

## تأثیر خدمات سنتی و الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی بر میزان رضایتمندی کاربران (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی)

ثریا ضیایی \*

معصومه مسلمی \*\*

هادی شریف مقدم \*\*\*

دریافت: ۹۲/۱۲/۰۷

پذیرش: ۹۳/۰۹/۰۳

### چکیده:

هدف: هدف پژوهش مطالعه میزان رضایتمندی کاربران از خدمات سنتی و الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی است. روش‌شناسی: ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد که بین ۳۸۲ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی توزیع شد و از آمار استنباطی برای آزمون فرضیه‌ها استفاده گردید. یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد بین میزان رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود ندارد. بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد. میزان رضایتمندی کاربران از خدمات الکترونیکی بیش از خدمات سنتی است. عمده‌ترین مشکل کتابخانه‌های عمومی مربوط به فضای فیزیکی کتابخانه‌ها می‌باشد و عامل عمده افزایش کاربران از دید اعضا، سالن مطالعه می‌باشد. نتیجه‌گیری: ارائه انواع خدمات الکترونیکی نباید باعث عدم توجه به خدمات سنتی شوند. مقایسه رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات سنتی و الکترونیکی نشان می‌دهد که کاربران از خدمات الکترونیکی بالاتر از متوسط راضی هستند ولی از خدمات سنتی رضایت ندارند.

واژه‌های کلیدی: رضایت، خدمات الکترونیکی، خدمات سنتی، کتابخانه‌های عمومی.

\* استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور مشهد؛ soraya.ziaei@gmail.com

\*\* کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ Moslemi\_m3@yahoo.com (نویسنده مسئول)

\*\*\* دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور مشهد؛ sh\_mogadam@pnu.ac.ir

## مقدمه

با ظهور فن‌آوری و به وجود آمدن منابع الکترونیکی در یک زمان کوتاه می‌توان به اطلاعات زیادی دسترسی یافت. کتابخانه‌ها نیز برای روزآمد نگه داشتن خود و همگام شدن با عصر اطلاعات از ابزارهای جدید در کنار ابزارهای سنتی انتقال اطلاعات استفاده می‌کنند. کتابخانه‌ها تلاش می‌کنند تا با انواع مختلف منابع اطلاعاتی، نیازهای اطلاعاتی کاربران خود را برآورده کنند.

برای اینکه ارائه خدمات کتابخانه‌ها به طور شایسته انجام گیرد باید از دیدگاه خود کاربران مورد سنجش قرار گیرد. تنها راه برای آزمون مفید بودن خدمات کتابخانه‌ای این است که این خدمات را به استفاده‌کنندگان ارائه کنیم و بر اساس معیارها و ضوابطی آنها را ارزشیابی کنیم.

یکی از معیارهای مؤثر در ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، توجه به نظر استفاده‌کنندگان و بررسی میزان رضایت آنها است. بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه از سال ۱۹۴۰ آغاز شد و گرچه نمونه‌هایی از کمیت سنجی در کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۳۰ موجود است، اما اواخر دهه ۱۹۶۰ نقطه عطف مناسبی برای رشد این گونه پژوهش‌هاست (مرادمند، ۱۳۸۵، ۱۹۰).

مواردی که باعث شد که این پژوهش انجام گیرد عبارتند

از:

- کتابخانه‌ها، سازمان یا اندام‌واره‌ای زنده و پویا می‌باشند که باید قدرت انعطاف‌پذیری و انطباق با شرایط جدید و تحولات را داشته باشند. برای اینکه کتابخانه‌ها در عصر اطلاعات به حیات خود ادامه دهند باید نقاط قوت و ضعف آنها را ارزیابی گردد تا در راستای ارائه خدمات مطلوب تلاش نمود.

- ارائه خدمات سنتی و الکترونیکی با تعداد زیاد ولی بدون استفاده به دلیل فقدان آگاهی از آنها یا نحوه استفاده از آنها موجب نارضایتی کاربران می‌شود.

- تمامی خدمات کتابخانه‌ها برای استفاده و دسترسی آسان کاربران به دانش است که ارائه این خدمات بدون استفاده کاربران بهره‌ای نخواهد داشت.

## رضایت

رضایت احساس خوشایندی است که برای استفاده‌کننده پس از استفاده از نظام حاصل می‌شود رضایت استفاده‌کننده در ادبیات پژوهش کتابداری، در جهت تمرکز وسیع بر دیدگاه کلی استفاده‌کننده از کتابخانه تعریف شده است (حسینی آینه‌ئی، ۱۳۹۰، ۱۰). در این پژوهش میزان بهره‌گیری کاربران از خدمات الکترونیکی و سنتی کتابخانه‌های عمومی که موجب احساس خوشایندی از استفاده خدمات شده است، رضایت محسوب می‌شود.

## کاربران

با در نظر گرفتن اهداف کتابخانه عمومی، کلیه اقتدار جامعه می‌توانند به عضویت کتابخانه درآیند و پس از عضویت، از منابع و خدمات کتابخانه استفاده کنند (معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی، اداره کل امور کتابخانه‌ها، ۱۳۹۱، ۴۸).

## خدمات کتابخانه‌ها

منظور از خدمات در این پژوهش خدمات سنتی و الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی می‌باشد که به منظور رفع نیاز اطلاعاتی کاربران ارائه می‌شوند. خدمات سنتی خدماتی است که در تمامی کتابخانه‌ها از گذشته متداول بوده و در زمان کنونی نیز باعث جذب کاربران به کتابخانه‌های عمومی می‌شوند و برای دریافت این خدمات باید در کتابخانه حضور داشت. خدمات الکترونیکی خدمات جدیدی است که با پیشرفت فناوری در کتابخانه‌های عمومی به کاربران ارائه می‌شود.

## پیشینه داخلی پژوهش

خوشرو (۱۳۸۵) پژوهشی با عنوان "بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان" انجام داد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه و نمونه مورد بررسی ۱۱۰ نفر از استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های عمومی را زنان دارای مدرک دیپلم تشکیل داده بودند. نور و زمان کاری کتابخانه مناسب‌ترین معیار برای امکانات رفاهی

مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد پرداختند. جامعه آماری پژوهش ۸۵ نفر و حجم نمونه مورد بررسی ۷۰ نفر بود. نتایج پژوهش نشان داد کاربران تا حد زیادی از امکان دسترسی به منابع الکترونیکی و پایگاه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی و ارتباطی کتابدار رضایت داشته‌اند؛ اما از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار بخش ناراضی بوده‌اند.

