

# میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال 1383

دکتر پوران رئیسی<sup>1</sup>  
عزت ابراهیمی<sup>2</sup>

## چکیده

به منظور ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع موجود و خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران، در یک مطالعه توصیفی - پیمایشی 400 پرسشنامه توسط پژوهشگر، بین استادان و دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری مراجعه‌کننده به کتابخانه مرکزی توزیع گردید. این مطالعه در شهریور و مهرماه 1383 انجام پذیرفت. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. یافته‌های پژوهش نشان داد منابع موجود در کتابخانه مرکزی جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان نیست و به روز نبودن این منابع بیش از تعداد آنها موجب نارضایتی افراد مورد پژوهش می‌باشد. ضمناً از منابع موجود نیز به دلیل ناتوانی برخی از اعضای هیئت علمی و دانشجویان در انجام جستجوهای رایانه‌ای و یا دسترسی به منابع الکترونیک و احتمالاً دریافت نکردن کمک کافی، استفاده بهینه نمی‌شود. لذا به منظور ارتقای بهره‌وری در کتابخانه مرکزی و جلب رضایت مراجعه‌کنندگان، توصیه می‌شود ضمن اصلاح فرایندهای کاری، دوره‌های کوتاه مدت آموزشی برای اعضای هیئت علمی و دانشجویان و در زمینه آشنایی با منابع و امکانات موجود در کتابخانه و چگونگی جستجوهای رایانه‌ای برگزار گردد. همچنین، آموزش کتابداران و دستیاران آنها در کمک رسانی مؤثرتر به استادان و دانشجویان در زمینه جستجوهای رایانه‌ای توصیه می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، کتابخانه مرکزی، خدمات کتابخانه، دانشگاه ایران

## مقدمه

نیازهای اطلاعاتی روزافزون جامعه دانشگاهی و لزوم دستیابی به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، بویژه در عصر انفجار اطلاعات، ضرورت بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی را ایجاب می‌نماید. ارزشیابی کتابخانه‌ها از دهه 1980 میلادی به عنوان ابزار تصمیم‌گیری برای رشد وضعیت کتابخانه‌ها آغاز شد و در حال حاضر ارزیابی عملکرد یکی از وجوه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌شمار می‌آید.

ارزیابی تنها ابزاری است که قادر است عملکرد سیستم و افزایش توانایی آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهینه از آن اطمینان حاصل نماید. چنین کاری هم برای مدیران سازمانها و هم برای استفاده‌کنندگان از خدمات، حایز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی عملکرد کتابخانه، نزدیک شدن به هدفهای غایی یعنی تأمین رضایت کاربران و افزایش کارایی و اثر بخشی عملیات کتابخانه می‌باشد (علوم، 1376).

ارتجائی (1372) در مطالعه‌ای که بر روی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام داد، نشان داد که رابطه‌ای معنادار میان رضایت مراجعان از کتابخانه و نحوه برخورد

۱. استادیار دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشت.

کتابداران وجود دارد. قربانی (1378) نیز در تحقیق خود میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران را مورد بررسی قرار داد. این پژوهش نشان داد که پاسخگویان از روزآمد بودن منابع، غنی بودن مجموعه کتابخانه، مقررات استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، کافی بودن نور، روشنایی و سکوت کتابخانه، کافی بودن نسبت فضای مطالعه نسبت به مراجعان و مقررات امانت کتاب عمدتاً راضی بودند، اما از جنبه‌های دیگر مانند خدمات امانت، دانش و تجربه کتابداران در کمک به مراجعان، برخورداری از سیستم سرمایشی و گرمایشی مناسب، ساعت کار کتابخانه، منابع رایانه‌ای موجود در کتابخانه، تعداد رایانه‌ها، ارائه خدمات تکثیر و مطلع ساختن مراجعان از آخرین منابع و مدارک موجود، رضایت چندانی نداشتند.

درودی (1377) نیز در پژوهش خود تحت عنوان میزان رضایت دانشجویان خارجی و ایرانی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) از کتابخانه مرکزی، نشان داد که دانشجویان خارجی نسبت به دانشجویان ایرانی رضایت بیشتری از خدمات کتابخانه داشتند. در مجموع، رضایت دانشجویان از کلیه خدمات کتابخانه متوسط بود. به نظر دانشجویان، مؤثرترین عامل در بهبود خدمات کتابخانه، افزایش تعداد کتابها و نشریات تخصصی مرتبط با رشته آنها و سپس افزایش کتابدار متخصص بود. کمبود نسخه‌های کتابهای پر استفاده و پایین بودن میزان ارتباط کتابها با رشته تحصیلی، از جمله مشکلات اصلی محسوب می‌شد. به نظر پاسخگویان، کتابهای لاتین موجود پاسخگوی نیازهای آنان نیست و دانشجویان خارجی رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان ایرانی از خدمات کتابخانه دارند.

