵۱ درصد در پاسخ به سؤال ۳ درباره مجموعه نشریات ادواری در کتابخانه اظهار رضایت کرده‌اند و ۵۳ درصد کاملاً راضی بودند و در این میان ۳۲/۳ درصد نظری نداشته، ۲۰/۱ درصد از افراد جامعه ناراضی و ۶/۲ درصد از آنها از این مجموعه کاملاً ناراضی بوده‌اند.

- ۴۷۱ درصد از افراد در پاسخ به سؤال ۴ از نبود نسخ اضافی در کتابخانه ناراضی بوده‌اند و ۲/۱ درصد افراد از تعداد موجود آن کاملاً راضی بوده‌اند. در این میان ۲۷/۳ درصد راضی و ۹/۸ درصد کاملاً ناراضی بوده‌اند و ۱۲۷ درصد در این مورد نظری نداشته‌اند.

منابع مرجع

- یافته‌ها حاکی از آن است که در پاسخ به سؤال ۱ درباره وجود منابع اطلاعاتی نظیر نمایه‌ها، چکیده‌ها و مانند آنها در کتابخانه، ۳۷/۱ درصد از افراد راضی، ۲۷/۸ درصد ناراضی، ۲۴/۲ درصد بی‌نظر، ۵/۸ درصد کاملاً راضی و ۵ درصد کاملاً ناراضی بوده‌اند.

- سؤال دوم منابع مرجع، مربوط به روزآمدی آن است. بیشتر افراد یعنی ۱۶۰ نفر معادل ۲۷/۵ درصد، از آن راضی و ۳۹ درصد ناراضی بوده‌اند، ۷/۹ درصد کاملاً ناراضی و ۵/۲ درصد کاملاً راضی بوده‌اند.

- بیشترین تعداد افراد جامعه معادل ۱۸۶ نفر (۳۲ درصد) در پاسخ به سؤال ۳ که از امکانات رایانه‌ای سؤال می‌کرد، از امکان استفاده از بانک‌های اطلاعاتی اعلام رضایت کرده‌اند و کمترین تعداد یعنی ۲۴ نفر (۷/۶ درصد) کاملاً راضی بوده‌اند، ۲۶/۱ درصد ناراضی و ۲۷/۱ درصد کاملاً ناراضی بودند.

جدول ۱. میزان رضایت دانشجویان از غنی و روزآمد بودن مجموعه

میزان رضایت	کاملاً راضی	راضی	بی‌نظر	ناراضی		کاملاً ناراضی
				تعداد	درصد	
س ۱	۳۷	۲۶۵	۶۹	۱۱/۹	۳۲/۶	۳/۶
س ۲	۳۲	۱۵۵	۱۱۰	۱۸/۹	۴۳/۱	۶/۹
س ۳	۳۱	۲۰۴	۱۹۴	۳۳/۳	۲۰/۱	۳/۶
س ۴	۱۸	۱۵۹	۷۴	۱۲/۷	۴۷/۱	۹/۸

جدول ۱. میزان رضایت دانشجویان از منابع مرجع

میزان رضایت	کاملاً راضی	راضی	بی‌نظر	ناراضی		کاملاً ناراضی
				تعداد	درصد	
س ۱	۳۴	۲۱۶	۱۴۱	۲۴/۲	۲۷/۸	۲۹
س ۲	۳۰	۱۶۰	۱۹۹	۲۰/۴	۳۹	۴/۹
س ۳	۴۴	۱۸۶	۷۷	۱۳/۲	۲۶/۱	۱۲۳

