

بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد^۱

یزدان منصوریان^۲

- چکیده:

هدف از این تحقیق بررسی عوامل و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد است. پنج کتابخانه که خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای ارائه می‌دهند مورد بررسی قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. بین میزان همبستگی میان میزان مرتبط بودن، تعداد پیشینه‌ها، سرعت دستیابی و روز آمد بودن اطلاعات دریافتی با سطح رضایت استفاده‌کنندگان. همبستگی معنی داری وجود دارد. سطح رضایت دو گروه اصلی استفاده‌کنندگان، یعنی افرادی که جستجو در منابع رایانه‌ای را شخصاً انجام داده بودند و آنهایی که کتابدار، جستجو را برایشان انجام داده بود نشان نداد. مقایسه سطح رضایت استفاده‌کنندگان در کتابخانه‌های مورد تحقیق و نیز رشته‌های مختلف مربوط نیز تفاوت معنی داری را بین سطح رضایت آنها نشان نداد.

بیان مسأله:

نزدیک سه سال است که کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی ارائه خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای را آغاز کرده و در صدد گسترش آن است. شواهد نشان می‌دهد که مدیران این کتابخانه‌ها و به طور کلی مدیریت دانشگاه بر تجهیز هر چه بیشتر کتابخانه‌ها به خدمات و امکانات رایانه‌ای تأکید دارد. از طرفی یکی از رسالتهای اصلی کتابداران، ارائه اطلاعات مناسب و بموقع به استفاده‌کنندگان می‌باشد. بنابراین ضرورت دارد با انجام پژوهشهایی از دیدگاههای آنها نسبت به خدماتی که به واسطه این ابزارهای نوین دریافت می‌کنند، آگاهی یافت. در ارزیابی خدمات کتابخانه، آنچه اهمیت دارد، نظر استفاده‌کنندگان

۱- پایان نامه کارشناسی ارشد - به راهنمایی دکتر اسد الله آزاد

۲- فارغ التحصیل دوره کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی و مسول روابط بین الملل

شهرداری مشهد

است (Altman, 1998). آگاهی از مطلوبیت این خدمات برای جامعه استفاده کننده، ابزاری ارزشمند برای تدوام یا تحول در کیفیت و کمیت خدمات است. بویژه اگر نوع تازه‌ای از خدمات که با صرف هزینه قابل توجهی در اختیار استفاده کنندگان قرار گرفته باشد.

هدفهای پژوهش:

هدف از این پژوهش ابتدا شناسایی و تجزیه و تحلیل عواملی است که رضایت استفاده کنندگان را از خدمات اطلاع رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد موجب می‌شود. هدف بعد، تعیین میزان رضایت نسبی آنها از خدمات اطلاع رسانی رایانه‌ای در این کتابخانه هاست.

فرضیه‌های پژوهش:

فرضیه‌های پژوهش بر اساس همین پرسشها به شرح زیر مطرح شده است.

فرضیه یک: بین میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی با درجه رضایتمندی استفاده کنندگان از خدمات اطلاع رسانی رایانه‌ای، همبستگی معنی داری وجود دارد.

فرضیه دو: بین کفایت اطلاعات دریافتی (تعداد پیشینه‌ها) با میزان رضایتمندی استفاده کنندگان همبستگی معنی داری وجود دارد.

فرضیه سه: بین سرعت دریافت اطلاعات و میزان رضایتمندی استفاده کنندگان همبستگی معنی داری وجود دارد.

فرضیه چهار: بین روزآمد بودن منابع بازیابی شده و میزان رضایتمندی استفاده کنندگان همبستگی معنی داری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین رضایت استفاده کنندگانی که جستجو را کتابدار برایشان انجام داده و رضایت آنهايي که شخصاً اقدام به جستجو کرده‌اند تفاوت معنی داری وجود دارد.

فرضیه ششم: بین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات رایانه‌ای در کتابخانه‌های مورد تحقیق تفاوت معنی داری وجود ندارد.

فرضیه هفت: بین میزان رضایت استفاده کنندگان رشته‌های مختلف از خدمات اطلاع رسانی رایانه‌ای کتابخانه‌های مورد تحقیق تفاوت معنی داری وجود ندارد.

مفهوم رضایت استفاده‌کنندگان:

مرور متون موجود تفاوت‌هایی را در نوع تعاریف ارائه شده برای مفهوم رضایت نشان می‌دهد. به طوری که در طی ۳۰ سال گذشته (۱۹۹۹-۱۹۶۹) بیست تعریف از مفهوم رضایت ارائه شده است (Giese & cote, 2000). شدت پاسخ به سطح رضایت در یک طیف، از شدید به ضعیف متفاوت است. واژه‌هایی نظیر بسیار دوست داشتن، هیجان‌انگیز، رضایت بخش، فرومانده، ناامید و ناراضی این طیف را تشکیل می‌دهد. چگونگی یا وضعیت نگرش افراد در مورد کفایت یا عدم کفایت پاداشی که در ازای تحمل رنج ناشی از انجام کار مشخصی دریافت کرده‌اند، میزان و یا سطح رضایت آنها را تعیین می‌کند. (Howard & Sheth, 1969). در تعریفی دیگر رضایت وقتی حاصل می‌شود که نتیجه یک تجربه حداقل به همان خوبی که از قبل انتظار می‌رفته حاصل شده باشد (Hunt, 1977). احساس ناشی از مشاهده میزان اختلاف موجود بین انتظارات قبلی افراد با آنچه که از یک محصول یا عملکرد مشخصی دریافت کرده‌اند، یا مقایسه آن به معیار معین، سطح رضایت آنها را تعیین می‌کند (se & Willon, 1988T). رضایت استفاده‌کنندگان عبارت است از میانگین به دست آمده از امتیازات داده شده توسط آنها در پنج درجه مقیاس لیکرت از خیلی ناراضی تا خیلی راضی که نظر آنها را نسبت به خدمات کلی یا انفرادی کتابخانه نشان می‌دهد (پل و بوی خورست، ۱۳۷۸). این امتیاز در پژوهش حاضر از پاسخهای داده شده به پرسشهای پرسشنامه بدست می‌آید.