مطالعه طیبی (1377) درباره نگرش اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زاهدان پیرامون عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه، نشان داد که 84% افراد، حجم منابع کتابخانه محل خدمت خود را در حد متوسط تا خوب ارزیابی نمودند و بیش از 90% آنان از کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها راضی بودند. بیش از 90% پاسخگویان نیز کمک کتابداران کتابخانه محل خدمت خود را در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز مؤثر می‌دانستند و بیش از 80% این افراد کیفیت نظافت، صندلی و نور کتابخانه را در حد متوسط ارزیابی کردند. در مطالعه‌ای که موسوی شوشتری (1383) بر روی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران انجام داد، به این نتیجه رسید که میزان آگاهی مراجعه‌کنندگان نسبت به خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در سطح پایینی می‌باشد، اما میانگین رضایت آنها از خدمات ارائه شده در سطح بالایی بود. همچنین، میانگین کلی برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان از منابع اطلاعاتی کتابخانه این مرکز در حد متوسط بود. ده سال پس از مطالعه ارتجایی (1372) بررسی رضایت استفاده‌کنندگان از کمیّت و کیفیت منابع و خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران موجه می‌نمود. لذا امید است پژوهش حاضر جوابگوی این مهم باشد.

هدف اصلی پژوهش حاضر، تعیین میزان رضایت مراجعان کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به کمیّت و کیفیت منابع موجود و انواع خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی است.

هدفهای فرعی این پژوهش عبارتند از:

1. بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از برخورد کمک کتابداران کتابخانه مرکزی

2. تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان در مؤثر بودن رجوع به کتابداران به هنگام نیاز
3. تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان از سرعت بازیابی اطلاعات در بخشهای مختلف
4. بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان از قوانین و مقررات کتابخانه مرکزی
5. تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان از امکانات فیزیکی (رایانه، چاپگر و امکانات تکثیر) موجود در کتابخانه مرکزی
6. شناسایی روش دسترسی پاسخگویان به منابع کتابخانه و مشکلات موجود در استفاده از رایانه جهت بازیابی اطلاعات
7. تعیین میزان آشنایی پاسخگویان با مقررات کتابخانه و منابع تخصصی مربوط به رشته تحصیلی خود.

### روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه مورد پژوهش را اعضای هیئت علمی و دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری کلیه دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران که در زمان پژوهش به کتابخانه مرکزی مراجعه نموده‌اند، تشکیل می‌دهد. حجم نمونه با استفاده از فرمولهای آماری<sup>3</sup>، 384 نفر برآورد شد که از بین مراجعان کتابخانه طی 5 هفته، در شهریور و مهر ماه 1383 انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. در طراحی پرسشنامه، از الگوهای موجود در پایان نامه‌های مشابه (درودی، 1377) استفاده و سعی گردید سئوالها با ویژگیهای خاص کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران تطبیق داده شود، به طوری که پرسشها با هدفهای مطالعه حاضر مطابقت داشته باشد. در این پرسشنامه علاوه بر سئوالهای مربوط به مشخصات فردی مراجعان، سئوالهایی برای تعیین نظرهای آنها در رابطه با کمیّت و کیفیت منابع موجود و انواع خدمات طرح شده است. در این پرسشنامه، از مقیاس پنج درجه ای لایکرت استفاده شده است، به طوری که بسیار ناراضی = 1 و بسیار راضی = 5 بود و دو گزینه «استفاده نکرده‌ام» و «اطلاعی ندارم» نیز به گزینه‌های قبل اضافه گردید.

### یافته‌های تحقیق

از 400 پرسشنامه توزیع شده، 370 مورد پاسخ داده شد که از میان، 16/8% پاسخ دهندگان را اعضای هیئت علمی و 83/2% را دانشجویان مقاطع دکتری و کارشناسی ارشد تشکیل می‌داد. 65/5% پاسخگویان دارای مدرک دکتری و مابقی (34/5%) دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. دلایل اصلی مراجعه این افراد به کتابخانه مرکزی، به ترتیب عبارت بود از:

1. استفاده از اینترنت
2. استفاده از نشریات ادواری
3. استفاده از سالن مطالعه و بخش مخزن
4. استفاده از بخش مرجع، بخش سمعی و بصری و سایر موارد.

<sup>1</sup>  $N = z^2 \cdot p(1-p) / d^2$  با  $d = 0/05$  ،  $p = 0/5$  ،  $a = 5\%$

جدول ۱. توزیع فراوانی رضایتمندی پاسخگویان نسبت به حجم منابع کتابخانه، روزآمد بودن منابع، برخورد کتابداران، سرعت بازیابی اطلاعات در بخشهای مختلف کتابخانه، میزان آشنایی پاسخگویان با مقررات کتابخانه و منابع تخصصی مربوط به رشته تحصیلی خود

نام منبع	بسیار کم		کم		متوسط		زیاد		بسیار زیاد		میانگین	انحراف معیار
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد		
کتابهای لاتین	۲۱	۷۰/۵	۳۹	۱۳/۷	۴۴/۵	۱۳/۷	۸۷	۲۹	۱۷	۵۰/۹	۳۰/۲	۳۰/۹۶
نشریه‌های لاتین	۲۶	۷۰/۵	۱۰۳	۲۹/۸	۲۴	۸/۳	۳۱	۹	۳۳۶	۱۰۰	۲/۹۷	۱/۱۰
کتابهای فارسی و خمیره	۵۵	۱۹/۱	۶۶	۲۰/۹	۳۸/۵	۱۱/۱	۴۱	۱۲/۳	۱۵	۵/۲	۲/۶۴	۱/۱۰
نشریه‌های فارسی	۴۴	۱۶/۸	۳۰	۱۱/۵	۵۸	۱۵/۴	۲۴	۹/۲	۱۲	۳/۶	۲/۶۲	۱/۰