عبدخدا و راوند (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان "بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان در سه ماهه سوم سال ۱۳۸۸" انجام دادند. نمونه مورد بررسی تعداد ۳۰۰ نفر و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که میزان رضایت پاسخگویان از امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه بیش از ۵۰ درصد است. از نگاه مراجعین، میزان مفید بودن منابع کتابخانه ۶۰ درصد و میزان رضایت از عملکرد کارکنان کتابخانه و در مجموع از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها بیش از ۵۰ درصد بود. هدف اکثر مراجعین به کتابخانه، استفاده از سالن مطالعه بود. مراجعین از منابع موجود، امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه راضی بودند.

علیزاده جدیدی و قاضی زاده (۱۳۹۰) "میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران از ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان" را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتیجه تحقیق حاکی از آن است که اکثر پاسخگویان از کمیت، کیفیت و به روز بودن منابع اطلاعاتی در حد متوسط رضایت داشته‌اند. رضایت از سیستم بسته کتابخانه، ساعات کار کتابخانه، شرایط عضویت، شرایط امانت در حد زیاد بود. پاسخگویان از وضعیت نور و روشنایی به مقدار زیاد و از وضعیت دما و تهویه مطبوع به مقدار خیلی زیاد رضایت داشتند. رضایت از فضای مطالعه، تعداد میز و صندلی، آرامش و سکوت و همچنین بهداشت در حد متوسط بود. پاسخگویان از سواد اطلاعاتی، رفتار، اشتیاق همکاری با مراجعان و همچنین تخصص کتابداران به میزان زیاد راضی بودند.

جهانتیغی (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان "میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان در سه ماهه سوم ۹۱" انجام داد. جامعه آماری این پژوهش ۴ کتابخانه فعال سطح شهر زاهدان که زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی

کتابخانه برآورد شده است. به طور کلی منابع موجود در حد متوسط توانسته نیازهای استفاده‌کنندگان را برطرف سازد. برخورد و رفتار مناسب کتابدار بیشترین رضایت استفاده‌کنندگان از عملکرد کتابداران و کمبود منابع کتابخانه بیشترین عامل نارضایتی شده بود.

محمدبیگی (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان "بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی امام خمینی<sup>(ره)</sup> شهر قزوین" انجام داد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. یافته‌های تحقیق از امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه، هوا و فضا بیشترین میزان مناسب بودن را به خود اختصاص داده بود و بیشترین میزان نارضایتی از عدم سکوت و آرامش و ساعات کاری کم کتابخانه بود. در مجموع منابع کتابخانه به طور متوسط نیازهای اطلاعاتی مراجعان را برآورده ساخته است. بیشترین میزان رضایت کاربران از عملکرد کتابداران از تحویل به موقع مدارک بود و تشویق به بازگشت و پرسش دوباره از آنها و راهنمایی به سایر کتابخانه‌ها در صورت نبود کمترین میزان رضایت از عملکرد کتابداران را موجب شده بود. بیشترین میزان نارضایتی استفاده‌کنندگان از محدودیت در ساعات کار کتابخانه بوده و پس از آن کمبود منابع کتابخانه و عدم به روز بودن آنها می‌باشد.

مومنی، کمال، قربانی (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان "بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان" انجام دادند. روش تحقیق پیمایشی و از نوع توصیفی و جامعه آماری دانشجویان عضو کتابخانه مرکزی بود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. نتایج پژوهش نشان داده است که به طور کلی ۴۵/۹ درصد از دانشجویان از خدمات ارائه شده در کتابخانه به میزان زیادی رضایت داشتند. ۵۶/۵ درصد از دانشجویان از وجود سیستم کامپیوتری جهت جستجوی منابع کتابخانه آگاهی نداشتند. روزآمد نبودن کتاب‌های مرجع، کم بودن تعداد نسخه‌های کتابهای فارسی و نیز کافی نبودن تعداد کامپیوتر در کتابخانه از مهم‌ترین دلایل ایجاد عدم رضایت در دانشجویان بوده است.

حسینی و فتحیان (۱۳۸۸) به بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی

موسسه خدمات و سیستم‌های کتابخانه‌ای<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) "ارزیابی رضایت کاربران کتابخانه عمومی ردینگ"<sup>۳</sup> را جهت تعیین راهنمایی برای بهبود یا ارتقاء خدمات آن انجام داد. پرسشنامه‌ای به دو صورت خانگی، و الکترونیکی در دسترس کاربران کتابخانه ردینگ قرار گرفت. تعداد ۲۶۲۲ پرسشنامه گردآوری شده است و ۳۷۷۱ یادداشت نیز توسط کاربران به پرسشنامه افزوده شده بود. کاربران از ساختمان جدید کتابخانه خشنود بوده و اغلب به سادگی کاربرد و پاکیزگی آن اشاره کرده‌اند. کاربران، رتبه بالایی به کارمندان کتابخانه در ارائه خدمات داده‌اند. بسیاری از کاربران نمره خوبی به ساعات دسترسی به کتابخانه داده‌اند. مجموعه پاسخگوی نیازهای اکثر کاربران از کتابخانه برای یافتن کتاب‌ها و نشریات ادواری بود. کاربران از وجود دسترسی به کامپیوترها قدردانی کرده و خواهان کامپیوترهای بیشتر و برگزاری کلاس‌های کامپیوتر در سطح بالاتر بودند. شماری از پاسخگویان، مشکلاتی را که تلفن‌های همراه کاربران و سر و صدای کودکان به خصوص در فضاهای کامپیوتری ایجاد می‌کنند، گوشزد کرده‌اند. کسانی که احساس می‌کردند افراد سرگردان در ورودی جلویی کتابخانه، باعث مشکلات قابل توجهی می‌شوند، یادآور نکات شدند.

محمد سجاد میرزا<sup>۴</sup> و خالد محمود<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) پژوهشی با عنوان "منابع و خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی پاکستان: تحقیقی در مورد رضایت کاربران" انجام دادند. با استفاده از نمونه‌گیری ساده، هشت کتابخانه دانشگاهی شامل چهار کتابخانه از هر یک از شهرهای اسلام آباد و لاهور برای بررسی انتخاب شد. نمونه تعداد ۸۰۰ کاربر کتابخانه، که شامل ۱۰۰ کاربر از هریک از کتابخانه‌های انتخابی و ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه بود. یافته‌ها نشان داد که اعضای کتابخانه از آپک، خدمات اینترنت و پست الکترونیکی رضایت بسیاری داشته و از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته، پایگاه‌های اطلاعاتی موجود روی دیسک فشرده، خدمات مرجع مجازی و الکترونیکی، خدمات آگاهی‌رسانی جاری، خدمات اطلاعات گزینشی،

فعالیت نموده و حجم نمونه ۱۷۱ نفر و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. ۸۳،۳۴ درصد از مراجعان، از کلیه امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه‌های مورد بررسی در حد متوسط رضایت داشتند. از نگاه مراجعین، میزان مفید بودن منابع کتابخانه ۴۸ درصد بود. هدف اکثر مراجعین به کتابخانه، استفاده از سالن مطالعه بود. مراجعین از منابع موجود، امکانات فیزیکی و رفاهی رضایت داشتند. به طور کلی عملکرد کتابداران و خدمات ارائه شده توسط آنها در کتابخانه‌های مورد بررسی در حد متوسط رضایت مراجعان را به دنبال دارد.