-پیشینه پژوهش در خارج از کشور:

پژوهشهایی که در مورد رضایت استفاده‌کنندگان صورت گرفته در سه گروه قابل تقسیم است (Nitecli 1999). ۱) رضایت استفاده‌کنندگان مرتبط با مجموعه کتابخانه ۲) رضایت از خدمات کتابخانه ۳) رضایت از امکانات و تجهیزات کتابخانه. در بعضی پژوهشها نیز به طور همزمان به همه این سه جنبه پرداخته شده است. هرچند به نظر می‌رسد تاریخچه مطالعه استفاده‌کنندگانی که بررسی رضایتمندی آنها نیز جزئی از این نوع پژوهشها به شمار می‌رود، به زمانی باز می‌گردد که کتابخانه‌ها به شکل نوین به وجود آمد، اما آغاز مطالعات جدی و علمی پیرامون استفاده‌کنندگان کتابخانه به اواخر دهه ۱۹۴۰ مربوط می‌شود (Verhoeven, 1990). در سال ۱۹۴۸ انجمن سلطنتی انگلستان کنفرانسی علمی در این زمینه برگزار کرد. از سالهای دهه ۱۹۶۰ تا اوائل دهه ۱۹۸۰ تحقیقات رضایت استفاده‌کنندگان، بیشتر به یک وضعیت دوگانه مربوط بود، به این ترتیب که در اغلب این پژوهشها، هدف پاسخ به این سؤال بود که آیا در یک کتابخانه،

استفاده کنندگان از خدمات دریافتی، مجموعه موجود یا تسهیلات آن راضی هستند یا خیر (Nitecki, 1999). تا آن زمان ارزشهای کتابخانه‌ها به طور سنتی بر اساس شاخص اندازه آنها اندازه‌گیری می‌شد. در این پژوهشها، بزرگی مجموعه، تعداد کارکنان، بودجه کتابخانه و موارد مشابه را معیارهای ارزیابی قرار می‌دادند. اما به زودی معلوم شد هیچ کدام از این معیارها نمی‌تواند، تصویر درستی از تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان و رضایت آنها را ترسیم کند (Nitecki & Franklin, 1999). این ارزیابی تنها زمانی درست است که مراجعه کنندگان به کتابخانه، درباره خدمات یا مجموعه یا تسهیلات آن قضاوت کنند (Nitecki, 1996) (Hernon & Calvert, 1996)

- پژوهشهای بنیادی در مورد رضایت استفاده کنندگان:

بررسی متون مربوط به رضایت نشان می‌دهد، گرچه تعاریف ارائه شده برای مفهوم رضایت متفاوت است اما در همه آنها سه عنصر مشترک وجود دارد:

۱) رضایت یک پاسخ احساسی یا عاطفی است.

۲) این احساس در یک زمان خاص رخ می‌دهد که ممکن است بعد از انتخاب یک کالا یا خدمت، مصرف آن، یا یک تجربه باشد (Giese and Cote, 2000). در مورد مفهوم رضایت نظریه‌هایی وجود دارد، یک نظریه که عام می‌باشد و مفهوم و عوامل رضایت را به طور کلی مطرح می‌کند به نظریه کلاسیک مشهور است. طبق این نظریه هر عاملی که رضایتمندی را افزایش دهد، فقدان آن موجب کاهش رضایت می‌شود، در مقابل، نظریه دیگری به نام نظریه هرزبرگ وجود دارد که عوامل رضایت و نارضایتی را جدا از هم می‌داند. او معتقد است که الزاماً عدم وجود عوامل رضایتمندی موجب نارضایتی نمی‌گردد (آزاد، ۱۳۵۷). راشل اپلیگیت (۱) در سال ۱۹۹۳ با بررسی پژوهشهای انجام شده مربوط به سنجش رضایت در حوزه‌های کنابرداری و اطلاع رسانی، نظامهای رایانه‌ای، بازیابی و روانشناسی سه انگاره به کار رفته تا آن زمان را در این پژوهشها، شناسایی و معرفی کرده است (Applegate, 1993)

- پژوهشهای کاربردی:

در سال ۱۹۸۱ در کتابخانه‌های دانشگاه کلرادو ارتباط معنی داری بین بهای خدمات اطلاع رسانی و رضایت استفاده کنندگان مشاهده نشد (Beeler, 1981). در سال ۱۹۸۳ دو پژوهشگر رابطه معناداری بین میزان استفاده از کتابخانه و سطح رضایتمندی استفاده کنندگان پیدا نکردند