مواد سمعی و بصری	۳۷	۱۳/۶	۵۲	۱۳/۵	۱۲۶	۳۶/۳	۳۶	۱۲/۱	۹	۲/۳	۲/۲	۱/۰	۱/۹۸
اینترنت	۲۶	۸/۵	۵۳	۱۷/۴	۱۳۲	۳۳/۳	۷۰	۲۲	۱۲	۳/۹	۳/۵	۱/۰	۳/۰۳

نام منبع	بسیار ضعیف		ضعیف		متوسط		خوب		بسیار خوب		میانگین	انحراف معیار	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد			
کتابهای لاتین	۲۳	۷/۱	۶۲	۱۹/۴	۱۴۲	۳۸/۸	۸۸	۲۷/۲	۸	۲/۵	۳/۱۴	۱/۰	۰/۹۲
نشریه‌های لاتین	۲۷	۷/۸	۶۰	۱۷/۳	۱۶۰	۴۶/۲	۸۲	۲۳/۷	۱۷	۴/۹	۳/۶۶	۱/۰	۹/۶
کتابهای فارسی و خمیره	۲۸	۱۹/۱	۶۵	۲۳/۲	۱۱۹	۳۳/۵	۴۱	۱۲/۶	۷	۲/۵	۲/۸۰	۱/۰	۱/۰۱
نشریه‌های فارسی	۳۳	۱۵/۵	۴۴	۱۵/۹	۸۱	۲۹/۶	۹۰	۲۶/۵	۱۸	۶/۵	۲/۷۷	۱/۰	۱/۱۷
مواد سمعی و بصری	۲۴	۸/۸	۳۳	۲۳/۱	۱۳۴	۳۹/۱	۶۶	۱۹/۸	۱	۰/۲	۲/۷۳	۱/۰	۵/۶
اینترنت	۲۶	۸/۱	۳۳	۱۱/۳	۱۱۵	۳۸/۶	۱۱۵	۳۸/۶	۱۰	۳/۴	۲/۹۸	۱/۰	۰/۹۶

نام بخش	بسیار ضعیف		ضعیف		متوسط		خوب		بسیار خوب		میانگین	انحراف معیار	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد			
بخش امانت	۱۹	۵/۹	۱۰	۳/۱	۷۹	۲۴/۷	۱۲۸	۴۰	۸۳	۲۶/۳	۳/۲۰	۱/۰	۳/۰۸
بخش نشریات	۲۷	۷/۸	۱۹	۵/۵	۷۵	۲۱/۷	۱۲۳	۳۵/۵	۱۰۱	۲۹/۵	۳/۶۶	۱/۰	۳/۰۷
بخش مرجع	۲۰	۶/۱	۱۹	۵/۸	۷۳	۲۲/۳	۱۲۵	۳۸/۲	۸۹	۲۷/۲	۳/۲۷	۱/۰	۳/۸۲
سمعی و بصری	۹	۳/۲	۳۱	۱۰/۹	۶۳	۱۹/۱	۱۰۴	۳۱/۶	۷۷	۲۳/۱	۲/۸۴	۱/۰	۳/۰۲
اینترنت	۱۶	۵/۵	۹	۳/۱	۵۸	۱۷/۴	۱۰۱	۳۰/۷	۹۱	۲۶/۷	۳/۱۳	۱/۰	۳/۵۴

نام بخش	بسیار کم		کم		متوسط		زیاد		بسیار زیاد		میانگین	انحراف معیار	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد			
بخش امانت	۲۷	۸/۶	۳۲	۱۰/۸	۱۰۵	۳۳/۳	۱۱۷	۳۶/۱	۳۱	۱۰/۲	۳/۳	۱/۰	۳/۰۷
بخش نشریات	۱۲	۳/۸	۵۲	۱۶/۶	۱۱۸	۳۶/۷	۱۰۱	۳۰/۳	۳۰	۹/۶	۳/۲۷	۱/۰	۰/۹۸
بخش مرجع	۱۶	۵/۲	۲۹	۹/۵	۱۱۴	۳۶/۳	۱۱۲	۳۴/۶	۳۵	۱۱/۳	۳/۲	۱/۰	۰/۹۹
سمعی و بصری	۱۰	۳/۳	۶۱	۱۹/۹	۱۰۷	۳۲/۹	۳۲	۱۰/۶	۳۵	۱۱/۳	۳/۲۷	۱/۰	۱/۰۱
اینترنت	۱۲	۳/۷	۱۳	۴	۱۰۷	۳۲/۷	۱۳۶	۴۰/۲	۵۲	۱۶/۸	۳/۴۴	۱/۰	۰/۹۳

مقررات	بسیار ضعیف		ضعیف		متوسط		خوب		بسیار خوب		میانگین	انحراف معیار	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد			
شرایط عضویت	۳۱	۱۱/۶	۱۵	۵/۵	۵۱	۱۸/۸	۱۳۹	۴۱/۳	۳۵	۱۰/۹	۳/۲۹	۱/۰	۳/۱۴
ساعات کار کتابخانه	۲۸	۱۰/۱	۲۴	۸/۷	۳۳	۱۲/۱	۱۰۱	۳۰/۷	۴۰	۱۲/۴	۳/۲۴	۱/۰	۱/۱۵
تعداد و مدت اجاره کتاب	۴۱	۱۱/۴	۳۱	۱۰/۲	۸۱	۲۹/۱	۹۵	۲۸/۲	۳۰	۱۰/۸	۳/۱۵	۱/۰	۱/۱۱