طباطبایی نسب (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان "مطالعه میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد از ارائه خدمات، فضا و موقعیت کتابخانه‌ها" انجام داد. حجم نمونه ۴۰۰ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر یزد بود. براساس یافته‌های پژوهش بیشترین دلیل مراجعان به کتابخانه استفاده از سالن مطالعه (۷۵درصد) و امانت گرفتن کتاب (۵۹ درصد) بود. بین میزان استفاده از منابع موجود و میزان رضایتمندی کاربران رابطه معناداری وجود نداشت. بین امکانات فیزیکی و رفاهی کتابخانه و میزان رضایتمندی کاربران رابطه معناداری وجود داشت. بین میزان رضایتمندی کاربران و سطح تحصیلات آنها رابطه معناداری وجود نداشت. بین میزان آشنایی با خدمات کتابخانه‌ای و میزان رضایتمندی کاربران رابطه معناداری وجود داشت. همچنین رابطه معناداری بین نحوه برخورد کتابداران و میزان رضایتمندی کاربران وجود داشت.

### پیشینه خارجی پژوهش

سینویرانته<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) پژوهشی با عنوان "سنجش رضایت کاربر: مطالعه موردی کتابخانه شعبه پی جی‌ای ام در پرادنیا" انجام داد. پرسشنامه میان نمونه ۱۲۰ کاربر توزیع شده است و ۷۴ کاربر پاسخ داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داده است که میزان رضایت کاربران از مجموعه چاپی، متوسط و حداقل رضایت از فضا و تهویه، فقدان فضای مطالعه و محیط پر سر و صدا بوده است. همکاری کارکنان بهترین رتبه را داشته است.

2. Library Systems and Services, Inc  
3. Redding Library  
4. Muhammad SajidMirza  
5. Khalid Mahmood

از آنها گردآوری شده است. کاربران با در دسترس بودن کتابهای درسی، کتابهای مرجع، روزنامه‌ها، مجلات، نشریات ادواری، پایگاههای اطلاعاتی آنلاین / آفلاین، امکانات اینترنت، خدمات فتوکپی، تسهیلات اسکن، خدمات امانت کتاب، سالن مطالعه و مبلمان راضی بودند و از کیفیت مجموعه مرجع کتابخانه‌ای آی تی ام<sup>۶</sup> و سایر بسیار راضی بودند. بسیاری از کاربران با در دسترس بودن کتابهای درسی در مقایسه با سایر منابع چاپی راضی بودند. کاربران از نشریات، گزارشات پروژه و روزنامه‌ها حداقل رضایت را داشتند. بسیاری از کاربران از اوپک، مجلات آنلاین و امکانات اینترنت در مقایسه با دیگر منابع الکترونیکی راضی بودند کاربران از اطلاعات وب سایت دانشکده و پایگاههای اطلاعاتی حداقل رضایت را داشتند. اکثر کاربران از خدمات امانت کتاب راضی بودند. کاربران حداقل رضایت را از خدمات‌ای ال ال داشتند. اکثر کاربران کتابخانه از فضای مطالعه، مبلمان راحت، آب آشامیدنی و دیگر امکانات فراهم شده توسط کتابخانه راضی بودند.

### اهمیت و ضرورت پژوهش

خدمات کتابخانه‌ها با جامعه استفاده‌کننده ارتباط دارد و اهمیت کتابخانه‌ها به خدمات آنها و میزان رضایت کاربران وابسته است و تمامی خدمات کتابخانه‌ها، به منظور دسترسی کاربران به اطلاعات مورد نیاز است. با مطالعه میزان رضایتمندی کاربران از خدمات سنتی و الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی می‌توان عدم نارضایتی کاربران را تشخیص و برای بهبود وضعیت موجود خدمات تلاش کرد.

### هدف پژوهش

هدف از انجام پژوهش حاضر تعیین میزان رضایتمندی کاربران از خدمات سنتی و الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی می‌باشد.

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین میزان رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد.

امکانات اسکن و چاپ راضی بوده‌اند. سطح رضایت هر دو گروه کاربران بخش دولتی و خصوصی به طور معنی‌دار متفاوت بود. کاربران مرد و زن، هر دو در سطحی مساوی از خدمات و منابع الکترونیکی راضی بودند. بر مبنای رضایت از منابع و خدمات الکترونیکی تفاوت‌های معناداری میان گروه‌های مختلف کاربران وجود داشت. اما بر مبنای رضایت از وجود و ضرورت منابع و خدمات الکترونیکی، هیچ تفاوتی میان کاربران با گروه‌های متفاوت وجود نداشت. کاربران کتابخانه بر عدم مهارت‌های مورد نیاز جهت به کارگیری خدمات اشاره داشتند و نگرش دلسرد کننده کارکنان کتابخانه در کمک به آنها را یادآور شده‌اند.

سیکیا و گوهاین<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) پژوهشی با عنوان "استفاده و رضایت کاربران از منابع و خدمات کتابخانه‌ای: مطالعه‌ای در دانشگاه تزپور"<sup>۲</sup> انجام دادند. جامعه مورد مطالعه متشکل از دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و محققان دانشگاه بوده است. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه و نمونه انتخابی ۲۰۰ نفر بود. همچنین از کاربران کتابخانه مصاحبه شد، کتابهای چاپی، در ارضای نیازهای اطلاعاتی کاربران، حائز رتبه نخست بودند. دانشجویان و محققان رضایت بسیاری از مجموعه مجلات آنلاین داشته و برای هر دو دسته از اهداف دانشگاهی و پژوهشی استفاده می‌کردند. پاسخ دهندگان از عملکرد امانت، رزرو و بروز بودن خدمات آنلاین کتابخانه رضایت قابل توجهی داشتند.

