

## بررسی میزان رضایت مراجعہ کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران

نسرین قربانی<sup>۱</sup>

**چکیده:** در مقاله حاضر خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش، جنبه‌های مختلف خدمات کتابخانه از جمله غنی و روزآمد بودن مجموعه، دسترسی به منابع مورد نیاز، توان و تمایل کتابداران در پاسخ‌گویی به سئوالات مراجعہ کنندگان، قوانین و مقررات کتابخانه، دلایل مراجعہ استفاده کنندگان به کتابخانه، و مهمترین دلایل نارضایتی مراجعان از خدمات این کتابخانه بررسی شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

### مقدمه

با نگرشی بر تاریخ تمدن مشخص می‌شود که کتابخانه‌ها جزء جدا نشدنی جامعه متمدن بوده و برای برطرف کردن نیازهای جامعه به‌وجود آمده‌اند و اهداف، شکل، وظایف، و خدمات آنها براساس نیازهای جامعه مشخص شده است.

هدف کتابخانه‌های امروزی، توانا ساختن مراجعان در بهره‌برداری هر چه بیشتر و مؤثرتر از خدمات و منابع آنها است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، و سیاسی جامعه نقش به‌سزایی دارند و همواره در صدد گردآوری منابع اطلاعاتی و ارائه اطلاعات به مراجعان خود بوده‌اند. هر کتابخانه بنا به اهداف خود، انواع خاصی از اطلاعات را فراهم کرده و به هنگام لزوم در اختیار استفاده کنندگان قرار می‌دهد و یکی از مهم‌ترین پیشرفت‌هایی که در امر پژوهش در زمینه کتابداری در طول سال‌های اخیر روی داده است تأکید بر مراجعہ کنندگان کتابخانه است. این تأکید بدان معناست که این‌گونه مراکز همواره باید با توجه

۱. کارشناس مسئول فهرست‌نویسی کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران

به نیازهای استفاده‌کنندگان خود اقدام به تهیه منابع اطلاعاتی نمایند تا بتوانند جوابگوی این نیازها باشند.

تکامل این نوع نگرش، باعث شده است تا کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نقش خود و خدماتی را که ارائه می‌کنند مورد ارزیابی و بررسی قرار دهند و واضح است که یکی از وظایف اصلی آنها حفظ ارتباط با جامعه استفاده‌کننده، علایق، فعالیت‌ها، و نیازهای آنان جهت گسترش خدمات است.

به‌طور کلی کاربرد کتابخانه در ارتباط با گروه استفاده‌کننده و نیازهای آنان است. کتابخانه‌ای موفق است که اهداف خود را بر رفع نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان متمرکز سازد. بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی علاوه بر تسهیل دستیابی مراجعه‌کننده به منابع مرتبط با موضوع پژوهش، موجبات کارایی کتابخانه را فراهم می‌آورد. براین اساس میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران مورد بررسی قرار گرفته تا مشکلات و موانع احتمالی در حد امکان آشکار شود.

### تعریف مسئله

خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارتباط نزدیک با جامعه استفاده‌کننده آنها دارد و به همین دلیل می‌توان گفت که اهمیت وجود این‌گونه مراکز به خدمات آنها و میزان رضایت مراجعان وابسته است.

در واقع تمامی خدمات ارائه شده، به‌منظور دسترسی جامعه استفاده‌کننده به اطلاعات مورد نیاز است و به خاطر موفقیت هر چه بیشتر مراکز یاد شده، لازم است نظرات استفاده‌کنندگان را در مورد خدمات مذکور، دریافت کرد.

این تحقیق در صدد است تا میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران را مورد مطالعه و بررسی قرار دهد. در این راستا موارد زیر مورد مطالعه قرار خواهد گرفت.