جریمه تاخیری	۳۴	۱۰/۳	۳۲	۱۱/۶	۸۵	۲۰/۷	۱۱۰	۳۹/۷	۱۶	۵/۸	۳/۱۵	۱/۰	۱/۰
کپی	۲۳	۸/۴	۳۳	۱۲/۵	۷۶	۲۳/۸	۱۲۲	۳۶/۷	۱۸	۶/۶	۳/۲۹	۱/۰	۱/۰
پایان نامه	۱۵	۵/۵	۱۵	۵/۵	۱-۹	۳/۸	۱۱۰	۳۳/۸	۲۵	۹/۱	۳/۴۲	۱/۰	۰/۹۳
نشریات	۱۷	۶/۴	۳۲	۱۲	۹۰	۲۳/۸	۳۱	۹/۰	۳۶	۱۱/۵	۳/۴۶	۱/۰	۱/۰
منابع مرجع	۱۲	۴/۴	۲۸	۱۰/۳	۸۵	۲۴/۵	۱۱۸	۳۶/۵	۲۸	۸/۳	۳/۴۵	۱/۰	۰/۹۶

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد عمده پاسخگویان، از کیفیت منابع کتابخانه مرکزی رضایت چندانی نداشته و آن را در حد بسیار کم تا متوسط ارزیابی نموده (جدول شماره 1، بند-ب) و 42% حجم منابع موجود در کتابخانه (یعنی کتابهای لاتین، نشریه‌های لاتین، کتابهای فارسی و عربی، نشریه‌های فارسی، مواد سمعی و بصری و اینترنت را در حد بسیار کم تا متوسط ارزیابی نمودند (جدول شماره 1، بند-الف)).

بخش دیگر یافته‌های تحقیق نشان داد که در کل، پاسخگویان ابتدا روش رجوع به قفسه‌ها و در درجات بعد به ترتیب رجوع به کتابدار، رایانه و برگه‌دان را برمی‌گزینند. به علاوه، بیشتر پاسخگویان رجوع به کتابداران را مؤثر می‌دانستند (جدول شماره 1، بند-ج).

عمده ترین مشکلات پاسخگویان در بازیابی رایانه‌ای اطلاعات، به ترتیب عبارت بود از:

1. ناآشنایی پاسخگویان با شیوه‌های جستجو

2. موجود نبودن اطلاعات بازیابی شده در کتابخانه

3. پیچیدگی برنامه‌های رایانه‌ای

4. مطابقت نداشتن اطلاعات موجود در رایانه با منابع موجود در کتابخانه

5. کمبود رایانه

59% پاسخگویان از سرعت بازیابی اطلاعات در بخش اینترنت رضایت کامل داشتند اما در بخش‌های دیگر مانند امانت، نشریات، مرجع و سمعی-بصری، بین 42 الی 47/3% پاسخگویان احساس رضایت نموده اند (جدول شماره 1، بند-د).

و نیز یافته‌های تحقیق نشان داد که 14/7% پاسخگویان میزان آشنایی خود را با مقررات منابع مرجع، ضعیف، 31/4% متوسط و 53/8% خوب ارزیابی کردند. به طور کلی 47/7 الی 64/2% پاسخگویان میزان

آشنایی خود را با مقررات کتابخانه خوب تا بسیار خوب توصیف نموده اند که بالاترین درصد آن به شرایط عضویت و پایین ترین آن مربوط به آشنایی با مقررات نشریات و پایان نامه ها می شود (جدول شماره 1، بند- ه). بخش دیگر یافته های تحقیق نشان می دهد که پاسخگویان میزان آشنایی خود را با منابع تخصصی مربوط به رشته تحصیلی خود در حد بالایی نمی دانند (جدول شماره 1، بند- ی). به علاوه، 53% پاسخگویان از امکان تهیه کپی از مقالات رضایت داشتند، اما رضایت آنها از انواع دیگر خدمات در سطح پایینی بود و تنها 20/4 الی 31/7% پاسخگویان از این خدمات رضایت داشتند (جدول شماره 2، بند- الف).

جدول 2. توزیع فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات بخش: نشریات، اینترنت، امانت، مرجع و سمعی و بصری