(D, Elia and Walsh, 1993) در سال ۱۹۸۸ پژوهشی در مورد رضایت از جستجو در منابع پزشکی مدلاین انجام شد. نتایج سطح بالایی از رضایت را نشان می‌داد (Lyon & Gilbert, 1988). سنجش رضایت استفاده کنندگان از فهرستهای رایانه‌ای پیوسته (OPAC) نیز از موضوعهایی بوده که در کتابخانه‌های گوناگون مورد بررسی قرار گرفته است. در پژوهشی سطح رضایت استفاده کنندگان کتابخانه دانشگاه تورنتو از فهرست رایانه‌ای این کتابخانه بررسی شد. نتایج این پژوهش همبستگی معنی داری بین میزان آشنایی با رایانه و سطح رضایتمندی نشان داد (Cherry and clinton, 1989) (میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از پایگاههای اطلاعاتی موجود در لوحهای فشرده نوری (CD-Rom) موضوع تحقیق دیگری است که در سال ۱۹۹۳ در استرالیا انجام شد. نتایج نشان داد که استفاده کنندگان از عوامل کمی کمتر بهره برده و سطح رضایت آنها از وضعیت مطلوب برخوردار نیست (Omaji, 1994). دو پژوهشگر در کتابخانه دانشگاه پزشکی تورین (۱) میزان رضایت و هزینه سودمندی پایگاه اطلاعاتی مدلاین را از نظر استفاده کنندگان مورد ارزیابی قرار دادند. دسترسی به اصل مقاله‌های مجله‌هایی که توسط مدلاین نمایه شده بود، محور این پژوهش به شمار می‌آمد. نتایج نشان داد که تنها ۲۰٪ منابع مربوط به چکیده‌های ارزیابی شده در این کتابخانه وجود داشت (Comba and petroni, 1990). در پژوهشی دیگر رضایت استفاده کنندگان سه کتابخانه دانشگاهی در پنسیلوانیا بر اساس پنج فرضیه مورد ارزیابی قرار گرفت. در این پنج فرضیه به ترتیب ارتباط بین کیفیت مجموعه کتابخانه، توجه کتابداران به مراجعه کنندگان، مهارتها و شایستگی کتابداران، نوع رفتار کتابداران و سرانجام تأثیر تسهیلات فیزیکی کتابخانه، بر رضایت استفاده کنندگان مورد آزمون قرار گرفت. نتایج این پژوهش ارتباط معنی داری بین هر یک از این عوامل با رضایت استفاده کنندگان را نشان داد (Andaleeb and simmonds, 1998).

پیشینه پژوهش در داخل کشور:

بررسی رضایت استفاده کنندگان از نظام مدلاین بر روی لوح فشرده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران نشان داد که حضور کتابدار در کنار استفاده کننده، مصاحبه قبل از جستجو، امکان تکثیر و عدم پرداخت هزینه از جمله عوامل افزایش رضایت بوده است (بهیار، ۱۳۷۲). بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان پایگاههای اطلاعاتی داخلی هشت مرکز اطلاع رسانی در تهران حاکی از آن بود که از نظر استفاده کنندگان، سرعت بازیابی اطلاعات از طریق این پایگاهها مهمترین عامل انتخاب این منابع توسط آنها محسوب می‌شود (صادقی گرمارودی، ۱۳۷۶). در تحقیق دیگری، رضایت استفاده

کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه های مرکزی، دانشگاههای تربیت مدرس، شریف و امیرکبیر مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج نشان داد نوع رفتار کتابدار و در دسترس بودن او، وجود امکانات تهیه روگرفت و قیمت آن و امکان ضبط این اطلاعات به شکل رایگان از جنبه های اصلی جلب رضایت استفاده کنندگان بوده است (فیضی، ۱۳۷۶). در پژوهشی دیگر دامنه ارزیابی رضایت به افرادی که از پایگاههای اطلاعاتی موجود بر لوحهای فشرده نوری استفاده کرده اند محدود شده است. بیش از پنجاه درصد استفاده کنندگان از شیوه درخواست و دریافت اطلاعات و همچنین میزان مرتبط بودن و حجم اطلاعات دریافتی رضایت داشته اند. در حالیکه کمتر از پنجاه درصد آنها از فاصله زمانی بین درخواست و دریافت اطلاعات، اظهار رضایت کرده اند (خسروی، ۱۳۷۶).

نوع روش پژوهش:

پژوهش حاضر از نوع کاربردی، با رویکردی توصیفی - تحلیلی بوده و به روش پیمایشی انجام شده است. بر اساس فرضیه های پژوهشی، پرسشنامه ای تدوین و در اختیار کتابداران بخش اطلاع رسانی رایانه ای دانشکده های مهندسی، کشاورزی، علوم اداری، علوم ریاضی، علوم تربیتی و مرکزی قرار گرفت تا پس از هر جستجو و بازیابی اطلاعات از منابع رایانه ای، توسط مراجع، پرسشنامه در اختیار وی قرار داده شود.

پرسشنامه ها در تاریخ پانزدهم اردیبهشت ۱۳۷۹ به کتابداران این کتابخانه ها تحویل و نتایج آن دو ماه بعد، یعنی پانزدهم تیرماه ۱۳۷۹ از کتابخانه های مذکور جمع آوری شد. تعداد پرسشنامه های تحویل شده به کتابخانه ها ۴۸۰ عدد و تعداد دریافتی برابر با ۳۵۳ عدد بود. داده های به دست آمده وارد نرم افزار SPSS شد، تا تحلیل آماری انجام گیرد.

جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش تمام دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد هستند که از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای کتابخانه های این دانشگاه استفاده می کنند. از آن جا که تعداد این دانشجویان دقیقاً مشخص نیست، نمی توان عدد دقیقی در مورد جامعه آماری ارائه کرد و تنها برآورد تقریبی قابل اندازه گیری است. برای این منظور از کتابداران این کتابخانه ها خواسته شد تعداد تقریبی مراجعان به بخش اطلاع رسانی رایانه ای را اعلام کنند. بر این اساس، تعداد کل مراجعه در یک سال نزدیک به ۳۰۰۰

مورد است .

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

از آن‌جا که خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، فراگیر نیست و تعداد استفاده‌کنندگان از این خدمات در مقایسه با کل مراجعه‌کنندگان به این کتابخانه‌ها کم است، نمونه‌گیری به شیوه معمول انجام نشده است. به جای نمونه‌گیری، پرسشنامه‌های تهیه‌شده از پانزدهم اردیبهشت تا پانزدهم تیرماه ۱۳۷۹، در اختیار مراجعه‌کنندگان به این بخشها قرار گرفت تا بخش فعال یک نیمسال تحصیلی که محدوده زمانی تحقیق است پوشش داده شود. شرط پرکردن پرسشنامه این بود که فرد استفاده‌کننده دانشجوی دانشگاه فردوسی باشد و قبلاً نیز این پرسشنامه را پر نکرده باشد.