سینگ و چاند<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان "رضایت کاربر از کتابخانه‌های موسسات مهندسی: مورد مطالعه موسسه پیشرفته فناوری و مدیریت" انجام دادند. مطالعه بر استفاده و سطوح رضایت کاربران موسسه پیشرفته فناوری و مدیریت اورنگ آباد، پالول<sup>۴</sup> هاریانا (هند) اشاره داشت. شش دوره کارشناسی و شش دوره کارشناسی ارشد در این موسسات وجود داشت. ۳۰ کاربر از هر دوره انتخاب شده و سصد و شصت پرسشنامه به طور تصادفی توزیع و ۲۵۰ پرسشنامه کامل

1. Saikia and Gohain  
2. Tezpur  
3. Singh, Chand  
4. Aurangabad  
5. Palwal

## روایی و پایایی ابزار پژوهش

### روایی محتوایی

۱- پژوهش‌های پیشین از جمله مقالات و پایان‌نامه‌های که در مورد رضایت از خدمات کتابخانه بودند مورد مطالعه قرار گرفتند تا معلوم شود که چه سوالات و فرضیه‌هایی برای پژوهش ضروری است.

۲- پرسشنامه جهت مطالعه و بررسی در اختیار تعداد ۱۰ نفر از اساتید برجسته حوزه کتابداری دانشگاه پیام نور مشهد و سایر دانشگاه‌ها قرار داده شد و پس از اصلاح نظرات و دیدگاه‌های آنان روایی مورد تأیید قرار گرفت.

### تحلیل عاملی تاییدی

از آنجائی که میزان سطح معنی‌داری بدست آمده برای روایی آزمون  $0/000$  می‌باشد و این مقدار کمتر از  $0/05$  است، همچنین مقدار عامل تاییدی  $0/925$  می‌باشد که بالاتر از  $0/70$  می‌باشد لذا سازه‌ها دارای روایی بالایی هستند، بنابراین پرسشنامه دارای روایی مناسبی است.

### پایایی ابزار پژوهش

برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> استفاده شد. در این پژوهش آزمون بر روی ۵۰ نفر به صورت تصادفی اجرا و از طریق نرم افزار SPSS مقدار آلفا به دست آمد. چنانکه ارقام مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهند، نتیجه برآورد پایایی گویه‌های پژوهش حاکی از آن است که مقدار ضریب آلفا در سطح مطلوبی است. بنابراین گویه‌های پژوهش از پایایی لازم برخوردارند.

فرضیه دوم: بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: میزان رضایتمندی کاربران از خدمات الکترونیکی بیش از خدمات سنتی است.

### روش‌شناسی پژوهش

جامعه آماری پژوهش شامل تعداد کل اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی می‌باشد. این پژوهش از نوع توصیفی و تحلیلی و به روش پیمایشی می‌باشد. ابراز اندازه‌گیری پرسشنامه محقق ساخته است. نمونه‌گیری به روش تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای انجام شده است. در کل از بین ۶۶ واحد کتابخانه و ۱۷ شهر مورد بهره برداری ۵ واحد کتابخانه از ۴ شهر به صورت تصادفی انتخاب گردید. از هر واحد به طور مساوی ۷۷ آزمودنی به صورت تصادفی از بین مراجعین سه ماهه اول سال ۱۳۹۳ انتخاب شد. متغیرهای کنترل برای انتخاب نمونه جهت هم‌تاسازی نمونه‌ها از نظر درجه کتابخانه و تعداد اعضا کتابخانه هم‌تا شدند. در این پژوهش بخش نابینایان، بخش کودکان (اعضای زیر ۱۴ سال)، بخش نوسوادان مورد بررسی قرار نگرفت. داده‌ها با نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

جدول ۱. آمار کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

تعداد کتابخانه	۶۶
تعداد کل اعضا	۶۴۸۲۹
تعداد زن	۳۰۷۹۲ (۴۷ درصد جامعه آماری)
تعداد مرد	۳۴۰۳۷ (۵۳ درصد جامعه آماری)
تعداد نمونه بر اساس فرمول کوکران	۳۸۲ نفر
کتابخانه‌های انتخابی	کتابخانه مرکزی ارومیه، شهید باهنر ارومیه، کتابخانه مرکزی بوکان، شهید بهشتی سلماس، علامه دهخدا میاندوآب

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه

ردیف	سرفصل سوالات	ضرایب آلفا	
		نمونه مقدماتی (۵۰ پرسشنامه اولیه)	نمونه نهایی (کل پرسشنامه)
۱	فضای فیزیکی کتابخانه	۰/۷۹۶	۰/۷۹۲
۲	تعامل کتابداران کتابخانه	۰/۸۷۰	۰/۸۸۶
۳	روز آمد بودن منابع اطلاعاتی	۰/۸۴۳	۰/۸۴۳
۴	طرح کتاب من	۰/۸۶۲	۰/۸۱۷
۵	امانت بین کتابخانه ای	۰/۸۰۸	۰/۷۷۰
۶	فعالیت‌های فوق برنامه	۰/۹۲۴	۰/۹۰۹
۷	خدمات بخش اینترنت	۰/۷۶۷	۰/۷۵۸
۸	نرم افزار کتابخانه	۰/۹۳۷	۰/۹۲۰
۹	پایگاه ایران نمایه	۰/۸۸۹	۰/۸۵۴
۱۰	مواد دیداری و شنیداری	۰/۸۳۰	۰/۸۲۹
۱۱	خدمات تلفنی	۰/۸۹۶	۰/۹۰۲
۱۲	وبلاگ کتابخانه	۰/۹۲۱	۰/۸۹۰
-	کل پرسشنامه	۰/۹۶۷	۰/۹۶۳

## آزمون نرمال بودن

جدول ۳. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنف برای خدمات الکترونیکی

متغیر	فضای فیزیکی	ارائه خدمات کتابداران	روزآمد بودن منابع	طرح کتاب من	امانت بین کتابخانه ای	فعالیت‌های فوق برنامه	خدمات سنتی	
							z	Sig.
	۰/۶۶۶	۰/۵۶۷	۰/۶۱۹	۰/۴۴۶	۰/۳۶۵	۰/۸۶۹		
	۰/۷۷۶	۰/۹۰۴	۰/۸۳۸	۰/۹۸۹	۰/۹۹۹	۰/۴۳۸		

جدول ۴. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنف برای خدمات سنتی

متغیر	بخش اینترنت	نرم افزار کتابخانه	پایگاه ایران نمایه	مواد دیداری و شنیداری	خدمات تلفنی	وبلاگ کتابخانه	خدمات الکترونیکی	
							z	Sig.
	۰/۴۶۹	۰/۵۱۲	۰/۵۳۷	۰/۸۱۶	۰/۳۰۲	۰/۶۵۰		
	۰/۹۸۱	۰/۹۵۵	۰/۶۵۰	۰/۵۱۸	۰/۹۹۷	۰/۷۹۳		

## یافته‌ها

## جنس پاسخگویان

مجموع کاربران مورد مطالعه در این پژوهش ۳۸۲ نفر می‌باشد که در این میان ۵۲ درصد زن و ۴۸ درصد مرد هستند، نسبت زن بیشتر از مرد است.

نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنف در جدول ۳ و ۴

نشان می‌دهد که مفروضات بکارگیری آزمون t یک نمونه ای در مورد همه شاخصهای خدمات سنتی و الکترونیکی کتابخانه مورد تایید است زیرا مقدار z بدست آمده برای این دو شاخص بین  $+1/96$  و  $-1/96$  قرار دارد. به عبارت دیگر، شکل توزیع متغیرهای مورد مطالعه از توزیع نرمال تبعیت می‌کند.

**یافته‌های جمعیت شناختی**

**جنس پاسخگویان:** مجموع کاربران مورد مطالعه در این پژوهش ۳۸۲ نفر می باشد که در این میان ۵۲ درصد زن و ۴۸ درصد مرد هستند، نسبت زن بیشتر از مرد است.

**گروه سنی پاسخ گویان:** طبق بررسی حاصله پیرامون گروه‌های سنی، ۸۴ درصد پاسخ دهندگان در گروه ۱۴ تا ۲۵ سال، ۱۴ درصد در گروه ۲۵ تا ۳۵ سال و ۲ درصد در گروه ۳۵ سال و بیشتر قرار دارند. حداقل سن ۱۴ سال و بیشترین فراوانی متعلق به ۱۴ تا ۲۵ سال است.

**مقطع تحصیلی پاسخ گویان:** طبق بررسی حاصله پیرامون مقطع تحصیلی کاربران، ۱۵/۲ درصد پاسخ دهندگان زیردیپلم، ۴۵/۵ درصد دیپلم، ۵/۵ درصد کاردانی، ۲۷/۵ درصد کارشناسی و ۵/۸ درصد کارشناسی ارشد و ۰/۵ درصد دکترا هستند. بنابراین بیشتر پاسخ گویان مقطع تحصیلی دیپلم دارند.

**میزان درآمد تقریبی ماهیانه خانواده کاربران:** طبق بررسی حاصله پیرامون درآمد تقریبی ماهیانه خانواده کاربران، ۱۹/۹ درصد پایین تر از پانصد هزار تومان، ۳۵/۶ درصد بین پانصد هزار تا یک میلیون تومان، ۲۵/۹ درصد بین یک میلیون تومان تا یک میلیون و پانصد هزار تومان، ۸/۹ درصد بین یک میلیون و پانصد هزار تومان تا دو میلیون تومان، ۹/۷ درصد

بالتر از دو میلیون تومان درآمد دارند. بنابراین بیشتر کاربران کتابخانه‌های عمومی را قشر کم درآمد جامعه تشکیل می دهد.

**یافته‌های پژوهش**

با توجه به نرمال بودن متغیرهای تحت بررسی جهت مشخص شدن میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی با توجه به جنسیت و مقطع تحصیلی و خدمات سنتی و الکترونیکی از آزمون t مستقل استفاده گردید.

در ارتباط با فرضیه اول پژوهش (بین میزان رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد). با توجه به نرمال بودن متغیرهای تحت بررسی از آزمون t و ضریب همبستگی (برای پیش بینی تاثیر خدمات کتابخانه بر رضایتمندی کاربران مرد و زن) استفاده شد. که نتایج آزمون در جدول ۵ و ۶ بیان شده است.

**فرضیه صفر:** بین میزان رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود ندارد. **فرضیه مقابل:** بین میزان رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۵. آزمون t برای مقایسه رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی)

Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
-۰/۵۹۰۳	-۱/۴۷۹۷	-۱/۰۳۵۰۰	۰/۰۲۲	۳۸۱	-۲۹/۵۷۱	جنسیت
۱/۷۵۱۸	-۱/۵۵۱۸	۰/۱۰۰۰۰	۰/۵۸۳	۳۸۱	۰/۷۶۹	خدمات

جدول ۶. ضریب همبستگی برای پیش بینی اثر بخشی خدمات کتابخانه بر رضایت کاربران مرد و زن

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
۰	۰		۰/۰۰۰	۱۰/۳۹۹	ثابت
۰/۵۸۳	۰/۷۶۹	-۱/۰۰۰	۰/۰۰۰	-۳/۷۱۴	جنسیت



جدول ۹. ضریب همبستگی برای پیش بینی اثر بخشی خدمات کتابخانه بر

رضایت کاربران با مقاطع مختلف تحصیلی

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
۰	۰		۰/۰۰۰	۲/۸۴۱	ثابت
۰/۰۰۰	-۱۲/۲۵	۱/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۲۸۶	تحصیل

با توجه به نتایج جدول ۸ و ۹ سطح معنی داری رضایت کاربران با مقاطع مختلف تحصیلی از خدمات کتابخانه با مقدار ۰/۰۰۰ کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرضیه صفر رد می شود. در نتیجه بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد.

در ارتباط با فرضیه سوم پژوهش (میزان رضایتمندی کاربران از خدمات الکترونیکی بیش از خدمات سنتی است) با توجه به نرمال بودن متغیرهای تحت بررسی از آزمون تی استفاده شد. که نتایج آزمون در جدول ۱۰ و ۱۱ بیان شده است.

جدول ۱۰. میانگین و انحراف معیار خدمات کتابخانه‌های عمومی

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
۰/۱۳۱۵۲	۰/۳۲۲۱۶	۳/۱۵۳۳	۶	الکترونیکی
۰/۲۶۴۴۱	۰/۶۹۹۵۷	۲/۹۷۴۳	۶	سنتی

جدول ۱۱. آزمون t برای بررسی مقایسه رضایت کاربران از

خدمات سنتی و خدمات الکترونیکی

Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
۰/۴۹۱۴	-۰/۱۸۴۸	۰/۱۵۳۳۳	۰/۰۲۹۶	۵	۱/۱۶۶	الکترونیکی
۰/۶۲۱۳	-۰/۶۷۲۷	-۰/۰۲۵۷۱	۰/۰۹۲۶	۵	-۰/۰۹۷	سنتی

با توجه به اینکه نتایج جدول ۵ و ۶ سطح معنی داری رضایت زنان و مردان از خدمات کتابخانه با مقدار ۰/۵۸۳ بیشتر از ۰/۰۵ میباشد، بنابراین فرضیه صفر تایید می شود. در نتیجه بین میزان رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود ندارد.