الف) بخش نشریات																	
خدمات	بسیار نارضایتی		لذرائعی		ناخوشحالی لذرائعی			راضی		بسیار راضی		امتیاز تکرار		اضاعی لذرائعی		میانگین	الغراف عمیار
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد			
امکان تهیه کپی از مقاله ها	8	1.7	28	6.1	19.7	4.3	13.1	29.4	6.6	13.1	2.9	4	0.9	21.9	4.9	1.19	1.19
آموزش چگونگی بازیابی نشریات	14	3.1	25	5.6	28.9	6.5	27.5	6.1	13.7	29	6.5	19	4.3	22.6	5.1	1.22	1.22
کمک در استفاده از نشریات	9	2.0	27	6.0	21.6	4.8	69.3	15.4	34.3	7.7	1.7	4	0.9	27.6	6.1	1.11	1.11
ارائه خدمات اطلاعاتی منطبق توجهات نشریات	15	3.3	20	4.5	13.9	3.1	23.1	5.2	5.1	1.1	0.2	4	0.9	28.1	6.2	1.11	1.11
اطلاعاتی منطبق مقاله ها و نشریات فارسی	9	2.0	30	6.7	13.9	3.1	17.6	3.9	11.9	2.6	0.6	15	3.3	22.4	5.0	1.14	1.14
امکان تهیه کپی از مقاله های نشریات سایر کشورها	5	1.1	26	5.8	22.4	5.0	19.1	4.3	12.6	2.8	0.6	18	4.0	23.8	5.3	1.16	1.16
تهیه کپی از مقاله های سایر کشورها	13	2.9	23	5.1	19.6	4.4	18.8	4.2	12.7	2.8	0.6	18	4.0	22.7	5.0	1.17	1.17
ب) بخش اینترنت																	
آموزش استفاده از اینترنت	14	3.1	25	5.6	16.6	3.7	17.2	3.8	4.2	0.9	0.2	15	3.3	22.7	5.0	1.18	1.18
آموزش جستجوی اطلاعات	12	2.7	24	5.3	16.3	3.6	21.1	4.7	11.1	2.5	0.6	12	2.7	22.1	4.9	1.18	1.18
کمک جهت بازیابی اطلاعات	14	3.1	28	6.2	22.6	5.0	22.8	5.1	12.6	2.8	0.6	12	2.7	22.4	5.0	1.17	1.17
امکان تهیه اطلاعات زیر دستکت	11	2.4	24	5.3	17.6	3.9	21.3	4.7	12.2	2.7	0.6	12	2.7	22.6	5.0	1.18	1.18
امکان جستجوی تخصصی تر و گزینشی	4	0.9	15	3.3	16.3	3.6	28.7	6.4	12.1	2.7	0.6	12	2.7	22.6	5.0	1.18	1.18
امکان دسترسی اطلاعات در خودمختار	6	1.3	9	2.0	16.3	3.6	28.7	6.4	12.1	2.7	0.6	12	2.7	22.6	5.0	1.18	1.18
ج) بخش امانت																	
تعمیرات	15	3.3	4	0.9	17.0	3.8	3.0	0.7	1.1	0.2	0.0	0.0	0.0	16.1	3.6	1.19	1.19

ردیف	کتاب	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰
۱۳۵	مکذباتی کتابهای	۱۳۵	۱۳۶	۱۳۷	۱۳۸	۱۳۹	۱۴۰	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲
۱۳۶	لاسنین موجود در کاجاله های کشور	۱۳۶	۱۳۷	۱۳۸	۱۳۹	۱۴۰	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳
۱۳۷	اعانت کتاب مورد نیاز از سایر کاجاله ها	۱۳۷	۱۳۸	۱۳۹	۱۴۰	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴
۱۳۸	تهیه کتب مورد نیاز از سایر کاجاله ها	۱۳۸	۱۳۹	۱۴۰	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵
۱۳۹	آموزش استفاده از موتور	۱۳۹	۱۴۰	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶
۱۴۰	کسکه در بررسی اطلاعات از عرسز و لاد و رنگین	۱۴۰	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷
۱۴۱	اطلاع رسانی نسبت به نازها	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸
۱۴۲	امکان ضبط اطلاعات روی دیسکت	۱۴۲	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹
<b>فصل پنجم: نتیجه گیری</b>																			
۱۴۳	کسکه در بستن اطلاعات موجود	۱۴۳	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰
۱۴۴	کسکه در استفاده از منابع مرجع	۱۴۴	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱
۱۴۵	آموزش تهیه موتور در سایر کاجاله ها	۱۴۵	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱	۱۶۲
۱۴۶	آموزش تهیه موتور در کاجاله ها	۱۴۶	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱	۱۶۲	۱۶۳
۱۴۷	مقدم کردن خدمات گوی از منابع موجود	۱۴۷	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱	۱۶۲	۱۶۳	۱۶۴
۱۴۸	ارائه خدمات اطلاعات مشاوره ای	۱۴۸	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱	۱۶۲	۱۶۳	۱۶۴	۱۶۵
۱۴۹	اطلاع رسانی نسبت به نازهای بخش	۱۴۹	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱	۱۶۲	۱۶۳	۱۶۴	۱۶۵	۱۶۶
۱۵۰	اطلاع رسانی نسبت به سیرها	۱۵۰	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱	۱۶۲	۱۶۳	۱۶۴	۱۶۵	۱۶۶	۱۶۷
۱۵۱	ارائه خدمات و نگهداری از اطلاعات موجود	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳	۱۵۴	۱۵۵	۱۵۶	۱۵۷	۱۵۸	۱۵۹	۱۶۰	۱۶۱	۱۶۲	۱۶۳	۱۶۴	۱۶۵	۱۶۶	۱۶۷	۱۶۸

ردیف	کتاب	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸
۱۶۲	امکان ضبط اطلاعات بر روی دیسکت	۱۶۲	۱۶۳	۱۶۴	۱۶۵	۱۶۶	۱۶۷	۱۶۸	۱۶۹	۱۷۰	۱۷۱	۱۷۲	۱۷۳	۱۷۴	۱۷۵	۱۷۶	۱۷۷	۱۷۸	۱۷۹
<b>فصل پنجم: نتیجه گیری</b>																			
۱۶۳	ارائه خدمات نورهای تصویری و دیداری	۱۶۳	۱۶۴	۱۶۵	۱۶۶	۱۶۷	۱۶۸	۱۶۹	۱۷۰	۱۷۱	۱۷۲	۱۷۳	۱۷۴	۱۷۵	۱۷۶	۱۷۷	۱۷۸	۱۷۹	۱۸۰
۱۶۴	ارائه خدمات سوار کاست	۱۶۴	۱۶۵	۱۶۶	۱۶۷	۱۶۸	۱۶۹	۱۷۰	۱۷۱	۱۷۲	۱۷۳	۱۷۴	۱۷۵	۱۷۶	۱۷۷	۱۷۸	۱۷۹	۱۸۰	۱۸۱
۱۶۵	ارائه خدمات تکثیر نورهای مصنوعی و تصویری	۱۶۵	۱۶۶	۱۶۷	۱۶۸	۱۶۹	۱۷۰	۱۷۱	۱۷۲	۱۷۳	۱۷۴	۱۷۵	۱۷۶	۱۷۷	۱۷۸	۱۷۹	۱۸۰	۱۸۱	۱۸۲
۱۶۶	ارائه خدمات منکسی و لیزر	۱۶۶	۱۶۷	۱۶۸	۱۶۹	۱۷۰	۱۷۱	۱۷۲	۱۷۳	۱۷۴	۱۷۵	۱۷۶	۱۷۷	۱۷۸	۱۷۹	۱۸۰	۱۸۱	۱۸۲	۱۸۳
۱۶۷	ارائه خدمات اسامی	۱۶۷	۱۶۸	۱۶۹	۱۷۰	۱۷۱	۱۷۲	۱۷۳	۱۷۴	۱۷۵	۱۷۶	۱۷۷	۱۷۸	۱۷۹	۱۸۰	۱۸۱	۱۸۲	۱۸۳	۱۸۴