هر استفاده‌کننده یا خود شخصاً به جستجو و بازیابی اطلاعات رایانه‌ای پرداخته و یا کتابدار این کار را برای وی انجام داده است. تعداد پرسشنامه‌های دریافتی برابر با ۲۵۲ عدد است که بیشتر از تعداد ۲۴۱ مورد لازم برای تحلیل آماری جامعه‌ای با ۳۰۰۰ مورد در سال است (دیانی، ۱۳۷۸).

ابزار و روش گردآوری داده‌ها

با توجه به موضوع این پژوهش که به میزان و عوامل رضایتمندی استفاده‌کنندگان مربوط است، سزاوار بود یکی از دو روش مصاحبه یا پرسشنامه بی‌نام (بدون مشخص شدن هویت پاسخگویان) برای گردآوری داده‌ها انتخاب شود. در مورد اندازه‌گیری میزان پایایی (۱) ابزار گردآوری داده‌ها از آزمون آلفا کرونر باخ و در مورد اندازه‌گیری میزان روایی (۲) از روش تحلیل عامل (۳) استفاده شد.

ارائه‌گرفته‌ای از داده‌ها و آمار توصیفی

چگونگی ارزیابی استفاده‌کنندگان از میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی با نیازشان در جدول (۱) منعکس شده است. بهترین وضعیت، مربوط به ۸٪ استفاده‌کنندگان است که اطلاعات دریافتی از منابع رایانه‌ای را با نیاز خود کاملاً مرتبط تشخیص داده‌اند. ولی بدترین حالت ممکن به ۲٪ از استفاده‌کنندگان باز می‌گردد که هیچ ارتباطی بین مطالب به دست آمده با نیازشان نیافته‌اند. درصد قابل ملاحظه‌ای یعنی ۵/۴۶ درصد از استفاده‌کنندگان با این گزینه که اطلاعات دریافتی، همان اطلاعاتی

است که به آنها نیاز دارم موافق بوده‌اند و تنها ۱/۱۶ درصد، مخالفت خود را با گزینه اعلام کرده‌اند. بقیه افرادی که به این پرسش پاسخ داده‌اند یعنی ۱/۱۶٪ ارزیابی دقیقی از میزان مرتبط بودن به عمل نیاورده و نظر متوسطی در این مورد داشتند. میانگین به دست آمده از پاسخهای دریافتی در مورد این پرسش برابر با ۳/۴۳ می‌باشد. از آن جا که به گزینه کاملاً موافق عدد ۵ و به گزینه کاملاً مخالف عدد ۱ اختصاص یافته است، بنابراین، میانگین حاصل حاکی از موافقت نسبی پاسخ دهندگان با این پرسش است.

آرای استفاده کنندگان در مورد وجود منابع الکترونیکی در موضوع آنها و حجم این منابع در جدول (۳) منعکس شده است. ۴/۳۵ درصد از پاسخ دهندگان بر این اعتقاد بودند که پیرامون موضوع مورد نظر آنها منابع الکترونیکی زیادی وجود دارد. ۱۰٪ از استفاده کنندگان نیز معتقد بودند که منابع الکترونیکی زیادی در مورد موضوع آنها وجود ندارد.

جدول (۱) - توزیع فراوانی پاسخها در مورد جگونگی ارزیابی استفاده کنندگان از میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی با نیازشان): (اطلاعات بازبایی شده، همان است که دقیقاً به آنها نیاز دارم))

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۲۸	۸		
۲	موافقم	۱۶۴	۴۶/۵		
۳	نظری ندارم	۹۲	۲۶/۱		
۴	مخالفم	۵۷	۱۶/۱		
۵	کاملاً مخالفم	۷	۲		
۶	بدون پاسخ	۵	۱/۴		
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰	۳/۴۳	۹۲۵۵/

جدول (۲) توزیع فراوانی در مورد منابع الکترونیکی در موضوع آنها و حجم این منابع (در موضوع مورد نظر من، منابع الکترونیکی زیادی وجود داشت))

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۲۷	۷/۶	۳/۰۱۴۳	
۲	موافقم	۹۸	۲۷/۸	۳/۰۱۴۳	
۳	نظری ندارم	۱۰۵	۲۹/۷	۳/۰۱۴۳	
۴	مخالفم	۹۱	۲۵/۸	۳/۰۱۴۳	
۵	کاملاً مخالفم	۲۸	۷/۹	۳/۰۱۴۳	
۶	بدون پاسخ	۴	۱/۱	۳/۰۱۴۳	
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰	۳/۰۱۴۳	۱/۰۸۴

زمانی که استفاده کنندگان برای دسترسی به اطلاعات اختصاص داده‌اند در جدول ۳ آمده است. هر چند ۴۴/۵٪ از پاسخ دهندگان در زمانی کوتاه به اطلاعات مورد نیاز خود دست یافته‌اند، در مقابل درصد مشابهی (۱/۴۱٪) برای این منظور وقت زیادی صرف کرده‌اند.

جدول (۳) توزیع فراوانی پاسخها در مورد مدت زمانی که استفاده کنندگان برای دسترسی به اطلاعات مورد نظر صرف کرده‌اند: (جستجو و دریافت اطلاعات از رایانه در زمانی کوتاه میسر شد.)

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۳۷	۱۰/۵		
۲	موافقم	۱۲۰	۳۴		
۳	نظری ندارم	۴۹	۱۳/۹		
۴	مخالفم	۹۲	۲۶/۱		
۵	کاملاً مخالفم	۵۳	۱۵		
۶	بدون پاسخ	۲	۰/۶		
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰	۲/۹۸۸۶	۱/۲۷۸۳

جدول (۴) چگونگی ارزیابی استفاده کنندگان را از سطح روزآمد بودن اطلاعات دریافتی در کتابخانه‌ای مورد بررسی نشان می‌دهد.

آرای استفاده کنندگان درباره ضرورت آشنایی جستجوگر با موضوع مورد نظر در جدول ۵ ارائه شده است. بجز گروه اندکی که فقط ۹/۳ درصد نمونه را به خود اختصاص داده‌اند، بقیه پاسخ دهندگان به نسبت‌های مختلف اعتقاد داشته‌اند که جستجو در منابع رایانه به تخصص موضوعی نیاز دارد و به همین دلیل آنها تمایل دارند که جستجو را خود انجام دهند.