دسترسی به منابع مورد نیاز

- یافته‌های پژوهش نشان داد که ۲۵ درصد از افراد در پاسخ به سؤال ۱ از وجود برگه‌دان با نظم منطقی در کتابخانه راضی و ۱۶/۵ درصد نیز کاملاً راضی بوده‌اند و درصد کمی (۱۲ درصد) ناراضی و ۵/۸ درصد کاملاً ناراضی بوده‌اند. در پاسخ به سؤال ۲ بیشترین افراد جامعه، (۴۷/۸ درصد) از جستجوی رایانه‌ای کاملاً راضی و کمترین تعداد (۹/۸ درصد) کاملاً ناراضی بوده‌اند. در این میان ۳۷/۸ درصد راضی و ۶/۲ درصد ناراضی بوده‌اند. در پاسخ به سؤال ۳ که درباره جستجوی کتاب از طریق قفسه کتاب‌ها بود، ۳۵/۹ درصد راضی و ۱۷/۷ درصد ناراضی بوده‌اند و ۸/۲ درصد از افراد در این مورد نظری نداشتند. - ۳۳/۸ درصد از افراد جامعه با پاسخ به سؤال ۴ از وجود نمایه‌ها، چکیده‌ها، کتابشناسی‌ها و راهنماها برای یافتن منابع، رضایت خود را اعلام کرده‌اند و ۸/۲ درصد از افراد کاملاً ناراضی بوده‌اند.

درصد کاملاً ناراضی بودند. در این میان ۱۳/۲ درصد نظری نداشتند، ۱۷/۹ درصد کاملاً راضی و ۱۶/۵ درصد ناراضی بودند.

خدمات عمومی

- یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در پاسخ به سؤال ۱ خدمات عمومی، ۲۳۴ نفر از افراد جامعه با ۴۰/۲ درصد، از خدماتی نظیر همکاری در انجام جستجوها و راهنمایی به مطالب مورد نیاز اعلام رضایت کرده‌اند و ۱۷/۷ درصد ناراضی بودند. در این میان ۸/۲ درصد کاملاً ناراضی و ۱۵/۶ درصد کاملاً راضی بودند. - در پاسخ به سؤال ۲ در مورد امانت بین کتابخانه‌ای، ۳۴/۲ درصد نظری نداشت، ۲۵/۴ درصد ناراضی و ۱۵/۸ درصد کاملاً ناراضی بودند. تعداد افراد راضی ۱۰/۷ نفر با ۱۷/۴ درصد بود و ۶/۲ درصد افراد کاملاً موافق بودند. - از پاسخ‌های سؤال ۳، درصد بالایی از افراد یعنی

جدول ۳. میزان رضایت دانشجویان از دسترسی به منابع مورد نیاز

میزان رضایت	کاملاً راضی		راضی		بی‌نظر		ناراضی		کاملاً ناراضی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱. س. ۱	۹۶	۱۶/۵	۲۶۲	۴۵	۱۲۰	۲۰/۶	۷۰	۱۲	۳۲	۵/۸
۲. س. ۲	۲۳۹	۴۱/۱	۲۲۰	۳۷/۸	۵۹	۱۰/۱	۳۶	۶/۲	۲۸	۴/۸
۳. س. ۳	۱۳۹	۲۳/۹	۲۰۹	۳۵/۹	۴۸	۸/۲	۱۰۳	۱۷/۷	۸۳	۱۴/۳
۴. س. ۴	۵۹	۱۰/۱	۱۹۷	۳۳/۸	۱۵۲	۲۶/۱	۱۲۶	۲۱/۶	۴۸	۸/۲
۵. س. ۵	۱۱۰	۱۸/۹	۲۴۶	۴۲/۳	۷۷	۱۳/۲	۹۶	۱۶/۵	۵۳	۹/۱

جدول ۴. میزان رضایت دانشجویان از ارائه خدمات عمومی

میزان رضایت	کاملاً راضی		راضی		بی‌نظر		ناراضی		کاملاً ناراضی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱. س. ۱	۹۱	۱۵/۶	۲۳۴	۴۰/۲	۱۰۰	۱۷/۲	۱۰۹	۱۸/۷	۴۸	۸/۲
۲. س. ۲	۳۶	۶/۲	۱۰۷	۱۸/۴	۱۹۹	۳۴/۲	۱۲۸	۲۱/۴	۹۲	۱۵/۸
۳. س. ۳	۳۱	۵/۳	۱۲۹	۲۱/۶	۸۰	۱۳/۷	۱۷۹	۳۰/۸	۱۲۳	۲۰/۶
۴. س. ۴	۲۵	۴/۳	۹۱	۱۵/۶	۸۴	۱۴/۴	۲۱۴	۳۶/۸	۱۶۸	۲۸/۹

۳۰/۸ درصد نسبتاً از خدمات فتوکپی و تکثیر ناراضی بوده‌اند.