به طور کلی، بین 28/1 الی 55/6% پاسخگویان از خدمات مختلف بخش اینترنت رضایت داشتند. بالاترین درصد رضایت مربوط به امکان جستجوی شخصی در بایگانی ها بود (جدول شماره 2، بند - ب). میزان رضایت پاسخگویان از خدمات بخش امانت کم و درصد افرادی که از خدمات این بخش رضایت کامل داشتند بین 7/2 الی 11/7% در نوسان بود (جدول شماره 2، بند - ج). درصد پاسخگوییانی که از خدمات بخش مرجع رضایت کامل داشتند بین 12/3 الی 39/3% در تغییر بود. بالاترین میزان رضایت پاسخگویان مربوط به کمک در یافتن اطلاعات موجود و کمترین میزان متعلق به اطلاع رسانی نسبت به سمینارها بود (جدول شماره 2، بند - د). بین 4 الی 39/7% پاسخگویان از خدمات مختلف بخش سمعی - بصری رضایت داشتند. البته در مورد خدمات مختلف این بخش، 60/9 الی 68/3% پاسخگویان اظهار نموده اند که از خدمات بخش سمعی - بصری استفاده نکرده و یا از آن اطلاعی ندارند (جدول شماره 2، بند - ه).

## بحث

نتایج این مطالعه نشان داد که اکثر پاسخگویان حجم منابع کتابخانه را در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی خود ناکافی دانسته و رضایتی در حد بسیار کم تا متوسط داشتند. میزان رضایت پاسخگویان از حجم مجموع منابع مانند کتابها و نشریات لاتین و اینترنت نسبت به منابع دیگر بیشتر می باشد. در پژوهش ارتجائی (1372)، 25% مراجعان از حجم کتابها کاملاً رضایت داشتند و 20% کاملاً ناراضی بودند. پاسخگویان این پژوهش، مهمترین مشکل کتابها را قدیمی بودن آنها و کمبود کتابهای فارسی و لاتین ذکر کرده بودند. این مورد تا حد زیادی با یافته های ارتجائی (1372) مطابقت و همخوانی دارد. در پژوهش مهرداد و جهانیان (1383) نیز که به بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی صنعت نفت تهران پرداخت، بیشترین دلایل نارضایتی استفاده کنندگان از کمبود منابع بخش مرجع، نبود پایگاههای اطلاعاتی (سی دی های فارسی و لاتین)، در دسترس نبودن اطلاعات به صورت الکترونیکی، کمبود نشریه های ادواری و پاسخگو نبودن آنها به نیاز مراجعان گزارش شده است. بر این اساس، کمبود منابع یکی از خاستگاههای نارضایی در کتابخانه های متفاوت است. عمده پاسخگویان پژوهش حاضر از کیفیت روزآمدی منابع رضایتی در حد کم تا متوسط داشتند: در مورد کتابهای لاتین 26/5% پاسخگویان ناراضی 43/8% رضایتی در حد متوسط داشتند. از نشریات لاتین 25/1% پاسخگویان ناراضی و 46/2% رضایت متوسط داشتند. 40/3% از پاسخگویان از کتابهای فارسی و عربی ناراضی



و 42/5% رضایت متوسط داشتند. در مقام مقایسه، میزان رضایت نسبت به روزآمد بودن منابع اینترنت از همه بیشتر می‌باشد (42%) و در درجه بعد، نشریات فارسی قرار دارد. پایین‌ترین میزان رضایت (17/2%) از روزآمدی مواد سمعی و بصری و نیز نشریه‌های فارسی بود. میزان رضایت مراجعان از حجم منابع موجود در کتابخانه مرکزی 43/7% و روزآمدی آنها 17/1% بود. واضح است که تغییر و تحولات فزاینده در دنیای علم و فناوری، روزآمد بودن منابع کتابخانه را به صورت یک ضرورت انکارناپذیر در آورده که لازم است به طور جدی‌تر نسبت به آن چاره‌اندیشی شود.

مهم‌ترین دلیل مراجعات به کتابخانه، دسترسی به اینترنت است. استفاده از نشریات، مخزن و یا سالن مطالعه در اولویت‌های دوم و سوم قرار دارند. در پژوهش ارتجائی (1372) بیشترین هدف مراجعه به کتابخانه، جستجوی اطلاعات عنوان گردیده بود (در درجه اول تهیه مقالات علمی و در درجه دوم دسترسی به پایان‌نامه‌ها) البته این پژوهش در سال 1372 انجام گردیده که کتابخانه مرکزی دانشگاه به شبکه اینترنت مجهز نبوده‌اند.