قضاوت استفاده کنندگان درباره مهارت کتابداران در جستجوی منابع در جدول (۶) ارائه شده است.

جدول (۴) توزیع فراوانی پاسخها در مورد سطح روزآمد بودن اطلاعات دریافتی: ((اطلاعات دریافتی از رایانه، روزآمد بود (در سه یا چهار سال گذشته نشر یافته است))

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۴۵	۱۲/۷		
۲	موافقم	۱۵۸	۴۴/۸		
۳	نظری ندارم	۹۷	۲۷/۵		
۴	مخالقم	۳۵	۹/۹		
۵	کاملاً مخالفم	۷	۲		
۶	بدون پاسخ	۱۱	۳/۱		
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰	۳/۵۸۱۹	۰/۹۱۴۵

جدول (۵) توزیع فراوانی پاسخها درباره ضرورت آشنایی جستجوگر با موضوع. (جستجو در موضوع مورد نظر، به تخصص موضوعی بالایی نیاز دارد و اگر شخصاً جستجو را انجام دهم، راضی‌ترم)

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۹۲	۲۶/۱		
۲	موافقم	۱۴۱	۳۹/۹		
۳	نظری ندارم	۸۴	۲۳/۸		
۴	مخالقم	۲۹	۸/۲		
۵	کاملاً مخالفم	۴	۱/۱		
۶	بدون پاسخ	۳	۰/۸		
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰	۳/۸۲۲۹	۰/۹۵۳۱

جدول (۶) جدول توزیع فراوانی پاسخها به این پرسش که: «کتابدار در جستجو و بازیابی اطلاعات، مهارت بیشتری از من دارد»

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۷۹	۲۲/۴		
۲	موافقم	۱۲۸	۳۶/۳		
۳	نظری ندارم	۹۰	۲۵/۵		
۴	مخالفم	۴۶	۱۳		
۵	کاملاً مخالفم	۸	۲/۳		
۶	بدون پاسخ	۲	۰/۶		
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰	۳/۶۳۸۲	۱/۰۴۰۷

چگونگی ارزیابی کلی استفاده کنندگان از خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه های موردبررسی (جدول ۷)، نشان می دهد که ۴۷/۶٪ در مجموع از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای رضایت داشته و ۱۲/۵٪ نیز کاملاً راضی بوده اند.

جدول (۷) توزیع فراوانی در مورد ارزیابی کلی استفاده کنندگان از خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه های مورد بررسی «در مجموع از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای این کتابخانه رضایت دارم»

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۴۴	۱۲/۵	۳/۵۳۴۵	۰/۹۸۴۹
۲	موافقم	۱۶۸	۴۷/۶	۳/۵۳۴۵	۰/۹۸۴۹
۳	نظری ندارم	۷۷	۲۱/۸	۳/۵۳۴۵	۰/۹۸۴۹
۴	مخالفم	۴۸	۱۳/۸	۳/۵۳۴۵	۰/۹۸۴۹
۵	کاملاً مخالفم	۱۱	۳/۱	۳/۵۳۴۵	۰/۹۸۴۹
۶	بدون پاسخ	۵	۱/۴	۳/۵۳۴۵	۰/۹۸۴۹
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰		

چگونگی پیش‌بینی استفاده‌کنندگان از بازگشت به کتابخانه در جدول ۸ آمده است. ۲/۲۵ درصد اظهار داشته‌اند که با بازگشت به کتابخانه کاملاً موافق هستند. ۵/۴۶ درصد بازهم به این کتابخانه مراجعه خواهند کرد.

جدول (۸) توزیع فراوانی پاسخها در مورد چگونگی پیش‌بینی استفاده‌کنندگان از بازگشت دوباره به کتابخانه: «برای جستجوی‌های بعدی باز هم به این کتابخانه مراجعه خواهم کرد»

ردیف	گزینه انتخابی	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کاملاً موافقم	۸۹	۲۵/۲		
۲	موافقم	۱۶۴	۴۶/۵		
۳	نظری ندارم	۵۴	۱۵/۳		
۴	مخالفم	۳۰	۸/۵		
۵	کاملاً مخالفم	۱۲	۳/۴		
۶	بدون پاسخ	۴	۱/۱		
۷	جمع	۳۵۳	۱۰۰	۳/۸۲۵۲	۱/۰۱۷۶

تحلیل داده‌ها (آمار استنباطی)

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از آمار استنباطی استفاده شد. **آزمون فرضیه اول:** (بین میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی با درجه رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات رایانه‌ای در کتابخانه‌های مورد تحقیق همبستگی معنی‌داری وجود دارد. ضریب همبستگی بین داده‌های مربوط به نظر استفاده‌کنندگان در مورد میزان مرتبط بودن اطلاعات دریافتی و سطح رضایت آنها برابر با $r = 0/452$ است. این عدد با اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد.

آزمون فرضیه دوم: بین کفایت اطلاعات دریافتی (تعداد پیشینه‌ها) با میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان همبستگی معنی‌داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه نیز نظیر فرضیه نخست عمل شد، با این تفاوت که در اینجا ابتدا ضریب

همبستگی بین پرسشهایی که به نظر مراجعه کننده در مورد تعداد منابع الکترونیکی موجود می پرداخت و پرسشی که رضایت کلی آنها از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای را می سنجد، محاسبه گردید. عدد به دست آمده برابر بود با $I = 0 / 2773$. به بیان دیگر می توان پذیرفت که در کتابخانه های مورد تحقیق با اطمینان ۹۹ درصد همبستگی معنی داری بین کفایت اطلاعات دریافتی (تعداد پیشینه ها) با میزان رضایتمندی استفاده کنندگان وجود داشته است. بنابراین فرضیه دوم پژوهش نیز تأیید می شود.