- در پاسخ به سؤال ۵، ۲۴۶ نفر (۴۲/۳ درصد) از مراجعه به کتابدار برای دسترسی به منابع راضی بوده‌اند و ۹/۱

- در پاسخ به سؤال ۴ درباره مطلع ساختن دانشجویان از منابع جدید، بیشتر افراد با ۳۶/۸ درصد ناراضی و ۲/۳ درصد کاملاً راضی بودند.

کاملاً راضی بوده‌اند. در این میان ۳۰/۹ درصد ناراضی و ۱۷/۵ درصد راضی هستند.

مقررات کتابخانه

- طبق جدول ۷، ۵۷۷ درصد از افراد جامعه تحقیق در پاسخ به سؤال اول از ساعات کار کتابخانه رضایت داشته‌اند و ۱۵/۶ درصد ناراضی بوده‌اند. در این زمینه ۱۹/۹ درصد کاملاً راضی و ۵۷ درصد کاملاً ناراضی بوده‌اند.
- در پاسخ به سؤال ۲ در مورد مدت امانت کتاب‌ها، ۵۶ درصد راضی، ۲۰/۴ درصد کاملاً راضی، ۱۷/۲ درصد ناراضی و ۳/۴ درصد کاملاً ناراضی بودند.
- در پاسخ به سؤال ۳، ۲۳/۳ درصد از افراد از تعداد

همکاری کتابداران

- طبق جدول ۵، ۳۷/۵ درصد از افراد جامعه تحقیق از دانش کتابداران در کمک به مراجعان راضی‌اند و ۸/۹ درصد از این مورد کاملاً ناراضی بودند که درصد کمی است.
- در مورد سؤال دوم از همکاری کتابداران یعنی نحوه برخورد آنها، ۲۴ نفر (۴۷/۲ درصد) از برخورد کتابداران راضی و ۸/۶ درصد کاملاً ناراضی بودند. در این میان ۱۷/۴ درصد از افراد کاملاً راضی و ۱۵/۳ درصد ناراضی بودند.

جدول ۵. میزان رضایت دانشجویان از همکاری کتابداران

میزان رضایت	کاملاً راضی	راضی	بی‌نظر	ناراضی		کاملاً ناراضی	
				تعداد	درصد	تعداد	درصد
م ۱	۶۷	۱۱/۵	۲۱۸	۳۷/۵	۱۴۸	۹۷	۱۶/۷
م ۲	۱۰۷	۱۸/۴	۲۴۰	۴۱/۲	۹۶	۱۶/۵	۸/۹

خدمات رایانه‌ای

- یافته‌های پژوهش نشان داد که ۱۴۹ نفر (۲۵/۶ درصد) در پاسخ به سؤال ۱، از منابع رایانه‌ای کتابخانه اعلام ناراضی‌بندی کرده‌اند و ۹/۵ درصد در این زمینه کاملاً راضی بوده‌اند.
- در پاسخ به سؤال ۲، ۲/۷ درصد، از تعداد رایانه‌ها کاملاً راضی، ۱۷/۲ درصد راضی و ۳۶/۳ درصد ناراضی و ۳۷/۶ درصد کاملاً ناراضی بودند.
- جدول بالا نشان می‌دهد که در پاسخ به سؤال ۳ خدمات رایانه‌ای، ۲۱۵ نفر (۳۶/۹ درصد) از آموزش شیوه استفاده از خدمات رایانه‌ای کاملاً ناراضی و ۱۷ نفر با ۲/۹ درصد