در ارتباط با فرضیه دوم پژوهش (بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد.) با توجه به نرمال بودن متغیرهای تحت بررسی از آزمون تی و ضریب همبستگی (برای پیش بینی تأثیر خدمات کتابخانه بر رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف) استفاده شد. که نتایج آزمون در جدول ۷ و ۸ و ۹ بیان شده است.

فرضیه صفر: بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه مقابل: بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷. میانگین و انحراف معیار خدمات و مقطع تحصیلی

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
۰/۱۳۰۰۰	۰/۱۸۳۸۵	۳/۱۰۰۰	۲	خدمات
۰/۲۰۳۳۳	۰/۴۹۸۰۶	۰/۵۱۴۲	۶	تحصیل

جدول ۸. آزمون t برای مقایسه رضایت کاربران با مقاطع مختلف تحصیلی از کتابخانه

Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
۱/۷۵۱۸	-۱/۵۵۱۸	۰/۱۰۰۰۰	۰/۵۸۳	۱	۰/۷۶۹	خدمات
-۱/۹۶۳۲	-۳/۰۰۸۵	-۲/۴۸۵۸۳	۰/۰۰۰	۵	-۱۲/۲۲۵	تحصیل

بر اساس نتایج جدول ۱۲ عمده ترین مشکل کتابخانه‌های عمومی مربوط به فضای فیزیکی کتابخانه‌ها می باشد. در سوال باز دوم خواسته شده بود تا کاربران پیشنهادات خود را برای بهبود کمیت و کیفیت خدمات الکترونیکی و سنتی در کتابخانه‌ها بیان نمایند. که نتایج در جدول ۱۳ بیان شده است.

**۲- پیشنهاد کاربران برای بهبود کمیت و کیفیت خدمات الکترونیکی و سنتی در کتابخانه‌ها چیست؟**

جدول ۱۳. پیشنهاد کاربران برای بهبود کمیت و کیفیت خدمات الکترونیکی و سنتی در کتابخانه

فراوانی	پیشنهاد کاربران برای بهبود کمیت و کیفیت	بُعد
۵	کاهش سرو صدا	فضای فیزیکی
۵	افزایش ساعات باز بودن کتابخانه	تعامل
۸	آموزش و راهنمایی کاربران برای استفاده بهتر از	بخش اینترنت
۱۴	افزایش سرعت اینترنت	بخش اینترنت
۷	ارائه خدمات اینترنتی رایگان	بخش اینترنت
۳	رفع مشکلات رایانه‌های بخش اینترنت	بخش اینترنت
۷	تعویض میز و صندلی‌های کهنه و از کار افتاده	سالن مطالعه
۷	جلوگیری از حضور افرادی که به منظور تفریح	سالن مطالعه
۵	ایجاد سالن‌های مطالعه بزرگ و دارای نور کافی	سالن مطالعه
۴	افزایش تعداد رایانه برای استفاده مطلوب و صرفه	رایانه‌ها
۴	استفاده از رایانه‌های جدید	رایانه‌ها
۶	روزآمد نمودن کتابهای درسی	مجموعه

بر اساس نتایج جدول ۱۳ بیشترین پیشنهادهای کاربران برای بهبود کمیت و کیفیت خدمات مربوط به بُعد بخش اینترنت می باشد.

در سوال باز سوم از کاربران سوال شده بود که چه خدماتی از کتابخانه عامل رضایت بیشتر می شود و باعث می شود شما بیشتر به کتابخانه رجوع نمایید؟ که نتایج در جدول ۱۴ بیان شده است.

با توجه به نتایج جدول ۱۰ و ۱۱ میانگین رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی با مقدار ۳/۱۵۳۳ بیشتر از میانگین رضایت کاربران از خدمات سنتی با مقدار ۲/۹۷۴۳ می باشد و در فاصله اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی داری برای رضایت از خدمات الکترونیک ۰/۰۲۹ بدست آمده است و این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است، لذا رضایت از خدمات الکترونیکی بیش از خدمات سنتی است.

**تجزیه و تحلیل سوالات باز**

**۱- لطفا مشکلات کتابخانه را به طور مختصر بیان کنید.**

جدول ۱۲. مشکلات کتابخانه از دید کاربران

فراوانی	مشکلات کتابخانه	بُعد
۴۷	نظافت و بهداشت پایین کتابخانه به خصوص	فضای فیزیکی
۴۴	سر و صدای زیاد و آلودگی صوتی اطراف	فضای فیزیکی
۱۶	پایین بودن ساعات کار کتابخانه	تعامل
۱۶	برخورد نامناسب کتابداران کتابخانه	تعامل
۵	کوچک بودن بخش مرجع، کمبود کتب مرجع	بخش
۱۶	تعداد کم رایانه‌ها	بخش اینترنت
۱۲	سرعت کم اینترنت	بخش اینترنت
۶	بسته بودن نمازخانه‌ها یا موجود نبودن کلید نمازخانه، مناسب نبودن مکان نمازخانه	نمازخانه‌ها
۱۶	نبود بوفه در کتابخانه	بوفه
۴۹	کمبود تعداد میز و صندلی برای مطالعه	سالن مطالعه
۱۳	کمبود نور برای مطالعه	سالن مطالعه
۱۰	زوج و فرد بودن سالن مطالعه	سالن مطالعه
۹	تعدادی از مراجعان که برای گذراندن وقت به	سالن مطالعه
۷	عدم نظارت کافی به سالن مطالعه توسط	سالن مطالعه
۱۲	روزآمد نبودن کتابهای کتابخانه	مجموعه کتابهای کتابخانه
۱۰	کمبود کتب درسی و کنکوری	مجموعه کتابهای کتابخانه

جدول ۱۵. ارائه دادن خدماتی دیگری که باعث افزایش کاربران کتابخانه می‌شود.