آزمون فرضیه سوم: بین سرعت دریافت اطلاعات و میزان رضایتمندی استفاده کنندگان همبستگی معنی داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه نیز مشابه دو فرضیه قبل عمل شد. ضریب همبستگی بین پرسشهای مربوط به سرعت جستجو و دریافت اطلاعات و میزان رضایتمندی استفاده کنندگان $I = 0 / 407$ با سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی داری است، پس فرضیه سوم نیز تأیید می شود.

آزمون فرضیه چهارم: بین روز آمد بودن منابع بازیابی شده و میزان رضایتمندی استفاده کنندگان همبستگی معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی داده های به دست آمده در مورد روز آمد بودن اطلاعات دریافتی و میزان رضایتمندی برابر با $I = 0 / 250$ است. این عدد با سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار است.

آزمون فرضیه پنجم: بین رضایت استفاده کنندگانی که جستجو را کتابدار برایشان انجام داده و رضایت آنهایی که شخصاً جستجو را انجام داده اند، تفاوت معنی داری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از آزمون اختلاف میانگین ها یا آزمون T استفاده شد. خلاصه نتایج آن در جدول زیر آمده است. بر اساس اعداد به دست آمده اختلاف معنی داری بین میانگین امتیازهای دو گروه مورد بررسی، یعنی افرادی که جستجو را کتابدار برایشان انجام داده و آنهایی که شخصاً به جستجو پرداخته اند، وجود ندارد. به این ترتیب فرضیه پنجم پژوهش رد می شود.

جدول (۹) مقایسه میانگین سطح رضایت دو گروه اصلی استفاده کننده از خدمات اطلاع رسانی بر اساس نوع جستجو در منابع

روش جستجو در منابع رایانه ای	تعداد	میانگین سطح رضایت	انحراف استاندارد	مقدار T	درجه آزادی	احتمال معنی داری در سطح
جستجو توسط مراجعه کننده	۱۸۵	۳/۵۸۹	۰/۹۹۶	۱/۱۰۴	۳۴۶	$X = 1\%$
جستجو توسط کتابدار	۱۶۳	۳/۴۷۲	۰/۹۷۱			۲/۵۷۴

آزمون فرضیه ششم: بین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای در کتابخانه های مورد تحقیق تفاوت معنی داری وجود ندارد. از آن جا که تعداد کتابخانه های مورد بررسی در این پژوهش پنج کتابخانه بوده است، برای تحلیل این فرضیه از آزمون اختلاف واریانس یا آزمون F استفاده شد.

جدول (۱۰) برای مقایسه میانگین سطح رضایت استفاده کنندگان از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای، در کتابخانه های مورد بررسی.

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	نسبت F
بین گروهها	۴/۳۶۸	۴	۱/۰۹۲	۱/۱۲۸
درون گروهها	۳۳۲/۲۱۸	۳۴۳	۰/۹۶۹	

نسبت F به دست آمده نشان می دهد که تفاوت معنی داری بین نتایج موجود دیده نمی شود. بنابراین فرضیه ششم پژوهش پذیرفته می شود.

آزمون فرضیه هفتم: بین رضایت استفاده کنندگان رشته های مختلف از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای در کتابخانه های مورد تحقیق تفاوت معنی داری وجود ندارد. برای بررسی این فرضیه نیز مثل فرضیه قبل از آزمون اختلاف واریانس F استفاده شد. نتایج به دست آمده در جدول (۱۱) خلاصه شده است.

جدول (۱۱) آزمون چ برای مقایسه میانگین سطح رضایت استفاده کنندگان رشته های مختلف از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای، در کتابخانه های مورد بررسی.

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	نسبت F
بین گروهها	۲/۸۰۸	۳	۰/۹۳۶	۰/۹۶۱
درون گروهها	۲۳۳/۲۷۵	۳۴۲	۰/۹۷۴	

بحث و نتیجه گیری:

با تأیید فرضیه نخست پژوهش بار دیگر تأیید می شود که ربط یکی از مفاهیم مهم در امر اطلاع رسانی است. داد و گرفت اطلاعات در بازیابی، زمانی موفقیت آمیز است که مدارک بازیابی شده، مناسب نیاز در خواست کننده باشد (پائو، ۱۹۸۹). مرتبط بودن اطلاعات دریافتی از منابع رایانه ای تا حد زیادی به بازیابی کارآمد وابسته است. نکته دیگر در دستیابی به اطلاعات مرتبط، موجود بودن و یا حداقل دسترس پذیر بودن اطلاعات مورد نظر است. منبع های اصلی اطلاعات الکترونیکی در بخشهای اطلاع رسانی رایانه ای کتابخانه های دانشگاه فردوسی مشهد عبارت است از: تعداد پایگاه ناپیوسته که بر لوحهای فشرده نوری قرار دارد و منابع اطلاعاتی پیوسته یعنی شبکه رزنت (Rose-net) و اینترنت. نمی توان ادعا کرد همه اطلاعاتی که ممکن است مورد نیاز استفاده کنندگان این کتابخانه ها باشد در این منابع وجود دارد. بنابراین عدم دسترسی به اطلاعات مورد نیاز را همواره نمی توان به اشکال در بازیابی یا رهبرد جستجوی اشتباه نسبت داد. در مورد حجم اطلاعات دریافتی، نتایج نشان می دهد، بیشتر استفاده کنندگان از حجم اطلاعات دریافتی ناراضی بوده و آن را ناکافی دانسته اند. گرچه در پژوهشهای قبلی ارتباط مستقیمی بین راهنمایی و کمک کتابدار با رضایت استفاده کنندگان مشاهده شده است (Andaleeb and simonds, 1998)، (بهیار، ۱۳۷۲)، (ارتجاعی، ۱۳۷۲) و (فیضی، ۱۳۷۶) اما در پژوهش حاضر تفاوت معنی داری بین سطح رضایت استفاده کنندگانی که شخصاً به جستجو پرداخته اند با آنهایی که کتابدار این کار را برایشان انجام داده است مشاهده نشد.