دلایل استفاده مراجعان از کتابخانه مذکور و اینکه آیا کتابداران تا چه اندازه توان پاسخگویی به نیازهای مراجعه‌کنندگان را دارند؟ و همچنین مهمترین دلایل نارضایتی مراجعه‌کنندگان در مورد خدمات کتابخانه چیست؟ قوانین و مقررات کتابخانه تا چه میزان رضایت‌بخش است؟ دسترسی به منابع مورد نیاز تا چه اندازه رضایت‌بخش ارزیابی می‌شود؟ روزآمد بودن نشریات تا چه حد مورد رضایت واقع شده است؟ آیا کتابخانه دارای مجموعه غنی است؟ و همچنین امکانات فیزیکی تا چه اندازه مورد رضایت بوده است؟ ملاک اصلی در ارزیابی نظرات مراجعه‌کنندگانی است که به پرسشنامه پاسخ داده‌اند و نظرات آنها مورد تجزیه و تحلیل قرار

گرفته است. این آگاهی‌ها در بهبود مدیریت و نحوه اداره و اجرای هر چه بهتر کتابخانه مؤثر خواهد بود.

### هدف و فایده پژوهش

هدف از این پژوهش این است که با دریافت نظرات و پیشنهادهای مراجعه‌کنندگان میزان رضایت آنها از خدمات ارائه شده به دست آید. فایده پژوهش روشن شدن کمبودها و نارسایی‌ها و دریافت پیشنهادهای استفاده‌کنندگان و تجزیه و تحلیل و انعکاس آن به مدیریت جهت به‌کارگیری نقطه نظرات و رفع کمبودها و در نهایت بازدهی بهتر در امر خدمات کتابخانه است.

### جامعه مورد مطالعه

جامعه آماری پژوهش، مراجعه‌کنندگان عضو کتابخانه مشتمل بر دانشوران، دانشجویان دوره کارشناسی ارشد و کارکنان آن مرکز است.

کل جامعه آماری که مبادرت به تکمیل پرسشنامه کرده‌اند تعداد ۱۲۳ نفر عضو می‌باشد که از این تعداد ۷۳ نفر دانشجویی که همگی در مقطع کارشناسی ارشد و ۲۳ نفر هیأت علمی و ۲۷ نفر کارمند است. جامعه آماری مذکور در نیمسال اول ۷۷-۷۸ مورد بررسی قرار گرفته است.

### روش پژوهش

در این پژوهش از روش پیمایشی و از نوع توصیفی استفاده شده است. کاربرد تحقیق پیمایشی در مطالعاتی است که در پی توصیف کمی یک یا چند جنبه از امور هستند. پیمایش توصیفی به توصیف پدیده‌ای خاص در محیطی معین می‌پردازد و برای آزمون نظریه‌ها و یا پاسخ‌یابی به پرسش‌های پژوهش به کار می‌رود و شامل توصیف و نتیجه‌گیری است. برای بررسی میزان رضایت از خدمات کتابخانه مورد نظر پرسشنامه‌ای از نوع بسته متریک که یک سؤال باز و بقیه سئوالات به صورت بسته می‌باشد تهیه و بعد از رفع اشکالات مورد استفاده قرار گرفت و میان جامعه آماری توزیع گردید. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، نتایج حاصل استخراج و سئوالات پرسشنامه به صورت منظم در جداول و نمودارهای متناسب طراحی و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌ها، تمامی پاسخ‌های سئوالات پرسشنامه‌ها استخراج و سپس ارزش‌های کیفی به کمی مبدل شد. پس از این مرحله، نمره‌های خام به منظور تفسیر آسان‌تر از

طریق توزیع فراوانی و درصد، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و جدول‌ها و نمودارهای مربوطه ترسیم شد.

### مشخصات مراجعه‌کنندگان

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که از کل تعداد پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه (۱۲۳ نفر) ۹۵ نفر مرد و ۲۸ نفر زن می‌باشند.