فرآوانی	بُعد کتابخانه	خدماتی که باعث افزایش عضو می‌شود (از دید کاربران کتابخانه‌ها)
۱۱	فضای فیزیکی	ایجاد بوفه در کتابخانه
۶	فیزیکی	کنترل سکوت در کتابخانه
۱۰	بخش اینترنت	افزایش سرعت اینترنت
۱۳	اینترنت	افزایش تعداد رایانه‌ها
۲۹	سالن مطالعه	افزایش فضای مطالعه
۱۳		افزایش تعداد میز و صندلی‌های راحت تر
۱۲		افزایش ساعات مطالعه در کتابخانه
۶		سالن مجزا برای گروه‌های سنی کمتر از ۱۸ سال
۱۳	فعالیت‌های فوق برنامه	برگزاری مسابقات فرهنگی با کیفیت بهتر و متنوع
۱۰		برگزاری نمایشگاه‌های متنوع از جمله آثار هنری
۱۰		ایجاد مکانهای استراحت و تفریحی مجزا
۹	مخزن کتابخانه	آموزشی نحوه مطالعه صحیح برای کاربران
۱۷		افزایش دادن کتابهای درسی به روز در تمام
۱۶		تهیه کتابهای به روز و مورد علاقه کاربران

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از فرضیه اول پژوهش نشان داد که بین میزان رضایت کاربران مرد و زن از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود ندارد. یافته‌های پژوهش محمد میرزا سجاد و خالد محمد (۲۰۱۲) نشان داده بود که کاربران مرد و زن هر دو در سطحی مساوی از خدمات و منابع الکترونیکی راضی بودند. بر اساس نتیجه فرضیه دوم این پژوهش بین میزان رضایتمندی کاربران مقاطع تحصیلی مختلف از خدمات کتابخانه (الکترونیکی و سنتی) تفاوت معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش طباطبایی نسب (۱۳۹۲) نشان داد که بین میزان رضایتمندی کاربران و سطح تحصیلات آنها

۳- چه خدماتی از کتابخانه عامل رضایت بیشتر می‌شود و باعث می‌شود شما بیشتر به کتابخانه رجوع نمایید؟

جدول ۱۴. خدماتی که عامل رضایت بیشتر و رجوع بیشتر کاربر به کتابخانه می‌شود

فرآوانی	بُعد کتابخانه	خدماتی که عامل رضایت بیشتر و رجوع بیشتر کاربر به کتابخانه می‌شود
۲۴	فضای فیزیکی	سکوت به مراتب نسبی سالن مطالعه و محیط کتابخانه
۲۴		ایجاد محیط آرام و کم صدا
۷		مکان کتابخانه و دسترسی آسان به آن
۴۴	تعامل کتابداران	رفتار مناسب کارکنان با کاربران
۸	بخش مرجع	وجود خود بخش مرجع در کتابخانه
۲۵	بخش اینترنت	وجود بخش اینترنت و خدمات اینترنتی
۱۳	بخش امانت	امانت کتاب و امانت نشریات و منابع
۲۵	سالن مطالعه	وجود سالن مطالعه در کتابخانه
۱۴		فضای مناسب برای مطالعه
۴۱	مجموعه کتابهای کتابخانه	روزآمد نمودن کتابهای کتابخانه
۷		تنوع بیشتر کتابها بخصوص کتابهای
۶		دستیابی راحت به کتابها

بر اساس نتایج جدول ۱۴ بیشترین فرآوانی خدماتی که عامل رجوع بیشتر کاربران به کتابخانه می‌شود مربوط به فضای فیزیکی کتابخانه می‌باشد.

در سوال باز چهارم از کاربران سوال شده بود که کتابخانه چه خدمات دیگری می‌تواند ارائه نماید تا کاربران زیادی داشته باشد؟ که نتایج در جدول ۱۵ بیان شده است.

۴- کتابخانه چه خدمات دیگری می‌تواند ارائه نماید تا کاربران زیادی داشته باشد؟

بر اساس نتایج جدول ۱۵ بیشترین فرآوانی خدماتی که از دید کاربران باعث افزایش اعضای کتابخانه‌های عمومی می‌شود، سالن مطالعه می‌باشد.

پژوهش‌های عبدخدا و راوند، ۱۳۹۰؛ جهانتیغی، ۱۳۹۱؛ طباطبایی نسب، ۱۳۹۲ نشان دادند که هدف اکثر مراجعین به کتابخانه، استفاده از سالن مطالعه بود.

### پیشنهادها

- کنترل وضعیت فیزیکی کتابخانه‌ها از نظر فضای مطالعه، نور و روشنایی، وضعیت و راحتی میز و صندلی و نظافت و بهداشت
- نظارت به وضعیت ارائه خدمات اطلاعاتی کتابداران از قبیل تمایل به راهنمایی کاربران، معرفی کتابها و منابع مفید به کاربران، برخورد و رفتار مناسب کتابداران، در دسترس بودن کتابدار به هنگام نیاز
- توسعه امکانات بخش اینترنت از لحاظ تعداد رایانه‌های این بخش، آموزش استفاده از اینترنت توسط کتابداران
- توسعه امکانات نرم افزار کتابخانه از قبیل افزایش سرعت بازیابی و جامع بودن نرم افزار آن
- برگزاری کلاس‌های آموزشی متنوع از قبیل آموزش‌های هنر، قرآن، آموزش آشپزی، دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات
- ایجاد مکانهای استراحت و تفریحی مجزا برای مطالعه کنندگان می‌تواند برای اکثریت کتاب خوانها و بخصوص قشر جوان ایجاد انگیزه برای حضور در کتابخانه‌ها و مطالعه مفید نماید.
- برگزاری نمایشگاه‌های متنوع از جمله آثار هنری مثل تابلوها، نقاشی، خطاطی یا هنرهای دستی اعضای کتابخانه یا نمایشگاه کتاب
- برگزاری مسابقات فرهنگی با کیفیت بهتر و متنوع در زمینه‌های مختلف در داخل کتابخانه
- افزایش فضای مطالعه و رسیدگی به وضعیت سالن‌های مطالعه
- روزآمد نمودن منابع به خصوص کتابهای مخزن و کتابهای کمک درسی
- ایجاد بوفه در کتابخانه تا کاربران از نبود مکان برای صرف نهار دچار مشکل نشوند.