دلیل این است که در پژوهشهای قبلی منظور از نقش کتابدار، نوع برخورد و راهنمایی و مشاوره بوده است، اما در اینجا کتابدار نقش میانجی و واسطه را برای جستجو در منابع ایفا کرده است. در مورد سرعت دستیابی به اطلاعات، پاسخ دهندگان عملاً به دو گروه تقسیم می شوند. گروه اول که به احتمال قوی در

لوحه‌های فشرده نوری جستجو کرده‌اند، از میزان سرعت دسترس‌پذیری اظهار رضایت کرده‌اند و در مقابل گروه دومی قرار دارند که با کندی دسترس مواجه بوده‌اند. به همین دلیل انحراف استاندارد این جدول نیز نسبت به سایر جدولها، بالاتر است (۲۷۸۳/۱) و نشان‌دهنده این پراکندگی و دوگانگی است. روزآمد بودن اطلاعات دریافتی یکی دیگر از عواملی است که بر قضاوت استفاده‌کنندگان نسبت به کتابخانه و سطح رضایت آنها تأثیر می‌گذارد. از نظر ۵۷/۵ درصد پاسخ‌دهندگان، اطلاعات دریافتی از کتابخانه‌های مورد تحقیق روزآمد بوده است. این در حالی است که ۷۱/۷ درصد از آنها منابع جدیدتر را بر منابع قدیمی ترجیح می‌دادند. اختلاف نسبتاً قابل توجهی بین نگرش استفاده‌کنندگان نسبت به میزان روزآمد بودن اطلاعات دریافتی (۵۷/۵) و میزان علاقمندی آنها نسبت به دریافت اطلاعات روزآمد (۷۶/۸) وجود دارد. این اختلاف، هشدار برای کتابخانه‌های مورد تحقیق محسوب می‌شود و نشان می‌دهد که سطح روزآمد بودن اطلاعات آنها کمتر از انتظار استفاده‌کنندگان است. هر چند که ۵۸/۷ درصد از استفاده‌کنندگان در مورد این که کتابدار از آنها مهارت بیشتری در جستجو و بازیابی اطلاعات دارد، موافق یا کاملاً موافق بودند، اما به هر دلیل، بیشتر آنها ترجیح می‌دهند خود به جستجو و بازیابی اطلاعات بپردازند، به طوری که ۶۱/۲ درصد از استفاده‌کنندگان، عدم آشنایی با منبع مورد نظر را دلیل موجهی برای اینکه کتابدار جستجو را انجام دهد، نمی‌دانند. همچنین با مطرح کردن مسأله عدم آشنایی با رایانه نیز تغییری در نتیجه داوری آنها به وجود نمی‌آید و آنها هنوز با جستجوی اطلاعات توسط کتابدار مخالف بودند (۴۰/۶ درصد مخالف یا کاملاً مخالف و ۲۵/۴ درصد نظر بینابین دارند). بنابراین، استفاده‌کنندگان چندان علاقه‌ای به دریافت اطلاعات از قبل آماده شده ندارند. چیزی که آنها بیشتر به آن نیاز دارند، آموزش استفاده از منابع الکترونیکی است، نه تحویل اطلاعاتی که به درستی نمی‌دانند چگونه بازیابی شده است.

پیشنهادها:

- ۱) در هنگام گزینش منابع الکترونیکی به قابلیت‌های جستجو و بازیابی اطلاعات در آنها بیشتر توجه شود و منابعی گزینش شود که امکانات جستجوی بهتر و کاربر پسندتری دارد.
- ۲) تنوع و تعادل موضوعی در فراهم‌آوری منابع الکترونیکی همواره مد نظر قرار گیرد، به طوری که نسبت مناسبی از منابع مختلف برای همه رشته‌ها فراهم آید.
- ۳) تا بهبود شرایط مخابراتی از تهیه منابع پیوسته به هیچ وجه غفلت نشود. از جمله مزیت‌هایی که این منابع نسبت به انواع مشابه پیوسته دارد، سرعت و دقت بیشتر در بازیابی اطلاعات است.

۴) تدابیری نظیر انواع خدمات آگاهی رسانی جاری برای شناساندن عناوین و ویژگیهای منابع الکترونیکی موجود، اندیشیده شود.

۵) از آن جا که زمان زیادی از حضور منابع الکترونیکی در کتابخانه های مانمی گذرد، نه تنها استفاده کنندگان، بلکه کتابداران نیز، نیازمند آموزش بوده تا مهارت لازم را برای بهره گیری بهینه از منابع الکترونیکی کسب کنند.

۶) با گسترش امکانات سخت افزاری و تعدد رایانه های موجود در هر کتابخانه، به استفاده کنندگان فرصت کافی در جهت کار بیشتر با ابزار نوین داده شود.

پیشنادهایی برای پژوهشهای بعدی:

۱) مقایسه سطح رضایت استفاده کنندگانی که از خدمات رایانه ای پیوسته استفاده می کنند و آنهایی که در منابع رایانه ای ناپیوسته به جستجو پرداخته اند.

۲) مقایسه سطح رضایت استفاده کنندگان از پایگاههای اطلاعاتی کتابشناختی و چکیده نامه ها در مقایسه با پایگاهها و بانکهای تمام متن.

۳) بررسی تأثیر مقطع تحصیلی دانشجویان با سطح رضایت از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای.

۴) بررسی میزان تأثیر مهارتهای رایانه ای دانشجویان بر میزان رضایت آنها از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای در کتابخانه های دانشگاهی.

۵) بررسی تأثیر میزان مهارت استفاده کنندگان در زبان انگلیسی با سطح رضایت آنها از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای.

۶) بررسی تأثیر تعداد دفعات مراجعه به بخش اطلاع رسانی رایانه ای در یک کتابخانه با سطح رضایت استفاده کنندگان از این خدمات.