کتاب‌های امانتی راضی بودند و ۲/۹۳ درصد ناراضی. کمترین درصد ۵/۳ بود که به افراد کاملاً ناراضی اختصاص داشت.
- از مقررات خدمات رزرو کتاب‌ها که موضوع سؤال ۳ بود، ۵۷ درصد کاملاً راضی، ۳۷/۴ درصد راضی و ۱۶/۵ درصد ناراضی و ۹/۵ درصد کاملاً ناراضی بودند و در این میان ۳۹/۹ درصد نظری ابراز نکرده‌اند.
- درباره قوانین امانت بین کتابخانه‌ای که موضوع سؤال ۴ بود، ۲۳/۹ درصد راضی و ۳/۱ درصد کاملاً راضی، ۲۰/۸ درصد ناراضی و ۱۴/۳ درصد کاملاً ناراضی بودند و بیشتر افراد با ۳/۸ درصد نظری ابراز نکرده‌اند.

جدول ۶. میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای

میزان رضایت	کاملاً راضی	راضی	بی‌نظر	ناراضی		کاملاً ناراضی	
				تعداد	درصد	تعداد	درصد
م ۱	۳۸	۶/۵	۱۴۸	۲۵/۴	۱۴۵	۲۴/۹	۱۴۹
م ۲	۱۶	۲/۷	۷۱	۱۲/۴	۱۰۰	۱۷/۲	۲۱۱
م ۳	۱۷	۲/۹	۷۳	۱۲/۵	۹۷	۱۶/۷	۱۸۰

جدول ۷. میزان رضایت دانشجویان از مقررات کتابخانه

میزان رضایت	کاملاً راضی		راضی		بی‌نظر		ناراضی		کاملاً ناراضی	
شماره سؤال	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱. مس	۱۱۶	۱۹/۹	۳۰۱	۵۱/۷	۴۴	۷/۲	۹۰	۱۵/۵	۳۳	۵/۷
۲. مس	۱۱۹	۲۰/۴	۳۲۶	۵۶	۴۶	۷/۹	۷۱	۱۲/۲	۲۰	۳/۴
۳. مس	۷۵	۱۲/۹	۲۵۲	۴۳/۳	۷۱	۱۲/۲	۱۵۳	۲۶/۳	۳۱	۵/۳
۴. مس	۳۳	۵/۷	۱۸۳	۳۱/۴	۲۳۲	۳۹/۹	۹۶	۱۶/۵	۳۸	۶/۵
۵. مس	۱۸	۳/۱	۱۲۹	۲۲/۹	۲۲۱	۳۸	۱۲۱	۲۰/۸	۸۳	۱۴/۳

بوده‌اند، ۲۸ درصد ناراضی و ۱۸/۷ درصد کاملاً ناراضی بودند.

- در پاسخ به سؤال ۳، بیشترین درصد یعنی ۴۰/۷، از سکوت و آرامش کتابخانه راضی و کمترین درصد معادل ۸/۱ کاملاً راضی بودند. ۲۵/۹ درصد ناراضی و ۱۲/۲ درصد کاملاً ناراضی بودند.

- ۵۳/۸ درصد افراد از وضعیت نور و روشنایی کتابخانه

دلیل مراجعه و استفاده از کتابخانه

طبق جدول ۹ بیشترین افراد یعنی ۳۲۲ نفر معادل ۵۷/۸ درصد برای مطالعه درسی و کمترین تعداد معادل ۱۲/۶ درصد برای افزایش اطلاعات عمومی و ۲۶/۶ درصد از افراد نیز برای تحقیق به کتابخانه مراجعه می‌کنند.