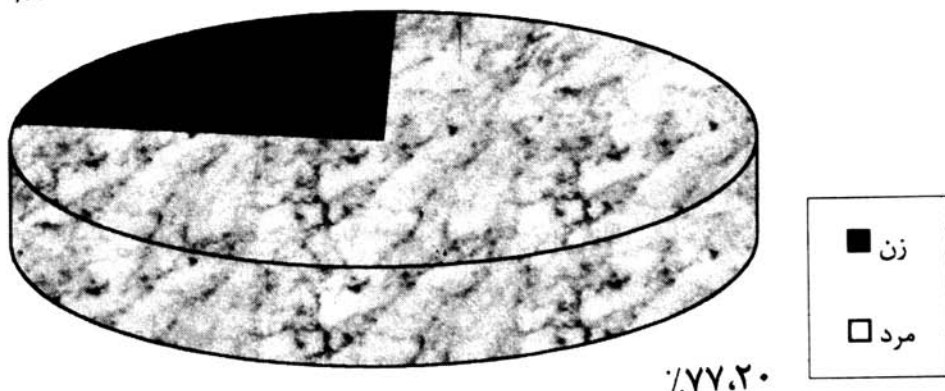
بیشترین تعداد از نظر مدرک تحصیلی به ترتیب اولویت لیسانس با ۷۴ نفر، فوق لیسانس ۲۷ نفر، دکتر ۱۳ نفر، و دیپلم ۹ نفر است. رشته تحصیلی پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه عبارت بوده است: رشته ژئوفیزیک که ۵۹ نفر، رشته هواشناسی ۲۸ نفر و سایر رشته‌ها ۳۶ نفر، همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که از مجموع کل تعداد پاسخ‌دهندگان بیشترین آنها به ترتیب دانشجویان ۷۳ نفر، سپس کارمندان ۲۷ نفر، و پس از آن اعضای هیأت علمی ۲۳ نفر می‌باشند.

جدول ۱. توزیع فراوانی افراد جامعه برحسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
مرد	۹۵	۷۷/۲
زن	۲۸	۲۲/۸
جمع	۱۲۳	۱۰۰

جدول ۱ نشان می‌دهد بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان را مرد یعنی ۹۵ نفر (۷۷/۲ درصد) را تشکیل می‌دهد و ۲۸ نفر زن (۲۲/۸ درصد) مراجعه‌کنندگان عضو را تشکیل می‌دهد.

۰.۲۲۸٪



نمودار ۱. توزیع فراوانی افراد جامعه بر حسب جنسیت

### غنی بودن مجموعه

در مورد غنی بودن مجموعه با توجه به یافته‌های تحقیق مراجعه‌کنندگان در این زمینه چندان رضایتی نداشتند، بنابراین مسئولان باید با در نظر گرفتن نظرات آنان و همچنین با توجه به برنامه‌های درسی دانشجویان و درخواست‌های مراجعان در مورد تهیه منابع و غنی کردن کتابخانه تلاش کنند.

طبق یافته‌های تحقیق تعداد ۵۶ نفر با بالاترین درصد (۴۵/۵ درصد) پاسخگویان در مورد غنی بودن نشریات نسبتاً رضایت دارند سپس ۳۴ نفر (۲۷/۶۴ درصد) راضی، ۱۴ نفر (۱۱/۳۹ درصد) کاملاً رضایت خود را در این مورد اعلام کرده‌اند و همچنین ۱۴ نفر (۱۱/۳۹ درصد) نیز ناراضی و کمترین تعداد یعنی ۵ نفر (۴/۰۶ درصد) در مورد غنی بودن نشریات کاملاً ناراضی بودند. در مورد کافی بودن نسخه‌های اضافی کتاب‌ها و منابعی که اساتید جهت مطالعه پیشنهاد می‌کنند تعداد ۴۷ نفر (یعنی ۳۸/۲۱ درصد) ناراضی هستند. در همین زمینه تعداد ۴۶ نفر (۳۷/۴۰ درصد) نسبتاً راضی، ۲۳ نفر (۱۸/۷۰ درصد) راضی و تنها ۱ نفر (۰/۸۱ درصد) کاملاً راضی می‌باشند.

طبق یافته‌های به دست آمده تنها ۲ نفر (۱/۶۳ درصد) از پاسخگویان در مورد کفایت منابع اطلاعاتی نظیر نمایه‌ها، چکیده‌ها و غیره کاملاً راضی هستند و در مقابل آن بیشترین تعداد یعنی ۵۳ نفر (۴۳/۰۹ درصد) مراجعان تا حدودی رضایت داشتند و پس از آن ۴۶ نفر (۳۷/۴۰ درصد) ناراضی، ۱۴ نفر (۱۱/۳۸ درصد) راضی و ۸ نفر نیز (۶/۵۰ درصد) کاملاً ناراضی خود را اعلام کرده‌اند.