اکثر پاسخگویان، مراجعه شخصی به بخشها و قفسه‌های امانت کتابها، نشریات، مرجع و پایان‌نامه‌ها را ترجیح داده و رجوع به کتابدار، رایانه و برگه‌دان را در اولویت‌های بعدی خود قرار می‌دادند. اما در بخش سمعی و بصری و اطلاع‌رسانی، اولویت اول رجوع به کتابدار بود. احتمالاً به این دلیل که در بخش سمعی - بصری استفاده‌کنندگان مجبورند برای گرفتن اطلاعات و دسترسی به منابع این بخش بیشتر به کتابداران مراجعه نمایند. بیشتر پاسخگویان رجوع به کتابداران برای دستیابی به اطلاعات را مؤثر دانسته و علاوه بر آن از برخورد کتابداران راضی می‌باشند. در بخش امانت کتاب 66/3%، بخش مرجع 65/4%، بخش سمعی و بصری 63/7% و بخش اینترنت 66% پاسخگویان از رفتار کتابداران رضایت زیاد تا بسیار زیاد داشتند. در حالی که یافته‌های ارتجائی (1372) نشان داد که 30% از مراجعان از رفتار کتابداران بسیار راضی، حدود نیمی راضی و کمتر از 20% ناراضی و یا تا حدی راضی بودند. از خدمات ارائه شده در بخش نشریات، پاسخگویان در کل رضایت چندانی نداشتند.

کمترین میزان رضایت در زمینه امکان تهیه کپی از مقاله‌ها و تهیه کپی از مقاله‌های سایر کتابخانه‌های داخلی و خارجی ابراز شده است. پاسخگویان از اطلاع‌رسانی کتابخانه در زمینه مقاله‌ها و نشریه‌های فارسی هم رضایت پایینی داشتند. این بدان معناست که کتابخانه مرکزی کمک زیادی به استادان و دانشجویان در رابطه با تهیه مقاله‌ها از سایر کتابخانه‌های خارجی و داخلی نمی‌نماید یا حداقل نمی‌تواند نیازهای اکثر آنها را بر آورده نماید.

پاسخگویان از خدمات ارائه شده در بخش اینترنت توسط کتابداران نسبتاً راضی بودند. خدمات مورد سنجش عبارت بودند از: آموزش نحوه استفاده از اینترنت، آموزش جستجوی اطلاعات، کمک جهت بازیابی اطلاعات، امکان ضبط اطلاعات روی دیسکت، امکان جستجوی شخصی در پایگانی‌ها و امکان چاپ اطلاعات درخواستی.

بیشترین رضایت پاسخگویان (57/9%) از امکان چاپ اطلاعات درخواستی بود و کمترین رضایت (28/1%) مربوط به آموزش استفاده از اینترنت بود. بیش از نیمی از استفاده کنندگان خدمات مرجع، رضایتی در سطح متوسط تا بسیار کم داشتند.

بین 4 الی 39/7% پاسخگویان از خدمات مختلف بخش سمعی و بصری راضی، 15 تا 24/2% ناراضی، بین 40 تا 46% از این خدمات استفاده نکرده و 20 تا 22/5% هم گزارش نموده اند که اطلاعی از این خدمات ندارند. به طور کلی، عمده پاسخگوییانی که از خدمات سمعی - بصری استفاده کرده اند ناراضی بوده و یا رضایتی در سطح متوسط داشتند که نشانگر آن است که استفاده کنندگان انتظارات بالاتری از مسئولان این بخش دارند. به نظر می رسد عمده نارضیاتی پاسخگویان بر روی آموزش استفاده از اینترنت، آموزش جستجوی اطلاعات و کمک جهت بازیابی اطلاعات توسط کتابداران و کمک کتابداران باشد. در مورد امکان ضبط اطلاعات روی دیسکت 48/5% پاسخگویان راضی بودند و به نظر می رسد مشکل عمده ای برای پاسخگویان نباشد. این یافته ها نشان می دهد عمده مشکل پاسخگویان ناتوانایی استفاده از اینترنت و جستجوی اطلاعات باشد و چون کمک کافی از کتابداران دریافت نمی کنند، این عامل موجب نارضیاتی آنها می گردد. بدون شک، مهارت استفاده کنندگان در استفاده از اینترنت و جستجوهای رایانه ای متفاوت می باشد و برخی از جستجوها، کمک کتابداران حرفه ای را در این زمینه طلب می نماید که احتمال می رود بخشی از نارضیاتی به دلیل دریافت نکردن یا ناکافی بودن کمک دریافت شده از کتابداران در زمینه های ذکر شده باشد.