جدول ۸. میزان رضایت دانشجویان از فضا و تجهیزات کتابخانه

میزان رضایت	کاملاً راضی		راضی		بی‌نظر		ناراضی		کاملاً ناراضی	
شماره سؤال	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱. مس	۶۲	۱۰/۷	۱۹۶	۳۲/۷	۵۷	۹/۸	۱۷۴	۲۹/۹	۹۳	۱۶
۲. مس	۵۵	۹/۵	۲۰۳	۳۴/۹	۵۲	۸/۹	۱۶۳	۲۸	۱۰۹	۱۸/۷
۳. مس	۴۷	۸/۱	۲۴۷	۴۰/۷	۷۵	۱۲/۹	۱۵۱	۲۵/۹	۷۲	۱۲/۴
۴. مس	۸۲	۱۴/۱	۳۱۳	۵۳/۸	۵۴	۹/۳	۹۷	۱۶/۷	۳۶	۶/۲
۵. مس	۷۶	۱۳/۱	۳۱۳	۵۳/۸	۶۶	۱۱/۳	۸۴	۱۴/۴	۴۳	۷/۴

که موضوع سؤال ۴ بود، راضی بودند و به نظر ۱۶/۷ درصد

از افراد، نور و روشنایی کتابخانه کافی نیست.

- ۵۳/۸ درصد از تهویه و سردی و گرمی هوا که موضوع

سؤال ۵ بود، اظهار رضایت کردند و ۱۲/۲ درصد از

پاسخگویان ناراضی بودند.

فضا و تجهیزات کتابخانه

- طبق جدول ۱۰، در پاسخ به سؤال ۱، ۳۳/۷ درصد

از کافی بودن فضای مطالعه اعلام رضایت کرده‌اند و

۲۹/۹ درصد ناراضی بوده‌اند.

- در پاسخ به سؤال ۲، ۳۴/۹ درصد از تعداد میز و صندلی راضی

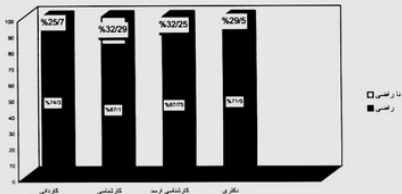
جدول ۹. دلیل مراجعه و استفاده دانشجویان از کتابخانه

دلیل مراجعه	تحقیق		مطالعات درسی		افزایش اطلاعات عمومی	
شماره سؤال	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱. مس	۱۵۵	۲۶/۶	۳۴۲	۵۸/۸	۸۵	۱۴/۶

میزان رضایت از خدمات به تفکیک مقطع

با توجه به نمودار ۱، دانشجویان کاردانی با ۷۴/۳ درصد بالاترین میزان رضایت را از خدمات کتابخانه‌ها دارند و دانشجویان کارشناسی با ۶۷/۱ درصد پایین‌ترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده‌اند. میزان رضایت دانشجویان دکترا از خدمات، ۷۷/۵ درصد و رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد ۶۷/۷۵ درصد بوده است (نمودار ۱).

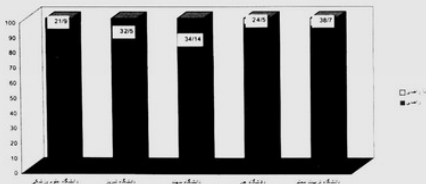
نمودار ۱. میزان رضایت از خدمات به تفکیک مقطع (درصد)



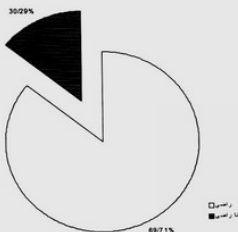
رضایت از خدمات به تفکیک دانشگاه

بالاترین میزان رضایت در دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۷۸/۱ درصد؛ دانشگاه هنر اسلامی، ۷۵/۵ درصد؛ دانشگاه تبریز، ۶۷/۵ درصد؛ دانشگاه صنعتی سهند، ۶۵/۸۶ درصد؛ و در نهایت دانشگاه تربیت معلم تبریز با ۶۷/۳ درصد بوده است (نمودار ۲).