جدول ۲. توزیع فراوانی میزان رضایت افراد جامعه از کفایت مجموعه کتاب‌ها

درصد	فراوانی	میزان رضایت از کفایت مجموعه کتاب‌ها
۳/۲۵	۴	۵ (کاملاً راضی)
۳۲/۵۲	۴۰	۴ (راضی)
۵۱/۲۲	۶۳	۳ (متوسط)
۹/۷۶	۱۲	۲ (ناراضی)
۳/۲۵	۴	۱ (کاملاً ناراضی)
۱۰۰	۱۲۳	مجموع

$$\text{میانگین} = ۳/۳۰$$

مطابق این جدول، در مورد کفایت مجموعه کتاب‌ها، ۶۳ نفر که بالاترین تعداد از کل ۱۲۳ نفر پاسخگو را تشکیل می‌دهد با ۵۱/۲۲ درصد تا حدودی رضایت خود را اعلام کرده‌اند. تنها ۴

نفر (۳/۲۵ درصد) مراجعان در این مورد کاملاً رضایت دارند، ۴۰ نفر (۳۲/۵۲ درصد) راضی، ۱۲ نفر (۹/۷۶ درصد) ناراضی، ۴ نفر (۳/۲۵ درصد) نیز کاملاً ناراضی خود را در این مورد اعلام کرده‌اند.

### روزآمد بودن مجموعه

در زمینه روزآمد بودن مجموعه، با توجه به اینکه در کتابخانه‌های تخصصی روزآمد بودن منابع به خصوص نشریات به تهیه و عرضه سریع آنها ارتباط دارد، مدیریت کتابخانه باید ترتیبی اتخاذ کند تا منابع، خصوصاً نشریات روزآمد برای کتابخانه تهیه شود.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد تعداد ۴۷ نفر که بیشترین تعداد از ۱۲۳ نفر افراد جامعه تحقیق را تشکیل می‌دهند با ۳۸/۲۱ درصد در مورد روزآمد بودن مجلات تا حدودی رضایت دارند. کمترین تعداد ۱۲ نفر با ۹/۷۶ درصد بوده که در این مورد کاملاً ناراضی هستند و تنها ۱۵ نفر (۱۲/۲۰ درصد) از روزآمد بودن مجلات کاملاً راضی هستند. ۲۶ نفر (۲۱/۱۳ درصد) رضایت داشتند و ۲۳ نفر (۱۸/۷۰ درصد) در مورد روزآمد بودن مجلات ناراضی هستند.

در مورد روزآمد بودن منابع مرجع موجود در کتابخانه بالاترین تعداد یعنی ۷۰ نفر از ۱۲۳ نفر (۵۶/۹۱ درصد) نسبتاً راضی هستند. پس از آن ۲۶ نفر (۲۱/۴۱ درصد) آنان ناراضی، ۱۷ نفر (۱۳/۸۳ درصد) راضی، ۹ نفر (۷/۳۱ درصد) کاملاً ناراضی و تنها یک نفر (۰/۸۱ درصد) افراد کاملاً راضی هستند.

در مورد روزآمد بودن سایر مواد موجود در کتابخانه ۶۶ نفر (۵۳/۶۶ درصد) پاسخگویان رضایت نسبی خود را اعلام کرده و پس از آن ۲۹ نفر (۲۳/۵۸ درصد) ناراضی، ۱۶ نفر (۱۳ درصد) راضی، ۱۱ نفر (۸/۹۵ درصد) در این مورد کاملاً ناراضی هستند و تنها یک نفر (۰/۸۱ درصد)، کاملاً رضایت داشت.

### دلایل مراجعه و استفاده از کتابخانه

در مورد دلیل مراجعه و استفاده مراجعان از کتابخانه یافته‌ها نشان می‌دهند که بیشترین تعداد یعنی ۷۷ نفر (۶۲/۶۰ درصد) پاسخگویان ضرورت مراجعه به کتابخانه را تحقیق اعلام کرده‌اند و پس از آن ۳۲ نفر (۲۶/۰۲ درصد) به مطالعات درسی نظر داده‌اند و تنها ۱ نفر (۰/۸۱ درصد) مراجعان ضرورت مراجعه به کتابخانه را سایر موارد دیگر نظیر استفاده از خدمات مرجع اعلام کرده است.