رابطه معناداری وجود ندارد و این دو پژوهش غیر هم سو است. نتیجه فرضیه سوم نشان داد که میزان رضایتمندی کاربران از خدمات الکترونیکی بیش از خدمات سنتی است. پژوهش سیکیا و گوهاین (۲۰۱۳) نشان داد که کاربران از خدمات الکترونیکی رضایت قابل توجهی داشتند و پژوهش حسینی و فتحیان (۱۳۸۸) نشان داد که کاربران از امکانات دسترسی به منابع الکترونیکی راضی بودند و از تجهیزات فراهم شده و ساعت کار کتابخانه ناراضی بودند. این سه پژوهش هم سو است. ارائه انواع خدمات الکترونیکی نباید باعث عدم توجه به خدمات سنتی شوند. بر اساس نتایج پژوهش از نظر کاربران نظافت و بهداشت پایین کتابخانه به خصوص سرویس بهداشتی‌ها از مشکلات عمده کتابخانه‌ها بود، بنابراین کارکنان کتابخانه‌های عمومی به منظور ایجاد علاقه و رغبت کاربران برای حضور در کتابخانه‌ها لازم است به نظافت کتابخانه‌ها رسیدگی نمایند. از نظر کاربران رفتار مناسب کتابداران با کاربران می‌تواند باعث رجوع بیشتر آنها به کتابخانه شود. کتابداران با راهنمایی کاربران به استفاده از قسمت‌های مختلف کتابخانه و با خلق و خوی نیک می‌توانند کتابخانه را به مکان امن و آرامش برای کاربران تبدیل کنند. کاربرد وقتی از کتابخانه رضایت دارد که بتواند به کتابدار اعتماد داشته باشد. یک کارمند کتابخانه می‌تواند بدون پرداخت هزینه‌ای فقط با یک رفتار خوب و خوش اخلاقی زمینه‌ای رجوع دوباره کاربر را به کتابخانه فراهم کند. در این پژوهش کاربران از فضای مطالعه ناراضی بودند و درخواست افزایش فضای مطالعه و رسیدگی کتابداران به فضای مطالعه و ایجاد سکوت در فضای مطالعه نمودند. پژوهش‌های طباطبایی نسب (۱۳۹۲)، سینویرانته (۲۰۰۶) نشان دادند که کاربران از فضای مطالعه کتابخانه ابراز ناراضی نمودند. کاربران از سر و صدای زیاد در کتابخانه ابراز ناراضی کردند و درخواست ایجاد محیط ساکت و آرام را نمودند. پژوهش‌های سینویرانته (۲۰۰۶)، موسسه خدمات و سیستم‌های کتابخانه‌ای (۲۰۰۸) نیز نشان دادند که کاربران از سروصدای زیاد در کتابخانه‌ها ابراز ناراضی کرده بودند. عمده‌ترین خدمانی که از دید کاربران باعث افزایش اعضای کتابخانه‌های عمومی می‌شود، سالن مطالعه می‌باشد.

## منابع

- میرادمنند، علی (۱۳۸۵). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشگاه ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. *فصلنامه کتاب*، ۶۸. بازیابی در ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- <http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/159581?sta=%d8%>
- محمدیگی، فاطمه (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه عمومی امام خمینی (ره) شهر قزوین. *مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران ۷* (۳). بازیابی در ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- [http://www.irandoc.ac.ir/Data/E\\_J/vol7/mohamadbeygi.htm](http://www.irandoc.ac.ir/Data/E_J/vol7/mohamadbeygi.htm)
- معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی، اداره کل امور کتابخانه‌ها. (۱۳۹۱)، «مجموعه دستورالعمل‌های اداره کتابخانه‌های عمومی». تهران: موسسه انتشارات کتاب نشر؛ نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- مومنی، مرجان؛ کمال، شهین؛ قربانی، راهب (۱۳۸۸). بررسی و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی سمنان. *فصلنامه دانش‌شناسی*، سال دوم، شماره (۷)، ۷۳-۸۳. بازیابی در ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- <http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/480873?sta=%d8>
- Library Systems and Services, Inc (2008). Customer Satisfaction Survey Redding Public Library. Available online at: [http://www.ci.redding.ca.us/communityservices/ShastaLibrary/2009/docs-2009/01-07-2009\\_CustSatisfactionSurvey2008.pdf](http://www.ci.redding.ca.us/communityservices/ShastaLibrary/2009/docs-2009/01-07-2009_CustSatisfactionSurvey2008.pdf)
- Muhammad SajidMirza, Khalid Mahmood (2012). Electronic resources and services in Pakistani university libraries: A survey of users satisfaction. *The International Information & Library Review*, Volume 44, Issue 3, Pages 123-131. Available online at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1057231712000367>
- Saikia, Mukesh; Gohain, Anjan. (2013). Use and user's satisfaction in library resources and services: A study in Tezpur University (India). *International Journal of Library and Information Science*. Vol. 5 (6) , pp. 167-175. Available online at: [http://www.academicjournals.org/article/article1379698437\\_Saikia%20and%20Gohain.pdf](http://www.academicjournals.org/article/article1379698437_Saikia%20and%20Gohain.pdf)
- Senevirante,Daisy (2006) ,Measuring user satisfaction: A case study at the PGIM Branch Library at Peradeniya. *Journal of the universities libraries association of Sri Lanka*,10,p40-53. Available online at: <http://www.sljol.info/index.php/JULA/article/download/317/360>
- Singh, Nishi; Chand, Subhash (2014). User satisfaction in eengineering institutions libraries: a cas study of advanced institute of technology& management. *Global Journal of Multidisciplinary Studies*. Volume 3, Issue 4. Available online at: <http://www.gjms.co.in/index.php/gjms/article/download/110/143>
- جهانپویی، خواجه علی (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان در سه ماهه سوم ۹۱. *مجله ارتباط علمی*، دوره ۲۵ (۳). بازیابی ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- <http://www.rayasamin.ir/ejournal?IssueId=276>
- حسینی، وجیهه؛ فتحیان، اکرم (۱۳۸۸). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲ (۲). بازیابی ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- <http://www.irannamaye.ir/article/view/2031249/>
- حسینی آینه نئی، محمد رضا. (۱۳۹۰). مطالعه میزان رضایتمندی کاربران و کتابداران سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی از محیط رابط کاربری نرم افزار سیمرغ و تحلیل عناصر و ویژگیهای مطرح در آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، مشهد.
- خوشرو، سید احمد (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. *فصلنامه کتاب*، ۶۷. بازیابی در ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- <http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/159541?sta=%d8>
- طباطبایی نسب، بی بی سکینه. (۱۳۹۲). مطالعه میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد از ارائه خدمات، فضا و موقعیت کتابخانه‌ها. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. مشهد: دانشگاه پیام نور.
- عبدخدا، هیوا؛ راوند، سامان (۱۳۹۰). بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان در سه ماهه سوم سال ۱۳۸۸. *مجله ارتباط علمی*، دوره ۲۱ (۳). بازیابی در ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- <http://www.rayasamin.ir/ejournal?IssueId=292>
- علیزاده جدیدی، مرضیه؛ قاضی زاده، یوسف (۱۳۹۰). بررسی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران از ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان. *ماهنامه الکترونیکی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران. مجله الکترونیکی ارتباط علمی*، ۱۹ (۱). بازیابی در ۱۴ دی ۱۳۹۲، از:
- <http://www.rayasamin.ir/ejournal?vId=211>
- کومار، کریشن. (۱۳۹۰)، «روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی». ترجمه فاطمه رهادوست، فریبرز خسروی. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.