نمودار ۲. میزان درصد رضایت کل به تفکیک دانشگاه



نمودار ۳. میزان رضایت از کل خدمات در دانشگاه های دولتی تبریز (درصد)



میزان رضایت از خدمات در دانشگاه های دولتی تبریز

نمودار ۳ بیانگر میزان رضایت از خدمات کتابخانه ها در دانشگاه های دولتی تبریز است که ۶۹/۷۱ درصد راضی و ۳۰/۲۹ درصد ناراضی هستند (نمودار ۳).

نتیجه گیری

در یک جمع بندی خدمات کتابخانه های مورد بررسی توسط مراجعان چنین ارزیابی شدند:

- ۶۹/۷۱ درصد از دانشجویان دانشگاه های دولتی تبریز از خدمات کتابخانه ها رضایت دارند.
- ۷۱/۵ درصد از دانشجویان دکتر از خدمات کتابخانه ها راضی هستند.
- ۶۷/۷۵ درصد از دانشجویان کارشناسی ارشد از خدمات کتابخانه ها اظهار رضایت نموده اند.
- ۶۷/۱ درصد از دانشجویان کارشناسی از خدمات کتابخانه ها رضایت دارند.
- رضایت دانشجویان کاردانی ۷۹/۳ درصد است.

- دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز از خدمات کتابخانه ها رضایت بالایی دارند (۷۸/۱ درصد).
- در مجموع رضایت دانشجویان دانشگاه تبریز از خدمات کتابخانه ها بالاست (۶۷/۵ درصد).
- ۶۵/۸۶ درصد از دانشجویان دانشگاه صنعتی سهند از خدمات راضی هستند.

- دانشجویان دانشگاه هنر اسلامی رضایت خیلی بالایی (۷۵/۵ درصد) از خدمات کتابخانه دانشگاه خود دارند.
- رضایت دانشجویان دانشگاه تربیت معلم تبریز از خدمات کتابخانه ها ۶۷/۳ درصد است.
- از آمارهای بالا می توان نتیجه گرفت که:
- دانشجویان مقاطع دکتر و کاردانی رضایت بالایی از خدمات کتابخانه ها دارند و دانشجویان کارشناسی ارشد و کارشناسی نیز از خدمات راضی هستند.
- از میان دانشگاه های مورد بررسی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز و دانشگاه هنر اسلامی خدمات خیلی خوبی ارائه می دهند و رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه های این دانشگاه ها، بالای ۷۰ درصد است.

رضایت دانشجویان تبریز و دانشگاه صنعتی سهند نیز بالاست، اما پایین ترین میزان رضایت در میان دانشجویان دانشگاه تربیت معلم تبریز دیده می شود.

به طور کلی ۶۷۱ درصد از دانشجویان دانشگاه های دولتی تبریز از خدمات کتابخانه ها رضایت دارند که میزان رضایت بالایی ست و این بیانگر این است که کتابخانه ها در این دانشگاه ها خدمات خیلی خوب، قابل قبول و مطابق نیاز دانشجویان ارائه می کنند. ۳۰/۲۹ درصد از دانشجویان اظهار ناراضایی کردند. ناراضایی آنان بیشتر از خدمات رایانه ای و سپس خدمات عمومی بود که مسئولان باید برای حل این مشکلات اقدام کنند.

هر چند ۶۳ درصد از دانشجویان دانشگاه های دولتی تبریز از غنی و روزآمد بودن مجموعه در مجموع رضایت دارند، اما آنها از روزآمدی مجموعه و نبود نسخ اضافی رضایت ندارند، بلکه از غنای مجموعه و نشریات ادواری راضی هستند.

در دانشگاه های مورد بررسی، رضایت از منابع مرجع ۶۷/۵ درصد است.

دانشجویان از وجود منابع اطلاعاتی نظیر نمایه ها و چکیده ها تا حدودی راضی هستند اما از روزآمدی منابع مرجع و امکانات رایانه ای برای استفاده از بانک های اطلاعاتی رضایت ندارند.