## نتایج و پیشنهادات

طبق نتایج به دست آمده، مردان اکثریت (۷۷/۲ درصد) مراجعان کتابخانه را تشکیل می دهند. در این بررسی اکثر مراجعه کنندگان را دانشجویان دارای مدرک کارشناسی و در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد (۶۰/۱۶ درصد) به خصوص در رشته ژئوفیزیک (۴۷/۹۷ درصد) تشکیل می دهند.

### مهم ترین نتایج حاصل از بررسی خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک

الف - خدماتی که به طور میانگین نظرات مثبت مراجعان را به همراه داشته است به ترتیب اولویت عبارت است از:

۱. کتابداران از دانش و تجربه مناسبی برخوردارند. (۴۹/۶۰ درصد)
۲. خدمات امانت کتابخانه رضایت بخش است. (۴۶/۳۴ درصد)
۳. مراجعان در مورد نظام قفسه باز کتابخانه موافق هستند. (۴۳/۰۸ درصد)
۴. برخوردار بودن کتابخانه از سرما و گرمای کافی در تابستان و زمستان مورد رضایت مراجعان واقع شده است. (۴۱/۴۷ درصد)
۵. ساعات کار کتابخانه مناسب است. (۳۷/۴۰ درصد)
۶. مساعدت کتابداران در مواقع برخورد با مشکل مطلوب است. (۳۹/۸۴ درصد)
۷. کاردکس مجلات ابزار مفیدی برای جست و جوی مجلات است. (۳۳/۳۳ درصد)
۸. راهنمایی کتابداران در جست و جوی رایانه ای کاملاً رضایت بخش است. (۲۹/۲۷ درصد)

ب. خدماتی که به طور میانگین نسبتاً رضایت مراجعان را به همراه داشته است:

۱. غنی بودن نشریات نسبتاً رضایت بخش است. (۴۵/۵۲ درصد)
۲. غنی بودن مجموعه کتاب ها تا حدودی رضایت بخش است. (۵۱/۲۲ درصد)
۳. در مورد کافی بودن نسخه های اضافی کتاب ها و منابعی که اساتید جهت مطالعه پیشنهاد می کنند رضایت کمی دارند. (۳۸/۲۱ درصد)
۴. کافی بودن منابعی نظیر نمایه ها، چکیده ها و راهنماها تا حدودی رضایت بخش است. (۴۳/۰۹ درصد)
۵. روزآمد بودن نشریات تا حدودی مطلوب است. (۳۸/۲۱ درصد)
۶. در مورد روزآمد بودن کتاب های کتابخانه رضایت متوسطی دارند. (۵۱/۲۲ درصد)
۷. روزآمد بودن منابع مرجع نسبتاً رضایت بخش است. (۵۶/۹۱ درصد)

۸. روزآمد بودن سایر مواد موجود در کتابخانه نسبتاً رضایت‌بخش است. (۵۳/۶۶ درصد)
۹. جست‌وجو از طریق برگه‌دان نسبتاً مطلوب است. (۳۳/۳۳ درصد)
۱۰. کتابدار دریافتن منابع رضایت‌نسیب مراجعان را جلب کرده است. (۳۴/۹۶ درصد)
۱۱. استفاده از نمایه‌ها، چکیده‌ها، کتابشناسی‌ها و راهنماها برای دسترسی به منابع دلخواه تا حدودی رضایت‌بخش است. (۳۸/۲۱ درصد)
۱۲. مقررات مربوط به تعداد کتاب‌های امانتی نسبتاً رضایت‌بخش است. (۳۳/۳۳ درصد)
۱۳. مقررات مربوط به امانت کتاب از لحاظ مدت آن تا حدودی رضایت‌بخش است. (۳۶/۶۰ درصد)
۱۴. مقررات استفاده از کتاب‌های ذخیره تا حدودی مطلوب است. (۴۹/۶۰ درصد)
۱۵. مقررات استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای تا حدودی رضایت‌بخش است. (۴۹/۶۰ درصد)
۱۶. کافی بودن نسبت فضای مطالعاتی کتابخانه به مراجعان تا حدودی رضایت‌بخش است. (۴۳/۹۰ درصد)
۱۷. کافی بودن نسبت تعداد میز و صندلی موجود در کتابخانه به مراجعان تا حدودی رضایت‌بخش است. (۴۶/۳۳ درصد)
۱۸. نور و روشنایی کتابخانه نسبتاً رضایت‌بخش است. (۳۹/۰۲ درصد)
۱۹. سکوت کتابخانه نسبتاً مطلوب است. (۳۸/۲۱ درصد)
۲۰. خدمات مرجع کتابخانه تا حدودی رضایت‌بخش است. (۵۲/۸۵ درصد)
۲۱. خدمات امانت بین کتابخانه تا حدودی مطلوب است. (۴۱/۴۶ درصد)
۲۲. در مورد اقدام کتابخانه نسبت به تهیه منابع مورد نیاز از مراکز داخلی و یا خارجی تا حدودی رضایت‌بخش است. (۴۳/۰۸ درصد)