در بررسی رضایت مراجعان از خدمات بخش امانت، درصد افراد راضی از 7 تا 20% در نوسان بود. بیشترین نارضیاتی پاسخگویان به خدماتی چون کمک در بازیابی اطلاعات از طریق رایانه و برگه دان مربوط بود. بعد از این مورد، بیشترین نارضیاتی به تمدید تلفنی و سپس به امکان ضبط اطلاعات روی دیسکت مربوط می شد. با توجه به اولین مشکل اعضای هیئت علمی و دانشجویان در این بخش، کمک رسانی بیشتر یا بهتر کتابداران در این زمینه ضروری به نظر می رسد. در پژوهش ارتجائی (1372) نیز بیش از 50% مراجعان از برگه - دان استفاده نمی کردند که دلیل عمده آن آشنا نبودن این افراد با روش استفاده از برگه دان بیان شده بود. ناآشنایی با شیوه های جستجو، مطابقت نداشتن اطلاعات موجود در رایانه با منابع موجود در کتابخانه و کمبود رایانه، به ترتیب مهم ترین مشکلات پاسخگویان در استفاده از رایانه برای بازیابی اطلاعات بود. موجود نبودن اطلاعات بازیابی شده در کتابخانه و پیچیدگی برنامه های رایانه ای برای جستجو، از جمله مشکلات بعدی پاسخگویان ذکر شده بود. در پژوهش موسوی شوشتری (1383) نیز یکی از دلایل نارضیاتی استفاده کنندگان کمبود رایانه و آموزش ندیدن مراجعان برای جستجوی منابع مورد نیاز، عنوان گردیده است.

بین 42 تا 59% پاسخگویان از سرعت بازیابی اطلاعات در بخشهای مختلف کتابخانه راضی بوده و بین 33/3 تا 37/7% آنها رضایت متوسط داشتند. بالاترین درصد افراد ناراضی در رابطه با سرعت بازیابی اطلاعات، به بخش سمعی و بصری مربوط می شد که 23/2% پاسخگویان را شامل می گردید.

47/7 تا 64/2% پاسخگویان میزان آشنایی خود با مقررات کتابخانه را در سطح خوب ارزیابی نموده - بودند که شامل شرایط عضویت (64/2%)، ساعت کار کتابخانه (58/1%)، تعداد و مدت امانت کتاب (45%)، جریمه تأخیری (45/5%)، کپی (51/3%)، پایان نامه (49/2%)، نشریات (47/7%) و منابع مرجع (53/8%) بود.

بیشترین درصد نارضایتی (25/29%) در زمینه تعداد و مدت امانت کتاب بود. شاید بتوان با مطالعه و بررسی این مورد، میزان رضایت دانشجویان و استادان را افزایش داد. در پژوهش ارتجائی (1372)، 41% پاسخگویان از مقررات امانت کتاب در کتابخانه مرکزی ناراضی بودند و مهم ترین دلیل این نارضایتی آنها اجبار در به ودیعه گذاشتن کارت دانشجویی در موقع امانت بود.

بین 15,3 تا 44% پاسخگویان میزان آشنایی با منابع تخصصی رشته خود را «زیاد» تا «بسیار زیاد» گزارش نموده بودند که به تفکیک نوع منبع شامل کتب لاتین 28%، نشریه‌های لاتین 29/3%، نشریه‌های فارسی 28%، کتابهای فارسی 44%، پایان‌نامه‌ها 23%، اسناد و مدارک 15/3%، مواد سمعی و بصری 17/2% و اینترنت 35/5% می باشد.

### نتیجه گیری

جدا از نارضایتی استادان و دانشجویان در زمینه کمیّت و کیفیت منابع و نیز کمیّت و کیفیت برخی از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکزی که در این پژوهش مشهود می‌باشد، عدم بهره‌گیری برخی از استادان و دانشجویان از کلیه منابع و امکانات موجود در کتابخانه مرکزی (به دلیل نداشتن مهارت و یا دانش لازم)، به سهم خود موجبات کاهش بهره‌وری کتابخانه مرکزی را فراهم ساخته که امید است با برنامه‌ریزیهای اصولی از منابع علمی، انسانی، مواد و تجهیزات موجود در کتابخانه به بهره‌وری بالاتری دست یافت. البته، باید توجه داشت بخشی از کاستیهای موجود که موجبات کاهش بهره‌وری در کتابخانه مرکزی دانشگاه مورد مطالعه را فراهم می آورد، متوجه کمیّت و کیفیت و خدمات ارائه شده در کتابخانه است. بخش دیگر به استفاده بهینه مراجعان از منابع موجود مربوط می‌باشد که در مورد آن باید چاره‌اندیشی شود تا هم بهره‌وری سازمانی و هم رضایت مشتریان در این واحد دانشگاهی، بیش از پیش ارتقا یابد.

### منابع

- ابوت، کریستین. سنجش عملکرد در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی، ترجمه علیرضا بهمن آبادی (1377)، تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی.
- ارتجائی، سوسن (1372). «بررسی رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
- درودی، فریبرز. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، 1377.

- طبسی، محمدعلی (1376). «بررسی نگرش اعضا هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی زاهدان نسبت به عملکرد کتابخانه‌های وابسته». پایان نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.

- علمی، طاهره (1376). «اداره کتابخانه» تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی: انتشارات

سمت.

- قربانی، نسرین (1378). «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.

- محمدی، محمد (1375). «بررسی رضایت مراجعان (دانشجویان کارشناسی ارشد) از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران (غیر پزشکی)». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی.

- موسوی، شوشتری مژگان (1383). «رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران». فصلنامه اطلاع‌رسانی: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، دوره 18، شماره 3 و 4 (بهار و تابستان).

- مهرداد، جعفر و محمد علی جهانیان (1383). «میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی صنعت نفت تهران». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، جلد 7، شماره 2.

- Grace C., ling C. Y. and Chun lam I. M. (1984). Information-Seeking Behavior of Health Professional in Hong Kong: a survey of thirty-seven hospitals. Bull Med Lib Ass, vol, 1. pp. 382- 392.