دانشجویان در دانشگاه های دولتی تبریز از دسترسی به منابع رضایت خیلی بالایی حدود ۹۲/۶ درصد دارند. آنها از امکانات رایانه ای موجود برای جستجوی منابع رضایت بالایی ابراز می کنند و از وجود برگه دان با نظم منطقی، جستجو از طریق قفسه کتاب ها و مراجعه به کتابدار برای یافتن منابع مورد نیاز نیز راضی هستند. پاسخگویان رضایت نسبی خود را از نمایه ها، چکیده ها و راهنماها برای یافتن منابع اعلام نمودند.

دانشجویان از خدمات عمومی کتابخانه رضایت متوسطی حدود ۵۷/۹ درصد دارند. آنها از خدماتی نظیر همکاری در انجام جستجوها و راهنمایی کردن به مطالب مورد نیاز راضی هستند و از امانت بین کتابخانه ای، خدمات فتوکپی و تکثیر و مطلع کردن دانشجویان از منابع جدید رضایت ندارند.

در دانشگاه های دولتی تبریز، رضایت از همکاری کتابداران ۷۳/۲ درصد است.

دانشجویان از دانش کتابداران راضی هستند و میزان رضایت آنها از نحوه برخورد کتابداران بالاست.

دانشجویان در این دانشگاه ها از خدمات رایانه ای راضی نیستند (۴۷/۴ درصد). آنها از منابع رایانه ای راضی نبوده و تعداد رایانه ها و آموزش برای استفاده از خدمات رایانه ای را اصلاً رضایت بخش نمی دانند.

دانشجویان از وجود منابع اطلاعاتی نظیر نمایه ها و چکیده ها تا حدودی راضی هستند اما از روزآمدی منابع مرجع و امکانات رایانه ای برای استفاده از بانک های اطلاعاتی رضایت ندارند.

میزان رضایت از مقررات کتابخانه در دانشگاه های تبریز ۸۸ درصد است. رضایت از ساعات کار کتابخانه و مدت امانت کتاب خیلی بالاست و تعداد کتاب امانتی نیز رضایت بخش است. رضایت از خدمات و زرو کتاب ها پایین و از امانت بین کتابخانه ای پایین تر است.

دانشجویان از فضا و تجهیزات کتابخانه هایشان ۷۷/۸ درصد رضایت دارند.

فضای مطالعاتی و تعداد میز و صندلی در کتابخانه نوانسته نیاز دانشجویان را رفع کند اما سکوت کتابخانه تا حدودی رضایت بخش بوده و رضایت از نور و روشنایی و سرما و گرما خیلی بالاست.

می توان گفت دانشجویان از دسترسی به منابع مورد نیاز، مقررات کتابخانه، فضا و تجهیزات کتابخانه ها و مساعدت کتابداران رضایت بالایی دارند.

میزان رضایت دانشجویان از منابع مرجع و غنی و روزآمد بودن مجموعه کتابخانه هایشان نسبتاً بالاست. دانشجویان از خدمات عمومی کتابخانه ها رضایت متوسطی دارند.

میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه ای پایین است.

در مورد خدمات رایانه ای دانشجویان چندان رضایتی نداشتند، لذا مسئولان کتابخانه ها باید نسبت به خودکار کردن کتابخانه ها، تهیه منابع رایانه ای، تدارک

رایانه با توجه به تعداد دانشجویان و آموزش استفاده از رایانه اقدام کنند.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. به منظور غنی و روزآمد کردن مجموعه کتابخانه‌ها، سازمان و مدیریت کتابخانه‌ها باید با دریافت نظر مراجعان و با توجه به برنامه‌های درسی و آموزشی آنان اقدام به

دانشجویان از نقش کتابداران رانسی هستند و میزان رضایت آنها از نحوه برخورد کتابداران بالاست.

تهیه کتاب‌های روزآمد مورد نیاز دانشجویان کنند. همچنین نشریات تخصصی به روز برای کتابخانه تهیه کند.

۲. کتاب‌هایی که استفاده بیشتری دارند و برای مطالعه بیشتر توسط استادان توصیه می‌شوند، در نسخ زیاد تهیه شوند.