ج. خدماتی که به‌طور میانگین نظرات مخالف و کاملاً مخالف مراجعان را به همراه داشته است:

۱. منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه در حد نیازهای تخصصی پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی پاسخگویان نبوده است و مراجعان کاملاً ناراضی هستند. (۴۱/۴۶ درصد)
۲. پاسخگویان از کافی بودن تعداد رایانه‌ها در کتابخانه ناراضی هستند. (۵۰/۴۰ درصد)
۳. ارائه خدمات تکثیر (فتوکپی، زیراکس...) نامطلوب است. (۳۶/۵۸ درصد)
۴. آگاهی‌رسانی کتابخانه از آخرین منابع و مدارک دریافت شده، رضایت‌بخش است. (۳۹/۸۳ درصد)



نتایج حاصل از بررسی دلایل مراجعه و استفاده مراجعہ کنندگان کتابخانه - مراجعان کتابخانه تحقیق را به عنوان اولین اولویت خود در مراجعه به کتابخانه تعیین کرده اند (۶۲/۶۰ درصد)، مطالعات درسی (۲۶/۱۰ درصد) در مرحله بندی و سپس افزایش اطلاعات عمومی (۱۰/۵۶ درصد) و در نهایت پایین ترین سطح در قسمت سایر موارد، تنها با ۰/۸۱ درصد مشخص شده است.

### مهم ترین پیشنهادهای مراجعہ کنندگان کتابخانه

۱. تهیه یک دستگاه زیراکس مخصوص کتابخانه تا افرادی که متقاضی زیراکس بخشی از مطالب مورد نظر هستند به آسانی و سرعت کافی انجام شود.
۲. افزایش ساعات کار کتابخانه
۳. افزایش بودجه کتابخانه
۴. اختصاص فضای بیشتر برای مطالعه
۵. چنانچه ترتیبی اتخاذ شود که کتابخانه مؤسسه بتواند خدمات اطلاع رسانی رایانه ای در اختیار مراجعان قرار دهد بسیار مناسب است و امکانات شبکه ای شدن رایانه ها فراهم شود.
۶. اگر نظام جست و جو و امانت کتاب به صورت خودکار (رایانه ای) درآید بسیار عالی است.
۷. با توجه به اینکه بیشتر منابع مورد نیاز دانشجویان کتاب های انگلیسی است از این رو پیشنهاد می شود چنانچه کتاب های فارسی در زمینه ژئوفیزیک و هواشناسی در کتابخانه موجود نیست شناسایی و معرفی شده تا کتابخانه نسبت به تهیه آنها اقدام کند.
۸. دقت در بازگشت به موقع کتاب ها
۹. آمارگیری سالیانه از کتاب ها به منظور رفع نواقص
۱۰. افزایش موجودی کتاب های مرجع به خصوص در زمینه الکترونیک
۱۱. خریداری کتب فنی مربوط به ژئوفیزیک و هواشناسی به خصوص به زبان فارسی
۱۲. کتاب ها و منابع جدید با اطلاعات روزآمد برای کتابخانه تهیه شود.
۱۳. استخدام افراد متخصص و کار آزموده

### پیشنهاد های مورد نظر

نکات ذیل که برخاسته از یافته های بررسی حاضر است به عنوان پیشنهاد ارائه می شود، به این امید که مورد توجه اولیای محترم مؤسسه ژئوفیزیک واقع شده و شاید بتواند در بهبود وضع فعلی کتابخانه مؤثر واقع شود.