۷) مقایسه میزان رضایت استفاده کنندگان از بخش اطلاع رسانی رایانه ای با میزان رضایت آنها از سایر بخشها مثلاً بخش مرجع چاپی یا امانت مواد.

۸) بررسی تأثیر برگزاری کلاسهای آموزشی و گردشهای کتابخانه ای بر میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات اطلاع رسانی رایانه ای.

منابع فارسی:

- آزاد، اسد... «رضایت از کار». نامه انجمن کتابداران ایران. سال ۱۱، ش ۲، تابستان ۱۳۵۷، ۲۰۸-۲۱۸
- اوپنهایم، آبراهام نفتالی. طرح پرسشنامه و سنجش نگرشها. ترجمه مرضیه کریم نیا. مشهد: آستان قدس رضوی، ۱۳۶۹، چاپ دوم، ۱۳۵۷.
- بهیار، پرویز. «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم مدلاین بر روی CD-Rom در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۲.
- پل، روزیتا؛ بوی خورست، پیترتی. ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی. ترجمه عبدالله نجفی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، ۱۳۷۸.
- خسروی، جهان‌زیر. «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی دیسک فشرده مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی وزارت جهاد سازندگی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۷۶
- دیانی، محمد حسین. روشهای تحقیق در کتابداری. تهران: مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۶۹.
- دیانی، محمد حسین. «حجم نمونه در پژوهشهای پیمایشی». کتابداری و اطلاع‌رسانی، ج ۲، شماره ۳، پائیز ۱۳۷۸: ۷۰-۵۹.
- رفیع‌پور، فرامرز. کندوکاوها و پنداشته‌ها: مقدمه‌ای بر روشهای شناخت جامعه و تحقیقات اجتماعی. تهران: شرکت سهامی انتشار، ۱۳۷۵.
- صادقی‌گرمارودی، شعله. «بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی مراکز اطلاع‌رسانی شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۶.
- فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌ای مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، شریف و امیرکبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.
- کومار، کریشان. روشهای پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه فاطمه رها دوست. تهران:

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۴.

- نادری، عزت ا...؛ سیف نراقی، مریم. روشهای تحقیق در علوم انسانی با تأکید بر علوم تربیتی. تهران: دفتر تحقیقات و انتشارات بدر، ۱۳۶۶.

- نبوی، بهروز. مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم اجتماعی. تهران: فروردین، ۱۳۵۰، چاپ ۱۸، ۱۳۷۶.

- هویدا، علیرضا. آمار و روشهای کمی در کتابداری و اطلاع رسانی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، ۱۳۷۸.

منابع لاتین

- " American Libraries , Vol . 29, No . 7, - Altman , Ellen & Herson , Peter . (Service Quality and customer - Andaleeb , syed saad Patience simmonds .(Explaining User (Aug1998) , pp.53- 55 satisfaction Do Matter Libraries , Vol . 59 , No. 2 (March 1998 Satisfaction with Academic Libraries Strategic Implications) - Applegate , Rachel . " models of User satisfaction), pp:156 - 167 college & Research - 539.): PP .525 Understanding False {osetives." R.Q , Vol . 32, No.4 ,(summer 1993 . national online Meeting proceedings - Beeler , Richard . " the Relationship of User Fees Vol . 41 - Bose , Aninda .(Information Resoues Management: A Glossary 1981 . and User satisfaction" A Profile of User ; - Cherry , joan - M , PP .116 . of terms). Encyclopedia of Library & Information science. for User Training " Background and user Satisfaction With the University of Clinton . Marsahall." , 1989 Proceeding of the 52 nd Annual Meeting of American Society tornton OPAC and the Implications Center of Bibiotcca petroni Paola. user Satisfaction and Cost ; - Comba, Valentina for Information Centralizzata di Medicina of Turin. Helth Information and effectivenes Survey in Documentation With Library Services- a Measure of Walsh ; Libraries. vol 1, No.4. (1990): pp.25-31 D, Elia, George vol 53, No.2 (Apr, 1983): pp.109- 133 public Library Performance. Library Sandra. User Satisfaction Quarterly.
- Academy of Marketing Cote jaseph. "Defining Consumer Satisfaction" ; - Giese Goan <http://www.amsreview.org/amsev/theory/giese-01.html> Science Review. Available On- line at:
- Herson, Peter and Calvert Philip, Methods for Measuring vol22, No.1(sep.1996): pp.387- 397 Service Quality in University Libraries in New Zealand". journal - Howard, john A.and j.N. sheth.the Theory of Buyer Behavior. of Acadimic Librariaship, H. Keith. cs\D- overview and Furthre Research Direction in New York: John Wiley and sons. 1969 Hunt, ed Cambrige MA: Merkating Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction - Hunt, A Pilot Survey of user Satisfction ; Lyon, Elizabeth Science Institute(1977) and Dissatistalization. Keith With the Online Search Service in South West Thames Regional Gilbert Susan. Health- Libraries Review vol.5, No.2 (june 1988): pp.49- 60 Libraries.

in Academic Libraries. journal of Academic - Nitecki A. Danuta. Changing the Concept and measure of the Relationship Between User librarianship, vol 22, No.3 (May 1996): pp.181-190 Service Quality University Library. Satisfaction and user Support: A Case Study Based on Curtin - Omagji, A. Evaluation Civic Hospital: Issue(1-2): pp.36-49 International journal of Information and Library Research. Vol.6, Satisfaction Gap Analysis. Bibliotheca- Madica- - Shin, k, Library Customer Survey at the Ottawa Peter Models of Consumer Satisfaction: &- Tse, David k. Canadian. vol 19 No.1 (fall 19). an importance Encyclopedia of library 204-212 An Extension. " journal of Marketing Research. Vol 25 (May 88) Wilton and Information Science, Editor Allen kent. vol 45 (1990) pp. - Verhoeven, M. Stanley. " User Surveys". 373-399