۳. بخش سفارش، منابع مرجع معتبر و مورد نیاز دانشجویان را شناسایی کند.

۴. بر که‌دان‌ها با منابع کتابخانه‌ها همخوانی داشته باشند و دسترسی آزاد مراجعان به امکانات رایانه و جستجوی اطلاعات فراهم شود.

۵. ترویج و تقویت آمانت‌بین کتابخانه‌ای برای دسترسی به حجم وسیعی از انتشارات که در کتابخانه‌های دیگر موجود است.

۶. خدمات فتوکی و تکثیر در کتابخانه‌ها به صورت مضروب ارائه شود.

۷. کتابخانه، دانشجویان را از منابع جدیدی که دریافت می‌کند مطلع سازد.

۸. به کارگیری هر چه بیشتر افراد متخصص در کتابخانه به جای افراد غیر متخصص، ضروری است. کتابداران باید از مجموعه کتابخانه مطلع بوده و درباره رشته‌های دانشکده مورد نظر اطلاعاتی داشته باشند و در صورت لزوم کلاس‌های آموزش ضمن خدمت برای کتابداران غیر حرفه‌ای برگزار شود.

۹. افزایش تعداد رایانه‌ها، منابع رایانه‌ای و آموزش مراجعان برای استفاده از رایانه فراهم شود.

۱۰. سرعت دستیابی به اطلاعات افزایش یابد. در این مورد کتابخانه با اشاعه و ذخیره‌سازی متن کامل مقالات تخصصی از طریق رسانه‌های ذخیره‌سازی الکترونیک، دستیابی به اطلاعات از طریق رایانه و شبکه‌های ارتباطی اقدام کند. از چکیده‌نامه‌ها، نمایه‌ها و کتابشناسی‌های تخصصی لوح‌های فشرده تهیه و در اختیار مراجعان قرار داده شود. همچنین امکان استفاده راحت و سریع از اینترنت برای مراجعان فراهم شود.

۱۱. تعداد کتاب امانتی و مدت زمان آن افزایش یابد.

۱۲. ساعات کار کتابخانه افزایش یابد، به ویژه در فاصله ظهر کتابخانه باز باشد.

۱۳. مدیران کتابخانه‌ها برای افزایش فضای مطالعه، نور، تهویه مناسب و سکوت سالن مطالعه اقدام کنند.

۱۴. نسخه‌های زیادی از کتاب‌های درسی در کتابخانه نگهداری شود.

منابع

۱. ستاری کهنه شهری، یعقوب. بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ارومیه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شمال، ۱۳۷۶.

۲. فیضی، علیرضا. تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.

۳. قربانی، نسرين. بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۸.

۴. ساهرا، ساهرا. بررسی رفتار استفاده‌کنندگان، ترجمه همایون همایونی، پیام کتابخانه، دوره چهارم، ۱ و ۲ (بهار و تابستان ۱۳۷۳)، ۱۳۳-۱۴۵.

۵. کاشانی زاده، ایران. بررسی میزان رضایت دانشجویان عضو از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد خوزستان، فصلنامه کتاب، دوره دوازدهم، ۱ (۱۳۸۰)، ۵۸-۶۸.

6. Andaleeb, Syed saad; Simmonds, Patience. "Explaining User Satisfaction With Academic Libraries". *College & Research Libraries*, Vol. 59, No 2 (1998): 156-167.

7. Cullen, Rowena. "Perspectives on User Satisfaction Surveys". *Library Trends*, Vol. 49, No 4 (2001): 662-686.

8. Perrault, Anna H.; Arsenow, Marjo. "User Satisfaction and Interlibrary loan service: a study at Louisiana State University". *Reference Quarterly*, Vol.35, No.1 (1995): 90-100.
9. Simmonds, Patience. "Local Experiences with User Satisfaction Surveys in Academic Libraries?". 2000. [on-line]. Available: <http://www.google.com>

تاریخ دریافت: ۸۲/۴/۲۵