۱. مدیریت کتابخانه از طریق دریافت نظرات مراجعان و با در نظر گرفتن برنامه‌های درسی دانشجویان در امر تهیه منابع و غنی کردن کتابخانه کوشش کرده و در نتیجه بر رضایت مراجعان بیافزایند.
۲. ترتیبی اتخاذ شود تا نشریات روزآمد برای کتابخانه تهیه شود زیرا روزآمد بودن نشریات به تهیه و توزیع سریع آنها بستگی دارد. بدیهی است که این نوع منابع تحقیقاتی در صورت دیر رسیدن، به خصوص در کتابخانه‌های تخصصی نظیر کتابخانه ژئوفیزیک، بعد از گذشت مدتی مسلماً تازگی مطالب خود را از دست می‌دهند.
۳. برای رفع کمبود فضای کتابخانه می‌توان ساعات کار آن را افزایش داد.
۴. پیشنهاد می‌شود واحدهای فتوکپی و زیراکس با تهیه امکانات و تجهیزات کافی و افزایش ساعات کار خود در صدد جلب رضایت مراجعان بکشند.
۵. شایسته است برخی از کتاب‌ها که مورد استفاده بیشتری دارند و معمولاً توسط اساتید توصیه می‌شوند، در نسخه‌های متعدد تهیه و در اختیار مراجعان قرار دهند.
۶. ترتیبی داده شود تا با افزایش کارکنان کتابخانه، اطلاعات کتابشناختی تمامی مجموعه‌های کتابخانه در حافظه رایانه جای گیرد.
۸. تهیه کتاب‌ها و مقالات خارجی که به صورت متمرکز توسط اداره تجهیزات دانشگاه فراهم می‌شود، با توجه به مشکلاتی که نظیر کمبود ارز و تأخیر در رسیدن آنها وجود دارد، ترتیبی اتخاذ شود تا با برخورداری از امکانات فن‌آوری جدید و شبکه‌ای کردن کتابخانه‌ها و با دایر نمودن خدمات شبکه‌هایی چون اینترنت و شبکه رزنت، اساتید و دانشجویان بتوانند از مقالات علمی جدید دنیا استفاده کنند.

## مآخذ

۱. بست، جان. روش‌های تحقیق در علوم تربیتی. ترجمه حسن پاشا شریفی با همکاری نرگس طالقانی، تهران: انتشارات رشد، چاپ اول، ۱۳۶۶، ص ۸۴.
۲. بیاتی، کیانوش. بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه‌ها و دانشکده‌های فنی شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی تیرماه ۱۳۷۶.
۳. حری، عباس. آئین‌گذارش نویسی. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۷۱.
۴. حسین‌زاده گویا، ناصر. تاریخچه کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک. تهران: مصاحبه، ۴ اسفند، ۱۳۷۷.
۵. رفیع پور، فرامرز. کندوکاوها و پنداشته‌ها: مقدمه‌ای بر روش‌های شناخت جامعه و تحقیقات اجتماعی. تهران: انتشار، ۱۳۶۰، ص ۲۳۹.
۶. طوسی، بهرام. راهنمای پژوهش و اصول علمی مقاله‌نویسی. تهران: انتشارات ترانه، ۱۳۷۳، ص ۲۴.
۷. کریشان، کومار. روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران،

۱۳۷۶. ص ۱۸.

۸. ملکی نوجه‌دهی، مجید، "بررسی نظرات دانشجویان در مورد خدمات کتابخانه‌های شهید بهشتی در نیمسال دوم تحصیلی ۷۳-۱۳۷۲" پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی، ۱۳۷۳.

۹. منصور قناعی، جمشید، "بررسی نظرات دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری درباره دلایل و چگونگی استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، تهران و شهید بهشتی،" پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی، ۱۳۷۳.

۱۰. نبوی، بهروز. *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم اجتماعی*. "چاپ پنجم" زمستان ۱۳۷۳.

11. Browne, Edwards, Susan. "Quality in Information Services: Do Users and Librarians Differ in their Expectations?" *Library & Information Science Research*, v.17, no.2 (1995): 163-82.
12. Martula, Millson. "Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services." *College & Research Libraries*, v.56 no.1 (1995): 33-47.